

# **HYVÄN KOHTELUN KEHITTÄMINEN LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA**

”Tästä tulee tosi turvallinen olo, voitaisko tää ottaa tavaksi”

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosionomi YAMK  
Lasten ja nuorten hyvinvoinnin  
edistäminen  
Opinnäytetyö (Ylempi AMK)  
Syksy 2020  
Heli Niemi

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Niemi Heli	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 64 + 39 sivua liitteitä	Valmistumisaika Syksy/2020
Työn nimi <b>Hyvän kohtelun kehittäminen lastensuojelun sijaishuollossa</b> "Tästä tulee tosi turvallinen olo, voitaisko tää ottaa tavaksi"		
Tutkinto Sosionomi (YAMK), lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistäminen		
Tiivistelmä <p>Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaationa oli Etelä-Suomessa sijaitseva yksityinen sijaishuoltoyksikkö, jolla on kaksi toimintayksikköä. Opinnäytetyön aihe on lähitöisin lastensuojelulain muutoksesta, joka astui voimaan vuoden 2020 alusta. Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019, 61b §) velvoittaa vuoden 2020 alusta sijaishuollon yksiköitä laatimaan osana omavalvontasuunnitelmaa hyvää kohtelua koskevan suunnitelman. Kehittämishankkeen lähtökohtana oli toteuttaa kehittämishanke, jonka tarkoituksena on vahvistaa ja kehittää asiakkaan hyvää kohtelua. Kehittämishankkeen tavoitteena oli päivittää hyvää kohtelua koskeva suunnitelma vastaamaan entistä paremmin yksikön arkea sekä varmistaa laadukas asiakastyö.</p> <p>Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään lapsen etua ja yhteiskunnallista hoivaverkostoa lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon kautta. Lisäksi tarkastellaan asiakkaan hyvää kohtelua ja asiakaslähtöistä työskentelyotetta asiakkaan kohtaamisen, osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja oikeudenmukaisuuden näkökulmasta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämishankkeena. Tutkimusaineisto kerättiin vakituisen henkilökunnan jäseniltä teemahaastattelun avulla, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna kahdessa eri ryhmässä. Ryhmähaastatteluissa hyödynnettiin myös ideariih- ja mind mapping-menetelmiä sekä post it -lappuja.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin mitä on hyvä kohtelu kohdeorganisaatiossa ja miten varmistetaan hyvä kohtelu sijaishuollossa. Kehittämishankkeen tuloksena syntyivät sijaishuoltoyksikön työskentelyn painopistealueet, joita painottamalla voidaan vahvistaa lapsen hyvää kohtelua sijaishuoltoyksikössä. Kehittämishankkeen tuotoksena syntyi hyvää kohtelua koskeva suunnitelma.</p>		
Asiasanat sijaishuolto, asiakkaan kohtaaminen, lapsen etu		

## Abstract

Author(s) Niemi Heli	Type of publication Master's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 64 + 39 pages of appendices	
Title of publication <b>Developing good treatment in child welfare care unit</b> "This becomes a really safe feeling, this can be made a habit "		
Name of Degree Master of Social Services, Promoting Welfare of Children and Young people		
Abstract <p>The target organization for this development project was a private child welfare care unit. Child welfare care unit located in southern Finland and it had two operating units. The topic of the thesis is coming from the amendment to the Child Welfare Act, which came into force at the beginning of 2020. Act Amending the Child Protection Act (542/2019, section 61b) obliges child welfare care units to draw plan for a good treatment plan as part of the self-monitoring plan. The starting point of the development project was to implement a development project, the purpose of which is to strengthen and develop good treatment of the customer. The aim of the development project was to update the good treatment plan to better reflect the unit's daily life and to ensure high quality customer work.</p> <p>The theoretical part of this thesis focuses especially best interests of the child and the social care network, through outpatient and foster care. Also considered about a good customer treatment and a customer-oriented approach are examined from the perspective of customer encounter, inclusion, sovereignty and fairness.</p> <p>The thesis was implemented as a research and development project. The research material was collected from the members of the permanent staff through a thematic interview, which was conducted as a group interview in two different groups. Group interviews also utilized brainstorming and mind mapping methods as well as post it notes.</p> <p>This thesis investigated what is good treatment in the target organization and how to ensure good treatment in foster care. As a result of the development project is the focus areas of the substitute care unit's work were created, by emphasizing the good treatment of the child in the substitute care unit. The output of the development project was a good treatment plan.</p>		
Keywords foster care, encountering a service user, the best interests of the child		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO JA TAUSTA .....	3
3	TAVOITE JA TARKOITUS .....	5
4	LAPSEN ETU JA YHTEISKUNNALLINEN HOIVAVERKOSTO .....	6
4.1	Lapsen etu .....	6
4.2	Lastensuojelu .....	9
4.3	Avohuolto .....	10
4.4	Lastensuojelun sijaishuolto .....	12
4.5	Huostaanotto .....	14
5	ASIAKKAAN HYVÄ KOHTELU JA ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY .....	16
5.1	Asiakkaan oikeus .....	16
5.2	Kohtaaminen asiakastyössä .....	16
5.3	Osallisuus .....	18
5.4	Oikeudenmukaisuus ja itsemääräämisoikeus .....	21
6	KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	23
6.1	Tutkimuksellinen kehittämishanke .....	23
6.2	Aineistonkeruumenetelmät .....	23
6.3	Aineiston analysointimenetelmä .....	24
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS .....	26
7.1	Kehittämishankkeen eteneminen .....	26
7.2	Aineiston keruu .....	28
7.3	Aineiston analyysi .....	31
7.4	Tulosten esittäminen .....	34
8	KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOS .....	35
9	POHDINTA .....	37
9.1	Johtopäätökset .....	37
9.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	44
9.3	Kehittämishankkeen arviointi, hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen .....	45
	LÄHTEET .....	49
	LIITTEET .....	54

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, 9) ja Suomen Kuntaliitto antoivat Suomen ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen yhdessä vuonna 2014. Laatusuosituksen tarkoituksena on ohjata lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön tekemistä ja järjestämistä. Viimeisin päivitetty laatusuositus on julkaistu vuonna 2019. Päivitetyssä laatusuosituksessa on otettu huomioon lastensuojelussa tehty laaja kehittämistyö. Laatusuosituksessa on kuvattu muun muassa asiakkaiden ihmisarvo, perusoikeudet, lapsen etu ja vuorovaikutus. Nämä nähdään keskeisiä teemoina lastensuojelun sijaishuollossa. Lastensuojelun laatusuositusta on hyödynnetty myös opinnäytetyön kohdeorganisaation toiminnassa sekä se on kulkenut myös tämän opinnäytetyön ohjenuorana. Lastensuojelussa korostetaan entistä vahvemmin ihmissuhdeperustaista, lapsilähtöistä ja lapsen oikeuksista huolehtivaa työskentelyä. Työskentely toteutuu parhaiten lasten, nuorten ja heidän läheistensä sekä työntekijöiden keskinäiseen luottamukseen perustuvana yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 9.)

Opinnäytetyön aiheena on hyvän kohtelun kehittäminen lastensuojelun sijaishuollossa. Kohdeorganisaationa toimi Etelä-Suomessa sijaitseva yksityinen sijaishuoltoyksikkö jolla on kaksi toimintayksikköä. Opinnäytetyön aihe on lähtöisin lastensuojelulain muutoksesta, joka astui voimaan vuoden 2020 alusta. Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019, 61b §) velvoittaa vuoden 2020 alusta sijaishuollon yksiköitä laatimaan osana omavalvontasuunnitelmaa hyvää kohtelua koskevan suunnitelman. Opinnäytetyö toteutetaan kehittämishankkeena käyttäen apuna ryhmähaastatteluja, ideariih- ja mind mapping-menetelmiä sekä post it -lappuja. Kehittämishankkeen tavoitteena on päivittää hyvää kohtelua koskeva suunnitelma vastaamaan entistä paremmin yksikön arkea sekä varmistaa laadukas asiakastyö. Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää asiakkaan hyvää kohtelua lastensuojelun sijaishuollossa.

Lastensuojelun tulee edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§).

Aihe on ajankohtainen, koska nykypäivänä lastensuojelun sijaishuollossa on edelleen paljon epäkohtia sekä asiakkaan mielivaltaista kohtelua. Lisäksi ristiriitaista tulkintaa siitä, kuinka nykypäivänä lastensuojelun sijaishuollon laadukasta palvelua tulisi tuottaa osana yhteiskunnan muita palvelumuotoja. Myös Eriksson, Heino & Porko (2018) toteavat, että sijaishuoltoyksiköiden tuottama palvelun laatu on yhteiskunnassa moninaista. Parhaimmillaan sijaishuollon yksikössä henkilöstön osaaminen on vahvaa ja lapsen oikeudet huomioidaan asianmukaisesti. Yleisesti sijaishuollon laatua kuvaillaan kohtalaisen hyväksi. Yhteiskunnassa on kuitenkin nähty myös niin heikkoa toimintaa sijaishuoltoyksiköissä, että kunnat ovat joutuneet siirtämään lapset toiseen sijaishuoltoyksikköön ja yksikkö on joutunut lopettamaan toimintansa. (Eriksson ym., 2018, 29.)

Opinnäytetyö antaa mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan hyvään kohteluun sekä olla mukana tekemässä yhteistä hyvää lastensuojelua. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu kohdeorganisaatiossa loppuvuonna 2019. Yksiköiden toiminnassa halutaan pitää tärkeänä asiakkaan hyvää kohtelua ja näin muodostui tarve tutkimukselliselle kehittämishankkeelle, jolla vahvistetaan ohjaajien tekemää laadukasta lastensuojelun asiakastyötä. Tietoperustassa kuvataan mitä on lastensuojelu, avohuolto, sijaishuolto ja lapsen etu lastensuojelun sijaishuollossa sekä mitä asiakkaan kohtaamisessa tulee ottaa huomioon.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ratkaista käytännön ongelmia ja tuottaa uusia ideoita, käytäntöjä, tuotteita tai palveluita. Kehittämistyössä ei ainoastaan kuvailla asioita, vaan siinä etsitään parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. (Pro Akatemia 2019.) Opinnäytetyö voidaan jakaa ns. kahteen osaan, jotka ovat tieteellisen tutkimuksen osa ja kehittämistyön osa.

Tieteellinen tutkimusosuus toteutetaan laadullisena ja määrällisenä. Laadullisella tutkimusosuudella pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on asian kuvaaminen ja ymmärtäminen. Määrällisellä tutkimusosuudella tuotetaan lukuja. (Kananen 2012, 29 ja 32.) Tieteellisellä tutkimuksella halutaan kehittää ilmiöstä uutta teoriaa. (Pro Akatemia 2019).

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO JA TAUSTA

Vuonna 2018 Suomessa oli 443 yksityistä sijaishuollon ympärivuorokautista hoitoa tarjoavaa palveluntuottajaa ja näillä oli yhteensä 671 toimintayksikköä. Ylivoimaisesti eniten yksiköitä oli lastensuojelun laitospalveluissa. Laitospalvelun yksiköitä suomessa oli 2018 yhteensä 365. Loput toimintayksiköt olivat ammatillisia perhekoteja, ensi- ja turvakoteja sekä perhekuntoutusyksiköjä. (Eriksson ym., 2018, 14 ja 17.)

Kehittämishanke toteutettiin Etelä-Suomessa toimivalle yksityiselle palveluntuottajalle, jolla on kaksi sijaishuoltoyksikköä, joissa yhteensä 14 asiakaspaikkaa. Asiakaspaikat ovat huostaanotetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille. Lastensuojelun sijaishuollon laitospalveluja ja ammatillisia perhepalveluja tuottavat yhteiskunnassa julkinen sektori (valtio, kunnat, kuntayhtymät) sekä yksityiset toimijat (yritykset, yhdistykset, säätiöt) (Eriksson ym., 2018, 11).

Suurin osa valtakunnallisesta ympärivuorokautisesta hoidosta tapahtuu yksityisten yritysten ja järjestöjen ylläpitämissä lastensuojelulaitoksissa ja ammatillisissa perhekodeissa. Vain kolmannes hoitovuorokausista toteutui julkisen sektorin yksiköissä vuonna 2014. (Eriksson, Heino & Porko 2018, 14.) Vuoden 2018 aikana kaikkiaan 18 544 lasta ja nuorta oli sijoitettu kodin ulkopuolelle. Näistä alle 18-vuotiaita oli 15 884. Kaikista sijoitetuista oli poikia 53 prosenttia (9 765) ja tyttöjä 47 prosenttia (8 779). (Tilastoraportti 2019, 9.)

Sosiaali ja terveysministeriö (2019, 38) toteaa lastensuojelun laatukriteereissä että, sosiaalipalvelujen käytännön toteuttamisen tulee olla lainmukaista sekä asiakkaalle turvallista. Palveluiden tulee olla laadultaan sellaista, että lasten tarpeisiin voidaan vastata ja sijaishuollolle asetettuja tavoitteita saavuttaa. Sosiaali- ja terveysministeriö on luonut sijaishuollon laatukriteerit, jotka perustuvat osittain perus- ja ihmisoikeussäännöksiin sekä lastensuojelutoimintaa koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön.

Vuoden 2020 alussa tuli voimaan laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019, 61b §), joka velvoittaa palvelun tuottajia vastaamaan siitä, että lastensuojelulaitoksessa, laaditaan yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Lain mukaan hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tulee sisältää tiedot:

- 1) toimenpiteistä lasten ikätasoisesta itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi;
- 2) menettelytavoista ja 4 a §:ssä tarkoitetuista hyvästä hoidosta, kasvatuksesta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellisesta valvonnasta ja huolenpidosta, joiden avulla sijaishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman tässä laissa tarkoitettuja rajoituksia;

- 3) siitä, miten rajoitusten käytön yhteydessä huolehditaan kaikkien yksikössä olevien lasten turvallisuudesta;
- 4) siitä, miten palvelujen tai hoidon toteuttamiseen osallistuvien henkilöiden ja muiden toimintayksikössä työskentelevien tai oleskelevien turvallisuudesta huolehditaan rajoitusten käytön yhteydessä ja muissa tilanteissa, joissa heihin saattaa kohdistua väkivallan uhkaa;
- 5) siitä, miten tässä laissa tarkoitetut rajoitukset toteutetaan ja missä tilanteissa niitä voidaan käyttää;
- 6) yleisistä toimintatavoista rajoitusten käytön jälkeen;
- 7) siitä, kuinka lapsille kerrotaan heidän muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuuksistaan.

Lastensuojelulain (542/2019, 61b §), mukaan hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimisessa ja sen tarkistamisessa on kuultava toimintayksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen. Valmis suunnitelma tulee käydä yhdessä läpi yksikköön sijoitettujen lasten kanssa ja suunnitelma tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja yksikköön sijoitetun lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä se tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimisessa ja sen tarkistamisessa on kuultu kohdeorganisaation sijoitettuja lapsia ja heille on annettu mahdollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen. Toimintayksiköiden sijoitettuja lapsia kuultu syksyllä 2019 yksiköiden yhteisökokouksissa. Tämän takia kehittämishankkeen aineisto kerättiin organisaation henkilöstöltä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 20) laatusuosituksen mukaan lasten mukaan ottaminen kehittämistyöhön auttaa työntekijöitä ja palveluista vastaavaa johtoa ymmärtämään paremmin lastensuojelun työn todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta.

Asiakkaan hyvää kohtelua lähestyttiin kehittämishankkeessa toimintaa ohjaavien pääperiaatteiden: asiakkaan hyvä kohtaaminen, lapsen etu, osallisuuden vahvistus, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden kautta. Tutkimusmenetelmien avulla pyrittiin selvittämään henkilökunnalta, mitkä ovat toimintatavat näiden toteuttamiseen sijaishuoltoyksikön arjessa.



### 3 TAVOITE JA TARKOITUS

Hyvää kohtelua on määritetty kohdeorganisaation hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa lapsen edun, osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden kautta. Kehittämishankkeen tavoitteena on päivittää hyvää kohtelua koskeva suunnitelma vastaamaan entistä paremmin yksikön arkea. Tavoitteena päivittää suunnitelmaan toimintaa ohjaavien periaatteiden toimintatavat. Yhteisillä toimintatavoilla vahvistetaan asiakkaan hyvää kohtelua. Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää asiakkaan hyvää kohtelua lastensuojelun sijaishuollossa. Kehittämishankkeen aikana osallistetaan organisaation henkilöstöä, pohtimaan kuinka hyvä kohtelu arjen asiakastyössä toteutuu ja mitä siinä tulee ottaa huomioon. Bardy (2013,75) toteaa lastensuojelun tuloksellisuudesta että, organisaatio tarvitsee kestävä arvopohjan ja vahvaa tietoisuutta perustehtävästä, jotta lastensuojelun kentällä saadaan hyviä tuloksia. Lisäksi organisaatiot tarvitsevat kannustavaa johtamista, jossa työn kehittämiseen osallistuvat ne, joita se koskee.

Tutkimuskysymykset:

Mitä on hyvä kohtelu kohde organisaatiossa?

Miten varmistetaan hyvä kohtelu sijaishuollossa?

Hankkeen konkreettisena tuotoksena on hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, johon on päivitetty toiminnassa saadun kokemuksen pohjalta henkilökunnan näkemys toimintaa ohjaavien periaatteiden toimintatavat. Hankkeella tavoitellaan vastauksia tutkimuskysymyksiin sekä pyritään vahvistamaan yhteistä näkemystä asiakkaan hyvästä kohtelusta osana laadukasta asiakastyötä. Kehittämishankkeen aikana henkilökuntaa haastetaan pohtimaan lapsen etua osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden kautta. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään henkilökunnalta kerätyn aineiston pohjalta ja näin pienryhmäkodilla vahvistuu yhteinen näkemys työntekijöiden sekä lasten kanssa siitä mitä on hyvä kohtelu pienryhmäkodilla ja kuinka se yksikössä varmistetaan jatkossa entistä paremmin jokaisen sijoitetun lapsen kohdalla.

## 4 LAPSEN ETU JA YHTEISKUNNALLINEN HOIVAVERKOSTO

### 4.1 Lapsen etu

Ihmisen lapsuus on ainutlaatuista aikaa. Lapsi vauvana on huolenpidosta täysin riippuvainen, mutta vauvasta kehittyä huolenpidon avulla vastuullinen, yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. Vanhempien sitoutuminen lapsen hoivaan ja huolenpitoon perustuu siihen, että he tunnustavat lapsen perheensä osaksi ja sen jäseneksi. Perheen sujuva arki mahdollistaa lapsen suotuisan kasvun. Lapsiperheenarki voi kuitenkin eri syistä muuttua lapselle epäsuotuisaksi. Lapsen huolenpidosta vastaavien aikuisten voimavarat voivat kuluu muuhun ja eivät siten riitä lapsesta huolehtimiseen. Muutokset lapsen ja perheen arjessa voivat heijastaa turvattomuuden kokemuksina lapsen elämään. (Etene 2018, 9-10.)

