

**ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN LIMINGAN
KOULUTUSKESKUKSEN ERITYISEN HUOLENPIDON OSASTOILLA**

Esa Korpela
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Sosiaali- ja terveysalan
kehittäminen ja johtaminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Tekijä: Esa Korpela

Opinnäytetyön nimi: Asiakaslähtöisyyden kehittäminen Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastoilla

Työn ohjaaja: Yliopettaja Kari Virolainen, Yliopettaja Kaisa Koivisto

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2015 Sivumäärä: 81 + 5 liitettä

Lastensuojelun erityisen huolenpidon tarve kasvaa ja näkyy sijoitusten lisääntymisenä. Vuonna 2013 oli kodin ulkopuolelle sijoitettuina yhteensä 18 022 lasta, joista huostaanotettuna 10735. Tänä päivänä huostaanoton kynnys on madaltunut. Erityisesti kiireelliset huostaanotot ovat lisääntyneet huomattavasti. Vuonna 2013 sijoitettiin kiireellisesti 4202 lasta, määrä kasvoi 6,6 prosenttia vuodesta 2012. Kiireellisesti huostaanotettujen sijoitettujen lasten määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 2005 alkaen. Myös erityisen huolenpidon tarve on lisääntynyt tasaisesti. Erityinen huolenpito määriteltiin ensimmäisen kerran vuonna 2007 säädetyssä lastensuojelulaissa (417/2007) koskien lastensuojelun rajoitustoimenpiteitä. Erityisen huolenpidon sisällön tekee haasteelliseksi mm. päihde-, mielenterveys- ja rikosongelmaisten lasten ja nuorten kasvatus- ja hoitomenetelmien kehittäminen, henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen ja sieltä nousevan erityisosaamisen tunnistaminen ja sen siirtäminen arkityöhön. Uusi lastensuojelulaki astui voimaan vuoden 2008 alusta. Lastensuojelulakia on sittemmin päivitetty 2010 ja 2012. Laki on parantanut lasten oikeusturvaa ja laki on muuttanut lastensuojelua. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata lastensuojeluasiakkaiden kokemuksia erityisen huolenpidon sijoitusjaksosta ja tätä kautta kehittää erityisen huolenpidon sijoitusprosessia asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyöni sisältöön kuuluu myös Limingan koulutuskeskuksen sosiaalityöntekijän haastattelu. Hän tuo esille asioita erityisen huolenpidon nykytilanteesta ja sen kehittämisestä. Haastattelut toteutettiin keväällä 2015. Opinnäytetyön tavoitteena on 1) erityisen huolenpidon sijoitusprosessin kehittäminen, 2) erityisen huolenpidon osastojen arjen parantaminen, 3) opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia lapsilla ja nuorilla on erityisen huolenpidon jakson asiakaslähtöisyydestä. Tavoitteena on lisäksi ottaa käyttöön uusia toimintamalleja Limingan koulutuskeskuksessa. Monipuoliset ryhmäaktiviteetit ja vuorovaikutus osaston arjessa tuovat mielekkyyttä osastojen toimintaan sekä nuorille että osastojen henkilökunnille. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastattelumenetelmällä. Haastattelut toteutettiin selkeiden kysymyksien muodossa. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan erityisen huolenpidon osastojen struktuurin tulee sisältää joka päivä jotakin eri aktiviteettiä, esimerkiksi liikuntaa tai jotakin muuta vastaavaa. Nuorille on tärkeää, että he pääsevät ulkoilemaan laitosalueella ja raittiissa ulkoilmassa. Nuorten hyvinvointi lisääntyy ja se vaikuttaa heidän kehitykseensä ja kasvuunsa kokonaisvaltaisesti.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, erityinen huolenpito, lastensuojelun kehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

asiakaslähtöisyys, erityinen huolenpito, lastensuojelun kehittäminen

Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Esa Korpela

Title of thesis: Developing customer orientation in special care units of Limingan Koulutuskeskus

Supervisor: Principal lecturer Kari Virolainen, Principal lecturer Kaisa Koivisto

Term and the year when the thesis was submitted: Autumn 2015 Number of pages: 81+5 appendixes

Child welfare the need for special care is growing and it is shown in the increase of situated. In the year 2013, 18022 children were situated outside of their homes. From them, 10735 were in custody. These days, the threshold of situating seems to be lower. Especially quickly made situations have increased noticeably. In the year 2013, 4202 children were situated quickly, the number increased from 2012 by 6,6 percent. The number of quickly situated children has been growing steadily since the year 2005. These days, the need for special care has increased steadily.

Special care was defined first time in 2007 in the child welfare law (417/2007) concerning restrictive methods. The content of special care is challenging by developing treatment methods for intoxicant abusers, mentally ill and criminals, developing the staffs skills and recognising the special skills that can be transferred in to every day work. New child welfare law came into effect in 2008. Since then the law has been updated in 2010 and 2012. The law has improved the legal protection of the children and the law has changed child welfare. The purpose of this thesis was to describe the experiences of the child welfare customers about the special care period and this way develop the situation process more customer orientated. My thesis also includes the interview of social-worker of Limingan koulutuskeskus.

The aim of this thesis is 1) improving the situation process of special care. 2) Improving the every day life of special care units. 3) The aim of the thesis is to find out experiences of the customers from special care units customer orientation. One goal was also put new work methods into practice in Limingan koulutuskeskus. Versatile group activities and interaction in everyday life brings meaningfulness to the customers and staff alike. Research method of the thesis is qualitative. The material was gathered with theme interview method. The interviews were done with simple questions. In the thesis I bring forward my personal experience from special care. My thesis also includes an interview of the socialworker from Limingan koulutuskeskus. She brings forth details about todays situation of special care and how to develop it. The interviews were done in spring of 2015. Results the thesis show that the structure of special care units should include some kind of activities daily, for example sports. For the children it is very important that they are able to have a chance to go outside and get fresh air. Wellbeing of children increases, affecting their development and growth as a whole.

Keywords: Customer oriented approach, special care, child welfare development

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	6
2 HUOSTAANOTETTUJEN LASTEN JA NUORTEN ERITYISEN HUOLENPIDON HAASTEET JA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN	12
2.1 Lastensuojelun tarve Suomessa	12
2.2 Lastensuojelun keskeiset periaatteet ja toimenpiteet	14
2.3 Syrjäytyminen	16
2.4 Osallisuus	17
2.5 Asiakaslähtöisyys	18
2.6 Voimaantuminen ja elämänhallinta	19
3 LIMINGAN KOULUTUSKESKUKSEN ERITYISEN HUOLENPIDON OSASTOT PARKKI JA JOUKOLA	22
3.1 Pysäytysvaihe erityisen huolenpidon osastolla	22
3.2 Sitouttamisvaihe erityisen huolenpidon osastolla	23
3.3 Siirtymävaihe erityisen huolenpidon osastolta	24
3.4 Limingan koulutuskeskuksen erityistä huolenpitoa ohjaavat lait ja lastensuojelun dokumentointi	24
3.5 Dokumentointi lastensuojelussa	28
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET ..	30
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA METODOLOGIA	31
5.1 Laadullinen tutkimus	31
5.2 Laadulliseen tutkimukseen osallistuvien valinta	32
5.3 Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä	33
5.4 Aineiston sisällön analyysi	35
5.5 Tutkimuksen eettisyys	36
5.6 Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskysymykset	38
6 ASIAKKaidEN HAASTATTELU	39
6.1 Sosiaalityöntekijän haastattelu	45
6.2 Asiakkaiden kokemukset erityisen huolenpidon osastoista	47

6.3 Erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyden kehittäminen.....	49
7 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN JA TUTKIMUSTULOSTEIDEN PERUSTEEL- LA TOTEUTETTU ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN.....	54
7.1 Opinnäytetyön lähtökohta	54
7.2 Opinnäytetyön perustelu.....	55
7.3 Opinnäytetyön tavoite	56
7.4 Opinnäytetyön toimijat.....	56
7.5 Opinnäytetyön toteutus.....	57
7.6 Opinnäytetyön arviointi.....	58
7.7 Opinnäytetyön tulosten levittäminen.....	60
8 LASTENSUOJELUN ASIAKKUUS JA TUTKIMUSTYÖN KEHITTÄMINEN....	61
8.1 Monikulttuurisen lastensuojeluasiakkaan palveluiden kehittäminen lastensuo- jelussa ja asiakkaan integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan	63
8.2 Monikulttuurisuuteen liittyvää pohdintaa	64
9 POHDINTA.....	68
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	72
LÄHTEET	75
LIITTEET	82

1 JOHDANTO

Erityisen huolenpidon parissa tehtävä lastensuojelutyö vaatii tänä päivänä laaja-alaista osaamista. Lasten ja nuorten lastensuojeluasiakkuuksiin johtaneet syyt ja avun tarve ovat monitahoisia. Erityisen huolenpidon sisällön tekee haasteelliseksi mm. päihde-, mielenterveys- ja rikosongelmaisten kasvatus- ja hoitomenetelmien kehittäminen, henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen ja sieltä nousevan erityisosaamisen tunnistaminen ja sen siirtäminen arkityöhön. Monikulttuurisuus lisääntyy ja sitä kautta eri kulttuurien ymmärtäminen luo omat haasteensa erityisen huolenpidon osastoilla tehtävässä työssä. Erityisen huolenpidon sijoitusjakson aikana lastensuojeluasiakaan oikeuksia ja hänen vapauttaan rajoitetaan voimakkaasti. Lastensuojeluasiakaan sijoitusprosessissa on tärkeää että lasta ja nuorta kohdellaan huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa.

Limingan koulutuskeskuksen asiakkaat tarvitsevat erityiskasvatusta ja tukitoimia. Erityiskasvatus ja yksilölliset tukitoimet mahdollistavat asiakkaiden integroitumisen yhteiskuntaan. Asiakkaat ovat lähtöisin hyvin erilaisista elämäntilanteista.

Erityistä huolenpitoa tarvitsevat asiakkaat ovat taustoiltaan moniongelmaisia. Erityisen huolenpidon osastot Joukola ja Parkki soveltuvat aggressiivisten, karkailevien, levottomien ja vaikeista päihde- ja huumeriippuvuuksista kärsivien lasten ja nuorten pysäyttämiseen ja tilanteen vakauttamiseen.

Poikkeustapauksissa voi koulutuskeskus tarjota edellä mainitun lain puitteissa myös avohuollollisia toimenpiteitä. Limingan koulutuskeskus tarjoaa sijoitetuille lapsille ja nuorille myös perus- ja lisäopetusta sekä mahdollisuuden osallistua toisen asteen ammatilliseen tai yleissivistävään koulutukseen. Limingan koulutuskeskus on Suomen vanhin ja yksi Pohjoismaiden vanhimista lastensuojelun laitoshuollon yksiköistä. Se on perustettu 1829.

Limingan koulutuskeskukselle myönnettiin Suomen ensimmäisenä koulukotina ISO 9001:2008-standardin mukainen laatusertifikaatti laadukkaana työn johdosta. Vuonna

2012 Limingan koulutuskeskukselle myönnettiin Valtionkonttorin Kaiku-palkinto. (<http://www.valtionkoulukodit.fi/liminka.html>). (Hakupäivä 24.9.2014.)

Vuorovaikutus ja asiakastyön kokonaisvaltainen osaaminen ovat varsin tärkeää kohdattessamme tämän päivän erityisen huolenpidon lastensuojeluasiakkaan ja hänen läheisensä. Lastensuojeluasiakkaitten perheet odottavat tiivistä yhteydenpitoa päivittäin lastensa asioissa tai jopa vierailukäyntiä heidän kotona. Tiivis yhteydenpito edesauttaa perhetyön toteutumista. Lisäksi lastensuojeluasiakkaiden perheet arvostavat työntekijöiden kokemusta, ammatillista koulutusta sekä hyvin tarkkoja kirjallisia ohjeistuksia ja dokumentointia lapseensa liittyvissä asioissa.

Tänä päivänä lastensuojeluasiakkaiden taustat ovat sidoksissa yhä enemmissä määrin monikulttuurisuuteen ja maahanmuuttotaustaisiin perheisiin. Useimmiten lastensuojeluasiakkaina olevilla maahanmuuttajataustaisilla perheillä, ei ole mahdollisuutta tutustua suomalaiseen kasvatustapaan ja arvomaailmaan, koska arvomaailma ja ajatus suomalaisesta lastensuojelusta sekä asenne ovat niin erilaisia ja niitä katsotaan niin erilaisesta näkökulmasta verrattuna suomalaisten lastensuojelutaustaisiin lastensuojeluasiakkaisiin.

Suomalaisessa lastensuojelussa tämä näkyy esimerkiksi maahanmuuttajataustaisten lastensuojeluasiakkaiden perheiden neuvottelutilanteissa. Kaiken neuvottelun onnistumisen pohjana on ammattitaitoinen tulkkaus. Tämä takaa oikeanlaisen tunnelman neuvotteluihin sekä luo omalta osaltaan avoimuutta käsitellä lastensuojeluasiakkuutta ja asiakkuuden sisältöä rakentavassa mielessä. Neuvottelut ovat hyvin tärkeitä foorumeita silanrakentamisessa toisilleen erilaisten kulttuurien välille, jotta lastensuojeluasiakkuuden yhteistyötä ja luottamusta voitaisiin luoda sekä kehittää eri toimijoiden keskuudessa.

Erityisen huolenpidon kriteerit täyttyvät, mikäli lapsen tai nuoren fyysinen, psyykkinen tai sosiaalinen kasvu ja kehitys ovat vaarantuneet. Erityinen huolenpito katsotaan olevan lapsen edun mukaista, mikäli mitkään muut lastensuojelun tukitoimet eivät ole auttaneet lasta tai nuorta. Kyseessä voi olla esimerkiksi lapsen tai nuoren päihdeongelmat, koulunkäynnin laiminlyönti, vanhempien voimattomuus huolehtia lapsistaan, lapsen itsetuhoisuus, rikoskierre tai muut tekijät, jotka vaarantavat lapsen normaalia elämänhallintaa. Erityinen huolenpito määritellään lastensuojelulain 71§:ssä seuraavasti. ”Erityisellä

huolenpidolla tarkoitetaan sijaishuollossa olevalla lapsella lastensuojelulaitoksessa järjestettävää erityistä, moniammatillista hoitoa ja huolenpitoa, jonka aikana lapsen liikkumisvapautta voidaan hänen hoitonsa ja huolenpitonsa edellyttämässä laajuudessa rajoittaa”. (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P71>) (Hakupäivä 14.5.2015.)

Erityisen huolenpidon määritelmästä käy ilmi monta seikkaa. Ensinnäkin, se on sijais-huollossa olevalle lapselle järjestettävää hoitoa. Lainsäädäntöterminologiassa tällä viitataan huostaanotettuun lapseen.(Huostaanotto 40 §) (LSL2007/417) ([http://www. finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L9](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L9)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

Erityistä huolenpitoa ei siis voida järjestää avohuollon tukitoimenpiteenä, vaan kyseessä on huostaan otetulle nuorelle järjestettävä hoitojakso. Erityistä huolenpitoa voidaan järjestää lastensuojelulaitoksissa, eikä siis esimerkiksi lastensuojelulaitoksiksi luokittelemattomassa perhekodissa tai missään muussakaan yksikössä, joka ei ole varsinainen lastensuojelulaitos.(Lastensuojelulaki72§)([12.2.2010/88](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L11P72)) ([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L11P72](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L11P72)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

Kyseisen lastensuojelulaitoksen käytettävissä on lisäksi oltava erityisen huolenpidon järjestämiseksi riittävä moniammatillinen eli kasvatuksellinen, sosiaalinen, psykologinen ja lääketieteellinen asiantuntemus. Tämä toteutetaan varmistamalla kyseisten ammattialojen edustajien säännölliset tapaamiset lapsen kanssa sekä takaamalla heidän osallistumisensa lapsen erityisen huolenpidon suunnitteluun, toimeenpanoon ja arviointiin. Tämän lisäksi lapselle on erityisen huolenpidon aikana tehtävä tarvittavat lääkärin-tarkastukset. (Kekoni ym. 2008,14- 15.) (Lastensuojelulaki73§) ([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#a417-2007](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#a417-2007)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

Limingan koulutuskeskuksessa ovat Suomen haastavimmat ja vaikeahoitoisimmat sekä moniongelmaiset lastensuojeluasiakkaat. Lasten ja nuorten kohdalla moniongelmaisuus tarkoittaa sitä, että lapsilla ja nuorilla on takanaan useita eri lastensuojelusijoituspaikko-

ja. Lisäksi lasten ja nuorten taustoilla on usein myös psykiatrisia hoitojaksoja. Edellä mainituissa paikoissa ei ole voitu turvata lapsille ja nuorille oikeanlaisia rajoja ja kasvatusta ja hoitoa, jotka olisivat turvanneet lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen. Limingan koulutuskeskuksen lastensuojeluasiakkaat saavat lastensuojelun ja peruskoulun sekä tehostetun erityisopetuksen palveluita. Limingan koulutuskeskuksen velvoitteena on tukea lasta ja hänen perhettä. Limingan koulutuskeskuksen asiakkaiden elämänhallinta ei ole ottanut sujuakseen ennen sijoitusta Limingan koulutuskeskukseen.

Asiakkaat ovat kokeneet turvattomuutta, heillä on ollut koulunkäynnin kanssa vaikeuksia, päihdekokeilua, rikollisuutta ja karkailua edellisistä sijoituspaikoista. Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen toiminta kiteytyy asiakkaiden yksilölliseen kasvatukseen ja hoitoon, jossa asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi sekä kulttuuritausta ja oppimisvalmiudet kartoitetaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen huoltosuunnitelma ja henkilökohtainen opetussuunnitelma. Limingan koulutuskeskuksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lastensuojelulain (75§) (417/2007) mukaisia sijas- ja jälkihuollon palveluita huostaanotetuille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L12](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L12) (Hakupäivä 14.5.2015.)

Koulukotiin tulevien nuorten ongelmat ovat aikaisempaa monimutkaisempia ja hankalampia sekä selkeämmin keskittyneet käytös-, päihde-, huume ja mielenterveysongelmiin. Limingan koulutuskeskuksen palvelut on kohdennettu ensisijaisesti sijaishuollon järjestämiselle kiireellisesti sijoitetuille ja huostaanotetuille lapsille. (<http://www.valti-onkoulukodit.fi/liminka.html>) (Hakupäivä 16.5.2015.) Asiakkaiden kohdalla yksilöllisyys, erityistarpeet ja kasvun sekä kehityksen tukeminen kartoitetaan kokonaisvaltaisesti. Saastamoisen mukaan sijaishuollon asiakkuuden järjestäminen sisältää lapsilähtöisyyden, aikuisen välittämisen ja yksilöllisyyden (Saastamoinen 2010, 13.).

Limingan koulutuskeskuksen palveluihin sisältyvät 1)perhe-, 2)kriisi- ja 3)traumatyö sekä 4)päihdetyö palvelut. Koulunkäynti tapahtuu erityisopettajan laatiman erityissuunnitelman (HOJKS):n mukaisesti. Koulunkäynti on hyvin intensiivistä. Erityisopettajan tukena on ohjaaja, jonka toimenkuvana on auttaa nuoria opinnoissa ja kontrolloida ope-

tusta sekä tarvittaessa puuttua opetuksen aikana nuoren aiheuttamiin mahdollisiin häiriötekijöihin. Häiriötekijöitä voivat olla esimerkiksi nuoren uhkaava käytös opettajaa kohtaan, kieltäytyminen annetuista ohjeistuksista tai nuori häiritsee muiden nuorten opiskelu- ja työrauhaa.

Aikuisen tuen ja kontrollin sekä kannustamisen avulla tavoitteena on vahvistaa nuoren minäkuvaa ja identiteetin löytymistä. Tavoitteena on myös nuoren voimaantuminen ja elämänhallinnan vahvistuminen pysäytysjakson aikana. Aikuisen on hyvä tuoda esille omalla ammattitaidollaan sen, että hän näkee nuoressa positiivisia asioita ja tuo niitä esille. Aikuisen on hyvä saada nuori unohtamaan negatiiviset ajatukset pysäytysjaksosta, oli nuoren elämäntilanne mikä tahansa. Myös nuori alkaa nähdä aikuisen tuen ja välittämisen johdosta positiivisia asioita.

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen opintojen edetessä valitsin opinnäytetyön aiheeksi Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyden kehittämisen. Kehittäminen tapahtuu asiakaspalautteiden ja arjen käytäntöjen pohjalta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen toimintaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöistä arkea, jotta se palvelisi nuorta sekä nuorten kanssa työskentelevää henkilökuntaa. Opinnäytetyössä saadun asiakaspalautteiden tukena Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastot kehittävät ja luovat konkreettisia työvälineitä sekä uusia toimintamalleja erityisen huolenpidon osastoilla tehtävässä työssä.

Tavoitteena on saada myös uusia asiakaslähtöisiä työmenetelmiä, toimintamalleja ja ottaa tulevaisuudessa paremmin huomioon asiakaslähtöisyys, jossa lapsen ja nuoren yksilöllinen kasvatus ja hoito toteutuvat. Opinnäytetyön lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset ja kokemukset erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyden palvelun laadusta ja asiakkaiden osallistumisen erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

Asiakkaiden erityistarpeiden tunnistaminen ja niihin reagointi oikeanlaisilla menetelmil-

lä sekä oikeanlaisen, yksilöllisen tuen antaminen tulevaisuudessa on asiakaslähtöisyyden sisällön kannalta haastavaa. Tulevaisuudessa on myös tarkoitus pyrkiä lisäämään nuorten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta opinnäytetyöni pohjalta. Asiakkaat toivovat usein pysyvyyttä palvelulleen, jatkumo on laadun kannalta keskeinen tekijä. Jatkuvuus lisää palvelua tarjoavien osapuolten keskinäistä yhteistyötä ja ymmärrystä. (Kokkola, Kiikkala, Immonen & Sorsa, 2002, 30.)

Opinnäytetyö on lähtökohdiltaan laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemus saamastaan palvelusta asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 87- 88.)

2 HUOSTAANOTETTUEJEN LASTEN JA NUORTEN ERITYISEN HUOLENPIDON HAASTEET JA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN

2.1 Lastensuojelun tarve Suomessa

Lasten sosiaalisten verkostojen hyödyntämistä lastensuojelun työmenetelmänä tulee kehittää, sillä parhaimmillaan vertaissuhteet tuottavat lapselle arkisen yhteisöllisyyden kokemuksia. Etenkin säännölliset yhteydenpidot vanhempiin ja sisarruksiin tukevat lapsen yksilöllistä kasvua ja kehitystä. (Törrönen 2005, 220–221, 234). Yhteydenpidolla voidaan kehittää lapsen sosiaalista kompetenssia, tämä korostuu etenkin haastavan lastensuojeluasiakkaan kohdalla.

Lastensuojelun avun saamisen pitkittyminen voi vaikuttaa asiakkaan elämänhallintaan haavoittavasti. Mikäli hän ei pääse ajoissa yhteiskunnan avun piiriin, voi käydä niin, että asiakkaan eheyttäminen voi olla liian myöhäistä. Erityisesti pienimmillä paikkakunnilla, jossa avun saanti ja moniammatillisen verkoston puutteellisuus voi heikentää lastensuojelun asiakkaan fyysistä, henkistä ja sosiaalista tasapainoa. Tästä voi pahimmassa tapauksessa seurata lastensuojeluasiakkaan ajautuminen itseään vahingoittavaan elämäntyyliin ja radikaalisiin ratkaisuihin, jotka haavoittavat ja johtavat jopa itsetuhoisiin vaihtoehtoihin. Nämä valinnat voivat johtaa lastensuojeluasiakkaan syöksykierteseen, josta seuraamuksena voi olla radikaalisia seuraamuksia, asosiaalisuus esimerkiksi päihteiden muodossa tai peruuttamaton teko kuten oman käden kautta lähteminen liian kovan paineen saattelemana. Lastensuojelun tehtävänä on nähdä lapsen ja perheen tilanne. Havaintojen ja hankitun informaation perusteella tilannetta koskevissa tutkimuksissa voidaan päätyä johonkin toimenpiteeseen, jäädä seuraamaan tilannetta tai vain todeta, ettei lastensuojelun tarvetta ole. Lastensuojelussa työskentelevien tulee saada riittävä määrä tietoa lapsesta, lapsen elämän olosuhteista ja hyvinvoinnista. Saadakseen kokonaisvaltaisen käsityksen lapsen elämäntilanteesta, tulee sosiaalityöntekijän ymmärtää se konteksti, jossa juuri tämä tietty lapsi elää. Kysymys siis kuuluu: miten sosiaalityöntekijä voi ymmärtää lapsen yksilöllisyyttä lastensuojeluprosessissa. (Eidheim & Stordahl, 2007, 139.)

Lastensuojelun toimenpiteiden kohteeksi tulevissa perheissä esiintyy tavallisesti useammanlaisten hyvinvoinnin ongelmien kasautumista. Pääasiallista huomiota ei kohdisteta perheissä esiintyviin ongelmiin, vaikka näitäkin sivutaan vaan erilaisiin lastensuojelun toimenpiteisiin ja toimenpiteiden kehityksen perusteella muodostuvaan käsitykseen lasten syrjäytymisestä. Huomiota kiinnitetään lastensuojelussa myös eri tavoin lasten ongelmiin ja syrjäytymisen riskiin puuttuvien lastensuojelun toimenpiteiden painottumiseen. (Raunio 2006, 99.)

