



# Asiakaspalautekyselyn luominen Vantaan Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön

Johanna Tulppo



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asiakaspalautekyselyn luominen Vantaan Lasten ja nuorten  
vastaanottoiminnan yksikköön**

Johanna Tulppo  
Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2020



Johanna Tulppo

**Asiakaspalautekyselyn luominen Vantaan Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön**

Vuosi 2020 Sivumäärä 68

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Vantaan Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön menetelmä, jolla voidaan kerätä palautetta yksikköön sijoitetuilta lapsilta ja nuorilta. Jo olemassa ollut Vantaan kaupungin asiakaspalautekysely ei ollut sopiva tähän tarpeeseen. Uudella palautteen keräämisen menetelmällä pyrittiin hankkimaan hyötyä yksikköön sijoitetuille lapsille antamalla heille mahdollisuus antaa palautetta. Menetelmällä tavoiteltiin hyötyä myös toimintayksikölle keräämällä palautetta yksikön toiminnasta laadun valvomiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

Toiminnallisena opinnäytetyönä luotiin Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön asiakaspalautelomake lasten mielipiteiden ja kokemusten selvittämiseksi. Kyselylomake luotiin lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerien pohjalta, jotta saataisiin tietoa siitä, miten sijoitetut lapset ja nuoret ovat kokeneet kriteereissä mainittuja asioita sijoituksen aikana. Näin toimintayksikölle saataisiin näkyväksi, kuinka hyvin toiminta vastaa lasten näkökulmasta katsottuna lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereitä. Asiakaspalautekyselystä saatu palaute henkilökunnalta sekä yksikköön sijoitetuilta lapsilta oli positiivista ja luotu kysely oli onnistunut. Saadun palautteen perusteella kyselyn avulla on saavutettu opinnäytetyölle asetetut tavoitteet ja onnistuttu hankkimaan hyötyä sekä yksikköön sijoitetuille lapsille, että toimintayksikölle. Kysely on tarkoitus ottaa tulevaisuudessa aktiiviseen käyttöön toimintayksikössä. Kyselyä voidaan tarvittaessa muokata jatkossa yhä enemmän asiakkaiden ja yksikön tarpeita vastaaviksi ja ottaa laajempaan käyttöön yksikön sisällä.

Asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelun sijaishuolto, lastensuojelun laatusuositus, asiakaspalaute

Johanna Tulppo

**Creating a customer feedback survey for Vantaa's municipal children and youth reception unit**

Year

2020

Pages

68

---

The aim of this thesis was to create a method to collect feedback from children and young people who are housed in Vantaa's municipal children and youth reception unit. The existing customer feedback survey was not suitable to meet this need. The new method for collecting feedback was created to benefit children and young people who are housed in the unit and give them a possibility to give feedback. The method also aimed at benefiting the operating unit to monitor quality and develop operations.

A customer feedback form was created to serve as a practice-based thesis, and to find out what kind of opinions and experiences children and young people have at the children and youth reception unit. The feedback form was based on the foster care criteria in the child protection quality recommendations to provide information about how children and young people who are housed in the unit have experienced issues mentioned in the criteria. As a result, the reception unit could better assess how well operations correspond, from the children's perspective, to the foster care criteria in the child protection quality recommendations. Feedback about the form from staff and children was positive and the feedback survey was deemed successful. Based on the received feedback, it can be stated that the aims of the thesis were achieved, and the feedback form was beneficial both for the children housed in the unit and for the operating unit. In the future, the feedback survey is supposed to be taken into active use in the operating unit. The survey can be edited in the future to better meet the needs of the operating unit and used more extensively within the unit.

Keywords: child protection, child protection foster care, child protection quality recommendation, customer feedback

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Tietoperusta .....	11
2.1	Lastensuojelu .....	11
2.2	Lastensuojelun sijaishuolto .....	14
2.2.1	Lapsen oikeudet sijaishuollossa .....	17
2.2.2	Lastensuojelun sijaishuollon valvonta .....	19
2.3	Lastensuojelun laatusuositus ja sijaishuollon kriteerit .....	22
2.4	Asiakaspalaute.....	23
2.5	Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikkö.....	25
2.6	Yhteys aikaisempiin tutkimuksiin .....	27
2.7	Lastensuojelu esillä mediassa .....	29
3	Opinnäytetyön tavoitteet .....	30
4	Toteutus .....	32
4.1	Perustelut valitulle menetelmälle .....	33
4.2	Asiakaspalautekyselyn luominen .....	34
5	Asiakaspalautekysely.....	41
6	Arviointi .....	45
6.1	Kyselystä saatu palaute asiakkailta.....	45
6.2	Kyselystä saatu palaute henkilökunnalta .....	47
6.3	Johtopäätökset ja pohdinta .....	48
	Lähteet.....	51
	Kuviot .....	54
	Liitteet .....	55

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kyselylomake Vantaan Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön. Kyselyn avulla on tarkoitus selvittää sijoitettujen lasten ja nuorten mielipiteitä ja kokemuksia sijoituksen ajalta. Tarkoituksena on, että opinnäytetyönä toteutettava kyselylomake otettaisiin aktiiviseen käyttöön toimintayksikössä. Jatkossa kyselyn avulla voitaisiin kerätä lapsilta palautetta aiempaa säännöllisemmin ja laadukkaammin. Saadun palautteen perusteella voidaan tarkastella yksikön toimintaa ja valvoa laatua entistä tarkemmin. Kyselyn avulla lasten kokemukset ja mielipiteet nousevat paremmin esille ja kyselyyn vastaaminen antaa heille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja osallistua palautteen antamisen muodossa toiminnan kehittämiseen.

Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikkö on Vantaan kaupungin lastensuojelun sijaishuollon vastaanotto- ja arviointiyksikkö. Vastaanottotoiminnan yksikön toiminta on jakaantunut fyysisesti kahteen eri toimipisteeseen. Viertolassa Liljatieen toimipisteessä toimivat Vantaalla vastaanottoperheiden toimintaa koordinoiva vastaanottoperheyksikkö, sekä nuorten vastaanotto-osastot 1 ja 2, jotka ovat pääsääntöisesti 13-17-vuotiaiden nuorten vastaanotto- ja arviointiosastoja. Seutulassa Tammirinteentien toimipisteessä toimivat arviointiosastot Vaahteramäki ja Terhola. Opinnäytetyöprosessini kohdistuu Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholaan, joka on kodin ulkopuolelle sijoitetuille pääsääntöisesti 7-12-vuotiaille lapsille tarkoitettu vastaanotto- ja arviointiosasto. Lapsen sijoituksen aikana työskennellään tiiviisti yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa sekä arvioidaan moniammatillisena tiiminä lapsen ja perheen tuen sekä mahdollisen huostaanoton tarvetta. (Vantaan kaupunki, 2020a).

Opinnäytetyön lähtötilanteena on selkeä haaste: yksikön käytössä ei ole sopivaa menetelmää, jolla saataisiin selvitettyä Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikköön sijoitettujen lasten mielipiteitä sijoituksen ajalta. Vantaan kaupungilla on käytössä internetsivuillaan julkinen asiakaspalautekysely, joka on tarkoitettu yhteisesti kaikille Vantaan lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon palveluille (Vantaan kaupunki, 2020b). Kyseinen asiakaspalautekysely on nähtävissä opinnäytetyön liitteenä (liite 1).

Tämänhetkinen Vantaan kaupungin asiakaspalautekysely ei ole tarkoituksenmukainen lasten täytettäväksi. Kysely on pitkä ja siinä on useita vastausvaihtoehtoja jokaiseen kysymykseen. Koko kysely on samassa lomakkeessa niin suomeksi, englanniksi kuin ruotsiksi, joten tekstiä on melko paljon ja lapsi voi pitkästyä kyselyä lukiessaan. Koska kysymykset on muotoiltu neutraalisti ja niin, että ne soveltuvat niin sijaishuollon kuin avohuollon palveluille, ei kyselyn vastauksilla voida saada kovinkaan yksityiskohtaista tietoa asiakkaan kokemuksista. Vaikka



kyselyssä on avoimia kysymyksiä, joihin on mahdollista kertoa tarkemmin ajatuksistaan, ei lapsi välttämättä osaa vastata näihin kysymyksiin niin kattavasti, että kyselyllä saataisiin tarvittavan yksityiskohtaista tietoa lapsen kokemuksista ja mielipiteistä. Esimerkiksi kysymys ”sain riittävästi tietoa” on todella laaja ja kysymyksen voi käsittää monella eri tavalla. Tästä syystä vastaus määräytyy kysymyksen tulkinnan mukaisesti. Koska palautetta on tarkoitus kerätä lapsilta, olisi erityisen tärkeää, että kyselyn teksti ja kysymysten asettelu on lapsille ymmärrettävässä muodossa, jotta heidän olisi mahdollisuus vastata kyselyyn mahdollisimman vaivattomasti.

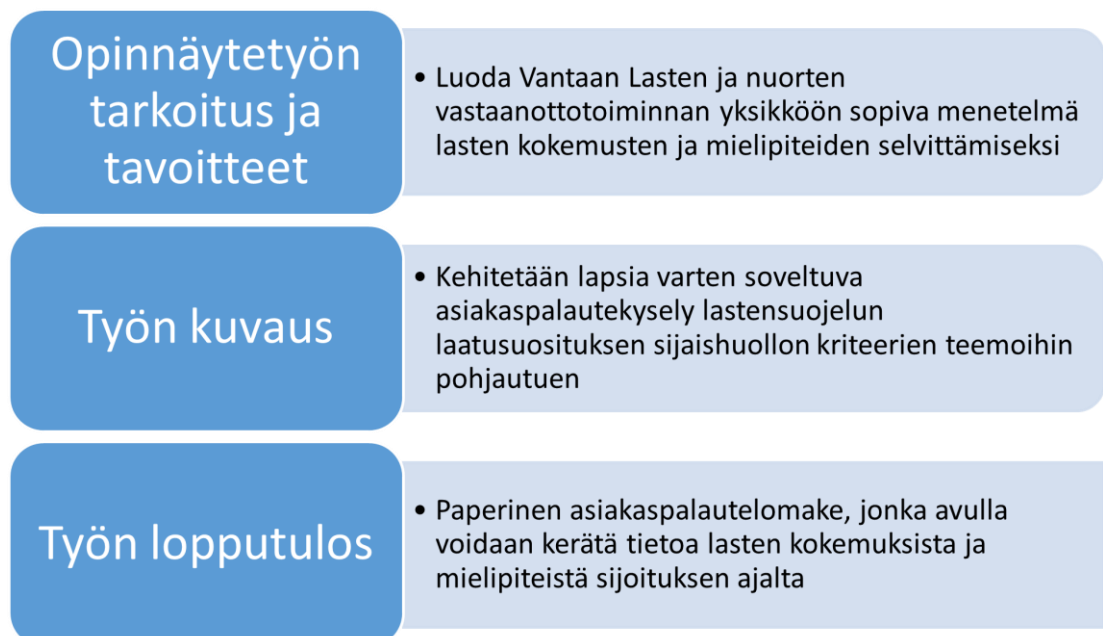
Jo olemassa olevan asiakaspalautekyselyn haasteena on myös sen saatavuus ja löydettävyys Vantaan kaupungin internetsivuilla. Koska kysely on kenen tahansa vastattavissa, vastanneita henkilöitä ei voida todentaa: emme voi tietää ovatko kyselyyn vastanneet henkilöt tosiasiasa olleet Vantaan lastensuojelun palveluiden asiakkaina. Näin ollen kyselystä saatuja vastauksia ei voida pitää luotettavina, sillä vastaajien joukko voi koostua muistakin kuin vastaanotto-osastolle sijoitetuista lapsista, joiden mielipiteitä halutaan ensisijaisesti selvittää.

Edellä mainitut seikat osoittavat, että olemassa oleva kysely ei vastaa riittävässä määrin toimintayksikön tarpeeseen. Tämän vuoksi opinnäytetyön yksikön ja osasto Terholan vastaavan ohjaajan kanssa sovittiin toimeksiannosta opinnäytetyönä uudelle kyselylle, joka on kehitetty nimenomaan tätä yksikköä ja sen tarpeita ajatellen. Lasten mielipiteiden ja kokemusten kartoittaminen on tärkeää niin lasten oikeuksien ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi, kuin toiminnan laadun valvomiseksi ja toiminnan kehittämiseksi yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tällä hetkellä lasten mielipiteitä ei voida ottaa kattavasti huomioon toiminnan kehittämistyössä, tapahtuu kehittäminen työntekijöiden ja ylempien tahojen näkemyksiin pohjautuen.

Tämä opinnäytetyö muodostuu näistä lähtökohdista. Halusin ehdottomasti tehdä opinnäytetyöni lastensuojelun parissa omiin ammatillisiin kiinnostuksenkohteisiini pohjautuen. Koen, että opinnäytetyö antaa minulle lisää kokemusta lastensuojelun toimintayksiköstä, mistä on minulle varmasti hyötyä tulevaisuuden ja ammatillisen kehitykseni kannalta. Aihe on tärkeä, jotta toimintaa voidaan tarkastella paremmin lasten näkökulmasta ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa ja tuoda omia mielipiteitään esiin. Mahdollisia todettuja epäkohtia lastensuojelulaitoksen toiminnassa voidaan parantaa lapsilta kerätyn palautteen avulla. Yhtä lailla osaston vastaavan ohjaajan ja laitoksen esimiehen on mahdollista seurata toiminnan laatua entistä tehokkaammin. Kyselyn avulla henkilökunnan on myös mahdollisuus saada palautetta tehdystä työstään. Toteutettava asiakaspalautekysely ja sen aktiivinen käyttöön ottaminen osana sijoitusprosessia mahdollistaa kohdennetumman palautteen keräämisen suoraan asiakkailta, jolloin palautteen hyödynnettävyys paranee entisestään. Käyttökelpoisempi palautekysely voi myös kasvattaa vastaajien määrää nykyisestä, mikä puolestaan lisää mahdollisuuksia kehittää toimintaa.

Palautteen kerääminen on toimintayksikölle tärkeää ja hyödyllistä. Se mahdollistaa onnistumisten ja mahdollisten kehitystarpeiden keräämisen ja niistä oppimisen. Viime vuosina julkisuuteen on noussut lastensuojelun sijaishuollon yksiköissä tapahtuneita ylilyöntejä, joissa henkilökunta on esimerkiksi rajoittanut lasten oikeuksia lain vastaisesti. Lasten kokemuksia ja mielipiteitä esiin tuomalla voidaan ennaltaehkäistä vastaavia tapauksia ja niiltä voidaan toivottavasti välttyä tulevaisuudessa. Kyselylomakkeen avulla annetaan lapsille mahdollisuus vaikuttaa heidän antamansa palautteen kautta.

Opinnäytetyön ja kehitettävän asiakaspalautekyselyn teoreettiseksi viitekehykseksi valikoitui Lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit. Lastensuojelun laatusuositus on Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen vuodesta 2014 lähtien julkaistu teos lapsi- ja perhepalveluiden järjestäjille, joka on suunnattu ohjaamaan heidän toimintaansa ja tuottamaan mahdollisimman laadukasta lastensuojelua. Viimeisimpään lokakuussa 2019 julkaistuun Lastensuojelun laatusuositukseen on ensimmäistä kertaa koottu myös lastensuojelun sijaishuollon laatukriteerit (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2019, 62-73). Asiakaspalautekysely pohjautuu sijaishuollon laatukriteereihin ja kyselyn avulla pyritään selvittämään, onko lapsi kokenut laatukriteereissä mainittujen teemojen toteutuneen toimintayksikössä hänen sijoituksensa aikana. Näin voidaan selvittää lastensuojelulaitoksen näkökulmasta, miten lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit näyttäytyvät lapsille ja saada arvokasta palautetta oman toiminnan laadusta.



Kuvio 1: Opinnäytetyön tavoitteet

## 2 Tietoperusta

Seuraavissa kappaleissa tuon esiin opinnäytetyöni kannalta oleellista teoretietoa. Käsittelem teoriaosuudessa lastensuojelua, lastensuojelun sijaishuoltoa sekä siihen liittyviä lasten oikeuksia ja valvontaa. Näihin sekä opinnäytetyöhöni liittyen on tärkeää myös kuvailla tarkemmin Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikön ja osasto Terholan toimintaa, sekä Lastensuojelun laatusuosituksista ja sen yhteydessä julkaistuja sijaishuollon kriteereitä. Tuon teoriaosuudessa esille aiempia tutkimuksia lastensuojelusta, sekä viime vuosina julkisuudessa puhuttaneita tapauksia, jotka vahvistavat opinnäytetyöni tärkeyttä lasten mielipiteiden ja kokemusten kuulemiseksi. Kerron myös lyhyesti asiakaspalautteesta ja sen merkityksestä yritykselle.

### 2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelulla tarkoitetaan niitä palveluita ja toimia, joilla pyritään turvaamaan lapsen oikeus turvalliseen kasvu ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Kunnilla on sosiaalihuoltolain mukainen velvollisuus järjestää lastensuojelun palveluita tarvittavissa määrin ja niinä vuorokaudenaikoina, kun palveluita tarvitaan. Palveluihin ovat oikeutettuja kaikki lapsiperheet. Lastensuojelulaissa lapseksi katsotaan kaikki alle 18-vuotiaat. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelun keskeisin tehtävä on kartoittaa ja poistaa lapsen elämästä hänelle vaaraksi olevia tekijöitä ja turvata lapsen terveys ja kehitys. Lastensuojelun velvollisuus on tukea lapsen vanhempia tai huoltajia lapsen kasvatuksessa ja tarjota tarvittavasti apua, myös ennaltaehkäisevinä lastensuojelun palveluina. Perheen tarvitsema lastensuojelun tuki voi olla hetkellistä tai jopa vuosia kestävä. Tärkeintä perheen kannalta on se, että heille järjestyisi tilanteeseen nähden tarvittavaa palvelua oikeaan aikaan. Perheiden tilanteet ja tuen tarpeet ovat erilaisia ja yksilöllisiä ja apua tarvitaan monenlaisiin ongelmiin. (Bardy 2013, 73, 101.) Lastensuojelun tarpeeseen johtavia ongelmia voivat olla esimerkiksi vanhempien jaksamattomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat, osaamattomuus ja avuttomuus, erilaiset ristiriidat tai kommunikaatiovaikeudet perheen sisäisissä suhteissa, lapsen psyykkiseen tai fyysiseen terveyteen liittyvät ongelmat, koulunkäynnin haasteet, lapsen viivästynyt kehitys tai vammaisuus (Hakalehto & Toivonen 2016, 41).

Lastensuojeluun keskeisiin toimintaperiaatteisiin kuuluu ensisijaisesti lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen. Lastensuojelun palveluita toteutettaessa tulee aina ennen kaikkea huomioida lapsen etu. Lastensuojelun palveluiden avulla tulee pyrkiä turvaamaan lapselle parhaalla mahdollisella tavalla tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, mahdollisuus saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaista valvontaa ja huolenpitoa, lapsen taipumuksia ja toiveita vastaavan koulutuksen, turvallisen kasvuympäristön sekä ruumiillisen ja henkisen koskemattomuuden,

itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan, sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. Lastensuojelun palveluita toteutettaessa on otettava selvää lapsen toiveista ja mielipiteistä ja huomioitava ne lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelun parissa työskentelevien tulee turvata lapselle perus- sekä ihmisoikeuslakien mukaista kohtelua lastensuojelulain mukaisten toimien lisäksi (Hakalehto & Toivonen 2016, 27). Vuonna 1989 tuli voimaan YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus, joka velvoittaa yhtä lailla valtioita, kuntia, vanhempia sekä kaikkia muita aikuisia toimimaan sopimuksen mukaisesti. Sopimuksella pyritään vahvistamaan lasten ihmisarvoa ja erityistä suojelua kaikkein heikoimmassa asemassa oleville lapsille. Suomi on sitoutunut noudattamaan sopimusta vuodesta 1991 lähtien. Sopimuksessa korostetaan jokaiselle lapselle kuuluvia oikeuksia, kuten syrjimättömyyttä esimerkiksi rotuun, ihonväriin, uskonnolliseen alkuperään tai muuhun ominaisuuteen perustuen. Sopimuksen mukaan yhteiskunnan tulee pitää huolta siitä, että lapsen etu huomioidaan kaikissa häntä koskevissa toimissa, sekä huolehtia yhdessä perheen kanssa lapsen kasvatuksesta. Sopimuksessa korostetaan perheen olevan lapselle ensisijainen kasvuympäristö. (Bardy 2013, 62-62.) Sopimuksen mukaan lasta tulee suojella niin henkiseltä kuin fyysiseltä väkivallalta ja pahoinpitelyiltä, välinpitämättömyydeltä ja hyväksikäytöltä sekä huonolta kohtelulta, sillä kaikki nämä toimet saattavat riskeerata lapsen mahdollisuuden tasapainoiseen kehitykseen (Hakalehto & Toivonen 2016, 41).

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma ja tarjoamalla lapselle tai perheelle tarvittavia avohuollon tukitoimia. Myös lapsen kiireellinen sijoitus kodin ulkopuolelle, huostaanotto sekä lastensuojelun sijaishuolto ja jälkihuolto ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Lastensuojelua tulisi toteuttaa aina ensisijaisesti ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna. Muihin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki avohuollon tukitoimet on katsottu riittämättömiksi tai lapsen tai perheen sen hetkiseen tilanteeseen nähden sopimattomiksi (Hakalehto & Toivonen 2016, 25-26). Aina ei kuitenkaan voida aloittaa ennaltaehkäisevistä toimista, sillä perheen tilanne on saattanut kriisiytyä äkillisesti, jolloin voidaan tarvita jämerämpiä tukitoimia perheen auttamiseksi. Kullekin perheelle tarjottavat lastensuojelun palvelut ja tukitoimet suunnitellaan aina lapsen ja perheen tilanteeseen nähden. Erilaisia avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi hoito- ja terapiapalvelut, tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus. (Hakalehto & Toivonen 2016, 70.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa siitä, kun lapsesta herännyt huoli on tuotu sosiaaliviranomaisten tietoon ja sosiaalityöntekijä on todennut palvelutarpeen arvioinnin perusteella joko lapsen kasvuolosuhteiden tai lapsen oman käytöksen vaarantavan hänen terveytensä tai kehityksen, tai lapsen tarvitsevan muista syistä lastensuojelulain mukaisia

palveluita. Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi käynnistyy yleensä lastensuojeluilmoituksesta tai lapsen tai perheen saatua lastensuojelun palveluita ennen kuin palvelutarpeen arviota on voitu toteuttaa. (Lastensuojelulaki 2007/417).

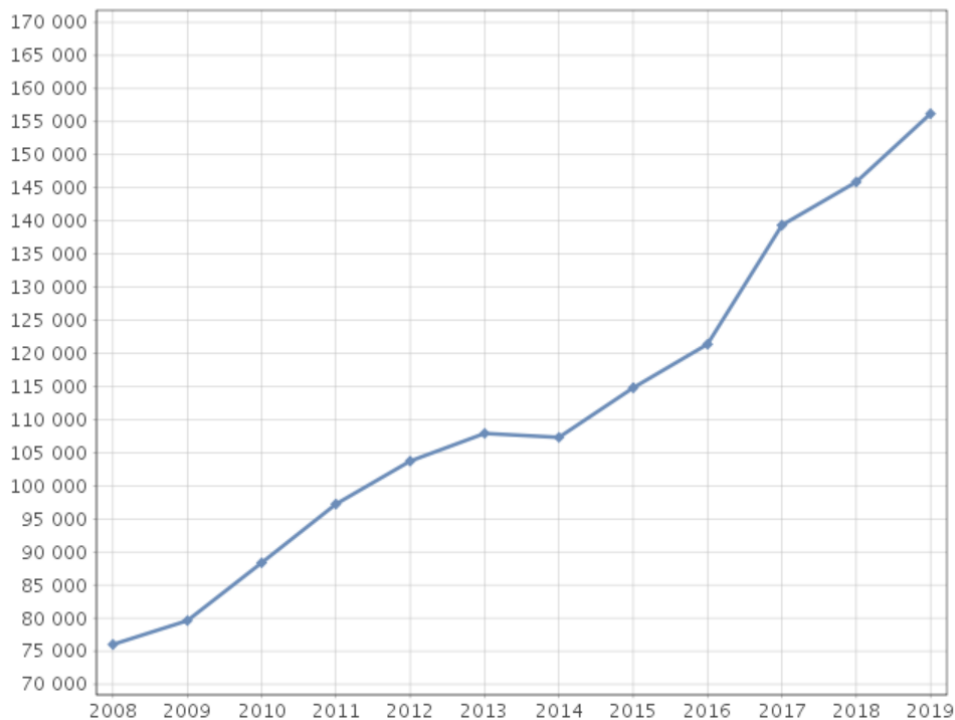
Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joko omalla nimellään tai nimettömänä. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä puhelimitse sekä joissain kunnissa myös sähköisessä muodossa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020a.)

