Hanna Tikkala

PALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN KYMSOTEN LASTENSUOJELULAITOKSILLE

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi AMK

2022

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Hanna Tikkala
Työn nimi	Palautekyselyn kehittäminen Kymsoten lastensuojelulaitoksille
Toimeksiantaja	Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä
Vuosi	2022
Sivut	46 sivua, liitteitä 4 sivua
Työn ohjaaja(t)	Merja Nurmi

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kymsoten lastensuojelulaitoksien käyttöön palautekysely sähköisessä muodossa. Tavoitteen saavuttamiseksi kehittämisen menetelmäksi valikoitui yhteistoiminnallinen kehittäminen. Kehittämisessä mukana olivat lastensuojelulaitosten palveluesihenkilöt sekä Kymsoten organisaation asiakaskokemuspäällikkö. Yhteisten keskustelujen pohjalta syntyi tuotoksena Webropol-pohjainen palautekysely, joka jää lastensuojelulaitosten käyttöön.

Opinnäytetyön teoria koostuu lastensuojelun sijaishuollosta, lasten osallisuudesta, yhteistoiminnallisesta kehittämisestä sekä asiakaspalautteesta. Lasten osallisuus etenkin lastensuojelussa on asia, jota nostetaan esiin koko ajan enemmän. Lastensuojelun asiakkaina olevien lapsien tulee päästä itse vaikuttamaan saamaansa palveluun. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda Kymsoten lastensuojelulaitoksille väline kehittää laitosten toimintaa asiakaskokemuksen perusteella.

Yhteistoiminnallisen kehittämisen keinoin saatiin erilaisia näkökulmia palautekyselyn kehittämiseen ja siihen tarvittaviin asioihin. Jokaisen mukana olleen oli mahdollisuus tuoda omia näkemyksiään ja kokemuksiaan keskusteluun. Tämän kautta saatiin lastensuojelulaitoksille koekäyttöön palautekyselystä koeversio. Koekäytöllä pystyttiin näkemään, miten asiakkaat sen ottavat vastaan ja, minkälaisia vastauksia siihen saadaan sekä, miten se sopii tämän tyyppiseen ympäristöön.

Kehittämisprosessin jälkeen voidaan todeta kohderyhmän olevan haastava palautekyselyiden vastauksien keruun näkökulmasta. Vanhemmilta on helpompi saada palautetta kuin lapsilta. Palautekyselyn muodossa on kuitenkin mahdollista saada kehittämisideoita. Opinnäytetyön myötä Kymsoten lastensuojelulaitoksiin jää käyttöön yhteinen palautekysely.

Asiasanat: lastensuojelu, osallisuus, asiakaskokemus, kehittäminen

South-Eastern Finland University of Applied Sciences

Degree	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Hanna Tikkala
Thesis title	Developing a feedback form child welfare institutions of Kymsote
Commissioned by	Social and Health Services in Kymenlaakso (Kymsote)
Time	2022
Pages	46 pages, 4 pages of appendices
Supervisor	Merja Nurmi

ABSTRACT

The purpose of this Bachelor´s thesis was to create a customer feedback form to the child welfare instituitons of Kymsote. Kymsote has five child welfare institutions in which there are children from 0 to 17 and some institutions are for families. The purpose of Kymsote is to collect customer feedback in every service by 2023. Before the child welfare institutions did not collect customer feedback uniformly.

The customer feedback form was made a method of cooperative development. Together with supervisors of child welfare institutions were discussed by e-mail, which themes would be important to the form. After Many different versions were made before the form was finished. The form was tested two months and customer feedbacks were collected. A little modification was made after the test period. The theoretic part of this thesis focuses on Finnish child welfare, inclusion of children in Finland, customer feedback and a method of cooperative development.

Target groups of the customer feedback form are children under 10 years old, children over 10 years old, parents and parents, who live temporarily in child welfare institution with their children. The customers of child welfare institutions are difficult target group. Test period told, that the parents answered better than children to the form. Workers have a big role to collect the feedback in the future. They have to understand the feedbacks meaning. The form remains in use to the child welfare institutions of Kymsote. The supervisors and workers are responsible implementation of the customer feedback form. This requires rooting and setting a place in the work process in child welfare institutions.

I think that the customer feedback form is good. The hole process was gone well. I learned a lot of new things. The method of cooperative development could have been realized better.

Keywords: child welfare, children inclusion, customer feedback, developing

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 5
2 LASTENSUOJELU LAITOSYMPÄRISTÖSSÄ 5
2.1 Avohuollon tukitoimena sijoittaminen 7
2.2 Kiireellinen sijoitus 8
2.3 Huostaanotto 9
2.4 Arki lastensuojelulaitoksessa 10
2.5 Kymsoten lastensuojelulaitokset 12
3 LASTEN OSALLISUUS 14
3.1 Osallisuus lastensuojelulain mukaan 17
3.2 Lasten osallisuuden toteutuminen 18
3.3 Asiakasosallisuus lastensuojelussa 20
3.4 Asiakaspalaute 22
4 YHTEISTOIMINNALLINEN KEHITTÄMINEN 25
5 PALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN 27
5.1 Palautekyselyn luominen yhteiskehittämisen keinoin 28
5.2 Sähköinen palautekysely lastensuolejulaitoksille 35
6 YHTEENVETO JA POHDINTA 38
6.1 Tavoitteen toteutuminen 38
6.2 Hyödyntäminen tulevaisuudessa 40
6.3 Kehittämisideoita 42
6.4 Eettisyys 43
LÄHTEET 44

LIITTEET

Liite 1. Palautekyselyn eri osiot

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymän (myöhemmin Kymsote) lastensuojelulaitoksille palautekysely sähköisessä muodossa asiakkaita ja heidän huoltajiaan varten. Laitoksissa on asiakkaina lapsia, iältään 0 – 18-vuotiaita sekä perheitä.

Opinnäytetyö liittyy vahvasti Kymsoten strategiseen linjaan asiakaskokemuksen kehittämisessä. Kymsoten tavoitteena on vuoteen 2023 mennessä mitata asiakaskokemusta kaikissa palveluissa. Asiakaskokemuksen kehittäminen sisältää asiakaskokemuksen kokonaisuuden mittaamisen lisäksi palautetiedolla kehittämisen, asiakaslupauksen ja johtamisen. Kymsote on kiinnostunut asiakkaidensa antamasta palautteesta. (Tilli 2022.)

Tavoitteen saavuttamiseksi palautekysely kehitettiin yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmää käyttäen. Kehittämisessä mukana olivat Kymsoten lastensuojelulaitosten palveluesihenkilöt sekä asiakaskokemuspäällikkö ja Webropol-asiantuntija. Yhteistoiminnallisen kehittämisen ajatuksena on hyödyntää kaikkien osallistujien omia taitoja, joiden avulla yhdessä päästään tavoitteeseen. Opinnäytetyön teon aikana pystyin hyödyntämään jokaisen osallistujan osaamista sekä omia vahvuuksiani ja useiden vuosien kokemustani lastensuojelulaitoksessa työskentelystä.

Opinnäytetyön teoria koostuu lastensuojelun sijaishuollosta, jossa käsitellään eri sijoitusmuotoja sekä lastensuojelulaitosta sijoitusympäristönä. Toinen tärkeä osa teoriaa on lasten osallisuus, joka korostuu mielestäni esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön ja Kuntaliiton tekemissä lastensuojelun laatusuosituksissa. Opinnäytetyön kehittämiseen ja siitä syntyvään tuotokseen liittyen työssä on teoriaa yhteistoiminnallisesta kehittämisestä sekä asiakaspalautteesta.

2 LASTENSUOJELU LAITOSYMPÄRISTÖSSÄ

Lastensuojelulain tehtävänä on lapsen kasvuympäristön turvaaminen, oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja erityinen suojelu. Lähtökohtaisesti lapselle tur-

vallisen ympäristön ja hyvinvoinnin tarjoaminen on vanhempien vastuulla. Heidän kanssaan tekemisissä olevien viranomaisten tehtävänä on tukea vanhempia tässä kasvatustehtävässä. Vanhemmille tulee tarjota riittävä apu ja tarvittaessa ohjata lastensuojeluun. Viranomaisten tulee tarjota perheille riittäviä palveluita ja tukitoimia sekä tarvittaessa sijoittaa lapsi kodin ulkopuolelle. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 1. – 2. §.)

Lastensuojelulaki määrittää virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän sekä sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tai hänen määräämä sosiaalityöntekijän on mahdollista tehdä päätöksiä koskien lapsien sijoittamista kodin ulkopuolelle. Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle huostaanotto päätöksellä, kiireellisellä sijoituksella tai avohuollon tukitoimena. (Lastensuojelulaki 13. §.) Ennen kodin ulkopuolelle sijoittamista on arvioitava muut vaihtoehdot esimerkiksi sukulainen tai muu lapselle läheinen henkilö. Lapsen edun mukaisesti on valittava lapsen tarpeille sopiva sijaishuoltopaikka. Sosiaalityöntekijä arvioi yksilöllisesti lapsen tilanteen mukaan sijoitusmuodon ja -paikan. (Lastensuojelulaki 32. §.)

Etenkin huostaanotossa lapsen sijaishuoltopaikan valintaan tulee kiinnittää huomiota. Huomioon tulee ottaa perusteet sijoitukselle, lapsen tarpeet, läheiset ihmissuhteet ja mahdollisuuksien mukaan kulttuurilliset ja kielelliset asiat. Lapsi tulisi sijoittaa ensisijaisesti perhehoitoon. (Lastensuojelulaki 50. §.) Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle perheeseen, ammatilliseen perhekotiin, laitokseen tai erityistason laitokseen. Perustason laitoksissa on usein seitsemän paikkaa tai seitsemänpaikkaisia osastoja. Erityistason laitoksiin sijoitetaan vahvasti oireilevia lapsia. Lapsi sijoitetaan laitokseen perheen sijasta joko sen takia, että perhehoitajan resurssit eivät riitä lapsen tarpeisiin, tai siksi, että ei saada lapselle sopivaa perhettä. (Joensuu 2018, 122, 124.) Lastensuojelulaitoksia on hyvin monenlaisia, ja niitä kutsutaan muun muassa lastenkodeiksi, nuorisokodeiksi, vastaanotto- ja arviointiyksiköiksi tai pienryhmäkodeiksi. Lastensuojelulaitoksia omistavat valtio, kunnat ja kuntayhtymät sekä järjestöt ja yksityiset yritykset. Pääasiassa tällä hetkellä palveluita tuottavat yksityiset toimijat ja julkisten palveluiden osuus vähenee koko ajan. (Enroos 2018, 226 – 227.)

Lastensuojelu ei ole vain viranomaisten toimintaa, vaan sitä voidaan ajatella myös yhteiskunnallisina tekoina. Lastensuojelun tehtävä on edistää lasten kasvuolosuhteita, tukea vanhempia kasvatustehtävässä sekä lasten suojelu. Puhutaan lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta silloin, kun perhe on lastensuojelun asiakkaana. Tähän kuuluu asiakassuunnitelman järjestäminen, avohuollon tukitoimet, sijaishuolto ja jälkihuolto. Lastensuojelun mukaisia palveluita järjestettäessä viranomaisen on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon vanhempien ja lasten toiveet. (Mitä on lastensuojelu? s.a.)

Seuraavaksi käsittelen eri sijoitusmuotoja laitoksissa. Yleisesti puhutaan sijaishuollosta, joka käsittää huostaanoton sekä kiireellisen sijoituksen. Kokemukseni mukaan laitoksiin tehdään kuitenkin myös paljon avohuollon tukitoimena sijoituksia, jonka takia otan myös sen mukaan sijoitusten esittelyyn. Sijoitusmuotojen jälkeen käyn läpi tärkeimpiä asioita lastensuojelunlaitosten arjessa ja esittelen Kymsoten omat lastensuojelulaitokset lyhyesti.

2.1 Avohuollon tukitoimena sijoittaminen

Sijoitus avohuollon tukitoimena voidaan toteuttaa lapsen sijoittamisena perheen tai muun hänen kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa. Sijoitus toteutetaan arvioivana tai kuntouttavana tukena joko perhehoitona tai laitoshuoltona. Jos lasta ei voida sijoittaa yhdessä vanhemman kanssa, voidaan avohuollon tukitoimena sijoittaa lapsi yksin lyhytaikaisesti. Sijoitus vaatii huoltajan sekä yli 12-vuotiaan lapsen suostumuksen. Sijoituksen tarkoituksena on tuen tarpeen arvioiminen, kuntouttaminen tai huolenpidon järjestäminen väliaikaisesti esimerkiksi vanhemman sairauden takia. (Lastensuojelulaki 37. §.)

Lapsen ja vanhemman yhdessä sijoittamista avohuollon tukitoimena järjestetään tilanteissa, joissa on riski lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle, mutta perhe on sitoutunut ja motivoitunut yhdessä työskentelyyn. Avohuollon sijoituksen voi tehdä lapsen iästä riippumatta laitokseen, perheeseen tai muuhun lapsen tarpeita vastaavaan paikkaan. (Räty 2019, 328 – 330.)

Saastamoinen (2010, 57 – 61) kirjoittaa avohuollon tukitoimena sijoittamisen olevan tarkkaan harkittua, vaikka lastensuojelussa onkin ensisijaisesti käytet-

tävä avohuollon tukitoimia. Avohuollon tukitoimen on tarkoitus vahvistaa vanhemman kasvatuskykyä ja tukea lapsen positiivista kehitystä. Tarkoituksena on lyhyt sijoitus, jossa on tavoitteet ja päämäärä sekä kesto määriteltynä. Vanhemmalla säilyy päätäntävalta lapsen asioissa sijoituksen ajan, ja sijoitus on lopetettava, jos vanhempi tai 12 vuotta täyttänyt lapsi sitä pyytää. Avohuollon sijoitusta ei voi tehdä, jos huostaanoton edellytykset täyttyvät. Lastensuojelulaki ei määritä maksimipituutta avohuollon sijoitukselle. Lastensuojelulain mukaan avohuollon tukitoimena tehtyä sijoitusta tulee arvioida kolmen kuukauden välein. Arvioinnissa tulee pohtia sijoituksen jatkamisen edellytyksiä ja selvitettävä huostaanoton tarve. (Lastensuojelulaki 37.a §.)

2.2 Kiireellinen sijoitus

Kiireellistä sijoitusta tarvitaan, jos lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa on välitöntä vakavaa vaaraa terveydelle ja kehitykselle, lapsi itse vaarantaa vakavasti terveyttään ja kehitystään tai lapsi tekee vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai käyttäytyy muutoin siihen rinnastettavalla tavalla. Sosiaalityöntekijä päättää kiireellisestä sijoituksesta, joka voi kestää korkeintaan 30 vuorokautta. (Lastensuojelulaki 38. §, 40. §.)

Kiireellinen sijoitus on tarkoitettu tilanteisiin, joissa lapsi on välittömässä vaarassa tai sijoitukselle on pakottava tarve. Kiireellinen sijoitus mahdollistaa viranomaisten välittömän puuttumisen tilanteeseen sekä lapsen itsemääräämisoikeuteen puuttumisen rajoitustoimenpiteillä. Sijoituksen on tarkoitus olla turvaamistoimenpide siinä hetkessä. Kiireellinen sijoitus tulee kysymykseen, jos kodin olosuhteissa on akuutteja ongelmia, vanhemmat ovat väliaikaisesti kykenemättömiä lapsen hoitamiseen tai lapsi omalla käyttäytymisellään ja elämäntavoillaan vahingoittaa itseään. Sitä ei voida käyttää, jos on mahdollisuus järjestää tilanne toisella tavalla, esimerkiksi sijoitus avohuollon tukitoimena. Kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalihuollon toimielimellä on oikeus päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta ja huolenpidosta esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyvistä asioista. (Räty 2019, 344 – 346.)

