

Miia Wetterbro

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS
LASTENSUOJELULAITOKSESSA**
Sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien kokemana

Opinnäytetyö

Sosionomi (AMK)



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkintonimike	Aika
Miia Wetterbro	Sosionomi (AMK)	2021
Opinnäytetyön nimi		
Asiakastyytyväisyys lastensuojelulaitoksessa sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien kokemana		48 sivua 3 liitesivua
Toimeksiantaja		
Yksityinen lastensuojelulaitos		
Työn ohjaaja		
Eija Vikman		
Tiivistelmä		
<p>Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on tärkeää silloin, kun yritys haluaa parantaa tai kehittää toimintaansa tai olla luomassa uudenlaisia rakenteita. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, kuinka tyytyväisiä yksityisen lastensuojelulaitoksen kanssa yhteistyössä toimivat sosiaalityöntekijät ja huoltajat ovat laitoksen toimintaan. Tutkimus vastaa kysymyksiin, mihin asioihin sosiaalityöntekijät ja huoltajat ovat tyytyväisiä laitoksen toiminnassa sekä mitä odotuksia ja kehittämisehdotuksia heillä on laitoksen toiminnan suhteen.</p> <p>Opinnäytetyöni teoriaosuus käsittelee lastensuojelun sijaishuoltoa, asiakassuhteen rakentamista ja konkreettista yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien kanssa. Taustaosuudessa esittelen lyhyesti myös tutkimuksen kohteena olevan yrityksen sijaishuoltopaikat.</p> <p>Päätutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Haastattelin yhteensä viittä sijaishuoltopaikan kanssa yhteistyössä olevaa sosiaalityöntekijää. Tutkimustani täydensi pieni kvantitatiivinen kyselylomake, joka lähetettiin sijaishuoltopaikan lasten huoltajille. Sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla sain paljon vastauksia tutkimuskysymyksiini, sekä osittain konkreettisia ehdotuksia siihen, kuinka sijaishuoltopaikka voi olla kehittämässä toimintaansa.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että tutkimuksen kohteena olevalla sijaishuoltopaikalla on jonkin verran kehitettävää toiminnassaan. Sosiaalityöntekijät, jotka ovat olleet yhteistyössä laitoksen kanssa pidemmän aikaa, eivät enää olleet kovin tyytyväisiä laitoksen toimintaan. Asiakastyytyväisyyteen merkittävimmin vaikutti yhteydenpito sosiaalityöntekijöihin sekä tiedonkulkua työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Huoltajille teetetystä kyselystä ei voinut muodostaa kovin suuria johtopäätöksiä, sillä vastausprosentti oli hyvin pieni.</p> <p>Mikäli yritys haluaa selvittää asiakastyytyväisyyttä jatkossa laajemmin, yhtenä tutkimuskohteena voisi olla koulujen ja sijaishuoltopaikan välinen yhteistyö. Uskon, että tutkimuksestani on paljon hyötyä toimeksiantajayritykselle, kun he alkavat kehittämään toimintaansa.</p>		
Asiasanat		
lastensuojelu, sosiaalityöntekijät, huoltajat, asiakastyytyväisyys		

Author Miia Wetterbro	Degree Bachelor of social services	Time 2021
Thesis title		
Customer satisfaction in a child welfare unit as experienced by social workers and guardians		48 pages 3 pages of appendices
Commissioned by Private child welfare unit		
Supervisor Eija Vikman		
Abstract		
<p>The objective of the thesis was to explore the level of satisfaction social workers and guardians have in the private child welfare unit. The study aimed to answer the questions about what areas in the operations of the company were satisfactory, what expectations the social workers and the guardians had and what should be improved.</p> <p>The theoretical framework of this thesis dealt with the care of children in the child welfare unit, the build-up of customer relationships, the concrete cooperation with the social workers and guardians. The private child welfare unit in question was briefly presented in further detail.</p> <p>The approach of the study was qualitative and five social workers who cooperate with the child welfare unit were interviewed. A small quantitative questionnaire complemented the method. By interviewing the social workers, a lot of information was obtained by clarifying the questions presented in my study. Concrete suggestions were also received for the improvement of the company's operation.</p> <p>The results revealed that the studied child welfare unit had some development targets in their operations. Social workers who had been working with the unit for a longer period were not very satisfied with the company's operations. The most significant things which affected customer satisfaction were the liaison with social workers and the flow of information between employees and social workers. From the questionnaire, which was sent to guardians, it was impossible to draw any conclusions as the response percentage was very small.</p>		
Keywords		
Child welfare, social workers, guardians, customer satisfaction		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO	2
2.1	Sijaishuollon toteuttaminen	3
2.2	Toimeksiantajan sijaishuoltopaikat	4
3	ASIAKASSUHTEEN RAKENTAMINEN	4
3.1	Sosiaalinen pääoma	8
3.2	Luottamuksen edistäminen asiakassuhteessa	10
4	YHTEISTYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KANSSA	11
4.1	Kilpailutuksesta yhteistyöhön	11
4.2	Konkreettinen yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa	12
5	YHTEISTYÖ HUOLTAJIEN KANSSA	14
5.1	Huoltajien asema ja oikeudet sijaishuollon aikana	15
5.2	Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa	16
5.2.1	Yhteydenpidon rajoittaminen	17
5.2.2	Liikkumisvapauden rajoittaminen	19
5.3	Perheiden osallisuus ja konkreettinen yhteistyö	19
5.4	Lastensuojelun edunvalvoja	21
6	TUTKIMUKSEN TAVOITE, TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT	22
6.1	Tutkimuksen tavoite	22
6.2	Laadullinen tutkimus	22
6.3	Teemahaastattelu	23
6.4	Haastattelujen toteutus	24
6.5	Kvantitatiivinen tutkimus	24
6.6	Tutkimuksen eettisyys	25
6.7	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	27
7	TUTKIMUSTULOKSET	29
7.1	Ennakkokäsitykset sijaishuoltopaikasta ja yhteistyön alku	29
7.2	Hyvin toimiva laitoshoido ja odotukset sijaishuoltopaikalle	30
7.3	Asiakastyytyväisyys, yhteydenpito ja omaohjaajuus	32
7.4	Haasteet ja kehittämisehdotukset	33
7.5	Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset	35
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	40
9	POHDINTA	43
	LÄHTEET	45

LIITTEET

- Liite 1. Teemakeskustelun runko
- Liite 2. Saatekirje asiakastyytyväisyyskyselyyn
- Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely

1 JOHDANTO

Suurin osa huostaanotetuista lapsista ja nuorista asuu yksityisissä lastensuojelulaitoksissa. Kunnat järjestävät kilpailutuksia noin neljän vuoden välein, joihin laitokset osallistuvat. Kilpailutuksissa pärjää laitos, joka pystyy parhaiten täyttämään kunnan odotukset suhteessa vuorokausihintaan. Lapset sijoitetaan laitoksiin eri kuntien sosiaalityöntekijöiden päätöksillä, joten tästä syystä heidän tyytyväisyytensä laitoksen toimintaan on merkittävässä roolissa.

Lastensuojelun tarkoituksena on vaikuttaa lasten yleisiin kasvuoloihin, tukea vanhempia heidän kasvatustyössä, sekä toteuttaa varsinaisia lastensuojelullisia tehtäviä. Edellä mainittuja asioita voidaan nimittää myös lastensuojelun ydintehtäviksi. Jotta kasvatusyhteistyö vanhempien kanssa voi toimia parhaimmalla mahdollisella tavalla, tulee laitoksen tietää, mitä vanhemmat heiltä odottavat, ja mihin asioihin he ovat tyytyväisiä laitoksen toiminnassa.

Tutkimusongelmana on selvittää yksityisen lastensuojelulaitoksen verkostojen asiakastyytyväisyyttä sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien näkökulmasta. Tutkimus vastaa kysymyksiin, mihin sosiaalityöntekijät ja huoltajat ovat tyytyväisiä laitoksen toiminnassa, mitä odotuksia heillä on laitoksen toiminnalle sekä, mitä asioita he haluaisivat parantaa laitoksen toiminnassa.

Opinnäytetyöni tilaajana on yksityinen lastensuojelulaitos, joka haluaa selvittää verkostojensa asiakastyytyväisyyttä voidakseen kehittää toimintaansa odotettuun suuntaan. Opinnäytetyöni toimeksiantajalla on kaksi 7-paikkaista vaativan laitoshoidon yksikköä pitkäaikaisesti sijoitetuille lapsille ja nuorille sekä perhekoti, jotka kaikki toimivat Etelä-Suomen alueella. Tavoitteena on kehittää palveluntarjoajan ja verkostojen yhteisymmärrystä sekä syventää luottamusta toiminnasta saadun asiakaspalautteen perusteella. Lisäksi tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa siitä, mihin asioihin heidän tulee toiminnassaan panostaa, ja mitä asioita he voivat toiminnassaan kehittää.

Tarkastelen opinnäytetyöni viitekehyksessä lastensuojelun sijaishuoltoa ja toimintaa eri yksiköissä sekä sitä, miten asiakassuhde sijaishuollossa rakentuu

sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien kanssa. Avaan myös osallisuuden käsitettä erityisesti huoltajien näkökulmasta.

Työni empiirisessä osassa käsittelen tutkimukseni etenemistä ja tutkimustuloksia johtopäätöksineen. Tutkimusmenetelmäni on monimenetelmällinen. Sosiaalityöntekijöiden asiakastyytyväisyyttä selvitän kvalitatiivisilla haastatteluilla ja huoltajien asiakastyytyväisyyttä perinteisellä kyselylomakkeella. Työni pohdintaosiossa nivon yhteen opinnäytetyöprosessini sekä mietin työni eettisyyttä ja jatkokäyttömahdollisuuksia.

2 LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO

Lastensuojelu on hyvin monitahoista. Yksinkertaistettuna lastensuojelun tarkoitus on edistää lasten etua ja oikeuksia ja turvata heikommassa asemassa olevia yhteiskunnan jäseniä, sekä poistaa lapsen elämästä hänen kasvuun ja kehitystään vaarantavia tekijöitä. Lastensuojelu jakautuu avohuoltoon, perhe- ja laitoshuoltoon sekä jälkihuoltoon. Jälkihuoltoa tarjotaan aina 25- ikävuoteen asti, uusimman lastensuojelulain uudistuksen mukaisesti. Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki ja se noudattaa omalta osaltaan lasten oikeuksien sopimusta. (Bardy 2009, 11,39, 41; Lastensuojelulaki 2007/417.)

Lasten oikeuksien sopimuksen mukaisesti lapsella on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Sopimuksen ydinsanoma on, että lapsen turvallinen kasvu ja kehittyminen tulee turvata parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli lapsen vanhemmille ja kotiin annettu tuki ei riitä tukemaan lapsen turvallista kasvua ja kehitystä, voi lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle tulla kyseeseen. (Araneva 2018, 39.) Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle (Saastamoinen 2010, 22.) voidaan ratkaista kolmella eri tavalla, joita ovat: huostaanotto, kiireellinen sijoitus tai sijoitus väliaikais määräyksen nojalla.

Huostaanoton perusteita on kolmenlaisia, jotka kaikki edellyttävät tarkkaa harkintaa, sillä huostaanoton tulisi olla aina viimeisin vaihtoehto. Huostaanoton ensimmäinen kriteeri liittyy lapsen elinoloihin, toisena arvioidaan sitä, onko annettu ja tarvittava tuki ollut riittävää ja kolmantena kriteerinä voidaan pitää huostaanottoon liittyvän sijaishuollon arviointia. Suomessa huostaanoton perusteissa on aina eroteltu myös se, johtuuko huostaanotto lapsen elinoloista

vai siitä, että lapsi vaarantaa omalla käytöksellään oman kasvunsa ja kehityksensä. (Enroos ym. 2016, 15.)

Kiireellinen sijoitus tarkoittaa nimensä mukaisesti juuri kiireellistä päätöstä, tilannetta, jolloin lapsen katsotaan olevan välittömässä vaarassa. Sijoitus väliaikais määräyksen nojalla voi tulla kyseeseen, kun lapsen huoltoon liittyvät asiat ovat kesken hallintotuomioistuimessa, tässä tapauksessa hallinto-oikeus tekee päätöksen lapsen asuinpaikasta. (Saastamoinen 2010, 23.)

2.1 Sijaishuollon toteuttaminen

Sijaishuolto voidaan järjestää monella erilaisella tavalla. Useimmiten lapsi sijoitetaan joko laitoshuoltoon tai perhehoitoon, mutta sijoitus esimerkiksi sukulaisten luokse, on myös mahdollinen vaihtoehto. Sijaishuolto voidaan järjestää yksityisissä perheissä perhehoitona, ammatillisessa perhekodissa tai laitoshuoltona eritasoisissa laitoksissa. Sijaishuollon järjestämisessä tulee aina huomioida lapsen tuen tarpeet ja hoidon ja huolenpidon tulee olla lapsen etua parhaiten palvelevaa. Mikäli lapsi tarvitsee pitkäkestoista sairaanhoidollista apua, lapsi voidaan sijoittaa myös terveydenhuollon yksikköön. (Räty 2019, 472.)

Sijaishuoltopaikan valinnassa tulee huomioida ensisijaisesti lapsen etu ja sijaishuollon tulee reagoida juuri niihin ongelmiin, joita lapsella on. Muutokset ja vaihdokset ovat hyvin rankkoja hauraassa elämäntilanteessa oleville lapsille ja nuorille, tästä syystä yhtenä keskeisenä tavoitteena sijaishuollossa on turvata lapselle mahdollisimman pysyvä kasvupaikka. Yhteydenpito lapsen läheisiin ja turvallisten ja lämpimien ihmissuhteiden säilyttäminen tulee ottaa huomioon sijaishuoltopaikkaa valittaessa. Mikäli mahdollista, tulee esimerkiksi sisarukset sijoittaa samaan paikkaan. (Räty 2019, 481; Laakso 2019, 52.)

Lapsen sijaishuolto tulee toteuttaa laitoshuoltona vain, jos perhehoito ei tule kysymykseen. Jos lapseen tarvitsee kohdistaa rajoitustoimenpiteitä sijaishuollon aikana, tulee sijaishuolto toteuttaa laitoksessa, sillä lastensuojelulakiin perustuvia rajoitustoimenpiteitä saa toteuttaa vain laitoshoidossa. (Räty 2019, 481.)

2.2 Toimeksiantajan sijaishuoltopaikat

Opinnäytetyöni tilaajalla on kolme sijaishuollon yksikköä. Perhekoti ja kaksi lastensuojelun erityisyksikköä toimivat Etelä-Suomen alueella. Yritys on perustettu vuonna 2007 ja se tarjoaa pitkäaikaista sijoitusta lapsuudesta aikuisuuteen asti. Yritys tarjoaa myös jälkihuollon palveluita yli 18-vuotta täyttäneille nuorille. Yritys tarjoaa sijoitetuille lapsille viihtyisän, turvallisen ja kodinomaisten kasvuympäristön.

Hoidossa ja huolenpidossa painottuu vahva omahoitajuus, joka toimii lasta ja nuorta eheyttävänä luoden lapselle positiivisia kokemuksia ihmissuhteista. Yrityksessä korostetaan läheisten ihmissuhteiden merkitystä ja lasten yhteyttä biologisiin vanhempiin tuetaan ja yhteydenpitoon kannustetaan. Osallisuus koetaan hyvin tärkeäksi ja se tulee esiin monella tapaa yrityksen toiminnassa, tulevaisuudessa siihen halutaan panostaa vieläkin enemmän. Avoimuus, rehellisyys, tasavertaisuus ja vastuullisuus ovat myös tärkeitä yrityksen toiminta-ajatuksessa esiin nousevia arvoja.

Laitosluvilla toimivia yksiköitä on kaksi, joissa molemmissa tarjotaan erityishoitoa. Lastenkodin puoli on tarkoitettu alle 12-vuotiaille lapsille ja nuorisokodin puoli on tarkoitettu yli 12-vuotiaille lapsille. Asiakaspaiikkoja molemmissa yksiköissä on seitsemän. Lastenkodin puolella hoito ja kasvatus painottuvat enemmän perushoitoon ja turvalliseen vahvasti strukturoituun arkeen. Nuorisokodin puolella harjoitellaan omatoimisuutta, vastuunottamista, omista asioista huolehtimista ja itsenäistymistaitoja aikuisen tuella ja ohjauksella.

3 ASIAKASSUHTEEN RAKENTAMINEN

Tässä luvussa käsittelen sitä, miten asiakassuhde rakentuu eri osapuolten välillä sekä sitä, mitä asiakassuhteen rakentamiseen tarvitaan. Lähes kaikki yritykset painottavat toiminnassaan asiakaslähtöisyyttä ja sanovat sen olevan yrityksen toiminnan kulmakiviä. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan useimmiten ole toiminnan ydin, vaan menettelytapa, joilla tavoitteisiin pyritään. (Rostila 2001, 39.)