Parton & O'Byrne (2000, 56–58) mukaan arvostelevalla, vähättelevällä ja ei-rohkaisevalla interventiolla on saatu paljon vahinkoa aikaan. Asiakastilanteissa, joissa asiakkaiden kanssa puhuttiin muutoksesta ja tulevaisuudesta, muutos oli mahdollista. Jos puhuttiin ongelmakeskeisesti, asiakkaat jatkoivat ongelmista puhumista ja ratkaisuihin ei koskaan päästy. Myös työntekijöiden kysymyksillä oli väliä. Sellaiset kysymykset, jotka tähtäsivät muutokseen, tuottavat myös asiakkaissa muutoksen halukkuutta. Näin ollen sosiaalityössä tulee olla tarkkana, minkälaista kieltä käytetään ja miten asioita sanotaan. On selvää, että asiakkaita tulee rohkaista optimismiin ja avoimiin muutoksen mahdollisuuksiin. Tämä ei tarkoita, että ongelmien käsittelyä tulisi välttää tai että kaikki ongelmat ratkeavat. Sosiaalityöllä on omat mahdollisuutensa, mutta on myös asioita, joihin ei voi vaikuttaa. Joskus muutos vain ei ole mahdollista tai asiakas ei ole halukas muutokseen.

THL:n tilastojen mukaan lastensuojelun tarve on kasvanut voimakkaasti koko 1990-luvun ja kasvu on jatkunut 2000-luvulla. Lastensuojelun kasvun tarve kertoo perheiden arkielämässä selviytymisen ongelmien huomattavasta lisääntymisestä. Lastensuojelun kasvun tarve kertoo myös lasten ja nuorten syrjäytymisen riskin voimakkaasta kasvusta. Toisaalta lastensuojelun kehitys kertoo myös toimenpiteiden painottumisesta perhettä ja lasta tukeviin avohuollollisiin toimenpiteisiin sekä välittömästi lapsen ongelmiin puuttuvien toimenpiteiden sijasta. Silti jälkimmäistenkin toimenpiteiden tarve on kasvanut 1990-luvulla huomattavasti.

Lastensuojelun avohuollon piirissä oli vuonna 2000 yli kaksinkertainen määrä lapsia ja nuoria vuoteen 1990 verrattuna, lähes 50 000 lasta ja nuorta. Tämä oli 4,3 prosenttia alle

18-vuotiaista (Taskinen 2002, 69). Avohuollon piirissä olevien lasten ja nuorten määrä kasvoi 1990-luvulla tasaisesti. Kasvu on jatkunut voimakkaana myös 2000-luvulla: vuodesta 2000 vuoteen 2004 avohuollon piirissä olevien määrä lisääntyi yli 10 500:llä lapsella ja nuorella. Vuonna 2004 avohuollon piirissä oli lähes 60 000 lasta ja nuorta (Säkinen & Kuoppala 2005.). Vuonna 2013 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 88 795 lasta ja nuorta, joista uusien asiakkaiden osuus oli 43,3 prosenttia (38 477). Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä kasvoi 2 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. (<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>) (Hakupäivä 17.11.2015)

2.2 Lastensuojelun keskeiset periaatteet ja toimenpiteet

Lastensuojelu tarkoittaa Heinon (2001, 90) mukaan henkilökohtaiseen tukeen ja pitkäaikaiseen vuorovaikutussuhteeseen perustuvaa työtä tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijälle ei ole tarjota riittävästi perhekohtaisia tukipalveluja. Heinon mukaan parhaimmillaan kunnalla on tarjota räätälöivää sosiaalityötä ja monipuolinen avohuollon palveluvalikoima perheen tarpeisiin, mutta ohuimmillaan sosiaalityöntekijä yrittää pitää yhteyttä perheisiin, seurata perheiden kehitystä ja toivoa, ettei perheiden tilanne pahene entisestään. (Raunio 2006, 99–100.)

Lastensuojelun keskeisimpänä periaatteena on lapsen etu ja sen toteutuminen. Mikäli lapsen lastensuojelu ei ole lapsen edun mukaista, ei lastensuojeluun tule ryhtyä. Lastensuojelussa lasten hoito ja kasvatus ovat aina ensisijaisia. Mikäli avohuollon tukitoimet eivät riitä kattamaan lapsen kokonaisvaltaista kasvua ja kehitystä, tulee lastensuojelun viimesijaisena pakkotoimenpiteenä vastentahtoinen huostaanotto. Huostaanotto prosessin valmisteluvaiheessa työryhmän tulee koostua moniammatillisesta arviointiryhmästä (Lastensuojelulaki 41 §) Moniammatillisuus korostuu etenkin lainsäädännöllisesti, jossa yhteistyön merkitys ja läheisverkostojen roolit korostuvat (Jahnukainen, 2012, 38–41) (Viitattu 17.5.2015.) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L9P41>). (Hakupäivä 17.5.2015)

Vehkalahden (2008) toteaa, että lastensuojelun erilaiset laitokset ja laitoksen historia

kiteytyvät sosiaalipolitiikan, kriminaalipolitiikan ja erilaisten pedagogisten oppien ja suuntausten mukaisesti. Laitoksissa vallankäyttö on olennaista ja sillä rajoitetaan asiakkaiden henkilökohtaista elämää, identiteettiä ja itsemääräämisoikeutta. Goffmanin(1987) ja Foucaultin (1980) mukaan vallankäyttö perustuu ihmisten identiteetin häviämiseen ja sen korvautumiseen laitosminuudella. Laitoksiin liittyy aina erityisiä rutiineja, käytäntöjä ja sosiaalisia toimintamalleja. Nämä tulevat esille lasten ja työntekijöiden näkökulmista katsottuna, mutta näyttäytyvät keskenään niin kovin erilaisina. (Eronen & Laakso 2009) Pösön, Jahnukaisten ja Kekonin (2004,89) mukaan lastensuojelulaitokset eroavat elinympäristönä muista laitoksista, esimerkiksi sisäoppilaitoksista, kuntoutuslaitoksista ja sairaaloista. Lastensuojelulaitoksissa tulee kehittää ja tukea lapsen, nuoren sekä hänen läheisten sosiaalisia suhteita. (Eronen 2007,26–27).

Eronen (2007) mukaan lastensuojelu muuttaa laitoksissa asuvan sosiaalisia suhteita. Leimaantuminen, pelko ja häpeä ovat asiakkaan pääsääntöisiä kokemuksia lastensuojeluasiakkuudessa. Hoikkala (2006) toteaa, että lastensuojelussa erityisen huolenpidon yksiköiden tarve on lisääntynyt. Tänä päivänä lastensuojelun haaste on, miten lastensuojelu kohdentuu lapseen yksilöllisesti sekä lapsen edun mukaisesti. (Eronen 2007, 32–33.)

Lastensuojelun tehtävänä on huolehtia lapselle mielekkäiden kasvuolojen varmistamisesta, kuten myös syrjäytymisen ja rikosten uusimisen ehkäisystä, osin yhteistyössä muun muassa nuorisotoimen kanssa. Myös lasten ja nuorten toivomukset ja mielipiteet on otettava huomioon toimenpiteitä suunniteltaessa. Ensisijaisena toimenpiteinä ovat erilaiset avohuollon toimet ja viimeisenä huostaanotto, sijaishuolto tai laitossijoitus, joista päättää kunnan sosiaalilautakunta ja tahdonvastaisissa huostaanotoissa hallinto-oikeudet. Sosiaaliviranomaiset voivat olla läsnä nuoren rikosten esitutkinnassa ja oikeuskäsittelyssä valvomassa lapsen edun toteutumista. (Lappi- Seppälä 2002 a, 296299; Nuorisorikostoimikunnan mietintö 2003, 24–25.; Honkatukia & Suurpää, 2007, 172.)

Viime aikoina moniammatillisuuden merkitystä on alettu korostaa uudella tavalla rikosten ennaltaehkäisyssä. Huolto- ja tukijärjestelmiä on haluttu kytkeä entistä tiiviimmin oikeudelliseen prosessiin ja tehostaa erityisesti paikallisten toimijoiden yhteistyötä. Rikosten seuraamusten yhteydessä yhteistyön tavoitteeksi on asetettu muun muassa seu-

raavia asioita: 1) nuoren tekemän rikoksen viranomaiskäsittely on saatava mahdollisimman nopeaksi, nuoren rikoskierre on katkaistava, ja rikoksen sekä seuraamuksen välinen suhde on tehtävä selväksi nuorelle; 2) nuori on saatava mahdollisimman nopeasti tuen piiriin; 3) tuomioistuimelle tuotetaan tietoa nuoren henkilökohtaisista olosuhteista, joita tarvitaan rangaistuksen määrittämiseen. (Nuorisorikostoimikunnan mietintö 2003, 190–194; Honkatukia & Suurpää, 2007, 172–173.)

Omassa työpaikassani nuoren kannalta ajateltuna erityisen huolenpidon osastoelämä näyttäytyy erittäin strukturoituna arkena. Osastolla on selkeä päivä- ja viikko-ohjelma, jota noudatetaan. Selkeät säännöt ja käytänteet tuovat osaltaan turvallisuutta osaston arkeen, vaikka aluksi ne voivat nuoresta tuntua kovin hankalilta. Osaston toimivuuden kannalta selkeät rajat sekä selkeät seuraamukset ovat tärkeitä ja tuovat rutiinia arjesta selviytymiseen. Nuori saa olla osastolla tiiviissä vuorovaikutussuhteessa aikuisten kanssa. Aikuisilta erityinen huolenpito vaatii sitoutumista hoito- ja kasvatustyöhön sekä vahvaa ammatti-identiteettiä. Tiiviissä pienryhmässä voidaan myös opetella ryhmässä toimimisen taitoja. Henkilökunta on jakaantunut suunnittelemaan hoidon kehittämistä mm perhe-, kriisi- ja traumatyön ryhmän, päihdetyön ryhmän, musiikkiryhmän, rikostyöryhmän ja omahoitajatyöskentelyssä. Tätä kautta on suunniteltu työn sisällön kehittämistä ja panostettu myös dokumentoinnin laatuun.

2.3 Syrjäytyminen

Kasaantuneet hyvinvoinnin ongelmat ovat syrjäytymisen kovaa ydintä sosiaalityössä. Kauniista sosiaalityön retoriikasta huolimatta ennaltaehkäisevine toimenpiteineen ja varhaisen puuttumisen periaatteesta huolimatta todellisuus teorian taustalla osoittaa kuitenkin sen, että sosiaalityö astuu näyttämölle vasta siinä vaiheessa, kun ongelmia hyvinvoinnissa on jo liiaksi yksilön yksin kannettavaksi. Tämän pohjalta yksilön riski syrjäytyä on jo jokapäiväistä todellisuutta. Tätä teoreettisesti tukee se, että yhteiskuntatieteellisesti syrjäytymistä tavallisesti tutkitaan kasautuneena huono-osaisuutena. (Raunio 2006, 99–100.)

Yhteiskuntatieteissä pidetään tärkeänä syrjäytymisen tutkimista kasautuneeseen huono-

osaisuuteen johtavana prosessina. Yhteiskuntatieteellinen tutkimus näyttää painottuvan syrjäytymisen ilmiön tutkimisessa enemmän seurauksen kuin siihen johtavien syiden analysointiin. (Raunio 2006, 28.) Eli käytännössä tutkitaan prosessin lopputulosta, vaikka syrjäytymisen tutkimisessa pidetäänkin tärkeänä tutkia syrjäytymistä prosessinomaisena kehityskulkuna.

Syrjäytymistä tutkitaan yleensä poikkileikkausaineistoihin perustuen, jolloin ko. olevien syrjäytymiseen liittyvien prosessinomaisten ilmiöiden tutkiminen ei ole mahdollista ajallisen ulottuvuuden puuttuvuuden vuoksi. Esimerkiksi pohtiessani tilannetta työni kannalta, niin voin tehdä seuraavanlaisen hypoteettisen kysymyksen asettelun: Lisääntykö päihteiden väärinkäyttö ja rikollisuus lastensuojeluasiakkailta tulevaisuudessa, heidän joutuessaan työttömäksi tai jäädessään ilman opiskelupaikkaa.

Syrjäytymisen prosessien analysointi on hyvin haastavaa kolmesta pääsyystä. Ensiksi kyseessä olevien prosessien analysoinnissa tarvitaan samoihin henkilöihin kohdistuvaa pitkäaikaista seuranta. Aineiston kerääminen tällaiseen tarkoitukseen on hyvin hankalaa. Toiseksi prosessien tutkittavuutta vaikeuttaa se, että prosessit todellistuvat yksilötasolla, jonka tutkiminen edellyttää tutkittavien oman toiminnan ja henkilökohtaisten valintojen huomioimista. Kolmanneksi on hyvin haastavaa erotella syy- ja vaikutussuhteita hyvinvoinnin ongelmien välillä, joiden erottelu on edellytys prosessien tutkimukselle. (Raunio 2006, 28.)

2.4 Osallisuus

Osallisuuden merkitystä asiakkaan elämässä voidaan tarkastella yksilöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Osallisuus korostuu etenkin asiakkaan hoitopalaverin aikana ja sen jälkeen. Hoitopalaverissa arvioidaan asiakkaan elämäntilanne moniammatillisen tiimin voimin. Asiakkaalle laaditaan huoltosuunnitelma hoitopalaveria varten. Asiakkaan kyky arvioida omia toivomuksia ja mahdollisuuksia vaikuttaa omien asioiden kulkuun työskentelyprosessissa, prosessissa jotka näkyvät sekä kuuluvat välittömästi hoitopalaverin jälkeen. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa sitä, että hänellä on mahdollisuus kohdata ihmisiä, jotka rohkaisevat asiakkaita keskusteluun ja vuorovaikutukseen sekä osallistuvat

asiakkaan työskentelyprosessiin kokonaisvaltaisesti. (Oranen 2013, 122–124.)

Uusien toimintamallien ja menetelmien kehittäminen vaikuttaa ja näkyy asiakkaiden hyvinvoinnissa. Uusien toimintamallien juurruttaminen käytännön työhön, perustuu asiakkaiden näkökulmaan ja ne mahdollistavat kehittämistyön. Asiakkaiden näkökulmat: tieto ja kokemus otetaan huomioon kehittämistyössä. Arvioinnin vaihe profiloituu kehittämistyön suunnitteluun ja nykytilan kartoittamiseen. Muutoksen mahdollisuus ja mittaaminen edellyttää lähtötilanteen kartoitusta. Vanhojen toimintamallien ja käytäntöjen uudistaminen sekä parantaminen ovat mahdollista toteuttaa asiakkaiden uusien visioiden ja kehittämisideoiden saattelemana. Vanhojen toimintamallien poissulkeminen etenee uusien toimintamallien muodossa ja etevät kehittämistyön prosessin aikana vaiheet. Työmenetelmien käyttöönotto ja niiden hyöty näkyvät asiakkaiden palveluprosessissa. (Hastrup, Hietanen-Peltola & Pelkonen, 2013, 139–141.)

2.5 Asiakslähtöisyys

Lastensuojelunpalveluiden asiakslähtöisyyttä tarkasteltaessa ja sen toteuttamisessa puututaan usein asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Itsemääräämisoikeuteen puuttuminen näkyy erityisesti lastensuojelun huostaanotonprosessin työskentelyssä, jossa asiakasta joudutaan rajoittamaan ja hänen itsemääräämisoikeutta koetellaan. (<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>) (Hakupäivä 27.8.2015)

Lapsilähtöisen asiakslähtöisyyden lastensuojelupalveluissa tulisi sisältää seuraavat elementit: asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset. Asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta ja palvelujen toteuttamisesta tulisi perustua asiakkaan näkökulman mukaisesti. Asiakkaiden kanssa työskentelevien tulee perustua työntekijöiden sitoutumiseen yhteisiin sovittuihin asioihin ja pelisääntöihin. Asiakkaan palautteen antamisen mahdollisuus saamastaan palvelusta. Asiakkaan palautteen myötä, asiakas voi vaikuttaa saamaansa palveluun, nämä johtavat palvelutoiminnan kehittämiseen asiakaspalautteiden myötä. (Lasso 1999, 27–28.)

Moniammatillisuuden työryhmän työskentely edellyttää hoitotyön ammatillisuutta ja

sen peilaamista omaan työhönsä asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöinen työskentely tarkoittaa moniammatillisen työryhmän kykyä selkeyttää asiakaslähtöinen työskentelyote. Työskentelytapa asiakaslähtöisyydessä on haasteellista ja sen toteuttaminen vaatii moniammatillisen työryhmän kohdalla oikeanlaista asennetta sekä arvoja ja niiden olemassaolon. Tämä korostuu etenkin lasten ja nuorten moniammatillisessa työryhmässä, jossa omahoitajan rooli korostuu.

Moniammatillisen tiimin työtehtävä lasten ja nuoren hoitoprosessissa edellyttää yhtenäisen diagnoosin muodostamista lapsesta tai nuoresta. Lasten sekä nuorten kanssa työskentelevien moniammatillisen työryhmän roolien, vastuun ja tehtävien selkeyttä sekä niiden tuntemista. Moniammatillisen työryhmän tehtävänä on muodostaa yhtenäinen kuva lapsen tai nuoren nykytilanteesta sekä hänen ongelmista ja tarpeista sekä tavoitteista. (Friis, Eirola & Mannonen 2004, 170172.)

Asiakasnäkökulman tarkoituksena on se, että asiakas voi itse kuvailla tilannettaan ja näin ollen toimia saamiensa palvelujen arvioijana. Myös asiakkaan osallisuus häntä koskeviin asioihin on tärkeää, koska asiakas voi kertoa aidosti omat tarpeet ja toiveet sekä kokemukset palvelun laadusta. (Pönkkö, 2005, 44.)

2.6 Voimaantuminen ja elämäntilanne

Asiakkaan voimaannuttaminen ja saaminen ”ehyeksi” ja sitä kautta tasa-arvoiseksi jäseneksi on aina se haaste, johon sosiaalialan työntekijän on sitouduttava kokonaisvaltaisesti. Menetelmien avaimina ovat asiakkaan voimaantumisen tukeminen, realististen tavoitteiden suunnitteleminen yhdessä asiakkaan kanssa ja sopimuksista kiinni pitäminen. Sosiaalialan työntekijän kyky asettua asiakkaan asemaan ja tasavertaiseen vuorovaikutussuhteeseen on erittäin tärkeää hoitoprosessin realistisen lopputuloksen saamiseksi. (<http://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/08/20/sosiaalialan-tyossa-edistetaan-voimaantumista>) (Hakupäivä 18.5.2015)

Taipaleen ja Hämäläisen (2007, 16) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon sosiaalinen innovaatio on yksilön, ryhmän, yhteisön tai verkoston luovan toiminnan tuloksena syn-

tynyt uusi idea. Tämä johtaa lisäarvoa tuottavaan tulokseen yksilön tai yhteisön hyvinvoinnissa ja terveydessä sekä palvelujärjestelmässä. Keskeistä tässä määrittelyssä on vaikuttavuus. Vaikuttavuudella on merkitys, mutta sosiaalinen innovaatio on innovaatio vasta, kun vaikutus voidaan todentaa joko mikro- tai makrotasolla. Vaikuttavuuden tulee olla todennettavissa ja mitattavissa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on neljänlaisia sosiaalisia innovaatioita: systeemiset innovaatiot koskevat lainsäädäntöä sekä ohjausjärjestelmää. Lisäksi on palvelujen ja etuuksien järjestämistä kansallisesti, alueellisesti, seudullisesti ja paikallisesti sekä niiden erilaisia järjestämistapoja ja -muotoja. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä, artikkelikokoelma, 14.)

Keskeistä sosiaalityön kannalta on se, miten kansallinen hyvinvointipoliittinen ilmapiiri ja sitä toteuttavat käytännöt muotoutuvat. Ratkaisevaa on se, millaiseksi yhteiskuntasopimuksen ala tullaan määrittelemään. Sosiaalityö toimii osana kansallista kokonaisuutta, mutta samalla sille on asetettu haasteita myös ylikansallisen, eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan toteuttajana. Erityisesti sosiaalityölle avautuu paikka ihmisten arjen tuntijana, siitä tiedon tuottajana ja välittäjänä suunnittelun ja päätöksenteon eri tasoille. Tässä korostuu sosiaalityö informaatiotyönä ja arkielämän tiedon kanavoijana. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä, artikkelikokoelma, 14.)

Asiakkaan auttaminen on sitä, että etsitään hänen voimavaransa, autetaan asiakkaan negatiivista ajattelutapaa muuttamaan positiivisemmaksi suuntaan ja ohjataan asiakasta keskittämään voimavaransa oikeisiin asioihin, keskittymään olennaiseen eli oman elämänhallinnan merkityksen saamiseen ja sitä kautta saamiseksi ei-toivotun käyttäytymismallin poissulkemiseksi. Greene ym. (2005) mainitsevat ohimennen asiakkailla olevista erilaisista (persoonallisista, interpersoonallisista ja ympäristöllisistä) voimavaroista, mutta he eivät käsittele näitä tarkemmin. Tällainen ylimalkainen puhe voimavaroista on sosiaalityössä yleistä. On syytä kiinnittää huomiota niihin voimavaroihin, jotka ovat asiakkaiden elämänhallinnan lisäämiselle ja yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiselle keskeisiä. Ilmeisesti on myös paikallaan selvittää mahdollisuutta siirtyä ongelmiin huomion suuntaavasta syrjäytymisestä positiivisemmin voimavaroista lähtevään käsitteistöön. (Raunio 2006, 44–45.)

Kinnusen ja Kurkisen (2003) mukaan suurin haaste kunnille hyvinvointipalvelujen kan-

nalta on se, miten turvata muuttuneet, määrällisesti laajenevat ja laadullisesti vaikeutuvat erityistarpeet vähenevillä resursseilla. Alueellisen yhteistyön keskeisinä tavoitteina on nähty muun muassa alueellisten erojen tasoittaminen ja olemassa olevien palvelujen kehittäminen. Uusiutumispaineita ovat luoneet myös monet uudenlaiset ilmiöt, joihin ei ole osattu riittävästi varautua. Haasteena ovat lisääntyneet päihde- ja mielenterveysongelmat tai perheiden sekä lapsuuden eriarvoistumiskehitys. Ongelmat ja tarpeet alkavat olla yhä enemmän yhteisiä kaikille hyvinvointipalveluja tuottaville tahoille. Työ nähdään osin ennakointina, jonka avulla pyritään löytämään ratkaisuja jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin. Verkoston kehittäminen ja moniammatillisuus ovat tulevaisuuden haasteita etsittäessä erilaisia palvelujen tuottamis- ja kehittämistapoja. (Tulevaisuuden hyvinvointipalvelujen kehittäminen-tapauksia Pohjois-Suomesta, 2004, 134–135.)

Asiakkaan kohtaamisessa ei pidä pyrkiä ymmärtämään vain asiakasta itseään, vaan myös asiakasta paikallisyhteisön jäsenenä. Siten näkökulma laajenee ja fokusoituu käsittelemään tasaveroisesti asiakkaan yhteisön ja kulttuurin. Kontekstuaalisella lähestymistavalla saa tietoa paitsi yleensä, myös tietoa määrätystä lapsesta yksilönä. Kontekstuaalinen lastensuojelu voi auttaa meitä näkemään lapsen, ja näkemällä lapsen tulee näkneeksi myös paikallisen elämismaailman. (Eidheim & Stordahl 2007, 141–142.) Sosiaalityön kontekstia voidaan hahmottaa materiaalisten, sosiaalisten, poliittisten, ekonomisten ja kulttuuristen tekijöiden kautta. (Fook 19, 157). Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jonka käytännöissä korostuu situationaalisuus (Rauhala 1983). Käytäntö osoittaa, että joskus on vaikeaa osoittaa automaattisesti, kuka on asiakas ja kenen tulisi itseltään selvästi hyötyä sosiaalityön palveluista. Usein asiakkaita on useampia ja intressit voivat olla vastakkaisiakin.

Koska sosiaalityössä joudutaan usein hakemaan sosiaalityön kohdetta ja sitä, keiden kanssa olisi hyvä työskennellä, voidaan määritellä, että työn kohteen ja keinojen hakeminen kussakin tilanteessa on kontekstuaalista sosiaalityötä. Kontekstuaalisuudella viitataan ammatilliseen toimintatapaan, jossa työskennellään lastensuojelun tilanteen ja paikan mukaisesti. Ajattelutapa tarkoittaa sitä, että ammatillista tietoperustaa ja käytäntöjä joudutaan muuntamaan soveltuviksi liikuttaessa sosiaalityön luonteen mukaisesti. (Fook 2002, 142–143.)

3 LIMINGAN KOULUTUSKESKUKSEN ERITYISEN HUOLENPIDON OSASTOT PARKKI JA JOUKOLA

Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastot Joukola (aloitti toimintansa 2001) ja Parkki (aloitti toimintansa 2008), ovat tarkoitettu erityisesti kiireellisesti sijoitetuille ja erityistukea tarvitseville nuorille. Ne ovat niille nuorille, joille avoimina systeemeinä toimivien sijoituspaikkojen resurssit eivät ole olleet riittävät. Toiminta toteutetaan neljä paikkaisissa yksiköissä(+ 1 kriisipaikkaosasto), jotka toimivat pitkälti erillään laitoksen muusta toiminnasta. Kriisipaikkaosasto on tarkoitettu sellaiselle nuorelle, joka tarvitsee heti fyysisistä, psyykkisistä tai sosiaalisista syistä johtuvaa kasvatus- ja hoitojaksoa erityisessä huolenpidossa.