Kiireellinen sijoitus voi jatkua yli 30 päivää ilman erillistä päätöstä, jos sosiaalityöntekijä tekee hallinto-oikeuteen huostaanottohakemuksen tai asia on jo vireillä siellä. Jos 30 päivää ei ole riittävä aika lapsen tilanteen selvittämiseksi,

voi kiireellistä sijoitusta jatkaa 30 päivää. Sen edellytyksenä on, ettei ilman lisätietoja ole mahdollista päättää lastensuojeluntoimenpiteistä, lisäselvityksiä ei ole mahdollista saada 30 päivän aikana ja sijoituksen jatkaminen on lapsen edun mukaista. (Lastensuojelulaki 38.a §.) Kiireellisen sijoituksen päätökseen sekä jatkopäätökseen tulee selvittää lapsen sekä huoltajien mielipide ja käsitys asiasta. Selvittämisen voi jättää tekemättä, jos siitä on lapsen terveydelle, kehitykselle tai turvallisuudelle haittaa. Selvitys kiireellisestä sijoituksesta tulee antaa tiedoksi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen lapselle sekä huoltajille, jos sitä ei ole voitu tehdä siinä hetkessä. (Lastensuojelulaki 39.a §.)

Lastensuojelulain mukaan kiireellinen sijoitus loppuu välittömästi, kun sijoituksen perusteet ovat kadonneet tai 30 päivää on kulunut. Jos asia on vireillä hallinto-oikeudessa, sijoitus päättyy hallinto-oikeuden tekemään väliaikaismääräykseen tai hallinto-oikeuden päätökseen. (Lastensuojelulaki 39. §.) Räty (2019, 358) kirjoittaa suhteellisuusperiaatteesta, jonka mukaan lastensuojelussa käytetään lievintä keinoa asian hoitamiseksi. Tämän takia lapsen kiireellinen sijoitus on lopetettava välittömästi, kun sen tarve on päättynyt.

2.3 Huostaanotto

Lastensuojelulaki määrittelee huostaanottoon velvollisuuden, jos lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa on vakavia puutteita, jotka vaarantavat ja uhkaavat lapsen kasvun ja kehityksen. Toisena vaihtoehtoisena perusteena on, että lapsi itse vakavasti vaarantaa terveyttään käyttämällä päihteitä tai tekemällä isomman rikoksen tai muulla omalla käytöksellään vaarantaa kehitystään. Huostaanottoon voidaan ryhtyä, jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen tilanteeseen riittäviä tai sopivia sekä sijaishuolto on lapsen edun mukaista. (Lastensuojelulaki 40. §.)

Räty (2019, 365) täsmentää huostaanoton perustuvan riittävän painaviin syihin sekä lapsen etuun. Huostaanotto puuttuu perustuslaissa säädettyyn oikeuksiin, ja se erottaa lapsen vanhemmistaan. Sen takia huostaanotolle on oltava painavat perusteet, jolla turvataan lapsen hoito ja huolenpito lapsen edun mukaisesti. Jos edellytykset täyttyvät, on sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä ehdoton velvollisuus ottaa lapsi huostaan sekä järjestää hänelle tarpei-

den mukainen sijaishuoltopaikka. Huostaanoton edellytykset on oltava konkreettisia ja näytettävissä olevia. Syyt ovat kuitenkin moninaisia, esimerkiksi rikollinen elämäntapa, päihteiden käyttö tai puutteelliset kasvuolosuhteet. Lapsen käyttäytymisestä johtuvissa huostaanotoissa tulee pystyä myös konkreettisesti perustelemaan, miten käyttäytyminen vaarantaa kehitystä sekä, mitä tukitoimia on käytetty. (Räty 2019, 365 – 366, 368, 370 – 371.)

Lapsen huostaanoton valmistelee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä toisen sosiaalityöntekijän kanssa. Valmisteluun tulee olla tukena oikeudellista asiantuntemusta ja muuta tarvittavaa asiantuntemusta. Sosiaalityöntekijällä on oikeus saada riittävästi tietoa huostaanoton valmisteluun ja päättäessään sijaishuoltopaikasta. Ennen huostaanottopäätöstä on lapsen sekä vanhempien mielipide selvitettävä. Selvittäminen voidaan jättää tekemättä, jos lapsi ja vanhempi eivät ole pitäneet yhteyttä, kuultavan olinpaikkaa ei voida selvittää kohtuullisesti tai kuulemisesta saattaa aiheutua vakavaa vaaraa lapsen turvallisuudelle tai kehitykselle. (Lastensuojelulaki 41. §, 42. §.)

Sosiaalihuollosta vastaava toimielin päättää lapsen olinpaikasta, hoidosta, kasvatuksesta ja valvonnasta sekä opetuksesta ja terveydenhuollosta. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja se tulee lopettaa, jos sijaishuollon tarvetta ei enää ole, kuitenkin lapsen etu huomioiden (Lastensuojelulaki 45. §, 47. §).

2.4 Arki lastensuojelulaitoksessa

Lastensuojelulaitokset antavat lapselle kodin ja huolenpitoa. Laitosten toimintaan liittyy erilaisia piirteitä, jotka määrittävät toimintaa. Näitä ovat esimerkiksi lainsäädäntö, määritellyt kriteerit palvelulle, organisaation prosessit sekä olosuhteet. (Enroos 2018, 229 – 230.) Sijaishuollon lähtökohtana on se, että siellä tarjotaan lapselle paremmat olosuhteet kuin kotona. Laitoshoitona toteutettavaa sijaishuoltoa toteutetaan lastensuojelulaitoksissa, joissa lastensuojelun ammattilaiset vastaavat sijoitettujen lasten kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Lapsen perus- ja erityistarpeisiin vastataan yksilöllisesti mahdollisimman hyvin. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 7.)

Yksi tärkeimmistä edellytyksistä toimivalle sijaishuollolle on palvelutarpeen huolellinen määrittely. Sitä kautta tulevan sijaishuoltopaikan valinta sekä paikan pysyvyys ja lastensuojelussa muodostetut luottamussuhteet. Asiakassuunnitelmassa määritellään lapsen tarpeet, tukitoimet ja selkeät tavoitteet. Tavoitteisiin pääsemisen keinot ja saavuttamisen arviointi tulee kirjata huolellisesti. Sijaishuoltoon liittyy hyvin olennaisena osana perheen kanssa työskentely, joka tulisi ottaa huomioon heti sijaishuollon tavoitteita asetettaessa. Lapset eivät kuitenkaan aina ohjaudu heille sopiviin paikkoihin, jonka takia heitä saatetaan joutua siirtämään toiseen paikkaan. Sijaishuollon laatu ja sisältö vaihtelevat eri toimijoiden kesken. (Lastensuojelun vaativan… 2020, 18.)

Arjen toiminta näyttää sijaishuollon laadun. Laadukas sijaishuolto muodostuu sijaishuoltopaikan ja sijoittajan sitoutumisesta ja sitkeydestä tavoitteiden saavuttamiseksi. Lapsia kohdellaan lastensuojelulaitoksissa tasa-arvoisesti ja toimintatavat perustellen. Lapsen ja perheen kanssa yhteistyössä tärkeintä on avoimuus ja aitous vuorovaikutuksessa. Näin on tilaa kysyä ja tuoda esille epäkohtia arjessa. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 37.)

Sijaishuoltopaikassa ohjaajien tehtävänä on kohdata lapsi mahdollisimman hyvin niin, että lapsi kokee tulevansa ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Lapsen kohtaamisen tarkoituksena on luoda lapselle myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Ohjaaja voi kohtaamisen avulla opettaa lapselle tunteiden tunnistamista ja omien ajatusten kertomista. Sijaishuoltopaikassa lapsen olisi tarkoitus saada onnistumisen kokemuksia arkeensa. (Lapsen arki… s.a.)

Sujuva arki on lapselle turvallista niin psyykkisesti kuin fyysisesti. Lapsen perushoidosta kuten ruokailuista, hygieniasta, riittävästä unesta, terveydestä ja vaatetuksesta huolehditaan. Lasta kannustetaan liikkumaan ja harrastuksiin sekä tulevaisuuden hyviin valintoihin. Sijaishuollossa lasta opetetaan käyttämään rahaa sekä opetetaan rajoja, sääntöjä ja vastuuta. (Lapsen arki… s.a.)

Nämä kaikki edellä mainitut asiat luovat nuorelle turvaa. Pesäpuu ry:n selviytyjät ja VOIMA VAIKUTTAA -verkosto (2017, 30 – 32) kuvaavat turvallisuuden muodostuvan ennakoitavasta arjesta, ymmärtävistä aikuisista, osallisuudesta, tietoisuudesta omiin asioihin ja toiminnan selkeistä rakenteista. Lapset ovat

usein eläneet ilman suurempia rajoja ennen laitokseen tuloa. Laitoksessa selkeä päivärytmi ja ennakoitavuus luo turvaa. Laitoksen ohjaajat luovat omalla toiminnallaan turvaa, ovat tasapainoisia, näyttävät tunteensa ja ymmärtävät lapsia. Kaikki kohtelevat lapsia samalla tavalla ja nuoret pitävät ohjaajista, jotka kannustavat, etsivät ilonaiheita ja suhtautuvat myös pahaan oloon vakavasti. Osallisuus ja tietoisuus omista asioista on tärkeä osa turvallisuutta. Kokemus omiin asioihin vaikuttamisesta, aidosti kuulluksi tuleminen ja kohdatuksi tuleminen auttavat sijoitettuja kertomaan oman mielipiteensä. Osallisuus omiin asioihin motivoi ja oikeus tehdä omia asioita tukee hyvinvointia.

Lastensuojelulaitoksissa on mahdollista tehdä lastensuojelulain luvussa 11 mainittuja rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää huostaanoton ja kiireellisen sijoituksen aikana pääasiassa laitossijoituksissa. Rajoituksia pitää kuitenkin harkita tarkkaan, ja niitä voidaan käyttää vain, jos se on lapsen edun mukaista, huolenpidon kannalta perusteltua, välttämätöntä lapsen tai muiden terveyden vaarantumisen vuoksi, lapsen mielipide on selvitetty ja muut lievemmät keinot eivät sovellu tilanteeseen. (Lastensuojelulaki 61. §, 61.a §.)

Lapsen näkökulmasta lastensuojelulaitoksessa eletään lapsen arkea, josta tulee osa hänen elämänhistoriaansa. Lapsen elämänaikaiset tapahtumat ja siihen liittyvät läheiset ihmissuhteet määrittelevät sijaishuollon tehtävää. Lastensuojelulaitosten tehtävänä on arjessa kuntouttaa ja tarjota terapeuttinen ympäristö. Sijaishuollon pitää varmistaa lapselle myös yhteydenpito läheisiin aikuisiin sekä dokumentoida, arvioida ja suunnitella lapsen arkea yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja muiden viranomaisten kanssa. (Enroos 2018, 230.)

2.5 Kymsoten lastensuojelulaitokset

Kymsoten viisi lastensuojelulaitosta ovat jokainen oma yksikkönsä. Laitoksista muutama on keskittynyt pidempiaikaisiin sijoituksiin, pääasiassa huostaanotettuihin lapsiin ja nuoriin. Muissa yksiköissä on pääasiassa lyhytaikaista sijaishuoltoa, joko avohuollon tukitoimena tai kiireellisenä sijoituksena. Muutamassa yksikössä on perhepaikkoja, joihin lapsi sijoitetaan avohuollon tukitoi-

mena tai perhekuntoutuspäätöksellä yhdessä vanhemman kanssa. Laitoksissa tehdään monipuolista lastensuojelutyötä. Kaikkia yhdistää lasten arjen tukeminen ja elämäntilanteiden selvittely.

Kymsoten lastensuojelulaitoksista kaksi sijaitsee Kouvolassa, yksi Haminassa ja kaksi Kotkassa. Kaikki laitokset ovat perustason yksiköitä. Niihin voidaan sijoittaa lapsia iältään 0 – 18-vuotiaita. Yksiköitä on kuitenkin profiloitu niin sijoitusten kuin asiakkaiden kautta. Opinnäytetyön teon aikana kaksi Etelä-Kymenlaaksossa sijaitsevaa laitosta on yhdistetty ja Kuusankosken perhetukikeskuksen toisen osaston toiminta muuttui. Yksiköiden toiminta muokkautuu tarpeiden mukaisesti.

Pohjois-Kymenlaaksossa Kouvolassa on kaksi yksikköä. Kuusankosken perhetukikeskuksella on kaksi osastoa, joista toinen on vastaanotto-osasto ja toinen tukipalvelujen osasto. Vastaanotto-osastolla lapset ovat iältään alle 18-vuotiaita. Työskentely on arviointia ja kartoitusta elämäntilanteesta. Tukipalvelujen osastolla on sijoitettuna itsenäistyviä nuoria. Lisäksi osastolle voidaan sijoittaa lapsi vanhemman kanssa. Tukipalvelujen osaston asiakkaille tehdään yksilöllinen palvelukokonaisuus kartoitetun tarpeen mukaan. (Kuusankosken perhetukikeskus s.a.) Kotikallion yksikkö on tarkoitettu pidempiaikaista sijaishuoltoa tarvitseville 13 – 17-vuotiaille nuorille. Yksikössä nuori saa vahvaa lastensuojelullista tukea, ja siellä tehdään tiivistä yhteistyötä psykiatrian kanssa. (Kotikallion erityisyksikkö s.a.)

Etelä-Kymenlaaksossa toimii kolme yksikköä. Sahakosken perhetukikeskuksella on kaksi osastoa, jotka ovat Kaisla ja Vehka. Kaisla tarjoaa lasten ja nuorten elämäntilanteen kartoitusta. Jakson aikana selkiytetään asiakkaan voimavarat ja jatkotyöskentelyn tarve. Kaislassa on myös vanhemmuuden arviointi ja perhekuntoutusjaksoja, joiden perustehtävänä on turvallinen ympäristö ja ammatillista tukea vanhemmuuden vahvistamiseen. Jakson jälkeen yksikkö tekee myös perhetyötä perheiden kotiin. Vehka-osasto on yli 10-vuotiaille pitkäaikaista sijoitusta tarvitseville lapsille ja nuorille. (Sahakosken perhetukikeskus 2021.) Sahakosken yksikköön on yhdistetty opinnäytetyön teon aikana lasten vastaanottokoti Taimela. Toiminta on siirretty Kaisla -osastolle, johon perhepaikkojen lisäksi voidaan jatkossa sijoittaa alle 13-vuotiaita lapsia arviointijaksoille kiireellisesti tai avohuollon tukitoimena.

Nuortenyhteisö Otsola on tarkoitettu pitkäaikaista sijoitusta tarvitseville 13 – 17-vuotiaille nuorille. Perustehtävänä on tukea sekä ohjata nuoren yksilöllinen tilanne huomioiden hänen kasvuaan, kehitystään ja elämänhallintaansa. Otsola jakautuu nuorten puoleen ja itsenäistyvien puoleen, jossa harjoitellaan itsenäistymistaitoja. Siellä on myös intervallipaikka 2 – 4 viikon kestoisiin pysäytysjaksoihin perhehoidossa ja tukiasunnoissa oleville lapsille. (Nuorten yhteisö Otsola s.a.) Nuorten vastaanottokoti Kotomäki on yli 13-vuotiaille nuorille lyhytaikaista ja arvioivaa sijaishuoltoa tarjoava yksikkö. Nuoret tarvitsevat pysäyttämistä ja selvittelyä elämäntilanteestaan. (Nuorten vastaanottokoti Kotomäki s.a.)

Lastensuojelulaitosten henkilökunta on pääasiassa AMK-koulutettuja sosionomeja, yhteisöpedagogeja tai sairaanhoitajia. Muutamissa yksiköissä on myös lähihoitajia. Ohjaajat vastaavat lasten arjesta, tekevät menetelmiä, arvioivat tukimuotoja ja selvittelevät lasten tilanteita. Jokaisessa lastensuojelulaitoksessa on oma palveluesihenkilö. Palveluesihenkilöiden tehtävänkuvauksen (Kymsote 2021) mukaan heillä on neljä pääasiallista tehtävää. Ne ovat asiakkuuksien johtaminen ja raportointi, toiminnan ja palveluprosessin johtaminen, kehittäminen ja raportointi, talouden johtaminen sekä raportointi sekä henkilöstön johtaminen ja osaamisen hallinta sekä raportointi. Näihin tehtäviin sisältyy muun muassa palvelun laadun valvonta ja varmistaminen, palvelun kehittäminen ja sujuvoittaminen sekä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kehittäminen.