Palveluammateissa asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan eri näkökulmasta, asiakaisiin asennoidutaan ystävällisesti, koska tyytyväinen asiakas palaa aina takaisin ja pitää siten yrityksen toiminnassa. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla saa kuitenkin aivan eri ulottuvuuden. Asiakas halutaan saada osallistumaan oman hoitonsa suunnitteluun ja työ- ja tukimuodot suunnitellaan asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. (Mönkkönen 2018, 16.)

Sosiaali- ja terveysalalla toimintaa ohjaavat useat eri lait, mikä vaikuttaa usein siihen, että asiakkaan ongelmiin voidaan joutua puuttumaan hyvinkin radikaalilla tavalla. Suora ongelmiin puuttuminen voi muodostua ongelmaksi luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisessa. Lastensuojelun sijaishuollossa puututaan radikaalisti ihmisen perusoikeuksiin, kun lapsi sijoitetaan oman kotinsa ulkopuolelle. Tämänkaltaisen puuttumisen jälkeen, luottamukseen ja yhteistyöhön perustuvan asiakassuhteen rakentamiseen joutuu näkemään aivan eri tavalla vaivaa. (Mönkkönen 2018, 16.)

Asiakkaiden kohtaamiselle ja asiakassuhteen rakentamiselle tulee paineita myös ulkoapäin. Sosiaali- ja terveysala on ottanut paljon oppia yritysmaailmasta ja asiakkaan auttamiselle on muodostunut omia tehokkuuspaineita. Kunnallisella sektorilla asiakkaat eivät ole palveluajattelun keskiössä, sillä asiakkaiden ajatellaan käyttävän palveluja kaikesta huolimatta. Yksityisellä sektorilla asiakkaat ovat puolestaan koko liiketoiminnan lähtökohta. Kilpailu asiakkaista voi tuoda myös tervettä muutosta sellaiseen auttamistyöhön, missä on vuosikausia toimittu saman kaavan mukaan, sillä sosiaali- ja terveysalaa on kritisoitu erityisesti siitä, että järjestelmä on byrokraattinen ja palvelut näyttävät asiakkaalle hajanaisina. (Mönkkönen 2018, 17; Stenvall & Virtanen 2012, 185.)

Samaan aikaan kun kilpaillaan asiakkaista, pelätään auttamistyön muuttuvan rutiininomaiseksi, missä kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle ei juuri jää aikaa. Yksityisellä sektorilla tähän ei kuitenkaan ole varaa. Lastensuojelutyössä Sosiaalityöntekijät valvovat laitosten toimintaa, jotta laitokset täyttävät sijaishuollon laatukriteerit, mutta myös seuraavat tavoitteiden edistymistä asiakassuunnitelmapalavereissa. (Mönkkönen 2018, 17; Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 48.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatuun vaikuttaa vahvasti yhteistyö eri toimijoiden kesken. Olennaista on, kuinka eri ammattilaiset puhaltavat yhteen hiileen, käyttävät omaa osaamistaan, tietoja ja taitoja asiakkaan edun eteenpäin viemiseksi. (Helminen 2017,19.)

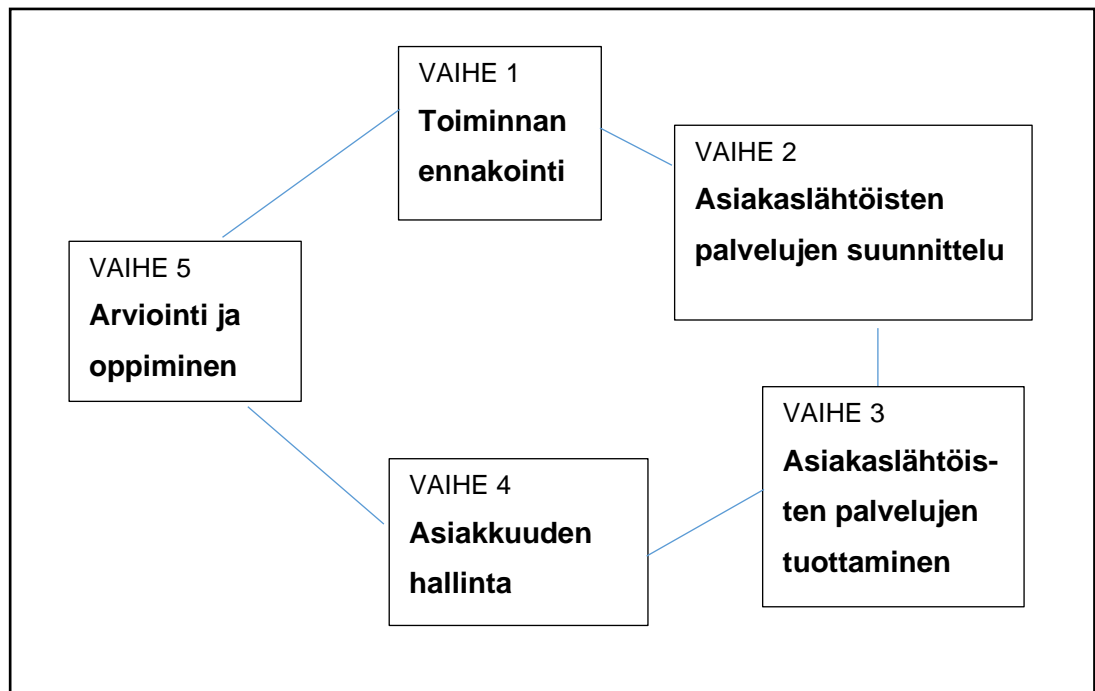
Lastensuojelupalvelut ovat oiva esimerkki useamman toimijatahon ja toimijan yhteistyöstä, joka ylittää usein julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin. Kuntoutuksessa käytetään termiä monialainen palveluyhteistyö ja sitä voi hyvin soveltaa myös lastensuojelupalveluihin. Eräässä kuntoutusalan raportissa havaittiin, että hyvää yhteistyötä rakentaa erityisesti avoimuus eri toimijoiden kesken, hyvä ilmapiiri, yhteiset neuvottelut, suunnitelmallisuus, yhteiset tavoitteet ja selkeä tehtäväjako sekä se, että kukin osapuoli perehtyy riittävästi yhteistyön kohteena olevien henkilöiden toimintatapoihin. Lisäksi toimintaa tulisi seurata ja tiedottaminen tulisi olla vastavuoroista. (Helminen 2017,19.)

Monialainen yhteistyö ei ole automaattisesti olemassa, vaan rakenteet ja käytännöt tulee luoda yhdessä. Yhteistyön rakentaminen edellyttää vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa eri toimijoiden välillä. Selkeä tahtotila ja kumppanuuteen sitoutuminen esimerkiksi asiakkaan ongelmien ratkaisemisessa ja hyvinvoinnin tukemisessa ei onnistu yksin sooloillen. Jotta monialainen yhteistyö voi ylipäätään onnistua, tulee työskennellä yhteisen kohteen tai asiakkaan kanssa, pitää huolta dokumentoinnista ja arvioinnista. Tämän lisäksi tarvitaan arvostusta, kunnioitusta ja luottamusta kuten kaikissa asiakassuhteissa. Yhteistyön onnistuminen edellyttää myös sujuvaa tiedonkulun siirtoa yhteistyötoimijoiden kesken, mutta myös joustavuutta. Suuremmat palaverit ovat harvoin esimerkiksi sovittavissa yhden toimijan aikataulujen mukaisesti. (Helminen 2017,19- 20.)

Asiakastyytyväisyydestä ja asiakassuhteen rakentamista puhuttaessa ei voi unohtaa myöskään johtajuutta, jolla on hyvin suuri merkitys asiakaslähtöisen palvelukulttuurin kehittämisessä. Hieman liioitellusti voidaan sanoa, että mikäli yrityksessä ei ole selkeää johtajuutta, ei ole myöskään asiakaslähtöistä palvelukulttuuria. Johtajuudella pidetään huoli siitä, että katse on asiakkaissa niin, että se havaitsee asiakkaiden tarpeet palvelutuotannon ytimessä. Johtajuutta asiakaslähtöisen palvelukulttuurin kehittämisessä tarvitaan myös siihen, ettei

asiakkaiden tarpeita ja toiveita noudateta sokeasti niin, että ajaudutaan met-
sään organisaation ydintehtävän kannalta. Esimerkiksi lastensuojelutyössä tu-
lee pitää aina kirkkaana mielessä lapsen etu ja perustella toiminta sen kan-
nalta muille yhteistyötahoille. (Stenvall & Virtanen 2012, 175-176.)

Asiakaslähtöistä johtamista voidaan tarkastella seuraavan kuvion perusteella,
joka koostuu viidestä eri vaiheesta. (Kuva 1)



Kuva 1. Asiakkuuksien johtamisen prosessi (Stenvall ja Virtanen 2012, 156.)

Ensimmäisessä vaiheessa ennakoidaan toimintaa, mikä käytännössä tarkoittaa tulevaisuudesta tietämistä. Toisin sanoen, mihin lastensuojelu on me-
nossa, ja miten yritys voi varustautua siihen strategisesti ja resursointipäätök-
sillä. Toisessa ja kolmannessa vaiheessa ovat konkreettiset lastensuojelupal-
velut, jotka lähtevät organisaatiotasoisesta lastensuojelulaitoksen johtami-
sesta siirtyen organisaatorajojen ulkopuolelle liittyvään johtamiseen. Keski-
össä on tässä vaiheessa asiakkaan etu ja hyvä, jolloin katsotaan palvelua yri-
tyksestä ylös ja ulospäin. Asiakkuuden hallintavaiheessa organisaation tulee
olla tietoinen siitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat saamiinsa palveluihin ja
miten ovat palvelukokemukset kokeneet. Lastensuojelun sijaishuollon asiak-
kaana voidaan nähdä ainoastaan laitokseen sijoitettu lapsi, jolloin muut tahot
kuuluvat sidosryhmiin tai verkostoon, joiden kanssa yhteistyötä tehdään. Oike-

astaan on täysin merkityksetöntä, millä nimellä kutakin yhteistyötahoa kutsutaan. Olennaista on se, pyöriikö yrityksen toiminta taloudellisesti, jos yhteistyökumppaneita ei ole, tai jos he eivät ole tyytyväisiä yrityksen toimintaan. (Stenvall & Virtanen 2012, 157; Fox 2000, 3.)

Arvioinnin ja oppiminen vaihe liittyy vahvasti asiakkuuden hallinnan vaiheeseen, sillä tässä vaiheessa otetaan konkreettisesti käytäntöön asiakkailta saadut mielipiteet ja asiakasvaikuttavuudesta saadut mittaustulokset. Niistä pyritään oppimaan, sekä kehittämään toimintaa niiden pohjalta. Lopuksi voidaan vielä lisätä, että mikäli yrityksen johto ei arvosta ja usko asiakaslähtöisyyden kehittämiseen ja asiakassuhteen rakentamiseen, peli on oikeastaan menetetty. Yrityksen johto menettää uskottavuutensa helposti. He ovat symboleita, joita seurataan sekä yrityksen sisältä, että ulkoapäin ja heidän esimerkillään on siten suuri merkitys. (Stenvall & Virtanen 2012, 158.)

3.1 Sosiaalinen pääoma

Seuraavaksi avaan sosiaalisen pääoman käsitettä, joka liittyy myös olennaisesti asiakassuhteen rakentamiseen. Sosiaalisen pääoman yksi päätavoitteista on mahdollistaa ihmisten välinen sosiaalinen vuorovaikutus. Rakenteeltaan infrastruktuuriltaan sosiaalinen pääoma on osittain piilossa ja osittain näkyvissä. Sosiaalinen pääoma kiinnittää ihmisten huomion yhteisiin arvoihin, toimintaperiaatteisiin, standardeihin ja tapoihin ja innostaa heitä toimimaan yhdessä, edellä mainittujen asioiden mukaisesti. (Harisalo & Miettinen 2012, 120.)

Ihminen, jolla on sosiaalista pääomaa, kykenee luottamaan toisten ihmisten lojaaliuteen sekä pyyteettömään apuun ja tukeen. Arkisissa asioissa he kykenevät luottamaan siihen, että ihmiset toimivat ennustettavasti ja eivätkä tahallisesti halua aiheuttaa heille häiriöitä tai hankaluuksia. Ihmiset, jotka ovat säistäneet sosiaalisen pääoman merkityksen arvostavat yhteisiä pelisääntöjä ja välttävät niiden rikkomista. (Harisalo & Miettinen 2012, 120.)

Yhteistyötä voidaan tehdä ystävien ja tuttujen, mutta myös täysin vieraiden ihmisten kanssa. Kun yhteistyötä tehdään tuntemattomien ihmisten kanssa, ti-

lanteet voivat olla arveluttavia, koska ei voida millään tavalla ennustaa tai ennakoida toisen ihmisen käyttäytymistä. Yhteistyön mahdollistamiseksi vieraiden ihmisten kanssa luodaan usein sääntöjä, sopimuksia ja yhteisiä arvoja. Sosiaalinen pääoma muodostuu siitä, kun enemmän kuin kaksi ihmistä noudattavat yhteisiä pelisääntöjä ja periaatteita. Sosiaalinen pääoma tapahtuu kaikissa kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa. Ihmiset eivät kuitenkaan valitse sosiaalista pääoma, vaan se valitsee ihmiset. Sosiaalisella pääomalla on myös varjopuolensa. Konfliktit ja epäluottamus voivat tulla raja-aidaksi ihmisten väliin, niin että heillä on vaikeuksia noudattaa yhteisiä pelisääntöjä. (Harisalo & Miettinen 2012, 120-121.)

Lastensuojelun asiakaskunnan eli huoltajien ja lasten kanssa toimiessa, sosiaalisen pääoman ja luottamuksen herättämiseen voi kulua pitkä aika. Se vaatii työntekijältä aikaa ja kärsivällisyyttä. Jos henkilöllä on takanaan useita pettymysten kokemuksia, hänen voi olla vaikea luottaa toisiin ihmisiin. Toisinaan useita pettymyksiä kokeneet ihmiset ovat valinneet selviytymismekanismikseen periaatteen olla luottamatta, ja se toimii silloin ihmistä suojaavana tekijänä. Positiivisia kokemuksia luomalla, epäluottamus pikkuhiljaa vähenee ja luottamus lopulta valtaa alaa. Luottamuksen kanssa yhdessä sosiaalisesta pääomasta muodostuu aivan uusi ulottuvuus, jonka perustana on luottamuspääoma. (Raatikainen 2015, 136; Harisalo & Miettinen 2012, 121.)

Verkostoituminen ja monialainen yhteistyö muodostuvat sosiaalisesta pääomasta, ja verkostoituminen nähdäänkin sosiaalisen pääoman lopputuotteena. Verkostoitumisessa on kaiken kaikkiaan kysymys laajasta yhteistyöstä ja kumppanuudesta, joka ei keskity vain esimerkiksi oman organisaation rajojen sisäpuolelle. Verkostoitumalla monien eri alojen ammattilaiset yhdistävät aineelliset ja henkiset resurssinsa ja voivat yltyä sellaisiin tuloksiin ja suorituksiin, mihin eivät yksinään pystyisi. Verkostoituminen laajentaa vuorovaikutusta, mutta tarvitsee taustalleen yhtenäisiä, oikeudenmukaisia sääntöjä sekä luottamusta voidakseen toimia parhaalla mahdollisella tavalla. Harisalo & Miettinen 2012, 139.)

3.2 Luottamuksen edistäminen asiakassuhteessa

Sosiaalialan asiakastyö on ohjaavaa auttamistyötä, joka perustuu luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. Jotta luottamuksellinen vuorovaikutussuhde voi syntyä asiakassuhteeseen, tarvitaan syvää kiinnostusta asiakkaan elämää kohtaan. Käytännössä parhaiten se osoitetaan ajan, huomion ja kunnioituksen antamisena asiakkaalle. (Onnismaa 2011, 26.)

Luottamuksellisessa asiakassuhteessa asiakas ei joudu teeskentelemään, ponnistelemaan tai käskemään ketään, jotta hän saisi työntekijän aikaa ja apua. Luottamus asiakassuhteessa rakentuu kolmen eri tason kautta. Ensimmäisellä tasolla tutustutaan asiakkaaseen ja opetellaan toisen tapoja käyttäytyä eri tilanteissa. Ensimmäisellä tasolla pidetään myös silmällä sitä, millä tavoin lupauksista pidetään kiinni ja kuinka johdonmukaisesti ja ennakoivasti osapuolet käyttäytyvät. (Raatikainen 2015, 141, 144-145.)