Erityisen huolenpidon osastojen nuoret liikkuvat laitosalueella ja laitosalueen ulkopuolella pelkästään aikuisten seurassa ja valvonnassa. Osastojen tavoitteina ovat nuoren elämänhallintataitojen kehittäminen, nuoren vastuuttaminen sekä yhteistyö perheen kanssa. Keskeistä osaston arjessa on sosiaalinen vuorovaikutus aikuisten ja lasten ja nuorten välillä. Osastojen käytäntö rakentuu selkeän viikko-ohjelman ympärille. Koulunkäynti tapahtuu omassa ryhmässä osastoilla opettajan ja ohjaajan tuella. Vapaa-aikana nuori osallistuu erilaisiin harrasteisiin sekä työtoimintaan. (Limingan koulutuskeskuksen toiminnanohjausjärjestelmä 2014.) (Hakupäivä 15.9.14)

3.1 Pysäytysvaihe erityisen huolenpidon osastolla

Nuoren tullessa erityiseen huolenpitoon ensimmäisenä vaiheena on nuoren täysipysäytys. Täysipysäytys tarkoittaa sitä, että nuoren tullessa osastolle, hän aloittaa erityisen huolenpidon jakson omassa huoneessaan. Huoneessaan hän käy läpi keskusteluja osaston henkilökunnan kanssa. Lisäksi hän aloittaa tulovaiheen kirjallisten tehtävien tekemisen. Kirjallisilla tehtävillä on tarkoitus saada nuori pohtimaan syitä, ongelmia ja avata nuorelle sekä osaston henkilökunnalle nuoren tavoitteet pysäytysjaksolle. Erityisen huolenpidon hoitojakson yhtenä tavoitteena on, että nuori sitoutuu omaan hoitoprosessiinsa Limingan koulutuskeskuksessa. Nuoren tavoitteet omien asioiden hoitamiseen lisäänty-

vät ja hän motivoituu irrottautumaan itsetuhoisista käyttäytymismalleista.

Nuorta motivoidaan tajuamaan elämänsä mielettömyys ja se, että näin on mahdotonta jatkaa. Nuoren ja aikuisen välille pyritään luomaan luottamuksellinen suhde. Aikuisen, joka ei menetä toivoaan nuoren kanssa ja kannustaa häntä vaikeana aikana. Yhtenä keinona on kiinnittää nuori hoitopaikkaan ulkopuolisten virikkeiden vähentämisellä, jolloin lapsella on paremmin aikaa ja mahdollisuuksia pohtia omaa tilannettaan yksin ja aikuisen kanssa. Perusedellytykset hoitoprosessin käynnistymiselle ovat nuoren ei-toivotun käyttäytymisen katkaiseminen, voimavarojen löytäminen ja osallisuuden tunteminen. (Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen hoitoprosessin kuvaus.) (Hakupäivä 17.9.14.)

3.2 Sitouttamisvaihe erityisen huolenpidon osastolla

Sitouttamisvaiheen keskusteluissa nuoren kanssa syvennyttään sijoitukseen johtaneisiin syihin. Samalla käydään läpi menneisyyttä ja erityisesti niitä viimeisimpiä tapahtumia, jotka johtivat erityisen huolenpidon hoitojaksoon. Nuoren kanssa asetetaan tavoitteet hoitojaksolle ja pienempiä välitavoitteita, joita nuoren on mahdollista saavuttaa hoitoprosessin aikana. Pyrimme kannustamaan ja motivoimaan nuorta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja pohtimaan syy-seuraussuhteita. Lähiomaisten on mahdollista vierailla nuoren luona.

Sitouttamisvaiheessa yksilökeskustelut ovat erittäin tärkeitä. Yksilökeskusteluissa tavoitteena on käydä läpi nuoren tilanne ja nuorella on mahdollisuus kertoa osastolla olo ajasta. Nuori voi esittää toiveita, kertoa luottamuksellisesti osaston nuorten ilmapiiristä tai purkaa pahaa oloaan. Yksilökeskusteluiden tavoitteena on se, että nuori oppii keskustelemaan, koski asia sitten häntä tai muita osaston nuoria. Yksilökeskusteluissa nuorelle asetetaan tavoitteet seuraavalle viikolle. Tavoite tai tavoitteet voivat olla esimerkiksi opintojen eteneminen, hyvä käyttäytyminen tai aktiivisempi osallistuminen osaston yhteisiin aktiviteetteihin.

Sitouttamisjakson tavoitteena on, että nuoren luottamus ohjaajiin lisääntyy ja nuori al-

kaa ymmärtää, miksi on joutunut erityisen huolenpidon jaksolle. Tavoitteena on myös, että nuori hakeutuu vapaaehtoisesti keskustelemaan ohjaajien kanssa. Opiskelumotivaation ylläpitäminen ja henkilökohtaisen opetus- ja kasvatus suunnitelman toteutus ja seuranta asiakkaan kohdalla ovat keskeisiä tavoitteita. Nuoren ollessa osastolla hänen perhetilanteensa rauhoittuu ja yhteistyö läheisten kanssa onnistuu sekä ryhmätaidot kehittyvät. (Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen hoitoprosessin kuvaus.) (Hakupäivä 17.9.14)

3.3 Siirtymävaihe erityisen huolenpidon osastolta

Kun nuori on osoittanut sitoutuvansa hoitoprosessiinsa, nuorta valmistellaan siirtymään astetta vapaampaan asumisyksikköön. Siirtymävaiheprosessityöskentely vaihtelee ja on asiakkaan kohdalla hyvin yksilöllistä. Käytännössä siirtymävaiheprosessipituus vaihtelee viikosta jopa kuukauteen. Ohjaajien tuki ja kontrolli minimoidaan, jolloin nuori saa vastuuta. Nuoren tavoitteet ovat selkiintyneet sekä kontrolli oman elämänhallinnan tilanteesta on selkeytynyt ja hahmottunut. Siirtymävaiheen perusedellytyksenä on, että nuori pystyy sisäistämään omien tavoitteiden merkityksen tulevaisuudessaan. Motivaation ylläpitäminen koulunkäyntiin ja vastuun ottaminen omien asioiden hoidosta on lisääntynyt. Siirtymävaiheen työskentelyn hedelmänä on myös yhteistyön merkityksen korostaminen henkilökunnan ja vastuusijoittaja- sosiaalityöntekijän kanssa. (Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen hoitoprosessin kuvaus.) (Hakupäivä 18.9.14)

3.4 Limingan koulutuskeskuksen erityistä huolenpitoa ohjaavat lait ja lastensuojelun dokumentointi

”Lapselle voidaan sijaishuollon aikana, jos hänen erittäin tärkeä yksityinen etunsa sitä välttämättä vaatii, järjestää erityistä huolenpitoa vakavan päihde- tai rikoskierteen katkaisemiseksi tai kun lapsen oma käyttäytyminen muutoin vakavasti vaarantaa hänen henkeään, terveyttään tai kehitystään (Lsl72§)”. ([https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelulaki#a12.2.2010-88](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki#a12.2.2010-88)) (Hakupäivä 23.9.2014).

Limingan koulutuskeskuksen toiminta tapahtuu muun muassa seuraavien lakien ja sopimusten mukaisesti. YK:n Lapsen oikeuksien sopimus lapsen huollosta ja tapaamisoi-
keudesta (361/1983), lapselle tulee turvata sellainen ympäristö, jossa hän saa tasapai-
noisen kehityksen ja hyvinvoinnin. Lisäksi lapselle annetaan mahdollisuus läheisiin ih-
missuhteisiin ja tuetaan läheisverkoston haalimisessa. Lasta ei saa kurittaa, häntä ei saa
alistaa. Lapselle on osoitettava hellyyttä ja turvaa. Lastensuojelulaki (417/2007), lapsel-
la on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehityk-
seen sekä erityiseen suojeluun. Perusopetuslaki (628/1998), lapsella on oikeus opiskella
yhteiskunnassa tasa-arvoisena jäsenenä. Laki edistää lasten kasvua ja kehitystä oppivel-
vollisuuden muodossa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
(812/2000), lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luotta-
muksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (653/2000), lapsella on oikeus ilman syrjintää hä-
nen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon.

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/99), antaa luvan toimia avoimeen ja hy-
vään tiedonhallintatapaan viranomaisten toiminnassa. Laki yksityisyyden suojasta työ-
elämässä (759/2004), antaa yksityiselämän suojan ja muita yksityisyyden suojaa turvaa-
via perusoikeuksia työelämässä. Henkilötietolaki (523/1999), toteuttaa yksityiselämän
suoja ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltä-
essä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Limingan
koulutuskeskuksen toiminta toteutuu terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) alaisena.
(Limingan koulutuskeskuksen toiminnanohjausjärjestelmä 2014.) (Haku 22.9.14) Li-
mingan koulutuskeskuksen erityisessä huolenpidossa toimii moniammatillinen työryh-
mä. Työryhmä koostuu ohjaajista, sosiaalityöntekijästä, psykologista, erikoissairaanhoi-
tajasta ja lääkäristä sekä apulaisjohtajasta.

Lastensuojeluin muutokset 2008, 2010 ja 2012 ovat tuoneet erityisen huolenpidon osas-
tojen toimintaan muutoksia Limingassa. Kun Suomen ensimmäinen lähihoito-yksikkö
Joukola aloitti toimintansa 7.5.2001, saattoivat asiakkaan hoitajaksot kyseisellä osastol-
la olla hyvinkin pitkiä. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että asiakkaan hoitoprosessi oli
kestoltaan jopa vuoden mittainen. Nykyisen voimassa olevan lastensuojelulain tuomat

muutokset ovat olleet pääosin erittäin myönteisiä. Vuoden 2008, 2010 ja 2012 alusta tulleet nykyiset lastensuojelulain käsitteet ovat tuoneet muutoksia termeihin. Esimerkiksi huostaanotto termin sijasta tänä päivänä käytetään sanaa sijaishuolto. (Saastamoinen 2010, 6). Tämän päivän lastensuojelulaki on lisännyt dokumentointia mutta myös parantanut dokumentoinnin laatukriteerejä. Dokumentointi on myös parantanut jokaisen osapuolen oikeusturvaa joka on erityisen huolenpidon asiakkaan sijoitusprosessin kanssa tekemisessä. Esimerkiksi asiakkaista raportointi ja kirjaaminen ovat tarkentuneet, ennen kirjaaminen ja raportointi saattoi olla hyvin ympäripyörää. Kääriäisen 2003 mukaan lastensuojelun dokumentointi mahdollistaa lastensuojeluasiakkaan äänen ja näkyvyyden sekä totuudenmukaisuuden asiakastilanteista. (Kääriäinen 2003, 45-46.)

Saastamoisen mukaan erityisen huolenpidon jakson järjestäminen lapselle ja sitä koskeva päätös tehdään aluksi korkeintaan 30- vuorokauden ajaksi. Erityistä huolenpitoa voidaan jatkaa tämän jälkeen, mikäli siihen on erittäin painavat syyt. Käytännössä on kysymys erittäin vaikeahoitoisista lapsista. Erityinen huolenpito on lopetettava lapsen kohdalla välittömästi, mikäli lapsen tavoitteiden ja tarpeiden kannalta sillä ole enää tarvetta. (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L11P72>) (Hakupäivä 11.3.2015)

Erityisen huolenpidon arvio perustuu moniammatillisen tiimin asiantuntijoiden arvioon, päätöksestä tulee ilmetä, ketkä ovat suorittaneet arvion lapsen kohdalla sekä miten arvio on tehty. Päätös erityisen huolenpidon jakson jatkamisesta tulee perustua lastensuojelun moniammatillisen tiimin asianmukaisuuteen ja arviointiin. Lapsella on oikeus sanoa mielipiteensä erityisen huolenpidon jatkamisesta ja sen tarpeellisuudesta kohdallaan. (Saastamoinen 2010,284).

Erityisen huolenpidon perusteet ovat lähtöisin vuonna 1998 laaditusta Sijaishuollon pakkotoimiryhmän muistiosta, jossa on arvioitu lastensuojelullisen suljetun hoidon tarvetta ja tehty asiaa koskevia ehdotuksia. Muistiossa todetaan, että ”käsitettä suljettu hoito ei voi ottaen huomioon uusi perusoikeussäännöstämme ja kansainväliset ihmisoi-keussopimusvelvoitteemme sekä ehdotetun hoidon ja huolenpidon luonne ja tavoite pitää perusteltuna eikä hyväksyttävänä”. (Kekoni, Kitinoja & Pösö 2008, 13.)

Saastamoisen mukaan erityistä huolenpitoa järjestetään lastensuojelulaitoksissa, jossa voidaan turvata lapsen huolenpito moniammatillisen tiimin voimin. Järjestäminen kohdentuu 12 vuotta täyttäneille lapsille, joilla on vakavia päihde- tai rikoskierteitä. Erityisellä huolenpidolla pyritään turvaamaan lapsen fyysinen, sosiaalinen ja psyykkinen tasapaino. Näin ollen erityisellä huolenpidolla voidaan esimerkiksi katkaista lapsen ei-toivottu käyttäytyminen, jossa lapsi vaarantaa omaa henkeään, terveyttään tai kehitystään. (Saastamoinen 2010, 276-280.)

Erityinen huolenpito määritellään lastensuojelulain 71§:ssä seuraavasti: Erityinen huolenpito on suljettua hoitoa, jolla rajoitetaan lasten ja nuorten perusoikeuksia ja liikkumisvapautta rajoitustoimenpiteiden muodossa. Nykyisin erityisen huolenpidon aloittaminen perustuu asianmukaiseen päätökseen, joka perustuu moniammatillisen työryhmän arvioon lapsen ja nuoren tilanteesta. Forsmanin (2010, 16) mukaan lastensuojelun tehtävänä on toteuttaa lapsen ja nuoren edun mukaista hoitoa. Kuitenkaan yksimielisyyttä ei ole, miten lapsen ja nuoren etu toteutuu heidän kohdalla yksilönä ja miten se palvelee lasta ja nuorta sekä lapsen ja nuoren perhettä yksilöllisesti. (Forsman 2010, 16.)

Tarja Pösön (2004, 53) mukaan koulukotiin sijoitetuilla lapsilla on monitahoisia ongelmia ja ongelmat liittyvät lähinnä koulu- ja päihdeongelmiin sekä psyykkisiin ongelmiin. Kitinojan (2005, 143–161) väitöskirjan mukaan lastensuojeluasiakkuuteen päätyneiden lasten koulunkäyntihistoria perustuu siihen, että lapsista noin 12 prosenttia oli aloittanut koulunkäynnin vuoden myöhemmin kuin normaalisti aloitetaan. Lisäksi 63 prosenttia oli saanut erityisopetusta ennen koulukotisijoitustaan.

Saastamoisen mukaan erityisen huolenpidon tarkoituksena on katkaista lapsen itseään vaarantava käytös, rikos- tai päihdekierre tai mahdollinen lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö. Erityisen huolenpidon asiakkuus koskettaa erityisesti niitä lapsia, joiden ongelmat ovat jo pitkäaikaisia. Erityinen huolenpito on viimesijainen hoitomuoto, silloin kun muut tukitoimet tai lastensuojelulaitokset eivät ole pystyneet vastaamaan lapsen kohdalla hänen tarvitsemaa yksilöllistä hoitoa. (Saastamoinen 2010, 276–277.)

Erityisen huolenpidon yksiköihin sijoitetut nuoret vastustavat yleensä heidän parhaak-

seen tarkoitettuja hoito- ja kasvatemuotoja. Asiakastyön lähtökohtana on sosiaalinen vuorovaikutus, joka on tärkeää nuoren auttamissuhteessa. Erityisessä huolenpidossa nuoren sitoutuminen lapsen edun mukaisiin kasvat- ja hoitosuhteeseen on haasteellista, koska hänellä on menneisyydessään esimerkiksi päihteiden käyttöä, käytöshäiriöitä ja yhteiskuntaan sopeutumattomuutta. Tällöin nuori voidaan pakottaa vuorovaikutussuhteeseen auttajan kanssa. Erityisessä huolenpidossa nuori pakotetaan pysähtymään ja miettimään omaa elämäntilannettaan. Pysähtymisen tarkoituksena on käynnistää nuoren kasvu- ja hoitoprosessi. (Huotari, Meriläinen & Seppälä 2000, 22.)

3.5 Dokumentointi lastensuojelussa

Dokumentointi on muuttunut nykypäivän lastensuojelulain myötä haastavammaksi ja monimutkaisemmaksi. Varsinainen työn sisältö ja vaatimukset ovat tarkentuneet kirjaamisen muodossa. Kaikki toiminta on tehtävä mahdollisemman näkyväksi ja perusteltavaksi. Esimerkiksi asiakirjat on oltava asianmukaisia ja aina ajan tasalla. Asiakkaan oikeusturvaa ja itsemääräämisoikeutta on näin ollen pyritty lakiuudistuksella parantamaan. Dokumentointiin täytyy kiinnittää entistä enemmän huomiota. Tämä tarkoittaa sitä, että eri rajoitustoimenpiteet kirjataan todella tarkasti ylös. Näin ollen tehtyjä rajoitustoimenpiteitä voidaan tarkastella jälkikäteen, eikä epäselvyyksiä tule, mikäli kirjaamiset on hoidettu asianmukaisesti. Tämä on parantanut lasten oikeusturvaa siinä mielessä, että kaikille tehtäville rajoitustoimenpiteille tulee olla hyvät perusteet ja selvitykset siitä, mitä käytännössä on tehty. Nämä asiakirjat ovat sitten asianosaisilla saatavilla, mikäli he haluavat niitä tarkastella. Näin ollen väärrien ja perusteettomien rajoitusten tai tarkastusten määrä pienenee, koska nykyisen voimassa olevan lastensuojelulain myötä nämä asiat ovat tarkentuneet. Ennen uuden lastensuojelulain tuloa, dokumentointi saattoi olla sisällöltään hyvinkin vaihtelevaa. Dokumentoinnin tärkeys korostuu etenkin silloin, kun lasta joudutaan rajoittamaan.

Taskisen (2010, 102–103) mukaan asiakirjojen ja asiakassuunnitelman sisällön tulee perustua selkeästi faktoihin. Asiakirjojen ja asiakassuunnitelman tarkoituksena on olennaisen tiedon, havaintojen ja tilannearvioiden asianmukainen kirjaaminen selkeällä kielellä. Dokumentoinnin tarkoituksena on turvata lapsen ja perheen lastensuojellisuus

oikeusturva. Asiakirjojen laatiminen tulee olla sisällöltään nuoren ja perheen tukemista sekä sen tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti eheyttää lapsen tai nuoren elämänhallintaa. Dokumentoinnilla voidaan turvata myös työntekijän oikeusturva.

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla lasten ja nuorten sekä yhden työntekijän kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen kehittämisestä Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon lastensuojeluyksiköissä. Opinnäytetyön tavoitteina on kehittää ja parantaa 1) asiakaslähtöisyyttä erityisen huolenpidon osastoilla Limingan koulutuskeskuksessa. 2) Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon arjen kehittämiseen lasten ja nuorten edun kokemusten näkökulmasta.

Asiakaslähtöisyyden parantaminen palvelee nuoria ja heidän kanssa työskentelevää henkilökuntaa sekä sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Kehittämishankkeessani saadun asiakaspalautteiden tukemana Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen tarkoituksena on kehittää ja luoda 3) konkreettisia työvälineitä sekä 4) uusia toimintamalleja ja 5) käytäntöjä erityisen huolenpidon osastoilla tehtävässä työssä. Asiakastyön tehokkuus kulminoituu asiakaslähtöisyyteen: asiakkaan kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, kommunikointiin.

Tutkimustehtävät ovat:

1. Millaisia kokemuksia erityisen huolenpidon yksikön lapsilla, nuorilla ja Limingan koulutuskeskuksen sosiaalityöntekijällä oli asiakaslähtöisyydestä sijaishuollon prosessin aikana?
2. Millaisia kokemuksia erityisen huolenpidon yksikön lapsilla, nuorilla ja Limingan koulutuskeskuksen sosiaalityöntekijällä oli asiakaslähtöisyyden kehittämisestä sijaishuollon prosessissa?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA METODOLOGIA

Opinnäytetyötäni lähdin työstämään keväällä 2014 keskustelemalla ja haastattelemalla työyhteisöni eri ammattilaisia Limingan koulutuskeskuksessa. Erityistä huolenpitoa ei ole kovin paljon vielä tutkittu eikä siitä ole tilastotietoakaan juuri saatavilla. Johtaja Manu Kitinoja Limingan koulutuskeskuksesta on kuitenkin jonkin verran aihetta ja erityisen huolenpidon taustaa selvittänyt. Kitinoja (2006, 41) toteaa, että koulukotiseuran-tutkimusta on tehty sangen vähän. Syynä tähän on vaikeahoitoisten lasten ja nuorten negatiivinen asenne koulukoteihin ja haluttomuus osallistua ylipäättänsä koulukotitutkimuksiin.

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemus saamastaan palvelusta asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 87- 88.)

Kortteisen (1982,296) mukaan yksikin haastattelukerta voi olla tutkimuksen kannalta riittävä. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa tutkijan kiinnostuksen tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ja menetelmä, perustuvat haastateltavien henkilöiden omaan näkökulmaan ja kokemukseen tutkittavasta ilmiöstä. Laadullinen tutkimus mahdollistaa haastateltavien oman äänen ja mielipiteen omiin näkökulmiin ja kokemuksiin pohjautuen. (Hirsjärvi & Hurme 2009: 27–28.)

Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on kuvata ilmiötä ja pyrkiä löytämään sellaiset metodit, joilla tutkimukseen osallistuvien näkökulmat ilmiöstä tulevat esille. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohde ja kohteen valinta on tarkoituksellista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 160.)

5.2 Laadulliseen tutkimukseen osallistuvien valinta

Laadulliseen tutkimukseen osallistuvat valitaan tarkoituksenmukaisesti ja harkinnanvaraisesti. Tarkoituksenmukainen tutkimukseen osallistujien valinta tarkoittaa, että osallistujalla on mahdollisimman paljon tietoa ja kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Harkinnanvarainen osallistujien valinta tarkoittaa, että osallistujilla on kykyä osallistua tutkimukseen ja kertoa kokemuksistaan, joista tutkija on kiinnostunut. Tässä opinnäytetyössä tutkimukseen osallistui neljä lastensuojeluasiakasta. Tässä tutkimuksessa valitsin osallistujat, joiden uskoin parhaiten tuntevan tutkittavan ilmiön ja aihealueen.

Tutkimukseen osallistujat pysyvät anonymine. Tutkimukseen osallistujat koostuivat sellaisista lastensuojeluasiakkaista, joilla oli takanaan 1-3 kuukauden sijoitushoitoprosessi erityisen huolenpidon lastensuojeluasiakkuudessa. Pääsääntöisesti erityisen huolenpidon jaksolle tullessa nuorella on jo takanaan lukuisia sijoituksia eri lastensuojelulaitoksista. Erityisen huolenpidon jakso on viimeinen keino lisätä annetun tuen vaikutavuutta nuoren elämään.

Tutkimuksen haastateltavilla oli takanaan useita eripituisia jaksoja erityisen huolenpidon osastoilla. Näin sain laajan ja monipuolisen kuvan erityisen huolenpidon jaksosta. Haastattelin viisi nuorta, mutta lopulliseen tutkimusaineistoon otin neljän nuoren haastatteluaineiston, koska yhden nuoren haastattelu jouduttiin keskeyttämään. Haastattelun keskeytys johtui siitä, että nuoren psyykkinen tasapaino ei antanut mahdollisuutta haastattelun loppuun viemiseksi. Haastattelutilanteissa toin haastateltaville esille sen, että heidän mielipiteensä ja kokemuksensa erityisen huolenpidon jaksosta tulevat tutkimusessani esille.

Haastatteleman lapset ja nuoret olivat eri puolilta Suomea. Tämä ilmeni siten, että osa haastateltavista puhui murteella, joten muutin tutkimukseeni nuorilta lainaamaani haastatteluaineiston yleispuhekieleen. Tällä voitiin välttää se, ettei nuorten kommentteja voida tunnistaa murteen perusteella. Olen myös välttänyt sellaisten lausahdusten mukaan ottamista, joista nuori olisi ollut helppo tunnistaa esimerkiksi heidän kanssaan työskennelleitten henkilöiden toimesta. Jotkin haastateltavat toistivat haastattelussa tiet-

tyjä täytesanoja useaan kertaan. Olen poistanut haastatteluaineiston litteroinnissa näitä toistoja, sanoja nuoren anonymiteettisuojaan säilymisen ja tekstin selkeyttämisen vuoksi. Haastatteluaineiston kohdejoukon valinta koostui asiakkaista, jotka olivat lähtöisin hyvin erilaisista elämäntilanteista ja joiden elämänhallinnan katoamisen myötä he olivat päätyneet Limingan koulutuskeskukseen lastensuojeluasiakkaaksi erityisen huolenpidon osastoille. Haastatteluaineiston keräsin helmikuussa 2015.

5.3 Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Eskolan ja Suorannan (1998, 86–87) mukaan haastattelutilanteen tulee perustua avoimeen vuorovaikutukseen, jossa haastattelija ja haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Laadullisen aineiston keruu tapahtuu usein haastattelujen muodossa. Tämän jälkeen litteroin haastattelut kirjalliseen muotoon. Teemahaastattelu sopii laadullisen tutkimuksen aineiston keräämiseksi, koska kysymykset eivät ole strukturoituja vaan ne suhteutuvat laajempiin teemoihin. Teemahaastattelu on yleinen kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Sen hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että se voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, jolloin saadaan konkreettista ja esimerkinomaista tietoa ihmisten kokemuksista. Yksilöhaastattelun hyvä puoli on se, että yksilöhaastattelussa voidaan pois sulkea ryhmähaastattelun tuoma paine.

Yksilöhaastattelu mahdollistaa tiiviimmän vuorovaikutuksen tutkimukseen osallistuvien kanssa. Teemahaastattelun vahvuutena voidaan pitää sitä, että tutkija voi valita haastateltavien kohderyhmän, joilla on oleellinen tieto ja omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä sekä aiheesta. (Kananen 2010, 52–54.)

Yksi tällainen vaihtoehto on teemahaastattelu. Henkilökohtaisen haastattelun avulla voidaan saada kiinni tunteita ja ajatuksia, joita haastateltava ei välttämättä ryhmässä paljastaisi. Halusin haastattelujen olevan mahdollisimman aitoja tilanteita ja olin varannut runsaasti aikaa niihin, sekä valmistautunut haastatteluihin. Haastateltaessa on tärkeää, että haastateltaville tulee tunne, että tutkijana olen kiinnostunut nuoresta ja hänen mielipiteestään. Haastateltava aistii, jos tutkija ei ole samalla aaltopituudella, eikä oikeasti ole kiinnostunut hänestä. Tämä tulee esille siten, että haastatteluissa tutkijan ilmeet,

eleet kertovat haastateltavalle sen, miten tutkija suhtautuu haastateltavaan. Halusin haastattelutilanteiden olevan mahdollisimman rentoja ja rauhallisia. Haastattelut pyrin tekemään myönteisessä ja avoimessa ilmapiirissä.