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983, 4§) ohjaa osaltaan yhteiskunnassa lasten etua ja lapsen kasvatusta. Laki ohjaa lasten huoltoa, josta vastaa huoltaja. Lapsen huoltajan on turvattava lapsen kehitys ja hyvinvointi. Huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta, asuinpaikasta, harrastuksista sekä muista henkilökohtaisista asioista. Huoltajan tulee keskustella lapsen kanssa ennen kuin hän tekee päätöksen lapsen henkilökohtaisessa asiassa. Keskustelussa tulee huomioida lapsen ikä ja kehitystaso, mikäli se on asian laatuun nähden mahdollista. Päätöstä tehdessään huoltajan on otettava huomioon lapsen mielipide ja toivomukset.

Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Myös muita lapselle tärkeitä ihmissuhteita on vaalittava. Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983, 1§.) Myös Perttulan tutkimuksen (2014,70) mukaan turvallisen ja vakaan ympäristön tulee tukea lapsen kasvua. Tällaisen ympäristön katsotaan sisältävän ikätason mukaisia rajoja, vakaita arjen rakenteita ja aikuisen tukea.

Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983, 1§.) Lapsen hoivaa ja huolenpitoa koskevissa asioissa lapsen oikeuksien turvaaminen on lähtökohtaisesti lapsen

vanhempien vastuulla. Lähtökohtaisesti lapsi on aina enemmän tai vähemmän riippuvainen vanhemmistaan ja hän kärsii vanhempiensa mahdollisista ongelmista tai piittaamattomuudesta myös oikeuksiensa turvaamisessa. (Toivonen 2017, 243.) Aranevan (2016, 159) mukaan mikäli kasvuolosuhteet eivät turvaa lapsen kehitystä tai terveyttä voivat olosuhteet aiheuttaa tarpeen lastensuojelun palveluille.

Lapsen kehitystä tai terveyttä vaarantavat tekijät voivat olla lapsen hoidosta vastaavan henkilön aktiivisia toimia tai laiminlyöntejä. Lapsen hoidosta vastaava henkilö voi vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä kohdistamalla lapseen fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa, laiminlyömällä lapsen perushoidon ja muun ikätason edellyttämän huolenpidon ja kasvatuksen. Vaaran lapsen kehitykselle tai terveydelle voi aiheutua myös perheenjäsenen mielenterveysongelmat tai kognitiiviset haasteet taikka vanhempien päihteidenkäyttö, jos ne heikentävät vanhemman kykyään vastata lapsen hoidosta. Lapsen kehitys tai terveys voi vaarantua myös siitä syystä, että vanhempi on kykenemätön tarjoamaan lapselle säännönmukaisen ja johdonmukaisen lapsen tarpeita vastaavan arjen rakenteen. (Araneva 2016, 161.)

Lapsi voi myös omalla käyttäytymisellään vaarantaa kasvuaan ja kehitystään esimerkiksi silloin kun lapsi on toistuvasti luvatta pois kotoa tai karkailee taikka vastustaa kodin sääntöjä siten, että tilanteet johtavat lapsen kehitykselle tai terveydelle vaaraa aiheuttaviin tilanteisiin. Päihdekokeilut tai näpistely ovat myös vaaraa aiheuttavia tekijöitä, jotka toistessaan aiheuttaa vaaraa lapselle ja niihin on aina puututtava. Lapsen koulunkäymättömyys on myös lapsen kasvulle ja kehitykselle vaaraa aiheuttava tekijä. Se voi johtaa lapsen syrjäytymiseen sekä hänen sosiaalisen ja älyllisen kehityksensä vaarantumiseen. Usein lapsen omaa vaarantavaan käyttäytymiseen liittyy lapsen hoidosta vastaavan henkilön keinottomuus auttaa, ohjata tai rajata lasta tilanteen korjaamiseksi. (Araneva 2016, 163-165.)

Yhteiskunnan peruspalveluilla kuten neuvoloilla, päiväkodeilla ja peruskouluilla on merkittävä rooli lapsen ja perheen tuen ja erityisen tuen tarpeen havaitsemisessa. Esimerkiksi neuvolatoiminnassa ja päivähoitopalveluissa voidaan havaita lapsen ja perheen tuen tarve jo hyvin varhaisessa vaiheessa ja niiden tehtävänä onkin omalta osaltaan ehkäistä tilanteen kärjistymisestä. Opiskelijahuolto ja siihen kuuluvat opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä psykologi- ja kuraattoripalvelut ovat tärkeä lastensuojelun yhteistyökumppani, johon myös opiskelijoiden ja vanhempien on helppo turvautua. (Araneva 2016, 113.)

Lapsen etu muodostuu useista lapsen hyvinvoinnin kannalta tärkeistä osa-alueista. Lastensuojelussa lapsen edun mukainen työskentely tarkoittaa, että työntekijät tarkastelevat

kokonaisvaltaisesti lasta ja hänen elämäntilannettaan. Työntekijöiden tulee myös huolellista paneutua siihen, että luottamuksen rakentamiseen on riittävästi aikaa, jotta työskentelyssä toteutuvat keskeiset laatua varmistavat tekijät: oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus sekä lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 14.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 5§) määrittää, että kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on 4 §:ssä mainittujen asioiden lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon. Ratkaisuiden tulee taata turvallinen kasvuympäristö, ruumiillinen ja henkisen koskemattomuus sekä tukea itsenäistymiseen ja lapsen kasvamista vastuullisuuteen.

Lapsen etua arvioitaessa on otettava huomioon lapsen ikä, kehitystaso, yksilölliset ominaisuudet sekä lapsen omat mielipiteet ja toivomukset. Työntekijän arvioidessa lapsen etua on erityistä painoa annettava lapsen omalle mielipiteelle ja toivomuksille sekä kokemuksille. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lapsella on ratkaisuvälillä vaan aikuisen tehtävä on arvioida, mikä vaihtoehdoista ja ratkaisuista toteuttaa parhaiten tulevaisuudessa lapsen kokonaisvaltaista etua. (Araneva 2016, 175.)

Työntekijän arvioidessa lapsen etua on hänen kiinnitettävä huomiota siihen, miten toimenpiteet ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet. Työntekijän ratkaisuista huolimatta lapsen tulee saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukainen valvonta ja huolenpito. Hänen tulee saada taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus sekä turvallisen kasvuympäristö. Lapselle tulee taata ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus sekä tukea itsenäistymiseen ja vastuullisuuteen. Työntekijän toimet tulee olla sellaisia, että lapsella on mahdollisuus osallistumiseen sekä hänellä on vaikutus mahdollisuus omiin asioihin. Lisäksi hänen kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen tausta tulee päätöstä tehdessä huomioida. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 13.)

Laakso (2013, 102) toteaa väitöskirjassaan, että sijaishuoltopaikkojen henkilöstön ammatillisuuden puute nousee esille yhtenä lapsen edun toteutumista uhkaavana tekijänä. Huoli ei niinkään liity sijaishuollon työntekijöiden koulutusmeriitteihin vaan enemmänkin ammatillisuuden sisältöön. Toivonen (2017, 246) toteaa väitöskirjassaan että, lapsen oikeuksien tehotonta toteutumista lapsen hoivaa ja huolenpitoa koskevissa asioissa voidaan pitää yhtenä lapsen kaltoinkohtelun muotona, siinä missä lapsen fyysistä tai henkistä laiminlyöntiäkin.

## 4.2 Lastensuojelu

Lastensuojelu on osa lapsen julkisoikeudellista hoivaverkostoa (Toivonen 2017, 13). Se on toimintaa, jolla yhteiskunta pyrkii turvaamaan jokaisen Suomessa asuvan lapsen kasvun, kehityksen, hyvinvoinnin ja turvan (Etene 2018, 10). Ehkäisevää lastensuojelua toteuttavat esisijassa monet kunnalliset peruspalvelut muun muassa neuvolat, päiväkodit ja peruskoulu (Toivonen 2017, 13). Aranevan (2016, 38) mukaan ehkäisevän lastensuojelutyön onnistuminen edellyttää aktiivisia toimenpiteitä perustason palveluiden työntekijöiltä. Sen tarkoituksena on riittävän varhaisessa vaiheessa aloitetun tuen avulla estää lapsen terveyden ja kehityksen kannalta negatiivisen tilanteen muodostuminen. Ehkäisevien palveluiden tarkoituksena on aikaan saada positiivinen muutos lapsen tilanteeseen, joko lapsen kasvuolosuhteisiin tai lapsen omaan käyttäytymiseen ennen kuin lapsen kehitys tai terveys vaarantuu.

Lastensuojelun tehtävänä on toteuttaa lapsen oikeus erityiseen suojeluun silloin kun lapsi tarvitsee lastensuojelun tarjoamia tukitoimenpiteitä ja palveluita kasvun ja kehityksensä suojaksi joko kasvuympäristöstä tai lapsen omasta käyttäytymisestä johtuvasta syystä (Araneva 2016, 170). Sen tehtävänä on tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa, silloin kun vanhempien ja peruspalvelujen tuki ei riitä (Toivonen 2017, 13). Periaatteiltaan lastensuojelun ydin on yksinkertainen. Se tarkoittaa lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. (Bardy 2013, 73.) Aranevan (2016, 152) mukaan lastensuojelun palveluiden ja tukitoimenpiteiden tarvetta arvioitaessa on ensisijaisesti kiinnitettävä huomiota siihen, miten kasvuympäristö tai lapsen oman käyttäytyminen vaikuttaa lapsen kehitykseen ja terveyteen. Arvioinnissa tulee ottaa myös huomioon millaista tukea ja missä määrin lapsi sitä tarvitsee, jotta hänen etunsa mukainen huolenpito toteutuu ja hänen hyvinvointi tulee turvatuksi (Araneva 2016, 168). Kestilän tutkimuksen (2016, 176) mukaan lastensuojelunperheissä ei toteudu kasvatusvastuu lastensuojelulain määrittämällä tavalla, koska vanhempien vastuu lapsen kasvatuksesta, hoidosta ja huollosta oli epäsäännöllistä.

Lastensuojelutarpeen taustalla on sekä tavallisia elämänkriisejä että poikkeuksellisen koettelevia oloja ja erityisen vaativia tilanteita. Pieni ydinperhe on helposti haavoittuva (Bardy 2013, 73.) Usein lastensuojelun lapset ovat kuitenkin kokeneet hoidon vakavia laiminlyöntejä, traumoja ja turvattomuutta, joilla on nähty yhteydet myöhempään mielenterveyden häiriöihin. Yhteiskunnallisen vanhemmuuden pitäisi pystyä korjaamaan tai kompensoimaan ennen huostaanottoa syntyneitä vaurioita ja vähentämään niiden aiheuttamien

kehityksellisten riskien todennäköisyyttä. Lapselle olisi luotava mahdollisuus aiempaa turvallisempien ihmissuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 44.)

Lastensuojelulain (417/2007, 4§) mukaan lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä.

Lastensuojelulaki antaa oikeuden ja toimivallan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle ja viranhaltijoille. Viranhaltijan on toimivallan ja oikeuden nojalla on velvollisuus puuttua lapsen ja perheen perus- ja ihmisoikeuksiin laissa säädettyjen edellytysten täyttyessä ja lapsen edun sitä vaatiessa. Lastensuojelulaki mahdollistaa merkittävän julkisen vallan käytön vastoin lapsen ja perheen tahtoa siksi oikeusvaltioperiaatteen kunnioittaminen ja toiminnan lainalaisuus ovat ehdottoman tärkeitä. (Araneva 2016, 27.)

Suomi on sitoutunut kansainväliseen lapsen oikeuksien yleissopimukseen. Yleissopimus lapsen oikeuksista (60/1991) on lastensuojelulakia ylempänä oleva säädös. Lastensuojelulaissa on huomioitu kattavasti lapsen oikeuksien sopimuksen ihmisoikeusmääräykset, mutta siitä huolimatta lasten oikeuksien sopimus on huomioitava kokonaisuudessaan myös itsenäisenä säädöksenä. Lapsen oikeuksien sopimus tulee aina ottaa huomioon, kun tehdään ratkaisuja lastensuojelua toteuttaessa tai järjestettäessä. (Araneva 2016, 18.)

#### 4.3 Avohuolto

Viranomaisilla on yhteiskunnassa velvollisuus toimia mahdollisimman hienovaraisesti perheitä kohtaan. Viranomaisten tulee ensisijaisesti käyttää avohuollon tukitoimenpiteitä, jolloin lapsi voi jatkaa asumista huoltajiensa kanssa. Lastensuojelun tärkein periaate on kuitenkin lapsen etu. Mikäli lapsi ei tule autetuksi kotona lievemmin keinoin, viranomaisilla on velvollisuus sijoittaa lapsi kodin ulkopuoliseen hoitoon ja kasvatukseen. (Aaltonen, Gissler, Haapakorva, Huotari, Juutinen, Keski-Säntti, Kiilakoski, Kääriälä, Merikukka, Pekkari, Pesonen-Smith, Ristikari, Salo & Sutela 2018, 70.) Lastensuojelun avohuollon asiakaina oli vuonna 2018 yhteensä 54 883 lasta ja nuorta (Tilastoraportti 2019, 1). Lastensuojelun avohuollon asiakkaissa oli eniten 16–17-vuotiaita (Tilastoraportti 2019, 13).

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§.)

Avohuollon palvelut ovat laaja-alainen palvelukokonaisuus, joka sisältää yleisten tuki- ja palvelujärjestelmien palveluita sekä tarpeen mukaisia lapsi- ja perhekohtaisesti räätälöityjä erityistoimia (Heino 2008, 19). Lastensuojelun avohuollon tukitoimet tarjoavat tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen. Tukitoimet voivat olla muun muassa lapsen taloudellista tukemista, koulunkäynnin-, ammatin ja asunnon hankinnan, työhön sijoittumisen-, harrastusten- tai läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisen tukemista. Toisaalta tukipalvelut voi olla myös lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja tai tehostettua perhetyötä/kuntoutusta. (Lastensuojelulaki 417/2007, 36§.)

Perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti perheen kotona tehtävien kotikäyntien yhteydessä. Kotikäynneillä perheen tuki ja ohjaus tulee lähemmäksi arkea. Kotikäyntien aikana perhetyöntekijä pyrkii keskustelujen avulla vahvistamaan ja tukemaan vanhemmuutta sekä lapsiperheen arjessa pärjäämistä. Perhetyön tavoitteena on saada lapsen hoidon ja huolenpidon sekä tasapainoisen kehityksen kannalta myönteinen muutos pysyväksi osaksi perheen arkea. (Araneva 2016, 62.) Jos kotiin viety apu ei turvaa lapsen kehitystä on lapsen arki järjestettävä tarvittaessa muualla kuin lapsen kotona. Tällaisessa tilanteessa lapsen huostaanotto ei aina kuitenkaan ole välttämätöntä, vaan perheelle apu voidaan järjestää avohuollon tukitoimena tai kiireellisenä sijoituksena. (Heino 2008, 19.)

Avohuollon sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen ja on luonteeltaan väliaikainen ja siihen on olemassa lastensuojelulaissa kriteerit, joilla sijoitus voidaan tehdä. Avohuollon sijoitus ei ole mahdollinen, jos lapsi tai huoltajat vastustavat sitä tai lapseen joudutaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Avohuollon sijoitus keskeytyy myös välittömästi asianosaisten niin vaatiessa. Avohuollon sijoitus voi merkitä koko perheen sijoittamista tai lapsen sijoittamista yksin. Mikäli lapsi sijoitetaan yksin, tulee ratkaisun olla välttämätön lapsen hoidon arvioimisen, kuntouttamisen tai väliaikaisen hoidon järjestämisen vuoksi. (Aaltonen ym. 2018, 73.) Mikäli lasta ei voida sijoittaa lapsen edun mukaisesti yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§).

#### 4.4 Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijoittaminen sijaishuoltoon merkitsee lapsen siirtymistä pois kodin piiristä ja vanhempien huollosta (Aaltonen ym. 2018, 73-74). Sijaishuoltoa järjestetään muun muassa laitospalveluna. Lastensuojelun laitospalveluilla tarkoitetaan hoidon ja kuntouttavan toiminnan järjestämistä jatkuvaa hoitoa antavassa sosiaalihuollon toimintayksikössä. Laitospalveluja voidaan järjestää lyhytaikaisesti tai jatkuvasti, päivisin, öisin tai ympärivuorokautisesti. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoksessa vain, jos se on henkilön terveyden tai turvallisuuden kannalta perusteltua. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 22§.) Kodin ulkopuolelle oli vuoden 2018 aikana sijoitettuna kaikkiaan 18 544 lasta ja nuorta. Alle 18-vuotiaita oli yhteensä 15 884. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2019a, 9.) Heistä 10 823 oli sijoitettu laitokseen (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019b, 48).

Laitospalveluja toteutettaessa asiakkaalle on järjestettävä hänen yksilöllisten tarpeidensa mukainen kuntoutus, hoito ja huolenpito. Hänelle on lisäksi pyrittävä järjestämään turvallinen, kodinomainen ja virikkeitä antava elinympäristö, mikä antaa mahdollisuuden yksityisyyteen ja edistää kuntoutumista, omatoimisuutta ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 22§.)

Sijoituspaikasta päätettäessä on huomioitava huostaanoton tarkoitus, lapsen tarpeet, sisarus- ja läheissuhteet sekä hoidon jatkuvuus. Lisäksi sijoituksessa on mahdollisuuksien mukaan huomioitava lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta. Lapsi voidaan sijoittaa laitoshuoltoon vain silloin, kun perhesijoitus ei tule kyseeseen. Lastensuojelulaitosten lisäksi lapsia sijoitetaan sijaisperheisiin, sukulaisperheisiin sekä perhekoteihin, joista osassa työskentelee ammatillisen koulutuksen saaneita henkilöitä. Suomessa lasten sijoittaminen laitosympäristöön on ollut tavanomaisin sijoituksen muoto. (Aaltonen ym. 2018, 73-74.)