3 LASTEN OSALLISUUS

Osallisuuden määritteleminen ei ole yksinkertaista. Osallisuus käsitteenä kattaa hyvin monenlaista toimintaa ja toimenpiteitä sekä lähestymistapoja. Poliittisissa ohjelmissa osallisuus on usein samalla tavoite ja keino edistää tasa-arvoa ja yhteenkuuluvuutta. Osallisuuden ajatellaan lisäävän yksilöiden hyvinvointia, joka omalta osaltaan auttaa yhteiskuntaa sosiaaliseen kestävyyteen ja luottamuksen lisääntymiseen. Osallisuus on yleinen arvo, jota tavoitellaan, ja toisaalta toimintaa eli ihmisen osallistumista. Osallistuminen tapahtuu eri tasojen ja sosiaalisten suhteiden kautta. Osallistumisen tasoja ovat yksilötaso,

perhe, ystävät, työ, aluetaso ja valtakunnallinen taso. (Raivio & Karjainen 2013, 12 – 14.)

Osallisuus on kokemuksellinen tunne, joka tekee osallisuudesta yksilöllisen asian. Osallisuuteen liittyy myös valinnan vapaus, jolloin osallisuus ei ole pakollista. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa tiedonsaanti sekä vaikutusmahdollisuudet, vuorovaikutus ja se, miten ihminen kokee hänen kokemustiedon otettavan huomioon. Osallisuus muodostuu kokemuksesta, tunteesta, omasta toimintakyvystä ja toimintamahdollisuuksista. (Raivio & Karjalainen 2013, 14.)

Lasten osallisuuden kannalta merkittävin asia on YK:n lastenoikeuksien sopimus vuodelta 1989. Sopimuksen tarkoituksena on taata lapsien omat yksilölliset oikeudet. Sopimuksella erotetaan lapsuus ja aikuisuus. Lapsella on oikeus kasvaa, oppia, leikkiä ja kehittyä sekä olla arvokas. (UNICEF s.a.) Stenvall (2021, 176) kirjoittaa länsimaisissa yhteiskunnissa olevan ajattelumalli, jossa lapset ovat toimijoita. Lapset haluavat ja osaavat osallistua sekä vaikuttaa omiin asioihinsa. Lapset pystyvät ottamaan kantaa erilaisiin aihealueisiin heitä koskien sekä hoitavat omia asioitaan. Lapsia on kuunneltava vakavasti, eikä heitä voida jättää sivuun yhteiskunnallisissakaan keskusteluissa.

Lapsien osallisuudessa tulee huomioida erilaiset tavat, joilla lapset voivat osallistua. Lapsia ei myöskään voi vain ajatella yhtenä joukkona, vaan he ovat ryhmä erilaisia ihmisiä, joilla on omat tavoitteet, ajatukset ja tavat. Lapset ryhmään kuuluu kaikki alle 18-vuotiaat. Näin ollen osallistumisen mahdollisuuksia on osattavat ajatella moninaisesti. Lapsille tulee tulla tunne heidän olevan osa yhteisöä, jotta osallistuminen on mahdollista. Lapsen osallisuuteen vaikuttaa miten aikuinen kohtaa lapsen, millaisen tilan lapsi saa ja miten aikuinen tukee lapsen osallistumista. Osallistumisen edellytys on osallisuus arjessa, jolloin siitä tulee läsnä oleva asia. Osallisuuteen kuuluu myös vaikuttaminen asioihin. Lapsille tulee luoda erilaisia vaikuttamista tukevia keinoja ja tapoja. Näiden avulla saadaan lapsille mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin arjessa. (Stenvall 2021, 176 – 177.)

Jokaisella lapsella on omat tarpeensa sille, kuinka paljon haluavat vaikuttaa ja osallistua. Monille lapsille vaikuttaminen liittyy heidän omaan arkeensa esimerkiksi ystävyyssuhteet, rahankäyttö ja harrastukset. Suomessa lapsilla on

mahdollisuus vaikuttaa myös instituutioiden sisällä esimerkiksi koulujen oppilaskunnat ja nuorisovaltuustot. Edustuksellinen osallisuus toteutuu instituutioissa, mutta niiden arkinen osallisuus jää usein liian vähälle huomiolle. Lapset voisivat olla enemmän vaikuttamassa instituutioiden arkeen. Etenkin kouluissa pitäisi kiinnittää huomiota arkiseen lasten osallisuuteen. Aikuisen suhtautumisella yksilölliseen osallisuuteen ja vaikuttamiseen on merkittävä vaikutus siihen, miten lapsi kokee mahdollisuutensa olla osallisena. Arjen aikuiset ovat lapsille tärkeä esimerkki ja lapset määrittävät itsensä usein toisten ihmisten kautta. (Stenvall 2021, 178 – 179.)

Lapsi useimmiten voi hyvin, kun kokee olevansa osa jotain joukkoa. Hyvinvointi on yhteydessä osallisuuteen, ja jos lapsi kokee sen uhatuksi, jää lapsi usein ulkopuoliseksi. Aikuisten tulee luoda laaja toimintaympäristö osallisuudelle, jotta useampi lapsi kokee mahdollisuuden osallisuudesta. Aikuisen reaktiot vaikuttavat siihen, miten lapsi kokee osallisuuden. Lapsille tärkeät ja usein esille nostamat asiat tulee huomioida, ja lapsille tehdyt lupaukset tulee pitää tai kertoa muutoksista. Näistä asioista syntyy lapsille kokemus osallisuudesta ja sitä kautta luottamus arjen aikuisiin. (Stenvall 2021, 180 – 181.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos korostaa lapsen osallisuuden rakentuvan eri osa-alueista, jotka muokkaavat lapsen osallisuuden kokemusta. Ensimmäisenä tulee huomioida mahdollisuus valita, osallistuuko vai onko osallistumatta. Toisena on mahdollisuus riittävään tiedonsaantiin. Lapselle tulee kertoa tietoa tilanteesta ja prosessista, omista oikeuksista ja omasta roolista. Lapselle asiat tulee kertoa ikätasoisesti, jotta lapsi ymmärtää asian. Kolmas asia on prosessiin vaikuttaminen. Lapselle pitää antaa mahdollisuus vaikuttaa tapaamisten sisältöihin ja siihen, ketkä on paikalla asioiden käsittelyssä. Neljäntenä on mielipiteen ilmeiseminen omalla tavallaan prosessissa mukana oleville työntekijöille ja muille aikuisille. Viidentenä on tuki omien mielipiteiden ilmaisuun. Lapsi ei välttämättä hahmota, mitä mielipidettä häneltä halutaan. Lasta on tuettava hahmottamaan vaikeita asioita ja ilmaisemaan mielipiteensä. Joskus tuki voi tarkoittaa myös konkreettisia välineitä, kuten tulkkia. Kuudes huomioitava asia lapsen osallisuudessa on itsenäisten päätöksien tekeminen. Isommat lapset voivat tehdä enemmän itseään koskevia päätöksiä kuin pienemmät. (Lapsen osallisuus 2022.)

Stenvall (2021, 182 – 183) toteaa lasten osallisuuden olevan lasten kanssa toimivien aikuisten vastuulla. Kaikille lapsille samanlaisen mahdollisuuden tarjoaminen, lapsien tukeminen ja erilaisten tapojen löytäminen. Avoimuus ja kiinnostus luovat erilaisille lapsille kokemuksia olla osana yhteisöä, joka on edellytys osallisuudelle. Lasten kohdalla tärkeää on lähestyä osallisuutta kokemuksen ja mahdollisuuksien kautta. Nämä kokemukset auttavat lasta hänen omassa kehityksessään yhteiskunnan jäseneksi.

Lastensuojelu ja sijoituspaikat ovat samalla tavoin instituutio kuin koulu. Työntekijöiden vastuulla on lasten osallisuuden kokemus ja mahdollisuudet. Lasten tulee kokea arkista osallisuutta sekä osallisuuden mahdollisuuksia itselleen tärkeissä asioissa. Työntekijät huomioivat lapset arjessa ja tarjoavat omalla toiminnallaan lapsille tilaa. Lastensuojelussa lapsi voi saada korjaavia kokemuksia osallisuudesta ja mahdollisesti se parantaa lapsen hyvinvointia.

3.1 Osallisuus lastensuojelulain mukaan

Lastensuojelulaki korostaa lapsen osallisuutta, jolloin lapsen mielipide ja toivomukset on huomioitava iän ja kehitystason mukaisesti. Lapsen mielipidettä selvitettäessä on huomioitava se, ettei siitä aiheudu haittaa lapselle tai läheisille ihmissuhteille. Mielipiteen voi jättää selvittämättä vain, jos se jollain tapaa vaarantaa lapsen turvallisuuden tai terveyden. Yli 12-vuotiaalle on järjestettävä virallinen kuulemistilaisuus lastensuojelun asioissa. (Lastensuojelulaki 20. §.)

Saastamoinen (2010, 65) kirjoittaa lastensuojelulain korostavan lapsen kanssa työskentelyä. Laissa lapsen osallisuuteen kuuluu mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen, puhevallankäyttö sekä mahdollisuus edunvalvojaan. Lasta on kohdeltava tasavertaisena ja lapsella on oikeus vaikuttaa omiin asioihinsa ikätasoisesti. Lapsi on lastensuojelussa asianosainen ja sen perusteella lapsi on aina huomioitava.

Lapselle osallisuus on tärkeä asia ja lastensuojelussa kokemus korostuu erityisesti. Identiteetin kehittymisen kannalta on hyvä olla mukana osallisena omien asioidensa käsittelyssä kertomassa omia ajatuksiaan ja määrittämässä itsensä turvaamiseksi tehtävää työtä. Lastensuojelussa osallisuus on sitä, että

saa tietoa henkilökohtaisista suunnitelmistaan, itseä koskevista päätöksistä ja toimenpiteistä sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä. Osallisuuden toteutumiselle olennaisinta on vastavuoroisuus ja lapsen kokemus. Osallisuus ei toteudu, jos lapsi itse ei koe saavansa vaikuttaa asioihin tai koe tulevansa kuulluksi. Lapsen tulee kokea, että hänen mielipiteellään on merkitystä. (Lapsen osallisuus 2022.)

Laki määrittää yli 12-vuotiaalle puhevallan omissa asioissaan huoltajan tai laillisen edunvalvojan rinnalla (Lastensuojelulaki 21. §). Tämä tarkoittaa sitä, että 12 vuotta täyttänyt lapsi voi hakea apua, vastustaa päätöksiä ja tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin sekä häntä on kuultava todisteellisesti. Kaikilla lapsilla on oikeus siihen, että heidän mielipiteensä selvitetään. Jos lapsen vanhempi ei pysty lapsen rinnalla puolueettomasti tukemaan lasta, voi lapsella olla edunvalvoja. Edunvalvojan tehtävänä on tarkastella asioita lapsen näkökulmasta ja selvittää lapsen mielipide sekä pyrkiä lapsen osallisuuden ja edun toteutumiseen. (Lapsen osallisuus 2022.)

3.2 Lasten osallisuuden toteutuminen

Lasten osallisuuden toteutuminen on mielestäni riippuvaista lasten kanssa työskentelevistä aikuisista. Työtä tukevat lastensuojelulain periaatteet, lastensuojelun laatusuositukset sekä sijaishuollon laatukriteerit ja sosiaalihuollon ammattilaisille tarkoitetut ammattieettiset ohjeet.

Lastensuojelun laatusuosituksien tarkoituksena on korostaa ihmissuhdeperusteista ja lapsilähtöistä työskentelyä, jossa lastensuojelutehtävä toteutuu yhteistyönä työntekijöiden, nuorten ja perheiden luottamuksen kautta. (Malja ym. 2019, 9.)

Lastensuojelussa ihmisarvoinen kohtelu ja yksityisyyden suoja ovat tärkeitä periaatteita. Arjessa asiakkaat ovat yhdenvertaisia ja heitä kunnioitetaan. Lastensuojelun työntekijän tulee huomioida YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen lapsen oikeudet ja viranomaisten velvoitteet. Lapsen edun toteuttaminen on myös tärkeä osa lastensuojelutyötä. Lapsen etua huomioitaessa keskeiset tekijät ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus ja suhteel-

lisuusperiaate. Näiden toteutumisen kannalta työntekijöiden on tunnettava lapsen tilanne hyvin sekä annettava riittävästi aikaa tutustumiselle. (Malja ym. 2019, 12 – 14.)

Sijaishuollon aikana sosiaalityöntekijän sekä sijaishuoltopaikan tulee tehdä yhteistyötä lapsen huollon jatkumisen turvaamiseksi. Hyvä yhteistyö vanhempien kanssa on onnistumisen kannalta tärkeää. Vaikka huostaanoton ja kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalitoimi vastaa lapsen asioista, on silti lapselta sekä vanhemmilta kysyttävä mielipide asioihin. (Saastamoinen 2010, 112.)

Työntekijältä vaaditaan hyvää ja avointa vuorovaikutusta lasten ja perheiden kanssa. Kunnioittaminen ja empatia kuuluvat hyvään kohtaamiseen. Työtä tehdessä on osattava huomioida vuorovaikutukseen vaikuttavan toimintaympäristö sekä valta-asettelu. Työntekijän on tiedostettava omat velvollisuutensa kasvatustehtävässä sekä vanhemmuuden tukemisessa. Laadukkaaseen työhön kuuluu vastuu omasta toiminnastaan asiakkaille sekä yhteiskunnalle. (Malja ym. 2019, 15 – 16.)

Lapsuuden ja nuoruuden etiikka sosiaali- ja terveysalalla -julkaisussa otetaan kantaan lapsen osallisuuteen ja kuulluksi tulemiseen. Työntekijällä on vastuu lapsen kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta. Hänen vastuullaan on selvittää, miten lapsi kertoo toiminnastaan. Työntekijän tulee kuunnella lasta osallistuen, eläytyen ja kunnioittaen. Työntekijän ja lapsen tulee luoda yhteinen todellisuus. Näin lapsi kokee myös saavansa osallistua. Lapsen vanhetessa sanallinen viestintä lisääntyy ja sen rinnalla kehollinen viestintä säilyy. Lapsen kuvailu voi olla sanallista ja siinä on aina sanatonta viestintää. Mitä pienemmästä lapsesta on kyse, sitä enemmän ilmeillä, eleillä ja äänen painolla sekä rentoudella että jännityksellä on merkitystä. (ETENE 2013, 24 – 25.)

Lapsen osallisuuden toteutuminen tarkoittaa työntekijältä herkkyyttä kuunnella lapsen huolia ja tarpeita. Tämä ei tarkoita sitä, että lapsen itsemääräämisoikeus olisi rajaton tai mielipide hyväksyttäisiin sellaisenaan. Kuulluksi tuleminen vahvistaa lapsen arvoa yhteiskunnan jäsenenä. Lapselle on tärkeä opettaa kuulemisen kulttuuria. Sillä tuetaan lapsen kykyä tavoitella hyvää ja ylläpitää toivoa myös vaikeissa tilanteissa. (ETENE 2013, 18, 29.)

Lastensuojelun laatusuositus korostaa osallisuuden vahvistamista asiakkaiden ja heidän vanhempien kohdalla, jotta lastensuojelunpalveluita voidaan kehittää. Lastensuojelussa pitää voida luottaa jokaisen osapuolen tulevan kuulluksi. Lastensuojelun kehittämisessä on huomioitava asiakkaiden ja vanhempien näkökulma. Näin on helpompi ymmärtää, miltä työ todellisuudessa näyttäytyy asiakkaille. Laatusuosituksen lähtökohtana on, että asiakkaiden kanssa laaditaan osallistumisen vahvistamiseksi ja palvelujen parantamiseksi suunnitelma. Suunnitelmassa tulee olla konkreettisia toimenpiteitä, joilla kehitetään osallisuutta. (Malja ym. 2019, 17.)

Sijaishuollon laatukriteerit perustuvat perus- ja ihmisoikeussäädöksiin sekä lastensuojelulakiin. Toteuttamisen tulee olla laadukasta, jotta sijaishuollolle asetetut tavoitteet saavutetaan. Laatukriteerejä tehdessä on lapsen näkökulma ollut tärkein asia. Kriteerejä on kaiken kaikkiaan 12. Niiden periaatteena toimivat lastensuojelun laatusuosituksen periaatteet, lapsen näkökulma sekä toimijoiden vastuu kriteerien täyttymiseen. Kriteerit luovat perustan, jonka pohjalta jokaiselle yksilöllisesti rakennetaan sijaishuolto. (Malja ym. 2019, 38, 60 – 61.)

3.3 Asiakasosallisuus lastensuojelussa

Suomessa on tehty melko vähän laadullisia tutkimuksia sijaishuollossa olevista lapsista. Tutkimukset ovat kuitenkin lisääntyneet viime vuosien aikana. Sijoitettujen lasten hyvinvointia kartoitetaan myös kouluterveyskyselyllä. (Erikson & Korhonen 2022,16.) Tutkimustietoa sijaishuollossa olleilta lapsilta kerätään usein vasta sijoituksen päätyttyä pidemmän ajan jälkeen. Tutkimustieto sijaishuollon alkuvaiheilta on hyvin vähäistä, ja sen tuomista muutoksista lasten elämään tiedetään vähän. Vaikka tutkimuksia ei juurikaan ole, on kuitenkin kiinnostus lasten ja nuorten näkemysten selvittämiselle laajaa. (Laakso 2018, 157 – 158.)

Laakso (2019, 5, 65 – 66) on tehnyt tutkimuksen, jossa on haastatellut 20 huostassa olevaa lasta. Tutkimuksessa on selvitetty, mitä huostassa olevat kertovat hyvinvoinnistaan ja, millaisia kokemuksia heillä on sijaishuollosta. Tutkimuksessa on pyritty välttämään aiemmin tutkimuksissa olleita puutteita.

Tutkimukseen on osallistunut lapsia ympäri Suomea, eri laitoksista sekä perheistä ja myös kehitysvammaisia lapsia. Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin neljä teemaa, joista yksi oli osallisuus. Monet lapset kertoivat voivansa vaikuttaa pieniin asioihin arjessa, mutta eivät suuriin asioihin. Lapset toivat esille, etteivät esimerkiksi juurikaan pääse vaikuttamaan sijoituspaikkaan ja muutto voi tulla yllättäen. Osallisuus tulee ilmi tutkimuksessa osallistumisena omia asioita koskeviin neuvotteluihin ja siellä mielipiteen kertomiseen. Lapset kokivat pystyvänsä vaikuttamaan esimerkiksi harrastuksiin ja koulunkäyntiin.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on toteuttanut vuona 2019 – 2021 Kysy ja kuuntele -hankkeen, jossa tutkittiin sijoitettujen lasten hyvinvointia, kokemuksia ja kohtelua sekä sijaishuollon sosiaalityötä. Hankkeen kehittämisen kohteena oli sijaishuollon sosiaalityön ammattikäytännöt lasten kuulemisessa. Hanke toteutettiin 12 eri maakunnassa, joissa toteutettiin laajaa yhteistyötä alueellisesti ja koko maanlaajuisesti. Hankkeessa nousi esille kolme kehittämisen teemaa, jotka olivat lasten aidon mielipiteen selvittäminen, laadukkaiden sijaishuoltopaikkojen puute ja perhehoidon valvonnan kehittäminen. Lasten haastatteluiden perusteella he voivat hyvin sijaishuollossa. Lapset nostivat esiin epäkohtina sijaishuoltopaikkojen vaihdokset. Tärkein lasten hyvinvointia tukeva asia oli hyvä ja pysyvä suhde hoitavaan aikuiseen. (Erikson & Korhonen 2022, 7.)

Asiakasosallisuus on käytännössä asiakkaan mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä tuottamiseen. Asiakasosallisuudelle ei ole yhtä selkeää määritelmää. Se määritellään usein tilanteen mukaan ja tarkoituksen mukaan. Osallisuudesta puhuttaessa on kuitenkin tärkeää huomioida se, että asiakkaalla on silloin mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. Palvelujärjestelmässä asiakasosallisuus jaetaan neljään osallisuusasteeseen. Palvelun asiakas informanttina on ensimmäinen aste, joka ei ole varsinaisesti asiakasosallisuutta, vaan asiakas toimii vain palautteen antajana. Toinen aste on asiakas osallisena, jossa asiakas on enemmän kuin palautteen antaja. Kolmas aste on asiakas vaikuttajana, jossa asiakas toimii laadun kehittäjänä. Neljäs aste on asiakas johtajana, jolloin asiakas määrittelee palvelun reunaehdot. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1 – 4.)

Asiakasosallisuus voi suuntautua kahteen ulottuvuuteen. Asiakas voi vaikuttaa omien palveluidensa suunniteluun tai olla osallisena yleisellä tasolla palveluiden kehittämiseen. Suomessa pyritään koko ajan erilaisissa strategioissa lisäämään asiakasosallisuuden hyödyntämistä kehittämisessä. Asiakasosallisuus vaatii muun muassa hyvää vuorovaikutusta, kuuntelemista ja hyvää kohtaamista työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakasosallisuutta lisäämällä kehitetään palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja resurssien hyödyntämistä oikein. (Leeman & Hämäläinen 2015, 4, 6.)

3.4 Asiakaspalaute

Asiakaspalautteella on merkitystä monella tapaa. Palaute pitää yllä todellisuudentajua, koska palaute välittää tietoa ympäröivistä ihmisistä ja todellisuudesta. Palaute auttaa säilyttämään oikean suunnan ja tarkentaa asioita. Palaute auttaa kehittymään ja oppimaan. Monipuolinen palaute antaa mahdollisuuden hyvälle keskustelulle ja sen avulla voi kyseenalaistaa ja tarkistaa toimintatapoja. Perusteltu palaute antaa aihetta tukia asiaa syvemmin. (Ranne 2006, 22 – 24.)

Asiakaspalautetta voi kerätä monin eri menetelmin. Menetelmä on hyvä valita sen mukaan, millaista palautetta halutaan. Tämä on hyvä ottaa huomioon jo suunnitteluvaiheessa, halutaanko määrällistä vai laadullista palautetta ja, miten saadaan parhaiten vastauksia suunniteltuihin kysymyksiin. Menetelmää valitessa tulee huomioida asiakaskunta ja sen vaatimukset palautteen keräämiseen. Palautteen antaminen on aina vapaaehtoista. Asiakkaalle on tärkeää kertoa, miksi palautetta kerätään, ja palautteiden käsittelystä. Asiakasta voi motivoida tieto palautteen vaikuttavuudesta. Palautteen keräämisessä tulee aina huomioida luottamuksellisuus ja anonymiteetti. (Pieviläinen ym. 2014, 9 – 10.)

Suunnitteluvaiheessa on hyvä ottaa huomioon, miten palaute kootaan ja hyödynnetään. Tulokset ja kehittämisehdotukset on tärkeä tuoda työntekijöiden ja johdon tietoon. Saadun palautteen perusteella on hyvä yhdessä pohtia, mitä voidaan kehittää. Palautteen pohjalta voidaan myös saada vahvistusta hyville käytännöille. Asiakaspalautteesta olisi hyvä tiedottaa myös eteenpäin esimerkiksi koostaa asiakkaiden nähtäväksi tiedote tuloksista. Tiedotetta tehdessä

olisi hyvä olla jokin konkreettinen kehittämistoimi myös esillä. Näin asiakkaille tulee kokemus vaikuttamisesta ja kuuntelemisesta. (Pieviläinen ym. 2014, 11 – 12.)

Myös Ranne (2006, 28 – 29) korostaa palauteprosessia, jonka tärkein vaihe on tiedonkeruu. Mitä enemmän palautetta saadaan, sitä enemmän aineistoa on käsittelyvaihetta varten. Jos tiedon kerääminen on huonoa, se hankaloittaa prosessin seuraavia vaiheita. Vähäinen palaute tai samantyyppisiltä vastaajilta kerätty palaute jättää kokonaispalautteen kapeaksi. Palautteen keruuvaihe onkin kaikkein kriittisin ja useimmiten vähimmälle huomiolle jäävä vaihe. Usein tiedonkeruu on satunnaista, vähäistä tai sitä ei tehdä ollenkaan. Syynä palautteen keräämisen heikkouteen on merkityksen ymmärtämättömyys tai ajatus, ettei omissa tavoissa ole kehitettävää.

Viimeisenä palauteprosessin vaiheena on toimintatapojen tarkastelu tai niiden vahvistuminen. Palautteen ollessa myönteistä ja ennakoitua se vahvistaa olemassa olevaa toimintaa. Palaute voi myös aiheuttaa tarkastelua ja tuoda esiin muutostarpeita. (Ranne 2006, 31.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on nostanut esiin tarpeen yhtenäiselle ja vertailukelpoiselle asiakaspalautteelle. Tiedon avulla tuetaan palveluiden kehittämistä uusilla hyvinvointialueilla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen käynnistämän työryhmän aloittaessa syksyllä 2020 sote-palveluiden käyttäjiltä kerätty palaute on ollut epäyhtenäistä ja osin puutteellista. Myöskään saatu tieto ei ole vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakastyytyväisyydestä eri alueilla. Työryhmän työskentelyä ovat ohjanneet tavoitteet. Palautetta halutaan kerätä koko maassa yhtenäisellä tavalla esimerkiksi kansallisesti sovitut yhteiset mittarit. Tiedonkeruulla saadaan laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa maanlaajuisesti. Koottua tietoa hyödynnetään kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa. Saatua tietoa voidaan hyödyntää alueelliseen johtamiseen. Tärkeää on myös se, että palautteet ovat helposti kansalaisten saatavissa. (THL Työryhmä 2021; Peränen & Sainio 2018.)

THL:n työryhmän (2021) linjaukset ja suositukset pyrkivät tarjoamaan yhtenäisen tavan palautteen antamiseen ja sen tulosten seuraamiseen. Sote-palveluista kerättävällä kansallisella asiakaspalautteella tarkoitetaan tietoa, joka on

kerätty asiakkailta THL:n määrittelemällä tavalla, eli yhtenäisellä väittämäkokoelmalla ja rakenteella. Tavoitteena on kerätä palautetta kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Tämä etenee kuitenkin asteittain. Palautteen antamisen tulisi olla helppoa, esteetöntä ja visuaalisesti miellyttävää. Työryhmä on suosittanut, että tällä hetkellä on yli 13-vuotiaalla lapsella mahdollisuus antaa palautetta yksin ja nuoremmat antaisivat palautetta yhdessä vanhemman tai huoltajan kanssa. Tätä ikärajaa selvitetään. (THL Työryhmä 2021.)

Työryhmä on suosittanut palautteen rakenteeksi kaikille asiakkaille seuraavaa. Pakollinen rakenne on NPS-väittämä ja avoin palaute. Muut väittämät voidaan valita palveluun sopivuuden mukaan mutta niin, että on kuitenkin kaksi väittämää NPS-väittämän lisäksi. Näiden jälkeen voi liittää mukaan vielä omia tarpeelliseksi katsomiaan väittämiä. (THL Työryhmä 2021.)

NPS eli Net promoting score on alun perin kehitetty yritysmaailmaan. Se on väline, jonka tarkoituksena on mitata yrityksestä saatua vaikutelmaa ja sen mainetta. Kysymys kuuluu tavallisesti seuraavasti: ”Kuinka mielelläsi suosittelisit tätä organisaatiota ystävällesi tai työkaverillesi?”. Vastaus annetaan asteikolla 0 – 10, jonka perusteella vastaajat jaetaan kolmeen ryhmään. Ryhmät ovat 9 – 10 suosittelijat (promoters), 7 – 8 passiiviset (passive) ja 0 – 6 arvostelijat (detractors). Asteikko perustuu siihen, että todella tyytyväiset suosittelevat palveluita ja huonon kokemuksen saaneet varoittavat tai kertovat huonoista kokemuksistaan palveluissa. Toisaalta neutraalisti palvelun kokeneet eivät tee mitään. NPS asteikolla suositteluprosentti otetaan niin, että suosittelijoista vähennetään arvostelijat ja neutraaleja ei huomioida. Julkisella sektorilla NPS:n käyttäminen ei ole yksinkertaista. Kaikki palvelut eivät ole vapaasti valittavia ja osa palveluista ei ole asiakkaan toiveesta hänellä, joten vaikutelman mittaaminen ei ole välttämättä sopivaa. (Luoma-aho ym. 2021,426 – 427.)

Työryhmä on nyt valinnut kansallisia väittämiä eri teemoille. Väittämät ovat kaikki jo jossain sosiaali- ja terveyspalveluissa käytettyjä väittämiä, ja osa löytyy sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuusmittaristosta. Jatkossa väittämiä on tarkoitus lisätä, poistaa tai muuttaa tarpeen mukaan. Työryhmä on nyt tehnyt jokaiseen teemaan 1 – 2 väittämää. Väittämät on pyritty tekemään niin, että ne soveltuvat sekä perustason että erityisen tason palveluihin. Teemat ovat saatavuus, kohtaaminen, osallistuminen, turvallisuus, tiedsaanti,

tiedon ymmärtäminen ja hyödyllisyys. (THL Työryhmä 2021; Peränen & Sainio 2018.)

4 YHTEISTOIMINNALLINEN KEHITTÄMINEN

Yhteistoiminnallisuutta voidaan hyödyntää niin kouluissa kuin työpaikoilla. Yhteistoiminnalla saadaan aikaan uutta tietoa tai prosessoidaan jotakin vanhaa. Yhteistoiminnan tarkoituksena on vähentää yksilöiden kilpailua. Yhteistoiminnallisuuden taustalla on ajatus siitä, että ihminen oppii parhaiten yhdessä muiden kanssa. Ymmärrys asioihin syntyy erilaisten ihmisten yhteisestä kokemuksesta oppia uutta. Yhteistoiminnan vaikutuksia on hyvinvoinnin kohentuminen, yhdenvertaisuuden toteutuminen, sosiaalisen pääoman karttuminen ja yhteisöllisyyden vahvistuminen. (Hellström ym. 2015, 26 – 27.)

Yhteistoiminnallinen kehittäminen on yhdessä oppimista ja oivaltamista. Se lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta työpaikalla. Se tuo esiin jokaisen ammattiosaamisen ja työn syvällisen tuntemisen. Yhteistoiminnallinen kehittäminen tarvitsee toimintatapoja, jotka tukevat sitä sekä hyvää vuorovaikutusta kaikkien kesken. (Kivinen 2018, 17 – 18.) Lahdes ja Ryynänen (2015, 6) kirjoittavat yhteistoiminnan pohjautuvan vapaaehtoisuuteen ja tahtoon tehdä asioita yhteisen tavoitteen eteen. Jos yhteistä ymmärrystä ei löydy, ei synny tuloksia ja voidaan ajautua kriisiin.

Yhteistoiminnalliseen metodiin sisältyy viisi keskeistä tuntomerkkiä, jotka ovat positiivinen sosiaalinen riippuvuus ryhmän jäsenistä, yksilöllinen vastuu ryhmässä, osallistava ja avoin vuorovaikutus ryhmässä, sosiaalisten taitojen hallinta ja yhdessä tehtävä arviointi. Positiivinen sosiaalinen riippuvuus tarkoittaa sitä, että jäsenten toiminta ja tulokset on sidoksissa toisiinsa, joista riippuu onnistuminen. Yksilöllinen vastuu tarkoittaa sitä, että jokainen on vastuussa niin omasta kuin toisen oppimisesta. Tällä ajatuksella pyritään siihen, ettei ryhmässä olisi henkilöitä, jotka eivät osallistu tekemiseen. Osallistava ja avoin vuorovaikutus tähtää siihen, että ryhmä on sopivan kokoinen. Jokaiselle jäsenelle tulee mahdollisuus osallistua toimintaan. Sosiaalisten taitojen hallinta tarkoittaa sitä, että yhteistoiminnallisen työskentelyn aikana ryhmässä harjaannutetaan sosiaalisia taitoja. Yhdessä tapahtuva arviointi vahvistaa tiedollisia tai-

toja. Pohdinnan avulla mietitään tavoitteiden toteutumista, oppimista ja toimintatapoja. Nämä periaatteet löytyvät kaikkien yhteistoiminnallisten mallien taustalta, jossa ajatellaan ihmisen olevan aktiivinen toimija, joka haluaa tukea toisia. (Hellström ym. 2015, 24 – 25.)

Yhteistoiminnallisessa ryhmässä tärkeitä periaatteita ovat luottamus, arvot, asenteet ja periaatteet sekä tiedonkulku ja vuorovaikutus. Luottamus näkyy uskona toisten kykyyn hoitaa asiat ja luottamuksena toisen ammattitaitoon. Yhteistoiminnan taustalla olevia arvoja on esimerkiksi yhdenvertaisuus, rehellisyys ja avoimuus. Tiedonkulku ja vuorovaikutus perustuvat hyviin rakenteisiin ja säännöllisiin tapaamisiin, joihin kaikki voivat osallistua. Kaikki tiedonkulku perustuu vuorovaikutuksellisuuteen ja siihen, että annettu tieto tulee ymmärretyksi kaikille. (Lahdes & Ryynänen 2015, 6 – 7.)

Yhteistoiminnallinen prosessi alkaa ryhmän kokemuksien kartoittamisella ja tilanne kartoituksen tekemisestä. Tässä kohtaa voi käyttää erilaisia menetelmiä esimerkiksi kysely, avoin keskustelu ja ongelmankartoituskokous. Tilannearvion jälkeen siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jossa päätetään kehitettävä asia ja synnytetään ryhmän oma malli etenemisestä. Tämän avulla voidaan laatia esimerkiksi työpaikalle vuosisuunnitelma. Suunnitteluvaiheessa on tärkeää sopia kehittämisen kohteelle aikataulu arviointiin sekä vastuuhenkilöt. Tästä lähtee etenemään toteutus- ja arviointiprosessi yhtä aikaa yhteistoiminnallisen oppimisen mukaisesti. Ryhmän kaikkien jäsenten motivoituminen ja sitoutuminen kehittämiseen on tärkeä osa sitä. Rinnalla kulkeva arviointi auttaa tarkastelemaan edistymistä ja onnistumisia sekä tuo esille ongelmakohtia. Yhteisen arvioinnin aikana on hyvä nostaa esiin saatua kehitystä ja muistuttaa siitä, mistä tilanteesta lähdettiin. Tämä auttaa ryhmän jäseniä sitoutumaan. Arvioinnin jälkeen pohditaan yhdessä, mitä prosessin aikana on opittu ja, miten kokemuksia voidaan jatkossa hyödyntää. (Leppilampi 2004, 9 – 11.)

Keskeisin tekijä onnistumisen kannalta on vuorovaikutus. Vuorovaikutus voi olla perättäistä tai samanaikaista ja perusperiaatteena myös jokaisen yhtäläinen osallistuminen ja yksilön vastuu tekemisistään. Yhteistoiminnalliseen kehittämiseen liittyy myös vahvasti sosiaaliset taidot, kuten luottamuksen rakentaminen, viestintä ja ristiriitatilanteiden hallinta, itsearviointi sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen. (Kivinen 2018, 19, 21.) Lahdes ja Ryynänen

(2015, 192) ovat haastatelleet sosiaalipsykologian dosentti Maarit Wagneria yhteistoiminnan vuorovaikutuksen merkityksestä. Avoin ja arvostava vuorovaikutus on perusta yhteistoiminnalle. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen saa äänensä kuuluville, eikä kukaan yritä manipuloida. Iso haaste vuorovaikutukselle on ihmisten erilaisuus, joihin vaikuttaa taustat, elämäntilanteet, tavat ja tottumukset sekä temperamentit. Näiden erilaisuuksien merkitys tulee esiin siinä, miten asioita tulkitaan. Sen takia yhteistoiminta vaatii avointa keskustelua asioista.

Kaiken vuorovaikutuksen perustana Kivinen (2018, 21 – 22) kirjoittaa olevan dialogi. Dialogi ei ole vain arkista jutustelua, vaan se taito, joka on osa ammatillista vuorovaikutusta. Se pohjaa toisen aidolle kuuntelulle, eri näkökulmien hahmottamiseen, omien näkökulmien tarkasteluun. Dialogin kuuntelun tarkoituksena on oppiminen, luovuus, toiminnan tai mielipiteen muutos. Toinen dialogille tärkeä elementti on kysymisen taito. Kysymisen avulla selvitetään uutta tietoa ja näkökulmia. Kysymysten on tarkoitus olla mahdollisimman avoimia ja monipuolisia

Lähtökohtana yhteistoiminnassa on kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus. Tietotekniikan lisääntyessä yhteistoiminta siirtyy myös osittain verkkoon. Verkossa voi kuitenkin syntyä väärinymmärryksiä ja sanaton viestintä ei välity. Tietotekniikan käyttö voi toisaalta myös rikastuttaa, jos yhteistoimintaa ohjataan hyvällä tavalla. Pelkästään verkossa toimivalla ryhmällä ei yhteistoiminnallisuuden kannalta synny riittävän hyvää vuorovaikutusta. Yhteistoiminnallisuuden periaatteet eivät välttämättä toteudu ja tulokset huononevat. Verkossa yhteistoiminnallisuus toimii, jos ryhmä on tottunut verkkotapaamisiin sekä tuntevat toisensa entuudestaan. Myös yhteinen tavoite ja positiivinen sosiaalinen vuorovaikutus tuo onnistumisia verkossa tapahtuvalle yhteistoiminnalle. (Hellström ym. 2015, 84 – 85.)

5 PALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN

Opinnäyteyön tavoitteena oli kehittää Kymsoten lastensuojelulaitoksille palautekysely sähköisessä muodossa. Kymsoten lastensuojelulaitoksilta puuttui yhteinen tapa kerätä palautetta asiakkailta ja palautteen kerääminen ei ollut

säännöllistä. Kymsoten strategisena tavoitteena on saada vuoteen 2023 mennessä kaikissa palveluissaan mitattua asiakaspalautetta. Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan tähän strategiseen tavoitteeseen lastensuojelulaitosten osalta. Palautekyselyn luomiseen valikoitui tavaksi yhteistoiminnallinen kehittäminen, jossa jokaisen osallistujan ääni pääsee kuuluviin ja yhdessä kehitetään toimintaa. Sen avulla halusin palveluesihenkilöiden kokemukset ja toiveet esille hyvässä ja avoimessa vuorovaikutuksessa. Palautekyselyn tekijänä johdin prosessia, mutta halusin tehdä sitä yhteistoimintana hyödyntäen kaikkien osallistujien kokemuksia.

Prosessin aikana sain yhteistoimintaan mukaan myös Kymsoten palautekyselyistä vastavan henkilön, asiakaskokemuspäällikön. Myös Kymsoten tietosuojavastaavan kanssa yhdessä tehtiin palautekyselyyn tietosuojaseloste, rekisteröidyn informointi. Palautekyselyn muotoilussa Webropoliin sain apua ja kehittämisehdotuksia Kymsoten Webropol-asiantuntijalta. Yhteistoiminnallisen kehittämisen kannalta oli hyvä saada mukaan prosessiin myös lastensuojelun ulkopuolista näkökulmaa.

5.1 Palautekyselyn luominen yhteiskehittämisen keinoin

Aloitin opinnäytetyön tekemisen pohtimalla, miten toteutan yhteistoimintaa palveluesihenkilöiden kanssa. Heidän kiireinen työnsä huomioiden päädyin verkossa tapahtuvaan yhteistoimintaa, lähinnä sähköposti viestittelyyn. Aloitin palautekyselyn luomisen taustatyötä tekemällä itsekseni. Ensimmäisenä tutkin jo olemassa olevia lastensuojeluun ja lastensuojelulaitoksiin tehtyjä palautekyselyjä sekä aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä. Näiden pohjalta pohdin itse, mahdollisia kysymyksiä, kyselyn jakoa eri asiakasryhmille sekä kyselyn pituutta. Kun olin saanut itselleni käsityksen lastensuojeluun tehdyistä palautekyselyistä, lähetin ensimmäisen sähköpostin palveluesihenkilöille.

Sähköpostin tarkoituksena oli selvittää heidän ajatuksiaan siitä, mitä palautekyselyssä olisi hyvä olla. Sähköpostin avulla pyrin yhteistoiminnallisen kehittämisen ensimmäisen vaiheen toteuttamiseen, jossa kartoitetaan kokemuksia sekä luodaan toiminnalle tavoitteet ja suunnitellaan, miten tavoitteeseen päästään. Suurimman suunnittelu ja tavoite työn olin toki tehnyt itsekseni tutustuessani aiheeseen. Muutenkin opinnäytetyön tekijänä minulla oli vastuu prosessin

johtamisesta ja aikatauluttamisesta. Sähköpostin tärkein tehtävä oli herättää palveluesihenkilöiden kiinnostus aiheeseen, jotta saisin hyödynnettyä heidän osaamistaan palautekyselyn suunnittelussa. Ensin esittelin itseni ja opinnäytetyöni tarkoituksen sekä omia ajatuksiani, jonka jälkeen esitin heille neljä mielestäni tärkeintä kysymystä kyselyn luomisen aloittamiseen. Kysymykset olivat: *Moneenko osaan kysely jakaantuu?, Väittämä vai kysymys muodossa?, Montako kysymystä on sopiva? ja tärkeimmät teemat, joista olisi hyvä kysyä?* Kysymyksien alla oli esimerkkejä. Vastausaikaa annoin heille kaksi viikkoa. Sähköpostiin sain neljältä vastaukset ja kaksi palveluesihenkilöä jätti vastaamatta.

> ”Hienoa että saadaan palautelomake jossain vaiheessa.
> Aiemmat kokemukset lomakkeesta, mikä meillä ollut joskus käytössä , ei oikein toiminut. Asiakkaat vastasivat huonosti tai yhdellä sanalla esim avoimiin kysymyksiin.
> Joten väittämämuodossa, yksi lomake kaikille, kysymysten määrä 10 on ihan riittävä ja tärkeitä teemoja kuten olit jo laittanutkin , niin omaohjaajatyöskentely, osallisuus, yhteistyö, yleensä työskentely ja sen vaikuttavuus, mikä on auttanut tilanteeseen.”
> Palveluesihenkilö 2

Tämä palveluesihenkilön vastaus kuvastaa hyvin suhtautumista opinnäytetyöhöni ja palautekyselyn luomiseen. He pitävät sitä tärkeänä ja kaikilta sain viestiä, että kyselyn olisi hyvä olla lyhyt ja yksinkertainen. Kokemuksen perusteella kohderyhmänä olevat asiakkaat eivät vastaa kovin pitkästi. Näiden saamieni vastausten sekä omien ajatuksieni pohjalta aloin suunnitella palautekyselyä Webropol-ohjelmaan. Ronkainen ym. (2008, 31) kirjoittavat kyselylomakkeen suunnittelussa tärkeintä olevan sen hahmottaminen, mitä tietoa sillä halutaan saada, ja kohderyhmän määrittely. Etenkin kohderyhmä vaikuttaa siihen, että käytetäänkö vakiintuneita mittaristoja vai avoimia kysymyksiä.

Päädyin jakamaan kyselyn eri asiakasryhmille seuraavasti alle 10-vuotiaat, yli 10-vuotiaat, vanhemmat, jotka ovat sijoitettuna yhdessä lapsen kanssa sekä huoltajat. Mielestäni oli hankala pohtia kaikille sopivia kysymyksiä, koska asiakasryhmissä on kuitenkin suurta vaihtelua. Kohderyhmiin jakamisen ansiosta kysymyksissä pystyy huomioimaan ikätasoisen osallisuuden sekä ymmärryksen. Teemoiksi valikoitui tässä kohtaa palveluesihenkilöiden ajatusten pohjalta osallisuus, yhteistyö, omaohjaajatyöskentely ja arki laitoksessa. Palautekyselyn ensimmäinen versio muodostui niin, että kaikille kohderyhmille on kolme yhteistä tausta kysymystä, jonka jälkeen jokaiselle asiakasryhmälle yksilölliset

viisi väittämää liittyen teemoihin. Tämän jälkeen kaikille kohderyhmille kaksi yhteistä avointa kysymystä yksiköiden onnistumisesta sijoituksen aikana ja kehittämisideoista.

Tämän jälkeen alkoi yhteistoiminnallisen kehittämisen toteutus ja arviointi vaihe, jossa työstetään palautekyselystä erilaisia versioita, pohditaan niiden toimivuutta ja arvioidaan sitä. Tämä jakso on monivaiheinen ja sisältää useita keskusteluja palveluesihenkilöiden ja asiakaskokemuspäällikön kanssa. Kyselyn ensimmäisen version lähetin pohdittavaksi palveluesihenkilöille ja annoin heille kaksi viikkoa aikaa vastata. Laiton sähköpostin muutaman selkeän kysymyksen, joihin halusin vastauksia. Mielestäni heidän oli helpompi hahmottaa palautekyselyä, kun sitä oli hahmoteltu kyselymuotoon konkreettisesti.

> ”Kyselyn runko on mielestäni selkeä ja tiivis (kunhan itse osaa lukea sen tällä hetkellä niin, että tietää, mihin kysymykseen hyppää :D). Jos sinulla on aikaa tai mahdollisuutta, niin voisit vielä ottaa selvää, löytyykö Kymsotelta henkilöä, joka osaisi ottaa yleisemmin kantaa tähän palauteasiaan. Tämä kun on Kymsoten strategisiin tavoitteisiinkin kirjattu kehitettävä asia koko organisaation tasolla. Tulisiko sieltä vielä jotakin selkeyttä, millaista palautetta Kymsotella halutaan saada?” Palveluesihenkilö3
>
> ”Kävimme henkilökuntapalaverissa palautekyselyä läpi.
> Alle 10 vuotiaan kanssa varmaan hyvä vanhemman tai ohjaajan tehdä tämä kysely. Mahtaako kaikki vaivautua täyttämään, saisiko joskus palautteen paremmin, jos olisi ihan paperiversio käsillä ja se käytäisiin läpi palautettaessa, että ymmärretään mitä tarkoitetaan. Mietimme ymmärtääkö lapsi yksikön, voisiko olla sana talo ? Onko alle 10 vuotiaalle mittarin käsitteen ok? Esim 4 kysymys , voiko vastausvaihtoehdossa lukea erittäin heikko kohdassa eivät auttaneet ja heikko kohdassa auttoivat vähän jne.
>
> Olisiko lopussa vielä ihan avoin kohta palautteelle, jos jotain jäi vielä kertomatta…” Palveluesihenkilö5

Palaute oli kaikilta vastanneilta sitä, että kysely on selkeä ja siihen on helppo vastata. Palveluesihenkilöiltä sain muutamia korjausehdotuksia sanamuotoihin. Otin myös Palveluesihenkilö3:n vinkin mukaisesti yhteyttä Kymsoten asiakaskokemuspäällikköön. Hän vastaa Kymsoten strategiasta asiakaskokemuksiin liittyen ja asiakaskokemus kyselyistä. Sain häneltä hyvän vastaanoton aiheelleni. Hän on ollut siitä asti mukana kehittämissä yhteistoiminnallisesti palautekyselyä. Sain häneltä alkuun tietoja siitä, millaista palautetta Kymsote or-

ganisaationa haluaa sekä hyviä ideoita kyselyn kehittämiseen. Hän myös lastensuojelun ulkopuolisena henkilönä osasi kyseenalaistaa sanavalintoja ja pohtia sitä, miten asiakkaat kyselyn ymmärtävät. Ronkainen ym. (2008, 31) kirjoittavat samasta asiasta kyselyt edellyttävät huolellista suunnittelua etukäteen, kuten aiheentunteminen, erilaisten versioiden kokeilua ja muokkaamista. Pääasiana on arvioida kokonaisuutta ja kattavuus suhteessa kysyttävään kohteeseen. Tärkeä on kiinnittää huomiota myös erilaisiin sanavalintoihin ja kyselyssä oleviin ohjeistuksiin.

Asiakaskokemuspäällikön kanssa käydyn keskustelun jälkeen muokkasin kyselystä toisen version, jonka lähetin palveluesihenkilöille kommentoitavaksi. Tässä kohtaa kyselyn ulkomuoto oli muuttunut sekä lisäsin yhdeksi kohderyhmäksi vielä huostaanotetut, joilta kysyttäisiin sijoituksen aikana palautetta. Aiemmin kysymykset olivat erillisiä peräkkäisiä kysymyksiä. Nyt olin muuttanut ne väittämiksi ja koonnut ne väittämistöpattereiksi. Tämä selkeytti kyselyn tulkintaa siitä, miten se jakautuu eri kohderyhmille. Olin myös muokannut palveluesihenkilöiden huomioita kyselyyn, esimerkiksi ”yksikkö” sana oli korvattu sanalla ”talo” puhuttaessa laitoksesta. Olin myös selvittänyt, miten tulee toimia alle 13-vuotiaiden vastaajien kanssa. Alle 13-vuotias vastaaja tarvitsee vanhemman luvan vastata kyselyyn. Opinnäytetyön aikana lupa tulee olla kirjallisessa muodossa ja vanhemman tulee lukea tietosuojaseloste antaessaan luvan. Esitin palveluesihenkilöille seuraavat kysymykset: *Jätetäänkö sijoitusmuodosta kysyminen pois?, Kysytäänkö palautetta alle 13-vuotiailta? ja Tehdäänkö huostaanotetuille/pitkäaikaisesti sijoitetuille oma ”väittämistöpatteristo”?*.

Tähän sähköpostiin sain vain kaksi vastausta. Molemmat olivat sitä mieltä, että alle 13-vuotiailta kysytään palautetta. Toinen olisi halunnut pitää sijoitusmuoto kysymyksen taustakysymyksissä ja toinen piti sen poistamista hyvänä ajatuksen anonyymiuden kannalta. Molemmat pitivät hyvänä huostaanotetuille olevaa ”välipalautetta”. Päätin tämän jälkeen poistaa taustakysymyksistä sijoitusmuodon kysymisen. Mielestäni sen avulla voi olla tunnistettavissa vastaaja. Näen myös asian niin, että laitoksissa asiakkaat tulee kohdata samalla tavalla sijoitusmuodosta riippumatta. Näin olleen sijoitusmuodon kysyminen ei tuo laitoksille lisätietoa. Sijoitus voi olla sijoitusmuodosta huolimatta hyvä tai huono kokemus.

Asiakaskokemuspäällikön kanssa muokkasin kyselyä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sote-palaute linjauksien mukaiseksi. Sain häneltä terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen linjaukset luettavaksi. Sen avulla katsoin ja muotoilin jokaiselle kohderyhmälle tarkoitetuista väittämistä vähintään kahden tai kolmen kuuluvan linjauksien mukaisiin teemoihin. Kyselyssä on linjauksien mukaisia väittämiä liittyen saatavuuteen esimerkiksi ”Ohjaajat auttoivat minua, jos tarvitsin apua esim. läksyt, siivous, leikit”, osallistumiseen esimerkiksi ”Mielipidettäni kysyttiin ja minua kuunneltiin.”, kohtaamiseen esimerkiksi ”Yhteistyö ohjaajien kanssa oli toimivaa”, turvallisuuteen esimerkiksi ”Koin oloni turvalliseksi sijoituspaikassa.” sekä hyödyllisyyteen esimerkiksi ”Perheemme sai apua sijoituksesta.”

Tämän jälkeen asiakaskokemuspäällikön kanssa viimeisteltiin sanamuotoja sekä kyselyn ulkonäköä. Tässä kohtaa kysely siirtyi Kymsoten Webropol-asiantuntijan kautta Xamkin Webropol-ohjelmasta Kymsoten Webropol-ohjelmaan. Näin siihen saatiin Kymsoten omat taustat. Webropol-asiantuntija osallistui myös sanamuotojen pohdintaan, lähinnä ymmärrettävyys näkökulmasta. Hän antoi vinkkejä ulkonäköön liittyen sekä käytännöllisyyteen käytettävän ohjelman näkökulmasta. Hän toi hyvin yhteistoimintaan oman osaamisensa ja kokemuksensa erilaisista kyselypohjista. Pyrin koko prosessin ajan huomioimaan palveluesihenkilöiden näkemykset.

Kymsoten yksi linjaus palautekyselyihin on pakollisena kysymyksenä suosittelu eli NPS-väittämä (Tilli 2022). NPS-väittämän käyttö lastensuojelussa vaatii paljon pohdintaa ja sitä, olemmekin tehneet paljon asiakaskokemuspäällikön kanssa. Väittämä pitää pystyä muotoilemaan oikein, jotta sitä voidaan käyttää tämän tyyppisessä sensitiivisessä ympäristössä. Lastensuojelu ei ole asia, jota ihmiset suosittelevat toisilleen. Lastensuojelu palveluna voi jakaa hyvin paljon ihmisten mielipiteitä. Väittämä pitää muotoilla oikein ymmärretyksi. Lopulta NPS-väittämä tuli kyselyyn muodossa: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua samassa tilanteessa olevalle?”

Tässä kohtaa kysely oli muotoutunut niin, että jokaiselle vastaajalle oli kaksi taustakysymystä, joiden jälkeen vastaajaryhmittäin viiden tai kuuden väittä-

män patteristo. Vastaajaryhmät olivat alle 10-vuotiaat ja 10-vuotias, yli 10-vuotiaat, vanhempi sijoitettuna lapsen kanssa, vanhempi/huoltaja sekä huostaanotetut. Alle 10-vuotiaille oli käytössä viisi portainen hymynaama asteikko, joka helpottaa heidän vastaamistaan. Muille vastaajaryhmille on viisiportainen asteikko täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, ei samaa, eikä eri mieltä sekä melko samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Näiden väittämäpatteristojen jälkeen on NPS kysymys. Lopuksi kaksi avointa kysymystä ”Avoin palaute. Kerro vielä, mikä talon toiminnassa oli mielestäsi hyvää ja mikä oli paras asia.” ja ”Mitä asioita toiminnassa tulisi mielestäsi kehittää.” Kyselyyn tuli siis vastattavaksi 10 kysymystä per vastaaja. Kyselyyn määriteltiin kaksi ensimmäistä taustakysymystä pakollisiksi ja muut vapaaehtoisiksi vastata. Kysely pysyi mielestäni yksinkertaisena ja siihen saatiin kuitenkin monipuolisesti teemoja, joista halutaan palautetta lastensuojelulaitosten asiakkailta.

Kyselyn kehittämistä voidaan kuvata joko monikerroksiseksi prosessiksi, jossa ideointi, oppiminen ja kokeilu vie prosessia eteenpäin. Toisaalta sitä voidaan kuva myös sykliseksi, jossa valintoja ohjaaja kokeilu ja arviointi. Jokaisen valinnan jälkeen ohjaudutaan aina kohti uutta valintaa. Suunnittelu on siis prosessi, jossa pitää tarkastella niin kokonaisuutta kuin yksittäisiä valintoja ja kokeillaan kysymysten toimivuutta. (Ronkainen ym. 2008, 32.) Tämä kuvaa hyvin kyselyn kehittämisen prosessia. Sain kehittämiseen todella hyviä ideoita mukana olleilta työntekijöiltä. Heidän kanssaan oli helppo suunnitella ja kehittä kyselyä. Minun piti kuitenkin itse päättä, mitkä ideat otan mukaan ja huolehtia kokonaisuudesta. Tein kehittämisen aikana kyselystä seitsemän eri versiota. Osassa versioista ei toki ollut isoja muutoksia. Halusin kuitenkin tallentaa jokaisen version erikseen, kun siihen tehtiin isompia muutoksia esimerkiksi väittämät vaihtoivat muotoa tai olin merkinnyt kysymykset sote-palaute linjauksien mukaisiksi.

Ennen koekäyttöä tein yhdessä Kymsoten tietosuojavastaavan kanssa kyselyä varten tietosuojaselosteen, Rekisteröidyn informointi -lomakkeen. Hän ohjeisti minua myös alle 13-vuotiaan lapsen vanhemman suostumus lomakkeen tekoon. Vaikka en kyselyssä kerää tunnistetietoja, päädyimme siihen, että alle 13-vuotiaan lapsen kohdalla tulee olla vanhemman suostumus palautekyselyn täyttöön. Tätä varten tein lomakkeen.

Opinnäytetyöprosessiin halusin sisällyttää isomman onnistumisen tarkistamisen vaiheen, jossa palautekysely oli koekäytössä Kymsoten lastensuojelulaitoksissa. Palautekysely lähti jokaiseen laitokseen koekäyttöön 31.3.2022. Aikaa palautekyselyn käyttöön oli 31.5.2022 asti. Tänä aikana laitosten henkilökunnan vastuulla oli pyytää asiakkaita vastaamaan palautekyselyyn niin lapsia kuin vanhempia. Ohjeistin pyytämään vastauksia myös, vaikka lapsi ei olisi lähdössä. Tämä sen takia, jotta saataisiin vastauksia ja mahdollisia käyttökokemuksia. Asiakkaiden vastaaminen palautekyselyyn oli vapaaehtoista.

Koekäytön aikana sain kyselyyn vastauksia yhdeksän. Viidestä laitoksesta kolmesta sain vastauksia. Huostaanotettujen väittämiin en saanut yhtään vastausta. Vastaukset olivat pääasiassa vanhemmilta. Yhdeksästä vastauksesta kuusi vastausta tuli sijoitettujen lasten vanhemmilta joko niin, että lapsi oli sijoitettuna tai vanhempi oli yhdessä lapsen kanssa sijoitettuna. Kolme vastausta jakautui 10-vuotiaiden ja alle 10-vuotiaiden ryhmään sekä yli 10-vuotiaiden ryhmään. Näissä vastauksissa kaikkiin väittämiin oli vastattu. NPS-kysymykseen olivat kaikki vastaajat myös vastanneet. Siitä saatiin hyvä kokemus ja kysymys oli onnistuttu tämän perusteella muotoilemaan tähän kyselyyn sopivasti. Avointa palautetta kyselyllä saatiin niin, että hyvää palautetta oli antanut viisi vastaajaa ja kehitettävää palautetta oli antanut kuusi vastaajaa. Noin puolet vastaajista oli siis vastannut avoimen palautteen kysymyksiin. Tämä oli mielestäni hyvä osuus. Kyselyssä pakollisiksi kysymyksiksi oli merkitty vain kaksi ensimmäistä tausta kysymystä.

Koekäytön jälkeen oli helppo siirtyä yhteistoiminnallisen kehittämisen johtopäätöstenteko vaiheeseen. Tässä kohtaa pohditaan onnistumisia ja sitä, mitä on opittu prosessista. Koekäytön jälkeen laitoin palveluesihenkilöille sähköpostilla omaa näkemystäni palautekyselyn koekäytöstä sekä ajatuksia, joita tuli mieleeni sen jälkeen. Esitin heille kaksi kysymystä, jotka olivat *Mitä ajatuksia yksiköissä heräsi kyselyn käytön aikana? ja Onko tässä kohtaa muutosehdotuksia kyselyyn?”* Valitettavasti tähän viimeiseen sähköpostiin sain vain yhdeltä palveluesihenkilöltä vastauksen. Hänellä oli kuitenkin hyviä ajatuksia ja siinä oli samaa, mitä olin itsekin ehtinyt pohtia koekäytön jälkeen. Huostaanotettujen palautteeseen ei saatu kerättyä yhtään palautetta. Tämän merkitystä jäin pohtimaan, antaako se lisäarvoa vai voisiko sen ottaa kuitenkin pois. Tähän ajatukseen sain tukea.

> ”…Mutta nyt kun tähän paneuduin, niin totesin että kysymyksien kohdennuksessa on hieman päällekkäisyyttä. Asiakas voi olla sekä huostaanotettu, että yli- tai alle 10-vuotias. Palvelun kehittämisen kannalta jäin pohtimaan, että onko oleellista tietää että onko kyseessä pitkäaikaisesti- vai lyhytaikaisesti sijoitettu lapsi/nuori. Ehkä tälle on hyvät perusteet tai tilaajan toive, mutta itse jäin asiaa pohtimaan. Riittäisikö vaihtoehtoisesti ikäjaottelu tai jako lyhyt/pitkäaikaisiin?
>
> Toinen huomio liittyy kysymyksien muotoiluun. "Sain apua sijoituksen aikana" ja "Sain tukea vanhemmuuteen sijoituksen aikana". Näihin ehkä täsmentäisin että apua keneltä (laitoksen henkilökunnalta?), jottei asiakas ala pohtia asiaa laajemmin, sillä meidät lastensuojeluihmisethän saatetaan nähdä sossuja myöten yhtenä isona kokonaisuutena?...” Palveluesihenkilö6

Asiakaskokemuspäällikön kanssa vaihdettiin ajatuksia kyselyn käytöstä koekäytön jälkeen. Kerroin hänelle minun tekemiäni huomioita palautekyselyn tuloksien pohjalta. Kaksi lastensuojelulaitosta oli kokonaan vastaamatta kyselyyn ja yksi nousi vastaajien määrässä selkeästi esiin. Se johtui siitä, että itse työskentelen kyseisessä yksikössä ja olin siellä muistuttamassa työntekijöitä kyselystä. Asiakaskokemuspäällikön kanssa puhuttiin kyselyn juurruttamisesta laitoksiin ja työntekijöiden työhön. Ehdotin vielä muutamia muutoksia kyselyyn. Kyselystä päätettiin poistaa huostaanotetuille tarkoitettu väittämistö. Palveluesihenkilö6:n palautteen pohjalta päädyttiin myös tarkentamaan johdattelu kysymystä väittämistöjen edelle, jotta on selkeästi kyse juuri lastensuojelulaitoksen sijoituspaikasta, eikä koko lastensuojelusta. Aikaisemmin kysymys oli muodossa ”Miten arki sujui sijoituksen aikana?”. Muutoksen jälkeen se on muodossa ”Miten arki sujui sijoituspaikassa?”.

5.2 Sähköinen palautekysely lastensuolejulaitoksille

Palautekysely, jonka luovutin Kymsotelle on opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Liitteeseen olen Webropol-ohjelmasta ottanut kuvakaappaukset palautekyselyn eri osioista. Palautekysely on liitteenä siinä muodossa, jossa se jäi Kymsotelle. Siihen on keskusteltu muutamia pieniä muutoksia, jotka on esitelty kyselyn kehittämistä käsitelleessä edellisessä luvussa. Valmis palautekysely voidaan ottaa käyttöön Kymsoten lastensuojelulaitoksissa elokuussa 2022. Sen juurruttaminen ja työprosessiin kiinnittäminen jää laitosten palve-

luesihenkilöiden ja henkilökunnan tehtäväksi. Heidän tulee itse mieltää asiakaskokemus arvokkaaksi ja kerätä asiakaspalautetta, jotta toimintaa voidaan kehittää jatkossa palautteen pohjalta.

Valmis kysely alkaa johdatuksella kyselyyn ja sen tarkoitukseen, joka näkyy liitteessä sivulla yksi. Tämän jälkeen palautekysely pitää sisällään kaksi kaikille kohderyhmille pakollista kysymystä taustatietoina (liite 1/1). Ensin kysytään sijoituspaikkaa, missä Kymsoten lastensuojelulaitoksessa sijoitettu on ollut ja sen jälkeen kohderyhmää. Kohderyhmät ovat alle 10-vuotias ja 10-vuotias, yli 10-vuotias, vanhempi sijoitettuna lapsen kanssa ja vanhempi/huoltaja. Nämä ovat tärkeimmät kohderyhmät laitoksien asiakkaissa. Nämä myös lopulta olivat selvimmät kohderyhmät myös asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkaita ei myöskään erotella millään tavalla sijoitusmuodon perusteella. Kaikki ovat lähtökohtaisesti samanarvoisia. Kohderyhmät ovat jaettuna sen takia, jotta väittämiä pystyy erottelemaan lapsille, nuorille ja aikuisille.

Tämän jälkeen kysely jakaantuu eri kohderyhmille tarkoitettuihin väittämäpatteristoihin. Jokaisessa patteristossa on kolme tai neljä väittämää, jotka ovat sote-palaute linjauksien teemojen mukaisia. Väittämät voivat olla muotoiltu eri tavalla kuin linjauksessa. Liitteen sivulla 1/2 näkyy kohdassa ” 3. Miten arki sujui sijoituksen aikana?” väittämät, jotka ovat alle 10-vuotiaille ja 10-vuotiaille sekä vastausvaihtoehdot. Heille vastaamisen helpottamiseksi on selkeät hymynaamat vastausvaihtoehtoina. Näistä väittämistä sote-linjauksen mukaisia teemoja ovat saatavuus väittämässä ”Ohjaajat auttoivat minua esim. läksyt, leikit, siivous.”, kohtaaminen väittämässä ”Ohjaajille oli helppo puhua.”, osallistuminen väittämässä ”Sain kertoa mielipiteeni minulle tärkeistä asioista.” ja turvallisuus väittämässä ”Minulla oli turvallista sijoituspaikassa.” Muut kaksi väittämää ovat yleisesti alle 10-vuotiaan arjessa tärkeitä asioita, joita haluttiin kysyä liittyen sijoitukseen. Väittämät ovat ”Sain leikkiä, pelata ja ulkoilla riittävästi ohjaajien kanssa.” ja ”Opin uusia asioita sijoituksen aikana (esim. imurointi, uusi leikki).”

Yli 10-vuotiaiden väittämät ovat liitteessä 1/2 kohdassa ”4. Miten arki sujui sijoituksen aikana?”. Heillä vastausvaihtoehdot ovat muiden kanssa samat sanalliset välillä täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Näistä väittämistä sote-linjauksen mukaisia väittämiä ovat osallistuminen väittämässä ”Mielipidettäni

kysyttiin ja minua kuunneltiin.”, kohtaaminen väittämässä ”Omaohjaajallani oli riittävästi aikaa minulle.”, turvallisuus väittämässä ”Koin oloni turvalliseksi sijoituspaikassa” ja hyödyllisyys väittämässä ”Koin, että sijoitus auttoi minua elämässäni eteenpäin.” ”Minua kohdeltiin hyvin.” -väittämä on asiakaskokemukseen liittyen hyvin tärkeä väittämä, jossa lapsi saa kertoa, miten koki tulleensa huomioiduksi ja kohdelluksi lastensuojelulaitoksessa.

Vanhempi sijoitettuna lapsen kanssa väittämät ovat liitteessä 1/3 kohdassa ”5. Miten arki sujui sijoituksen aikana?”, jossa näkyy myös heidän sanalliset vastausvaihtoehdot välillä täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Näistä väittämissä sote-linjauksen mukaisia teemoja ovat osallistuminen väittämässä ”Koin, että mielipiteeni otettiin huomioon.”, kohtaaminen väittämässä ”Yhteistyö ohjaajien kanssa oli toimivaa.” turvallisuus väittämässä ”Koin olomme turvalliseksi sijoituspaikassa.”, saatavuus väittämässä ”Koin, että sain sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteeni ja keinoja kotiin.” ja hyödyllisyys väittämässä ”Koin perheemme saaneen apua sijoituksesta.” Väittämät ”Pystyin luottamaan ohjaajiin.” ja ”Meitä kunnioitettiin sijoituspaikassa.” ovat sijoituksissa, jossa vanhempi on sijoitettuna yhdessä lapsen kanssa sijoituksen onnistumisen kannalta merkittäviä. Ilman luottamusta ja molemmin puolista kunnioitusta sijoituksen hyöty jää pieneksi.

Vanhemmille/huoltajille olevat väittämät ovat liitteessä 1/3 kohdassa ”6. Miten yhteistyö sijoituspaikan kanssa sujui?”. Heidän vastausvaihtoehdot on myös välillä täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Väittämissä on sote-linjauksen mukaiset teemat kohtaaminen väittämässä ”Ohjaajat ottivat minut riittävästi huomioon.”, osallistuminen väittämässä ”Sain kertoa mielipiteeni tärkeissä asioissa koskien lastani.” turvallisuus väittämässä ”Pystyin luottamaan ohjaajiin.” ja hyödyllisyys väittämässä ”Perheemme sai apua sijoituksesta.” sekä saatavuus väittämässä ”Sain sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteeni.” Yksi tärkeimmistä asioista lapsen ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle on yhteistyö vanhempien kanssa ja heidän osallisuuden kokemus oman lapsensa asioihin. Sitä haluttiin selvittää väittämällä ”Koin saavani osallistua lapseni arkeen yhteistyössä ohjaajien kanssa.”

Sote-linjauksen mukaisessa palautteessa NPS-väittämä on yleensä palautteen alussa. Tämän kyselyn kohderyhmää ajatellen halusimme sijoittaa sen

vasta kyselyn loppuun. NPS-kysymyksen muotoilu piti myös tehdä harkiten ja se on kyselyssä muodossa ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua samassa tilanteessa olevalle.” NPS-väittämää seuraa tavallisesti kysymys siitä, miksi annoit kyseisen arvosanan. Tässä kyselyssä se on korvattu kahdella avoimella kysymyksellä ”Kerro vielä, mikä talon toiminnassa oli mielestäsi hyvää ja mikä oli paras asia.” ja ”Mitä asioita toiminnassa tulisi kehittää?”. NPS-kysymys ja avoimet kysymykset näkyvät liitteessä 1/4. Kysymykset on tarkoituksella haluttu eritellä hyvään palautteeseen ja kehittämisideoihin. Näin kohderyhmän on helpompi vastata kysymyksiin ja todennäköisemmin saadaan niin hyvää kuin kehittävää palautetta. Kyselyn yksinkertaisuus mahdollisti myös sen, ettei siitä tullut liian pitkä vastaajalle, vaikka kysymykset eriteltiin.

Valmiissa kyselyssä on hyödynnetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sotepalaute linjauksia, mutta kysely ei ole täysin niiden mukainen. Kyselyä on jatkossa Kymsoten helppo muuttaa täysin linjauksia vastaavaksi, jos näin tulevaisuudessa vaaditaan. Linjauksissa on väittämien tietynlaista muotoilua ja järjestystä teemoille sekä tietty paikka NPS-väittämälle. Tässä kyselyssä on sovellettu näitä asioita lastensuojelulaitosten kohderyhmää ajatellen.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Tavoitteen toteutuminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kymsoten lastensuojelulaitoksille yhteinen sähköinen palautekysely. Tavoitteeseen päästiin yhteistoiminnallisen kehittämisen ja kokeilun kautta. Kyselyn pohja luotiin yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa heidän näkemyksiään hyödyntäen. Hyödynsin kyselyä luodessani omaa osaamistani ja kokemustani työskentelystä lastensuojelulaitoksessa. Kyselyn varsinainen versio viimeisteltiin Kymsoten organisaation sekä sotepalaute linjauksien mukaiseksi yhdessä asiakaskokemuspäällikön ja Webropol-asiantuntijan kanssa. Tavoitteeseen päästiin hyvin ajan henkeen sopivin keinoin sähköpostia ja Teamsiä hyödyntäen.

Prosessi oli mukana yhteensä noin 10 henkilöä, joiden osallistuminen ja omien näkemyksien tuominen yhteistoimintaan tapahtui vapaaehtoisesti. Aktii-

visia osallistujia oli noin viisi. Nämä aktiiviset osallistujat toivat hyvin näkemyksiään esiin ja minun prosessin vetäjänä oli helppo niiden pohjalta luoda palautekysely. Tavoitteeseen pääsemiseksi oli tärkeää, että mukana oli myös lastensuojelun ulkopuolisia henkilöitä. He osasivat sopivasti kyseenalaista erilaisia sanamuotoja ja kyselyn ymmärrettävyyttä vastaajalle. Nämä pohdinnat haastoivat minut tekijänä katsomaan asiaa eri näkökulmasta.

Opinnäytetyön aikana valmistui Kymsoten lastensuojelulaitoksille Webropol-pohjainen palautekysely, jonka linkkiä voi lähettää asiakasryhmille niin tekstiviestillä kuin sähköpostilla. Kyselyä voi myös täyttää tietokoneella yhdessä ohjaajan tai vanhemman kanssa lastensuojelulaitoksissa. Sähköinen kysely antaa mahdollisuuden palautteen helpompaan kokoamiseen ja hyödyntämiseen tulevaisuudessa.

Kaikkien suunnitteluun osallistuneiden näkemyksen mukaan mahdollisimman lyhyt kysely ja yksinkertaiset väittämät tuovat parhaan vastausprosentin. Ronkainen ym. (2008, 37) ohjeistavat hyvän kyselyn muodostuvan suhteellisen lyhyistä kysymyksistä, jotka ovat ytimekkäitä ja ymmärrettäviä. Selkeys on yksi tärkeimmistä asioista, jonka takia ei tulisi käyttää slangia tai muita alaan liittyviä erikoissanoja. Hyvä kysely muodostuu niin, että helpot kysymykset ovat alussa ja haastavat esimerkiksi avoin palaute kohdat kyselyn loppuun. Mielestäni onnistuin luomaan odotuksien mukaisen palautekyselyn, jota on helppo käyttää niin vastaajien kuin palautteen kerääjien. Linkkiä on helppo jakaa asiakkaille. Helppokäyttöisyys ja ymmärrettävyys eivät toki takaa vastauksia. Palautekyselyyn vastausten saaminen on aina epävarmaa.

Kyselyissä on tavallisesti kolmen tyyppisiä kysymyksiä, jotka ovat avoimet kysymykset, valmiit vastausvaihtoehdot eli valintakysymykset tai näiden sekoitus, joissa on mahdollisuus täsmentää omaa vastaustaan. Avokysymyksiä on tapana käyttää, jos aiheeseen on ristiriitaisia näkemyksiä tai ilmiö on monivaiheinen. Jos ilmiö on tunnettu ja kohderyhmälle toteutuu saman tyyppisesti, voi käyttää valintakysymyksiä, joissa on valmiit vaihtoehdot. (Ronkainen ym. 2008, 34.) Kohderyhmänä lastensuojelussa olevat lapset, nuoret ja heidän vanhempansa eivät ole helpoin kohderyhmä sitouttaa vastaamaan palautekyselyyn. Oli hyvin selkeää, että pääosa kysymyksistä tulee olemaan valintakysymyksiä, jotta se tekisi kyselystä vaivattoman vastata. Avoimia kysymyksiä

oli vain kaksi ja ne oli tarkkaan harkittu niin, että erikseen kysytään mitä hyvää oli ja mitä kehitettävää oli. Tämä mielestäni helpotti vastaamista ja sai vastaajan pohtimaan myös hyviä asioita.

Koko opinnäytetyö prosessi oli näin opiskelijan näkökulmasta hyvin antoisa. Sain mahdollisuuden olla mukana luomassa palautekyselyä alusta loppuun. Koin, ettei se ole yksinkertainen prosessi, vaan vaatii monia erilaisia vaiheita. Sen aikana on otettava huomioon se, mitä kyselyllä halutaan saavuttaa, millainen kohderyhmä on vastaamassa kyselyyn ja se, miten se tuodaan työntekijöille esille. Monivaiheiseen prosessiin liittyy paljon pienten yksityiskohtien hiomista. Koin itse saaneeni prosessista paljon oppia ja ajatuksia, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa omassa työssäni lastensuojelulaitoksen ohjaajana etenkin asiakkaiden osallisuuteen ja kohtaamiseen liittyen. Olen itse tekijänä tyytyväinen lopulliseen palautekyselyyn ja koin saaneeni myös Kymsoten puolelta hyvää palautetta prosessista sekä lopullisesta palautekyselystä.

6.2 Hyödyntäminen tulevaisuudessa

Opinnäytetyön alusta asti oli tavoitteena luoda toimiva kysely, jota oikeasti käytettäisiin tulevaisuudessa asiakaspalautteen keräämiseen. Koekäyttö antoi tekijän näkökulmasta paljon tietoa, vaikka palautteiden määrä jäi odotuksia vähäisemmäksi. Kaksi kuukautta on lyhyt aika kerätä palautetta ja saada palautteen kerääminen osaksi lastensuojelulaitosten arkea. Kyselyyn saatiin vastauksia pääasiassa vanhemmilta. Vanhempien antamien palautteiden perusteella kyselyn avulla voisi tulevaisuudessa saada kehittämisideoita ja asioita, joihin voisi kiinnittää enemmän huomiota.

Olisin toivonut enemmän lapsilta ja nuorilta vastauksia kyselyyn, jotta olisi nähnyt nuorten kohdalla toimivuutta, ymmärrettävyyttä ja minkä tyyppisiä vastauksia heiltä saadaan. Nuoret ovat kuitenkin tärkein kohderyhmä siihen, millaisia kehittämisideoita tai hyviä asioita he näkevät sijoituspaikassa. Nyt se jäi hyvin vähälle.

Kuten Ranne (2006, 29) kirjoittaa keruu on palauteprosessin tärkein vaihe. Mitä enemmän palautetta on sitä monipuolisempi ja todellisempi kuva toiminnasta tulee. Riittävä palautteen määrä riippuu paljon tarpeesta ja tavoitteista.

Mielestäni tätä palautekyselyllä saatuja vastauksia on mahdollisuus hyödyntää yksiköissänoin vuoden sykleissä. Toki onnistunut hyödyntäminen vaatii tiedon keruuta eli palautteiden pyytämistä. Siinä laitosten palveluesihenkilöt ja ohjaajat ovat avain asemassa. Juurruttaminen vaatii työtä ja ohjaajien tulee ottaa palautteiden kysyminen sijoituksen aikana rutiiniksi, joka kuuluu sijoituksen tiettyyn vaiheeseen. Laitoksissa, joissa on pitkäaikaisesti sijoitettuja lapsia, voitaisiin esimerkiksi päättää ajankohdat, jolloin palautetta kerätään asiakkailta. He voisivat sopia vuoden aikana kaksi kuukautta, jolloin keräävät palautetta. Laitoksissa, joissa asiakkaat vaihtuvat nopeammalla tempolla ja sijoitukset voivat olla lyhyitä, sitoisin palautteen kysymisen johonkin prosessin vaiheeseen. Näiden keinojen avulla palautekysely voisi juurtua osaksi ohjaajien työtä. Palautetta saataisiin säännöllisesti ja riittävästi. Ohjaajien tulee olla kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksesta laitoksissa. Näin pystyttäisiin saamaan riittävästi materiaalia kehittämiseen. Laitosten on mahdollista saada yhteenvetoja vastauksista sekä vapaiden kenttien vastaukset yksikkö kohtaisesti. Näiden pohjalta voitaisiin nostaa esiin huomiota vaativia asioita sekä nähdä, miten asiakkaat kokevat saamansa palvelun. Ranne (2006) kirjoittaa kehittämisen jäävän, jos palautetta on kerätty niukasti. Niukkuus saattaa johtua siitä, ettei välitetä palautteen tarpeellisuudesta.

Nuoria voi olla hankala motivoida vastaamaan. Moni lastensuojelun sijaishuollossa olevan nuori ei koe osallisuutta tärkeäksi, joten he eivät koe vastauksillaan olevan välttämättä merkitystä. Koekäytön aikana yli 10-vuotiaita vastaajia oli vain yksi. Alle 10-vuotiaita vastaajia oli kaksi. Koekäytössä tulleista vastauksista suurin osa oli lasten ja nuorten vanhemmilta. Vanhempia on siis helpompi sitouttaa vastaamaan palautekyselyihin. Asiakkaiden osallisuus voi olla joskus piilossa oleva asia. Tämä kysely toisi tulevaisuudessa yhden konkreettisen osallisuuden muodon. Se olisi selkeä ja näkyvä osa palvelua. Asiakkaiden antamaan palautetta tulee oppia arvostamaan ja se tulisi tehdä näkyväksi. Palautteen konkreettisen merkityksen näkeminen mielestäni motivoi asiakkaita antamaan palautetta.

Koin itse saaneeni hyvän vastaanoton kaikilta yhteistyötahoilta lähtiessäni tekemään opinnäytetyötä. Silti yksi mukana olleista laitoksista jätti kokonaan osallistumatta palautekyselyn luontiin sekä koekäyttöön. Tämä vaikutti siihen, että potentiaalisia vastaajia jätettiin hyödyntämättä. Heidän kohderyhmänsä

olisi ollut juuri huostaanotettujen välipalaute, johon ei nyt tullut yhtään vastausta. Myös yhdestä toisesta laitoksesta ei tullut yhtään palautetta. Yksi laitos nousi esiin keräten selkeästi eniten palautetta. Siihen vaikutti työskentelyni kyseisessä laitoksessa. Koekäytön aikana muistutin ja markkinoin kyselyä ohjaajien keskuudessa. Tätä työtä olisi pitänyt tehdä myös muihin laitoksiin. Olisin voinut esimerkiksi Teamsin välityksellä kertoa kaikkiin laitoksiin kyselyn tarkoituksen ja markkinoida sitä. Tämän huomion pohjalta kyselyn tullessa käyttöön virallisesti syksyllä on asiakaskokemuspäällikkö yhteydessä laitoksiin ja markkinoi sen käyttöä.

6.3 Kehittämisideoita

Itse kyselyn luominen, mikä oli opinnäytetyön tarkoitus, toteutui. Mielestäni kyselystä tuli selkeä vastaajan näkökulmasta. Se ei ole liian pitkä ja kysymykset on pyritty tekemään asiakaslähtöisiksi. Kyselyn luominen oli mielenkiintoinen prosessi, josta opin itse paljon. Pohdin jonkin aikaa, oliko koekäyttö turha vaihe opinnäytetyötä. Olisin voinut tehdä kyselyn ilman sitä. Toisaalta olen tyytyväinen toteuttaessani koekäytön. Nyt tiedän, mitä tulevaisuudessa kyselyn kanssa pitää tehdä ja, mitkä asiat vaikuttavat palautekyselyn vastausten keräämiseen.

Mielestäni tämän tyyppiset kehittämisprosessit ovat mielenkiintoisia. Niissä oppii prosessin aikana itse koko ajan jotakin uutta. Toivon, että tästä opinnäytetyö prosessista voi joku toinen opiskelija saada inspiraatiota omaan opinnäytetyöhönsä ja ideoita palautekyselyiden luomiseen. Itse ainakin aiheen päätettyäni hain vaikutteita muiden tekemistä palautekyselyihin liittyneistä opinnäytetöistä. Yhteistoiminnallinen kehittäminen menetelmänä toimi mielestäni suhteellisen hyvin. Olisin voinut tässä kehittämisprosessissa haastaa palveluesihenkilöitä enemmän mukaan kehittämiseen. Yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmästä voi saada kehittämiseen ison hyödyn, jos kaikki osallistujat ovat aktiivisia tuomaan omaa osaamistaan kehittämiseen. Tiiviissä ja avoimessa työpaikassa tällä menetelmällä voi saada isojakin muutoksia aikaan. Itse olisin voinut hyödyntää jotakin menetelmää taustoittaessani kyselyyn haluttuja asioita esimerkiksi aivoriihi olisi voinut olla toimiva ideoiden keräämiseen.

Tämän palautekyselyn kehittämisen jatkona voisi pohtia kyselyn luomista yhteistyökumppaneille esimerkiksi sosiaalityöntekijöille ja kouluille. Sen luomiseen voisi ottaa hieman erilaisen näkökulman ja sieltä varmasti saisi kehittämisideoita toimintaan. Tutkimuksellisiin opinnäytetyönä voisi tutkia lastensuojelussa lapsien ja nuorten osallisuuden toteutumista lastensuojelun laitosympäristössä.

6.4 Eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6) on antanut ohjeistuksen tieteellisen tutkimuksen hyviksi käytännöiksi. Niihin kuuluvat muun muassa rehellisyys, avoimuus, eettisesti kestävät tiedonhankinta menetelmät ja arvioinnit sekä muiden tutkijoiden kunnioittaminen oikeaoppisella viittaamisella. Opinnäytetyöni on tehty noudattaen hyviä tieteellisen kirjoittamisen tapoja. Teoreettinen viitekehystä kirjoittaessa on pyritty käyttämään mahdollisimman tuoretta lähdemateriaalia. Opinnäytetyössä on pyritty käyttämään myös monipuolisesti lähteitä. Lähteisiin olen pyrkinyt viittaamaan Xamkin lähdemerkintäohjeiden mukaisesti.

Kehittämisen prosessi on avattu mahdollisimman tarkasti, huomioiden tärkeimmät yksityiskohdat. Opinnäytetyölle on haettu tilaaja organisaatiosta tutkimuslupa sekä tehty opinnäytetyösopimus. Kyselyn koekäyttöä varten on tehty tietosuojaseloste kyselyyn vastaajille. Kysely on toteutettu eettisesti niin, etten voi yhdistää vastaajia koekäytössä saamiini vastauksiin. Itse työskennellessäni yhdessä yksikössä. En ole koekäytön aikana lukenut vastauksia tai tiennyt, kuka asiakkaista on vastannut kyselyyn. Olen jättäytynyt palautekyselyiden pyynnöistä pois. Näin vastaajien anonyymiys on säilynyt. Vastauksissa on myös muiden yksiköiden keräämiä vastauksia.

LÄHTEET

Enroos, R. 2018. Lapsen tulo julkiseen kotiin. Huostassaolon ensi vaiheet sijaishuoltopaikkojen toimijoiden näkökulmasta. Teoksessa Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Juvenes Print Oy., 224-260.

Eriksson, P. & Korhonen, P. 2022. ”Kiitos, kun pidätte huolta, että asiat olisi minulla hyvin”. Kysy ja kuuntele -hankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 3/2022. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-851-4 [viitattu 27.6.2022].

ETENE. 2013. Lapsuuden ja nuoruuden etiikka sosiaali- ja terveysalalla. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3455-9 [viitattu 24.10.2021].

Hellström, M., Johnson, P., Leppilampi, A. & Sahlberg, P. 2015. Yhdessä oppiminen – Yhteistoiminnallisuuden käytäntö ja periaatteet. Helsinki: Into.

Hoikkala, S. & Lavikainen, V. 2015. Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta. Lastensuojelun keskusliitto. PDF-dokumentti. Saatavissa: Sattumuksia-vai-suunnitelmallisuutta.pdf (lskl.fi) [viitattu 19.6.2022].

Joensuu, A. 2018. Sijaisvanhemman puheenvuoro. Teoksessa Sudenlehti, J. & Uusitalo, I. Tulevaisuuden lastensuojelu. Joensuu: Suomen psykologinen Instituuttiyhdistys ry, 121-31.

Kivinen, P. 2018. Yhteistoiminnallinen kehittäminen ja dialogisuus -teoriasta käytäntöön. Teoksessa Laaksonen, H. (toim.) Työn ilolla! -dialogia ja yhteistoiminnallista kehittämistä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 17-25. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/99-Tyon-ilolla.pdf [viitattu 24.10.2021].

Kotikallion erityisyksikkö. s.a. Esite. Word-tiedosto.

Kuusankosken perhetukikeskus. s.a. Esite. Word-tiedosto.

Kymsote. 2021. Tehtävänkuva luonnos. s.a. Moniste.

Laakso, R. 2018. Huostaanotto ja muutokset lasten elämässä. Teoksessa: Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Juvenes Print Oy., 157-187.

Laakso, R. 2019. ” Ne näki musta” Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-267-3 [viitattu 27.6.2022].

Lahdes, T. & Ryynänen, A. 2015. Yhteistoiminta ja luottamus - Tositarinoita hyvästä yhteistoiminnasta 2. Helsinki: Solar Solutions.

Lapsen arki ja perushoito sijaishuollossa. s.a. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoito-ja-kasvatus-sijaishuollossa/lapsen-arki-ja-perushoito-sijaishuollossa [viitattu 19.6.2022].

Lapsen osallisuus 2022. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus [viitattu 25.4.2022].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä. 2020. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:28. PDF-dokumentti. Saatavilla: http://urn.fi/URN:ISBN [viitattu 19.6.2022].

Leeman, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214 [viitattu 26.4.2022].

Leppilampi, A. 2004. Yhteistoiminnallinen johtaminen – Avain organisaation menestymiseen ja henkilöstön jaksamiseen. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://asko.leppilampi.com/wp-content/uploads/2017/02/Yhteistoiminnallinen-johtaminen-1.pdf [viitattu 1.7.2022].

Luoma-aho, V., Canel, M., & Hakola, J. 2021. Public sector ruputation and netpromoter score. International Review on Public and Nonprofit Marketing (2021) 18 (3)., 419-446. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://doi.org/10.1007/s12208-021-00280-9 [viitattu 17.5.2022].

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. (toim.) 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3 [viitattu 23.10.2021].

Mitä on lastensuojelu? Lastensuojelun käsikirja, s.a. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu [viitattu 15.1.2022].

Nuorten vastaanottokoti Kotomäki. s.a. Esite. Word-tiedosto.

Nuorten yhteisö Otsola. s.a. Esite. Word-tiedosto.

Peränen, N. & Sainio, S. 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen -sisällölliset ehdotukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: THL Word Template (julkari.fi) [viitattu 17.5.2022].

Pesäpuu ry Selviytyjät ja VOIMA VAIKUTTAA -verkosto. 2017. Kokemus opettaa. Voimatarinat lastensuojelussa. Pesäpuu ry. Jyväkylä: Kirjapaino Kari Ky.

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf [viitattu 26.4.2022].

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus- oikeutta vai pakkoa?. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156., 12-34. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6 [viitattu 20.6.2022].

Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Hakapaino.

Ronkainen, S., Karjalainen, A. & Mertala, S. 2008. Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia 1. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 31-41.

Räty, T. 2019. Lastensuojelulaki Käytäntö ja soveltaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

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

Sahakosken perhetukikeskus 2021. Esite. Word-tiedosto.

Stenvall, E. 2021. Lapsen arkinen osallisuus – mistä lapselle syntyy kokemus, että voi osallistua ja vaikuttaa? Teoksessa Tulensalo, H., Kalliomeri, R. & Laimio, J. (toim.) Kohti lapsen näköistä osallisuutta. Pelastakaa lapset Ry., 176-185.

THL työryhmä. 2021. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Työryhmätyö 2020-2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Word-tiedosto. Julkaisematon.

Tilli, K. 2022. Asiakaskokemuspäällikkö. Haastattelu 2/2022. Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 27.5.2022].

UNICEF, s.a. Convention on the Rights of the Child for every child, every right. UNICEF. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.unicef.org/child-rights-convention#learn [viitattu 27.1.2022].

Palautekyselyn eri osiot

Johdatus palautekyselyyn

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

Hyvä lastensuojelun sijaishuollon asiakas!

Tämä on lastensuojelun sijaishuollon asiakaskysely. Toivomme, että sinulla on hetki aikaa vastata sijoitukseesi liittyviin kysymyksiin.
Emme kysy sinun nimeäsi tai muita henkilötietojasi. Emme pysty tunnistamaan vastausten perusteella, kuka sinä olet. Voit vastata kyselyyn itse tai yhdessä läheisen tai ohjaajan kanssa. Vastauksen tulee olla sinun mielipiteesi myös silloin, kun joku auttaa sinua vastaamisessa tai vastaa kyselyyn puolestasi.

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.
Voit itse päättää, haluatko vastata kyselyyn vai et. Voit myös jättää vastaamatta, jos kysymys tai väittämä ei sovi tilanteeseesi.

Palaute auttaa meitä kehittämään lastensuojelua.

Kaikille vastaajaryhmille olevat taustatietokysymykset.

1. Sijoituspaikka -Talo, jossa olin/olen asiakkaana *

- ○ Kotikallion yksikkö
- ◉ Kuusankosken perhetukikeskus
- ○ Nuorten vastaanottokoti Kotomäki
- ○ Nuortenyhteisö Otsola
- ○ Sahakosken perhetukikeskus

2. Valitse vastaajaryhmä/asiakasryhmä, johon kuulut *

- ◉ olen 10 vuotias tai alle 10-vuotias lapsi
- ○ olen yli 10-vuotias lapsi
- ○ olen huostaanotettu (6kk välein annettava palaute)
- ○ olen lapsen vanhempi sijoitetun lapsen kanssa
- ○ olen vanhempi/huoltaja

Seuraava

Väittämät alle 10-vuotiaille ja 10-vuotiaille vastaajille.

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

3. Miten arki sujui sijoituksen aikana?

Arvioi kokemustasi seuraavien väittämien avulla.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ohjaajat auttoivat minua, jos tarvitsin apua esim. läksyt, siivous, leikit.	○	○	○	○	○
Sain leikkiä, pelata ja ulkoilla riittävästi ohjaajien kanssa.	○	○	○	○	○
Ohjaajille oli helppo puhua.	○	○	○	○	○
Sain kertoa mielipiteeni minulle tärkeistä asioista.	○	○	○	○	○
Opin uusia asioita sijoituksen aikana (esim. imurointi, pöydän kattaus, uusi leikki).	○	○	○	○	○
Minulla oli turvallista sijoituspaikassa	○	○	○	○	○

Seuraava

Väittämät yli 10-vuotiaille vastaajille.

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

4. Miten arki sujui sijoituksen aikana?

Arvioi kokemustasi seuraavien väittämien avulla.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Mielipidettäni kysyttiin ja minua kuunneltiin.	○	○	○	○	○
Minua kohdeltiin hyvin.	○	○	○	○	○
Omaohjaajallani oli riittävästi aikaa minulle.	○	○	○	○	○
Koin oloni turvalliseksi sijoituspaikassa.	○	○	○	○	○
Koin, että sijoitus auttoi minua elämässäni eteenpäin.	○	○	○	○	○

Seuraava

Väittämät vanhempi sijoitettuna lapsen kanssa vastaajaryhmälle.

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

5. Miten arki sujui sijoituksen aikana?

Arvioi kokemustasi seuraavien väittämien avulla.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koin, että mielipiteeni otettiin huomioon.	○	○	○	○	○
Yhteistyö ohjaajien kanssa oli toimivaa.	○	○	○	○	○
Pystyin luottamaan ohjaajiin.	○	○	○	○	○
Meitä kunnioitettiin sijoituspaikassa.	○	○	○	○	○
Koin olomme turvalliseksi sijoituspaikassa.	○	○	○	○	○
Koin, että sain sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteeni ja keinoja kotiin.	○	○	○	○	○
Koin perheemme saaneen apua sijoituksesta.	○	○	○	○	○

Seuraava

Väittämät vanhempi/huoltaja vastaajaryhmälle.

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

6. Miten yhteistyö sijoituspaikan kanssa sujui?

Arvioi kokemustasi seuraavien väittämien avulla.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ohjaajat ottivat minut riittävästi huomioon.	○	○	○	○	○
Koin saavani osallistua lapseni arkeen yhteistyössä ohjaajien kanssa.	○	○	○	○	○
Sain kertoa mielipiteeni tärkeissä asioissa koskien lastani.	○	○	○	○	○
Sain sijoituksen aikana tukea vanhemmuuteeni.	○	○	○	○	○
Pystyin luottamaan ohjaajiin.	○	○	○	○	○
Perheemme sai apua sijoituksesta.	○	○	○	○	○

Seuraava

Kaikille vastaajaryhmille yhteinen NPS-väittämä ja avoimet kysymykset.

Kymsote

Asiakkaana lastensuojelun sijaishuollossa

8. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua samassa tilanteessa olevalle?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En suosittelisi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Suosittelisin lämpimästi

9. Kerro vielä, mikä talon toiminnassa oli mielestäsi hyvää ja mikä oli paras asia.

10. Mitä asioita toiminnassa tulisi mielestäsi kehittää?

Kiitos -sivu.

Kymsote

Kiitos vastauksesta!

Kysely luotu Webropolilla

Klikkaa tästä ja lue lisää