

# ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMI- NEN LASTENSUOJELUYKSIKÖLLE

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi YAMK

Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

2021

Riikka Väisänen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Väisänen, Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 83	Valmistumisaika Syksy 2021
Työn nimi <b>Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen lastensuojeluyksikölle</b>		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi YAMK, Lapsi ja perhepalveluiden kehittäminen		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Pitkäjärven erityisenhuolenpidon yksikkö Ehot Oy		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda asiakaspalautelomake lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:lle. Palautelomakkeiden avulla haluttiin vahvistaa erityisen huolenpidon yksikön asiakkaiden osallisuutta ja kehittää organisaation ja nuorten tarpeita vastaava asiakaspalautelomake.</p> <p>Toimiva asiakaspalautelujärjestelmä on keskiössä lastensuojeluyksikön toiminnan ja laadun seuraamisessa sekä sen kehittämisessä. Laadullisuutta on tärkeää ja ajankoh- taista mitata lastensuojelun sijaishuollon yksikössä tietyn väliajoin, jotta työ pysyisi jat- kossakin laadukkaana. Laadullisuutta mittaamisen tueksi on kehitetty asiakaspalautel- järjestelmä.</p> <p>Palautelomake toteutettiin kehittämistyönä, jonka tukena käytin tutkimustietoa. Kehittä- mistyöni konkreettinen tuotos oli asiakaspalautelomake, joka toimii osana yrityksen asiakaspalautelujärjestelmää. Kehittämismenetelmänä opinnäytetyössäni käytin Demin- gin mallia eli PDCA-laatuympyrää. Käytin myös luovaa ja osallistavaa ideointimenetel- mää, ideariihä osana tätä kehittämishanketta</p>		
Asiasanat Lastensuojelu, erityinen huolenpito, sijaishuollon laatu, osallisuus		

## Abstract

Author(s) Väisänen, Riikka	Type of Publication Master`s thesis	Published Autumn 2021
	Number of Pages 83	
Title of Publication Development of a customer feedback form for the child protection		
Name of Degree Master of Social Services, Development of Child and Family Services		
Name, title and organization of the client Pitkäjärvi special care unit Ehot Oy		
Abstract <p>The aim of this thesis was to create a customer feedback form for the child protection unit Ehot Oy. The aim of the feedback forms was to strengthen the involvement of the customers of the special care unit and to develop a customer feedback form that meets the needs of the organization and young people.</p> <p>A functioning customer feedback system is central to monitoring and developing the operation and quality of the child protection unit. It is important and timely to measure quality in the child welfare substitute care unit at certain intervals in order to maintain the quality of the work. A customer feedback system has been developed to support the measurement of quality.</p> <p>The feedback form was implemented as development work, which was supported by research data. The concrete output of my development work was the customer feedback form, which operates as part of the company's customer feedback system. As a development method in my thesis, I used Demin-g's model, ie the PDCA quality circle. I also used a creative and participatory brainstorming method as part of this development project</p>		
Keywords Child protection, special care, quality of foster care, inclusion		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	2
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITE .....	4
2.1	Kohdeorganisaatio.....	4
2.2	Tarkoitus, tarve ja tavoite .....	6
3	LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO .....	8
3.1	Sijaishuollon järjestäminen .....	8
3.2	Asiakassuunnitelmaneuvoittelu ja asiakassuunnitelma.....	11
3.3	Huostaanotetun lapsen hoito ja kasvatussuunnitelma .....	14
3.4	Eriytynen huolenpito lastensuojelussa .....	16
4	LAPSEN ETU JA OSALLISUUS SIJAISHUOLLOSSA.....	20
4.1	Lapsen etu.....	20
4.2	Lastensuojelulaki ja osallisuus .....	22
5	SIJAISHUOLLON LAATU .....	26
5.1	Asiakaslähtöinen laatuajattelu lastensuojelussa .....	26
5.2	Sijaishuollon laatuksiteerit.....	27
5.3	Laadunvalvonta ja laadunhallintajärjestelmä.....	28
5.4	Laadun kehittäminen ja arvioiminen .....	30
6	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	35
6.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta .....	35
6.2	Aineiston hankinta- ja aineistonanalyysimenetelmät.....	36
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS .....	40
7.1	Kehittämistyön aikataulu ja kulku .....	40
7.2	Kehittämistoiminnan aineistonhankinta .....	42
7.3	Aineiston analysointi.....	55
8	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET .....	60
8.1	Esitestauslomakkeen tulokset .....	60
8.2	Ideariihen tulokset .....	61
8.3	Kohdeorganisaation edustajien tulokset.....	65
8.4	Aineiston analysoinnin yhteiset tulokset.....	65
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ASIAKASPALAUTE SIJAISHUOLTOON .....	67
10	POHDINTA .....	70
10.1	Eettiset kysymykset.....	70
10.2	Luotettavuus ja arviointi.....	71
10.3	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusehdotukset.....	74
	Lähteet .....	75

## Liitteet

Liite 1. Asiakspalautelomakkeen vanha versio

Liite 2. Asiakspalautelomake, esitestausvaihe

Liite 3. Valmis asiakspalautelomake

## 1 JOHDANTO

Suomessa toimiva sijaishuolto on saanut yhteistyössä Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen kuntaliiton kanssa lastensuojelun laatusuosituksen vuonna 2014 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4, 4). Päivitetty laatusuositus kiinnittää huomiota lapsilähtöiseen ja lapsen oikeuksia vahvistavaan työskentelyyn. Lastensuojelun palveluiden laadun arviointi perustuu asiakkaan henkilökohtaiseen todellisuuteen ja muovautuu asiakkaan odotuksista ja toiveista palvelua kohtaan. Tämän vuoksi lastensuojelualan palveluja on haastava arvioida, koska palvelu tapahtuu henkilöltä toiselle ilman konkreettista tuotetta. Palvelujen laatua voidaan mitata useinkin asiakastytyväisyyden näkökulmasta. Lastensuojelupalveluja tuottavan yksikön asiakspiiri voidaan jakaa kahteen osaan, jotka ovat palvelun ostaja eli nuoren sijoituksen taustalla oleva kunta sekä lastensuojelun asiakasperhe eli palvelun saaja. (Rintamäki 2017, 4.)

Monella eri tekijällä on merkitystä, jotta sijaishuollon laatu toteutuisi. Sijaishuollon laadukkuus näyttäytyy siis näin ollen merkittävänä osana työtä. Mikäli sijaishuollon toteuttaminen olisi mahdollisimman laadukasta niin sijoitetun lapsen ja nuoren näkökulmasta tärkeintä olisi juuri hänen tarpeitaan vastaava sijaishuoltopaikan löytyminen. Sijaishuollon laatuasiat muotoutuvat lainsäädännön kautta tulevista ohjauksista ja suosituksista, jotka ovat valvontaviranomaisten antamia. Jotta sijaishuolto pysyisi jatkossakin laadukkaana niin sen toteuttamisen näkökulmasta vaikuttavat useat seikat. Osa tekijöistä voi olla lapsen liittyviä ja toiset puolestaan sijaishuollon palveluiden organisoimiseen liittyviä asioita. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 10, 31.)

Laadun analysoimiseen voi myös lisäksi käyttää Sosiaali- ja terveysministeriön (2019) julkaisemaa lastensuojelun laatusuositusta. Käytänkin lastensuojelunlaatusuositusta avaamaan sijaishuollon laatukriteereitä tarkemmin. Laadullisuutta täytyykin mitata lastensuojelulaitoksessa lyhyin väliajoin, jotta työn laadukkuus pysyisi hyvänä. Laadun mittaamisen apuvälineenä on tukena asiakaspalautejärjestelmä. Asiakas on tässä yhteydessä sijaishuollon piirissä oleva lapsi tai nuori, hänen huoltajansa sekä yhteistyötoveri (sosiaaliviranomainen.) Asiakaspalautteen hankkiminen on yksi osa asiakaspalautejärjestelmää. Asiakaspalautejärjestelmällä tarkoitetaan eri metodien kokonaisuutta, joiden avulla organisaatio havaitsee johdonmukaisesti asiakkaiden toiveet ja odotukset, jonka jälkeen hyödyntää ja tarkastelee asiakkailta saadun palautteen tarkasti. (Rintamäki 2017, 2.)

Asiakaspalautteen keräämiseen on useita eri tapoja, kuten kyselylomake, haastattelut sekä erilaisten keskustelut. Asiakaspalaute on osa asiakaspalautejärjestelmää ja sitä hyödyntäen organisaatio pystyy erottamaan asiakkaiden tarpeet ja aiomukset. Kerätty palaute-materiaali auttaa organisaatiota tunnistamaan asiakkaiden toivomukset ja hyödyntämään

sitä myös tulevaisuutta ajatellen. Hyvin ja huolellisesti suunniteltu asiakaspalautejärjestelmä antaa lastensuojeluyksikölle tietoa siitä, miten asiakkaat ovat saadun palvelun kokeneet ja onko se ollut heidän odotusten mukaista. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 9.)

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka kehittämiskohteena on lapsille ja nuorille suunnattu asiakaspalautelomake. Se laaditaan lapsen ja nuoren näkökulmaa ajatellen. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja asiakaspalautelomake tulee Ehot Oy:n päivittäiseen käyttöön. Kehittämäni palautelomake keskittyy lastensuojeluyksikön tarjoaman hoidon ja kasvatuksen osa-alueeseen, jonka aikana lapsi on sijoitettuna yksikköön. Yrityksellä on olemassa ”viimeisteleminen versio” palautelomakkeesta (liite 1). Aikomuksena on kuitenkin kehittää tätä lomaketta nuorta osallistavampaan suuntaan. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja se lähtee kohdeorganisaation todellisesta tarpeesta ja onkin siksi hyödyllinen asia. Yrityksen ollessa melko tuore on ajankohtaista kehittää heidän toimintaansa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta lähtien. (Kasvatusjohtaja 2021).

Toteutan palautelomakkeet kehittämistyönä. Hyödynnän palautelomakkeiden tukena aiheeseen liittyvää teoretietoa sekä muita ajankohtaisia tutkimuksia. Opinnäytetyön teorian tietoperustana on yleisiä ajatuksia lastensuojelusta, sijaishuollosta, osallisuudesta sekä laatuajattelusta sijaishuollossa. Kehittämismenetelmänä opinnäytetyössäni käytän Demingin mallia eli PDCA-laatuympyrää. Käytän myös luovaa ja osallistavaa ideointimenetelmää, ideariihä osana tätä kehittämishanketta. Harisalon (2011, 9) mukaan ideointimenetelmillä voidaan tuottaa paljon ratkaisuideoita hyvinkin lyhyessä ajassa. Ideointimenetelmiä tarvitaan ongelmien ratkaisuun, joka on olennainen osa jokaisen yksilön arkielämään. Ihmiseltä ei vaadita suurtakaan luovuutta, jotta hän kykenisi käyttämään ideointimenetelmiä. Häneltä vaaditaan kekseliäisyyttä ideointimenetelmien hyödyntämiseen omassa työssään ja tämän seurauksena hänestä tulee luova.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITE

### 2.1 Kohdeorganisaatio

Pitkäjärven erityisen huolenpidon yksikkö Ehot Oy sijaitsee Etelä-Savossa Mikkelissä. Yritys on aloittanut toimintansa maaliskuussa 2020. Ehot Oy on yksityinen lastensuojelunpalveluita tuottava yritys, joka tuottaa nykyvaatimukset täyttävää erityisen huolenpidon (EHO) palvelua lastensuojelun haastavimmassa asemassa oleville lapsille. Nämä lapset tarvitsevat pikaisen pysäytyksen haitalliseen toimintaansa. Asiakaspaiikkoja siellä on yhteensä kuudelle lapselle. Pitkäjärven yksikköön sijoitetut ovat 12-17-vuotiaita eho-päätökseen saaneita nuoria, jotka ovat huostaanotettu. Ehot Oy:n palveluihin kuuluvat lapsen ja nuoren yksilöllinen tarve huomioon ottava niin hoidollinen, kasvatuksellinen sekä korjaava kasvatustyö. (Ehot Oy 2021.)

Eho-jaksolle sijoitettujen lasten suurimmat ongelmat ovat oman toiminnan ohjauksessa ja elämän hallinnassa. Sijaishuoltopaikan rutiineihin kuuluvat tarkat rutiinit, kuten säännölliset ruoka-ajat, päivittäinen ulkoilu, nukkumaanmenoajat sekä koulunkäynti, joka tuo päivään rytmiä. Aikuiset luovat ja ylläpitävät tarkkoja struktuureja, joiden luonnollinen puuttuminen lapsen elämässä on aiheuttanut hänelle jatkuvaa epävarmuutta ja stressiä. Tämä kaikki on myös kiintymyssuhdeteorian valossa tärkeää, koska elämän johdonmukaisuus ja ennakoitavuus on turvallisen kiintymyssuhteen perusta. Lapsen on tärkeää tietää, että mitä seuraavaksi tapahtuu. (Ehot Oy 2021.)

Lapsen huostaanottoon päädyttyä hänellä, on usein yritetty avohuollon tukitoimia ja todettu ne riittämättömäksi. Eho-jaksolle tulevien nuorten vaikeudet ovat niin suuria, että heidän valmiutensa kiinnittyä sijoituspaikkaan ja siellä oleviin aikuisiin on vähäisempää kuin nuoremmilla lapsilla. (Sinkkonen, 2013, 12.)

Pitkäjärven erityisen huolenpidon yksikössä työskentelee runsaasti eri kasvatushenkilökuntaan kuuluvia alan ammattilaisia sekä runsaasti sijaisia. Moniammatilliseen tiimiin kuuluu kasvatushenkilökunnan lisäksi päihdetyöntekijä, sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä, erityistason perheterapeutti sekä ostopalveluna toteuttavat nuorisopsykiatrian erikoislääkärin sekä erikoispsykologin palvelut. (Ehot Oy:n omavalvontasuunnitelma 2020, 3.)

Laadukas ja lainmukainen lastensuojelutyö edellyttää sen, että työtä tekee riittävä ja työlle sitoutunut ammattitaitoinen henkilöstö. Lääkehoito toteutetaan erityisenhuolenpidon yksikössä Valviran ohjeiden mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain vastuuhenkilön ja lääkärin toimesta. Työ yksikössä on kolmivuorotyötä ja osastolla ei työskennellä koskaan yksin. Eholta työskentelee vakituiset yö ohjaajat, aamuvuorossa vähintään neljä ohjaajaa ja opettaja sekä iltavuorossa ja viikonloppuisin neljä ohjaajaa. Sijaishuollon



tarpeen lisääntyessä suuremmissa määrin yksikkö on laajentamassa toimintaansa keväällä 2022. Uudisrakennus tulee Mikkeliin Tuppuralan alueelle. Uuteen yksikköön tulee 6-paikkainen erityisenhuolenpidon yksikkö, 7-paikkainen vaativan huollon yksikkö sekä 2 tukiasuntoa.

Lastensuojelun laatusuosituksen (2019, 14) mukaan lastensuojelussa täytyy olla riittävästi työntekijöitä, jotta vuorovaikutustyö ja osallisuus toteutuisi. Laatusuosituksissa onkin esitetty henkilökohtaista aikaa lapsen ja perheen kanssa työskentelyyn sekä eri prosessien hoitoon (hallinto, dokumentointi.) Toimiva Lastensuojelu -ryhmä ehdottaakin, että pilotoitaisiin kokeilu lastensuojelun erilaisten organisointitapojen, työkäytäntöjen sekä laatuvaatimusten kokeiluun. (STM 2014, 14.)

Jälkihuolto on järjestettävä nuorelle, koska se on hänen subjektiivinen oikeutensa. Lastensuojelulain 74 §:n 1 momentin mukaan sijaishuollosta vastaavan toimijan on järjestettävä lapselle tai nuorelle hänelle kuuluva jälkihuolto sijaishuollon jälkeiselle ajalle. Jälkihuolto tulee myös järjestää avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen ajalle, mikäli sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut yksinomaan lapseen. Jälkihuollon muu sisältö on määritelty tarkoin lastensuojelulain 76 §:ssä. (Tuori & Kotkas 2016, 329.)

### **Asiakaspalaute kohdeorganisaatiossa**

Sijaishuoltoyksikössä on mahdollista kerätä palautetta kolmessa eri vaiheessa, jotka ovat alku-, keski- tai loppuvaihe. Palautetta voidaan kerätä lapselta itseltään, lapsen perheeltä, yhteistyökumppaneilta tai sijoittavalta taholta. Palautteen keräämisellä on suuri vaikutus sijaishuoltoyksikön toiminnan arviointiin ja kehittämiseen etenkin yrityksen tulevaisuuden näkökulmasta. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 20.) Erityinen huolenpito kestää maksimissaan kolme kuukautta ja tämän lyhytkestoisuuden vuoksi ei ole tarkoituksen mukaista kerätä kirjallista palautetta kuin vasta jakson lopussa.

THL:n esiselvitysraportin (2011) mukaan asiakaspalautetta voidaan kerätä jo ennen palveluprosessia, prosessin aikana tai sen jälkeen. Ennen palveluprosessin alkamista olevan palautteen keräämisellä voidaan selvittää esimerkiksi hänen tarpeensa, odotuksensa tai toiveensa palvelua kohtaan. Palveluprosessin aikana asiakaspalautteen avulla voidaan seurata muun muassa palvelun toteutumista sekä sitä, miten asiakas kokee sen onnistuvan. Palveluprosessin jälkeen puolestaan asiakkailta voidaan kysyä heidän mielipidettään esimerkiksi tyytyväisyydestään saatua palvelua kohtaan tai kokoemusta sen vaikuttavuudesta.

Haastattelin kasvatusjohtajaamme (2021) asiakaspalautteen keräämisen liittyen. Kasvatusjohtaja kertoi, että yksikköön sijoitetulta lapsilta kerätään jakson loppuessa aina kirjallinen palaute. Palautelomake käydään läpi yhdessä yrityksen johdon sekä henkilökunnan kanssa ja samalla keskustellaan, että pitäisikö palautteeseen reagoida tietyllä tavalla. Organisaation johto myös arvioi, että mitä asioita täytyisi vielä kehittää. Palautetta saadaan myös paljon eri yhteistyötahoilta, kuten esimerkiksi nuoren taustalla olevalla sijoittavalla kunnalla. Palautteen tiimoilta tehdään tarpeen tullen muutoksia ja kehitysehdotuksia organisaation toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Palautteen tiimoilta voidaan toimintaa muuttaa helposti, koska organisaatio on pieni ja mukautumiskykyinen. Kasvatusjohtaja kertoo myös, että tulevaisuudessa ajatuksena olisi laittaa yhteistyökumppaneille suunnattu asiakaspalautelomake sähköiseen muotoon. (Kasvatusjohtaja 2021.)

## 2.2 Tarkoitus, tarve ja tavoite

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jonka tavoitteena on laatia asiakaspalautelomake lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:lle. Tarkoituksena on asiakaspalautelomakkeen avulla parantaa erityisen huolenpidon laatua. Palautelomakkeen avulla pyritään hankkimaan tietoa lastensuojeluyksikön arjesta sekä asiakkaiden tuntemastaan osallisuuden kokemuksesta. Timonen-Kallio (2010, 6) painottaa, että asiakkaana olevan lapsen näkemysten sanoittaminen ja sen avulla osallisuuden tunteen vahvistaminen katsotaan olevan sijaishuollossa tehtävän työn tärkein tavoite. Nuoren kokema osallisuuden tunne vahvistuu hänen saadessaan osallistua toiminnan eri muotoihin. Eräs sijaishuollon tärkein tavoite onkin juuri syventää lasten ja nuorten kokemaa osallisuuden tunnetta ja mielipiteiden ilmaisemista. Nuoren kanssa työskentely on perustuttava aina jokaisen lapsen tarpeeseen ja niin, että lapsella olisi tilaisuus vaikuttaa työn sisältöön ja tavoitteiden määrittämiseen.

Kehitystyön tarve oli tuli työpaikaltani, jossa tällä hetkellä työskentelen eli erityisen huolenpidon yksiköstä. Opinnäytetyö on siis tilaustyö ja organisaation edustajat osallistuvat ahkerasti palautelomakkeen kehittämiseen. Olen aktiivisessa vuorovaikutuksessa yksikön johdon kanssa palautelomakkeen sisältöön liittyvissä kysymyksissä ja hankin heiltä palautetta säännöllisin väliajoin. Haluan, että palautelomakkeen sisältö vastaisi juuri heidän mielikuvaansa ja olisi juuri heidän tarpeitaan vastaava. Kehittämistyöni konkreettinen tuotos on asiakaspalautelomake, joka toimii osana yrityksen asiakaspalautejärjestelmää.

Lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:lla oli tarve kehittää asiakaspalautelomake nuoren sijoituksen päättymisen ajalle. Ehot Oy on ollut toiminnassa maaliskuusta 2020 alkaen ja he haluavatkin päivittää palautelomakkeen enemmän nuoria palvelevammaksi ja

osallistavammaksi. Palautetta voidaan antaa nimettömänä, sillä nimettömänä annettu palaute voi antaa enemmän rohkeutta omien mielipiteiden antamiselle. Toimivalla asiakaspalautelomakkeen on suuri merkitys, koska kasvokkain annettu palaute voidaan kokea liian haastavaksi, mikäli palaute on negatiivista. Ehot Oy:lla asiakaspalautetta on kerätty aiemminkin. Heillä on olemassa asiakaspalautelomake, mutta sitä haluttiin kehittää toimivammaksi ja lapsia sekä nuoria osallistavammaksi (liite 1.)

Yritys on myös keväällä 2022 laajentamassa toimintaansa ja tämä palautelomake hyödyntää myös uutta yksikköä. Keskustelin keväällä 2021 Ehot Oy:n kasvatusjohtajan kanssa. Hän piti tärkeänä, että toteutettua palvelua arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Kasvatusjohtaja oli myös vahvasti sitä mieltä, että yrityksen pitää uudistua ja pysyä jatkuvasti ajan hermoilla. Näin ollen palvelun jatkuva arviointi on suuressa osassa yrityksen toiminnan kehittämistä. Yritys pitää tärkeänä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja palautetta siitä, mitä mieltä sijoitetut lapset ja nuoret ovat olleet saamastaan palvelusta. Etenkin, kun erityinen huolenpito rajoittaa vahvasti lapsen perusoikeuksia ja näin ollen palvelusta saatu palaute on ensiarvoisen tärkeässä asemassa. (Kasvatusjohtaja 2021.)

Lastensuojelupalveluja kehitettäessä asiakaspalautteen hankkiminen säännöllisesti on osa yrityksen laadunvalvontaa. Asiakaspalautteella voidaan selvittämään asiakkaan todellisuus kokemastaan palvelusta ja sen hyödyllisyydestä. Sen keräämisen avulla palvelun tasalaatuisuuden tavoittelemisen on etusijalla. Palautteen keräämistä tapoja lastensuojelun yksikön arjessa ovat muun muassa tilanteet, jotka tapahtuvat päivittäisissä kasvatus- ja hoitotilanteissa. (Tuurala & Holma 2008, 8.) Sijaishuollon yksikössä palautetta on hyvä kerätä tietyin väliajoin. Palautetta voidaan kerätä sijoituksen eri vaiheissa, kuten alku-, keski- tai loppuvaiheissa. Erityisnuolenpidon yksikön nuoret ovat kuitenkin sijoitettuna yksikköön usein vain lyhyen aikaa niin tällöin ei ole tarpeen kerätä asiakaspalautetta kuin sijoituksen loppuessa. Palautelomakkeen kerääminen tapahtuu lähipäivinä nuoren sijoituksen päättyessä. (Kasvatusjohtaja 2021.)

### 3 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO

#### 3.1 Sijaishuollon järjestäminen

Lastensuojelu on lain, julkishallinnon ja kansalaisten välinen käytäntö, jossa viranhaltija eli sosiaalityöntekijä ottaa kantaa, ohjaa ja valvoo perhettä ja lapsuutta, joissa ilmenee ongelmallisuuksia verrattuna yleisiin kulttuurillisiin ja sosiaalisiin odotuksiin nähden. Lastensuojelun tehtävänä on suorittaa kokonaisarvio avun tarpeesta kunkin lapsen ja perheen kohdalla. Lastensuojelua tehdään aina lapsen edun mukaisesti. (Pösö 2010, 1.)

Lastensuojelu on myös ehkäisevää lastensuojelua. Lastensuojelulaki (2007) kertoo pykälässä 3 a, että kunnan on järjestettävä ehkäisevää lastensuojelutyötä, jolla edistetään lasten ja nuorten hyvinvointia. Ehkäisevällä lastensuojelun päämäärä on turvata lapsen turvallista kasvua ja kehitystä sekä tukea vanhemmuutta (Räty 2007, 4). Ehkäisevällä lastensuojelulla ei välttämättä tarkoiteta, että lapsi olisi lastensuojelun asiakkaana, vaan ehkäisevä työ koostuu esimerkiksi neuvolassa, päiväkodissa tai koulussa tehtävästä työstä. (Räty 2007, 5.)

Lastensuojelun sijaishuollolla on nyky-yhteiskunnassa erittäin vaativa tehtävä. Lastensuojelun sijaishuollolla tarkoitetaan sekä huostaanotetun sekä kiireellisesti sijoitetun lapsen tai nuoren hoidon ja kasvatuksen järjestämistä jollakin muulla tavoin kuin lapsen omassa kotona. Sijaishuollon järjestämisen muotoja on monenlaisia, kuten perheeseen sijoittamien, laitoshoidon tai jokin muu tarkoituksenmukainen tapa. (Räty 2020, 472.)

Aranevan (2018, 127-128) mukaan lapsen vanhemmalla tai huoltajalla on pääsääntöisesti vastuu lapsen hyvinvoinnista sekä tasapainoisen kehityksen turvaamisesta. Lähtökohtaisesti julkisen vallan täytyy tukea lapsen vastuussa olevia henkilöitä lapsen kasvatustehtävässä. On kuitenkin tilanteita, jossa vanhempi tai muu huoltaja ei kykene turvaamaan lapsen hyvinvointia sekä kehitystä julkisen vallan tuesta huolimatta. Mikäli lapsi ei voi elää vanhempiensa tai perheensä luona siihen johtaneita syitä voi olla monenlaisia. Aina kuitenkin nämä syyt eivät ole riippuvaisia vanhemman tai perheen toiminnasta eikä he voi omaa toimintaansa muuttaa tai vaikuttaa. Lastensuojelun näkökulmasta lapsen sijaishuollon järjestämisen tarve johtuu kuitenkin aina lapsen huolenpidon puutteista tai muista kasvuolosuhteista. Myös lapsen omasta käytöksestä hänen kehitykselleen vakavasti vaarantaminen uhka voi olla yksi syy lastensuojelun toimenpiteisiin.

Nuoren sijaishuollon taustalla oleva sijoittava kunta on vastuussa siitä, että nuoren henkilökohtaisia tarpeita vastaava sijaishuolto paikka löytyy. Sijaishuolto paikan tulee olla sen tyylinen, jossa lapsen yksilöllinen hoito, huolenpito ja kasvatusta voidaan turvallisesti järjestää. Merkittävänä periaatteena sijaishuollon valinnassa on aina oltava lapsen etu ja hänen

yksilölliset tarpeensa. Sijaishuoltoa voidaan järjestää lastensuojelulaitoksissa, kuten lastenkodeissa, nuorisokodeissa, vastaanottokodeissa ja koulukodeissa sekä muissa näihin luokituvissa lastensuojelulaitoksissa. Lastensuojelulaitoksia pitävät toiminnassa joko valtio, kunnat tai yksityiset palveluntuottajat. Yksityisen lastensuojelulaitoksen rakentamiseen ja laajentamiseen luvan antaa aluehallintovirasto. (Araneva 2018, 129.)

Opinnäytetyöni kehittämistyö sijoittuu lapsen lyhyen sijoituksen aikaan, jonka aikana hänet on sijoitettu erityisen huolenpidon yksikköön. Rätty (2020, 470) toteaaakin, että sijaishuollossa toteutettavan hoidon ja kasvatuksen tärkeimpiä tavoitteita on turvata lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito, kasvatusta ja kuntoutusta sekä positiiviset suhteet läheisiin. Sijoitusprosessin päämääränä puolestaan on varmistaa lapsen tarpeiden ja niitä vastaava asianmukainen palvelun kohtaaminen, joka mahdollistuu suunnitelmallisella ja monitoimijaisella arvioinnilla. Laadun kehittäminen sijoitusprosessin näkökulmaa ajatellen, voitaisiin varmistaa se, että moni lapsi pääsisi kerralla oikeaan sijoituspaikkaan ja välttyisi uudelleensijoituksilta.

Useat lapset ovat elämässään joutuneet vastaamaan itsestään vuosikausia, ja jopa kantamaan vastuuta omista vanhemmistaan. Näin ollen heidän voi olla vaikeaa asettua sijaishuoltopaikan aikuisten hoidettaviksi ja luottaa siihen, että heistä huolehditaan ja välitetään. Eriytyisen huolenpidon yksikössä erilaiset tunteenpurkaukset ovat sallittuja. Sijaishuoltopaikan aikuisten on tärkeää auttaa lasta tunnistamaan ja hallitsemaan tunteitaan sekä olemaan oma itsensä jakson aikana. (Sinkkonen 2013, 13.)

Laitoshoitoon sijoitetaan usein vaikeahoitoiset ja erityisosaamista edellyttäviä lapsia ja nuoria. Lastensuojelun laitoshuollon tahon johtajalta sekä henkilöstöön kuuluvilla työntekijöillä on oikeus käyttää julkista valtaa, jolla voidaan puuttua perus- ja ihmisoikeuksiin sekä myös rajoittaa niitä. Näissä laitoksissa työskenteleviltä edellytetäänkin tehtävän edellyttämää ammattitaitoa. Kun lapsen sijoitus on väliaikainen niin laitoshuolto voi olla hänen kannaltaan paras vaihtoehto. Myös murrosikäisen kohdalla tämä voi olla paras vaihtoehto. Tiivis työskentely lapsen huoltajien kanssa kuuluu yhtenä osana laitoshuoltoa. Tähän kuuluu tiivis yhteydenpidon ja työskentely lapsen lähipiirin kanssa. (Saastamoinen 2010, 11.)

Sijaishuollossa on nimitetty päätehtävä, joka on tukea sijoitetun kokonaisvaltaista kehitystä ja arjenhallintaa. Sijaishuollon on tehtävä myös tiivistä yhteistyötä vanhempien kanssa, joka tarkoittaa vanhempien tukemista heidän kasvatustyössään. Yksi sijaishuollon tukimuoto on sijoittaa lapsi esimerkiksi kodinulkopuolelle niin, että siitä tehtäisiin virallista huostaanotto päätöstä. (Araneva 2018, 130.) Terveystieteen ja hyvinvointilaitoksen tilastoraportin 2021 mukaan vuonna 2020 tehtiin lastensuojeluilmoitus 87 233 lapsesta. Kyseisenä vuonna otettiin kiireellisesti huostaan 4 662 lasta, ja tämä on 3% enemmän kuin vuonna

2019. (THL 19/2021.) Lastensuojelulaitoksiin puolestaan oli sijoitettuna 29% huostassa olleista lapsista (THL tilastoraportti 28/2020, 6). Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän raportti (2020, 14) kertoo, että EHO-jaksoille arvioi lasten vuosittaiseksi määräksi noin 300.

Sijoitettuna olevien nuorten taustalla on monenlaisia syitä, kuten perheen matalaan yhteiskunnalliseen asemaan tai yksinhuoltajuuteen liittyviä asioita. Melko yleisiä näistä ovat masennus sekä päihde- ja mielenterveysongelmat. Monen näissä kasvavien lasten kotioloista löytyy perheväkivaltaa tai kaltoinkohtelua. (THL tilastoraportti 28/2020, 11.) Vanhempien kyvyttömyys vastata lapsen tarpeisiin on usein pienempien lasten sijoitusten taustalla. On kuitenkin nähtävissä, että päihdeongelmat näyttelevät suurta osaa näissä kriisiytyneissä perhetilanteissa. Isompien lasten sijoitusten taustalla on usein huolenaiheena nuoret vakavat mielenterveys- ja päihdeongelmat. Näillä on iso merkitys nuoren koulunkäyntiin ja usein nuori on syyllistynyt vakaviin rikoksiin ja päihteiden käyttö ja itsetuhoisuus on merkittävässä roolissa. Lasta suojaavat tekijät puolestaan voivat olla lapsen tai nuoren varhainen sijoitus perheeseen tai lastensuojelulaitokseen. Myös lapsen alhainen sijoitusten määrä voi olla suojaava tekijä. Lapsen hyvinvoinnin kannalta kaikista tärkeäintä olisikin, että ongelmiin puututtaisiin riittävän varhain ja hänellä olisi mahdollisimman vakaat olosuhteet sijoituksen jälkeen. (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 2,)

Viimeisten kymmenen vuoden aikana sijaishuollon määrä on lähtenyt kasvuun etenkin teini-ikäisten parissa ja tästä johtuen nuoria sijoitetaan ja huostaanotetaan kiireellisesti yhä enemmissä määrin nuorempiin ikäryhmiin verrattuna. Sijaishuollon laitoshoidon palvelut on jaettu lasten tarpeiden vaatimusten mukaan kolmeen tasoon, jotka ovat perus-, vaativan- ja erityistason palvelut. Nämä kolme eritasoista palvelua eroavat mitoitukseltaan, henkilöstömäärän ja tarjottavan palvelun suhteen sekä kustannuksiltaan. Vaativalla tai erityistason laitoshoidolla tarkoitetaan sellaisia sijaishuollon palveluja, johon hakeutuvat paljon tukea tarvitsevat nuoret. Erityinen huolenpito eli EHO, sijaishuollon vaativin muoto. Eho-jaksolla tarkoitetaan lapsen intensiivisen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä sijaishuolto paikassa. (Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportti 2020, 13.)

Muualle kuin itse lapsen tai nuoren kotiin sijoitetaan iso joukko lapsia avohuollon tukitoimena (Hoikkala & Lavikainen 2015, 7). Terveiden ja hyvinvointilaitoksen tilastoraportin (2020) mukaan vuonna 2019 lastensuojeluilmoitus tehtiin 85 746 lapsesta. Ilmoitusten määrä kasvoi 7 prosenttia edellisestä vuodesta. Puolestaan vuonna 2019 sijoitettiin kiireellisesti 4 522 lasta, ja luku kasvoi 4 prosenttia enemmän kuin vuonna 2018. Viime vuonna (2019) huostassa oli yhteensä 9 547 lasta, joista yli puolet (57%) oli perhehoidossa.

Lastensuojelulaitoksiin puolestaan oli sijoitettuna 29% huostassa olleista lapsista. (THL ti-lastoraportti 28/2020,4,6.)

Ensimmäisenä lastensuojelun asiakkaaksi ryhtymistä lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tarkoitus on vastata lapsen asiakkuuden eri vaiheista, kuten esimerkiksi asiakkuuden alkamisesta. Sosiaalityöntekijän vastuulla on valvoa, että lapsi tai nuori saa hänelle kuuluvat palvelut ja lapsen kuulluksi tulemisen toteutumista. Lastensuojelulaki määrittelee tarkasti sosiaalityöntekijän työkuvan. Sosiaalityöntekijällä on suuri vastuu, koska hän päättää lähes kaikista lapsen sijoitukseen liittyvistä. Hänen tehtävänänsä onkin valvoa, että sijaishuollon piirissä oleva lapsi saa kaiken kaipaamansa henkilökohtaisen tuen. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tuettava ja ohjattava sijaishuoltopaikkaa niin, että sijaishuoltopaikka onnistuu toteuttamaan sitä lapsen ensisijainen etu huomioiden. (Areneva 2018, 128.)

### 3.2 Asiakassuunnitelmaneuvoittelu ja asiakassuunnitelma

Lapsen ensimmäinen asiakassuunnitelmaneuvoittelu järjestetään mahdollisimman nopeasti, kun lapsi on siirtynyt erityisen huolenpidon jaksolle. Neuvoittelussa kerrataan ja avataan mahdollisimman konkreettisiksi asioiksi jaksolle tuloon johtaneet syyt ja eri ammattilaisten lausunnoissa esiin tulleet huolenaiheet ja perustelut. Lapsen kanssa käydään tarkasti kaikki lausunnot läpi ja avataan kirjallisen eho-päätöksen asiat. Tärkeää on myös käydä läpi asiat, mitä asiakassuunnitelmaneuvoittelussa tullaan keskustelemaan. Lapselle on myös hyvä tuoda ilmi, mitkä syyt ovat johtaneen erityiseen huolenpitoon. Lapselle on tärkeää painottaa, että hän voi omalla käytöksellään ja asioiden prosessoinnilla vaikuttaa jakson kestoon ja antaa vastuuta omaan ajatteluun, jota aikuiset eivät voi hänen puolestaan tehdä. (Kasvatusjohtaja 2021.)

Lasten osallistumisen toteutumisen tärkein elementti on aikuisten kanssa tapahtuva vuorovaikutus. Tärkeää on pohtia, että onko työntekijän ja asiakkaana olevan lapsen suhde tasavertaiset. Jotta lapsen osallisuutta voitaisiin vahvistaa, niin tärkeää on nähdä lapsi yksilönä hänen omista lähtökohdistaan käsin katsottuna. Lapsen täytyisi tulla kuulluksi omissa asioissaan myös silloin, vaikka lapsen kertoma tieto olisi ristiriidassa aikuisten antamaa tietoon nähden. (Hotari, Oranen & Pösö 2013,155-156.)

Lasta kuullaan aina asiakassuunnitelmaneuvoittelussa. Ennen neuvoittelua lapsi ja omaohjaaja keskustelevat etukäteen siitä, että mitä asioita lapsi itse haluaa palaverissaan jakaa. Neuvoittelussa on läsnä usein jännitys ja tunnekuohuilta ei voida välttyä. Omaohjaajan on

tärkeä sanoittaa nuoren ajatuksia, mikäli hän ei niitä pysty itse julki tuomaan. (Kasvatusjohtaja 2021.)

*Ammattilaisten on edistettävä asiakkaansa osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiensa vaikuttaa oman elämäänsä tärkeisiin päätöksiin ja toimiin. Ammattilaisten on myös työssään keskityttävä asiakkaaseen ja häntä ympäröivän yhteisön vahvuuksien löytämiseen ja niiden parantamiseen. Tavoitteena on edistää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8, 12, 14 ja 15§.)*

Lapsen asiakassuunnitelma neuvotteluita pidetään useamman kerran kuukaudessa ja samalla arvioidaan, että onko tavoitteiden mukaisessa työskentelyssä edistytty ja päätetään, että jatketaanko jaksoa ja onko se lapsen edun mukaista. Lastensuojelun työntekijän on tärkeää pohtia, että kokevatko lapsi ja hänen vanhempansa, että he ovat tulleet kuulluiksi, ymmärretyiksi sekä heidän mielipiteensä on otettu huomioon toimenpiteitä valmisteltaessa. Tärkeää on myös pohtia, että ovatko lapsi ja hänen vanhempansa voineet aidosti olla mukana suunnittelemassa ja hyväksymässä lastensuojelun asettamia toimenpiteitä. (Taskinen 2010, 174-175.)

Nurmi (2019, 1) on tehnyt tutkimuksen siitä, kuinka lastensuojelun asiakkaiden osallisuus näyttäytyy asiakassuunnitelmissa. Tutkimuksen tehtävänä oli tarkastella entisten lastensuojelun asiakkaiden osallisuuden tunteen kokemuksista asiakassuunnitelman neuvotteluiden näkökulmasta. Nurmi toteaaakin, että tutkimustulokset osoittavat sen, että lapsen osallisuus toteutuu läsnäolona omissa asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Tutkimustulokset kuitenkin osoittavat, että lapsi kokee usein neuvottelut melko pinnallisiksi. Aikuisten läsnäololla on suuri merkitys lasten ajatusten ja mielipiteiden ilmaisuun. Lapset saattavat usein kokea ulkopuolisuuden tunnetta, mutta iän myötä osallisuuden kokemus vahvistuu. Tutkimuksen perusteella lapsen osallisuutta neuvotteluissa voidaan vahvistaa lisäämällä lapsen ymmärrystä omiin asioihin sekä selkeyttämällä sijoituksen juurisyytä. Myös satsaamalla neuvotteluiden yleiseen ilmapiiriin sekä tapaamalla lasta henkilökohtaisesti asiakassuunnitelmaprosessin eri vaiheissa.

Lastensuojelulakiin sisältyy säädös siitä, että lastensuojeluasiakkaana olevalle lapselle on aina laadittava lastensuojelulain 30 §:n mukainen asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman laatimisen velvollisuuden puolesta puhuu se, että lastensuojelulain 36 §:n momentin 2 säännöksen mukaisesti lapsen turvallisen kehityksen ja hoidon kannalta kaikki tarvittavat sosiaalitoimen palvelun on toteutettava sen mukaan minkä vastaava sosiaalityöntekijä on parhaaksi katsonut lapsen edun mukaisesti. Kunnalla on velvollisuus järjestää asiakassuunnitelmaan merkityt palvelut ja tukitoimet. (Areneva 2016, 244-245.)



Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet mukaan lukien. Sijaishuollon asiakassuunnitelmaa tulee tarvittaessa täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, jossa kohdennetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja toimenpiteitä sijaishuollossa. Myös huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma. (THL 2021.)

Lastensuojelun asiakassuunnitelma on keskeisempiä asiakirjoja sijaishuollossa. Siihen suunnitellaan ja määritellään asiakasta koskevan työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteuttamiseen saavuttamiksi tähtäävä toiminta sekä toiminnan arviointi. Suunnitelman avulla asiakasprosessin etenemisestä kuvaavaa tietoa, kun sen tarkastamisen yhteydessä arvioidaan kuinka tavoitteisiin olla päästy. (Laaksonen ym. 2011, 47-48.) Lastensuojelulain 53 §:ssä veloitetaan, että asiakassuunnitelmaan kirjataan myös hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jota hänen on mahdollisuus tavata henkilökohtaisesti sekä olla häneen yhteydessä aina tarpeen tullen (Lastensuojelulaki 2010/414). Asiakassuunnitelmien kirjaaminen ja niiden päivittäminen on yksi tärkeä laadun elementti sijaishuollon näkökulmasta. Dokumentointi ei kuitenkaan itsessään varmista lapsen osallisuutta itseään koskevan tiedon tuottamiseen.

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa, että asiakassuunnitelma on tarkistettava aina tarpeen niin vaatiessa, mutta vähintään vuoden välein. Suunnitelman toteutusta tulee seurata jatkuvasti (Lastensuojelulaki 417/2007). Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelma on työväline lapsen asioiden parissa työskentelevien yhteistyötahojen kanssa. Asiakassuunnitelma on myös merkityksellinen kirjausväline, mikäli eriäviä mielipiteitä tulee. (Räty 2020, 249.)

Vanhemmuuden tukemiseksi voidaan myös laatia sijoitetun lapsen vanhemmalle erillinen asiakassuunnitelma, mikäli sen laatiminen katsotaan tarpeelliseksi (Lastensuojelulaki 417/2007, 30§). Mikäli sen laatiminen katsotaan tarpeelliseksi niin siihen kirjataan vanhemman elämäntilanne sekä hänen näkemyksensä suhteessa lapseen. Myös vanhemmuuden tavoitteet ja yhteydenpito lapseen on tärkeä kirjata erilliseen asiakassuunnitelmaan. (Räty 2020, 251.) Kuviossa 1 on nähtävillä asiat, jotka lastensuojelun asiakassuunnitelmaan tulisi sisältää. Vaalealla lilalla on merkitty asiat ja toimenpiteet, jotka ovat yhteisiä kaikille lastensuojelun asiakassuunnitelmille. Tummallalla lilalla puolestaan on merkitty ne asiat, jotka lisätään lapsen sijaishuollon suunnitelmaan vaalealla lilalla merkittyjen asioiden lisäksi.



Kuvio 1. Lastensuojelun asiakassuunnitelma mukailten Rädyn (2020, 249) Lastensuojelulaki käytäntö ja soveltaminen teosta.

### 3.3 Huostaanotetun lapsen hoito ja kasvatussuunnitelma

Lastensuojelulaki (2007/417) 30 a § määrittelee, että lapsen asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa myös erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Lapsen hoito ja kasvatussuunnitelman tärkeä tavoite on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan merkatut tavoitteet yksityiskohtaisemmin. Tärkeää siinä on pohtia, että kuinka lapsen hyvä kohtelu turvataan. (Saastamoinen 2020, 76.)

Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen lastensuojelulaitoksessa tarvitsemia hoidon ja huollon sisältöjä kuitenkin huomioiden asiakassuunnitelmassa määritellyt tavoitteet sijaishuollon tarkoituksesta ja tavoitteista. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on täydentävä asiakirja asiakassuunnitelman tukemiseksi ja se on aina annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja huoltajille. Suunnitelman tulisi näyttäytyä entistä enemmän tilaisuutena ja dialogisen vuorovaikutuksen välineenä. (Räty 2020, 248.)

Erityistä huolenpitoa järjestettäessä hoito- ja kasvatussuunnitelma täytyy laatia aina rajoitustoimenpiteiden yhteydessä. Erityinen huolenpito on vahvasti rajoitustoimenpide, koska siinä turvaudutaan muun muassa päihteitä käyttävän lapsen liikkumisvapauden rajoittamiseen esimerkiksi päihteiden käytön estämiseksi. (Saastamoinen 2020, 77.) Rätty (2020, 249-250) toteaaakin, että asiakassuunnitelman täydentäminen hoito ja kasvatussuunnitelmalla tapahtuu selventämällä sijaishuollon järjestämiseen liittyvien asioiden näyttäytymistä lapsen tai nuoren arjessa. Sen tarkoituksena on esitellä sijoituksen tavoitteita sekä sitä, miten lapsen hyvä kohtelu toteutuu ja turvataan sijaishuolto paikassa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tulisi sisällyttää lapselle tärkeitä ja mieleisiä asioita. Siinä on myös tärkeä tuoda esille rajoitustoimenpiteiden käyttöön johtaneet yksilölliset syyt sekä toimenpiteet niiden välttämiseksi. Hoito- ja kasvatussuunnitelma suunnitellaan yhteistyössä lapsen kanssa ja lapsen huoltajia on myös kuultava siihen liittyvissä asioissa.

Lapsen vastaavalla sosiaalityöntekijällä on päävelvollisuus lapsen edun toteutumisesta. Valvonnan näkökulmasta oleellista on se, että siihen kirjataan hyvän hoidon turvaamisen keinojen lisäksi kasvatukselliset rajat, jotka asetetaan lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Hoito ja kasvatussuunnitelmaa voidaan hyödyntää yhtenä laadun varmistajana. (Rätty 2020, 261.) Lastensuojelulain 30 §:ää koskevassa hallituksen esityksessä (HE 237/2018 vp) onkin annettu joitakin esimerkkejä siitä, mitä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma voi sisältää. Suunnitelmaan voidaan kirjata tilanteita, joilla voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi sijaishuolto paikasta luvatta poistumiseen. (Saastamoinen 2020, 78.)

Kuviossa 2 on kuvattu hoito ja kasvatussuunnitelmaan kirjattavia asioita, jotka näyttävät oikeaa suuntaa asiakassuunnitelman laatimiseen. Vaalealla lilalla on kuvattu laadukkaaseen lastensuojeluun liittyviä asioita. Tummalla lilalla puolestaan lastensuojelun toteuttamiseen liittyviä asioita.



Kuvio 2. Lastensuojelun hoito ja kasvatussuunnitelma mukaillen Rädyn (2020, 261) Lastensuojelulaki käytäntö ja soveltaminen teosta.

### 3.4 Erityinen huolenpito lastensuojelussa

Erityinen huolenpito määritellään siten, että sijaishuollon piirissä olevalle 12 vuotta täyttäneelle lapselle järjestetään lastensuojelulaitoksessa erityistä, moniammatillista hoitoa ja huolenpitoa. Jakson aikana lapsen liikkumisvapautta voidaan rajata, mikäli hänen turvallinen hoitonsa ja huolenpitonsa sitä vaativat. Erityiselle huolenpidolle voi olla myös syy silloin, kun lapsen tai nuoren vakava päihde- tai rikoskierre täytyy saada katkaistua. Myös lapsen käyttäytyminen niin että hän vakavasti vaarantaa ja uhkaa henkeään, terveyttä tai kehitystä on syy sijoittaa lapsi erityisen huolenpidon jaksolle. Eho-jakson pääasiallinen tavoite on katkaista nuoren itseään vahingoittavat käyttäytyminen sekä näin ollen mahdollistaa hänelle kaiken kattava huolenpito. (Kamunen 2014, 12-13; Tarvainen & Kekoni 2015; STM 2020:28, 13.)

Erityistä huolenpitoa voidaan järjestää 30-90 vuorokauden ajan. Erityisen huolenpidon päätös perustuu aina erityisen huolenpidon järjestämistä varten tehtyyn moniammatillisen tiimin arviointiin. Moniammatillinen tiimi muodostuu kasvatushenkilökunnan, sosiaalityöntekijän, psykologin ja lääkärin asiantuntemukseen. Erityiselle huolenpidolle ei ole enää tarvetta,

mikäli se osoittautuu tehottomaksi tai sille asetetut tavoitteet on saavutettu. Eho-jakson lopettamisesta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Erityistä huolenpitoa voidaan järjestää sellaisessa laitoksessa, jossa on kattava asiantuntemus kasvatusta ja sosiaalityöstä. Lääkäri ja psykologipalvelut tulevat myös järjestää nuoren psyykkisen hyvinvoinnin turvaamiseksi. (Kamunen 2014, 13; Tarvainen & Kekoni 2015.)

Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee erityis.huolenpidon sijaishuollon toimenpiteeksi. Lain pykälässä 71 todetaan, että erityistä huolenpitoa voidaan järjestää sijaishuollon alueeseen kuuluvalla 12-17 vuotta olevalle lapselle. Sillä tarkoitetaan lastensuojelulaitoksissa järjestettävää erityistä, moniammatillista hoidon, huolenpidon ja kasvatuksen kokonaisuutta. Jakson aikana on usein välttämätön rajoittaa lapsen vapaata liikkumista, jotta hänen terveydelliset seikkansa saataisiin turvattu (Lastensuojelulaki 417/2007, 71§.) Erityisen huolenpidon jaksolla taataan lapsen huolenpidon toteuttaminen siinä mittakaavassa, kun se on lapsen kohdalla tarpeen. Yksikössä on esimerkiksi lukitut ikkunat ja ovet, joilla pystytään rajoittamaan lapsen vapaa liikkuminen yksikön ulkopuolella. (Saastamoinen 2010, 276; Tarvainen & Kekoni 2015.)

Lastensuojelulain luku 11 sisältää lastensuojelulain rajoitustoimenpiteiden säädöksen. Rajoitustoimenpiteiksi luokitellaan aineiden ja esineiden haltuunotto (65 §), henkilötarkastus sekä muun omaisuuden tarkastaminen ja niiden luovuttaminen. Luku 11 sisältää myös kiinnipitämisen (68 §), liikkumisvapauden rajoittamisen (69 §) eristämisen (70 §) sekä erityisen huolenpidon järjestämisen (71§, 12.2.2010/88.) (Kamunen 2014, 13.) Pitkälän erityisen huolenpidon yksikössä liikkuminen tai mahdolliset käynnit yksikön ulkopuolella tapahtuvat aina yhden tai useamman kasvatushenkilökuntaan kuuluvan läsnä ollessa. Erityinen huolenpito on kaiken kattava hoidon ja huolenpidon kokonaisuus. Erityisen huolenpidon jakso ei kuitenkaan saa missään tapauksessa olla lapselle sanktio. (Kasvatusjohtaja 2021.)

Erityisellä huolenpidolla pystytään auttamaan rajustikin oireilevaan lasta tehokkaasti lapsen yksikölliset tuentarpeen huomioiden. Lapsen oireillessa voimakkaasti on usein syy sille, että lapsi on aikuisen avun ja tuen ulottumattomissa. Voimakkaasti oireileva lapsi voi tehdä toistuvasti rikoksia, käyttää erilaisia päihteitä niin että hänen kehitys ja kasvatusta vaarantuu. Tärkein tavoite erityisen huolenpidon jaksolle usein onkin lapsen vaarallisen käyttäytymisen katkaiseminen tai sen pysäytys. Jakson tavoite on antaa lapselle emotionaalisesti vahva ja luottamuksellinen suhde turvalliseen kasvatustilan ammattilaiseen. Usein tällainen suhde muodostuu sijaishuollon aikana lapselle tai nuorelle ensimmäistä kertaa. (STM 2020:28, 11)

Pietilä (2017) toteaa tutkimustyössään, että yksi kymmenestä Helsingissä asuvasta 17-vuotiaasta on sijoitettu, koska on vakavasti vaaraksi läheisilleen ja ympärillä oleville ihmisille. Usein näissä tapauksissa on kysymys väkivaltaisuudesta. Mikäli tämä arvio suhtautetaan tilastovuonna 2018 kaikkiin sijoitettuihin nuoriin (5 236) niin tämän ikäryhmän vaativan sijaishuollon vuosittainen asiakasmäärä on keskimäärin 520. (STM 2020:28, 14.) Eho-jakson aikana lapsella on hyvä tilaisuus seisahtua miettimään omaa tilanteensa tilannettaan moniammatillisen tiimin tukena. Jakson aikana myös ylimääräiset virikkeet on poistettu kokonaan, koska nuorella ei ole jakson aikana käytössä edes omaa puhelinta.

Erityisen huolenpidon pääasiallisin toimenpide on peruslaissakin todettu lapselle kuuluva asia, joka on oikeus turvalliseen hoitoon ja huolenpitoon. Tärkeintä on kuitenkin huomioida etenkin huolenpidon kokonaisuus, joka on ominaispiirteeltään lapsen perusoikeuksia rajoittava toimenpide. Erityinen huolenpito ei kuitenkaan ole pääasiallisesti lapsen perusoikeuksia rajoittavaa vaan erityistä moniammatillista korjaavaa hoitoa ja huolenpitoa. Erityisen huolenpidon toteuttamisessa ei useinkaan ole kyse minkään äkillisen kriisin hoidosta, vaan usein ongelmat ovat kehkeytyneet laajemmalla aika jännteellä. (THL 2021; Saastamoinen 2010, 277-278.)

Lapsen tullessa eho-jaksolla tarvitsee jokaisen lakisääteisen (LSL 71§-73) päätöksen ja lausuntojen olla erityisen huolenpidon vastuutoimen käytettävissä. Jakso alkaa sen päivän kohdalta, kun lapsi tulee konkreettisesti ovesta sisään. Ensimmäinen aloitus neuvottelu toteutetaan jakson lähipäivinä. Neuvottelussa ovat läsnä kasvatusjohtajan ja omaohjaajan lisäksi sosiaalityöntekijä ja siinä sovitaan eho-jakson tavoitteet. Tavoitteet määräytyvät sijoituspaikan, lääkärin ja psykologin lausuntoon ja moniammatillisen tiimin näkökulmaan lapsen tilanteesta. Tavoitteet kirjataan sekä raporttiin ja asiakassuunnitelmaan. (Kasvatusjohtaja 2021.)

Tilanteissa, joissa erityiseen huolenpitoon joudutaan turvautumaan ja tekemään arvio erityisen huolenpidon järjestämisen edellytyksiä, niin ei useinkaan ole kysymys pienistä ja harmittomista asioista. Kysymyksessä on tuolloin lastensuojelulain 72 §:n 1 momentin mukaisesti tilanne, jossa vakava päihde- tai rikoskierteen katkaisemien tai lapsen vahingollinen käyttäytyminen sen vaatii. Tämän vakavuuskriteerit määrittely on harkintaan perustuva, jonka tueksi tarvitaan aina moniammatillinen arvio.

Eho-jaksoa järjestävässä yksikössä täytyy olla hyväksyttävä lukumäärä kasvatushenkilökuntaa, jonka seurauksena nuoren ja aikuisen väline keskinäinen dialogi pystytään järjestää. Riittävällä henkilökunnalla varmistetaan myös nuoren ja kasvatushenkilökunnan turvatoimet. Yksikön tilojen täytyy olla sen tyyliiset, että ne sopivat käytännössä eho-jakson kaltaiselle intensiivijaksolle. Moninaiset tilat antavat oivat puitteet harrastukseen,

kouluopetukseen sekä lapsen henkilökohtaiselle omalle tilalle. Eho-jaksolla puututaan lapsen liikkumis- ja yhteydenpitorajoitukseen, niin laitoksen sisätilojen tulee olla myös sellaiset, että lapsi ei pääse poistumaan sieltä ilman aikuista. (Saastamoinen 2010, 282.)

Valvira (2013:1, 12) määrittelee, että lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä eho-jakson järjestämisen näkökulmasta ovat muun muassa yhteydenpidon rajoittaminen, kiinnipitäminen, aineiden ja esineiden haltuunotto ja liikkumisvapauden rajoittaminen. Kaikkien edellä mainittujen rajoitustoimenpiteiden tavoitteena on varmistaa lapsen terveyden sekä turvallisen hoidon ja kasvatuksen kokonaisuus siinä mittakaavassa, jossa myös yksikön toisten asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus sen vaatii. (Valvira 2013:1, 12.)

Erityisen huolenpidon yksikkö Ehot Oy:ssä henkilökuntaa on ohjeistettu tarkoin rajoitustoimenpiteitä silmällä pitäen. Huolellisesti laadituilla ohjeilla pyritään varmistamaan, että rajoitustoimenpiteitä käytetään vain pakollisissa tilanteissa. Mikäli erityisiä rajoituksia tarvitsee tehdä niin niihin johtaneet tilanteet raportoidaan tarkasti ja niistä tehdään rajoituspäätös. Yksikkömme kasvatusjohtaja valvoo rajoituspäätöksiä ja allekirjoittaa ne. Hänen vastuullaan on myös valvoa tilanteita tarkoin ja ottaa asioita puheeksi henkilökunnan kanssa. Ehot Oy:n henkilökuntaa koulutetaan ennaltaehkäisemään tilanteita, jotta rajoitustoimenpiteitä ei tarvittaisiin, vaan ne voitaisiin ratkaista kasvatuksellisin ja hoidollisin keinoin. Tällaisia asioita ovat muun muassa ennakointi ja varhainen puuttuminen joko yksilön tai ryhmän näkökulmasta. (Ehot Oy:n omavalvontasuunnitelma 2021.)

## 4 LAPSEN ETU JA OSALLISUUS SIJAISHUOLLOSSA

### 4.1 Lapsen etu

Lastensuojelulain 72 §:n 1 momentti erityisen huolenpidon järjestämistä koskeva pykälä edellyttää, että lapsen edun näkökulmasta hänelle on järjestettävä erityisen huolenpidon jakso. Tällä tarkoitetaan sitä, että lapsi on vakavassa päihde- tai rikoskierteessä, joka vaatii välttämätöntä katkaisua. Näissä tapauksissa usein kyse onkin terveyden, kehityksen ja hengen vakavasta vaarantamisesta. Erityinen huolenpito onkin lapsen kokonaisvaltaista hoidon ja huollon järjestämistä ottaen huomioon lapsen psyykinen kehitys. Erityinen huolenpito on todella intensiivistä hoitoa ja huolenpitoa, jonka aikana työskennellään lapsen etu huomioiden. (HE 225/2004 vp, 8.)

Tapio Rätty (2020, 13) on kirjoittanut paljon lapsen edun toteutumisesta nimenomaan lastensuojelun näkökulmasta. Rättyn mukaan lapsen edussa on usein kysymys melko lapsikohtaisista asioista, joihin vaikuttavat lapsen ikä, perheolosuhteet sekä kyky vastata lapsen hoidosta ja huolenpidosta. Kun lapseen kohdistetaan eri päätöksenteon toimia niin silloin on aina kysymys erilaisten lapsen elämän vaikuttavien olosuhteiden arvioinnista sekä niiden syy-seuraussuhteiden punnitsemisesta. Rätty painottaa, että lastensuojelussa on aina kyse arvioinnin tekemisestä siitä, kuinka eri ratkaisulla pystytään vaikuttamaan lapsen edun toteutumiseen nyt sekä tulevaisuudessa. Tässä on paljon pohtimista, koska on mietittävä, tehdäänkö jokin päätös arvioiden asiakaan koko lapsuus vai onko kyseessä asia, joka tähtäimenä on lyhytaikainen toimenpide.

Kamunen Pro gradu tutkielmassa (2014, 48) toteaa, että erityisen huolenpidon järjestämisen kohdalla lapsen etua koskevassa päätöksenteossa on usein sekä lyhyen aikajänteen tähtäin ja siinä huomioidaan myös ennusteet. Erityiseen huolenpitoon päädytään vain akuuteissa tilanteissa, pyrkimyksenä on pääasiallisesti keskeyttää nuoren kehitykselle ja terveydelle haitallinen käyttäytyminen. Tällöin lapsen etua arvioidaan ensisijaisesti lyhyen aikajänteen tähtäimellä. On kuitenkin perustelua pohtia pitkäaikaisia seurauksia, jos lapsen haitallinen käyttäytyminen jatkuisi pidempään.

Pystyykö nuori kuitenkin tietyssä määrin määrittellä etuaan? Asiakslain pykälään 10 ole pantu alaikäraja asian suhteen, mutta kiistattomana pidetään, että itsemääräämisoikeuden käytön perusta on lapsen kehitystaso ja osaaminen perustella päätöksensä. Ongelmalliseksi kuitenkin tekee se, että asiakslain 10 §:n 2 momentin mukaan lapsi voi tehdä oman etunsa määrittelyn, mikäli hänellä on siihen riittävä kehitystaso ja kypsyy.

Lastensuojelulaki on tärkein asiakirja suhteessa sosiaalihuollon lakiin. Erityisen huolenpidon järjestämisen näkökulmasta lapsen etua arvioidaan lastensuojelulain 72 §:n mukaan



moniammatillisen tiimin ja nuoren oman sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen edun ottaa huomioon viime kädessä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsella on mahdollisuus tuoda julki oma mielipiteensä siitä, mikä hänen etunsa on lastensuojeluin 20 §:n 1 momentin perusteella. Lapsella on myös aina oikeus olla esittämättä mielipidettään. Lapsen mielipide tulisi selvittää ja kuulla turvallisessa paikassa lapsen näkökulmasta. Lapselle on aina kerrottava, miksi häntä kuullaan ja mihin tarkoitukseen tietoja käytetään. (HE 252/2006 vp, 131.)

Monesti ennen erityisen huolenpidon jaksoa lapsen mielipide voidaan jättää tämän suhteen voi jäädä selvittämättä. Lastensuojelulain 20 §:n 3 momentin mukaan mielipide voidaankin antaa jäädä kuulematta, jos vaarana on kuulemisen myötä lapsen terveyden ja turvallisuuden vaarantuminen. Ensisijaisesti lapsen omaa mielipidettä ei voida kuitenkaan ohittaa vaan lapsella tulisi aina olla oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon. Lapsen etua määriteltäessä hänen oma näkemyksensä tulisi ottaa huomioon tilanteen vaatimalla tavalla. Lapsi ei kuitenkaan voi tehdä yksinomaan päätöstä siitä, mikä on hänen etunsa. Lapsen osallisuus tulee varmistaa järjestämällä hänelle tilaisuuden tulla kuulluksi hallintolain 34 §:n mukaisesti. Vaikkakin lapsella ei ole oikeutta tehdä päätöstä niin tulee hänen näkemyksensä ja mielipide ottaa vakavasti huomioon lasta koskevassa päätöksenteossa. (HE 252/2006 vp, 132.)

Kun erityistä huolenpitoa aletaan järjestämään lapselle tai nuorelle niin useinkaan ei ole aina kysymys siitä, että vanhemmat olisivat huonoja kasvattajia tai heitä ei kiinnostaisi lapsen elämä. Kun lapselle tehdään huostaanotto päätös tarkoittaa usein sitä, että kotona käytettävissä olevat kasvatukselliset ja hoidolliset keinot eivät riitä vastaamaan lapsen tarpeita. Ehot Oy:lle tulevien nuorten kodin tai aiemman lastensuojelulaitoksen keinot eivät riitä turvaamaan lapsen turvallista kehitystä hänen matkansa varrella aikuisuutta kohti. Mikäli päihitteiden käyttö, väkivaltaisuus ja rikollisuus katsotaan vakavasti vaarantavan lapsen normaalia kehitystä niin erityisellä huolenpidolla tehdään interventio tällaisiin tilanteisiin, ja pyritään turvaamaan lapsen etu ja turvallinen kehitys. (Kasvatusjohtaja 2021.)

Jokaisen lapsen edun mukaista on lastensuojelulain 4 §:n periaatteita noudattaen se, että lapsi saa ymmärrystä ja lämpöä sekä valvontaa ja huolenpitoa niin ikä ja kehitystaso huomioon. Lapsen mielipide tulee ottaa huomioon uutta sijaishuoltopaikkaa valitessa lastensuojelulain 20 §:n mukaisesti. Sijaishuoltopaikkaa valitessa tärkeää on kiinnittää huomiota erityisesti siihen, minkälaista hoitoa ja huolenpitoa lapsi tarvitsee ja missä sijaishuoltopaikassa sitä on mahdollista saada. On myös hyvä ottaa huomioon se, että millaista valvontaa sijaishuoltopaikka kykenee järjestämään ja kohtamaan lapsen ongelmat sellaisina kuin ne ovat. Lapsen on myös tärkeää saada juuri hänen tarpeitaan ja toivomuksiaan vastaavaa

koulutusta ja tämä on tärkeä seikka sijaishuoltopaikkaa valitessa. Lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta on myös hyvä huomioida sivuuttamatta lapsen omia toivomuksia. (Räty 2020, 14.)

Erityisen huolenpidon yksikköön tulevat lapset tarvitsevat paljon tukea ja ohjausta, jotta heistä kasvaa itsenäisiä ja vastuullisia aikuisia. Vaikka sosiaalihuolto on viime kädessä vastuussa lapsen asioista ja päätöksistä, niin tulee lapsella oikeus tehdä elämässään myös ”väärä” ratkaisua ja erehtyä, jotta hän pystyy ottamaan vastuuta niistä ja oppimaan tulevaisuutta ajattellen. Lastensuojelualalla työskentelevien on tärkeää ohjata lasta hyvin valintoihin valitsematta kuitenkaan hänen puolestaan. (Räty 2020, 18.)

#### 4.2 Lastensuojelulaki ja osallisuus

Suomessa lastensuojelusta täsmennetään lastensuojelulaissa ja lain tarkoituksena on:

*Turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 2007/417 § 1).*

Lastensuojelulaki täsmentää sen tärkeimmäksi toimintaperiaatteeksi lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemisen. Sijaishuollon tarkoitus on myös tukea sijoitetun lapsen vanhempia, huoltajia sekä muita henkilöitä lapsen kokonaisvaltaisessa hoidossa ja kasvussa. Sen täytyy olla myös ennaltaehkäisevää ja se korostaa varhaista puuttumista. Lapsen edun huomioinen jokapäiväisessä työssä, on ensiarvoisen tärkeää. Lastensuojelulaki vaatii myös kuntia järjestämään, sillä suuruudella ja sisällöllä sellaista lastensuojelun palvelua, kun tarve vaatii. Lastensuojelulta edellytetään, että se on laadultaan sellaista, että asiakkaat saavat parhaan mahdollisen tarvitsemansa avun ja tuen. (Lastensuojelulaki 2007/417 § 4,11.)

Lapsi tai nuori voidaan ottaa kunnan sosiaalihuollon toimesta huostaan ja organisoida lapsen edun mukainen sijaishuollon paikka. Kaiken tämän vaatimuksena on lapsen terveyden ja turvallisuuden vaarantuminen omalla toiminnallaan. Huostaanottoa ja sijaishuollon tarvitsevuutta tulee arvioida tietyin väliajoin ja avohuollon tukitoimet ovat täytyneet todeta riittämättömiksi. (Lastensuojelulaki 2007/417 40.) Huostaanotto on aina voimassa toistaiseksi oleva ja sen lakkautuu viimeistään, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Huostaanotto voidaan purkaa myös niinä perusteluin, kun sille ei ole enää tarvetta. (Lastensuojelulaki 2007/417 § 47.)

Perustuslaki (6 §) tarkentaa, että lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti jokainen yksilö huomioon ottaen. Lapsella tarvitsee olla valtuudetta vaikuttaa omiin asioihin, mutta kuitenkin

niin, että jokaisen lapsen yksilöllinen kyky huomioiden. YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 12 artiklassa on asetettu pykälä siitä, että lapsen tulee tulla kuulluksi omiin asioihinsa liittyen ikä ja kehitystaso huomioiden. Lastensuojelun keskeisin periaate on lapsen osallisuus. Sillä tarkoitetaan lapsen mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (THL 2021.)

Tämän hetkessä lastensuojelulaissa korostuvat vahvasti lasten osallisuus. Lastensuojelulain luvussa 4 osallisuutta on käsitelty tarkemmin. Lasten osallisuuteen vahvasti kuuluvat lapsen mielipiteen selvittäminen sekä kuuleminen, puhevallankäyttö ja mahdollisuus edunvalvojan käyttämiseen. Lapsen osallisuuden toteutumista pohtiessa on hyvä tarkastella sitä, että miten lapsi voitaisiin ottaa paremmin mukaan hänen etunsa mukaiseen työskentelyyn toteuttamis- ja kehittämisenäkökulmasta. Lasten ja nuorten kanssa työskentelevien keskeinen lähtökohta täytyisikin aina olla lapsen osallisuuden huomioon ottaminen työskentelyssä. Jotta tämä toteutuisi niin lapsen mielipiteisiin ja toiveisiin olisi syytä kiinnittää huomiota lastensuojelussa työskennellessä. (THL 2021.)

Lasten, nuorten ja vanhempien osallistumisen vahvistaminen on tärkeä lenkki lastensuojelun palveluiden kehittämiseksi. Jotta osallistuminen toteutuisi, niin lastensuojelun asiakkaan piirissä olevan täytyy voida kokea ja luottaa, että hän tulee kuulluksi omana itsenään. (STM 2014:4, 18.) Lastensuojelun laatusuositukset (2019, 18) painottavat myös lapsen osallisuutta. Lastensuojelulain (417/2007) 20 § mukaan lastensuojelua toteuttaessa lapsen mielipide on aina selvitettävä kuitenkin lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden. Lapsia ja nuoria tulisi osallistaa palvelujen kehittämiseen. Henkilökunta ja palveluista vastaava hallinto voivat näin ollen paremmin ymmärtää lastensuojelutyön todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta.

Vaikkakin lasten osallisuuteen on kiinnitetty enemmän huomiota viimeisten kahdenkymmenen ajan, niin silti se on monelle vielä vaikeasti lähestyttävä asia. Muukkonen (2008) käsittelee lapsen osallisuutta lastensuojelun prosessissa ja nostaa esiin monia tärkeitä seikkoja osallisuuteen liittyen. (Weidner 2019, 15.) Lapsen, nuoren ja perheen kohtaaminen osallistavalla ja kuuntelevalla työtavalla on lastensuojelutyön vaikuttavuuden ja lainmukaisuuden keskeisempiä avaimia. Lasten osallistumisessa puolestaan tärkeimpiä perustekijöitä on aikuisten kanssa vuorovaikutuksessa oleminen. Jotta nämä toteutuisivat, on huolehdittava, että työkäytäntöjen, resurssien ja osaamisen puutteiden vuoksi ei jouduttaisi tekemään lastensuojelutyön arjessa osallistumiseen ja kuulemiseen liittyvien asioiden karsimista.

Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuositus (2013, 9) on kuvannut raportissaan laatusuosituksia, joista lastensuojelun osallisuus syntyy ja joiden kaikkien toteutumista on huolehdittava. Raportin mukaan lapsen sekä lastensuojelun työntekijän välille

on tärkeää syntyä aito ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, joka synnyttää lapselle kokemuksen osallisuudesta. (STM 2013, 9.)

Nigel Thomasin (2002, 88) mukaan lasten ja nuorten ei sallita osallistua itseään koskeviin prosesseihin, koska heidän osallisuuteensa ei luoteta riittävästi. Mikäli lapsi kokee, että häntä ei kuulla itseään koskevissa asioissa, niin se vähentää hänen mielenkiintoaan osallistumiseen. Jotta lasten osallistuminen lastensuojelupalveluiden toimintaan ja kehittämiseen olisi kokonaisvaltaista, niin heidän osallistumisensa tulisi katsoa laajasti ehkäisevästä lastensuojelusta jälkihuoltoon. Osallisuus on kaiken kaikkiaan lasten, vanhempien ja työntekijöiden mukana olemista, tekemistä ja ennen kaikkea vaikuttamista. Parhaassa tapauksessa lastensuojeluprosessi muokkautuu lapsen ja vanhempien sekä sosiaalityöntekijöiden yhteistyössä sellaiseksi, jossa kaikki saavat mahdollisuuden osallistua ja olla tasavertaisessa dialogissa keskenään. Lastensuojelussa lasten ja vanhempien osallisuus liittyy pitkälti kohtaamiseen, kuulemiseen sekä jakamiseen. Asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen on iso ja merkityksellinen asia ja sen toteutuminen vaatii lopulta hyvinkin pieniä, yksinkertaisia ja ihmisiä kunnioittavia tekoja. (Hotari ym. 2013, 156-157, 175.)

Sijaishuollon toiminnan on perustuttava aina lapsen ja hänen perheensä tarpeisiin ja odotuksiin ja työyhteisössä vallitseviin arvioihin sekä toimintaperiaatteisiin. Lapsen äänen täytyy tulla kuulluksi sijaishuoltoapaikassa ja hänen mielipiteensä on huomioitava sen toiminnassa ja toimintaperiaatteissa. Valtakunnallisiin sijaishuollon laatukriteereihin kuuluu velvoite kuulla lasta. Lastensuojelun laatukriteerien mukaan sijaishuoltoapaikan hoito- ja kasvatusta haarautuu sijaishuoltoapaikassa asettumiseen, arviointiin sekä kasvamiseen. Myös sijaishuollon päättymisen ja yhteistoiminta lapsen läheisiin kuuluu tähän kategoriaan. Hoidon ja kasvatuksen päämäärä on aina lapsen etua vastaava kokonaisuus. Joka sisältää myös myönteisten ihmissuhteiden tukemisen. Lapsen kohtaaminen lastensuojelun yksikössä arvostavasti on kaiken toiminnan lähtökohta. Lasta täytyy kuunnella niin, että hän kokee tulevansa ymmärretyksi. Työntekijöiden tulee tässä kohtaa huolehtia siitä, lapselle tulee positiivisia kokemuksia onnistuessaan luottamuksellisessa ilmapiirissä ja pystyy tätä kautta ilmaisemaan itseään. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11, 21.)

Lapsen osallisuuden yksi osa on ajatus lapsen edusta. Taskinen (2010, 5) toteaa, että lapsen etu on lastensuojelun lainsäädännön ja käytännön yksi peruseriaate. Taskinen korostaa, että lapsen etu muodostuu lapsen tasapainoisesta kehityksestä ja hyvinvoinnista sekä läheisistä ja jatkuvista ihmissuhteista. Lapsen on myös tärkeää saada ymmärrystä, lämpöä sekä iän ja kehitystason mukaista huolenpitoa ja kasvatusta turvallisessa ympäristössä. Lapsella täytyy myös olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihin huomioiden kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta.

Sijaishuollon piirissä olevalla nuorella täytyy olla tilaisuus olla vaikuttavamassa omiin asioihin, koska nuori on asianomainen omassa asiassaan. Sen takia nuoren näkökulma ja mielipide on aina selvitetävä ja huomioitava sekä tiedotettava nuorta toimenpiteistä, jotka häntä tulevat koskemaan. Osallisuudella tarkoitetaan nuoren näkökulmasta sitä, hänet otetaan mukaan toteuttamaan, kehittämään ja arvioimaan tehtävää työtä, joka tehdään hänen etunsa turvaamiseksi. (Weidner 2019, 17.)

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) asetti vuosina 2019-2020 työryhmän uudistamaan lastensuojelulainsäädäntöä niin, että sijaishuollon sisällön määritys ja rakenne reagoisivat paremmin etenkin erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten elämää. Uudistamistyöryhmän tehtävä oli selvittää erityistä tukea vaativien lasten niin itsenäistymisen kuin laitoshoidon näkökulmasta monialaisen palvelukokonaisuuden rakennetta uudistamiseen ja muutokseen liittyen. Uudistamistyöryhmä selvitti myös lastensuojelulain määrittämien rajoitustoimenpiteiden tarkoitusta ja käyttöä. Lastensuojelulain muutoksella tarkoitus on etenkin pyrkiä turvaamaan tarvittaessa eho-jakson riittävä laajuus pituuden näkökulmasta. Tähän liittyy lapsen itsetuhoisen käytös sekä päihdeongelmat niin, että ne saataisiin katkaistua riittävän ajoissa. Näin saataisiin riittävän ajoissa aloitettua suunnitelmallinen kuntoutus. (Tarkastusvirasto 202, 11.)

Hotarin ym. (2013, 150) mukaan eho-jakson aikana lapsi tai nuori on merkittävin tekijä. Osallistuminen omiin asioihin jakson aikana on kaiken toiminnan keskipisteenä. Jakson ollessa intensiivinen ja melko rajallinenkin, niin osallisuus näkökulma on tärkeää ottaa huomioon, jotta lapsi voisi olla alusta pitäen tietoinen omista asioistaan. Jotta jaksolta saataisiin kaikki irti ja tavoitteisiin päästäisiin niin lapsen kriisiytyneen elämäntilanteen vuoksi olisi tärkeää saada lapsi tuntemaan osallisuuden kokemusta omien asioiden hoitamisen näkökulmasta. Lapsen osallisuus omiin asioihin kasvattaa myös osallisuutta koko yhteisöön liittyviin asioihin. Avoimuus ja tietoisuus kaikesta lasta itseään koskevissa asioissa kasvattaa myös luottamuksellista suhdetta lapsen ja kasvatushenkilökunnan välillä.

Kehittämässäni asiakaspalautelomakkeessa kiinnitän myös huomiota osallisuuteen. Osallisuus tulee näkyväksi erityisesti dokumentoinnin avulla, ja sen vuoksi se on tärkeässä asemassa kaikessa roolissa mitä erityisen huolenpidon jaksolla toteutetaan. Asiakaspalautelomakkeen tulosten avulla koko kasvatustiimi arvioi omaa työtään peilaten sitä prosessin eri vaiheisiin.

## 5 SIJAISHUOLLON LAATU

### 5.1 Asiakslähtöinen laatuajattelu lastensuojelussa

Lastensuojelulla on suuri valta lasten ja perheiden elämään, ja sen vuoksi on erityisen tärkeää, että lapsen ja perheen arvioinnin tilanteen on oltavan osaavaa ja tämän päiväisen käsityksen mukaan myös osallistavaa ja kohtaavaa. Lastensuojelulaki (11 §) velvoittaa, että lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa niin lapselle, nuorelle ja hänen perheelleen tarvitsemansa tuen ja avun. (Pätäri ym. 2018, 58-59.)

Suomessa sijaishuollon laatuasioista määritellään tarkasti lainsäädännössä sekä erilaisissa suosituksissa ja Valviran antamissa erillisissä ohjeistuksissa. Näiden lisäksi laatuasioita tarkastellaan kehittämishankkeissa, selvityksissä sekä tutkimuksissa. Näistä kaikista velvoittavin on lainsäädäntö. Sijaishuollon toiminnan ja sisällön reunaehdot on määritelty tarkoin vuoden 1991 YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa (Sops 60/1991), lastensuojelulaissa (Lsl. 417/2007) sekä laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (LHL 361/1983). (Hoikkala & Lavikainen 2015, 10.)

Kaiken toiminnan lähtökohtana tulisi olla asiakslähtöisyys, jolla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaamista ja asiakastyytyvää, jotka huomioidaan tulosten arvioinnissa. Lastensuojelun laatusuosituksen (Lavikainen ym. 2015, 7) mukaan laatu tarkoittaa niin kykyä vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin systemaattisesti, vaikuttavasti sekä säännökset ja kustannukset huomioiden. Laadusta puolestaan on kyse niistä ominaisuuksista, jotka liittyvät olennaisesti palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Vaatimukset voivat pohjautua lainsäädäntöön yksikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja tätä kautta vaikuttaa yksilön hyvinvointiin.

Lastensuojeluyksikön tarkoitus on tuottaa tavoitteellista ja korkealaatuisia palveluita, jolloin sijaishuollon laatu ja asiakslähtöisyys toteutuisivat. Kuntaliiton LapsiArvi- hankkeessa laadittu laatusanasto (2009) määrittelee laadun tarkoittavan palvelua, joka läpäisee sille asetetut ehdot ja tavoitteet. Laadulle määritellyt tavoitteet tulevat pohjautua lainsäädäntöön sekä erilaisiin asetuksiin. Laadulla tarkoitetaan useassa asiassa myös resurssien soveltuvuutta sekä suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa. Jotta resurssit voisivat olla tarkoituksenmukaisia niin yhteiskunnallisten rakenteiden ja johtajuuden tulisivat olla mahdollisimman laadukkaita. Näiden toteutuessa tuotoksena syntyy laadukas palvelu, joka saa aikaan hyvinvointia ja asiakastyytyvää. (Holma 2009, 12.)

Laadun kehittämisen täytyisi olla osa arkipäivää, koska lastensuojelupalveluita tuottavan laitoksen on tärkeää olla ajan tasalla yhteiskunnan vaihtelevissa tilanteissa. Laadukkaan lastensuojeluprosessin perusajatus onkin toteuttaa hyvin suoriutuvan organisaation ja määrättyjen työmenetelmien myötä kohti asetettuja tavoitteita. Tavoitteita kohti mennessä myös asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy. Jatkuvalla arvioinnilla mahdollistetaan laadukas palvelu. Laadua puolestaan voidaan ylläpitää arvioimalla säännöllisesti asiakkailta ja yhteiskumppaneilta saatua palautetta. (Laaksonen 2005, 257-258.)

## 5.2 Sijaishuollon laatukriteerit

Laatukriteerit muodostavat paketin tavoitelluista laadun tuntomerkeistä. Se onkin laadun asteikko, joka konkretisoi sen, että mitä hyvä laatu tarkoittaa ja sisältää. Laatukriteeri on myös tärkeä ohjauksen työväline. Se osoittaa suunnan ja antaa tavoitteen, mihin tulisi pyrkiä. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit (2004) on kehitetty arvioimaan ja tukemaan sijaishuollon ja jälkihuollon prosessin laatua. Myös toiminnan ohjaaminen oikeaan suuntaan on yksi niiden päämäärä. Laatumerkille tunnusomaisia piirteitä ovat hyvän ja huonon laadun erottaminen toisistaan. (Tuurala & Holma 2009, 25.)

Päivitetyt sijaishuollon laatukriteerit on laadittu osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa vuoden 2018 aikana. Niiden laatimiseen on osallistunut kattavasti julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin asiantuntijoita sekä palveluntuottajia. Kriteeristön päätoimisena pohjana toimii kansainväliset lastensuojelun laatusuosituksen periaatteet. Laatukriteerien avulla voidaan muun muassa jäsentää, täsmentää ja konkretisoida mitä laadulla tarkoitetaan. Niitä voidaan käyttää myös ohjeistusten laatimiseen ja dokumentointiin. Laatukriteerien avulla voidaan myös tarkastella, että onko asetettuihin tavoitteisiin päästy. Asiakkaan näkökulmasta laatukriteerejä tarvitaan myös eritoten palvelun tason tai asiakastyytyväisyyden arviointiin. Asiakastyytyväisyyden toteutuessa täytyy monien laadulle asetettujen tavoitteiden ja laatukriteereiden toteutua. Kriteerien määrittelyn keskiössä on painotettu lapsen näkökulmaa eli mitä laadukas sijaishuolto on lapsen näkökulmasta. (Puustinen-Korhonen ym. 2019, 59-60.)

Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien taustalla toimii lastensuojelulaki (13.4.2007/417), joka on tärkeässä asemassa osana lastensuojelun laatua. Lastensuojelulain tärkeä tehtävä on asettaa velvoitteita ja standardeja menestyksellä lastensuojelupalveluiden laadulle. Ne määrittävät sijaishuollon tärkeimmäksi tavoitteeksi asetettavan lapsen hyvän huollon, hoidon ja kasvatuksen. Kriteerien määrittelyssä keskipisteenä on lapsen näkökulma laadukkaasta sijaishuollosta. Laatukriteerejä on yhteensä 12 ja ne

pohjautuvat lapsen oikeuksiin ja näkökulmaan. Kriteerit etenevät lapsen prosessin eri vaiheiden mukaisesti. Näiden lisäksi siinä on määritelty sijaishuollon suunnitelmallisuuden ja dokumentoinnin näkökulmasta koskeva kriteeri. (STM 2019, 36.) Jotta yksityinen lastensuojelupalveluja tuottava yritys pystyy niin tuottamaan kuin varmistamaan asiakkaidensa tarpeet ja odotukset niin siihen tarvitaan hyvin jäsentynyttä toiminnan ohjaamista ja johtamista. Tässä on kyse laadunhallinnasta. (Rousu & Holma 2003, 46.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatima lastensuojelun laatusuositus (2019) on kehitetty ensisijaisesti lastensuojelupalveluiden toteuttamisen, arvioinnin ja johtamisen tueksi. Se on kuitenkin samalla tarkoitettu lapsille, nuorille ja heidän huoltajilleen sekä muille osapuolille. Laatusuosituksen pohjana on viisi eettistä periaatetta, jotka ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, moniammatillisen tiimin työn laatu sekä päätökset ja toimintakulttuuri. Suosituksia on yhteensä 27, ja ne jakautuvat neljään sisällölliseen osa-alueeseen. Näitä osa-alueita ovat osallisuus lastensuojelulaissa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palvelujen kehittämisen näkökulmasta, lapsilähtöinen palvelujärjestelmä sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö. Sijaishuoltoon sijoitettujen lasten mielipiteitä on myös kysytty sijaishuollon laadun kehittämiseksi, ja ne on koottu Suojele unelmia-, Vaali toivoa -julkaisuihin. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 12.)

### 5.3 Laadunvalvonta ja laadunhallintajärjestelmä

Laadunvalvonta keskittyy tänä päivänä merkittävästi sijaishuoltoon. Aluehallintovirasto (AVI) myöntää toimiluvan ympärivuorokautista lastensuojelua järjestäville yksityisille yksiköille. Mikäli lastensuojeluyksikkö ei ole ympärivuorokautinen niin tällöin riittää, että palveluntuottaja ilmoittaa toiminnan käynnistymisestä. Tällainen toiminta on esimerkiksi lastensuojelun avohuolto. Se kunta, jonka alueella palveluja tuottava yksikkö sijaitsee, on velvollinen valvomaan kaikkia sen alueen yksiköitä. Lasta sijoittavan kunnan velvoite on myös valvoa sijoitetun lapsen tilannetta sekä palveluntuottajan toimintaa. (Pätäri ym. 2018. 58-60.)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 6§) velvoittaa, että jokaisessa lastensuojeluyksikössä tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma, jonka tarkoituksena on varmistaa asiaan kuuluva toiminta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma (2019, 7) painottaa, että valvonnan näkökulmasta yksityisellä palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että palvelu tuotetaan mahdollisimman laadukkaasti. Toiminnan on oltava riittävän laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Omavalvonnan pääperiaatteena on, että lastensuojelupalveluita tuottavan yrityksen on suunnitelmallisesti ja



järjestelmällisesti kehitettävä toimintaansa. Omavalvonnan tehtävänä on varmistaa, että kaikki yksikön työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikössä on tärkeä sopia siitä, että kuka vastaa omavalvonnan toimeenpanosta, millä tavoin riskitietoja kerätään ja miten se käsitellään henkilökunnan kanssa. Hyvä on myös sopia siitä, että miten tieto välitetään sellaiselle taholle, joilla on velvollisuus saada tietoon tarvittavat muutokset. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020, 7-8.)

Laadunhallinnalla tarkoitetaan johtamisen ja toiminnan ohjaukseen liittyvää tehtäväkenttää. Laadun johtaminen liittyy keskeisesti laadunhallintaan. Iso 9000- sarjan laatustandardeissa laadunhallinta määritellään yleiseksi johtamistoiminnaksi, joka sisältää muun muassa laatu- ja laatutavoitteiden sekä laatuun liittyvät velvollisuudet. Laadunhallintaan kuuluu myös vahvasti laadun suunnittelu, sen ohjaus, varmistus ja parantaminen. (Holma 2009, 13.)

Tuurala & Holma (2009) määrittelevät lastensuojelun laatusanastossa laadunhallinajärjestelmän olevan organisaation johtamiseen ja ohjaukseen integroitu järjestelmällinen järjestelmä laadun ylläpitämiseksi ja sen kehittämiseksi. Laadunhallinajärjestelmä eli toiminnan ohjausjärjestelmä auttaa ohjaamaan toimintaa oikeaan suuntaan. Ohjausjärjestelmä tarkoittaa muun muassa organisaation rakenteen, työkäytäntöjen ja resurssien muodostamaa lopputulosta ja sen tehokasta johtamista. Tässä hetkessä oleva laadunhallintajärjestelmä korostaa prosessimaisen toimintamallin käyttöön ottamista. Sillä tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä, toteuttamista, prosessin suorituskyvyn ja toiminnan eri vaikutusten monipuolista arviointia. Siihen sisältyy myös prosessin jatkuvan arvioinnin tuottamana palvelun parantaminen erilaisten mittauksen perusteella. (Tuurala & Holma 2009, 22.)

Nykyaikaisessa laadunhallintajärjestelmässä painotetaan prosessimaista toimintamallia (Tuurala & Holma 2009, 22). Prosessien kuvaaminen on yksi tärkeimmistä laadunhallinnan menettelytavoista ja sen kautta halutaan saada varmuus työn ja toiminnan sekä tavoitteiden selkeys. Yrityksen prosessimainen toimintamalli tarkoittaa sitä, että sen toiminta nähdään jatkuvina palveluketjuina, jotka yltyvät itse organisaatioon ja sen ulkopuolelle. Prosessien auki kuvaamisessa nähdään mahdolliset palveluiden epäkohdat ja kehittämiskohdat, jotka näin ollen on mahdollista havaita jo varhaisessa vaiheessa. Tällaisen toimintatavan tavoitteena ei ole pelkästään itse prosessien kuvaaminen, vaan toiminnalla tavoitellaan aina hoidon, kasvatuksen ja palvelun jatkuvaa parantamista. (Rousu & Holma 2004, 51.)

#### 5.4 Laadun kehittäminen ja arvioiminen

Lastensuojelun tavoitteena on, että jokainen lapsi tulisi autetuksi riippumatta siitä, mitä palveluja hän käyttää tai missä hän asuu. Lapsen, perheen sekä työntekijän täytyy luottaa nykypalvelujärjestelmään sekä siinä käytettäviin työmenetelmiin. Lastensuojelutyössä on tärkeää sitoutua keskeisiin työtä ohjaajiin periaatteisiin sekä vahvistaa asiakkaalle juuri oikeiden palvelujen etsimistä sekä niiden löytämistä. Asiakaspalautetta täytyykin siis kerätä ja hyödyntää aktiivisesti palvelunlaadun parantamiseksi. (STM 2014, 22-23.)

Asiakaspalautteen kerääminen on tänä päivänä todella yleistä ja sitä voidaan kerätä monin eri tavoin. Jokainen saa palautetta elämän eri vaiheissa, se voi olla joko negatiivista tai positiivista. Se voidaan myös ilmaista rakentavasti tai epäasiallisesti. Palautetta voidaan saada myös sanattomasti, jolloin sen tulkitseminen jää ihmisen itsensä varaan. Asiakaspalautteen avulla organisaatio tietää, että onko toiminnassa jotakin kehitettävää ja parantamisen varaa. Palaute kannustaa organisaatiota huomaaman oikean suunnan tekemiselle ja työ tuntuu merkitykselliseltä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 13.)

Asiakaspalauteprosessi koostuu usein erilaisten palautteiden keräämisestä ja vastaanottamisesta, palautteen luokittelusta sekä sen välittämisestä kohde henkilöille. Tämän jälkeen palaute hyödynnetään kehittämisehdotuksena. Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta saatua tietoa ja mielipiteitä toteutettua palvelua kohtaan. Palautetta tulisi hyödyntää ja seurata toiminnan kehittämisen näkökulmasta aktiivisesti, jotta sen keräämisestä saataisiin kaikki hyöty irti. Palautetta voidaan saada myös suoraan kysymällä, ja asiakasta tulisikin kuunnella herkällä korvalla arjen eri tilanteissa. Arjesta saatu palaute on tärkeää kirjata aina järjestelmään ja hyödyntää jatkoa ajatellen. (Niskanen 2014, 38-39.)

Tuurala ja Holma (2009, 10) ymmärtävät, että palvelun laadun tärkeimpänä mittarina toimii asiakkaan henkilökohtaisesti koettu kokemus ja tyytyväisyys. Nämä kriteerit syntyvät, kun työtä tehdään ja suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, perustellaan toimintaa järkevästi sekä ollaan johdonmukaisia suunnitelmia toteuttaessa. Asiakaspalautetta keräämällä voidaan selvittää asiakkaiden kokema tyytyväisyys lastensuojeluyksikön palveluja kohtaan. Huomioitavaa tässä on, että lastensuojeluyksikköön sijoitettu lapsi on aina lastensuojelun asiakas ja hyvinkin perusteltu sijoitus voi herättää tunteita ja vastusta päätöstä kohtaan. Erityisen huolenpidon yksikköön sijoitettu nuori usein vastustaa tätä toimenpidettä niin, että ei voidakaan tavoitella välitöntä asiakastyytyväisyyttä. Tämä on myös hyvä huomioida asiakaspalautteen keräämisessä.

Palautetta kerätään usein arjen kohtaamisten lisäksi myös esimerkiksi erilaisilla asiakastyytyväisyysmittauksilla. Asiakastyytyväisyyden mittaamista pidetään tärkeänä välineenä

yrityksen toimintaa kehitettäessä. Asiakaspalautteen avulla yritykset saavat tietoa asiakkaiden odotuksista, toiveista ja palvelukokemuksista. Näiden kaikkien tietojen selvittäminen on välttämätöntä yrityksen pyrkiessä säilyttämään asiakkaansa ja näin ollen turvaamaan olemassaolonsa markkinoilla, joilla on usein runsaasti kilpailua. Sen lisäksi, että asiakkaiden tyytyväisyyttä ja palvelukokemuksia pyritään selvittämään tietyinä ajankohtana niin asiakaspalautteen tavoitteena on usein ajassa tapahtuvan kehityksen seuraaminen ja oman organisaation vertaaminen tärkeimpiin kilpailijoihin. (Niskanen 2014, 39.)

Asiakaspalautetta tarvitaan varmistamaan lastensuojelupalvelun asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan toiminnan kohdistamista juuri asiakkaiden kysyntää eikä niin, että toiminta olisi niinkään organisaation henkilökohtaisista edellytyksistä nouseva. Asiakkailta saatu rehellinen palaute auttaa erottamaan ja arvioimaan sitä, että onko palvelulla reagoitu juuri asiakaskunnan tarpeisiin. Onnistuneen sijaishuollon luontaispiirteinä pidetään sitä, että palvelun käyttäjän eli asiakkaiden henkilökohtaisiamielipiteitä arvostetaan. Asiakkaan tärkein tehtävä on usein laadun arvioiminen, koska yksikön työntekijät tai johto eivät välttämättä aina pysty erottamaan niitä asioita, jotka ovat juuri sen palvelun käyttäjän näkökulmasta olennaisia. (Koivuniemi & Simonen 2012.)

Menestyksekkäältä ja kilpailukykyiseltä lastensuojeluyritykseltä vaaditaan taitoa ja herkkyyttä huomioida asiakaspiirin tarpeet ja reagoida niin palvelunlaatu kehittäen. Tässä onnistumalla vaaditaan kuuntelu kykyä palvelun käyttäjiä kohtaan. Palveluiden on erittäin tärkeää olla asiakkaiden tarpeita vastaavaa ja juuri sellaisia, kuin sopimuksessa on määritelty. Siksi onkin tärkeää, että yritys tarkastelee palvelun maksajien odotukset ja sen, mistä asiakas on valmis maksamaan. (THL 2011, 6.)

Asiakaspalautteen keräämisen menetelmät lastensuojelutyössä on luokiteltu kolmeen eri ryhmään, jotka ovat kvalitatiiviset, kvantitatiiviset ja muut menetelmät. Laadullisiin eli kvalitatiivisiin asiakaspalautemenetelmiin luetaan kuuluvaksi ryhmä- ja yksilöhaastattelut, erilaiset havainnot ja päiväkirja. Kvantitatiivisiin eli määrällisiin puolestaan kuuluvat erilaiset lomakekyselyt, puhelinhaastattelut ja tilastot. Muita asiakaspalautemenetelmiä voivat olla erilaiset epäsuorat tavat saada ja hankkia palautetta. (THL 2011, 5-6.)

Asiakaspalautteella avulla saadaan myös tärkeää tietoa siitä, millä tavoin laatutavoitteisiin on päästy. Organisaation strategiset valinnat määrittävät usein sen, että mitä asioita toiminnassa halutaan mitata ja millä tarkkuustasolla. Asiakaspalaute nähdään arvokkaana mahdollisuutena kehittää toimintaa, ja sen vuoksi sitä onkin tärkeää kerätä kokonaisvaltaisesti eri kanavista, koko organisaatio mukaan ottaen. Tehokkaasti toimiva palauteprosessi vaatii yritykseltä jonkin verran niin teknistä kuin tiedollista valmiutta, mutta myös asenteellisia muutoksia palautetta kohtaan. Toiminnan pysyessä laadukkaana se edellyttää saatavan

tiedon hyödyntämistä. Myös sitoutuminen palautteiden kirjaamiseen edellyttää organisaatiolta seuranta- ja yhteistä toimintamallia. (Aarnikoivu 2005, 87-88.)

Lastensuojelutyön tulisi olla jatkuvaa arviointia jokainen lapsi yksilöllisesti huomioiden. Jotta asiakkaat ja yhteistyökumppanit sekä organisaatio kykenisi arvioimaan työn laatua sekä tavoitteiden toteutumista, niin organisaation olisi kyettävä etsimään oman laadun varmistamiseksi oikeat menettelytavat. Järjestelmälliselle työn ja laadun arvioinnille on monta hyvää syytä. Se antaa hyvin jäsentyneet rajat hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sisältyvänä väliarviointina sekä loppuarviointina, kun asiakkuus päättyy. Tärkeimmät työtä ohjaavat prosessin lastensuojelun näkökulmasta voidaan konkretisoida sanoiksi selvitys, arviointi ja suunnitelma. Arviointia organisaatio tarvitsee sekä toiminnan parantamiseen että kehittämistarpeiden tunnistamiseen. On tärkeää saada useita näkökulmia laadun arviointiin, jotta sen monipuolisuudesta voitaisiin varmistua. Näitä näkökulmia voivat olla erilaiset asiakasarviointit sekä sisäiset arviointit. (Laaksonen & Räisä 2015, 19.)

Lapsen tilannetta arvioitaessa laadukkaan laitoshoidon taustalla vaikuttavat laatukriteerit. Jotta sijaishuolto olisi mahdollisimman laadukasta niin sen toteuttamiseksi ei riitä pelkästään sijoitetun lapsen sijoitusprosessin arviointi. Siihen avuksi tarvitaan koko lastensuojelupalveluita tuottavan organisaation toiminnan arviointia kokonaisuus huomioiden. Esiin nousee tällöin kysymykset organisaation toiminnan niin eettisistä kuin kasvatuksellisista periaatteista. Myös arjen kasvatuksen käytännöt sekä osallisuus on syytä ottaa huomioon. (TLH 2017:23, 35.)

Yhtenä kriteerinä voidaan pitää lastensuojelulaitoksen toimintaan liittyvien kanteluiden ja muistutusten määrää. Myös rajoitustoimenpiteiden, sosiaalityöntekijän kokemuksia laitoksen kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä lapsilta ja heidän läheisiltään saatu palaute on tärkeässä asemassa laitoksen toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Laadukkaan lastensuojelun laitoshoidon on tärkeää pohjautua avoimeen ja läpinäkyvään asiakasprosessiin. Lapsen sijoituksen aikana voi tulla usein tilanteita, joissa vanhemmat, lapsi tai muut läheiset kertovat kokemuksestaan epäreiluudesta tai huonosta kohtelusta laitoksessa. Nämä kokemukset ovat tärkeä ottaa vakavasti ja niihin täytyy suhtautua vakavasti. (THL 2017:23, 35-36.)

Riitta Laakso (2013) on tutkinut lapsen edun toteutumista sijaishuollossa ja todennut, että kuntien kilpailutuksen ja palveluiden hankintaan liittyvät erilaiset käytännöt ja hinnoittelu voivat estää lapsen edun toteutumisen. Näiden ongelmien pohjalta on myös tehty kysely sosiaalityöntekijöille. (THL 2017:23, 36.) Laadunkehittämisen täytyisi olla yhtenäinen työskentelytapa päivittäistä työtä. Tuotetun palvelun on tärkeää olla ajanhermoilla niin, että sillä pysytään reagoimaan nykyajan muuttuneisiin tilanteisiin. Yksi sijaishuollon palveluiden

haaste on kilpailutus, koska kunnat ovat alkaneet kilpailuttamaan palveluja sekä vertailemaan palvelujen laatua suhteessa hintaan. Lapsen kannalta olennaisiin asioihin tarvitaan yhteistä, vakiintunutta laadunarviointijärjestelmää. Organisaation olisikin tärkeää olla selvillä lasten maailman todellisuudesta sekä koota eri tavoin sellaista tietoa, jonka avulla organisaatio pystyy kehittämään toimintaansa lasten tarpeiden ja toimintaympäristön muutoksen pyörteissä. (Laaksonen & Räisä 2015, 20.)

Laadukkaan toiminnan perusidea on tuottaa toimivan työyhteisön ja sovittujen menetelmien avulla laadukasta ja tavoitteiden mukaista työtä asiakkaiden ollessa tyytyväisiä. Yksi laadukkaan palvelun ominaisuutena toimii yhtenäinen arviointi. Sijaishuollon arvioinnilla tarkoitetaan monenlaisten johtopäätösten tekemistä, joita sitten verrataan sijaishuoltoyksikön toimintaa siihen, onko työllä saavutettu tavoitteita. Arvioinnin ensisijainen tehtävä on määrittää, onko toiminta ollut onnistunutta vai onko siinä epäonnistuttu. Organisaation johdon on tärkeää pyrkiä parantamaan toimintaansa eri toimenpitein. Johdon on tärkeää ottaa säännöllisesti kantaa laatuun ja laadunhallintajärjestelmään. Ehot Oy käyttää tässä apuna johdon katselmusta, joka toteutetaan vähintään kerran vuodessa ja siihen osallistuvat ne henkilöt, joilla on vaikuttamismahdollisuuksia. Johdon katselmuksen ensisijainen tavoite on laadutilanteen kokonaisvaltainen näkemysten hakeminen. (Laaksonen & Räisä 2015, 19-21.)

Laadun arviointi toteutuu käytännössä siten, että laatua verrataan itse laadutavoitteisiin. Lastensuojeluyksikössä laatua voi arvioida monesta eri näkökulmasta. Sen laatua voi arvioida organisaatio itse, asiakas, tilaaja tai joku muu ulkopuolinen henkilö. Jokainen organisaatio tähtää jatkuvaan toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen ja näin ollen laadun arviointi tietyin väliajoin on tärkeää. Laadun arviointikohteet voidaan määrittellä rakennetta ja prosessitekijöihin sekä lopputuloksiin. (Tuurala & Holma 2008.)

Tuurala & Holma (2009, 22) toteavat, että laadun määritelmä syntyy sen arvioinnin avulla. Laadun arviointia voidaan pitää yllä joko arvioimalla itse toimintaa, keräämällä palautetta asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Sijaishuollon toimijat ja lastensuojelun keskusliiton laatimissa valtakunnallisissa laatukriteereissä (2004, 20) todetaan, että sijaishuoltoyksikön omat arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat sijaishuollon onnistumista ja laadun arviointia. Yksikön arvojen ja toimintaperiaatteiden näkyväksi tekeminen koko sijoitusprosessin ajan on keskeinen osa sijaishuollon itsearviointia. Näiden kokonaisuuksien on myös tärkeä näkyä koko työyhteisön ja myös yksittäisen työntekijöiden toiminnassa.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit (2004, 20) määrittelevät, että sijoitusprosessin arvioinnin tulisi olla säännöllistä ja jatkuvaa. Arvioinnin päätavoitteena on saada selville se, että kuinka lapsen sijoitusprosessi on onnistunut hoidon ja kasvatuksen näkökulmasta. Tämä tapahtuu palautteen hankkimisella yksikköön sijoitetulta lapsilta, näiden huoltajilta,

yhteistyökumppaneilta sekä palautteen ostajalta eli lapsen vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Palautteen avulla sijoitusprosessin laatua voidaan arvioida suhteessa alussa asetettuihin tavoitteeseen sekä siinä, että kuinka sijoituksessa on onnistuttu. Arviointia ja palautetta saadessa sijaishuolto saa mahdollisuuden tavoitteellisen työskentelyn kehittämiseen.

## 6 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Opinnäytetyöni on luonteeltaan tutkimuksellinen kehittämishanke, jossa hyödynnetään sekä laadullisia, että määrällisiä menetelmiä (Vilka 2021). Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kulmakivenä toimii kehittämiskohteen nimeäminen sekä siihen kuuluvien kehittämiskohteiden ymmärtäminen. Kehittämistoiminnan tarkoitus on kehittää työelämää, jonka tuotoksena saa alkunsa jonkinlainen muutos. Kehittämishankkeissa tavoitteena on esimerkiksi kehittää jokin täysin uusi malli tai menetelmä sekä myös työkuultuurin kehittäminen uuteen suuntaan voi olla yksi tavoite. Kun kehittämiskohde on tunnistettu niin tämän jälkeen aloitetaan keräämään tietoa perehtymällä teoriaan sekä muuhun tietoon. (Ojasalo ym. 2015, 23-24.)

Käsitteenä tutkimuksellinen kehittämistoiminta asettuu tutkimuksen ja kehittämistoiminnan välimaastoon. Toimintaa voidaan lähestyä tutkimuksen tai kehittämisen kautta. Toikon & Rantasen (2009, 21) mukaan voidaan puhua joko kehittävästä tutkimuksesta tai tutkimuksellisesta kehittämisestä. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on uuden tiedon muodostuminen ja eteenpäin siirtyminen. Lähtökohtana tutkimuksellisessa kehittämisessä on nykyisessä tilanteessa olemassa oleva ongelma, johon pyritään hakemaan muutosta. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla pyritään tavoittelemaan muutosta, mutta samalla halutaan myös tuottaa tietoa. Tällaisen kehittämistoiminnan tavoitteena ei ole vain löytää käytännön ongelmiin ratkaisua, vaan myös kuvata niitä ja välittää eteenpäin. Kehittävään tutkimukseen peilattuna tutkimuksellisessa kehittämisessä on pääpaino kehittämisessä ja sen kautta prosessoidussa uudessa tiedossa eikä suoraan tutkimustiedossa ja sen pohjalta lähtevästä kehittämisestä. (Toikko & Rantanen 2009, 22–23.) Koska opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämisessä, on erityisen tärkeä osa prosessia käytännön kehittäminen. Tutkimuksellisessa kehittämisessä on myös tärkeää viedä asioita käytännössä eteenpäin. Asioiden selittäminen ja kuvaaminen eivät pelkästään riitä. Tutkimuksellisen kehittämisessä tavoitteena on uusien ratkaisujen tai käytännön parannusten aikaansaaminen. (Ojasalo ym. 2015, 19.)

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa määrällisiin ja laadullisiin tutkimusmenetelmiin. Määrällisten tutkimusmenetelmien tarkoituksena on saavuttaa numeraalista tietoa, kun taas laadullisessa tutkimuksessa voidaan puolestaan saavuttaa tietoa, joka auttaa merkitysten ymmärtämisessä. Määrällinen tutkimusmenetelmä soveltuu parhaiten tutkimuksiin, joissa halutaan numeraalisesti kuvailla tutkittavaa asiaa tai kuvailla kuinka jonkin asia on muuttunut

sekä sen vaikutuksista toiseen asiaan. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä tavoitteena on selittää asiaa tai ilmiötä numeraalisesti, syy-seuraus suhteisesti tai teknisesti. Määrällistä tutkimusta käytetään siis, jos tutkimusaineisto on muutettavissa mitattavaan tai testattavaan muotoon. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tavoitteena on löytää säännönmukaisuuksia, kuten millä tavalla eri asiat liittyvät toisiinsa. (Vilka 2021.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä puolestaan lähtee ajatuksesta selittää ihmisen toimintaa päämäärien ymmärtämisen näkökulmasta. Tässä yhteydessä ymmärtämisellä tarkoitetaan, että tutkimuksessa tavoitteena on olevien merkitysten paljastaminen, joita ihmiset ovat toiminnalleen antaneet. Tällöin siis pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Laadullisen aineiston analyysi on syklinen prosessi ja siinä voidaan palata aina jatkuvasti prosessin aikaisempiin vaiheisiin. Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettavassa tutkimuksessa pääajatus on, että tutkimus on luonteeltaan subjektiivista. Sillä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa tehtyihin valintoihin, tulkintaan ja johtopäätöksiin syynä ovat ymmärrys näkymä eli tekijän halu, ihanne, uskomus, arvot sekä käsitys. (Vilka 2021.)

Toikko ym. (2009, 12) kehittämistoiminta sisältää eri toimijoiden tehokasta osallistumista sekä niin että kehittämistoimintaan sitoudutaan. Silloin eri tekijät selvittävät eri näkemyksiä sekä kokoavat niistä yhteistä ajattelutapaa. Eri näkökulmia muodostaessa se antaa mahdollisuuden eri toimijoiden tasa-arvoiseen ja vilpittömään osallistumiseen. Valitsin opinnäytetyön tutkimukselliseksi lähestymistavaksi toimintatutkimuksen. Tutkimuksellisen kehittämishankkeen perustana toimii kehittämiskohteen nimeäminen sekä siihen kuuluvien kehittämiskohteiden ymmärtäminen. Useinkin kehittämishankkeissa on tarkoituksena kehittää uusi malli tai menetelmä, joka auttaa työyhteisöä kehittämään toimintaansa uuteen suuntaan. Kehittämistyö aloitetaan tunnistamalla itse kehittämiskohde, jonka jälkeen tutustutaan aikaisempaan ja tuoreeseen teorian tietoon. (Ojasalo ym. 2015, 23-24.)

Jotta kehittämistyössä päästäisiin mahdollisimman hyvään lopputulokseen niin siinä tulee käyttää tutkimuksen tietoa, jonka seurauksena kehittämistoiminta ja tutkimus liittyvät yhteen. Tutkimuksesta saatua tietoa voidaan sovittaa käytäntöön ja tästä johtuen kehittämistyö yhdistää oleellisen kehittämistoiminnan ja tutkimuksen näkökulman. (Toikko ym. 2009, 16.) Oma kehitystyöni syventyy työn kohteeseen eli itse asiakaspalautelomakkeeseen.

## 6.2 Aineiston hankinta- ja aineistonanalyysimenetelmät

Aineistonhankintamenetelmiltään tutkimuksellinen kehittämistyö sisälsi sekä laadullista eli kvalitatiivista että määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 71).



Tutkimuksellisessa kehittämistyössä määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero usein himmenee ja sekoittuu (Ojasalo ym. 2014, 105). Tällöin voidaan puhua tutkimusstrategiaista, joka tarkoittaa tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta. Se ohjaa menetelmien valintaa sekä niiden käyttöä niin teoreettisella kuin käytännöllisellä tasolla. (Jyväskylän yliopisto 2020.)

Laadullisen tutkimuksen yleisimpinä aineistokeruumenetelminä käytetään haastattelua, havainnointia ja kyselyä. Haastattelun ja kyselyn pääajatuksena on, että kun haluamme tietää mitä ihminen ajattelee ja miksi toimii juuri tietyllä tavalla, niin on realistista kysyä asiaa häneltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 71-72.)

Aineistonkeruumenetelmistä voidaan valita kehittämistyön kannalta siihen parhaiten soveltuvat menetelmät (Juuti & Puusa 2020, 9). Kun kehittämistyössä tai hankkeessa käytetään useita eri menetelmien yhdistelyä niin tällöin on kyse menetelmätriangulaatiosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16). Kehittämistyössäni eri menetelmien kirjo oli tärkeää tuoda esille, koska menetelmiä kannattaakin valita niin monta, että päästään tarkastelemaan kohdetta riittävän lähelle. Monimenetelmällisessä kehittämistyössä on järkevää käyttää sekä määrällisiä että laadullisia aineistonanalyysimenetelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 40).

Laadullisen tutkimuksen elementteinä työssäni käytin tiedonkeruumenetelminä nuorille suunnattua kyselyä. Kysely sopii aineistonkeruumenetelmänä laadullisia ja määrällisiä menetelmiä yhdistäviin kehittämistöihin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 183). Ojasalo ym. (2014, 40) kuitenkin painottavat, että kyselyn laatijan tulee olla tietoinen aihealueesta hyvin jo ennestään.

Haastattelu on puolestaan tiedonkeruumenetelmänä monimuotoinen. Haastattelun avulla voidaan selvittää kehittämiskohteena olevan henkilön, ryhmän tai koko organisaation ajatuksia asiaan liittyen. Haastatteluja voidaan toteuttaa myös monilla eri muodoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11, 41.)

Haastattelin myös kasvatusjohtajaamme, koska asiakaspalautelomaketta suunnitellessani halusin ottaa organisaation toiveet ja mielipiteet huomioon. Haastattelin kasvatusjohtajaa ennen esitestauslomakkeen laatimista, koska haastattelulla sain tietoa yrityksen asiakaspalautekulttuurista. Tuomi & Sarajärvi (2002, 47) ovat sitä mieltä, että analyysimenetelminä haastattelujen ja asiakaspalautteiden analyysissä ovat teorialähtöinen sisällön analyysi. Sen tavoitteena on tuottaa tiiviissä muodossa kuvauksia itse tutkimuskohteesta. Sisällönanalyysin käyttöä suositellaankin menetelmäksi silloin, kun kohteena on kieli kommunikatiivväliseenä.

Yhteisölliset ideanratkaisumenetelmät sopivat kehittämistoimintaa, joissa tavoitteena on päästä kriitikittömään ”ideointihuumaan”, jolloin osallistujien näkökulmat ja kokemukset pääsevät esille ja niitä päästään hyödyntämään. Tämä ideointimenetelmä lähtee siitä ajatuksesta, että muiden kanssaolijoiden oivalluksista valitaan kehityskelpoisimmat. Ideariihi on ideointimenetelmä, jossa hyvien ajatusten läpikäymiseen ja jatkotyöstämiseen kannattaa kuitenkin käyttää muita menetelmiä. (KSL 2020, 12; Ojasalo ym. 2014, 158.)

Saarasen-Kauppinen & Puusniekan (2009, 73-74) mukaan aineiston analyysillä tarkoitetaan arkisia asioita kuten aineistoon huolellista perehtymistä, sen jäsentelyä sekä sisällön rakenteiden luokittelua ja pohtimista. Kaikki edellä mainittu tuo analysointiin selkeyttä. Aineistoa analysoidessa sen sisältöä voidaan luokitella esimerkiksi teemojen perusteella. Opinnäytetyössäni käytinkin juuri näitä analyysin vaiheita, joita olivat asiaan huolellinen perehtyminen, teemoittelu ja pohtiminen. Analyysin tekemiselle suuntaa antaa tutkimusongelma. Analyysin etenemistä määrittelee myös se, että ollaanko kiinnostuneita sisällöstä vai huomioidaanko enemmänkin ilmaisu ja kielenkäyttö. Tämän valinnan tehtyä täytyy miettiä tarkasti, että mitä litteroidaan ja kuinka tarkasti. Laadulliseen tutkimukseen voidaan myös sisällyttää määrällisyyttä, koska laadullinen ja määrällinen eivät sulje toisiaan kokonaan pois.

Sisällönanalyysiä voidaan tehdä kahdesta eri näkökulmasta, joko aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka tai tutkimusaineistoa ohjaava tyypillinen kertomus, tyyppikertomus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ensimmäisenä aloitetaan siitä, että päätetään tutkimusaineiston keräämisen jälkeen, että mistä toiminnan logiikkaa lähdetään etsimään. Tämän jälkeen aloitetaan karsimaan tutkimusaineistosta kaikki epäolennainen pois. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta kaikki epäolennainen tieto pois kuitenkin niin, että tärkeää informaatiota ei hävitetä. Tälle edellytyksenä on, että tutkimusaineistoa tiivistetään ja pilkotaan osiin. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ovat tiivistämisen ydin. Tämän jälkeen tutkimusaineisto ryhmitellään uudeksi kokonaisuudeksi, joka on johdonmukainen. Ryhmittely tapahtuu esimerkiksi ominaisuuksien, piirteiden ja käsitysten mukaan, jotka löytyvät itse analyysin kohteesta. Analysoitava yksikkö voi olla yksi sana, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Tämän jälkeen jokainen ryhmä nimetään parhaiten sen sisältöä kuvaavalla yläkäsitteellä. Tutkimuksen tuotoksena ryhmittelemällä syntyy käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli. (Vilka 2021, 132.)

Aloitin aineiston analyysin teemoittelulla, sillä se helpottaa analyysia erottelemaan tekstimassasta tutkimusongelman kannalta tärkeimmät asiat. Mikäli teemoittelulla halutaan pidemmälle tähtäävää analyysiä, niin siihen tarvitaan vahvaa kokemuksen ja teorian välistä

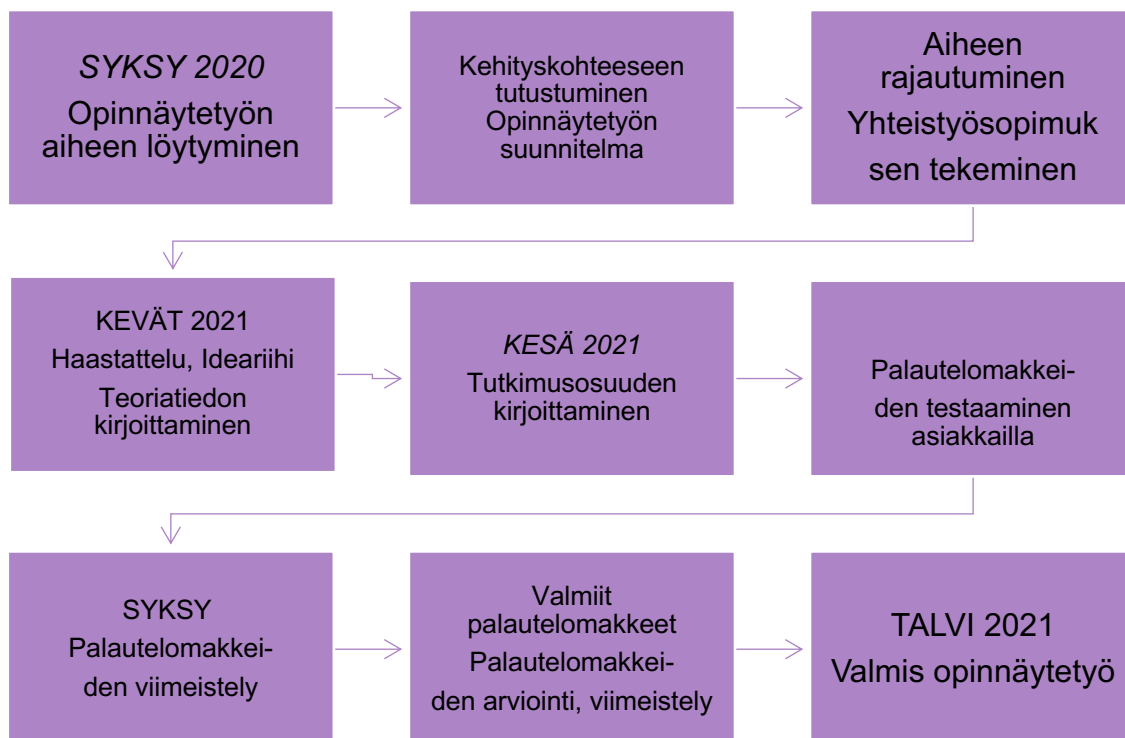
dialogia. Useimmiten teemoittelua voidaan jatkaa vielä tyypittelyllä, jossa samankaltaisuuksia ryhmitellään tyypeiksi. (Kettunen 2018, 38.)

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

### 7.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku

Laadullisen tutkimusluonteen vuoksi tutkimuksessa korostuvat kolme näkökulmaa, jotka ovat konteksti, ilmiön interventio ja prosessi. Kontekstilla tarkoitetaan tässä asiassa sitä, että tutkija selvittää ja kuvaa tutkimustekstiään, millaisiin yleisiin sosiaalisiin, kulttuurillisiin, historiallisiin ja ammatilliseen yhteyksiin tutkittava asia tai ilmiö liittyy. Kuvaus edellyttää ilmiön toimintaympäristön, kuten ajan, paikan tai sosiaalisen verkoston kuvaamista. Tutkimustilanne täytyy myös kartoittaa, se missä ympäristössä tutkimusaineisto on kerätty. Interventiolla tarkoitetaan sitä, että tutkija tarkkailee tutkimustilanteessa, että millaisia motiiveja tai tarkoitusperiä tutkittavan ilmaisuun tai tekemiseen sisältyy. Prosessilla puolestaan tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineiston ja tutkimusaikataulun edellytykset suhteessa tutkittavaan asiaan ymmärretään. Tutkimusaikataululla on merkitystä sen suhteen, että millainen aikataulu on suhteessa siihen, miten syvälle tutkittavassa asiassa tai ilmiössä päästään. Mitä pidempi tutkimusaikataulu on, sitä paremmin tutkija voi tarkastella jokaista keräämäänsä aineiston kokonaisuutta rauhassa. (Vilka 2007, 97.)

Palautelomakkeiden toteutus on tapahtunut jaksottaisessa prosessissa, joka on sisältänyt tiedonhankintaa, suunnittelua, toteutusta sekä palautteen hankkimista puolin ja toisin yhteistyötahon edustajilta. Palautelomakkeiden kehittäminen lopulliseen muotoon kesti yhteensä noin vuoden verran. Ajatuksenani oli, että teen opinnäytetyötä pikkuhiljaa ja varaan siihen reilusti aikaa. Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) selvennän kehitystyön prosessin etenemistä tarkemmin. Kehitystyön prosessi on edennyt vaiheittain aineistonhankintamennelmä kerrallaan.



KUVIO 3. Kehitystyön prosessi

### Asiakaspalautekulttuurin kehittämiseen liittyvät päättötyöt

Saarnin (2010) tekemä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö käsitteli asiakaspalautelomakkeen laatimista lastenkoti Villa Katajaan. Tämä oli työelämälähtöinen idea ja tarve lähti käytännön tarpeesta, koska asiakaspalautteen saaminen on iso osa toiminnan kehittämistä ja laadun valvontaa. Asiakaslähtöisyys oli opinnäytetyön lähtökohta, ja se toteutettiin kyselemällä asiakkailta ja heidän tukiverkostoltaan heille tärkeitä asioita asiakaspalautteen antamiseen liittyen. Kyselylomaketta suunniteltaessa oli huomioitu yrityksen tarpeet ja asiat, mitä yritys toivoo asiakaspalautteen sisältävän. Opinnäytetyön materiaali kerättiin lähettämällä kyselyt Villa Katajan asiakkaisen huoltajille, verkostolle ja henkilökunnalle kyselyt. Kyselyiden vastausten perusteella rakennettiin yhteenveto siitä, että millaisia kysymyksiä valmis asiakaspalautelomake tulisi sisältää. Myös Villa Katajan henkilökuntaa osallistettiin lomakkeen tekoon ideariihen myötä, jonka jälkeen valmis asiakaspalautelomake muotoutui.

Antonius (2014) Sosiaalityön pro gradu tutkielmassaan tarkasteli puolestaan jälkihuollon piiriin jättäviä nuoria asiakaspalautteen antajan näkökulmasta. Tutkielmassaan hän käytti kahta erilaista palautteenkeräämis menetelmää, jotka olivat lomakekysely ja teemahaastattelu. Tutkimusaineistonaan hän työssään käytti suuren suomalaisen kaupungin sijais- ja

jälkihuoltoon erikoistuneen yksikön vuosien 2008-2013 välillä kerättyjä asiakaspalautteita, nuoria, jotka olivat jättäneet jälkihuollon palvelut. Aineiston lomakekysely kohdentui vain jälkihuollon palvelun kokemuksiin, teemahaastattelu kattoi koko lastensuojelun prosessin. Tutkielman tavoitteena oli selventää se, että kuinka asiakaspalautteiden kerääminen toimi lastensuojeluprosessin arviointimenetelmänä. Tutkimusaineistossa haluttiin paneutua siihen, että pitääkö kirjallisuudessa esitetyt oletukset otollisen asiakaspalautteen esiintyvyydestä paikkansa myös lastensuojelun asiakaspalautteessa.

## 7.2 Kehittämistoiminnan aineistonhankinta

Opinnäytetyössäni käytin useita aineistonhankintamenetelmiä. Kehittämistoiminnan yhteydessä tiedonkeruu voidaan täsmentää joko konkreettiseen toimintaan tai erilaisiin kehittämiseen liittyviin asioihin (Toikko & Rantanen 2009, 141). Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan aineistonhankinta tapoja olivat nuorille suunnattu esitestauslomake, henkilökunnalle toteutettu ideariihi sekä kohdeorganisaation johtoryhmälle toteutettu suullinen kysely lomakkeen arviointiin liittyen. Kehittämistyöhön osallistuvien eri tekijöiden on tärkeää osallistua aidosti ja tasavertaisesti työhön, koska erilaisten näkemysten hyväksyminen on tärkeässä asemassa. Osallistavan eli mukaan ottavan kehittämistyön tärkein tavoite usein onkin juuri tavoitella muutosta, jolloin irrottaudutaan itsestään selvinä pidetyistä paradigmoista. (Toikko ym. 2009, 10-11.)

Nykyajan lastensuojelussa tarvitaan vahvaa ammatillista osaamista monella eri tapaa. Lastensuojelua toteuttaessa täytyy ymmärtää sen perustehtävä yhteiskunnallisen kontekstin ja nuoren oman toimintaympäristön näkökulmasta. Lastensuojelun organisaation näkökulmasta jatkuva kehittäminen on myös oleellinen asia. Nuorten saama lastensuojelun palvelu ei kehity ulkopuolelta annettujen määräysten perusteella vaan se edellyttää lastensuojelun ammattilaisilta kehittämisosaamista ja kehittämistoimintaa osana arjessa tehtävää työtä. Mielestäni meillä kaikilla on kaksi tehtävää työssämme, jotka ovat ne, että meidän täytyy tehdä työmme kunnolla ja sen lisäksi kehittää työtämme joka päivä. (Mattila 2009, 51.)

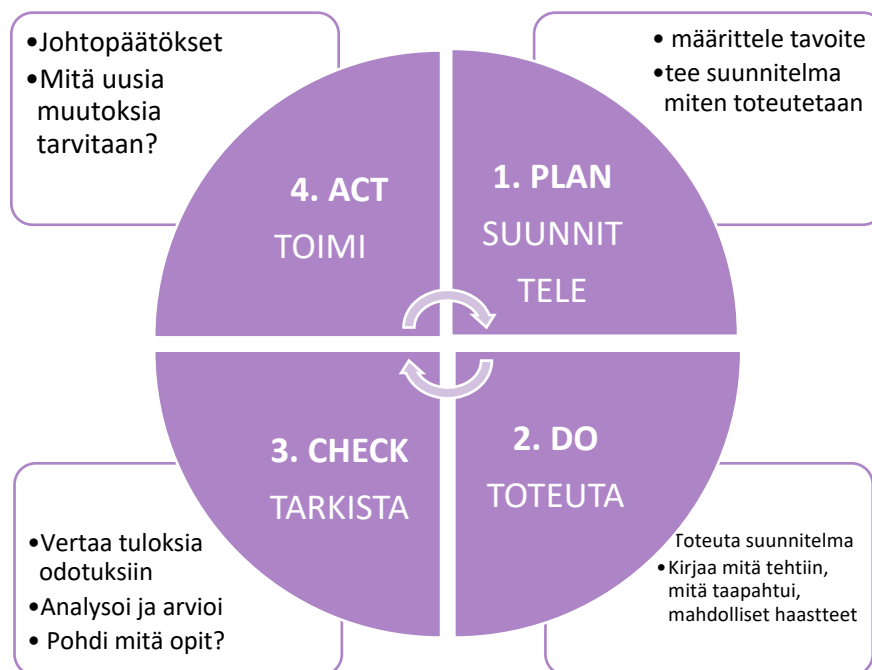
Lastensuojelun palvelun arvioitaessa yksi tärkeimmistä peruspilareista on asiakaspalauttelomake. Sen avulla asiakkailta kerätään mielipiteitä siitä, miten palvelun tarjoamisessa on onnistuttu. Ehot Oy:n asiakaspalauttelomake kehitetään juuri sellaiseksi, että sillä saadaan kerättyä asiakkaiden mielipiteitä aiempaa kattavammin ja laadukkaammin.

Käytän kehittämistyössäni teoreettisena viitekehyksenä W. Edward Demingin tekemää jatkuvan kehittämisen kehää eli PDCA laatuympyrää. PDCA tulee sanoista plan, do, check ja act. Suomeksi nämä tarkoittavat tee, tarkista ja toimi toimenpiteitä. Demingin ympyrä toimii

toistuvana kehänä, jossa kehitysprosessi alkaa aina uudelleen lakkaamatta koskaan kokonaan. (Mattila 2009, 57-58.) Opinnäytetyön myöhemmässä vaiheessa kerron myös henkilökunnalle toteutetun ideariihen toteutuksesta sekä sen tuloksista. Työn loppupuolella on kerrottu organisaation johtoryhmän näkemyksiä tulevasta asiakaspalautelomakkeesta.

### Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen Demingin jatkuvan kehittämisen mallia mukailleen

Pysyäkseen nyky-yhteiskunnassa kilpailukykyisenä yritykseltä täytyy löytyä innovatiivisuutta ja toiminnan tulisi olla laadukkaampaa ja tehokkaampaa. Jatkuva parantaminen on ajankohtainen aihe ja sen tulisi nousta esiin vielä enemmän yhteiskunnassamme. Opinnäytetyöhöni kehittämismalliksi muotoutui Demingin malli eli PDCA -laatuympeyrä (Kuvio 4). Demingin malli tunnetaan myös nimellä PDCA -ympyränä tai syklinä. Nimi Deming tulee William Edwards Demingin mukaan, joka liitetään laatujohtamiseen. Hänen laatufilosofiaansa tunnetaan tärkeänä tekijänä kehittämisen näkökulmasta. Mallissa aloitetaan nimeämällä kehittämistehtävä sekä arvioidaan sen nykytilaa. Kuvio 4 osoittaa, että vaiheet seuraavat toisiaan jatkuvana spiraalimaisena tapahtumana ja ympyrällä kuvataan näin ollen jatkuvaa parantamisprosessia. (Hokkanen & Strömberg 2006, 82; Mattila 2009, 52.)



KUVIO 4. Demingin jatkuvan kehittämisen malli (Mattila 2009, 53).

PDCA-ympyrää eli Demingin mallia kierretään myötäpäivää spiraalin tapaan. Mallin sisällä voidaan hyödyntää erilaisia laatumenetelmiä kehittämiskohteiden löytämiseksi,

tutkimiseksi, ymmärtämiseksi ja korjaamiseksi sekä arvioimiseksi, jotka on saatu kehittämisen tuloksena. Menetelmän käyttö ja laatuhankeksen läpivieminen tarkoittaa sitä, että laatu-menetelmät ovat hallinnassa. (Mattila 2009, 52-52.)

Demingin malli muodostuu neljästä eri vaiheesta, jotka ovat suunnittele-toteuta-tarkasta-toimi. Nämä eri vaiheet toistuvat kehittämistoiminnan aikana muodostaen kehittämiskokielujen syklin. Sen tavoitteena on viedä kehittämiskohteena oleva yksikkö kehittämistoiminnan lähtötilanteesta lopputilanteeseen. Mallin tarkoituksena oli selkiyttää kehittämistehtävän kulkua ja rakennetta. Kaiken kaikkiaan syklin kiertäminen on kestänyt vuoden verran, koska tarkoituksena oli se, että kehittämiskohteena olevan palautelomakkeen kehittäminen eteni pienin askelin kohti kehittämiskohteena olevan lomakkeen valmistumista. (Mattila 2009, 53.)

Tunnistamisvaiheen tarkoituksena on tehdä päätös parannettavasta prosessista, joka opinnäytetyössäni on asiakaspalautelomakkeen kehittäminen yksikön lasten ja nuorten osallisuus huomioiden. Päätöksen tekevät prosessissa sellaiset henkilöt, jotka ovat vastuussa yrityksen toiminnasta. Organisaatiossa on usein jatkuvasti menossa prosesseja, jotka vaativat parantamista ja kehittämistä. Etenkin yrityksen ollessa uusi niin kehittämisen kohteita saattaa olla useita. Tunnistamisvaiheen valinta voi perustua menetelmiin, jotka voivat esimerkiksi olla asiakastietojärjestelmä, aivoriihi, asiakaspalaute, tarkistuslistat tai mittauskortit. (Suvanto 2012, 33-34.)

### **Suunnittelu eli PLAN-vaihe**

Suunnitteluvaihe sisältää osiot, jotka ovat orientoituminen, ideointi ja arviointi. Suunnitteluvaiheen tavoitteena on kartoittaa organisaation nykytilanne analysoimalla sen toimintaa. Analysoinnin tuloksen pohjalta mietitään, että onko muutokselle jokin tarve ja tehdään mahdollinen suunnitelma tämän toteuttamiseksi. Tässä vaiheessa on tärkeä pohtia, miten kehittämisprosessi toteutetaan, miten siinä edetään ja mitä toimenpiteitä tarvitsee tehdä muutoksen aikaansaamiseksi. (Rousu & Holma 2004, 58.)

Opinnäytetyönä tehtävä kehittämissyö liitetään aina käytäntöön. Kanasen (2012, 13) mukaan taustalla on lähes poikkeamatta ilmiö tai prosessi, jota halutaan kehittää tai jonka halutaan muutoksen jälkeen paranevan. Kehittämissyöissäni asiakaspalautelomakkeen teemat muodostuivat niistä asioista, jotka ovat organisaation hoidon ja kasvatuksen vaiheen keskeisimmät tavoitteet. Hirsjärvi (2009, 133) toteaa, että teoria toimii aina viestintäkanavan nopeuttajana tutkimustyössä. Teoria antaa mahdollisuuden ideoille, oletuksille, uusille ideoille ja se tuo myös esille ongelman tai kehitettävän asian monimutkaisuuden.



Kehittämistyöni alussa keräsin ja etsin teoretietoa aiheeseen liittyen sekä tutkittavaan asiaan perehtyminen tapahtui haastattelemalla yrityksen johtohenkilökuntaa. Perehdyin myös Internetistä löytyviin aikaisempiin tutkimuksiin, jotka auttoivat ymmärtämään ilmiötä paremmin ja löytämään osaratkaisun toimivan asiakaspalauttejärjestelmän muodostamiseen. Kehittämistyössä toimivan palauttejärjestelmän rakentaminen on osa työn kehittämistä ja jonka tuloksia organisaatiossa voidaan hyödyntää tulevaisuudessa. (Kananen 2012, 48.)

Pieviläinen, Pyykkönen ja Saukkonen (2014, 7-8) on koostanut seuraavat asiat, jotka asiakaspalautteen keräämisessä kannattaa huomioida:

- Motiivi: Miksi sitä halutaan kerätä?
- Tavoite: Millaista palautetta ja tietoa asiakkailta halutaan saada, mitä asioita halutaan selvittää?
- Kohdentamien: Millaiselta asiakastyypiltä palautetta halutaan saada?
- Resurssisuunnitelma: Kuinka palautteen kerääminen halutaan toteuttaa? Mitä ollaan hakemassa ja minkälaisessa laajuudessa?
- Tekijät: Ketkä palautteen kerää?
- Menetelmät: Millaiset menetelmät sopivat juuri tälle asiakasryhmälle?
- Toteutus: Edellä mainittujen vaiheiden jälkeen syntynyt päätös, että miten palautteen kerääminen toteutetaan ja kuinka hanke etenee.
- Tulosten hyödyntäminen, analysointi ja arviointi

### **Asiakaspalautelomakkeen teemat, kysymystyyppin valinta ja muotoilu**

Hyvin ja huolellisesti laadittu tutkimussuunnitelma on edellytys onnistuneelle lomakkeelle, koska lomake ja tutkimussuunnitelma punoutuvat erottamattomasti yhteen (Vilka 2007, 63). Tutkimussuunnitelmaa hahmoteltaessa aihepiiri kannattaa miettiä tarkkaan sekä hahmotella tutkimusasetelmaa eli pohtia mitä haluat aiheesta pohtia, miksi ja miten. Tutkimussuunnitelmaan tulee useimmiten lyhyt kirjallisuuskatsaus aiheesta sekä aiemmista tutkimuksista. Suunnitelmassa täsmennetään tutkimuksen kannalta tärkeimmät käsitteet sekä kerrotaan, että millä menetelmillä tutkimus aiotaan toteuttaa. Suunnitelmassa on myös hyvä mainita, että mistä tutkimusaineisto koostuu eli keitä ovat tutkimushenkilöt. Mikäli kyseessä on teoreettinen työ, niin aiheellista on kertoa, että mitä teorioita ja kirjallisuutta tutkitaan.

Tutkimussuunnitelmassa on myös aiheellista kertoa tutkimuksen aikataulu sekä kustannukset. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 12.)

Asiakaspalautelomakkeen avulla pyritään mittamaan erilaisia asioita. Lomakkeen voi kehittää alusta asti itse tai käyttää esiemmin käytettyjä mittareita tai soveltaa niiden sisältöä. Aina kuitenkin valmiit mittarit eivät välttämättä ole paras vaihtoehto. (Vehkalahti 2014, 12.) Vehkalahti toteaaakin, että kyselomake on tärkeää suunnitella huolellisesti, koska lomaketta ei voi lähteä muokkaamaan sen käyttöönoton jälkeen. Ennen lomakkeen suunnittelua teoretietoon on tärkeää tutustua ennakkoon, koska aihealueen tunteminen helpottaa työn tekoa ja auttaa näkemään asioita laajemmasta näkökulmasta. Vilka (2007, 63) puolestaan mainitsee, että lomakkeen muotoilu ja ulkoasu vaikuttavat paljolti siihen, miten kiinnostavaksi asiakkaat lomakkeen kokevat ja kuinka moni siihen vastaa. Kysymysten onkin tärkeää olla huolellisesti muotoiltuja.

Asiakaspalautelomakkeen suunnittelun alkuvaiheessa on tärkeää pystyä määrittämään selkeästi, että mitä asioita palautelomakkeet tulevat käsittelemään ja mihin niiden tulee antaa vastauksia (Heikkilä 2008, 47). Kehittämäni palautelomakkeen pääteemat olivat tiedossa jo opinnäytetyön prosessin alussa haastatellessani yrityksemme kasvatusjohtajaa ja tutustuessani aikaisempaan tutkimus- ja teoretietoon. Opinnäytetyön yksi pääteemoista, joka oli *osallisuus* tuli suoraan opinnäytetyön tilaajalta eli Ehot Oy:n edustajalta kasvatusjohtajalta. Kasvatusjohtaja (2021) toteaaakin, että vanhassa palautelomakkeessa nuoren kokemaa osallisuutta ei ollut huomioitu lainkaan, joten uuteen palautelomakkeeseen haluttiin huomioida erityisesti tämä osa-alue. Kaksi muuta pääteemaa, jotka olivat *hoito ja kasvatus* sekä *turvallisuus* tulivat Ehot Oy:n sijoituksen keskeisimmistä tavoitteista sekä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan menetelmien myötä syntyneistä tuloksista.

Heikkilä (2008, 48) suosittelee, että palautelomakkeen sisältöjen luokittelu teemakokonaisuuksiin on suotavaa. Tämä selkeyttää lomaketta, mikäli lomakkeen suunnittelija ryhmittelee kysymykset omiin asiakokonaisuuksiin sisällön mukaisesti. Kokonaisuudet olisivin hyvä nimetä selkeillä otsikoilla, jotka luonnollisesti kuvaavat kysymysten aihepiiriä. Ennen kysymysten muotoilua on tärkeää tutustua erilaisiin kysymystyyppeihin, joita on olemassa. Kysymystyyppit voidaan luokitella monivalintakysymyksiin, avoimiin kysymyksiin sekä sekamuotoisiin kysymyksiin, joita käytetään aineiston keruu menetelmänä määrällisessä tutkimuksessa. (Vilka 2007, 67.)

Tekemässäni palautelomakkeessa strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä on yhteensä 19 kappaletta. Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joista ympyröidään tai rastitaan sopiva vastausvaihtoehto. Suljettujen kysymysten tarkoituksena on usein vastusten käsittelyn mutkattomuus sekä tiettyjen virheiden välttäminen. Itse ajattelin

kyselylomakkeessa kohderyhmää, jossa oli lapset sekä nuoret. Useat vastaajat eivät ole myöskään kielellisesti lahjakkaita eivät osaa itse muotoilla vastauksiaan. Mikäli vastausvaihtoehtoja on vain kaksi niin kysymystä kutsutaan dikotomiseksi. Kun vastaajalle annetaan useita vastausvaihtoehtoja niin kysymys nimetään monivalintakysymykseksi. (Heikkilä 2014, 49.)

Monivalintakysymyksissä kysymykset ovat strukturoituja, joka tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat jo valmiina ja niihin on valmiit vastausvaihtoehdot. Lomakkeen tekijälle kysymykset esitetään samassa järjestyksessä ja siinä valitaan siihen parhaiten sopiva vastausvaihtoehto. (Heikkilä 2014, 51.) Vilkan (2007, 68) mukaan avoimissa kysymyksissä vastaajia ei haluta rajoittaa vaan päinvastoin, heille halutaan antaa tilaa vastaamiselle. Näin ollen vastauksista voidaan saada mielenkiintoista tietoa ja kehitysideoita palvelun kehittämisen kannalta. Valitsin asiakaspalautelomakkeeseen kolme avointa kysymystä. Kaksi niistä käsitteli Eho-jakson tarpeellisuutta oman itsensä suhtautumisen suhteen sekä miten vastaajan oma näkemys tulevaisuuden suhteen on muuttunut jakson aikana. Viimeinen kysymys, koski kehittämissideoita ja ajatuksia.

Kysymysten sisältöä, muotoilua ja esitystapaa ei voi koskaan hioa liikaa. Lomakkeen tekijän on ennen sen testaamista tärkeää käydä läpi seuraavat kysymykset: Mikä on asia ongelma? Mitä asioita on tarkastus mitata? Sisältääkö lomake näistä aihepiireistä kysymyksiä? Tarvitseeko lomakkeessa olla kaikki kysymykset? Puuttuuko lomakkeesta jokin aiheellinen kysymys? (Vilka 2007, 64.) Tärkeää on myös pohtia, että mitä jokaisen kysymyksen kohdalla halutaan tietää? Esimerkiksi mitä kysymykset mittaavat, onko kysymyksessä turhia sanoja ja onko se täsmällisesti muotoiltu ovat seikkoja, joita kannattaa pohtia tarkasti. Myöskään johdattelevien sanojen käyttäminen ei ole suotavaa. Yhden kysymyksen on myös oleellista sisältää vain yhteen asiaan kysymys. (Vilka 2007, 65.) Ehot Oy:n vanhassa palautelomakkeessa (Liite 1.) yksi kysymys saattoi sisältää kolmeenkin asiaan kysymyksen. Esimerkiksi kysymys ”en kokenut tulleeeni kuulluksi, minua ei arvostettu eikä ymmärretty sisältää kolme erilaista mitattavaa asiaa.

### **Tekeminen eli DO-vaihe**

Suunnitteluvaiheen jälkeen kehittämistyössäni päästiin seuraavaan vaiheeseen, joka oli itse asiakaspalautelomakkeen tekeminen. Tässä osiossa suunnitelma laitetaan toteutumaan itse käytäntöön. (Kananen 2012, 47.)

Do-kohdassa siis siirrytään heti suunnitelman toteuttamiseen. Toteutus on tärkeää dokumentoida huolellisesti, koska siitä on tärkeää olla kirjattua tietoa mitä on tehty, mitä on

tapahtunut. Kuvauksessa on tärkeää tehdä näkyväksi toiminnan edistymistä. (Ojala, Veninen, Mäkitalo & Vilpas 2009, 54.)

### **Asiakaspalautelomakkeen tyypillisimmät kysymykset**

Palautelomakkeen avulla pyritään mittamaan erilaisia asioita sekä ilmiöitä. Palautelomakkeen voi kehittää itse alusta asti tai käyttää aikaisemmin käytettyjä mittareita ja soveltaa niiden sisältöä. Aina ei kuitenkaan valmiit mittarit ole paras vaihtoehto, sillä ne eivät ole välttämättä täysin toimivia muussa yhteydessä. (Vehkalahti 2014, 12.) Palautelomake on suunniteltava erityisen huolellisesti, sillä sen käyttöönoton jälkeen lomaketta ei enää voi lähteä muokkaamaan. Sen muotoilu ja ulkoasu vaikuttavat siihen, kuinka kiinnostava kysely on ja kuinka motivoituneesti siihen vastaa. Kysymysten tulee olla selkeästi muotoiltuja. Seuraavassa kappaleessa kerron kysymystyyppin valinnasta lisää.

Palautelomakkeiden laatiminen sisälsi laajan prosessikokonaisuuden. Ehot Oy:n entisessä palautelomakkeessa palautetta oli kerätty sekä avoimien että suljettujen kysymysten avulla. Ehot Oy:n johto näki, että vanha lomake kaipasi sen ajan tasalle laittamista, koska sillä ei saatu riittävästi haluttua palautetta. Edustajien toive oli, että palautetta voitaisiin kerätä nuorten osallisuus näkökulma vahvasti huomioiden. Vanhan palautelomakkeen avulla ei saatu riittävästi palautetta muun muassa tästä näkökulmasta. Uuden lomakkeen avulla voitaisiin saada palautetta erilaisesta näkökulmasta. Yhtenä syynä tähän varmasti voidaan nähdä se, että palautelomake sisälsi niin monta avointa kysymystä. Yrityksen vanha palautelomake sisälsi kuusi avointa kysymystä ja seitsemän suljettua kysymystä. Mattilan (1999, 33) mukaan avoimien kysymysten käyttäminen voi kuitenkin rajoittaa asiakaskunnan puutteellinen kyky tai asenteista johtuva ajattelumaailma kysymysten vastaamiseen. Ne voidaan kokea usein vaivalloisina ja vaikeina ilmaista kokemuksiaan kirjallisesti. Etenkin jos kohderyhmänä ovat lapset ja nuoret niin omin sanoin annettu kuvaus palvelukokemuksesta voi olla haastavaa.

Opinnäytetyötä varten keskustelin yrityksen kasvatusjohtajan kanssa palautelomakkeen sisältöön liittyen. Keskustelu sekä työntekijöille pidetyn aivoriihen ja vastausten analysoinnin sekä nuorille laaditun esitestauslomakkeen perusteella aloin laatimaan varsinaista asiakaspalautelomaketta. Palautelomakkeeseen muotoutui kolme eri teemaa, jotka olivat hoito ja kasvatus, turvallisuus ja osallisuus.

Palautelomakkeen laatiminen alkoi kysymystyyppin valinnalla. Sen valinnan lähtökohtana toimi kasvatusjohtajan toive, että palautelomakkeessa suurin osa kysymyksistä voisi olla suljettuja kysymyksiä. Suljetut kysymykset ovat tässä tapauksessa niin tarkkaan rajattuja,

että niille on asetettu valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettujen kysymysten avulla asiakaspalautteen antaminen on nopeampaa. Valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla myös tulosten analysointi ja tietojen käsittely on helpompaa.

Vehkalahti (2014, 25) mukaan asiakaspalautelomaketta suunniteltaessa käytetään useimmiten suljettuja osioita, mutta avoimiakin tarvitaan. Näissä molemmissa on hyvät ja huonot puolensa. Valmiit vastausvaihtoehdot kirkastavat mittauksia sekä selkiyttävät tietojen käsittelyä ratkaisevasti. Sanalliset vastaukset ovat puolestaan työläämpiä käsitellä, mutta joissakin osioissa on nähty olevan avoimien osioiden parempi kuin suljettu valintavaihtoehto. Avoimissa vastausvaihtoehdoissa saatetaan saada tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, jotka voisivat jäädä muuten kokonaan havainnoimatta. Avoimien osioiden kysymykset ovat välttämättömiä silloin kuin vaihtoehtoja ei haluta luetella tai niitä voi olla liikaa. Vaihtoehtojen rajaus voi olla tällöin mahdotonta.

### **Mitta-asteikon valinta**

Oikeanlaisen mitta-asteikon valinta on tärkeässä asemassa, koska sen tarkoituksena on löytää paras mitta-asteikkovaihtoehto valitulle kohderyhmälle. Van Laerhovenin, Van Der Zaag-Loonenin ja ja Derkxin (2004, 830) mukaan lapsille ja nuorille suunnattujen palautelomakkeiden toteuttamisesta tiedetään melko vähän, koska suurin osa palautelomakkeista on suunnattu aikuisille. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että eri-ikäisten lasten kyvyistä antaa palautetta lomakkeen avulla on vähän tutkimustietoa. Tutkimustiedosta voi päätellä, että yli 8-vuotiaat lapset pystyvät tuottamaan luotettavaa tietoa omasta hyvinvoinnistaan.




Mitta-asteikon valinnan lähtökohtana toimi Ehot Oy:n edustajien toive suljetuista kysymyksistä. Tein mitta-asteikon valintaan helpottaen erilaisia luonnoksia Vallin (2018) teokseen tutustumalla ja hahmottaakseni parhaimman mitta-asteikon juuri tälle sopivalle kohderyhmälle. Mitta-asteikkovaihtoehtoja tutkittuani tutustuin Likertin asteikkoon ja koin sen sopivaksi kehittämäni asiakaspalautelomakkeeseen liittyen. Likertin asteikko soveltuu hyvin mielipiteiden ja asenteiden mittaamiseen sekä se on yksi käytetyimmistä asteikoista. Sitä käytetään mielipideväittämiä sisältävissä kyselyissä. Asteikko on usein 4- tai 5-portainen järjestystasoinen asteikko, jonka vastausvaihtoehtojen ääripäinä käytetään yleensä ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin erimieltä” vaihtoehtoja. Useimmat vastausvaihtoehdot (esim. 1-5) on nimetty seuraavasti: 1= täysin samaa mieltä ja 5= täysin eri mieltä. Vastausvaihtoehdoissa voi olla myös ”en osaa sanoa” vaihtoehto, koska mikäli vastaajalla ei ole mielipidettä, hän voi jättää vastaamatta. (Valli 2018, 107-108.)

Likertin asteikon rinnalla hymynaamat soveltuvat mielipidemittauksen tueksi, mikäli vastaajat eivät pysty vastaamaan pelkästään Likertin asteikon avulla. Hymynaamat kuuluvat Flechen asteikkoon, jota kutsutaan myös toisella nimellä graafinen asteikko. (Valli 2018, 109.) Van Laerhoven ym. (2004, 831) toteavat tutkimuksessaan, että hymynaamalla lisätty mitta-asteikko saattaa usein helpottaa lomakkeen ymmärtämistä lapsilla ja nuorille, joiden kielelliset taidot ovat heikot. Meillä erityisen huolenpidon asiakkaina on enemmistö määrin maahanmuuttajataustaisia lapsia ja nuoria, ja siksi päätin ottaa hymynaamat mukaan palautelomakkeeseen.

Päätin käyttää lapsille ja nuorille suunnatussa palautelomakkeessa 5-portaista Likertin asteikkoa. Suljetut kysymykset esitetään siinä väitemuotoisina. Suljetut kysymykset oli luokiteltu kolmeen eri teemaan, jotka olivat hoito ja kasvatus sekä turvallisuus ja osallisuus. Vastausvaihtoehdot olivat 1-5 (1=täysin samaa mieltä, 5= täysin eri mieltä). Hymynaamat olivat sijoitettuna vastausvaihtoehtojen 1, 3 ja 5 kohdille. Vastaajien mielipidettä mittaavissa kyselyissä käytetään usein suljettuja kysymyksiä, jotka esitetään väitemuotoisina. Likertin asteikkoa käyttäessä on tärkeää pohtia, kuinka eri väitteiden vastausvaihtoehdot ilmaistaan sanallisesti. Tutkijan täytyy päättää, että millä vaihtoehdolla asteikko alkaa ja kuinka keskimmäiset vastausvaihtoehdot olisi syytä muotoilla. (Heikkilä 2008, 52-53.)

Lomaketta laatiessa aikaa meni jonkin verran siihen, kun pohdin sanallisten vastausvaihtoehtojen muodostamista. Aloitin mitta-asteikon ääripäiden jäsentämisen. Päädyin aluksi käyttämään vaihtoehtoa 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= jokseenkin samaa mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 5= en saa sanoa.

Kehitystyön edetessä ja tutustuessani tarkemmin Likertin taulukkoon, muutin melkein-sanan melko-sanaksi, koska mielestäni se on virallisempi ja yksinkertaisempi vaihtoehto (Kuvio 5). Otin myös päivitettyyn versioon mukaan hymynaamat, jotka mielestäni selkeyttävät vaihtoehtojen tulkitsemista.

<b>Täysin samaa mieltä</b> 	<b>Melko samaa mieltä</b>	<b>En osaa sanoa</b> 	<b>Melko eri mieltä</b>	<b>Täysin eri mieltä</b> 
---	---------------------------	---	-------------------------	---

KUVIO 5. Esimerkki lasten ja nuorten palautelomakkeissa käytetystä mitta-asteikosta.

Mielipiteitä mittaavissa lomakkeissa on usein monia suljettujen kysymysten muodossa esitettyjä väittämiä, johon otetaan kantaa asteikkotyyppiin vastausvaihtoehdoin. Asteikkotyyppien väittämien käyttämisessä on se etu, että niiden avulla saadaan vähään tilaan mahdolluttua paljon tietoa. Likertin asteikkoa luodessa on syytä pohtia, että kuinka väitteiden vastausvaihtoehdot ilmaistaan sanallisesti. Tutkijan täytyy esimerkiksi valita, millä

vaihtoehdolla asteikko alkaa ja kuinka keskimmäiset vaihtoehdot tulisi muotoilla. (Heikkilä 2014, 51-52.)

### **Lomakkeen ulkomuoto**

Asiakaspalautelomakkeen ulkoasulla voidaan vaikuttaa pitkälti motivaatioon tai sen puutteeseen. Lomakkeen ulkomuotoon kannattaakin siis panostaa, koska jos lomake on liian tylsännäköinen se voi mennä helposti roskiin. Kysymysten vaihtelevuus antaa vastaajille mahdollisuuden käyttää aivojaan ja muistella tapahtunutta. Lomakkeen olisi tärkeä olla helposti vastattavissa ja huolellisesti laadittu. Myös kyselyn laatineen organisaation nimen tulee olla helposti näkyvässä. Lomaketta suunniteltaessa on tärkeää antaa vastaajille riittävästi vastaustilaa. Myös selkeät ohjeet lomakkeen täyttämiseen on usein tarpeen ja ne ovat tärkeä sijoittaa heti lomakkeen alkuun, eri kirjamisilla kuin itse kysymykset. (Salmela 1997, 89-97.)

Lomakkeen ulkomuodon ja rakenteen tulisi olla huolellisesti suunniteltuja. Perehdyin Vallin kirjoitukseen, joka käsitteli aineistonkeruuta kyselylomakkeella. Vallin mukaan (2018, 86-87) lomakkeen alkuun on tärkeä sijoittaa vastausohje sekä helpompia väitteitä, joka helpottaa vastaajan asennoitumista lomakkeen täyttämiseen.

Päätin aloittaa kyselylomakkeen kysymyksen Ehot Oy:n tarjoamaan hoitoon ja kasvatukseen liittyen. Tämä teema sisälsi yhteensä 10 kysymystä. Toinen teemoista oli turvallisuus, joka sisälsi yhteensä kolme kysymystä. Kolmas teema, joka oli osallisuus, sisälsi yhteensä 7 kysymystä. Kyselylomakkeen lopussa oli kolme avointa kysymystä.

### **Tarkista eli CHECK-vaihe**

Kehittämistyöhön sisältyvä CHECK-vaihe tarkoittaa sitä, että tarkistetaan, onko asetetut tavoitteet saavutettu. Tämä tarkoittaa sitä, että mitataan, arvioidaan ja analysoidaan tilannetta. Itse tein tsekkauslistan, jossa havainnot merkitään ja luokitellaan valittuihin aiheenmukaisiin ryhmiin. (Ojala ym. 2009, 54.)

Omassa kehittämistyössäni oli tärkeää, että osallistin jollakin tapaa nuoret mukaan palautelomakkeen suunnitteluun. Myös Ylikosken (2001, 9) mukaan on tärkeää ottaa niin henkilöstö kuin asiakaskin mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen suunnitteluun. CHECK-vaiheessa luonnollistelin ensimmäisen asiakaspalautelomakkeen esitestausta varten. Esitesauksessa arvioitiin kysymysten ymmärrettävyyttä, niiden sijoittelua ja järjestystä sekä puuttuiko kysymyksistä jotakin nuorille tärkeää.

### **Lomake esitestausta varten**

Kehittämistyölle luonteenomaista on prosessimaisuus, joka tarkoittaa sitä, että kehittämistyön tavoitteita ja suunnitelmia arvioidaan ja muokataan sekä uudelleen arvioidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Tällöin muutos ei ala yhdestä hetkestä ja päätty toiseen vaan se on jatkuvaa, jonka yhteydessä puhutaan reflektion käsitteestä. Reflektiivisenä peilinä voidaan tässä yhteydessä käyttää teoreettisia käsitteitä, jonka avulla todellisuutta heijastetaan. (Toikko & Rantanen 2009, 51-53.)

Aloitin etsimään teoreettista viitekehystä lähes heti aiheen tarkennettua, jonka perusteella aloin tehdä esitestauslomaketta (liite 2.) Kyselylomaketta suunniteltaessa hyödynsin lomakkeen työstämiseen teoreettisen viitekehysten sisältämää tietoa. Tarkoitukseni oli luoda selkeä ja helppolukuinen lomake, jonka avulla yrityksen palveluja voidaan kehittää ja arvioida.

Lomakkeen laatimisen jälkeen sen esitestaus näyttelee tärkeässä osassa erityisesti silloin, kun on laadittu uusi lomake. Ennen palautelomakkeen testausta oli tärkeää käydä jokainen lomakkeen kysymys huolellisesti läpi. Jokaisen kysymyksen kohdalla on mietittävä, että mitä kysymys mittaa ja onko juuri tämä se mitä tavoitellaan. Kysymysten täytyy olla täsmällisesti ja ytimekkäästi muotoiltuja sekä ne eivät saa olla liian pitkiä tai epäselviä. Tärkeää on myös tarkistaa, että yhdessä kysymyksessä on kysytty vain yhtä asiaa. Kysymyksissä ei myöskään saa olla johdattelevia ilmauksia, jotta saataisiin asianmukaista tietoa. Kokonaisuutta tarkastellessa on hyvä ottaa huomioon, että puuttuuko lomakkeesta joku kysymys tai onko kaikki lomakkeen kysymykset tarpeellisia ja voitaisiinko niistä karsia jotakin turhaa pois. (Vilkkä 2007, 64-65.)

Kehitettävän palautelomakkeen esitestauksella tarkoitetaan rakenteen ja sisällön arvioimista ennen sen varsinaista käyttöönottoa (Heikkilä 2014, 58). Esitestauksella arvioidaan lomakkeen toimivuutta sekä sitä, miten luotettava kysely on. Sen tarkoituksena on myös korjata lomakkeen mahdolliset ongelmat ennen varsinaisen kyselylomakkeen käyttöönottamista. Esitestausvaiheen jälkeen lomake hiotaan ja kysymyksiä ja ulkonäköä muutetaan tarvittaessa. Testaajiksi valikoituvat ne, jotka kuuluvat kohderyhmään eli ne, joille kyselylomake on tarkoitettu. Testattavien määräksi riittää usein muutama vastaus, jolloin saadaan luotettava näkemys siitä, että onko lomakkeessa jotakin muutettavaa. Muutosehdotukset liittyvät usein siihen, että onko jotain oleellista jäänyt kysymättä tai onko jokin kysymys puolestaan turha. (Vehkalahti 2008, 48.)



Ennen kuin asiakaspalautelomake otettiin lopulliseen käyttöön, niin päätin testata sitä erityisen huolenpidon jaksolle sijoitetuille nuorille. Testaamisen tarkoituksena oli testata lomakkeen käytettävyyttä sekä asiakkaiden mielipidettä sen sisällöstä. Halusin siis nuorten mielipiteen asiakaspalautelomakkeesta ennen sen virallista käyttöönottoa. Testaamisen ansiosta sain tiedon muun muassa siitä, että kuinka kauan sen vastaamiseen kului aikaa. Kyselylomakkeen testaaminen tapahtui niin, että jokainen nuori sai vastata lomakkeeseen rauhassa omassa huoneessaan. Kyselylomake oli testattavana 1.4-31.7.2021 välisenä ajankohtana ja sen täytti yhteensä kuusi eho-jaksolle sijoitettua nuorta.

Testaajien määrä oli melko pieni ja syyksi tähän on se, että erityisen huolenpidon jaksolla nuoria on yhteensä yhtä aikaa vain kuusikappaletta ja he ovat jaksolla korkeintaan kolme kuukautta. Testaustilanteessa luonnollisesti mukana oli itse nuori sekä minä, asiakaspalautelomakkeen laatija. Kaikki nuoret, joita pyydettiin testaamaan kyselyä, osallistuiivat siihen vapaaehtoisesti. Jokaiselle nuorelle kerrottiin itse tilanteessa, että mikä asiakaspalautelomakkeen testaamisen tarkoitus oli.

Nuorille myös kerrottiin, että palautelomakkeen sai testata anonymina, jonka johdosta testaajan ei tarvinnut näyttää vastauksia kyselylomakkeen tekijälle. Kysyin kuitenkin kaikilta nuorilta, että saanko katsoa vastaukset ja jokaiselle nuorelle tämä sopi. Kaikille nuorille kerrottiin myös, että heidän antamansa palaute kirjataan työhön.

### **Ehot Oy:n henkilökunnan osallistaminen Ideariihen avulla**

Ehot Oy:n henkilökunnan osallistamiseen ja ideoiden keräämiseen käytin ideariihi-menettelmää. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen perustuu pitkälti vuorovaikutukseen, jossa vuorovaikutustilanteessa tarkastellaan avoimesti kehittämistoiminnan syitä, tavoitteita ja toimintatapoja. Osallistuminen on niin mahdollisuuksien hyödyntämistä sekä osallistamisen mahdollisuuksien tarjoamista. Osallistuminen tarkoittaa, että siinä toimitaan osallistujien omilla ehdoilla, jossa osallistujia ohjataan oikeaan suuntaan. Osallistamisen kautta saadaan tärkeimmät sidosryhmät otettua mukaan suunnitteluun ja päätöksen tekoon. (Toikko & Rantanen 2009, 89-90.) Ideariihen tarkoituksena on, että mahdollisimman moni työntekijä pääsee osallistumaan ideariiehen, jolloin heidän mielipiteensä tulevat kuulluiksi, ja näin ollen he pääsevät vaikuttamaan asioihin.

Ojasalon ym. mukaan (2014, 160) ideariihi eli brainstorming on yksi luovan ongelmanratkaisun metodi ja sen avulla pystytään kokoamaan tietoa ja yhteisöllisiä ideoita ryhmässä. Ideariihi työmenetelmässä 6-12 henkilön ryhmä etsii ratkaisuja ideoiden tiettyyn ongelmaan

ryhmän vetäjän johdolla. Ideariihessä lähdetään liikkeelle ensimmäiseksi esivaiheella, jolloin määritellään toivottavat tavoitteet. Toiseksi vuorossa on lämmittelyvaihe, jossa ryhmän vetäjä kertoo uudelleen kokouksen toimintaperiaatteet. Lämmittelyvaiheessa halutaan päästä eroon mahdollisista ennakoajatuksista. Ideointivaiheen tarkoituksena on ideoida osallistujien piiristä tulleita ajatuksia, jotka sitten ideariihen vetäjä kirjoittaa ylös esimerkiksi fläppitaululle. Valintavaiheessa on tärkeää pohtia esiin tulleita ideoita kriittisellä otteella vetäjän ohjeistuksen mukaisesti. Ideariihen aikana nousseet ajatukset voidaan läpi käydä niin, että jokainen ryhmäläinen käy laittamassa parhaan idean virheen plusmerkin. Eniten plusmerkkejä saanut ajatus on toteuttavissa oleva idea. (Ojasalo ym. 2014, 161.)

Ideariihen muoto oli opinnäytetyössä järjestäytymätön, joka tarkoittaa sitä, että jokainen saa sanoa ideoita omaan tahtiin. Järjestäytymättömässä ideariihessä ryhmän jäsenet esittävät ideansa silloin, kun se tulee mieleen. Ketään ei ikään kuin pakoteta tuomaan ideoitaan esille ja näin ollen ideointi on myös rennompaa. Kaikkien esiin nostamat ideat kirjataan ylös. (Ideointimenetelmiä.)

Ideariihen vetäjällä on suuri vastuu ja vaikutusmahdollisuuden sen tuloksellisuuteen. Vetäjällä on tärkeä velvollisuus sen suhteen, että sääntöjä noudatetaan ja ideaprosessia joudutetaan sen mukaan, mikäli on tarpeen. Ryhmässä ideointi voi kestää muutamasta minuutista tunteihin ja taukojen merkityksellisyys korostuu näin ollen. Ryhmän vetäjältä vaaditaan hienovaraisuutta ja herkkyyttä olla ikään kuin tuntosarvet pystyssä ohjamaan ryhmien työskentelyä sen mukaan, kun on tarvetta. Seuraavana päivänä voidaan pohtia, että onko ideoinnin lopputuotoksena saatu lopputulos toteuttamiskelpoinen. (Ojasalo ym. 2014, 162.)

Miksi sitten päädyin käyttämään ideariihi menetelmää? Pohdin, että se on erittäin osallistava ja hyödyllinen tapa kehittää jotain uutta tiimin vahvasti mukana läsnä ollessa. Ideariihi menetelmää on myös vaivatonta työstää eteenpäin opinnäytetyön hyödyn näkökulmasta. Oma tavoitteeni oli osallistavalla työotteella ottaa koko tiimi mukaan asiakaspalautelomakkeen kehittämiseen.

Ojasalo ym. (2014, 162) toteavatkin, että ideariihen kaltaisessa työskentelyssä ryhmän suuruudella on iso merkitys. Ideointiryhmien ollessa pienet niin uusia ajatusten esiin tuominen voi olla vaikeaa. Isoissa ryhmissä on myös omat haasteensa, koska ison ryhmän läsnäolijat voivat jäädä sivusta seuraajan rooliin. Henkilöiden päästessä itse mukaan osallistumaan toimintaan se edesauttaa myös sitoutumaan ratkaisuun paremmin. Ideahetkeä on hyvä arvioida vaikkapa seuraavalla päivällä ja samalla hetkellä ideoista voidaan kerätä parhaat toteuttamiskelpoiset ajatukset. (Ojasalo ym. 2014, 161.)

Ideointihetken vetäjänä toimin minä ja pidinkin tärkeänä tunnistaa ideointivaihe ja arviointivaihe toisistaan. Pidin tätä asiaa tärkeänä siksi, koska kiitettävästi alkanut ideointi ei

katkeaisi tai loppuisi yhtäkkiä etenkin arviointiin siirtyessä. Olennaista oli myös kehittää parhaimpina pidettyjä ideoita pidemmälle ja miettiä kriittisesti, että ovatko ne toteuttamiskelpoisia.

Ideariihen toteutus aloitettiin ennakoimalla jo hyvissä ajoin kertomalla henkilöstölle sen toteutuksen ajankohdasta sekä asioista, joita siinä olisi tärkeä käsitellä. Jokainen pääsi siis näin ollen pohtimaan asiaa jo ajattelun tasolla. Päätin toteuttaa ideariihen eräänä keväisenä iltapäivänä tiimipäivän yhteydessä. Tiimimme sisältää yhteensä 15 henkilöä ja kaikki pääsivät osallistumaan ideointihetkeen. Tämä on omasta mielestäni melko yläraja, koska mikäli ideointihetkeen osallistujia olisi runsaasti niin kaikki eivät saisi ääntänsä kuuluviin. Kyselylomakkeeseen seuloutui kolme eri teemaa, jotka olivat hoito ja kasvatus, turvallisuus sekä osallisuus. Ne olivat laadultaan strukturoituja kysymyksiä.

Ideariihen alussa kävimme porukalla läpi sen tavoitteet ja säännöt. Tavoitteena oli siis kehittää yritykselle toimiva asiakaspalautelomake. Ideointihetken lähtötilanteessa annoin tiimin jäsenille mahdollisuuden keskustella lomakkeen kysymyksistä ja siihen liittyvistä ajatuksista. Ensimmäiseksi annoin työntekijöille yksilötehtävän, jossa he saivat kirjoittaa postit -lapuille asioita, joita hyvän palautelomakkeen tulisi heidän mielestään sisältää.

Ideariihen aloituksen jälkeen jaoin tiiminjäsenet kolmeen eri ryhmään. Heille annettiin muistiinpanovälineet sekä tekemäni kyselylomake. Jokainen ryhmänjäsen sai tehdä tarvittavia muistiinpanoja tai korjausehdotuksia kyselylomakkeeseen. Ensimmäisenä heillä oli tehtävänä ideoida pienryhmissä valmiisiin teemoihin liittyviä sisältöjä tekemäni testilomakkeen avulla. Esille nostin tässä tärkeänä sen, että ideoiden löytäminen olisi pääasemassa eikä niinkään niiden arviointi.

Ideointivaiheen kaikki esiin tulleet ajatukset kasatiin yhteen. Ilokseni huomasin, että kaikki osallistuvat lähtivät ennakkoluulottomasti viemään ideoita ja aiheita eteenpäin. Ideointihetkeen osallistujat olivat vankkoja lastensuojelualan ammattilaisia ja tämä näkyi myös vahvasti tuokiossa. Muutamalla osallistujalla oli henkilökohtaista kokemusta palautelomakkeen tekemisestä ja heiltä tulikin konkreettisia kehittämisajatuksia tähän liittyen. Ideariihen tavoite siis toteutui ja jokainen sai jakaa kokemuksiaan hetkeen osallistuvien kanssa. Ideariihen lopuksi jokainen sai kertoa omasta mielestään yhden tärkeän asian, jonka varsinainen asiakaspalautelomake tulisi sisältää. Nämä kehittämis ehdotukset tulisin huomioimaan varsinaista palautelomaketta tekijässäni.

### 7.3 Aineiston analysointi

Tuomi & Sarajarvi (2009, 101) mukaan sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi malliksi, johon kuuluvat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä teoreettisten

käsitteiden jäsentäminen. Itse käytin opinnäytetyön aineiston analyysimenetelmänä aineiston redusointia eli pelkistämistä. Opinnäytetyössäni aineiston analyysin toteutus alkoi aineiston läpikäymisellä. Aineistoa läpikäydessä poistin epäsovitavat vastaukset, jotka eivät soveltuneet analyysin runkoon ja jotka eivät vastanneet itse tutkimuskysymykseen. Tämän jälkeen muodostin aineiston alkuperäisilmauksista pelkistyskäsitteitä eli toisin sanoen redusoin aineistoa (taulukko 6.)

Miles & Huberman (1994) mukaan aineistolähtöinen eli induktiivinen aineiston analyysi voidaan jakaa karkeasti kolmevaiheiseksi prosessiksi, jotka ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettinen käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineiston pelkistämisen eli redusoinnissa analysoitava aineisto, joka voi olla aukikirjoitettu haastatteluaineisto tai dokumentti pelkistetään niin, että aineistosta hävitetään tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen asia pois. Pelkistämällä tarkoitetaan joko tiedon tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Näin ollen aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka avulla aineistoa pelkistetään joko litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävän näkökulmasta olennaiset asiat. Pelkistäminen voi tapahtua siten, että aukikirjoitetusta aineistosta etsitään alleviivaten tai tummentamalla eri väreillä tutkimustehtävän kannalta tärkeimmät ilmaisut. Tämän jälkeen ilmaisut merkitään aukikirjoitetun aineiston sivun alareunaan ja sen jälkeen tehdä ilmauksista lista peräkkäin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

### **Esitestauslomake**

Lomakkeen esitestaukseen osallistui yksiköstämme yhteensä kymmenen henkilöä, joista kahdeksan oli yksikköön sijoitettuja nuoria ja kaksi johtoryhmään kuuluvaa. Lomakkeen esitestaus tapahtui 1.4.-31.7. välisenä aikana. Esitestaus johtoryhmään kuuluvien henkilöiden kanssa perustui dialogiin, jossa kävimme kohta kohdalta läpi esitestauslomakkeen eri kohdat. Dialogi on oiva tapa kysyä ja oppia toisilta. Dialogin tarkoituksena on avoimesti keskustella kehittämistoiminnan perusteista, tavoitteista ja toimintatavoista. Vuorovaikutus ei ole arvojärjestykseen perustuvaa vaan se on rinnakkaista toimintaa ja tuottaa usein sellaisen ratkaisun, jonka kaikki osapuolet voivat hyväksyä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 78-81.)

Laadin esitestausta varten erillisen lomakkeen (liite 2). Testilomake täytettiin nuoren ehokajon loppuessa. Testihetkellä tarkkailin useita eri asioita, kuten sitä, että miten nopeasti asiakkaat täyttivät kyselyn ja vastaavatko he myös avoimiin kysymyksiin. Kaikki kymmenen täyttivät kyselyn nopeasti ja aikaa palautelomakkeen täyttämiseen kului noin 10 minuuttia. Neljä nuorta vastasi avoimiin kysymyksiin. Avoimissa kysymyksissä asiakkaat saivat antaa kehittämisideoita sekä vapaata kirjallista palautetta yksikön toiminnasta. Suullisena

palautteena sain vain positiivista palautetta. Nuoret kokivat kyselyn hyvänä ja kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä. Suljetut, monivalintakysymykset olivat nuorten mielestä monipuolisia. Heidän mielestään monivalintakysymyksiä oli riittävästi ja he pitivät hyvänä asiana, että palautelomakkeen sai täyttää nimettömänä.

Taulukossa 6 on näkyvissä nuorten vastauksia kysymykseen, mitä asioita haluaisit tulevan asiakaspalautelomakkeen sisältävän. Tähän kysymykseen vastasi yhteensä neljä nuorta kahdeksasta. Taulukossa on nähtävissä alkuperäisilmaus sekä siitä johdettu pelkistetty ilmaus. Aineisto oli melko suppea, joten pelkistyksiä tuli vain viisi ja sen myötä muodostettuja alaluokkia seitsemän. Deduktiivisen sisällönanalyysin mukaan kategoriat määritellään aikaisemman tiedon perusteella, jonka jälkeen niistä etsitään aineistosta sisältöjä kuvaavista lauseista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 115.) Deduktiivisen sisällönanalyysin mukaisesti opinnäytetyössäni on yhdistetty aineiston pohjalta nousseet samankaltaiset alaluokat, jotka ovat ryhmitelty yläluokkisen mukaisesti.

<b>Mitä asioita haluaisit tulevan asiakaspalautelomakkeen sisältävän?</b>	
<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
Vastaaja 1: ” Osallisuus olisi tärkeää huomioida, kuulluksi tuleminen myös”	Osallisuus Kuulluksi tuleminen
Vastaaja 2: ”Turvallisuus olisi tärkeää huomioida, siten että kaikki kokisivat olonsa turvalliseksi”	Turvallisuus
Vastaaja 3: ”Palautelomakkeen voisi täyttää nimettömänä -> rohkaisisi antamaan palautetta”	Anonyymiys
Vastaaja 4: ”Loppuun voisi jättää tilaa vapaalle palautteelle/terveisille”	Tilaa vapaalle palautteelle

TAULUKKO 6. Nuorten vastaukset lomakkeen avoimeen kysymykseen.

Muodostin opinnäytetyön aineiston pohjalta pelkistetyksistä muotoutuneet alaluokat. Niiden yhteys yläluokkiin on näkyvissä taulukossa 7. Alla olevan taulukon jälkeen avaan jokaisen yläluokan erikseen teorian tietoon pohjautuen tulokset osiossa.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Osallistuminen Kuulluksi tuleminen	Osallisuus
Väkivallattomuus	Turvallisuus
Rohkeus Tunnistettamattomuus	Anonyymiyys
Monipuolisuus Rohkeus	Tilaa vapaalle palautteelle

TAULUKKO 7. Opinnäytetyön ala- ja yläluokat sisällönanalyysin pohjalta.

### Ideariih

Ideariihessä henkilökunta pääsi pohtimaan, että mitä asioita heidän mielestään tuleva asiakaspalautelomake tulisi sisältää. Ehot Oy:n henkilökunnan mielestä tulevan asiakaspalautelomakkeen olisi hyvä olla selkeä ja sopivan pituinen. Kysymysten tulisi olla helposti ymmärrettäviä sekä lapsen tai nuoren kehitystasoaan vastaavia. Muutama henkilökunnasta oli myös sitä mieltä, että selkeät teemat helpottaisivat palautelomakkeen luettavuutta ja toisivat siihen visuaalisen ilmeen.

Lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:lle toteutetussa ideariihessä litteroin, pelkistin ja teemoittelin ala ja yläluokkiin sisällönanalyysin prosessin mukaisesti esille nousseet asiat. Eskolan & Suorannan (2014, 179) mukaan teemoittelu sopii erinomaisesti käytännön problematiikasta lähtevistä hankkeissa aineistojen analysointiin, koska teemoihin liittyviä ajankohtaisia asioita voidaan korostaa aineistosta esiin sen avulla. Ideariihen tarkoitus oli selvittää, mitä näkökulmia ja toiveita yksilön henkilökunnalla on päivitettyyn asiakaspalautelomakkeeseen liittyen. Annoin työntekijöille yksilötehtävän, jossa he saivat kirjoittaa post-it -lapuille asioita, joita hyvän palautelomakkeen tulisi heidän mielestään sisältää. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 8) on nähtävissä työntekijöiden ajatuksia palautelomakkeen sisällöstä

Pelkistetty ilmaus	Teemoittelu
<i>" Asiakaspalautelomake ei saa olla liian pitkä"</i>	Sopiva pituus
<i>"Hymynaama asteikko voisi selkeyttää palautteen antamista"</i>	Hymynaamat
<i>" Palaulomakkeissa olisi hyvä olla selkeät teemat"</i>	Selkeät teemat
<i>"Palautelomakkeen olisi hyvä olla selkeä, ei saisi sisältää liian vaikeita termejä tai sanoja"</i>	Selkeys
<i>"Lomakkeen voisi täyttää nimettömänä"</i>	Anonyymius

KUVA 8. Ideariihen tuottaman aineiston analysointia

Muodostin aineiston pelkistetyksistä alaluokat. Niiden yhteys yläluokkiin on näkyvässä taulukossa 9. Alla olevan taulukon jälkeen avaan jokaisen yläluokan erikseen teoriatietoon pohjautuen tulokset osiossa.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Jaksaminen	Motivaatio
Selkeys	Hymynaamat
Ymmärrettävyys	Selkeys
Selkeys	Teemat
Rohkeus	Anonyymius
Tunnistettamattomuus	

KUVA 9. Opinnäytetyön ala- ja yläluokat sisällönanalysin pohjalta.

## 8 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

### 8.1 Esitestauslomakkeen tulokset

#### **Osallisuus ja kuulluksi tuleminen**

Osallisuus yläluokkaan muodostui aineiston sisällönanalyyysivaiheessa yhteensä kaksi alaluokkaa, jotka olivat osallistuminen ja kuulluksi tuleminen. Elina Stenvall (2020) raportissaan osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa kirjoittaa, että lapsen osallisuus pitäisi olla osa jokaisen lapsen ja nuoren arkielämää. Hän myös kirjoittaa, että lapsen osallisuudessa on kyse ennen kaikkea siitä, miten lapsi voi olla mukana vaikuttamassa omaan elämänsä asioissa ja kokea pääsevänsä osallistumaan.

Osallisuuteen voidaan myös liittää yleensä ajatus lapsen tai nuoren tietystä toiminnallisuudesta. Thomas määrittelee osallisuuden tarkoittavan lapsen osallistumista johonkin tiettyyn aktiiviseen toimintaan tai päätöksentekoon. Sillä voidaan myös viitata johonkin tiettyyn prosessiin, jossa lapsi on osallisena tai vaikkapa jonkin prosessin lopputulokseen. Osallisuus voidaan myös jakaa koko yhteisöä koskevaan päätöksentekoon, jossa jokin tiettyä lapsiryhmä päättää yhdessä jotakin tai toisaalta sillä voidaan viitata lapsen osallisuuteen yksilönä omaa itseään koskevassa tilanteessa. Thomas on myös viitannut osallisuuteen, jossa lasta konsultoidaan lasta itseään koskevassa asiassa. Jotta osallistumisoikeus toteutuisi niin siinä keskeisintä on, että lapselle selitetään, miksi hänen mielipidettään kysytään ja miten hänen mielipiteensä on otettu huomioon päätöksiä tehdessä. Lapselle on myös kerrottava, miksi jossakin asiassa ei mahdollisesti voitu toimia hänen mielipiteensä mukaisesti. (Pajulammi 2014, 143.)

Lapsen osallisuuteen liittyy myös merkittävästi lapsen kuuleminen ja kuulluksi tuleminen. Lastensuojelussa lapsen osallistumisoikeutta ja vaikuttamismahdollisuutta voidaan toteuttaa lapsen mielipiteen selvittämisenä kaikessa häntä koskevissa päätöksentekovaiheissa. Etenkin ennen toimenpiteiden ryhtymistä ja ennen päätösten tekemistä jokainen lapsi ansaitsee tulla kuulluksi. (Ahlberg 2019, 15.)

Ehot Oy:n vanhassa palautelomakkeessa nuoren kokemaa osallisuutta ei ollut otettu huomioon ollenkaan. Tämän teeman huomioiminen oli siis erittäin tärkeää. Lastensuojelun työntekijöiden onkin siis erittäin tärkeää tukea lasta ja nuorta omien näkemysten ilmaisussa. Shier (2011, 112) mukaan tällä osallistumisen tasolla ammattilaisten on haluttava tukea lasta omien näkemysten ilmaisussa.



## **Turvallisuus**

Jokaisella lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön sekä aikuisiin. Hoikkalan ja Kuokkalan (2017, 5) mukaan keskeinen kysymys kuuluukin, että millaisin keinoin ja toimin sijaishuollosta saadaan mahdollisimman turvallinen kaikille osapuolille. Lastensuojelun keskeisin periaate, joka on lapsen oikeus suojeluun toteutuisi. Sijaishuollon arjessa on tärkeää korostaa ennakoivan ja selittävän puheen sekä refleктоivan työtteen tärkeyttä, jotka luovat arkeen turvallisuutta. Sijaishuollossa olevat nuoret pitävät tärkeänä myös oikeudenmukaisuuden ja johdonmukaisuuden merkitystä, joilla on suuri merkitys turvallisuuden toteutumisen näkökulmasta.

## **Anonyymiys**

Nimettömän palautteen avulla asiakas voi antaa rakentavaa palautetta lastensuojelun yksikön henkilökunnalle tai koko organisaatolle, ilman että hänen tarvitsee pelätä leimatuksi palautteen ansiosta. On myös totta, että ilman anonymiteetin antamaa suojaa palaute voi jäädä kokonaan antamatta ja näin ollen organisaatio ei kykene kehittymään kyseisissä asioissa. Anonyymien palautteen antamisessa on myös heikkojakin puoli, koska palautetta läpikäytäessä voi olla mahdotonta puuttua syvemmin kyseiseen ongelmaan, koska konteksti on vajavainen. (The Pros and Cos of Anonymous Feedback 2020.)

## **Tilaa vapaalle palautteelle**

Tilaa vapaalle palautteelle yläluokkaan muodostui aineiston sisällönanalyysivaiheessa yhteensä kaksi alaluokkaa, jotka olivat monipuolisuus ja rohkeus. Palautelomakkeessa tulee aina olla tilaa vapaan palautteen antamiseen. Tällöin vastaaja pääsee rohkeammin ilmaisemaan näkemyksiään ja ajatuksiaan asioihin, joita ei välttämättä ole osattu kysyä itse palautelomakkeessa.

## **8.2 Ideariihen tulokset**

### **Motivaatio**

Motivaatio yläluokkaan muodostui aineiston sisällönanalyysivaiheessa yksi alaluokka, joka oli jaksaminen. Palautelomakkeen täyttämiseen liittyy vahvasti vastaajan motivaatio, koska ilman motivaatiota ei palautelomaketta tule välttämättä täytettyä ainakaan niin huolella. Kaikkein tehokkain motivaation muoto onkin sisäinen motivaatio. Sisäisellä motivaatiolla

tarkoitetaan sitä, että ihminen toimii esimerkiksi ilman ulkoisi palkkioita, kuten oman mielenkiinnon, tarpeen tai halun ohjaamana. Motivaatio on niin erilaisten motiivien synnyttämä tila yksilössä. Motivaatio voidaankin usein määritellä yksilön tilaksi, joka määrää millä viireystilalla ihminen toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa on suuntautunut. (Jaakkola, Kataja & Liukkonen 2006, 27-29.)

Erityisen huolenpidon yksikön nuorilla on usein erittäin hyvä motivaatio täyttää palautelomake, koska he odottavatkin innolla eho-jakson päättymistä. Kaikki eho-jakson päättävät nuoret ovat täyttäneet palautelomakkeen ja paneutuneet siihen huolella.

### **Hymynaamat**

Hymynaamat yläluokkaan muodostui aineiston sisällönanalyysivaiheessa yksi alaluokka, joka oli selkeys. Monella erityisen huolenpidon yksikköön tulevilla nuorilla saattaa olla vaikeuksia hahmottaa lukemaansa tekstiä, joten hymynaamat helpottavat ja selkeyttävät lomakkeen tulkitsemista. Itse en laittaisi hymynaamoja muiden kuin lasten ja nuorten palautelomakkeisiin.

*”Hymynaama asteikko voisi selkeyttää palautteen antamista.”*

### **Selkeys**

Selkeys yläluokkaan muodostui aineiston analyysivaiheessa sisällönanalyysivaiheessa yksi alaluokka, joka oli ymmärrettävyys. Lomakkeen kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys ovat tärkeitä asioita niin vastaajalle kuin vastaajalle sekä myöhemmin tietojen tallentajalle. On totta, että ylipitkä kysely karkottaa vastaamishalun. Sopivan pituiseen kyselyyn täyttämiseen menee usein aikaa noin 15-20 minuuttia. (KvaliMOTV2020.)

Selkeän ja strukturoidun asiakaspalautelomakkeen laatiminen oli siis tärkeä asia monen osallistujan mielestä. Yksi ideariihen osallistuja pohti myös, että avoimia kysymyksiä kannattaisi olla vain muutama ja ne olisi hyvä sijoittaa lomakkeen loppuun.

*”Lomakkeeseen selkeät vastaamis- ja täyttämisohteet.”*

*”Asiakaspalautelomake ei saa olla liian pitkä.”*

*”Vastaajan tiedot ja taidot olisi hyvä ottaa huomioon lomaketta tehdessä.”*

*”Palautelomakkeen tulisi olla helppolukuinen ja selkeä.”*

*”Avoimia kysymyksiä vain muutama ja ne olisi hyvä sijoittaa loppuun”.*

## Teemat

Teemat yläluokkaan tuli yksi alaluokka, joka oli selkeys. Teemat selkiyttävätkin palautelomakkeen täyttämistä ja tuovat siihen visuaalista ilmettä. Usein lomake kannattaa aloittaa kysymyksillä, joihin vastaajan on helppo vastata. Esimerkiksi taustakysymykset kannattaa jättää kokonaan pois tai ainakin pääsin kyselyn loppuun. Taustakysymyksiin vastaaminen heti alussa voi herättää negatiivisia tunteita vastaajassa. (KvaliMOTV.)

Palautelomakkeeseen vastaamista helpottaa, kun kysymykset ovat loogisessa järjestyksessä. Lomake voi sisältää sisällöllisesti erilaisia asioita, mutta samaan asiaan liittyvät kysymykset ovat tärkeä sijoittaa loogiseen järjestykseen peräkkäin. Sama asia on kun siirrytään aihe alueesta toiseen. Jotta kyselyssä voitaisiin onnistua niin kysymysten onnistuneisuus, tasapainoisuus ja sisällöllinen kattavuus on niin ikään tärkeitä sisällön jäsentyneisyyden kannalta. (KvaliMOTV.)

*”Visuaalisuus hyvä ottaa huomioon, samoin kuin selkeys.”*

*”Yhteen palautelomakkeeseen vain yksi kysymys (ei niin, että yksi kysymys pitää sisällään monta eri asiaa).”*

*”Palautelomakkeen olisi hyvä olla selkeä, ei saisi sisältää liian vaikeita termejä tai sanoja.”*

## Anonyymiys

Anonyymiys yläluokkaan tuli kaksi alaluokkaa, jotka olivat rohkeus ja tunnistettamattomuus. Nimettömänä annettu palaute antaa enemmän rohkeutta antaa palautetta monesta eri näkökulmasta sekä rohkeammin. Rohkeus näyttäytyy palautteen antajan näkökulmasta ajatellen haastajana antamaan rohkeammin palautetta sekä kyseenalaistamaan organisaation toimintatapoja. Rohkeutta pidetään myös tahdon ja kulttuurin asiana. Palautteen antajaa tuleekin voida haastaa näkemään asioita eri näkökulmista. (Hyvejohtajuus.)

*”Lomakkeen voisi täyttää nimettömänä.”*

*”Palautteen antaminen nimettömänä toisi rohkeutta uusiin näkökulmiin.”*

## Esitetaustalomakkeen arviointi sarake

Esitetaustalomakkeessa oli huomioitu arviointi kohta erikseen. Lomakkeen arviointi kohdassa oli kolme strukturoitua kysymystä, jotka olivat seuraavan laiset: ”Oliko lomake mielestänne selkeä?”, ”Sisälsikö lomake mielestänne oleellisia asioita?” ja ”Onko lomake

mielestäsi hyvä tapa kerätä palautetta?”. Esitestauslomakkeen lopussa oli kaksi avointa kysymystä, jotka olivat: ”Mitä asioita haluaisit, että yksikössä parannettaisiin/kehitettäisiin?” ja mahdollisuuden antaa vapaata kirjallista palautetta, johon voi halutessaan laittaa tulevan asiakaspalautelomakkeen sisältöön liittyviä asioita. Asiakkaista 10/10 vastaajista piti lomaketta selkeänä. Asiakkaista 9/10 vastaajista oli sitä mieltä, että lomakkeessa kysyttiin oleellisia asioita. Yksi asiakkaista valitsi vastausvaihtoehdoksi ”en osaa sanoa” kohdan. 9/10 vastaajista oli sitä mieltä, että asiakaspalautelomake on hyvä tapa kerätä palautetta. Yksi puolestaan vastasi, että ”en osaa sanoa”.

### Työntekijöiden esiin nostamat korjausehdotukset esitestilomakkeesta

Sain tiimin jäseniltä hyviä ja rakentavia ajatuksia. Kuvassa 10 näkyy Ehot Oy:n työntekijöiltä saatu palaute. Palautelomakkeen ensimmäiseen sivuun ei tullut mitään korjausehdotuksia. Toisen sivun turvallisuus sarakkeeseen tuli kommentti kohtaan ”aikuiset kohtelivat minua hyvin” ja ”minua kohdeltiin tasa-arvoisesti ja kunnioittaen”, että onko tavallaan sama asia sekä onko kysymys nuorten vai aikuisten näkökulmasta? Osallisuus sarakkeeseen kohtaan ”sain kertoa mielipiteeni aikuisille tai sosiaalityöntekijälleni itseäni koskevissa asioissa” tuli kommentti, että kummastako halutaan saada tietoa? Suullisen palautteen sain vielä lopuksi, että kyselyyn voisi lisätä vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Tämä oli hyvä idea, enkä jostakin syystä ollut tullut tätä itse ollenkaan ajatelleeksi.

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokaes-kin eri mieltä	3. Jokaes-kin samaa mieltä	4. Täysin samaa mieltä
<b>TURVALLISUUS</b>				
10. Aikuiset kohtelivat minua hyvin				
11. Minua kohdeltiin tasa-arvoisesti ja kunnioittaen				
12. Yksikössä olevat nuoret kohtelivat minua hyvin (esim. eivät kusanneet ms.)				
<b>OSALLISUUS</b>				
13. Sain kertoa mielipiteeni aikuisille tai sosiaalityöntekijälleni itseäni koskevissa asioissa				
14. Aikuiset kuuntelivat minua				
15. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa yksikössä tapahtuviin asioihin				
16. Minulla on mahdollisuus antaa palautetta aikuisille				
17. Antamani palautteella oli vaikutusta				
18. Minulla oli mahdollisuus saada yhteyttä omaan sosiaalityöntekijääni				
19. Sain pitää yhteyttä minulla tärkeisiin ihmisiin (perheeseen ym.)				

*Handwritten notes on the form:*

- Handwritten in blue: "Kummastako halutaan saada tietoa?"
- Handwritten in blue: "Hyvin, että osallisuus on huomattu konkreettisesti!"
- Handwritten in blue: "Arvostettiin samoin"
- Handwritten in blue: "Kysymykset hyviä, yleensä kyselyistä näitä on mahdollisuus myös 'en osaa sanoa'-vaihtoehdon (muuten vaihtoehdot palautusta omaan kotiin meitä)"

10. Mitä asioita haluaisit, että yksikössä parannettaisiin/kehitettäisiin?

21. Muuta palautetta ja terveisiä

*Handwritten notes:*

- Handwritten in blue: "Kerää alla olevaan ylimmäiseen taulukkoon viiden kysymyksen numerot, joita pidän tärkeimpinä, sekä alimmaiseen laatikkoon viiden kysymysten numerot, joita pidän vähemmän tärkeinä."
- Handwritten in blue: "Tärkeänä pitämämme kysymykset:"
- Handwritten in blue: "Vähemmän tärkeänä pitämämme kysymykset:"

**KIITOS PALAUTTEESTASI, SE ON MEILLE TÄRKEÄÄ! ☺**

KUVA 10. Työntekijöiden korjausehdotukset päivitettyyn palautelomakkeeseen

### 8.3 Kohdeorganisaation edustajien tulokset

Pyysin myös Ehot Oy:n hallituksen mielipiteitä ja arviointia esitestauslomakkeeseen liittyen. Organisaation kolme hallituksen jäsentä arvioivat esitestauslomakkeen Arviointi -osuuden. Edustajista 3/3 piti lomaketta selkeänä, samoin kaikkien edustajien mielestä lomake sisälsi oleellisia asioita. 3/3 mielestä asiakaspalautelomake on hyvä tapa kerätä palautetta.

Yhdeltä edustajalta tuli ajatus, että palautelomakkeen voisi viedä tulevaisuudessa yrityksen uudistuneille Internetsivuille. Yritys on myös mahdollisesti laajentamassa markkinointia muihin sosiaalisiin kanaviin, kuten blogiin sekä muihin foorumiin, niin palautteen antamismenetelmiä on senkin myötä hyvä pohtia vielä uudelleen.

### 8.4 Aineiston analysoinnin yhteiset tulokset

Aineiston yhteisessä tarkastelussa esiin nousi neljä teemaa, jotka olisivat tärkeä ottaa huomioon lopullista asiakaspalautelomaketta tehdessä: **osallisuuden huomioiminen, selkeät teemat, anonymiys ja tilaa vapaalle palautteelle**. Teemat nousivat aineiston analysoinnin yhteisinä tuloksina. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite muotoutui yhdestä yllämainituista teemoista, joka oli osallisuus.

Kaikki yllä olevat asiat ovat yksityiskohtia, jotka liittyvät huolella suunniteltuun asiakaspalautelomakkeeseen. Etenkin lapsen osallisuus asiakaspalautelomaketta suunniteltaessa oli erityisenä pisteenä, jota kohti kehittämistyössä edettiin.

#### **Toimi eli ACT-vaihe**

Kehittämistyön viimeinen vaihe on toimi eli ACT-vaihe, johon esitestauslomakkeen korjauksien jälkeen siirrytään. Korjaus vaiheessa johtopäätökset kehittämistyön teosta kirjataan ylös ja pohditaan, että miten sen antamaa tietoa voitaisiin arjessa hyödyntää. Tässä vaiheessa pohditaan usein myös sitä, että mikä on seuraava pieni askel kohti kehittämiskohteen lopputilannetta. (Mattila 2009, 54.)

ACT-vaiheeseen sisältyy johtopäätöksen toteuttaminen, joka kirjataan aina ylös. Tämä perustuu kokeilun tarjoaman tiedon hyödyntämiseen niin yrityksen perusarjessa sekä yhteistyötä toteutettaessa. Tämän jälkeen analysoiminen on seuraavana vaiheessa, jonka avulla saavutetaan vision lopullinen tavoite. Tärkeää on arvioida, että otetaanko muokatut toiminta- ja prosessimallit organisaatiossa käytäntöön. On melko tavallista, että syklin sisällä voi nousta esiin tilanne, jolloin huomataan, ettei alkutilanteessa määritelty tavoite tai visio

täyty vaan se täytyy määritellä uudelleen. Tällaisen analyysin tarkoituksena onkin pitää prosessi koko ajan aktiivisena. (Mattila 2009, 54-55.)

Lopullisen palautelomakkeen (liite 3) tehtiin tarvittavat muutokset, jotka syntyivät esiteslauslomakkeen ja ideariihen analysoinnin perusteella. Korjaukset, jotka palautelomakkeeseen tein:

- Hymynaamojen lisäys
- Selkeät teemat, jotka olivat hoito ja kasvatus, osallisuus ja turvallisuus
- Loppuun tilaa vapaalle palautteelle
- Selkeät vastaamis- ja täyttämisohteet
- Mahdollisuus täyttää palautelomake nimettömänä
- Turvallisuus kysymyksen huomioiminen (yksikössä oli turvallista olla)
- Likertin taulukon melkein-sanalla muuttaminen melko-sanaksi
- Hymynaamojen lisääminen Likertin taulukon tueksi

**Vanhasta palautelomakkeesta otin** kysymykset uuteen päivitettyyn palautelomakkeeseen, jotka olivat: Eho jaksosta oli minulle hyötyä ja millä tavalla suhtautuminen itseeni muuttui EHO-Jakson aikana/muuttuiko mitenkään. Tämän jälkeen annoin palautelomakkeen tarkastettavaksi Ehot Oy:n johdolle.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ASIAKASPALAUTE SIJAISHUOLTOON

Opinnäytetyön prosessi käynnistyi, kun sain toimeksiannon kehittää lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:lle uusi asiakaspalautelomake vanhan lomakkeen tilalle. Ehot Oy halusi kehittää toimintaansa uuden palautelomakkeen avulla huomioiden nuorten osallisuus näkökulma eritoten. Kehitystyön tuloksena syntyi uusi, päivitetty asiakaspalautelomake sijoitettujen lasten ja nuorten käyttöön. Palautelomakkeen sisällössä oli huomioitu organisaation johtohenkilöstön ja työntekijöiden toiveet sekä nuorilta saatu palaute. Toiveena oli, että uusi palautelomake toisi Ehot Oy:n asiakaspalautejärjestelmään muutoksia, joita arvioidaan myöhemmin.

Lapsen osallisuuden huomioiminen lastensuojelun palveluja kehitettäessä on tärkeää. Kuten lastensuojelun laatusuosituksessa (2019, 18) todetaankin, että lasten ja nuorten osallisuuden vahvistaminen on olennainen osa vaikuttavien lastensuojelupalvelujen kehittämistä. Jotta lapset ja nuoret voisivat kokea osallisuutta niin eri osapuolten täytyy voida luottaa siihen, että jokainen tulee kuulluksi omana itsenään ja pääsee tuomaan omat näkemyksensä ja mielipiteensä käsiteltävän asiaan julki. Kehittämistyön avulla haluttiinkin nimenomaan hankkia tietoa lastensuojeluyksikön arjesta sekä asiakkaiden tuntemastaan osallisuuden kokemuksesta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yksityiselle lastensuojeluyritykselle Ehot Oy:lle toimiva asiakaspalautelomake. Halusin sisällyttää palautelomakkeeseen yrityksen tarpeisiin soveltuvia väitteitä ja teemoja. Hankin palautetta työyhteisöltä säännöllisesti ja tavoitteiden saavuttamiseksi kohde organisaation tuki oli merkittävässä asemassa. Vilkan & Airaksisen mukaan (2003, 157) mukana onkin tärkeää, että palautteessa on tärkeää pyytää työyhteisöä mukaan kommentoimaan esimerkiksi työn käytettävyyttä sekä palautetta työn toimivuudesta tai luotettavuudesta.

Päivitetyn palautelomakkeen myötä asiakkailta saatu palaute oli monipuolisempaa. Ehot Oy:n edustajat eivät kokeneet vanhaa palautelomakkeessa toimivaksi ja se oli ehkä hieman kiireellä tehty. Vanhalla palautelomakkeella ei saatu riittävästi oikeanlaista palautetta. Palautekulttuuriin ei tullut muutosta, koska Ehot Oy:lla on aina kerätty palautetta nuorilta säännöllisesti jakson lopussa. Uuden palautelomakkeen avulla asiakkaat saavat kertoa oman mielipiteensä ja näkemyksensä palveluista joko nimellisenä tai nimettömänä, joka koettiin positiivisena asiana.

Opinnäytetyössäni luotiin laatua mittaava mittari eli asiakaspalautelomake, joka mittaa lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:n palvelun laatua. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tuotti päivitetyn ja ajankohtaisen palvelujen laatumittarin vanhan palautelomakkeen tilalle. Yritystä palvelevan laatumittarin avulla yrityksen asiakaslähtöisyyttä voidaan jatkossakin arvioida asiakkaiden näkökulmasta sekä tuoda esille asiakkaiden kehittämisehdotuksia palvelun parantamiseksi. Laatumittarin kehittämisen näkökulmasta lasten ja nuorten arvio palvelun laadusta ja heidän tuomat kehittämisehdotukset tulevat paremmin näkyville. Asiakaspalautelomakkeen avulla systemaattisen palautteen tarkastelun ja arvioinnin näkemys palvelusta on mahdollista tarkastella kokonaisuutena.

Rakensin Ehot Oy:n laaditun asiakaspalautelomakkeen Demingin mallia mukailleen. Osallistin yksikön johtoryhmää ja nuoria kehittämistyöni tutkivassa osassa, joka oli asiakaspalautelomakkeen esitestausvaihe. Työntekijät pääsivät osallistumaan kehittämistyöhöni idearihen avulla. Kehittämistyöni suuntautui hoidon ja kasvatuksen kokonaisuuteen. Tavoitteenani oli yhdistää hoidon ja kasvatuksen keskeisimmät elementit palautelomakkeeseen. Yksikössä järjestettävän erityisen huolenpidon keskeisimmiksi tavoitteiksi onkin määritelty hoidon ja kasvatuksen kokonaisuudet, turvallisuus sekä myönteisten ihmissuhteiden turvaaminen. (Laaksonen 2005, 262.) Kehittämyäni palautelomakkeen avulla halutaankin korottaa, että onko yksikkö päässyt edellä mainittuihin tavoitteisiin.

Kuten Petrelius & Erikson (2018, 14) toteavatkin, että lastensuojeluyksikössä työskentelevien aikuisten ja lasten välinen monitoimijainen työskentely ja jaettu asiantuntijuus ovat tärkeässä asemassa arjen työssä. Monitoimijainen yhteistyö perustuukin jaetulle tiedolle ja asiantuntijuudelle, jolloin lapset ja perheet otetaan mukaan ammattilaisten ja päätöksentekijöiden rinnalle palveluiden toteuttamisessa ja kehittämissä.

Halusin huomioida myös kehittämissäni palautelomakkeissa Valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereissä (2004, 27) viitattuihin tavoitteisiin, joihin sijaishuollon pitäisi pyrkiä palautteen avulla. Valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereissä nostetaan esiin asioita arvioinnin näkökulmasta. Niitä ovat muun muassa se, että arvioinnin täytyy tukea lastensuojeluyksikön omien arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista. Palautelomakkeissa oli tavoitteena myös huomioida Ehot Oy:n omat arvot ja toimintaperiaatteet, jotka olivat muun muassa aikuisjohtoisuus, luotettavuus, turvallisuus, aito kohtaaminen sekä tavoitteellisuus. Yrityksen arvot vaikuttivat siis vahvasti palautelomakkeen sisältöön. Arvona turvallisuus näyttäytyy lomakkeissa omana teemanaan, koska se koettiin erittäin tärkeäksi osaksi Ehot Oy:n arkea ja kaikkea toimintaa.

Asiakkaan ja työyhteisön osallistaminen opinnäytetyön kehittämistyöhön oli tärkeä ja ajankohtainen asia. Etenkin asiakkaiden osallistaminen asiakaspalautelomakkeen kehittämiseen



koetaan positiivisena asiana ja mielestäni yritys ei voi kehittyä, ellei he saa asiakkailta palautetta toiminnastaan. Pidän myös erittäin tärkeänä, että asiakaspalautteista saatavaa tietoa käytettäisiin systemaattisesti organisaation oppimisen, johtamisen ja toiminnan kehittämisen yhteydessä.

Oranen (2008, 9) toteaa, että lapsen osallisuudessa on kyse siitä, miten lapsi otetaan mukaan toteuttamaan ja arvioimaan työtä, jota tehdään hänen turvallisen hoitonsa ja kasvatuksen tukemiseksi. Itse koin, että lapset ja nuoret olivat tärkeä ottaa mukaan kehittämistyön toteutukseen, koska erilaisten mukanaolon tapojen, kokemusten ja tekemisen tarjoamisen tavoitteena onkin luoda lapsille tunne kuulumisesta. Lapsen mukanaolo ja sitouttaminen tällaisen toimintaan vaatii aikuisilta ymmärrystä tapojen moninaisuudesta ja lapsilta kykyä ja halua olla mukana toiminnassa (Stenvall 2018, 17.)

Kehittämistyöt ovat usein määräaikaista, mutta ne mahdollistavat toimintakäytäntöjen uudistamiseen, mikäli tuloksia ollaan halukkaita hyödyntämään. Kehittämällä tavoitellaan samaan aikaan tulosta, jota voidaan hyödyntää käytäntöön sekä hyödyntämään sitä työpaikan päivittäisessä työssä. Hankkeen loputtua hankkeen vetäjä luovuttaa lopputuotoksen tilaajaorganisaatiolle. Kohdeorganisaation vastuulla on sitoutuvatko he uuteen toimintamalliin sekä tulosten hyödynnettävyyteen. Tehtyjen muutosten ja tulosten käyttöönotto riippuu paljon henkilöstön sitoutumisesta ja vahvasta ammatillisesta osaamisesta kehittäväan ja uudistavaan työotteeseen. Esimiesten rooli onkin huolehtia siitä, että kehittämishankkeen tulokset otetaan käytäntöön. (Heikkilä ym. 2008, 132-133.)

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tavoitteena oli laatia asiakaspalautelomake yksityisen lastensuojeluyksikkö Ehot Oy:n lapsille ja nuorille. Asiakaspalautelomake kehitettiin yhdessä kohdeorganisaation kanssa. Valmis tuotos eli asiakaspalautelomake luovutetaan kohdeorganisaatiolle sen ollessa valmis. Asiakaspalautelomakkeen toteuttaminen jää kohdeorganisaation vastuulle, mutta olen vahvassa asemassa sen käytön valvomisen suhteen, koska työskentelen kehittämishankkeen kohdeorganisaatiossa.

## 10 POHDINTA

### 10.1 Eettiset kysymykset

(Heikkilä ym. 2008, 43) mukaan tutkivaan kehittämiseen on nähty liittyvän useita tärkeitä kysymyksiä ihmisten asemasta, oikeuksista sekä eri yhteisöjen tavoista toimia sisältäen niiden velvollisuudet ja vastuut. Tutkivaan kehittämiseen on myös lainsäädännöllinen näkökulma, jonka perustehtävä on antaa velvoittavia ohjeita ja määräyksiä. Etiikan näkökulmasta ajatellen sen tärkeä tehtävä on puolustaa arvoja ja sitä mitä pidetään moraalisesti oikeana. Etiikan luonne ei ole samalla tavalla velvoittava kuin esimerkiksi laki. Jotta tutkimus olisi luotettavaa ja eettistä niin sen varmistamiseksi on erilaisia normeja ja kannanottoja, joihin on tärkeää sitoutua kehittämistehtävää toteutettaessa. Kehittämishankkeen aikana luotettavuutta arvioitaessa onkin arvioida sen suhdetta teoriaan, tuloksiin sekä johtopäätöksiin.

Ylemmän ammattikorkeakoulun tehtävässä kehittämistyössä ja siihen liittyvässä tutkimuksessa on tärkeää noudattaa ammattieettisiä periaatteita unohtamatta hyvän tieteellisen toiminnan periaatteita, jotka ovat ammattilaisten laatimia. Kehittämistoiminnan aiheita valittaessa eettisyys on punnittava huolellisesti, koska kehittämistoimintaan liittyvällä tutkimuksella ei saa loukata ketään. (Heikkilä ym. 2008, 43-44.) Sen vuoksi olenkin ajatellut käyttää asiakaspalautelomakkeen sisältöön liittyvässä kyselyssä sen nimettömänä täyttämistä, koska en tarvitse kyselyn täyttäjän nimeä tutkimusta tehdessä. Myös nuoren mahdollisuutta kieltäytyä kyselyn täyttämisestä täytyy kunnioittaa hänen itsemääräämis- ja ihmisarvoansa kunnioittaen. Kehittämistyön luonne on sellainen, että sitä koskee samat vuorovaikutuksen säännöt kuin muutakin ihmisten välistä sosiaalista kanssakäymistä. Kehittämistyöhön osallistuvien ihmisten täytyy olla tietoisia siitä, mitä ollaan tekemässä ja miksi. (Vilka 2015.)

Myös tietolähteiden valintaan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota, koska tutkiva kehittäminen perustuu aikaisimpaan tutkimustietoon sekä ammattilaisilta saatuun kokemukseen ja hiljaiseen tietoon. Tärkeää on valita tietolähteet niin että oikeisiin kysymyksiin ja käytännön ongelmiin saadaan vastauksia. Toimintatapoja ja aineistonkeruuta kannattaa myös punnita tarkoin ja miettiä, että mihin kaikkiin kysymyksiin halutaan saada vastauksia. Eettisestä näkökulmasta on tärkeää huomioida tutkimusaineistoa koskevan analyysin luotettavuuden arviointi. Aineiston analyysi on tehtävä huolellisesti ja kaikki osiot ovat tärkeää käydä läpi. Hankkeen tutkimusaineiston nousevat johtopäätökset on oltava rehellisiä eikä niitä saa liioitella. (Heikkilä ym. 2008, 44-45.) Raportoinnin laadukkuus ja suunnittelu sekä sen toteuttaminen on tutkimuksellisen kehittämistoiminnan hyvän tieteellisen käytännön näkökulmasta isossa asemassa (Vilka 2015.)

Eettisyys näkyy myös opinnäytetyötä kirjoittaessa. Olen kirjoittanut opinnäytetyötä niin, että se ei ole rikkonut tutkittavalle annettua lupausta luottamuksellisuudesta, vaitiololupauksesta sekä salassapitovelvollisuudesta. Kuula (2006, 207) mainitseekin, että joskus tunnistamista tärkeämpää voi olla se, että mitä kohteesta kirjoitetaan. Opinnäytetyötä kirjoitettaessa kielteinen ilmaisutyyli voi myös leimata kohteena olevan ryhmän. Pahimmillaan se voi leimata aihepiiriin liittyvän tutkimusalan, joten opinnäytetyötä on tärkeää muistaa kirjoittaa sitä, tutkimuksellisesta näkökulmasta. (Vilkkä 164-165.)

## 10.2 Luotettavuus ja arviointi

Tutkimuksen luotettavuus ilmenee monivaihteisena sen eri vaiheissa. Kehittämistyöhön sisältyy suurena osana reflektio sekä läpinäkyvyys omaa oppimista kohtaan. Tutkivan asian valikoituminen tutkimuskohteeksi niin kuin yhtä lailla tutkimusongelmat vaikuttavat osittain kehittämistyön toteuttajan motivaatio sekä henkilökohtaiset näkemykset. Esimerkiksi haastatteluja toteutettaessa helpotusta tuo, jos ”organisaation kieli” on entuudestaan tuttu mikä myös vaikuttaa myönteisellä tavalla haastattelun rakentamiseen ja toteuttamiseen. (Juuti & Puusa 2020, 172.)

Tutkimuksellista kehittämistyötä tehdessä pääajatus ja lähtökohta luotettavuuden osalta on aina opiskelijalla. Hänen tulisikin aina noudattaa hyvän tieteellisen käytännön menettelytapoja. Kaiken perusta hyvän kehittämistyön onnistumiselle eettisesti on, että hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja sekä erinomaisia toimintatapoja koko kehittämistyön prosessin ajalta. (Kuula 2015, 25.)

Kehittämistyötä tehdessä on tärkeää, että menetelmälliset ratkaisut ja niiden tuomat tulokset ovat luotettavia. Luotettavuutta voidaankin tarkastella aineiston keruun ja tulosten luotettavuuden näkökulmasta. Kehittämistyössä luotettavuudella voidaan tarkoittaa sen käytökelpoisuutta, jolloin kehittämistoiminnasta tulevan tiedon täytyy olla myös hyödyllistä. (Toikko & Rantanen 2009, 121-122.)

Opinnäytetyön ja palautelomakkeiden laadun ja luotettavuuden arvioimiseksi lähetin opinnäytetyön yksikön edustajien tarkastettavaksi ennen kuin palautan työn kokonaisuudessaan. Opinnäytetyöni pitää sisällään asiantietoa yhteistyöorganisaation toiminnasta, joten koin erittäin tärkeäksi, että Ehot Oy:n edustajat arvioivat ja tarkastelevat työtä ennen kuin julkaisen sen. Koko opinnäytetyöprosessi pohjautuu kohdeorganisaation edustajien kanssa käytyihin keskusteluihin ja tämä on ollut kaiken kaikkiaan pitkä prosessi. Tämän vuoksi haluankin luetuttaa tuon kohdeorganisaation edustajilla, jotta mahdollisilta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin.

Palautelomakkeen koeversion testaaminen lapsilla nuorille tukee myös niiden luotettavuutta ja laatua. Arvioin jatkuvasti tästä näkökulmasta niiden toimivuutta. Mielestäni lomakkeen testaaminen on tärkeä osa niiden lopullisen version laatimista. Ajatuksenani oli arvioida, että oliko lomakkeen väittämät, ohjeistus ja vastausvaihtoehdot selkeitä ja yksinkertaisia. (Vilkkä 2015, 108.)

Teoreettista viitekehystä laatiessa lähdekritiikki oli luotettavuuden näkökulmasta yksi tärkeimmistä mittareista. Lähdemateriaali on hyvä tarkastella kirjoittajan tunnettavuuden ja arvovallan näkökulmasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 102.) Luotettavuuden ja laadun näkökulman varmistamiseksi käytin työssäni monipuolisesta kirjallisuutta ja tutkimustietoa. Kahlasin läpi kattavasti erilaista teoriakirjallisuutta laadukkaaseen lastensuojeluun sekä laadunhallintaan liittyviä teoksia. Halusin hyödyntää mahdollisimman kattavasti erilaista lähdekirjallisuutta ja jotka tukivat kehitystyötäni. Laadukkaasta tutkimustiedon hyödyntämisestä kertoo myös se, että harkitsin pitkään palautelomakkeiden mitta-asteikon soveltuvuutta, joka sitten valikoitui Likertin mitta-asteikoksi. Mielestäni sen valinta ja käyttäminen tukevat palautelomakkeiden laatua ja luotettavuutta. Kehitystyön menetelmäkirjallisuuteen tutustuessani huomasin, että Likertin mitta-asteikko on käytetyin asteikko lasten ja nuorten mielipiteiden mittaamisessa.

Palautelomakkeen tekeminen oli mielenkiintoista ja aikaa vievää hommaa. Teoriatietoa löytyi paljon, mutta tuoretta tietoa oli melko haastava löytää. Suurin osa palautelomakkeen laatimiseen liittyvä teoriatieto oli julkaistu 2000-luvulla ja koin todella haasteelliseksi ja työlläksi löytää ajankohtaista ja tuoretta kirjallisuutta. Aloitin kehittämistyön työstämisen jo syksyllä 2020. Teoriatietoon perehtyminen ja sen kirjoittaminen oli melko helppoa, mutta työn edetessä se toi omat haasteensa etenkin aikataulullisesti. Demingin malli sopi mielestäni omaan työhöni hyvin ja sen myötä kehittämistyö eteni loogisesti. Halusin myös osallistaa nuoria ja organisaation hallitusta työntekijöineen kehittämistyön laatimiseen. Mielestäni onnistuin siinä hyvin ja sain yhteistyötahon sekä nuoret mukaan alusta asti palautelomakkeen suunnitteluun.

Kehittämishankkeessa on tärkeää sen jatkuva seuranta, valvonta ja arviointi. Hankkeen seuranta on sen vuoksi tärkeää, että tiedetään, ollaanko menossa asetettuja tavoitteita kohti. Seuranta on myös tärkeää, jotta tiedetään, toimiiko aikataulusuunnitelma sekä hankkeen organisaatio niin kuin on toivottu. Kehittämishankkeen aikaisella seurannalla ja arvioinnilla on myös tärkeää tarkastella resurssien riittävyttä sekä hankkeen aikaista ilmapiiriä. Myös mahdollisten ongelmien havainnointi on tärkeää, jotta niihin voidaan reagoida riittävän aikaisin. Aina kuitenkin kehittämishanke ei etene suunnitellulla tavalla, ja sen toteuttamisvaiheelle onkin tunnusomaista muutos ja muutoksen tarve. Huolellisestikaan toteutettu

hankesuunnitelmaa ei kuitenkaan välttämättä aina pystytä toteuttamaan tarkoituksen mukaisella tavalla. Mikäli hankkeeseen tulee muutostarpeita niin ne ovat aina analysoitava ja arvioitava huolellisesti. (Heikkilä ym. 2008, 113-114.)

Dokumentointi on yksi osa hankkeen kokonaisuutta ja sen seuranta edistävä työväline. Koko hankkeen ajan on tärkeää pitää päiväkirjaa kaikista tapahtumista, kuten kokouksista, sähköposteista, puheluista ja päätöksistä. Päiväkirja on suuressa osassa hanketta arvioitaessa ja viimeistään silloin kuin hankkeen vetäjä kirjoittaa loppuraporttia sitä apuna käyttäen. Kehittämishanke ei ole ohi, vaikkakin hankkeelle asetettu tavoite tai tehtävä olisi saavutettu. Hankkeen päättämiseksi pitäisi antaa arvoa, koska se on yhtä olennainen osa kuin kaikki siihen kuuluneet muutkin prosessit. Hankkeen päättymisen yhteydessä on tärkeää varmistaa, että sille kaikki luvatut tulokset ja tuotokset on toimitettu toimeksiantajalle. Myös toimeksiantajalla on velvollisuus, joka on varmistaa hankkeeseen osallistujien kanssa, että hankkeen tulos on asianmukainen ja toimeksiantaja sen hyväksyy. (Heikkilä ym. 2008, 115, 121.) Kehittämishankkeeseen kuuluu myös kiinteäksi osaksi arviointi, joka sisältää kehittämistoiminnan perustelujen, organisoinnin ja toteutuksen analysoinnin. Arviointi ohjaa koko kehittämishankkeen prosessia. Loppuarvioinnissa voidaan pohtia, onko hankkeen tulokset esittelykelpoisia. (Toikko & Rantanen 2009, 82, 85.)

### **Menetelmätriangulaatio**

Kehittämistyöhön ja sen suunnitteluun kuuluvat tärkeänä osana myös eri menetelmien pohjittaminen. Triangulaatiolla tarkoitetaan menetelmien, tutkijoiden, tietolähteiden sekä eri teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa. Tällä tarkoitetaan monialaisesta näkökulmasta katsoen sitä, että yhdistelemällä eri menetelmiä sekä lähestymistapoja toisiinsa. Kehittämistyössä tämä voi kuitenkin tuoda samaan aikaan ristiriitoja, kun yhdistellään tutkimusmenetelmät tai näkökulmat tuovat aikaan keskenään ristiriitaisia tutkimustuloksia. Triangulaation avulla on kuitenkin mahdollista saada kehittämistyöhön lisää luotettavuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16.)

Triangulaatiossa voidaan erottaa neljä eri tyyppiä, jotka ovat aineistoriangulaatio, tutkijatriangulaatio, teoritriangulaatio sekä menetelmätriangulaatio. Aineistoriangulaatiolla tarkoitetaan sitä, että yhdessä tutkimuksessa yhdistellään eri aineistoja, kuten haastattelut tai tilastot. Tutkijatriangulaatio puolestaan sitä, että useampi tutkija tutkii samaa ilmiötä joko koko tutkimuksessa tai vain osassa tutkimusta. Teoritriangulaatiossa puolestaan hyödynnetään useita teoreettisia näkökulmia tutkimusaineiston esittämisessä. Menetelmätriangulaatio, jota omassa opinnäytetyössäni käytän tarkoittaa sitä, että tutkimusaineiston

hankinnassa käytetään monia eri tiedonhankintamenetelmiä, kuten haastattelu ja kysely. (Juuti & Puusa 2020, 176, Tuomi & Sarajärvi 2009, 144-145.)

Menetelmätriangulaatiossa yhdistetään sekä laadullinen että määrällinen tutkimusmenetelmä, ja sen käyttöä perustellaan usein sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä ei saada riittävän kattavaa kuvaa tutkittavasta kohteesta. Kvantitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusotteen yhtäaikainen käyttö on kehittämistutkimuksissa usein melko vähäistä ottaen huomioon sen edut. Menetelmätriangulaatio on usein aikaa ja resursseja vievää, mutta se antaa tilaisuuden laajentaa ja syventää kehittämistutkimuksen näkökulmasta saatavaa tietoa. Esimerkiksi teemahaastatteluaineistoa voi käsitellä numeraalisesti mikä ei kuitenkaan johda laadullisen tutkimusmenetelmän edellyttämää tulkintaa. (Vilka 46-47.)

### 10.3 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia pystyttiin hyödyntämään kohdeorganisaatiossa sekä mahdollisesti myöhemmin kehitettävässä palautelomakkeissa lasten ja nuorten huoltajille sekä yhteistyökumppaneille.

Jatkotutkimuksen näkökulmasta olisi ajankohtaista selvittää, että onko asiakaspalautelomakkeen avulla päästy kehittämään yksikön toimintaa ja millä tavalla. Palautelomakkeen avulla pyrittiin hankkimaan tietoa lastensuojeluyksikön arjesta sekä asiakkaiden tuntemustaan osallisuuden kokemuksesta. Tässä voisikin olla jatkoa ajatellen hyvä jatkotutkimusehdotus: onko osallisuuden kokemus vahvistunut ja millä lailla?

Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen yhteistyökumppaneille sekä lasten huoltajille on seuraava kehittämisidea. Myös suullisesti saadun palautteen käsittelyä tulisi myös kehittää. Yritys saa suullista palautetta monelta yhteistyökumppanilta ja tärkeää olisi kirjata tämä palaute ylös, jotta asiaan voitaisiin paneutua paremmin.

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Sanomapro

Ahlberg, A. 2019. Lapsen mielipiteen selvittäminen ja oikeus tulla kuulluksi lastensuojeluasiassa. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.

Ahonen R., & Lohtaja-Ahonen S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Espoo: Human Interest.

Antonius, K. 2014. Jälkihuollon päättävät nuoret lastensuojelun asiakaspalautteen antajina. Menetelmällisiä pohdintoja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 11.10.2021. Saatavissa <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95247/GRADU-1399037252.pdf?sequence=1>

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Viitattu 18.4.2021. Saatavissa [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/BABBXXBTABIEC#/kohta:X\(\(20\)Lastensuojelulain\(\(20\)mukaiset\(\(20\)palvelut\(\(20\)ja\(\(20\)tukitoimenpiteet\(\(20\):2\(\(20\)Lapsen\(\(20\)asioista\(\(20\)vas-taava\(\(20\)sosiaality\(\(f6\)ntekij\(\(e4\)\(\(20\)/piste:b4150](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/BABBXXBTABIEC#/kohta:X((20)Lastensuojelulain((20)mukaiset((20)palvelut((20)ja((20)tukitoimenpiteet((20):2((20)Lapsen((20)asioista((20)vas-taava((20)sosiaality((f6)ntekij((e4)((20)/piste:b4150)

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

Ehot Oy:n omavalvontasuunnitelma 2020. Ehot Erityisen huolenpidon yksikkö. Julkaise-maton materiaali.

Ehot Oy 2021. Erityinen huolenpito. Viitattu 18.1.2021. Saatavissa <https://ehot.fi/>

Erityistason laitoshoido 2018. Pirkanmaan maakunnan kuntien lastensuojelun sijaishuollon palvelujen hankinta. Lastensuojelun sijaishuollon erityistason laitoshoido. Viitattu 10.9.2021. Saatavissa [https://www.tampere.fi/tiedostot/l/r0sVG9Cap/Liite\\_2c\\_Erityista-son\\_laitoshoido\\_palvelukuvaus.pdf](https://www.tampere.fi/tiedostot/l/r0sVG9Cap/Liite_2c_Erityista-son_laitoshoido_palvelukuvaus.pdf)

Harisalo, R. 2011. Luovuuden teknologia: ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajana. Tampere: University Press.

HE 252/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeksi. Viitattu 7.6.2021. Saatavissa <https://www.edilex.fi/he/fi20060252.pdf>

Heikkilä, A., Jokinen, P & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen: avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY Oppimateriaalit.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus.

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelutyön kustannukset kertyvät. Lastensuojelun keskusliitto. Viitattu 30.10.2021. Saatavissa [https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Miten\\_lastensuojelun\\_kustannukset\\_kertyvat.pdf](https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Miten_lastensuojelun_kustannukset_kertyvat.pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Hoikkala S., Lavikainen V. 2015. Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. Viitattu 18.1.2021. Saatavissa <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Sattumuksia-vai-suunnitelmallisuutta.pdf>

Hoikkala, S. & Kuokkanen, J. (toim.) 2017. Turvallisesti sijaishuollossa. Väkivaltatyön keinot lastensuojelussa. Lastensuojelun Keskusliitos verkkojulkaisu 4/2017. Viitattu 25.11.2021. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/Turvallisesti-sijaishuollossa.pdf>

Hokkanen, S. & Störnberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Sho Business Development Oy.

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalveluiden laadulle 2009. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 15.2.2021

Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2009/1282-lapsiarvi-kriteerit-perusvaatimukset-lastensuojelupalvelujen-laadulle-opas>

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. 4. uud. p. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hyvejohtajuus. Johtajuus on luonnetta. Viitattu 29.11.2021. Saatavissa <https://www.hyvejohtajuus.fi/7839/palautteen-antamisen-ja-vastaanottamisen-opas/>

Jaakkola, T., Kataja, J. & Liukkonen, J. 2006. Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.



Juuti, J. & Puusa, A., 2020. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Jyväskylän yliopisto 2020. Tutkimusstrategiat. Viitattu 28.11.2021. Saatavissa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>

Järvinen, P., Pekka, T., Rantala, J. & Ruotsalainen P. 2014. Johda suoritusta. Helsinki: Talentum. Luettu 15.5.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/23548491-Pekka-t-jarvinen-jukka-rantala-petri-ruotsalainen-johda-suoritusta.html>

Kamunen, J. 2014. Lapsen asema erityisen huolenpidon järjestämisessä. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 31.10.2021. Saatavissa <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61078/Kamunen.Johanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kananen J. 2012. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Liiketoimintayksikkö.

Kasvatusjohtaja 2021. Ehot Oy. Haastattelu 31.5.2021.

Kettunen, V. 2018. Asiakaspalautteen hyödyntäminen kehittämiskohteiden tunnistamisessa ja sosiaalialan organisaatioiden oppimisessa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2012. Kohti asiakkuutta – ihmistä arvostava terveydenhuolto. Kustannus oy Duodecim.

Kuntaliitto 2008. Lastensuojelupalveluiden tuottamiseen ja hankkimiseen liittyvää laatusanastoa. Viitattu 23.2.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/5860186-Lastensuojelupalvelujen-tuottamiseen-ja-hankkimiseen-liittyvaa-laatusanastoa.html>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys.

Känkänen, P. & Laaksonen S. 2006. Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun kehittämisohjelma. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa [https://thl.fi/documents/647345/1832874/Loppuraportti\\_Selvitys+sijaishuollon+ja+j%C3%A4lkihuollon+nykytilasta+ja+kehitt%C3%A4mistarpeista\\_2006.pdf/65384afe-1b57-4e93-a1e6-ccdca5eafdd](https://thl.fi/documents/647345/1832874/Loppuraportti_Selvitys+sijaishuollon+ja+j%C3%A4lkihuollon+nykytilasta+ja+kehitt%C3%A4mistarpeista_2006.pdf/65384afe-1b57-4e93-a1e6-ccdca5eafdd)

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapola, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Viitattu 11.10.2021. Saatavissa

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laaksonen, J. & Räisä, S. 2015. Laadun varmistaminen Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymässä -työväline hoidon arviointiin. Sosiaalialan koulutusohjelma (yamk). Turun ammattikorkeakoulu. 30.10.2021. Saatavissa [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90611/Laaksonen\\_Jaana\\_Raisa\\_Saana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90611/Laaksonen_Jaana_Raisa_Saana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laaksonen S. 2005. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahara, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL raportti 54/2011. Luettu 24.8.2021. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laatuakatemia 2012. Laatu työkaluja. Viitattu 13.10.2021. Saatavissa <http://www.koti-posti.net/tuurala/PDCA.htm>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Viitattu 31.5.2021. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 1.6.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Viitattu 31.3.2021. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun keskusliitto 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lastensuojelun käsikirja 2021. Lastensuojelun asiakassuunnitelma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.10.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-asiakassuunnitelma>

Lehtonen, P. 2010. Palautteen antamisen tavoitteet ja keinot: näin kehität markkinointia palautemyönteisellä kulttuurilla. Luettu 18.5.2021. Saatavissa <https://www.harvamarkeeting.fi/blog/palautteen-antaminen-tyoyhteisossa>

Mattila, H. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Helsinki: Kellan omatarvepaino.

- Mattila, V. 2009. PDCA-lomakkeet kehittämisen tukena. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 22.
- Mikkola, M. 2005. Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Niskanen, A. 2014. Asiakaspalautteen hyödyntäminen osana asiakastiedon hallinta, case pankki. Tietojohtamisen ja informaatioverkostojen maisteriohjelma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 30.10.2021. Saatavissa <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/94456/Gradu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Nurmi, T. 2019. Lastensuojelun asiakkaiden osallisuus asiakassuunnitelmissa. Maisteritutkielma. Sosiaalityön maisteriohjelma. Jyväskylän yliopisto, Humanistis- ja yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.
- Ojala, M., Venninen, T., Mäkitalo, A-R. & Vilpas, B. 2009. Löytöretkellä omaan työhön. Kehittämistä ja tutkimusta päiväkodin arjessa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 22.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaa. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pajulammi H., Lapsi, oikeus ja osallisuus 2014. Viro: Talentum media Oy.
- Pieviläinen, H., Pyykkönen A., & Saukkonen, T. 2014. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Viitattu 14.8.2021. Saatavissa <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>
- Petreljus, P. & Eriksson, P. (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi 32/2018. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.10.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN\\_ISBN\\_978-952-343-208-6.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf)
- Pätäri, T., Ylikännö, M., Virtanen, P., Rousu, S. & Kurttila, T. 2018. Tahto tehdä toisin. Helsinki: Tietosanoma.
- Rintamäki, A. 2017. Laatujärjestelmän auditointien merkitys. Gradu käsikirjoitus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 17.10.2021. Saatavissa

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56378/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201712154726.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rousu, S., & Holma T., 2003. Lastensuojelupalveluiden hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004a. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

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

Räty, T. 2020. Lastensuojelulaki – käytäntö ja soveltaminen. Edita Publishing Oy.

Saaranen-Kauppinen A., & Puusniekka, A. 2009. KvaliMOTV -Menetelmäopetuksen tietovaranto (Verkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.5.2021. Saatavissa [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Saarni, P. 2010. Asiakaspalautelomakkeen laatiminen lastenkoti Villa Katajaan. Terveysten edistämisen koulutusohjelma. Ylempi amk. Viitattu 10.9.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/53250376-Petteri-saarni-asiakaspalautelomakkeen-laatiminen-lastenkoti-villa-katajaan-terveyden-edistamisen-koulutusohjelma-ylempi-amk-2010.html>

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

Saastamoinen, K. 2020. Lapsi sijaishuollossa: yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste – menetelmiä ja esimerkkejä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Shier, H. 2001. Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. Julkaisussa Children & Society. Vol 15. Viitattu 29.11.2021. Saatavissa [https://www.academia.edu/2304903/Pathways\\_to\\_participation\\_openings\\_opportunities\\_and\\_obligations](https://www.academia.edu/2304903/Pathways_to_participation_openings_opportunities_and_obligations)

Sinkkonen, J. 2013. Mikä lastenkodin arjessa hoitaa? Teoksessa Kiiskinen, P. (toim.) Iskä, äiskä ja omahoitsu ja mä siltaa rakentamassa: Käsikirja sijaishuollon ammattilaisille. Helsinki: Pelastakaa lapset ry. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja n:o 18.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki. Viitattu 16.10.2021. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu 13.9.2021. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM\\_2019\\_8\\_J\\_Lastensuojelun\\_laatusuositus.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportteja ja muistioita 2020:28. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisulaitos. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162414/STM\\_2020\\_28\\_rap.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162414/STM_2020_28_rap.pdf)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023. Viitattu 11.10.2021. Saatavissa [https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote\\_valtakunnallinen\\_valvontaohjelma\\_paivitys\\_2021.pdf/d13d4754-f571-6074-dc23-5858169e12af?t=1610613756082](https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valtakunnallinen_valvontaohjelma_paivitys_2021.pdf/d13d4754-f571-6074-dc23-5858169e12af?t=1610613756082)

Stenvall, E., 2018. Yhteiskunnallinen osallisuus ja toimijuus. Lasten osallistuminen, kansalaisuus ja poliittisuus arjen käytäntöinä. Väitöskirja. Tampere:Tampereen yliopisto.

Stenvall E., 2020. Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa. Viitattu 10.10.2020. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162410/STM\\_2020\\_27\\_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162410/STM_2020_27_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suvanto, J. 2012. Ohjelmistokehityksen laatuajattelu. Tietotekniikan pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.

Tarvainen, M. & Kekoni, T. 2015. Erityistä huolenpitoa. Lastensuojelun erityisen huolenpidon käsite ja käytäntö hoivatutkimuksen kentällä. Viitattu 12.10.2021. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126833/tarvainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tarkastusvirasto 2021. Lastensuojelun sijaishuollon riittävyys. Helsingin kaupunki. Viitattu 6.11.2021. Saatavissa [https://www.arviointikertomus.fi/sites/default/files/pdf/article-memo/2021/Arviointimuistio%20Lastensuojelun%20sijaishuollon%20riitt%C3%A4vyys\\_1.pdf](https://www.arviointikertomus.fi/sites/default/files/pdf/article-memo/2021/Arviointimuistio%20Lastensuojelun%20sijaishuollon%20riitt%C3%A4vyys_1.pdf)

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY pro oy. Viitattu 1.6.2021.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2011. SaDe-ohjelman selvitysraportti. Palautepalvelut. Esiselvitysraportti. Viitattu 4.11.2021. Saatavissa [https://thl.fi/documents/10531/105937/Liite19\\_Palautepalvelut\\_esiselvitys.pdf](https://thl.fi/documents/10531/105937/Liite19_Palautepalvelut_esiselvitys.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2017:23. Lastensuojelun terapeuttisen laitospäiväkirjan mallennus. Viitattu 12.10.2021. Saatavissa [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132319/URN\\_ISBN\\_978-952-302-866-1.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132319/URN_ISBN_978-952-302-866-1.pdf?sequence=1)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Tilastoraportti 28/2020. Lastensuojelu 2019. Lastensuojeluilmoitusten määrä on kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Viitattu 21.1.2021. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28\\_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2021. Sijaishuollon asiakassuunnitelma. Viitattu 22.6.2021. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijais-huolto/sijaishuollon-asiakassuunnitelma>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 19/2021. Lastensuojelu 2020. Koronavuosi ei korostunut lastensuojelun tilastoissa – vaikutusten odotetaan näkyvän viiveellä. Viitattu 31.8.2021. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142676/tr19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

The Pros and cons of Anonymous Feedback 2021. Viitattu 26.11.2021. Saatavissa <https://sprigghr.com/blog/performance-management/the-pros-and-cons-of-anonymous-feedback/>

Timonen-Kallio E. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelun keskiössä. Teoksessa: Tanskanen I. & Timonen-Kallio E. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä 2010. Turku: Turun ammattiopisto.

Toikko, T. & Rantanen. T. 2005. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuori, K. & Kotkas, T. 2016. Sosiaalioikeus. Helsinki: WSOY.

Tuurala. T. & Holma T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto: palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. Viitattu 15.2.2021. Saatavissa [http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Laatusanasto\\_arvo.pdf](http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Laatusanasto_arvo.pdf)

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvira 2012:4. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatusta, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Viitattu 12.10.2021. Saatavissa <https://docplayer.fi/8018872->

[Lastensuojelun-ympäri vuorokautinen-hoito-ja-kasvatus-valtakunnallinen-valvontaohjelma-2012-2014.html](#)

Valvira 2013:1. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. Lastensuojelussa, vammaispalveluissa, mielenterveyspalveluissa ja päihdehuollossa. Viitattu 2.9.2021. Saatavissa [https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia\\_1\\_2013.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia_1_2013.pdf)

Van Laerhoven, H., Van der Zaag-Loonen H. & Derkx, B. 2004. A comparison of Likert scale and visual analogue scales as response options in children`s questionnaires. Acta Paediatrica.

Vehkalahti K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Viitattu 7.4.2021. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud.p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Vilkka, H. Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita-C3%A4.pdf>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.

Weidner, A. 2019. Lasten osallisuus lastensuojelun avohuollossa. Lasten ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskiset tapaamiset lasten kokemana. Maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 31.10.2021. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67763/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-202002062009.pdf>

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

Liite 1.  
Asiakaspalautelomakkeen vanha versio

## NUOREN PALAUTE EHO-JAKSON PÄÄTTYESSÄ

**Nimi:**

En kokenut tulleeeni  
kuulluksi, minua ei  
arvostettu, eikä  
ymmärretty

1

2

3

4

Tunsin tulleeeni  
kuulluksi, minua  
ymmärrettiin ja  
arvostettiin

5

Ei työstetty minulle  
tärkeitä asioita, ei  
puhuttu siitä mistä  
olisin halunnut puhua

1

2

3

4

5

Työstimme minulle  
tärkeitä asioita,  
puhuimme siitä mistä  
halusin puhua

Työntekijöiden työtapa ei  
sovi minulle

1

2

3

4

5

Työntekijöiden työtapa  
sopii minulle

EHO-jaksosta jäi  
puuttumaan jotain  
olennaista

1

2

3

4

5

Kaiken kaikkiaan  
EHO-jakso oli minulle  
antoisa

EHO-jaksosta  
ei ollut minulle  
hyötyä

1

2

3

4

5

EHO-jakso  
oli minulle  
tarpeellinen

En koe, että minulla  
on elämässä  
ongelmia/haasteita

1

2

3

4

5

Tunnistan  
ongelmani paremmin  
EHO-jakson jälkeen

Omaohjaajatyöstä  
ei ollut minulle hyötyä

1

2

3

4

5

Omaohjaajatyöstä  
oli minulle hyötyä

Millä tavalla suhtautuminen itseeni muuttui EHO-Jakson aikana/muuttuiko mitenkään?



Miten näkemykseni oman tulevaisuuden suhteen muuttui EHO-Jakson aikana?

Miten koet omaohjaajatyön auttaneen sinua tavoitteiden saavuttamisessa?

Minkälaisena koit yksikön ilmapiirin?

Mitä EHO-jaksossa pitäisi kehittää/muuttaa/parantaa?

Risuja/Ruusuja/Terveisiä?

Yleisarvosana EHO-jaksosta (1 Huono, 5 Hyvä)

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

LIITE 1. Esitestauslomake

**LASTEN JA NUORTEN ASIAKASPALAUTELOMAKE**

*Haluamme kehittää Ehot Oy:n toimintaa sinun palautteesi avulla. On tärkeää, että vastaat jokaiseen kohtaan huolellisesti ja rehellisesti.*

Nimi: \_\_\_\_\_

**LAITA RASTI MIELESTÄSI SOPIVAMPAAN VASTAUSVAIHTOEHTOON**

	1 Täysin samaa mieltä	2 Melkein sa- maa mieltä	3 En osaa sanoa	4 Melkein eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
1. Sain aikuisilta tarpeeksi aikaa ja tukea					
2. Pystyin luottamaan aikuisiin					
3. Aikuiset pitivät mielipiteitäni tärkeinä					
4. Sain asioihini/ongelmiini tarvittavaa apua					
5. Olen oppinut uusia elämäntaitoja (esim. tunteiden hallintaa)					
6. Omaohjaajatyö oli onnistunutta					
7. Arki oli mielestäni sujuvaa					
8. Sain koulunkäyntiin tarvittavaa apua					
9. Pääsin tavoitteisiini jakson aikana					
10. Aikuiset kohtelivat minua tasa-					



# EHOT

ERITYISEN HUOLENPIDON YKSIKKÖ

arvoisesti ja kunnioittaen					
<b>11.</b> Yksikössä olevat nuoret kohtelivat minua hyvin (esim. eivät kiusanneet tms.)					
<b>12.</b> Sain kertoa mielipiteeni aikuisille itseäni koskevissa asioissa					
<b>13.</b> Aikuiset kuuntelivat minua					
<b>14.</b> Minulla oli mahdollisuus vaikuttaa yksikössä tapahtuviin asioihin					
<b>15.</b> Minulla oli mahdollisuus antaa palautetta aikuisille					
<b>16.</b> Antamalla palautteella oli vaikutusta					
<b>17.</b> Minulla oli mahdollisuus saada yhteys omaan sosiaalityöntekijääni					
<b>18.</b> Sain pitää yhteyttä minulla tärkeisiin ihmisiin (perheeseen ym.)					
<b><u>LOMAKKEEN ARVIOINTI</u></b>					
<b>19.</b> Oliko lomake mielestänne selkeä?					

<b>20.</b> Sisälsikö lomake mielestänne oleellisia asioita?					
<b>21.</b> Onko lomake mielestäsi hyvä tapa kerätä palautetta?					

**22. Mitä asioita haluaisit, että yksikössä parannettaisiin/kehittäisiin?**

---

---

---

---

**23. Tähän voit kirjata niitä asioita, joita haluaisit tulevan asiakaspalautekyselyn sisältävän.**

---

---

---

---

**KIITOS PALAUTTEESTASI, SE ON MEILLE TÄRKEÄ! 😊**




LIITE 2. Valmis asiakaspalautelomake

**EHOT OY:N LASTEN JA NUORTEN ASIAKASPALAUTELOMAKE**

*Haluamme kehittää Ehot Oy:n toimintaa sinun palautteesi avulla. On tärkeää, että vastaat jokaiseen kohtaan huolellisesti ja rehellisesti. Asiakaspalautelomakkeeseen voi vastata myös nimettömästi.*

Nimi: \_\_\_\_\_

**LAITA RASTI MIELESTÄSI SOPIVAMPAAN VASTAUSVAIHTOEHTOON**

	1 Täysin eri mieltä 	2 Jokseen- kin eri mieltä	3 Jokseen- kin sa- maa mieltä 	4 Täysin samaa mieltä	5 En osaa sanoa 
<b><u>HOITO JA KASVATUS</u></b>					
1. Sain aikuisilta tarpeeksi aikaa ja tukea					
2. Pystyin luottamaan aikuisiin					
3. Aikuiset pitivät mielipiteitäni tärkeinä					
4. Sain asioihini/ongelmiini tarvittavaa apua					
5. Olen oppinut uusia elämäntaitoja (esim. tunteiden hallintaa)					
6. Omaohjaajatyö oli onnistunutta					
7. Arki oli mielestäni sujuvaa					
8. Sain koulunkäyntiin tarvittavaa apua					

9. Pääsin tavoitteisiini jakson aikana					
10. Eho-jaksosta on ollut minulle hyötyä					
<b><u>TURVALLISUUS</u></b>					
11. Aikuiset kohtelivat minua tasa-arvoisesti					
12. Yksikössä olevat nuoret kohtelivat minua hyvin (esim. eivät kiusanneet tms.)					
13. Yksikössä oli turvallista olla					
<b><u>OSALLISUUS</u></b>					
14. Sain kertoa mielipiteeni aikuisille itseäni koskevissa asioissa					
15. Aikuiset kuuntelivat minua					
16. Minulla oli mahdollisuus vaikuttaa yksikössä tapahtuviin asioihin					
17. Minulla oli mahdollisuus antaa palautetta aikuisille					
18. Antamalla palautteella oli vaikutusta					
19. Minulla oli mahdollisuus saada					

yhteys omaan sosiaalityöntekijääni					
20. Sain pitää yhteyttä minulla tärkeisiin ihmisiin (perheeseen ym.)					

21. Millä tavalla suhtautuminen itseeni muuttui EHO-Jakson aikana vai muuttuiko mitenkään?

---

---

---

---

22. Miten näkemykseni oman tulevaisuuden suhteen muuttui EHO-Jakson aikana?

---

---

---

---

23. Mitä asioita haluaisit, että yksikössä parannettaisiin/kehitetäisiin? Vapaa kirjallinen palaute, risuja ja ruusuja.

---

---

---

---

---

**KIITOS PALAUTTEESTASI, SE ON MEILLE TÄRKEÄÄ!**