Laakson (2009, 117) mukaan sijaishuollontyöntekijät kuvaavat, että lapsi on laitokseen tullessaan usein kokenut huolenpidon laiminlyönnin, vanhemman jaksamattomuuden tai fyysisen väkivallan uhan ja läsnäolon aiheuttamaa turvattomuutta. Näiden lapsuuden epäkohtien vuoksi sijaishuoltoyksikössä lapsen kanssa työskentelyn keskeinen tehtävä tulisi olla lapselle turvallisen kasvuympäristön takaaminen. Samalla siihen liittyy ajatus arjesta, jonka pyörittämisen vastuu kuuluu aikuiselle, jotta lapsi saa kokemuksen huolenpidosta. Aikuisten tehtävänä on huolehtia lapsen ruuasta ja puhtaudesta ja mahdollistaa, että lapsi voi käydä koulua ja nukkua rauhassa.

Lastensuojelulaitoksissa rakennetaan ja ylläpidetään sellaista elinympäristöä, joka tarjoaa lapselle tukea ja suojelua, mahdollistaa koulunkäynnin, sosiaalisten taitojen oppimisen ja



kiinnittymisen mahdollisimman normaaleihin lapsuuden instituutioihin, yhteisöihin ja palveluihin (Närhi, Timonen-Kallio & Yliruka 2017, 27). Lastensuojelulaitosten toimintatapoja selvittäneen tutkimuksen (Pihlajamäki, 2017) aineisto kerättiin kymmenestä sijaishuoltoapaikasta, jonka mukaan sijaishuoltopaikan säännöt kertovat, että lastensuojelulaitoksissa arjesta pyritään luomaan mahdollisimman turvallista, kodinomaista ja kuntouttavaa lapsille. Yksiköissä on säännöllinen päivärytmi, jolla pyritään tuomaan lasten elämään ennustettavuutta. Monille lapsille normaali, joka päivä samana toistuva, arki on jo kuntouttavaa. Kodinomaisesta arjesta lastensuojelulaitosten säännöissä kertovat päivärytmi sekä ruokailuajat, terveydestä, vaatetuksesta ja puhtaudesta huolehtiminen, koulunkäynti, läksyjen teko, kokeisiin luku, vapaa-ajan vietto, harrastukset ja ystävät, kodin siisteys, rajat, uni ja lepo. (Pihlajamäki 2017, 47.)

Sijaishuollossa lapsen tarpeisiin vastaamisen keskeisenä menetelmänä on työntekijän ihmissuhdetyön taidot. Tärkeimpänä arjessa on tavallinen hyvä kohtaaminen, vuorovaikutus ja luottamus, sillä ne ovat usein myös merkityksellisen ihmissuhteen syntymisen edellytyksiä. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 28.) Korhonen (2014, 65) teki tutkimuksen siitä, miksi lasten laitossijoitukset keskeytyvät ja tilanteet kärjistyvät sijaishuoltopaikan muutokseen. Tutkimuksen mukaan lapsen osallisuus, sitoutuminen ja suhdeperusteinen työ ovat edellytyksiä sijaishuollon jatkuvuudelle.

Jotta sijaishuollon arjessa muodostuu merkityksellisiä ihmissuhteita se tarkoittaa, että tarvitaan sellaisia aikuisia, jotka kannattelevat, kannustavat, ovat ammatillisia ja aikuisia, sitoutuneita ja pysyviä, lempeitä ja arkea sietäviä sekä erilaisia asioita osaavia. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 28.) Lasten arkea rytmittävät osaltaan sijaishuoltoyksikön aikataulut ja niihin sidotut rutiinit, mutta myös työntekijöiden vuorotyö. Lapset oppivat suunnittelemaan omaa ajankäyttöään odottamalla itselleen tärkeiden ihmisten työvuoroja. (Törrönen 2003, 103)

Suomessa toteutetaan valtakunnallista valvontaa sijaishuoltoyksiköihin. Sijaishuoltopaikojen valvontaa on organisoitu monella eri tavalla alueesta riippuen, jolloin valvonta vaihtelee myös laadultaan ja intensiteetiltään. Joissakin kunnissa valvontaa toteuttavat yksittäiset työntekijät, kun taas toisissa kunnissa sitä toteutetaan keskitetyn asiakasohjauksen toimesta tai alueellisena yhteistyön kautta. (Aaltonen, Hoikkala, Kojo & Tervo 2018, 15.) Lapsen sijoittaneen kunnan tulee kuitenkin valvoa, että lapsen sijoitus sijaishuoltoon toteutuu lapsen edun mukaisesti. Sijaishuoltopaikan toimintaa valvovat myös sijoituskunta jonka alueella sijaishuoltoyksikkö toimii sekä aluehallintovirasto. Myös lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on valvonta vastuu sijaishuollossa annettavasta hoidosta ja kasvatuksesta. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 53.) Ylimpinä laillisuusvalvojia Suomessa

toimii eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. He valvovat, että viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät noudattavat hoitaessaan lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan he valvovat perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista. (Aaltonen ym., 2018, 24.)

#### 4.5 Huostaanotto

Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. (Lastensuojelulaki 417/2007, 40§). Päätöksenä huostaanotto ja kodin ulkopuolelle sijoittaminen on yksi suurimmista ja pitkäkestoisimmista lapsen ja perheen elämään vaikuttavista oikeudellisista päätöksistä. Käytännössä huostaanotto tarkoittaa useimmiten lapsen fyysistä erottamista biologisista vanhemmistaan. (Toivonen 2017, 15.) Vuonna 2018 huostaanotettuna lapsia oli yhteensä 10 861. Vuoden viimeisenä päivänä 2018 huostassa oli 9 533 lasta, joista noin puolet oli sijoitettuna perhehoitoon. (Tilastoraportti 2019, 3-4.)

Kun lapsi otetaan huostaan, sosiaaliviranomaiselle siirtyy oikeus päättää lapsen olinpaikasta, hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta, opetuksesta, terveydenhuollosta ja muusta huolenpidosta siitä huolimatta virallinen huoltajuus säilyy edelleen lapsen huoltajilla. Huostaanotto merkitsee suurta muutosta lapsen elämässä. Perheen jälleen yhdistämisen mahdollisuutta on arvioitava Suomessa sosiaalityöntekijöiden toimesta säännöllisesti huostaanoton jälkeen. (Aaltonen ym., 2018, 73.)

Lapsella on oikeus tulla huostaan otetuksi, mikäli huostaanoton edellytykset täyttyvät. Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on velvollisuus järjestää lapsen tarpeita vastaava sijaishuolto (Saastamoinen 2010, 22). Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos avohuollon toimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista (Lastensuojelulaki 417/2007, 40§).

Huostaanottoa arvioitaessa on punnittava monia asioita, muun muassa sitä voidaanko sijaishuollossa huolehtia paremmin lapsen hoidosta ja huolenpidosta kuin kotona. Arvioitavaa on myös toteutuvatko lapsen iän ja kehitystason edellyttämä valvonta ja rajat paremmin sijaishuollossa kuin lapsen kotona. (Araneva 2016, 286.)

Lapsi voidaan myös sijoittaa kiireellisesti äkillisessä lapsen kasvua uhkaavassa tilanteessa. Jotta kiireelliseen toimenpiteeseen voidaan ryhtyä, tulee lapsen olla välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen tai sijaishuollon tarpeessa. Kiireellinen sijoitus on aina määräaikainen toimenpide ja kiireellinen sijoitus saa kestää korkeintaan 30 päivää. Kiireellistä sijoitusta voidaan jatkaa tätä pidempään vain laissa erikseen luetelluista syistä, jotka liittyvät lapsen tilanteen arviointiin ja huostaanoton valmisteluun. (Aaltonen ym. 2018, 71-72.) Mikäli lapsen etu edellyttää sijaishuollon järjestämistä kiireellisen sijoituksen kautta tapahtuvana tilapäisenä turvaamistoimenpiteenä tai huostaanoton kautta tulee lapsen edun mukaisuus arvioida tarkasti. Vertailtavina ratkaisuvaihtoehtoina ovat tällöin lapsen kotiin jääminen ja sijaishuolto kodin ulkopuolella. Vaihtoehtoisista valitaan se, joka parhaiten turvaa lapsen edun mukaisen huolenpidon. (Araneva 2016, 179.) Vuonna 2018 sijoitettiin kiireellisesti 4 390 lasta. Kiireellisesti sijoitettiin eniten 16-vuotiaita. Kiireellinen sijoitus ei aina kuitenkaan johda lapsen huostaanottoon. Lasta ja hänen perhettään voidaan tukea kiireellisen sijoituksen jälkeen myös esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tarjoamin tukitoimin. (Tilastoraportti 2019, 3.)

Valtaosa Suomessa tehtävistä huostaanotoista perustuu asianosaisten suostumukseen, jolloin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valmistelee huostaanottopäätöksen yhteistyössä toisen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojeluun perehtyneen työntekijän, kuten sosiaaliohjaajan, kanssa. Toisinaan huostaanotto joudutaan tekemään tahdonvastaisesti. Tahdonvastaiset huostaanottopäätökset siirretään hallinto-oikeuden ratkaistaviksi. Hakemuksen hallinto-oikeuteen tekee sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai hänen määräämänsä viranhaltija. (Aaltonen ym., 2018, 73.) Huostassa olo lakkaa, kun sijaishuollon tarvetta ei enää ole, tai viimeistään silloin, kun lapsi täyttää 18 vuotta (Tilastoraportti 2019, 3). Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten sijoitusten kestot vaihtelevat suuresti. Neljännes vuonna 2018 sijoitettuina olleista lapsista ja nuorista oli sijoitettuna alle 7 kuukautta, ja neljännes lapsista oli ollut sijoitettuna lähes 7 vuotta. (Tilastoraportti 2019, 3.)

## 5 ASIAKKAAN HYVÄ KOHTELU JA ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY

### 5.1 Asiakkaan oikeus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoiltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää, sekä asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihoiltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsensä ja kulttuuritaustansa. (Laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.)

Suomessa on asetettu voimaan sosiaalihoiltolaki. Sosiaalihoiltolain (301/2014 1§) tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Sen tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalihoiltopalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Sillä pyritään myös edistämään asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihoiltolossa.

Lastensuojelulla ja lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on suuri vastuu lapsen hyvinvoinnista. Sosiaalityöntekijällä on vastuu siitä, millaisia arjen käytännöt ja toimintatavat sijaishoiltopaikoissa oikeasti ovat. Laitisen (2006, 86) tutkimuksessa lastensuojelulaitoksissa elävät nuoret määrittivät tärkeimmistä toiveista ja tarpeista prioriteettilistan, jonka keskeisimpiä tekijöitä olivat turvallisuus, ilmapiiri, ihmissuhteet ja vuorovaikutus. Laakson (2013, 101) väitöskirjan mukaan yhtenä keskeisenä sosiaalityöntekijöiden huolenaiheena oli se, miten voi oikeasti tietää, miten lasta kohdellaan sijaishoiltopaikassa.

### 5.2 Kohtaaminen asiakastyössä

Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuosituksen (2019, 18) mukaan tärkeimpiä työntekijöiden asiakastyön taitoja lastensuojelussa ovat vuorovaikutustaidot, joiden avulla luodaan luottamuksellinen asiakassuhde. Suositusten (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 15) mukaan asiakkaan hyvässä kohtaamisessa tärkeitä elementtejä ovat arvostus, inhimillisuus ja empatia. Hyvään vuorovaikutukseen sisältyy myös toisten ihmisen kunnioittaminen. Lastensuojelutyössä joudutaan tekemään ratkaisuja ja päätöksiä, joissa käytetään viranomaisvaltaa. Päätöstilanteissa asiakkaat ja työntekijät eivät aina ole samaa mieltä. Lastensuojelun työssä työntekijöiltä vaaditaan erityistä vuorovaikutusosaamista ja kykyä ottaa omassa vuorovaikutustyössään huomioon lastensuojelun toimintaympäristön erityispiirteet muun muassa viranomaisrooliin liittyvä valta. Vaikeissa tilanteissa

tarvitaan kykyä käsitellä vaikeaa tilannetta mahdollisimman rakentavasti ja kiireettömästi, avoimesti ja yhteistyössä lapsen ja hänen läheistensä kanssa. Lastensuojelun työntekijällä tulee olla taito olla vuorovaikutussuhteessa lapsen ja hänen perheen kanssa sekä perusvalmiudet työskennellä lapsen ikätason mukaisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 19). Myös Bardy (2018, 75) mukaan asiakastyössä vuorovaikutuksen laatu ja ihmissuhteen jatkuvuus ovat keskeisimpiä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Myös Kestilän (2016, 152) tutkimuksen mukaan nuoren kohtaaminen ja kokemuksen kuuleminen voivat jäädä puutteelliseksi, jos nuoren kuulemistilanteisiin ja turvalliseen kuulemispaikkaan ei kiinnitetä riittävästi huomiota.

Lastensuojelunlaitos arki on täynnä kohtaamista ja erilaisia vuorovaikutustilanteita lasten ja työntekijöiden välillä. Mitä sitten ihmisten välissä kohtaamisissa tapahtuu. Ihmisten välisissä suhteissa rakentuu turvallisuus, positiivinen minäkuva sekä toimijuus. Ne ovat tärkeimmät hyvinvoinnin osa-alueet. Hyvät ja huonot tapahtumat, joko rakentavat turvallisuutta, positiivista minäkuva ja toimijuutta tai heikentävät niitä. (Närhi ym, 2017, 18.) Perttulan tutkimuksen (2014, 71.) mukaan lapsen tarvitsema tuki ja turvallisuus liittyvät muun muassa aikuisen tarjoamaan apuun ja ennakoitavaan läsnäoloon. Se voi tarkoittaa myös tukea ikätason mukaiseen vastuunottoon tai pettymysten sietämiseen.

Laakson (2009,171-172) mukaan lastenkotityössä tulee korostua suhteen luominen ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen lapseen. Työntekijöiden tehtävänä on rakentaa suhdetta lapseen, oppia ymmärtämään lasta ja olla suhteessa lapseen niin, että lapsi voisi kokea löytävänsä työntekijässä luotettavan ja aidosti välittävän ihmisen. Työntekijöiden tehtävänä on pyrkiä korjaamaan ja palauttamaan lapsen menettämää luottamusta aikuisiin. Törrönen (2003, 104) kuvaa, että lapsille muodostuu usein omia lempityöntekijöitä, joiden kanssa he juttelevat mieluiten ja joihin he luottavat.

Työntekijän herkkyys ja kiinnostus nuorta kohtaan mahdollistaa parhaimmillaan kokemuksen, että häntä ymmärretään, arvostetaan ja kunnioitetaan sekä että hänen asiansa otetaan sijaishuoltopaikassa tosissaan. Nuoret odottavat aikuiselta myös kykyä rajoittaa heitä, koska se vahvistaa ja lisää nuorten turvallisuudentunnetta. (Laitinen 2006, 81.) Alhanen (2016, 137) kuvaa, että empatian aktiivinen osoittaminen toiselle osapuolelle kuvaa, että hänestä välitetään. Empaattisilla eleillä osoitamme ymmärtävämme, miltä toisesta ihmisestä tuntuu. Empatiaa osoitetaan yleensä eleillä. Ele voi olla sanallinen, fyysinen ele tai vain äänenpaino, mikä viestittää toiselle ihmiselle ymmärrystä.

Kyselyn (Laitinen 2006) mukaan vaikeinta sijaishuollontyössä työntekijälle on erottaa intuitiivisesti ja ammatillisesti millaisessa tilanteessa nuori, milloinkin on. Työntekijällä tulee

olla herkkyys aistia milloin hänen tulisi ymmärtää ja milloin ”kasvattaa” nuorta kuten rajoittamalla häntä. Ongelmallisinta on, jos työntekijä ”kasvattaa” nuorta silloin, kun nuori tarvitsee ymmärrystä ja ymmärtää nuorta silloin, kun häntä tulisi rajoittaa.

Työntekijöiden on tärkeää oppia lähestymään asiakasperheitä ja yhteistyökumppaneita eri tavoin eri tilanteissa. Työntekijän on tilanteen mukaan toisinaan oltava jämäkkä sekä pysyttävä linjassaan ja toisinaan taas oltava neuvotteleva ja avoin eri vaihtoehdoille. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos 2016, 20.) Asiakkaan kohtaaminen on pysähtymistä, kuuntelemista ja tunnetta kuulluksi tulemisesta. Se vaatii työntekijältä läsnäoloa ja kannustavan ilmapiirin luomista. (Eriksson & Petrelius 2018, 21.) Hyvä vuorovaikutus ei kuitenkaan synny itsestään. Vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa ei ole aina helppoa. Empatia koostuu toisen ihmisen asemaan asettumisesta, toisen tunteiden kokemisesta ja empaattisista teoista. (Eriksson & Petrelius 2018, 163.)

Kun lastenkodin ajatellaan olevan lapsen kasvuympäristö useamman vuoden, korostuu työntekijän rohkeus päästää lapsi lähelleen. Kanssakäymisessä korostuu luottamuksellisen suhteen rinnalla kiintymyssuhteen rakentaminen lapseen. Työntekijän ja lapsen välistä kiintymyssuhdetta pidettiin tärkeänä lapsen yksilöllisen kasvun ja kehityksen kannalta. Mikäli tiedostetaan sijoituksen olevan lyhytaikainen, tulee ammattitaitoisen työntekijän säädellä suhteen läheisyyttä. (Laakso 2009, 175.)

Sijaishuollon henkilökunnan toiminnan ja erityisesti kohtaamisen tavoitteena tulisi olla, että työntekijä pyrkii tulemaan tietoiseksi omasta toiminnastaan ja tunnetiloistaan, joita nuorisokodeissa asuvien nuorten kanssa toimiminen herättää. Kohtaamista on mahdollista kehittää avoimen vuorovaikutuksen ja luottamuksellisen ilmapiirin vallitessa työyhteisössä. Lisäksi työnohjauksella ja tarvittaessa psykiatrisella konsultaatiolla voidaan sekä ennaltaehkäistä että korjata kasvatustyön virhearviointeja ja työskentelyn vääriä asenteita. (Laitinen 2006, 82.)

### 5.3 Osallisuus

Osallisuus on tekoja, joissa annetaan mahdollisuus osallistua johonkin tai päästä osalliseksi jostakin (Bardy 2013, 165). Sitä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta niin yksilön tai yhteisön tasolla myös sosiaalista kuntoutusta toteuttavien organisaatioiden rakenteissa ja organisaatiokulttuurissa. Osallisuutta synnyttävä ja myös syrjäyttävä toiminta toteutuvat organisaatioissa niin virallisissa kuin epävirallisissakin rakenteissa. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen ja esimerkiksi yhteiskehittäminen kääntää fokuksen organi-

saatioiden toiminnan rakenteisiin siihen, miten niissä ja niiden ulkopuolella voidaan mahdollistaa asiakkaan, ammattilaisen sekä esimiehen ja johtajan tasavertaisempaa kohtaamista ja vuorovaikutusta. (Raivio 2018, 28.)