Haastattelu voi tukea myös nuoren itsetuntoa ja sillä voi olla nuoren elämänhallintaa vahvistava merkitys. Tämä voi näkyä siten, että haastattelija voi olla ensimmäinen henkilö, jolle haastateltava pystyy purkamaan tuntojaan ja huoliaan avoimesti. Haastatteluissa voi pulpahtaa hyvin arkoja asioita, kun aika ja paikka ovat oikeita. Haastatteluissa nuorilla on myös mahdollisuus ilmaista itseään ihan omin sanoin. Näin saadaan nuorten äänet ja mielipiteet kuuluviin. Haastattelun etuna voidaan nähdä joustavuus ja se on kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen kannalta hyvä aineistonkeruumenetelmä. Haastateltavilla on mahdollisuus vastata haastattelukysymyksiin oman valinnan mukaisesti. Kysymyksien selventäminen haastateltavalle on paljon helpompaa ja mahdollistaa lisäkysymykset aineistonkeruuseen, verrattuna esimerkiksi postikyselyyn.

Haastattelu voidaan valmistella etukäteen, valmistelemalla haastateltavat tilanteeseen ja tutkimuksen kannalta oleellista on kertoa haastateltavalle tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuksen päämäärä. Haastattelun etuna voidaan nähdä myös se, että tutkija voi valita haastateltavat henkilöt, joilla on kokemus tutkittavasta aiheesta ja ilmiöstä. Haastattelun heikkouksina voidaan todeta se, että se vaatii aikaa tutkijalta sekä tutkittavilta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73,74.)

Vahvan työkokemukseni johdosta, pystyin keskittymään haastattelutilanteiden teemoihin hyvin. Tunnen haastateltavat, joten aikaa ei mene tutustumiseen tai aiheeseen perehtymiseen kysymyksieni pohjalta. Haastattelutilalla pyrittiin työrauhaan ja näin ollen haastatteluista saadaan kokonaisvaltaisesti antoisia sekä totuudenmukaisia. Näin haastattelut palvelevat sekä haastateltavaa että tutkijaa. Hirsjärvi & Hurme (1980, 41) mukaan vuorovaikutus on haastattelun kulminaatio ja se perustuu haastattelutilanteen ennalta suunnitteluun, haastattelutilanne on tutkijan ohjaama ja haastateltavien johdattamista tutkimusaiheeseen. Motivoinnin ja selkeän roolituksen esille tulo haastattelutilanteessa mahdollistavat haastattelun hyvän ilmapiirin.

Tässä opinnäytetyössä ja haastatteluissa pidin tärkeänä, että lapsi tai nuori sai kertoa itse

omista kokemuksistaan ja vältin liiallista aktiivista kyselemistä tai painostavaa haastatteleminen. Keskustelussa rohkaisin nuorta kertomaan asioista lisää, nuori saattaa kertoa asioista, joista hän ei ole ennen maininnut Limingassa olon aikana. Rohkaisevan haastattelun avulla, nuoren luottamus haastattelijaan kasvaa ja avautuminen keskustelun edetessä vahvistaa nuoren itsetuntoa. Itsetunnon kasvaminen haastatteluprosessin aikana antaa hyvän pohjan haastattelun etenemiselle ja myötävaikuttaa omalta osaltaan nuorta antamaan parhaan mahdollisen tutkimuksellisen tiedon sekä hyödyn tutkijan aineistonkeruun saamiseksi. (Hirsjärvi & Hurme, 1980, 41.)

Jokaisen haastateltavan asiakkaan haastattelu kesti ajallisesti noin 50 minuuttia. Haastattelujen tavoitteena oli saada haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia erityisen huolenpidon asiakkuudesta. Haastattelukysymykset esittelen kolmessa eri teemassa. Ensimmäisessä teemassa tarkastelen 1) nuorten kokemuksia osaston arjesta ja sen vaikutuksesta nuoren elämänhallintaan. Tämän jälkeen tarkastelen 2) erityisen huolenpidon sosiaalisia suhteita ja 3) erityisen huolenpidon vaikutuksia nuoren verkostoon. Luvun lopussa esille tulee lasten ja nuorten kokemuksia ja ajatuksia osastojaksosta elämänhallinnan tukijana sekä nuorten kehittämis ehdotuksia erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.

Haastattelukysymykset mahdollistavat haastateltaville luottamuksellisen ilmapiirin tuoda esille omat mielipiteensä erityisen huolenpidon jaksosta. Haastattelukysymykset olivat lasten ja nuorten mielestä selkeitä ja mahdollistivat haastateltavien vastaamisen esitettyihin kysymyksiin totuudenmukaisesti. Haastattelukysymyksien tavoitteena oli tuottaa erityisen huolenpidon asiakkailta kokemuksellista tietoa, joilla saisin vastauksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon-prosessin asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

5.4 Aineiston sisällön analyysi

Hirsjärven ym. (1997, 160) mukaan laadullisen tutkimusaineiston tulkitseminen ja sen sisäistäminen konkretisoituvat ainutlaatuisena. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sellaisia menetelmiä, joissa tutkimukseen osallistuvan ääni ja näkökulma tulevat esille.

Hirsjärven ym. (1997, 157) mukaan sisällönanalyysi on kvalitatiivinen menetelmä, jonka tavoitteena on kuvata verbaalisen, kommunikoinnin avulla ilmaista aineiston sisällön olemusta. Opinnäytetyössä aineiston sisällönanalyysi tapahtuu teemahaastattelun, havainnoinnin ja kommunikoinnin avulla. Tärkeintä on kuvata mahdollisimman tarkasti tutkittavaa ilmiötä.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on luotettava aineistonkeruumenetelmä, se tuo selkeyttä ja siten uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Aineiston analyysin avulla pyritään tiivistämään aineistoa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tavoitteena on luoda hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 138) Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia. Aikaisemman tiedon merkitys on uusia ajatusuria aukaiseva. Opinnäytetyön aineiston analyysia on määrittelyt aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 98-99.)

Tutkimuksen aineiston ja sen analysoinnin aloitin haastattelun jälkeen. Litterointi mahdollisti syvällisemmän yhteyden kerätyyn aineistoon ja sen analysoimiseen. Litteroinnissa käytin normaalia tekstinkäsittelyohjelmaa eli wordia ja fonttikoko oli 12 (Times New Roman). Riviväli oli 1,5 ja litteroitua aineistoa kertyi 10 sivua. Aineistossa karsin kaiken epäoleellisen pois, joilla ei ollut tutkimuksen kannalta oleellista merkitystä. Litterointi helpotti aineiston käsittelyä, yksityiskohtiin paneutumista ja niiden muistamista. Aineiston analyysitapana käytin sisällönanalyysia, tätä tapaa voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009.)

Tutkimuksessa oli tarkoitus kuvata todellista elämää tutkittavasta ilmiöstä ja tutkimuksen teko oli luontevaa myös siltä osin että tutkijalle tutkittava ympäristö oli tuttu. Lisäksi tutkijalla oli mahdollisuus valita tutkimuksen luotettavuuden kannalta teemahaastattelun kohderyhmä tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 160.)

5.5 Tutkimuksen eettisyys

Hirsjärven ym. (1997, 25–27) mukaan tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää että

jo tutkimusaiheen valinnassa huomioidaan kenen ehdoilla tutkimus ja tutkimuksen aihe tehdään. Huomioitavaa tutkimuksen kannalta on että tutkimukseen osallistuvien kohdalla noudatetaan tasa-arvoisuutta ja osallistuvia henkilöitä perehdytetään tutkimuksen aiheeseen. Myös tutkimukseen osallistuvien kohdalla osallistuminen tutkimukseen tulee olla vapaaehtoista ja osallistuva voi keskeyttää osallistumisen tai perua tutkimukseen osallistumisen.

Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruu on tärkeää laadullisen tutkimuksen eettisyyden kannalta. Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden saamiseksi on tärkeää saada tutkittavien ääni ja näkökulmat kuuluviksi. Tutkija on tasa-arvoisessa asemassa tutkittavan kanssa. Avoin tiedonkeruu ja hyvään vuorovaikutukseen perustuva tutkimus minimoivat tutkimuksen mahdolliset eettiset ongelmat. (Hirsjärvi ym. 2000, 155.) Tutkijan ja tutkittavien välille ei saa muodostua riippuvuussuhdetta sillä riippuvuussuhde voi vaikuttaa oleellisen tiedon ja aineiston totuudenmukaisuuteen. Tutkijalta vaaditaan ammattitaitoa, eettisten ongelmien tunnistamista sekä ammattietiikkaa. Tietojen keräämisessä kaksi oleellisinta seikkaa ovat 1) luottamuksellisuus ja 2) anonymiteetti. Tutkimuksen tullessa julki, on tärkeää että tutkittavien anonymiteettisuoja säilyy. Tutkimuksen luotettavuus ilmenee siten, että minä itse omaan tutkittavan kohteen ja ilmiön koska minulla on pitkä työhistoriakokemus lastensuojelualalta ja erityisesti erityisenhuolenpidosta. Eskolan ja Suorannan (1998, 52) toteaa että tutkijalta oletetaan kykyä tehdä eettisiä ratkaisuja tutkimusprosessin aikana. Tämä tarkoittaa sitä että tutkimus tulee olla luotettava, rehellinen ja totuudenmukainen. Tutkija on aina vastuussa tutkimukseen osallistuville henkilöille ja tieteelle.

Haastateltaviksi olen valinnut neljä erityisen huolenpidon asiakasta, jotka ovat sijoitettu Limingan koulutuskeskukseen kiireellisellä huostaanottopäätöksellä. Haastateltaviin asiakkaisiin päädyin, koska he tuntevat minut ja minä heidät. Haastatteluihin olen saanut viralliset luvat kirjallisena asiakkailta, heidän huoltajalta tai huoltajilta, Limingan koulutuskeskuksen johtajalta sekä vastuusijoittaja-sosiaalityöntekijältä. Haastattelut toteutetaan asiakkaitten kanssa laitoksen alueella sijaitsevalla vierashuoneella.

Tutkimuksen haastateltavilla oli takanaan useita eripituisia jaksoja erityisen huolenpidon osastoilla. Näin sain laajan ja monipuolisen kuvan erityisen huolenpidon jaksosta.

Haastattelin viisi nuorta, mutta lopulliseen tutkimusaineistoon otin neljän nuoren haastatteluaineiston, koska yhden nuoren haastattelu jouduttiin keskeyttämään. Haastattelun keskeytys johtui siitä, että nuoren psyykkinen tasapaino ei antanut mahdollisuutta haastattelun loppuun viemiseksi.

5.6 Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskysymykset

Hirsjärven ym. (1997, 214) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Haastattelu ja havainnointi tutkimuksissa tuodaan julki tarkasti olosuhteet ja ympäristö, jossa aineisto kerätään. Opinäytetyön tekijän kanssa luotettavuus pyritään saamaan haastattelujen muodossa. Luotettavuus ilmenee myös siten, että minulla on kykyä luoda haastattelutilanteista sellaisia, joissa haastateltavat voivat olla avoimia sekä vapautuneita. Tämä mahdollistaa tutkimuksen luotettavuuden ja asiakaslähtöisen näkökulman erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden kehittämisessä.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti. Luotettavuuden kriteerit koskettavat koko tutkimusprosessia. Tutkija on tutkimuksensa tutkimusväline. (Eskola & Suoranta 1998, 55–59). Tutkimuksen luotettavuus ja laatu tulee varmistaa jo tutkimustyön suunnitteluvaiheessa. Aineistokeruun jälkeen tutkimuksen luotettavuutta ei voi enää parantaa. Luotettavuus on tutkimuksen kannalta merkittävä tekijä kokonaisprosessin onnistumisen kannalta. (Kananen 2010, 68–69.)

6 ASIAKKAIDEN HAASTATTELU

Nuoret kokivat peruskoulun suorittamisen ja jatko-opiskelupaikan saamisen tärkeäksi. Erityisen huolenpidon osastoilla painotetaan peruskoulun ja jatko-opiskelun sekä ammatin tärkeyttä. Tutkimustulosten mukaan nuorten suhtautuminen koulunkäyntiin ja erityisesti peruskoulun loppuun suorittamiseen on parantunut erityisen huolenpidon jakson aikana. Erityinen huolenpito näyttäytyy arjessa niin lapselle kuin työtä tekeväälle aikuiselle hyvin pitkälti rajoittamisena sekä aikuisen aktiivisena läsnäolona. Erityinen huolenpito ei onnistu ilman selkeän tiukkoja rajoituskäytänteitä. Nuori voi kokea erityisen huolenpidon jakson olemisen hyvin usein kaikkeen puuttumisena ja yksityisyyden menetyksenä sekä melkein pakotettuna vuorovaikutuksena aikuisen kanssa. Työntekijän kannalta kyse on mahdollisimman tiiviistä sosiaalisesta vuorovaikutussuhteesta, jossa vuorovaikutustaitoja harjoitellaan nuoren kanssa yksilöllisesti sekä ryhmässä.

Haastatteluissa on kolme pääteemaa. Ensimmäisessä teemassa tarkastelen 1) nuorten kokemuksia osaston arjesta ja sen vaikutuksesta nuoren elämänhallintaan. Tämän jälkeen tarkastelen 2) erityisen huolenpidon sosiaalisia suhteita ja 3) erityisen huolenpidon vaikutuksia nuoren verkostoon. Luvun lopussa esille tulee lasten ja nuorten kokemuksia ja ajatuksia osastojaksosta elämänhallinnan tukijana sekä nuorten kehittämis ehdotuksia erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.

Haastattelukysymykset mahdollistavat haastateltaville luottamuksellisen ilmapiirin tuoda esille omat mielipiteensä erityisen huolenpidon jaksosta. Haastattelukysymykset olivat lasten ja nuorten mielestä selkeitä ja mahdollistivat haastateltavien vastaamisen esitettyihin kysymyksiin totuudenmukaisesti. Ohessa lainausmerkeissä myös haastateltavien vastauksia: Haastattelukysymyksien tavoitteena oli tuottaa erityisen huolenpidon asiakkailta kokemuksellista tietoa, joilla saisin vastauksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon-prosessin asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

Oliko erityisen huolenpidon osastojakso mielestäsi sinulle hyödyllinen?

Kyllä, miten:

Haastateltavat lapset ja nuoret kokivat erityisen huolenpidon osastojakson myönteiseksi. Oman elämän rauhoittumisen ja vanhempien kanssa asioiden kuntoon saattaminen kuvattiin osastolla saavutettujen hyötyjen joukkoon, kuten Asiakas 2 tuo seuraavassa esille:

Asiakas 2.”Käyttäytymiseni parani, opin tulemaan toisten ihmisten kanssa toimeen ja huomioin heidät paremmin. Olen rauhallisempi ja tasapainoisempi ja en enää särje tavaroita. Myös vanhempien kannalta oli hyvä, että pysäytysjakso tuli kohdalleni koska he olivat niin huolissaan minusta. Vanhempien kanssa nyt tosi hyvät välit ja pysäytysjakso on lähentänyt meitä.”

Asiakas 2.”On, se auttoi paljon, pysäytti ja jarrutti sen hetkisen tilanteen. Pääsin eroon päihderiippuvuudesta, hatkakierteestä. Minulla oli koulunkäyntiongelmia, huonoja kavereita sekä sain katkaistua rikoskierteen”

Asiakas 2.”Mielestäni hyödyin Eho:jaksosta, se avasi silmäni ongelmilleni ja aloin osata ottaa apua vastaan. Oli aivan mahtavaa, että opin tulla puhumaan aikuisille, oli mielentila tai asia sitten mikä vain. Siellä pääsin ottamaan ensiaskeleet toipumiseeni. Eikä se olisi onnistunut ilman tätä pysäytysjaksoa.”

Saitko osastolla ajatuksia/valmiuksia tulevaan elämääsi? (vertaa tulohetken ajatusmaailmaasi)

Haastateltavien viettämä aika erityisessä huolenpidossa kohensi jossain määrin jokaisen elämänhallintaa ja kykyä katsoa tulevaisuutta pidemmälle. Kaikille ei suurta muutosta osastojakso tehnyt:

Asiakas 4. ”Tullessani erityisen huolenpidon jaksolle ajatusmaailmani oli aika sekava. Olin levoton ja turhautunut usein myös aggressiivinen. Nykyään ajatusmaailmani on jonkin verran rauhoittunut ja arkeni on jonkun verran tasaantunut,

muttei täysin.”

Asiakas 2.”Tulohetkellä en paljoakaan piitannut itsestäni, ja olin todella impulsiivinen. Lääkärin, psykologin ja ohjaajien kanssa keskustelut todellakin opetti minua. Olen arvokas, nyt ymmärrän sen. Opin myös, että impulsiivisuutta, ja itsehillintää voi kasvattaa, sekä omien ongelmien kanssa voi todella oppia elämään!”

Asiakas 2.”Kyllä, mm. tulevaan ammattiin, jatkokoulutukseen jne. ja tukea omaan asumiseen”

Asiakas 3.”Auttoi paljon, vaikka jakso olikin syvältä. EHO on täysin oikea paikka nuorelle, jolla menee lujaa. Minua se auttoi paljon. , aika oli/ tuntui välillä pitkältä. Eho on sopiva paikka nuorille, joilla on päihderiippuvuutta tai muita ongelmia, jotka ovat vakavia esimerkiksi rikollinen toiminta ja hatkakierteet.”

Osalla haastateltavilla lapsilla ja nuorilla koulutuksen arvostus nousi, ja useimmat pääsivätkin ensimmäisiä kertoja tutustumaan opiskeluun ja jatko-opiskelumahdollisuuksiin. Myös monilla opintojen edistyminen johtui nimenomaan erityisen huolenpidon osaston struktuurista opiskella ja jatkuvasta erityisen huolenpidon osastolla tapahtuvasta henkilökohtaisesta ohjauksesta opiskeluun erityisopettajan ja ohjaajan avulla.

Asiakas 4.”Kyllä, ohjaajat auttoivat paljon. Jos jokin asia painoi mieltä, ohjaajat auttoivat keskustelemalla.”

Miten kehittäisit erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyttä ja osaston toimintaa oppilaille mielekkäämmäksi?

Asiakas 3.”Saisi soittaa tyttö/ poikaystävälle kerran päivässä. Ohjaajat saisivat olla hieman rennommalla tuulella, mutta pitää kuitenkin kuria yllä.”

Asiakas 3.”Ei siinä kai pahemmin muutettavaa ole, se riippuu aika pitkälti itsestään, millaisen vastaanoton ja kohtelun saa. Jos olet itse aikuisille asiallinen, uskon että hekin ovat.”

Osaston kehittämisestä haastatellessa joukkoon mahtui perinteisiä ”vähemmän sääntöjä”-vastauksia. Haastatteluista oli kuitenkin toisiaan yhdistävä seikka: liikunnan, aktiviteettien ja yhteisten harrasteiden lisääminen.

Asiakas 1. ”Enemmän liikuntaa ja muuta yhdessä toimintaa. Tutustuisi paremmin ja nopeammin toisiin nuoriin ja ohjaajiin tekemisen kautta.”

Asiakas 2. ”Läheisten vierailuja voisi enemmän ja enemmän yhteisiä harrastuksia, jotta olisi helpompi tutustua eri ihmisiin.”

Asiakas 2.”voisi liikkua laitosalueen ulkopuolella valvotusti. Ulkopuolella olevia harrastuksia, mm kylpylä, kärppäpelit jne. pieniä virikkeitä PS3/Xbox360, atk-käynnit ja soisi soitella omille tärkeille henkilöille/ystävät, tyttö-poikaystävä, isompi karkkiraha. Huoneisiin saisi sisustaa enemmän, julisteita yms.”

Mitkä ovat olleet positiivisia ja negatiivisia asioita, joita osastolla olet kokenut?

Asiakas 1. Negatiiviset asiat: ”Turha putkareissu /ohjaajan ylireagointi”

Asiakas 4. Negatiiviset asiat: ”Ohjaajien yleinen kireys, yhteyden pidon totaalinen estäminen, liian pitkät huonehoidot (1-4 h). Koulunkäynti tyssää jos on ammattikoulussa, liian pitkät keittiövuorot. Haastateltavan mukaan myös 3Kk:n erityisen huolenpidon jakso pistää nuoret henkisesti koville, näkyy usein masentuneisuutena, nuorien vastaanvälttämisenä,”

Asiakas 2. Positiivisia asioita: ”Joidenkin ohjaajien ymmärrys nuoria kohtaan, pitkät valvomisajat, säännöllinen liikunta, pihalla käynti.”

Asiakas 1. Positiivista: ”keskusteluapua saa liki aina jos tarvitsee, ohjaajat vaikuttavat (ainakin suurin osa) aidosti työstään kiinnostuneilta.”

Asiakas 3. Negatiivisia: ”Joidenkin ylireagointi mm. kiinnipitotilanteissa. Ei ole paljon nuorille lautapelejä ajankuluksi, ellei vanhoja risoja lasketa.”

Asiakas 1.”Eholla ei aina huomioida mm. seksuaalisävytteissä vitseissä, ja elokuvissa, sekä ohjelmissa niitä, keitä se voi aidosti ahdistaa.”

Mitä odotit erityisen huolenpidon jaksolta? Saitko tarpeeksi ymmärrystä, tukea ja yksilöllistä huolenpitoa erityisen huolenpidon jakson aikana?

Asiakas 2..”Odotin juuri sitä mitä siellä oli. Sain ymmärrystä ja tukea useimmilta ohjaajilta, en kaikilta. Huolenpidossa ei ole moitittavaa.”

Asiakas 1.”En osannut odottaa Eholta aluksi mitään, sinne tuleminen tuli niin äkkiä, enkä aiemmin ollut kuullut siitä.”

Positiivisina asioina asiakkaat ovat kokeneet koulunkäynnin, liikunnan ja harrasteet sekä kaiken aktiviteetin millä osastolta pääsee ulos, kuten esimerkiksi mahdolliset ekstrakoulut ja kaupassakäynnit sekä vaateostot ohjaajan mukana edellyttäen, että nuorella arki toimii) Negatiivisena koettiin lomien puute sekä kaikenlaiset kurinpidolliset toimenpiteet. Kehittämisestä kysyttäessä, päädyttiin samoihin asioihin kuin mistä kuitenkin tulee positiivista palautetta eli osasto on oikeanlaisessa kehityssuunnassa, rajansa silti aktiviteettien määrälläkin.

Asiakas 2.”Koulunkäynti sujuu, ennen koulu meni heikosti, kun ei mikään kiinnostanut. Täällä olen oppinut arvostamaan sitä ja saanut korotettua arvosanoja. Peruskoulun jälkeen haen ammatilliseen koulutukseen”

Opettajan ja ohjaajien avustuksella kartoitetaan jatko-opiskelumahdollisuudet. Yhteistyöllä sijoittavan kunnan kanssa tehtävä yhteishaku, on erityinen panostuksen kohde Eho-jakson aikana, nuorelle tulee "tunne", että hänestä välitetään ja hän on tärkeä ihminen/nuori tässä yhteiskunnassa sekä lisäksi saa uuden mahdollisuuden aloittaa "puhtaalta" pöydältä. Tällä toiminnalla on mahdollisuus saada nuoren ei-toivottu käyttäytymismalli katkaistua.

Asiakas 2”Liikuntaa ja yhdessäoloa enemmän. Edes ulkoilua voisi olla pari kertaa päivässä”.

Asiakas 1. ”Enemmän liikuntaa ja muuta yhdessä toimintaa. Tutustuisi paremmin ja nopeammin toisiin nuoriin ja ohjaajiin tekemisen kautta.”

Monesti on nuoria, jotka eivät ole ennen osastolle sijoitustaan harrastaneet esimerkiksi liikuntaa missään muodossa. Käytännössä tämä on näkynyt lähes olemattomana haluna päästä muiden nuorten sekä aikuisten mukaan ja esimerkiksi ryhmässä toimiminen voi olla tosi vaikeaa, etenkin tämä korostuu jos kyseessä on ”hiljainen” ja arka nuori. Ryhmäytyminen ja siihen ohjaaminen yhteisten aktiviteettien muodossa kasvattaa nuoren itsetuntoa, hän saa uusia elämyksiä ja näin ollen nuori kokee elämässään onnistumisen kokemuksia.

Aikuisen tuen ja kontrollin sekä kannustamisen tavoitteena on vahvistaa nuoren minäkuvaa ja identiteetin löytymistä. Tavoitteena on voimaantuminen ja nuoren elämänhallinnan kohentuminen erityisen huolenpidon jakson aikana. Aikuisen on hyvä tuoda esille omalla ammattitaidollaan se seikka esille, että hän näkee nuoressa positiivisia asioita ja tuo niitä esille.

Erikssonin kehitysteorian mukaan nuoruuden tärkein kehitystehtävä on identiteetin ja roolihämmennyksen välisen kriisin ratkaisu. Teorian mukaan onnistunut identiteettikriisi tuottaa tulokseksi aidolta ja omalta tuntuvan minä identiteetin. Eriksson painottaa kehitysteoriassaan, että kasvu ja kehitys eivät tapahdu tyhjiössä vaan sosiaalisessa kontekstissa, jonka muodostavat perhe, koulu, toveripiiri tai muu sosiaalinen ympäristö. (Kuusinen 2006, 316.)