Lastensuojelulaissa säädetään erikseen eräiden tahojen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta. Tämä tarkoittaa sitä, että näissä toimissa työskentelevät henkilöt ovat velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen, mikäli he työskennellessään epäilevät tai saavat tiedon, että lapsen hoidossa ja huolenpidossa olevan puutteita tai lapsen aiheuttavan vaaraa itselleen omalla käytöksellään. Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvia työntekijöitä ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhoitoalan, koulun sekä päivähoidon ja opetus- ja nuorisotoimen työntekijät, poliisit, palo- ja pelastustoimessa työskentelevät, hätäkeskuspäivystäjät, seurakuntien sekä muiden uskonnollisten yhteisöjen työntekijät, Rajavartiolaitoksen, Rikosseuraamuslaitoksen, Tullin, Kelan sekä ulosottoviraston työntekijät. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat henkilöt eivät voi tehdä lastensuojeluilmoitusta nimettömänä, vaan lapsen vanhemmilla on oikeus saada tietää, kuka ilmoituksen on tehnyt. Lapsesta herännyt huoli voi saada alkunsa esimerkiksi vanhempien päihde- tai mielenterveysongelmista, lapsen tai hänen tarpeidensa laiminlyönnistä, lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai niiden uhasta, puutteista lapsen hoidossa ja huolenpidossa, heikosta taloudellisesta tilanteesta mikäli se vaarantaa lapsen huolenpidon tai lapsen jatkuvasta koulunkäynnin laiminlyönnistä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020a). Lastensuojelulaissa säädetään myös ennakkollisesta lastensuojeluilmoituksesta, joka tulisi aina tehdä, mikäli on syytä epäillä syntymättömän lapsen tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia heti synnyttyään. Esimerkiksi raskaana olevan äidin päihteiden käyttö, vakavat mielenterveysongelmat, asunnottomuus tai heikko taloudellinen tilanne voivat olla syynä ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen tekemiselle. (Hakalehto & Toivonen 2016, 99.)

Lastensuojeluilmoitusten määrä on ollut lähes jatkuvassa kasvussa vuodesta 2008 lähtien (kuvio 2). Vuosien 2008-2019 aikana ainoastaan vuonna 2014 lastensuojeluilmoitusten määrä on laskenut edelliseen vuoteen verrattuna.

## Lastensuojeluilmoitusten lukumäärä (THL) info ind. 1085



Kuvio 2: Lastensuojeluilmoitusten lukumäärä Suomessa vuosina 2008-2019 (THL)

Lastensuojeluilmoitusten määrä Suomessa vuonna 2019 kasvoi 7 prosenttia edellisestä vuodesta. Viimeisen kymmenen vuoden aikana lastensuojeluilmoitusten määrä on noussut kaksinkertaiseksi. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin vuonna 2019 yhteensä 85 746 lapsesta ja ilmoitusten määrä yhtä lasta kohden oli 1,8 ilmoitusta. (Lastensuojelu 2019.)

### 2.2 Lastensuojelun sijaishuolto

Lastensuojelun sijaishuollolla tarkoitetaan kiireellisesti sijoitetun tai huostaanotetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti kodin ulkopuolelle, mikäli lapsen katsotaan olevan välittömässä vaarassa. Päätöksen lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle tekee aina sosiaalityöntekijä. Kiireellisen sijoituksen päätös on voimassa korkeintaan 30 päivää. Kiireellistä sijoitusta voidaan tämän jälkeen jatkaa ainoastaan, mikäli ensimmäisten 30 päivän aikana ei olla voitu tehdä tarvittavia lisäselvityksiä asiaan liittyen tai sijoituksen jatkaminen on lapsen edun mukaista. Kiireellinen sijoitus tulee päättää välittömästi, mikäli kiireellisen sijoituksen perusteet lakkaavat. Myös päätöksen kiireellisen sijoituksen päättämisestä tekee aina sosiaalityöntekijä. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle myös avohuollon tukitoimena, mikäli katsotaan että sijoitus on tarpeellista lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen

hoidon ja huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti. Avohuollon sijoituksesta päätettäessä tulee arvioida sijoituksen tuleva kesto sekä tavoitteet sijoituksen ajalle. Avohuollon sijoituksen tarpeellisuutta tulee arvioida uudelleen vähintään kolmen kuukauden välein sijoituspäätöksestä. Tällöin tulee tarkastella ovatko sijoituksen tavoitteet toteutuneet. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lapsen hoidon järjestämistä silloin kun lapsi on sijoitettu lastensuojelulain perusteella kodin ulkopuolelle, kutsutaan sijaishuolloseksi. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää joko perhehoitona tai laitoshuollossa hoitona. Näistä perhehoito on aina ensisijainen vaihtoehto lapsen hoidon järjestämiseksi. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Perhehoito tarkoittaa sitä, että perhehoitoa tarjoavat vanhemmat ottavat sijoitetun lapsen omaan kotiinsa asumaan. Perhehoitajina toimivat vanhemmat tekevät kunnan kanssa sopimuksen perhehoidosta ja ennen perhehoidon aloittamista heidän tulee suorittaa perhehoitoa käsittelevä valmennus. Perheeseen voi olla sijoitettuna yhtäaikaista useampia lapsia eri perheistä, joiden lisäksi perhehoitajien kotona saattaa asua heidän omia lapsiaan. Perhehoidosta ja esimerkiksi hoidettavien lasten lukumäärästä on säädetty tarkemmin Perhehoitolaisissa (Perhehoitolaki 2015/263). Perhehoidosta vastaavia vanhempia kutsutaan usein sijaisvanhemmiksi. Lapsen sijaishuollon perhehoito voi tarkoittaa esimerkiksi lapsen sijoittamista vastaanottoperheeseen joko kiireellisenä sijoituksena tai avohuollon sijoituksena perheen tilanteen arvioimisen ajaksi. Perhehoito sijaishuollossa voi tarkoittaa myös lapsen sijoittamista sijaisperheeseen, mikäli lapsi huostaanotetaan. Lapsen sijaishuoltopaikan valinta tulee aina tehdä lapsen etuun perustuen. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lapsen hoito voidaan järjestää laitoshuollossa sijaishuoltona ainoastaan siinä tapauksessa, että perhehoidon ei katsota olevan lapsen edun mukainen vaihtoehto. Lapsen aggressiivinen käytös, karkailu tai päihteiden käyttö voi olla esteenä sijaishuollon järjestämiselle perhehoitona. Perhehoidossa ei voida kohdistaa sijoitettuun lapseen muita lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, kuin yhteydenpidon rajoittamista. Tämän vuoksi esimerkiksi käytöksellään muita tai itseään vahingoittavaa lasta ei voitaisi sijoittaa perhehoitoon, sillä tarvittaessa häneen ei voida kohdistaa esimerkiksi lastensuojelulain mukaista kiinnipitoa lapsen tai muun henkilön turvaamiseksi. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Laitoshuollossa hoitopaikkoja ovat esimerkiksi lastenkodit, nuorisokodit, koulukodit, vastaanottolaitokset sekä näiden kaltaiset laitokset, joissa sijaishuoltoa järjestetään. Sijaishuoltopaikan valinta tulisi tehdä lapsen etu ja henkilökohtaiset tarpeet huomioiden sekä niin että lapsen perhe- ja sisarusuhteiden ylläpitäminen on mahdollista sijoituksen aikana. Yksi lastensuojelun keskeisimpiä tavoitteita on perheen jälleenyhdistäminen ja lastensuojelun tulisi kaikissa toimissaan pyrkiä tukemaan ja auttamaan lasta sekä hänen perhettään niin, että lapsen olisi mahdollista palata takaisin kotiin mahdollisimman pian. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

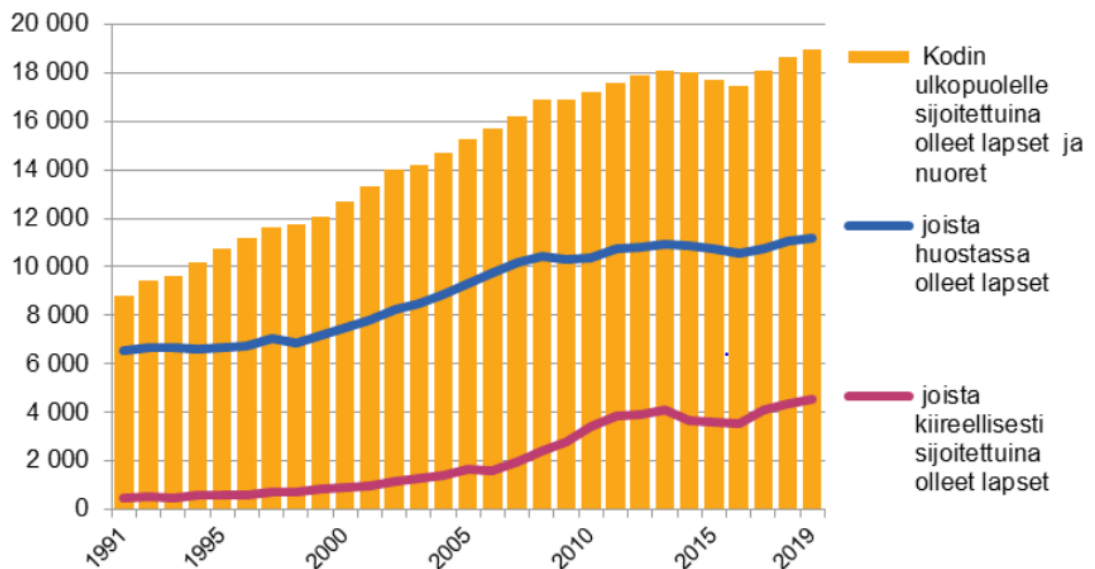
Lapsen sijoituspäätös vaikuttaa sijaishuollossa esimerkiksi siihen, mitä lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä lapseen voidaan tarvittaessa kohdistaa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa ainoastaan kiireellisesti sijoitettuun tai huostaanotettuun lapseen. Rajoitustoimenpiteisiin ryhtymiselle tulee olla aina selkeät edellytykset ja perusteet, sillä rajoitustoimenpiteillä puututaan lapsen perustuslain mukaisiin oikeuksiin. (Taskinen 2012, 158). Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen, ja erityisen huolenpidon järjestäminen. Kaikista suoritetuista rajoitustoimenpiteistä tulee tehdä asianmukaiset rajoituspäätökset asiakastietojärjestelmään. Rajoituspäätökseen tulee kirjata erikseen esimerkiksi mitkä olivat rajoitustoimenpiteeseen johtaneet syyt, rajoitustoimenpiteen kesto sekä siihen osallistuneet henkilöt, sekä kuvaus rajoitustoimenpiteestä. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Rajoitustoimenpiteisiin ei saa ryhtyä, ellei sen katsota olevan lapsen edun mukaista. Rajoitustoimenpide tulee lopettaa heti, kun sen toteuttaminen ei ole enää välttämätöntä, eikä rajoitustoimenpidettä saa toteuttaa rangaistuksena tai varotoimenpiteenä. Rajoitustoimenpide ei saa sisältää kurittamista tai alistamista, eikä rajoitustoimenpide saa aiheuttaa lapselle haittaa tai vahinkoa. Suoritetuista rajoitustoimenpiteistä tulee aina ilmoittaa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajalle. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Rajoitustoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan lapsen tai toisen henkilön suojaamiseksi tai huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi (esimerkiksi erityisen huolenpidon järjestäminen). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina lasta kunnioittaen ja mahdollisimman turvallisesti sekä ottaen huomioon lapsen ikä, kehitystaso, sukupuoli, uskonto ja kulttuuritausta. (Hakalehto & Toivonen 2016, 150-154.)

Lapsi on otettava huostaan, mikäli lapsen huolenpidossa tai muissa kasvuolosuhteissa on vakavia puutteita ja mikäli vallitsevat olosuhteet tai lapsi itse omalla käytöksellään vaarantaa omaa terveyttään ja kehitystään esimerkiksi päihteiden käytöllä. Huostaanotto voidaan toteuttaa ainoastaan siinä tapauksessa, että lastensuojelun avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen tilanteeseen nähden riittäviä tai lapsen edun mukaisia, tai ne on koettu toimimattomiksi tilanteeseen nähden. Huostaanotto on lastensuojelun viimesijainen keino lapsen turvallisuuden takaamiseksi. Lapsen huostaanoton myötä vastuu lapsen kasvatuksesta ja hoidosta siirtyy sosiaalitoimelle ja lapselle etsitään hänen tarpeitaan vastaava pitkäaikainen sijoituspaikka. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi siihen asti, kun lapsi täyttää 18 vuotta, tai niin kauan, kun huostaanoton perusteet ovat voimassa. Asiakkaan tai hänen perheensä tilanne saattaa muuttua huostaanoton aikana, jolloin arvioidaan lapsen mahdollisuuksia kotiutua. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee tarkastella säännöllisesti huostaanoton tarvetta, mikä yleensä tarkoittaa lapsen asioissa pidettävän neuvottelun järjestämistä vähintään kerran vuodessa. (Lastensuojelulaki 2007/417.)



Lastensuojelun sijaishuolto koskettaa yhä useampaa lasta ja perhettä vuosi vuodelta. Kuten lastensuojeluilmoitusten määrä, myös kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten määrä on ollut Suomessa lähes jatkuvassa kasvussa vuodesta 1991 lähtien (kuvio 3). Kaikista kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista huostaanotettujen lasten osuus on ollut tänä aikana kaikista suurin.



Kuvio 3: Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärät vuosina 1991-2019 (THL)

Vuonna 2019 Suomessa sijoitettiin kiireellisesti kodin ulkopuolelle 4522 lasta. Yhteensä vuonna 2019 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia oli 18 928, joista 7659 oli sijoitettuna laitospuolitoiseen hoitoon. Edelliseen vuoteen verrattuna kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä kasvoi 4 prosenttia. Vuonna 2019 kiireellisesti sijoitetuista lapsista 25 prosenttia huostaanotettiin. Kaiken kaikkiaan vuoden 2019 aikana huostaanotettiin 1721 lasta. Vantaalla kodin ulkopuolelle sijoitettuja 0-20-vuotiaita lapsia oli vuonna 2019 yhteensä 1063, joista laitoshuoltoon sijoitettuja oli 318. (Lastensuojelu 2019.) Vuosittain huostaanotettuja lapsia on yhteensä noin 10 000. Huostaanotetuista lapsista suurin osa on 13-17-vuotiaita. (Hakalehto & Toivonen 2016, 24.)

### 2.2.1 Lapsen oikeudet sijaishuollossa

Lapsen etu ja oikeus osallisuuteen tuodaan vahvasti esiin eri lainsäädännöissä, jotka ohjaavat lasten kanssa toimivia henkilöitä niin lastensuojelun palveluissa kuin niiden ulkopuolellakin. Lastensuojelulaki määrittää toimimaan kaikissa tilanteissa lapsen edun mukaisesti. Tämä pätee kaikkiin lastensuojelun palveluihin, kuten myös sijaishuoltoon. (Lastensuojelulaki 2007/417). Lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti ja heidän tulee saada vaikuttaa omissa asioissaan kehitystasonsa mukaisesti (Suomen perustuslaki 731/1999). Lapsen oikeus

osallisuuteen, mielipiteen ilmaisemiseen ja vaikutusmahdollisuuksiin on kirjattu myös YK:n lapsien oikeuksien sopimukseen, jota tulee noudattaa kaikissa lapsia koskevissa asioissa (Bardy 2013, 149).

Lastensuojelulakiin 1.1.2020 voimaan tulleilla muutoksilla on pyritty vahvistamaan entisestään lasten oikeuksia lastensuojelun sijaishuollossa. Uusien lakimuutosten avulla on pyritty turvaamaan yhä enemmän sijoitettujen lasten oikeuksia hyvään kohteluun, kasvatukseen sekä ikätasoiseen hoivaan, huolenpitoon ja valvontaan. Tällöin on tullut voimaan esimerkiksi hyvän kohtelun suunnitelmaa koskeva asetus. Lakimuutoksissa on tarkennettu myös rajoitustoimenpiteiden suorittamiseen ja kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia, lastensuojelulaitoksissa työskentelevän henkilökunnan määrään liittyviä asetuksia, sekä nostettu lastensuojelun jälkihuoltoon oikeutettujen lasten ikäraja aiemmasta 21 vuodesta 25 vuoteen asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020b.)

Lapsen sijaishuollon järjestäjä on vastuussa siitä, että kaikki lapselle kuuluvat oikeudet toteutuvat sijaishuollon aikana. Lasta koskevat oikeudet koskevat kaikkia sijaishuoltopaikkoja riippumatta siitä, onko lapsen sijaishuolto järjestetty perhehoitona vai laitostuotoisena hoitona. Lapsella on oikeus hyvään lapsuuteen ja turvallisiin, hänen kasvuun ja kehitystä tukeviin elinoloihin. (Hakalehto & Toivonen 2016, 135-136.) Lapsen sijoittanut kunta vastaa siitä, että lapselle järjestyy hänen oikeuksiensa mukaiset varhaiskasvatus ja perusopetus sijoituksen aikana. Sijaishuoltopaikan velvollisuus on tehdä yhteistyötä lapsen varhaiskasvatuksesta tai perusopetuksesta vastaavan toimijan kanssa siinä määrin, kun on tarvetta lapsen asioiden hoitamiseksi ja lapsen oikeuksien mukaisten palveluiden järjestymiseksi sijaishuollon aikana. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lastensuojelulain mukaan 12 vuotta täyttäneellä on oikeus ilmaista mielipiteensä omiin asioihinsa liittyen ja häntä on velvollisuus kuulla ennen päätöksentekoa. Esimerkiksi ennen huostaanottoa lapselle tulee järjestää kuulemistilaisuus, jossa lapselle annetaan mahdollisuus kertoa mielipiteensä huostaanottoon liittyen. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Sekä sosiaalihuollon asiakkuuslain (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) että Lastensuojelulain (2007/417) mukaan lapsella on oikeus saada ikätasonsa mukaisesti selvitys hänen omasta tilanteestaan, sekä tulevista toimista hänen kohdallaan. Lapselle annettavasta selvityksestä on vastuussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jota lapsella on oikeus tavata sijaishuollon aikana ja keskustella hänen kanssaan tilanteestaan. Lapselle tulee kertoa hänen ikätasoonsa ja kehitykseen sopivalla tavalla häntä koskevista Lastensuojelulain mukaisista päätöksistä ja toimenpiteistä. Asioista kerrottaessa tulee huomioida lapsen henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten mahdolliset kommunikaatiorajoitteet. Lapselle tulee kertoa hänen oikeuksistaan esimerkiksi saada oikeusapua ja mahdollisuuksista liittyen muutoksenhakuun tai hänen asioihinsa liittyvistä

päätöksistä valittamiseen. Sosiaalityöntekijän tulisi tehdä asiakassuunnitelma yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa ja tavata lasta sijaishuollon aikana riittävän usein, jotta lapsi saisi tietää tarvittavissa määrin omista oikeuksistaan ja vaikuttamismahdollisuuksistaan. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Sijaishuollon aikana lapsella on oikeus tavata vanhempiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä. Sijaishuoltoapaikan velvollisuutena on edistää lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ylläpitoa ja niiden jatkuvuutta (Lastensuojelulaki 2007/417). Näiden seikkojen perusteella lapsen sijaishuoltoapaikan valintaan on käytettävä harkintaa, eikä lasta voida sijoittaa kauas vanhemmistaan ja muista hänelle tärkeistä ihmisistä ilman painavia syitä. Yhteydenpitoa lapsen ja vanhempien välillä voidaan rajoittaa vain perusteltuihin syihin vedoten sellaisissa tilanteissa, joissa yhteydenpidon katsotaan olevan lapselle jollakin tapaa vahingollista. Lastensuojelun tehtävä on työskennellä jatkuvasti perheen jälleenyhdistämisen eteen, jota varten lapsen ja vanhempien välinen yhteydenpito on tärkeää. (Taskinen 2012, 139). Sijaishuoltoapaikan henkilökunnalla ei ole oikeutta estää lapsen ja vanhemman tai muun lapselle läheisen henkilön yhteydenpitoa tai rajoittaa heidän tapaamisiaan esimerkiksi rangaistustoimenpiteenä, vaan yhteydenpidon rajoittamisesta tulee aina olla lastensuojelulain mukainen päätös. Lapsen ja hänelle tärkeiden henkilöiden yhteydenpitoon kuten tapaamisten toteutumiseen ei saa vaikuttaa esimerkiksi sijaishuoltoapaikan resurssien puuttuminen (Saastamoinen 2018, 307).

Lasten oikeuksia on pyritty takaamaan myös lastensuojelua toteuttavaan henkilöstöön liittyvillä lakipykälillä. Lastensuojelulain mukaisesti lastensuojelulaitoksissa on oltava töissä riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä tai muuta henkilökuntaa sen mukaan, minkä verran lapset tarvitsevat hoitoa ja kasvatusta. (Lastensuojelulaki 2001/417.) Tällä pyritään takaamaan jokaiselle lapselle mahdollisuus sijaishuollon toteutumiseen hänen etunsa mukaisesti (Saastamoinen 2018, 307). Lasten yksilölliset tarpeet saattavat vaihdella ja vaatia ajoittain enemmän hoitoa osakseen. Tällöin laitoksen on reagoitava tilanteeseen tarvittavalla lisäresursoinnilla niin pitkäksi aikaa, kun lapsen tai lasten tarpeet sitä vaativat. Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä on säädetty erikseen siitä, ketkä voivat toimia lastensuojelulaissakin mainittuina sosiaalialan ammattihenkilöinä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817).

### 2.2.2 Lastensuojelun sijaishuollon valvonta

Lapsen sijoittanut kunta sekä aluehallintovirasto ovat yhteisesti vastuussa lapsen sijaishuoltoapaikan valvonnasta. Sijoittaneen kunnan vastuulla on turvata lapselle lastensuojelulain mukaiset palvelut tarvittavissa määrin sekä valvoa laitoshuollon toiminnan sujuvan lastensuojelulain määrittelemällä tavalla. Sijaishuollon valvonta voi kohdistua joko oman, toisen kunnan tai yksityisen palveluntuottajan sijaishuollon laitospalveluihin riippuen

siitä, mihin lapsi on sijoitettuna. Mikä sijoittaneelle kunnalle tulisi tietoon sijaishuoltopaikan toimintaa koskevia epäkohtia tai puutteita, tulisi näistä olla välittömästi yhteydessä aluehallintovirastoon, sekä kaikkiin niihin kuntiin, jotka ovat tiedettävästi sijoittaneet lapsia kyseiseen sijaishuoltopaikkaan. (Hakalehto, Toivonen 2016, 160-161; Lastensuojelulaki 2007/417.) Suomessa toimii kuusi aluehallintavirastoa Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Lapin, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen alueilla. Jokainen aluehallintavirasto vastaa omalla alueellaan toimivien palveluiden lainmukaisuudesta. (Aluehallintavirasto 2020.) Aluehallintavirastojen toimintaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Käytännössä kunnan velvollisuus valvoa sijaishuollon toimintaa on lapsen sosiaalityöntekijän vastuulla. Tähän valvontaan sisältyy esimerkiksi lapseen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden seuranta, lapsen perushoidon ja huolenpidon järjestäminen sekä lapsen edun toteutuminen sijaishuoltopaikassa. On myös valvottava, että sijaishuollon aikana lapselle järjestyy ne palvelut ja tukitoimet, jotka kunnan on Lastensuojelulain mukaisesti järjestettävä. (Hakalehto, Toivonen 2016, 160-161; Lastensuojelulaki 2007/417.) Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalihuollossa työskentelevillä henkilöillä on ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tietää sosiaalihuollossa olevasta epäkohdasta (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301).

Alla olevassa kuviossa on tarkennettu eri toimijoiden vastuualueita lastensuojelun palveluissa. Vastuualueet on jaettu kuntien ja kuntayhtymien, ministeriöiden, valvontaviranomaisten ja lastensuojelua kehittävien tahojen osioihin (kuvio 4).

## LASTENSUOJELU – TOIMIVALTAVASTUUT



Kuvio 4: Lastensuojelun palveluiden toimialavastuut (Sosiaali- ja terveysministeriö)

Lastensuojelulain mukaan sijaishuoltopaikan velvollisuutena on laatia hyvän kohtelun suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa (Lastensuojelulaki 2007/417).

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon on koottu toimintayksikön keskeiset periaatteet ja toimintamallit päivittäisen asiakastyön toteuttamiseksi ja palvelun laadun varmistamiseksi (Valvira 2016). Hyvän kohtelun suunnitelma tulee sisältää esimerkiksi tietoa siitä, miten toimintayksikössä toteutetaan toimenpiteitä lasten itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, ylläpitämiseksi ja tukemiseksi, hyvän hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi ilman tarpeettomia rajoituksia lapsia kohtaan. Hyvän kohtelun suunnitelmassa tulisi kertoa rajoitustoimenpiteistä ja niiden käytön perusteista, jotta käytännöt ovat selkeät ja yhteneväiset niin henkilökunnalle kuin lapsillekin. Toimintayksikköön sijoitetut lapset tulisi ottaa mahdollisuuksien mukaan osaksi hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen. Omavalvontasuunnitelma tai vähintään hyvän kohtelun suunnitelma tulisi olla kaikkien lasten saatavilla ja vapaasti luettavissa. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Valvira on yhdessä aluehallintovirastojen kanssa julkaissut vuosille 2020-2023 sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan valvontasuunnitelman. Valvontasuunnitelman tarkoitus on turvata

asiakkaiden perusoikeuksia ja palveluiden saatavuutta yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Suunnitelmassa on nostettu yhdeksi teemaksi lastensuojelun sijaishuolto. Valvontasuunnitelman mukaisesti tullaan toteuttamaan ohjaus- ja arviokäyntejä lastensuojelun sijaishuollon toimintayksiköissä, joissa havainnoidaan yksiköiden arkea ja arvioidaan palvelun laatua, toimintakulttuuria, sen eri prosesseja ja toimintaympäristöä. Yhtenä tärkeimmistä valvonnan menetelmistä on omavalvontasuunnitelma, jonka avulla voidaan kehittää yksikön toimintaa, varmistaa työntekijöiden yhteneväinen työskentely ja toimintatavat sekä hallita ja tiedostaa yksikössä mahdollisesti esiintyviä riskejä. (Valvira 2020.) Lastensuojeluilmoitusten ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on ollut jo vuosia lähes jatkuvassa kasvussa ja lastensuojelun sijaishuolto koskee yhä useamman lapsen ja perheen elämää. Sijaishuollon palveluiden käyttöasteen noustessa on yhä tärkeämpää, että asianmukaisesta valvonnasta huolehditaan systemaattisesti, jotta asiakasmäärien kasvusta huolimatta myös työn ja palveluiden laatu säilyy.