Pajulammi (2014, 449) kuvaa väitöskirjassaan osallisuutta siten, että lapsella on oikeus osallistua itseään koskevien asioiden ratkaisuun, oikeus saada ilmaista näkemyksiään vapaasti ja oikeus saada mielipiteilleen vaikuttavuutta. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan Etenen (2018, 10) mukaan lastensuojelussa korostetaan lapsen osallisuutta ja kuulemisen tärkeyttä niin lain kuin arjen käytäntöjen tasolla. Kuitenkin Kestilan (2016, 170) tutkimuksen tulosten mukaan todellisuudessa nuorten mahdollisuus tulla kuulluksi ja osallistua itseään koskevien asioiden käsittelyyn oli nuorten mielestä heikkoa. Haurun osallisuutta tutkivan tutkimuksen (2017, 70) mukaan lapsen kuulemiseen ja mielipiteen selvittämiseen käytettävät menetelmät tulisikin olla lapsiystävällisiä. Lapsi voi kokea kuulemistilaisuuden pelottava, joten kuulemistilanteessa tulisi toimia lapsen ehdoilla ja lasta arvostaen sekä kunnioittaen. Lapsen kunnioittaminen on tärkeä edellytys osallistumisen onnistumiselle.

Osallisuus ilmenee yksilötasolla kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselleen merkityksellisiin ryhmiin tai yhteisöihin. Yhteisöissä taas osallisuus ilmenee sen jäsenten keskinäisenä arvostuksena, luottamuksena sekä mahdollisuuksina vaikuttaa yhteisön toimintaan. (Raivio 2018, 30.) Jokelan (2013, 50) pro-gradu tutkimuksen mukaan olennaisinta osallisuudessa on lapsen oma kokemus siitä, tuleeko hän nähdä ja kuulla omilla asioissaan. Lasten osallisuus on ensisijaisesti vuorovaikutusta, joka tapahtuu suhteessa toiseen ihmiseen. Onnistuneeseen vuorovaikutukseen vaikuttavat monet ulkoiset ja rakenteelliset seikat. Aikuisten valta-asemalla pystyy edistämään lasten osallisuutta, mutta myös estämään lapsen osallisuuden toteutumista.

Törrönen (2003, 128) kuvaa väitöskirjassaan lasten ja aikuisten yhdessä luotua arkea siten että yhdessä luotujen toimintatapojen kautta lapset eivät pelkästään toimi silloin aikuisten ehdoilla tai noudata aikuisten tekemiä sääntöjä. Vaan kun lapset pääsevät vaikuttamaan toimintaan, heistä tulee paremmin reflektiivisiä ja itsereflektioon kykeneviä toimijoita. Näin lapset eivät näydy irrallisena tai marginalisoituna ryhmänä sijaishuoltoyksikön arjessa, vaan he osallistuvat oman arkensa rakentamiseen yhdessä työntekijöiden kanssa.

Lapsen oikeuksien sopimuksessa määritetään, että lapsella on oikeus ilmaista näkemyksensä itseään koskevissa asioissa ja saada ne huomioiduksi ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti, jonka pohjalta Helander (2014,10) kuvaa lasten osallisuutta neljällä eri tasolla. Ensimmäisellä tasolla lasta informoidaan asiasta ja huoltaja päättää. Toisella tasolla lapsi

ilmaisee näkemyksensä ja huoltaja päättää. Kolmannella tasolla lapsi vaikuttaa päätökseen ja sen jälkeen lapsi ja huoltaja päättävät yhdessä. Viimeinen eli neljännellä tasolla lapsi päättää itsenäisesti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 10§) velvoittaa, että alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Käytännössä kuitenkin lasten, nuorten ja perheiden osallisuus ja yhteistyö ammattilaisten kanssa ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys (Eriksson & Petrelius 2018,15).

Lastensuojelulain (417/2007, 20§) mukaan osallisuuteen kuuluu muun muassa lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen sekä lapsen oikeus puhevallan käyttöön. Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain (434/2003, 34 §) mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua (Lastensuojelulaki 417/2007, 20§).

Aranevan (2016,192) mukaan lapsella on oikeus mielipiteen ilmaisuun eikä se ole sidottu lapsen ikään vaan se kuuluu kaikille lapsille. Lapsen mielipide on kaikissa tilanteissa lähtökohtaisesti selvitettävä. Miten lapsi mielipiteensä ilmaisee ja miten häntä tulee mielipiteen ilmaisemisessa tukea, on riippuvainen lapsen iästä ja kehitystasosta. Lapsen mielipiteen selvitettäessä on oleellista se, että lapsi voi muodostaa käsityksensä vapaasti. On tärkeää, että lapsi ymmärtää, mistä on kysymys ja miten eri vaihtoehdot vaikuttavat hänen elämäänsä. Tavoitteena on selvittää lapsen aito mielipide hänen itsemääräämisoikeuttaan ja identiteettiään kunnioittaen. Kyselyssä (Hipp, Luoma & Pollari, 2018) 11-17-vuotiaiden lasten ja nuorten mielestä aikuisten tekemät päätökset vastaavat paremmin heidän tarpeisiinsa, kun heitä on kuultu päätöksentekoprosessissa. Suuri osa kyselyyn vastaajista piti omaa toimintaa ja yhdessä tekemistä tärkeänä muutosten aikaansaamiseksi. Merkittäväksi voimavaraksi koettiin toiminnassa myös aikuisten tuki ja ohjaus.



#### 5.4 Oikeudenmukaisuus ja itsemääräämisoikeus

Eri ihmisryhmiä kohdellaan yhteiskunnan palvelujärjestelmässä eri tavoin. Yleistäen voidaan todeta, että kaikki haavoittuvat ryhmät ovat muita huonommassa asemassa. Näitä ryhmiä on esimerkiksi päihdeongelmaiset, mielenterveysongelmaiset, vaikeasti vammaiset, lastensuojelulapset, kotiapua tarvitsevat vanhukset sekä psykososiaalisista ongelmista kärsivät lapset ja nuoret. Mitä haavoittuvammasta ryhmästä on kysymys, sitä vahvemman laiturvan heidän palvelut tarvitsevat. (Yhteiskuntapolitiikka 2018, 2.)

Sijaishuollossa oikeudenmukaisuus tarkoittaa muun muassa vaihtoehtojen selvittämistä, perusteiden esittämistä sekä asiakkaan arvostava kohtelu korostuu asiakastyön jokaisessa vaiheessa. Lastensuojelussa oikeudenmukaisuus toteutuu vain, jos työntekijä perustelee lasta koskevia ratkaisuja ja päätöksiä lapsen edulla. Lapsen oikeus syrjimättömyyteen on keskeinen asia tarkastellessa oikeudenmukaisuutta, sillä syrjimätön kohtelu turvaa yhdenvertaisuuden kaikille lapsille heidän elämänsä lähtökohdista riippumatta. Lapselle tulee taata hänen tarvitsemansa suojelu sekä oikeus osallistua häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 14.)

Haurun pro-gradu tutkimuksen (2017, 70) mukaan vaikka lapsen mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Mielipiteen selvittämismenettelyä voi jossain määrin yhdenmukaistaa lapsen iän ja kehitystason mukaan, mutta niistä ei kuitenkaan voida tehdä suoria johtopäätelmiä, miten juuri tämän lapsen kanssa on toimittava, sillä lapsen kehittyneisyys ei kulje aina käsi kädessä iän kanssa, joten lapsen kyky muodostaa mielipiteitä ei voida sitoa tiettyyn ikään.

Hyvään kohteluun sosiaalihuollossa kuuluvat asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja hänen perusoikeuksiensa kunnioittaminen (Valvira 2018, 72). Lasten kasvattamiseen kuuluu osana lasten käyttäytymisen valvonta ja rajojen asettaminen mutta niiden tulee lähtökohtaisesti perustua myönteiselle suhteelle lapsiin. Lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen ei tarkoita sitä, etteikö heillä olisi tai heille voitaisi asettaa oman ikäkautensa mukaisia velvoitteita ja vastuita arkipäivän asioissa. Tällaisia velvoitteita lapsen arjessa voi olla esimerkiksi ylösnousemisen, koulunkäynnin, kotiintulo- ja nukkumaanmeno-aikojen tai kodinhoitotöiden osalta. Lapsen ikäkautensa mukaisilla kasvatuksellisilla rajoilla ei puututa lapsen perusoikeuksiin, vaan kysymys on tällöin lapsen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Lapsen itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos lapselta puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden (Valvira ohje 2013).

Sijaishuoltoyksikön toimintakulttuuri vaikuttaa oleellisesti lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Yksi merkittävimmistä vaikutustekijöistä on yksikön johtaminen. Perehdytetyllä ja koulutetulla riittävällä henkilöstöllä voidaan vähentää tarvetta rajoittamistoimenpiteiden käytölle, kun lapsen hoito ja palvelu voidaan toteuttaa yksikössä yksilöllisemmin. Itsemääräämisoikeutta voidaan vahvistaa tukemalla lasten omia voimavaroja. (Valvira 2018, 71.) Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu lasten itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä henkilökunnalla mahdollistetaan lasten aito kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen. (Valvira ohje 2013.)

## 6 KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimuksellinen kehittämishanke

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa tehdään kehittämistyötä opiskelijan työorganisaatiossa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena syntyy uusia käytänteitä, ideoita tai uusia palveluja tai tuotteita. (Suvanto 2013, 13.) Kehittämistutkimuksen tarkoituksena on poistaa jokin ongelma tai kehittää asiaa paremmaksi. Sen hyöty voi olla kerta-luonteinen, josta ei hyödy kukaan muu kuin ne, joita ilmiö koskettaa. Jotta tehdystä keittä-mistyöstä hyötyisivät muutkin, on työ dokumentoitava ja tehtävä julkiseksi. (Kananen 2012,44.) Salosen (2013, 25) mukaan kehittämishanke voi sisältää uuden tiedon lisäksi palvelun, tuotteen, oppaan, mallin, toimintatavan tai minkä tahansa sellaisen innovaation.

Kehittämishanketta lähestyttiin sekä kvalitatiivisesta että kvantitatiivista näkökulmasta. Kvalitatiivisen tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2018, 161). Tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmär-täminen ja tulkinnan antaminen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote tuottaa avoimiin kysymyksiin sanoja ja lauseita (Kananen 2012, 29). Määrällinen tutkimus eli kvantitatiivi-nen tutkimus tuottaa yleensä taas strukturoituihin kysymyksiin lukuja (Kananen 2012, 32). Määrällisen tutkimuksen voi tehdä kuitenkin myös kvalitatiivisella tutkimusotteella (Kana-nen 2012, 122). Käytännön tutkimustyössä laadullisten ja määrällisten tutkimusotteiden tiukka rajaaminen ei ole ehdotonta, vaikka tutkimuksen alussa olisikin tehty päätös mitä tutkimusotetta tutkimuksessa käytetään. Tutkimusongelma voi olla moniulotteinen, joten laadullista tutkimusta voi seurata määrällinen tutkimus. (Kananen 2012, 33.)

### 6.2 Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelu, jotka toteutettiin kahtena ryhmähaas-tatteluna. Niissä käytettiin ideariihi- ja mind mapping- menetelmiä. Lisäksi ryhmähaastatte-luissa hyödynnettiin post it –lappuja, joista muodostettiin määrällinen tulos. Ryhmähaas-tattelu on tehokas tiedonkeruumenetelmä, koska sillä saadaan tietoa usealta henkilöltä yhtä aikaa (Hirsjärvi ym., 2018, 210). Haastattelun etu tiedonkeruunäkökulmasta on se, että siinä voidaan säädellä aineistonkeruuta joustavasti haastattelutilanteet edellyttämällä ta-valla ja vastaajia myötäillen. Haastatteleamalla halutaan mahdollistaa, että vastaajille an-netaan mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Haastattelulla mahdollistetaan myös lisäkysymysten mahdollisuus, jotta saadaan tarvitta-essa syvempää tietoa aiheesta. (Hirsjärvi ym., 2018, 205.)

Teemahaastattelu on avoimen- ja lomakehaastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa etukäteen mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi ym., 2018, 208.) Teemahaastattelu elää haastattelutilanteen mukaan eikä siinä tarvitse olla tarkkaa struktuuria (Kananen 2012, 61). Kananen (2012,125) mukaan avoimet kysymykset tuottavat tekstimuodossa kirjavan vastausaineiston, joka tulee luokitella jatkokäsittelyä varten. Avointen kysymysten käytön etuna on kuitenkin se, että kaikki mahdolliset vastaukset tulevat esille. Avoimet kysymykset osoittavat vastaajien tietämyksen aiheesta sekä osoittaa mikä on vastaajien mielestä keskeistä tai tärkeää (Hirsjärvi ym., 2018, 201).

Ideariihä käytetään yleisimmin menetelmänä ryhmätyöskentelyssä. Ideaalein ryhmäkoko on 5–10 ryhmäläistä, joiden kokemuserusta on erilainen. Mikäli ryhmäläisiä on vähän, on vaarana, että ryhmä tarkastelee ongelmia liian kapeasti tai näkemykset voivat olla hyvin yhteneväiset. Jos ryhmäkoko on liian suuri, ryhmäläiset voivat saada liian vähän puheenvuoroja, minkä seurauksena ryhmä voi passivoitua. (Mannermaan 2018, 88.) Ideariihen tavoitteena on keksiä mahdollisimman paljon ideoita lyhyessä ajassa. Kaikki ideat kirjaetaan ylös post it -lapuille. Ideariihessä ideoita voi yhdistellä ja jatkaa, koska kaikki ideat ovat lopuksi kaikkien käytössä. (Muotoilupakki 2020.)

Mind mapping menetelmä on hyvä työkalu ryhmätyöskentelyssä, koska se on nopea, yksinkertainen ja havainnollistava työkalu (Kananen 2012, 66). Mind mapping menetelmällä kuvataan ajatuksia ja mielikuvia, jotka spontaanisti yhdistetään tiettyyn aiheeseen tai asiaan. Se muodostuu piirtäjän käsityksestä asiaa ja asioiden välisistä suhteista. Mind mapping menetelmän tuotos ei ole ehdoton totuus. Menetelmää voidaan käyttää sekä yksilö- ja ryhmätyöskentely menetelmänä. Menetelmä edistää ryhmän jäsenten yhteisymmärrystä ja yhteistoimintaa. Se on tehokas oppimisen ja ajattelun edistämistyökalu, koska se auttaa luomaan uutta tietoa ja ymmärtämään asioiden välisiä suhteita. (Haverinen, Holma, Lempinen & Outinen 1999, 140-141.)

### 6.3 Aineiston analysointimenetelmä

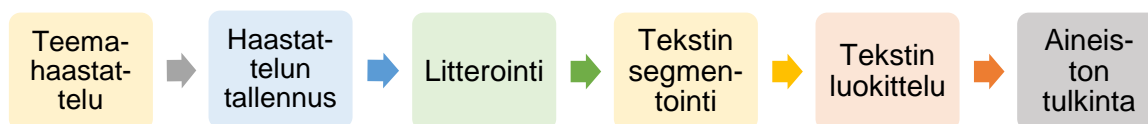
Tutkimuksen ydinasiat ovat aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset (Hirsjärvi ym., 2018, 221). Sisällönanalyysin tarkoitus on paljastaa laadullisen aineiston ydin ja tehdä tiivistetty kuvaus ydinsisällöstä. Sisällönanalyysi on sisällön luokittelua. Se tapa katsoa aineiston sisään ja ottaa aineisto haltuun. (Kananen 2012, 116.) Kun aineisto kerätään yhdellä kertaa, aineiston analyysi toteutetaan sen jälkeen. (Hirsjärvi ym., 2018, 223).

Kun aineistoa kerätään äänittämällä haastattelu, haastatteliija pystyy paremmin itse keskittymään haastatteluun (Kananen 2012, 108). Tallennettu aineisto kirjoitetaan puhtaaksi.

Äänitetyn haastattelun litterointi eli puhtaaksikirjoitus voidaan toteuttaa valikoiden teema-alueiden mukaisesti (Hirsjärvi ym., 2018, 222). Äänenpainoja tai taukoja puheessa ei tarvitse kirjata ylös vaan usein riittää melko karkea taso, joka huomioi lauseen ytimen tiivistetyssä muodossa (Kananen 2012, 109-110).

Aineiston teemoittelua voidaan käyttää silloin kun on tehty teemahaastattelu. Teemoittelussa haastateltaville on esitetty samat teemat, joten teemojen alle saadaan, erimäärä aineistoa haastattelusta riippuen. Segmentti tarkoittaa yhtä itsenäistä asiakokonaisuutta (Kananen 2012, 110 ja 117).

Tulosten tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että aineiston tuloksista tehdään omat johtopäätökset (Hirsjärvi ym., 2018, 229). Johtopäätösten avulla on tarkoitus saada vastaukset tutkimuskysymyksiin (Kananen 2012, 17). Seuraavassa kuvataan (KUVIO 1) aineiston analyysivaiheet.



KUVIO 1. Aineiston analysointiprosessi

Aineiston analyysi etenee haastattelun tallennuksesta litterointiin, jonka jälkeen toteutetaan tekstin segmentointi ja luokittelu. Lopuksi tehdään aineiston tulkinta. Tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä voidaan lisätä kuvioilla. Kuvio on käyttökelpoinen keino, kun halutaan esittää lukujen laadullisia Aspekteja kuten vertailuja ja suhteita. (Hirsjärvi ym., 2018, 322 ja 328.)

Määrällinen aineisto voidaan esittää muun muassa sektoridiagrammina. Sektoridiagrammi muodostuu ympyrästä, joka on muodostettu eri muuttuja-arvojen sektoreista. Ympyrädiagrammia luodessa menetellään siten, että koko aineisto on 100 prosenttia. Diagrammi voidaan piirtää grafiikkaohjelmalla. (Hirsjärvi ym., 2018, 337.)

## 7 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

### 7.1 Kehittämishankkeen eteneminen

Esiymmärrys kohdeorganisaation hyvän kohtelun ilmiöstä muodostui tutustumalla kohdeorganisaation valmiisiin materiaaleihin ja dokumentteihin sekä toimintaohjeisiin. Lisäksi perehdyttiin huolellisesti lastensuojelun laatusuosituksiin. Perehtymisen avulla hahmottui esiymmärrys tutkimuskohteesta. Olemassa olevien materiaalien pohjalta laadittiin syksyllä 2019 ensimmäinen versio hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta. Suunnitelmaan kuultiin myös sijoitettuja lapsia yksiköiden yhteisökokouksissa. Lasten kanssa määritettiin yksikön hyvää kohtelua lasten näkökulmasta ja ne kirjattiin yksikön hyvää kohtelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelma lähetettiin tammikuussa 2020 sijoittaville kunnille sekä toimitettiin Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Etelä-Suomen aluehallintovirasto kommentoi suunnitelmaa laadukkaaksi.