Erityisen huolenpidon jakson tavoitteena on saada nuori unohtamaan negatiiviset ajatukset pysäytysjaksosta, oli nuoren taustat mitkä hyvänsä. Tavoitteena on että nuori alkaa nähdä aikuisen tuen ja välittämisen tuella positiivisia kokemuksia erityisen huolenpidon jaksosta. Erityisen huolenpidon jaksolla on huomattu se että, kuinka nuoret nauttivat aidosti liikunnan antamista mahdollisuuksista ja kuinka innokkaana he ovat aina lähdössä liikkumaan, oli kyseessä kuntosali tai vaikka pelkästään pienimuotoinen kävelylenkki laitoksen alueella. Haastateltavani nuoret ilmaisivat haastattelun ohessa, että erityisessä huolenpidossa liikkuminen ja pelaaminen olivat mukavaa, silloin kun minä ohjaajana olin mukana toiminnassa.

Taipale, Hämäläinen (2007, 17) mukaan Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevat innovaatiot kehittävät esimerkiksi hoitokäytäntöjä, hoitoprosesseja ja palveluketjuja

sekä asiakaslähtöisyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat kehittymässä asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaan resurssit, osallistuminen ja toimintakyky otetaan entistä laajemmin huomioon arvioitaessa asiakkaan osallistumismahdollisuuksia hoito- ja palveluprosessissa. Toimintakyvyn arvioinnissa ei oteta huomioon vain yksilön omia resursseja, vaan siinä huomioidaan asiakkaan mahdollisuuksiaan toimia, asioida ja selviytyä ympäristössään sekä myös yksilön ja hänen sosiaalisen verkostonsa laajuutta ja mahdollisuuksia osallistua ja tukea asiakasta yksilöllisesti.

6.1 Sosiaalityöntekijän haastattelu

Olen haastatellut Limingan koulutuskeskuksen sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijä tuo oman näkökulman erityisen huolenpidon nykytilanteesta ja sen kehittämisestä. Sosiaalityöntekijällä on yli kymmenen vuoden kokemus lastensuojelualasta ja hän on myös aikaisemmin työskennellyt ohjaajana ennen siirtymistään sosiaalityöntekijäksi. Haastattelun tavoitteena on tuottaa sosiaalityöntekijän kautta opinnäytetyöhöni lisäarvoa ja tietoa lastensuojelulakien, säädösten, rajoitustoimenpiteiden ja erityisesti lapsen edun muuntumisen tämän päivän lastensuojelulain myötä.

Sosiaalityöntekijä toimii erityistyöntekijänä, tarkemmin sanottuna sosiaalityöntekijänä lastensuojelulaitoksessa. Uusi lastensuojelulaki astui voimaan vuoden 2008 alusta. Sitä ennen marraskuusta 2006 alkaen oli voimassa sijaishuollon rajoituksia koskeva lastensuojelulain säädökset, jotka muuttuivat vielä kertaalleen vuoden 2008 alusta. Rajoitustoimenpiteitä ovat muun muassa yhteydenpidon- ja liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen ja henkilöntarkastus sekä henkilönkatsastus. Nämä lastensuojelulaitoksissa sovellettavat rajoitustoimenpiteet ovat suurin asia, joka muuttui lastensuojelutyössä uuden lastensuojelulain myötä. Ennen uutta lakia rajoitustoimenpiteitä käytettiin tietenkin samoilla periaatteilla, harkiten ja perustellen, mutta mielestäni lapsen ja huoltajien osallisuus ja oikeusturva on parantunut uuden lain myötä ainakin näissä kohdissa.

Rajoituspäätösten dokumentointi määriteltiin uudessa laissa. Tämä tarkoittaa sitä, että eri rajoitustoimenpiteet kirjataan todella tarkasti ylös. Näin ollen tehtyjä rajoitustoimenpiteitä voidaan tarkastella jälkikäteen, eikä epäselvyyksiä tule, mikäli kirjaamiset on

hoidettu asianmukaisesti. Tämä on parantanut lasten oikeusturvaa siinä mielessä, että kaikille tehtäville rajoitustoimenpiteille tulee olla hyvät perusteet ja selvitykset siitä, mitä käytännössä on tehty. Nämä asiakirjat ovat sitten asianosaisilla saatavilla, mikäli he haluavat niitä tarkastella. Väärien ja perusteettomien rajoitusten tai tarkastusten määrä pienenee, koska uuden lain myötä nämä asiat ovat todella tarkentuneet. Kirjaamisella ja dokumentoinnilla turvataan myös työntekijöiden oikeusturvaa.

Jokaisen rajoitustoimenpiteen kohdalla pitää kuulla yli 12- vuotiasta lasta eli selvittää, vastustaako lapsi rajoituspäätöstä vai ei, mikäli se on mahdollista. Yleensä lapsen mielipide saadaan selvitettyksi ja tavallisesti lapsi ei vastusta rajoitustoimenpiteitä, mikäli rajoitustoimenpiteen perustelut on selkeästi lapselle kerrottu. Tämä lisää lapsen osallisuutta häntä koskevissa prosesseissa, mikä on hyvä parannus ja lisä uudessa lastensuojelulaissa. Sosiaalityöntekijän mukaan on tärkeää se, millä tavalla lapsi huomioidaan ja häntä kuullaan. Se on hyvin paljon kiinni työntekijän ammattitaidosta ja vuorovaikutustaidoista. On asioita ja tilanteita, joihin lasta ei voi ottaa osalliseksi. Näissä tilanteissa aikuisen on pystyttävä arvioimaan lapsen kehitystaso ja tilanne kokonaisuudessaan, mikä luo haasteita työntekijän ammattitaidolle. Lisäksi on huomioitava, että lapsen mielipide ei välttämättä tarkoita sitä, että asiat tehdään hänen haluamallaan tavalla. Lapsen etu tulee ottaa huomioon ja tällöin päätös voi olla lapsen mielipiteen vastainen.

Samoin huoltajien osallisuus kuulemismenettelyn myötä on lisääntynyt lastensuojelussa. Huoltajat ovat edelleen asianosaisia lastensa asioissa vaikka lapsi olisikin huostaan otettu. Käytännössä kaikista toimenpiteistä keskustellaan huoltajien kanssa ja huoltajia kuullaan sellaisiin päätöksiin, jotka laki määrää.

Tämän päivän lastensuojelulaki on tuonut mukanaan myös entistä määritellymmät rajoitustoimenpiteistä tehdyt päätökset. Päätöksissä tulee ilmetä päätöksen tekijä, joka voi olla vain lastensuojelulaitoksen johtaja tai tietyiltä osin vastuussa olevat henkilöt, joille päätösvastuuta on voitu delegoida. Päätökseen kirjataan toimenpiteen perustelut, toimenpiteen kuvaus, toimenpiteen kesto jne. Osasta rajoitustoimenpiteistä tehdään valituskelpoinen hallintopäätös, kuten liikkumisvapauden- ja yhteydenpidon rajoituksesta sekä eristämisestä. Näin ollen lapsen ja hänen huoltajiensa tai muiden asianosaisten oikeusturva on parantunut.

Erityisesti päätösten tarkkuus on näkynyt erityisen huolenpidon kohdalla sosiaalityöntekijän työssä. Ennen nykyistä lakia erityistä huolenpitoa ei oltu määritelty. Puhuttiin vierihoidosta yleisellä tasolla. Nyt erityinen huolenpito on tarkasti määritelty, mikä on mielestäni hyvä asia, sillä erityinen huolenpito on kuitenkin suljettua hoitoa, jolla rajoitetaan yksilön perusoikeuksia ja yksilön vapautta. Nykyisin erityisen huolenpidon aloittaminen vaatii asianmukaisen päätöksen, joka perustuu moniammatillisen työryhmän arvioon lapsen tilanteesta. Moniammatillisen työryhmän tulee koostua kasvatuksen, sosiaalityön, psykiatrisen ja psykologisen alan ammattilaisista. Päätös tehdään aina ensin 30 vuorokaudeksi ja sitä voidaan jatkaa erityisen painavista syistä 60 vuorokautta. Tämä tulee tapahtua moniammatillista ja säännönmukaista arviota lapsen tilanteesta eikä erityistä huolenpitoa saa jatkaa enempää kuin on tarve. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää kiinni määräajoista, huolehtia erityisen huolenpidon esityksistä kunnille ja olla mukana asiakassuunnitelmapalavereissa jokaisen erityisen huolenpidon jakson loputtua.

Lastensuojelulain mukanaan tuomat muutokset velvoittavat sosiaalityöntekijää pitämään tiivistä yhteyttä sijoittavien kuntien sosiaalityöntekijöihin. Lisäksi sosiaalityöntekijä antaa lapselle kaiken hänen tarvitsemansa tiedot esimerkiksi päätöksen sisällöstä ja valitusoikeuksista. Sosiaalityöntekijä antaa ohjeita ja neuvoja kunnan sosiaalityöntekijöille, joille uuden lastensuojelulain pykälät eivät välttämättä ole selviä. Sosiaalityöntekijän mukaan kaikki on aiheuttanut suurta työmäärän lisäystä, mihin ei hänen mukaansa ole etukäteen kunnolla varauduttu. Sosiaalityöntekijä toivoo jatkossa, että sekä omalla työpaikalla että kunnan sosiaalitoimessa mietittäisiin hallinnon rakennetta ja työntekijöiden tarvetta sekä muita resursseja lastensuojelulain vaatimusten mukaisesti. (Sosiaalityöntekijän haastattelu 23.3.15.)

6.2 Asiakkaiden kokemukset erityisen huolenpidon osastoista

Erityisen huolenpidon haastateltavani nuorten kokemukset erityisen huolenpidon jaksosta ovat olleet positiivisia. Haastatteluista kävi ilmi, että jatkossa erityisen huolenpidon osastoilla olisi hyvä panostaa suoraan aktiviteettien laatuun ja määrään. Esimerkiksi minkälaisella systeemeillä ja käyttäytymisperusteilla tietyt aktiviteetit voidaan ottaa

mukaan viikkotoimintaan ja strukturoituun arkeen. Kehittämällä erilaisia osastolla tapahtuvia aktiviteetteja ja hauskojakin työtoimintoja on mahdollisuus lisätä asiakkaan vuorovaikutustaitoja.

Koulunkäynti ja elämänhallinnallinen aspekti on nuoren erityisen huolenpidon jakson aikana hyvin tärkeä, sillä usein nuorten erityisen huolenpidon jakson jälkeinen aika sekä tulevien vuosien odotukset ja suunnitelmat pohjautuvat opintojen sujuvuuteen osastojakson aikana ja opintojen jatkuvuuteen seuraavissa opinahjoissa, kuten esimerkiksi ammatillisessa koulutuksessa. Lasten ja nuorten erityisen huolenpidon jakson pituus vaihtelee, mutta keskimäärin se on noin kaksi kuukautta. (1,7 kuukautta vuonna 2013) (<https://s18.ims.fi/likk/servlet/ActionServlet?action=frameset>.), (EHO-jakson pituus) (Hakupäivä 12.3.2015). Esimerkiksi nuoren käyttäytyminen erityisen huolenpidon jaksolla, vaikuttaa siirtymiseen Limingan koulutuskeskuksen tehostetun hoidon yksikköön tai nuoren edelliseen sijoituspaikkaan. Nuoren tuen ja kontrollin määrä vähenee oleellisesti, nuori ottaa vastuuta omista asioistaan ja tekemisistään. Tärkeintä on nuoren sitoutuminen erityisen huolenpidon hoitoprosessiin, yhteistyön merkityksen ymmärtäminen sekä koulunkäynnin ja nuoren elämänhallinnan sujuminen, jotta siirtyminen vapaampaan asumisyksikköön olisi mahdollista toteuttaa.

Osa haastateltavista nuorista koki säännöt ja rajat tiukoiksi. Nuorilla oli jonkin verran sopeutumisvaikeuksia osaston sääntöihin ja ohjeistuksiin. Tämä tuli ilmi haastatteluissa. Haastateltavat mainitsivat erityisen huolenpidon säännöt ja ohjeistukset ja kyseenalaisivat niitä. Olisiko syytä pysähtyä pohtimaan, ovatko kaikki säännöt ja rajat nuoren asiakaslähtöisyyden kehittämistä, vai ovatko ne liian tiukkoja ja kurinpidollisia? Miten säännöt ja rajat voidaan nuorelle perustella? Haastatteluissa tuli esille myös se, että haastattelemani nuori koki, ettei hän pystynyt toimimaan hänelle annettujen ohjeistuksien ja säännöksiensä mukaisesti.

Haastatteluaineistosta käy ilmi, että mikäli lapsi ja nuori vastustaa hänelle annettuja sääntöjä ja ohjeistuksia voimakkaasti, nuoren näkökulmasta katsottuna se voi aiheuttaa ohjaajien ylireagointina nuorta kohtaan. Tämä voi aiheuttaa jopa konfliktilanteita nuoren ja aikuisen kesken.

Haastatteluaineiston mukana nuorelta tuli myös negatiivista palautetta osastojaksosta. Nuoren mielestä ongelma johtui totuttautumisen vaikeudesta osaston sääntöihin ja käytäntöihin ja osastoelämän vahvasta kontrastista asiakkaan aiemmin kokemaan vapauteen. Kyse on hyvinkin yleisestä ongelmasta, joka kuitenkin karsiutuu tai ainakin totuttautumisen kautta hälvenee useimpien kohdalla ensimmäisen kuukauden aikana. Tämä voi johtaa siihen, että nuori kokee sääntöjen ja rajojen asettamisen ahdistavaksi kokemukseksi, jolla on merkitystä nuoren yksilöllisyyden, asiakaslähtöisyyden haavoittavana tekijänä. Haastatteluaineiston mukaan jotkin ohjaajat olivat nuorille henkilöitä, joille haastateltavat pystyivät puhumaan ongelmistaan. On syytä muistaa, että erityinen huolenpito ympäristönä mahdollistaa nuoren elämänhallintaan sellaisia elementtejä, joita heillä ei ole ollut ennen tuloaan erityiseen huolenpitoon. Erityisen huolenpidon säännöt ja rajat mahdollistavat nuorille turvalliset ja selkeä rajat sekä turvallisen kasvuympäristön. Edellä mainitut asiat mahdollistavat nuorelle elämänhallinnan ylläpitämisen sekä avaavat nuorelle sosiaalisia portteja normaaliin vuorovaikutukselliseen keskusteluun osaston toisten nuorten ja osaston aikuisten kanssa.

6.3 Erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyden kehittäminen

Erityisen huolenpidon osastojen toiminnallisuus ja aktiviteetit on selkeästi kehittämistä vaativa alue. Kuinka voisimme lisätä aktiviteettien määrää luomatta kuitenkaan tilannetta, jossa nuori ”sanelee” erityisen huolenpidon arkea ja kuinka luoda pohja edellytyksille, miten aktiviteetteja päästään tekemään. Myös nämä aktiviteetit eivät saa aina olla ”palkintoja” ilman että niihin on selvää aihetta. Täytyy siis luoda aktiviteetteja joita asiakas kykenisi ja joutuisi tekemään käytöksestään riippumatta, vaikka se ei aina aluksi tuntuisi mieluaisalta.

Erityisen huolenpidon kehittäminen tulee painottua mielestäni osaston liikuntaan. Liikunta luo pohjan ja mahdollisuuden kohdata erilaisia ihmisiä. Liikunnassa yhdistyvät sosiaaliset vuorovaikutustaidot ja kommunikointi kokonaisvaltaisesti toisen tuntemattoman ihmisen kanssa. Tästä on tulevaisuutta silmälläpitäen hyötyä, kun kohtaamme erilaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria.

Erityisessä huolenpidon osastoilla liikunta on se tekijä, jossa nuoren sosiaalista vuorovaikutusta harjoitellaan. Liikunnassa osaston henkilökunta ohjaa ja toimii nuorten vuorovaikutuksen ja kommunikaation promootorina. Haastattelutulosten mukaan liikunta on juuri voimavara tavalliseen arkeen, koulunkäyntiin. Liikunnan avulla nuoret pääsevät sosiaaliseen kanssakäymiseen. Liikunta auttaa heitä kuntoutumaan psyykkisesti, fyysisesti sekä sosiaalisesti. Liikunnan avulla nuoret saavat onnistumisen kokemuksia sekä hyvää oloa. Sosiaalipalveluita voidaan kehittää rakenteita ja työtapoja uudistamalla, mutta myös kiinnittämällä huomioita käyttäjälähtöisyyteen. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen yhteydessä on korostettu kansalaisten, asiakkaiden tai palvelunkäyttäjien roolia palveluiden kehittämisessä. (Toikko 2012, 144-148.)

Erityisessä huolenpidossa monelle nuorelle yhdessä toimiminen ja ryhmäytyminen antavat uusia kokemuksia, elämyksiä tulevaisuutta silmällä pitäen. Jatkossa osastollamme panostamme aktiviteettien lisäämiseen koska haastattelujen pohjalta käy ilmi selvästi, kuinka osallisuuden merkitys korostuu erityisen huolenpidon pysäytysprosessissa.

Kehittäminen koskee koko osaston toimintaa, nuorten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta ja etenkin siihen painotetaan jatkossa, että kaikki nuoret osallistuvat eri aktiviteetteihin. Ohjaajalla onkin suuri merkitys nuorten asiakaslähtöisyyden, osallisuuden ja voimaantumisen ylläpitäjänä. Haastatteluaineiston ja palautteiden mukaan ohjaajien motivaation kohdentamisen merkitys on suuri nuorten opiskeluun ja aktiviteettien määrään sekä laatuun.

Kitinojan (2005) tutkimuksen mukaan noin 90 prosentilla koulukotiin sijoitetuista nuorista oli ennen sijoitusta koulunkäynnin kanssa ongelmia, kuten poissaoloja, koulunkäynnin keskeytymistä ja erilaisia oppimisvaikeuksia. Erityisessä huolenpidossa onkin ensiarvoisen tärkeää, että opettajat koordinoivat erityisen huolenpidon osastojen henkilökuntaa panostamaan oppitunteihin sekä yhdistämään opettajan ja oppilaan koulukäyntitavoitteet resurssien mukaisesti. Tämä on tekijä, jota täytyy jatkossa ylläpitää sekä kehittää. Sosiaalinen keskustelu ja vuorovaikutus ylläpitävät lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä. Tärkeää on kohdella kaikkia lapsia ja nuoria oikeudenmukaisesti. Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ovat arvoja ja päämääriä, joita olisi tavoiteltava sosiaalityön käytännön työssä.

Esimerkiksi kontrollin ja huolenpidon välinen jännite aiheuttaa väistämättä ainakin tunteen ja kokemuksen epätasa-arvosta ja epäoikeudenmukaisuudesta. Empowerment -käsitteellä on monta eri suomentamistapaa. Suomalaiseen keskusteluun on noussut vahvaksi käsite voimavaralähtöinen sosiaalityö. Lisäksi voidaan puhua empowerment -käsitteen yhteydessä voimavaraistumisesta ja voimaantumisesta. Eri suomennoksiin voi myös liittyä erilaisia teoreettisia ja ideologisia sitoumuksia sekä toiminnallisia tavoitteita. (Hokkanen 2009, 316.)

Voimaantumisen ja elämänhallinnan kohentavia menetelmiä sosiaalialan työskentelyssä ovat omahoitajuus, yhteisöllisyys, toiminnallisuus, perhetyö, verkostotyö ja ratkaisukeskeisyys. Menetelmien tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn parantaminen ja sellaisen elämänhallintakyvyn rakentaminen, joka luo edellytyksiä elämänhallinnan sujumiselle ja kehittyvälle autonomialle. Sosiaalialan menetelmien prosessiin kuuluu sosiaalialalla työskentelevien jatkuva itsetutkistelu ja uusien työskentelyohjelmien sekä toimintatapojen sisäistäminen.

Sosiaalialalla tärkeää on, että työntekijä kohtaa ihmisen kokonaisuutena, yhdistää teorian ja käytännön keskenään, linkittää sosiaalisen ulottuvuuden ihmiselämään sekä ymmärtämään teoreettisesti ihmisen läpikäymät prosessit ja muutoksen saavuttamisen perusteet. Sen avulla työntekijä voi reflektoida itseään työntekijänä ja arvioida omaa työtään, kohdella kaikkia ihmisiä tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti sekä korostaa palvelun universaalisuutta. Sosiaalialalla työntekijän tulee ymmärtää myös mitä työ on, miten sitä tehdään ja millaista se käytännössä on sekä minkälaiseksi työ kehittyy tulevaisuudessa ja kuinka sitä voi itse kehittää. Sosiaalialalla tulee kiinnittää huomiota kieleen, ihmisten kansalaisoikeuksiin, valtaan, sosiaalisiin rooleihin ja statukseen, työn jakamiseen ja työntekijöiden välisiin suhteisiin, ammattitaitoon, organisaatioon, institutioon, verkostoon, valtaistumiseen ja sosiaaliseen muutokseen. (Dominelli 1997, 85, 104.)

Tasavertainen vuorovaikutus erilaisten ihmisten kanssa ja luottamus niin omaan ammattitaitoon kuin muiden ammatilliseen kykyyn on kaiken perusta, kun kyseessä on työskentely sosiaalialan asiakastyössä. Työntekijän ammatillisuuden tulee perustua työssään

vastavuoroisen suhteen rakentamiseen asiakkaaseen, asiakkaan kunnioitukseen ja empatiaan asiakasta kohtaan. Näin ollen asiakas tuntee työntekijän toimekkuuden ihmisläheisenä ja kokee tulevansa ymmärretyksi. Jokainen henkilö on työyhteisössä tärkeä henkilö ja jokaisella meillä on tietynlaiset valmiudet, osaamisalueemme, joista muodostuu se toimiva konsepti, joilla taataan menestyvä ja toimiva organisaatio. Limingan koulutuskeskuksessa on tarjolla erilaisia terapiapalveluita. Terapiat muun muassa musiikkiterapia ja kuvataideterapia ovat myös mahdollista järjestää nuorelle, jos sen katsotaan tukevan nuoren kasvua ja yksilöllisyyttä kokonaisvaltaisesti. Vuorovaikutus ja asiakastyön kokonaisvaltainen osaaminen ovat varsin merkittävässä roolissa, kun kyseessä ovat haasteelliset ja ongelmaiset lastensuojeluasiakkaat.

Itsestä huolehtimisen taitojen lisäksi nykyhetken toimintakykyä on hyvä pyrkiä tukemaan siten, että arki säilyy mahdollisimman ennakoitavana, toimivana ja turvallisena sekä sisäisesti että ulkoisesti. Keskusteluilla onkin tärkeää käydä läpi nuoren arkisia asioita, kartoittaa ja rakentaa ystävöverkostoa, tukea koulutyötä sekä luoda arkeen sellaisia rutiineja, jotka luovat turvallisuutta ja auttavat ennakoimaan tapahtumia.

Auttajan mahdollisuudet tukea lastensuojeluasiakasta ja auttaa häntä ovat auttajan ammatillisuudesta kiinni. Aidon välittämisen viesti heijastuu jo ensitapaamisesta, mutta kaikki lähtee sitä osaako auttaja aistia asiakkaan hätähuutoa ja lukea häntä vastavuoroisesti. Onkin ensiarvoisen tärkeää, että auttaja löytää ne toimintamallit, joilla asiakkaan persoonallisuus tuodaan avoimesti keskusteluissa esiin. Asiakkaan menneisyydellä on aina vaikutukset asiakkaan myöhemmässä elämänvaiheessa muodostuvan persoonallisuuden kanssa. Lastensuojelun asiakkaan toimintakyky näkyy erityisesti erityisen huolenpidon jakson aikana. Eheytyminen näkyy nuoren voimavarana, joka ylläpitää ja mahdollistaa lastensuojeluasiakkaan kykyä luoda fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia suhteita erityisen huolenpidon jakson aikana sekä vaalia niitä koko elämänsä ajan.

Erityisen huolenpidon kuntoutumisprosessissa vaikuttavat monet kuntoutujan elämäntilanteen tekijät, kuten sosiaalinen tuki, arjen mielekkyys, perhe ja mielekkään toiminnan mahdollisuudet. Toimintaympäristön luomat puitteet voivat sekä tukea ja mahdollistaa, että ehkäistä kuntoutusta. Asuinympäristön turvallisuus ja yhteisöllisyys sekä ympäristön suvaitsevaisuus tukevat kuntoutumisvalmiuden rakentumista. Erityisen huolenpidon

palveluiden saatavuus ja riittävyys sekä niissä saatu kohtelu luovat mahdollisuuksia lastensuojeluasiakkaan kuntoutumiselle ja elämänhallinnalle.

7 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN JA TUTKIMUSTULOSTEIDEN PERUSTEELLA TOTEUTETTU ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN

Toikon ja Rantasen (2009,56) mukaan kehittämisen lähtökohtana on vaalia perusteluja, visiona on kehittää, mitä ja miksi kehitetään. Toinen asia, joka liittyy varsinaiseen kehittämiseen, vaatii koko toiminnan organisointia. Kehittämistoiminnan kannanottona karotetaan kehittämisen peruspilarit. Tällä otetaan kantaa siihen, kuka tekee mitäkin ja millä resursseilla. Kolmanneksi olennaisena tulee kehittäminen, joka edellyttää luonnollisesti myös organisaatiossa kehittävää toimintaa. Neljänneksi kehittämiseen liittyy olennaisesti toiminnan kehittämisen arviointi. Viidenneksi opinnäytetyöllä parannan asiakaspalveluja ja muutossuuntaisuuden prosessin levittäytymisen Limingan koulutuskeskuksen organisaation hyödyksi.

Usein kehittämisprosessia edistävät välineet ymmärretään teknisestä näkökulmasta. Organisaation työkalujen hyödyntäminen eli reflektiivinen käyttö tulee perustua lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin. Työkaluja ovat esimerkiksi asiakastietojärjestelmän hyödyntäminen asiakaslähtöisyydessä ja yhteistyötä lasten ja nuorten vastuusijoittajasosiaalityöntekijän kanssa sekä lapsen ja nuoren lähiomaisten kanssa. Tämä edellyttää toiminnan näkemistä sosiaalisena prosessina, jolloin kehittäminen on ennen kaikkea dialogista ja vuorovaikutteista toimintaa. Tosin käytännön tasolla rajalinja kehittämistävälineiden teknisen ja reflektiivisen käyttötavan välillä on veteen piirretty, vaikka se metodologisella tasolla onkin periaatteellinen. (Toikko & Rantanen 2009, 72.)