Syyskuussa 2020 julkaistussa varjoraportissa kymmenet suomalaiset kansalaisjärjestöt ovat ottaneet kantaa sijaishuollon valvontakäytänteiden yhtenäistämiseksi koko Suomen tasolla. YK:n taloudellisten, sosiaalisten ja sivistyksellisten oikeuksien komitealle toimitetussa raportissa tuodaan esiin ihmisoikeusongelmia, kuten kuinka sijaishuollon valvontaan ja ohjaukseen tulisi luoda pysyvä ja yhtenäinen valvonta- ja ohjausrakenne. Raportilla tavoitellaan parannusta myös siihen, että perheet saisivat lastensuojelun palveluita yhä enemmän omalla äidinkielellään ja kuinka sijaishuollossa tulisi kuulla ja arvioida lapsen etua myös silloin, kun lapsen vanhempi suorittaa vankeusrangaistusta. (Lastensuojelun keskusliitto 2020.)

### 2.3 Lastensuojelun laatusuositus ja sijaishuollon kriteerit

Lastensuojelun laatusuositus on Sosiaali- ja terveysministeriön ja Kuntaliiton tuottama julkaisu, joka on teetetty vuosittain vuodesta 2014 lähtien. Lastensuojelun laatusuositus on lastensuojelulakiin sekä perus- että ihmisoikeussäädöksiin perustuva teos lastensuojelun palveluiden tuottajille, jonka on tarkoitus ohjata alan toimintayksiköitä tuottamaan laadukkaita lastensuojelupalveluita ja -toimintaa. Mahdollisimman laadukasta lastensuojelun palvelun tarjoamista edellyttää se, että työtä tekevät ammattilaiset ovat perehtyneitä laatusuositukseen ja tuntevat sen sisällön, jotta voivat toimia sen mukaisesti jokapäiväisessä työssään niin lapsien ja perheiden parissa asiakastyössä kuin johtotehtävissäkin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 9.)

Vuonna 2019 lastensuojelun laatusuosituksen yhteydessä julkaistiin ensimmäistä kertaa sijaishuollon kriteerit. Nämä ovat lastensuojelun sijaishuollon palveluita tuottaville toimintayksiköille tarkoitettuja ohjeistuksia mahdollisimman laadukkaan sijaishuollon järjestämiseksi. Sijaishuollon kriteerit tuovat vahvasti esiin asiakkaan oikeuksia ja etua, jotka

tulisivatkin olla kaiken lastensuojelun toiminnan keskiössä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 9.)

Laatukriteereitä on yhteensä 12 ja ne muodostavat kokonaisuuden lapsen koko sijaishuollon prosessiin liittyen. Kriteerit alkavat sijoituspaikan valinnasta ja loppuvat sijaishuollon päättymiseen. Laatukriteerit on kategorisoitu sijaishuoltoprosessin eri vaiheisiin: sijaishuoltomuodon ja paikan valinta (kriteeri 1), lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan (kriteeri 2), lapsen arki sijaishuoltopaikassa (kriteerit 3-9), sijaishuoltopaikasta pois siirtyminen ja sijaishuollon päättymisen (kriteerit 10-11), sekä sijaishuollon suunnitelmallisuus ja dokumentointi (kriteeri 12). Lisäksi jokaista kriteeriä kohden on kuvattu eri toimijoita koskevat velvollisuudet ja ne asiat, joiden käytännön työssä tulisi toteutua tätä kriteeriä koskien.

Eri toimijat, joiden vastualueet on jaoteltu sijaishuollon kriteereittäin ovat lapsen sosiaalityöntekijää, perhehoitajan, perhehoitajan tuesta vastaavan tahon, ammatillisen perhekodin hoitajia, laitostyöntekijöitä ja omahoitajia/-ohjaajia, laitospalveluiden tuottajia ja yksikön vastuuhenkilöitä sekä kunnat. Vaikka laatukriteerien vastualueet on jaoteltu eri toimijoita koskeviksi, tulee kuitenkin jokaisen lapsen asioiden parissa työskentelevän tahon ottaa omassa työssään huomioon mahdollisuuksien mukaan yhtä lailla kaikki laatukriteerit. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 38.) Lastensuojelun laatukriteerit eri toimijoiden vastuualueineen on nähtävillä kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Lastensuojelun laatusuosituksen kootuista laatukriteereistä sijaishuoltoa koskevat kriteerit liittyvät asiakkaan muuttamiseen sijaishuoltopaikkaan, siellä eletävään arkeen, sijaishuoltopaikasta pois muuttamiseen ja sijoituksen päättymiseen.

#### 2.4 Asiakaspalaute

Asiakaspalautteella tarkoitetaan nimensä mukaisesti asiakkaan antamaa palautetta. Palaute voi kohdistua esimerkiksi yleisesti yrityksen toimintaan, saatuun palveluun tai tuotteeseen, yrityksen työntekijän toimintaan ja olla sisällöltään joko positiivista tai negatiivista. Saatu palaute kertoo yritykselle siitä missä asioissa on onnistuttu ja auttaa tekemään ratkaisuja siitä, mihin suuntaan yrityksen palveluita tulisi jatkossa kehittää (Rasila & Pitkonen 2009, 5.). Palaute auttaa ylläpitämään ja kehittämään yrityksen toimintaa yhä nopeammin ja varmemmin oikeaan suuntaan. Mitä monipuolisempaa ja runsaampaa palautetta yritys toiminnastaan saa, sitä enemmän saatu palaute kertoo todenperäistä tietoa yrityksen toiminnan laadusta. (Ranne 2006, 23-25.)

Palautteen avulla voidaan kehittää yrityksen toimintaa yhä monipuolisemmin. Mikäli palautetta ei kerätä tai saada, ei toiminnasta nähdä välttämättä kuin oma näkemys, joka saattaa poiketa asiakkaan näkemyksestä. Toiminnan yksipuolinen tarkastelu vain omasta näkökulmasta ei edesauta yrityksen kehittämistä asiakkaan tarpeiden suuntaan vaan

päinvastoin saattaa pysäyttää kehittämistoiminnan paikoilleen. Toimiva palautejärjestelmä mahdollistaa työn laadussa pysymisen ja laadun kehittämisen. (Ranne 2006, 23-25.) Palautetta voidaan verrata yrityksen tavoitteisiin ja aikaisempiin palautteisiin sekä mahdollisesti tehtyihin muutoksiin yrityksen toiminnassa.

Jotta palveluita voitaisiin kehittää yhä enemmän asiakaskeskeisesti, tulisi toimintaa tarkastella nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Palautteen keruu mahdollistaa yrityksen saavan tietoa siitä, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mitä he odottavat yrityksen toiminnalta. Tämä auttaa palveluiden kehittämisessä ja asiakastyytyvyyden ylläpitämisessä. (Ylikoski 2001, 117.)

Palautteen avulla saadaan esiin mahdollisia ongelmakohtia yrityksen toiminnassa. Mikäli palautetta ei saada, ei ongelmat välttämättä tule esille ja sitä kautta eteenpäin ratkaistaviksi. Saatu palaute mahdollistaa esiin nousseisiin ongelmiin puuttumisen ja auttaa pohtimaan näihin ratkaisuja. Ongelmien tiedostaminen auttaa ennalta ehkäisemään ongelmien kasvamista, kun epäkohtiin puututaan tarpeeksi ajoissa. (Ranne 2006, 25.)

Palautteeseen liittyvä prosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen: palautteen hankinta ja palautteen antaminen, palautteen vastaanottaminen, palautteen käsittely sekä palautteen perusteella toiminnan tarkastelu ja mahdollinen jatkokehittäminen. Palautetta voidaan hankkia järjestelmällisesti ja tarkoituksenmukaisesti tai sitä voidaan saada pyytämättä. Mitä enemmän saadaan palautetta, sitä perusteellisemmin yrityksen toimintaa voidaan tarkastella. Vähäinen palautteen määrä hankaloittaa prosessin seuraavia vaiheita. Myös mikäli palautetta ei saada tarpeeksi laaja-alaisesti, voivat käsitykset jäädä suppeiksi eivätkä vastaa todellista kuvaa yrityksen toiminnasta. Palaute tulee pystyä myös vastaanottamaan, jotta siitä saadaan yritykselle suurin mahdollinen hyöty käyttöön. Mikäli saatua palautetta ei käsitellä tai siihen ei reagoida, ei palautteesta ole hyötyä yrityksen toiminnalle. Tällöin tilanne on käytännössä sama, kuin palautetta ei saataisi ollenkaan. Saatu palaute voi joko vahvistaa toiminnasta ja sen laadusta olevia mielikuvia tai muuttaa niitä. Tärkeintä olisi, että mikäli palautteen perusteella esiintyy muutostarpeita, niihin reagoidaan riittävän nopeasti. (Ranne 2006, 28-31.)

Palautteen antaminen ei aina ole helppoa. Erityisesti suomalaisessa kulttuurissa korostuu palautteen antamisen vaikeus, sillä emme ole tottuneet omien ajatuksiemme tai tuntemusten julki tuomiseen. Saatetaan ajatella, ettei omalla negatiivisella palautteella haluta pahoittaa kenenkään mieltä, tai ettei palautteen aihe ollut kuitenkaan niin tärkeä, että palautetta kannattaisi antaa. (Rasila & Pitkonen 2009, 6, 10). Tämä on yrityksen näkökulmasta katsottuna huono asia, sillä vain saadun palautteen perusteella saadaan tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista yrityksen palveluiden laadusta. Yrityksen näkökulmasta



katsottuna asiakkaita kannattaakin rohkaista antamaan palautetta huolimatta siitä onko palaute negatiivista vai positiivista.

Työntekijän näkökulmasta palautteen saaminen on tärkeää. Palautetta olisi hyvä saada mahdollisimman monilta tahoilta, niin esimieheltä, asiakkailta, työkavereilta ja muilta mahdollisilta yhteistyötahoilta. Saatu palaute kertoo siitä, onko työ tehty hyvin ja mitä työntekijä voisi tehdä jatkossa toisin. Palautteen avulla työntekijä saa tietoa siitä, miten toinen henkilö näkee hänet työssään. Tämä voi olla työntekijälle täysin uusi näkökulma ja antaa työntekijälle jopa yllättävääkin tietoa omasta työskentelystään. (Rasila & Pitkonen 2009, 9-12, 35.)

Moni työntekijä kokee, ettei saa työssään tarpeeksi palautetta. Erityisesti positiivisen palautteen saaminen olisi tärkeää, sillä sen on todettu vaikuttavan myönteisesti työn mielekkäänä kokemiseen sekä työssä viihtymiseen. Saatu positiivinen palaute voi parantaa työntekijän itsetuntoa ja lisätä itsevarmuutta omassa työssään. Näiden seikkojen kautta positiivinen palaute saattaa vaikuttaa myös työilmapiiriin ja työn laatuun jatkossa. Edes negatiivisen palautteen saaminen motivoi työntekijää usein enemmän kuin se, ettei palautetta saisi ollenkaan. Mikäli työntekijä ei saa työstään palautetta ollenkaan, hän saattaa kokea työnsä merkityksettömänä ja jäädä epävarmaksi tehdyn työn laadusta. (Rasila & Pitkonen 2009, 9-12).

## 2.5 Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikkö

Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikkö on Vantaalla sijaitseva lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö, jonka toiminta on jakautunut fyysisesti kahteen eri toimipisteeseen. Toimipisteet sijaitsevat Vantaalla Viertolassa ja Seutulassa. (Vantaan kaupunki, 2020a.) Opinnäytetyöni kohdistuu Seutulassa Tammirinteentien toimipisteessä sijaitsevaan Lasten arviointi- ja vastaanotto-osasto Terholaan.

Lasten arviointi- ja vastaanotto-osasto Terhola on tarkoitettu pääsääntöisesti alle 12-vuotiaille kiireellisesti kodin ulkopuolelle sijoitetuille vantaalaisille lapsille. Osastolla on kuusi asiakaspaikkaa ja jokaiselle lapselle on osastolla oma huone. Vastaanotto-osasto ottaa asiakkaita vastaan vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden ja tarvittaessa osastolle voidaan majoittaa lapsia myös yli paikalle. Osastolla työskentelee vastaavan ohjaajan lisäksi kahdeksan sosiaaliohjaajaa. Vastaava ohjaaja nimeää jokaiselle sijoitetulle lapselle 2 tai 3 omaohjaajaa, jotka vastaavat pääsääntöisesti lapsen sijoitusprosessin mukaisten asioiden hoitamisesta. Omaohjaajat osallistuvat lapsen neuvotteluihin ja muihin tapaamisiin ja vastaavat lapsesta toteutettavan kirjallisen jaksoyhteenvedon toteuttamisesta sijoituksen ajalta. (Vantaan kaupunki 2020c.)

Sijoituksen aikana vastaanotto-osaston tehtävänä on selvittää lapsen ja hänen perheensä tuen tarve ja arvioida mahdollista huostaanoton tarvetta. Arviointiprosessissa on mukana osaston sosiaaliohjaajien ja vastaavan ohjaajan lisäksi yksikössä työskentelevät psykologi, sairaanhoitaja ja toimintaterapeutti. Sijoitusprosessin aikana toteutetaan moniammatillinen arvio niistä avohuollon tukitoimista, joista perheen katsottaisiin hyötyvän sijoituksen jälkeen tai suositus mahdollisesta huostaanotosta. Arviointiprosessin aikana työskennellään tiiviisti asiakkaan perheen ja sosiaalityöntekijän, sekä muiden lapseen verkostoon kuuluvien henkilöiden ja mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Sijoituksen aikana tavataan lapsen perhettä ja vanhempia useamman kerran, jotta saataisiin muodostettua mahdollisimman selkeä kokonaiskuva perheen tilanteesta. (Vantaan kaupunki, 2020c).

Vastaanotto-osaston toteuttama arvio lapsen ja perheen tilanteesta pohjautuu BBIC-malliin (Barnets behov i centrum). Mallissa lapsen elämän eri osa-alueet ovat sijoitettu kolmion muotoon. Lapsen ja perheen tilannetta tarkastellaan mallissa kolmesta eri näkökulmasta, jotka ovat kuvattuna kolmion eri sivuille: lapsen tarpeet, vanhempien kyky, perhe ja ympäristö (kuvio 5). Jokaisella kolmion sivulla on useita tekijöitä, jotka vaikuttavat omalta osaltaan lapsen ja perheen kokonaistilanteeseen. Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön arviointiprosessin keskiössä on lapsen kasvu ja kehitys, sekä niitä suojaavat ja vaarantavat tekijät BBIC-mallin mukaisesti. Mallin avulla on helppo hahmottaa lapsen elämän tärkeitä kulmakiviä ja tehdä arviota siitä, miten eri osa-alueet toteutuvat lapsen arjessa. BBIC-mallilla pyritään vahvistamaan lapsen osallisuutta ja oikeuksia kaikkien osa-alueiden toteutumiseksi lapsen edun mukaisesti. (Socialstyrelsen, 2019.)



Kuvio 5: BBIC-malli (Espoon kaupunki 2016)

Työskentely lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikössä perustuu Lastensuojelulakiin (2007/417), Sosiaalihuoltolakiin (2014/1301), YK:n lasten oikeuksia koskevaan sopimukseen, sekä Suomen perustuslakiin. Yksikön toiminta pohjautuu asiakaslähtöisyyteen, turvallisuuteen, lapsen etuun sekä asiakkaan ja perheen arvokkaaseen kohteluun. Sijoituksen aikana pyritään vahvistamaan asiakkaan voimavaroja ja tukemaan lapselle tärkeitä ihmissuhteita. (Vantaan kaupunki, 2020c.)

Sijoituksen aikana lapsen arki pyritään pitämään tilanteeseen nähden mahdollisimman normaalina. Lapsia tuetaan koulunkäynnissä ja sijoituksen ajan tehdään yhteistyötä lapsen koulun kanssa. Lapsia tuetaan myös harrastustoiminnassa ja mahdollisuuksien mukaan pyritään järjestämään esimerkiksi lapsen kuljetukset, mikäli lapsen ei ole mahdollista kulkea matkoja itsenäisesti. Lapsen sijoituksen edetessä lapselle sovitaan kotiharjoitteluita ja lapsen on tarkoitus viettää yhä enemmän aikaa kotona sijoituksen loppua kohti. Tällä pyritään arvioimaan lapsen kotiinpaluun mahdollisuuksia ja toimimaan perheen jälleenyhdistämisen edistämiseksi mahdollisimman pian.

Syyskuussa 2020 osana Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön hyvän kohtelun suunnitelmaa otettiin käyttöön lasten kokous. Kerran viikossa toteutettava kokous antaa lapsille aikaa tuoda omia mielipiteitään ja toiveitaan esille. Kokouksessa lapset saavat esimerkiksi esittää toiveitaan tuleviin ruokalistoihin tai suunnitella yhteistä tekemistä kuten retkiä tai osaston tiloissa toteutettavaa toimintaa. Hyvän kohtelun suunnitelmassa on kerrottu lapsille heidän oikeuksistaan kertoa mielipiteistään ja vaikuttaa omaan arkeensa osastolla. Lapsille kerrotaan heidän saavan olla halutessaan rauhassa ja ohjaajien pyrkivän tekemään parhaansa, jotta kaikki lapset olisivat osastolla turvassa. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu ne rajoitustoimenpiteet, joita ohjaajat voivat tarvittaessa toteuttaa lasten tilanteen turvaamiseksi. Suunnitelman loppuun on koottu yhteystietoja sitä varten, että lapsi haluaa antaa palautetta mahdollisista osastolla kokemistaan epäkohdista. (Vantaan kaupunki, 2020d.)

## 2.6 Yhteys aikaisempiin tutkimuksiin

Lastensuojelun asiakkaina olevia lapsia ja heidän mielipiteitään on tutkittu Suomessa huomattavissa määrin muun muassa opinnäytetöissä eri näkökulmista katsottuna. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos julkaisee vuosittain tilaston, johon on koottu esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten, lastensuojelun asiakkaiden sekä kiireellisesti kodin ulkopuolelle sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten määrät kyseiseltä vuodelta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020b). Näiden lisäksi lastensuojelun piirissä olevista lapsista julkaistaan vuosittain lukuisia muita tilastoja, julkaisuja, raportteja ja pitkäaikaistutkimuksia esimerkiksi kuntien sekä eri asiantuntijoiden ja yritysten toimesta.

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2016 valmistuneessa raportissa ”Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937-1983” haastateltiin 299 henkilöä, joista suurin osa on ollut lastensuojelun sijaishuollon asiakkaita vuosina 1937-1983. Raportissa tutkittiin haastattelujen kautta entisten asiakkaiden sijaishuollossa kokemaa väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Yksi raportin tärkeimmistä tavoitteista oli saada aikaan sellaisia rakenteita, joiden avulla lastensuojelun sijaishuollossa voitaisiin jatkossa toimia toisin ja vastaavilta tapauksilta vältyttäisiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 2.)

Haastateltavat saivat kertoa jatkoa varten omia kehitysehdotuksiaan, jotta tulevaisuudessa voitaisiin ennaltaehkäistä muita lapsia kokemasta samaa, mitä he ovat omassa lapsuudessaan ja sijaishuollon piirissä kokeneet. Vastauksista nousi esiin sosiaalityöntekijöiden riittävä määrä jokaisessa kunnassa, jotta sijaishuollon valvontaa saadaan toteutettua tarvittavissa määrin. Haastatteluissa kävi ilmi, että kaltoinkohtelua, laiminlyöntiä ja väkivaltaa oli koettu kaikissa eri sen hetkissä sijaishuollon muodoissa. Lisäksi haastateltavat olivat tuoneet esiin sen aikaisen sijaishuollon valvonnan olleen puutteellista tai tehotonta. Lapsia ei välttämättä uskottu tai kuultu, eikä lapsilla ollut aina tiedossa mihin voisivat olla yhteydessä kaltoinkohtelusta tai kokemastaan väkivallasta. Henkilökuntaa on ollut ajoittain aivan liian vähän ja haastateltavat ovat kuvanneet osan henkilökunnasta olleen epäpäteviä työtehtäviinsä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 164-167.)

Haastattelujen pohjalta tehtiin suosituksia haastateltavien kokemuksiin perustuen, jotta tulevaisuudessa lastensuojelun sijaishuollon asiakkaat saisivat parempaa kohtelua osakseen. Lastensuojelulaki on ollut haastatteluun osallistuneiden sijoitusten aikana alkutekijöissään, eikä lain avulla olla pystytty takaamaan sijoitetuille lapsille riittäviä tai tarvittavia oikeuksia kaltoinkohtelun ja väkivallan estämiseksi. Lainsäädäntöä uusittaessa nämä seikat on otettu entistä paremmin huomioon ja lastensuojelulakiin on tuotu jatkuvasti enemmän lasten oikeuksia korostavia säädöksiä. Raportissa suositellaan lapsille kerrottavan mahdollisimman avoimesti heidän omasta tilanteestaan ja tulevista toimista lapsen kohdalla. Sijoituspaikka tulisi valita niin, että lapsen ei tarvitse kohdata väkivaltaa vaan hän saa turvallisen kasvuympäristön. Sijaishuollon aikana tulisi vanhemmuussuhteiden ylläpitämisen lisäksi tukea myös sijoitetun lapsen sisarusuhteiden jatkuvuutta. Sijaishuollossa tulisi kehittää väkivallan ja kaltoinkohtelun tunnistamisen ja siihen puuttumiseen sopivia toimintamalleja ja menetelmiä. Sijaishuoltopaikkojen valvonnan tulisi olla säännöllistä ja lapselle tulisi antaa mahdollisuus tulla kohdatuksi ja kuulluksi. Lapsille tulisi myös järjestää tarvittaessa ammattiapua ja vertaistukea traumaattisten kokemusten läpikäymiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 170-176.)

Turun kaupunki toteutti vuonna 2018 Lastenkoti lasten silmin-nimisen vihon, jonka avulla on ollut tarkoitus kehittää lastensuojelun sijaishuoltoa. Vihko on toteutettu yhteistyössä Turun kaupungin lastenkotien kanssa ja siihen on koottu järjestetyistä asiakasraadeista lastenkodissa

asuvien lasten sekä lastensuojelun sijaishuollon asiakkaiden mielipiteitä. Vihkoon on kerätty lasten mielipiteitä neljästä eri osa-alueesta, jotka ovat osallisuus ja lasten oikeudet, hyvä lastenkoti, hyvä ohjaaja ja turvallisuus. (Turun kaupunki 2018.) Näitä samoja teemoja käsitellään osittain myös lastensuojelun laatusuosituksessa.

Lasten mielipiteissä koskien uuden lapsen muuttoa yksikköön tuotiin esiin, että he toivoisivat ohjaajalta ja muilta nuorilta mukavaa vastaanottoa ja keskustelevaisuutta, sekä mahdollisuutta vaikuttaa oman huoneensa järjestykseen. Toiveena oli myös, ettei uuden nuoren välttämättä tarvitsisi tulla alkuun syömään muiden kanssa samaan ruokapöytään, vaan voisi halutessaan syödä esimerkiksi omassa huoneessaan. Ohjaajien toiminnasta lapset toivoivat, etteivät ohjaajat käyttäisi valtaa väärin. (Turun kaupunki 2018.) Tästä voisi päätellä, että ainakin osalla lapsista on ollut huonoja kokemuksia ohjaajien vallan väärinkäytöstä. Lisäksi toivottiin, että ohjaajat eivät olisi liian tiukkoja ja kuuntelisivat lapsia. Hyvän ohjaajan kuvattiin olevan vakaa aikuinen, joka on tiukka, muttei liian tiukka, sellainen, joka huolehtii, sosiaalinen, kiltti ja joustava, luotettava, antaa tarvittaessa oman rauhan ja ymmärtää kun on vaikeuksia. (Turun kaupunki 2018).

Lapset kokivat lastensuojelulaitoksessa turvallisuudeksi sen, että laitoksen ovet ovat aina lukossa, heidän ympärillään on aikuisia ja aina joku kenelle voi soittaa. Tässä yhteydessä tuotiin esille myös ohjaajan rooli ja toivottiin, että ohjaaja olisi luotettava ja sellainen, jolle voi puhua, olisi vahva eikä pelkäisi tai näyttäisi pelkäävänsä. Turvallisuuteen liittyviä muita esiin nousseita asioita olivat esimerkiksi jokaisen oikeus yksityisyyteen, läheiset ihmiset ja tuki, omien huoneiden ovissa olevat lukot, sekä se että on joku, joka huolehtii ja mukavat ohjaajat. (Turun kaupunki 2018).

