

Laatumaakarit – Lahden
kaupungin
lapsiperhepalvelujen laatupeli

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö AMK
Syksy 2015
Sini Koukkula
Anni Tiitinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

KOUKKULA, SINI
TIITINEN, ANNI:

Laatumaakarit – Lahden kaupungin
lapsiperhepalvelujen laatupeli

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 55 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Laatumaakarit-laatupeli on tuotoksellinen ja työelämälähtöinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana toimi Lahden kaupungin lapsiperhepalvelut. Opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa lastensuojelutyöhön uusi palautteenkeruumenetelmä, laatupeli, jolla arvioidaan lastensuojelutyön laatua. Laatumaakarit on tavanomainen lautapeli, jota pelaamalla asiakkaan kanssa pyritään kartoittamaan lastensuojelutyön asiakasperheen palvelutyytyväisyyttä ja lastensuojelutyön laatua.

Tavoitteena oli valmistaa käyttäjäystävällinen ja lapsilähtöinen asiakaspalautemenetelmä, jonka avulla kerättävä asiakaspalaute olisi hyödynnettävissä työn kehittämisessä organisaation eri osa-alueilla. Laatupelin tarkoitus on osallistaa asiakasta omassa prosessissaan. Pelin sisältämät kysymykset herättävät pelaajia pohtimaan sijaishuollon toimintaa, tarkoituksena saada asiakkaan ääni kuuluviin omaa elämäänsä koskevilla asioilla. Lisäksi ohjaajan tehtävään kuuluu pelissä jakaa asiakkaalle tietoja lastensuojelutyöstä ja asiakkaan oikeuksista.

Teoreettisena viitekehyksenä työssä ovat laatu ja sen elementit mukaan lukien laadun arviointi lastensuojelun sijaishuollossa. Pelissä esiintyvät teemat arki, osallisuus ja turva kuuluvat työn myös teoriaosuuteen. Tutkimme näitä aiheita asiakkaan ja laadukkaan työn näkökulmasta.

Opinnäytetyöhön kuuluu laatupelin toimivuuden arviointi. Arviointi on osoittanut, että laatupeli on hyödyllinen väline, jonka avulla voidaan kerätä luotettavaa tietoa asiakkaiden kokemuksista lastensuojelussa. Työelämältä saatu palaute pelin toimivuudesta jätettiin toimeksiantajalle pelin jatkokehittämistä varten.

Asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelun laatu, arki, turva, osallisuus ja laatupeli

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

KOUKKULA, SINI

TIITINEN, ANNI:

Laatumaakarit – Quality board game
for Children and Family Services of
Lahti City

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults

55 pages, 3 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

Laatumaakarit, a game for quality evaluation, is a functional thesis, originating from working life. The commissioner of the thesis is the Children and Family Services of Lahti City. The purpose is to develop a new customer feedback method, which can be used to evaluate the quality of child protection work.

The aim is to make a user-friendly and child oriented customer feedback method, which can be used in the development of work at different levels throughout the organisation. The aim of the game is to include the customer as part of the process. The questions in the game put the customers in situations where they can think about the work in foster care, aiming to hear their voice of their life situation. In addition the role of the supervisor is to share information with customers about child protection work and customers' rights.

The theoretical framework in the thesis consists of different elements of quality including quality evaluation of child protection in foster care. In addition the themes of the game weekdays, involvement and safety are part of the theory. We studied these subjects from the perspective of clients and high quality work.

The thesis also includes an evaluation of the game functionality. The assessment has shown that the game is a useful tool which can be used to collect reliable information of the customers' experience in child protection. The feedback from the working life regarding the functionality of the game was given to the commissioner for further development.

Key words: child protection, quality of child protection, weekdays, involvement, safety

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	3
3	LAATU	4
3.1	Laadun käsite	4
3.2	Laatu lastensuojelussa	5
3.2.1	Laatusuosituksien ja -kriteerit	7
3.2.2	Laadun arviointi	9
4	SIJAISHUOLTO	11
4.1	Sijaishuollon tarkoitus	11
4.2	Arki sijaishuollossa	12
4.3	Osallisuus sijaishuollossa	15
4.4	Turva sijaishuollossa	18
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	21
5.1	Työvaiheet ja aikataulu	21
5.2	Tiedonhaun toteutus	25
5.3	Etiikka	25
6	LAATUMAAKARIT- LAATUPELI	27
6.1	Toimeksiantaja	27
6.2	Laatupelin tarkoitus ja tavoitteet	27
6.3	Pelin kulku	28
6.4	Pelin kysymykset	32
6.4.1	Arki-teeman kysymykset	32
6.4.2	Osallisuus-teeman kysymykset	35
6.4.3	Turva-teeman kysymykset	37
7	TUOTOKSEN ARVIOINTI	40
7.1	Toimivuuden arviointi	40
7.2	Laatupelin tavoitteiden toteutuminen	43
8	POHDINTA	45
8.1	Itsearviointi	45
8.2	Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset	47
	LÄHTEET	50

1 JOHDANTO

Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän loppuraportissa korostetaan, että asiakas tulisi kohdata oman elämänsä asiantuntijana (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 11). Raportin mukaan YK:n lasten oikeuksien sopimuksesta huolimatta lapset ja heidän vanhempansa kokevat edelleen jäävänsä ulkopuolisiksi itseään koskevissa ratkaisuissa. Suomi on saanut lastensuojelusta useita huomautuksia Lasten oikeuksien komitealta. Lastensuojelutyön laatua ei riittävästi seurata, arvioida eikä valvota ja työn laadussa on merkittäviä eroja eri kuntien välillä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 31–33.)

Asiakas on saamansa palvelun laadun asiantuntija. Laadunhallinta edellyttää toimivaa asiakaspalautejärjestelmää ja palautteen hyödyntämistä. Palautteen antamisen on oltava asiakkaalle vaivatonta ja palautteenkeruumenetelmän tulisi huomioida asiakkaan tiedot ja valmiudet, kuten ikätaso tai vammaisuus. (Outinen 1996, 13.)

Lastensuojelussa tulisi ensisijaisesti saada työntekijöiden, vanhempien sekä lasten näkökulmat kohtaamaan. Asioita tulisi tarkastella kaikkien osapuolten lähtökohdista, mutta niin, että lapsi on keskiössä.

Lastensuojelun asiakaslähtöisyys vaatii jatkuvaa ja valpasta kehittämistä - työntekijän on saatava lapsien ja vanhempien äänet kuuluviin. (Bardy 2004, 197.) ”Lapsilla on usein paljon sellaista tietoa ja kokemusta elämästään, joka ei tule lastensuojelun tietoon, jos sitä ei kysytä suoraan lapselta”, sanoo Muukkonen (2013, 169).

Tämän tuotoksellisen opinnäytetyön tarkoituksena oli valmistaa Lahden kaupungin lapsiperhepalvelujen lastensuojelutyöhön uusi palautteenkeruumenetelmä laadun arviointia ja kehittämistä varten. Lopputuloksena on Laatumaakarit-lautupeli, joka on sijaishuollon asiakkaiden ja työntekijöiden käyttöön tarkoitettu lautapeli. Lautapeli työstettiin yhteistyössä lastensuojelun työntekijöistä koostuneen työryhmän sekä pelin visuaalisesta toteutuksesta vastanneen kuvataiteilijan kanssa.

Opinnäytetyössä tutkimme laatupelille työryhmän kanssa yhdessä sovittuja teemoja; arki, osallisuus ja turva. Tutkimme niitä lapsen näkökulmasta sijaishuollon laitoksessa. Selvitämme, mitä asioita tulee ottaa huomioon, jotta kaikki lapsen turvallista ja tasapainoista kehitystä tukevat osa-alueet tulee huomioitua pelin kysymyksissä. Työelämän kanssa tekemämme tiiviin yhteistyön ja tutkimamme tiedon perusteella tuotimme pelin sisällön. Yläkäsitteenä opinnäytetyössämme on laatu ja sen ulottuvuudet lastensuojelutyössä. Esittelemme yleiset lastensuojelun laatusuosituksen ja -kriteerit. Näihin pohjautuen selvitämme, kuinka laadun arviointia toteutetaan lastensuojelussa.

Opinnäytetyössämme tärkeässä osassa on tuotoksemme toimivuuden arviointi. Arvioimme tuotostamme työelämältä saadun palautteen perusteella. Saamamme palautteen annamme pelin jatkokehittämistä varten Lahden kaupungin lapsiperhepalveluille.

Tämän raportin alussa esittelemme opinnäytetyömme tarkoituksen ja tavoitteet sekä teoreettisen viitekehyksen. Opinnäytetyöraporttiimme sisältyy myös tuotoksen ja toteutusprosessin kuvaus sekä toteutusaikataulu. Lopussa teemme arviointia sekä tuotoksen toimivuudesta että omasta työskentelystä ja lopuksi pohdimme koko prosessia kokonaisuudessaan.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena on valmistaa uusi palautteenkeruumenetelmä, laatupeli, Lahden kaupungin lastensuojelutyöhön. Laatupeli on väline lastensuojelun asiakkaiden palvelutyytyväisyyden selvittämiseen. Peli on tarkoitettu pelattavaksi lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä.

Tavoitteenamme on tehdä laatupelistä käytännöllinen ja lapsilähtöinen menetelmä laadun arvioinnin tueksi. Tavoitteena on tehdä pelin sisältö, säännöt ja juoni ja suunnitella ne kohderyhmän tarpeita vastaavaksi. Pelin työstämisessä tarkoituksena on hyödyntää lastensuojelun työntekijöistä sekä kuvataiteilijasta koostuvan työryhmän ammattitaitoa ja käytännön tietoa. Parhaimman lopputuloksen edellytyksenä on sujuva yhteistyö työelämän yhteistyökumppanin kanssa, minkä asetamme yhdeksi tavoitteeksi opinnäytetyöprosessillemme.

Tavoitteenamme on lisäksi arvioida pelin toimivuutta käytännössä, jotta pelin mahdolliset kehittämiskohdat nousisivat esille. Teemme arviointia työntekijöiltä saadun palautteen perusteella. Lähetämme arviointikyselylomakkeet yksiköihin, joissa peli otetaan käyttöön. Pyrimme selvittämään kyselyn avulla, vastaako peli työelämän tarpeita sekä toteutuuko pelille asetetut tavoitteet.

3 LAATU

Käsitlemme tässä luvussa laadun käsitettä sosiaalipalveluissa sekä sen elementtejä lastensuojelussa ja sijaishuollossa. Esittelemme lastensuojelutyötä määritteleviä lakeja, säädöksiä ja arvoja. Kerromme lisäksi, mitä ovat lastensuojelutyölle asetetut laatusuosituksiset ja -kriteerit. Luvun lopussa kuvaamme lastensuojelutyön laadun arviointia. Käsitlemme laatua siltä osin, kuin työmme kannalta on olennaista.

3.1 Laadun käsite

Laatu arvotetaan arkikielessä yleensä positiiviseksi (Rousu & Holma 2004b, 10). Laatu on SFS-ISO 8402 -standardin mukaan hyvää ja tavoiteltavaa. Laadulla tarkoitetaan palvelujen kykyä vastata asiakkaan palvelutarpeisiin. Palvelutarpeisiin on vastattava järjestelmällisesti, vaikuttavasti, kustannustehokkaasti ja säännöksiä noudattaen. Laadukas palvelu parantaa asiakkaan toimintakykyä ja ylläpitää hyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 37.)

Laatu koostuu näkyvistä ja mitattavista ominaisuuksista, mutta siihen liittyy myös sisäisiä, vaikeasti määriteltäviä ja mitattavia piirteitä. Laatua voidaan katsoa monesta näkökulmasta. Laatua on asiakkaan elämys laadusta, mutta se on myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten määrittelemää ammatillista ja tieteellistä laatua. Laadukkuutta mitataan myös sen kustannuksista suhteessa saavutettuun laatuun, jota Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärintä ja Mäkelä (2000, 12) kuvaavat taloudellisena ja johtamisen laatuna. Näitä kolmea laadun eri näkökulmaa nimitetään asiakkaan laaduksi (koetuksi laaduksi), ammatilliseksi laaduksi ja johtamisen (palvelujärjestelmän) laaduksi.

Idänpään-Heikkilän ym. (2000,12) mukaan asiakkaan laatu tarkoittaa näkökulmaa, joka selvittää, tuottaako palvelu asiakkaan haluamat ja tarvitsevat asiat. Ammatillinen laatu kertoo puolestaan, vastaako palvelu asiantuntijan näkökulman mukaan asiakkaan tarpeisiin. Johtamisen laatu

kertoo, toteutetaanko palvelu virheettömästi, kohtuullisin kustannuksin ja lakeja ja määräyksiä noudattaen.

Laatua voidaan tarkastella myös toiminnan eri tasoilla: järjestelmätasolla, palvelukohtaisesti tai palveluyksikön, jopa yksittäisen palvelutapahtuman tasolla. Asiaksnäkökulmaan perustuvassa laatuajattelussa keskitytään nykyään asiakkaan kokonaistilanteeseen. Hyvä laatu vaatii jatkuvaa panostusta ja sitoutumista niin johdolta, työntekijöiltä kuin päättäjiltäkin. Perusedellytyksiä hyvälle laadulle ovat riittävä, ammattitaitoinen ja alalle koulutettu henkilökunta sekä palvelun käyttäjän oikeuksien kunnioittaminen, osallisuus ja voimavaraistaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 57–58.)

3.2 Laatu lastensuojelussa

Laadukkaassa lastensuojelutyössä toiminta on tehty läpinäkyväksi. Toiminnan täytyy olla avointa siten, että työn perusteet, lähtökohdat ja tavoitteet ovat esillä sekä työntekijöille että asiakkaille. Tärkein perusta on asiakaslähtöisyys. Lastensuojelussa se tarkoittaa lapsilähtöisyyttä ja lapsen etua. (Rousu & Holma 1999, 16, 30.) Mikkolan (1999) mukaan sijaishuollon laatu koostuu sijoitetun lapsen tai nuoren tarpeisiin vastaamisesta. Tärkein lähtökohta laadukkaalle sijaishuollolle on, että lapselle tai nuorelle on löydetty hänen tarpeitaan vastaava sijaishuoltopaikka. (Heinonen 2007, 10.)

Tuurala (2003) on koonnut yhteen laadun osa-alueita ja niiden sisältämiä asioita lastensuojelutyössä. Hän jakaa laadun organisaation laatuun, asiakassuhteen laatuun, tuotelaatuun sekä prosessin laatuun. Hänen mukaansa laadukkaassa organisaation toiminnassa tuetaan kehitystä ja uudistumista. Tällaisessa organisaatiossa arvoilla, kulttuurilla, rakenteilla ja resursseilla on kyky vastata olemassa oleviin sekä muuttuviin tarpeisiin. Tuuralan mukaan organisaatiossa toiminnan tulee olla muun muassa arvo- ja asiakaslähtöistä, innovatiivista ja sen kapasiteetin sekä palvelukyvyyn tulee vastata asiakkaan tarpeita. (Rousu & Holma 2004a, 14–15.)