Lisäksi ilmiön ymmärtämiseksi kehittämishankkeen tekijä perehtyi alan teorioihin, käytänteisiin, tutkimuksiin ja raportteihin. Kehittämishankeaineiston avulla pyritään selvittämään henkilökunnalta, kuinka hyvä kohtelu toteutuu arjessa ja kuinka henkilökunta huomioi lapsen edun, osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden.

Kehittämishanke koostui viidestä eri vaiheesta. Vaiheet ajoittuivat syksyn 2019 ja 2020 välille. Seuraava kuvio (KUVIO 2) kuvaa tarkemmin kehittämishankkeen aikataulua ja etenemistä.



KUVIO 2. Kehittämishankkeen aikataulu ja eteneminen.

Ensimmäisenä oli kehittämishankkeen ideointivaihe, jonka jälkeen kartutettiin ymmärrystä aihealueeseen. Tämän jälkeen alkoi kehittämishankkeen suunnittelu ja kenttätyövaihe. Viimeisenä oli kehittämishankkeen päätös.

## 7.2 Aineiston keruu

Kohdeorganisaation kanssa tehtiin toimeksiantosopimus kehittämishankkeesta tammi-kuussa 2020. Toimeksiantosopimuksen teon yhteydessä sovittiin myös salassa pidettävistä osa-alueista. Kohdeorganisaation kanssa sovittiin, että hankkeen tuloksia ja hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa ei julkaista.

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen aineisto kerättiin haastattelemalla sijaishuoltoyksikön henkilöstöä. Laadullisina tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna sekä lisäksi haastattelu toteutuksissa hyödynnettiin ideariihijä ja mind mapping menetelmiä sekä post it -lappuja. Ryhmähaastattelu valikoitui haastattelumuodoksi siksi, että ryhmähaastatteluissa haastateltavat henkilöt ovat usein paljon luontevampia ja vapautuneempia, kun haastattelu hetkessä on useampia henkilöitä paikalla. Haastattelulla haluttiin, myös tavoitella tehokasta ajankäyttöä. Toisaalta haastattelutilanteessa haluttiin myös jakaa ja jalkauttaa haastateltavien vastaukset koko haastatteluryhmän tietoon, jotta näkökulmien moninaisuus saataisiin koko kohderyhmän tietoon.

Kehittämistyössä hyödynnettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusotteella haluttiin tavoittaa tutkimuskohteena oleva ilmiö eikä sillä lähtökohtaisesti pyritty määrällisiin tuloksiin. Tutkimuksen alussa tehtiin päätös laadullisesta tutkimusotteesta, mutta vaikka kehittämishankkeen tutkimusote on laadullinen, rakennettiin tutkimustuloksista lopulta myös määrällinen tulos. Määrällisellä tuloksella haluttiin havainnollistaa henkilökunnan näkökulmien moninaisuus sekä tutkittavien työmenetelmien määrällinen monipuolisuus. Ryhmähaastatteluissa syntyneet määrälliset tulokset eivät suoraan ole tutkimuksen merkittävin tulos, jonka takia määrällisestä aineistosta ei tehdä varsinaisia johtopäätöksiä vaan keskitytään enemmän laadullisiin asioihin.

### **Ryhmähaastattelu ja teemahaastattelu**

Ryhmähaastattelut toteutettiin kahdessa osassa. Sijaishuoltoyksikössä työskentelee kaksi tiimiä. Ensimmäinen ryhmähaastattelu toteutettiin kahdeksalle henkilölle tiimipäivässä 25.2.2020. Toinen ryhmähaastattelukerta toteutettiin kuudelle henkilölle 3.3.2020 toisessa tiimipäivässä. Molempiin ryhmähaastatteluihin oli varattu aikaa tunti. Haastatteluihin osallistui yhteensä 14 henkilöä, jotka olivat sijaishuoltoyksikössä vakituisessa työsuhteessa. Haastatteluun ei ollut mahdollista saada kaikkia työntekijöitä paikalle, koska osa työntekijöistä oli vuosilomalla ja osa työntekijöistä oli yksikössä työssä.

Työryhmiä on tiedotettu ryhmähaastatteluiden toteutuksesta 18.2.2020. Työntekijöiltä kerättiin myös yksilötason tutkimusluvut haastattelukertojen yhteydessä (liite 1). Tutkimusluvassa kuvataan haastateltavalle aineiston käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyvät asiat.



Haastateltaville kerrottiin, että tutkimukseen kerättyjä tietoja säilytetään huolellisesti ja voimassaolevien lakien, säädöstenmukaisesti. Tietoja säilytetään ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista käsittelyn toteuttamista varten. Tutkimuksen tekijä vastaa kerätyn aineiston poistamisesta käsittelyn perusteen vanhentuessa. Tutkimusluvan hakija sitoutuu välittömästi tutkimuksen päätyttyä hävittämään tiedot tietoturvallisesti.

Haastattelutilanteilla haluttiin aktivoida työntekijöitä pohtimaan omaa ammatillisuuttaan arjen tilanteissa suhteessa asiakkaiden saamaan palveluun. Haastattelun avulla pyrittiin myös luomaan työryhmän sisäistä keskustelua ja yhteistä ymmärrystä laadukkaasta sijais- huollon palvelusta. Yhteisellä työskentelyotteella on arjen työssä suuri merkitys, kun tavoitellaan asiakkaiden hyvää kohtelua. Haastatteluilla haluttiin saada haasteltavat ajattelemaan arjen työtä laajasti ja monipuolisesti.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelut rakennettiin teoriasta nousseiden teemojen ympärille ja niiden avulla haastattelu eteni selkeästi ja loogisesti. Haastattelussa käytettiin avoimia kysymyksiä joihin ei voinut vastata kyllä tai ei vaan vastaukset muodostuisivat kuvailevina. Tavoitteena oli saada mahdollisimman laajoja vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Haastattelussa kysyttiin myös täydentäviä kysymyksiä haastattelun edetessä. Haastattelun toteutuksella pyrittiin saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja tutkittavasta aiheesta.

Seuraavaksi esitellään teemahaastattelurunko (KUVIO 3), jonka pohjalta haastatteluita lähdettiin toteuttamaan. Toimintaa ohjaavia pääperiaatteita on valittuna viisi, jonka myötä haastatteluteemoja on yhteensä myös viisi. Jokaiseen kysymykseen varattu aikaa noin kymmenen minuuttia.

ASIAKKAAN KOHTAAMINEN	•Mihin asioihin kiinnität erityistä huomiota asiakkaan kohtaamisessa?
LAPSEN ETU	•Missä asioissa joudut arjessa arvioimaan lapsen etua?
OSALLISUUS	•Millä keinoilla lasten osallisuutta lisätään arjessa?
OIKEUDENMUKAISUUS	•Kuinka oikeudenmukaisuus toteutuu arjessa?
ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS	•Miten lasten Itsemääräämisoikeus toteutuu?

KUVIO 3. Teemahaastattelurunko

Kysymyksillä haluttiin saada mahdollisimman monipuolisia vastauksia. Tutkija valitsi kysymykset, joilla saataisiin vastauksia toimintaa ohjaaviin periaatteisiin.

### **Idearihi ja mind map**

Ryhmähaastattelut toteutettiin ideariihenä, jossa kerättiin vastaajien kaikki vastaukset fläpille käyttäen post it -lappuja ja mind mapping menetelmää. Ryhmähaastatteluiden alussa jaettiin vastaajille post it -laput, joihin vastaukset kerättäisiin. Jokaisella vastaajalla oli eriväriset post it-laput, jotta vastausten määrät on mahdollista laskea haastattelutilaisuuden jälkeen. Ryhmähaastatteluihin otettiin tukivälineeksi post it -laput, jotta myös passiivisemmat ryhmäläiset saavat paremmin näkemyksensä esille.

Molemmissa ryhmähaastatteluissa oli alle kymmenen henkilöä, joten ryhmäkoot olivat sopivat ideariihen käyttöön. Kaikki haastateltavien ajatukset hyväksyttiin, koska tarkoituksena oli saada paljon ajatuksia aihealueesta jatkotyöskentelyä varten. Haastateltavien oli mahdollisuus täydentää toisten ajatuksia ja kertoa vapaasti omia ajatuksiaan. Haastateltavat kirjassivat vastauksensa post it -lapuille, jonka jälkeen ne koottiin fläppi taululle mind map muotoon. Vastaukset ryhmiteltiin fläpille mind map muotoon, jotta kysymykseen vastaajien oli helpompi nähdä yhtäläisyydet sekä kommentoida vapaasti kirjattuja asioita. Opinnäytetyön tekijä pyrki kannustamaan haastateltavia syventäviin kommentteihin.

### **Määrällinen tutkimusosuus**

Määrällinen tutkimusosuus toteutettiin ryhmähaastattelun yhteydessä. Varsinaista erillistä kyselylomaketta ei haluttu tehdä, vaan kyselylomakkeina hyödynnettiin post it -lappuja. Määrällinen tulos muodostettiin mind mappiin muodostuneista post it -lapuista, joita oli yhteensä 216 kappaletta sekä työntekijöiden sanallisista vastauksista.

Tutkimuskysymysten avulla haluttiin kartoittaa hyvänkohtelun suunnitelmaa varten mahdollisimman paljon eri näkökulmia ja asioita, joita työntekijät huomioivat arjen työssä suhteessa aihealueeseen. Tämän takia kysely toteutettiin avoimina kysymyksinä ideariihenä vastaten post it -lapuille, jotta asiakokonaisuudet saatiin mahdollisimman monipuolisina hyvänkohtelun suunnitelmaan varten. Post it -lappuja käytettiin, jotta jokainen haastateltava joutui itse pohtimaan ja vastaamaan mitä kysymys tuo ensimmäisenä mieleen. Vastauksista haluttiin myös löytää yhteneväisyyksiä ja mitata määrällisesti kuinka paljon samankaltaisuuksia vastauksista on tulkittavissa sekä kuinka laaja-alaisesti työntekijät vastasivat esitettyihin kysymyksiin.

### 7.3 Aineiston analyysi

Ryhmähaastattelut äänitettiin kahdella nauhurilla, jolla minimoitiin äänen huono laatu ja näin litteroinnista saatiin mahdollisimman tarkka. Ryhmähaastatteluissa saatu laadullinen aineisto litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Äänitteille suoritettiin ensin sanatarkka litterointi, jonka jälkeen teksti muutettiin yleiskielelliseen litterointimuotoon. Litteroidessa päätettiin, että litteroitua tekstiä tullaan käyttämään myös lopullisten tulosten rinnalla sitaattien muodossa.

Aineisto kirjoitettiin puhtaaksi Microsoft Word ohjelmalla. Tekstiin kirjoitettiin teemahaastattelukysymykset sekä haastateltavilta saadut vastaukset. Lisäksi koottiin haastateltavien antamat kirjalliset vastaukset ryhmittäin kysymysten alle. Aineistoa kertyi yhteensä 35 sivua. Aineisto kirjattiin käyttäen Arial 11 fonttia ja rivinväliä yksi. Tämän jälkeen tekstille suoritettiin segmentointi eli erotettiin asiakokonaisuudet. Segmentoinnin yhteydessä aineisto muutettiin taulukkomuotoon.

Sisällönanalyysi tehtiin teemoittelun avulla. Aineisto jaoteltiin teemoittain ja niille muodostettiin vastauksia yhdistävä yläkategoria. Aineistosta tehtiin myös määrällinen tulos, jolla muodostettiin teemojen mukaiset määrällisesti vastausten yhteneväisyydet.

Alla oleva esimerkki taulukko (TAULUKKO 1) selkeyttää sisällönanalyysin rakentumista ja, sitä kuinka kategoriat muodostettiin sekä tutkimustuloksia ja niiden pohjalta muodostettuja johtopäätöksiä. Taulukko on otos asiakkaan kohtaamisen sisällönanalyysistä (liite 2). Taulukkoon on kuvattu työntekijöiltä saadut eri vastaukset asiakkaan kohtaamiseen liittyen. Huomioitavaa on, että työntekijöiltä saatiin myös samoja vastauksia, joten vastausten määrät eivät ole taulukossa nähtävillä ne esitellään vasta tuloksissa luvussa kahdeksan. Taulukon ensimmäisessä osassa on nähtävillä litteroinnista pelkistetyt vastaukset. Kategoria 1 on muodostettu pelkistetyistä vastauksista sekä post it -lappujen vastauksista. Taulukon toisessa (kategoria 2) osassa näkyy asioita yhdistävä muoto ja kolmannessa (kategoria 3) osassa nähtävillä lopputulos.

<p>Keskittyä hetkeen eikä tehdä muuta.</p> <p>Keskittyä nimenomaan nuoreen.</p> <p>Ilman keskittymistä ei pysty aistii sitä tunneilmastoa tai reagoida siihen millään tavalla.</p>	<p>Kategoria 1:</p> <p>Empaattisuus</p> <p>Positiivinen kohtaaminen</p> <p>Aito läsnäolo</p>	<p>Kategoria 2:</p> <p>Vuorovaikutus</p>	<p>Kategoria 3:</p> <p><b>Sijaishuollon asiakkaan hyvän ammatillisen kohtaamisen painopistealueet ovat vuorovaikutus, asiakasprofiili, tunneilmapiiri, kehonkieli, ympäristö ja asiasisältö.</b></p>
<p>Pitää myös huomioida tuleeko nuori ensimmäistä kertaa laitokseen vai onko ollut useampia paikkoja missä on ollut.</p>	<p>Asiakkaan vointi</p> <p>Asiakkaan ikä</p> <p>Asiakkaan kehitystaso</p> <p>Asiakkaan tausta</p>	<p>Asiakasprofiili</p>	
<p>Mitä tilanteessa välittyy nuoresta.</p> <p>Mitä minun täytyy tehdä omalle itselleni.</p> <p>Tarvitseeko tunnetilaa muuttaa. Jos vaikka nuori jännittää, laukaisenko minä sen tai jos nuori on hyvällä tuulella, niin tarvitseeko tehdä mitään.</p>	<p>Asiakkaan tunnetila</p> <p>Oma tunnetila</p> <p>Tunne-ilmapiiri</p> <p>Intuitio</p> <p>Asiakkaan mieliala</p>	<p>Tunne ilmapiiri</p>	
<p>No paljon kaikki puhetapa, eleet ja asennot</p> <p>Omalla toiminnalla haluaa viestiä rauhallisuutta tilanteen rauhoittamiseksi.</p> <p>Mahdollisimman vähän provosointia.</p> <p>Läsnäoloon liittyy paljon katsekontakti ja se miten itse on siinä tilanteessa.</p>	<p>Katse-kontakti</p> <p>Äänenpaino</p> <p>Eleet</p> <p>Oma kehon viestintä</p> <p>Yleinen käyttäytyminen</p>	<p>Kehonkieli</p>	
<p>Kyllä se ympäristö vaikuttaa missä kohtaat nuoren.</p> <p>Millaiseksi se nuori kokee sen ympäristön ja tilat.</p>	<p>Muut läsnäolijat</p> <p>Tila missä kohtaaminen tapahtuu</p>	<p>Ympäristö</p>	
<p>Jos nuorella on oireilua niin et voi väistellä sitä. Vaan sinne täytyy mennä ja eikä vaan hiljaisesti hyväksyä.</p>	<p>Kohdattava asia</p>	<p>Asiasisältö</p>	

TAULUKKO 1. Otos sisällönanalyysistä

Määrällisen aineiston käsittely tehtiin sisällönanalyysin jälkeen. Määrällinen aineisto käsiteltiin manuaalisesti eikä siinä käytetty varsinaisia tilasto-ohjelmia. Aineiston määrä oli laajuudeltaan sellainen, että sen käsittely onnistui hyvin Microsoft Wordia hyödyntäen. Post it -lapuille kerätyt vastaukset koottiin aihealueittain värikoodeja käyttäen siten, että jokaisella vastaajalle määritettiin oma värikoodi. Vastaaja määrät laskettiin aihealueittain värikoodien mukaan. Seuraavassa kuviossa 4 esimerkki värikoodauksesta.

### **Kehonkieli: Kohtaamisessa tulee kiinnittää huomiota omaa sekä asiakkaan kehonkieleen**

**Tulos: 5 vastaajaa**

Kehonkieli

Katsooko silmiin, tervehtiikö, kätteleekö, miten pukeutunut, äänenpaino, eleet

Katsekontakti

Katsekontakti

Omatoiminta

Oma kehon viestintä

Käyttäytyminen (onko hermostunut, päihtynyt tms.)

KUVIO 4. Määrällinen tutkimusotos kehonkielen merkityksestä kohtaamisessa

Asiakkaan kohtaamiseen liittyviä post it -lappuja oli yhteensä 36 kappaletta, niistä seitsemän liittyi kuvion 4 vastauksiin. Lapsen edun arviointiin liittyviä post it -lappuja oli yhteensä 52 kappaletta. Osallisuuteen liittyviä post it -lappuja oli 50 kappaletta. Oikeudenmukaisuuteen liittyviä post it -lappuja oli 39 kappaletta ja itsemääräämisoikeuteen liittyviä post it -lappuja 39 kappaletta. Määrällisestä aineistosta muodostettiin sektoridiagrammit Microsoft Word ohjelmalla. Tulosten tulkinta ja johtopäätökset tehtiin sisällönanalyysin ja aineiston määrällisen tuloksen tuottamisen jälkeen.

#### 7.4 Tulosten esittäminen

Lomakkeilla (post it -lapuilla) ja litteroinnilla kerätty aineisto käsiteltiin sekä tuotettiin tiivistettyyn muotoon. Ensin aineisto jaettiin aihe-alue kokonaisuuksiin, jonka jälkeen aineisto koottiin kuvioihin. Kuvioihin vastaukset on koottu sisällönanalyysissä muodostuneisiin yläkategorioiden mukaan ja niistä on nähtävillä vastaustausten määrät. Tuloksissa kuvaan myös vastauksista nousseet toimintatavat. Tulosten esittämisessä päätettiin myös käyttää sitaatteja. Tulokset on tehty kohde organisaation käyttöön eikä niitä julkaista. Tulokset on ollut kuitenkin opinnäytetyön arvioitsijoiden nähtävissä.

Koottuja tuloksia hyödynnettiin hyvää kohtelua koskevan suunnitelman päivittämisessä. Aineiston tulosten pohjalta päivitettiin pienryhmäkodin hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Suunnitelmaan lisättiin aineiston tuloksina muodostuneet kohdeorganisaation toimintaperiaatteiden toimintatavat. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi tuotos, joka on aikaisempaa laadukkaampi. Hyvän kohtelun suunnitelma on erillinen osa, jota ei julkaista yleisesti liikesalaisuuden säilymisen vuoksi.

## 8 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOS

Kehittämishankkeen tavoitteena oli päivittää kohde organisaation hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu ulkoasuntaan organisaation muiden materiaalien kanssa yhtenäiseksi. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laajuudeltaan 31 sivua. Fonttina käytetty Calibria, joka on sama kuin organisaation muissa materiaaleissa sekä kansilehti on myös yhtenäinen. Näin hyvää kohtelun koskeva suunnitelma tukee osaltaan organisaation muita laadukkaita aineistoja

Julkaistavan asiakirjan sisältö ja rakenne on hyvä suunnitella olennaisten asioiden ympärille. Mikäli tärkeimpiä asioita ei lukija ymmärrä helposti, on raportti viestinnällisesti keho. Raportin sisällön suunnittelua ja hallintaa helpottaa suuresti sisällysluettelo. (Kurittu 2018, 18.) Sisältö on suunniteltu niin, että suunnitelma on kattava kuvaus toimintayksikön arjesta ja toimintatavoista. Siinä on kuvattuna mitä hyvä kohtelu on kohde organisaatiossa. Tarkoituksena ei ollut luoda täysin uutta suunnitelmaa vaan koota jo olemassa olevat asiat ja toimintatavat yhtenäiseksi kokonaisuudeksi siten, että suunnitelmasta löytyy asiat ja toimintatavat mihin lapset ovat voineet vaikuttaa ja osaltaan myös kohde organisaation henkilöstö.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma kuvaus yksikön toiminnasta ja käytössä olevista toimintatavoista. Siihen on kuvattu toimenpiteet ja tiedot lapsen ikätasoisien itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Suunnitelmassa on käsitelty lapsen etua, joka on kuvattu oikeudenmukaisuuden, osallisuuden, turvallisuuden sekä suhteellisuusperiaatteen kautta. Siitä löytyy myös sijaishuoltopaikan arjen käytännöt sekä tavanomaiseen kasvatukseen liittyvät käytännöt. Rajoitustoimenpiteisiin liittyvä kohtelu sekä kuinka lapsille kerrotaan heidän muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuuksista.

Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa visuaalisuuden ylläpitämiseksi on käytetty kuvia. Kuvat ovat peräisin organisaatiossa käytössä olevasta lapsille suunnatusta arjen käytänteet oppaasta. Hyvän kohtelun suunnitelmasta löytyy sisällöllisesti, myös lapsille sijoituksen alkuvaiheessa jaettu oppaan sisältö. Kuvien avulla lapsen on mahdollista löytää helpommin käsiteltävät aiheet. Hyvän kohtelun suunnitelmasta löytyy tarkennuksia arjen käytänteet oppaassa kuvatuille asioille, siten suunnitelma tukee myös osaltaan organisaation muita materiaaleja.

Valmiin suunnitelman valmistuttua sisällöllisesti varattiin hyvin aikaa tekstin huolelliselle viimeistelylle sekä oikolukemiselle. Myös Kurittu (2018, 73) toteaa teoksessaan että, kun asiakirja alkaa valmistua asia sisällön osalta, on hyvä viimeistellä tekstin tyyli yhte-

näiseksi. Hänen mukaansa yhtenäistä tyyliä tärkeämpi on kuitenkin raportin sisällön johdonmukainen eteneminen. Siksi raportille kannattaa tehdä selkeä sisältösuunnitelma, jossa mietitään, missä järjestyksessä asiat esitetään. Hyvän kohtelun suunnitelmassa onkin käytetty tarkkaa harkintaa johdonmukaiseen etenemiseen.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on salattu yrityssalaisuuden vuoksi. Suunnitelma on laadittu tilaaja organisaation käyttöön eikä sitä julkaista, jotta muut yritykset eivät voi kopioida sitä omaan käyttöönsä. Valmis suunnitelma on ollut kuitenkin opinnäytetyön arvioitsijoiden nähtävissä.



## 9 POHDINTA

### 9.1 Johtopäätökset

Tämä kehittämishanke lähti liikkeelle lapsen kohtaamisesta osana asiakkaan hyvää kohtelua. Tavoitteena oli päivittää hyvää kohtelua koskeva suunnitelma vastaamaan entistä paremmin sijaishuoltoyksikön arkea sekä varmistaa laadukas asiakastyö. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää asiakkaan hyvää kohtelua lastensuojelun sijaishuollossa. Tutkimusosuudella saatiin vastaukset siihen, miten asiakkaita kohdellaan kohdeorganisaatiossa ja kuinka lapsen hyvää kohtelua toteutetaan organisaatiossa. Lisäksi saatiin vastauksia, siihen kuinka monipuolisesti sijaishuoltoyksikön työntekijät näkevät hyvän kohtelun osa-alueet. Laadukas ja ammatillinen asiakastyö ovat edellytyksiä sijaishuollon toiminnalle. Tulosten pohjalta työntekijät näkevät asiakkaan kohtaamisen tärkeänä sekä hahmottavat sen osa-alueita työssään hyvin.

#### **Lapsen kohtaaminen**

Kehittämishankkeen tulosten mukaan asiakkaan kohtaamisessa työntekijällä tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakkaan kohtaamisessa erityisesti huomiota työntekijän tulee kiinnittää vuorovaikutustilanteessa tunneilmapiiriin. Kohtaamisessa tulee huomion kiinnittyä myös omaan sekä asiakkaan kehonkieleen. Myös Hoikkala & Lavikainen (2015, 26) mukaan laitoshoidon arkea käytännössä toteuttavan henkilökunnan merkitys on suuri. Henkilöstön kelpoisuuden ja määrän lisäksi henkilöstön osaaminen ja persoonallinen sopivuus nähdään merkityksellisenä. Lapsen nähdään kasvavan vain vuorovaikutuksessa, ja siksi kasvun kannalta erityisesti lapsen kohtaaminen tärkeää.

Sijaishuoltoyksikön työntekijöiden mukaan vuorovaikutustilanteessa on tärkeää, että työntekijä on oikeasti läsnä ja kohtaa asiakkaan empaattisesti ja kunnioittavasti. Myös Perttulan tutkimuksen (2014, 71) mukaan lapsen edun mukaisessa sijaishuollossa lapsen tarvitsema tuki ja turvallisuus liittyvät nimenomaan aikuisen tarjoamaan apuun ja ennakoitavaan läsnäoloon. Alhanen (2016, 137) painottaa myös vuorovaikutuksen merkitystä ja erityisesti empatian vaikuttavuutta. Alhasen mukaan empatian aktiivinen osoittaminen toiselle osapuolelle kuvaa, että hänestä välitetään. Empaattisilla eleillä osoitamme ymmärtävämme, miltä toisesta ihmisestä tuntuu. Bardy (2013, 160) mukaan lapset aistivat herkästi aikuisten todellisen läsnäolon ja sen puutteen. Lapsen asian kuulematta jättäminen näytetään lapselle kokemuksena hänen itsensä ja hänen yksilöllisen arvonsa ohittamisesta. Myös Hauru (2017, 70) painotti tutkimuksessaan lapsen kunnioittamisen merkitystä kohtaamisessa, kunnioitus nähtiin tutkimuksessa nimenomaan osallisuutta tukevana keinona.

Toisen ihmisen kohtaaminen on vuorovaikutusta, jossa tavoitteena on ihmisen kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. Kokemus voi syntyä vuorovaikutuksessa toiseen ihmiseen, jos kohtaamme toisen kunnioittavasti, avoimesti, kuunnellen ja keskittyen. (Eriksson & Petrelius 2018,163.) Haastattelu aineiston mukaan kohtaamisessa tulee myös huomioida ympäristö niin tilan kuin muiden läsnäolijoiden tiimoilta. Asiakkaan historia ja asiiasältö on myös hyvä ottaa tilanteessa huomioon.

Lastensuojelussa on aina läsnä erilaisia valta-asetelmia ja lapsen kanssa yhteisen pohdinnan äärelle asettuminen vaatii työntekijältä aktiivista hierarkian madaltamista ja luottamuksen ilmapiirin luomista. Työntekijällä pitää olla rohkeutta olla tietämättä asioita etukäteen, kykyä reflektoida omia ajatuksiaan kriittisesti. Vuorovaikutusosaamiseen liittyy myös taitoa osoittaa arvostusta ja kunnioitusta lasta ja hänen näkökulmaansa kohtaan. (Eriksson & Petrelius 2018,163.)

On tärkeää, että työntekijä ymmärtää mistä kaikesta kohtaamisessa ja vuorovaikutustilanteessa on kyse. Lastensuojelun asiakastyö perustuu vuorovaikutukseen. Asiakastyötä toteutetaan kasvokkain, puhelimesta tai verkossa. Toimivassa vuorovaikutuksessa olennaisia eivät niinkään ole yksittäiset sanat ja teot. Olennaista on miten tilanteeseen ja toiseen ihmiseen asennoidutaan. (Eriksson & Petrelius 2018,163.)

### **Lapsen edun arvioiminen sijaishuollon laitoksikössä**

Kehittämishankkeen tulosten pohjalta voidaan todeta, että lapsen etu monista eri osa-alueista ja sen voidaan nähdä pitävän sisällään osallisuuden huomioimisen, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Kehittämishankkeen tulosten pohjalta voidaan todeta sijaishuoltoyksikön tuottavan laadukasta lastensuojelun palvelua, jossa pyritään toteuttamaan lapsen etua ja hyvää kohtelua. Sijaishuoltoyksikkö näyttäytyy lapselle turvallisena kasvuympäristönä. Organisaatiossa on huomioitu Sosiaali- ja terveysministeriön tuottamat lastensuojelun laatukriteerit ja niitä pyritään toimintaympäristöissä toteuttamaan. Sijaishuoltoyksiköiden toiminnassa on huomioituna turvallisuuteen liittyvät toimenpiteet sekä sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa kehitykseensä. Sijaishuoltoyksiköiden työntekijät pitävät tärkeänä kannustavaa ja lasta arvostavaa ilmapiiriä sekä huomioivat lapsuuteen kuuluvat muut yhteisöt myös sijaishuoltoyksikön ulkopuolella. Sijaishuoltoyksiköissä tuetaan yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin ja lapsen läheiset kohdataan arvostaen ja kunnioittaen. Työntekijät myös korostavat vuorovaikutuksen ja yhdessä tekemisen merkitystä sekä kunnioittavat lapsen itsemääräämisoikeutta. Työntekijät huolehtivat, että lapsi saa hänelle kuuluvat opetuksen ja terveydenhuollon sekä muut perus ja erityistason palvelut.

Kehittämishankkeen tulosten mukaan lapsen etua tulee arvioida, kun määrittelyllään lapsen kasvatukseen kuuluvia ikätasoisia rajoja ja arjen aikatauluja tai jos lapselle joudutaan tekemään rajoituspäätöksiä. Lapsen oikeusturvan ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta välttämätöntä, että hyväksyttävien kasvatus- ja hoitokeinojen sekä rajoitustoimenpiteiden käytön välille on tehty ero (Valvira 2013, 12). Sijoitettujen lasten ja heidän perheiden sekä sijoittajatahon kannalta on tärkeää, että kaikilla on yhteinen ymmärrys sijaishuoltoyksikössä käytössä olevista kasvatuksellisista seurauksista ja kriteereistä niiden käyttöön. Lasten käyttäytymisen valvonta ja rajojen asettaminen tulisi perustua myönteiselle suhteelle lapsiin. Tarkoituksena on tukea ja lapsia eikä itsetarkoituksellisesti rangaista heitä. Työntekijöiden on pystyttävä asettamaan turvalliset, johdonmukaiset ja ymmärrettävät rajat lasten ei hyväksyttävälle käyttäytymiselle. (Valvira 2013, 20.) Myös Perttulan tutkimuksen (2014, 70) mukaan on lapsen edun mukaista, että lapsella on turvallinen ja vakaa kasvuympäristö, jossa on ikätason mukaisia rajoja, vakaita arjen rakenteita ja aikuisen tukea.

Kehittämishankkeen tulosten mukaan lapsen etu on otettava myös huomioon terveyteen liittyvissä asioissa sekä, kun suunnitellaan lapsen vapaa-aikaa tai opiskelua. Lapsen terveyteen liittyvissä asioissa tulee huomioida erityisesti lapsen psyykinen vointi sekä tärkeää on suunnitella lapsen edun mukaista hoitopolkua. Närhen ym. (2017, 17) mukaan työntekijöillä tulee olla osaaminen arjen työhön sekä ymmärrys lapsen kehityksestä. Arjen työssä työntekijöiden tulee tunnistaa lasten käytökseen mahdollisesti vaikuttavat tarpeet ja tunteet, eikä ainoastaan reagoida lasten käyttäytymiseen. Sijaishuoltoyksiköiden työntekijöiden tulee havainnoida lapsen käytöstä ja tunnistaa sen perusteella mahdollisia varhaisen vuorovaikutuksen puutteista johtuvia häiriötä. Lisäksi työntekijöillä tulee olla kyky ymmärtää traumatisoituneen lapsen käytöstä, tunnistaa lapsen käytöksen häiriöiden taustalla olevat syyt sekä ottaa ne huomioon laitoksen arjessa tehtävässä kasvatustyössä. Työntekijällä tulee olla kyky erottaa mikä lapsen käytöksessä kertoo normaalista reagoinnista omaan elämäntilanteeseen, mikä johtuu neurologisista ongelmista mikä psyykkisistä. Sijaishuoltoyksiköiden työntekijöiden tulee erottaa lapsuus- ja nuoruusiän normaali kehitys. Siitä syystä, että arjessa ei tehtäisi ”yli diagnosointia” esimerkiksi jos nuoren arjessa näytetään normaali murrosikään kuuluva irtaantumis- ja kuohuntavaihe.

Haastatteluaineiston mukaan lasten opiskelussa korostuu lapsen edun huomioiminen ja yksilöllisyys erityisesti opetusmenetelmissä sekä lukujärjestyksen suunnittelussa. Työntekijöiden mukaan lapsen etua tulee arvioida myös, tilanteissa joissa päätetään lapsen sosiaalisten suhteiden tukemisesta. Työryhmä arvioi myös minkälaiset kaverisuhteet tukevat lapsen kasvua ja kehitystä. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, 68) toteaa, että sijaishuoltoyksikön tulee tukea lapsen koulunkäyntiä, harrastuksia ja kaverisuhteita sekä sosiaalista

vuorovaikutusta myös sijaishuolto-paikan ulkopuolella. Suosituksen mukaan sijaishuolto-yksikön työntekijöiden tulee tarkastella ja keskustella lapsen kanssa ihmissuhteiden merkityksestä ja tukea häntä tunnistamaan ja arvioimaan niitä oman hyvinvointinsa kannalta.

Tulosten mukaan lapsen etua tulee myös arvioida yhteistyössä lapsen verkostojen kanssa. Lapsen etu tulee huomioida erityisesti, kun suunnitellaan lapsen kotonaoloja. Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 69) mukaan sijaishuoltoyksikön tulee pitää asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla yhteyttä lapsen biologiseen perheeseen kertoen muun muassa lapsen kuulumisista, arjesta ja koulunkäynnistä. Myös Araneva (2016, 335) mukaan sijaishuoltopaikan työntekijän velvollisuus on tukea ja edistää lapsen yhteydenpito-oikeuden toteutumista. Työntekijällä tulee olla arvostava suhtautuminen lapsen perhesuhteisiin, alkuperään ja juuriin sekä hyväksyvä ja kannustava suhtautuminen lapsen ja hänen vanhempiansa sekä muiden lapselle läheisten henkilöiden yhteydenpitoon. Sijaishuollossa olevan lapsen hyvään huolenpitoon sisältyy lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata hänelle läheisiä ihmisiä.

Kehittämishankkeen tulosten perusteella lapsen etu on tärkeää ottaa myös huomioon turvallisuuteen liittyvissä toimenpiteissä. Myös Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, 14) toteaa lastensuojelun laatusuosituksessa, että lastensuojelussa turvallisuus tulee huomioida, niin olosuhteissa, ihmissuhteissa kuin vuorovaikutuksessa. Tärkeää on, että työntekijä huomioi jokaisessa tilanteessa lapsen kokeman turvallisuudentunteen ja pyrkii edistämään sitä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2019, 51) lastensuojelun laatusuosituksen mukaan myös turvallisuus tulee huomioida myös lapsen kuulemisessa. Lapsen vapaan mielihalun ilmaisu edellyttää, että kuulemistilanteesta tehdään turvallinen ja että lasta kohdellaan tilanteessa kunnioittavasti.

Sijaishuoltoyksikön työntekijöiden mukaan lapsen tavoitteet ja arjen ohjaus tulee tehdä lapsen edun kautta. De Ridder, De Ved, De Wit & Stok (2013, 21) kuvaavat tutkimuksessaan, että tärkeä näkökulma tavoitteen asettelussa on se, että nuorten ei tulisi asettaa tavoitteita pohtimatta ovatko he todellisuudessa sitoutuneita niihin. Saavutettavissakaan oleva tavoite ei motivoi käyttäytymisenmuutokseen, jos lopputulosta ei ihan oikeasti halua. Tämä tarkoittaa myös sitä, että nuorille ei tulisi asettaa tavoitteita heidän puolesta. Nuorille asetetut tavoitteet toimivat parhaiten, jos saavat määritellä ne itse ja jos ne edustavat jotakin heille itselleen tärkeää. Motivaatio voi näissä asioissa vaihdella tilannekohtaisesti. Motivaation laskiessa säännöistä, on suuri apu tavoitteessa pysymiseksi. Kun nuorella on mielessä sääntö, ei tarvitse pohtia toistuvasti toimiako tavoitteen mukaisesti vai ei. Sään-

nöt mahdollistavat rutiinissa pysymisen. Nyky-ymmärryksessä pidetään keskeisenä asiakkaan kanssa laadittuja tavoitteellisia suunnitelmia ja niiden etenemisen yhteisiä arviointeja (Bardy 2013, 75).

### **Osallisuus**

Kehittämishankkeen aineiston mukaan yhteisökokous on yksi tärkeimmistä osallisuutta tukevista toimintatavoista. Se on yksi suurimmista kuulemisen ja huomioimisen väylistä. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, 67) toteaa myös, että sijaishuoltoyksikön tulisi mahdollistaa, että sijaishuoltoyksikön lapset voivat halutessaan osallistua yksikön arjen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Erilaisissa ryhmätilanteissa on tärkeää, että työntekijällä on kyky toimia dialogisesti, jotta tilanteeseen rakentuu turvallinen ja kuunteleva ilmapiiri (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 28).