## 2.7 Lastensuojelu esillä mediassa

Viime vuosina julkisuudessa on ollut runsaasti keskustelua liittyen sijaishuollon valvontaan ja toteutetuilla valvontakäynneillä ilmi tulleisiin puutteisiin. Yle uutisoi vuosina 2018-2019 Muhoksen koulukoti Pohjolakotiin sekä litissä sijaitsevaan Loikalan kartanoon tehdyistä yllätystarkastuksista, joka poikivat molemmat lopulta jopa rikostutkinnan laitoksen henkilökunnan toimista ja havaituista epäkohdista. Molempiin lastensuojelulaitoksiin sijoitetut lapset olivat tarkastuskäyntien yhteydessä kertoneet henkilökunnan kohdistaneen heihin perusteetta rajoitustoimenpiteitä ja eristäneen lapsia ilman, että toimenpiteistä olisi tehty asianmukaista rajoituspäätöstä. Molemmissa sijaishuollon yksiköissä lapsia oli esimerkiksi riisutettu eristämisen yhteydessä. Lapsiasiavaltuutettu Tuomas Kurttila oli antanut Suomen koulukotien lainvastaisesta toiminnasta jo vuonna 2017 lausunnon, jonka mukaan liikkumisen rajoittaminen tulee olla perusteltua ja asia tulisi käydä tapauskohtaisesti läpi kyseisen lapsen kanssa. Tuolloin hän korosti lasten kuulemisen tärkeyttä valvontakäyntien yhteydessä, mistä hän oli tehnyt jo keväällä 2016 aloitteen. Tapahtumien jälkeen

lastensuojelulakiin on tehty muutoksia lapsen kuulemiseen, hyvän kohtelun suunnitelmaan sekä rangaistustoimenpiteiden toteuttamiseen liittyen. (Yle 2018a; Yle 2018b; Yle 2019.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden puutteesta ja suuresta vaihtuvuudesta sekä virkasuhteessa olevien sosiaalityöntekijöiden harteille kasautuvasta työmäärästä on ollut paljon puhetta viime vuosina ja asiaa on käsitelty runsaasti mediassa. Erityisesti Vantaan lastensuojelu on ollut otsikoissa kärsittyään useita vuosia sosiaalityöntekijöiden tiheästä vaihtuvuudesta sekä pätevien sosiaalityöntekijöiden puutteesta. Sosiaalityöntekijöiden suuri työmäärä heijastuu ensisijaisesti heidän asiakkaisiinsa ja asiakkaiden asioita hoitaviin tahoihin, kuten sijaishuollon yksiköihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. (Vantaan sanomat 2019.)

Syyskuussa 2020 Eduskunnan vaativan lastensuojelun sijaishuollon uudistamisen työryhmä esitti muutoksia sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriin. Annetussa raportissa sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärä rajattaisiin korkeintaan 35 asiakkaaseen. Tällä pyrittäisiin takaamaan sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia vastata varmasti asiakkaidensa prosesseista ja sijaishuollosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020c.) Nykytilanteessa sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja yksittäisten sosiaalityöntekijöiden työmäärä on saattanut ajoittain kasvaa ylikuormittavaksi. Tämä vaikuttaa suoraan asiakkaisiin ja heidän oikeutensa eivät välttämättä toteudu sosiaalityön osalta riittävässä määrin tai kohtuullisessa ajassa. Myös sijaishuollon valvonta voi jäädä puutteelliseksi liiallisen työmäärän takia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020a, 18.)

### 3 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikön käyttöön soveltuva menetelmä, jonka avulla voidaan kartoittaa lasten mielipiteitä ja kokemuksia sijoituksen ajalta. Asiakkailta suoraan kerätyn palautteen avulla heidän mielipiteensä ja kokemuksensa saadaan paremmin esille. Lapset pääsevät palautteen antamisen myötä vaikuttamaan, sillä vain saadun palautteen avulla voidaan ottaa jatkossa enemmän huomioon lasten mielipiteitä ja kokemuksia yksikön toimintaa ja palveluita kehittäessä. Lisäksi toimintayksikölle on tarkoitus tehdä asiakaspalautekyselyn avulla näkyväksi palvelun laatu ja toiminnan mahdolliset kehittämiskohteet asiakkaiden, tässä tapauksessa yksikköön sijoitettujen lasten näkökulmasta katsottuna.

Opinnäytetyön onnistumista voidaan arvioida useammasta eri näkökulmasta tavoitteisiin peilaten. Tavoitteena on ensisijaisesti luoda asiakaspalautekysely, jonka avulla voidaan selvittää lasten mielipiteitä. Kyselyn toteutusta voidaan pitää onnistuneena, mikäli todetaan että kyselyn avulla saadaan selville lasten mielipiteitä ja kokemuksia.

Onnistumisen kriteereinä voidaan lasten näkökulmasta katsottuna pitää ymmärrettävää ja selkeää kyselyä, johon vastaaminen olisi lapsille mahdollisimman vaivatonta ja helppoa. Tämä tulee huomioida kysymyksiä suunniteltaessa. Esimerkiksi kysymysten määrä, kysymysten muotoilu, vastausvaihtoehtojen esittäminen sekä mahdolliset saatesanat tukee harkita tarkkaan. Myös kyselyn visuaalinen ilme tulee ottaa huomioon siitä näkökulmasta katsottuna, että kysely on suunnattu lapsille.

Toimintayksikön näkökulmasta katsottuna kyselyä voidaan pitää onnistuneena, mikäli sen avulla saadaan kerättyä lapsilta palautetta. Opinnäytetyöllä haetaan parannusta nykytilanteeseen, jossa sopivaa palautteenkeruumenetelmää ei ole. Asiakaspalautekyselyn onnistumisen kriteereinä tästä näkökulmasta katsottuna voidaan pitää palautteen keruun onnistumista kyselyn avulla.

Onnistuneella opinnäytetyöllä ja asiakaspalautekyselyllä voidaan saavuttaa parannusta tämänhetkiseen tilanteeseen ja useammalla taholla on mahdollisuus hyötyä kyselyn avulla. Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikköön sijoitetut lapset hyötyvät kyselystä, mikäli voivat sen avulla antaa palautetta ja saada omia mielipiteitään esille. Tällöin kysely tukee lasten oikeuksia heidän mielipiteitensä selvittämisestä ja huomioimisesta. Lapset eivät välttämättä ole tietoisia omista vaikuttamismahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan kertoa kokemuksistaan sijoituksen ajalta, eikä heidän tule välttämättä annettua palautetta omatoimisesti.

Lasten ja nuorten vastaanotto toiminta hyötyy kyselystä, mikäli sen avulla voidaan kerätä lapsilta palautetta. Nykyisessä tilanteessa, jossa palautetta ei kerätä aktiivisesti lasten mielipiteet ja kokemukset jäävät vain heidän omaan tietoonsa. Jotta kyselyllä saavutettaisiin mahdollisimman suurta hyötyä, tulisi sillä saada selville sellaisia asioita, jotka koskevat Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikköä ja sen toimintaa, joita voidaan palautteiden avulla rakentaa yhä toimivammiksi.

Mahdollisena riskinä opinnäytetyönprosessissa nähdään se, että asiakastytyväisyyskysely on suunnattu Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikköön sijoitetuille lapsille. Sijoitetut lapset ovat pääsääntöisesti 7-12 -vuotiaita, mutta myös vanhempia tai nuorempia lapsia saatetaan sijoittaa osastolle. Tämä asettaa omat haasteensa kyselyn luomiselle, sillä kyselyn tulee soveltua yhtä lailla kaikille sijoitetuille lapsille heidän iästään tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksistaan huolimatta. Kyselyn tulee olla tarpeeksi helppolukuinen, selkeä ja ymmärrettävä, jotta kaikilla lapsilla on yhdenveroiset mahdollisuudet vastata kyselyyn ja saada tätä kautta kokemuksensa ja mielipiteensä esille. Lapset tulevat hyvin eri lähtökohdista ja kyselyn tulisi palvella yhtä lailla kaikkien lasten oikeuksia ilmaista mielipiteitään ja vastata heidän kaikkien tarpeisiin antaa palautetta. Kyselyn tulee olla tarpeeksi ytimekäs, jotta lapsi jaksaa keskittyä ja vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin.

Myös opinnäytetyöprosessin aikataulu on mahdollinen riskitekijä onnistuneen kyselyn luomiselle ja kyselystä kerättävän tarpeeksi kattavan palautteen saamiseksi.

#### 4 Toteutus

Toiminnallisena opinnäytetyönä kehitettiin Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikköön menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää sijoitettujen lasten kokemuksia ja mielipiteitä. Menetelmiä kartoittaessa sopivaksi menetelmäksi valikoitui paperinen kyselylomake. Tavoitteena oli kehittää lomake, joka auttaa toimintayksikköä selvittämään lasten mielipiteitä sijoituksen ajalta liittyen erityisesti lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereissä esitettyihin teemoihin.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin keväällä 2020. Aihe tuli esille osasto Terholan vastaavan ohjaajan kanssa keskustellessa ja hänen kanssaan sovittiin tulevasta opinnäytetyöprojektista ja yhteistyöstä. Suunnitteluvaiheessa käytiin läpi opinnäytetyön taustaa ja keskusteltiin siitä, mihin tarpeisiin opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan. Tuolloin sovittiin tarkemmin opinnäytetyön toteutuksesta ja palautteenkeruumenetelmäksi valikoitui keskustelun pohjalta kyselylomake. Kävimme läpi alustavasti opinnäytetyöprosessin aikataulutusta ja eri vaiheiden toteutusta käytännössä.

Kevään ja kesän aikana opinnäytetyöprosessia edistettiin tutustumalla lähdekirjallisuuteen ja muihin aiheeseen liittyviin teoksiin. Tuolloin syntyi ensimmäisiä ideoita ja ajatuksia toteutettavaan asiakaspalautekyselyyn liittyen. Alkusuksyllä opinnäytetyötä varten haettiin tutkimuslupaa Vantaan kaupungilta ja aloitettiin asiakaspalautekyselyn suunnitteleminen. Tuolloin aloitettiin myös opinnäytetyön toteuttaminen teoriaosuuden hahmottelemisella ja puhtaaksi kirjoittamisella. Aiemmin kevään ja kesän aikana opinnäytetyöprosessin osana oli toteutettu aiheanalyysi ja opinnäytetyösuunnitelma, jotka toimivat teoriaosuuden alustavina lähtökohtina ja pohjana opinnäytetyön raportille.

Syksyn aikana opinnäytetyö on edennyt toteutusvaiheeseen, joka kesti kokonaisuudessaan noin kaksi kuukautta. Tänä aikana opinnäytetyöstä kirjoitettu raportti on muodostunut nykyiseen muotoonsa ja opinnäytetyönä luotu asiakastyytyväisyyskysely saatiin valmiiksi. Opinnäytetyötä varten haettu tutkimuslupa hyväksyttiin. Lisäksi toteutusvaiheen aikana pyydettiin palautetta luodusta asiakaspalautekyselystä osasto Terholan henkilökunnalta sekä osastolle sijoitetuilta lapsilta.

Saatujen palautteiden perusteella ei koettu merkittäviä muutostarpeita asiakaspalautekyselyyn, joten se jäi opinnäytetyössä esitettyyn muotoon. Saatujen palautteiden perusteella heräsi muutosehdotuksia, jotka on annettu eteenpäin osasto Terholan vastaavan ohjaajan tietoon kyselyn muokkaamista ja jatkokehittämistä varten.



Mikäli opinnäytetyöprosessin aikataulu olisi antanut myöten, olisi muutokset voitu toteuttaa ja kysely olisi voitu pilotoida uudelleen. Tällöin olisi voitu selvittää, oliko tehdyistä muutoksista hyötyä.

#### 4.1 Perustelut valitulle menetelmälle

Sopivaksi palautteenkeruumenetelmäksi valikoitui paperinen kyselylomake useasta eri syystä. Yksi näistä syistä oli se, että kyselylomaketta on helppo muokata prosessin eri vaiheissa ja myös jatkossa. Mikäli esimerkiksi kysymyksiä haluttaisiin muokata, lisätä tai vähentää, onnistuu tämä nopeasti ja vaivattomasti. Siksi kysely on tarkoitettu tallentaa sähköiseen muotoon.

Palautetta olisi voitu kerätä myös haastattelun keinoin. Vaikka suullisesti annettu palaute on usein tehokkaampaa kuin kirjallisena annettu palaute, tämä koettiin kuitenkin huonoksi menetelmäksi lasten aitojen mielipiteiden selvittämiseksi (Ranne 2006, 13).

Haastattelutilanteessa haastattelijalla voi olla suuri merkitys haastateltavan antamiin vastauksiin, sillä haastattelijan ja haastateltavan suhteen laatu voi vaikuttaa vastauksiin tai vastaushalukkuuteen. Lasten on tarkoitus vastata kyselyyn vasta sijoituksensa loppupuolella, jotta heille olisi ehtinyt kertyä laajemmin mielipiteitä ja kokemuksia sijoituksen ajalta. Tämän uskotaan edistävän mahdollisimman kattavan palautteen keräämistä. Kuitenkin sijoituksen loppupuolella lapselle on mitä todennäköisimmin jo ehtinyt muodostua suhde osastolla työskenteleviin ohjaajiin, mikä saattaa haastattelutilanteessa osoittautua myös negatiiviseksi tekijäksi. Osastolla työskentelevät ohjaajat olisivat olleet niitä, jotka olisivat toteuttaneet haastattelut lapsilla, mikäli palautetta olisi päädytty keräämään haastattelemalla lapsia. Haastattelumenetelmällä ei välttämättä voitaisi turvata lapselle neutraalia tilannetta kertoa kokemuksistaan tai mielipiteistään. Tämä oli yksi merkittävä syy haastattelun karsiutumiseksi palautteenkeruumenetelmien joukosta.

Haastattelussa syntyy yleensä myös suurempi aineisto kuin ennalta suunnitellulla lomakkeella kysyttäessä. Haastatteluun päädyttäessä olisi tullut sopia kaikkien työntekijöiden kesken tarkasti, miten lapsilta saadut vastaukset kirjataan, jotta saatujen vastausten paikkansapitävyys ei kärsisi aineistoa tarkasteltaessa ja analysoitaessa. Vaikka lapsille olisi haastattelua varten annettu valmiit vastausvaihtoehdot olisi etukäteen tullut myös miettiä sopivaa toimintatapaa tilanteisiin, joissa lapsi haluaa vastata jotakin muuta tai kertoa sanallisesti lisää kysytyyn aiheeseen. Tämä olisi ollut helpommin toteutettavissa ja sovitavissa, mikäli haastatteluja olisi toteuttanut vain ennalta sovittu pienempi joukko ohjaajia. Työn luonteen vuoksi tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä lastensuojelulaitoksen arki on ajoittain hektistä, eikä muuttuvia tilanteita voida aina ennakoita halutulla tavalla. Ohjaajat työskentelevät osastolla kolmivuorotyössä, joten haastattelut tulisi käytännössä suunnitella etukäteen osaston arkeen ja aikatauluihin

sopiviksi. Tämä saattaa jopa luoda paineita lapselle, mikä voi osaltaan vaikuttaa annettuihin vastauksiin. Haastatteluun liittyvät monet haasteet osoittautuivat liian suureksi riskiksi palautteenkeruumenetelmää valitessa. Tämä on valitettavaa, sillä haastattelujen avulla kerätty aineisto olisi todennäköisempiä ja haastattelemalla voitaisiin saada enemmän yksityiskohtaista palautetta, josta toimintayksikkö hyötyisi.

Lopulta palautetta päädyttiin keräämään kyselylomakkeella. Palautekysely annetaan lapsille täytettäväksi paperisessa muodossa. Sähköistä kyselyä harkittiin yhtenä vaihtoehtona, mutta siihen liittyvät omat riskinsä ja mahdolliset lisähaasteet kyselyn täyttämässä. Paperinen kysely on yksinkertaisuudessaan helppo antaa lapselle täytettäväksi. Lapsi voi halutessaan ottaa kyselyn esimerkiksi omaan huoneeseensa tai muuhun valitsemaansa paikkaan ja vastata siihen kaikessa rauhassa näin tahtoessaan. Sähköinen kyselylomake jäi toteuttamatta, sillä siihen nähtiin liittyvän enemmän mahdollisia teknisiä riskejä. Tekniikan toimintaa ei voi täysin ennustaa, mikä lisää riskiä sille, ettei lapsi saisikaan vastattua kyselyyn toivottuna ajankohtana. Myös tietoturvaan liittyvät riskit olisi tullut kartoittaa etukäteen hyvin tarkkaan, sillä kyselyllä saadut vastaukset saattavat olla arkaluontoisia ja henkilökohtaisia. Mikäli kysely olisi luotu sähköiseen muotoon esimerkiksi jonkin kolmannen osapuolen tarjoaman palvelun kautta, ei kyselyn toimivuutta voitaisi täysin taata kaikkina toivottuina ajankohtina. Lisäksi paperista kyselylomaketta on jatkossa helpompi muokata yksikön tarpeiden mukaisesti tai mahdollisten havaittujen ongelmien pohjalta. Edellä mainittujen seikkojen perusteella päädyttiin lopputulokseen, jonka perusteella paperinen lomake on luotettavampi vaihtoehto.

#### 4.2 Asiakaspalautekyselyn luominen

Kysymyksiä suunniteltaessa käytiin yksitellen ja tarkkaan läpi lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit ja mitä ne tarkoittavat sijaishuollon yksikön arjessa. Tässä vaiheessa käytettiin hyödyksi Lastensuojelun laatusuosituksessa olevaa taulukkoa, johon on kirjattu käytännön tasolla mitä milläkin kriteerillä toivotaan laitostyöntekijän, omaohjaajan/tai -hoitajan sekä laitoksen vastaavan työntekijän osalta tapahtuvan sijaishuollon arjessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 62-73). Kyselyn suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon teemojen näkyminen osasto Terholan arjessa ja miten ne mahdollisesti näkyvät lapsille sijaishuollon aikana. Toisin sanoen kartoitettiin, mistä asioista on lähtökohtaisesti hyödyllistä kysyä lasten mielipidettä tai mistä asioista näillä voidaan olettaa olevan käsitys lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereihin liittyen.

Kyselyä suunniteltaessa pyrittiin ottamaan huomioon myös kyselyn tarkoitus pidemmällä aikavälillä. Kyselylomakkeen tavoite on, että lapset pääsisivät kertomaan omia kokemuksiaan ja mielipiteitään ja että toimintayksikkö saisi palautetta toiminnastaan. Jotta tavoitteisiin päästäisiin, tulisi kyselyn lapsien näkökulmasta olla sellainen, johon heidän olisi mahdollisimman helppo ja vaivaton vastata. Toimintayksikön näkökulmasta katsottuna

kyselyn tulisi kerätä lasten mielipiteitä sellaisista asioista, jotka koskevat yksikön toimintaa lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereihin nähden siltä osin mihin toimintayksikön vaikuttamismahdollisuudet ulottuvat. Vaikka olisi mielenkiintoista kysyä lapsilta useista sijaishuoltoon ja lapsien kokemuksiin liittyvistä teemoista, se ei olisi toteutettavaan kyselyyn liittyen merkityksellistä tai kannattavaa. Olikin alusta lähtien selvää, että kyselyä tullaan rajaamaan tarkkaan, jotta kysymysten avulla saadaan tietoa toimintayksikön kannalta oleellisista asioista. Esimerkiksi lapsen kokemuksista sosiaalityöntekijän kanssa tehdystä yhteistyöstä ei olisi tässä yhteydessä kannattavaa kysyä, sillä sosiaalityöntekijän työhön vaikuttaminen on lastensuojelulaitoksen toimivallan ulottumattomissa.

Kyselyä suunniteltaessa ja jo opinnäytetyön aiheesta sovittaessa oli etukäteen päätetty, että kysymykset tulevat pohjautumaan lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereihin, jotka oli valittu opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehyykseksi. Kyselyssä päädyttiin käyttämään strukturoituja eli etukäteen suunniteltuja kysymyksiä, jotta vastauksien tilastoiminen ja tarkastelu onnistuisivat tulevaisuudessa mahdollisimman vaivattomasti. Ennalta määritellyt kysymykset asettavat kaikki vastaajat samanarvoiseen asemaan siltä osin, että kaikilla lapsilla on yhteneväiset mahdollisuudet kertoa mielipiteensä samoihin asioihin liittyen. Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikössä ei ole aiemmin kerätty asiakkailta palautetta systemaattisesti heidän sijoitustensa aikana. Tämän vuoksi etukäteen ei ole tiedossa, kuinka paljon asiakaspalautekyselyiden tilastoiminen ja vastausten läpi käyminen tulevat viemään aikaa. Joten mikäli kyselylomakkeessa on kysymyksiin valmiit vastausvaihtoehdot, tulee vastausten tarkastelu olemaan yksinkertaisempaa ja vastausten tilastointi helpottuu pitkällä aikavälillä. Kyselyä voidaan muokata tulevaisuudessa, jos valmiilla vastausvaihtoehdoilla ei koeta saatavan tarpeeksi syvällistä palautetta.

Kysymysten suunnittelussa käytettiin apuna lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteereitä. Alustavien kysymysten luomisen jälkeen kysymyksistä keskusteltiin osaston vastaavan ohjaajan kanssa. Keskustelun pohjalta kysymyksiin tehtiin vielä muutamia korjauksia, minkä jälkeen ne muotoutuivat lopulliseen muotoonsa. Seuraavaksi on kuvattu kysymysten luomisprosessia vielä tarkemmin.

Aluksi oli ajatuksena, että jokaista kriteeriä kohden esitettäisiin 1-2 kysymystä, jotta palautetta saataisiin mahdollisimman kattavasti kaikista eri kriteereihin liittyvistä teemoista. Kaikista kriteereistä ei kuitenkaan ollut tarkoituksenmukaista muodostaa kysymyksiä. Ensimmäisestä kriteeristä ”Lapsi saa sijaishuoltopaikan, joka on hänen etunsa mukainen ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Lapsen sisarukset sijoitetaan samaan paikkaan, ellei se ole lasten edun vastaista.” ei saatu muodostettua kysymystä, joka hyödyttäisi sekä toimintayksikköä että lasta. Lapsen voi olla vaikeaa sanoa, onko sijaishuoltopaikka hänen etunsa mukainen. Jokaisen lapsen tilanne on aina yksilöllinen, minkä takia lapsen tilannetta

ei välttämättä voida verrata hänen sisaruksiinsa. Myöskään kolmesta viimeisestä kriteeristä ”Lapsi tuntee, että sijaishuoltopaikasta muuttaminen on turvallista ja ennakoitavaa - jälleenyhdistämistilanteessa, - jälkihuoltoon itsenäistymisvaiheessa siirtyessä ja toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyessä”, ”Itsenäistyvä nuori saa tarvitsemansa tuen ja palvelut jälkihuollossa.” ja ”Lapsi kokee, että hänen sijoituksensa, sen seuranta ja dokumentointi on suunnitelmallista ja häntä varten.” ei saatu muodostettua kysymyksiä, joista olisi ollut hyötyä tätä kyselyä ajatellen. Muuttoa vastaanotto-osastolta ei aina voida ennakoida tarvittavissa määrin, vaan tilanteet saattavat muuttua ajoittain nopeallakin aikataululla. Vastaanotto-osastolla ei voida myöskään vaikuttaa lapselle järjestyviin jälkihuollon palveluihin. Lapsella ei välttämättä ole käsitystä sijaishuollon aikaisesta dokumentoinnista tai sijoituksen seurannasta tai näiden suunnitelmallisuudesta. Näillä perusteilla edellä mainituista kriteereistä ei muodostunut lopulta kysymyksiä asiakaspalautekyselyyn.

Toisesta ja kolmannelta kriteeristä ”Lapsi tai nuori kokee muuton sijaishuoltopaikkaan turvallisen ja ennakoitavana sekä kokee itsensä tervetulleeksi.” ja ”Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvalliseksi sijaishuoltopaikassa.” muodostuivat kysymykset ”Oliko sinulla tervetullut olo, kun muutit Terholaan?” ja ”Onko sinulla ollut turvallinen olo Terholassa?”. Siihen miten turvallisen lapsi kokee muuton sijaishuoltopaikkaan ei voida vaikuttaa, sillä lapsi tuodaan vastaanotto-osastolle aina sosiaalityöntekijän tuomana. Tästä ei olisi siksi ollut hyödyllistä muodostaa kysymystä, sillä vastaanotto-osastolla ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa muuttoa ja sijaishuoltopaikkaan siirtymistä edeltäviin tapahtumiin. Lapsen tervetulleeksi toivottamiseen sekä turvallisuuden tunteen luomiseen sen sijaan voidaan jossakin määrin vaikuttaa ja nämä ovat myös sellaisia asioita, joista voidaan ajatella lapsella olevan mielipide sijoituksen ajalta. Lapsen turvallisuuden tunteeseen liittyvä kysymys on moniulotteinen ja mielenkiintoinen tema tarkasteltavaksi. Lapsen turvallisuuden tunne saattaa järkkyyä jo pelkästään siitä, että hän joutuu sijoitetuksi vastaanotto-osastolle ja eroon perheestään. Vaikka lapsi kokisi muuton ja vastaanotto-osastolla asumisen turvalliseksi, voi yksittäinen tapahtuma aiheuttaa lapselle turvattomuuden tunnetta ja jopa pelkoa. Esimerkiksi toisen lapsen tunteenpurkaus, oudot ja itselle vieraat äänet lastensuojelulaitoksen tiloissa tai vartijan näkeminen saattavat tuntua lapsesta hetkellisesti turvattomilta tilanteilta ja jäädä vaivaamaan pitkäksi aikaa. Tähän kysymykseen ja turvallisuuden tunteeseen liittyen olisi ollut mielenkiintoista esittää tarkentavia kysymyksiä ja perehtyä aiheeseen vielä enemmän, mikäli asiakaspalautekysely olisi suunniteltu laajemmaksi.

Neljännestä kriteeristä ”Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.” muodostettiin kaksi kysymystä ”Oletko saanut Terholassa ollessasi tarpeeksi ruokaa?” ja ”Onko sinusta tuntunut, että aikuiset ovat olleet Terholassa sinua varten?”. Lapsen perushoitoon ja huolenpitoon liittyvistä asioista ravinnosta huolehtimisen ajatellaan tulevan lapselle hyvinkin näkyväksi

sijoituksen aikana, joten tästä muodostettiin kysymys. Näiden kysymysten avulla voidaan saada tietoa siitä, miten lapsi kokee osastolla työskentelevät ohjaajat suhteessa lapsen tarpeisiin ja hänestä huolehtimiseen.

Viidennestä kriteeristä ”Lapsella on mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkea sekä omaa asiakkuuttaan koskevaan päätöksentekoon” muodostui kysymys ”Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi olo, että mielipiteitäsi kuunnellaan ja että mielipiteilläsi on merkitystä?”. Tällä kysymyksellä voidaan selvittää lapsen kokemuksia siitä, miten hänen mielipiteitään on kuunneltu tai otettu huomioon sijoituksen aikana. Lapsi voi olla sijoitettuna vastaanotto-osastolle vasten omaa tahtoaan ja kokea sijoituksen aikana vahvaakin vastarintaa yksikön toimintaa ja koko lastensuojelun palvelujärjestelmää vastaan. On ymmärrettävää, että lapsi saattaa kokea, ettei hänen mielipiteillään ole merkitystä sillä lapsen toiveet ja mielipiteet saattavat olla usein ristiriidassa sijaishuollon yksikön toiminnan tai lastensuojelun prosessien kanssa. Lapsi esimerkiksi saattaa toivoa pääsevänsä kotiin kesken sijoituksen ja kokea, ettei hänen mielipiteillään ole merkitystä, mikäli hänen toiveensa ei toteudu. Asiakaspalautekyselyssä halutaan kuitenkin nimenomaan selvittää lapsen kokemuksia ja mielipiteitä huolimatta siitä, ovatko hänen toivomansa ratkaisut olleet mahdollisia toteuttaa sijoituksen aikana. Mielestäni tämä kysymys on näistä syistä yksi kyselyn tärkeimmistä kysymyksistä.

Kuudennesta ja seitsemännestä kriteeristä ”Lapsi kokee kuuluvansa lapsuuden ja nuoruuden yhteisöihin myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella.” ja ”Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.” muodostui yksi yhteinen kysymys ”Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi mahdollisuus pitää perheenjäseniin ja kavereihin normaalisti yhteyttä?”. Kysymyksen avulla voidaan selvittää lapsen mielipiteitä hänen oikeuksiensa toteutumisesta perheen ja läheisien ihmissuhteiden jatkumisesta sijoituksen aikana. Kysymyksen avulla saadaan myös tietoa siitä, onko lapsi kokenut, että yhteydenpitoa perheen ja kavereiden kanssa olisi mahdollisesti rajoitettu sijoituksen aikana. Lapsi saattaa toki kokea, että sijoitus itsessään on rajoittava tekijä yhteydenpidon jatkumiseksi.

Kahdeksannesta kriteeristä ”Lapsi tietää oikeuksistaan ja oikeusturvakeinoista ja sijaishuoltopaikassa kunnioitetaan lapsen itsemääräämisoikeutta.” muodostui kaksi kysymystä ”Onko sinulle kerrottu, kuka on sosiaalityöntekijäsi ja miten voit olla häneen yhteydessä?” ja ”Oletko tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan?”. Lapsella on oikeus saada tietää, kuka hänen sosiaalityöntekijänsä on, sekä miten voi olla tähän yhteydessä. Osasto Terholan hyvän kohtelun suunnitelmaan on sisällytetty lapsia varten tietoa siitä, mihin he voivat olla yhteydessä, mikäli kokevat tulleensa kohdelluksi väärin tai tarvitsevat oikeusapua. Kysymyksen avulla voidaan selvittää, kuinka moni lapsi on tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan.

Yhdeksänneistä kriteeristä ”Lapsi saa hänelle kuuluvan varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon sekä muut perus- ja erityistason palvelut.” muodostui kysymys ”Onko sinulla Terholassa ollessasi ollut mahdollisuus päästä esimerkiksi lääkäriin, jos on tarvinnut?”. Sijoituksen aikana kaikki lapset käyvät normaalisti koulua sijaishuoltopaikasta käsin, joten tästä kysyttäessä ei olisi saatu hyötyä lastensuojelulaitoksen näkökulmasta katsottuna. Tämän vuoksi päädyttiin kysymään lasten mielipiteitä terveydenhuollon palveluiden piiriin pääsemisestä sijoituksen ajalta.

Kyselyn loppuun haluttiin vielä antaa lapsille vapaata tilaa kertoa omista kokemuksistaan tai mielipiteistään. Tästä ei muodostunut varsinaista kysymystä, mutta kyselyyn kirjattiin saatesanat ”Tähän voit jättää palautetta tai kertoa tarkemmin mielipiteistäsi ja kokemuksistasi Terholassa viettämästäsi ajasta”. Tällä voidaan antaa lapsille mahdollisuus kertoa tarkemmin joko kyselyyn liittyvistä tai muista mielipiteistään. Kyselyyn jätettävällä avoimella vaihtoehdolla voidaan saada esille sellaisia mielipiteitä ja ajatuksia, joita ei ollut etukäteen oletettavissa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 199). Tästä katsotaan olevan parhaassa tapauksessa hyötyä niin lapsille kuin toimintayksiköllekin.

Alla olevassa kuviossa on vielä nähtävillä lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit sekä kunkin kriteerin pohjalta luotu kysymys.

Kriteeri	Kysymys
1: Lapsi saa sijaishuoltopaikan, joka on hänen etunsa mukainen ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Lapsen sisarukset sijoitetaan samaan paikkaan, ellei se ole lasten edun vastaista.	Ei kysymystä
2: Lapsi tai nuori kokee muuton sijaishuoltopaikkaan turvallisenä ja ennakoitavana sekä kokee itsensä tervetulleeksi.	Oliko sinulla tervetullut olo, kun muutit Terholaan? Oletko saanut tarpeeksi tietoa Terholan arjesta ja käytännöistä?
3: Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvalliseksi sijaishuoltopaikassa.	Onko sinulla ollut turvallinen olo Terholassa? Oletko tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan?
4: Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.	Oletko saanut Terholassa ollessasi tarpeeksi ruokaa? Onko sinusta tuntunut, että aikuiset ovat olleet Terholassa sinua varten?
5: Lapsella on mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkea sekä omaa asiakkauttaan koskevaan päätöksentekoon	Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi olo, että mielipiteitäsi kuunnellaan ja että mielipiteilläsi on merkitystä?
6: Lapsi kokee kuuluvansa lapsuuden ja nuoruuden yhteisöihin myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella	Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi mahdollisuus pitää perheenjäseniin ja kavereihin normaalisti yhteyttä?
7: Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.	Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi mahdollisuus pitää perheenjäseniin ja kavereihin normaalisti yhteyttä?
8: Lapsi tietää oikeuksistaan ja sijaishuoltopaikassa kunnioitetaan lapsen itsemääräämisoikeutta.	Onko sinulle kerrottu, kuka on sosiaalityöntekijäsi ja miten voit olla häneen yhteydessä? Oletko tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan?
9: Lapsi saa hänelle kuuluvan varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon sekä muut perus- ja erityistason palvelut.	Onko sinulla Terholassa ollessasi ollut mahdollisuus päästä esimerkiksi lääkäriin, jos on tarvinnut?
10: Lapsi tuntee, että sijaishuoltopaikasta muuttaminen on turvallista ja ennakoitavaa - jälleenyhdistämistilanteessa, - jälkihuoltoon itsenäistymisvaiheessa siirtyessä ja toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyessä.	Ei kysymystä
11: Itsenäistyvä nuori saa tarvitsemansa tuen ja palvelut jälkihuollossa.	Ei kysymystä
12: Lapsi kokee, että hänen sijoituksensa, sen seuranta ja dokumentointi on suunnitelmallista ja häntä varten.	Ei kysymystä

Kuvio 6: Lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit ja niiden pohjalta luodut kysymykset asiakaspalautekyselyyn

Yksi oleellisimmista asioista kyselyä suunniteltaessa oli huomioida lapset kyselyn vastaajina. Kysymysten tulisi olla yksinkertaisia ja ymmärrettävissä muodossa. Kyselyn ulkoasun ja fontin oli tarkoitus olla selkeä ja helposti luettavissa. Kysymysten määrä on hyvä pitää kohtuullisena, jotta lapsi ei pitkästyisi vastaamiseen. Tämä saattaisi myös vaikuttaa annettuihin vastauksiin. Kyselyyn vastaamisen ei tulisi kestää enempää kuin 15-20 minuuttia, jotta kyselyyn käytettävä aika ei tuntuisi liian pitkältä tai vaikuttaisi vastaushaluun tai annettujen vastausten todenperäisyyteen (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 131). Näiden seikkojen perusteella kyselyn pituus oli alustavasti noin 10-20 kysymystä. Kysymysten suunnittelun edetessä ja kriteereitä tarkasteltaessa kysymysten määrä jäi kymmeneen kysymykseen, joiden lisäksi kyselyn loppuun lisättiin mahdollisuus vapaalle palautteelle. Tämä antaa lapsille mahdollisuuden kertoa vielä omin sanoin, mikäli he haluavat tarkentaa jotakin

vastaustaan. Lapsille annetaan myös mahdollisuus antaa palautetta sellaisista asioista, joita kysely ei käsitellyt.

Kysymysten asettelua ja kysymyksiin vastaamista miettiessä tuli päättää millä tavalla lapset vastaavat kysymyksiin. Aiemmin oli päätetty, että kysymyksiin annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että lapsen saattaa olla vaikea sanoittaa omaa mielipidettään, joten valmiit vaihtoehdot olisivat tässä tilanteessa parempi vaihtoehto.

Kuhunkin kysymykseen päädyttiin antamaan kolme vastausvaihtoehtoa, joiden ajateltiin olevan kyllä, neutraali/en osaa sanoa ja ei. Kyselylomaketta suunniteltaessa on suositeltavaa tarjota vastaajalle myös neutraalia vaihtoehtoa, sillä vastaajalla ei välttämättä ole kaikkiin kysyttyihin kysymyksiin mielipidettä (Hirsjärvi ym. 2009, 203). Kolmeen vastausvaihtoehtoon päädyttiin siksi, että liian suuri vastausvaihtoehtojen skaala saattaisi olla lapsen näkökulmasta katsottuna hankala hahmottaa ja suhteuttaa esitettyyn kysymykseen. Vähemmällä vastausvaihtoehtojen määrällä helpotetaan myös vastausten tilastointia ja tarkastelua jatkoa ajatellen. Suunnitellut kysymykset muotoiltiin sellaiseen muotoon, että jokaiseen kysymykseen voidaan soveltaa samoja vastausvaihtoehtoja. Tämä helpottaa kyselyyn vastaamista.

Kysely on suunniteltu lapsille, joten kysymyksiin vastaamisesta haluttiin tehdä heille soveltuvaa ja mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Kyselyn vastausvaihtoehtoiksi sanallisten vaihtoehtojen sijaan otettiin hymynaamat, jotka kuvastavat universaalilla tavalla positiivista, neutraalia ja negatiivista tunnetta (kuvio 7). Lapsi voi kyselyyn vastatessaan merkitä kynällä valitsemansa vaihtoehdon haluamallaan tavalla, esimerkiksi ympyröimällä. Ennalta määrittelemätön tapa valita oma mielipidettään vastaava vaihtoehto antaa lapselle vapauden ilmaista itseään ja olla luova. Valittujen vastausvaihtoehtojen ajateltiin palvelevan lapsen tarpeita joissain tapauksissa jopa paremmin kuin sanalliset vastausvaihtoehdot. Esimerkiksi lukutaidoton tai kielitaidoton lapsi voi osallistua kyselyyn ja valita mielipidettään kuvaavan vaihtoehdon, kunhan hänelle annetaan tiedoksi kyselyssä esitetyt kysymykset.



Kuvio 7: Asiakaspalautekyselyn vastausvaihtoehdot

Kyselyä haluttiin kuvittaa jollakin tapaa, sillä kysely on lapsille suunnattu. Kyselyn reunoille lisättiin vihreät reunukset, jotta kysely olisi yleisilmeeltään pirteämmän ja mahdollisesti



houkuttelevamman näköinen, kuin pelkkä mustavalkoinen kysely. Lisää väriä kyselyyn toi vastausvaihtoehtoina käytetyt hymynaamat. Näiden lisäksi ei koettu tarvetta kuvittaa kyselyä tämän enempää, ettei lomakkeesta tulisi liian sekavan näköinen vaan saataisiin säilytettyä selkeä yleisilme.

Kyselyyn ei sisällytetty saatesanoja tai muuta ylimääräistä tekstiä. Tähän ratkaisuun päädyttiin kyselyn kohderyhmä huomioiden. Ajateltiin että kyselyyn vastattaessa ohjaaja voi kertoa lyhyesti lapselle kyselyn tarkoituksesta sekä vastausten jatkokäsittelystä ja tilastoinnista kyseiselle lapselle sopivalla tavalla. Tässä yhteydessä lapselle voidaan kertoa, että tämän niin halutessa voidaan kyselyyn vastattuaan keskustella palautteesta tai lapsen mielipiteistä ja kokemuksista. Kyselyyn sisällytetty teksti, jossa olisi kerrottu kyselyn tarkoituksesta saattaisi vaikuttaa lasten mielestä turhan viralliselta tai jopa pelottavalta. Lisäksi asiategstin lukeminen saattaa olla lapselle väsyttävää ja viedä keskittymiskykyä itse kyselyyn vastaamiselta. Nämä asiat saattaisivat vaikuttaa lasten halukkuuteen vastata kyselyyn tai annettujen vastausten laatuun.

Kyselyssä esitettäviä kysymyksiä ei numeroitu, sillä ajateltiin että osalle lapsista kymmenen kysymystä voi vaikuttaa lukumääränä suurelta ja herättää negatiivisia tunteita varsinkin tilanteessa, jossa lapsen suhtautuminen kyselyyn on jo valmiiksi negatiivinen. Kyselyssä ei kerätä lapsen henkilötietoja, kuten nimeä tai muita tunnistetietoja, vaan jokainen saa vastata kyselyyn anonyymisti. Tällä ajateltiin olevan mahdollisesti positiivinen vaikutus vastaushalukkuuteen. Nimettömänä kyselyyn vastaamisen mahdollisuus saattaa myös joissain tapauksissa lisätä lasten rohkeutta omien mielipiteiden esille tuomiseen vaikeistakin aiheista.

Opinnäytetyöprosessi on toteutettu hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti, rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta kunnioittaen. Opinnäytetyöprosessi on toteutettu niin, ettei siitä ole aiheutunut kenellekään henkistä tai fyysistä vahinkoa. Prosessin aikana ei ole kerätty asiakkaiden tietoja, eikä opinnäytetyön aikana ole muodostunut henkilörekisteriä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2020.)

## 5 Asiakaspalautekysely

Opinnäytetyönä luotiin paperinen asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön. Kyselyyn valikoitui lopulta 10 kysymystä, joiden lisäksi kyselyn loppuun lisättiin mahdollisuus antaa vapaata palautetta. Muissa kysymyksissä on lapsia varten valmiit vastausvaihtoehdot, joilla pyritään helpottamaan kyselyyn vastaamista. Kysymykset suunniteltiin mahdollisimman ytimekkäiksi, jotta lapset ymmärtäisivät kysymykset myös ilman aikuisen apua. Kysymysten määrä pidettiin kohtuullisena, jotta kyselyyn käytettävä aika ei venyisi liian pitkäksi. Lisäksi kysely haluttiin

pitää maksimissaan kaksipuolisena, sillä useamman paperin kokonaisuus saattaisi vaikuttaa jo etukäteen lapsesta liian pitkältä. Kyselyn alkuun ei sisällytetty saatesanoja, mutta varsinaisten kysymysten loppuun lisättiin kiitokset, jotta lapsi kokisi antamansa palautteen merkitykselliseksi.

Kyselyn ulkoasusta tuli selkeä ja yksinkertainen. Kyselyä suunniteltaessa oli ajatuksena kuvittaa sitä, mutta lopulta vastausvaihtoehdoissa olevien hymynaamojen ajateltiin olevan riittäviä. Kyselyn ulkoasua piristävä vihreä väri tuo kyselyyn ryhdikkyyttä ja selkeyttä.

- Oliko sinulla tervetullut olo, kun muutit Terholaan?  

- Oletko tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan?  

- Oletko saanut tarpeeksi tietoa Terholan arjesta ja käytännöistä?  

- Onko sinulla ollut turvallinen olo Terholassa?  

- Oletko saanut Terholassa ollessasi tarpeeksi ruokaa?  

- Onko sinusta tuntunut, että aikuiset ovat olleet Terholassa sinua varten?  

- Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi olo, että mielipiteitäsi kuunnellaan ja että mielipiteilläsi on merkitystä?  


Kuvio 8: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön, sivu 1

• Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi mahdollisuus pitää perheenjäseniin ja kavereihin normaalisti yhteyttä?

😊 😐 😞

• Onko sinulle kerrottu, kuka on sosiaalityöntekijäsi ja miten voit olla häneen yhteydessä?

😊 😐 😞

• Onko sinulla Terholassa ollessasi ollut mahdollisuus päästä esimerkiksi lääkäriin, jos on tarvinnut?

😊 😐 😞

Kiitos vastauksistasi!

Tähän voit jättää palautetta tai kertoa tarkemmin mielipiteistäsi ja kokemuksistasi Terholassa viettämästäsi ajasta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kuvio 9: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön, sivu 2

Opinnäytetyöprosessin jälkeen on tarkoitus ottaa asiakaspalautekysely aktiiviseen käyttöön osasto Terholassa. Tarkoitus on, että osastolle sijoitetut lapset vastaisivat kyselyyn sijoituksensa loppupuolella, jolloin heille on ehtinyt kertyä mahdollisimman kattavasti kokemuksia ja mielipiteitä kyselyssä esiintyvistä teemoista. Ohjaajan pyytäessä lasta vastaamaan kyselyyn hän kertoo lapselle palautteen keräämisestä ja sen käyttämisestä, sekä

esimerkiksi kyselyn anonymiteetista. Lapsi voi täyttää kyselyn haluamassaan paikassa, kuten omassa huoneessaan ja tarvittaessa myös pyytää ohjaajan apua vastaamiseen. Täytetyt kyselyt toimitetaan osaston vastaavalle ohjaajalle, joka tilastoi kyselyillä saadut vastaukset mahdollista jatkokäyttöä varten. Vastauksista nousseita teemoja voidaan nostaa esille ja keskusteltavaksi työryhmän kesken, sekä viedä tiedoksi esimerkiksi laitoksen esimiehelle. Saatujen palautteiden perusteella voidaan tarkastella osaston ja yksikön toimintaa suuremmissa mittakaavassa ja kehittää toiminnan laatua.

## 6 Arviointi

Palautteenkeruumenetelmiä arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, palveleeko palautteen keruu työn tavoitteita ja onko se yrityksen arvojen ja toimintatavan mukainen. On myös tärkeää pohtia, onko palautteenkeruumenetelmä tarkoituksenmukainen. (Ranne 2006, 154.) Opinnäytetyön arvioinnin keskiössä on Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön toteutettu asiakaspalautekysely, sekä opinnäytetyötä varten asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Lisäksi opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena arvioitaessa tulee ottaa huomioon projektin aikataulut, yhteistyö prosessin eri vaiheissa niin koulun kuin yhteistyökumppanin kanssa.

Luodulle asiakaspalautekyselylle oli kaksi tavoitetta. Kyselyn tulisi olla sellainen, jonka avulla saataisiin ensisijaisesti selvitettyä lasten mielipiteitä. Toisena tavoitteena oli luoda kysely, jolla saataisiin samalla kerättyä palautetta Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikölle tulevaisuutta ja toiminnan kehittämistä varten. Kyselystä mahdollisimman kattavan arvion saamiseksi kerättiin palautetta kyselystä niin vastaanotto-osaston henkilökunnalta kuin osastolle sijoitetuilta lapsiltakin.




### 6.1 Kyselystä saatu palaute asiakkailta

Opinnäytetyön arviointia varten kerättiin asiakaspalautekyselystä palautetta osasto Terholan asiakkailta, jotka toimivat asiakaspalautekyselyn kohderyhmänä. Ajatuksena oli pyytää muutamilta lapsilta palautetta asiakaspalautekyselyn toimivuudesta käytännössä ja pyytää heitä vastaamaan kyselyyn. Tällöin kyselyyn voitaisiin vielä tarvittavia muutoksia heiltä saadun palautteen sekä käytännön kokemusten perusteella.




Palautteiden keräämistä varten suunniteltiin toinen, erillinen lomake, jonka lapset voivat täyttää varsinaisen kyselyn täytettyään. Lomaketta suunniteltaessa valittiin samanlainen teema, kuin varsinaisessa asiakaspalautekyselyssä: fontti, vastausvaihtoehdot, sekä lomakkeen ulkoasu luotiin samantapaisiksi. Kysymykset suunniteltiin opinnäytetyön tavoitteisiin pohjautuen, jotta tällä lomakkeella saadulla palautteella voitaisiin kerätä palautetta siitä, kuinka hyvin opinnäytetyön tavoitteisiin on päästy lasten näkökulmasta katsottuna.

Alkuperäisen palautekyselyn tapaan tämänkin kyselyn loppuun jätettiin muutama rivi tyhjää tilaa, joihin lapsi voi halutessaan kirjoittaa vapaata palautetta joko tästä tai aiemmasta kyselystä. Tämä palautelomake annettiin myös osasto Terholan käyttöön. Näin palautetta voidaan halutessaan kerätä kyselyn jatkokehittämistä ja sitä kautta opinnäytetyöllä sekä varsinaisella asiakaspalautekyselyllä mahdollisimman suuren hyödyn saavuttamista varten.




- Ymmärsitkö kyselyssä esitetyt kysymykset?




- Oliko kysymyksiin helppo vastata?




- Oliko kysely sopivan pituinen?

- Tuntuiko sinusta, että kyselyn avulla haluttiin selvittää sinun mielipiteitäsi ja kokemuksiasi?

- Tuntuiko sinusta, että kyselyn avulla sinulla on mahdollisuus antaa palautetta?

Kiitos vastauksistasi!

Muuta kommentoitavaa aiemmasta, tai tästä kyselystä:

---



---



---



---

Kuvio 10: Asiakaspalautekyselyä koskeva palautelomake lapsille

Palautetta kyselystä saatiin kerättyä viideltä lapselta. Heitä pyydettiin vastaamaan ensin varsinaiseen asiakaspalautekyselyyn osastolla järjestettävän lasten kokouksen yhteydessä. Tilanteessa oli läsnä lapset, sekä kaksi osastolla työskentelevää sosiaaliohjaajaa. Ennen kyselyyn vastaamista ohjaajat alustivat tapahtumaa lapsille kertomalla heille niin asiakaspalautekyselystä, kuin sillä kerättävästä palautteesta ja sen käyttötarkoituksesta.

Kyselyyn vastattuaan lapsille annettiin asiakaspalautekyselyä koskevat palautelomakkeet täytettäväksi.

Lapsilta saatujen palautteiden perusteella kyselyä voidaan pitää onnistuneena. Kaikissa saaduissa vastauksissa esiintyi hajontaa, mutta jokaisen kysymyksen vastausten perusteella voitiin muodostaa selkeä mielipide-enemmistö. Kyselyn perusteella lapset olivat ymmärtäneet kyselyssä esitetyt kysymykset ja kokenut että kyselyyn oli helppo vastata. Näissä kysymyksissä vain yksi lapsi oli valinnut neutraalin hymynaaman vastaukseen. Neljä viidestä lapsesta oli sitä mieltä, että kyselyllä haluttiin selvittää lapsen mielipiteitä ja kolme viidestä oli kokenut voivansa antaa palautetta kyselyn avulla. Lapsista kukaan ei ollut jättänyt varsinaista palautetta kyselyn vapaan sanaan osioon. Kaksi lasta oli kertonut tässä yhteydessä, ettei heillä ole kommentteja tai palautetta annettavana.

Eniten hajontaa vastausten kesken havaittiin kysymyksen ”Oliko kysymyksiä liikaa?” vastauksissa. Tämä voi johtua siitä, että kysymyksen muotoilu verrattuna vastausvaihtoehtoihin saattaa olla hankala tulkita. Mikäli lapsen mielestä kyselyssä on ollut liikaa kysymyksiä ja hän vastaa ”kyllä”, kuvastaa se muissa vastauksissa iloista hymynaamaa. Mikäli lapsen mielestä kysely on ollut liian pitkä, se vastaa negatiivista tunnetta, mikä taas on ristiriidassa vastausvaihtoehdon ”kyllä” positiivisen hymynaaman kanssa. Tämä saattaa aiheuttaa lapsessa hämmennystä. Kysymyksen voisikin muuttaa jatkoa varten esimerkiksi muotoon ”Oliko kysely sopivan pituinen?”, jolloin vastausvaihtoehdon valitseminen olisi selkeämmässä linjassa muiden kysymysten ja annettujen vastausvaihtoehtojen kanssa. Näin voitaisiin seurata, onko vastauksissa edelleen hajontaa ja mahdollisesti sen johtuvan lasten eriävistä mielipiteistä, eikä kysymyksen asettelusta.

## 6.2 Kyselystä saatu palaute henkilökunnalta

Opinnäytetyön arviointia varten kerättiin asiakaspalautekyselystä palautetta osasto Terholan henkilökunnalta. Osastolla työskentelevistä kahdeksasta sosiaaliohjaajasta haastateltiin palautteen keräämistä varten kolmea sosiaaliohjaajaa sekä vastaavaa ohjaajaa. Haastateltaville henkilöille annettiin mahdollisuus tutustua toteutettuun asiakaspalautekyselyyn ennen haastattelua.

Haastattelun aluksi kerrottiin jokaiselle haastateltavalle opinnäytetyöstä ja sen tavoitteista. Kaikille haastatelluille henkilöille esitettiin samat kysymykset: ”Uskotko, että kyselyn avulla voidaan kerätä lasten mielipiteitä?”, ”Uskotko, että lapsilta saadaan kerättyä sellaista tietoa, josta on jatkossa hyötyä Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikön toiminnan kehittämistä varten?” ja ”Onko sinulla muutos- tai parannusehdotuksia kyselyä varten?”. Lopuksi jokainen sai vielä esittää vapaata palautetta ja kommentteja yleisesti koskien asiakaspalautekyselyä ja opinnäytetyötä.

Haastateltavat työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että kyselyllä voidaan selvittää osastolle sijoitettujen lasten mielipiteitä. Kaikki haastateltavat kokivat, että kyselyllä voidaan myös kerätä sellaista tietoa, josta on jatkossa hyötyä Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön toiminnan kehittämistä varten. Kenelläkään haastateltavista työntekijöistä ei ollut varsinaisia muutos- tai parannusehdotuksia kyselyä varten. Pohdinnassa oli, voisiko jokaisen kysymyksen jälkeen jättää yhden tai useamman tyhjän rivin, jotta lapsi voisi halutessaan tarkentaa vastaustaan kyseiseen kysymykseen. Toisaalta taas kyselyn lopussa on tätä varten tyhjää tilaa ja ylimääräiset rivit pidentäisivät kyselyä, joka saattaa olla joillekin lapsille jo tällaisenaan pitkä. Rivejä lisättäessä kyselyn ulkoasu saattaisi myös muuttua sekavan näköiseksi.

Haastateltavilta työntekijöiltä saatiin ainoastaan positiivista palautetta kyselystä ja kyselyä pidettiin hyvänä. Kyselyn aktiivista käyttöä toivottiin jatkossa ja sillä saadut palautteet koettiin arvokkaina. Palautteissa pidettiin kyselyä soveltuvana osaston asiakkaisiin ja ikäryhmään nähden. Kyselyyn valikoituneet kysymykset nähtiin lapsien kannalta ymmärrettävinä ja hyvin muotoiltuna. Kyselyn sisällöstä nostettiin esiin hyvän kohtelun suunnitelmaa koskeva kysymys, sekä osio vapaalle sanalle, joita pidettiin tärkeinä. Lapsen oman osallisuuden toteutuminen kyselyyn vastaamisessa koettiin hyvänä asiana.

Kyselyn ulkoasu koettiin myös lapsiystävällisenä. Kyselyssä käytetyn vihreän värin ja hymynaamojen koettiin tekevän kyselystä lapsen näkökulmasta katsottuna helposti lähestyttävämmän. Esimerkkinä tuotiin esiin, että pelkkä mustavalkoinen kysely olisi ollut varmasti lasten näkökulmasta katsottuna antanut virallisemmän ja tutkimuksellisemmän kuvan.

Haastatelluista sosiaaliohjaajista kaksi oli ollut läsnä tilanteissa, joissa lapset vastasivat asiakaspalautekyselyyn. Heiltä pyydettiin vapaamuotoista palautetta siitä, miten olivat kokeneet kyselyn täyttämisen sujuvan, olivatko he tehneet joitakin havaintoja tai olivatko lapset esimerkiksi tarvinneet apua kyselyn täyttämiseen. Kaksi viidestä lapsesta oli halunnut täyttää kyselyn omassa huoneessaan. Kukaan viidestä lapsesta ei ollut tarvinnut ohjaajien apua kyselyyn vastaamiseen. Työntekijöille oli jäänyt tunne, että lapset kokivat kyselyyn vastaamisen tärkeänä ja vastaaminen oli vaikuttanut vaivattomalta siltä osin, mitä ohjaajat olivat tilannetta seuranneet.

### 6.3 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyöprosessi on edennyt alusta alkaen tehokkaasti ja suunnitelmien mukaisesti. Yhteistyö Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön osasto Terholan kanssa on ollut moitteetonta ja sujuvaa. Prosessin eri vaiheissa heränneisiin kysymyksiin on haettu vastauksia yhdessä työelämän kumppanin edustajan kanssa. Eri ratkaisuvaihtoehtoja pohtiessa on pyritty huomioimaan yhtä lailla opinnäytetyön tavoitteita ja lastensuojelulaitosta, sekä sinne



sijoitettuja lapsia tulevaisuudessa hyödyttäviä seikkoja mahdollisimman kattavasti. Myös koulun kanssa tehty yhteistyö koettiin sujuvana ja ohjaavalta opettajalta saatiin tarvittavissa määrin apua kaikissa prosessin eri vaiheissa.

Loppua kohden haasteita prosessin onnistumiselle toi tutkimusluvan viivästyminen, mikä kavensi mahdollisuuksia hankkia kyselylomakkeesta kattavasti palautetta kyselyn jatkokehitystä ja arviointia varten. Aikataulun puitteissa ehdittiin kerätä palautetta vain yhdestä kyselyn versiosta. Mikäli aikaa olisi ollut enemmän, olisi kyselyä voitu vielä muokata saatujen palautteiden perusteella ja mahdollisesti kokeilla kyselyn toimivuutta vielä uudemman kerran. Tulevia vastaavan kaltaisia projekteja ajatellen olisi hyvä varata reilusti lisääaikaa myös mahdollisille takaisuille, jotta projektin mitkään työvaiheet eivät kärsisi aikataulumuutosten takia. Tässä tapauksessa kuitenkin itse tuotos eli asiakastytyväisyyskysely saatiin luotua onnistuneesti ja ajallaan, mikä on opinnäytetyötä ajatellen oleellisin asia. Kyselystä saatiin myös kerättyä palautetta sen verran, että palautetta voidaan pitää luotettavana.

Asiakaspalautekyselyn luominen oli mielenkiintoinen projekti ja voidaan todeta, että sen osalta päästiin opinnäytetyön tavoitteisiin. Luodulla asiakaspalautekyselyllä on saatu selvitettyä lasten ja nuorten mielipiteitä. Asiakaspalautekyselystä saatu palaute on ollut positiivista ja sillä on pystytty vastaamaan niin toimintayksikön kuin lastenkin tarpeisiin. Lähtötilanteeseen verrattuna molempien sekä sijoitettujen lasten että Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön näkökulmista katsottuna opinnäytetyöllä on tehty huomattavaa parannusta lähtötilanteeseen, jossa yksikössä ei ollut käytössä minkäänlaista menetelmää palautteen keräämistä varten. Osasto Terholan käyttöön luovutettiin myös erillinen palautelomake, jolla voidaan kerätä lasten mielipiteitä varsinaisesta asiakaspalautekyselystä ja saatujen palautteiden perusteella kehittää varsinaista kyselyä vielä jatkossakin yhä enemmän lasten ja yksikön tarpeisiin sopivaksi.

Toimintayksikössä ei ole ennen opinnäytetyön valmistumista kerätty suoraa palautetta asiakkailta. Tämän vuoksi ei ole kattavasti tietoa siitä, miten lapset yleisesti suhtautuvat asiakaspalautekyselyn täyttämiseen tai omista mielipiteistään kertomiseen. On otettava huomioon myös se mahdollisuus, että osa lapsista saattaa kieltäytyä kyselyyn vastaamisesta ja kokea vastaamisen esimerkiksi ahdistavana tai liian vaikeana. Mielestäni tätä on kunnioitettava kyselyä käytettäessä, sillä kyselyyn vastaamisen tulisi perustua vapaaehtoisuuteen eikä lapsia saisi painostaa vastaamaan kyselyyn. Paineen alla tai oman tahtonsa vastaisesti kyselyyn vastaaminen saattaisi vaikuttaa annettuihin vastauksiin. Kaikki osastolle sijoitetut lapset eivät välttämättä pysty vastaamaan kyselyyn ollenkaan, tai kykenevät siihen vain osittain esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn vuoksi. Myös tämä tulee huomioida kyselyn käytössä ja esimerkiksi miettiä, miten ohjaaja voisi tukea ja auttaa lasta kyselyyn vastaamisessa.

Kyselyä suunniteltaessa on pohdittu, miten kaikille lapsille varmistetaan yhtäläiset mahdollisuudet vastata kyselyyn. Lukutaidottomat lapset voidaan huomioida niin, että ohjaaja lukee kyselyn kysymykset ja lapset voivat valita itse vastausvaihtoehdoista haluamansa ja merkitä sen lomakkeeseen. Näin lapsi pääsee itse osalliseksi kyselyn täyttämiseen. Samalla tavalla voidaan toimia niiden lasten kohdalla, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä ja apuna voidaan käyttää esimerkiksi kääntäjää. Lisäksi kysely tullaan käännättää valmiiksi joillekin yleisimmille kielille. Kysely on tarkoitus myös siirtää tulevaisuudessa sähköiseen muotoon.

Asiakaspalautekyselyn onnistumisesta huolimatta sillä saavutettavaa hyötyä ei voida vielä varmasti arvioida. Esimerkiksi edellä mainittujen tilanteiden takia kaikkien sijoitettujen lasten mielipiteitä ei välttämättä saada selvitettyä sopivasta menetelmästä huolimatta. Vaikka menetelmää olisi ehditty testaamaan käytännössä enemmän ja kehitetty vielä eteenpäin saadun palautteen perusteella, ei todennäköisesti saataisi kehitettyä menetelmää, jolla saataisiin kaikkien sijoitettujen lasten mielipiteet selvitettyä, sillä kyselyyn vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen.

Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikön ja osasto Terholan nähtäväksi jää, kuinka pitkälle kyselyä voidaan vielä kehittää ja kuinka suurelta osin asiakkaiden mielipiteitä saadaan selville kyselyn avulla. Myös tosiasiallinen hyöty toimintayksikön näkökulmasta selvinnee vasta pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna, kun saatuja vastauksia voidaan tutkia suurempana joukkona. Mikäli haluttaisiin selvittää lasten mielipiteitä vielä tarkemmin asiakaspalautekyselyssä käsiteltyihin teemoihin liittyen voi valmista asiakaspalautekyselyä käyttää pohjana kattavamman kyselyn luomiseksi. Kyselylomaketta voidaan soveltaa myös haastattelun muotoon, mikäli palautetta päädyttäisiin tulevaisuudessa keräämään haastattelemalla. Kysely on siirrettävissä sellaisenaan sähköiseen muotoon, jos tähän tarkoitukseen löytyy sopiva alusta. Mikäli kysely koetaan siinä määrin onnistuneeksi, että sillä voidaan saavuttaa suurempaa hyötyä koko Lasten ja nuorten vastaanotto toiminnan yksikölle ja sen toiminnan kehittämiseksi, voidaan kysely ottaa käyttöön myös yksikön muilla arviointiosastoilla. Kyselyä voidaan tarvittaessa muokata kunkin osaston tarpeita vastaavaksi, esimerkiksi asiakkaiden ikä huomioiden, jotta kyselyllä voidaan saavuttaa maksimaalinen hyöty.

## Lähteet

## Painetut

Bardy, M. (toim.) 2013. Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print.

Hakalehto S., Toivonen V. (toim.) 2016. Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ojasalo, M., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ranne, J. 2006. Anna palaa! - käytännön palautetietokirja. Helsinki: Hakapaino.

Rasila, M., Pitkonen, M. 2009. Ihana, kamala palaute. Helsinki: Yrityskirjat.

Saastamoinen, K. 2018. Lapsi sijaishuollossa - yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet. Helsinki: Edita.

Taskinen, S. 2012. Lastensuojelulain soveltaminen. 1.-2. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

## Sähköiset

Aluehallintavirasto. 2020. Aluehallintavirastot. Viitattu 29.10.2020.  
<https://www.avi.fi/web/avi/aluehallintovirastot>

Espoon kaupunki. 2016. Kehittämistyön kokemukset Espoon lastensuojelussa. Viitattu 28.10.2020.  
[http://www.socca.fi/files/5659/Kehittamistyyn\\_kokemukset\\_Espoon\\_lastensuojelussa\\_Mari\\_Ahlstrom\\_19.9.2016.pdf](http://www.socca.fi/files/5659/Kehittamistyyn_kokemukset_Espoon_lastensuojelussa_Mari_Ahlstrom_19.9.2016.pdf)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817. Viitattu 24.10.2020.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Lastensuojelu 2019. 2020. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti. Viitattu 12.10.2020.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28\\_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 10.10.2020.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L1P1>

Lastensuojelun keskusliitto. 2020. Sijaishuollon valvontaan tarvitaan yhteinen rakenne. Viitattu 12.10.2020. <https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/sijaishuollon-valvontaan-tarvitaan-yhtenainen-rakenne/>

Perhehoitolaki 2015/263. Viitattu 24.10.2020.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150263#P1>

Socialstyrelsen. 2019. Barns behov i centrum, BBIC. Viitattu 19.10.2020.

<https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum/>

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Viitattu 29.10.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P48>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937-1983. Viitattu 25.10.2020.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74821/Rap\\_2016\\_22.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74821/Rap_2016_22.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu 10.10.2020.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM\\_2019\\_8\\_J\\_Lastensuojelun\\_laatusuositus.pdf?sequence=4](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020a. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Viitattu 25.10.2020.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162414/STM\\_2020\\_28\\_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162414/STM_2020_28_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020b. Lastensuojelulain muutokset 1.1.2020. Viitattu 12.10.2020. <https://stm.fi/lastensuojelulain-muutokset>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020c. Työryhmä esittää muutoksia lastensuojelun sijaishuoltoon - sosiaalityöntekijällä voisi olla enintään 35 lasta asiakkaana. Viitattu 25.10.2020. <https://stm.fi/-/tyoryhma-esittaa-muutoksia-lastensuojelun-sijaishuoltoon-sosiaalityontekijalla-voisi-olla-enintaan-35-lastasiakkaana>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 20.10.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020a. Lastensuojeluilmoitus. Viitattu 12.10.2020.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020b. Lastensuojelun tilastoa. Viitattu 22.10.2020.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/lastensuojelu-ja-thl/lastensuojelun-tilastoa>

Turun kaupunki. 2018. Lastenkoti lasten silmin. Viitattu 21.10.2020.

[https://issuu.com/turunviestinta/docs/asiakasraatien\\_vihkonen\\_15112018?e=2842005/65895334](https://issuu.com/turunviestinta/docs/asiakasraatien_vihkonen_15112018?e=2842005/65895334)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2020. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Viitattu 2.11.2020.

<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Valvira. 2016. Omavalvonta sosiaalihuollossa. Viitattu 12.10.2020.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valvira. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023. Viitattu 12.10.2020.

[https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sosiaali\\_ja\\_terveydenhuollon\\_valtakunnallinen\\_valvontaohjelma\\_2020\\_2023.pdf/25bf2713-b705-e124-8ab6-411a92424d4b?t=1583908687387](https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sosiaali_ja_terveydenhuollon_valtakunnallinen_valvontaohjelma_2020_2023.pdf/25bf2713-b705-e124-8ab6-411a92424d4b?t=1583908687387)

Vantaan kaupunki. 2020a. Lapsen asuminen kodin ulkopuolella. Viitattu 8.10.2020.  
[https://www.vantaa.fi/terveys-  
\\_ja\\_sosiaalipalvelut/lapsiperheiden\\_palvelut/lastensuojelu/lasten\\_vastaanottokodit](https://www.vantaa.fi/terveys-ja_sosiaalipalvelut/lapsiperheiden_palvelut/lastensuojelu/lasten_vastaanottokodit)

Vantaan kaupunki. 2020b. Palaute lastensuojelun palveluista. Viitattu 10.10.2020.  
[https://link.webropolsurveys.com/Participation/Public/c7c275cc-f518-4f83-8e4b-  
ae836a0fb25c?displayId=Fin1961728](https://link.webropolsurveys.com/Participation/Public/c7c275cc-f518-4f83-8e4b-ae836a0fb25c?displayId=Fin1961728)

Vantaan sanomat. 2019. Lähde Vantaan sanomille: Lastensuojelu on taas pahassa kriisissä - sote-pomo epäilee Helsingin palkkanokittelua. Viitattu 22.10.2020.  
<https://www.vantaasanomat.fi/paikalliset/1235659>

Yle. 2018a. Yllätystarkastus paljasti lukuisia epäkohtia koulukodissa - Pohjolakodin mukaan ongelma on osin laissa, lapsiasiavaltuutettu varoittaa lain yläpuolelle asettumista. Viitattu 26.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10397919>

Yle 2018b. Kohu-uutiset koulukodista järkyttivät - lasten kuulemisesta tulee pakollista, perheministeri Saarikko lupaa myös lisää valvontaa. Viitattu 27.10.2020.  
<https://yle.fi/uutiset/3-10412809>

Yle. 2019. Jo toisessa lastensuojelulaitoksessa rikostutkinta: Loikalan kartanon johtoa epäillään vapaudenriistosta, pakottamisesta ja pahoinpitelystä. Viitattu 27.10.2020.  
<https://yle.fi/uutiset/3-10969524>

#### Julkaisemattomat

Vantaan kaupunki 2020c. Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön omavalvontasuunnitelma 2020. Viitattu 17.10.2020.

Vantaan kaupunki 2020d. Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön Hyvän kohtelun suunnitelma 2020. Viitattu 29.10.2020.

## Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön tavoitteet .....	10
Kuvio 2: Lastensuojeluilmoitusten lukumäärä Suomessa vuosina 2008-2019 (THL) .....	14
Kuvio 3: Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärät vuosina 1991-2019 (THL) .....	17
Kuvio 4: Lastensuojelun palveluiden toimialavastuut (Sosiaali- ja terveysministeriö) .....	21
Kuvio 5: BBIC-malli (Espoon kaupunki 2016) .....	26
Kuvio 6: Lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit ja niiden pohjalta luodut kysymykset asiakaspalautekyselyyn .....	39
Kuvio 7: Asiakaspalautekyselyn vastausvaihtoehdot .....	40
Kuvio 8: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön, sivu 1 .....	43
Kuvio 9: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön, sivu 2 .....	44
Kuvio 10: Asiakaspalautekyselyä koskeva palautelomake lapsille .....	46

## Liitteet

Liite 1: Vantaan kaupungin asiakaspalautekysely .....	56
Liite 2: Lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon kriteerit .....	57
Liite 3: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottotoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön .....	63
Liite 4: Asiakaspalautekyselyä koskeva palautekysely lapsille .....	65
Liite 5: Päätös tutkimusluvasta .....	66

## Liite 1: Vantaan kaupungin asiakaspalautekysely

### Palaute lastensuojelun palvelusta / Respons om barnskyddets tjänster / Feedback on Child Welfare services

#### 1. Vastaaja / Svareperson / Respondent

- Vanhempi / Förälder / Adult  
 Lapsi / Barn / Child, Nuori/Ung/Yuoth  
 Muu / Någon annan / Other

#### 2. Toivoimme sinun arvioivan saamaasi palvelua/ Vi hoppas att du gör en bedömning av den service du fått/ We kindly ask you to assess the service you received

	Täysin eri mieltä / Helt av annan åsikt / Fully disagree	Osoittain eri mieltä / Delvis av annan åsikt/ Somewhat disagree	Osoittain samaa mieltä / Delvis av samma åsikt / Somewhat agree	Täysin samaa mieltä / Helt av samma åsikt / Fully agree
Palvelu toteutui minulle / perheelleni sopivana ajankohtana. / Servicen gavs vid en tidpunkt som passade mig /vår familj./ The service was provided at a time suitable for me / my family.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijät olivat ammattitaitoisia. Personalen var yrkeskunnig. The employees were professional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielipiteeni otettiin huomioon. Mina åsikter togs i beaktande. My opinions were accounted for.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijöiden toiminta oli avointa. Personalens verksamhet var öppen. The employees acted openly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minua koskevista asioista puhuttiin niin, että ymmärsin ne./ Saker som berörde mig togs upp att jag förstod dem./ I was told about issues affecting me in such a way that I understood them.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän mitä palvelutapahtumasta kirjattiin asiakirjoihini./ Jag vet vad som antecknades om servicehändelsen i mina handlingar./ I know what was entered into the documents about the service transaction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain riittävästi tietoa. Jag fick tillräckligt med information. I received enough information.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijät ymmärsivät minun / perheeni tilannetta./ Personalen uppfattade min / vår familjs situation./ The employees understood my / my family's situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain asiallista kohtelua. Jag blev sakligt bemött. I was treated properly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain toivomaani tukea omaani / perheeni tilanteeseen./ Jag fick stöd enligt önskemål för min / vår familjs situation./ I received the support I hoped for my/ my family's situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koin palvelun hyödyllisenä. Jag upplevde att servicen var till nytta. I deemed the service useful.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain osallistua päätöksentekoon./ Jag fick delta i beslutsfattandet./ I was allowed to participate in the decisionmaking.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. Mikä oli toimivaa ja hyvää? Vad fungerade och var bra? What worked well and was good?