7.1 Opinnäytetyön lähtökohta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia asiakkaiden kokemukset ovat Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidosta. Opinnäytetyöhön osallistuvat siis asiakkaat(4) ja erityisen huolenpidon erityistyöntekijä, jolla on pitkä kokemus lastensuojelualalta. Kylmä & Juvakka (2007, 58) mukaan tutkimukseen osallistujien valinta

perustuu tutkittavan kohteen tiedonperäiseen ja käytännölliseen kokemukseen. Tällä voidaan varmistaa tutkimuksen kannalta paras aineistonkeruumenetelmä.

Opinnäytetyön lähtökohtana mahdollistetaan nuoren oma ääni ja sen kuuluminen strukturoidun arjen parantamiseksi. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen koskee erityisen huolenpidon osastojamme, jotta voimme tulevaisuudessa tuottaa parempaa palvelua asiakaslähtöisesti ja näin ollen toimia erityisen huolenpidon laadunhallinnan mukaisissa puitteissa ja edelläkävijänä uuden lastensuojelulain mukaisesti. Etenkin arkielämän taasaantuminen, nuorten elämänhallinnan sujuminen, osallisuus ja voimaantuminen tukevat heitä. Tämä on haaste Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen henkilökunnalle ja tätä kautta erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Asiakaslähtöisyyden parantaminen mahdollistaa nuorten kohdalla muutoksen parempaan huomiseen ja tulevaisuuteen. Tavoitteena on pyrkiä karsimaan tasapainotilaa haittaavia tekijöitä perheessä, tarjota kestäviä välineitä vanhemmuuteen, osallisuuteen, dialogisuuteen ja tunteiden kunnioitukseen.

7.2 Opinnäytetyön perustelu

Kehittämistoiminta kulminoituu seuraavin termein: organisointi, toteutus ja arviointi edellyttävät, että toiminnan lähtökohdat on ensin määriteltä. Olennaista kehittämistoiminnan perustelussa on vastata kysymykseen, miksi mielestäni jotakin pitää kehittää juuri nyt? . Miten asiakaslähtöisyys näkyy lapsen tai nuoren arjessa? Voidaanko asiakaslähtöisyyttä toteuttaa käytännön tasolla asiakkaan toivomalla tavalla?

Miten itsemääräämisoikeuden rajoittaminen vaikuttaa nuoren asiakaslähtöisyyteen? Opinnäytetyön tekijä korostaa asiakaslähtöisyyttä, mitä asiakaslähtöisyys on nuoren mielestä? Opinnäytetyöllä haluan kehittää Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyttä, koska kasvatus- ja hoitotyömme kaipaa uusia toimintamalleja.

Kehittämisen perustelu nojaa useimmiten ongelmaan ja visioon. Lähtökohtaisesti ongelman määrittäminen pohjautuu tämän hetken nykytilanteeseen tai ongelmaan (eli

negatiivista tilanteen määrittelyä). Kehittäminen voi myös perustua tulevaisuuden visioon. Oman kehittämishankkeen tulevaisuuden visiona on asiakaslähtöisyyden kehittäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 56–57.)

7.3 Opinnäytetyön tavoite

Käytännössä organisointi tarkoittaa ensin asiakaslähtöisyyden kartoittamista ja sen jälkeen toimenpideohjelman tekemistä. Parantaminen edellyttää koko prosessin tutkimista. Ensimmäinen tavoite on asiakaspalautteiden tutkiskelu. Ensimmäiseksi haastatellaan asiakkaat ryhmä- tai yksilöhaastatteluissa. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Kolmannessa vaiheessa haastatellaan johtohenkilöitä. Neljännessä vaiheessa kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Viimeisenä vaiheena on uusien toimintamallien käyttöönotto ja niiden jalkauttaminen organisaatiossa. Kehittämistehtävän organisoinnilla tarkoitetaan käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua. (Toikko & Rantanen 2009, 58.)

Kehittämistoiminnan tavoite muodostaa organisoinnin lähtökohdan. Tavoite voidaan osittaa alatavoitteisiin ja vaiheistaa esimerkiksi kolmeen toimintajaksoon. Lisäksi usein organisoinnin yhteydessä määritellään ne resurssit, joilla tavoitteeseen pyritään (Pelin 1999, 83–98). Kysymys on siis toimintasuunnitelmasta, jossa kehittämisen tavoite ja kohde pyritään määrittelemään mahdollisimman konkreettisella tasolla. (Toikko & Rantanen 2009, 58.) Opinnäytetyön prosessin avulla saimme muokattua erityisen huolenpidon osastojen strukturoitua arkea tämän päivän lastensuojelulain hengen mukaiseksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

7.4 Opinnäytetyön toimijat

Asiantuntijat ovat keskeinen osa kehittämistoiminnan organisointia. Keskeiset toimijat voivat muodostaa työryhmän tai projektiryhmän, joka vastaa käytännön kehittämistoiminnasta. Usein isompien hankkeiden työryhmälle nimetään erillinen koordinaattori tai johtaja. Työryhmän sisäinen järjestäytyminen voidaan johtaa esimerkiksi asetetuista tavoitteista käsin. (Toikko & Rantanen 2009, 59.)

Tässä kehittämishankkeessa ei nimetty erillistä työryhmää, mutta Limingan koulutuskeskuksen moniammatillinen työryhmä toimi kehittämishankkeen tukijana ja asiantuntijana.

Työryhmän organisointi voidaan johtaa myös kehittämisprosessin vaiheista käsin, jolloin organisoinnille, toteutukselle ja arvioinnille määritellään omat vastuuhenkilönsä. Kehittämistoiminnan organisaatiot ovat ennen kaikkea asiantuntijaorganisaatioita, joissa noudatetaan usein matalaa hierarkiaa ja kompetensseihin perustuvia tehtävämäärittäyksiä. (Ks esim. Pelin 1999; Kettunen 2003; Ruuska 2005; Toikko & Rantanen 2009, 59). Kehittäminen vaatii tekijältään vision, jonka mukaan hän aloittaa kehittämistoiminnan. Opinnäytetyössä on tärkeää, että roolit sekä vastuualueet ovat selkeät ja johdonmukaiset. Opinnäytetyössä toimijoina ovat Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpitojen osastojen tiimit, laitoksen erityistyöntekijät sekä johto.

7.5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toteutus muodostuu ideoinnista ja priorisoinnista, kokeiluista. Käytännön tasolla asiakaslähtöisyyden parantaminen lähtee asiakkaiden antamasta palautteesta. Tärkeintä on, että opinnäytetyö kehittää Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyysprosessia ja koko työyhteisöä. Opinnäytetyön toteutuminen ja sen näkeminen koko organisaation voimavaraksi nousi esille jo kehittämis-toiminnan perustelun ja organisoinnin yhteydessä. Tämä antaa mahdollisuuden tarkastella asioita uudesta näkökulmasta sekä mahdollisuuden toimia innovatiivisuuden ylläpitäjänä.

Opinnäytetyön toteuttamisen avulla on mahdollista kehittää omaa ja koko työyhteisön ammatillista kasvua sekä uusia visioita ja strategioita. Kysymys on ennen kaikkea siitä, miten asetettu tavoite voidaan saavuttaa. Toteutus joudutaan usein kohdentamaan vain johonkin tiettyyn kohteeseen työyhteisössä. Resurssit saattavat riittää vain yhteistyön kehittämiseen, vaikka muut kohteet kaipaisivat konkreettista kehittämistä. Toteutus pyritään siis rajamaan ja kohdentamaan mahdollisimman tarkasti. Ideoinnin ja priorisoin-

nin jälkeen voidaan aloittaa varsinainen konkreettinen kokeilutoiminta tai testaaminen. (Toikko & Rantanen 2009, 59–60.)

Opinnäytetyön haastatteluissa tulee ilmi Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen asiakkaiden kokemuksen erityisen huolenpidon jaksosta. Asiakaspalautteiden pohjalta voimme kehittää uusia toimintamalleja arkeen. Opinnäytetyön prosessin tarkoitus on muokata erityisen huolenpidon osastojen arkea paremmin lapsen edun mukaisemmaksi. Uusien toimintamallien käyttöönotto tuo mielekkyyttä koko osaston toiminnalle sekä nuorille että osastojen työntekijöille. Kasvatuslinjauksen parantaminen, yhteisöllisyyden jalkauttaminen sekä vuorovaikutusmetodien lisääminen tuovat opinnäytetyöhön hyvän tavoitteen. Ne parantavat koko organisaatiotamme, painottaen erityisen huolenpidon osastojen asiakaslähtöisyyttä.

7.6 Opinnäytetyön arviointi

Kehittämistoiminnan arvioinnin yhtenä tehtävänä on suunnata kehittämistoiminnan prosessia. Tavoitteena on siis tuottaa tietoa, jonka avulla kehittämisprosessia voidaan ohjata. Arviointi on eräänlainen kehittämisprosessin solmukohta, jossa kehittämisen perustelua, organisointia ja toteutusta puntaroidaan. Uusien toimintamenetelmien kehittäminen ja käyttöönotto tulevaisuudessa luovat uusia mahdollisuuksia kehittää organisaatiomme toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan.

Näin ollen voimme edesauttaa asiakkaan kuntoutumisprosessia parhaan mahdollisen lopputuloksen aikaansaamiseksi. Prosessiarviointi tuo näkyviin sen, että kehittämistoiminnan tavoitteet ja keskeiset toimintatavat voivat muuttua toiminnan kuluessa. Prosessiarviointi korostaa kehittämisprosessin ja sen erilaisten taitekohtien, onnistumisen ja epäonnistumisen, erilaisten oppimisprosessien sekä eri näkökulmien näkyväksi tekemistä (esim. Seppänen & Järvelä 1999, 92, 2003).

Yksinkertaisimmillaan arvioinnin yhteydessä analysoidaan sitä, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksen vai ei ja miltä osin on onnistuttu ja miltä osin ei. Keskeinen lähtökohta arvioinnille on suunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet (esim. Virtanen 2007).

Arvioinnin avulla tuotetaan tietoa myös kehitetyn asian toimivuudesta. Arviointitiedolla pyritään osoittamaan näyttöä kehitetyn asian toimivuudesta (ks. esim. Korteniemi & Borg 2008). Arviointitutkimuksella tavoite on tiedon siirrettävyys, mutta tällaisella tiedolla pyritään tukemaan myös asiantuntijoiden ja organisaatioiden yhteiskunnallista päätöksentekoa.

Opinnäytetyöni mahdollisti asiakaslähtöisyyden tarkastelun ja toi mukanaan yhteisöllisyyttä erityisen huolenpidon osastojen prosessin kehittämiseen. Päivi Atjosen (2007, 110–112) mukaan arvioinnin tehtävänä on tuoda esiin kehittämiseen kohdistuvia erilaisia odotuksia ja toisaalta hyödyntää niitä dialogisesti kehittämisprosessin aikana. Osallistuvassa arvioinnissa pyritään antamaan ääni kaikille kehittämisen sidos- ja eturyhmille (Stakeholders). Arvioinnilla voidaan pyrkiä yhteisen merkityksen luomiseen. Tällöin oletetaan, että kehittäminen on monen eri tahon intressissä.

Opinnäytetyön avulla pyrimme saamaan muokattua erityisen huolenpidon struktuurista arkea asiakaslähtöisemmäksi ja nuoria paremmin palvelevaksi. Tästä hyötyvät paitsi nuoret, myös koko Limingan koulutuskeskuksen henkilökunta sekä sijoittavat tahot. Uusien toimintamallien käyttöönotto vaikuttaa osastojen toimintaan kokonaisvaltaisesti. Tuija Lindqvist (1999, 109) kiinnittää arviointinäkökulmien ohella huomiota myös arvioijan positioon. Ulkoisessa arvioinnissa arvioija tarkastelee kehittämistoimintaa ulkoapäin, kun taas sisäisessä arvioinnissa arvioija analysoi sitä toimintaa, jota itse on toteuttamassa. Sisäisen tutkimuksen arvioinnin vahvuutena on minulla tässä opinnäytetyössä kohteen hyvä tuntemus, mahdollisuus monipuolisiin aineistoihin sekä suurempi mahdollisuus hyödyntää saatua arviointitietoa toimintojen kehittämiseen.

Ulkoisen ja sisäisen arvioinnin ero ei aina ole jyrkkä, vaan myös ulkoinen arvioija saattaa osallistua kehittämistoiminnan suuntaamiseen esimerkiksi käymällä väliarviointien tuloksista keskustelua kehittämishankkeen eri toimijoiden kanssa. Loppuarviointia tehdessään ulkoinen arvioija voi joutua arvioidaan myös omaa toimintaansa projektin ohjaamisessa ja suuntaamisessa. (Toikko & Rantanen 2009, 61–62.)

7.7 Opinnäytetyön tulosten levittäminen

Tulosten levittämistä voidaan esittää tuotteistamisen prosessien avulla. Tuotteistaminen voi tarkoittaa esimerkiksi kehitettävän työmenetelmän tai prosessin mallintamista. Selkeä malli edistää kehitetyn asian ymmärtämistä ja sitä kautta myös levittämistä (Tuomainen, Paananen & Virtanen 2005). Mallintamisen lisäksi tuotteistaminen liittyy myös markkinointi- ja myyntityön elementtejä (Parantainen 2007). Tuotteistaminen tukee levittämistoimintaa, mutta ei aina ratkaise sitä.

Uusien käytäntöjen levittäminen ja ylläpitäminen on oma erityinen sosiaalinen prosessinsa. Esimerkiksi arkityössä saatetaan luopua hyviksikin havaituista uusista toimintatavoista ja palata vanhoihin rutiineihin. Yrjö Engeström (2004) on kiinnittänyt huomiota siihen, että esimerkiksi uuden toimintatavan hyväksyttävyys testataan loppujen lopuksi vielä koko organisaation tasolla ja edelleen koko laajan toimintajärjestelmän tasolla. Kehittämistulosten levittämisessä keskeiseen asemaan nousee uusien asioiden sosiaalinen legitimointi. (Toikko & Rantanen 2009, 62–63.)

Limingan koulutuskeskuksen strategia on, että meidän tulee olla lastensuojelun alueellisen toiminnan edelläkävijä. Tulevaisuudessa meidän tulee kehittää toimintatapoja sekä toimintamalleja organisaatiossa. Käytännössä toimintamallit tulee muuntaa lasten edun mukaisiksi, jotta ne palvelisivat lastensuojelun asiakkaita sekä lastensuojeluasiakkaiden kanssa työskenteleviä henkilöitä.

8 LASTENSUOJELUN ASIAKKUUS JA TUTKIMUSTYÖN KEHITTÄMINEN

Lastensuojelun asiakkuus tulee vireille eri tavoin. Esimerkiksi Tampereen, Porin, Hämeenlinnan ja Tampereen seutukuntien, Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan tietojärjestelmien, seurannan ja tilastojen mukaan lastensuojeluasiakkuus alkoi perheen omasta aloitteesta (38 %). Useimmiten avunhakijana oli äiti. Suurimmassa osassa lastensuojeluasia lähti liikkeelle virallisesta ilmoituksesta (72 %). Lastensuojeluasiakkuuden yleisin syy oli vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus (37 %). Myös erilaiset taustatekijät, kuten perheristiriidat, riittämätön vanhemmuus, osaamattomuus, avuttomuus tai vanhempien päihteidenkäyttö sekä mielenterveysongelmat liittyivät joka viidenteen lastensuojeluasiakkuuteen.

Heinon (2007, 4) mukaan lasten ja nuorten yleisimmät lastensuojeluasiakkuuteen liittyvät taustatekijät ja ongelmat johtuivat koulunkäymättömyydestä, oppimisvaikeuksista koulussa, vammaisuudesta, kehityksen viivästymisestä. Lastensuojeluasiakkuudet johtuivat myös rajattomuudesta, kyvyttömyydestä toimia yhteiskunnan sääntöjen ja normien mukaisesti sekä ristiriidoista vanhempien kanssa. Huomioitavaa on se, että lastensuojeluasiakkaaksi päätyneiden perheiden tilanne oli epävakaa, usein taustalla oli lasten vanhempien huono taloudellinen tilanne. 43 % lastensuojeluasiakkuuden piiriin joutuneiden nuorten, huoltajan tai huoltajien työhistoria oli huono tai olematon.

Huonosti hoidettu sosiaalityö tuottaa kerrannaisvaikutukset mm. erikoissairaanhoidon, päihdehuollon, mielenterveystyön ja lastensuojelun erityispalveluihin. Se voi myös näkyä rikollisuuden kasvuna ja turvattomuuden lisääntymisenä yhteiskunnassa. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä- artikkelikokoelma, s. 22.) Tänä päivänä lastensuojelun ongelmana on resurssipula, joka vaikuttaa nuoren eheytymiseen. Resurssit ovat kuitenkin ajoittain melko minimaaliset.

Sosiaalityön erityisosaamista vaativaa työtä lastensuojelu, päihdehuolto, vammaispalvelut on tarpeen keskittää ja eriyttää niin, että jokaisessa kunnassa hallitaan erittäin hyvin asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja sen perusteella suunnitelman mukaiset erilaiset

avohuollolliset palvelut. Erityispalvelut tuotetaan tarvittaessa keskitetysti seudullisesti tai alueellisesti, jolloin taataan osaaminen ja palvelujen hyvä laatu.

Tulevaisuuden sosiaalityö on myös moniammatillista työtä monien eri toimijoiden kanssa. Kunnan eri toimialojen, kuten koulun, terveydenhuollon, yhdyskuntarakentamisen, teknisten palvelujen, nuoriso- ja kulttuuritoimen, lisäksi yhteistyökumppaneiksi tulevat hyvinvointipalveluja tuottavat järjestöt ja yksityiset palvelujen tuottajat. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä- artikkelikokoelma 2004, 22.)

Sosiaalialantyöskentely ja sen kehittäminen tuovat jatkossa lastensuojelun asiakkaalle mahdollisuuden saada ”eväät” pärjäämiselle opiskeluissa ja työmarkkinoilla sekä ennen kaikkea sosiaalisten suhteiden luomiseen. Mikäli sosiaalialantyyöhön ei resursoida lastensuojelussa riittävästi, väliinputoajien määrä kasvaa ja lisää lastensuojeluasiakkaiden syrjäytymistä yhteiskunnan järjestelmästä. Etenkin opiskelupaikan tai työpaikan saaminen voi olla hankalaa, mikäli toivotunlaista muutosta ei tapahdu huostaanotto-prosessin aikana. Sosiaalityön tutkimus tuottaa tietoperustan käytännön toiminnalle. Kirjoittajien mukaan erityisesti sosiaalityön käytäntöä palvelevaa tiedonmuodostusta tulisi vahvistaa. Laadukas asiakastyö perustuu systemaattiseen tietoon.

Palvelujen ja työmenetelmien suunnittelun ja kehittämisen välineeksi tarvitaan tutkittua tietoa ihmisten tilanteista, työn sisällöstä, työtavoista ja työn menetelmistä. Tutkimuksella on mahdollista tuottaa myös toimiva palautejärjestelmä sekä työn vaikuttavuuden analyysia. Lisäksi sosiaalityön muutostarpeiden tarkastelu edellyttää yhteiskunta-analyysia. Soveltavan käytäntöön kiinnittyvän tutkimuksen lisäksi tarvitaan sosiaalityön kysymyksenasettelusta lähtevän perustutkimuksen tekemistä. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä -artikkelikokoelma 2004, 19.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n eettisissä ohjeistuksessa todetaan eettistä harkintaa tarvittavan kaikissa sosiaalialan töissä, mutta erityisesti tilanteissa, joissa ”-sosiaalialan ammattilaisen erilaiset roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään, asiakkaiden tai asiakasryhmien keskinäiset edut ovat ristiriidassa, eri ammattiryhmien näkemykset asiakkaan edusta ovat ristiriidassa, asiakkaan tai asiakasryhmien etu on ristiriidassa työntekijän oman edun kanssa, asiakkaan tai asiakas-

ryhmän etu on ristiriidassa organisaation toimintatapojen kanssa, työskentelyolosuhteet vaikeuttavat eettisesti kestävästä työskentelystä, asiakkaan tai asiakasryhmän etu on ristiriidassa poliittisen päätöksenteon ja taloudellisten resurssien kanssa.” (Talentia 2005, 11.)

8.1 Monikulttuurisen lastensuojeluasiakkaan palveluiden kehittäminen lastensuojelussa ja asiakkaan integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan

Miten voisimme tulevaisuudessa tehdä työmme paremmin monikulttuurisuuden tuoman ongelmien ja haasteiden lyömiseksi? Miten selvitä arjesta, mitä meillä on annettavaa monikulttuurisuuden edustajalle? Monesti he ovat mielestäni vaan sijoitettuina, koska he ovat vain tehneet ”pikkurikkeen”. Mielestäni kriteerit maahanmuuttajien kohdalla ovat eriarvoisessa asemassa verrattuna suomalaiseen nuoreen. Mielestäni myös eriarvoisuus ja kohtelu maahanmuuttajan kohdalla ovat nykypäivää. Kriteerit huostaanottoon täyttyvät maahanmuuttajanuoren kohdalla paljon helpommin kuin suomalaisnuoren kohdalla. Tilastot puhuvat karua kieltä, sillä useampi Suomeen tullut eri kulttuurin omaava nuori joutuu kohtamaan Suomen sosiaaliviranomaiset omine lakeineen ja pykälineen. Haasteellisuus tuo mukanaan painetta ja ammattilaisuutemme on monesti koe-tuksella yhä haastavampien lastensuojeluasiakkaiden kokonaisvaltaisessa kuntoutumisessa sekä elämänhallinnan palautumisessa.

Oman näkemykseni mukaan maahanmuuttajien kuntoutumisprosessiin vaikuttavat monet kuntoutujan elämäntilanteen tekijät, kuten sosiaalinen tuki, arjen mielekkyys, perhe ja asuinolosuhteet, mielekkään toiminnan mahdollisuudet, fyysinen hyvinvointi, elämäntilanteen kuormittavuus ja koherenssin tunne. Toimintaympäristön luomat puitteet voivat sekä tukea ja mahdollistaa että ehkäistä kuntoutusta. Asuin ympäristön turvallisuus ja yhteisöllisyys sekä ympäristön suvaitsevaisuus tukevat kuntoutumisvalmiuden rakentumista. Palveluiden saatavuus ja riittävyys sekä niissä saatu kohtelu luovat mahdollisuuksia kuntoutumiselle. Etenkin lastensuojelussa asiakkuudet muuttuvat enemmän ajankuvan ja ilmiöiden mukaan, toisinaan on enemmän huume- ja päihdeongelmaisia, toisinaan maahanmuuttajia. Asiakkuudet ovat muuttuneet ehkä siten, että nykyisin asiakkaat eli nuoret ja perheet ovat usein hyvin tietoisia oikeuksistaan ja palveluiden nimivaatimuksista.

Usein suomalaisessa mediassa annetaan väärää kuvaa suomalaisesta lastensuojelusta. Tästä seuraamuksena on se, että lastensuojeluasiakkaitten vanhempien on vaikeaa luottaa lastensuojelun parissa työskenteleviin työntekijöihin. Suomalaisessa lastensuojelujärjestelmässä tulisi lisätä tiivistä yhteistyötä lastensuojeluasiakkaitten vanhempien kanssa, jotta vanhemmille lastensa kasvuolosuhteiden parhaimpina asiantuntijoina tulisi käsitys siitä, että lastensuojelutyöntekijät ovat yhdessä rintamassa lasten asioiden kuntoon saattamisessa, eivätkä vastarinnassa vanhempien kanssa.

Vastuuta monikulttuuristen yhteisöjen hyvinvoinnista ja integraatiosta on säilytetty kolmannelle sektorille, jolla on maahanmuuttaja-asioista paljon tietoa ja kokemusta. Ongelmana on, että tämä tietotaito ei aina saavuta päätöksiä tekeviä julkisen sektorin viranomaisia. Lisäksi näyttää siltä, että yhteistyö riippuu yksittäisten työntekijöiden yhteistyöhalusta, toimeliaisuudesta ja resursseista tai perustuu lyhytaikaisiin projekteihin, joiden mahdolliset päätelmät ja suositukset eivät välttämättä leviä projektiraporttien ulkopuolelle. Yleensä yhteistyöverkostoissa on ollut mukana poliisin, syyttäjälaitoksen, sosiaalitoimen ja kriminaalihuollon edustajia. Moniammatillista työtä käytetään nykyään muun muassa henkilötutkinnoissa, nuorten puhutteluissa, nuorisorangaistuksessa ja kokeiluissa, joissa on pyritty nopeuttamaan rikosasioiden käsittelyä. Parhaimmillaan verkostoyhteistyö laajentaa maahanmuuttajien elämää koskevaa tietopohjaa ja synnyttää avointa asennoitumista, joita kumpaakin tarvitaan nuorten rikosten etnisesti sensitiivisessä käsittelyssä (Honkatukia & Suurpää 2007,173).

Edellä kuvatun verkostoyhteistyön haasteena etnisten vähemmistöjen nuorten näkökulmasta voi olla luottamuksen rakentaminen nuoreen. Nuorten luottamuksen rakentuminen voi olla pitkäjänteinen prosessi. Nuoren elämäntilanteen käsittely suuressa viranomaiskoonpanossa voi heikentää heidän luottamustaan entisestään ja siten jopa huonontaa tilanteen selvittämistä. (Honkatukia & Suurpää 2007,173.)

8.2 Monikulttuurisuuden liittyvää pohdintaa

Mielestäni monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien kohdalla pitäisi panostaa enemmän kotouttamiskoulutukseen. Koulutuksen tavoitteen tulee olla yksilöllistä, jossa jokainen maahanmuuttaja ja monikulttuurisuuden edustaja kohdataan yksilönä, eikä ”massana” muun vähemmistökulttuurin edustajana. Koulutuksen kesto pitäisi olla vähintään pari vuotta ja sen tehtävänä sekä elinehtona on antaa maahanmuuttajalle riittävät kielelliset, yhteiskunnalliset ja kulttuurilliset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet, joiden avulla hän pystyy selviytymään jokapäiväisen elämän tilanteissa uudessa elinympäristössään, toimimaan työelämässä, hakeutumaan jatko-opintoihin sekä toimimaan suomalaisen kansalaisyhteiskunnan aktiivisena, täysivaltaisena ja tasa-arvoisena jäsenenä.

Koulutuksen tehtävänä on lisäksi motivoida ja tukea maahanmuuttajaa säilyttämään oma kulttuurinsa, mikä osaltaan rikastuttaa suomalaista yhteiskuntaelämää sekä edistää monikulttuurisuutta ja moniarvoisuutta. Koulutuksella tulisi pyrkiä lisäämään maahanmuuttajan mahdollisuuksia hakeutua tasavertaiseen vuorovaikutukseen suomalaisten kanssa. Kotoutumiskoulutuksen tulee edistää ja tukea aikuisten maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla heille valmiudet, joilla he pystyvät tekemään omaa elämäänsä ja mahdollisen perheensä elämää koskevia suunnitelmia sekä valintoja. Kokonaistavoitteena on mahdollisimman hyvä elämänlaatu.

Maahanmuuttajiin kohdistuu usein paljon ennakkoluuloja myös viranomaisten tahdolta. Mielestäni viranomaisten perehdyttämistä maahanmuuttotasaisten kulttuuriin teki-
jöihin pitäisi korostaa. Joillakin viranomaisilla on rasistisia asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Pitäisin erittäin tärkeänä, että viranomaisille järjestettäisiin koulutusta maahanmuuttajien elämästä sekä mahdollisuutta sisäistää maahanmuuttajien elämää ja heidän kulttuuriaan. Maahanmuuttajat pitäisi kohdata yksilönä. Näin voitaisiin välttää maahanmuuttajien leimaantuminen. Maahanmuuttajat mielletään joskus herkemmin esimerkiksi seksuaalirikoksiin taipuvaisiksi.

Tällaisissa asioissa olisi hyvä nähdä myös tilastojen taakse, nähdä näiden ihmisten ja ilmiöiden kasvot pelkän tuomitsemisen sijaan. Toisaalta myös maahanmuuttajien tietoisuutta Suomen viranomaiskulttuurista olisi hyvä korostaa, jotta asioiminen heidän kanssaan olisi mahdollisimman mutkatonta. Maahanmuuttajien on vaikea löytää heille kuu-

luvia viranomaistahoja. Maahanmuuttaja elää usein epätietoisuudessa, eikä löydä hänelle kuuluvia palveluita.

Myös viranomaisten kyky tarjota palveluja sekä ohjata maahanmuuttajia jää usein viranomaisten tahdolta hoitamatta. Usein viranomaisten holhoava ohjaustyyli passivoi ja synnyttää väärää käsitystä hyvinvointivaltion toiminnasta. Syynä on toisaalta viranomaisten vilpitön auttamisen halu sekä lisäksi myös pelko tulla leimatuksi rasistiksi. Tiedon lisääminen maahanmuuttajien keskuudessa viranomaisten rooleista, vähentää vastakkainasettelua ja pelkoa viranomaisia kohtaan.

Esimerkiksi poliisin ja sosiaalitoimen rooli on muissa maissa täysin poikkeava verrattuna Suomeen, jossa perinteisesti luottamus instituutioihin on ollut korkea. Itse en erityisesti usko liialliseen kulttuuriseen sensitiivisyyteen, vaan kaikkien tasa-arvoiseen kohteluun. Ilmeisten hyötyjen lisäksi tällainen menettely vähentää rasismia ja kantaväestön, viranomaisten sekä maahanmuuttajien osalta, kun eriarvoinen kohtelu ei pääse synnyttämään katkeruutta.

Viranomaisten olisi hyvä luopua kaikista ennakkokäsityksistä ja asenteista sekä hyvistä että huonoista, sillä ne kaikki leimaavat ja stereotypisoivat yksilöitä. Mielestäni maahanmuuttajan sitoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan, velvoittaa myös maahanmuuttajan velvollisuudentunnetta ja vastuunottoa hoitaa asiansa sekä kansalaisveloitteensa asiaan kuuluvalla tavalla. Maahanmuuttajille pitäisi antaa koulutusta suomenkielen opiskeluun, suomalaisesta kulttuurista sekä elämäntavoista.

Monikulttuurisuus, etnisyys, muukalaisuus, pakolaisuus- sanat herättävät monenlaisia tunteita. Meillä on ennakkoluuloja tai pelkoja, toisaalta voimme olla suvaitsevia, uteliaita, jopa ihannoida erilaisuutta. Sosiaalialan työssä monikulttuurisuus on ajankohtainen teema, josta mielenkiintoisimmaksi nousee vuorovaikutus. Ajatuksia kirvoittavat vuorovaikutukseen liittyvä erityisyys, koska yhteistä puhuttua kieltä työntekijän ja asiakkaan välillä ei ole useinkaan ole. Itse työnteolle ja toiminnalle aiheesta kumpuaa monenlaisia kysymyksiä: Mitä taitoja kulttuuritaustan omaavat kommunikoivat keskenään? Voiko toiminta korvata kielen? Toimintaan ja kulttuureihin liittyy oleellisesti myös taiteen perspektiivi, koska tärkeä osa kulttuuriperintöämme ilmaistaan juuri taiteen eri

muodoissa. Voisiko siis taide auttaa kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa? Miten taiteen avulla voitaisiin tukea ihmisten kulttuurista identiteettiä.

Mielenkiintoinen näkökulma monikulttuurisuustyössä ovat erilaisten etnisten kulttuurien tuomat jännitteet ja rikkaudet. Toisaalta kulttuurit voidaan nähdä kuiluina ymmärtämisen kentällä, toisaalta ne voivat toimia rikastuttavana ja avartavana elementteinä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Lähteenmäki 2001, 204.)

9 POHDINTA

Opinnäytetyön haasteellisuus ja sen loppuun vieminen oli mielenkiintoinen prosessi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää erityisen huolenpidon nykytilanne ja sen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada erityisen huolenpidon osastojen toiminta ja palvelut nykypäivän lastensuojelulain mukaisiksi. Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon asiakkaiden palveluiden tarpeet ovat muuttuneet lastensuojelulain lakimuutosten myötä lapsen edun mukaisemmaksi.

Opinnäytetyön hahmottamisen ja suunnittelun erityisen huolenpidon -prosessin asiakaslähtöisyyden kehittämisestä aloitin keväällä 2014. Tutkimussuunnitelma valmistui syksyllä 2014. Tutkimussuunnitelman jälkeen tutustuin perusteellisesti erityisen huolenpidon aikaisempiin tutkimuksiin ja lastensuojelulakiin. Etenkin kirjallisuuskatsaus antoi vahvan suunnan ja tuen opinnäytetyölle. Lisäksi käytin tutkimuksessani luotettavia ja ajan tasalla olevia kirjallisuuslähteitä.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu toimii luotettavana aineistonkeruumenetelmänä, se tuo selkeyttä ja siten uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Aineiston analyysin avulla pyritään tiivistämään aineistoa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tavoitteena on luoda hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 138) Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia. Aikaisemman tiedon merkitys on uusia ajatusuria aukaiseva. Opinnäytetyön aineiston analyysia on määrittelyt aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 9899.)

Uskon että tästä lähtien minun on helpompi esimerkiksi työssäni käyttää näitä opinnäytetyössä saamiani kokemuksia. Tulevaisuudessa osaan kehittää ja soveltaa tutkimustietoa ohjatesani erityisen huolenpidon asiakkaita. Opinnäytetyössä onnistuin saavuttamaan asetetut tavoitteet ja toimimaan suunnan näyttäjänä erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden kehittämiselle. Oma ammatillinen kasvu ja oppiminen etenivät opinnäytetyön prosessin tukemana.

Tutkimusaineiston mukana sain tulokset, jotka antoivat vastaukset tutkimuskysymyksii-
ni. Nämä pohjustivat uusien toimintamallien käyttöönoton, toivat selkeästi mielekkyyttä
erityisen huolenpidon osastojen toimintaan nuorille ja erityisen huolenpidon osastojen
henkilökunnalle. Tutkimukseni luotettavuutta lisäsivät viralliset tutkimusluvut ja onnis-
tuneet haastattelut. Tutkimuslupien saanti vaati aikaa, koska joidenkin lasten ja nuorten
huoltajan ja huoltajien sekä vastuusijoittaja-sosiaalityöntekijöiden vastaaminen tutki-
muslupapyyntöihin viivästyi, joten tutkimuslupien saanti vaati aikaa.

Haastattelutilanteet olivat varsin antoisia ja sain haastattelujen avulla kehitettyä myös
itseäni ammatillisessa mielessä. Haastattelutilanteissa oli rento ja avoin sekä luottamuk-
sellinen ilmapiiri. Haastatteluissa toin haastateltaville esille heidän anonymiteettisuoja-
säilymisen. Haastatteluihin valmistauduin huolellisesti. Avoin dialogisuus oli perusta
haastatteluiden onnistumisille ja tämä mahdollisti syvälliset keskustelut. Haastatteluissa
teemoina nousivat valintojen tiedostaminen ja niiden vaikutusten näkyminen omassa
elämässään, pitkäjänteisyyden kehittäminen, osallisuuden ja voimaantumisen kokemuk-
sien lisääntyminen, oppivelvollisuuteen panostaminen, pysyvän harrastuksen ylläpitä-
mien, sitoutuminen jatkopaikan struktuuriin, muiden huomioonottaminen sekä omaeh-
toisuuden vähentyminen.

Opinnäytetyöllä oli positiivinen vaikutus johtoa myöten. Erityisessä huolenpidossa riit-
tävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan tarjoama tiivis aikuisen läsnäolo yhdessä sel-
keiden sääntöjen ja käytänteiden kanssa luo mielestäni nuorelle selkeät rajat sekä turval-
liset olosuhteet.

Mielestäni vanha sanonta: rajat ovat rakkautta, toteutuu erityisen huolenpidon osastoilla
käytännössä. Hyvin moni nuori on hoitojakson jälkeen avautunut alkuvaiheen järkytyk-
sen jälkeen tulleesta positiivisesta tunteesta ja olemuksesta. Huomattavan moni nuori on
ilmoittanut, että hän voisi hyvin kuvitella jatkavan erityisessä huolenpidossa jos hän
voisi säännöllisesti lomailla erityisen huolenpidon hoitojakson aikana.

Limingan koulutuskeskuksessa on havaittu oikeastaan aika ”huolestuttava” kehityssuun-
ta nuorilla. Nuoren tilanne saattaa erityisen huolenpidon osastoilla muuttua varsin nope-
asti hyvään suuntaan. Nuoren tilanne kehittyy hyvää vauhtia siihen saakka kunnes hän

siirtyy pois erityisestä huolenpidosta tehostetun-hoidon yksikköön, perhekotiin tai edelliseen sijoituspaikkaansa.

Hiljalleen tästä lähtien nuoren tilanne saattaa lähteä menemään huonompaan suuntaan. Tämä ei missään nimessä ole muiden muissa yksiköissä toimivien kasvatustyön ammattilaisten syy. Ehkä ongelmana on, että nuori oppii erityisen huolenpidon aikana niin voimakkaasti toimimaan aikuisen jatkuvan valvonnan ja ohjauksen alla, että hänen on vaikeata yksinkertaisesti ottaa itse vastuuta omasta toiminnastaan.

Kuitenkin pysäytysjakso on monen nuoren kohdalla se viimeinen oljenkorsi, jotta hänen elämänhallinnan korjaaminen sekä sen sujuminen jatkossa olisi ylipäättään mahdollista. Lastensuojelutyö on yhteistyötä, lastensuojelulakikin ohjaa ja velvoittaa kaikkia osapuolia keskinäiseen yhteistyöhön. Mielestäni huostanotto-prosessin hoitovaiheen asiakkaan saaman tuen vaikutusta ei ole korostettu tarpeeksi ja käytännön työssä tuen vaikutusta on ollut vaikea selvästi havainnoida. Lastensuojelun asiakkaan palveluverkoston tulisi olla koko maan kattava, sillä etenkin pienemmillä paikkakunnilla ja syrjäisillä seuduilla lastensuojelu ja sen asiakkuus jää mielestäni ilman riittävää ammatillista apua. Myös palveluverkoston hitaus ja ennalta ehkäisevä työ kaipaisivat resursseja.

Sosiaalityön näkökulmasta katsottuna lasten syrjäytyminen liittyy ennen muuta lastensuojelun toimenpiteisiin ja näiden taustalla oleviin perheiden ongelmiin. Monikulttuurisuus lisääntyy lastensuojelussa, sitä kautta eri kulttuurien ymmärtäminen luo omat haasteensa tulevaisuudessa lastensuojelutyöhön. Lastensuojelun lapset ja nuoret ovat tulevaisuudessa yhä haastavampia ja moniongelmaisia, lisäksi ongelmat ovat nuorten kohdalla alkaneet nuoremmalla iällä kuin ennen vanhaan. Moniongelmaisten hoidollisuus, erittely ja niiden hoitaminen, kartoittaminen ja oikeiden painopisteiden löytäminen on yksi avaintekijä arjen työssämme.

Hoidollisuus lisääntyy, erityisesti psykiatrisen hoidon osuus kasvaa tulevaisuudessa merkittävästi. Odotankin mielenkiinnolla tulevaisuuden näkymiä, etenkin sitä mitä psykiatrisen hoidon kasvava osuus tuo tullessaan alalleni ja miten se näkyy kokonaisvaltaisesti Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon kasvatus- ja hoitoprosessissa. Yhteiskunta voi pahoin, kuitenkin sanoisin että lasten ja nuorten yhteiskunnalliset

ongelmat juontavat hyvin pitkälti lasten ja nuorten kotiloista, lasten kasvatuksesta ja heidän syrjäytymisestä sekä tämän päivän lasten ja nuorten asenteista toimia yhteiskunnan sääntöjen ja normien mukaisesti.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyöni aineiston myötä ja aikaisempien tutkimuksien mukaan erityisen huolenpidon kentällä on paljon kehitettävää. Kehittäminen koskee erityisesti erityisen huolenpidon palvelujen parantamista ja asiakaslähtöisyyden kehittämistä. Tulevaisuuden haasteet lastensuojelun erityisen huolenpidon koulukotityössä ovat lasten ja nuorten ohjaaminen, neuvonta, opettaminen ja tukeminen, joilla nuori saadaan kasvamaan. Lastensuojelun toimintaa ohjaa säännöllisyys, luottamuksellisuus, avoimuus, tiedonkulku, tarkoituksellisuus, joustavuus, yksilöllisyys, osallisuuden huomioiminen, hyvät työkäytännöt, jotka tukevat nuoren kokonaisvaltaista kasvua. Vertaistukiryhmillä tarkoitetaan toisten auttamiseen ja tukemiseen tähtääviä vastavuoroisia suhteita, joissa kriittisiä ja kriisiytyneitä elämäntilanteista käsitellään yhdessä.

Rädyn mukaan huostaanotto on viimeinen vaihtoehto, mikäli muut keveämmät vaihtoehdot ole pystyneet turvaamaan lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja kehitystä. Huostaanottoa järjestettäessä ei voida tyytyä lapsen säilömiseen vaan huostaanoton tulee vastata lapsen etua ja sen tulee perustua lapsen etuun ja yksilöllisen hoidon tarpeiden mukaisesti. (Räty 2012, 311.)

Lastensuojelun tutkimustyöhön pitäisi saada enemmän voimavaroja ja sen alalla toimivien tulisi olla aidosti mukana kehittämässä lastensuojelua. Tällä tavalla voitaisiin saada laadukkaampaa palvelua ja osaamista kenttätyöskentelyyn. Tulevaisuuden haasteena lastensuojelussa on nuoren eheytyminen, osallisuus ja asiakaslähtöisyyteen pääseminen.

Saastamoisen (2010, 66) mukaan osallisuus on keskeinen lähtökohta lapsen kanssa tehdyssä työssä. Lastensuojelussa onkin tärkeää, että lastensuojelua toteutettaessa, lapsen mielipiteet ja toivomukset otetaan huomioon. Arvot ja arvostukset perustuvat Määrän mukaan käytännössä ohjaukseen, toimintaan ja suuntautumiseen. Hänen mukaansa arvojen ja arvostusten lunastaminen on organisaation jokaisen henkilön vastuulla. Ideoiden ja tavoitteiden lähtökohtana on saada luovuutta ja motivoida organisaatiota. Lähtökohtana on kyky uudistua. Esimerkiksi uudistutumisessa on hyvä käyttää swot -analyysiä. Analyysi arvioi sen hetkiset vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet.

Arvioinnissa tavoitteena on löytää sellainen mittari, väline tai keino, jolla voidaan luoda tulevaisuuden kehittymiselle vankka pohja. (Siira 2004, 187–191.)

Laadukas asiakastyö perustuu systemaattiseen tietoon. Palvelujen ja työmenetelmien suunnittelun ja kehittämisen välineeksi tarvitaan tutkittua tietoa ihmisten tilanteista, työn sisällöstä, työtavoista ja työn menetelmistä. Tutkimuksella on mahdollista tuottaa myös toimiva palautejärjestelmä sekä työn vaikuttavuuden analyysia. Lisäksi sosiaalityön muutostarpeiden tarkastelu edellyttää yhteiskunta-analyysia. Soveltavan käytännön kiinnittävän tutkimuksen lisäksi tarvitaan sosiaalityön kysymyksenasettelusta lähtevän perustutkimuksen tekemistä. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä- artikkelikokoelma 2004, 19.)

Lastensuojelun erityispalvelujen tuottaminen on yhä haasteellisempaa tänä päivänä. Laadun merkitys kasvaa ja palvelujen keskittäminen tulisi olla tulevaisuudessa yhä räätälöidymmää. Osaaminen ja ammatillisuuden esille tuominen ulkoisille sidosryhmille on yhä haastavampaa. Lastensuojelun resurssit eli työntekijät mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen lastensuojelutyön toteuttamiseen. Lastensuojelussa on tärkeää, että organisaatio ottaa vastuun ja pyrkii myös olemaan koko ajan tilanteen tasalla. Taloudellinen tilanne ei saa vaikuttaa siihen millaista hoitoa nuori saa. Turvallisuusseikat huomioidaan ja niihin varaudutaan ensisijaisesti ennakoivalla työotteella. Turvallinen työympäristö tulee taata lastensuojelun piirissä toimiville henkilöille. Turvallisuusjohtaminen, tietosuoja sekä tietoturva vaativat jatkuvaa tarkastelua ja kehittämistä, jotta turvallista lastensuojelutyötä on mahdollista toteuttaa tämän päivän yhteiskunnan vaatimusten mukaisesti. Tietosuojalliset turvallisuusseikat ja laatuasiat tarkoittavat käytännön tasolla yhteisesti sovittuja pelisääntöjä, työnjakoa, työvälineitä ja yhteistyöverkostoa.

Raunio (2003, 11–12) mukaan suomalaisessa järjestelmässä ammatillisen sosiaalityön lähtökohdat eivät rajoitu vain välittömästi asiakkaan kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja tähän liittyvään keskusteluun. Suomalainen sosiaalityö on lähtökohdiltaan tyyppillisesti paitsi asiakastasoista myös yhteiskunnallista toimintaa. Tietysti asiakkaan elämänongelmien selvittäminen edellyttää työntekijältä myös välittömästi asiakkaan kanssa työskentelyyn tarvittavia tietoja ja taitoja.

Sosiaalityössä on tällöin kyse niin sanotusta psykososiaalisesta työskentelystä, ei varsinaisesta terapiasta. Toisaalta asiakkaan ongelmien ymmärtäminen ja ammatillisten toimenpiteiden valitseminen edellyttää asiakkaan tilanteen ja ammatillisen toiminnan yhteiskunnalliseen ympäristöön liittyvien lähtökohtien tuntemista ja huomioon ottamista.

Tutkimustulosteni mukaan Limingan koulutuskeskuksen strategia on visioinnin, kokemuksen tuomaa asioiden näkemistä tulevaisuudessa. Myös menneisyyden tarkasteleminen luo strategian kokonaiskuvan. Kokonaisvaltaisen strategian näkeminen, edellyttää toiminnan ajattelua, tarkastelua rakentamisen ja uudistumisen muodossa. Luovuuden ja haasteiden näkeminen tulevaisuudessa luo pohjaa uudelle visioinnille. Strategia on uusien ajattelutapojen sisäistämistä ja eri alojen toiminnan tarkastelua. Ajattelun kautta, voi strategian rakentaa sellaiseksi, kuin sen haluaa olla. Menestyksen luominen käsittää oman oppimisen rakentumista ja sen hyödyntämistä tulevaisuudessa. (Santalainen 2009, 20–22.)

Asiakkuudet muuttuvat enemmän ajankuvan ja – ilmiöiden mukaan. Ajoittain on enemmän huume- ja päihdeongelmaisia sekä myös maahanmuuttajia. Asiakkuudet ovat muuttuneet siten, että nykyisin asiakkaat eli nuoret ja perheet ovat usein hyvin tietoisia oikeuksistaan ja palveluiden minimivaatimuksista, esimerkiksi rahallisista etuuksista. Tänä päivänä vuorovaikutuksen osaaminen ja tilannetaju korostuvat kohdatessamme tämän päivän lastensuojeluasiakkaan. Etenkin arkielämän tasaantuminen ja nuoren elämänhallinnan sujuminen, osallisuus ja voimaatuminen ovat haaste lastensuojelun parissa työskenteleville henkilöille. Moniammatillisen tiimin täytyy sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja tekijöihin kohdatessaan erityisen huolenpidon asiakkaan. Asiakkaiden tausta ja elämäntilanne voivat olla hyvin erilaisia sekä haasteellisia. Tärkeintä on löytää oikeanlaiset tukitoimet, jotka tukevat asiakkaan kokonaisvaltaista eheytymistä ja kuntoutumista hoitoprosessin aikana.

LÄHTEET

Dominelli, Lena 1997: Sociology for social work. Macmillan Press LTD. Houndmills.

Eidheim Harald, Stordahl Vigdis, 2007. Kulttuuritietoisia kohtaamisia, Sosiaali- ja terapiatyöstä saamelaisalueella, Pohjois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Rovaniemi: 2007. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 26

Eronen, Tuija 2012: Lastenkoti osana elämäntarinaa: Narratiivinen tutkimus lastenkodissa. Acta Universitatis Tamperensis 1713. Tampere University Press. Tampere 2012

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

FINLEX 2007

([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelu#a12.2.2010-88](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelu#a12.2.2010-88)) (Lsl 71 §).(Hakupäivä 23.9.2014)

Forsberg, Hannele, Ritala- Koskinen, Aino & Törrönen Maritta.2006.Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Juva: PS- kustannus.

Forsman , Sinikka 2010: Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampereen yliopisto.

Friis Leila, Eirola Raija, Mannonen Marjatta 2004. Lasten ja nuorten mielenterveystyö: Kustantaja: Sanoma Pro Oy

Heino, Tarja 2007: Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus perheistä ja lapsista tilastolukujen takana. Stakes, työpapereita 30/ 2007

Hirsjärvi, Sirkka- Remes, Pirkko-Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. Teoksessa

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. Teoksessa, Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus. tutkimus ja sisällyönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2009: Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.

Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogia. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus, Jyväskylä

Honkatukia Päivi & Suurpää Leena. Nuorten miesten monikulttuurinen elämäntilku ja rikollisuus, Helsinki 2007

<http://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/2014/08/20/sosiaalialan-tyossa-edistetaan-voimaantumista> (Hakupäivä 18.5.2015)

<http://www.valtionkoulukodit.fi/liminka.html>. (Hakupäivä 24.9.2014)

[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=1astensuojelulaki#a12.2.2010-88](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=1astensuojelulaki#a12.2.2010-88) (Hakupäivä 23.9.2014)

<https://s18.ims.fi/likk/servlet/ActionServlet?action=frameset>. (Hakupäivä 12.3.2015).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P71>) (Hakupäivä 14.5.2015.)

([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L9](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L9)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L11P72](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L11P72)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

([http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#a417-2007](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#a417-2007)) (Hakupäivä 14.5.2015.)

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=erityinen%20huolenpito#L12](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=erityinen%20huolenpito#L12) (Hakupäivä 14.5.2015.)

(<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>) (Hakupäivä 27.8.2015)

Huotari, Satu & Meriläinen, Hanna & Seppälä, Anne 2000 opinnäytetyö, kehittämisprojekti Limingan koulutuskeskus

Hyväri, Susanna 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005: Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere; Vastapaino.

Immonen, Tuula, & Ahonen, Juha (toim.), Hyvinvoinnin haasteet ja työelämä: sosiaali- ja terveysministeriö, Selvityksiä 2002:14, Helsinki 2002

Jahnukainen, Markku.2012. Lasten erityishuolto ja opetus Suomessa. Tampere: Osuuskunta. Vastapaino. Lastensuojelun Keskusliitto

Kananen, Jorma 2010: Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Yliopistopaino Oy,Tampere – Juvenes Print 2010

Kekoni, Taru & Kitinoja, Manu & Pösö, Tarja 2008. Erityinen huolenpito koulukodeissa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki.

Kitinoja, Manu (2005) Kujan päässä koulukoti: Tutkimus koulukoteihin sijoitettujen lasten lastensuojeluasiakkuudesta ja kouluhistoriasta, Tutkimuksia 150. Saarijärvi:Stakes.

Kokkola, Anita; Kiikkala, Irma; Immonen, Tuula; Sorsa, Minna 2002. Mitä Sinä elämäl-

täsi haluat?: Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen Kuntaliitto - Stakes

Kuusinen, Jorma 2006. Nuorten aikuisten kehitystehtävä, onnellisuus ja kehityksen hallinta. Teoksessa Lyytinen, Paula; Korkiakangas, Mikko & Lyytinen, Heikki 2006: Näkökulmia kehityopsykologiaan. kehityskontekstissaan. Helsinki: WSOY.

Kylmä, Jari – Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kääriäinen, Aino.2003. Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa, Forsberg, Hannele, Ritala- Koskinen, Aino & Törrönen Maritta.2006.Lapset ja sosiaalityö. Koh- taamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Juva: PS- kustannus.

Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi. Yliopiston kirjapaino, Helsinki.

Lasso, 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelussa. Helsinki: Suomen kuntaliitto, laatuprojekti

Lasten, nuorten ja lapsiperheiden uudistaminen, THL/raportti 3/2013)

Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen hoitoprosessin kuvaus. (Luettu 17.9.14)

Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon osastojen hoitoprosessin kuvaus. (Luettu 18.9.14)

Limingan koulutuskeskuksen sosiaalityöntekijän haastattelu 2015.(23.3.15)

Limingan koulutuskeskuksen toiminnanohjausjärjestelmä 2014). (Luettu 15.9.14)

Limingan koulutuskeskuksen toiminnanohjausjärjestelmä 2014). (Luettu 17.9.14)

Määttä Seppo & Ojala Timo. 1999. Tasapainoisen onnistumisen haaste. Johtaminen julkisella sektorilla ja Balanced Scorecard . Edita Oy.

Oranen, M. 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa A. Hastrup & M. Hietanen-Peltola & J. Jahnukainen & M. Pelkonen (toim). Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste-kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos raportti 3. Tampere. Juvenis Print-Suomen yliopistopaino Oy. 122-126

Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick 2000: Constructive Social Work. Towards a new practice. Basingstoke. Macmillan Press Ltd.

Pösö, Tarja, 2004. Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. Tutkimuksia 133. Helsinki: Stakes. Raunio Kyösti 2006. Syrjäytyminen: sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia: Helsinki :Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto

Pönkkö, Maija-Leena, 2005. Erityisoppilaan psykiatrinen hoitoketju. Hoitoketjun tarpeen ja toiminnan monitahoarviointi: University of Oulu 2005

Raunio, Kyösti, Sosiaalityö murroksessa, 2003: Tammer – Paino Oy, Tampere 2003

Raunio Kyösti: Syrjäytyminen: sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia: Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 2006

Rauramo Päivi, 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki 2004: Edita Prima Oy

Räty, Tapio (2012). Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki. Edita Publishing,

Saastamoinen, Kati. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Santalainen, Timo. 2009. Strateginen ajattelu & toiminta, Talentum

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna, Sosiaalityön käytäntö tutkimus, Palmeria- kustannus, 2005

Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä- artikkelikokoelma, yhteenveto sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä-2015-artikkeleista: sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2004.

Taipale, Vappu & Hämäläinen, Hannu. Kertomuksia Sosiaalisista Innovaatioista, Stakes, Helsinki 2007

Talentia 2005: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Painotalo Auranen Oy. Helsinki.

Taskinen, Sirpa.2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.)
Teoksessa, Forsberg, Hannele, Ritala- Koskinen, Aino & Törrönen Maritta.2006. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Juva: PS- kustannus.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu: Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: 2009
Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon.
Tampere: Tampere University Press.

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehittämissuunnat. Tampere: University Press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli.2009. Laadullinen tutkimus. Tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilen Marika, Vihunen Riitta, Vartiainen Jari, Siven Tuula, Neuvonen Sohvi, Kurvinen Auli, 2006. Lapsuus, erityinen elämänvaihe

Violainen, Kari & Syväjärvi, Antti & Pietiläinen, Hannu & Lämsä, Annikki, Tulevaisuuden hyvinvointipalvelujen kehittäminen-tapauksia Pohjois-Suomesta, Kalevaprint Oy, Oulu, 2004.

LIITTEET

Esa Korpela TUTKIMUSLUPA-ANOMUS
Opiskelija 21.10.2014

Johtaja Manu Kitinoja
Limingan koulutuskeskus

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtamisen – koulutusohjelmassa. Opiskeluni tavoitteena on suorittaa sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, (sosionomi, ylempi AMK).

Anon lupaa tehdä opinnäytetyötä Limingan koulutuskeskuksessa. Opinnäytetyössäni tarkoitukseni on haastatella Limingan koulutuskeskuksen oppilaita. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Aineiston kerääminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla.

Kyselylomakkeen kysymyksillä kartoitetaan erityisenhuolenpidon osastoille sijoitettuihin olleiden nuorten näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista. Haastateltaviksi tulen valitsemaan viisi Limingan koulutuskeskuksen asiakasta, jotka ovat sijoitettu Limingan koulutuskeskukseen kiireellisellä huostaanottopäätöksellä ja ovat käyneet läpi erityisen huolenpidon sijoitusprosessin. Haastatteluihin tulen pyytämään kirjallisena luvat asiakkailta, heidän huoltajalta/huoltajilta sekä asiakkaiden sijoittavan tahon sosiaalityöntekijöiltä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää asiakaslähtöisyyttä erityisen huolenpidon osastoilla Limingan koulutuskeskuksessa. Tavoitteena on asiakaslähtöisyyden parantaminen ja kehittäminen. Asiakaslähtöisyyden parantamisen ja kehittämisen myötä nuorten hyvinvointi lisääntyy ja se vaikuttaa heidän kehitykseensä ja kasvuunsa kokonaisvaltaisesti sekä selviytymistä pysäytysjaksosta.

Tarkoitukseni on kehittää Limingan koulutuskeskuksen strukturoitua arkea nuorten edun mukaisemmaksi, jonka avulla saamme muokattua uusien toimintamallien myötä osaston arkea lapsen edun mukaisemmaksi. Uusien toimintamallien käyttöönotto, tuovat mielekkyyttä koko osaston toimintaa sekä nuorille, että osaston henkilökunnalle.

Uusilla menetelmillä voimme vaikuttaa nuorten osallisuuteen ja näin ollen saada nuori kokemaan voimaantumisen elämyksiä. Asiakaslähtöisyyden parantaminen palvelee nuoria sekä heidän kanssa työskentelevää henkilökuntaa sekä sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Tavoitteenani on jatkossa myös lisätä nuorten ja aikuisten välistä vuorovaikutusta.

Opinnäytetyöni valmistuu syksyn 2015 aikana.

Ystävällisin terveisin,

Esa Korpela

Lupalappu haastateltaville

Hei,

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtamisen – koulutusohjelmassa. Opiskeluni tavoitteena on suorittaa sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, (sosionomi, ylempi AMK).

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni on haastatella Limingan koulutuskeskuksen oppilaita. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Aineiston kerääminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeen kysymyksillä kartoitetaan erityisenhuolenpidon osastoille sijoitettuihin olleiden nuorten näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää asiakaslähtöisyyttä erityisen huolenpidon osastoilla Limingan koulutuskeskuksessa. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen koskee erityisen huolenpidon osastojamme, jotta voimme tulevaisuudessa tuottaa parempaa palvelua asiakaslähtöisesti ja näin ollen toimia erityisen huolenpidon laadunhallinnan mukaisissa puitteissa ja edelläkävijänä uuden lastensuojelulain mukaisesti.

Osallistuminen opinnäytetyön haastatteluun on täysin luottamuksellista. Opinnäytetyöhöni saamaani haastatteluaineistoa, käytän ainoastaan opinnäytetyöhöni. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyöni valmistuessa, tämä takaa haastateltavien anonyymiteettisuojaan säilymisen.

Haluan kuulla sinun mielipiteesi näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista. Kertomalla mielipiteesi ja kokemuksesi, voit kehittää Limingan koulutuskeskuksen strukturoitua arkea nuorten edun mukaisemmaksi, jonka avulla saamme muokattua uusien toimintamallien myötä osaston arkea lapsen edun mukaisemmaksi.

Lisätietoa voi kysyä tutkimuksen tekijältä:

Esa Korpela (esa.korpela@likk.fi)

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyötä varten. Haastatteluani voidaan käyttää opinnäytetyön aineistona.

(Allekirjoitus ja nimenselvennys)

Lupalappu huoltajalle/huoltajille

Hei,

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtamisen – koulutusohjelmassa. Opiskeluni tavoitteena on suorittaa sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, (sosionomi, ylempi AMK).

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni on haastatella Limingan koulutuskeskuksen oppilaita. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Aineiston kerääminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeen kysymyksillä kartoitetaan erityisenhuolenpidon osastoille sijoitettuin olleiden nuorten näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää asiakaslähtöisyyttä erityisen huolenpidon osastoilla Limingan koulutuskeskuksessa. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen koskee erityisen huolenpidon osastojamme, jotta voimme tulevaisuudessa tuottaa parempaa palvelua asiakaslähtöisesti ja näin ollen toimia erityisen huolenpidon laadunhallinnan mukaisissa puitteissa ja edelläkävijänä uuden lastensuojelulain mukaisesti.

Osallistuminen opinnäytetyön haastatteluun on täysin luottamuksellista. Opinnäytetyöhöni saamaani haastatteluaineistoa, käytän ainoastaan opinnäytetyöhöni. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyöni valmistuessa, tämä takaa haastateltavien anonymiteettisuojaan säilymisen.

Haluan kuulla sinun lapsesi näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista. Koska osallistujat ovat alaikäisiä, tarvitsen sinun tai teidän kirjallisen luvan haastatella lastanne. Allekirjoittamalla tämän lupalapun, annat/annatte kirjallisen suostumuksen ja luvan lapsenne osallistumisen haastatteluun.

Lisätietoa voi kysyä tutkimuksen tekijältä:

Esa Korpela (esa.korpela@liikk.fi)

Suostun siihen, että lastani haastatellaan opinnäytetyötä varten. Lapseni haastattelua voidaan käyttää opinnäytetyön aineistona.

(Huoltajan/huoltajien allekirjoitus ja nimenselvennys)

Lapsen nimi

Lupalappu vastuusijoittaja-sosiaalityöntekijälle

Hei,

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtamisen – koulutusohjelmassa. Opiskeluni tavoitteena on suorittaa sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, (sosionomi, ylempi AMK).

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni on haastatella Limingan koulutuskeskuksen oppilaita. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Aineiston kerääminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeen kysymyksillä kartoitetaan erityisenhuolenpidon osastoille sijoitettuin olleiden nuorten näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää asiakaslähtöisyyttä erityisen huolenpidon osastoilla Limingan koulutuskeskuksessa. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen koskee erityisen huolenpidon osastojamme, jotta voimme tulevaisuudessa tuottaa parempaa palvelua asiakaslähtöisesti ja näin ollen toimia erityisen huolenpidon laadunhallinnan mukaisissa puitteissa ja edelläkävijänä uuden lastensuojelulain mukaisesti.

Osallistuminen opinnäytetyön haastatteluun on täysin luottamuksellista. Opinnäytetyöhöni saamaani haastatteluaineistoa, käytän ainoastaan opinnäytetyöhöni. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa opinnäytetyöni valmistuessa, tämä takaa haastateltavien anonymiteettisuojaan säilymisen. Haluan kuulla lapsen näkemyksiä ja kokemuksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon hoitoprosessista.

Allekirjoittamalla tämän lupalapun, annan vastuusijoittaja-sosiaalityöntekijänä kirjallisen suostumuksen ja luvan lapsen osallistumisen haastatteluun.

Lisätietoa voi kysyä tutkimuksen tekijältä:

Esa Korpela (esa.korpela@likk.fi)

Suostun siihen, että lasta haastatellaan opinnäytetyötä varten. Lapsen haastattelua voidaan käyttää opinnäytetyön aineistona.

(Vastuusijoittaja-sosiaalityöntekijä allekirjoitus ja nimenselvennys)

Lapsen nimi

HAASTATTELUKYSYMYKSET JA HAASTATTELUKYSYMYKSIEN TARKASTELUA

Haastattelukysymykset esittelen kolmessa eri teemassa. Ensimmäisessä teemassa tarkastelen 1) nuorten kokemuksia osaston arjesta ja sen vaikutuksesta nuoren elämänhallintaan. Tämän jälkeen tarkastelen 2) erityisen huolenpidon sosiaalisia suhteita ja 3) erityisen huolenpidon vaikutuksia nuoren verkostoon. Luvun lopussa esille tulee lasten ja nuorten kokemuksia ja ajatuksia osastojaksosta elämänhallinnan tukijana sekä nuorten kehittämis ehdotuksia erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.

Haastattelukysymykset mahdollistavat haastateltaville luottamuksellisen ilmapiirin tuoda esille omat mielipiteensä erityisen huolenpidon jaksosta. Haastattelukysymykset olivat lasten ja nuorten mielestä selkeitä ja mahdollistivat haastateltavien vastaamisen esitettyihin kysymyksiin totuudenmukaisesti. Ohessa lainausmerkeissä myös haastateltavien vastauksia: Haastattelukysymyksiä tavoitteena oli tuottaa erityisen huolenpidon asiakkailta kokemuksellista tietoa, joilla saisin vastauksia Limingan koulutuskeskuksen erityisen huolenpidon-prosessin asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

Oliko erityisen huolenpidon osastojakso mielestäsi sinulle hyödyllinen?

Kyllä, miten:

Haastateltavat lapset ja nuoret kokivat erityisen huolenpidon osastojakson myönteiseksi. Oman elämän rauhoittumisen ja vanhempien kanssa asioiden kuntoon saattaminen kuvattiin osastolla saavutettujen hyötyjen joukkoon, kuten Asiakas 2 tuo seuraavassa esille:

Asiakas 2. ”Käyttäytymiseni parani, opin tulemaan toisten ihmisten kanssa toimeen ja huomioin heidät paremmin. Olen rauhallisempi ja tasapainoisempi ja en enää särje tavaroita. Myös vanhempien kannalta oli hyvä, että pysäytysjakso tuli kohdalleni koska he olivat niin huolissaan minusta. Vanhempien kanssa nyt tosi hyvät välit ja pysäytysjakso on lähentänyt meitä.”

Asiakas 2. ”On, se auttoi paljon, pysäytti ja jarrutti sen hetkisen tilanteen. Pääsin eroon

päihderiippuvuudesta, hatkakierteestä. Minulla oli koulunkäyntiongelmia, huonoja kavereita sekä sain katkaistua rikoskierteen”

Asiakas 2.”Mielestäni hyödyin Eho:jaksosta, se avasi silmäni ongelmilleni ja aloin osata ottaa apua vastaan. Oli aivan mahtavaa, että opin tulla puhumaan aikuisille, oli mielentila tai asia sitten mikä vain. Siellä pääsin ottamaan ensiaskeleet toipumiseeni. Eikä se olisi onnistunut ilman tätä pysäytysjaksoa.”

Saitko osastolla ajatuksia/valmiuksia tulevaan elämääsi? (vertaa tulohetken ajatusmaailmaasi)

Haastateltavien viettämä aika erityisessä huolenpidossa kohensi jossain määrin jokaisen elämänhallintaa ja kykyä katsoa tulevaisuutta pidemmälle. Kaikille ei suurta muutosta osastojakso tehnyt:

Asiakas 4. ” Tullessani erityisen huolenpidon jaksolle ajatusmaailmani oli aika sekava. Olin levoton ja turhautunut usein myös aggressiivinen. Nykyään ajatusmaailmani on jonkin verran rauhoittunut ja arkeni on jonkun verran tasaantunut, muttei täysin.”

*Asiakas 2.”Tulohetkellä en paljoakaan piitannut itsestäni, ja olin todella impulsiivinen. Lääkärin, psykologin ja ohjaajien kanssa keskustelut todellakin opetti minua. Olen arvokas, nyt ymmärrän sen. Opin myös, että impulsiivisuutta, ja itsehillintää voi kasvat-
taa, sekä omien ongelmien kanssa voi todella oppia elämään!”*

Asiakas 2.”Kyllä, mm. tulevaan ammattiin, jatkokoulutukseen jne. ja tukea omaan asumiseen”

Asiakas 3.”Auttoi paljon, vaikka jakso olikin syvältä. EHO on täysin oikea paikka nuorelle, jolla menee lujaa. Minua se auttoi paljon. , aika oli/ tuntui välillä pitkältä. Eho on sopiva paikka nuorille, joilla on päihderiippuvuutta tai muita ongelmia, jotka ovat vakavia esimerkiksi rikollinen toiminta ja hatkakierteet.”

Osalla haastateltavilla lapsilla ja nuorilla koulutuksen arvostus nousi, ja useimmat pääsivätkin ensimmäisiä kertoja tutustumaan opiskeluun ja jatko-opiskelumahdollisuuksiin. Myös monilla opintojen edistyminen johtui nimenomaan erityisen huolenpidon osaston struktuurista opiskella ja jatkuvasta erityisen huolenpidon osastolla tapahtuvasta henkilökohtaisesta ohjauksesta opiskeluun erityisopettajan ja ohjaajan avulla.

Asiakas 4. ”Kyllä, ohjaajat auttoivat paljon. Jos jokin asia painoi mieltä, ohjaajat auttoivat keskustelemalla.”

Miten kehittäisit erityisen huolenpidon asiakaslähtöisyyttä ja osaston toimintaa oppilaille mielekkäämmäksi?

Asiakas 3. ”Saisi soittaa tyttö/ poikaystävälle kerran päivässä. Ohjaajat saisivat olla hieman rennommalla tuulella, mutta pitää kuitenkin kuria yllä.”

Asiakas 3. ”Ei siinä kai pahemmin muutettavaa ole, se riippuu aika pitkälti itsestään, millaisen vastaanoton & kohtelun saa. Jos olet itse aikuisille asiallinen, uskon että hekin ovat.”

Osaston kehittämisestä haastattelussa joukkoon mahtui perinteisiä ”vähemmän sääntöjä”-vastauksia. Haastatteluista oli kuitenkin toisiaan yhdistävä seikka: liikunnan, aktiviteettien ja yhteisten harrasteiden lisääminen.

Asiakas 1. ”Enemmän liikuntaa ja muuta yhdessä toimintaa. Tutustuisi paremmin ja nopeammin toisiin nuoriin ja ohjaajiin tekemisen kautta.”

Asiakas 2. ”Läheisten vierailuja voisi enemmän ja enemmän yhteisiä harrastuksia, jotta olisi helpompi tutustua eri ihmisiin.”

Asiakas 2. ”voisi liikkua laitosalueen ulkopuolella valvotusti. Ulkopuolella olevia harrastuksia, mm kylpylä, kärppäpelit jne. pieniä virikkeitä PS3/Xbox360, atk-käynnit ja soisi soitella omille tärkeille henkilöille/ystävät, tyttö-poikaystävä, isompi karkkiraha. Huoneisiin saisi sisustaa enemmän, julisteita yms.”

Mitkä ovat olleet positiivisia ja negatiivisia asioita, joita osastolla olet kokenut?

Asiakas 1. Negatiiviset asiat: ”Turha putkareissu /ohjaajan ylireagointi,”

Asiakas 4. Negatiiviset asiat: ”Ohjaajien yleinen kireys, yhteyden pidon totaalinen estäminen, liian pitkät huonehoidot (1-4 h). Koulunkäynti tyssää jos on ammattikoulussa, liian pitkät keittiövuorot. Haastateltavan mukaan myös 3Kk:n erityisen huolenpidon jakso pistää nuoret henkisesti koville, näkyy usein masentuneisuutena, nuorien vastaanvääntämisenä,”

Asiakas 2. Positiivisia asioita: ”Joidenkin ohjaajien ymmärrys nuoria kohtaan, pitkät valvomisajat, säännöllinen liikunta, pihalla käynti.”

Asiakas 1. Positiivista: ”keskusteluapua saa liki aina jos tarvitsee, ohjaajat vaikuttavat (ainakin suurin osa) aidosti työstään kiinnostuneilta.”

Asiakas 3. Negatiivisia: ”Joidenkin ylireagointi mm. kiinnipitotilanteissa. Ei ole paljon nuorille lautapelejä ajankuluksi, ellei vanhoja risoja lasketa.”

Asiakas 1. ”Eholla ei aina huomioida mm. seksuaalisävytteissä vitseissä, ja elokuvissa, sekä ohjelmissa niitä, keitä se voi aidosti ahdistaa.”

Mitä odotit erityisen huolenpidon jaksolta? Saitko tarpeeksi ymmärrystä, tukea ja yksilöllistä huolenpitoa erityisen huolenpidon jakson aikana?

Asiakas 2.. ”Odotin juuri sitä mitä siellä oli. Sain ymmärrystä ja tukea useimmilta ohjaajilta, en kaikilta. Huolenpidossa ei ole moitittavaa.”

Asiakas 1. ”En osannut odottaa Eholta aluksi mitään, sinne tuleminen tuli niin äkkiä, enkä aiemmin ollut kuullut siitä.”

Positiivisina asioina asiakkaat ovat kokeneet koulunkäynnin, liikunnan ja harrasteet sekä kaiken aktiviteetin millä osastolta pääsee ulos, kuten esimerkiksi mahdolliset ekstrakouluilut ja kaupassakäynnit sekä vaateostot ohjaajan mukana edellyttäen, että nuorella arki toimii) Negatiivisena koettiin lomien puute sekä kaikenlaiset kurinpidolliset toimenpiteet. Kehittämisestä kysyttäessä, päädyttiin samoihin asioihin kuin mistä kuitenkin tulee positiivista palautetta eli osasto on oikeanlaisessa kehityssuunnassa, rajansa silti aktiviteettien määrälläkin.

Asiakas 2. ”Koulunkäynti sujuu, ennen koulu meni heikosti, kun ei mikään kiinnostanut. Täällä olen oppinut arvostamaan sitä ja saanut korotettua arvosanoja. Peruskoulun jälkeen haen ammatilliseen koulutukseen”

Opettajan ja ohjaajien avustuksella kartoitetaan jatko-opiskelumahdollisuudet. Yhteistyöllä sijoittavan kunnan kanssa tehtävä yhteishaku, on erityinen panostuksen kohde Eho-jakson aikana, nuorelle tulee "tunne", että hänestä välitetään ja hän on tärkeä ihminen/nuori tässä yhteiskunnassa sekä lisäksi saa uuden mahdollisuuden aloittaa "puhtaal-

ta" pöydältä. Tällä toiminnalla on mahdollisuus saada nuoren ei-toivottu käyttäytymismalli katkaistua.

Asiakas 2 *"Liikuntaa ja yhdessäoloa enemmän. Edes ulkoilua voisi olla pari kertaa päivässä"*.

Asiakas 1. *"Enemmän liikuntaa ja muuta yhdessä toimintaa. Tutustuisi paremmin ja nopeammin toisiin nuoriin ja ohjaajiin tekemisen kautta."*

Monesti on nuoria, jotka eivät ole ennen osastolle sijoitustaan harrastaneet esimerkiksi liikuntaa missään muodossa. Käytännössä tämä on näkynyt lähes olemattomana haluna päästä muiden nuorten sekä aikuisten mukaan ja esimerkiksi ryhmässä toimiminen voi olla tosi vaikeaa, etenkin tämä korostuu jos kyseessä on "hiljainen" ja arka nuori. Ryhmytyminen ja siihen ohjaaminen yhteisten aktiviteettien muodossa kasvattaa nuoren itsetuntoa, hän saa uusia elämyksiä ja näin ollen nuori kokee elämässään onnistumisen kokemuksia.

Aikuisen tuen ja kontrollin sekä kannustamisen tavoitteena on vahvistaa nuoren minäkuvaa ja identiteetin löytymistä. Tavoitteena on voimaantuminen ja nuoren elämänhallinnan kohentuminen erityisen huolenpidon jakson aikana. Aikuisen on hyvä tuoda esille omalla ammattitaidollaan se seikka esille, että hän näkee nuorella positiivisia asioita ja tuo niitä esille.

Erikssonin kehitysteorian mukaan nuoruuden tärkein kehitystehtävä on identiteetin ja roolihämmennyksen välisen kriisin ratkaisu. Teorian mukaan onnistunut identiteettikriisi tuottaa tulokseksi aidolta ja omalta tuntuvan minäidentiteetin. Eriksson painottaa kehitysteoriassaan, että kasvu ja kehitys eivät tapahdu tyhjiössä vaan sosiaalisessa kontekstissa, jonka muodostavat perhe, koulu, toveripiiri tai muu sosiaalinen ympäristö. (Kuusinen 2006, 316)

Erityisen huolenpidon jakson tavoitteena on saada nuori unohtamaan negatiiviset ajatukset pysäytysjaksosta, oli nuoren taustat mitkä hyvänsä. Tavoitteena on että nuori alkaa nähdä aikuisen tuen ja välittämisen tuella positiivisia kokemuksia erityisen huolenpidon jaksosta. Erityisen huolenpidon jaksolla on huomattu se että, kuinka nuoret nauttivat aidosti liikunnan antamista mahdollisuuksista ja kuinka innokkaana he ovat aina

lähdössä liikkumaan, oli kyseessä kuntosali tai vaikka pelkästään pienimuotoinen kävelylenkki laitoksen alueella. Haastateltavani nuoret ilmaisivat haastattelun ohessa, että erityisessä huolenpidossa liikkuminen ja pelaaminen olivat mukavaa, silloin kun minä ohjaajana olin mukana toiminnassa. Taipale, Hämäläinen (2007, 17) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevat innovaatiot kehittävät esimerkiksi hoitokäytäntöjä, hoitoprosesseja ja palveluketjuja sekä asiakaslähtöisyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat kehittymässä asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaan resurssit, osallistuminen ja toimintakyky otetaan entistä laajemmin huomioon arvioitaessa asiakkaan osallistumismahdollisuuksia hoito- ja palveluprosessissa. Toimintakyvyn arvioinnissa ei oteta huomioon vain yksilön omia resursseja, vaan siinä huomioidaan asiakkaan mahdollisuuksiaan toimia, asioida ja selviytyä ympäristössään sekä myös yksilön ja hänen sosiaalisen verkostonsa laajuutta ja mahdollisuuksia osallistua ja tukea asiakasta yksilöllisesti.