Lasten osallisuutta tuetaan sijaishuoltoyksikön arjessa yhdessä tekemällä sekä mielipiteen kuulemisella ja huomioimisella. Osallisuutta lisätään arjessa myös vuorovaikutuksen avulla keskustelemalla ja ohjaamalla. Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten kuuleminen ja yksilöllinen huomioiminen ovat lasten mielestä niin tärkeää, ettei sitä tulisi unohtaa missään tilanteessa (Bardy 2013, 160). Myös Sosiaali- ja terveysministeriö toteaa (2019,18) laatusuosituksessaan, että lapsen tulisi saada häntä koskeva tieto hänelle ymmärrettävässä muodossa, hänen näkemyksiään tulisi kuulla ja ne tulisi ottaa huomioon lapsen edun mukaisesti. Jokelan (2013, 50-52) tutkimuksen mukaan lasten mielestä osallisuutta tukee työntekijöiden kuuleminen ja asioiden perustelu. Tutkimuksen mukaan lapset eivät odota vuorovaikutus tilanteessa vastauksia tai ratkaisuyrityksiä vaan he odottavat nimenomaan kuulluksi tulemistä. Myös Pajulammin (2014, 449) kuvaa väitöskirjassaan osallisuutta nimenomaan lapsen oikeutena osallistua itseään koskevien asioiden ratkaisuun ja oikeutena saada ilmaista näkemyksiään vapaasti. Pajulammi (2014, 452) painottaa kuitenkin, ettei tämä tarkoita samaa kuin lapsella on oikeus päättää omista asioistaan.

Erikssonin & Petreliuksen (2018, 25) mukaan lapsilla on perustavanlaatuisen oikeus osallisuuteen. Osallisuutta vahvistaa heidän mukaan yhdessä tekemisen kautta muodostuvien kohtaamisten kautta. Bardy taas (2013, 152) kuvaa osallisuuden toteutumista porrasmallin kautta. Ensimmäisenä portaana on lasten kuunteleminen, toisella portaalla tuetaan lapsia mielipiteiden ilmaisemisessa, kolmannella lasten näkemykset otetaan huomioon, neljännellä lapset otetaan mukaan päätöksentekoon ja viimein korkeimmalla portaalla lasten kanssa jaetaan valtaa ja vastuuta. Mallin mukaan ensimmäinen porras on osallisuuden al-

haisin osallisuuden aste ja viides korkein. Kolmen ensimmäisen portaan asiat tulisi toteutua, jotta lapsen oikeuksien minimi edellytykset täyttyvät. Kohde organisaation toiminnassa toteutuu tulosten mukaan selkeästi kaikki portaan.

Tulosten mukaan yhdessä tekeminen ja arjen vuorovaikutus korostuvat osallisuutta lisäävinä tekijöinä sekä lapsen omat palaverit ovat myös tärkeänä osana lapsen osallisuuden varmistamista. Närhi ym. (2017, 26) mukaan työntekijän tehtävä on muodostaa turvallinen ja korjaava kiintymyssuhde lapsen kanssa. Lapsessa tapahtuvat pysyvät myönteiset muutokset tapahtuvat turvallisessa vuorovaikutuksessa ja lapsen aidossa kohtaamisessa. Kiintymyssuhteen muodostuminen lapsen kanssa edellyttää välitöntä ja läheistä vuorovaikutusta lapsen ja työntekijän välillä. Arjen työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Ilman niitä ei voi toteutua lapsen aito, oikea ja kunnioittava kohtaaminen. Kohtaamisessa tarvitaan myös riittävästi empatiaa, kykyä aidosti asettua toisen ihmisen asemaan. Myös Hoikkalan ja Lavikaisen (2015, 35) mukaan luottamussuhteet edistävät lapsen osallisuuden toteutumista. Nurmen (2015, 53) tutkimuksen mukaan lapsen osallisuus tarkoittaa lapsen vuorovaikutuksellista kohtaamista lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Korhonen (2014, 65) tutkimuksen mukaan lasten laitossijoitukset keskeytyvät ja tilanteet kärjistyvät mahdolliseen sijaishuoltopaikan muutokseen, mikäli lapsen osallisuus, sitoutuminen ja suhdeperusteinen työ eivät toteudu riittävästi.

Kohtaaminen osallisuuden kulmakivenä muodostaa haasteen osallisuuden toteutumiselle. Lapsen kohtaaminen on pysähtymistä, kuuntelemista ja tunnetta kuulluksi tulemisesta. Kohtaaminen edellyttää työntekijältä läsnäoloa ja kannustavan ilmapiirin luomista. Siten kohtaaminen osallisuuden mahdollistajana näyttäytyy ennen kaikkea vuorovaikutuksena ja viestintänä. Organisaation esimiesten tärkeä tehtävä on tukea työntekijöitä ja kannustaa heitä kohtaamiseen. (Eriksson & Petrelius 2018, 21.)

### **Oikeudenmukaisuus ja itsemääräämisoikeus**

Tulosten mukaan ihmisten välinen vuorovaikutus lisää oikeudenmukaisuutta. Arki on oikeudenmukaisempaa, kun asioista keskustellaan ja lapsia kuullaan sekä heidän mielipiteet otetaan arjessa huomioon. Lisäksi lasten tavoitteet ohjaavat oikeudenmukaisuuden toteutumista yksikön arjessa. Tulosten mukaan laki varmistaa ja velvoittaa oikeudenmukaisuuden toteutumisessa. Lasten tasavertaisuus ja tasavertainen kohtelu lisää oikeudenmukaisuutta. Oikeudenmukaisuus on tila, jossa ihmisiä kohdellaan eettisesti ja juridisesti oikein (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019, 10). Laadukkaassa sijaishuollonyksikössä lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti ja heille perustellaan toimintatavat. Sijaishuollossa tulee

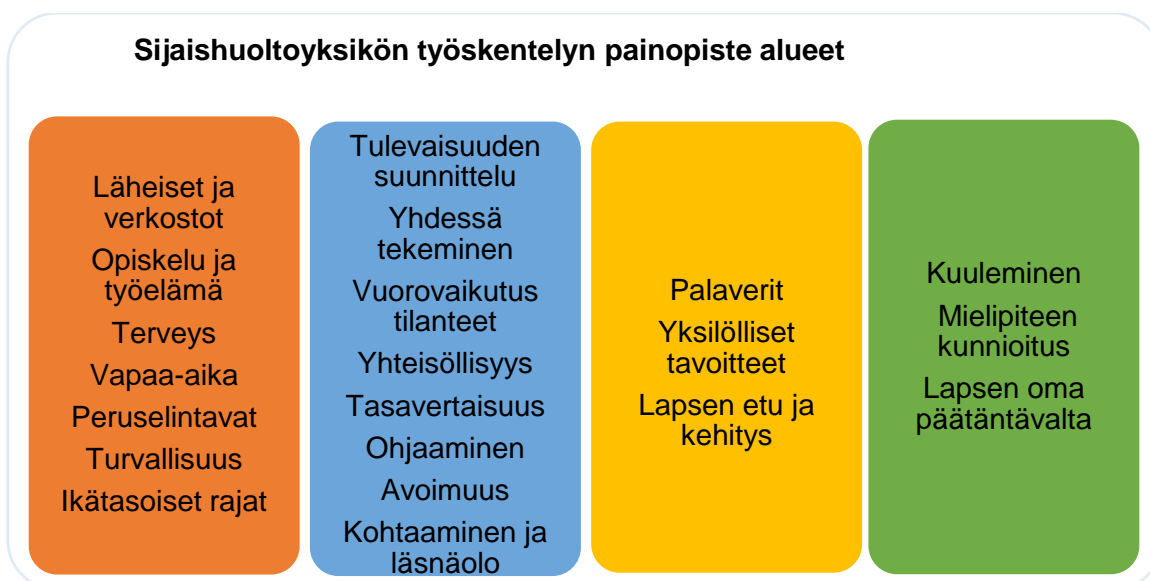
olla yhteisesti jaetut käsitykset normeista ja säännöistä, koska kovin erilaiset ja yksikkökohtaiset toimintatavat tuottavat eriarvoisuutta, jolloin myös sijaishuollon laatu voi vaihdella. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 37.)

Sijaishuoltoyksikön työntekijät kuvaavat että, mielipiteen kunnioittaminen ja huomioiminen arjessa vahvistaa lapsen itsemääräämisoikeutta. Laki ohjaa ja velvoittaa itsemääräämisoikeuden toteutumisessa työryhmiä. Lapsi saa päättää omasta vapaa-ajastaan. Hänellä on muun muassa mahdollisuus valita harrastukset ja jatko-opiskelupaikat. Lapsi saa myös itse päättää omasta ulkonäöstään. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan lapsen palaverilla ja sillä että, lapsi on itse mukana suunnittelemassa omaa tulevaisuuttaan sekä tavoitteitaan. Työntekijöiden mukaan lapsen etu ja kehitys tulee ottaa huomioon arvioidessa lapsen itsemääräämisoikeutta. Myös Haurun (2017,70) tutkimuksessa todettiin, että lapsen yksiköllisen kehityksen huomioiminen korostuu, eikä sitä voi perustaa suoraan lapsen numeraaliseen ikään. Lapsilla tulee kuitenkin olla yhdenmukainen oikeus esimerkiksi mielipiteen ilmaisemiseen. Haurun (2017,71) mukaan vaatiikin työntekijältä erityistä osaaamista ja perehtyneisyyttä lapsen kehitystason määrittelyyn.

Myös Valviran (2013, 22) raportin mukaan asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut, päivittäiset raportit ja työntekijöiden koulutukset sekä uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytys rajoitustoimenpiteiden käyttöön vahvistaa itsemääräämisoikeutta.

### **Sijaishuoltoyksikössä työskentely**

Toinen kehittämishankkeen tutkimuskysymyksistä oli, miten varmistetaan hyvä kohtelu sijaishuollossa. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 14) esitellään sijaishuoltoyksikön työskentelyn painopiste alueet, joita painottamalla voidaan vahvistaa lapsen hyvää kohtelua sijaishuoltoyksikössä.



KUVIO14. Miten varmistetaan hyvä kohtelu sijaishuollossa.

Sijaishuoltoyksikön painopistealueet vahvistavat lapsen etua, osallisuutta, oikeudenmukaisuutta sekä itsemääräämisoikeutta.

## 9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen arviontiin liittyy oleellisesti käsite validius eli luotettavuus, joka tarkoittaa Hirsjärven ym. (2018, 231) mukaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Tutkimuksen luotettavuus haluttiin vahvistaa dokumentoimalla mahdollisimman tarkasti tutkimuksen toteuttaminen. Tutkimuksen toteutuksessa on kuvattu tarkasti haastatteluiden toteutus sekä tulosten käsittely sekä tulokset. Tarkalla kuvaksella kehittämishankkeen etenemisestä on pyritty lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuus perustuu tutkimusprosessin vaiheiden ja tulosten huolelliseen dokumentaatioon (Kananen 2012, 163). Luotettavuutta haluttiin lisätä myös kuvaamalla laadullista aineistoa määrällisessä muodossa. Tutkimuksenprosessista pidettiin tutkimuspäiväkirjaa, jolla haluttiin varmistaa dokumentaatioon tutkimusprosessin oikeat vaiheet.

Tutkimuksen luotettavuus eli validiteetti ei ole (Kanasen 2012, 135) mukaan pienillä vastausprosentteilla kovinkaan korkea. Tutkimuksen vastaaja määrä ei ole korkea, joka tarkoittaa, ettei tuloksia voi välttämättä sellaisenaan yleistää suoraan muihin sijaishuollonyksiköihin. Laadullisen tutkimusosuuden luotettavuutta haluttiin kuitenkin kohentaa tarkalla tutkimuksen toteutuksen kuvauksella.



Tässä kehittämishankkeessa haastateltaville työntekijöille kerrottiin ennen haastattelua, että haastattelutilanne äänitetään. Yksilöllisessä tutkimusluvassa kerrottiin myös, että kehittämistyön raportissa anonymiteetti turvataan sekä kerätty haastatteluaineisto tullaan hävittämään asianmukaisesti, kun kehittämishankkeen raportti hyväksyty ja julkaistu.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että aineisto kerättiin ryhmähaastattelemalla ja siihen osallistui valtaosa vakituisesta henkilökunnasta. Tutkimustulokset eivät ole vain yhden haastateltavan mielipide vaan tutkimukseen osallistui valtaosa kohdeorganisaation vakituisesta henkilökunnasta. Ryhmähaastattelu soveltui kehittämishankkeeseen erinomaisesti. Ryhmähaastattelujen avulla kerättyjen toimintatapojen luotettavuutta lisää myös se, että kaikki haastateltavat näkivät oman ryhmän vastaukset ja heillä oli mahdollisuus olla eri mieltä tai täydentää puuttuvia asioita. Haastateltavilla ei annettu erillisiä vastausvaihtoehtoja, joka lisäsi vastausten monipuolisuutta sekä todenmukaisuutta.

Haastattelukysymykset olivat tarkasti valittuja ja ne haluttiin muodostaa mahdollisimman avoimeksi, jotta vastauksista saatiin laajat ja monipuoliset. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta (Hirsjärvi ym. 2018, 231). Tutkimuksen reliabeliutta haluttiin vahvistaa toteuttamalla haastattelut kahdelle eri kohdeorganisaation tiimille. Molemista haastattelu kerroista saatiin hyvin samankaltaiset tulokset. On kuitenkin huomioitava, että tutkimus vaikutti tutkittaviin, joten toistettaessa tutkimus samalle kohderyhmälle ei määrällisessä otoksessa tulos olisi sama.

Ryhmähaastatteluaineistoa käsiteltäessä huolehdittiin siitä, että aineistosta ei ilmene tunnistettavia tietoja. Litterointi- ja koodausvaiheissa käytettiin värikoodeja, jotta vastauksiin palaaminen mahdollistui luotettavasti. Ryhmähaastatteluilla saatu aineisto vastasi kehittämistyölle asettamiini tavoitteeseen, eli tulosten pohjalta laadittiin hyvän kohtelun suunnitelma, mikä sisältää toimintaa ohjaajat toimintatavat. Tuloksista ja teoriasta löytyi runsaasti yhtymäkohtia, jolloin kehittämistyölle muodostui myös teoreettinen pohja.

### 9.3 Kehittämishankkeen arviointi, hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Kehittämishankkeen tarkoituksena yhteiskunnallisesti katsottuna on vähentää lastensuojelu palveluista asiakkaan huonoa kohtelua ja kehittää nimenomaan kohde organisaatiossa asiakkaan kohtelua paremmaksi. Jotta tehdystä keittämisestä hyötyy koko organisaatio, työ dokumentoitiin ja tehtiin toimintayksiköissä julkisiksi. Aihe oli ajankohtainen, koska lastensuojelun sijaishuollossa on edelleen paljon epäkohtia sekä asiakkaan mieltävaltaista kohtelua. Lisäksi on paljon ristiriitaista tulkintaa, kuinka nykypäivänä lastensuoje-

lun sijaishuollon laadukasta palvelua tulisi tuottaa osana yhteiskunnan muita palvelumuotoja. Opinnäytetyö antoi mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan hyvään kohteluun sekä olla mukana tekemässä yhteistä hyvää lastensuojelua.

Kehittämishankkeen konkreettisena tavoitteena oli entistä laadukkaampi hyvän kohtelun suunnitelma ja tuloksena syntyivätkin suunnitelmaan toimintaa ohjaaville periaatteille toimintatavat, joilla varmistetaan ja vahvistetaan hyvää kohtelua. Hankkeen konkreettisena tuotoksena valmistui kokonaisvaltaisempi hyväkohtelun suunnitelma, johon on päivitetty henkilöstöltä kerätyn aineiston pohjalta toimintaa ohjaavien periaatteiden toimintatavat. Toimintatavat jäsentyivät asiakkaan kohtaamiseen, lapsen edun vaalimiseen, osallisuuden tukemiseen, oikeudenmukaisuuden- ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistamiseen. Suunnitelman päivytyksen jälkeen se vastaa entistä paremmin sijaishuoltoyksikön arkea sekä varmistaa laadukkaan asiakastyön.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää asiakkaan hyvää kohtelua lastensuojelun sijaishuollossa. Tutkimukselle asetettu tarkoitus ja tavoite toteutuivat. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitettiin henkilökunnalta kerätyn aineiston pohjalta ja näin kehittämishankkeen tavoite toteutui. Kehittämishankkeen (katso 6.1.) olennaiset osatekijät eli opinnäytetyön tuloksena syntyvä uusi käytäntö tai idea poistaa tai kehittää olemassa olevaa paremmaksi. Sen hyöty ei jää kerta luonteiseksi vaan tulokset dokumentointiin hyvän kohtelun suunnitelmaan, jotta niitä voidaan hyödyntää organisaation toiminnassa.

Kehittämishankkeen tarkoituksen toteutumista ei pysty kuitenkaan täysin arvioimaan tulosten pohjalta. Tarkoitus toteutuu ajan kuluessa ja arjen työn kautta niin, että pienryhmäkodilla vahvistuu yhteinen näkemys henkilöstön sekä lasten kanssa siitä mitä hyvä kohtelu sijaishuollossa on ja kuinka se yksikössä varmistetaan, jokaisen sijoitetun lapsen kohdalla. Hankkeen yhtenä päämääränä oli vahvistaa yhteistä näkemystä asiakkaan hyvästä kohtelusta sekä pyrkimys vahvistaa hyvää kohtelua osana laadukasta asiakastyötä.

Kehittämishankkeen aikana osallistettiin toimintayksikön henkilöstöä, pohtimaan kuinka hyvä kohtelu arjen asiakastyössä toteutuu ja mitä siinä tulee ottaa huomioon. Hyvän kohtelun kehittäminen on toiminut työntekijöille ikään kuin pysähtymisen paikkana. Ryhmähaastattelu kerroilla pohdittiin laajasti omaa ja muiden työskentelytapaa lasten kanssa. Työntekijät pohtivat miksi tehdään asioita ja miten niitä tehdään sekä pohtivat asioita joihin pitäisi toisinaan kiinnittää enemmän huomiota. Tässä tutkimuksessa keskityttiin kuitenkin arjessa toteutuviin asioihin ei niinkään asioihin, joihin pitäisi työntekijöiden mukaan sijaishuollon työssä kiinnittää enemmän huomiota. Tietoinen pysähtyminen toimintatapojen äärelle mahdollistaa muutoksen ja laadukkaan asiakastyön. Aineisto kerättiin henkilöiltä

joita kehittämishanke koskettaa. Aineistosta saatiin ymmärrys ilmiöistä sekä kuvaus toimintatavoille. Yksiköiden monipuolinen palvelukokonaisuus tukee monipuolisesti perheiden ja yksilöiden elämää arjessa. Palveja tuotetaan vastuullisesti ja laadukkaasti tähdäten asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen.

Kehittämishankkeen ja osaamisen syventämiseksi opinnäytetyön teoriaosassa keskityttiin lapsen hoitoon ja huolenpitoon lastensuojelussa sekä asiakkaan kohteluun muun muassa kohtaamisen, asiakkaan oikeuden, lapsen edun, osallisuuden, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden kautta. Teoriaosalla osoitettiin aiheeseen ja menetelmiin liittyvää perehtymistä. Johtopäätöksillä nojattu olemassa olevaan tietoon sekä luotu uutta tietoa. Huolellisella tietoperustaan perehtymisellä varmistettiin hyvä tutkimustulosten perustelu. Kanasen (2012, 189) mukaan huolellisella tietoperustaan perehtymisellä lisätään työn luotettavuutta. Huolellinen perehtyminen tarkoittaa, että tutkija on käynyt läpi aikaisemmat aiheeseen liittyvät tutkimukset sekä teoriat.

Kehittämishankkeesta rakennettiin sisäisesti johdonmukainen ja tutkimusraportti pyrittiin dokumentoimaan siten, että asiat käyvät selkeästi ilmi ja prosessia on raportista selkeä seurata. Raportin tarkoituksena on ollut kuvata asioiden suhde toisiinsa. Teoriaosuus ja hankkeen toteutus sekä tavoitteena ollut organisaation hyvänkohtelun suunnitelma muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Teoriaosuus kehitti ymmärrystä lapsen edun mukaisesta hoidosta ja huolenpidosta sekä laajensi käsitystä käsiteltävästä ilmiöstä.

Toimin kohdeorganisaatiossa toiminnanjohtajana, joten toimenkuvaani kuuluu oleellisesti sijaishuoltoyksikön toiminnan kehittäminen sekä laadun varmistaminen. Omiin tavoitteisiini sisältyi kehittämistyön tekeminen, ryhmäohjaus- ja vuorovaikutustaitojen saaminen sekä oman ammatillisuuden kehittyminen. Lisäksi omiin tavoitteisiini kuului hyvänkohtelusuunnitelman päivittäminen sekä asiakkaan hyvän kohtelun kehittäminen lastensuojelun sijaishuollossa.

Keskeisimpänä päämääränä ei ollut kuvata mitä hyvä kohtelua on vaan keskeisintä oli kuvata, miten hyvää kohtelua toteutetaan kohde organisaatiossa ja minkälaiset toimintatavat työntekijöiden mukaan ylläpitävät organisaatiossa asiakkaan hyvää kohtelua. Hyvän kohtelun suunnitelmaa voidaan jatkossa hyödyntää osana uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaa. Uudelle työntekijälle kuvautuu suunnitelman pohjalta toimintaympäristön toimintatavat sekä tapa kohdata ja työskennellä arvostavasti asiakasta kohtaan. Suunnitelman avulla tuetaan myös tasalaatuisempaa työskentelyotetta, sekä suunnitelmaa voidaan hyödyntää työntekijöiden johtamisen välineenä.

Jatkotutkimuksena voisi tehdä henkilöstölle uuden määrällisen kyselyn, jolla mitattaisiin henkilöstön vastauksia liittyen asiakkaan kohtaamiseen, osallisuuteen, oikeudenmukaisuuteen ja itsemääräämisoikeuteen. Mikäli samankaltaisia vastauksia tulisi vastaajilta enemmän, tämä kertoisi työntekijöiden yhteisen ymmärryksen lisääntymisestä lastensuojelun sijaishuollon laitostyössä. Yhteinen ymmärrys asiakastyöstä lisää asiakkaiden palvelun tasapuolisuutta sekä palvelun laadukkuutta. Toisena jatkotutkimusehdotuksena olisi tehdä asiakkaille kysely jossa mitattaisiin hyvän kohtelun toteutumista.

## LÄHTEET

Aaltonen, M., Gissler, M., Haapakorva, P., Huotari, T., Juutinen, A., Keski-Säntti, M., Kiilakoski, T., Kääriälä, A., Merikukka, M., Pekkarinen, E., Pesonen-Smith, A., Ristikari, T., Salo, J., Sutela, E. 2018. Suomi lasten kasvuympäristönä. Kahdeksantoista vuoden seurantavuonna 1997 syntyneistä. Helsinki: Puna Musta Oy.

Aaltonen, T., Hoikkala, S., Kojo, R., & Tervo, J. 2018. Sijaishuollon ohjauksen ja valvonnan malli. Kohti lapsikeskeistä ja lapsenoikeusperustaista toimintatapaa. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Alhanen, K. 2013. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus.

Araneva, M. 2016. Lapsen suojeleminen: toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro

Bardy, M. (toim.) 2013. Lastensuojelun ytimessä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

de Ridder, D., de Ved, E., de Wit, J. & Stok, M. 2013. Keinoja nuorten terveellisten ruokailutottumusten tukemiseksi. [viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/103100/URN\\_ISBN\\_978-952-245-823-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/103100/URN_ISBN_978-952-245-823-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Etene 2018. Lapsen hyvä ja lapsen suojeleminen. Eettisiä näkökulmia lapsen hyvinvointiin, oikeuksiin ja suojelemaan [viitattu 27.4.2020]. Saatavissa: [https://etene.fi/documents/1429646/4872334/44.Lapsen\\_hyva\\_suojelu\\_f.pdf/c57afd85-9761-48c5-a5c4-4752a5571409/44.Lapsen\\_hyva\\_suojelu\\_f.pdf](https://etene.fi/documents/1429646/4872334/44.Lapsen_hyva_suojelu_f.pdf/c57afd85-9761-48c5-a5c4-4752a5571409/44.Lapsen_hyva_suojelu_f.pdf)

Eronen, T. 2013. Viisi vuotta huostaanotosta. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Yliopistopaino.

Eriksson, P. Heino, T. & Porko, P. 2018. Selvitys yksityisistä lastensuojelun yksiköistä. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Eriksson, P. & Petrelius, P. (toim.) 2018. Uudistuva lastensuojelu—kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Helsinki: Punamusta Oy.

Hauru, M. 2017. Lapsen osallisuus huostaanotossa. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto.

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

- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämissuhteet. Helsinki: Valopaino Oy.
- Helander, M. 2014. Lapsen itsemääräämisoikeuden käyttäminen. [viitattu 12.1.2020]. Saatavissa: [https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Lapsen%20itsemaaraamis-oikeuden%20k%C3%A4ytt%C3%A4minen\\_Lapsiasiavaltuutettu.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Lapsen%20itsemaaraamis-oikeuden%20k%C3%A4ytt%C3%A4minen_Lapsiasiavaltuutettu.pdf)
- Hipp, T., Luoma, S., Pollari, K. 2018 Nuorten äänen pitää kuulua! Nuorten osallisuus päätöksenteossa. [viitattu 22.2.2020]. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Nuorten-aaenen-pitaa-kuulua-final.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hoikkala, S. & Lavikainen, V. 2015. Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta. [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Sattumuksia-vai-suunnitelmallisuutta.pdf>
- Jokela, R. 2013. Kuullaan, mutta kuunnellaanko? Huostaan otetun ja sijoitetun lapsenkokemuksia osallisuudesta lastensuojelun asiakkuudessaan. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A., Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kestilä, S. 2016. Nuoreksi aikuiseksi epävakaassa kasvuympäristössä. Nuorten kokemuksia arjessa selviytymisestä ja kasvuolosuhteista lastensuojelulapsena. Tampere: Juvenes Print.
- Korhonen, P. 2014. Miksi nuorten laitossijoituksen keskeytyvät? Tutkimus sijaishuoltopaikan vaihtoon liittyvistä eettisistä jännitteistä. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta.
- Kurittu, K. 2018. Yritysvastuuraportointi: kiinnostavan viestinnän käsikirja. Helsinki: Alma.
- Laakso, R. 2013. Mistä koti huostaanotetulle lapselle? Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Laakso, R. 2009. Arjen rutiinit ja yllätykset - etnografia lastenkotityöstä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy- Juvenes Print <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66529/978-951-44-7808-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laitinen, K. 2006. ”Mut, ku ei mulla oo mitään muutakaan kotii...” Tutkimus nuorisokodissa asuvien nuorten kotikokemuksesta. Pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Mannermaa, K. 2018. Hyvät tiedon johtamisen käytännöt työterveyshuolto-organisaatioissa. Tampere: Juvenes Print Oy.

Muotoilupakki 2020. Ideariih. [viitattu 28.9.2020]. Saatavissa: <https://muotoilupakki.fi/metelmat/ideariih/>

Nurmi, K. 2015. Lasten osallisuus lastensuojelussa työntekijöiden jäsentämänä. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto: Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Närhi, P., Timonen-Kallio, E & Yliruka, L. 2017. Lastensuojelun terapeuttisen laitostkasvatuksen mallinnus. Helsinki: Suomen yliopistopaino Oy

Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki: Talentum.

Perttula, S. 2014. Lapsen etu. Kategorioiden, tarpeiden ja odotusten takana sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa huostaanotto hakemuksissa. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Pihlajamäki, P. 2017. ”Mikään ei saa mennä rikki, kenenkään ei saa sattua ja mitään peruuttamatonta ei saa tapahtua” Tutkimus lastensuojelulaitostensäännöistä. Pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pro Akatemia 2019. Kehittämistyön menetelmät tukena opinnäytetyössä. [viitattu 19.2.2020]. Saatavissa: <https://essee pankki.proakatemia.fi/kehittamistyon-menetelmat-tukena-opinnaytetyossa/>

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen aseman sijaishuollossa – käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Tampere: Juvenes Print Oy.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Lastensuojelun laatusuositus. [viitattu 12.1.2020].

Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM\\_2019\\_8\\_J\\_Lastensuojelun\\_laatusuositus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Toimiva lastensuojelu. [16.3.2020]. Saatavissa:

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74483/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti\\_final\\_19062013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74483/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suvanto, M. 2013. Uusia malleja työelämän kehittämiseen. Pori: Satakunnan Ammattikorkeakoulu.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu.

[viitattu 13.1.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN\\_ISBN\\_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja

2019. [16.3.2020]. Helsinki: Puna Musta Oy. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139244/URN\\_ISBN\\_978-952-343-388-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139244/URN_ISBN_978-952-343-388-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden

käsitteet. [viitattu 6.4.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali-\\_ja\\_terveyspalvelujen\\_yhdenvertaisuuden\\_k%c3%a4sitteet\\_versio\\_2-0\\_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali-_ja_terveyspalvelujen_yhdenvertaisuuden_k%c3%a4sitteet_versio_2-0_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2019a. Tilastoraportti 2018, lastensuojelu 2018.

[16.3.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23\\_19\\_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23_19_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Tilastoraportti 2019. Lastensuojelu 2018. [viitattu 22.3.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23\\_19\\_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23_19_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Toivonen, V. 2017. Lapsen oikeudet ja oikeusturva: lastensuojeluasiat hallintotuomioistuimissa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Törrönen, M. 2003. Lasten arki laitoksessa. Helsinki: Yliopistopaino.



Valvira 2013. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. [viitattu 12.1.2020]. Saatavissa: [https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia\\_1\\_2013.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia_1_2013.pdf)

Valvira ohje 2013. Lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen lastensuojelun sijaishuollossa. [viitattu 12.1.2020]. Saatavissa: [https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Lasten\\_itsemaaraamisoikeuden\\_toteutuminen.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Lasten_itsemaaraamisoikeuden_toteutuminen.pdf)

Yhteiskuntapolitiikka 2018. Yhdeksän teesiä sosiaali- ja terveystalouden oikeudenmukaisuudesta. [viitattu 22.3.2020]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101134/muuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yleissopimus lasten oikeuksista 60/1991.

## LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Tutkimuslupa

Yritys: Yritys X

Tutkimus: Laadullinen tutkimus, tutkimuksellinen kehittämishanke

Tutkimuslupa: Haastattelu lupa

Aihe: Hyvän kohtelun kehittäminen lastensuojelun sijaishuollossa

Tiedonkeruu: Ryhmähaastattelu

Henkilötiedot: Ei kerätä

Tiedonkäsittelijä: Heli Niemi

Allekirjoittanut on informoitu ja allekirjoittanut suostuu:

Kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Annan suostumukseni käyttää kerättyjä tietoja opiskelijan Heli Niemi opinnäytetyössä.

Tutkimusluvan hakija sitoutuu käsittelemään ja säilyttämään saamiaan tietoja huolellisesti ja voimassaolevien lakien, säädöstenmukaisesti. Saatuja tietoja käytetään vain hakemuksessa mainittuun tutkimukseen. Tietoja ei luovuteta tai eikä myydä edelleen. Tietoja säilytetään ainoastaan niin kauan kuin on tarpeellista käsittelyn toteuttamista varten. Hakija vastaa kerätyn aineiston poistamisesta käsittelyn perusteen vanhentuessa. Hakija sitoutuu välittömästi tutkimuksen päätyttyä hävittämään tiedot tietoturvallisesti.

Allekirjoittaneelle on tuotu tietoon, että tietoja ei arkistoida. Tutkimuksessa ei esiinny henkilötietoja. Tiedonkeruu aineisto tuhotaan, kun se on käsitelty.

Allekirjoitus

Paikka ja aika

## Liite 2. Asiakkaan kohtaamisen sisällönanalyysi

<p>Keskittyä hetkeen eikä tehdä muuta.</p> <p>Keskittyä nimenomaan nuoreen.</p> <p>Ilman keskittymistä ei pysty aistii sitä tunneilmastoa tai reagoida siihen millään tavalla.</p> <p>Tärkeää että on aidosti läsnä siinä tilanteessa.</p> <p>Et ole niin helposti lähestyttäväkään tai saatavillakaan jos nuori aistii sen, että et ole kiinnostunut.</p> <p>Menee sellaisena rohkeana aitona itsenä tilanteisiin, niin siitä tulee kaikkein paras lopputulos.</p> <p>Tilanteessa positiivinen ja avoin.</p> <p>Aito läsnäolo on myös asiakkaan läsnäoloa, että nuori ei tee myöskään muuta vaan keskittyy siihen yhteiseen asiaan.</p>	<p>Kategoria 1:</p> <p>Empaattisuus</p> <p>Positiivinen kohtaaminen</p> <p>Aito läsnäolo</p> <p>Oma olemus</p> <p>Kunnioitus</p> <p>Avoimuus</p> <p>Tapa kommunikoida</p> <p>Arvostus</p> <p>Kuuntelu</p>	<p>Kategoria 2:</p> <p>Vuorovaikutus</p>	<p>Kategoria 3:</p> <p>Mihin asioihin kiinnitetään huomiota asiakkaan kohtaamisessa.</p> <p>Sijaishuollon asiakkaan hyvän ammattillisen kohtaamisen painopistealueet ovat vuorovaikutus, asiakasprofiili, tunneilmapiiri, kehonkieli, ympäristö ja asiasisältö.</p>
--	---	--	---

<p>Ollaan tilanteessa keskenään ilman mitään häiriötekijöitä</p> <p>Puhetyylikin liittyy siihen ja aito kuuntelu.</p> <p>Annetaan sen asiakkaan tuoda oma näkemys sieltä ilmi. Eikä lähdetä itse viemään sitä eri suuntaan omilla puheilla.</p> <p>Koko ajan kontaktissa ne tulee osittain luonnostaan.</p> <p>Joskus ne tulee luonnostaan, mutta joskus joutuu oikeasti miettimään sekä kiinnittää omaan toimintaan huomiota.</p> <p>Nuorelle tulee olo että minä varmasti kuulen ja ymmärrän.</p>			
<p>Pitää myös huomioida tuleeko nuori ensimmäistä kertaa laitokseen vai onko ollut useampia paikkoja missä on ollut.</p>	<p>Asiakkaan vointi</p> <p>Asiakkaan ikä</p> <p>Asiakkaan kehitystaso</p> <p>Asiakkaan tausta</p>	<p>Asiakasprofiili</p>	
<p>Mitä tilanteessa välittyi nuoresta.</p>	<p>Asiakkaan tunnetila</p> <p>Oma tunnetila</p> <p>Tunne-ilmapiiri</p>	<p>Tunne ilmapiiri</p>	

<p>Mitä minun täytyy tehdä omalle itselleni.</p> <p>Tarvitseeko tunnetilaa muuttaa. Jos vaikka nuori jännittää, laukaisenko minä sen tai jos nuori on hyvällä tuulella, niin tarvitseeko tehdä mitään.</p> <p>Tunnustelee omalla keholla mihin se tilanne etenee.</p> <p>Oman intuition hyödyntäminen.</p> <p>Jos sinä olet itse kiireänä, niin eihän kenenkään tee mieli ruveta puhumaan yhtään mitään sinulle. Ei tee edes mieli ottaa kontaktia, jos aistii, että sinä olet ärsyyntynyt tai ahdistunut</p>	<p>Intuitio</p> <p>Asiakkaan mieliala</p>	
<p>No paljon kaikki puhe- tapa, eleet ja asennot</p> <p>Omalla toiminnalla haluaa viestiä rauhallisuutta tilanteen rauhoittamiseksi.</p> <p>Mahdollisimman vähän provosointia.</p> <p>Läsnäoloon liittyy paljon katsekontakti ja se</p>	<p>Katse-kontakti</p> <p>Äänenpaino</p> <p>Eleet</p> <p>Oma kehon viestintä</p> <p>Yleinen käyttäytyminen</p>	<p>Kehonkieli</p>

miten itse on siinä tilanteessa.		
<p>Kyllä se ympäristö vaikuttaa missä kohtaat nuoren.</p> <p>Millaiseksi se nuori kokee sen ympäristön ja tilat.</p> <p>Nuorelle voi olla se oma huone turvallinen paikka.</p> <p>Jos ollaan vaikka jossain muualla, niin muut ihmiset pitää huomioida siinä tilanteessa.</p>	<p>Muut läsnäolijat</p> <p>Tila missä kohtaaminen tapahtuu</p>	<p>Ympäristö</p>
<p>Jos nuorella on oireilua niin et voi väistellä sitä. Vaan sinne täytyy mennä ja eikä vaan hiljaisesti hyväksyä.</p>	<p>Kohdattava asia</p>	<p>Asiasisältö</p>

### Liite 3. Ryhmähaastattelu kysymykset

Mihin asioihin kiinnität erityistä huomiota asiakkaan kohtaamisessa?

Missä asioissa joudut arjessa arvioimaan lapsen etua?

Millä keinoilla lasten osallisuutta lisätään arjessa?

Kuinka oikeudenmukaisuus toteutuu arjessa?

Miten lasten Itsemääräämisoikeus toteutuu?