Toisella tasolla luottamusta rakennetaan kommunikaation kautta, jolloin havainnoidaan muun muassa sitä, miten tietoa esimerkiksi lapsen asioista ja tilanteesta jaetaan eteenpäin huoltajille, myöntääkö työntekijä virheensä, kun on toiminut väärin tai unohtanut hoitaa luvatus asian ja kuinka hyvin henkilö pitää huolta vaitiolovelvollisuudestaan. Viimeisellä eli kolmannella tasolla koe-tellaan työntekijän ammattitaitoa ja osaamista siirtää lupaamansa asiat käytäntöön. (Raatikainen 2015, 144-145.)

Ihmisillä on erilainen tarve tulla kuulluksi ja kommunikoida toisten ihmisten kanssa. Tästä syystä kaikki asiakkaat eivät odota samanlaista kohtaamista ja vuorovaikutusta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa. Työntekijän tulee olla herkkä aistimaan asiakkaan tarve kommunikaatiolle. Tällä tarkoitetaan muun muassa kohtaamisen kestoa, läsnäoloa, sitä kuka puhuu ja kuka on kuuntelijan roolissa. Onnistunut vuorovaikutus ja mitä työntekijä sanoillaan tarkoittaa, on hyvin merkittävä osa luottamuksessa, luottamuksen rakentamisessa ja sen ylläpitämisessä. Joidenkin tutkimusten mukaan onnistunut vuorovaikutus voi jopa vaikuttaa positiivisella tavalla kivun, masennuksen ja ahdistuksen hoidossa. (Raatikainen 2015, 107-108.)

Onnistunutta kommunikaatiota voidaan parhaimmillaan verrata tenniksen peluuseen, missä pallo siirtyy aina puolelta toiselle. Vuorovaikutus on silloin vastavuoroista dialogia, joka kunnioittaa toista ihmistä henkilönä tasa-arvoisessa

asemassa. Dialogiin perustuvassa asiakassuhteessa pyritään löytämään yhteinen ymmärrys ja hahmottamaan osapuolen todellinen elämäntilanne, nykyhetki, missä asiakas elää. Dialogista vuorovaikutussuhdetta ei voi rakentaa ilman luottamusta, sillä mikäli vuorovaikutuksessa ei vallitse luottamusta, asiakas voi kokea, että työntekijä tuo esille ainoastaan omia neuvojaan huomioiden asiakasta ja hänen toiveitaan. (Mönkkönen 2018, 108; Raatikainen 2015, 108.)

Dialogissa merkityksellistä ovat asiakkaan sanat, jotka nostetaan syvällisempään tarkasteluun toistamalla kuultuja asioita. Keskustelussa tulisi käyttää myös avoimia kysymyksiä, jolloin annetaan tilaa keskustelulle. Tämän lisäksi dialogin onnistumisen kannalta tärkeää on empaattinen läsnäolo ja tilan antaminen sekä tapa, jolla kieltä käytetään. Keskustelussa tulisi siis välttää ammattisanastoa, joka korostaa työntekijän valta-asemaa asiakkaaseen nähden. (Raatikainen 2015, 109.)

Herkkyyks havaita tilanteita on kaiken A ja O. Toisinaan vuorovaikutukseen tarvitaan vain ja ainoastaan läsnäoloa ja ajan ja tilan antamista. Näissä tilanteissa luottamusta voi lisätä esimerkiksi hiljaisuus, aina ei ole pakko puhua ja sen voi sanoittaa myös ääneen asiakkaalle. Asiakkaan kohtaamisessa on hyvin tärkeää myös katsekontakti, joka voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tapaan. Virkakatse kuvastaa virallisuutta ja osoittaa asiakkaalle, että asia on puhtaasti työasia. Sosiaalinen katse kohdistetaan suun ja silmien rajaamaan alueeseen, kun taas intiimissä katseessa katsotaan ihmistä ikään kuin syvemmin. (Raatikainen 2015, 111-112.)

4 YHTEISTYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KANSSA

Tässä luvussa tarkastellaan, mistä yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa alkaa. Käsittelen myös sitä, minkälaista konkreettinen yhteistyö sijaishuoltopaikan ja sosiaalityöntekijöiden välillä on.

4.1 Kilpailutuksesta yhteistyöhön

Kunnat ovat velvollisia kilpailuttamaan kaikki hankintansa, myös lastensuojelupalvelut. Kilpailuttamisella tarkoitetaan sitä, että kunnat ja kaupungit pyytävät tarjouksia ympärivuorokautista laitoshoidon tarjoavilta palveluntuottajilta. Jokai-

sella kunnalla on omia ehdottomia laatuvaatimuksiaan, sekä tietyt kriteerit joiden perusteella palveluntuottajat valitaan. Kilpailutuksessa menestyy parhaiten palveluntuottaja, joka tarjoaa hinta-laatusuhteeltaan parasta sijaishuoltoa. Kaupungit ja kunnat sitoutuvat käyttämään sopimuskauden aikana niitä sijaishuoltopaikkoja, joiden kanssa sopimus on solmittu, vaikka palveluja voidaan tarpeen vaatiessa ostaa myös suoraan laitoksilta. (Koskinen & Torikka 2014, 7.)

Tarjouskilpailussa kunnat ovat jo usein määritelleet ulkoistetun palvelun yhteiset reunaehdot ja tavoitteet sekä seurantamenetelmät, roolit ja velvoitteet. Tämän jälkeen tehtävä työ on yhteistyötä ja kumppanuutta yhteisen asian tai edun eteenpäin viemiseksi. Lastensuojelutyössä yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa voidaan nähdä kumppanuutena, missä yhdessä yhteisten tavoitteiden pohjalta edistetään yhteisen asiakkaan elinoloja ja ratkaistaan hänen elämänsä liittyviä ongelmia. (Tienari & Harviainen 2020, 102.)

4.2 Konkreettinen yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa

Yksi lastensuojelun merkittävimpiä menestystekijöitä on mutkaton ja sujuva yhteistyö viranomaisten ja muiden lasten kanssa työskentelevien tahojen kanssa. Sijaishuoltopaikat vastaavat konkreettisesti lapsen kasvatuksesta, hoidosta ja huolenpidosta, mihin sosiaaliviranomainen on heidät valtuuttanut sijoittamalla lapsen kyseiseen paikkaan. Päättäntävaltaa heillä lapsen asioihin liittyen ei kuitenkaan ole, vaan päätösvalta säilyy sosiaalityöntekijällä. Edellä mainitut asiat asettavat luonnollisesti tietynlaiset kriteerit yhteistyölle. (Saastamoinen 2016, 57.)

Konkreettinen yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa lähtee usein eteenpäin ensimmäisestä asiakassuunnitelmapalaverista, jolloin luodaan yhdessä tavoitteet sijoitusprosessille. Lastensuojelulaki velvoittaa, että jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle on laadittava asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma tehdään heti sijoituksen alkuvaiheissa, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon apua laadukkaan ja suunnitelmallisen lastensuojelutyön toteuttamisessa. (Lastensuojelulaki 2007/417 §30; Saastamoinen 2016, 71.)

Sijaishuollon asiakassuunnitelmaan kirjataan muun muassa sijaishuollon funktio, tavoitteiden ja mahdollisten yksilöllisten tuen tarpeiden lisäksi. Sijaishuollon asiakassuunnitelma on laajempi kuin lastensuojelun avohuollon asiakkaan asiakassuunnitelma, sillä siinä tulee ottaa huomioon myös, miten lapsi voi tavata ja olla yhteydessä hänelle läheisiin ihmisiin. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan lapselle maksettavat käyttövarat, käytännöt tietojen luovutuksesta sekä suunnitelma perheen jälleenyhdistämisestä lapsen edun mukaisesti. (Lastensuojelulaki 2007/417; Saastamoinen 2016, 71.)

Sosiaalihuoltolain 41.§:ssä säädetään siitä, keitä lapsen asiakassuunnitelman laatimiseen tulee osallistua. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa, jos vain suinkin mahdollista. Lisäksi asiakassuunnitelman laatimiseen tulee osallistua kaikkien niiden henkilöiden, joiden tietoa, palveluja ja tukimuotoja lapsen edun eteenpäin viemiseksi tarvitaan. Asiakassuunnitelma tulisi käydä läpi ja saattaa ajan tasalle vähintään kerran vuodessa. (Saastamoinen 2016, 71; Sinkkonen 2015, 153.)

Ensimmäinen asiakassuunnitelmapalaveri on useimmiten niitä hetkiä, jolloin sosiaalityöntekijä tapaa lapsen sijaishuoltopaikan omaohjaajan ensimmäistä kertaa. Sijaishuoltopaikasta valitaan lapselle yleensä kaksi omaohjaajaa, jotka perehtyvät lapsen asioihin, pitävät yhteyttä lapsen sosiaalityöntekijään ja huoltajiin. Omaohjaajat hoitavat mahdollisuuksiensa mukaan kaikki lapseen liittyvät asiat ja ovat mukana kaikissa lapsen asioihin liittyvissä neuvotteluissa ja palavereissa. (Sinkkonen 2015, 241.)

Erilaisten neuvotteluiden ja palaverien lisäksi konkreettista yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa rakennetaan tarkan kirjallisen dokumentoinnin avulla. Sosiaalityöntekijöille lähetetään kuukausittain kausikoosteet, mikä on useimmiten lapsen omaohjaajan laatima kuvaus siitä, miltä lapsen arki sijaishuoltopaikassa näyttää.

Sosiaalityöntekijään ollaan yhteydessä myös puhelimitse yhteistyön sujuvoittamiseksi ja tiedonkulun lisäämiseksi. Sosiaalityöntekijällä on lapsen asioissa päätäntävalta, joten hän valmistelelee tarvittaessa lapsen asioihin liittyvät päätökset. Laitoshoidossa oleville lapsille voidaan toisinaan joutua tekemään rajoitustoimenpiteitä, joita kaikkia sijaishuoltopaikka ei itse voi kirjoittaa, vaan

niistä tulee keskustella ensin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, joka tekee asiasta lopullisen päätöksen.

5 YHTEISTYÖ HUOLTAJIEN KANSSA

Lapsen kotiutumista sijaishuoltopaikkaan edesauttaa pitkälti vanhempien myönteinen suhtautuminen sijoitusta kohtaan. Lapsi, biologiset vanhemmat, sisarukset ja sosiaalityöntekijät voidaan nähdä nelikenttänä, jonka päätähdenä on lapsi, tai ainakin tulisi olla. Hyvä yhteistyö huoltajien kanssa heti alusta alkaen mahdollistaa lapsen tasapainoisen psyykkisen kehityksen ja huolenpidon, sekä hoivan jatkuvuuden. Yhteistyövelvoite koskee niin lapsen huoltajia, sijaishuoltopaikkaa kuin lapsen sijoituksesta vastaavaa sosiaalityöntekijää. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b; Sinkkonen 2015, 148.)

Hyvä yhteistyö huoltajien kanssa antaa lapselle tunnepohjaisen kokemuksen siitä, että myös hänen perhettään autetaan. Lapsi on aina viimeiseen asti lojaali omille vanhemmilleen, vaikka ei kokisi oloaan turvalliseksi omassa syntymäkodissaan. Lapsen siirtyminen sijaishuoltoon on aina kriisin paikka sekä lapselle itselleen, mutta myös vanhemmille. Vanhempien saattaa olla myös vaikea hyväksyä huostaanottoa, sillä he saattavat kokea epäonnistuneensa vanhempina ja kokea huonoa omaatuntoa niistä asioista, jotka ovat johtaneet huostaanottoon. (Känkänen 2009, 232.)

Pohjaa vanhempien ja sijaishuoltopaikan yhteistyölle luodaan ensimmäisestä tapaamiskerrasta lähtien. Lapselle järjestetään usein ennen sijoituksen alkua tutustumiskäynti sijaishuoltopaikkaan, missä pyritään varmistamaan, että paikka on lapselle sopiva, sekä keskustellaan yhdessä sijoituksen tarkoituksesta ja päämäärästä. Tutustumiskäynnillä lapselle ja hänen huoltajilleen esitellään sijaishuoltopaikan tilat, sekä mahdollisesti lapsen tuleva huone. Tämän vierailun aikana käydään läpi arkeen liittyviä aikatauluja ja sääntöjä, kuten esimerkiksi kotiintuloaikoja ja koulunkäyntiin liittyviä sääntöjä. Lapselle esitellään myös niitä sijaishuoltopaikan työntekijöitä, joita tutustumiskäynnin aikana on paikalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b; Saastamoinen 2010, 109.)

Tutustumiskäynnin jälkeen sijoittava sosiaalityöntekijä, lapsi ja hänen huoltajansa tekevät yhdessä päätöksen siitä, valitsevatko kyseisen sijaishuoltopaikan. He sopivat myös käytännön aikatauluista sijoituksen aloittamiseen liittyen. Kun päätös sijoituksesta on tehty, yhteistyön ja luotettavan asiakassuhteen rakentamiselle tulee nähdä vaivaa. Huoltajien kanssa tulee keskustella avoimesti heidän odotuksistaan ja toiveistaan sijoitukseen liittyen, mutta käydä myös läpi niitä seikkoja, jotka mahdollisesti pelottavat tai jännittävät. Tämänkaltaisen avoin ja rehellinen keskustelu edesauttaa yhteistyötä vanhempien kanssa myös tulevaisuudessa. Sijoituksen alussa sijaishuoltopaikan on tärkeää saada kaikki tarpeelliset dokumentit ja asiakirjat, joilla on merkitystä lapsen huolenpidon, hoivan ja kuntoutuksen näkökulmasta. (Saastamoinen 2010, 110; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020b.)

5.1 Huoltajien asema ja oikeudet sijaishuollon aikana

Huostaanotto ei muuta vanhemmuutta. Äiti on edelleen lapselleen äiti ja isä lapselleen isä. Huoltajuus säilyy läpi huostaanoton, mutta muuttuu joiltakin osin toisenlaiseksi, sillä päätäntävalta siirtyy sosiaalitoimelle niiltä osin, kuin se on välttämätöntä sijoituksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Huoltajilla säilyy aina tiedonsaantioikeus lapsen asioihin liittyen ja heillä on oikeus saada tietoa muun muassa lapsen koulunkäyntiin ja terveydenhoidollisiin asioihin liittyen. (Saastamoinen 2010, 139; Enroos 2016.)

Lastensuojelulain 54 §:n mukaan lapselle tulee taata rakkaat, jatkuvat ja turvatut ihmissuhteet. Lapsella on erityinen ihmisoikeus pitää yhteyttä hänelle tärkeisiin ja läheisiin henkilöihin vieraillemalla heidän luonaan, vastaanottamalla vieraita, sekä pitää heihin yhteyttä puhelimitse ja kirjeitse.

Lapsen sijaishuoltopaikan, sekä sijoittavan kunnan on edistettävä lapsen yhteydenpitoa läheisiin. Välimatka vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden ja sijaishuoltopaikan välillä, ei saa muodostua esteeksi yhteydenpidolle. Huoltajien taloudellinen tilanne ei myöskään saa vähentää yhteydenpitoa. Perheelle voidaan maksaa tapaamisiin liittyvien matkojen korvauksia sekä ruokarahaa lapsen vieraillessa vanhempiensa luona. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020c.)

Riippumatta huostaanotosta, huoltajalla säilyy aina oikeus päättää lapsensa nimestä, uskonnosta ja kansalaisuudesta. Nimenmuutokseen liittyen sosiaali-toimelta kuitenkin tarvitaan asiaan lausunto, jotta varmistutaan siitä, ettei ni-menmuutos loukkaa tai vääristä lapsen identiteettiä turhaan. Sosiaalitoimessa puolestaan päätetään lapsen olinpaikasta, huolenpidosta, kasvatuksesta, val-vonnasta, koulutuksesta ja terveydenhoidollista asioista. Lisäksi sosiaalitoimi voi antaa lausunnon passihakemukseen ja pankkitilin avaamiseen. (Saasta-moinen 2010, 145-147.)

Mikäli lapsen asioita käsitellään eri viranomais tahojen kanssa tai oikeudessa, on huoltaja aina lapsensa edustaja. Sosiaalitoimi voi tarvittaessa kuitenkin käyttää puhevaltaa huostaanotetun lapsen asioissa. Huoltajalla on myös oi-keus hakea huostaanoton purkamista, mutta hänelle tulee selvittää edellytyk-set huostaanoton purkamiselle, jottei lapsi joudu pettymään turhiin lupauksiin. Huostaanoton purkamisessa 12-vuotiaan lapsen mielipidettä mahdollisesta kotiinpaluusta tulee myös tiedustella. Lapsi on saattanut esimerkiksi kiinnittyä sijaishuoltopaikkaansa niin, että kotiinpaluu omien vanhempien luokse voi tun-tua hänestä vieraalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020c; Saastamoinen 2010, 148.)

5.2 Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa

Rajoitustoimenpiteitä, joilla puututaan lapsen perusoikeuksiin, saa käyttää vain lastensuojelulaitoksissa. Rajoituksia voi kohdistaa ainoastaan kiireellisesti sijoitettuihin, huostaanotettuihin ja väliaikaismääräyksen nojalla sijoitettuihin lapsiin. Mikäli lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena, rajoitustoimenpiteitä ei ole lupa käyttää. Rajoituksia ei saa myöskään kohdistaa täysi-ikäisiin tai jälki-huollon sijoituksella oleviin nuoriin. (Räty 2019, 551.)

Sijaishuoltopaikassa lapsiin kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä ovat aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus, henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiin-nipittäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, yhteydenpidon rajoittaminen, lu-vatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen, eristäminen ja erityinen huolenpito. (Räty 2019, 551.)

Rajoitustoimenpiteistä tulee aina tehdä kirjallinen päätös, joka saatetaan huoltajien tiedoksi kirjallisesti. Valituskelpoiset päätökset lähetetään tiedoksi huoltajille saantitodistuksella, jolloin valitusaika katsotaan alkaneeksi päätöksen vastaanottamisesta. Valituskelpoisia rajoituspäätöksiä, joihin voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta ovat: yhteydenpitoon liittyvät rajoitukset, aineiden ja esineiden haltuunotto, liikkumisen vapauden rajoittamiseen liittyvät päätökset, viestien lukeminen ja lapsen lähetyksen antamatta jättäminen sekä eristämiseen ja erityiseen huolenpitoon liittyvät päätökset. (Räty 2019, 705.)

Vaikka huoltajuus säilyy huostaanoton aikana ja vanhempien kanssa pyritään mahdollisimman hyvään yhteistyöhön, rajoitustoimenpiteissä ei voi kuulla huoltajien mielipidettä. Huoltaja ei voi kasvatusoikeutensa perusteella antaa lupaa ja suostumusta lastensuojelulaitoksen henkilökunnalle kohdistaa lapsensa rajoitustoimenpiteitä. Esimerkiksi huoltaja voi pyytää laitoksen henkilökuntaa ottamaan lapseltaan puhelimen pois, mutta laitoksen henkilökunta ei voi ryhtyä tähän ilman rajoituspäätöstä. (Räty 2019, 566.)

5.2.1 Yhteydenpidon rajoittaminen

Seuraavaksi käsittelen niitä rajoituspäätöksiä, joilla voi olla merkitystä erityisesti huoltajien näkökulmasta. Lastensuojelun sijaishuollon yksi rankimmista rajoituspäätöksistä ovat yhteydenpidon rajoitukset, mikäli ne kohdistuvat huoltajiin, tai lapselle läheisiin henkilöihin. Huostaanoton tavoitteena on aina perheen jälleenyhdistäminen, ja sijoituksen aikana yhteydenpitoa lapselle läheisiin henkilöihin sekä biologisiin vanhempiin pyritään vahvistamaan. Kun yhteydenpitoa joudutaan rajoittamaan, tulee sille olla vahvat perustelut.

Yhteydenpidon rajoittamista koskevissa päätöksissä tulee aina täyttyä kaksi ehtoa. Rajoitus nähdään tarpeellisena hoidon ja kasvatuksen näkökulmasta, tai yhteydenpito haittaa vakavasti sijoituksen tarkoitusta. Yhteydenpidon rajoitus voi tulla tarpeeseen tilanteissa, missä huoltaja kärsii vakavista mielenterveyden ongelmista, tai lapsi on sijoitettuna mittavan päihdeongelman vuoksi. (Räty 2019, 596.)

Toisinaan vanhempien käytös saattaa mahdollistaa yhteydenpidon rajoittamisen, eli yhteydenpidosta tulee olla vaaraa lapsen hengelle, terveydelle, kehitykselle ja turvallisuudelle. Vaara ei pidä kuitenkaan olla konkreettisesti tiedossa oleva, vaan rajoitukseen riittää myös käsillä oleva uhka vaaran olemassaolosta. Yhteydenpitoa voidaan myös rajoittaa 12-vuotta täyttäneen lapsen omasta tahdosta. (Räty 2019, 596.)

Yhteydenpitoa voidaan rajoittaa monella eri tavalla. Harvinaisin yhteydenpidon rajoituksen muoto on se, kun lapsen olinpaikka salataan täysin huoltajilta. Tämänkaltaisessa tapauksessa edellytetään poikkeuksellista vaaraa lapsen terveydelle. Yhteydenpitoa voidaan rajoittaa myös sillä tavalla, että lapsella ei ole tapaamisoikeutta vanhempiinsa tai hänelle läheisiin henkilöihin. Tapaamisoikeus voidaan rajoittaa myös koskemaan ainoastaan laitoksessa vierailuja, mikäli huoltaja on käyttäytynyt uhkaavasti laitoksen henkilökuntaa kohtaan. Valvotuilla tapaamisilla voidaan usein mahdollistaa lapsen oikeus tavata huoltajiaan, jolloin tapaamisoikeuden ja yhteydenpidon rajoittamiseen ei tarvitse ryhtyä. (Räty 2019, 599.)

Lapsen sosiaalisissa suhteissa saattaa olla henkilöitä, joita ei voi tarkkaan määrittellä. Mikäli on epäily, että lapsi jatkaa yhteydenpitoa tai solmii kytköksiä esimerkiksi huume- tai rikollisjengeihin, voi yhteydenpidon rajoitus tulla kyseeseen myös näissä tilanteissa. Tämänkaltaisessa rajoituksessa tulee kuitenkin määrittellä henkilöt, joihin lapsi voi pitää yhteyttä, ja yhteydenpito sallituihin henkilöihin tulee mahdollistaa esimerkiksi laitoksen puhelimesta. (Räty 2019, 600.)

Yhteydenpitoa lapsen omalla puhelimella voidaan myös rajoittaa pelkästään puhelimen välityksellä ja rajoitus voi olla aikarajoitteista, tai koskea vain tiettyjä vuorokaudenaikoja. Rajoitus voi oikeuttaa myös kuuntelemaan samassa huoneessa tietyn henkilön ja lapsen välisiä puheluita, niin että on mahdollista estää esimerkiksi huumeiden välitys, kauppaaminen tai hankkiminen. Kasvatuksellista syistä puhelimen käyttöä, ei saa koskaan kokonaan rajoittaa ja lapsella tulee aina olla mahdollisuus käyttää esimerkiksi laitoksen puhelinta. Lapsen puhelimen käyttö tulee aina arvioida yksilöllisesti ja laitoksessa ei voi olla kaikille yhtäläisiä sääntöjä puhelimen käytön suhteen. (Räty 2019, 601,607.)

5.2.2 Liikkumisvapauden rajoittaminen

Toisinaan lapsi saattaa omalla käytöksellään vaarantaa oman kasvunsa ja kehityksensä niin, että poistuu toistuvasti luvatta laitoksesta ja käyttää päihteitä, tai tulee päihtyneenä takaisin laitokseen. Tämänkaltaisissa tapauksissa lapselle voidaan asettaa liikkumisenvapauden rajoitus. Liikkumisenvapauden rajoituksen voi kirjoittaa laitoksen johtaja 7 vuorokauden ajaksi, pidempikestoiset rajoitukset kirjoittaa aina sosiaalityöntekijä. (Räty 2019, 653.)

Liikkumisvapauden rajoitus ei saa automaattisesti tarkoittaa sitä, että lapsi menettää hänelle sovitut kotilomat, eikä niitä aina voi siirtää myöhemmin toteutettavaksi. Mikäli on perusteltua olettaa, tai on tiedossa, että lapsi jatkaa hänelle vaarallista käytöstä myös kotilomien aikana, tulee kotilomat suunnitella toisella tavalla, yhteistyössä lasten huoltajien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli sopuun ei päästä, tulee asiassa tehdä myös yhteydenpidon rajoitus, jos lain suomat edellytykset sille täyttyvät. (Räty 2019, 656.)

5.3 Perheiden osallisuus ja konkreettinen yhteistyö

Osallisuus on muodostunut trendikäsiteeksi sosiaalialalla ja erityisesti lastensuojelussa sillä on suuri merkitys. Lastensuojelussa osallisuutta tarkastellaan usein erityisesti lasten näkökulmasta. Lastensuojelulaki velvoittaa myös osallisuuden vahvistamiseen. Huoltajat saattavat toisinaan kokea jäävänsä paitsi lapseensa liittyvistä asioista, koska kaikki huoltajat eivät tapaa lapsiaan kovin usein, tai edes säännöllisesti. Huoltajat saattavat osallistua oman vointinsa ja kykynsä mukaan asiakassuunnitelmapalavereihin ja vierailta yksiköissä, mutta silti yhteistyö sijaishuoltopaikan kanssa voi huoltajasta tuntua kolkolta tai ohuelta.

Osallisuutta tarkemmin ajateltaessa, voidaan se pilkkoa pienempiin osiin ja käsitellä sitä myös ainoastaan yksilön henkilökohtaisesta elämästä käsin. Nigel Thomas (2002) on luonut osallisuuden portaat, joihin kuuluu kuusi eri osaluuetta, jotka ovat hyvin merkityksellisiä myös huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön kannalta. Nämä osallisuuden alueet ovat: 1) mahdollisuus päättää asioista, 2) mahdollisuus saada tietoa asioista, 3) vaikuttamismahdollisuudet,

4) itsensä ilmaisu, 5) mahdollisuus saada apua ja tukea, jotta voi ilmaista itseään, 6) mahdollisuus tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Koponen 2019, 9; Hotari ym. 2009, 121.)

Huoltajien näkökulmasta mahdollisuus saada tietoa ja mahdollisuudet vaikuttaa esimerkiksi sijoitukseen liittyviin asioihin nousevat keskeiselle sijalle.

Nämä asiat vahvistavat vanhempien osallisuuden kokemusta ja luovat vankkaa perustaa vanhempien kanssa tehtävälle yhteistyölle. Kaikki vanhemmat eivät kuitenkaan halua tietoa, tai olla osallisia ja myös tätä päätöstä tulee kunniottaa. Osallisuudesta tulee olla myös lupa kieltäytyä ja tämä voi osaltaan vahvistaa vanhempien osallisuuden kokemusta. (Koponen 2019, 9.)

Tieto-osallisuus on keino, millä tavoin huoltajien kanssa tehtävää yhteistyötä voidaan parantaa konkreettisesti. Lastensuojelussa dokumentoidaan ja kirjoitetaan paljon erilaisia asiakirjoja ja tarkka dokumentointi tekee näkyväksi lasten eteen tehtävän työn. Huoltajilla, joiden tiedonsaantioikeutta lapseensa liittyvissä asioissa ei ole rajoitettu, on laillinen oikeus tietoon. Huoltajilla on siten oikeus julkisuuslain puitteissa saada tietää, mitä asiakirjoja heidän lapsestaan on laadittu ja lupa nähdä kyseisiä asiakirjoja. (Koponen 2019, 18.)

Lastensuojelussa lapsi voidaan ottaa mukaan dokumentointiin ja kirjauksia voidaan tehdä yhdessä lapsen kanssa. Tämä vahvistaa lapsen osallisuuden kokemusta. Huoltajat voidaan ottaa vastaavalla tavalla mukaan silloin, kun esimerkiksi laaditaan asiakassuunnitelmapalaverin liittyviä dokumentteja tai hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, jonka tarkoitus on täydentää asiakassuunnitelmaa. (Koponen 2019, 18.)

Dokumentointiosallisuus on erityisen tärkeää siksi, että lastensuojelun asiakkaat eivät juurikaan kysele heistä kirjoitettujen asiakirjojen perään. Tämä mahdollistaa sen, että asiakirjoihin jää virheellisiä ja vääriä tulkintoja tilanteista.

Vaikka huoltajia ei voida ottaa mukaan kaikkiin kirjauksiin, voidaan esimerkiksi kausikoosteet käydä läpi heidän kanssaan perhekäyntien yhteydessä. Näissä tilanteissa huoltajilla on mahdollisuus kommentoida niitä asioita, joita heidän lapsistaan on kirjoitettu ja osallisuuden kokemus vahvistuu.

(Koponen 2019, 18-19.)

Konkreettinen yhteistyö huoltajien kanssa muodostuu säännöllisistä viikkopuheluista vanhemmille, jolloin huoltajille kerrotaan lapsen elämässä viikon aikana tapahtuneista asioista. Mikäli lapsen elämässä tapahtuu, jotakin yllättäviä asioita, joista huoltajan olisi syytä olla tietoinen, soitetaan siitä vanhemmille. Kuukausittain lapsen elämässä tapahtuneista asioista koostetaan kirjallinen kausikooste, mistä selviää, mitä asioita lapsen kanssa sijaishuollossa on tehty ja millä tavoin sijaishuollon tavoitteita kohden on edetty. Huoltajat voivat vieraila yksikössä tapaamassa lastaan sovitusti ja osallistua kaikkiin koulupalaverihin ja hoitoneuvotteluihin, heidät pyritään siis pitämään ajan tasalla mahdollisimman hyvin lapseensa liittyvissä asioissa. Avoimuus konkreettisesti yhteistyössä huoltajien kanssa on kaiken A ja O.

5.4 Lastensuojelun edunvalvoja

Lastensuojelussa sijoitettujen lasten huoltajat saattavat toisinaan olla sellaisessa elämäntilanteessa, että eivät voi puolueettomasti toimia lapsensa edunvalvojana. Lapselle on haettava edunvalvojaa lastensuojelulain pykälän 22§ mukaisesti, jotta lapsella olisi joku henkilö varmistamassa lapsen edun ja oikeuksien toteutumista sijaishuoltopaikassa. Edunvalvoja on rinnastettavissa lapsen huoltajaan, eli hänellä on lupa käyttää puhevaltaa lastensuojeluasiassa. Sosiaalityöntekijä on vastuussa, että lapselle haetaan edunvalvojaa käräjäoikeudesta tai maistraatista. Edunvalvojan määräämiselle tulee olla perusteltu syy olettaa, että lapsen huoltaja ei voi toimia puolueettomasti lapsen lastensuojeluasiassa. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2020d.)

Perusteltuja syitä voivat olla esimerkiksi huoltajan terveydellinen tila tai esimerkiksi hyväksikäyttö tai pahoinpitelytapaukset. Myös huoltajan passiivisuus käyttää puhevaltaa tai kiistatilanteet, jotka liittyvät lapsen yksityisyyden suojaan voivat toimia perusteltuina syinä hakea lapselle edunvalvojaa. Lastensuojelun edunvalvojan tarkoitus on käyttää lapsen puhevaltaa ainoastaan lapsen lastensuojeluasiassa. Koulu- tai terveydenhoidolliset asiat eivät kuulu edunvalvojan tehtäviin. Edunvalvojan tehtävänä on tutustua lapseen, hänen elämäntilanteeseen, tavata lasta ja edustaa häntä parhaimmalla mahdollisella tavalla. Edunvalvojan näkemykset saavat erota sosiaalitoimen ja sijoituspaikan tai muiden hoitotahojen näkemyksistä. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2020d.)

6 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

6.1 Tutkimuksen tavoite

Toimeksiantaja yrityksessä halutaan selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kehittää toimintaa odotettuun suuntaan. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, miten huoltajat kokevat lastensa hyvinvoinnin ja huolenpidon yrityksen toiminnassa. Tavoitteena on kehittää palveluntarjoajan ja verkostojen yhteisymmärrystä, sekä syventää luottamusta yrityksen toimintaa kohtaan saadun asiakaspalautteen kautta. Lisäksi tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle tietoa siitä, mihin asioihin heidän tulee toiminnassaan panostaa ja mitä asioita he voivat toiminnassaan kehittää. Sosiaalityöntekijät voidaan nähdä yrityksen pääyhteistyökumppaneina, joten heidän tyytyväisyydellään on merkitystä konkreettisesti yrityksen toiminnan kannalta.

Seuraavat tutkimuskysymykset pyrkivät vastaamaan tutkimusongelmaan asiakastyytyväisyyttä selvitettäessä:

- Mihin asioihin sosiaalityöntekijät ja huoltajat ovat tyytyväisiä laitoksen toiminnassa?
- Mitä odotuksia sosiaalityöntekijöillä ja huoltajilla on laitoksen toiminnan suhteen?
- Mitä asioita sosiaalityöntekijät ja huoltajat haluaisivat parantaa laitoksen toiminnassa?

6.2 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on yksi yleisimpiä sosiaalialan, yhteiskuntatieteiden, koulutuksen, psykologian ja monien monitieteellisten opintojen tutkimuksia. Laadullinen tutkimus tarkastelee tutkimuskohdettaan hyvin monelta eri näkökannalta, mahdollisimman laaja-alaisesti pyrkien samalla avaamaan eri näkemyksiä ja tosiasioita. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata elämää niin kuin se todellisuudessa ilmenee. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta puuttuu kokonaan määrällisen tutkimuksen yleistyksiset ja luvut. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii aina tutkittavan asian syvälliseen ymmärtämiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Kananen 2014, 18.)

Laadullisella tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymyksiin siitä, millainen jokin asia tai ilmiö on, tai miten se on vaikuttanut johonkin henkilöön tai toiseen asiaan. Ero kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen välillä on se, että laadullisessa tutkimuksessa ollaan aina konkreettisesti yhteydessä kohdejoukkoon jollakin tapaa ja se tehdään useimmiten haastatteluiden tai havainnointien muodossa kenttätyönä. Toteutan oman tutkimukseni laadullisena tutkimuksena, koska asiakastyytyväisyyden, odotusten ja kehittämistarpeiden selvittäminen vastaavat laadullisen tutkimuksen kriteereitä. Tutkimuksen kohteena oleva lastensuojelulaitos ei ole myöskään koskaan aikaisemmin selvittänyt verkostojensa asiakastyytyväisyyttä, joten laadullinen tutkimus on myös siitä syystä hyvä valinta. (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Kananen 2014, 18.)

6.3 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut ovat useimmiten päätutkimusmenetelmänä. Teemahaastattelu puolestaan on strukturoidun lomakehaastattelun ja avoimen keskustelutyyppisen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelu jakautuu selkeästi eri teemoihin, kuten tyytyväisyys, odotukset ja kehittämistarpeet ja haastateltava saa vastata kysymyksiin vapaasti omin sanoin. Teemahaastattelu etenee vuorovaikutuksessa niin, että tärkeimmälle sijalle nousevat ihmisten mielipiteet asioista. Haastattelut jättävät toisinaan paljon tulkinnan varaa, sillä sanoja ja kieltä käytetään vapaammin. Saatetaan sanoa toista, mitä oikeasti tarkoitetaan. Mitä on siis oikeasti luettavissa rivien välistä? Tarvitaan tutkijalta herkkyyttä nähdä sanottujen sanojen taakse. (Kananen 2014, 73-76.)

Teemahaastattelu perinteisesti edellyttää tutkijan ja tutkittavan kohtaamista kasvokkain haastattelutilanteessa, jotta tutkija voi myös arvioida tutkittavan kehonkieltä. Myös koehaastattelutilanteet ovat suositeltavia, missä varmistetaan myös teknisten välineiden, kuten nauhurin toimivuudesta. Olen valinnut omaksi haastattelumuodoksi teemahaastattelun, vaikka toteutan sosiaalityöntekijöiden haastattelut puhelimitse koronarajoitusten vallitessa. Muut haastattelumuodot, kuten ryhmähaastattelut eivät näissä olosuhteissa tulleet myöskään kyseeseen. Teemahaastattelu on myös loistava valinta siitä syystä, että asiakastyytyväisyys itsessään on jo valmis teema, jonka ympärille haastattelu on helppo rakentaa. (Kananen 2014, 73-76.)

6.4 Haastattelujen toteutus

Sain toimeksiantajaltani sijaishuoltopaikan sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot, jotta voisin haastatella heitä. Kaikki haastateltavat sosiaalityöntekijät ovat toimineet sosiaalityöntekijöinä jo pidemmän aikaa ja heillä on paljon erilaisia kokemuksia erilaisista sijaishuoltopaikoista. Lähestyin haastateltavia sähköpostitse vuoden 2020 loppupuolella, joulukuun alussa. Kerroin sähköpostissa tekemästäni opinnäytetyöstä ja siihen liittyvästä haastattelusta. Kymmenestä sosiaalityöntekijästä vain yksi ilmoitti suostumuksensa haastatteluun. Lähetin kohteliaasti uusintatiedustelun, sillä ajattelin lähestyvän joulun pitäneen sosiaalityöntekijät kiireisinä. Uusintatiedustelun jälkeen vielä neljä sosiaalityöntekijää suostui haastatteluun.

Lähetin niille sosiaalityöntekijöille haastattelurungon sähköpostitse (Liite 1), jotka sitä toivoivat. Monet sosiaalityöntekijät saavat hyvin paljon sähköpostia, eivätkä työkiireidensä vuoksi ehdi kaikkiin posteihin reagoimaan. Haastattelut toteutettiin tammikuussa 2021 nauhoitettuina puhelinhaastatteluina, sillä koronarajoitukset, eivät mahdollistaneet kasvokkain pidettäviä haastatteluja. Nauhoitukseen kysyin erikseen jokaiselta haastateltavalta luvan. Nauhoitus auttoi huomattavasti aineiston käsittelyä ja analysointia. Haastateltavat saivat esiintyä haastatteluissa täysin anonyymeinä ja anonymiteetti sai sosiaalityöntekijät kertomaan odotuksistaan, asiakastyytyvyydestä ja kehittämistarpeista hyvin avoimesti. Haastattelujen kestot vaihtelivat 15 minuutista reiluun puoleen tuntiin, vaikka välillä tulikin esitettyä jatkokysymyksiä. Litteroin jokaisen haastattelun mahdollisimman nopeasti haastattelutilanteen jälkeen, niin että kaikki asiat olivat vielä tuoreessa muistissa.

6.5 Kvantitatiivinen tutkimus

Määrällistä tutkimusta, jota voidaan kutsua myös eksperimentaaliseksi tai hypoteettisdeduktiiviseksi tutkimukseksi, käytetään hyvin paljon sosiaalialalla ja yhteiskuntatieteissä. Se eroaa laadullisesta tutkimuksesta juurikin toteuttamistavoiltaan. Määrällisellä tutkimuksella pyritään selvittämään eri asioiden välillä vallitsevia riippuvuussuhteita tai ilmentämään tosiasioita numeerisessa muodossa. Jotta tutkimus on mahdollista asettaa numeeriseen muotoon, otannan tulisi olla riittävän suuri. Aineiston keruussa käytetään usein joko kokonaan

strukturoituja tai puolistrukturoituja kyselylomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. (Hirsjärvi ym. 2009, 139-140.)

Parantaakseni oman tutkimukseni luotettavuutta ja saadakseni selville myös huoltajien kokemuksia ja mielipiteitä, tein pienen kvantitatiivisen tutkimuksen. Laadin asiakastyytyväisyyskyselyn (Liite 3) saatekirjeen kanssa (Liite 2) sijaishuoltoapaikan lasten huoltajille, jotka postitin heille marraskuun 2020 loppupuolella. Kyselylomakkeen tarkoituksena oli selvittää, miten huoltajat kokevat, että heidän lastensa asioita on hoidettu sijaishuoltoapaikassa ja kuinka tyytyväisiä he ovat laitoksen toimintaan. Laitoksessa oli täytettynä kyselyitä tehtäessä 12 asiakaspaikkaa. Koska kaikilla lapsilla ei ole molempia huoltajia, kyselyitä lähetettiin yhteensä 17 kappaletta. Näistä vielä osa lähetettiin isovanhemmille ja edunvalvojille, jotta olisin saanut mahdollisimman monta vastausta. Tavoitteenani oli saada kokoon 10 vastausta, mutta lopulta sain kyselyihin yhteensä viisi vastausta.

6.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävä vain ja ainoastaan silloin, kun sen tekemisessä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut ohjeen siitä, kuinka tutkimus laaditaan noudattaen hyvää eettistä käytäntöä. Hyviin käytäntöihin kuuluvat muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko tutkimuksen toteutuksen ajan, aina tiedonhankinnasta tulosten analysointiin ja julkaisemiseen asti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Pohdin seuraavaksi oman opinnäytetyöni eettisyyttä, sillä sosiaali- ja terveysalalla eettisyydellä on paljon suurempi merkitys. Hain opinnäytetyölleni kirjallista tutkimuslupaa kohdeorganisaatiolta. Lastensuojelussa on yleisesti ottaen tarkat tutkimuslupakäytännöt, mutta koska en haastatellut työssäni laitokseen sijoitettuja lapsia tai heidän huoltajiaan kasvotusten, ovat lupakäytännöt löyhemmät. Aloitin aineistonkeruun vasta myönteisen tutkimuslupapäätöksen jälkeen. Lähestyin sosiaalityöntekijöitä sähköpostitse, jossa kerroin itsestäni ja tekemästäni työstä. Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista ja on osittain harmillista, että haastateltavia ei kuitenkaan ollut kuin viisi, vaikka se

laadullisessa tutkimuksessa on hyvin merkittävä määrä. Valinnanvapaus kuuluu olennaisena osana ihmisen ihmisarvon kunnioittamiseen, joka mainitaan sosiaalialan eettisessä ohjeistuksessa, joten tutkimukseen ei voi koskaan pakottaa ketään. Eettiseltä näkökannalta katsottuna, tutkimukseeni osallistuttiin täysin vapaaehtoisesti, sillä osallistumisesta ei ollut luvassa esimerkiksi palkkioita. Mahdollisesti olisin voinut saada huoltajilta asiakastytyväisyyskyselyyn enemmän vastauksia, mikäli olisin palkinnut heidät jollakin tavalla kyselyyn osallistumisesta, mutta olisivatko vastaukset olleet silloin enää luotettavia? (Sihvo 2018, 56; Hirsjärvi ym. 2009, 25.)

Euroopan komission tutkimuseettisessä ohjeistuksessa painotetaan sitä, että jokaisella on oikeus yksityisyyteen, mihin kuuluu oleellisena osana tuoda julki tietoa yksityisesti. Salassapito puolestaan on tutkijan antama lupaus haastateltavalle olla paljastamatta niitä asioita, joita haastateltava pitää yksityisinä tai salassa pidettävinä. Osa sosiaalityöntekijöistä kysyi minulta ennen haastattelua, pysyykö heidän henkilöllisyytensä salassa ja vakuutin, että heidän henkilöllisyytensä ei paljastu. Uskon, että tämä oli vaikuttamassa siihen, että sosiaalityöntekijät kuvasivat avoimesti mielipiteitään. (European Commission 2010, 81.)

Kysyin jokaiselta haastateltavalta, että saanko nauhoittaa haastattelut ja kaikki antoivat siihen luvan. Litteroin kaikki haastattelut lähes heti haastattelujen jälkeen ja poistin kaikki äänitteet, jotta toimin mahdollisimman eettisesti. Tutkimustulosten analyysivaiheessa olen elävöittänyt tekstiäni suorilla lainauksilla sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Lainauksissa olen huomioinut sen, että tilanteista ei voi tunnistaa sitä, kenen sanomaa tai kuvailemaa teksti on.

Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus koskee minua koko opinnäytetyöprosessin ja sen jälkeisen ajan. Tietosuojasyistä ja muiden arkaluonteisten syiden vuoksi, en paljasta tutkimuksen kohteena olevan yrityksen nimeä tai toimintaa aluetta. En myöskään paljasta haastateltavina olleiden sosiaalityöntekijöiden nimiä heidän yksityisyyden suojaamiseksi tai niitä kuntia, joissa he työskentelevät. Opinnäytetyön liitteenä olevia lomakkeita on myös muokattu niin, että niistä ei paljastu yrityksen nimi. Ennen opinnäytetyön palautusta tarkistin, että se ei sisällä mitään salassa pidettävää.

Työni teoriaosuus sisältää paljon viitteitä ja olen tarkistanut huolellisesti, että jokainen viite lukee lähdeluettelossa, jotta en syyllisty tiedon luvattomaan lainaamiseen hyvien tutkimuseettisten käytäntöjen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 122.)

6.7 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Aina kun tehdään tutkimusta, on syytä arvioida sen luotettavuutta. Lähtökohdaisesti varmasti jokainen tutkija haluaa välttää häiriötekijöitä ja virhetulkintoja, mutta silti tutkimusten luotettavuudessa ja pätevyyydessä on suuria eroja. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä muodostaa ei-satunnaisia tuloksia. Tutkimus on reliaabeli, jos esimerkiksi kaksi henkilöä tai arvioitsijaa päätyy samaan tulokseen tai mikäli tulokset ovat pysyneet muuttumattomina kahdella eri tutkimuskerralla samaa asiaa tutkittaessa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta haetaan kyllästymis- eli saturaatiopistettä. Uusia haastateltavia otetaan mukaan niin kauan, että ei saada enää mitään uutta tietoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Kananen 2014, 154.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi parantaa joissakin määrin koehaastatteluilla, mutta myös tutkijan yksityiskohtaisella selostuksella siitä, millä tavoin hän on tutkimuksessaan edennyt. Haastattelutilanteista tulee kertoa niiden olosuhteista, jotka vallitsivat haastattelutilanteissa, haastateltavien taustatiedoista sekä niistä seikoista, jotka ovat voineet haastattelutilanteessa olla häiritseviä aiheuttaen siten mahdollisia virhetulkintoja. Tutkijan kyky reflektoida ja arvioida haastattelutilannetta on hyvin olennaista. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Uskon, että omasta tutkimuksestani tuli reliaabeli, vaikka en omassa tutkimuksessani käyttänytkaan koehaastatteluita. Koska sosiaalityöntekijöillä on usein vain niukalti aikaa niin kutsutusti ”ylimääräisille tehtäville”, jätin koehaastattelut pois. Sain tutkimusta tehdessäni haastateltavilta osittain samansuuntaisia vastauksia, erityisesti heidän odotuksiinsa liittyen. Näiltä osin tutkimuksen analysointi oli helpohkoa ja teki tutkimuksesta luotettavamman.

Kun mietitään tutkimuksen luotettavuutta huoltajille teetetyin asiakastytyvääsyyden pohjalta, on otanta niin pieni, että tuloksista ei voi muodostaa suuriaakaan johtopäätöksiä. Sain kaikkiaan viisi vastausta, joista 4 oli huoltajilta ja yksi isovanhemmalta. Huostaanotettujen lasten huoltajat kohdejoukkona ovat hankala tutkimusryhmä, sillä kaikilla ei ole sellainen elämäntilanne, että kykenisivät vastaamaan kyselytutkimuksiin. Toisaalta saatetaan myös ajatella, että mikäli olen tyytyväinen, kyselyyn ei tarvitse vastata. Luotettavuutta heikensi varmuudella myös joulun postiruuhkat. Joulunaikaan postia tulee niin valtavasti, että asiakastytyvääisyyskyselyn kaltaiset postit saattavat helposti hukkuu kotona joulun mainospostien joukkoon.

Tutkimusta tehtäessä tulee arvioida myös sen validiutta, eli pätevyttä. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimusmenetelmät mittaavat tai pyrkivät vastaamaan juuri niihin kysymyksiin tai asioihin, joihin oli tarkoitus saada vastaus. Kuitenkaan menetelmät eivät toimi yksi yhteen todellisuuden kanssa, sillä tutkimukseen osallistuneet ovat saattaneet ymmärtää esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymykset eri tavalla kuin tutkija. Vaikka suunnittelin omat kysymyksetni huolellisesti ja pyrin tekemään kysymyksistä mahdollisimman helposti ymmärrettäviä, on väärinymmärryksen mahdollisuus aina olemassa. Toiset ihmiset myös täyttävät myös kyselylomakkeet nopeasti, tarkemmin pohtimatta, kun taas toiset käyttävät vastaamiseen enemmän aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisessa tutkimuksessa validiteetti tarkoittaa sitä, kuinka luotettavia ja yhdenmukaisia selitykset asioiden kuvauksista ovat. Kaiken tulee olla sopuoinnussa keskenään. Validiteettia laadullisessa tutkimuksessa voidaan parantaa yhdistämällä eri tutkimusmenetelmiä, esimerkiksi pieni kvantitatiivinen osa, voi antaa paljon lisätietoa tutkittavasta asiasta ja parantaa siten tutkimuksen validiteettia. Tästä syystä yhdistin omassa tutkimuksessani kaksi eri tutkimusmenetelmää. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Vakuutuin sosiaalityöntekijöiden laadullisissa haastatteluosioissa siitä, että sain avoimia, rehellisiä ja luotettavia selityksiä asioista. Lastensuojelutyötä yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään yhteisen edun, lapsen parhaan hyväksi, joten kaikilla on varmasti yhtäläinen halu siihen, että toiminta on mahdollisimman laadukasta ja yhteistyö saumatonta. En huomannut itse ristiriitoja

asioiden tulkintojen, selitysten tai kuvausten välillä, vaikka kaikki sosiaalityöntekijät eivät olleetkaan asioista samaa mieltä ja heidän kokemuksensa yhteistyöstä ja asiakastyytyvyydestä olivat erilaisia.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Ennakkokäsitykset sijaishuoltopaikasta ja yhteistyön alku

Ihmiset muodostavat käsityksiä ja mielipiteitä toisista ihmisistä ja yrityksistä saamansa kohtelun perusteella, mutta myös tiedon perusteella. Toiset selvittävät asioita perusteellisesti etukäteen, kun taas toiset eivät perusta lainkaan siitä, mitä ovat kuulleet jostakin paikasta tai ihmisestä puhuttavan. Ammattilaisten keskuudessa kuitenkin usein päällimmäiseksi jää se oma kokemus asiasta ja tilanteesta, vaikka ennakkokäsitykset saattavat vaikuttaa siihen, minkälaista yhteistyötä henkilö odottaa. Luottamuksellisen asiakassuhteen näkökulmasta ajateltuna ensikohtaamisessa ja yhteistyön alussa on tärkeää, että voidaan mahdollisesti muuttaa negatiivinen ennakkokäsitys positiiviseksi, jotta yhteistyötä ja asiakassuhdetta voidaan lähteä rakentamaan puhtaalta pöydältä.

Pyysin haastateltavia kertomaan heidän ensivaikutelmistaan vuorovaikutuksen ja kohtaamisten osalta, jotta saisin tietää, millä tavalla yhteistyö on alkanut. Tämän kysymyksen avulla pystyin selkeämmin havaitsemaan, onko yhteistyössä menty huonompaan vai parempaan suuntaan. Halusin tietää myös sosiaalityöntekijöiden ennakkokäsityksistä sijaishuoltopaikan suhteen, sillä ne saattavat vaikuttaa pitkään luottamuksellisen yhteistyön muodostumisessa.

Kysyttäessä, mitkä asiat ovat jääneet mieleen yhteistyön alkuaajoista kohtaamiin ja vuorovaikutukseen liittyen, haastateltavien mielipiteet jakautuivat hyvin paljon. Ne, joiden kanssa yhteistyö oli varsin tuore, suhtautuivat pääsääntöisesti positiivisemmin kuin ne, joiden kanssa yhteistyö oli kestänyt pidemmän aikaa. Ennakkokäsitykset eivät kuitenkaan korreloineet sen kanssa, millä tavoin sosiaalityöntekijät olivat kokeneet yhteistyön alun sijaishuoltopaikan työntekijöiden kanssa. Eräällä sosiaalityöntekijällä, jolla oli ennakkotietona henkilökunnan aikaisemmat vaihtuvuudet, oli kuitenkin vuorovaikutuksesta henkilökunnan kanssa jäänyt asiantunteva ja luonteva kokemus, kun taas eräs toinen

koki henkilöstömuutoksien ja toiminnanmuutosten vaikuttaneen yhteistyön sujuvuuteen heti alusta alkaen.

”Tietämäni mukaan lastenkodissa on ollut merkittäviä henkilöstömuutoksia ja toiminnanmuutoksia ja ne on kyllä näkynyt, että yhteistyö ei ole ollut täysin mutkatonta. Se olisi voinut joiltain osin voinut toimia paremmin ja ehkä just se, että asiakkaan viestinnän perusteella häntä ei hänen näkemyksen mukaan, ole kohdattu parhaalla mahdollisella tavalla.”

Eräs sosiaalityöntekijä, joka oli erittäin tyytyväinen yhteistyön alkuaikoihin, mainitsi, että oli soittanut paikkavarauksia tehdessään useampiin paikkoihin ja oli saanut monesta paikasta vastauksen, että paikka löytyy. Kun paikkavarauksia tehtäessä oli tullut puheeksi sijoitettavien lasten kulttuuritausta, paikkoja ei enää yhtäkkiä ollutkaan. Hän koki yhteistyön alun suorastaan helpottavana tutkimuksen kohteena olevan sijaishuoltopaikan kanssa, koska siellä ei valikoitu lapsia kulttuuritaustan perusteella.

7.2 Hyvin toimiva laitoshoido ja odotukset sijaishuoltopaikalle

Kuntien kilpailutuksissa määritellään tietyt reunaehdot sijaishuoltopaikoille ja jokaisella kunnalla on omat kriteerit sille, mitä he pitävät tärkeänä ja mitä odottavat sijaishuoltopaikalta. Sosiaalityöntekijöiden odotukset sijaishuoltopaikalle pohjautuvat osittain sijaishuollon laatuksiterieihin, jotka toimivat myös yhtenä sijaishuoltopaikan valvonnan välineenä. Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, minkälaista on hyvin toimiva laitoshoido sekä, mitä he odottavat sijaishuoltopaikalta. Kaikilla vastaajilla oli samansuuntaisia mielipiteitä ja odotukset pohjautuivat siihen käsitykseen, minkälaista hyvin toimiva laitoshoido on.

”Siellä on pysyvä henkilökunta. Siellä on selkeä arjen rakenne, et jokainen lapsi tulee kohdatuksi yksilöllisesti. Ja jokaisen lapsen kohdalla on selkeä suunnitelma, mitä kohti ollaan etenemässä ja sitä arvioidaan säännöllisesti ja yhteistyö lapsen vanhempiin, edunvalvojiin ja sosiaalityöntekijöihin on säännöllistä ja tarpeen mukaan aktiivistakin. Ja erityisesti mä arvostan, että tärkeintä siinä työssä on kohdata niitä lapsia ja oikeesti olla niiden kanssa ja kuulla heitä.”

Lähtökohtaisesti kaikki ajattelivat, että laadukkaan sijaishuollon keskiössä on sijoitettu lapsi tai nuori, jonka kanssa työtä tehdään. Edellytys on, että lapsi tulee kuulluksi ja lapsella on hyvä ja turvallista olla. Vaikka traumatisoituneilla lapsilla, asettuminen ja kiintyminen ohjaajiin ja sijaishuoltoon voi viedä oman aikansa. Kaikkiin ohjaajiin ei tarvitse muodostua hyvää suhdetta, yksi hyvä ja lämmin suhde jonkun ohjaajan kanssa, voi toimia eheyttävänä elementtinä. Jokainen sosiaalityöntekijä nosti esille yhteydenpidon merkityksen laadukkaassa ja hyvin toimivassa sijaishuollossa. Vaikka sosiaalityöntekijä itse ei olisikaan yhteydessä sijaishuoltoon aktiivisesti, he odottavat yhteydenpitoa sijaishuoltoon työntekijöiltä. Yhteydenpidon tulisi olla tiivistä ja tiedonkulun sujuvaa kaikkien yhteistyötahojen välillä.

”Mun mielestä on tärkeää et pidetään yhteyttä niihin johtaviin, sijoittaviin kuntiin, et sosiaalityöntekijöillä saattaa olla sellaset asiakastilanteet, et he ei ehdi ite pitää sillee yhteyttä, ku täytyis pitää, mut sit niinku niis tilanteis on tärkeää, et sit se laitos pitää niinku yhteyttä kuitenkin.”

Kysyin sosiaalityöntekijöiltä myös, että minkälaisia odotuksia heillä on henkilökunnan ammattitaidolle. Lisäksi kysyin toivovatko he jotakin tiettyä lisä tai täydennyskoulutusta tai joitakin tiettyjä menetelmiä, joita voisi hyödyntää lastensuojelutyössä. Vastaukset vaihtelivat jonkin verran, mutta kaikki odottivat jotakin lisä tai täydennyskoulutusta. Eräs sosiaalityöntekijä oli vahvasti myös sitä mieltä, että pelkällä pohjakoulutuksella ei lastensuojelumaailmassa enää pärjää, vaan lisäkoulutustarvitusta tarvitaan paljon. Hänen mielestään olisi hyvä, jos työnantaja tukisi ja kannustaisi lisäkoulutautumiseen.

Toinen haastateltava oli sitä mieltä, että persoona ratkaisee eniten, että tiedollisella osaamisella ei ole juuri merkitystä, mikäli ei luonteeltaan ole sopiva työhön. Neuropsykiatrinen osaaminen nousi yhtenä yhteneväisenä lisäkoulutautumistavoitteena sosiaalityöntekijöiltä. Tämän lisäksi esille nousi kriisi- ja traumatilanteiden hoitaminen, ennaltaehkäisy seksuaalisissa hyväksikäyttötilanteissa, sekä erilaiset terapeuttiset menetelmät.

”Tietysti niinku tämän päivän lastensuojelumailmassa tää on hyvin vahvasti esillä, niinku meidänki asiakaslapsenkin kohdalla, nää neuropsykiatriset haasteet, et sitä osaamista, ku olis sijaishuoltopaikassa, ni se on positiivinen juttu niinku ehdottomasti.”

7.3 Asiakastyytyväisyys, yhteydenpito ja omaohjaajuus

Sosiaalityöntekijät, jotka olivat olleet yhteistyössä sijaishuoltopaikan kanssa jo pidempään, eivät olleet enää läheskään tyytyväisiä laitoksen toimintaan. Ne, joiden kanssa yhteistyö oli vasta hiljattain alkanut, olivat hyvin tyytyväisiä laitoksen toimintaan. Vastaukset jakoutuivat siis lähes täysin kahtia. Tyytyväisyyttä lisäsi erityisesti matalalla kynnyksellä yhteydenotto ja se, että vuorovaikeutus sijaishuoltopaikan kanssa on ollut sujuvaa. Eräs tyytyväinen sosiaalityöntekijä mainitsi myös, että, vaikka omaohjaajaa ei puhelimitse tavoitetaakaan, kirjaukset lapsen asioista ovat selkeät, kuvaannolliset ja tarkat, jotta niistä pääsee hyvin kartalle muutkin työntekijät. Hänen mielestään myös sijaishuoltopaikassa vastataan aina puhelimeen, tai soitetaan heti takaisin, kun vain mahdollista.

Pyysin sosiaalityöntekijöitä kertomaan, mihin asioihin he ovat tyytyväisiä laitoksen toiminnassa. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että on tyytyväinen siihen, miten yhteistyö lapsen läheisiin ja hoitotahoihin on hoidettu. Toinen mainitsi puolestaan, että vaikka tällä hetkellä on vaikea tilanne, hän näkee, että asiat ovat menossa parempaan suuntaan. Hän mainitsi kuitenkin, että on edelleen huolissaan mahdollisista henkilökunnan vaihdoksista. Hän ei pystynyt kertomaan mitään selkeää asiaa, mihin on laitoksen toiminnassa tyytyväinen. Samainen sosiaalityöntekijä mainitsi kuitenkin, että hänen lapsensa kohdalla omaohjaaja on pysynyt ja tähän asiaan hän on tyytyväinen.

”Tällä hetkellä mun mielestä, siellä on hyvä tahto. Mun mielestä siellä on halu, tehdä hyvää työtä ja se on tosi tärkeä asia. Siellä on mun mielestä kehittymässä hyvää työskentelyä, mutta vielä kyllä ontuu joissakin paikoissa. Hyvä tekemisen meininki.”

Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, kuinka hyvin he kokevat, että heidät pidetään ajan tasalla lapsen asioihin liittyen. Tiedonkulku ja yhteydenpito on ontunut niiden sosiaalityöntekijöiden kanssa, joiden kanssa yhteistyö on jatkunut pidempään. Tämä on selvästi vaikuttanut heidän tyytyväisyyteensä laitoksen toimintaan. Yksi haastateltava mainitsi, että ei ole juuri ollenkaan yhteydessä sijoitetun lapsen omaohjaajiin, vaan ainoastaan vastaavaan ohjaajaan ja ei oikein osannut sanoa, miksi tilanne on niin käänntynyt. Hän toivoi, että tähän asiaan tulisi muutosta ja voisi vastaisuudessa olla yhteydessä enemmän lapsen omaohjaajaan. Toive tiiviiseen yhteydenpitoon tuli esille kaikissa haastatteluissa jollain tavalla. Kolme sosiaalityöntekijää oli yhtä mieltä siitä, että toisinaan sosiaalityöntekijä ehtii itse soittaa sijaishuoltoon ennen kuin lapsen omaohjaaja on häneen yhteydessä.

”No näkisin, että annan semmosen tyydyttävän arvosanan. Aina kaikista neuvotteluista esimerkiksi koulun kanssa, ei ole tullut minulle tietoa, vaan koululta tulee se suora tieto.”

Omaohjaajuus vaikuttaa myös paljon sosiaalityöntekijöiden asiakastyytyväisyyteen. Sosiaalityöntekijät arvostavat sitä ja toivovat, että siihen panostetaan paljon. Omaohjaajuus lastensuojelulaitoksessa nähdään ammatillisena kiintymyssuhteena, joka eheyttää lasta ja auttaa häntä muodostamaan luottamuksellisia ja turvallisia ihmissuhteita myös jatkossa.

”No, olen nämä molemmat omaohjaajat tavannu ja kyllä heillä on niinku selkeä ote tähän lapseen, että ovat kyllä toimineet niinku tosi lapsen edun mukaisesti. En tiedä kuinka paljon heillä on tämmösiä omaohjaaja-aikoja, et se on jäänyt epäselväksi, et kuinka paljon he, et kuinka paljon heillä on yksilöaikaa antaa tälle mun lapselleni, minkä mä näkisin tosi tärkeenä, että olis sitä kahdenkeskistä aikaa niitten kanssa, ihan pois laitoksesta lähtien.”

7.4 Haasteet ja kehittämisehdotukset

Jotta sijaishuoltoon voisi parantaa toimintaansa, kysyin sosiaalityöntekijöiltä konkreettisten toiminnan parannusehdotusten lisäksi myös sitä, minkälaisia haasteita on tullut vastaan yhteistyön aikana. Yksi haastateltavista mainitsi, että yhteistyön aikana on ollut haasteita, mutta ei halunnut tarkemmin

avata tapahtumia haasteiden takana. Toinen haastateltava kertoi, että kokee, että haasteet ovat saattaneet liittyä sijoituksen alkuaikoihin, jolloin oli paljon vaihtuvuutta henkilökunnan keskuudessa. Hän mainitsi haasteena myös selvästi tiedonkulun työntekijöiden välillä.

”Vastaava ohjaaja on vaihtunut ja sen mä niinku huomasin siellä alussa, että tiedotus ei toiminut ja se että heillä ei oikein kukaan tiennyt asioista mitään, paitsi ne omaohjaajat tiesivät ja se on musta aika mielenkiintosta, kun vastaava on kuitenkin vuorossa oleva ohjaaja, ni kyllähän siellä pitäis kaikki olla jollakin tavalla käsityksessä lasten asioista. Ihan esimerkkinä tällanen, et olin menossa lasta tapaamaan, niin kukaan ei tiennyt, että olen tulossa tapaamaan häntä ja lasta ei oltu millään tavalla enakkoon valmisteltu tähän, et ylipäänsä olen tulossa sinne tapaamaan lasta. En ollut siis vielä silloin koskaan aikasemmin tavannut tätä lasta, niin henkilökunta ei muistanut, että olen tulossa, et ehkä se liittyy siihen sijoituksen alkuun, kun siellä oli sekavaa se toiminta.”

Vaikka haasteita on ollut, niin kaikki haastateltavat kokivat, että niistä on päästy yli ja asioista on pystytty keskustelemaan, siten kuin ammattilaisten kuuluukin. Välillä on käyty tiukempia puhelinkeskusteluita tai jopa laajempia Teams verkostopalavereita, mutta lopulta on päästy samalle viivalle sen kanssa, miten yhteistyössä jatkossa edetään. Yksi haastateltavista kertoi, että huomaa selvästi, että työn laatuun on nyt panostettu sen jälkeen, kun haasteita tuli vastaan.

Kehittämisehdotuksiksi laitoksen toiminnassa sosiaalityöntekijät nostivat erityisesti yhteydenpidon sosiaalityöntekijöihin, mutta myös lapsen biologisiin vanhempiin. Omaohjaajuus nähtiin myös hyvin tärkeänä. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että ensisijaisesti henkilökuntaan tulee saada pysyvyyttä. Hän oli vahvasti sitä mieltä, että pysyvyyden takana on johtamiseen liittyvät asiat, jotka tulee saada kuntoon.

”Nimenomaan omaohjaajuus, perhetyö, pysyvyys ja ei vaihdoksia. Tietenkin luottamuksellinen suhde on hyvin tärkeää ja se, että haluaako omaohjaaja hoitaa- aina ei näin ole ja se, että myös omahoitaja muistaa, mitä pitää hoitaa.

Erityisesti tulisi parantaa ja taata lasten turvallisuus. Kiinnittää huomiota henkilökunnan pysyvyyteen, siinä kaikki alkaa johtamisesta. Johtaminen pitää saada kuntoon.”

Yksi haastateltavista oli laitoksen toimintaan niin tyytyväinen, että ei osannut nimetä mitään, missä laitos voisi parantaa toimintaansa. Hän oli sitä mieltä, että hänen asiakaslapsensa tilanteet ovat olleet hyvin haastavia ja vaatineet henkilökunnalta resursseja ja aikaa. Vaikka sijoituksen alkuvaiheista lähtien vastaan on tullut vaikka mitä, laitoksen työntekijät ovat jaksaneet olla nuoren tukena. Hän mainitsi, että tämä on varmasti vaikuttanut siihen, että nuori on itse sanoittanut viihtyvänsä nykyisessä sijaishuoltopaikassaan paljon paremmin kuin edellisessä.

Haastattelun lopussa kysyin vielä, mitkä tekijät tai asiat ovat oleellisia tai kriittisiä toimivan vuorovaikutussuhteen tai asiakassuhteen näkökulmasta ylipäättään. Vastaukset haastateltavien välillä vaihtelivat aika paljon. Osa haastateltavista katsoi asiaa ainoastaan lapsen tai nuoren näkökulmasta ja osa täysin neutraalisti ja yleisesti. Kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa korostui kuitenkin avoimuus, rehellisyys ja ihminen ihmiselle tyyppinen kohtaaminen, missä kukaan ei ole ylemmässä tai alemmassa asemassa.

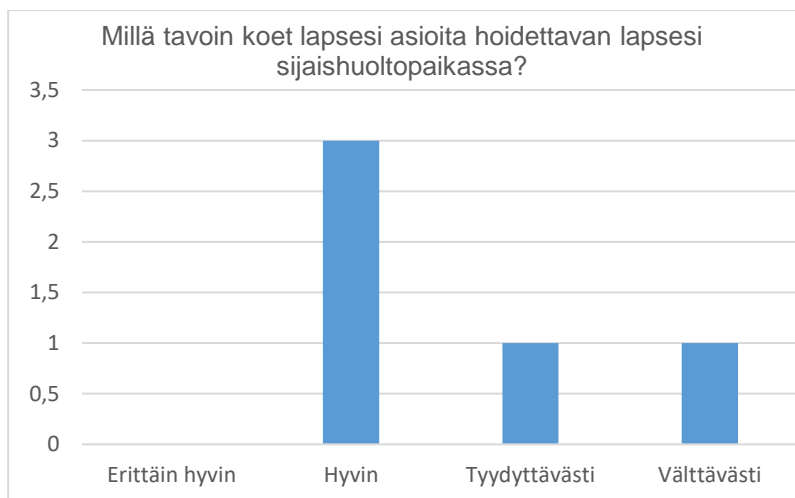
*”Vuorovaikutus pitää olla avointa. Nostaa esille vaikeat asiat. Vaikka biologiset vanhemmat olisivat paikalla. Pitää pystyä puhumaan myös positiivisista asioista, ei pelkästään negatiivisista. Asiakassuhteen näkökulmasta. Kun sovi-
taan jotain, niin pidetään siitä kiinni. Mennään eteenpäin, kuten yhdessä on sovittu, eikä soloilla.”*

Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että laitoksessa näkyy työntekijöiden kiire. Hän oli sitä mieltä, että rakenteiden ja toimintamallien tulisi olla niin selkeitä, että asiat eivät unohdu. Silloin asiakassuhteetkin voivat olla toimivia.

7.5 Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset

Saadakseni enemmän tietoa siitä, kuinka tyytyväisiä lastensuojelulaitoksen toimintaan ollaan, tein kvantitatiivisen kyselylomakkeen huoltajille, jotka posti-

tin palautuskuoren kanssa joulukuun 2020 alussa. Vaikka huoltajia, isovanhempia ja edunvalvoja on vain vähän, laajempi vastausprosentti olisi antanut enemmän tietoa koetusta asiakastytyvyydestä. Ensimmäisenä kyselylomakkeen kysymyksenä tiedustelin sitä, kuinka hyvin vastaajat kokevat lastensa asioita hoidettavan sijaishuoltopaikassa. Vaikka vastaajia oli vain vähän, vastauksissa oli selvästi hajontaa. Vastaajista kolme koki asioita hoidettavan hyvin, yksi tyydyttävästi ja yksi välttävästi.



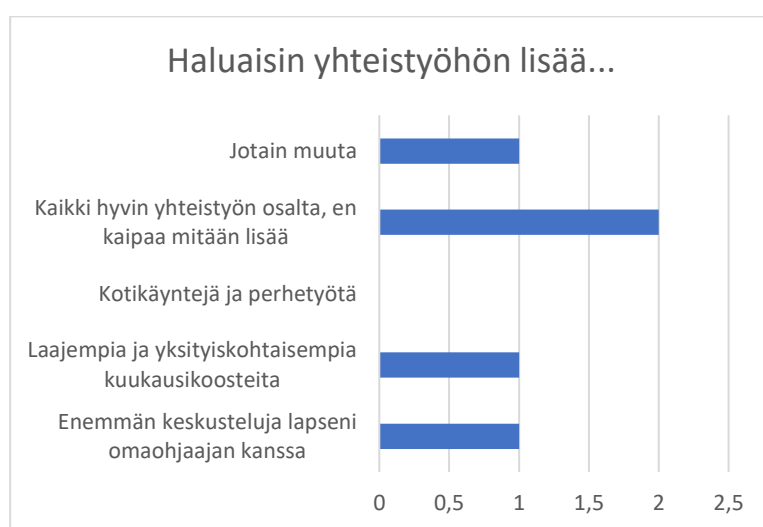
Kuva 2. Kuinka lapsen asioita hoidetaan sijaishuoltopaikassa

Kyselylomakkeeni sisälsi myös avoimia kysymyksiä ja lomakkeen toisena kysymyksenä kysyin, mihin asioihin vastaajat haluaisivat vaikuttaa lapsensa asioissa. Tähän avoimeen kysymykseen vastasi kaksi vastaajaa. Toinen vastaajista mainitsi, että ei koe voivansa vaikuttaa, koska luottamus henkilökuntaan on niin huono ja toinen mainitsi, että henkilökunnan vaihtuvuus on vaikuttanut siihen, että ei enää koe voivansa vaikuttaa oman lapsensa asioihin. Yksi vastaaja puolestaan ilmoitti, että haluaisi enemmän tietoa lapsen asioista sijaishuoltopaikasta.

Kysyin huoltajilta, mitä he toivoisivat lisää yhteistyöhön ja vastausvaihtoehdoista sai valita useamman vaihtoehdon. Enemmistö vastaajista koki, että kaikki on hyvin yhteistyön osalta, eivätkä kaipaa mitään lisää. Yksi vastaaja oli valinnut kohdan ”Jotain muuta” ja kirjoittanut avoimesti, mitä haluaisi. Hänen vastauksestaan kuvastui selvästi suuri pettymys sijaishuoltopaikkaa kohtaan. Hän ilmaisi vastauksessaan, että haluaisi lapsensa takaisin kotiin ja opettaa

hänelle itse kaikki asiat, koska luottamus sijaishuoltopaikkaan on tällä hetkellä niin huono.

Kukaan vastaajista ei kaivannut perhetyötä, mutta huoltajat halusivat silti kuulla lapsen asioista enemmän, sillä he toivoivat enemmän keskusteluja lapsen omaohjaajan kanssa sekä laajempia, yksityiskohtaisempia kuukausikoosteita. Tässäkin kysymyksessä korostui vastaajien vähyys. Emme esimerkiksi voi tietää haluaako tällä hetkellä kukaan huoltaja perhekäyntejä, koska vastaajia oli kuitenkin niin vähän.



Kuva 3. Mitä toivotaan yhteistyöhön lisää

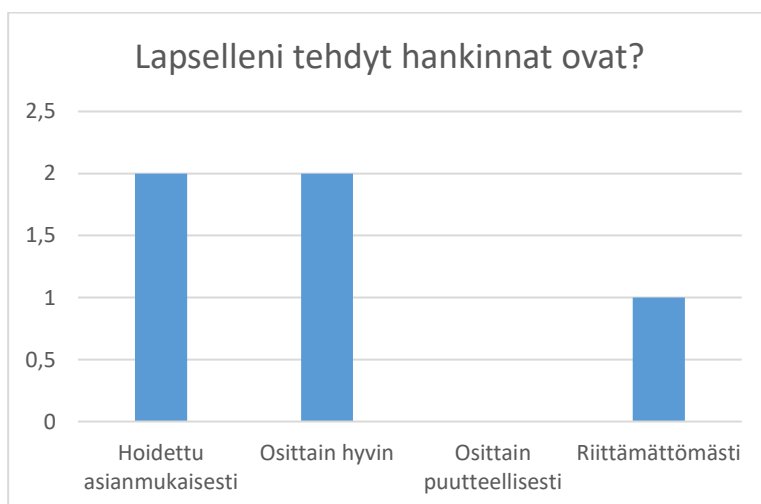
Avoimesti kysyttäessä, minkälaista tukea vastaajat haluaisivat kasvatusyhteistyöhön, sain kaikkiaan kaksi vastausta. Yksi vastaaja halusi tukea erityisesti koulunkäyntiin liittyvissä asioissa, kun taas yksi vastaaja ei osannut eritellä, minkälaista apua olisi valmis ottamaan vastaan, kun ei tiennyt, miten kaikki sujuu lapsen elämässä tällä hetkellä.

Halusin tietää myös, kuinka huoltajat ja isovanhemmat olivat kokeneet, että heidät on otettu vastaan yksikön vierailuilla. Vastaukset olivat pääsääntöisesti positiivisia, mutta yksi vastaajista oli kuitenkin valinnut vaihtoehdon ”välttävasti”. Samainen vastaaja oli täydentänyt vastaustaan, että toivoisi, että myös muu läheisverkosto otettaisiin vastaan avoimesti, ilman ennakkoluuloja.



Kuva 4. Miten otettu vastaan yksikön vierailuilla

Tiedustelin kyselylomakkeessa, että miten vastaajat kokevat, että lapselle tehdyt hankinnat on hoidettu. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kaikki hankinnat on hoidettu kuten kuuluukin, joko asianmukaisesti tai osittain hyvin. Yksi vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että hankinnat on hoidettu ”riittämättömästi”, hän oli täydentänyt vastaustaan kertoen, että henkilökunta ei tarpeeksi pidä huolta siitä, mitä lapsella on päällä kylmään aikaan.

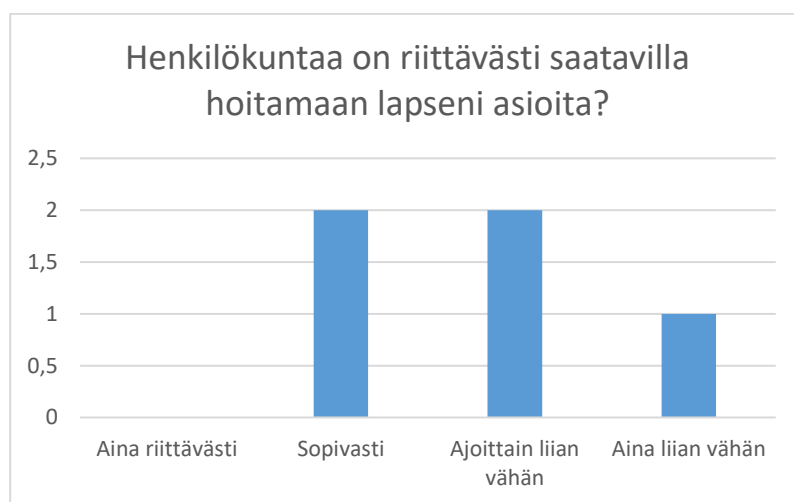


Kuva 5. Lapselle tehdyt hankinnat

Lopuksi tiedustelin kyselylomakkeessa, miten huoltajat kokevat, että henkilökuntaa on saatavilla hoitamaan heidän lapsensa asioita. Tässä kohtaa kukaan vastaajista ei ollut enää täysin positiivinen. Vaikka vastausprosentti on hyvin pieni, niin silti vastauksista oli havaittavissa, että huoltajien mielestä henkilökuntaa ei ole aina saatavilla riittävästi. Kaksi vastaajaa oli tässä kohtaa nosta-

nut esille henkilökunnan vaihtuvuuden. Yksi vastaaja oli lisännyt vielä, että hänestä tuntuu, että lapsen huolia ja murheita vähätellään ja uskoo sen johtuvan nimenomaan henkilökunnan vaihtuvuudesta.

Henkilökunnan vaihtuvuus on ollut suurta sijaishuoltopaikassa reilu vuosi sitten, joten vastaukset tähän eivät tulleet yllätyksenä. Yllättävää oli, että huoltajat kokivat edelleen vaihtuvuuden ongelmana, vaikka tällä hetkellä henkilökunnassa ei ole ollut suurta vaihtuvuutta. Uusia työntekijöitä on palkattu ainoastaan lisää täydentämään työryhmää. Toisaalta huoltajat saattavat kokea, että aina kun uusi työntekijä on tullut taloon, joku vanha työntekijä on siten automaattisesti siirtynyt uusiin tehtäviin, vaikka näin ei olisi todellisuudessa.



Kuva 6. Henkilökunnan riittävyys

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten perusteella, tutkimuksen kohteena olevalla lastensuojelulaitoksella on vielä paljon kehitettävää ja parannettavaa. Haastatteluista saadut vastaukset antoivat vastauksia tutkimuskysymyksiini. Sain konkreettisesti tietää, mihin asioihin sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä, mitä he odottavat sijaishuoltopaikalta ja mitä kehitettävää laitoksen toiminnassa on sosiaalityöntekijöiden mielestä. Haastattelujen perusteella ennakkokäsitykset tai mielikuvat sijaishuoltopaikasta eivät ole olleet vaikuttamassa sosiaalityöntekijöiden asiakastyytyväisyyteen, vaan tämänhetkinen toiminta.

Laitoksen tulee ensisijaisesti kiinnittää huomiota siihen, että tieto kulkee kaikkien yhteistyötahojen välillä. Tieto esimerkiksi koulusta tai laitoksesta tapahtuneista asioista tulisi kulkea ensisijaisesti laitoksen työntekijöiden kautta sosiaalityöntekijöille, eikä esimerkiksi koulusta sosiaalityöntekijöille. Vuorovaikutus sijaishuoltopaikan työntekijöiden ja eri yhteistyötahojen välillä koetaan hyväksi ja se on asiantuntevaa, avointa ja rehellistä niin kuin se ammattilaisten välillä kuuluukin olla. Tämä on hyvä asia, koska se osaltaan kertoo myös henkilökunnan ammattitaidosta ja siitä, että asioita osataan kyllä hoitaa, kun ne eteen tulevat.

Asiakastyytyväisyyden näkökulmasta sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä nimenomaan vuoropuheluun työntekijöiden välillä ja osa siihen, kuinka on oltu yhteydessä lapsen hoitotahoihin ja biologisiin vanhempiin.

Henkilöstönvaihdokset ja selkeiden, vahvasti strukturoitujen toimintarakenteiden puuttuminen näkyy sosiaalityöntekijöiden mielestä laitoksen toiminnassa. Kun rakenteet eivät ole selkeät, kaikki työntekijät eivät osaa toimia toivotulla tavalla ja asioita unohtuu. Asioita unohtuu sosiaalityöntekijöiden mielestä myös kiireen vuoksi. Kaikki sosiaalityöntekijät korostivat haastatteluissa hyvän yhteistyön ja laadukkaan sijaishuollon takana olevan tiiviin yhteydenpidon ja he odottivat sitä sijaishuoltopaikan työntekijöiltä. Sosiaalityöntekijät, joihin ei oltu pidetty riittävästi yhteyttä, tai jotka asioivat ainoastaan vain esimerkiksi laitoksen vastaavien ohjaajien parissa, toivoivat muutosta nimenomaan yhteydenpitoon liittyvissä asioissa. Lasten kanssa ajan viettämistä pidettiin kuitenkin tärkeimpänä asiana koko työssä.

On huolestuttavaa, jos sijaishuoltopaikasta ulospäin näyttäytyy kuva toiminnasta, joka on sekavaa, vaikka tahtotila laadukkaan sijaishuollon toteuttamiseksi löytyisi sijaishuoltopaikasta ja sen työntekijöiltä. Negatiivisten käsitysten muuttamisen eteen saa tehdä paljon töitä, sillä huono sana kiirii aina kauemmaksi, kuin positiiviset sanat. Haastatteluista ei selvinnyt mitään konkreettisia keinoja siihen, millä tavoin tutkimuksen kohteena oleva sijaishuoltopaikka voisi saavuttaa ne asiat, missä se ontuu tällä hetkellä.

Vaikka johtaminen ja sen kuntoon saaminen henkilökunnan pysyvyyden takaamiseksi mainittiin yhdessä haastattelussa, se ei ole asia, mistä voisi muodostaa selkeää johtopäätöstä. Henkilöstöön liittyvät asiat tulee aina nähdä laajemmalla kannalta. Oleellista on puuttua niihin seikkoihin, mitkä saa laitoksen toiminnan näyttämään sekavalta ulospäin. Tämänkaltaisissa asioissa syy tuskin on yksiselitteinen, vaan useamman tekijän yhteissumma, missä varmasti johtamisellakin on oma osuutensa, samoin kuin työntekijöiden omalla työpanoksella, asenteella, kiireellä ja monella muulla asialla.

Kvantitatiivisen pienen kyselylomakkeen tuloksista ei voi muodostaa oikeastaan mitään suuria johtopäätöksiä, sillä vastaajia oli yksinkertaisesti liian vähän. Vastaajat kokevat, että heidän lastensa asioita sijaishuoltopaikassa hoidetaan pääsääntöisesti hyvin, vaikka tyytymättömiäkin vastaajia mahtui joukkoon mukaan. Huoltajat on myös otettu hyvin vastaan yksikön vierailuilla, mikä luo erittäin hyvää pohjaa heidän kanssa tehtävälle yhteistyölle. Vastaajat kokevat myös, että lapsille tehdyissä hankinnoissa ei juurikaan ole puutteita, yhtä vastaajaa lukuun ottamatta.

Kehittämisen näkökulmasta ainoa prosentuaalisesti merkittävä tutkimustulos oli se, että kolme vastaajaa viidestä, eli 60% vastaajista kokee henkilökunnan riittämättömäksi hoidettaessa heidän lapsensa asioita. Tämä ei kuitenkaan ole yksinomaan tutkimuksen kohteena olevan sijaishuoltopaikan ongelma, sillä esimerkiksi Jari Sinkkonen (2015) on kirjassaan todennut, että lastensuojelussa podetaan yleisesti monessa kunnassa resurssipulaa ja henkilökunnan vaihtuvuus on suurta. Tutkimuksen kannalta ei ole oleellista lähteä pohtimaan mahdollisia syitä sille, miksi vastaajat kokevat henkilökunnan riittämättömäksi,

vaan todeta asia faktana, mihin yritys voi halutessaan lähteä etsimään ratkaisuja toimintaa kehittäessään.

Monissa kyselytutkimuksissa, tutkimukseen osallistuneita henkilöitä palkitaan jollakin tavalla. Mahdollisesti huoltajakin olisi saanut osallistumaan tyytyväisyyskyselyyn, lupaamalla palkkioksi elokuvalippuja tai jotakin muuta taloudellista hyödykettä. Ongelmaksi olisi muodostunut tämän jälkeen vastaajien anonymiteetti. Olisiko kyselyyn silloin vastattu avoimen rehellisesti, jos vastaukset olisi pitänyt lähettää omalla nimellä? Vaikka vain viisi huoltajaa vastasi kyselytutkimukseen, on se kuitenkin jollakin tavalla merkittävää. Saaduissa vastauksissa tulee ottaa huomioon, että kaikki huoltajat eivät välttämättä ole sellaisessa fyysisessä ja psyykkisessä kunnossa, että ylipäätään kykenevät osallistumaan kyselytutkimuksiin.

En voi myöskään varmuudella tietää, onko kyselylomake tavoittanut kaikkia huoltajia, sillä kyselylomakkeet lähetettiin joulupostin ruuhka-aikaan. Lisäksi joidenkin huoltajien osoite on voinut vaihtua juuri ennen kyselylomakkeiden lähettämistä. Mikäli lapsi ei esimerkiksi käy säännöllisesti kotilomilla huoltajiensa luona, uusi osoite saattaa päivittyä sijaishuolto paikalle aavistuksen viiveellä.

Pienestä vastaajaprosentista huolimatta, voidaan havaita, että kehitettävää löytyy myös huoltajien näkökulmasta. Muutamissa vastauksissa korostui samankaltaiset vastaukset sosiaalityöntekijöiden kanssa. Huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä saaduista vastauksista yhteneväisiksi muodostui nimenomaan henkilökunnan vaihtuvuus, osittain henkilökunnan riittävyys ja koettu luottamus ylipäätään. Nämä ovat asioita, mihin yrityksen tulisi tulevaisuudessa kiinnittää huomiota, vaikka ne ovatkin asioita, joihin on usein hyvin vaikea vaikuttaa.

Haastatteluista ei täysin selvinnyt, että onko tyytymättömyyden takana erityisesti aika, jolloin henkilökunnassa on ollut mittavia vaihdoksia vai nykyhetki. Vaikka haastatteluissa korostuikin, että sosiaalityöntekijät ovat tyytymättömiä siihen, kuinka yhteydenpito työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä sujuu tällä hetkellä, kokemukset muodostetaan kuitenkin pidemmältä aikaväliltä. En

usko, että esimerkiksi tyydyttävää arvosanaa yhteistyön sujumisesta, annetaan muutamien yhteydenottojen perusteella. Saatuihin vastauksiin tulee siis suhtautua myös aavistuksen kriittisesti. Sosiaalityöntekijöitä olisi voinut pyytää myös arvioimaan tyytyväisyyden astetta numeerisesti, mikä olisi osaltaan helpottanut muodostamaan konkreettista käsitystä siitä, kuinka tyytyväisiä sijais-huoltopaikan toimintaan ollaan. Sanalliset vastaukset ovat kuitenkin aina tulkinvaraisia. Mikä on tyydyttävä arvosana esimerkiksi kouluarvosanaan suhteutettuna?

9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini oli nopeatempoinen, sillä tiesin jo lähes alusta asti, minkälaista opinnäytetyötä haluaisin alkaa tekemään. Minua on aina kiinnostanut toiminnan kehittäminen, ja olen luonteeltani sekä toiselta koulutukseltani asiakaspalvelija. Katson aina asioita laajemmasta perspektiivistä käsin, eli näen tutkimuksen kohteena olevan yrityksen yhtenä palapelin palasena lastensuojelun kentällä. En ole työskennellyt vuosikausia lastensuojelussa, joten en koe olevani urautunut tai turhautunut työhöni, vaan kehittämishaasteiden noustessa esiin, olen kiinnostunut tekemään asioille jotakin.

Vaikka opinnäytetyöni on edennyt prosessina nopeasti ja olen tehnyt työtä eteenpäin nopealla sykkeellä, koen, että olen oppinut paljon lisää lastensuojelutyöstä. Työtä tehdessä tuli perehdyttyä hyvin tarkasti esimerkiksi lastensuojelulain yksityiskohtiin ja niihin seikkoihin, mitkä ovat tärkeitä sosionomina lastensuojelutyössä. Opinnäytetyön kirjoittamisvaiheeseen mahtui monenlaisia tunteita, sillä covid-19 pandemianvaikutukset eivät ole voineet olla näkyvämpiä, sekä tätä työtä tehtäessä, mutta myös omassa opiskelussani. Olen koko opiskeluaikani ollut etäopetuksessa ja opiskelu on vaatinut uudenlaisia organisointitaitoja, ajankäytön hallintaa sekä entistä enemmän itseohjautuvuutta.

Pandemiarajoitukset vaikuttivat myös siihen, että en voinut toteuttaa teema-haastatteluja kasvokkain sosiaalityöntekijöiden kanssa asiakassuunnitelmien yhteydessä, kuten alun perin olin ajatellut, vaan jouduin toteuttamaan haastat-

telut puhelimitse. Näin ollen, en pystynyt haastattelutilanteissa esimerkiksi arvioimaan haastateltavien ilmeitä tai eleitä, jotka olisivat voineet antaa osaltaan lisäinformaatiota sosiaalityöntekijöiden asiakastyytyväisyydestä.

Vaikka tutkimuksen tulokset eivät ole täysin positiiviset, uskon, että opinnäytetyöstäni on hyötyä juuri siihen tarkoitukseen, mihin työ on tilattu, eli toiminnan kehittämiseen. Opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskysely voi toimia hyvänä pohjana, mistä yritys voi jatkossa muokata itselleen sopivan pohjan asiakastyytyväisyyden selvittämiseen, mikäli yritys haluaa kerätä palautetta verkostoonsa kuuluvilta yhteistyökumppaneilta myös jatkossa. Mikäli yritys haluaa selvittää koettua asiakastyytyväisyyttä muiden sidosryhmiensä kanssa joskus tulevaisuudessa, seuraava tutkimuskohde voisi esimerkiksi olla koulujen välinen yhteistyö sijaishuoltopaikan kanssa.

LÄHTEET

Araneva, M. 2018. Lastensuojelun perhehoito. Alma Talent Oy.

Bardy, M. 2009. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Fox, J. 2000. How to become a rainmaker – The rules for getting and keeping customers and clients. New York: Hyperion.

Enroos, R., Heino, T., & Pösö, T. 2016. Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino Oy.

European Commission, 2010. European Textbook on ethics in Research. Brussels: Directorate- General for Research. PDF-dokumentti. Saatavilla sähköisesti: http://ec.europa.eu/research/science-society/document_library/pdf_06/textbook-on-ethics-report_en.pdf

Harisalo, R. & Miettinen, E. 2012. Luottamus pääomien pääoma. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Helminen, J. 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Koponen, S. 2019. Osallisuus dokumentointiprosesseissa lastensuojelun avo-
huollossa. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. PDF-dokumentti.
Saatavilla sähköisesti: [https://erepo.uef.fi/bitstream/han-
dle/123456789/20771/urn_nbn_fi_uef-20190642.pdf?sequence=-1&isAllo-
wed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20771/urn_nbn_fi_uef-20190642.pdf?sequence=-1&isAllo-wed=y)

Koskinen, O. & Torikka, L. 2014. Laitoshoidon laatutekijät ja kilpailutus Espoon
lastensuojelussa. Helsingin yliopisto. Sosiaalityö- ja sosiaalipolitiikan
laitos. Sosiaalityön käy-
töntutkimus. PDF-dokumentti. Saatavilla sähköisesti: [http://www.socca.fi/fi-
les/3939/Laitoshoidon_laatutekijat_ja_kilpailutus_Espoon_lastensuoje-
lussa_Outi_Koskinen_Leena_Torikka_kaytantotutkimus2014.pdf](http://www.socca.fi/files/3939/Laitoshoidon_laatutekijat_ja_kilpailutus_Espoon_lastensuoje-
lussa_Outi_Koskinen_Leena_Torikka_kaytantotutkimus2014.pdf)

Känkänen, P. 2009. Siirtymät sijaishuollossa - hetkiä ja ikuisuuksia. Teoksessa
Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Laakso, R. 2019. "Ne näki musta" Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja si-
jaishuoltoon liittyvät kokemukset. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti
1/2019.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköi-
sesti osoitteessa < <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417.>>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen
sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Onnismaa, J. 2001. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta.
3.painos. Gaudeamus Helsinki University Press Oy. Helsinki: Hakapaino Oy.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosi-
aali- ja terveysalalla. Juva: PS-kustannus.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelman-
ratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja fi-
losofian laitos.

Räty, T. 2019. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Edita Publishing Oy.

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

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojele. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sihvo, S. 2018. Kaipaavatko eettiset periaatteet päivitystä? Sosiaali- ja terveysalan eettiset periaatteet- ovatko ne valideja tulevaisuudessa? Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2014-2018. Etene julkaisuja 46. PDF- dokumentti. Saatavilla sähköisesti: <https://etene.fi/documents/1429646/12259990/ETENE+julkaisu+46+Eettiset+perusteet%2C+kausijulkaisu/5a137eb6-6e68-8f50-96bb-ac844397343e/ETENE+julkaisu+46+Eettiset+perusteet%2C+kausijulkaisu.pdf>

Sinkkonen, J. & Tervonen-Arnkil, K. 2015. Lapsi uusissa oloissa. Tietoa sijaishuollosta ja adoptiosta. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki: Valtioneuvoston hallintayksikkö, julkaisutuotanto. WWW-dokumentti. Saatavilla sähköisesti: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y [viitattu 05.12.2020.]

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuollon asiakassuunnitelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-asiakassuunnitelma> [viitattu 19.12.2020.]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuoltoon siirtyminen ja yhteistyö vanhempien kanssa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltoon-siirtyminen-ja-yhteistyö-vanhempien-kanssa> [viitattu 29.12.2020.]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020c. Lastensuojelun käsikirja. Huoltajan oikeudet sijaishuollon aikana. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoito-ja-kasvatus-sijaishuollossa/huoltajan-oikeudet-sijaishuollon-aikana> [viitattu 29.12.2020.]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020d. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun edunvalvonta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-edunvalvonta> [viitattu 07.01.2021.]

Tienari, J. & Harviainen, T. 2020. Strategiaopas kuntien päättäjäille. Osallista ja hallitse. Helsinki: Alma Talent

Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Teemakeskustelun runko

Taustoista

- Kuinka kauan olet toiminut sosiaalityöntekijänä?
- Mitä ajatuksia sinulla oli tutkimuksen kohteena olevasta lastenkodista ennen sijoitusta?
- Oletko ollut yhteistyössä tutkimuksen kohteena olevan lastenkodin kanssa aikaisemmin?
- Onko tämä sinun ensimmäinen sijoituspäätösesi kyseiseen lastenkotiin?
- Mitkä asiat ovat jääneet mieleen sijoituksen alkuajoista kohtaamisiin ja vuorovaikutukseen liittyen?

Odotukset, tyytyväisyys

- Minkälaista on mielestäsi hyvin toimiva laitoshoido? Mitä odotuksia sinulla on sijaishuoltopaikalle?
- Mihin asioihin olet tyytyväinen laitoksen toiminnassa?
- Minkälaisia odotuksia sinulla on henkilökunnan ammattitaidolle? Toivotko henkilökunnalta jotain tiettyä lisä/täydennyskoulutusta? Arvostatko joitakin tiettyjä menetelmiä lastensuojelutyössä?
- Koetko, että sinut sosiaalityöntekijänä pidetään tarpeeksi hyvin perillä lapsen asioihin liittyen?
- Millaisia kokemuksia/ajatuksia sinulla on sijaishuoltopaikan omaohjaajuudesta?

Haasteet, kehittämissuhteet

- Millaisia huomioita/havaintoja olet tehnyt nuoren & työntekijöiden välisistä suhteista? Onko nuori kertonut jotakin sellaista suhteestaan ohjaajiin tai sijaishuoltopaikkaan, joihin toivot muutosta?
Jos on kertonut, osaatko sanoa, ajoittuuko tekemäsi huomiot/havainnot aikaan, jolloin sijaishuoltopaikassa oli runsaasti henkilöstövaihdoksia, vai nyt käsillä olevaan aikaan?
- Onko yhteistyössä sijaishuoltopaikan kanssa ollut säröjä/kriisejä? Miten ne on selvitetty ja miten yhteistyö on jatkunut siitä eteenpäin?
- Missä asioissa sijaishuoltopaikka voisi parantaa toimintaansa?

Yleisesti ottaen

- Mitkä asiat ovat kriittisiä toimivan vuorovaikutuksen & asiakassuhteen näkökulmasta?

Hei!

Olen sosionomi opiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta, Xamkista.

Teen opinnäytetyötäni lapsesi sijaishuoltopaikkaan. Aiheenani on ” Asiakastyytyväisyys lastensuojelulaitoksessa sosiaalityöntekijöiden ja huoltajien kokemana” Tällä kyselylomakkeella kerään asiakaspalautetta huoltajilta, jotta lapsesi sijaishuoltopaikka ja sen työntekijät voisivat kehittää omaa toimintaansa. Nyt toivon, että saan kuulla sinun mielipiteesi!

Teen palautteista yhteisen koosteen opinnäytetyöhöni. Itse palautelomakkeita ei käsittele muut osapuolet, kuin minä opiskelijan asemassa. En tarvitse mitään henkilötietoja, joten palaute annetaan täysin nimettömänä, anonymisti. Kyselyyn vastaaminen vie vain hetken. Palautuskuoren postimaksu on maksettu puolestasi. Vaihtoehtoisesti voit vastata kyselyyn myös mahdolliseen sähköpostiosoitteeseen lähetetyn linkin kautta.

Kiitos avustasi!

Sosionomiopiskelija,

Miia Wetterbro

ASIAKASTYYTYVÄISYYS KYSELY

Suhde lapseen?

- Huoltaja
- Isovanhempi
- Edunvalvoja

1. Millä tavoin koet, että lapsesi/lastesi asioita hoidetaan lapsesi sijaishuolto-
paikassa?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Välttävästi

2. Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa lapsesi/lastesi asioissa?

3. Haluaisin yhteistyöhön lisää... (voit valita useamman)

- Enemmän keskusteluja lapseni omaohjaajan kanssa
- Laajempia ja yksityiskohtaisempia kuukausikoosteita
- Kotikäyntejä ja perhetyötä
- Kaikki hyvin yhteistyön osalta, en kaipaa mitään lisää
- Jotain muuta, mitä? _____

4. Millaista tukea haluaisit saada kasvatusyhteistyöhön?

5. Koen, että yksikön vierailuilla minut on otettu vastaan?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Välttävästi, mitä olisit toivonut enemmän?

6. Lapselleni/ lapsilleni tehdyt hankinnat ovat?

- Hoidettu asianmukaisesti
 - Osittain hyvin
 - Osittain puutteellisesti
 - Riittämättömästi, mitä lisää?
-

7. Henkilökuntaa on riittävästi saatavilla hoitamaan lapseni asioita?

- Aina riittävästi
- Sopivasti
- Ajoittain liian vähän
- Aina liian vähän