#### 4. Mitä kehittäisit? Vad skulle du utveckla? What would you develop further?

#### 5. Palvelu, jota palautteesi koskee

- Itä-Vantaan lastensuojelun avoimuusyksikkö  
 Länsi-Vantaan lastensuojelun avoimuusyksikkö  
 Sijaishuollon sosiaalityö/ laitoshoido  
 Sijaishuollon sosiaalityö/ perhehoito  
 Sijaishuollon sosiaalityö/ jälkihuolto

Lähetä





Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhekodin perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/-ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<p><b>Kriteeri 3</b> Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallaan kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvalliseksi sijais-huoltopaikassa.</p>	<p>Tapaa säännöllisesti lapsen kahden kesken ja hyödyntää erilaisia lapsen kokemusten kuulemisen tapoja. Arvioi lapsen kokemuksen turvallisuudesta. Vahvistaa lapsen uskoa kokemusista kertomisen tärkeyteen. Huolehtii lapsen kokemattomuuden ja yksituisuuden suojan toteutumisesta yhteistyössä palveluntuottajan tai perhehoitajan kanssa. Varmistaa, että lapsi ei tule kiusatuksi, hyväksikäytetyksi tai leimatuksi sijaishuoltopaikassa ja sen ulkopuolella vertais- ja aikuisuhteissa.<sup>4</sup> Leikee yhteistyössä sijaishuoltopaikan ja muiden asiantuntijain kanssa luvatonta poissaoloilanteissa ja mahdollistaa lainmukaiset ja turvalliset toimintatavat.<sup>25</sup> Lyökentelee lapsen biologisen vanhempien ja muiden läheisten kanssa tilanteissa, joissa he tukevat tai mahdollistavat lapsen luvatonta poissaoloa.</p>	<p>Varmistaa ja huolehtii siitä, että lapsi on turvassa ja kokee olevansa turvassa. Varmistaa, että lapsi ei tule kiusatuksi, hyväksikäytetyksi tai leimatuksi sijaishuoltopaikkaan ja sen ulkopuolella vertais- ja aikuisuhteissa.<sup>4</sup> Vahvistaa lapsen uskoa kokemusista kertomisen tärkeyteen. Huolehtii lapsen kokemattomuuden ja yksituisuuden suojan toteutumisesta. Toimii siten, että lapsella on turvalliset rajat. Ilmoittaa välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (tai päiväystyöntekijälle), mikäli lapsi poistuu luvatta perheestä tai jää sinne palaamatta sovitulta menolta tai muusta ylittävältä tilanteesta. Etsii ja noutaa tarvittaessa palaamatta jääneen lapsen. Huolehtii, että lapsi on tervetullut takaisin. Käsittelee asian lapsen kanssa. Osallistuu tarvittaessa asian selvittelyyn sosiaalityöntekijän ja muiden asiantuntijain kanssa.</p>	<p>Tarjaa perhehoitajille heidän tarvitsemansa tuen ja palvelut kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Lukee perhehoitajia niin, että he pystyvät luomaan lapselle turvallisen kasvuympäristön. Huolehtii siitä, että perhehoitajilla on valmiudet havaita ja puuttua mahdollisiin kiusaamis- ja hyväksikäyttölanteisiin. Lukee perhehoitajia niin, että heillä on valmiudet käsitellä lasten kokemuksia ja sensitiivisiä aiheita yhdessä lapsen kanssa. Tukee perhehoitajia niin, että heillä on valmiuksia toimia myös mahdollisissa ristiriitaisissa tilanteissa lapsen kokemattomuutta ja yksituisuutta kunnioittavalla tavalla. Lukee perhehoitajia ylittävissä tilanteissa toimimisessa.</p>	<p>Varmistaa ja huolehtii siitä, että lapsi on turvassa ja kokee olevansa turvassa. Varmistaa, että lapsi ei tule kiusatuksi, hyväksikäytetyksi tai leimatuksi sijaishuoltopaikkaan ja sen ulkopuolella vertais- ja aikuisuhteissa.<sup>4</sup> Vahvistaa lapsen uskoa kokemusista kertomisen tärkeyteen. Huolehtii lapsen kokemattomuuden ja yksituisuuden suojan toteutumisesta. Toimii siten, että lapsella on turvalliset rajat. Ilmoittaa välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (tai päiväystyöntekijälle), mikäli lapsi poistuu luvatta perhekodista tai jää sinne palaamatta sovitulta menolta tai muusta ylittävältä tilanteesta. Etsii ja noutaa tarvittaessa palaamatta jääneen lapsen. Huolehtii, että lapsi on tervetullut takaisin. Käsittelee asian lapsen kanssa. Osallistuu tarvittaessa asian selvittelyyn sosiaalityöntekijän ja muiden asiantuntijain kanssa.</p>	<p>Varmistaa ja huolehtii siitä, että lapsi on turvassa ja kokee olevansa turvassa. Varmistaa, että lapsi ei tule kiusatuksi, hyväksikäytetyksi tai leimatuksi sijaishuoltopaikkaan ja sen ulkopuolella vertais- ja aikuisuhteissa.<sup>4</sup> Vahvistaa lapsen uskoa kokemusista kertomisen tärkeyteen. Huolehtii lapsen kokemattomuuden ja yksituisuuden suojan toteutumisesta. Toimii siten, että lapsella on turvalliset rajat. Ilmoittaa välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (tai päiväystyöntekijälle), mikäli lapsi poistuu luvatta laitoksesta tai jää sinne palaamatta sovitulta menolta tai muusta ylittävältä tilanteesta. Etsii ja noutaa tarvittaessa palaamatta jääneen lapsen. Huolehtii, että lapsi on tervetullut takaisin. Käsittelee asian lapsen kanssa. Osallistuu tarvittaessa asian selvittelyyn sosiaalityöntekijän ja muiden asiantuntijain kanssa.</p>	<p>Huolehtii henkilökunnan riittävästä ammattitaidosta vastata sijoitetuille olevien lasten tarpeisiin. Huolehtii työntekijöiden taustan selvittämisestä. Huolehtii työntekijöiden pysyvyydestä, työnjohtajista ja tukee läydenyhteyksiä. Vastaa siitä, että toimipaikan kulttuuri ja toimintakäytännöt ovat lainmukaiset ja ne kunnioittavat lapsen oikeuksia. Vastaa siitä, että sijaishuoltopaikka on kirjallinen turvallisuusarvioitu ja huolehtii henkilökunnan perehdytyksestä ja toiminta-alueesta. Varmistaa lasta suojelevan ja huolehtivan sekä kannustavan ja osallistavan elinympäristön. Varmistaa ja huolehtii lapsen kokemattomuuden ja yksituisuuden suojan toteutumisesta yksikössä. Huolehtii, että lapsen luvatonta poistumista tai palaamista sääntöjä ja sääntöjä noudatetaan. Laatii kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten luvatonta poissaolojen varalta. Etsii ja noutaa tarvittaessa viipymättä palaamatta jääneen lapsen tai järjestää muutoin lapsen turvallisen paluun takaisin. Huolehtii, että lapsi on tervetullut takaisin sijaishuoltopaikkaan. Varmistaa, että asia käsitellään lapsen kanssa sekä sosiaalityöntekijän ja muiden asiantuntijain kanssa.</p>	<p>Huolehtii työntekijöiden ja perhehoitajien taustan selvittämisestä ja käyttämänsä sijaishuoltopaikkojen turvallisuudesta. Huolehtii riittävästä tuesta ja palvelujen järjestymisestä lapselle sekä sijaishuoltopaikalta. Varmistaa, että sosiaalityöntekijöiden resurssit ovat riittävät suhteessa työn velvoitteisiin. Vastaa käyttämänsä sijaishuoltopaikkojen ohjauksesta ja valvonnasta kunnan vastuulle määritellyjen tehtävien mukaisesti. Toimii ennakoivasti niin, että lasten tarpeettomia sijaishuoltopaikkojen muutamia voidaan välttää. Huolehtii, että lasten luvatonta poissaolo-tilanteissa tai muissa ylittävissä tilanteissa kaikkien osapuolten vastuut ja velvollisuudet ovat selvät.</p>

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhekodin perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/-ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<p><b>Kriteeri 4</b> Sijaishuoltopaikka lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehityksensä ja sijaishuoltopaikka on lasta arvostava ja kannustava ilmiö.</p>	<p>Huolehtii, että sijaishuoltopaikka antaa lapsen yksilöllisyyttä, turvallisuudentunnetta, yksityisyyttä ja osallisuutta lapsen huolosta ja lapsen osallisuudesta annetun lain (361/1983) 1 §:n mukaiset kasvu- ja kehityksedellytykset lapselle. Varmistaa lasten kokemuksen kartoittamalla, että sijaishuoltopaikka on lämmin, arvostava ja lasta kannustava ja hänestä välittävä ilmiö. Seuraa että perhehoitaja on lämmän, arvostava ja lasta kannustava ja hänestä välittävä ilmiö. Vastaa siitä, että lapsi saa omaa itseään, huostaanon syitä ja elämäntilannetta koskevat tiedot.</p>	<p>Huolehtii ja vastaa lapsen perushoidosta ja huolenpidosta (riittävä ravinto, erityisruokavaliön huomiointi, riittävä lepo, terveystuhoito). Kohtelee lasta siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä.<sup>4</sup> Vastaa ja huolehtii siitä, että perheen aikuisilla on riittävästi yksilöllistä aikaa lapselle. Vastaa ja huolehtii siitä, että sijoitetun lasten määrä on lain mukainen. Luo lapsen suhteen, joka perustuu lapsen ja hänen biologiseen perheeseen. Varmistaa perhehoitajalle lapsen tarvitsemansa moniammatillisen tuen, koulutuksen ja työnjohtajan, jotta hän pystyy tukemaan lapsen kasvuun ja kehitykseen. Vastaa siitä, että lapsen asema perheessä on tasavertainen suhteissa muihin perheenjäseniin. Elää perhe-elämää ja arkea yhdessä ja luo siten suhteen oppien tuntemaan lapsen. Varmistaa, että lapsi myös pääsee osaksi sijaisperheen lähipiiriä.</p>	<p>Huolehtii siitä, että yksittäisen sijaisperheen toimintakokonaisuus on toimiva ja mahdollistaa sijoitetuille lapsille heidän tarvitsemansa tuen ja yksilöllisen ajan. Huolehtii siitä, että koko sijaisperhe saa tarvitsemansa tukea ja myös sijaisperheen sisäsuhteita tuetaan. Tukee sijaisperhettä niin, että sijaisvanhemmilla on valmiuksia luoda lapsen ja hänen biologiseen perheeseen kunnioittava ja luottamuksellinen suhde. Varmistaa perhehoitajalle hänen tarvitsemansa moniammatillisen tuen, koulutuksen ja työnjohtajan, jotta hän pystyy tukemaan lapsen kasvuun ja kehitykseen. Vastaa siitä, että lapsen asema perheessä on tasavertainen suhteissa muihin perheenjäseniin. Elää perhe-elämää ja arkea yhdessä ja luo siten suhteen oppien tuntemaan lapsen. Vahvistaa lapsen positiivista minäkuvaa, toimijoutta ja sosiaalisia taitoja sekä vahvistaa lapsen tunnetta siitä, että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään.</p>	<p>Huolehtii lapsen perushoidosta ja huolenpidosta (riittävä ravinto, erityisruokavaliön huomiointi, riittävä lepo, terveystuhoito). Kohtelee lasta siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä.<sup>4</sup> Vastaa ja huolehtii siitä, että sijoitetun lasten määrä on lain mukainen. Luo lapsen suhteen, joka perustuu lapsen ja hänen biologiseen perheeseen kunnioittamiseen. Toimii niin, että lapsen ja vanhemman kielellistä, uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan ja huomioidaan arjessa. Toimii niin, että lapsella on hyvä olla sijaishuoltopaikan lapsiryhmässä ja tukee lasten välisiä suhteita. Vastaa siitä, että lapsen asema perheessä on tasavertainen suhteissa muihin perheenjäseniin. Elää perhe-elämää ja arkea yhdessä ja luo siten suhteen oppien tuntemaan lapsen. Vahvistaa lapsen positiivista minäkuvaa, toimijoutta ja sosiaalisia taitoja sekä vahvistaa lapsen tunnetta siitä, että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään. Tukee lapsen sukupuoli-identiteetin rakentumista.</p>	<p>Huolehtii ja vastaa lapsen perushoidosta ja huolenpidosta (riittävä ravinto, erityisruokavaliön huomiointi, riittävä lepo, terveystuhoito). Kohtelee lasta siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä.<sup>4</sup> Luo lapsen suhteen, joka perustuu lapsen ja hänen biologiseen perheeseen kunnioittamiseen. Toimii niin, että lapsella on hyvä olla sijaishuoltopaikan lapsiryhmässä ja tukee lasten välisiä suhteita. Luo suhteen lapsen ja elää arkea lapsen kanssa siten, että oppii tuntemaan lapsen. Vahvistaa lapsen positiivista minäkuvaa, toimijoutta ja sosiaalisia taitoja sekä vahvistaa lapsen tunnetta siitä, että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään. Tukee lapsen sukupuoli-identiteetin rakentumista.</p>	<p>Vastaa ja huolehtii siitä, että henkilökunnan mittaus ja ammattilaisen osaaminen vastaa sijoitetuille lasten tarpeisiin.<sup>7</sup> Vastaa ja huolehtii siitä, että sijoitetun lasten määrä on lain mukainen. Vastaa henkilökunnan hyvinvoinnista sekä ammattilaisesta kehityksestä ja seuraa henkilökunnan pysyvyyttä. Vastaa siitä, että lapsen ja vanhemman kielellistä, uskonnollista ja kulttuurista taustaa kunnioitetaan ja että niiden huomioimiseen on osamaita. Vastaa siitä, että lapsella on hyvä olla sijaishuoltopaikan lapsiryhmässä ja tukee lasten välisiä suhteita. Vastaa siitä, että lapsi saa sijaishuoltopaikassa hänelle luvatut palvelut. Vastaa siitä, että sijaishuoltopaikan työntekijät kohtelevat lasta oikeudenmukaisesti ja kunnioittavat lapsen oikeuksia sekä toimivat työssään tukien lapsen yksilöllisiä tarpeita ja kehitystä.</p>	<p>Varmistaa, että sijaishuoltopaikka on mahdollisuus ammattilaisen kehittymiseen ja jatkokoulutukseen, ja että heillä on johon tuki. Huolehtii käyttämänsä sijaishuoltopaikkojen turvallisuudesta. Vastaa siitä, että sijaishuoltopaikka on lämmin, arvostava ja lasta kannustava ja hänestä välittävä ilmiö. Seuraa että perhehoitaja on lämmän, arvostava ja lasta kannustava ja hänestä välittävä ilmiö. Vastaa siitä, että lapsi saa omaa itseään, huostaanon syitä ja elämäntilannetta koskevat tiedot.</p>

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhehoidon perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/ ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
Kriteeri 4 jatkuu	Varmistaa, että lapsella on omaan elämänsä liittyviä muistoja tallennettuna (esim. valokuvat, oman elämän dokumentointi).	Vahvistaa lapsen positiivista minäkuvaa, toimijuutta ja sosiaalisia taitoja sekä vahvistaa lapsen tunnetta siitä että hän tulee hyväksytyksi omana itsenään. Tukee lapsen sukupuoli-identiteetin rakentumista. Tukee lapsen kehitystä tukemalla ikätason mukaista vastuun ottamista ja elämän taitojen opettelua sekä auttaa lasta ratkaisemaan ongelmatilanteita. Tukee lapsen kuntoutumista ja identiteetin rakentumista ja työstää lapsen elämäntarinaa yhdessä lapsen kanssa. Hakeutuu aktiivisesti mukaan perhehoitajille järjestettävään valmennukseen ja tarvitsessaan jatkokoulutukseen.		Tukee lapsen sukupuoli-identiteetin rakentumista Tukee lapsen kehitystä tukemalla ikätason mukaista vastuun ottamista ja elämän taitojen opettelua sekä auttaa lasta ratkaisemaan ongelmatilanteita. Tukee lapsen kuntoutumista ja identiteetin rakentumista ja työstää lapsen elämäntarinaa yhdessä lapsen kanssa. Vastaa ja huolehtii oman ammatillisen osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä.	Tukee lapsen kehitystä tukemalla ikätason mukaista vastuun ottamista ja elämän taitojen opettelua sekä auttaa lasta ratkaisemaan ongelmatilanteita. Tukee lapsen kuntoutumista ja identiteetin rakentumista ja työstää lapsen elämäntarinaa yhdessä lapsen kanssa. Vastaa ja huolehtii oman ammatillisen osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä.	Vastaa siitä että lasta kohdellaan siten, että hän saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. <sup>4</sup> Varmistaa moniammatillisen tuen laitokselle ja sen työntekijöille.	Huolehtii siitä, että sijaishuollossa olevat lapset saavat tarpeitaan vastaavat ja sovitut palvelut sijaishuoltopaikassa. Huolehtii siitä, että sijaishuollossa olevien lasten palveluketjut ovat sujuvia. Varmistaa hankinnossa laitosten työntekijöiden riittävän mitoituksen, osaamisen ja pysyvyyden.

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhehoidon perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/ ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
Kriteeri 5 Lapsella on mahdollisuus osallistua omaan elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkeen sekä omaa asiakkauttaan päätöksentekoon.	Tukee lapsen osallisuutta päätöksenteossa ja seuraa, että lapsen osallisuus toteutuu myös lapsen sijaishuoltopaikassa. Antaa lapselle hänen ikänsä ja kehitystason mukaisesti tietoa omassa lastensuojeluasiassaan. Kertoo lapselle hänen ikänsä ja kehitystason mukaisella tavalla, miksi hänet on otettu huostaan ja kertoo mitä suunnitella lapsen osalla on jatkossa. <sup>4</sup> Huolehtii siitä, että lapsi tietää omat oikeutensa ja oikeusturvakäsit. <sup>4</sup> Antaa lapselle mahdollisuuden esittää vapaasti mielipiteensä ja toivomuksensa kaikissa häntä koskevissa lastensuojeluasioissa sekä ottaa lapsen mielipiteet ja toivomukset huomioon ennen päätösten tekemistä. Perustelee lapselle tehdyt ratkaisut ja toimenpiteet. Keskustelee lapsen kanssa miten osallisuus konkreettisesti toteutuu ja edistää asiaa tarvittaessa sijaishuoltopaikassa. Käyttää lapsen mielipiteen selvittämisessä tarvittaessa muitakin kuin kielellisiä keinoja (esim. leikki, piirtäminen, kehonkielen havainnointi, jne.). Kiinnittää erityistä huomiota osallisuuden varmistamisessa lapsiin, joilla on erityisiä tarpeita esim. äsiltä kehitysvammaan vuoksi.	Varmistaa ja huolehtii, että sijaisperheen toimintakulttuuri tukee lapsen osallisuutta. Mahdollistaa, että lapsi voi osallistua perheen arkeen ja sen suunnitteluun ja päätöksentekoon samalla tavalla kuin perheen muut lapset. Selvittää lapsen mielipiteet ja toivomukset ja ottaa ne mahdollisuuksien mukaan huomioon. Perustelee lapselle tehdyt ratkaisut. Antaa lapselle tietoa hänen ikänsä ja kehitystason mukaisesti. Tukee ja rohkaisee lasta ilmaisemaan itseään kahdenkeskisissä tilanteissa ja/ tai ryhmätilanteissa. Huomioi lapsen mahdolliset erityiset tarpeet kommunikointiin liittyen (mm. vaihtoehdot kommunikatiivilaineet). Tukee lapsen osallisuutta ja mielipiteen ilmaisemista päätöksentekotilanteissa. Vahvistaa lapsen kykyä ja keinoja vaikuttaa sijaishuoltopaikan arkeen.	Varmistaa ja huolehtii, että sijaisperheen toimintakulttuuri tukee lapsen osallisuutta. Huolehtii, että lapsi voi ilmaista vapaasti mielipiteensä ja toivomuksensa ja että ne otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Varmistaa perhehoitajalle tuen huomioida lapsen mahdolliset erityiset tarpeet kommunikointiin liittyen (mm. vaihtoehdot kommunikatiivilaineet).	Varmistaa ja huolehtii, että perhehoidon toimintakulttuuri tukee lapsen osallisuutta. Mahdollistaa, että lapsi voi osallistua arkeen ja sen suunnitteluun. Selvittää lapsen mielipiteet ja toivomukset ja ottaa ne mahdollisuuksien mukaan huomioon. Perustelee lapselle tehdyt ratkaisut. Antaa lapselle tietoa hänen ikänsä ja kehitystason mukaisesti. Tukee ja rohkaisee lasta ilmaisemaan itseään kahdenkeskisissä tilanteissa ja/ tai ryhmätilanteissa. Tukee lapsen osallisuutta ja mielipiteen ilmaisemista päätöksentekotilanteissa. Huomioi lapsen mahdolliset erityiset tarpeet kommunikointiin liittyen (mm. vaihtoehdot kommunikatiivilaineet). Vahvistaa lapsen kykyä ja keinoja vaikuttaa sijaishuoltopaikan arkeen.	Mahdollistaa, että jokainen lapsi voi halutessaan osallistua laitoksen arjen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Selvittää lapsen mielipiteet ja toivomukset ja ottaa ne mahdollisuuksien mukaan huomioon. Perustelee lapselle tehdyt ratkaisut. Antaa lapselle tietoa hänen ikänsä ja kehitystason mukaisesti. Tukee lapsen osallisuutta ja näkemysten selvittämistä arjessa ja ottaa ne huomioon. Tukee ja rohkaisee lasta ilmaisemaan itseään kahdenkeskisissä tilanteissa ja/ tai ryhmätilanteissa. Vahvistaa lapsen kykyä ja keinoja vaikuttaa sijaishuoltopaikan arjen käytäntöihin. Tukee lapsen osallisuutta ja mielipiteen ilmaisemista päätöksentekotilanteissa. Toimii niin, että lapselle välittyy kokemus siitä, että hänen näkemysensä ja mielipiteensä huomioidaan ja niillä on merkitystä. Huomioi lapsen mahdolliset erityiset tarpeet kommunikointiin liittyen (mm. vaihtoehdot kommunikatiivilaineet).	Varmistaa ja huolehtii, että laitoksen toimintakulttuuri tukee lapsen osallisuutta ja että sen toteuttamiseksi on olemassa konkreettinen suunnitelma ja sen toteutumisen arviointi sovitut käytännöt. <sup>16</sup> Varmistaa, että yksikössä noudatetaan lapsen edun ensisijaisuutta ja lapsen osallisuutta niin, että lapsella on oikeus ilmaista näkemysensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Huolehtii, että lapsen näkemykset tulevat kuulluiksi ja otetaan huomioon. Vastaa siitä, että yksikössä työntekijät tukevat ja rohkaisevat lasta ilmaisemaan itseään kahdenkeskisissä tilanteissa ja/ tai ryhmätilanteissa. Huolehtii siitä, että yksikössä on osamista ja välineitä huomioida lapsen mahdolliset erityiset tarpeet kommunikointiin liittyen (mm. vaihtoehdot kommunikatiivilaineet). Huolehtii, että laitoksessa on lasten osallisuutta tukevia rakenteita, joissa lapset voivat vaikuttaa ryhmään. Mahdollistaa lasten osallistumisen omavaltuutuksen laatimiseen, arviointiin ja tarkistukseen.	Huolehtii ja varmistaa, että lapset voivat ilmaista vapaasti mielipiteensä ja toivomuksensa ja että ne otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Varmistaa tükän sekä lapsen asioista vastaavia sosiaalityöntekijöiden että sijaishuollon palveluiden osalta. Huolehtii siitä, että sosiaalityöntekijöiden toiminta- edellytykset on varmistettu mitoituksilla, jotka mahdollistavat säännölliset tapaamiset riittävässä määrin jotta lapsi tutustuu ja voi rakentaa luottamussuhteita suhdetta työntekijöihin. Edellyttää hankinnassa sijaishuoltopaikoilta lapsen osallisuutta tukevaa toimintakulttuuria (kirjallinen kuvaus omavalvontasuunnitelmasta ja selvitys siitä, miten lasten osallisuusohjelman toteuttamisesta huolehditaan). Varmistaa että lapsikohtainen valvonta suoritetaan lapsikeskeisesti ja huolella edistään yhteistyötä sijaishuoltopaikan kanssa. Varmistaa, että laitos- ja perhekohtaisessa valvonnassa kuullaan aina lapsia. Huolehtii, että sijaishuollossa olevilta lapsilta kerätään säännöllisesti palautetta palvelukokemuksistaan sekä sosiaalityöntekijän kanssa asiainnista että kohtelusta sijaishuoltopaikassa. Varmistaa, että kunnassa on osallisuusrakenteet lasten ja nuorten kokemus-asiainnintajuuden hyödyntämiseksi.

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalitiöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhehoitajan perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/-ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksilön vastuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<b>Kriteeri 6</b> Lapsi kokee kuuluvansa lapsuuden ja nuoruuden yhteisöihin myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella.	Seuraa henkilökohtaisesti käymällä sijaishuoltopaikkaa sekä muulla säännöllisellä yhteydenpidolla lapseen ja sijaishuoltopaikan aikuisiin että lapsen koulunkäyntiä, harrastuksia ja kaverisuhteita sekä sosiaalista vuorovaikutusta tuetaan. Arvioi yhdessä lapsen, huoltajien ja sijaishuoltopaikan kanssa lapsen kaveri- ja ystäväsuhteiden vaikutuksen lapsen hyvinvointiin. Lukee ja mahdollistaa lapsen yhteydenpitoa hänelle tärkeisiin ystäviin ja kavereihin. Etsii koulunkäynnin vaihtoehtoja ensisijaisesti tavallista koulusta lasten toiveita kuullen ja tarpeet huomioiden. Vastaa siitä että lapsen oikeus harrastaa jotakin itselleen tärkeää asiaa mahdollistuu ja toteutuu. Varmistaa lapselle hänelle kuuluvat käyttövarat sekä sen, että lapsi itse saa päättää mihin hän ne käyttää. <sup>10</sup>	Tukee ja huolehtii siitä, että lapsen koulunkäynti, harrastukset ja kaverisuhteet sekä sosiaalinen vuorovaikutus kuuluvat lapsen arkeen ja että ne tukevat hänen yksilöllistä kehitystään. Toimii aktiivisesti lapsen tukena edellä mainituissa asioissa edistämällä näiden toteutumista lapsen omat toiveet huomioon ottaen. Mahdollistaa ja tukee lapsen yhteydenpidon hyvinvointia tukeviin ystäviin ja kavereihin ja arvioi niiden vaikutusta lapseen. Rokkaisee lasta koulunkäynnin tavoitteiden asettamisessa sekä niiden toteutumista. Tekee aktiivisesti yhteistyötä edellä mainituissa asioissa koulun ja vanhempien kanssa. <sup>10</sup> Tukee lapsen pitkäjänteisyyttä koulunkäynnin ja harrastusten suhteen. Tarkastelee ja keskustelee lapsen kanssa ihmissuhteiden merkityksestä ja tukee häntä tunnistamaan ja arvioimaan niitä oman hyvinvoinnin kannalta. Maksaa lapselle käyttövarat <sup>10</sup> samojen periaatteiden mukaisesti kuin muille perheen lapsille, yli 15-vuotiaiden osalta vähintään minimimäärän mukaisesti.	Varmistaa että perhehoitajalla on valmiudet toimia lapsen tukena myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella. Lukee perhehoitajan siten että lapsi pääsee osalliseksi harrastustoiminnassa, ystäväpiirissä ja koulussa. Varmistaa että perhehoitajalla on riittävät resurssit toteuttaa lapsen harrastusta. Varmistaa, että perhehoitajalla on riittävät osaamiset lapsen koulunkäynnin tukemiseen.	Tukee ja huolehtii siitä, että lapsen koulunkäynti, harrastukset ja kaverisuhteet sekä sosiaalinen vuorovaikutus kuuluvat lapsen arkeen ja että ne tukevat hänen yksilöllistä kehitystään. Toimii aktiivisesti lapsen tukena ja tekee yhteistyötä edellä mainituissa asioissa ja edistää näiden toteutumista lapsen omat toiveet huomioon ottaen. Mahdollistaa ja tukee lapsen yhteydenpidon hyvinvointia tukeviin ystäviin ja kavereihin ja arvioi niiden vaikutusta lapseen. Rokkaisee lasta koulunkäynnin tavoitteiden asettamisessa sekä niiden toteutuksessa. Tekee aktiivisesti yhteistyötä lapsen asioissa koulun ja vanhempien kanssa. <sup>10</sup> Tukee lapsen pitkäjänteisyyttä koulunkäynnin ja harrastusten suhteen. Tarkastelee ja keskustelee lapsen kanssa ihmissuhteiden merkityksestä ja tukee häntä tunnistamaan ja arvioimaan niitä oman hyvinvoinnin kannalta. Maksaa lapselle käyttövarat <sup>10</sup> samojen periaatteiden mukaisesti kuin muille perheen lapsille, yli 15-vuotiaiden osalta vähintään minimimäärän mukaisesti.	Tukee lapsen koulunkäyntiä, harrastuksia ja kaverisuhteita sekä sosiaalista vuorovaikutusta myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella. Rokkaisee lasta koulunkäynnin tavoitteiden asettamisessa sekä niiden toteutuksessa. Tarkastelee ja keskustelee lapsen kanssa ihmissuhteiden merkityksestä ja tukee häntä tunnistamaan ja arvioimaan niitä oman hyvinvoinnin kannalta. Tekee aktiivisesti yhteistyötä lapsen asioissa koulun ja vanhempien kanssa. <sup>10</sup>	Vastaa ja huolehtii, että henkilökunta tukee ja huolehtii siitä, että lapsen koulunkäynti, harrastukset ja kaverisuhteet kuuluvat lapsen normaaliin arkeen ja tukevat hänen yksilöllistä kehitystään. Varmistaa, että yksikön resurssit ovat riittävät, jotta lapsella on mahdollisuus harrastaa itselleen tärkeitä asioita ja että työntekijät tukevat lapsen harrastuksen toteutumista. Mahdollistaa ja tukee lapsen yhteydenpidon hyvinvointia tukeviin ystäviin ja kavereihin. Varmistaa, että yksikössä on riittävä osaamista lapsen koulunkäynnin tukemiseen. Varmistaa että lapselle maksetaan hänelle kuuluvat käyttövarat. <sup>10</sup>	Vastaa siitä että lapselle ja nuorelle on hankittu käytännössä ja sijaishuoltopaikan valinnassa varmistettu sijaishuoltopaikka, jossa koulunkäyntiä, harrastuksia ja lapsen kaverisuhteiden ylläpitämistä toteutetaan lapsen edun mukaisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Varmistaa että sijoitetuilla lapsilla on mahdollisuus koulunkäyntiin samoilta ehdoilla kuin muilla lapsilla. Huolehtii lapsen oikeudesta harrastukseen varmistamalla tämän hankinnassa tai toimeksiantosuhteisen perhehoitajan kulkorvauksessa.

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa	Lapsen asioista vastaava sosiaalitiöntekijä	Toimeksiantosuhteinen perhehoitaja	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammatillisen perhehoitajan perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/-ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksilön vastuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<b>Kriteeri 7</b> Lapsen yhteydenpito läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.	Puhuu lapsen perheestä ja läheisistä kunnioittavasti ja arvostavasti. Edesauttaa sijaishuoltopaikan ja läheisten yhteydenpitoa ja keskinäistä kunnioitusta. Varmistaa että lapselle läheiset ihmiset otetaan mukaan työskentelyyn lapsen asiassa asiantuntijoina. Arvioi yhdessä lapsen kanssa ihmissuhteiden vaikutuksen hänen hyvinvointinsa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta tapaamisissa yhteistyössä sosiaalitiöntekijän kanssa. Pitää asiakas-suunnitelmassa sovitulla tavalla yhteyttä lapsen biologiseen perheeseen kerton lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta, koulunkäynnistä jne. Arvioi yhdessä lapsen kanssa ihmissuhteiden vaikutuksen hänen hyvinvointinsa. Käynnit vanhempien luo tai muulle suunnitellaan yhdessä sosiaalitiöntekijän kanssa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta. Varmistaa että lapsella on mahdollisuus palata, jos tapaamiset tai kotilomat eivät suju suunnitelmien mukaan. Sijaituu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Huolehtii siitä, että sosiaalitiöntekijän tekemä yhteydenpidon rajoittaminen toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.	Puhuu lapsen perheestä ja läheisistä kunnioittavasti ja arvostavasti. Tukee ja mahdollistaa lapsen ja hänelle tärkeiden läheisten yhteydenpidon. Arvioi yhdessä lapsen kanssa ihmissuhteiden vaikutuksen hänen hyvinvointinsa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta tapaamisissa yhteistyössä sosiaalitiöntekijän kanssa. Pitää asiakas-suunnitelmassa sovitulla tavalla yhteyttä lapsen biologiseen perheeseen kerton lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta, koulunkäynnistä jne. Käynnit vanhempien luo tai muulle suunnitellaan yhdessä sosiaalitiöntekijän kanssa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta. Varmistaa että lapsella on mahdollisuus palata, jos tapaamiset tai kotilomat eivät suju suunnitelmien mukaan. Sijaituu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Huolehtii siitä, että sosiaalitiöntekijän tekemä yhteydenpidon rajoittaminen toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.	Puhuu lapsen perheestä ja läheisistä kunnioittavasti ja arvostavasti. Varmistaa että perhehoitajalla on osaamista ja kykyä työskennellä lapselle tärkeiden läheisten kanssa ja tukee heitä siinä. Edesauttaa perhehoitajan ja lapsen läheisten yhteydenpitoa ja keskinäistä kunnioitusta. Tukee yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalitiöntekijän kanssa vanhempiä ja lapsen muita läheisiä ymmärtämään lapsen tilanteen ja tukemaan häntä.	Puhuu lapsen perheestä ja läheisistä kunnioittavasti ja arvostavasti. Pitää asiakas-suunnitelmassa sovitulla tavalla yhteyttä lapsen biologiseen perheeseen kerton lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta, koulunkäynnistä jne. Arvioi yhdessä lapsen kanssa ihmissuhteiden vaikutuksen hänen hyvinvointinsa. Käynnit vanhempien luo tai muulle suunnitellaan yhdessä sosiaalitiöntekijän kanssa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta. Varmistaa että lapsella on mahdollisuus palata, jos tapaamiset tai kotilomat eivät suju suunnitelmien mukaan. Sijaituu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Huolehtii siitä, että sosiaalitiöntekijän tekemä yhteydenpidon rajoittaminen toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.	Puhuu lapsen perheestä ja läheisistä kunnioittavasti ja arvostavasti. Pitää asiakas-suunnitelmassa sovitulla tavalla yhteyttä lapsen biologiseen perheeseen kerton lapsen kuulumisista, arjen sujumisesta, koulunkäynnistä jne. Arvioi yhdessä lapsen kanssa ihmissuhteiden vaikutuksen hänen hyvinvointinsa. Käynnit vanhempien luo tai muulle suunnitellaan yhdessä sosiaalitiöntekijän kanssa. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta. Varmistaa että lapsella on mahdollisuus palata, jos tapaamiset tai kotilomat eivät suju suunnitelmien mukaan. Sijaituu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Huolehtii siitä, että sosiaalitiöntekijän tekemä yhteydenpidon rajoittaminen toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.	Huolehtii siitä että lapselle läheiset ihmiset otetaan mukaan lapsen tilanteen asiantuntijoina. Vastaa siitä, että työntekijöillä on osaamista työskennellä lapselle tärkeiden läheisten kanssa. Tukee ja mahdollistaa lapsen ja hänelle tärkeiden läheisten yhteydenpidon. Huolehtii yhteydenpidon turvallisuudesta ja lapsen edun toteutumisesta. Lukee perhettä ymmärtämään lapsen tilanteen ja rohkaisee perhettä auttamaan lasta. Sijaituu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa ja varmistaa että säännöllinen perhehoito toteutuu suunnitelman mukaisesti. Varmistaa että lapsella on mahdollisuus palata, jos tapaamiset tai kotilomat eivät suju suunnitelmien mukaan. Sijaishuoltopaikan tilaratkaistut tukevat lasten ja perheiden tapaamismahdollisuutta joustavasti. Tekee yhteistyötä lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa ja tukee lapsen läheisten osallisuutta sijaishuoltopaikan arjessa. Huolehtii siitä, että laitoksessa tai sosiaalitoimissa päätetty yhteydenpidon rajoittaminen toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.	Vastaa siitä, että sosiaalitiöntekijöillä on osaamista ja aikaa työskennellä sijoitetun lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa sekä edistää kaikkien osapuolten yhteistyötä. Huolehtii sijaishuoltopaikkajohdon hankinnassa, että paikat konkreettisesti pystyvät osaamisellaan ja esim. tilaratkaisuilla tukemaan lapsen ja läheisten yhteydenpitoa. Varmistaa hankittavien palveluiden sisällön ja laadun suhteessa lapsen läheisten kanssa työskentelyyn niin laitosten, ammatillisten perhehoitajien kuin perhehoitajien yksitysten palveluntuottajien osalta. Varmistaa lapsen vanhempien ja muiden läheisten oman tuen riittävyyden ja sen organisoimisen. Varmistaa, että vanhempien asiakas-suunnitelma laaditaan ja että sen toteutumisesta seurataan. Varmistaa, että kunnassa on riittävästi tukea ja vertaistoimintaa tarjolla lapsen vanhemmille ja muille läheisille sekä mahdollistaa heidän kokemusasiantuntijajoinnan lastensuojelun kehittämisessä.



Sijaishuoltopaikkasta pois siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Perhehoitaja (toimeksiantosuhteinen perhehoito)	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammattilisen perhehoidin perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<b>Kriteeri 10</b> Lapsi tuntee, että sijaishuoltopaikkasta muuttaminen on turvallista ja ennakoitavaa - jälleenyhdistämistilanteissa, - jälkihuoltoon itsenäistymisvaiheessa siirtymässä - toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtymässä.	Käynnistää ajoissa suunnitellun siirtymän/sijaishuollon päättämisen valmistelun yhteistyössä kaikkien osapuolten kanssa ja huolehtii tulevan siirtymän turvallisuudesta ja yksilöllisyydestä sekä tukee lapsen/nuoren osallisuutta sen valmistelussa ja toteuttamisessa. Työskentelee yhdessä vanhempien, lapsen ja sijaishuoltopaikan kanssa jälleenyhdistämistilanteissa. Laatii itsenäistytävän nuoren jälkihuoltosuunnitelman ja huolehtii sen toteuttamisesta. Käynnistää itsenäistytävän nuoren lähi- ja tukiverkoston ennen jälkihuoltoon siirtymistä. Sopii ja neuvottelee vastuu ja lähi- ja tukiverkoston konkreettisen sitoutumisen periaatteet. Varmistaa, että nuorella on vähintään yksi aikuinen tukenaan. Huolehtii suunnitelmallisesta työskentelystä jälkihuoltoon siirtymisessä ja itsenäistymisvaiheesta. Huolehtii, että äkillisesti tapahtuvissa ja suunnitelmattomissa siirtymissä/ sijaishuollon päättymisessä tilanteeseen johtaneet syyt käsitellään lapsen ja muiden asianosaisten kanssa. Käynnistää ja huolehtii mahdollisen uuden sijaishuoltopaikan valinnasta lapsen tarpeita ja edun ensisijaisuutta noudattaen (kriteerin 1 periaatteiden mukaisesti).	Tukee lapsen suunnitelmallista siirtymistä seuraavaan elämäntilanteeseen. Sitoutuu hoitamaan lasta siihen asti, kunnes lapsi muuttaa muualle. Osallistuu suunnitelman mukaiseen jälleenyhdistämistyöskentelyyn. Toimii turvallisesti ja lasta tukeen silloinkin, kun kyse on äkillisestä ja suunnitelmattomasta sijaishuoltopaikan muutoksesta. Huolehtii, että lapsi tietää mahdollisuuksiensa pitää yhteyttä sijaishuoltopaikkaan jatkuvasti. Eilei yhteydenpito ole mahdollista, auttaa korvaavien suhteiden löytämisessä.	Tukee perhehoitajaa siirtymävaiheisiin liittyvässä työskentelyssä ja huolehtii, että lapsen edun ensisijaisuus ja tarpeet tulevat huomioituiksi kaikissa tilanteissa. Osallistuu perhehoitajan ja sosiaalityöntekijän väliseen yhteistyöhön siirtymätilanteissa. Tukee perhehoitajaa suunnitelman mukaisessa jälleenyhdistämistyöskentelyssä/ yhteistyössä lapsen läheisten kanssa.	Tukee lapsen suunnitelmallista siirtymistä seuraavaan elämäntilanteeseen. Sitoutuu hoitamaan lasta siihen asti, kunnes lapsi muuttaa muualle. Osallistuu suunnitelman mukaiseen jälleenyhdistämistyöskentelyyn. Toimii turvallisesti ja lasta tukeen silloinkin, kun kyse on äkillisestä ja suunnitelmattomasta sijaishuoltopaikan muutoksesta. Huolehtii, että lapsi tietää mahdollisuuksiensa pitää yhteyttä sijaishuoltopaikkaan sijoituksen jälkeenkin. Eilei yhteydenpito ole mahdollista, auttaa korvaavien suhteiden löytämisessä.	Tukee lapsen suunnitelmallista siirtymistä seuraavaan elämäntilanteeseen. Hoitaa lasta siihen asti, kunnes lapsi muuttaa muualle. Toteuttaa perhehoitajan suunnitelman mukaisesti jälleenyhdistämistilanteissa. Toimii turvallisesti ja lasta tukeen silloinkin, kun kyse on äkillisestä ja suunnitelmattomasta sijaishuoltopaikan muutoksesta. Huolehtii, että lapsi tietää mahdollisuuksiensa pitää yhteyttä sijaishuoltopaikkaan sijoituksen jälkeenkin. Eilei yhteydenpito ole mahdollista, auttaa korvaavien suhteiden ja tahojen löytämisessä.	Tukee lapsen suunnitelmallista siirtymistä seuraavaan elämäntilanteeseen. Sitoutuu hoitamaan lasta siihen asti, kunnes lapsi muuttaa muualle. Mahdollistaa suunnitelman mukaisen perheyön toteuttamisen jälleenyhdistämistilanteissa. Toimii turvallisesti ja lasta tukeen silloinkin, kun kyse on äkillisestä ja suunnitelmattomasta sijaishuoltopaikan muutoksesta. Huolehtii, että lapsi tietää mahdollisuuksiensa pitää yhteyttä sijaishuoltopaikkaan sijoituksen jälkeenkin. Eilei yhteydenpito ole mahdollista, auttaa korvaavien suhteiden ja tahojen löytämisessä.	Määrittelee sekä suunnitteluja ja ennakoitua että suunnitelmattomia ja äkillisiä tapahtuvia siirtymiä tai sijaishuoltopaikkojen muutoksia koskien. Mahdollistaa nuoren sijoituksen jatkumisen läysi-ikäistymisen jälkeenkin, jos se on nuoren edun mukaista. Varmistaa jatkumot, päällekkäiset prosessit ja limittämisen työskentelyn mahdollisuuden siten, että lapsen siirtymissä toimintaan saataan valitua.

Sijaishuoltopaikkasta pois siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Perhehoitaja (toimeksiantosuhteinen perhehoito)	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammattilisen perhehoidin perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<b>Kriteeri 11</b> Itsenäistytävä nuori saa tarvitsemansa tuen ja palvelut jälkihuollossa.	Varmistaa, että nuorella on paikka, missä asua. Tukee nuoren itsenäistymistaitoja. Tukee ja avustaa nuorta urasuunnittelussa, koulutuksen tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen järjestymisessä sekä (koulu- tai työelämän) arkipäivässä selviämässä. Toteuttaa jälkihuoltosuunnitelmaa, arvioi sen toteutumista joustavasti ja huolehtii sen tarkastamisesta riittävän usein. Varmistaa, että jälkihuollossa oleva nuori saa tarvitsemansa palvelut.	Tukee nuoren itsenäistymistaitoja. Tukee ja avustaa nuorta urasuunnittelussa, koulutuksen tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen järjestymisessä sekä (koulu- tai työelämän) arkipäivässä selviämässä. Toteuttaa jälkihuoltosuunnitelmaa yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.	Tukee perhehoitajaa nuoren itsenäistymistaitojen harjaamisessa, nuoren urasuunnittelun, koulutuksen, työpaikan tai muun mielekkään tekemisen löytymisessä ja arkipäivässä selviämisen taitojen opettelussa. Tukee perhehoitajaa nuoren jälkihuoltosuunnitelman toteuttamisessa.	Tukee nuoren itsenäistymistaitoja. Tukee ja avustaa nuorta urasuunnittelussa, koulutuksen tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen järjestymisessä sekä (koulu- tai työelämän) arkipäivässä selviämässä. Toteuttaa jälkihuoltosuunnitelmaa yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.	Tukee nuoren itsenäistymistaitoja. Tukee ja avustaa nuorta urasuunnittelussa, koulutuksen tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen järjestymisessä sekä (koulu- tai työelämän) arkipäivässä selviämässä. Toteuttaa jälkihuoltosuunnitelmaa yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.	Tukee nuoren itsenäistymistaitoja. Tukee ja avustaa nuorta urasuunnittelussa, koulutuksen tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen järjestymisessä sekä (koulu- tai työelämän) arkipäivässä selviämässä. Toteuttaa jälkihuoltosuunnitelmaa yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.	Määrittelee itsenäistytävän nuoren jälkihuoltoon koskevat toimintaperiaatteet ja mahdollistaa nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaisen jälkihuoltoon siirtymisen. Huomioi jälkihuoltojatkumon hankintakäytännössä ja mahdollistaa nuoren hyvinvointia tukevien tukipalvelujen hankinnan. Varmistaa jälkihuollon palveluiden riittävyyden ja saatavuuden kunnassa.

Sijaishuollon suunnitelmallisuus ja dokumentointi	Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä	Perhehoitaja (toimeksiantosuhteinen perhehoito)	Perhehoitajan tuesta vastaava taho	Ammattilisen perhehoidin perhehoitaja	Laitostyöntekijä ja omahoitaja/ohjaaja	Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilö	Kunta/ kuntayhtymä
<b>Kriteeri 12</b> Lapsi kokee, että hänen sijoitus, sen seuranta ja dokumentointi on suunnitelmallista ja häntä varten.	Seuraa asiakassuunnitelman ja sitä täydentävän hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista jatkuvasti lapsen ja perheen osallisuutta kunnioittaen ja sijaishuoltopaikkaa kuullen ja huolehtii näiden suunnitelmien säännöllisestä päivittämisestä. <sup>28</sup> Mahdollistaa lapsen osallistumisen sijoituksen suunnitteluun, edistymisen seurantaan ja lasta koskevien asioiden dokumentointiin lapsen ikä- ja kehitystason huomioiden. Huolehtii lapsen asioiden asianmukaisesta dokumentoinnista ja asiakirjojen säilyttämisestä. <sup>29</sup>	Noudattaa sosiaalityöntekijän lapselle laatimaa asiakassuunnitelmaa. Osallistuu sen säännölliseen tarkistukseen vähintään vuosittain ja aina lapsen tuen tarpeen muuttuessa. Raportoi lapsen tilanteesta hänen asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Mahdollistaa lapsen osallistumisen raportointiin lapsen ikä ja kehitystason huomioiden. Dokumentoi lapsen asioita yhdessä lapsen kanssa ja kirjaa havaintoja säännöllisesti. <sup>28</sup> Käsittelee asiakastietoja asianmukaisesti. <sup>29</sup>	Tukee perhehoitajaa lapsen asiakassuunnitelman toteuttamisessa ja säännönmukaisessa tarkistamisessa, osallisuutta tukevan dokumentoinnin toteuttamisessa, säännöllisissä raportoinnissa ja asiakastietojen asianmukaisessa käsittelyssä.	Noudattaa sosiaalityöntekijän lapselle laatimaa asiakassuunnitelmaa. Osallistuu sen säännölliseen tarkistukseen vähintään vuosittain ja aina lapsen tuen tarpeen muuttuessa. Raportoi lapsen tilanteesta hänen asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Mahdollistaa lapsen osallistumisen raportointiin lapsen ikä ja kehitystason huomioiden. Dokumentoi lapsen asioita yhdessä lapsen kanssa ja kirjaa havaintoja säännöllisesti. <sup>28</sup> Käsittelee asiakastietoja asianmukaisesti. <sup>29</sup>	Noudattaa sosiaalityöntekijän lapselle laatimaa asiakassuunnitelmaa ja sitä täydentävää hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Huolehtii lapsen asioiden raportoinnista ja käsittelee asiakastietoja asianmukaisesti. Mahdollistaa lapsen osallistumisen raportointiin lapsen ikä ja kehitystason huomioiden. Dokumentoi lapsen asioita yhdessä lapsen kanssa ja kirjaa havaintoja säännöllisesti. <sup>28</sup>	Noudattaa sosiaalityöntekijän lapselle laatimaa asiakassuunnitelmaa ja sitä täydentävää hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Huolehtii, että ne tarkistetaan säännöllisesti (vähintään vuosittain) ja aina lapsen tuen tarpeen muuttuessa. Huolehtii, että lapsen tilanteesta raportoidaan kuukausittain kirjallisesti ja yhdessä lapsen kanssa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Varmistaa asiakastietojen asianmukaisen käsittelyn. Edistää lapsen osallisuutta dokumentoinnissa.	Huolehtii lasten asiakassuunnitelmien asianmukaisuudesta ja asiakastietojen asianmukaisesta käsittelystä. Seuraa sijoitusten etenemistä ja sijaishuollon muutoksia sekä arvioi niitä kokonaisuuksina.

Liite 3: Asiakaspalautekysely Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön osasto Terholan käyttöön

- Oliko sinulla tervetullut olo, kun muutit Terholaan?  

- Oletko tutustunut hyvän kohtelun suunnitelmaan?  

- Oletko saanut tarpeeksi tietoa Terholan arjesta ja käytännöistä?  

- Onko sinulla ollut turvallinen olo Terholassa?  

- Oletko saanut Terholassa ollessasi tarpeeksi ruokaa?  

- Onko sinusta tuntunut, että aikuiset ovat olleet Terholassa sinua varten?  

- Onko sinulla ollut Terholassa ollessasi olo, että mielipiteitäsi kuunnellaan ja että mielipiteilläsi on merkitystä?  






## Liite 4: Asiakaspalautekyselyä koskeva palautekysely lapsille

- Ymmärsitkö kyselyssä esitetyt kysymykset?



- Oliko kysymyksiin helppo vastata?



- Oliko kysely sopivan pituinen?



- Tuntuiko sinusta, että kyselyn avulla haluttiin selvittää sinun mielipiteitäsi ja kokemuksiasi?



- Tuntuiko sinusta, että kyselyn avulla sinulla on mahdollisuus antaa palautetta?



Kiitos vastauksistasi!

Muuta kommentoitavaa aiemmasta, tai tästä kyselystä:

---

---

---

---

---

## Liite 5: Päätös tutkimusluvasta



# Vantaa

Viranhaltijapäätös § 73/2020 sivu 1 (3)

30.10.2020 VD/8143/13.00.00/2020

Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Cantell-Forsbom Anna

## Tutkimuslupa / Asiakastytyväisyykselyn luominen Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikköön / Tulppo Johanna

Opinnäytetyön (sosionomi AMK) tavoitteena on luoda tarkoituksenmukainen menetelmä, jolla voidaan mitata sijoitettujen lasten ja nuorten kokemuksia ja asiakastytyväisyyttä lastensuojelun laatusuosituksen mukaisesti.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se toteutetaan kehittämishankkeena yhteistyössä lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikön osasto Terholan kanssa. Opinnäytetyön toteutusvaiheen aikana on tarkoitus olla tarvittaessa yhteydessä Terholan vastaavan ohjaajan kanssa. Opinnäytetyö valmistuu vuoden 2020 loppuun mennessä. Mikäli tutkimuksen valmistuminen viivästyy luvassa myönnetystä aikataulusta, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse osoitteeseen: kirjaamo@vantaa.fi

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö.

Lastensuojelun vs. palvelupäällikkö Saana Pukkio puoltaa tutkimusta.

Tutkimuslupa on viety tiedoksi tutkimuksen koordinaatioryhmään.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkijat ovat sitoutunut siihen, etteivät käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkijat sitoutuvat myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveystoimessa määriteltyjä [tutkimuksen toteutusehtoja](#).

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona kirjaamoon, [kirjaamo@vantaa.fi](mailto:kirjaamo@vantaa.fi). Tutkijat ilmoittavat samalla rekisteriaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Tutkimuksen yhteyshenkilönä toimii Terholan vastaava ohjaaja Johanna Aaltonen, [johanna.aaltonen@vantaa.fi](mailto:johanna.aaltonen@vantaa.fi). Lisätietoa antaa valmistelija Hanna Nummelin-Niemi, [hanna.nummelin-niemi@vantaa.fi](mailto:hanna.nummelin-niemi@vantaa.fi).

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2 luvun 8 § mukaan palvelualuejohtaja päättää palvelualueella koskevista tutkimusluvista.

### Päätös:

Päätän myöntää tutkimusluvan tutkimukselle "Asiakastytyväisyykselyn luominen Lasten ja nuorten vastaanottoiminnan yksikköön".

Päiväys Vantaa 30.10.2020

**ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 01.11.2020 14:14**  
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja



# Vantaa

Viranhaltijapäätös

§ 73/2020

sivu 2 (3)

30.10.2020

VD/8143/13.00.00/2020

Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Cantell-Forsbom Anna

## Allekirjoitus

Nimen selvennys Cantell-Forsbom Anna

Virka-asema Perhepalvelujen johtaja

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä

Täytäntöönpano: Johanna Tulppo  
Johanna Aaltonen  
Saana Pukkio  
Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

## Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika: 4.11.2020

Paikka: Vantaan kaupungin internetsivuilla paatokset.vantaa.fi

## Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, PL 1100, 01030 Vantaan kaupunki tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

**ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 01.11.2020 14:14**  
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja



# Vantaa

Viranhaltijapäätös § 73/2020 sivu 3 (3)

30.10.2020 VD/8143/13.00.00/2020

Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Cantell-Forsbom Anna

---

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

**ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 01.11.2020 14:14**  
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja