

Digitaalinen tieto lastensuojelun asiakkaan tu- kena

Tarvekartoitus PHHYKYn digipalvelupolun kehittämiseksi

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK), Sosiaalipedagoginen aikuissosiaalihjaus

2021

Hannu Aropelto

Tiivistelmä

Tekijä Hannu Aropelto	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 28	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Digitaalinen tieto lastensuojelun asiakkaan tukena Tarvekartoitus PHHYKYn digipalvelupolun kehittämiseksi		
Tutkinto Sosionomi (AMK)		
Ohjaavan opettajan nimi, titteli ja organisaatio Marika Norta, lehtori, LAB-ammattikorkeakoulu		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Kaisa Hujanen, kehittäjäsosiaalityöntekijä, PHHYKY		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tukea PHHYKYn lastensuojelun digipalvelupolun kehitystyötä. Opinnäytetyön tavoitteena oli vähentää lastensuojelun ammattilaisten työssään kokemaa kuormitusta. Opinnäytetyön tuotos on tarvekartoitus digipalvelupolulla tarjottavasta tiedosta ja kartoitukseen perustuvaa, ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa polulla käytettäväksi.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto kerättiin episodihavainnoinnilla ja puolistrukturoiduilla haastatteluilla sekä keräämällä internetin keskustelupalstalta anonymisti esitettyjä lastensuojelua koskevia kysymyksiä. Laadullinen aineisto kvantifioitiin. Kvantifioidun aineiston perusteella tuotettiin kirjallisessa muodossa olevaa helppolukuista materiaalia.</p> <p>Jatkokehittämisenä voidaan kohdentaa aineiston keräämistä tarkemmin ja pohtia digitaalisen aineiston saatavuutta asiakkaan näkökulmasta. Lastensuojelua käsittelevä tieto tulee olla saatavilla helposti ja sen on oltava ajantasaista ja ymmärrettävää.</p>		
Asiasanat lastensuojelu, digipalvelupolku, tiedon saavutettavuus		

Abstract

Author Aropelto, Hannu	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 28	
Title of Publication Digital information supporting child welfare customers Needs assessment to develop PHHYKY's digital service path		
Name of Degree Batchelor of Social Services		
Name, title and organization of the supervising teacher Marika Norta, lecturer, LAB University of Applied Sciences		
Name, title and organization of the client Kaisa Hujanen, developmental social worker, PHHYKY		
Abstract <p>The purpose of this thesis is to support the development of PHHYKY's digital child welfare services. The goal is to ease the stress that child welfare professionals experience at work. The product of this thesis is an assessment of the most important information that child welfare customers need and written, understandable and relevant material based on the assessment to be used in digital services.</p> <p>The material used in this thesis was gathered by observing and interviewing child welfare professionals, and by gathering anonymous questions regarding child welfare posted on an internet forum. The qualitative material was quantified. Based on quantified material written material was produced according to plain language standards.</p> <p>For further development the gathering of material could be more targeted. The availability of information in customer's point of view should be pondered. Digital information must be accessible, accurate, relevant and understandable.</p>		
Keywords child welfare, accessibility of data		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	PHHYKY hyvinvoinnin tuottajana.....	2
2.1	PHHYKYn organisaatio	2
2.2	PHHYKYn lastensuojelun asiakkaat	2
2.3	Päijät-Soten digitaaliset sosiaalipalvelut	3
3	Opinnäytetyön tarve ja tarkoitus.....	5
3.1	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos	5
4	Tietoperusta.....	6
4.1	Lastensuojelun sijaishuolto ja sijoitus.....	6
4.1.1	Avohuollon sijoitus	6
4.1.2	Kiireellinen sijoitus	6
4.1.3	Huostaanotto	7
4.1.4	Jälkihuolto	7
4.2	Lastensuojelun asiakkuudessa koettu osallisuus	7
4.3	Viranomaisen neuvontavelvollisuus	9
4.4	Tiedon saavutettavuus.....	9
5	Menetelmävalinnat ja perustelut niiden käytölle	11
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	11
5.2	Vapaa havainnointi	11
5.3	Systemaattinen episodihavainnointi	12
5.4	Teemahaastattelu	12
5.5	Teemoitus.....	13
5.6	Kvantifointi	14
5.7	Tiedonkeruu internetistä	14
6	Opinnäytetyön eteneminen	16
6.1	Ideointi- ja aloitusvaihe	16
6.2	Suunnittelu ja valmistelu	16
6.3	Tiedon kerääminen	18
6.4	Aineiston analysointi	20
6.4.1	Tiedon muokkaaminen	20
7	Opinnäytetyön tuotos.....	22
8	Pohdinta	25
8.1	Oma arviointi suhteessa tarkoitukseen ja tavoitteeseen.....	25
8.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi ja itsereflektointi	25

8.3 Parannus- ja muutosehdotukset	26
Lähteet	29

Liitteet

Liite 1. Asiasanat selityksineen

1 Johdanto

Vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla tai muilla henkilöillä, joille vastuu huollosta on annettu (Lastensuojelulaki 417/2007 2 §). Vuoden 2020 lopussa maassamme oli 16 468 alle 18-vuotiasta lasta, joiden kasvun ja kehityksen turvaamiseksi heidät oli jouduttu sijoittamaan kodin ulkopuoliseen huolenpitoon. Näistä kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista 13 627:lla vanhemmat tai huoltajat olivat erilaisten syiden vuoksi siinä määrin kykenemättömiä huolehtimaan lastensa hyvinvoinnista, että yhteiskunta oli lasten kasvun ja kehityksen suojaamiseksi joutunut asettamaan lapset sijaishuoltoon ja siten rajaamaan vanhempien oikeutta päättää lastensa asioista. (THL 2021a, 32.)

Valtaosa lastensuojelutyöstä tehdään maassamme avohuoltona, eli yhteistyössä ja -ymmärryksessä lasten huoltajien ja lasten kanssa. Avohuollolla tuetaan perheen ja vanhempien toimintaa esimerkiksi tehostetulla perhetyöllä, perhekuntoutuksella tai terapialla. Vastuu lapsen kasvatuksesta ja elatuksesta on avohuollossa edelleen lapsen huoltajilla, ja he voivat kieltäytyä vastaanottamasta avohuollon tukitoimia. (THL 2021a, 15, THL 2021b.)

Päijät-Hämeen Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2022 toteaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kuormituksen olevan vakava ongelma. Kuormituksen taustatekijöiksi nimetään muun muassa työn organisointiin ja työoloihin liittyvät vaikeudet. (PHHYKY 2018, 14)

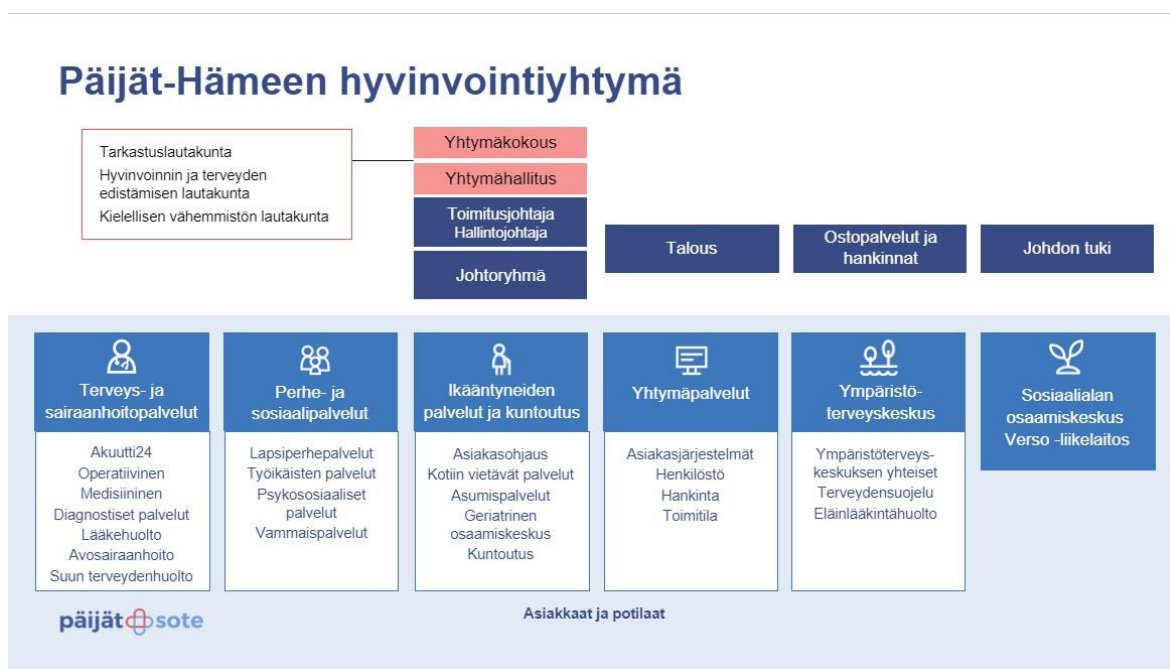
Avohuollon tukitoimien ollessa riittämättömiä tai äkillisen, lasten hyvinvointia vaarantavan tapahtuman vuoksi joudutaan lapsi ottamaan huostaan tai sijoittamaan kiireellisesti. Nämä toimet ovat hyvin rajuja, koska niillä puututaan lasten ja heidän vanhempiensa perusoikeuksiin, kuten oikeuteen määrätä lapsensa kasvatuksesta (THL 2021c). Tehdyt päätökset toimitetaan määrämuotoisina asianosaisille, mutta lastensuojelun avo- ja sijaishuollon alueella tekemäni harjoittelun yhteydessä kenttätöitä tekevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ilmaisivat useasti, että huoltajilla ja nuorilla oli vaikeuksia saada ymmärrettävää, selkeää tietoa asioista. Lastensuojelun toimet usein kajoavat perheen arkeen ja äkillisinä ne voivat olla kriisiyttäviä. Kriisitilanteessa olevalle tiedon omaksuminen saattaa olla haasteellista ja sen etsiminen jopa mahdotonta. Ajankohtaisen, ajantasaisen ja ymmärrettävän tiedon saattaminen erityisesti lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon asiakkuudessa olevien saataville vahvistaa heidän osallisuuttaan, tukee heidän osallistumistaan ja vähentää lastensuojelun kenttätöitä tekevien kuormitusta.

2 PHHYKY hyvinvoinnin tuottajana

2.1 PHHYKYn organisaatio

PHHYKY eli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä (myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä) on hyvinvointipalveluja tuottava yhtymä, jonka jäseniä ovat Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiriin kuuluvat Päijät-Hämeen maakunnan kunnat sekä Uudenmaan maakuntaan kuuluvat Pukkila ja Myrskylä (PHHYKY 2020). Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiri kuuluu Helsingin yliopistollisen sairaalan erityisvastuualueeseen (Valtioneuvoston asetus erityistason sairaanhoidon erityisvastuualueista 156/2017).

PHHYKYn toiminta on jaettu kuuteen tulosalueeseen. Organisaatiossa lastensuojelun palvelut sijoittuvat Perhe- ja sosiaalipalvelut -tulosalueeseen kuuluvan Lapsiperhepalvelut -tulosyksikköön. Kuvassa 1 on esitetty PHHYKYn organisaatio.



Kuva 1. PHHYKYn organisaatio (PHHYKY 2021a).

2.2 PHHYKYn lastensuojelun asiakkaat

Vuonna 2020 Päijät-Hämeen maakunnassa 0–17 -vuotiaista lapsista oli huostaanotettuina 571, mikä on 1,6 % koko ikäryhmästä. Tilastot on kerätty maakunnittain, joten PHHYKY:n toiminta-alueen todelliset luvut ovat maakunnan tilastoa suuremmat johtuen kahdesta maakunnan ulkopuolisesta Uudenmaan maakuntaan kuuluvasta kunnasta, Myrskylästä ja Pukkilasta, sekä vielä vuonna 2020 Kymenlaakson maakuntaan kuuluneesta Iitin kunnasta. Taulukossa 1 on esitetty vuonna 2020 sijoitettuna ja huostaan otettuna olleet Päijät-

Hämeen sairaanhoitopiiriin 0–17 -vuotiaat lapset sekä vertailulukuina prosentuaaliset osuudet koko maan kyseisen ikäluokan sijoitetuista ja huostaan otetuista. (THL 2021a, 32-34.) Taulukosta voidaan nähdä, että Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirissä lapsia oli sijoitettuina ja huostaan otettuina suhteessa hieman suurempi määrä koko maahan verrattuna.

Alue	Sijoitettuna	Sijoitettuna prosenttia	Huostassa	Huostassa prosenttia
Päijät-Häme	702	2,0	571	1,6
Myrskylä	9	2,0	9	2,0
Pukkila	6	1,7	0	-
Iitti	22	1,9	12	1,1
Koko maa		1,6		1,3

Taulukko 1. Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirissä sijoitettuna ja huostassa olleet 0–17 -vuotiaat vuonna 2020 viimeisimmän sijoitustiedon mukaan (THL 2021a).

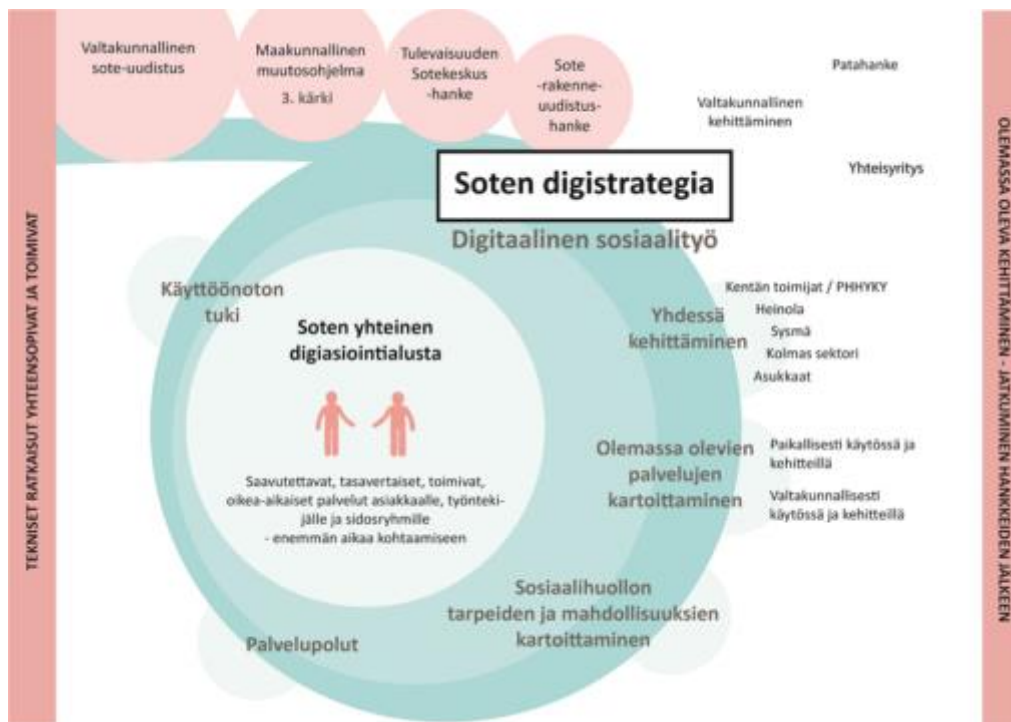
2.3 Päijät-Soten digitaaliset sosiaalipalvelut

Päijät-Sote on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) asiakasviestinnässä ja digitaalisissa palveluissa käyttämä nimi, joka toimii yhteisenä nimenä ja osoitteena kaikille yhtymän tarjoamille sosiaali- ja terveystalviketuille. Palvelut siirretään vaiheittain Päijät-Sote-nimen alle, ja PHHYKY -nimeä käytetään rinnalla muutospaiheen ajan. (Päijät-Sote 2021a.)

Päijät-Soten digipalvelujen kehitys on osa vuonna 2020 alkanutta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän muutosohjelmaa. Kehitystyön tavoitteina on laajemman digitaalipalveluvalikoiman lisäksi muun muassa asiointin monikanavaisuuden lisääminen. (PHHYKY 2021b.) Päijät-Soten digistrategian ytimessä (kuva 2) on saavutettavat, tasavertaiset, toimivat, oikea-aikaiset palvelut asiakkaille.

Osana digipalveluja on lastensuojelun digipalvelupolun kehittäminen. Palvelu tarjoaa asiakkaalle suojatun viestintäkanavan hänen palveluistaan vastaavien työntekijöiden suuntaan sekä tietoa hänelle myönnettyistä palveluista. Palvelupolun käyttäminen on asiakkaalle vapaaehtoista ja vaatii vahvan tunnistautumisen. Palvelun piiriin pääsemisen ehdoksi on asetettu asiakkuus lastensuojelun avo-, sijais- tai jälkihuollossa, eli esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin käynnistyminen ei vielä tuota asiakkaalle pääsyä palveluun. Opinnäytetyön

aloitushetkellä palvelupolku sisälsi lähinnä lastensuojelun avohuollon asiakkaille suunnattua tietoa.



Kuva 2. Päijät-Soten digistrategia (Päijät-Sote 2021b).

3 Opinnäytetyön tarve ja tarkoitus

3.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tuotos

Opinnäytetyön tarkoituksena on tukea Päijät-Soten lastensuojelun digipalvelupolun kehitystyötä. Päijät-Soten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat ovat ilmaisseet kokevansa lastensuojelun sijais- ja jälkihuoltoa käsittelevän materiaalin lisäämisen digipalvelupolkuun kiireelliseksi. Kehitystyötä tekee organisaation työntekijöistä koostuva työryhmä oman työnsä ohella.

Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa lastensuojelun työntekijöiden työssään kokemaa kuormitusta vähentämällä heille puhelimitse ja sähköpostitse esitettyjä kysymyksiä. Helpoimmin kysymyksiin vastaaminen keskeyttää muun työn ja siten voi olla stressitekijä. Tarjoamalla saavutettavaa tietoa internetin välityksellä voidaan vähentää suoraan työntekijöille esitettyjä kysymyksiä.

Opinnäytetyön tuotos on tarvekartoitus digitaalisella palvelupolulla tarjottavasta tiedosta ja kartoitukseen perustuvaa, ymmärrettävään muotoon saatettua ajankohtaista, ajantasaista ja tarpeellista lastensuojelun sijais- ja jälkihuoltoa käsittelevää materiaalia palveluun lisättäväksi.

4 Tietoperusta

4.1 Lastensuojelun sijaishuolto ja sijoitus

4.1.1 Avohuollon sijoitus

Avohuollon sijoitus on tukitoimi, jota voidaan käyttää lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön ollessa väliaikaisesti kykenemätön huolehtimaan lapsesta. Sijoituksen edellytyksenä on, että lapsen huoltajat tai huoltaja, jonka luona lapsi asuu, suostuvat sijoitukseen. (Lastensuojelulaki 417/2007 37 §.)

Avohuollon sijoituksen aikana vastuu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta pysyy vanhemmilla tai lapsen huollosta muuten vastuussa olevalla. Pääsääntöisesti lapsi pyritään sijoittamaan yhdessä hänen vanhempiensa tai huoltajiensa kanssa, mutta mikäli se ei onnistu tai sen katsotaan olevan epäsuotuisaa tai epätarkoituksenmukaista, voidaan lapsi sijoittaa lyhytaikaisesti avohuollon tukitoimena myös yksin; tällöin toimella on oltava yksin sijoitettavan 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Sijoitus tehdään pääsääntöisesti asiakassuunnitelman mukaisesti, mutta sijoitus voidaan tehdä myös kiireellisenä. (Lastensuojelulaki 417/2007 37b §, THL 2021a.)

4.1.2 Kiireellinen sijoitus

Kiireellisellä sijoituksella suojataan välittömässä vaarassa olevaa lasta. Päätöksen kiireellisestä sijoittamisesta tekee virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä, jonka päätöksellä lapsi asetetaan enintään 30 vuorokaudeksi sijaishuoltoon. Kiireellistä sijoitusta voidaan joissain tapauksissa jatkaa 30 lisävuorokaudella. Mikäli lapsen huostaanotosta ei sijoituksen aikana tehdä päätöstä tai hakemusta, raukeaa kiireellinen sijoitus määräajan kuluttua. Kiireellinen sijoitus tulee myös päättää välittömästi, mikäli sille ei enää ole perusteita. (Lastensuojelulaki 417/2007 8. luku).

Kiireellisessä sijoituksessa rajoitetaan vanhempien oikeutta päättää lapsensa huolenpidosta ja kasvatuksesta. Heille jää rajoitettu päätäntävalta koskien esimerkiksi lapsen kansalaisuutta, uskontoa ja nimeä. Sijaishuollossa olevaan lapseen voidaan kohdistaa rajoitustoimia, esimerkiksi yhteydenpito- ja liikkumisrajoituksia, joiden vaikutus ulottuu myös vanhempiin. Vastuu lapsen elatuksesta säilyy aina vanhemmilla. (THL 2021b.)

4.1.3 Huostaanotto

Huostaanotto on lapsen asettamista sijaishuoltoon pitkäaikaisesti. Usein huostaanottoa edeltää pitkä lastensuojelun avohuollon asiakkuus. Huostaanotto voidaan tehdä vastoin vanhempien tai muiden huoltajien ja lapsen tahtoa, jolloin huostaanotosta päättää hallinto-oikeus. Tällöin kiireellisesti sijoitetun lapsen sijoitus jatkuu huolimatta laissa säädetystä kiireellisen sijoituksen enimmäiskestosta aina hallinto-oikeuden päätökseen saakka. Huoltajia ja lasta on kuitenkin aina huostaanottoa valmisteltaessa kuultava, ja sijaishoitopaikkaa valittaessa on heidän mielipiteensä otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon. (Lastensuojelulaki 417/2007 39 §, 9. luku.)

Huostaanotetun lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevat oikeudet, vastuut ja velvollisuudet ovat kuten edellisessä alaluvussa esitetty kiireellisesti sijoitetun lapsen tapauksessa.

4.1.4 Jälkihuolto

Sijaishuollon tai avohuollon sijoituksen päättyminen ei aina tarkoita, että lapsen, nuoren tai hänen perheensä oikeus lastensuojelun palveluihin päättyy. Sijaishuollossa olleet ja yli kuusi kuukautta avohuollon sijoituksessa yksin olleet lapset tai nuoret sekä heidän vanhempansa tai muut huoltajat ovat oikeutettuja saamaan erityisiä lastensuojelulaissa mainittuja palveluja, vaikka lastensuojelun asiakkuus päättyisi. Laissa määrätty erityinen oikeus palveluihin päättyy vasta, kun lapsen sijoituksen jälkeen päättyneestä lastensuojelun asiakkuudesta on kulunut viisi vuotta tai nuori täyttää 25 vuotta. (Lastensuojelulaki 417/2007 12. luku.)

Jälkihuolto perustuu aina asiakassuunnitelmaan ja suostumukseen. Vaikka jälkihuollosta kieltäytyisi, oikeus siihen säilyy. Sijaishuollon aikana kertyneet erityiset itsenäistymisvarat on aina luovutettava lapselle tai nuorelle jälkihuollon päättyessä (Lastensuojelulaki 77 §).

4.2 Lastensuojelun asiakkuudessa koettu osallisuus

Osallisuus on käsitteenä moninainen, kuten sen määrittelykin. Se voidaan määritellä kuulumisen tunteeksi ja tunteeksi siitä, että on mahdollisuus ja kyky vaikuttaa asioihin, jotka koskevat itseä ja sitä ympäristöä, jossa toimii (Sihvo ym. 2018,10). Osallisuudella on tunnetusti vaikutus koettuun hyvinvointiin. Vaikuttaminen edellyttää tietoa vallitsevasta tilanteesta, vaihtoehdoista ja toimista, miten tilanteeseen voi vaikuttaa. Päätösten tekemiseen tarvitaan myös syvempää ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia tai jopa kerrannaisvaikutuksia päätöksellä on.

Lastensuojelun sijaishuoltoon liittyvät toimet rajoittavat lasten ja heidän vanhempiensa tai huoltajiensa oikeutta päättää omista tai lastensa asioista. Päättäjämahdollisuuden rajaamisen ja osittain täydellisen poistamisen lisäksi heidän mahdollisuuttaan vaikuttaa asioihin vähennetään myös; heidän näkemyksensä otetaan usein huomioon vain mahdollisuuksien mukaan, mikä saattaa tarkoittaa, että heidän näkemyksensä ovat merkityksellisiä vain, jos ne ovat yhteneväisiä viranomaisten näkemysten kanssa tai eivät ole suuressa ristiriidassa niiden kanssa (vrt. esim. Lastensuojelulaki 417/2007 42 §).

Maija Kiljander on pohtinut Pro gradu -tutkielmassaan ”Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana” asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen merkitystä vanhempien kokemaan osallisuuteen lastensuojelun sijaishuollon aikana. Hän painottaa vuorovaikutuksen ja tiedon antamisen merkitystä sinänsä, mutta myös tapaa, millä tieto annetaan. Kiljanderin mukaan kunnioittava vuorovaikutustapa ja oikeanlainen sanaton viestintä luovat toimivan vuorovaikutussuhteen. Toimivan vuorovaikutussuhteen osallistava ja osallistumista tukeva vaikutus luo pohjan vaikuttavalle yhteistyölle sijaishuollon aikana. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62386> (Kiljander 2106, 8-15). Paitsi ilmeet ja eleet, on sanatonta viestintää myös tapa, jolla toisen osapuolen viesteihin reagoidaan. Kunnioittavaan vuorovaikutukseen kuuluu kohtuullisessa ajassa viesteihin reagointi.

Lapsen oikeus saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin on kirjattu perustuslain (731/1999) 6 §:ään. Lapsen ja hänen huoltajansa oikeudesta saada tietää lasta koskevista asioista säädetään lisäksi muun muassa lastensuojelulain (417/2007) 5 §:ssä ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista käsittelevän lain (812//2000) 5 §:ssä. Tieto-osallisuuden merkitys lastensuojelun kehittämisessä on kirjattu myös STM:n ja Kuntaliiton Lastensuojelun laatusuosituksen (Malja ym. 2019, 18).

Tietoa lastensuojelun sijais- ja jälkihuollosta on saatavilla verkosta. Ajantasaiset säädökset ovat kaikkien saatavilla finlex.fi -palvelussa. Yleisluonteisempaa tietoa on saatavilla esimerkiksi THL:n verkkosivuilta thl.fi. Lisäksi monien palvelun tuottajien ja tarjoajien verkkosivut ja painetut esitteet tarjoavat tietoa. Usein eri tietolähteet antavat ristiriitaista tietoa. Esimerkiksi PHHYKY kertoo verkkosivullaan, että avohuollon sijoitus on sijaishuoltoa, mitä se lastensuojelulain ja THL:n sivujen mukaan ei tuki ole (PHHYKY 2021c, THL 2021d, Lastensuojelulaki 417/2007 49 §). Eri palvelujen järjestäjillä on erilaisia toimintatapoja ja -muotoja esimerkiksi sijaishuoltopaikkojen suhteen, joten kaikki internetistä löydetty tieto ei ole sovellettavissa yksittäisiin tapauksiin.

Huostaanotto voi olla kriisi ja aiheuttaa paljon epätietoisuutta ja kysymyksiä. Tiedon saanti vaatii aktiivisuutta sekä voimavaroja (Karjalainen 2019, 52,37). Kriisinomaisessa tilanteessa kyky ymmärtää ja jäsentää tietoa saattaa olla heikentynyt, jolloin tarjottavan tiedon

on oltava helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä. Sen on myös oltava toimintaympäristöön sovitettua. Vaikka lasten ja nuorten sekä vanhempien tai muiden huoltajien vaikuttamisen mahdollisuudet lastensuojelun sijaishuoltoa koskeissa asioissa ovat rajoitettuja, mahdollisuus siihen on kuitenkin laeillakin vahvistettu ja myös rajallisen vaikuttamismahdollisuuden toteutumista on tuettava vähintäänkin kertomalla, miten heidän mielipiteensä vaikuttaa, miten he sen voivat ilmaista, ja miten he voivat valittaa viranomaisen tekemistä päätöksistä.

4.3 Viranomaisen neuvontavelvollisuus

Viranomaisen ehdoton velvollisuus on neuvoa asiakkaitaan ja vastattava kysymyksiin, tai mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on hänen ohjattava asiakas oikealle viranomaiselle (Hallintolaki 434/2003 8 §).

Viranomaisen neuvontavelvollisuutta ei voida oikeuskanslerin ratkaisun mukaan väistää vetoamalla aiemmin jo annettuun tietoon (OKV/172/2012). Näin tiedon asettamisella saatavaksi julkaisemalla se internetissä ja antamalla pääsy siihen ei poista viranomaisen velvollisuutta vastata kysymyksiin esimerkiksi siksi, että viranomaisen on jo aiemmin vastannut kysymykseen tai viranomaisen on saattanut tiedon asiakkaan saataville vaikkapa digitaalisessa muodossa.

4.4 Tiedon saavutettavuus

Tiedon saavutettavuus digitaalisessa ympäristössä tarkoittaa, että tieto on ihmisten käytävissä helposti riippumatta erilaisista mahdollisuuksista, keinoista tai kyvyistä tiedon äärelle pääsemiseksi tai sen ymmärtämiseksi. Digitaalisen tiedon saavutettavuus muodostuu teknisten toteutusten päälle rakennetuista helpokäyttöisistä sovelluksista, joiden tarjoama tieto on selkeää ja ymmärrettävää. (AVI 2021.)

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. (Hallintolaki 434/2003, 9 §.)

Lastensuojelu on viranomaistoimintaa, jota ohjaa lait ja säädökset. Hallintolain (434/2003) 9 § edellyttää, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 5 § edellyttää, että asiakkaalle on annettava tietoa siten, että se on riittävästi hänen ymmärrettävissään

Asiallisen kielen käyttö voidaan ymmärtää monella tavalla. Se voi merkitä sisällön asiapiitoisuutta, mutta se voi merkitä myös tilanteeseen ja viestinnän vastaanottajan tilanteeseen sopivaa kieltä. Selkeä kieli on ymmärrettävää, koska se ei käytä sanastoa, joka saattaa olla

vaikeaa tai tuntematonta vastaanottajalle, esimerkiksi laki- tai ammattitermistöä. Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli ottaa huomioon vastaanottajan ja hänen tilanteensa, on ytimekästä ja auttaa löytämään oleelliset asiat sekä johtaa uuteen, ei esittele sitä (Tiililä 2015).

5 Menetelmävalinnat ja perustelut niiden käytölle

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö rakentuu tietoperustalle, jo olemassa olevalle tutkimustiedolle, jonka pohjalle tekijä omia tietojaan ja taitojaan käyttämällä ja niitä testaamalla rakentaa kokemusperäistä tietoa. (Airaksinen.)

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu toimiminen vuorovaikutuksessa muiden toimijoiden kanssa ja toiminnan tulee johtaa konkreettiseen, käytettävään tuotokseen, joka tuo hyötyä tilaajaorganisaatiolle esimerkiksi luomalla uutta tai parantamalla jotain jo olemassa olevaa. Opinnäytetyöhön kuuluu tuotoksen lisäksi opinnäytetyön raportti, jossa opinnäytetyön tekijä esittelee käytetyn tietoperustan, työssä käytetyt menetelmät ja perustelut niiden valinnalle sekä itse opinnäytetyön etenemisen. Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetöihin kuuluu myös pohdinta opinnäytetyön prosessista, tavoitteiden täyttymisestä sekä muutos- ja parannusehdotukset. (Salonen 2013, 25).

5.2 Vapaa havainnointi

Havainnointi on tietoista tarkkailua eikä vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä (Uusitalo 1995, 89 Vilkan 2006, 33 mukaan). Vapaa havainnointi on osallistuvaa havainnointia, jossa havainnoija tyypillisesti osallistuu kohteen toimintaan. Jos kohteesta ei ennakkoon tiedetä kovinkaan paljoa, voidaan havainnoinnin avulla muodostaa parempi ymmärrys kohteen toiminnasta. Vapaa havainnointi tuottaa suuria määriä tietoa, jonka merkittävyyttä tutkimuksen suhteen ei aina voida havainnointihetkellä arvioida. Menetelmänä vapaa havainnointi soveltuu lähinnä laadulliseen tutkimukseen, ja erityisesti sosiaalisten vuorovaikutusten tutkimiseen. (Vilka 2006, 39.)

Vapaan havainnoinnin käyttö tässä opinnäytetyössä perustuu koettuun tarpeeseen ymmärtää työyhteisön ja sen jäsenten persoonallista toimintaa. Tarkoituksena oli varmentaa teemahaastattelulla saatuja tietoja. Haastattelijan kokemattomuus teemahaastattelumenetelmässä yhdistettynä heikkoon haastateltavien tuntemukseen katsottiin voivan johtaa kerätyn tiedon vääristymiseen väärin tulkintojen kautta. Muodostamalla parempi ymmärrys toimintayhteisöstä ja sen jäsenistä luodaan parempi lähtökohta teemahaastatteluaineiston analysoinnille. Vertaamalla haastattelulla saatuja vastauksia haastateltavan toimintaa koskeviin, työn ohessa tehtäviin havaintoihin, voidaan haastatteluvastaukset varmistaa, validoida. Haastattelulla pyrittiin selvittämään, mitkä aiheet eniten asiakkaita askarruttavat ja mitkä työntekijää eniten kuormittavat. Vastauksissa saattoi painottua työntekijän kokemus siitä, mitkä kysymykset *kuormittavat eniten*. Näin esimerkiksi kysymykset, joihin työntekijä ei

osaa vastata, tai joihin vastaamiseksi hän näkee erityistä vaivaa, saattoivat haastattelussa nousta *eniten kysytyiksi*. Koettu kuormitus puolestaan vaihtelee riippuen muun muassa henkilön vireystilasta, luonteesta, aiheeseen liittyvästä osaamisesta ja vastauksen etsimiseen tarvittavan tietotaidon määrästä.

5.3 Systemaattinen episodihavainnointi

Systemaattinen havainnointi perustuu ennalta määriteltyihin asioihin, joihin havainnoija erityisesti kiinnittää huomioita havainnointiympäristössä. Kun määrittelyssä on huomioitu sekä se, miten havainnoitava tapahtuma yleensä etenee, ja se, mikä tutkimuksessa erityisesti kiinnostaa, voidaan havainnointi suunnitella siten, että vain tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat tulevat kirjatuksi muistiin. Näin menetelmä soveltuu myös määrälliseen tutkimukseen. Kun systemaattista havainnointia tehdään etukäteen määritellyissä tapahtumissa, voidaan havainnointimenetelmää kutsua episodihavainnoinniksi. (Taik 2021a.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vähentää lastensuojelun ammattilaisten kokemaa kuormitusta, joka osaltaan juontaa toistuviin, samantapaisiin kysymyksiin vastaamisesta puhelimitse, sähköpostitse tai muutoin suorassa asiakaskontaktissa. Havainnointi suunniteltiin tehtäväksi lastensuojelun ammattilaisten parissa tehtävän harjoittelun ja työn ohessa. Tavoitteen ja havainnointiympäristön perusteella voidaan luoda mallit tyypillisistä asiakkaan esittämän kysymyksen laukaisemista toimintamalleista. Näiden toimintamallien käynnistyminen puolestaan laukaisee kirjattavien havaintojen tekemisen. Havainnoinnin tarkoitus tässä opinnäytetyössä oli saada käsitys siitä, mitä kysymyksiä ammattilaisilta kysytään sekä siitä, kuinka usein ammattilainen vastaa asiakkaiden kysymyksiin työpäivän aikana tai keskeyttää muun työn kysymyksen johdosta, esimerkiksi keskustellakseen asiasta kollegan kanssa.

5.4 Teemahaastattelu

Haastattelu on paljon käytetty tiedonkeruumenetelmä. Sen vuorovaikutuksellisuus antaa haastattelijalle mahdollisuuden ohjata haastattelutilannetta tulkitsemalla esimerkiksi haastateltavan ilmeitä, eleitä, äänenpainoja ja yleistä ilmapiiriä. Tutkimuskysymykset voidaan esittää otollisina hetkinä, ja haastattelijalla on mahdollisuus ohjata haastattelua tilanteen mukaan. Toisaalta avoimissa tai vain hieman strukturoiduissa haastatteluissa on mahdollisuus tulkintavirheisiin sekä haastattelijan, että haastateltavan osalta. Kysymys tai vastaus voidaan ymmärtää väärin tai haastattelija tulkitsee haastateltavan ei-sanallista viestintää väärin, joka puolestaan voi johtaa virheelliseen tulkintaan haastateltavan antamasta vastauksesta. (Hirsjärvi & Hurme, 34–35)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu tutkimushaastattelumenetelmä, jolle on tyypillistä se, että se toisaalta ei tukeudu valmiisiin kysymyksiin, mutta toisaalta käsittelee aiheita, jotka on etukäteen suunniteltu. Menetelmässä pyritään saamaan vastauksia samankaltaisiin kysymyksiin, mutta haastateltaville ei välttämättä esitetä samoja kysymyksiä. Myöskään vastauksia ei ennakoida. Menetelmä soveltuu siten hyvin laadullisiin tutkimuksiin, kun voidaan olettaa, että tutkimuksen kannalta merkitykselliset haastateltavien kokemukset ja näkemykset ovat haastattelun kautta saatavissa siten, että kerättyä aineistoa voidaan analysoida esimerkiksi teemoittelulla ja tyypittelyllä. (Hirsjärvi & Hurme, 47)

Teemahaastattelun luonteesta johtuen haastattelijan taito ohjata haastattelua näkyy merkittävänä. Käyttämällä reflektiivisyyttä haastattelutilanteessa haastattelija voi esittää tutkimuksen kannalta merkityksellisimmät kysymykset hetkinä, jotka hän tuntee otollisimmiksi. Haastattelijan kielellistä lahjakkuutta ei myöskään tule aliarvioida, koska hänen on pystyttävä esittämään teeman mukaiset kysymykset siten, että sanavalinnoista, lauserakenteesta tai esimerkiksi ammattislangista tai murteesta huolimatta haastateltavat ymmärtävät kysymyksen samoin. (Hirsjärvi & Hurme 48–49, 53)

Teemahaastattelumenetelmä valittiin yhdeksi tiedonkeruumenetelmäksi, koska tähän opinnäytetyöhön kuuluu tarvekartoitus, jolla haetaan ymmärrystä rajatusta aiheesta; lastensuojelun sijaishuollon ja sijoituksen asiakkaiden erityisesti kokemasta tiedon tarpeesta. Kohderyhmä on työyhteisö, jossa opinnäytetyön tekijä oli harjoittelijana ja myöhemmin sijaisena. Haastattelun tarkoitus ja kohderyhmä huomioiden teemahaastattelu voidaan katsoa hyvin soveltuvaksi menetelmäksi (Saaranen-Kauppinen ym. 2012, 55). Menetelmä mahdollistaa haastattelun tekemisen työaikana soveliaissa hetkissä, ja haastattelut voidaan myös tarvittaessa keskeyttää ja jatkaa myöhemmin.

5.5 Teemoitus

Analysoitavan materiaalin koostuessa kirjallisesta, mukaan lukien kirjalliseen muotoon tallennetusta sanallisesta aineistosta, joka kuvaa henkilöiden kokemusta tai näkemystä tutkitavasta aiheesta, on aineisto luonteeltaan tyypillisesti laadullista. Laadullisen aineiston analysointiin voidaan käyttää teemoittelua, jota voidaan kuvata vaikkapa ”aineistossa esiintyvien toistuvien aiheiden (teemojen) tunnistamiseen, analysointiin ja raportointiin käytettävä metodi” (Braun ja Clarke 2006, Lochmiller 2021 mukaan)

Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset vaihtelevat sanavalinnoiltaan ja haastateltavan ilmauksiltaan. Jotta kerätyn aineiston perusteella saataisiin ymmärrys yhteisistä tekijöistä ja ilmiöistä vastausten takana, on aineistosta etsittävä yhteisiä teemoja; vaihtelevien ilmausten ja sanavalintojen takana olevia yhteisiä ilmiöitä ja tunnettuja tekijöitä. Tässä

opinnäytetyössä pyrittiin saamaan ymmärrys siitä, mitkä asiat lastensuojelun asiakkuudessa olevia eniten pohdituttaa ja mihin kysymyksiin he tyypillisesti kaipaavat vastauksia. Taustamateriaaliin tutustumisen perusteella määriteltiin johtavaksi teemaksi lastensuojelun prosessi. Haastatteluaineistosta etsittiin sitten prosessin eri osiin sopivia ilmauksia.

5.6 Kvantifiointi

Kirjallisessa muodossa olevan aineiston laadullinen analysointi etsii aineistosta sen taustalla olevia merkityksiä ja ilmiöitä. Päämääränä ei ole tietää, kuinka paljon, vaan enemmänkin mitä, miksi ja miten. Laadullisen analyysin ohessa voidaan kuitenkin myös käyttää määrällistä analyysiä. Kvantifioinnilla laadulliseen analyysiin lisätään määrällisyyttä. Sen lisäksi, että analysoidaan esimerkiksi mitä aineisto kertoo, analysoidaan kuinka usein tai kuinka tiheästi tuo jokin tietty 'mitä' esiintyy. Kvalitatiivisen aineiston kvantifiointi perustuu analysoijan tulkintoihin, ja on siksi altis vääristymiselle. Kvantifiointin käyttöä on siksi harkittava tarkkaan, eikä laadullisen aineiston analyysiä voida esittää numeerisesti samoin perustein kuin määrällisen aineiston. Kvantifiointi on käyttökelpoinen esimerkiksi silloin, kun analysoija haluaa varmistaa aineiston analysoinnin myötä hänelle muodostuneita käsityksiä aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 98.)

Opinnäytetyön toteutukselle osoitettu viiden opintopisteen määrä rajasi osaltaan opinnäytetyön laajuutta. Siksi kerätystä aineistosta oli etsittävä siinä eniten esiintyvät aiheet: asiakkaiden useimmiten esittämät kysymykset. Näiden aiheiden löytämiseksi käytettiin teemoitetun aineiston kvantifiointia.

5.7 Tiedonkeruu internetistä

Internetin tarjoama helppo pääsy valtavaan tietomassaan vaatii tiedon hakijalta hakukoneiden toiminnan tuntemista ja tarkkaa hakusanojen ja -lausekkeiden määrittelyä, jottei hakijalle merkityksellinen tieto katoa lukuisien hakukoneen löytämien osumien sekaan (Popkoff 2021). Hakua voi rajata kohdistamalla se esimerkiksi vain tietyn sosiaalisen median julkiseen aineistoon ja käyttämällä palvelun omaa hakua. Käytettävän haun toimintaan on ensin tutustuttava joko dokumentaatioon tutustumalla tai, jos dokumentaatiota ei ole saatavilla, testaamalla haun toimintaa erilaisilla hauilla (Tietoarkisto 2021).

Pääasiassa yhteen työyhteisöön kohdistuneella havainnoinnilla ja haastatteluilla kerätty aineisto kertoo parhaimmillaan kuvaavasti työyhteisön tilanteesta ja yhteisössä esiintyvistä ilmiöistä, mutta se saattaa jäädä näkökulmaltaan kapeaksi. Lisäämällä aineistoon työyhteisön ja jopa koko ammattikunnan ulkopuolista, mutta samaan teemaan kuuluvaa aineistoa, voidaan laajentaa aineiston tarjoamaa näkökulmaa. Internetin julkiset keskustelupalstat

pursuavat materiaalia. Kohdistamalla haku yhteen suosittuun palveluun ja määrittelemällä käytettävä hakusana palvelun hakukoneen toiminta huomioiden tarpeeksi tarkasti, voidaan laajasta materiaalista saada tietomäärältään rajattu ja siten helposti käsiteltävä, mutta silti kattava läpileikkaus tietystä aiheesta.

6 Opinnäytetyön eteneminen

6.1 Ideointi- ja aloitusvaihe

Idea opinnäytetyöhön saatiin sosiaalitoimen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon tiimissä tehdyn työharjoittelun aikana. Tiimin sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat toivat ilmi, että lastensuojelun asiakkaat kysyvät toistuvasti puhelimitse ja sähköpostitse samankaltaisia asioita. Viranomaiselle asetettu neuvontavelvollisuus velvoittaa heitä vastaamaan kaikkiin heille esitettyihin kysymyksiin kohtuullisessa ajassa. Erityisesti sosiaalityöntekijät kokivat toistuviin kysymyksiin vastaamisen kuormittavaksi. PHHYKY:n lastensuojelun digitaalinen palvelupolku nähtiin keinona tuoda asiakkaiden enintään kaipaamaa tietoa saataville ymmärrettävästi ja eritoten ympärivuorokautisesti, mutta harjoittelun aikana tuo palvelu oli pilotointivaiheessa, eikä sisältänyt lainkaan tietoa lastensuojelun sijaishuollosta. Opinnäytetyön tekijä koki, että hänen taustansa IT- ja viestintäalalla yhdistettynä sosiaalialan opintoihin voisi olla pohja PHHYKYä hyödyttävälle opinnäytetyölle.

Toimeksiantajan internet-sivuja tutkimalla selvitettiin, miten ja minkälaista tietoa toimeksiantaja tarjoaa yleisesti lastensuojelun palveluista ja prosesseista. Tieto oli lähes yksinomaan tekstimuodossa. Sen katsottiin olevan yleisesti ottaen ymmärrettävää, mutta yleistä ja osin jopa virheellistä.

Idea digitaalisen lastensuojelun palvelupolkuun liittyvästä opinnäytetyöstä esitettiin digipalvelupolun kehittämisestä vastaavalle kehittäjäsosiaalityöntekijälle, joka puolestaan esitti idean kehitystyöryhmälle. Työryhmä katsoi idean kannatettavaksi.

6.2 Suunnittelu ja valmistelu

Keskusteluissa toimeksiantajan kanssa todettiin, että opinnäytetyön toiminnan laajuus (viisi opintopistettä) rajoittaa tuotettavan materiaalin muotoa ja laajuutta. Jotta tuotos olisi mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä, suunniteltiin tehtäväksi tarvekartoitus. Kartoituksen tavoitteena oli saada ymmärrys siitä, mistä asioista lastensuojelun asiakkaat erityisesti esittävät kysymyksiä työntekijöille. Tarvekartoitus suunniteltiin tehtäväksi kenttätyötä tekeville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille suunnatulla sähköpostihaastattelulla. Sähköpostitse tehtävään haastatteluun päädyttiin, koska sen katsottiin tavoittavan kohdehenkilöt paremmin kuin puhelimitse olisi mahdollista. Yhteydenottotavan haittapuolek, kuten persoonattomuus, virhetulkinnoille alttius ja riski vastauksen jäämiselle saamatta (Hiilamo 2021) koettiin hyväksyttäväksi.

Sähköpostihaastattelun lisäksi varauduttiin tekemään henkilökohtaisia haastatteluja aineiston täydentämiseksi siinä tapauksessa, että sähköpostitse ei saataisi riittävää määrää

vastauksia. Harjoittelun tai työn ohessa tapahtuvalla havainnoinnilla kerättäisiin lisäaineistoa ja varmennettaisiin haastatteluaineiston analyysiä.

Tarvekartoituksen mahdollisen monimuotoisuuden; sen tarkoituksen ollessa muodostaa ymmärrys aiemmin melko tuntemattomasta rajatusta aiheesta ja kohderyhmän ollessa samankaltaisissa toimintaympäristöissä toimivia, katsottiin teemahaastattelun olevan sovelias haastattelumuoto. (Saaranen-Kauppinen ym. 2012, 55; Taik 2021b).

Kyselyn kysymykset tehtiin teemahaastatteluun sopivasti avoimiksi:

- Mitä tietoa sijaishuollon tai sijoituksen asiakkaat nähdäkseenne kaipaavat erityisesti?
- Mitä tietoa erityisesti toivoisitte lastensuojelun digipalvelupolun tarjoavan asiakkaille?

Kerätyn aineiston analysointiin varattiin aikaa 4 viikkoa. Analysointi suunniteltiin tehtäväksi teemoittamalla ja mahdollisuuksien mukaan kvantifioimalla teemoitettu aineisto. Aineistossa esiintyneet alateema järjestettäisiin esiintymistiheyden mukaisesti. Tämän taulukon perusteella tehtäisiin varsinainen sisällöntuotanto. Suunnitelman vaiheet ja aikataulu on esitetty kuvassa 3.

Työvaihe	Tekijä(t)	Menetelmät	Aikataulu
Suunnittelu	Opiskelija, Päijät-Soten kehitystiimi	Sähköposti Etätapaamiset	04/2021
Tarvekartoitus	Opiskelija, lastensuojelun kenttä	Sähköpostikyselyt, haastattelut, aineiston analysointi	04-05/2021
Materiaalin kerääminen ja muokaus	Opiskelija	Tietohaut Kirjoittaminen	05-06/2021
Tuotosten esittely ja arviointi	Opiskelija, Päijät-Soten kehitystiimi	Työpajat Dialogit Palaverit	06-09/2021
Tuotosten jatkomuokaus	Opiskelija	Kirjoittaminen	06-09/2021
Tuotoksen luovutus	Opiskelija Toimeksiantaja	Kokous Tiedostojen siirto	09/2021

§

Kuva 3. Opinnäytetyön suunnitelma

Opinnäytetyön eteneminen vaiheittain suunniteltiin lineaariseksi, mutta siihen lisättiin syklinen elementti tuotoksen esittelyn ja jatkomuokkauksen väliin.

6.3 Tiedon kerääminen

Kyselyn sekä haastattelujen vaatiman tutkimusluvan toimeksiantaja myönsi 10.6.2021. Sähköpostikysely lähetettiin vastaanottajille 22.6.2021. Vastausaikaa kyselylle annettiin 8.8.2021 asti. Pitkään vastausaikaan päädyttiin, jotta jo lomalla olevat työntekijätkin voisivat kyselyyn vastata. Vastauksia saatiin kuitenkin vain yksi.

Syynä heikkoon vastausprosenttiin arvioitiin olevan paradoksaalisesti työntekijöiden kuormitus. Eräs, vastausajan jo päätyttyä tullut sähköposti kuvasi tilanteen: kysely oli hukkunut kaiken muun sähköpostin joukkoon. Lähettäjä tiedusteli, voisiko hän vielä osallistua kyselyyn. Myöhästynytkin vastaus todettiin tervetulleeksi, mutta vastausta ei kuitenkaan kuulunut.

Sähköpostihaastattelun epäonnistuttua päädyttiin aikataulullisista syistä muuttamaan tarvekartoitussuunnitelmaa. Aineisto päätettiin kerätä suullisilla teemahaastatteluilla ja episodihavainnoinnilla. Tässä vaiheessa opinnäytetyön tekijä oli harjoittelussa lastensuojelun toimintayksikössä, ja haastattelut päätettiin tehdä harjoittelun ja myöhemmin työn ohessa tässä yksikössä. Haastatteluilla ja havainnoinnilla pyrittiin saamaan vastaus samoihin kysymyksiin, kuin aiemmassa sähköpostikyselyssä. Kysymyksien sanamuoto vaihteli ja ne saatiin esittää eri järjestyksessä. Harjoittelun ja työn ohessa tehdyn teemahaastattelun etuna oli myös se, että kysymykset voitiin esittää tavanomaisen, työhön liittyvän keskustelun ohessa. Tarvekartoituksen kannalta merkitykselliset tiedot merkittiin muistiin joko haastattelun tai havainnoinnin aikana tai heti sen jälkeen. Henkilöiden nimiä, ammattia tai tehtävää ei merkitty muistiinpanoihin. Havainnot koottiin taulukkoon. Kuva 4 esittää otteen havainnoista kerätystä aineistosta.

Tapahtumalaji	Aihe	Avo/sijaishuolto	Kesto	Huomio
Puhelu äidiltä	Lapsen vakuutus	Sijaishuolto	10	Vastausta ei voitu antaa, ei tiedossa / nopeasti löydettävissä
Tapaaminen huoltajien kanssa	Lapsen tapaaminen	Kiireellinen sijoitus	5	Koska laitossijoitettua lasta saa tavata
Keskustelu työryhmässä	Vaatteiden osto lapselle	Pitkäaikainen avoh. sijoitus	-	Epäselvät ja vaihtelevat käytännöt ja heikko ohjeistus puhuttaa.
Tapaaminen huoltajien kanssa	Jälkihuolto	Pitkäaik. avoh. sijoitus	-	Mahdollisuus jälkihuoltoon ei ollut tiedossa
Puhelu oppilaitoksesta	Lapsen koulutus	Pitkäaik. avoh. sijoitus	4	Lapsen koulutukseen liittyvät vastuut
Puhelu äidiltä	Lapsen lääkehoito	Sijaishuolto	5	Vastuu lapsen lääkehoidosta ja lääkkeiden maksusta
Puhelu äidiltä	Maksettavat korvaukset	Sijaishuolto	7	Kotijakoista ja lapsen kuljetuksesta maksettavat korvaukset

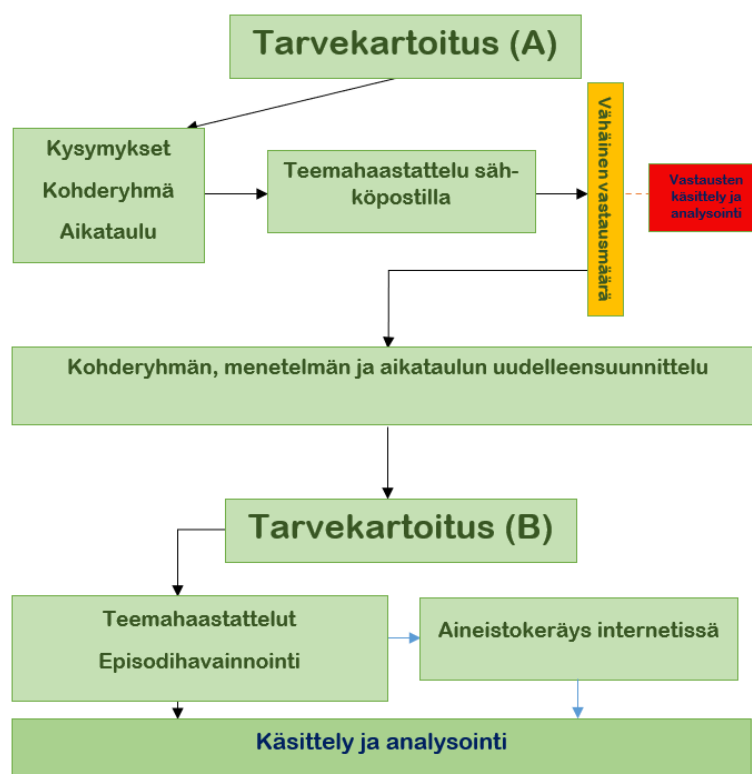
Kuva 4. Ote havainnoaineistosta

Aineiston keräyksen vielä ollessa käynnissä havaittiin, että asiakkaat eivät esitä vanhemmuutta, perhe- ja parisuhteita ja esimerkiksi päihteiden käyttöä koskevia kysymyksiä, vaikka aiheet lastensuojelun asiakkuuksien taustalla usein esiintyvätkin (Haarakangas 2018. 93-95).

Aiheiden puuttuminen haastattelu- ja havainnointiaineistosta saattaa johtua osaltaan siitä, että työyhteisöön kuului myös perhetyöntekijä, mutta hän ei ollut haastateltavien joukossa. Vanhemmuuteen ja perheen sisäisiin vuorovaikutustekijöihin liittyvät kysymykset ehkä luontaisesti on esitetty hänelle. Kyse saattoi olla myös häpeästä ja sen pelosta. Vaikka sosiaalityöllä ei tarkoituksellisesti haluttaisikaan asettaa ketään häpeälliseen asemaan tai häpeän kohteeksi, ei asiakkaan häpeän tunnetta useinkaan voida välttää. Sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta toisaalta häpeän tunteen puuttuminen saattaisi olla jopa haitallista (Eronen 2013, 225–228).

Anonymiteetti suojaa häpeältä. Internetin keskustelupalstoilla voi kysyä kysymyksiä ilman pelkoa julkisesta häpeästä. Haastattelu- ja havaintoaineiston rinnalle etsittiin anonyymeinä tehtyjä kysymyksiä vauva.fi -keskustelupalstalta hakusanalla ”lastensuojelu”. Haku tuotti 25 keskusteluavausta, joissa esitettiin ainakin yksi kysymys lastensuojeluun liittyen. Avaukset kopioitiin tekstitiedostoon. Keskusteluketjuja ei avattu, koska tarkoitus oli ainoastaan saada ymmärrys siitä, minkälaisia kysymyksiä anonyymisti internetissä tehdään.

Tarvekartoituksen prosessi on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Tarvekartoituksen prosessi

6.4 Aineiston analysointi

Internetistä kerätystä ja havainnoinnilla saadusta aineistosta etsittiin lastensuojelua koske-
vissa kysymyksissä toistuvia asiasanoja. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistettiin yhden sa-
nan alle, esimerkiksi asiasanan 'maksut' alle listattiin myös ilmaisujen 'kustannukset', 'raha',
'varat', 'hintaa' ja 'kuka vastaa' ilmenemiskerrat silloin, kun ne esiintyivät kysymyksissä, jotka
käsittelivät lastensuojelun palveluihin ja asiakkuuteen liittyviä kustannuksia ja niistä vastaa-
mista. Jos 'raha' tai 'varat' esiintyivät kysymyksissä, jotka käsittelivät esimerkiksi sosiaali-
toimen oikeutta saada tiliotteita nähtäväkseen, merkittiin niiden sanojen esiintymiset asia-
sanana "asiakirjat" alle.

Aineistosta etsityt asiasanat listattiin esiintymiskertoineen taulukkomuotoon, jonka jälkeen
pyrittiin etsimään niitä yhdistäviä pääteemoja. Pääteemoiksi löydettiin kolme: "Oikeudet ja
velvollisuudet", "Prosessi" ja "Asiakkuus". Osan asiasanoista havaittiin olevan luonteeltaan
sellaisia, että ne sopivat useampaan pääteemaan. Esimerkiksi 'päihdeiden käyttö' sopi kaik-
kiin pääteemoihin. Näissä tapauksissa useampaan pääteemaan sopivien asiasanojen
esiintymiset aineistossa analysoitiin uudelleen ja tarvittaessa ne määriteltiin uudelleen si-
ten, että ne voitiin sijoittaa oikean pääteeman alle.

Tarvekartoitukseen haastateltiin 12 henkilöä. Haastatteluilla kerätty materiaali ei luonteel-
taan soveltunut kvantifioitavaksi, koska sen koettiin heijastavan enemmän lyhytaikaista ko-
kemusta asiakkaiden esittämistä kysymyksistä. Vapaan havainnoinnin kautta saatu ymmär-
rys työyhteisöstä kertoi, että kohdehenkilöiden työpaikan asiakaskunnassa, työyhteisössä
tai taustaorganisaatiossa lähihistoriassa tapahtuneet muutokset tai tapahtumat puhuttivat
paljon työyhteisössä. Haastattelumateriaalin arvioitiin heijastavan tuota työyhteisön tilan-
netta. Vaikka haastattelumateriaalia ei katsottu voitavan suoraan yhdistää muuhun aineis-
toon, arvioitiin sen kuitenkin tarjoavan tärkeää ymmärrystä toimeksiantajalle, joten haastat-
telumateriaali purettiin pohdinnaksi sen tuottamasta tiedosta.

6.4.1 Tiedon muokkaaminen

Tiedon ensisijaiseksi kohderyhmäksi määriteltiin tarvekartoituksen perusteella lastensuoje-
lun uudet lapsi- ja aikuisasiakkaat. Tiedon muodoksi valittiin helppolukuinen teksti, koska
tiedon on oltava hyödyntävää sekä lapsille, että aikuisille. Lastensuojelun toimien alkami-
nen saattaa olla aikuisillekin stressaava ja hättäännyttävä tilanne, jolloin heidän kykynsä
käsitellä ja omaksua monimutkaista tietoa voi olla tilapäisesti heikentynyt. Ensisijaisena ta-
voitteena tiedon muokkaamiselle oli tiedon saattaminen lyhyeksi ja ymmärrettäväksi.

Johtavana ideana käytettiin yleisiä helppolukuisuuden standardeja (Inclusion Europe). Tiedon muokkauksessa otettiin huomioon:

- Kohderyhmä
- Informaation muoto
- Sopiva kieli
- Selkeä ilmaisu

Tarvekartoituksen aineistossa yleisimmin esiintyneistä aiheista nostettiin esiin asiasanoja, joiden merkitystä selvitettiin luotettavista ja relevanteista lähteistä, kuten Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen ja PHHYKYN verkkosivuilta ja ajantasaisesta lainsäädännöstä. Ydin-sanoma puristettiin lyhyeksi ja ymmärrettäväksi poistamalla tarpeettomat lakitermit ja välttämällä monimutkaisia lauserakenteita sekä pitkiä, luettelonomaisia palveluiden tai toimien listausta. Tuotoksen asiasanojen määrä rajattiin opinnäytetyön laajuuteen sopivaksi

Asiasanat merkityksineen on listattu liitteessä 1.

7 Opinnäytetyön tuotos

Havainnoimalla kerätyn materiaalin analysointi osoitti, että valtaosa sijoitettujen tai sijaishuollossa olevien lasten vanhempien ja huoltajien työntekijöille esitetystä kysymyksistä käsittelee asiakkuuteen liittyviä käytännön asioita. Valtaosa näistä kysymyksistä koski lapsen arkeen ja siihen osallistumiseen kuuluvia maksuja ja korvauksia. Lapsen terveydenhoidosta ja lääkityksestä kysyttiin myös, mutta nämä tapaukset olisi voinut listata myös kategoriaan 'maksut', koska kysymyksiin sisältyi myös vastuu kustannuksista. Vähäisemmissä määrin tarvittiin tietoa asiakkuuteen liittyvistä palveluista sekä päätösten ja suunnitelmien perusteista.

Viranomaisten sekä vanhempien ja huoltajien oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia kysymyksiä tehtiin noin puolet siitä määrästä, mitä tehtiin asiakkuuteen käytännössä liittyviä kysymyksiä. Yleisimmät kysymykset olivat lapsen tapaamista koskevat kysymykset niiltä osin, kun kyseessä oli oikeus tavata tai joskus jopa olla tapaamatta lasta. Jonkin verran esitettiin myös vanhempien ja huoltajien elatusvelvollisuutta koskevia kysymyksiä.

Lastensuojelun prosesseihin liittyviä kysymyksiä esitettiin ammattilaisille vähän, ja ne olivat usein muiden kysymysten liitekysymyksiä. Tyypillisesti näitä kysymyksiä esittivät kiireellisesti sijoitettujen lasten vanhemmat.

Lapsen arjessa mukana olevilta työntekijöiltä kysytään luonnollisesti paljon arkea koskevia kysymyksiä. Sijoitetun tai sijaishuollossa olevan lapsen taustalla on usein vähintään kuukausien mittainen lastensuojelun asiakkuus, joten lastensuojelun prosessi oletettavasti on heille tutumpi. Kiireellisesti sijoitetun lapsen vanhemmat ja huoltajat esittävät paljon kysymyksiä liittyen lapsen ja vanhempien oikeuksiin ja velvollisuuksiin sekä myös sijoituksen käytänteisiin. Monet näistä kysymyksistä koskivat asioita, joista vastaa ja päättää lapsen sosiaalityöntekijä. On ymmärrettävää, että lapsen asiakkuutta koskevat kysymykset esitetään ensisijaisesti niille työntekijöille, jotka vastaavat lapsen päivittäisestä huolenpidosta. Ymmärrettävää on myös se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työkuorma ei useinkaan mahdollista asiakkaiden kysymyksiin vastaamista välittömästi tai edes pikaisesti. Sosiaalityöntekijälle alun perin esitetyiksi tarkoitetut kysymykset päätyvät usein sijoituspaikkojen ohjaajien ja kasvattajien vastattavaksi. Jos kysymykseen ei voida vastata esimerkiksi asiakassuunnitelmaan kirjattujen asioiden perusteella, sosiaalityöntekijän kanta kysyttyyn asiaan ei muutoin ole yksiselitteisesti tiedossa tai kysymykseen ei ole valtuutta vastata, on asiakasta valitettavasti pyydyttävä osoittamaan kysymys sosiaalityöntekijälle tai asiakkaan on odotettava, kunnes ohjaaja tai kasvattaja saa asian selvitettyä sosiaalityöntekijältä.

Anonyymisti internetissä esitetyistä kysymyksistä huomattavan suuri osa koski lastensuojelun asiakkuuteen johtavia syitä, tai, kuten yleisesti keskustelupalstalla asia ilmaistiin, ”perusteita”. Yleisimmin perusteita kysyttiin lastensuojeluilmoitusta käsittäneiden kysymysten ohessa. Miksi lastensuojeluilmoituksia tehdään, kuka niitä tekee, ja mitä ilmoituksesta seuraa. Yksilöityinä huolenaiheina esiintyi vanhempien päihteiden käyttö, parisuhteisiin liittyvät haasteet ja terveyden, mukaan lukien mielenterveyden, ongelmat. Päihteiden käyttö ilmeni sekä huolena vanhempien päihteiden käytön johtamisesta lastensuojeluilmoitukseen päiväkodin, koulun tai terveydenhuollon toimesta, että kysymyksenä vanhemmille tehtävien päihdeseulojen pakollisuudesta palvelutarpeen arvioinnin tai asiakassuunnitelman teon yhteydessä. Myös sosiaalitoimen oikeudesta saada nähtäväkseen vanhempien ja huoltajien tili- ja terveystietoja esiintyi paljon epätietoisuutta ja -uskoisuutta.

Anonyymisti esitetyistä päihteitä tai terveyttä koskevista kysymyksistä ainutkaan ei koskenut lapsen päihteiden käyttöä tai terveyttä. Lähes kaikkien netissä esitettyjen kysymysten taustalla vaikutti olevan huoli vanhempien elämän tai terveyden tilanteen johtamisesta mahdollisiin lastensuojelun toimenpiteisiin ja siten viranomaisen puuttumiseen perheen elämään. Sosiaalitoimi koettiin tunkeutuvana, ennakkoluuloisena ja omavaltaisena sekä jopa korruptoituneena.

Taulukossa 2 on esitetty aineistossa esiintyneet asiasanat jaoteltuna sen mukaan, esitettiinkö ne työntekijälle vai anonyymisti netissä. Päihteet/seulat esiintyvät sekä prosessi- että oikeudet ja velvollisuudet -pääteemojen alla riippuen siitä, onko kysymys koskenut vanhempien päihteiden käytön seurantaan lastensuojeluprosessin aikana vai oikeutta kieltäytyä seurannasta. Samoin ’maksut’ esiintyvät useamman pääteeman alla riippuen siitä kontekstista, missä asiasana on esiintynyt.

Prosessi	Anon		Asiakkuus		Oikeudet ja velvollisuudet			
	Nimellä		Anon	Nimellä	Anon	Nimellä		
Kotikäynti	4	1	Palvelut	2	2	Tapaamiset		5
Päihteet/seulat	6		Maksut		6	Maksut		3
<u>Lastensuoj.ilm.</u>	10	2	Oikeudet	1	2	Päihteet/seulat	3	1
Arviointi	3	2	Perusteet	6	3	Parisuhde	2	
			Terveys	5	6	Asuminen	1	2
			Väkivalta	1	2	Asiakirjat	5	1
Yhteensä	23	5		15	21		11	12

Taulukko 2. Esitetyt kysymykset pääteemoittain

Perustellusti voidaan sanoa, että nimellään kysymyksiä esittäneet henkilöt ovat lastensuojelun asiakkuudessa jo olevia, koska kysymykset on osattu osoittaa lastensuojelun

toimintayksikköön, lapsen sosiaalityöntekijälle tai lapsen/perheen sosiaaliohjaajalle. Samoin voidaan olettaa, että anonyymisti esitetyistä kysymyksistä suuren osan on esittänyt palvelutarpeen arviointivaiheessa olevat henkilöt tai henkilöt, jotka arvelevat ehkä joutuvansa/pääsevänsä arviointiin. Taulukkoa 2 tästä lähtökohdasta tulkiten voidaan nähdä, että asiakkuudessa jo olevat tuntevat lastensuojelun prosessin melko hyvin, mutta asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet eivät ole niinkään selviä. Lapsen tapaamisiin liittyy epätietoisuutta, erityisesti sijaishuollossa olevien lasten suhteen. Palvelumuodot ilmeisesti tunnetaan, mutta asiakkuudessa olevien lasten kuluista ja maksuista, tyypillisesti harrastuksiin, hygieniaan, terveydenhoitoon ja vaatteisiin liittyvistä kuluista vastaava taho ei ole niinkään selvä. Henkilöillä, jotka eivät vielä oletettavasti olleet asiakkuudessa, kysyivät paljon lastensuojeluilmoituksista: ketkä niitä voivat tehdä ja mistä syistä niitä voidaan tehdä. Vanhempien ja huoltajien päihteiden käytön selvittäminen tai seuranta nousi erityisesti esiin tässä ryhmässä.

Haastattelulla kerätty tieto vahvistaa kvantifioitua aineistoa siltä osin, kun se koskee työntekijöille nimellä esitettyjä kysymyksiä. Haastattelussa asiakkuuteen liittyvät maksut ja korvaukset esiintyy taulukossa esitettyä määrällistä ilmenemistä painokkaammin. Pitkäaikaiseen avohuollon sijoitukseen liittyvät laitoshuollon maksut ja niihin liittyvä epätietoisuus koettiin huomattavan kuormittavana. Työntekijöillä ei ollut ajantasaista ohjeistusta liittyen perittäviin hoidonkorvauksiin ja siten myös laitoksen vastuulle kuuluvista kustannuksista. Ohjeistuksen ja käytännön välillä oli myös ristiriitoja, jolloin ajantasaistettukaan ohjeistus ei poistanut epätietoisuutta, koska viime kädessä hoitomaksujen periminen ja tiettyjen kustannusten siirtyminen laitoksen vastuulle riippui sosiaalityöntekijän tekemästä päätöksestä ja sen toimeenpanojasta. Myös lasten tarpeista huolehtiminen perushuolenpidon lisäksi esiintyi pohdituttavana kysymyksenä. Erityisesti erilaiset käytännöt sijoitettujen ja sijaishuollossa olevien lasten suhteen koettiin työtä hankaloittavana ja usein jopa kiusallisena.

8 Pohdinta

8.1 Oma arviointi suhteessa tarkoitukseen ja tavoitteeseen

Suhteessa tarkoitukseensa tämä opinnäytetyö jäi anniltaan vajaaksi. Digitaalisten palvelujen kehittäminen on pitkäjänteistä työtä, ja tiedon tarjoaminen digitaalisessa muodossa siten, että se hyödyttää sekä tiedon hakijaa, että tarjoajaa, vaatii hyvin kattavaa sisältöä. Vajavainen sisältö saattaa antaa palvelusta vaikutelman, jonka mukaan tietoa ei yleisesti ottaen kannata palvelusta etsiä. Opinnäytetyön laajuiset osuudet isoissa hankkeissa jäävät helposti hyödyntämättä, jos ne eivät kieliä sultaan tai muilta ominaisuuksiltaan ole yhteensopivia muun sisällön kanssa. Opinnäytetyönä tuotettua tietoa voi nähdäkseni hyödyntää digitaalisten palveluhankkeiden pilotointivaiheessa, kun käyttäjäkunta on rajattua ja tietoinen palvelun ehkä rajallisesta sisällöstä.

Opinnäytetyön tavoitteen, lastensuojelun ammattilaisten kokeman kuormituksen vähentäminen, toteutumisen arviointi on hyvin vaikeaa, koska opinnäytetyöhön ei kuulunut tuotoksen asettaminen käyttöön. Tavoitteen saavuttamisen mittaaminen myös vaatisi pitkäaikaista seuranta. Oikeuskanslerin ratkaisun mukaan viranomaisen ei voi väistää neuvontavelvollisuuttaan vetoamalla jo aiemmin annettuun tietoon. Näin tiedon asettaminen saatavaksi julkaisemalla se internetiin ja mahdollistamalla pääsy tietoon, ei poista lastensuojelun ammattilaisten velvollisuutta reagoida esitettyihin kysymyksiin kohtuullisen ajan kuluessa. Useisiin yhteydenottoihin lyhyestikin vastaaminen keskeyttää muun työn ja lisää työn psyykkistä kuormitusta (TTL 2021). Tämän perusteella voidaan arvioida, että vaikka asiakkaiden saatavilla olisi kattavaa digitaalisessa muodossa olevaa ja helposti saavutettavaa tietoa, osa lastensuojelun työntekijöiden työssään kokemasta kuormituksesta johtuisi työn katkonaisuudesta asiakkaiden kysymyksiin vastaamisesta johtuen.

8.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja itsereflektointi

Opinnäytetyöprosessi ei edennyt suunnitellusti johtuen olemattomasta sähköpostikyselyn vastaamisaktiivisuudesta. Prosessia jouduttiin muuttamaan kesken toiminnan. Yhteydenpito toimeksiantajaan jäi tässä tilanteessa heikoksi. Päällimmäisenä syynä huonoon yhteydenpitoon oli sähköpostikyselyn epäonnistumisen jälkeen ilmennyt aikataulullinen ongelma: opinnäytetyön valmistumista ei voitu myöhentää "hukattua" aikaa vastaavasti, koska opinnäytetyön tekijä oli työllistynyt sijaisena lastensuojeluun, ja sosionomin pätevyys puuttuminen rajoitti muun muassa työvuorolistojen suunnittelua ja siten hankaloitti osaltaan koko työyhteisön toimintaa. Koska yhteistyösopimuksessa ei opinnäytetyön aikataulua ollut tarkasti määritelty, ei aikataulun muuttumista erikseen käsitelty toimeksiantajan yhteyshenkilön kanssa. Prosessin aloituksen osuminen kesän kynnykselle johti joutokäyntiin, eikä

opinnäytetyön etenemistä ei tarkasteltu prosessin kuluessa. Jälkikäteen tarkasteltuna etenemisen tarkempi seuranta olisi ollut hyödyllistä. Sähköpostikyselyn epäonnistumiseen viitattavia merkkejä oli havaittavissa jo vastausajan puolivälissä, mutta ne sivuutettiin. Opinnäytetyölle olisi ollut syytä luoda tarkempi aikataulu, johon olisi myös määritelty kriittiset tarkastuspisteet ja kriteerit aikataulun etenemiselle suunnitellusti. Väljä aikataulu loi ajatuksen, että aikaa riittää niin kohdehenkilöillä sähköpostikyselyyn vastaamiselle, että opinnäytetyön tekijälle suunnitelman ja toiminnan muuttamiselle tarvittaessa myöhemmin.

Materiaalin analysoinnin myötä opinnäytetyön etenemisen vaillinaisen seurannan ja aikataulumuutosten vaikutus opinnäytetyöhön paljastui. Suunnitteluvaiheessa oli varauduttu tekemään muutoksia erityisesti tarvekartoitusprosessiin, mutta uhkatekijöitä ei ollut riittävästi analysoitu eikä varasuunnitelmaa tarpeeksi selkeästi luotu. Sähköpostihaastattelun epäonnistuminen yhdistettynä äkilliseen aikataulun kiristymiseen johti jopa hätäratkaisuksi kutsutavaan suunnitelmaan, joka ei täysin palvellut opinnäytetyön tarkoitusta eikä tavoitetta.

Teemahaastatteluilla ja havainnoinnilla kerätyn aineiston yhdistäminen osoittautui haastavaksi. Laadullista haastatteluaineistoa ei kyetty kvantifioimaan sillä tarkkuudella, että se olisi voitu yhdistää havainnoimalla saatuun helpommin kvantifioitavaan aineistoon. Tarvekartoituksen aineisto jäi siten hieman suppeaksi. Menetelmävalinnat eivät suunnittelu- ja toteutusvaiheessa olleet tarpeeksi tarkkaan harkittuja. Opinnäytetyön tekijän vaillinainen menetelmien tuntemus ja kokemattomuus tulivat selkeästi esiin.

Vasta opinnäytetyöraportin kirjoittamisen myötä opinnäytetyöprosessin lopullinen kulku ja vaiheet selkiytyivät opinnäytetyön tekijälle. Erityisesti aluksi hyvin löysä aikataulu, joka äkillisesti kiristyi huomattavasti, hajotti prosessin kokonaiskuvaa ja johtavaa linjaa ei varsinaisesti koskaan muodostunut. Hyvä esimerkki linjan puuttumisesta näkyy esimerkiksi siinä, että tarvekartoitukseen otettiin mukaan opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisen mielenkiinnon perusteella elementti, tiedonkeruu internetin keskustelupalstalta, joka ei juurikaan tarjonnut opinnäytetyön tarkoituksen kannalta merkityksellistä tietoa. Lisätieto saattaa toki olla muulla tavoin mielenkiintoista ja käyttökelpoista toimeksiantajalle ja voi siten olla opinnäytetyön tavoitteen mukaista.

8.3 Parannus- ja muutosehdotukset

Sähköpostihaastattelu tulisi järjestää organisoidummin ja hyödyntää esimiehiä vastausaktiivisuuden nostamisessa. Sähköpostitse tehdyn vapaamuotoisen haastattelun muuttaminen strukturoiduksi kyselyksi, jossa on valmiit vaihtoehdot, voisi toimia joissain tapauksissa paremmin, mutta koska tarkoituksena oli nimenomaisesti ymmärtää, miksi lastensuojelun ammattilaiset havaintojeni ja keskusteluiden kautta esiin tulleet tiedot tuntevat

lastensuojelun asiakkaiden suorittamat kyselyt kuormittavina, ei valmiita vastausvaihtoehtoja nähdäkseni voitu käyttää. Tämä saattoi olla tärkeä tekijä sähköpostihaastattelun epäonnistumisessa. Kuormittuneet työntekijät saattoivat kokea vapaamuotoisen sähköpostin kirjoittamisen liian työlääksi. Opinnäytetyön tavoite ehkä toimi tässä opinnäytetyön suunnitelmaa vastaan. Lomakemuotoisella nettikyselyllä päästäisiin ehkä parempaan vastausaktiivisuuteen, mutta strukturoidun kyselyn laatiminen vaatisi paremmat lähtötiedot kuin nyt oli käytettävissä. Tämän opinnäytetyön tarvekartoituksen tarjoaman tiedon perusteella lomakkeikyselyn voisi jo laatia.

Haastattelemalla henkilökohtaisesti työssä olevia ammattilaisia saatiin kerättyä tietoa paremmin. Työn ohessa tehty haastattelu voitiin ajoittaa sopiviin hetkiin työn lomassa, ja se voitiin myös tehdä useammassa osassa. Henkilökohtaisilla haastatteluilla tietoa kerättiin yhden laitoksen työntekijöiltä. Ottaen huomioon, että haastattelun tarkoitus oli kerätä tietoa ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten, ammattilaisia oli kahdelta eri osastolta, ja kaikki ammattilaiset toimivat sekä avohuollon sijoituksessa olevien, että sijaishuollossa olevien lasten ja heidän huoltajiensa kanssa, ei kyselyn kohdistuminen vain yhteen lastensuojelun toimintayksikköön nähdäkseni lähtökohtaisesti muodostanut riskiä aineiston vääristymisestä. Käytännössä haastatteluaineiston analysointi kuitenkin osoitti, että sitä ei voitu yhdistää muuhun aineistoon johtuen sen varsin kapeasta kattavuudesta.

Opinnäytetyön toteuttamiseen varattu osuus opinnäytetyöstä (viisi opintopistettä) rajoitti varsinaisen tuotoksen laajuutta. Tarve helposti saatavalle ja ymmärrettävälle tiedolle ilmeni toistuvasti opinnäytetyöprosessin ja harjoittelun sekä sijaisuuden aikana. Opinnäytetyön tuotos on rajattu siten, että se sisältää vain helpoiten ymmärrettävää materiaalia. Tiedon monitasoisuus siten puuttuu opinnäytetyön varsinaisesta tuotoksesta. Syvempi tieto on liitetty tuotettuun materiaaliin linkkeinä esimerkiksi THL:n sivuille tai ajantasaiseen lainsäädäntöön. Ongelmaksi katson tässä muodostuvan sen, että lainsäädäntö ei useinkaan ole täsmällistä, vaan toimintarajat osoittavaa, ja toimeksiantaja tulkitsee monia asioita eri tavoin kuin jotkin toiset sairaanhoitopiirit. Esimerkkinä tästä voidaan mainita lastensuojelun avohuollon laitospalveluista perittävät korvaukset, joiden suhteen palveluista vastaavat kunnat voivat toimia oman harkintansa mukaan ottaen huomioon kuitenkin esimerkiksi asiakasmaksulaisissa määritetyt enimmäismäärät (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 7 §).

Digitaalisen tiedon tuominen lastensuojelun asiakkaille helposti ja ymmärrettävästi on teknisesti melko yksinkertaista. Ongelmallista on tiedon yhtenäistäminen ja keskittäminen. Tällä hetkellä esimerkiksi PHHYKYssä lastensuojelun palveluista kerrotaan tiivistetysti ja osittain jopa virheellisesti. Maksuista kerrotaan hoidonkorvauksen enimmäismäärä

(PHHYKY 2015), mutta esimerkiksi sijaishuoltoa kerrotaan järjestettävän myös avohuollon tukitoimena. Maksujen enimmäismäärän kertominen on tärkeää, mutta sen koostuminen ja hoidonkorvauksen perimisen perusteet ja alkamisaika on jätetty kertomatta. Syynä tähän epäilen olevan epäyhtenäinen käytäntö tai käytännössä epäyhtenäinen toiminta hoidonkorvausten perinnässä yhtymän alueella. Valitettavasti epäyhtenäinen käytäntö eriarvoistaa asiakkaita ja luo oman havaintoni mukaan varsin huomattavan kuormitustekijän sijoitettuja ja sijaishuollossa olevia lapsia palveleville ammattilaisille.

Opinnäytetyön tarvekartoituksessa tulisi haastattelujen ja havainnointien kohderyhmä olla tarkemmin rajattu. Haastattelujen kohdistuminen pääosin lastensuojelun toimintayksikön työntekijöihin jätti niin sanottua kenttätöitä tekevien ammattilaisten kokemukset ja todellisuuden vaillinaisesti huomioiduksi. Kerätty tieto sinänsä voi olla käyttökelpoista juuri lastensuojelulaitosten työntekijöiden kuormitustekijöitä tutkittaessa, mutta tämän opinnäytetyön tavoitteen kannalta aineisto jäi hieman syrjään ja sen rooliksi jäi tukea muun aineiston analyysiä.

Opinnäytetyön tuotos on tarkoitettu lastensuojelun digipalvelupolulla käytettäväksi. Digipalvelupolku on tarkoitettu lastensuojelun asiakkuudessa oleville ja vaatii todennetun kirjautumisen. Lastensuojelun prosessia koskevat kysymykset saattavat herätä jo palvelutarpeen arvioinnin aikana, jos lastensuojelun tarpeen arviointi on myös aloitettu ja siitä on huoltajille kerrottu. Tiedon tulisi olla saatavilla samassa muodossa jo ennen asiakkuuden alkua. Viranomaisen neuvontavelvollisuutta ei voida oikeuskanslerin ratkaisun mukaan väistää vetoamalla aiemmin jo annettuun tietoon. Näin tiedon asettamisella saatavaksi julkaisemalla se internetissä ja antamalla pääsy siihen ei poista viranomaisen velvollisuutta vastata kysymyksiin. Vaikka laajakaistayhteys katsotaan yleispalveluksi (Traficom 2019), ei voida olettaa, että kaikilla asiakkailla on pääsy internetiin. Tiedon sijoittaminen varmennetun kirjautumisen taakse vaatii asiakkaalta esimerkiksi nettipankkitunnukset tai mobiilivarmenteen, joiden saamisen esteenä voi olla esimerkiksi maksuhäiriömerkintä.

Tieto olisi oltava saatavilla julkisena. Sen pitäminen varmennetun tunnistautumisen takana muodostaa kynnyksen, joka hidastaa, hankaloittaa tai jopa estää tiedon saamisen. Kerätty aineisto myös osoittaa, että ammattilaisille ei esitetä ehkäpä kipeimpiä kysymyksiä, vaan ne esitetään anonyymisti joukolle muita anonyymejä. Vastaukset noihin kysymyksiin voivat ovat voimakkaasti värittyneitä ja rajoittuneesta näkökulmasta annettuja. Ennaltaehkäisevyyden ja varhaisen puuttumisen kannalta juuri noihin vaikeisiin, epäluulon ja häpeän sävyttämiin kysymyksiin tulisi saada selkeä, oikea ja asiallinen vastaus.

Lähteet

Airaksinen, T. Toiminnallinen opinnäytetyö kehittää ammattitaitoa ja ammattitekstitaitoja. Verkkoartikkeli. Viitattu 24.11.2021. Saatavissa: https://issuu.com/tiinu/docs/toiminnallinen_opinn_ytety_kehityk

Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

AVI 2021. Digi kuuluu kaikille. Yleistä saavutettavuudesta. Aluehallintovirasto. Internet-sivu. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Eronen, T. 2013. Häpeän säätely ja suhteissa olo. Artikkelijulkaisussa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy, 225–243

Haarakangas, T. 2018. Lastensuojelutarpeen selvitys sosiaalityön tiedonmuodostuksena. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=f23bdf19-0e4c-405a-8da6-7b1625b54b13>

Hallintolaki (434/2003). Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hiilamo, H. Sähköpostihaastattelu. Tutkivan toimittajan internetopas. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.11.2021. Saatavissa: <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/tutkiva/tti/toimittaja/muuta.htm>

Hirsjärvi, H. & Hurme, H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus

Inclusion Europe. Tietoa kaikille – helppolukuinen ja ymmärrettävä teksti – yleiseurooppalainen standardi. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa: <https://docplayer.fi/482054-Tietoa-k kaikille-helppolukuinen-ja-ymmarrettava-teksti-yleiseurooppalainen-standardi-pathways-opinpolkuja-kehitysvammaisten-ihmisten-aikuisopiskeluun.html>

Kiljander, M. 2016. Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana – fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://lada.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62386/Kiljander.Maija.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Lastensuojelulaki 417/2017

Karjalainen, M. 2019. Kriittiset tapahtumat vanhemman elämässä lapsen huostaanoton ja kotiutuksen aikana. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302339/Mia_Karjalainen_Pro_Gradu_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Lochmiller, C. 2021. Conducting Thematic Analysis with Qualitative Data. The Qualitative Report, 26(6). Saatavilla: <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2021.5008>

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. (toim.). 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 7.4.2021. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf

OKV 2014. Ratkaisu OKV/172/1/2012. Oikeuskanslerin virasto. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.okv.fi/fi/ratkaisut/id/339/>

Perustuslaki 731/1999.

PHHYKY 2015. Asiakasmaksut ja kuntalaskutus. Verkkosivu. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/asiakkaalle/asiakasmaksut-ja-kuntalaskutus/lastensuojelu-ja-perhepalvelut/>

PHHYKY 2018. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2021. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa: https://www.phhyky.fi/assets/files/2018/12/P%C3%A4ij%C3%A4t-H%C3%A4meen-lasten-ja-nuorten-hyvinvointisuunnitelma-2018-2021-12.10_.pdf

PHHYKY 2021a. PHHYKYn organisaatio. Saatavilla: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/hallinto/>

PHHYKY 2021b. Sosiaalihuollon digipalvelujen kehittäminen. Verkkosivu. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/verso/kehittamishankkeet/sosiaalihuollon-digipalvelujen-kehittaminen/>).

PHHYKY 2021c. Lastensuojelu. Verkkosivu. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/lapsiperhepalvelut/palvelukuvaukset/lastensuojelu/>

Popkoff, E. 2021. Methods of Effective Internet Research. Brooklyn college. Verkkokäytäntö. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <http://depthome.brooklyn.cuny.edu/economics/internetresearch.htm>

- Päijät-Sote 2021a. Päijät-Sote on uusi nimi julkisille sote-palveluille. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/paijat-sote-on-uusi-nimi-julkisille-sote-palveluille/>
- Päijät-Sote 2021b. Päijät-Sote – Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Verkkosivu. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/>
- Päijät-Sote 2021c. Sosiaalihuollon digipalvelujen kehittäminen. Verkkosivu. Viitattu 24.11.2021. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/verso/kehittamishankkeet/sosiaalihuollon-digipalvelujen-kehittaminen/>
- Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A., Kuula, A., Rissanen, R. & Karvinen, I. 2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Tampereen yliopisto. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turun AMK. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. STM. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4
- Taik 2021a. Systemaattinen havainnointi. Taideteollinen korkeakoulu. Verkkosivusto. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1362_empiir.html).
- Taik 2021b. Teemahaastattelu. Taideteollinen korkeakoulu. Verkkosivusto. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa: http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_empiir.html#teemahaas
- THL 2020. Lastensuojelu 2019. Tilastoraportti 28/2020. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- THL 2021a. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>
- THL 2021b. Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen sijoitus. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus#otsikko10>

THL 2021c. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuolto. Viitattu 8.4.2021. Saatavissa:

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto>

Tietoarkisto 2021. Sosiaalinen media tutkimusaineistona. Laadullisen tutkimuksen verkko-käsikirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 17.11.2021. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/sosiaalinen-media-tutkimusaineistona/>

Tiililä, U. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Kielikello 3/2015.

Viitattu 8.4.2021. Saatavissa: [https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-](https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli-)

[ymmarrettava-virkakieli-](https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli-)

Traficom 2019. Oikeutesi viestinnän peruspalveluihin. Verkkosivu. Viitattu 23.11.2021.

Saatavissa: <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/oikeutesi-viestinnan-peruspalveluihin>

TTL 2021. Stressi ja työuupumus. Verkkosivu. Viitattu 23.11.2021. Saatavissa:

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>).

Valtioneuvoston asetus erityistason sairaanhoidon erityisvastuualueista 156/2017

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Viitattu 22.11.2021. Saatavissa:

<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Liite 1. Asiasanat selityksineen

Lastensuojeluilmoitus

Lastensuojeluilmoitus on huolen ilmaus lapsen hyvinvoinnista tai kehityksestä. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa lapsesta huolestunut. Ilmoituksen voi tehdä eri tavoin, esimerkiksi puhelimitse tai netissä, ja sen voi tehdä myös nimettömästi. Joillain henkilöillä on lain määräämä velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus. Nämä henkilöt eivät voi tehdä ilmoitusta nimettöminä. He voivat lastensuojeluilmoituksen sijasta tehdä lapsen tai huoltajan kanssa yhdessä yhteydenoton sosiaaliviranomaiseen. Lapsi tai huoltaja voi myös itse ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaiseen eli tehdä hakemuksen lastensuojelutarpeen arvioimiseksi.

Lastensuojeluilmoituksiin ja yhteydenottoihin reagoidaan aina, eli ne johtavat lastensuojeluasian vireilletuloon.

Lastensuojeluasian vireilletulo

Vireilletulo tarkoittaa, että lastensuojeluasiaa ryhdytään tutkimaan eli aloitetaan palvelutarpeen arviointi.

Lastensuojeluasia voi tulla vireille eri tavoilla. Lastensuojeluilmoitus on yksi tapa. Useilla henkilöillä on työnsä puolesta velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus. Näitä henkilöitä ovat esimerkiksi poliisit, palomiehet, opettajat, lääkärit, sairaanhoitajat ja seurakuntien työntekijät. He voivat lastensuojeluilmoituksen sijasta tehdä yhdessä lapsen tai huoltajan kanssa tehdä yhteydenoton sosiaalihuoltoon. Lapsi tai huoltaja voi myös itse ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen ja tehdä hakemuksen lastensuojeluasian arvioimiseksi.

Palvelutarpeen arviointi

Lastensuojeluasian tultua vireille on viranomaisen välittömästi arvioitava, tarvitaanko kiireellisiä toimia lapsen suojelemiseksi. Kiireellisinä toimina voidaan käyttää esimerkiksi kiireellistä sijoitusta tai kiireellistä avohuollon sijoitusta. Sosiaalityöntekijä tekee myös sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin, johon liittyy arviointi lastensuojelun palvelutarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan, minkälaista tukea ja apua lapsi ja hänen lähipiirinsä ehkä tarvitsevat. Arviointi on aloitettava seitsemän arkipäivän kuluessa siitä, kun lastensuojeluasia on tullut vireille, ja arvioinnin on oltava valmis kolmen kuukauden kuluessa.

Lastensuojelun asiakkuus

Jos palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on katsottu, että lastensuojelun tukitoimet ovat tarpeellisia, aloitetaan lastensuojelun asiakkuus. Asiakkuus aloitetaan myös, jos lastensuojelun tukitoimiin on ollut tarvetta jo ennen arvioinnin päättymistä. Asiakkuuden alkamisesta ilmoitetaan lapselle ja huoltajille. Erityisistä syistä ilmoitus voidaan kuitenkin jättää joskus tekemättä. Asiakkuuteen kuuluu aina asiakassuunnitelma, joka laaditaan heti asiakkuuden alussa. Asiakkuus päättyy, kun lastensuojelun tukitoimille ei enää ole tarvetta, tai kun lapsi täyttää 18 vuotta. Asiakkuuden päättyessä tehdään yhteenveto, joka annetaan myös lapselle ja hänen vanhemmilleen tai huoltajille.

Asiakassuunnitelma

Lastensuojelun asiakkuuteen kuuluu aina asiakassuunnitelman teko. Asiakassuunnitelman teosta vastaa sosiaalityöntekijä. Suunnitelma tehdään yhteistyössä lapsen ja huoltajien kanssa. Suunnitelmaan kirjataan ne tavoitteet, joihin lastensuojelun tukitoimilla pyritään. Tavoitteille annetaan aikataulut, joiden avulla tavoitteiden saavuttamista arvioidaan. Suunnitelmaan kirjataan myös tarvittavat tukitoimet ja palvelut. Aina ei sosiaalityöntekijän, lapsen ja huoltajien ajatukset ja näkemykset tavoitteista ja tarvittavista tukitoimista ole samanlaisia. Tällöin sosiaalityöntekijä päättää, mitä asiakassuunnitelmaan kirjataan. Lapsen ja huoltajien eriävät mielipiteet kirjataan samaan suunnitelmaan.

Huoltajuus

Lapsen huoltajia ovat yleensä lapsen vanhemmat tai toinen heistä. Huoltajuus voidaan antaa myös muulle henkilölle, esimerkiksi lapsen lähiomaiselle. Huoltaja vastaa lapsen henkilökohtaisista asioista, esimerkiksi hoidosta, kasvatuksesta, koulutuksesta ja harrastuksista. Huoltajuus ei tarkoita elatusvelvollisuutta, vaan lapsen vanhemmat ovat aina elatusvelvollisia kykyjensä mukaan.

Kiireellinen sijoitus

Kiireellinen sijoitus tarkoittaa välittömässä vaarassa olevan lapsen huolenpidon järjestämistä sijaishuoltona. Sijaishuollossa olevan lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen vaikuttavista asioista vastaa viranomainen eli sosiaalityöntekijä. Vaikka lapsi olisi sijaishuollossa, on huoltajilla kuitenkin oikeus päättää esimerkiksi lapsen uskonnosta ja nimestä. Sijaishuolto ei myöskään poista vanhempien elatusvelvollisuutta.

Sijaishuolto

Sijaishuolto tarkoittaa huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoivan ja huolenpidon järjestämistä kodin ulkopuolella, esimerkiksi perhehoidossa tai lastensuojelulaitoksessa. Sijaishuollossa olevan lapsen asioista päättää pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä. Huoltajilla on edelleen oikeus päättää esimerkiksi lapsen nimestä ja uskonnosta. Sijaishuolto ei poista vanhempien elatusvelvollisuutta.

Huostaanotto

Huostaanotto tarkoittaa sitä, että viranomainen ottaa vastuun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Huostaanottoon ryhdytään vain, jos avohuollon tukitoimilla ei voida järjestää lapsen tarvitsemaa huolenpitoa. Käytännössä huostaanotetun lapsen asioista päättää lapsen sosiaalityöntekijä. Vanhemmat ja huoltajat päättävät edelleen esimerkiksi lapsen nimestä, kansallisuudesta ja uskontokunnasta. Elatusvelvollisuus pysyy myös vanhemmilla.

Perhehoito

Perhehoidolla tarkoitetaan lapsen ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä kodinomaisesti sijaisperheessä. Perhehoito on yleinen tapa järjestää sijaishuolto, mutta aina se ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista, vaan sijaishuolto on järjestettävä vaikkapa lastensuojelulaitoksessa.

Avohuolto

Avohuollolla tarkoitetaan yhteisymmärryksessä ja -työssä asiakkaiden kanssa toteutettavia palveluja. Avohuollon palveluista voi siis kieltäytyä. Yli 12-vuotiaan lapsen mielipide otetaan myös huomioon. Palveluvalikoimaan kuuluu esimerkiksi sosiaalityö, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus ja lapsen avohuollon sijoitus.

Rajoitukset

Sijaishuollossa olevaan lapsen oikeuksia voidaan rajoittaa, jos se tarpeellista lapsen turvaamiseksi. on aina tehtävä päätös. Päätös toimitetaan lapselle ja hänen huoltajilleen.

Yhteydenpidon rajoittaminen

Erittäin perustelluista syistä voidaan huostaanotetun lapsen oikeutta pitää yhteyttä esimerkiksi vanhempiinsa rajoittaa. Yhteydenpidon rajoittaminen voi tarkoittaa puhelimen käytön rajoittamisen lisäksi myös vanhempien ja muiden läheisten tapaamisen rajoittamista. Rajoittamisesta on tehtävä päätös, jos siitä ei voida yksimielisesti sopia kaikkien kanssa.

Liikkumisvapauden rajoittaminen

Jos huostaanotettu lapsi vaarantaa itsensä esimerkiksi käyttämällä päihkeitä, hänen liikkumistaan voidaan rajoittaa niin, että lapsi ei saa poistua sijoituspaikastaan tai sen alueelta muuten kuin työntekijän kanssa. Liikkumisvapauden rajoittamisesta on tehtävä päätös, joka annetaan lapselle ja huoltajille.

Henkilönkatsastus

Henkilönkatsastus tarkoittaa lapsen päihteiden käytön selvittämistä. Päihteiden käytöstä on oltava perusteltu epäily. Selvitys voidaan tehdä puhalluskokeella tai vaikkapa veri- tai virtsanäytteellä. Henkilönkatsastuksesta on tehtävä päätös, joka annetaan lapselle ja huoltajille. Henkilönkatsastus voidaan tehdä vain huostaanotetulle lapselle.

Henkilöntarkastus

Henkilöntarkastus tarkoittaa lapsen vaatteiden tutkimista tai vaatteiden ja ihon välin tutkimista kätkettyjen esineiden tai aineiden, esimerkiksi alkoholin, löytämiseksi. Kiellettyjen esineiden tai aineiden olemassaolosta on oltava perusteltu epäily. Henkilöntarkastus voidaan tehdä vain huostaanotetulle lapselle, ja siitä on tehtävä päätös, joka annetaan lapselle ja huoltajille.

Kiireellinen avohuollon tukitoimi

Jos lapsella on kiireellisen avun tarve, voidaan myös avohuollon tukitoimia järjestää kiireellisesti, aina ei tarvitse tehdä esimerkiksi kiireellistä sijoitusta. Avohuollon tukitoimiin tarvitaan huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus.

Jälkihuolto

Jos lapsi on ollut sijoitettuna yli kuusi kuukautta tai huostaanotettuna, on hän oikeutettu lastensuojelun jälkihuoltoon jopa kunnes hän täyttää 25 vuotta. Jälkihuolto tarkoittaa nuoren yksilöllistä tukemista kotiutumisen tai oman elämän aloittamisessa. Jälkihuolto on vapaaehtoista.

Maksut

Lastensuojelun avohuollon palvelut ovat maksuttomia. Jos lapsi on avohuollon tukitoimena sijoitettuna pitkäaikaisesti laitokseen, kuten lastenkotiin, voidaan lapsen ylläpidosta periä hoidonkorvausta.

Avohuollon sijoituksessa olevan lapsen vaate-, lääke- ja esimerkiksi harrastuskuluista vastaavat lapsen vanhemmat. Sijaishuollossa olevien lasten välttämättömistä kuluista vastaa lapsen sijoittanut kunta tai kuntayhtymä.

Hoidonkorvaus

Hoidonkorvaus on lapsen ylläpidosta perittävä maksu. Perittäviä maksuja ovat esimerkiksi lapsilisät ja opintotuet. Lisäksi lasten vanhemmat maksavat elatusapua lapsen ylläpidosta vastaavalle taholle, kuten esimerkiksi hyvinvointiyhtymälle. Hoidonkorvausta peritään sijaishuollossa olevista lapsista ja pitkäaikaisesti avohuollon tukitoimena sijoitetuista lapsista. Osa hoidonkorvauksista talletetaan lapsen itsenäistymisrahoihin. Itsenäistymisrahoja nuori voi käyttää täysi-ikäiseksi tultuaan vaikkapa itsenäisen elämän ensimmäisiin hankintoihin.