Niinpä myös sijaishuollolla on oma perustehtävänsä ja toiminta-ajatuksensa. Näihin sisältyy arvot, periaatteet ja toimintamenetelmät, jotka tekevät työstä ihmisläheistä ja laadukasta. Laadukas työ edellyttää myös, että arvot on kirjattu ylös. Laadukkaassa toiminnassa toimintaperiaatteet tulee vahvistaa yhdessä, jotta kaikki työntekijät noudattavat niitä. Työn arvomaailma ei muutu vuorossa olevan työntekijän mukaan. Tällöin työ on johdonmukaista, tasapuolista ja tasalaatuista. (Partanen 2005, 7–11.) Arvoja ovat muun muassa taloudelliset arvot, luonnon arvot sekä eettiset arvot. Yleisesti toivottavia arvoja ovat avoimuus, rehellisyys, luotettavuus, eettisyys, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus sekä taloudellisuus. (Rousu & Holma 2004a, 14.)

Organisaatioiden laatuun liittyviä seikkoja ovat muun muassa henkilöstöresurssit, laitoksen tilat sekä pätevien sosiaalityöntekijöiden määrä. Laissa ei ole määritelty tiettyä asiakasmäärää yhtä sosiaalityöntekijää kohden, mutta yhdellä työntekijällä ei saisi olla liikaa kuormitusta. Sopiva asiakasmäärä riippuu työtehtävistä. Myös työntekijöiden pysyvyys vaikuttaa laatuun. (Räty 2015, 56.) Resursseihin sovitettu käyttöaste on pidettävä suhteellisen tasaisena (Rousu & Holma 2004a, 15). Henkilöstön resurssien täytyy olla riittävät asiakasryhmän kokoa ja tilannetta varten. Lasten määrä, ryhmäkokoo, työaikaan liittyvät järjestely, tilat ja työtehtävät asettavat vaatimuksia henkilöstölle. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat, joten henkilöstöresurssit tulee arvioida joustavasti. (Räty 2015, 505–506.)

Tuurala painottaa, että asiakassuhteen laatu ja toimivuus on keskeinen palvelun laatuun vaikuttava tekijä. Asiakassuhteen laadun osa-alueita ovat luottamuksellisuus, ennustettavuus sekä avoimuus, rehellisyys ja uskottavuus. Osallisuus ja vuorovaikutteisuus luovat laatua. Tuuralan mukaan, mitä enemmän asiakassuhteessa on vuorovaikutusta, sitä enemmän syntyy onnistuneeseen ratkaisuun johtavia ajatuksia. Puhekielen tulee olla sellaista, jonka myös asiakas ymmärtää. (Rousu & Holma 2004a, 16–18.)

3.2.1 Laatusuositukset ja -kriteerit

Laadun ydinkysymys lastensuojelussa on, kenen hyvästä on kyse. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden on selvitettävä ja otettava huomioon asiakkaan tarpeet sekä palveluille kohdistuvat vaatimukset ja odotukset. Hoito- ja kasvatuskäytännöt, kuntoutusmenetelmät, asiakkaiden kohtelu ja työskentelytavat tulee muokata sellaisiksi, että ne vastaavat asetettuja vaatimuksia. (Rousu & Holma 2004a, 10.)

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto määrittelevät lastensuojelun laatusuosituksen. Laatusuosituksessa lapsi on keskiössä ja hänen rooliaan asiakasprosessissa pidetään arvokkaana. (Puustinen-Korhonen 2014, 17.) Suositus on tarkoitettu lapsille, nuorille, vanhemmille ja heidän läheisilleen sekä muille lastensuojelun toimijoille. Suosituksella tuetaan erityisesti kuntia laadukkaiden lastensuojelupalvelujen toteuttamisessa, arvioinnissa, kehittämisessä ja johtamisessa. Laatusuositus käsittää suosituksia neljästä aihealueesta; asiakkaiden osallisuus, palvelujärjestelmä, henkilöstö ja osaaminen sekä arviointi. Suosituksessa on kuvattuna kaikki laatusuosituksen tavoitteet läpäisevää viisi eettistä periaatetta. Niitä ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Nämä läpäisevät kaikki lastensuojelutyön ja laatusuosituksen tavoitteet ja ne täydentävät lastensuojelulakiin kirjattuja periaatteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 9–11.)

Lastensuojelua kehitettäessä tulee pohtia, miten eettisesti kestäviä ratkaisut ovat. Jokaisen lastensuojelutyötä tekevän ammattilaisen ja työyhteisön tulisi tarkastella eettisiä periaatteita arvioiden, mitä periaatteet tarkoittavat omassa työssä ja työyhteisössä. Laatusuosituksessa korostetaan, että lastensuojelutyön lähtökohdat ovat lapsen ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen. Lastensuojelun arjessa se tarkoittaa asiakkaiden yhdenvertaista ja jokaisen henkilökohtaisia ominaisuuksia kunnioittavaa kohtelua. Työssä tulee kaikilla tasoilla noudattaa Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimusta ja

sopimusvaltioiden viranomaisille asetettuja velvoitteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 11–12.)

Laatusuosituksen mukaan lapsen edun toteutumiseksi on tehtävä kaikki toimenpiteet ja ratkaisut siten, että ne takaavat:

- lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin
- läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- mahdollisuuden saada ymmärrystä ja hellyyttä
- ikä- ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
- taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen ja
- turvallisen kasvuympäristön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 14).

Lastensuojelun tehtävänä on varmistaa lapsen ruumiillinen sekä henkinen koskemattomuus, itsenäistyminen ja vastuullisuuteen kasvaminen, osallistumisen mahdollisuus, omiin asioihin vaikuttaminen ja kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioiminen. Lapsen edun toteutumista voidaan tarkastella myös oikeudenmukaisuuden, avoimuuden ja luotettavuuden sekä turvallisuuden näkökulmista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 14.)

Laatusuosituksessa painotetaan vuorovaikutuksen merkitystä ja ihmisten kohtaamista arvostavasti, inhimillisesti ja empaattisesti. Laatusuositukset sisältävät myös ammattihenkilöstön työn laadun sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuurin. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 15–16.)

Oli kyse sitten itsearvioinnista tai asiakkaan tekemästä arvioinnista, arvioinnin tueksi tarvitaan laatukriteereitä eli mittapuita (Rousu & Holma 2004a, 45). Laatukriteerien avulla arvioidaan muun muassa palvelukykyä, asiakastyytyväisyyttä, henkilöstön riittävyttä, toiminnan tehokkuutta ja voimavarojen oikeaa käyttöä. Laatukriteereitä voidaan määrittää

palveluille, jotka koskettavat suurta asiakaskuntaa ja ovat asiakkaille kriittisiä. Lastensuojelutyössä on oltava laatukriteereitä, sillä huonolaatuinen työ voi vahingoittaa asiakkaita. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 21.)

RAY:n rahoittama Laituri-projekti asetti sijaishuollon ensimmäiset valtakunnalliset laatukriteerit vuonna 2004. Laituri-projektissa oli osallisena sijaishuollon toimijoita sekä Lastensuojelun Keskusliitto. Hankkeen tavoitteena oli luoda sijaishuollon laadun arviointia varten selkeät arviointikriteerit (Rousu & Holma 2004a, 48). Laatukriteerien mukaan sijaishuoltoa tulee tarkastella lapsen näkökulmasta ja laadun arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota lapsen etuun (Laituri-projekti 2004, 5). Laatukriteerit ovat apuna myös työn suunnittelussa ja johtamisessa, henkilöstön kehittämisessä, arvioinnissa ja dokumentoinnissa (Salminen 2005, 111).

3.2.2 Laadun arviointi

Laadukkaalle työlle ominaista on toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen. Myös sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 47 §) velvoittaa säännölliseen työn laadun kehittämiseen. Toiminnan kehittäminen perustuu palautteeseen, arviointiin ja seurantaan. Olennaista on arvioida onnistumista ja miettiä, mitkä asiat tarvitsevat muutosta. (Niemelä 2005a, 50.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteena on, että jokainen asiakas saa korkeatasoisen, tieteelliseen näyttöön tai asiantuntija-arvioon pohjautuvan palvelun, joka on toteutettu mahdollisimman edullisesti. Ainoastaan seuraamalla ja mittaamalla voidaan arvioida sen toteutumista. Seurannan avulla saadaan tietoa niistä toiminnan alueista, joissa on parantamisen tarvetta. Seurannan tulosten pohjalta voidaan arvioida toiminnan hyödyllisyyttä, ja sitä, onko toiminta kannattavaa myös tulevaisuutta ajatellen. Kerättävä tieto tulee valita niin, että sen avulla voidaan tavoitella muutosta. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 20.)

Rousun ja Holman (1999) mukaan laadun arviointia voidaan tehdä kolmesta näkökulmasta; itsearviointina, vertaisarviointina ja ulkoisena arviointina. Kaikkia tulisi käyttää, sillä ne tukevat toisiaan ja varmistavat, ettei arviointi ole yksipuolinen. (Rousu & Holma 2004a, 23.) Tutkimusten perusteella asiakkaiden kokemuksia ei huomioida tarpeeksi toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan palautetietoa palvelujen toimivuudesta hankitaan vähän, ja palvelujen arviointi perustuu pitkälti vain työntekijän omaan ammatilliseen itsearviointiin. Asiakkaan koetaan olevan liian sivussa omassa asiassaan, eikä asiakkaan näkökulma tule työssä tarpeeksi näkyväksi. (Rousu & Holma 2004b, 21.) Lapsen ja hänen läheistensä tulee olla mukana arvioinnissa tuoden oma näkemyksensä esille. Lapsen kokemusmaailman, tunteiden, toiveiden ja tarpeiden tavoittamiseksi on työskenneltävä lapsilähtöisesti. Eri-ikäisten asiakaslasten kanssa tulee toimia luovasti ja miettiä, mitä kohtaamistapaa käyttää. (Rousu & Holma 1999, 63–64.)

Lastensuojelussa arviointia voidaan tehdä erilaisia mittareita apuna käyttäen. Mittarit toimivat päätöksen teon ja arvioinnin apuvälineinä, sillä niiden avulla kerätään tietoa toiminnasta ja päästään luulosta tietoon. Mittaustulosten perusteella tehdään päätös, pitääkö toimintaa kehittää. Tuloksia tulisi hyödyntää systemaattisesti toiminnan laadun arvioinnissa ja kehittämistyössä. Mittarin kehittelyprosessi etenee vaiheittain ja ensin päätetään, halutaanko mittari omaan vai laajempaan käyttöön. Omaan käyttöön suunniteltu mittari palvelee oman toiminnan seuraamista, mutta se ei mahdollista työn vertaamista muihin yksiköihin tai organisaatioihin. (Rousu & Holma 2004b, 46–47.) Laatupeli on lastensuojelutyön laadun mittari.

4 SIIJAISHUOLTO

Tässä luvussa esittelemme sijaishuollon perustehtäviä. Tarkastelemme ensimmäisessä kappaleessa sijaishuollon tarkoitusta ottaen huomioon vanhemman roolin lastensuojelun asiakkuudessa. Lastensuojelussa kokonaisuuden kannalta on erityisen tärkeää huomioida myös vanhempien näkökulmat. Luvun muissa kappaleissa avaamme laatupelin teoreettiset teemat; arki, osallisuus ja turva. Teemojen tarkastelussa lapsi on keskiössä.

4.1 Sijaishuollon tarkoitus

Lapsi on otettava huostaan ja hänelle on järjestettävä sijaishuolto, jos lapsen tai nuoren huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa on havaittu sellaisia puutteita, että ne uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä tai lapsi tai nuori vaarantaa niitä itse omalla toiminnallaan (Lastensuojelulaki 417/2007, 27§). Sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto järjestetään pääosin perhehoitona tai laitoshuoltona. Sijaishuolto ja huostaanotto puuttuvat lapsen ja perheen elämään vahvasti, joten niiden juridisen pohjan korostaminen on perusteltua ja sitä tulisi lähestyä lain määrittelemistä lähtökohdista. Sijaishuolto on sijoitettujen lasten arjen ja kasvun ympäristö. (Pösö 2004, 202.)

Lastensuojelulaki (417/2007, 1§) määrittelee, että lapsen huollon on turvattava lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Huollon tulee myös turvata lapsen myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. Lastensuojelun asiakaslapsi tarvitsee erityisesti kiintymystä, turvallisuutta ja säännöllisyyttä eli ennustettavuutta arkeen ja tulevaan sekä erityistarpeidensa mukaisia tukitoimia (Rousu & Holma 2004b, 24).

Lastensuojelun yhtenä tehtävänä on tukea lapsen vanhempia kasvatuksessa ja huolenpidossa (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§).

Lastensuojelulain periaatteena on pyrkiä hyvään yhteistyöhön vanhempien kanssa. Hyvä työskentely edellyttää toimivaa vuorovaikutusta ja vanhemman mielipiteiden kuulemista. (THL 2015b.) Lapsen asioihin liittyvät päätökset pyritään tekemään yhdessä vanhempien kanssa, mutta lapsen ollessa sijoitettuna heidän päätösvaltaansa voidaan rajoittaa. (Lastensuojelun keskusliitto 2015.)

Gilliesin (2005) mukaan vanhemmat tarvitsevat tukea, neuvontaa ja opastusta lasten kasvatuksessa. On tärkeää auttaa vanhempia tekemään parhaansa lastensa vuoksi. (Kuronen & Lahtinen 2011, 68.) Tuen antaminen vanhemmalle sekä heidän näkemyksiensä huomioon ottaminen lastensuojelupalveluissa on myös tutkimusten perusteella hyödyllistä. Peter Dalen artikkelissa (2004, 138) tutkimustulosten mukaan vanhempien näkemyksien huomioimisella on merkittävä vaikutus palvelujen laatuun ja kehittämiseen. Tutkimuksessa selvisi, että vanhemmat ovat tyytyväisempiä palveluihin, kun heille on kerrottu selkeästi esimerkiksi palvelun tarkoitus.

4.2 Arki sijaishuollossa

Arki on jokaisen ihmisen todellisuutta ja käytännön elämää. Omakohtaiset päivittäiset kokemukset ja toiminnat fyysisissä ja sosiaalisissa toimintaympäristöissä muodostavat arjen. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 112.) Toimiva arki koostuu tavallisista asioista: säännöllisistä ruokailuajoista, aikatauluista, riittävästä unesta ja säännöistä (Kinnunen 2005, 126). Jokapäiväiseen arkeen kuuluu ruokailua, nukkumista, opiskelua, työntekoa, tv:n katselua, internetissä surffaamista, huumoria, riitelyä, raha-asioita ja tulevaisuuden pohtimista. Näiden lisäksi sijaishuollon arjessa kamppaillaan vaikeiden kysymysten kanssa. Nämä kysymykset liittyvät usein kasvatukseen ja etenkin siihen, mitä työntekijän on sallittua rajata; työssä on huomioitava lasten oikeudet. (Mahkonen 2005, 143–144.) Suurin konkreettinen ero niin sanotun tavallisen arjen ja sijaishuollon arjen välillä on, että lastensuojelutyöllä on vahva juridinen pohja. Arjessa vastaan tulevia kysymyksiä tulee miettiä ja soveltaa eri

lakien mukaan (lastensuojelulaki, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta) ja lisäksi tulee huomioida Lasten oikeuksien sopimus.

Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien (2004) mukaan lapsen perushoitoon kuuluu ravitseva ruoka ja terveellisiin ruokailutottumuksiin ohjaaminen sekä rahan käytön ohjaaminen. Ohjaajien tulee lisäksi huolehtia lapsen asianmukaisesta vaatuksesta, puhtaudesta ja terveydestä, riittävästä ulkoilusta ja liikunnasta sekä lapsen ympäristön siisteydestä ja mukavuudesta. On myös varmistettava, että lapsi saa riittävästi niin virikkeitä kuin lepoakin. Perushoitoon liittyy myös lapsen sairauksien hoito. Lasta tulee tämän lisäksi kannustaa harrastuksissa, koulunkäynnissä, kuntoutumisessa ja tasapainoisen tulevaisuuden mahdollistavissa valinnoissa. (Valvira 2012, 53.)

Työntekijällä tulee olla käsitys lapsen tai nuoren erityistarpeista ja ikäkauden mukaisista kehitystarpeista. On lähdettävä liikkeelle ajatuksesta, että lapsi on aina kehittyvässä iässä. (Niemelä 2005b, 58.) Lapsen ja nuoren kasvatus- ja hoitoprosessissa tärkeimmät arjen työtä ohjaavat dokumentit ovat asiakassuunnitelma ja tätä tarkentava lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet arkipäivän tavoitteiksi. Siinä kuvataan yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan. Suunnitelman toteutumista seurataan, suunnitelmaa päivitetään ja sitä tarkistetaan suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan. Lapsen sijaishuollon arjen sisältöä ja toteutumista on aina tarkasteltava suhteessa sijoituksen syihin ja lapsen tarpeisiin. (Niemelä 2005a, 45–48.) Lapsen yksilöllisten tarpeiden huomioimisen eli lapsilähtöisyyden tulee näkyä konkreettisesti arjessa. Lapsen kehityksellisten tarpeiden tulee olla etusijalla ja ohittaa kustannukselliset asiat. Jos lapsilähtöisyys ei toteudu, laadun kriteerit eivät päde. (Niemelä 2005b, 58.)

Jokaisella perheellä ja perheenjäsenellä on omat yksilölliset näkemyksensä arjestaan. Silti työntekijöiden tulisi ymmärtää ja auttaa perhettä haastavassa tilanteessa, jossa arki saattaa saada suuria

muutoksia. Kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, vastuu lapsen arjesta siirtyy pois vanhemmilta ja lapsen rutiinit muuttuvat. Arjen muutokset eivät välttämättä ole uhka, vaan mahdollisuus, sillä rutiinien muuttaminen mahdollistaa perheen auttamisen. (Järvinen ym. 2012, 114–115.) Lapsi, joka on tullut kaoottisista kotioloista, hyötyy selkeistä ja ennustettavista rutiineista, joita vähitellen alkaa omaksua. Lapsen voi olla helpompi kiinnittyä ulkoisiin rakenteisiin kuin ihmisiin. Erityisesti siksi on tärkeää, että sijaishuoltopaikassa pidetään huolta lapsen päivää rytmittävistä arkirutiineista. (Tuovila 2008, 54.)

Lapsen arki sijaishuollossa tulisi toteuttaa lasta kuunnellen. Lasta kuunnellaan ja kohdataan niin, että hän kokee olevansa hyväksytty ja arvokas. Lapsen on saatava osakseen ymmärrystä, turvaa ja läheisyyttä sekä tarvitsemaansa aikuisen läsnäoloa. Arjessa lasta tulee kohdella arvostavasti ja häntä tulee tukea ihmissuhteissa. (THL 2015a.) Lapsen kuunteleminen on keskeinen tekijä, joka määrittää, kokeeko lapsi olevansa tärkeä. Aidon vuorovaikutuksen syntymiseksi ja välittämisen kokemuksen saamiseksi aikuisella on oltava aikaa pysähtyä lapsen luo arjessa ja oltava hänen käytettävissään, mikäli tällaista tarvetta ilmenee. Kuunteleminen merkitsee myös oikeudenmukaisuutta. Esimerkiksi ristiriitatilanteissa tapahtumat tulee käydä perusteellisesti läpi kaikkia osapuolia kuunnellen. Rakentava ristiriitojen selvittäminen ja jatkuva positiivisen palautteen antaminen on lastensuojelutyössä tärkeää. Vuorovaikutuksen tulisi toimia paitsi työntekijän ja lapsen välillä, myös vanhempien kanssa. (Hurme & Kyllönen 2014, 49.)

Arki on täynnä vuorovaikutustilanteita. Kasvatusalan ammattilaisen on tiedostettava oma roolinsa lapsen elämässä. Omat taustat ja lähtökohdat vaikuttavat työotteeseen ja dialogiseen käyttäytymiseen. Vuorovaikutus on osa lapsen kehitystä, ja omahoitajalla sekä muilla ohjaajilla on merkitystä lapsen kiintymyssuhteisiin. (Kanninen & Sigfrids 2012, 205–207.) Lapselle on tärkeää osoittaa, että aikuiset ovat häntä ja hänen hoitamistaan varten, eikä hänen tarvitse kantaa huolta kuin omista asioistaan. Huostassa olevan lapsen tulee saada kiintyä sijaishuoltopaikan aikuisiin, ja häntä on autettava siinä. Vuorovaikutus- ja kiintymyssuhdehäiriöitä kokenutta lasta

on tärkeää tukea arjen vuorovaikutussuhteissa ja tehdä niistä mahdollisimman hoidollisia ja terapeutisia. Terapeutisella vuorovaikutussuhteella tarkoitetaan syvää ja emotionaalista tunne- ja riippuvuussuhdetta. Lasta tulee auttaa kokemaan itsensä merkitykselliseksi ja rakastetuksi. (Tuovila 2008, 54–55.)

Arjen harrastukset ovat lapselle tärkeitä, sillä harrastustoiminnassa lapsi suuntaa energiansa kehittävään ja elämisen taitoja antavaan toimintaan. Noin kymmenen vuoden ikäiselle lapselle on hyvä etsiä häntä innostava harrastus, johon hän kiinnittyy. Vielä keskilapsuuttaan viettävä lapsi voi liian aikaisin joutua nuoren maailmaan mukaan, jos hänellä ei ole harrastuksia, ja lapsuus jää ikään kuin kesken. (Kinnunen 2005, 128–129.)

Televisio, elokuvat, tietokonepelit ja internet ovat suuri osa lasten arkipäivää. Television, internetin ja pelien kautta lapselle sopimattomat asiat tulee liian lähelle ja lapsen on vaikea käsitellä niitä. Lapsella pitäisi olla oikeus elää suojassa aikuisen maailmasta. Lapselle luontevinta on hidas ja rauhallinen tapa tutustua aikuisten asioihin kuten väkivaltaan ja seksiin. Media ja pelit eivät salaa näitä asioita ja siksi aikuisen on laitettava rajat näiden katselulle ja valvottava niiden käyttöä. Kuvallinen viestintä vaikuttaa voimakkaasti siihen, mitä lapsi ihailee. (Kinnunen 2005, 162–166.)

4.3 Osallisuus sijaishuollossa

Osallisuus on mahdollisuutta osallistua johonkin. Lapsen osallisuus tarkoittaa, että lapsi on mukana työssä, jota tehdään hänen edukseen. (Muukkonen 2013, 165.) Oranen (2008, 9) määrittelee osallisuuden yhteisöön liittymisenä ja siihen kuulumisena. Osallisuudessa toteutuu aktiivinen ja monipuolinen vuorovaikutus.

Osallisuus tarkoittaa asiakkaan oikeutta saada tietoa asioistaan, ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa (Pajulammi 2014, 141). Lapsen osallisuus oikeus tarkoittaa, että lapsella on oikeus ilmaista näkemyksiään vapaasti. Lapsi saa tulla kuulluksi ja vakavasti otetuksi

häntä itseään koskevissa asioissa. Osallisuus oikeus perustuu ihmisarvoon, yhdenvertaisuuteen ja yksilön autonomiaan. (Pajulammi 2014, 4–8.)

Lastensuojelutyössä asiakkaiden osallisuuteen ei aina panosteta riittävästi (Nikkanen 2014, 8). Lapsi on otettava mukaan luomaan ja kehittämään arkielämää laitoksessa. Tämä onnistuu vain kuulemalla lapsia arjessa ja antamalla lapsen mielipiteelle näkyvyyttä. (Nikkanen 2014, 10.) Timonen-Kallion (2010, 6–7) mukaan lastensuojelun ammattilaisten tehtävänä on kannustaa lapsia mielipiteidensä ilmaisussa, sillä osallisuus omaan elämään auttaa lapsia identiteetin muodostamisessa.

Osallisuutta edistetään helpoiten vuorovaikutuksessa päivittäisillä kohtaamisilla. Aikuisten on oltava kiinnostuneita ja riittävän tietoisia lasten asioista, jotta osallisuus oikeus voi toteutua. (Nikkanen 2014, 11.)

Osallisuuden toteutuessa lapsi saa tietoa itseään koskevista asioista, ja hänellä on mahdollisuus myös ilmaista mielipiteensä (Saastamoinen 2010, 66). Hotarin, Orasen ja Pösön (2013, 149) mukaan osallisuuden vahvistamisen tulisi olla välitön osa lastensuojelutyötä.

Lastensuojelulakiin (417/2007, 20§) on kirjattu luku lapsen osallisuudesta. Laki perustelee lapsen osallistumisen, ja pienilläkin lapsilla on oikeus olla osallinen. Lain mukaan lapsen toivomukset lastensuojelun toteuttamiseksi on huomioitava lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Lapsen mielipiteen selvittäminen ei saa vahingoittaa hänen läheisiä ihmissuhteitaan.

Mielipiteen selvittäminen kirjataan lasta koskeviin asiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle varataan erikseen tilaisuus tulla kuulluksi häntä koskevassa lastensuojeluasiassa. Lapsen mielipidettä ei selvitetä, jos se on tarpeetonta tai olisi vaaraksi lapsen kehitykselle. Lapselle ei kuulemisen yhteydessä luovuteta tietoja, jotka haittaavat hänen kehitystään ja etuaan. (Lastensuojelulaki 417/2007, 5§ & 20§.)

Lapsen osallisuuden periaatteen taustalla on myös YK:n tavoite, jonka mukaan lapsen on tultava kuulluksi ja hänellä on oikeus ilmaista mielipiteensä. Oikeuksien mukaan lapsella on myös oikeus yksityisyyteen,

kotirauhaan ja kirjesalaisuuteen, ja hänen kunniaansa tai mainettaan ei saa halventaa. (YK 2015.) Perustuslain (731/1999, 6§) mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja lapsella on oikeus vaikuttaa häntä itseään koskeviin asioihin. Esimerkiksi ruokalista, oman huoneen sisustus ja vaatetus ovat asioita, joihin lapsella on oikeus vaikuttaa. Lapselle on myös perusteltava, miksi häneltä on ehkä kielletty jotakin. (Nikkanen 2014, 7). Lapsi on omassa lastensuojeluasiassaan asianosainen riippumatta siitä, minkä ikäinen on. Tämän perusteella lapsen näkökulma on otettava aina huomioon, häntä on informoitava häntä koskevista toimenpiteistä ja hänen mielipiteensä niistä on selvitettävä. (Saastamoinen 2010, 65.) Lapsen mielipiteelle on annettava painoarvoa, mutta lapsi ei päätä asioista yksin. Tämä on erityisen tärkeää huomioida lastensuojelutapauksissa. Osallisuusosoikeutta toteuttaessa lapselle kerrotaan, miksi on tärkeää kysyä hänen mielipidettään. Lapselle on myös perusteltava, miksi hänen mielipiteensä mukaan ei ehkä voida toimia. (Pajulammi 2014, 143 & 192–193.)

Osallisuusosoikeus ei tarkoita samaa kuin itsemääräämisoikeus.

Osallisuusosoikeus konkretisoidaan lapselle iän ja kehitystason mukaan.

Lapsen ei ole pakko ilmaista mielipidettä tai tulla kuulluksi, vaan hän voi myös kieltäytyä kuulemistilaisuudesta. (Aula 2011, 28.) Lapsella tulee olla aktiivinen rooli hänen omassa asiassaan. Lapsella on oman asiansa asianomaisena oikeus saada kuulla häntä koskevat asiat ja ratkaisut sekä tieto siitä, mikä on hänen asemansa päätöksenteossa. Lapsen tulee saada tietää esimerkiksi, miksi hänet on otettu huostaan sekä selitettävä niitä toimia, joita hänen asiassaan on ryhdytty tekemään tai aiotaan tehdä. Tässäkin tulee huomioida lapsen kehitys- ja ikätaso. (Saastamoinen 2010, 122–123.)

Yksi lapsen osallisuutta edistävä seikka on yhteydenpito biologisiin vanhempiin, sillä lapselle läheisiä ja tärkeitä ihmissuhteita tulee kaikin keinoin tukea (Vario, Barkman, Kiili, Nikkanen, Oranen & Tervo 2012, 21). Lapselle on annettava mahdollisuus pitää yhteyttä vanhempiinsa hänen tahtonsa ja etunsa mukaisesti. Yhteydenpito perheeseen auttaa sijoitettua lasta identiteetin muodostamisessa. Yhteydenpito on tärkeää myös, koska

sijoituksen jälkeisenä tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen. (Taskinen 2010, 139.) Lapsi voi toteuttaa yhteydenpitoa vastaanottamalla vieraita sijaishuoltopaikkaan tai vierailemalla itse heidän luonaan. Välineitä yhteydenpitoon ovat esimerkiksi oma tai sijaishuoltopaikan puhelin, sähköposti tai muut luottamukselliset viestintätavat. (Saastamoinen 2010, 137.)

Lapselle nimetyllä sosiaalityöntekijällä on velvollisuus olla aktiivisesti selvittämässä, että lapsella on ajantasainen tieto häntä koskevista asioista. Lapsen ei tarvitse sitä erikseen pyytää. Sekä lapselle että vanhemmalle on kerrottava, miksi lapsella on oma sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän työtehtävät ja osuus asiakasprosessista tulisi selventää asiakkaalle. (Saastamoinen 2010, 122–123.) Sijaishuollossa olevan lapsen olisi tiedettävä, kuka on hänen sosiaalityöntekijänsä, ja miten sosiaalityöntekijään voi ottaa yhteyttä (Vario ym. 2012, 30).

Lasten ja nuorten kuuleminen antaa keinoja heidän ajatustensa ymmärtämiseen ja palvelujen parantamiseen (Aula 2011, 33). Lasten ja nuorten on saatava olla mukana kehittämässä ja arvioimassa heille suunniteltuja palveluja. Asiakkailta saatava suora palaute on tärkeää työn kehittämisen kannalta. Aidot kohtaamiset tuovat merkitystä lastensuojelutyöhön. (Oranen 2008, 7 & 16.)

4.4 Turva sijaishuollossa

Turvallisuuden tunne sisältää myönteisen käsityksen nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Ihmisellä on varmuus siitä, että hän selviytyy tulevasta tunnista, päivästä ja vuodesta. Kasvattajalla on vastuu luoda lapselle sellainen kasvu- ja oppimisympäristö, jossa lapsi pystyy suuntaamaan voimavaransa hänen kehitys- ja ikätasonsa vaatimaan toimintaan. Parhain tulos saadaan, kun lapsella on hyvä ja turvallinen olo. (Hurme & Kyllönen 2014, 23–24.)

Lastensuojelussa turvallisuus tulee huomioida niin olosuhteissa, ihmissuhteissa kuin vuorovaikutuksessakin. Tärkeintä on ottaa huomioon

jokaisessa tilanteessa lapsen kokema turvallisuuden tunne ja edistää sitä. Turvallisuutta tulee tarkastella myös lapsen perheen ja työntekijän näkökulmasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 15.) Sijaishuollolla on velvollisuus taata lapselle kokonaisvaltaisesti psyykkinen, fyysinen, emotionaalinen ja seksuaalinen turva. Lisäksi sijaishuolto rajaa ja valvoo lasta tarpeen mukaan. Rajoitustoimet toteutetaan lastensuojelulain mukaisesti. (THL 2015a.)

Turvallisuus kasvu- ja oppimisympäristössä jakautuu fyysiseen ja henkiseen turvallisuuteen, jotka sisältävät pienempiä osa-alueita. Fyysiseen turvallisuuteen liittyvät tilaturvallisuus sekä fyysinen koskemattomuus, ja henkiseen turvallisuuteen kuuluu sosiaalinen, psyykkinen ja pedagoginen turvallisuus. (Hurme & Kyllönen 2014, 28.)

Fyysistä turvallisuutta konkretisoivat näkyvillä olevat sääntö- ja ohjetaulut, jotka ohjeistavat toimintaa. Lisäksi fyysiseen turvallisuuteen vaikuttaa, miten kalusteet on sijoitettu ja minkälaisia ne ovat, irrallisten esineiden käyttö ja säilytys, kulkureitit ja poistumistiet sekä oma tila ja sen kunnioittaminen. Henkisen turvallisuuden osa-alueesta sosiaalinen turvallisuus sisältää lapsen ja nuoren mahdollisuuden kehittyä omana itsenään. Oikeudenmukaisuuden kokemukset ovat tärkeä osa sosiaalista turvallisuutta. Sosiaaliseen turvallisuuteen kuuluu lisäksi kaverisuhteet ja sosiaalisten taitojen hallinta, kuten mukaan liittyminen, jakaminen, anteeksi pyytäminen, häviön käsitteleminen sekä tunteiden ja mielipiteiden vapaa esittäminen ja tunnistaminen. (Hurme & Kyllönen 2014, 28–29.)

Psyykkisellä turvallisuudella tarkoitetaan fyysisen ympäristön psyykkistä puolta eli esimerkiksi ilmapiiriin, vuorovaikutukseen ja toimintoihin sekä käytökseen ja käyttäytymiseen liittyviä asioita. Näitä ovat muun muassa aikuisen toiminnan johdonmukaisuus ja ennustettavuus, rutiinit sekä mahdollisuus saada apua. Lapsen on myös tiedettävä, että hänen on sallittua näyttää kielteisetkin tunteet. Työntekijät auttavat lasta tunteiden käsittelyssä ja ohjaavat lasta reagoimaan tunteisiinsa turvallisesti. Lapsen tulee olla tietoinen mahdollisista muutoksista, toimintaohjeista ja toiminnoista niin ennakkoon kuin itse tilanteessa. Esimerkiksi

tulipalotilanteiden varalta tehtävät poistumisharjoitukset antavat lapsille konkreettisia turvallisuusohjeita. Laitoksessa asuvan lapsen olisi myös saatava tietoa henkilöstön muutoksista, esimerkiksi vuoronvaihdoksista. Monet lapset haluavatkin tietää, kuka työntekijöistä tulee seuraavaksi vuoroon, ja kuka valvoo heidän turvallisuuttaan yövuorossa. (Hurme & Kyllönen 2014, 29.)

Emotionaalinen turvallisuus on yksilön kokema turvallisuuden tunne, joka muodostuu kaikista turvallisuuden osa-alueista. Turvallisuuden tunne mahdollistaa tilanteessa rauhoittumisen, jolloin energian ja huomion voi suunnata toimintaan. Lastensuojelun asiakkaina olevat lapset ovat usein kohdanneet pelottavia ja uhkaavia asioita, jotka ovat vaikuttaneet heidän turvalliseen kehitykseensä. Lapselle tulee antaa mahdollisuus keskustella tällaisista asioista, ja työntekijät voivat rauhoitella lasta ja auttaa selviytymään pelottavista tilanteista. (Hurme & Kyllönen 2014, 29.) Työntekijöiden tulisi pystyä keskustelemaan lasten kanssa vaikeistakin asioista (Kanninen & Sigfrids 2012, 105).

Yksikössä ja ryhmässä vallitsevat säännöt ovat sekä asioiden ennaltaehkäisyä että niihin puuttumisen kannalta avainasemassa. Rajojen asettaminen on välttämätöntä lapsen turvallisen kehityksen kannalta. Vallitsevien sääntöjen ja asetettavien rajojen sekä niiden kontrolloinnin tulee olla riittävän selkeitä, jotta lasten ja nuorten tasa-arvoinen kohtelu takaisi oikeudenmukaisuuden ja välittämisen kokemuksia. (Hurme & Kyllönen 2014, 130.) Säännöt tulee siis asettaa oikeudenmukaisesti ja perustellusti (Vario ym. 2012, 11).

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme, miten opinnäytetyöprosessimme ja laatupelin työstäminen sai alkunsa. Kuvaamme työskentelyn vaiheita ja aikataulua sekä kerromme, kuinka olemme toteuttaneet tiedonhaun. Lisäksi esittelemme eettisten seikkojen noudattamista työskentelyssämme.

5.1 Työvaiheet ja aikataulu

Idea laatupelistä on aikoinaan lähtenyt vanhustenhuollossa käytetystä laatupelistä. Lastenkotipalvelut pyysi lupaa lainata peliä ja sen ideaa muokatakseen pelin omiin tarpeisiinsa. Peli valmistettiin ja muokattiin omanlaiseksi muutamaan Lahden kaupungin lastensuojeluyksikköön. Pelit olivat keskenään erilaisia, mikä hankaloitti siitä saadun palautteen hyödyntämistä yleisellä tasolla organisaatiossa. Lisäksi peliä ei pidetty tarpeeksi innostavana ja käyttäjäystävällisenä. Siksi ilmeni tarve valmistaa yksi laatupeli, jota voisi käyttää kaikissa kaupungin sijaishuollon yksiköissä.

Opinnäytetyöhömmme liittyvistä kustannuksista, eli laatupelin painattamisesta vastaa Lahden kaupunki. Peliin käytetyt materiaalit on valittu mahdollisimman edullisesti, mutta pelin olisi tarkoitus kestää käyttöä useita vuosia. Toimeksiantaja ja kuvataiteilija ovat ottaneet hinta-laatusuhdeseikat huomioon materiaaleja valittaessa.

Meille ehdotettiin joulukuussa 2014 laatupelin työstämistä opinnäytetyönä. Aloitimme opinnäytetyön työstämisen tammikuussa 2015 perehtymällä laatupeli-projektin sisältöön ja alustaviin suunnitelmiin lastenkotipalvelujen johtajan avustuksella. Tällöin liityimme mukaan laatupeli-työryhmään. Opiskelijoiden työpanosta perusteltiin työryhmässä sillä, että meillä on alalta tuoreinta teoriatietoa, innovatiivisia ideoita sekä ajallisia resursseja.

Laatupelin teemat arki, osallisuus ja turva oli päätetty laatupelityöryhmän kokouksessa jo ennen meidän mukaan tuloa. Teemat on valittu peliin, koska niiden avulla korostuvat lapsen oikeudet hyvään elämään, oli hän

sitten sijoitettu tai kotona asuva lapsi. Teemojen alle liittyy monia lapsen hyvän elämän kannalta merkityksellisiä tekijöitä. Saimme alkuvuonna nähtäväksi teemoihin liittyvät vanhan laatupelin kysymykset, joiden perusteella aloimme suunnitella peliin uusia kysymyksiä.

Tapasimme laatupeli-työryhmää 28.4.2015. Työryhmämme täydentyi tuolloin kuvataiteilijalla, joka piti työryhmälle mini-intervention eli tilaisuuden, jossa tarkastelimme pelin kehittämisprosessia taideperustaisin menetelmin. Taiteilija pyysi työryhmää avuksi kuvittamaan erilaisia tilanteita lapsen, ohjaajan tai vanhemman näkökulmasta. Taiteilija sanoitti lastensuojeluun liittyviä tilanteita musiikin soidessa taustalla. Samaan aikaan me työryhmäläiset piirsimme, maalasimme ja väritimme lastensuojelutyön esimerkkitalanteita suuren pöydän päälle levitetulle paperille (kuva 1) sen mukaan, minkälaisia mielleyhtymiä tilanteesta heräsi. Vaihdoin paikkaa pöydän ympärillä aina tilanteen vaihtuessa ja jatkoimme kuvitusta toisten tekemien kuvien yhteyteen. Yhdessä työstetyn teoksen pohjalta taiteilija loi lopullisen laatupelilaudan kuvituksen. Mini-intervention yhteydessä pohdimme muun muassa työryhmämme vahvuuksia ja kehittämiskohtia sekä laatupelin kehyksiä. Lopuksi muodostimme yhdessä pelin tavoitteet.



KUVA 1. Kuva työryhmän tekemästä kuvituksesta

Taiteilija halusi ottaa työryhmän mukaan luovaan työhön, koska se muun muassa sitouttaa työntekijöitä pelin käyttöön. Mini-interventio purkaa työntekijöiden omaan työhön liittyviä ideoita, tulkintoja ja asenteita, mikä antaa uutta virtaa kehittämistyöhön. Interventio antoi myös tietoa työryhmälle siitä, miten kehittämisprosesseihin suhtaudutaan. (Ikonen 2015.)

Aloimme etsiä kesällä teoritietoa laatupelikysymysten teemoihin liittyvistä aiheista. Tutkimme kirjallisuuden perusteella, mitä asioita teemoihin sisältyy. Kävimme vanhoja kysymyslistoja läpi ja pohdimme tutkimamme teoratiedon perusteella, olivatko kysymykset edelleen päteviä ja soveltuvia tähän aikaan ja asiakasryhmään nähden. Teimme kysymysten karsintaa myös sen mukaan, kuinka ne vastasivat asettamiamme pelin tavoitteita. Teimme loppukevään aikana uusia kysymyksiä, muokkasimme vanhoja ja kysyimme säännöllisin väliajoin työryhmän mielipidettä kysymyksistä. Kävimme kolmessa yksikössä kysymässä palautetta tekemistämme kysymyksistä. Nämä käynnit tehtiin 22.4.2015, 8.6.2015 ja 26.6.2015.

Saimme yksiköistä arvokasta palautetta kysymysten sisällöstä, ja palautteen avulla muokkasimme kysymyksiä lisää. Yksiköissä työntekijät kommentoivat esimerkiksi toivovansa kysymysten sisältävän joitain ”arkaluontoisia” kysymyksiä muun muassa perheiden päihteiden käytöstä. Tällaiset kysymykset olivat mietityttäneet meitä kysymysten teossa, joten oli hyvä saada kehittämisehdotuksia ja näkökulmia kysymyksiin kentältä. Pohdimme yhdessä myös kysymysten kieliasua.

Loppukesällä 2015 suunnittelimme laatupeliin juonen ja teimme pelin säännöt. Pelilautaa ja pelin kulkua suunnitellessa teimme yhteistyötä kuvataiteilijan kanssa. Pelin juonta suunnittelimme siten, että se olisi mahdollisimman houkutteleva pelattavaksi kaikenikäisille lapsille sekä heidän vanhemmilleen. Tärkeää oli myös, että kynnyks pelamiseen olisi mahdollisimman matala. Siksi pyrimme tekemään säännöt selkeiksi.

Pelilaudasta tehtiin testiversio, jonka avulla kokeilimme peliä työryhmän kokouksessa 7.9.2015. Kokeilussa selvisi muun muassa, kuinka kauan pelin pelaamisessa kestää. Lisäksi totesimme, että pelin pelaaminen on sujuvaa. Laatupelin nimeksi vahvistettiin tuolloin Laatumakarit, jota taiteilija ehdotti pelin Niekkamaakari-korttien perusteella.

Laatupelin kysymykset olivat valmiita elokuussa 2015. Kysymyksistäkin painettiin yksi testiversio, joka kiersi eri lastensuojeluyksiköissä työntekijöiden kommentoitavana. Työntekijät kävivät läpi kysymykset ja antoivat vielä viimeiset muutosehdotukset kysymyksiin. Kommenttien perusteella muokkasimme kysymyksiä viimeisimpään versioon, jonka jälkeen hyväksyimme ne lastenkotipalvelujen johtajalla. Valmiit pelin kysymykset sekä pelilauta toimitettiin taiteilijan kautta painoon 28.9.2015.

Lokakuussa pelilaudat ja -kortit tulivat painosta ja toimitimme ne henkilökohtaisesti lastensuojeluyksiköihin 22.10.2015, 23.10.2015, 27.10.2015, 29.10.2015 ja 2.11.2015. Kehotimme työntekijöitä tutustumaan pelin ohjeisiin ja saatekirjeeseen ennen pelin pelaamista. Toimittaessamme pelejä työntekijöille pidimme lyhyen esittelyn pelin sisällöstä ja neuvoimme sen hyödyntämisessä. Esittelimme pelin työyhteisöille ja ohjeistimme työntekijöitä pelin käyttöön. Peli sai yksiköissä hyvän vastaanoton. Peliä kommentoitiin tarpeelliseksi, koska joissakin yksiköissä vakiintunutta palautejärjestelmää ei ollut ollenkaan.

Kun pelit olivat olleet yksiköissä pari viikkoa, pyysimme ensimmäisistä pelikerroista sähköpostitse palautetta palautelomakkeella, joka lähetettiin yksiköihin 29.10.2015 ja 5.11.2015. Saamamme palautteen perusteella teimme pelistä toimivuuden arviointia. Tuotoksen toimivuuden arviointi oli tärkeää, jotta saimme tietää, kuinka onnistuimme työssämme.

Palautelomakkeen avulla kerätyllä palautteella on merkitystä myös peliä muokatessa. Kerroimme jättävämmekin toimivuuden arvioinnista koosteen lapsiperhepalvelujen johdolle, jotta peliä voi tulevaisuudessa kehittää. Pyysimme palautetta työntekijän ja työyhteisön näkökulmasta niin, että laatupeli auttaisi työyhteisöä tarjoamaan laadukasta palvelua.

5.2 Tiedonhaun toteutus

Tiedonhaun toteutimme pääasiassa Masto-Finna -tiedonhakukonetta käyttämällä. Lisäksi käytössä olivat EBSCO- ja Melinda-tietokannat, joista löysimme muun muassa englanninkielisiä artikkeleita ja pro gradu -töitä opinnäytetyömme lähteiksi. Teimme tiedonhankintaa tiiviisti kesällä ja alkusyksyllä. Lokakuusta lähtien työmme painottui teorian kirjoittamiseen, jolloin etsimme lähteitä vain tarpeen mukaan. Käytimme apunamme Lahden ammattikorkeakoulun tiedonhankintaklinikkaa (23.9.2015), jossa meille opetettiin eri hakukoneiden käyttöä. Tutustuimme lisäksi aihetta sivuaviin opinnäytetöihin ja niiden lähdeluetteloihin.

Opinnäytetyömme keskeisin lähdekirjallisuus koostuu lastensuojelutyötä, sen laadun kehittämistä ja asiakkaiden osallisuutta kuvaavista teoksista. Teimme tiedonhaun opinnäytetyömme asiasanoilla: lastensuojelu, lastensuojelun laatu, arki, turva, osallisuus ja laatupeli. Haimme tietoa näitä sivuavilla erilaisilla hakusanoilla ja -sanojen yhdistelmillä sekä niiden englanninkielisillä käännöksillä. Hankimme englanninkielistä aineistoa teoriaosuutemme tueksi.

Lastensuojelun laadusta kirjoitetut teokset ovat suurimmaksi osaksi peräisin 1990-luvulta, eikä tämän jälkeen uusia painoksia ole tehty. Siksi jouduimme käyttämään joitakin lähteitä, jotka ovat yli kymmenen vuotta vanhoja. Suhtauduimme tällaisiin lähteisiin kriittisesti, sillä ne sisältävät edelleen pätevän tiedon lisäksi vanhentunutta tietoa. Käytimme lähdemateriaaliamme harkiten, jotta viittaisimme opinnäytetyössä ainoastaan ajankohtaiseen tietoon.

5.3 Etiikka

Inhimillisyys, empatia, tasavertaisuus ja ristiriitojen rakentava käsittely ovat seikkoja, joiden halutaan toteutuvan lastensuojelun asiakaskohtaamisissa. Lastensuojelun laatusuosituksissa on eettisiksi periaatteiksi lueteltu oikeudenmukaisuus, avoimuus ja luotettavuus sekä turvallisuus. Nämä seikat toteutuvat laadukkaassa lastensuojelutyössä monella eri tasolla, ja

niiden täytyy toteutua myös laatupelissä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 14–15.) Laatupelin aikana tapahtuvan vuorovaikutuksen tulee olla arvokasta kohtaamista. Peliä tehdessä huomioimme, että pelihetken tulee olla mieluisa ja tasavertainen. Pelin kysymyksissä säilyy kunnioitus asiakasta kohtaan, jotta asiakas ei kokisi joutuvansa syyttelyn tai haastattelun kohteeksi laatupeliä pelatessaan.

Ohjaajille kohdistettavista laatupelin kysymyksistä on keskusteltu paljon. Osa lastensuojelun työntekijöistä ei koe mieluisaksi jakaa asiakkailleen mitään itseensä liittyvää tietoa (esimerkiksi harrastukset). Toisaalta kävimme keskustelua, että laatupelin avulla työntekijä voisi tuoda persoonaansa inhimillisesti asiakkaan lähelle. Päädyimme kuitenkin ratkaisuun, että jokaiseen kysymykseen on mahdollisuus vastata työn tasolta. Ohjaajien kysymykset liittyvät ammatillisiin asioihin, ja niihin saa kukin työntekijä vastata oman harkintansa mukaan.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa suojellemme sekä lastensuojelun asiakkaiden että työntekijöiden yksityisyyttä. Pelin toimivuuden arviointia kuvatessa esittelemme työntekijöiltä saamamme palautteet anonymisti. Koko työskentelyprosessissamme otamme huomioon, että laatupelissä noudatetaan sosiaalialan ammattilaisten eettisiä periaatteita (Talentia ry 2013, 7–14): ihmisarvoa, oikeudenmukaisuutta, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

6 LAATUMAAKARIT- LAATUPELI

Laatupeli on hollantilaisen asiakasjärjestön kehittämä palautejärjestelmä erityisesti niille asiakkaille, joille lomakekyselyihin vastaaminen on haastavaa. Pelituokiossa mukana olevat pelaajat saavat vuorollaan vastata kysymyspatteriston kysymyksiin, jotka koskevat eri aihealueita. Henkilökunnan edustaja kirjaa palautteen ja keskustelussa mahdollisesti esiin tulleet parannusehdotukset ylös. Eri pelikertojen raporteista voidaan seurata, poistuuko mahdolliset havaitut ongelmat. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 35.)

6.1 Toimeksiantaja

Tämän tuotoksellisen opinnäytetyön toimeksiantaja on Lahden kaupungin lapsiperhepalvelut. Lahden kaupungin lapsiperhepalvelujen organisaatorakennetta on uudistettu alkusyksyllä 2015. Nimike ”lastensuojelupalvelut” on poistettu käytöstä, sillä kaikki lastensuojelutyön osa-alueet kuuluvat nyt lapsiperhepalveluihin. Lapsiperhepalvelujen kokonaisuuteen sisältyy lapsiperheiden kotipalvelu, perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden tuki, lastensuojelun sosiaalityö, perhehoito, perhepalvelukeskus ja lastenkotipalvelut.

Laatupeli on kohdennettu erityisesti lastensuojelulaitosten osastotyöhön, mutta peli soveltuu käytettäväksi myös lastensuojelutyön muilla osa-alueilla. Laatumaakarit-peli tulee käyttöön lastensuojelun sosiaalityössä, perhehoidossa, perhepalvelukeskuksessa sekä lastenkotipalvelujen neljässä lastensuojeluyksikössä. Perhepalvelukeskuksessa ja neljässä lastenkotipalvelujen yksikössä on yhteensä seitsemän osastoa, joissa peli otetaan käyttöön. Osastoilla lapset ovat iältään 0–17-vuotiaita.

6.2 Laatupelin tarkoitus ja tavoitteet

Laatupelin tarkoituksena on sijaishuollon lastensuojelutyön laadun arviointi. Arviointia tehdään keräämällä pelin avulla palautetta palvelujen

laadusta eli toisin sanoen tietoa, kuinka hyvin lastensuojelutyö sijaishuollossa palvelee asiakasta.

Laatupelin tavoitteena on parantaa asiakkaan oikeuksia ja mahdollistaa työn laadun kehittäminen asiakasta osallistamalla. Pelin kysymysten myötä esiin voi nousta epäkohtia, joissa lastensuojelutyö ei ole ollut riittävän laadukasta. Kysymysten avulla asiakas voi antaa palautetta kertomalla omia kokemuksia ja näkemyksiä lastensuojelupalveluihin liittyvistä asioista. Asiakkaiden vastaukset on tarkoitus hyödyntää lastensuojelutyön kehittämisehdotuksina.

Pelillä tavoitellaan lisäksi asiakkaan tietoisuuden lisäämistä lastensuojelupalveluista. Mitä tietoisempi asiakas on palvelujen toiminnasta, sitä paremmin hän pystyy olemaan osallisena omassa prosessissaan. Laatupelin kysymysten tavoitteena on myös herättää keskustelua asioista, joista ei tavallisesti ehkä keskustella. Pelaamisen ansiosta sekä lapsi että vanhempi voi oppia uutta omasta asiakkuudestaan. Pelatessa asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa.

6.3 Pelin kulku

Laatupeliä pelaa aina sosiaalityöntekijä, perhehoidon sosiaalihjaaja tai lastensuojelulaitoksen ohjaaja yhdessä lapsen ja/tai vanhemman kanssa. Peliä voi pelata samanaikaisesti 2–5 pelaajaa. Laatupelin konkreettisten kysymysten kautta sekä lapset että vanhemmat tuovat ilmi omaa kokemustaan lastensuojelun asiakkaana.

Kaikki puhetaitoiset lapset pystyvät osallistumaan peliin, sillä suurin osa kysymyksistä sopii kaikenikäisille lapsille ja nuorille. Peliä voidaan lisäksi soveltaa lapsen iän tai tilanteen mukaan. Ennen pelin alkua pelistä voidaan tarvittaessa poistaa kortteja, jotka eivät ehkä kosketa asiakkaan tilannetta.

Työntekijän tehtävä on ohjata pelin kulkua ja keskustelua luontevaksi. On työntekijän vastuulla, että pelin tavoite esimerkiksi asiakkaan osallisuudesta ja tasavertaisuudesta toteutuu. Hänen tulee myös luoda luottamuksellinen ilmapiiri siten, että asiakkaan on mahdollista vastata luottamuksellisesti kysymyksiin, ja hänellä on mielekäs olo sekä pelin aikana että sen jälkeen.

Pelissä ilmi tulleet työn laatuun liittyvät asiat ja palaute on tarkoitus käydä pelihetken jälkeen läpi työyhteisön kesken ja kirjata ylös. Muistamisen avuksi voi työntekijä kirjata muistiinpanoja pelin mukana tulevaan vihkoon tai esimerkiksi siirtää käytetyt kortit sivuun. Työntekijän tulee kuitenkin huomioida pelin tasavertaisuus ja toimia hienotunteisesti muistiinpanoja kirjoittaessaan niin, ettei asiakas koe pelihetkeä haastatteluna.

Peli sisältää pelilaudan, kysymyskorttipakat lapselle, vanhemmalle ja ohjaajalle, kaksi noppaa, viisi pelinappulaa sekä pelivihkon ja muistiinpanovälineet. Pelivihko sisältää pelin säännöt ja tavoitteen sekä pelin lastensuojelullisen tarkoituksen. Pelin mukana lähetimme työntekijöille suunnatun saatekirjeen (Liite 1), joka opastaa pelin käyttöön. Saatekirjeen tarkoituksena on johdatattaa työntekijää laadun kehittämistä edistävään peliin ja sen taustoihin sekä ohjeistaa työntekijää soveltamaan peliä eri tarkoituksiin. Saatekirje ohjeistaa myös muistiinpanojen tekemisessä.

Pelilaudan kuvitus koostuu fiktiivisistä hahmoista ja muista kuvitteellisista kuvista sekä helminauhasta, jota pitkin pelissä kuljetaan (kuva 2). Jokainen helmi kuvastaa yhtä vuoden viikkoa, ja pelaaja aloittaa pelin oman syntymäpäivänsä viikon kohdalta. Pelilaudan kuvituksessa näkyvät myös vuoden ja vuorokauden ajat. Kuvituksen avulla peliin saadaan tietty tunnelma. Kuvat herättävät mielikuvia ja miellelyhtymiä, minkä vuoksi kuvituksen tyyllillä on merkitystä. Pelilaudassa on ”jokaiselle jotakin”: kuvitus soveltuu kaikille pelaajatyypeille iästä, sukupuolesta ja asemasta riippumatta. Taiteen merkitys on antaa pelin arvoille näkyvä pohja. Peli on moniaistinen ja kokonaisvaltainen elämys, jonka avulla lapsi voi luoda muistoja pelihetkestä. Visuaalisuuden ja taiteistamisen tarkoituksena on

pysäyttää pelaaja pelihetkeen. Peli on lisäksi menetelmänä tasavertainen kaikille pelaajille, ja pelaaminen on innostavampi tapa antaa palautetta kuin paperilomakkeisiin vastaaminen. (Ikonen 2015.)



KUVA 2. Pelilauta

Peli koostuu pelilaudan lisäksi kysymyskorteista, jotka ovat kolmesta eri aihealueesta: arki, osallisuus ja turva. Pelilautaa kiertävän helminauhan helmet on väritetty teemojen mukaan. Helmet voivat olla vihreitä (arki), punaisia (osallisuus) tai sinisiä (turva). Pelin kysymykset asetetaan pelin alussa korttiryhmien mukaan vierekkäin; lapsen, vanhemman ja ohjaajan kortit omiin ryhmiinsä. Pelin alussa sovitaan, kuka lukee kysymykset ääneen. Lukija voi olla esimerkiksi vuorossa olevan pelaajan vasemmalla puolella istuva henkilö. Vuorossa olevalta pelaajalta kysytään kysymys siitä temasta, jonka värisen helmen kohdalla hän on, ja hän vastaa kysymykseen ääneen. Peliä pelataan niin kauan, kunnes ensimmäinen pelaaja on saapunut takaisin oman syntymäpäivän helmen kohdalle. Tämä henkilö on voittaja.

Peli on suunniteltu kestämään vajaan tunnin, jotta pelaaminen olisi mahdollista esimerkiksi omaohjaajatuokiossa. Peli on sopiva pelattavaksi myös asiakastapaamisissa, jotka ovat tavallisesti tunnin mittaisia. Pelin kestoa pystytään tarvittaessa lyhentämään käyttämällä kahta noppaa. Jos pelissä herää runsaasti keskustelua jostakin aiheesta, tulee keskustelua jatkaa toisella kertaa, jotta peli voidaan pelata loppuun saakka.

Peli sisältää myös sateenkaaren värisiä helmiä, joiden kohdalla pelaajan tulee nostaa Niekkamaakari-kortti (kuva 3). Niekkamaakari-kortteja on pelissä 21 ja ne nostetaan sattumanvaraisesti omasta pakastaan. Näiden kuvitteellisten hahmojen kuvaukset lukevat pelivihkossa, josta luetaan kortin kuvaus ääneen. Tarkoituksena on verrata Niekkamaakarin ominaisuuksia itseensä tai pelaajaan, joka kortin nostaa. Kortit on tehty visuaalisesti niin, että ne eivät esitä kumpaakaan sukupuolta.



KUVA 3. Niekkamaakari-kortteja

Niekkamaakari-kortit auttavat lasta myönteisen minäkuvan muodostamisessa. Sijaishuollossa olevien lasten minäkuva on usein kielteinen (Hurme & Kyllönen 2014, 106–107). Motivointi ja positiivinen palaute auttaa niin lasta kuin aikuistakin muodostamaan myönteisen minäkuvan (Ikonen 2015). Ohjaajan rooli pelissä on pitää keskustelu rakentavana ja positiivisena, jotta asiakkaan itsetunto saisi vahvistusta.

6.4 Pelin kysymykset

Pelissä on kysymyskorttipakat erikseen lapselle, vanhemmalle ja ohjaajalle. Jokainen pelaaja vastaa itselleen suunnatun korttipakan kysymyksiin. Korttipakat on nimetty termeillä lapset, ”vanhempi” ja ”ohjaaja”. Kortit on tämän lisäksi eroteltu väreillä teemojen arki, osallisuus ja turva mukaan. Jokainen pelaaja vastaa siis kysymyksiin kolmesta eri pakasta. Kysymyskortin teema, johon pelaaja vuorollaan vastaa, vaihtelee pelin edetessä. Seuraavissa alaluvuissa esittelemme kysymysten sisältöä pelistä poimituilla esimerkkikysymyksillä. Kysymyksen jälkeen suluissa mainitaan, kenelle kysymys on suunnattu.

Pelin kysymysten muoto vaihtelee kysymyskortteissa. Pelin kysymykset voivat olla suoran kysymyslauseen muodossa tai ”jatka lausetta”, jolloin kysymyksen alku on kirjoitettu korttiin ja pelaajan tehtävä on keksiä sille jatkoa. Kysymys voi myös sisältää eri vastausvaihtoehtoja. Erilaiset kysymysmuodot tuovat peliin vaihtelua sekä helpottavat kysymykseen vastaamista. Esimerkiksi pienten lasten voi olla helpompi vastata kysymykseen, jossa vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi.

Esimerkkikysymyksiä:

- Kuinka usein tapaat vanhempiasi tai sukulaisiasi?
- JATKA LAUSETTA: ”Tunsin onnistuneeni silloin, kun...”
- Illalla saan parhaiten unta, kun
 - a) joku lukee minulle iltasadun.
 - b) joku laulaa minulle iltalaulun.
 - c) joku silittelee minut uneen.
 - d) joku on huoneessani niin kauan, kunnes nukahdan.
 - e) jätän lampun palamaan niin kauan, kunnes nukahdan.
 - f) jotain muuta, mitä?

6.4.1 Arki-teeman kysymykset

Arki koostuu eri ympäristöissä tapahtuvista päivittäisistä toiminnoista. Ohjaajien tulee huolehtia lapsen ruokailusta, levosta, hygieniasta ja

aikatauluista. Rutiinit ja erilaiset säännöt ohjaavat lapsen toimintaa sijaishuollon arjessa. Aikuisen läsnäolo ja vuorovaikutus on tärkeää lapsen kehitykselle. Lapsen arkeen kuuluu usein myös vapaa-ajan harrastuksia, television katselua, videopelejä ja internetin käyttämistä.

Laatupelissä on kysymyksiä lapsen sijaishuollon arkeen liittyvistä konkreettisista asioista. Vanhempi saa vastata oman näkemyksensä sijaishuollon toiminnasta tai kertoa, kuinka asiat toteutuvat lapsen kotona. Ohjaaja kuvaa näiden asioiden toteutumista sijaishuoltopaikassa ja antaa käytännön vinkkejä sekä lapselle että vanhemmalle, kuinka asioiden kanssa voidaan menetellä.

Esimerkkikysymyksiä ruokailusta:

- Mikä on sinun lempiruokasi? Onko sitä tehty sijaishuoltopaikassasi? (lapset)
- Millainen on mielestäsi hyvä ruokahetki? (vanhempi)
- JATKA LAUSETTA: ”Yhteisessä ruokailuhetkessä parasta on...” (ohjaajat)

Esimerkkikysymyksiä levosta:

- Saatko nukuttua tarpeeksi ja rauhassa? (lapset)
- Milloin lapsen on hyvä mennä nukkumaan? (vanhempi)
- Miten lapsen lepo ja uni turvataan sijaishuoltopaikassa? (ohjaajat)

Esimerkkikysymyksiä hygieniasta huolehtimisesta:

- Kuinka usein vaihdat vaatteesi? (lapset)
- Kuinka teidän perheessä huolehditaan siitä, että lapsi käy pesulla? (vanhempi)
- Miten lasta ohjataan sijaishuoltopaikassa hygienian hoidossa? (ohjaajat)

Esimerkkikysymyksiä aikatauluista, rutiineista ja säännöistä:

- Mikä on kotiintuloaikasi? Mikä olisi hyvä kotiintuloaika sinulle? (lapset)
- Mitä siitä seuraa, jos joku rikkoo kodin sääntöjä? (vanhempi)
- Miten lasta autetaan hoitamaan arjen asioita? (ohjaajat)

Laatupelillä selvitetään lapsen kiintymyssuhteita, vuorovaikutustilanteita ja lapsen saamaa läheisyyttä sijaishuoltopaikassa. Pelillä selvitetään myös, kuinka yhteydenpito läheisiin on mahdollistettu.

Esimerkkikysymyksiä vuorovaikutuksesta ja yhteydenpidosta:

- Saatko tarpeeksi aikuisen aikaa? Ovatko aikuiset kiinnostuneita asioistasi? (lapset)
- Keskusteletteko (oma)hoitajan kanssa sinun näkemyksistäsi/ideoistasi liittyen lapsesi arkeen sijaishuoltopaikassa? (vanhempi)
- Miten lapsi voi tavata ystäviään sijaishuoltopaikassa ollessaan? (ohjaajat)

Esimerkkikysymyksiä harrastuksista:

- Miten ohjaajat tukevat sinua harrastustoiminnassasi? (lapset)
- Mitä toivomuksia sinulla on harrastusmahdollisuuksien suhteen lapsesi sijaishuoltopaikassa? (vanhempi)
- Miten lapsen harrastamista tuetaan sijoituksen aikana? (ohjaajat)

Esimerkkikysymyksiä television katselusta, internetin käytöstä ja videopelien pelaamisesta:

- Mikä on mielestäsi sopiva määrä pelata (videopelit, puhelin) päivässä? Montako tuntia? (lapset)
- Koetko lapsesi sijaishuoltopaikan noudattavan lapsesi kohdalla hänen ikä- ja kehitystason mukaista tv:n katsomista? (vanhempi)
- Mitä tv:n katselusta on sovittu sijaishuoltopaikassa? (ohjaajat)

6.4.2 Osallisuus-teeman kysymykset

Osallisuus on johonkin toimintaan osallistumista tai yhteisöön kuulumista. Lastensuojelussa asiakkaan osallisuuteen kuuluu oikeus saada tietoa asioistaan, oikeus ilmaista mielipiteensä ja oikeus vaikuttaa asiakasprosessiin. Lapsen on tultava kuulluksi ja hänen on päästävä mukaan luomaan laitoksen arkea. Asiakkuuden syyt tulee olla selvillä niin lapselle kuin vanhemmallekin. Lapsen tulisi myös tuntea sosiaalityöntekijänsä ja tietää, mitä hänen sosiaalityöntekijänsä tekee.

Laatupelin ansiosta lapset ja vanhemmat voivat olla entistä paremmin osallisena työn kehittämisessä ja he voivat vaikuttaa esimerkiksi oman asiakasprosessin suunnitteluun. Pelissä kysytään asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksista sijaishuollossa ja kokemuksia siitä, kuinka hyvin heidän mielipiteensä huomioidaan.

Asiakkaiden on saatava osallistua oman asiakasprosessinsa kehittämiseen. Esimerkkikysymyksiä:

- Tiedätkö mikä on hoito- ja kasvatussuunnitelma? Voitko osallistua yhdessä omahoitajasi kanssa sen laatimiseen? (lapset)
- Mikä on asiakassuunnitelma? (vanhempi)
- Osallistutko lapsen asiakassuunnitelmaneuvoitteluun? Miten tuot lapsen ääntä kuuluviin neuvottelussa? (ohjaajat)

Yhteisöön kuulumisen on lapsen identiteetin kehittymisen kannalta tärkeää. Esimerkkikysymyksiä:

- Miten voit osallistua sijaishuoltopaikassasi yhteisen toiminnan esim. retkien suunnitteluun? (lapset)
- Onko lapsesi tasavertainen suhteessa toisiin lapsiin sijaishuoltopaikassa? (vanhempi)
- Miten lasten tasavertaisuutta edistetään sijaishuoltopaikassa? (ohjaajat)

Lapsen on tultava kuulluksi sijaishuollossa. Esimerkkikysymyksiä:

- Miten voit antaa palautetta ohjaajille? Tuntuuko sinusta, että antamallasi palautteella on merkitystä? (lapset)
- Koetko, että lastasi kuullaan sijaishuoltopaikassa? (vanhempi)
- Miten ohjaaja tuo lapsen ääntä kuuluviin (vanhemmalle, sijaishuoltopaikassa, sosiaalityöntekijälle)? (ohjaajat)

Lapsella tulisi sijaishuoltopaikassaan olla mahdollisuus vaikuttaa muun muassa ruokalistan suunnitteluun, vaatetukseen ja oman huoneen sisustukseen. Esimerkkikysymyksiä:

- Voitko vaikuttaa itse omiin vaatehankintoihisi? (lapset)
- Huomioidaanko sijaishuoltopaikassa lapsesi mahdollinen erityisruokavalio? (vanhempi)
- Miten lapsi voi vaikuttaa oman huoneensa sisustukseensa? (ohjaajat)

Asiakkuuden syyt tulee olla selvillä niin lapsella kuin vanhemmallakin.

Lapsen on tiedettävä, miksi hän ei voi asua kotona. Esimerkkikysymyksiä:

- Tiedätkö miksi olet poissa kotoa/sijoitettuna? (lapset)
- Mitä ajattelet sijoituksestasi? (lapset)
- Miksi sosiaalityöntekijä joutuu joskus tekemään päätöksiä, joista vanhemmat ja/tai lapsi ovat eri mieltä? (vanhempi)

Lapsen identiteetin kehittymisen kannalta on tärkeää saada pitää yhteyttä biologisiin vanhempiin. Yhteydenpito auttaa lasta ymmärtämään syitä, joiden vuoksi hän joutuu asumaan sijaishuoltopaikassa.

Esimerkkikysymyksiä:

- Miten omahoitajasi tukee sinun ja vanhempasi välistä suhdetta? Millaista tukea toivoisit? (lapset)
- Onko lapsellasi oikeus tavata ja pitää yhteyttä vanhempiinsa, sukulaisiinsa ja muihin hänelle tärkeisiin ihmisiin? (vanhempi)

Asiakkaan olisi tunnettava sosiaalityöntekijänsä ja tiedettävä, mitä sosiaalityöntekijä tekee. Laatupelin avulla selvitetään muun muassa, tietääkö lapsi, miksi hänellä on sosiaalityöntekijä. Esimerkkikysymyksiä:

- Tiedätkö, mitä sosiaalityöntekijäsi tekee? (lapset)
- Miksi sosiaalityöntekijä joutuu joskus tekemään päätöksiä, joista vanhemmat ja/tai lapsi ovat eri mieltä? (vanhempi)
- Miten lapsi voi pitää yhteyttä sosiaalityöntekijäänsä? (ohjaajat)

6.4.3 Turva-teeman kysymykset

Turvaan liittyvillä kysymyksillä selvitetään lapsen turvallisuuden tunnetta sijaishuoltopaikassa. Olosuhteet, ilmapiiri ja ihmissuhteisiin liittyvät asiat vaikuttavat lapsen kokemaan turvaan. Turva voidaan laatupelin osalta jakaa kahteen pääluokkaan: fyysiseen ja henkiseen turvallisuuteen. Fyysiseen turvallisuuteen sisältyy koskemattomuus ja oma tila, säännöt ja ohjetaulut sekä kalustus ja poistumisreitit. Henkistä turvallista on sosiaalinen turva, joka tarkoittaa oikeudenmukaisuutta, sosiaalisia taitoja ja mahdollisuutta kehittyä omana itsenään. Henkiseen turvallisuuteen sisältyy myös psyykinen turva eli mahdollisuus saada apua ja mahdollisuus näyttää tunteensa. Fyysisen ja henkisen turvallisuuden kokonaisuudet muodostavat yhdessä emotionaalisen turvan, johon sisältyy pelottavat asiat ja tunteista puhuminen. Lisäksi laatupelissä selvitetään lapsen, vanhemman ja ohjaajan näkemyksiä rajoitustoimenpiteisiin. Sijaishuollossa lapselle asetetaan rajoja turvallisuuden takaamiseksi.

Laatupelissä kysytään lapsen turvallisuuden tunteesta koskien sijaishuoltopaikan olosuhteita ja ilmapiiriä. Ohjaaja kertoo kysymystensä avulla, miten lapsen turvallisuus huomioidaan sijaishuoltopaikan olosuhteissa. Esimerkkikysymyksiä:

- Tunnetko olosi turvalliseksi sijaishuoltopaikassa? (lapset)
- Millainen on mielestäsi turvallinen aikuinen? Koetko lapsesi omahoitajan olevan turvallinen aikuinen lapsellesi? (vanhempi)

- Miten sijaishuoltopaikassa on huomioitu lapsen turvallisuus? (ohjaajat)

Laatupelissä on fyysiseen turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä kiusaamisesta ja koskemattomuudesta sekä poistumisreiteistä.

Esimerkkikysymyksiä:

- Kenelle kerrot, jos sinua kiusataan? (lapset)
- Tiedätkö, onko sijaishuoltopaikassa lapsellesi neuvottu toimintaohjeet tulipalon varalta? (vanhempi)
- Miten mahdolliseen kiusaamiseen puututaan sijaishuoltopaikassa? (ohjaajat)

Henkiseen turvallisuuteen kuuluvaan sosiaaliseen turvaan sisältyy muun muassa sosiaaliset taidot. Sosiaalisessa kanssakäymisessä syntyy väistämättä ristiriitoja. Ne tulisi selvittää rakentavasti ja kenenkään turvallisuutta vaarantamatta. Esimerkkikysymyksiä:

- Mitä tehdään, kun ollaan eri mieltä asioista? (lapset)
- Miten riidat kannattaa ratkaista? (vanhempi)
- Miten selvitätte mahdolliset ristiriitatilanteet lasten välillä tai lasten ja ohjaajien välillä? (ohjaajat)

Psyykkiseen turvaan sisältyy mahdollisuus saada apua ja mahdollisuus näyttää kielteisetkin tunteet. Esimerkkikysymyksiä:

- Saatko ohjaajilta apua, kun pyydät? (lapset)
- Saatko apua ohjaajilta lapseesi liittyvissä asioissa kun pyydät sitä? (vanhempi)
- JATKA LAUSETTA: ”Kun ’hermot menevät’, olisi hyvä...” (ohjaajat)

Sijaishuollossa asuvan lapsen psyykkiseen turvaan kuuluu myös henkilöstöön liittyvät asiat. Laatupelissä on kysymyksiä henkilökunnan riittävydestä ja henkilöstömuutoksista. Esimerkkikysymyksiä:

- Miten koet tiedon siirtyvän työvuorosta toiseen ohjaajien välillä?
(lapset)
- Onko lapsesi sijaishuoltopaikassa riittävästi henkilökuntaa?
(vanhempi)
- Mikä on pääsääntöisesti henkilökunnan määrä työvuorossa?
(ohjaajat)

Emotionaaliseen turvaan sisältyy tunteet ja pelot. Esimerkkikysymyksiä:

- Kun minua pelottaa,
 - a) kaipaen aikuisen seuraa.
 - b) tahdon olla yksin.
 - c) haluan puhua asiasta.
 - d) jotakin muuta, mitä? (lapset)
- Mistä lapseesi liittyvistä asioista sinun on helppo puhua lapsesi sijaishuoltopaikan ohjaajien kanssa? Mistä vaikea? (vanhempi)
- Kun sinulla on iloja/huolia koskien (omahoidettavaa) lasta, kerrotko niistä lapselle/lapsen vanhemmalle? (ohjaajat)

Rajoitustoimenpiteet takaavat sijaishuollossa asuvan lapsen turvallisuutta.

Esimerkkikysymyksiä:

- Koetko ohjaajien asettavan sinulle rajat? Miten ja milloin ohjaajat asettavat sinulle rajat? (lapset)
- Pystyykö lapsesi sijaishuoltopaikka asettamaan rajat lapsellesi?
(vanhempi)
- Millä keinoilla ja missä asioissa asetat lapselle rajat? (ohjaajat)

7 TUOTOKSEN ARVIOINTI

Oman arviointimme tueksi keräsimme palautetta laatupelistä lastensuojelun työntekijöiltä, jotka olivat pelanneet peliä sen ensimmäisten käyttöviikkojen aikana. Lähetimme pelin käyttöönoton jälkeen lastensuojeluyksiköihin laatupelin toimivuuden arviointilomakkeen (Liite 2). Lomakkeessa kerroimme pyytävämme palautetta, jotta laatupeliä voitaisiin tarvittaessa kehittää. Lomakkeen perusteella kartoitimme työntekijöiden näkökulmasta pelin käyttäjäystävällisyyttä ja sen tarkoituksenmukaisuutta.

Arviointilomakkeessa palautetta kerättiin pelin kysymysten sisällöstä, sujuvuudesta ja pelilaudan visuaalisuudesta. Kysyimme, saatiinko pelistä vastauksia lastensuojelutyön laatuun liittyen, onnistuiko tiedon jakaminen asiakkaalle, olivatko kysymykset olennaisia ja puuttuiko jostakin aiheesta tarpeellisia kysymyksiä. Kysyimme lisäksi pelin sääntöjen selkeydestä, saatekirjeen hyödyllisyydestä ja pelihetken tunnelmasta. Lomakkeen lopussa oli mahdollisuus kommentoida peliä vapaasti.

Saimme palautetta viidestä lastensuojeluyksiköstä, joissa peliä oli pelattu arviointijakson aikana. Jokaisesta yksiköstä palautettiin yksi lomake, johon oli koottu yhteen peliä pelanneiden työntekijöiden kommentit. Työntekijät ilmoittivat, että palaute koostui kahdesta tai kolmesta pelikerrasta. Peliä oli pelattu pääosin ohjaajan ja lapsen kesken, sillä vanhemman saaminen mukaan peliin lyhyellä aikataululla koettiin haastavaksi.

Teimme arvioinnissa saadusta palautteesta yhteenvedon ja päättelimme sen perusteella pelin toimivuutta ja käytännöllisyyttä. Lisäksi arvioimme, onko laatupelin tavoitteiden mahdollista toteutua. Lyhyellä aikavälillä ei voida vielä arvioida pelin kauaskantoisia hyötyjä.

7.1 Toimivuuden arviointi

Saadun palautteen perusteella peli oli koettu kaikissa yksiköissä hyödylliseksi välineeksi palautteenkeruun ja laadun arvioinnin kannalta. Sen avulla oli saatu aikaiseksi toivottua keskustelua ja pelin aiheita oli kommentoitu tärkeiksi. Myös tiedon välittämisen koettiin onnistuneen

neljässä palautelomakkeessa. Pelihetken kerrottiin lisäksi luoneen positiivista ja rentoa ilmapiiriä.

Välitöntä palautetta laadusta sai erityisesti arkeen liittyvissä asioissa

– –. *Hyvää keskustelua syntyi monipuolisista aiheista. Sain todeta, että omaohjattavani on todella hyvin perillä omista oikeuksistaan ja asioistaan.*

– – *niitä (kysymyksiä) oli monenlaisia ja monista eri aihealueista, mikä on hyvä!*

Kysymysten asettelu ja muoto koettiin pääosin onnistuneeksi kysymyksiin vastaamisen kannalta. Suurimmassa osassa palautteita kommentoitiin kysymysten herättävän myös ylimääräistä keskustelua ja yhteistä dialogia. Kysymysten soveltaminen pelihetkessä tuntui työntekijöistä sujuvalta ja kysymyksiä pystyttiin muokkaamaan pienellekin lapselle ymmärrettäviksi.

Mielestäni kysymyksiä oli helppo muokata omaan suuhun sopivaksi (vaikka juuri omahoitajan korvaaminen hoitajalla / aikuisella)

– –. *Peli on helppo oppia ja luo hyvät puitteet keskustelulle.*

– –. *Osa ohjaajien kysymyksistä oli sellaisia, ettei lapsi jaksa kuunnella tai ymmärrä vastausta. – –*

Kortissa, jossa on kaksi kysymystä (toinen tarkentava) on hankala. Ainakin lapsi menee hämilleen. Jos käytetään kahta kysymystä, tulisi vastaus antaa ennen seuraavaa kysymystä.

Pelin visuaalisuus ja ulkoasu saivat hyvää palautetta niin työntekijöiltä kuin lapsiltakin. Pelin säännöissä oli koettu olevan joitakin epäselvyyksiä, mutta jokaisessa palautteessa kommentoitiin kuitenkin pelin soveltamisen onnistuvan luontevasti pelin aikana.

Kehui (lapsi) pelilautaa kauniiksi, ihastui Niekkamaakarit-kortteihin – –

Minun makuuni pelin ulkoasu on kaunis ja mielenkiintoinen ja siinä on paljon yksityiskohtia, joista pidän.

Kortin lukija? Itse? Tulee tunne, että kysyy itseltään ja

vastaa itselleen. – –

Pelin mukana lähetetty saatekirje oli koettu tarpeelliseksi ja sen sisältämän viestin kerrottiin olevan selkeä ja ytimekäs. Saatekirjeen vinkit esimerkiksi muistiinpanotekniikoista hyödyttivät työntekijöitä. Myös jättämämme yhteystiedot auttoivat työntekijöitä olemaan tarvittaessa yhteydessä meihin peliin liittyvissä asioissa.

Lapsen vireystilan koettiin kolmessa palautteessa haittaavan pelaamisen sujuvuutta. Lasta tai nuorta ei voida vasten tahtoa peluuttaa, joten pelihetki tulee totetuttaa lapsen ehdoilla. Myös nuoren motivoiminen pelaamiseen koettiin haastavaksi. Jos pelin pelaamisajankohta on lapsen tai nuoren vanhemman kanssa jo sovittu, tulee luonnollisesti huomioida lapsen vireystila vastausten arvioinnissa. Lapsen vireystila vaikutti myös siten, ettei hän jaksanut kuunnella ohjaajan vastauksia. Jos lapsi ei jaksaa kuunnella, ei pelin tavoite tiedon välittämisestä toteudu.

Palautteissa kommentoitiin, että muutamalla pelikerralla ei kaikkea lomakkeessa kysyttyä pystynyt arvioimaan. Esimerkiksi kysymykseen, puuttuiko pelistä tärkeitä kysymyksiä, ei pystytty vastaamaan täysin varmasti. Yhden pelikerran aikana tulee käytyä vain pieni osa korttipakan korteista, ja muutaman pelikerran palautteen perusteella puuttuvia kysymyksiä ei havaittu.

Kysyimme palauttelomakkeessa lisäksi kysymysten henkilökohtaisuudesta, sillä se oli herättänyt paljon keskustelua kysymysten tekemisen yhteydessä. Työntekijöillä on monia tapoja tehdä työtä, ja kaikki eivät koe miellyttäväksi jakaa asiakkaalle, etenkin lasten vanhemmille henkilökohtaisia asioitaan. Saadun palautteen perusteella pelissä ei ollut henkilökohtaisia kysymyksiä liikaa ja yhdessä palautteessa niitä toivottiin jopa lisää, jotta pelin avulla voisi tuoda työntekijän persoonaa asiakkaille tutuksi.

7.2 Laatupelin tavoitteiden toteutuminen

Saamamme palautteen perusteella voimme todeta, että laatupelin on mahdollista täyttää tavoitteensa. Työntekijöiltä saatu palaute oli pääosin myönteistä, mutta muutosehdotuksia nousi kysymysten muotoilusta ja sääntöjen selkiyttämistä. Palautteen mukaan laatupelin tavoite keskustelun aikaansaamisesta ja sitä kautta tiedon ja palautteen jakamisesta pelaajien kesken oli onnistunut. Lisäksi palautteen mukaan laadun arviointi ja lastensuojelutyön kehittäminen oli arvioitu mahdolliseksi.

Tavoitteenamme oli tehdä pelistä lapsilähtöinen, sillä lapsen ehdoilla toimiminen lisää lapselta saadun palautteen luotettavuutta ja laatua. Peli on jo itsessään lapsilähtöinen menetelmä. Peliin pyrittiin tuomaan lisää lapsilähtöisiä elementtejä muun muassa visuaalisuudella ja suunnitteleamalla pelin juoni kiinnostavaksi. Muutamassa lomakkeessa tuli ilmi, että lapsi ei jaksanut keksittyä pelaamiseen. Esimerkiksi ohjaajan vastausten kuunteleminen oli ollut haastavaa. Lisäksi joidenkin kysymyskorttien tarkentavat kysymykset olivat aiheuttaneet lapselle hankaluuksia ymmärtää kysymys. Suurimmassa osassa palautteista lapsi oli kuitenkin jaksanut pelata pelin loppuun asti ja osa lapsista oli kehunut lisäksi laudan ulkoasua. Palautteiden mukaan kysymysten soveltaminen lapselle ymmärrettäväksi oli onnistunut, mikä lisää pelin lapsilähtöisyyttä.

Yhdessä lomakkeessa kommentoitiin nuoren heikon motivaation haittaavan pelaamisen sujuvuutta. Näkisimme kuitenkin työntekijällä olevan päävastuu auttaa nuorta ymmärtämään pelin merkitys oman asiakasprosessinsa kannalta ja innostaa nuorta pelaamaan laatupeliä.

Tiedon jakaminen oli koettu kysymysten avulla mahdolliseksi. Ohjaaja jakaa tietoa vastaamalla hänelle suunnattuihin kysymyksiin ja keskustelee sekä vanhemman että lapsen kanssa työhön liittyvistä asioista. Peli luo luontevan keskustelutilanteen antamalla keskustelun aiheita, jotka eivät arkisissa hetkissä välttämättä nouse esiin. Palautteissa mainittiin useaan kertaan, että pelin aiheet herättivät runsasta keskustelua. Työntekijät olivat saaneet pelin avulla konkreettista tietoa lapsesta.

Laatupelin yhtenä tavoitteena on parantaa asiakkaan oikeuksia ja kertoa niistä asiakkaalle. Lastensuojelun asiakkuus ei usein perustu vapaaehtoisuuteen ja sen vuoksi asiakkaat eivät välttämättä hae aktiivisesti tietoa palveluista tai heitä koskevista oikeuksista. Työntekijän tehtäväksi jää huolehtia, että asiakas on tietoinen mahdollisuuksistaan. Koska palautelomakkeella saamme kuulla vain työntekijän näkökulman, ei voida täysin varmasti sanoa asiakkaiden olevan pelin ansiosta aiempaan verrattuna tietoisempia oikeuksistaan. Tiedon jakaminen on kuitenkin pelissä onnistunut ja lisäksi yhdessä palautteessa työntekijä oli varmistunut, että lapsi on tietoinen oikeuksistaan. Voidaan siis olettaa, että tavoite asiakkaan oikeuksien parantamisesta on mahdollinen toteutua.

Tiedon lisääntymisen myötä asiakas voi ymmärtää myös omaa asiakkuuttaan paremmin. Laatupelissä kysymysten avulla voi nousta esiin esimerkiksi asiakkuuden taustoja ja konkreettisia työhön liittyviä termejä, jotka asiakkaan tulisi tuntea. Mitä enemmän asiakkaalla on tietoa asiakkuudestaan, sitä paremmin hän voi vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa. Laatupelissä on pyritty huomioimaan kattavasti lastensuojelun asiakkuuteen liittyvät aiheet.

Laatupelin etuna palautteen keruun näkökulmasta on, että sitä voidaan pelata missä tahansa vaiheessa asiakasprosessia. Näin palautetta työn laadusta tullaan saamaan todennäköisemmin kuin kysyttäessä palautetta vasta asiakkuuden päätyttyä, mikä on tavallisesti käytetty menetelmä.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme lähti käyntiin molempien opiskelijoiden suorittaessa harjoittelua Lahden kaupungin lastensuojeluyksiköissä. Harjoittelun myötä saimme kumpaakin kiinnostavan opinnäytetyöaiheen, joka innosti meitä läpi prosessin. Lastensuojelutyön laadun kehittäminen on tärkeä ja ajankohtainen asia, josta saimme motivaatiota opinnäytetyöprosessiin.

8.1 Itsearviointi

Parhaimmillaan tuotoksellinen opinnäytetyö osoittaa kykyä ammatillisen taidon ja tiedon yhdistämiseen niin, että omalla osaamisellaan hyödyttää työelämää (Vilkka & Airaksinen 2003, 159–160). Tämä ajatus tukee kokemustamme opinnäytetyöprosessista. Koemme ammatillisen kasvumme lisääntyneen opinnäytetyön aikana. Aiempi teoriatieto on syventynyt entisestään ja käytännön työssä tarvittava itsevarmuus on lisääntynyt. Molempien työkokemuksesta lastensuojelutyössä oli tässä opinnäytetyössä apua. Aiempi alan kokemus helpotti muun muassa kysymysten pohdinnassa ja tiedonhaussa sekä sen kriittisessä tarkastelussa.

Tärkeänä tavoitteena opinnäytetyössä oli sujuva yhteistyö työelämäkumppanin kanssa. Saimme koko opinnäytetyöprosessimme ajan tehdä arvokasta yhteistyötä kokeneiden lastensuojelun ammattilaisten kanssa. Teimme tiivistä yhteistyötä etenkin lastenkotipalvelujen johtajan ja kuvataiteilijan kanssa. Heidän molempien kanssa yhteydenpito oli toimivaa ja selkeää. Saimme tarpeen mukaan vastauksia kysymyksiimme myös koko laatupeli-työryhmältä. Yhteistyö työryhmän kanssa oli ehdottoman tarpeellista, sillä työryhmäläiset pystyivät pelin eri kehittämissvaiheissa arvioimaan sen käytännön merkitystä lastensuojelutyölle.

Opinnäytetyön tekemiseen ja ammatilliseen kasvuun kuuluu ajanhallinta, kokonaisuuksien hallinta, yhteistyö, työelämän kehittäminen ja oman osaamisen ilmaiseminen kirjallisesti ja suullisesti (Vilkka & Airaksinen 2003, 159–160). Opinnäytetyöprosessiin sisältyi useita tilaisuuksia, joissa

esittelimme peliä työyhteisöille. Koemme onnistuneemme itseilmaisussa näissä tilanteissa. Työryhmän kokouksissa meitä kuunneltiin ja saimme tuotua mielipiteemme esiin. Laatupelien toimittamisen yhteydessä pitämästämme pelin esittelystä annettiin palautetta, jonka mukaan esityksemme antoivat selkeän kuvan laatupelistä.

Työskentelymme ajanhallinta onnistui hyvin ja pysyimme sopimassamme aikataulussa. Laatupelin käyttöönotto viivästyi kolmella viikolla, koska pelilaudat viipyivät painossa kauemmin kuin oli luvattu. Viivästyksestä johtuen jouduimme toimittamaan pelit nopeasti yksiköihin ja pidimme työntekijöille lyhyen esittelyhetken, vaikka työntekijöitä oli joissakin yksiköissä paikalla vain kaksi. Aiemmin olimme suunnitelleet, että viemme pelit työyhteisöjen tiimipalaverien yhteydessä, jolloin paikalla olisi kuulemassa mahdollisimman monta työntekijää. Viivästyksestä huolimatta ehdimme saamaan riittävästi palautetta työntekijöiltä toimivuuden arviointia varten.

Hahmotimme mielestämme opinnäytetyöprosessin kokonaisuutena selkeästi. Meistä tuntui, että laatupelin kehittämistyö oli meidän hallussamme ja osasimme hyödyntää työryhmäläisiä tarpeen mukaan. Vaikka opinnäytetyön tekeminen oli ajoittain raskasta, prosessi oli loppuun asti mukava ja motivaatio pysyi korkealla. Keskinäinen yhteistyömme oli toimivaa ja yksi vahvuksistamme. Olimme aiemminkin tehneet töitä yhdessä, joten tiesimme, miten työtapamme poikkeavat toisistaan. Se auttoi meitä ymmärtämään toisiamme sekä välttämään ristiriitoja.

Onnistuimme mielestämme ilmaisemaan itseämme kirjallisesti. Raportin kirjoittamisessa haastavinta oli saada teksti ymmärrettäväksi, sillä laatupeli on tuore työväline sosiaalialalla. Oli vaikeaa kuvata työskentelyä laaja-alaisesti, mutta panostimme raportin kirjoittamiseen paljon. Raportin kirjoittaminen oli meille tärkeä asia, johon priorisoimme ajankäyttöämme. Teimme opinnäytetyötä suurimmaksi osaksi yhdessä, mutta raportin kirjoittamisessa teimme työnjakoa. Tekstin tuottaminen oli tehokasta, kun jaoimme aiheet, joita tutkimme itsenäisesti. Vilkan ja Airaksisen ohjeiden (2003, 67) mukaan kirjoitimme raporttia yhtäjaksoisesti useita tunteja

kerrallaan. Teimme kirjoitustyötä pääasiassa arkisin, joten kirjoittaminen ei katkennut liian moneksi päiväksi. Näin kirjoitusrytmi ja työteho säilyivät.

8.2 Johtopäätökset ja jatkokehittämissuositukset

Vaikka lastensuojelun laadun ja laadunhallinnan puutteet ovat olleet esillä jo pitkään, ne eivät ole johtaneet käytännön toimenpiteisiin. Nykyinen laadunvalvonta ei ole riittävän tehokasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 63.) Toimiva lastensuojelu -selvitystyöryhmä toteaa, että palvelujen kehittämisen lisäksi osallisuuden kokemus itsessään lisää yksittäisen lapsen ja vanhemman sitoutumista tarjottuihin palveluihin, mikä edesauttaa paremman lopputuloksen saavuttamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 33). Tämä perustelee laatupelin tarpeellisuutta lastensuojelumaailmalle. Laatupeli on yksi laadunhallinnan väline. Peliä pelaamalla voidaan tehdä jatkuvaa laadunseurantaa.

Laatumaakarit-laatupelin perusajatuksena on, että asiakkaalle on annettava ääni elämäänsä koskevissa asioissa. Laatupelissä ollaan kiinnostuneita erityisesti lasten mielipiteistä. Lapsiasiavaltuutetun julkaisussa ”Suojele unelmia, vaali toivoa” selvitettiin lapsen näkökulmasta sijaishuollon laatua. Raportin keskiössä ovat nuorten kokemukset sijaishuollon arjesta. He kertovat, millaista on elää lastensuojelun asiakkaana, mikä sijaishuollossa toimii ja mitä puolestaan tulisi kehittää. Yksi kehittämissuosituksista oli, että lastensuojelussa pitäisi kehittää toimintatapoja ja työkäytäntöjä mahdollistamaan nuorten ja heidän vanhempiensa paremman kuulemisen ja osallistumisen työskentelyyn. Nuoret pitivät tärkeänä, että heille tulisi antaa mahdollisuus vaikuttaa asioidensa käsittelyyn sekä osallistua lastensuojelun kehittämiseen. Nuoret mainitsivat myös, että motivaatio tuen vastaanottamiseen sijaishuollossa herää kuulluksi tulemisesta. Sitä kautta nuori tuntee olevansa arvokas ja tärkeä. Raportissa on lisäksi maininta, jossa nuoret korostavat, että myös heidän syntymäperheelleen on tarjottava apua ja tukea. (Vario ym. 2012, 42–43.)

Näiden nuorten palautteiden perusteella koemme laatupelin vastaavan nuorten ja heidän perheidensä tarpeisiin. Tulevaisuudessa peliä kehitettäessä tulisi ottaa entistä paremmin huomioon asiakkaiden näkökulmat. Aikaresurssien vuoksi meidän tuli rajata tehtäväämme, emmekä pystyneet selvittämään asiakkaiden ehdotuksia laatupelin kysymyksissä. Asiakkailla tulisi kuitenkin olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä heiltä kysytään. Suunnittelutyössä mukana oleminen voisi myös motivoida heitä pelin pelaamiseen. Ammattikorkeakoulun opiskelijoita voitaisiin käyttää tulevaisuudessakin apuna esimerkiksi pelin kysymysten kehittämisessä entistä asiakaslähtöisemmiksi.

Laatupeli on nyt otettu käyttöön viidessä lastensuojeluyksikössä sekä perhehoidossa ja lastensuojelun sosiaalityössä. Pelin käyttöä varten tulisi tehdä suunnitelma, kuinka peliä hyödynnetään, ja miten saatua palautetta käytetään työn kehittämiseen. Tulosten seuraamiseksi tulisi luoda esimerkiksi yhtenäinen kirjaamiskäytäntö, jonka avulla voisi selvittää asioille tehtäviä muutoksia. Laadun kehittämistä voitaisiin myös valvoa säännöllisin väliajoin pidettävillä ”laatupalavereilla”, joissa jokainen peliä asiakkaan kanssa pelannut ohjaaja toisi pelissä havaitut ilmiöt esille kaikkien pohdittavaksi.

Laatupelille ilmeni palautekyselyn mukaan joitakin muokausehdotuksia lähinnä pelin kysymysten rakenteeseen ja termeihin liittyen. Kysymykset, jotka ovat merkittävä osa peliä, tulee tulevaisuudessa muokata entistä kohdennetummiksi palvelemaan asiakkaita. Alun perin toiveena oli, että laatupelistä tehtäisiin samanlainen kaikkiin yksiköihin. Yksiköissä on kuitenkin omia menetelmiä ja käytäntöjä, joita laatupelin tulisi huomioida paremmin. Kysymysten sisältö tulisi säilyttää samana yhtenäisen pelin säilyttämiseksi, mutta joitakin pelin kysymyksiä voitaisiin vielä muokata ja kohdentaa yksiköiden tarpeita ja käytettyjä termejä vastaaviksi.

On huomioitava, että aika ja työn käytänteet ovat jatkuvassa muutoksessa. Tämä tarkoittaa, että kysymysten sisältö voi vanhentua ja menettää merkitystään. Laatupelin etuna on, että sitä on mahdollista muokata tarpeen mukaan. Muokkaaminen on tehty edulliseksi ja vaivattomaksi.

Yksiköissä olisi hyvä sopia vastuhenkilö, joka pitäisi huolta pelin pitämisestä ajan tasalla. Pelissä on mukana tyhjiä kysymyskortteja, joihin ohjeistimme työntekijöitä kirjoittamaan uusia kysymyksiä mahdollisesti puuttuvista aiheista. Vastuhenkilö voisi pitää huolen, että myös nämä kortit painatettaisiin osaksi peliä. Pelin muokkaamisen ja uusien korttien sekä pelilaudan tilaamisohjeet lukevat pelin ohjevihkossa.

Kiireisessä lastensuojelutyössä on työntekijän kannalta tärkeää, että työmenetelmät ovat helppokäyttöisiä. Menetelmiä luodaan koko ajan lisää ja sen vuoksi niihin suhtaudutaan melko skeptisesti. Toivomme, että Laatumaaakarit kääntäisi tällaiset negatiot mahdollisuuksiksi ja olisi murtamassa ammattilaisten asenteita uusien menetelmien vastaanottamisessa. Laatupeli on viety työyhteisölle valmiina prosessina, joka on helppo ottaa käyttöön.

Laatupelillä on tärkeä tehtävä nostaa esiin lastensuojelutyön epäkohtia. Epäkohtien on tultava ilmi, sillä lastensuojelutyöltä on vaadittava erityisen korkeaa laatua. Kyseessä on lapsen koko elämään vaikuttava työ.

LÄHTEET

Aula, M. K. 2011. Lapsen paras aikuisen velvollisuutena. Teoksessa Nurmi, S. & Rantala, K. (toim.) Näyn ja kuulun. Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: Lasten Keskus Oy, 24–38.

Bardy, M. 2004. Lasten auttaminen lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 192–197.

Dale, P. 2004. 'Like a Fish in a Bowl': Parents' Perceptions of Child Protection Services. Child Abuse Review Vol. 13: 137–157 [viitattu 3.11.2015]. Saatavissa EBSCO Academic Search Elite – tietokannassa: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=2153ca2a-8479-4b40-b617-af8af73147f4%40sessionmgr4002&vid=1&hid=4001>

Heinonen, K. 2007. Arvokasta lastensuojelua. Pro gradu -tutkielma. Kuopio: Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Kirjoittajat ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 149–157.

Hurme, K. & Kyllönen, T. 2014. Turvassa! Vahvista lapsen turvallisuuden tunnetta ja varaudu vaaratilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit - Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakes.

Ikonen, E. 2015. Organisaation taiteilija-kehittäjä. Haastattelu 20.11.2015.

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

Kanninen, K. & Sigfrids, A. 2012. Tunne minut! Turva ja tunteet lapsen silmin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kinnunen, S. 2005. Anna mun olla lapsi. 6. taskukirjapainos. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kuronen, M. & Lahtinen, P. 2011. Supporting families: the role of family work in child welfare. Teoksessa Forsberg, H. & Kröger, T. (toim.) Social work and child welfare politics. Through Nordic lenses. Oxford: The Policy Press, 65–82.

Laituri-projekti. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Jyväskylä: Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Lastensuojelun keskusliitto 2015. Lastensuojelun perusta [viitattu 11.11.2015]. Saatavissa:

<http://www.lastensuojelu.info/sf/lastensuojelun-perusta.html>

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

Niemelä, E. 2005a. Suunnitelmat lastensuojelun laatua tukemassa. Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Laituri-projekti. Jyväskylä: Lastensuojelun keskusliitto, 45–50.

Niemelä, H. 2005b. Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin, jos tämä olisi oma lapseni? Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Laituri-projekti. Jyväskylä: Lastensuojelun keskusliitto, 57–70.

Nikkanen, H. 2014. Lapsen osallisuuden vahvistaminen SOS-Lapsikylässä [verkkodokumentti]. Työryhmän raportti ja suositukset [viitattu 29.10.2015].

Saatavissa: https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/Lapsen-osallisuuden-vahvistaminen-SOS-Lapsikylassa.docx

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

Outinen, M. 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa: Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Helsinki: Stakes.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Väitöskirja. Lapin yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki: Talentum Media Oy.

Partanen, I. 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Laituri-projekti. Jyväskylä: Lastensuojelun keskusliitto, 7–30.

Perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999.

Puustinen-Korhonen, A. 2014. Lastensuojelu sai viimein laatusuosituksen. Kuntalehti 7/2014, 17.

Pösö, T. 2004. Kasvatustyö sijaishuollossa. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 202–212.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004a. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004b. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki – Käytäntö ja soveltaminen. 3. uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salminen, M. 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Laituri-projekti. Jyväskylä: Lastensuojelun keskusliitto, 108–122.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen - Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21 [viitattu 7.11.2015]. Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112305/URN%3aNBN%3afe201504223388.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19 [viitattu 13.11.2015]. Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126183/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4 [viitattu 2.11.2015]. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116166/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1

Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. painos [viitattu 3.11.2015]. Saatavissa: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

THL 2015a. Lapsen arki ja perushoito sijaishuollossa. Lastensuojelun käsikirja [viitattu 3.11.2015]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoito-ja-kasvatus-sijaishuollossa/lapsen-arki-ja-perushoito-sijaishuollossa>

THL 2015b. Työskentely vanhempien ja läheisten kanssa. Lastensuojelun käsikirja [viitattu 11.11.2015]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/tyoskentely-huostaanottovaiheessa/tyoskentely-vanhempien-ja-laheisten-kanssa>

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

Tuovila, P. 2008. Menetykset ja lapsen kehitys. Teoksessa Ketola, J. (toim.) Menetyksistä mahdollisuuksiin. Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–76.

Valvira 2012. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014 [viitattu 23.11.2015].

Saatavissa:

https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Sijaishuollon_valvontaohjelma.pdf

Vario, P., Barkman, J., Kiili, J., Nikkanen, M., Oranen, M. & Tervo, J. 2012. ”Suojele unelmia, vaali toivoa” Nuorten suositukset lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:6. Lapsiasiavaltuutetun toimisto [viitattu 10.11.2015].

Saatavissa:

<http://lapsiasia.fi/wp-content/uploads/2015/04/suojele-unelmia-vaali-toivoa.pdf>

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yhdistyneet kansakunnat & Suomen Unicef. 2015. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista [viitattu 12.10.2015]. Saatavissa:

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

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Toimivuuden arviointilomake

Saatekirje

Hei lapsiperhepalveluiden työntekijät! Olemme Lahden ammattikorkeakoulusta pian valmistuvia sosionomiopiskelijoita. Olemme saaneet toimeksiannon lapsiperhepalveluissa työskentelevältä, laatupeliä kehittäväältä työryhmältä valmistaa yhteistyössä heidän kanssaan **laatupeli**. Laatumaakarit -peli on lautapeli, jonka avulla asiakkailla on mahdollisuus arvioida palvelujen laatua ja siten osallistua palvelujen kehittämistyöhön. Asiakkaan osallisuus ja osallistaminen ovat Laatupelissä merkittävässä roolissa. Pelissä jaetaan tärkeää tietoa lastensuojelutyöstä tavoitteena lisätä asiakkaan tietoisuutta palveluista sekä omista mahdollisuuksistaan. Pelin avulla lastensuojelu voi avautua asiakkaalle uudella tavalla ja vastavuoroisesti myös työntekijä saa tärkeää tietoa asiakkaan omista kokemuksista ja näkemyksistä.

Peliä voi soveltaa pelattavaksi monella eri tavalla. Kysymyksiä voi valikoida etukäteen tietyistä aihealueista tai on mahdollista jättää jotkut kysymykset kokonaan pois. Pelin aikana kysymyksiä on mahdollista muokata suullisesti lapsen ikä- ja kehitystasoa vastaavaksi. Tarvittaessa ohjaajaan liittyvät kysymykset voidaan esittää omahoitajuuden näkökulmasta. Peli on suunniteltu pelattavaksi kaikenikäisten lasten sekä heidän vanhempinsa kanssa.

Pelin mukana tulee pieni muistivihko, johon työntekijä voi pelin aikana tehdä merkintöjä. Pelin sujumuuden ja mukavan yhdessäolon varmistamiseksi työntekijän ei kuitenkaan kannata pelin aikana tehdä jatkuvasti merkintöjä vihkoon. Työntekijä voi esimerkiksi siirtää käytetyt kortit sivuun, selata ne pelin jälkeen ja kirjata sen jälkeen vastaukset ylös. Pelissä saadut vastaukset toimivat palautteena, joiden huomioiminen palvelujen kehittämistyössä on tärkeää. Siten pelihetkien raportointi myös muulle työryhmälle on välttämätöntä.

Jotta pelistä saatu hyöty olisi mahdollisimman kattava ja peliä olisi mahdollista jatkokehittää, arvioimme pelin toimivuutta sen käyttöönoton jälkeen. Lähetämme yksiköihin syksyn aikana palautekyselylomakkeen, jonka avulla keräämme tietoa pelin toimivuudesta. Peliä ja sen kysymyksiä voi kommentoida vapaasti esimerkiksi sähköpostitse marraskuun 2015 loppuun mennessä.

Laadukkaita pelihetkiä toivottaen,

sosiaalialan opiskelijat;

Anni Tiitinen ja Sini Koukkula

Lahden ammattikorkeakoulu

anni.tiitinen@student.lamk.fi

sini.koukkula@student.lamk.fi

Laatupelin toimivuuden arviointi on osa opinnäytetyötämme. Jotta peliä voisi vielä kehittää, toivomme vapaamuotoisia vastauksia alla oleviin kysymyksiin. Peli on väline teille työntekijöille työn ja toiminnan kehittämiseksi, joten palautetta antaessa mieti, miten juuri sinä, työryhmäsi ja yksikkösi hyötyisitte Laatupelistä parhaiten. Opinnäytetyössämme säilyy anonymiteetti, eli esittelemme saamamme palautteet nimettömästi.

Kiitos yhteistyöstä!

Terveisin: sosionomiopiskelijat Sini Koukkula ja Anni Tiitinen (LAMK)

Toimivuuden arviointi

Kommentteja kysymyksistä:

1. Saiko kysymysten avulla hyödyllisiä vastauksia lastensuojelutyön laadusta?
2. Olivatko kysymykset mielestäsi olennaisia?
3. Oliko kysymysten muodossa jotain, mikä hankaloitti peliä?
4. Puuttuuko pelistä jotain tärkeitä kysymyksiä? Jos puuttui, niin mistä aiheista?
5. Onnistuiko kysymysten soveltaminen pelin aikana?

Pelin sujuvuus:

1. Onko pelin säännöt kerrottu tarpeeksi selkeästi?
2. Koitko saatekirjeen hyödylliseksi?
3. Oliko pelihetki miellyttävä kaikille osallistujille?

4. Jos peli ei sujunut, mikä oli syynä?
5. Haittasivatko jotkut kysymykset pelin sujuvuutta?

Muuta:

1. Miltä pelaaminen sinusta työntekijänä tuntui?
2. Oliko pelissä liikaa henkilökohtaisia kysymyksiä?
3. Onnistuiko pelissä tiedonjakaminen asiakkaille?
4. Oliko peli visuaalisesti onnistunut? Auttoiko pelin ulkoasu osallistujia keskittymään?
Oliko pelin ulkoasussa jotakin haittaavaa?

Vapaata kommentointia, fiiliksiä, huomioita, kehittämissuhteita: