

Palautelomakkeen kehittäminen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle

Palautelomakkeen kehittäminen osana Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluiden kehittämistä

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen

2024

Nina Laakso

Tiivistelmä

Tekijä Nina Laakso	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 76 sivua, 10 liitesivua	
Työn nimi Palautelomakkeen kehittäminen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle Palautelomakkeen kehittäminen osana Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lasten- suojelun avo- ja sijaishuollon palveluiden laadun kehittämistä		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (YAMK), Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Toimeksiantajaorganisaatio Keski-Uudenmaan hyvinvointialue		
Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksellisenä kehittämistyönä toteutetun opinnäytetyön yhteistyökumppa- nina ja kohdeorganisaationa toimi Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Opinnäytetyön kehittämistehtävä kohdistui Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluihin. Kehittämistyön tavoitteena oli auttaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelua kehittämään omaa lastensuojelun avo- ja sijaishuol- lon toimintaansa ja näiden palveluiden laatua. Tarkoituksena oli yhteistyössä Keski- Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun työntekijöiden kanssa kehittää heidän tarpeitansa vastaava palveluiden laatua arvioiva lomake.</p> <p>Kehittämistyön lähestymistapana oli toimintatutkimus ja kehittämistehtävinä olivat ver- taisarviointimenetelmä ja työpaja. Vertaisarviointimenetelmän avulla kerättiin tietoa kuuden muun hyvinvointialueen nettisivuilta löytyvistä palautelomakkeista. Työpaja to- teutettiin lastensuojelun esihenkilöille ja se toteutettiin virtuaalisena ideariihenä. Näillä kehittämistehtävillä hankittu aineisto analysointiin sisällönanalyysia hyödyntäen.</p> <p>Kehittämistyön lopputuotoksena syntyi palautelomake, jonka avulla palveluiden ja toi- minnan laatua on tarkoitus lähteä kehittämään. Palautelomaketta hyödynnetään pa- lautteen keräämisessä lastensuojelun asiakkailta, yhteistyötahoilta sekä työntekijöiltä.</p>		
Asiasanat lastensuojelu, avo- ja sijaishuolto, osallisuus, palveluiden kehittäminen		

Abstract

Author Nina Laakso	Type of Publication Master's Thesis	Published 2024
	Number of Pages 76 pages, 10 appendices	
Title of Publication Development of a feedback form for the wellbeing services county of Central Uusimaa - Development of a feedback form as part of the development of the quality of child welfare and foster care services in the wellbeing services county of Central Uusimaa		
Degree, Field of Study Master of Social Services, Development of Child and Family Services		
Organisation of the client Wellbeing services county of Central Uusimaa		
<p>Abstract</p> <p>The cooperation partner and target organization of this thesis was the wellbeing services county of Central Uusimaa. The development task of the thesis focused on the open and substitute care services of child protection in the wellbeing services county of Central Uusimaa. The goal of the development work was to help child protection in the wellbeing services county of Central Uusimaa area to develop its own child protection open and foster care activities and the quality of these services. The purpose was to develop a form for assessing the quality of services that meets their needs in cooperation with the child protection workers of the wellbeing services county of Central Uusimaa.</p> <p>The approach of the development project was action-based research and the development tasks were peer evaluation method and a workshop. The peer evaluation method was used to collect information from the feedback forms found on the websites of six other wellbeing services counties. The workshop was carried out for child protection supervisors, and it was carried out as a virtual brainstorming session. The material acquired through these development tasks was analyzed using content analysis.</p> <p>As the final product of this development project, a feedback form was created. The intention for it is to help the quality of services and operations to be developed. The feedback form is used to collect feedback from child welfare clients, partners, and employees.</p>		
Keywords child protection, open care, substitute care, inclusion, development of services		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehittämistyön lähtökohdat.....	3
2.1	Tutkimuksellisen kehittämistyön tausta.....	3
2.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	4
3	Lastensuojelupalvelut Suomessa.....	6
3.1	Lasten oikeus suojeluun ja hyvään elämään	6
3.2	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu.....	9
3.3	Moniammatillinen yhteistyö.....	13
4	Palveluiden laadun kehittäminen	17
4.1	Lastensuojelupalveluiden laatu ja kehittäminen	17
4.2	Asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämisessä	19
4.3	Palautteen kerääminen kyselylomakkeella	21
5	Menetelmälliset lähtökohdat.....	24
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen	24
5.2	Lähestymistapana toimintatutkimus.....	25
5.3	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	26
6	Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus	32
6.1	Kehittämistyön aikataulu ja kulku.....	32
6.2	Benchmarking eli vertaisarviointi	33
6.3	Työpaja: virtuaalinen ideariihi	36
6.4	Aineiston analysointi.....	37
7	Tulokset.....	46
7.1	Vertaisarvioinnin tulokset.....	46
7.2	Työpajan tulokset	49
8	Johtopäätökset ja valmis palautelomake.....	54
9	Pohdinta ja arviointi	61
9.1	Arviointi	61
9.2	Eettisyys ja luotettavuus	63
9.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat	66
	Lähteet	67

1 Johdanto

Suomalaiseen perhepolitiikkaan on 2000-luvulla kohdistettu paljon muutospaineita. Merkittävä askel tehtiin Sipilän hallituksen aikaan, kun hallitusohjelmaan kirjattiin lapsivaikutusten arviointi, jonka tarkoituksena oli, että lasten oikeuksia ja lapsiperheiden tarpeiden huomioimista tarkasteltaisiin kaikessa poliittisessa päätöksenteossa. (Kontula 2018, 5.) Sosiaali- ja terveysministeriön käynnistämä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma oli osa Marinin hallituksen sote-uudistusta vuonna 2020. Sote-uudistuksen konkretisoituessa hyvinvointialueiden käynnistämiseksi vuoden 2023 alusta, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman oli tarkoitus jatkaa vuoden 2023 loppuun asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b.) Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman avulla haluttiin kehittää perustason sosiaalipalveluita ja terveystalouksia. Palveluiden saatavuutta pyrittiin parantamaan ja palveluita yhteensovittamaan vastaamaan ihmisten tarpeita. Ohjelmalla pyrittiin uudistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapoja ja kehittämään ihmislähtöisiä palvelukokonaisuuksia. Ammattilaisten välistä yhteistyön vahvistamisella asiakkaan tilannetta voitaisiin arvioida kokonaisuutena ja tarvittava apu ja tuki olisivat yhden yhteydenoton päässä. (Sote-uudistus 2023.)

Lastensuojelun kehittämistyötä toteutettiin omana hankekokonaisuutena osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa vuosina 2020–2022. Erillishankkeen jatkona lastensuojelun kehittämistyötä jatketaan myös osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusohjelmaa vuosien 2022–2023 aikana. Kehittämistyöllä haluttiin pysäyttää eriarvoistumiskehitys sekä turvata moniammatilliset palvelut erityistä tukea tarvitseville lapsille. Kehittämistyön sisällöt ovat paikallisesti vaihtelevia. Työn tarkoituksena oli muun muassa kehittää lastensuojelun ja psykiatrian yhteistyönä avo- ja sijaishuoltoon uusia palvelumuotoja, toteuttaa koulutuksia vahvistamaan yhteistyötä lastensuojelun, sivistystoimen sekä päihde- ja mielenterveyspalveluiden välillä, vahvistaa yhteistyötä lastensuojelun ja sivistystoimen välillä sekä olla tukena, kun systemaattisen tiimimallin monialaisen yhteistyön toimintatapoja on otettu käyttöön. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023c.)

Lapsen ja perheen elämäntilanteen lisäksi lapsen lastensuojelun tarpeeseen vaikuttavat myös lastensuojelun ja muiden palveluiden kykenevyys asettua perheen tueksi. Työyhteisöjen ja organisaatioiden ratkaisut ovat työntekijöiden toiminnan lisäksi rakentamassa asiakkaiden saamaa tukea ja kokemusta autetuksi tulemisesta. Asiakastyön laatuun ja avunsaantiin vaikuttavia organisaatiotason tekijöitä ovat esimerkiksi luottamuksellisuutta ja jatkumollisia suhteita tukevat periaatteet. Lastensuojelun tarve ja kyky vastata siihen, on sekä lasten ja perheiden tilanteisiin liittyvä teema että myös ammattilaisten välisen työnjaon ja vastuun kysymys. (Petrelius & Eriksson 2018, 4–5.)

Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi vuoden 2023 tammikuussa kuntien ja kuntayhtymien vastuulta yhteensä 21 hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueiden tavoitteena on muun muassa yhteisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sekä pelastustoimen palveluiden turvaaminen hyvinvointialueella asuville, palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen sekä kustannusten kasvun hillitseminen. Hyvinvointialueilla toimintarakenteiden ja -tapojen luomisen tavoitteena on ihmislähtöiset palvelukokonaisuudet. (Sote-uudistus 2022.) Yhteistyökumppanina ja kohdeorganisaationa tässä opinnäytetyössä on Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, jossa halutaan kehittää palveluita yhä toimivimmiksi ja laadultaan enemmän asiakkaiden ja yhteistyötahojen tarpeita vastaaviksi.

Opinnäyte toteutetaan tutkimuksellisena kehittämistyönä, jonka lähestymistapana on toimintatutkimus. Opinnäytetyön tarkoituksena on yhteistyössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun työntekijöiden ja ICT-tuen kanssa luoda heidän tarpeitansa vastaava palautelomake, jonka avulla lastensuojelupalveluiden laatua saadaan kehitettyä. Palautelomaketta on tarkoitus käyttää niin avo- ja sijaishuollon asiakkailta, yhteistyötahoilta kuin työntekijöiltäkin saatavan palautteen keräämiseen.

2 Kehittämistyön lähtökohdat

2.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön tausta

Tämän opinnäytetyön yhteistyökumppanina ja kohdeorganisaationa on Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, josta käytän tässä opinnäytetyösuunnitelmassa myös toisinaan lyhennettä Keusote. Opinnäytetyön kehittämistehtävä kohdistuu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojeluun, erityisesti avo- ja sijaishuoltoon. Valtakunnallisen sote- ja pelastustoimen uudistuksen myötä palvelutuotanto siirtyi 1.1.2023 perustetulle Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on vastuussa Hyvinkään, Järvenpään, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan alueiden sosiaali- ja terveyspalveluista sekä pelastustoimen ja erikoissairaanhoidon järjestämisestä. Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa sille siirtyi Keski-Uudenmaan sote- kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, Keusoten alueen kuntien koulujen kuraattorit ja psykologit, Eteva-kuntayhtymältä erityistä tukea tarvitsevien palveluita sekä Uudenmaan päihdehuollon kuntayhtymältä päihdehuollon palvelut. (Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 2023a.) Keski-Uudenmaan asukasluku oli vuonna 2021 yhteensä noin 202 000 asukasta (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023f, 8).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (2023b) palvelustrategiassa kerrotaan, että Keusotella arvostetaan asiakkaiden, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden roolia kehitettäessä ja uudistettaessa toimintamalleja. Palautetta toiminnasta pyydetään säännöllisesti ja sen antamiseen kannustetaan. Hyvinvointialueelle ensiarvoisen tärkeää on erilaisten monimuotoisten sidosryhmien osallisuus ja aktiivinen vuorovaikutus heidän kanssaan. Niiden avulla pystytään parantamaan palveluita ja tuottamaan uudenlaisia innovaatioita. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat matalan kynnyksen sekä ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen palveluiden painottamisen lisäksi asiakaslähtöisyys, laatu ja vaikuttavuus, saavutettavuus sekä kustannustehokkuus.

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän (nyk. hyvinvointialue) alueellisessa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa 2022–2025 on asetettu toimenpiteitä ja tavoitteita, joilla lasten ja nuorten hyvinvointia on tarkoitus edistää. Suunnitelmaa valmisteltiin vuoden 2021 aikana useissa monialaisissa työryhmissä, joihin osallistui sekä kuntayhtymän että kuntien eri toimijoita. Suunnitelman valmistelussa oli mukana myös muun muassa kuntien nuorisovaltuustojen edustajia. Suunnitelmaa valmisteltaessa yksi esiin noussut huolenaihe liittyi varhaiskasvatukseen, perusopetukseen, perhekeskuspalveluiden ja lastensuojelun yhteistyön kehittämiseen. Kuntayhtymän aloittamisen jälkeen oli huomattu puutteita yhdyspintatyön sujumisessa ja eri toimijoiden etääntymistä toisistaan. Lasten, nuorten ja perheiden

palveluissa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä ja seurannassa toimivalla monialaisella yhteistyöllä on keskeinen rooli. Vuonna 2018 tullut kuntayhtymien organisaatiomuutos ravisteli osittain kuntien olemassa olevia toimivia käytäntöjä. (Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä 2023, 12.) Hyvinvointialueiden perustamisen myötä Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän toiminta siirtyi hyvinvointialueelle.

Aihe opinnäytetyöhön on lähtöisin suoraan yhteistyökumppanin tarpeista. Olin opinnäytetyöhön liittyen yhteydessä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiopalveluihin, jonne oli esitetty toive lastensuojelun toimintaa arvioivasta kyselylomakkeesta. Tällä hetkellä Keusotella palautteen antaminen toimii Roidu -palautejärjestelmän kautta, joka ei kuitenkaan ole tarpeeksi yksityiskohtainen toiminnan kehittämisen kannalta ja, joka on tällä hetkellä vain asiakkaiden palautteen antamista varten. Tätä uutta palautelomaketta on tarkoitus käyttää nykyisen palautejärjestelmän rinnalla. Tarvetta toimivalle ja houkuttelevammalle palautelomakkeelle siis löytyy, jotta saatua palautetta pystytään hyödyntämään työn kehittämisen apuna. Toiveena yhteistyökumppanilla oli, että palautekyselyä voitaisiin hyödyntää palautteen keräämiseen niin lastensuojelun asiakkailta (avo- ja sijaishuollon asiakkaat), yhteistyökumppaneilta, palvelun tilaavalta taholta kuin myös työntekijöiltä.

2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on auttaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelua kehittämään omaa lastensuojelun avo- ja sijaishuollon toimintaansa ja näiden palveluiden laatua. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun toiveena on kehittää omaa toimintaansa niin, että yhteistyön roolit eri tahojen kanssa selkiytyisivät ja päällekkäistä työtä saataisiin vähennettyä. Toimintaa halutaan saada myös entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on yhteistyössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun työntekijöiden ja ICT-tuen kanssa kehittää heidän tarpeitansa vastaava palveluiden laatua arvioiva lomake. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyy sähköisesti käytettävä lomake, joka soveltuu asiakkaille, yhteistyökumppaneille, palvelun tilaaville tahoille sekä työntekijöille. Lomakkeesta tulisi saada hyvin toimiva, vastaamaan houkutteleva ja riittävästi oikeanlaista tietoa keräävä, jotta sen avulla pystytään kehittämään palveluiden laatua ja saamaan esimerkiksi tietoa siitä, miten yhteistyö eri tahojen kanssa on palveluprosessin aikana sujunut ja, miten asiakkaat kokevat palveluiden toimivan. Lomakkeen avulla halutaan saada mahdollisten ongelmien lisäksi tietoa myös siitä, missä on onnistuttu. Palautelomakkeesta saatavan palautteen avulla on tarkoitus siis kehittää palveluiden laatua.

Lomaketta voitaisiin käyttää aina tarpeen sitä vaatiessa, tai lähettää se sähköisesti esimerkiksi kerran vuodessa.

Kehittämistehtävinä tässä opinnäytetyössä ovat vertaisarviointimenetelmä eli benchmarking sekä työpaja Keusoten lastensuojeluyksiköiden esihenkilöille. Vertaisarviointimenetelmän avulla vertaillaan eri hyvinvointialueiden palautelomakkeita, jonka jälkeen analysoidaan näiden lomakkeiden välisiä eroja. Työpaja toteutetaan virtuaalisena ideariihenä, jossa osallistujilta kerätään näkemyksiä siitä, millaista tietoa he tarvitsevat työnsä laadun kehittämiseen ja millaisella palautelomakkeella saataisiin kerättyä palveluiden kehittämisen kannalta oleellista tietoa.

3 Lastensuojelupalvelut Suomessa

3.1 Lasten oikeus suojeluun ja hyvään elämään

Kansallisella lainsäädännöllä ja kansainvälisillä sopimuksilla veloitetaan niin vanhempia kuin yhteiskuntaa takaamaan lapsen oikeus erityiseen suojeluun, jolla turvataan myös lapsen muiden oikeuksien toteutuminen (Aer 2012, 1). Yhdistyneiden Kansakuntien yleiskokouksessa vuonna 1989 hyväksyttiin YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus, joka tuli voimaan lainsäädännönä Suomessa vuonna 1991 (Lapsen oikeudet 2023). YK:n lapsen oikeuksien komitean tehtävänä on valvoa lapsen oikeuksien sopimuksen noudattamista ja lasten oikeuksien toteutumista. Valtioiden tulee raportoida komitealle viiden vuoden välein lapsen oikeuksien toteuttamisen edistymisestä. Lapsen oikeuksien sopimus sisältää yhteensä 54 artiklaa ja sen mukaan vanhemmilla tai lapsen muilla huoltajilla on vastuu lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta ja heidän on toimittava lapsen parasta ajatellen. Tukea tähän tehtävään vanhemmat ja muut huoltajat saavat valtiolta. Sopimuksen yleisiin periaatteisiin kuuluu kaikkien lapsien yhdenvertaisuus, lapsen oikeus hyvään elämään ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, lapsen mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa sekä lapsen edun ensisijaisuus lasten asioista päätettäessä. (Malja ym. 2019, 13.)

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen lisäksi Suomessa lastensuojelusta määritetään lastensuojelulaissa. Lastensuojelulailla turvataan se, että lapsella on oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, turvalliseen kasvuympäristöön sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 §). Lastensuojelun tulee edistää lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on oltava tukena lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa vanhemmille, huoltajille ja muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lastensuojelulla pyritään ehkäisemään ja puuttumaan riittävän varhain lapsen ja perheen havaittuihin ongelmiin. Ensisijaisesti arvioitaessa lasten suojelun tarvetta ja toteutettaessa lastensuojelua on otettava huomioon lapsen etu. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 §.)

Juha Sipilän hallituskaudella alkanut kansallisen lapsistrategian valmistelu on jatkunut myös Sanna Marinin hallituskaudella. Kansallisen lapsistrategian valmistelut tapahtuivat vuoden 2020 aikana parlamentaarisessa komiteassa ja se julkaistiin 23.2.2021. Kansallisen lapsistrategian perustana ovat perus- ja ihmisoikeudet. Strategian avulla on tarkoitus tavoitteellisesti ja johdonmukaisesti toteuttaa lapsia koskevia perus- ja ihmisoikeusvelvoitteita YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti. Kansallisen lapsistrategian tarkoituksena on kehittää Suomesta lapsi- ja perhemyönteisempää ja sen avulla pyritään huolehtimaan siitä, että päätökset ja toimet, jotka vaikuttavat ja kohdistuvat lapsiin, perustuisivat perus- ja ihmisoikeuksien toteuttamiselle. Kansallisella lapsistrategialla muodostetaan pohjaa

jatkuvalla työllä lapsen oikeuksien toteuttamiseksi Suomessa. Kansallisessa lapsistrategiassa on kolme pääajatus:

- Strategian avulla Suomesta saataisiin aidosti lapsi- ja perhemyönteinen sekä lapsen oikeuksia kunnioittava.
- Lapsen oikeuksien ja aseman vakiinnuttaminen, jotta lapset otettaisiin muiden yhteiskunnan jäsenten lailla johdonmukaisesti huomioon kaikessa poliittisessa ja tosiasiallisessa toiminnassa ja, jotta lapset saavat tietoa omista oikeuksistaan.
- Haavoittuvassa asemassa olevien lasten aseman turvaaminen ja heidän tarpeidensa tunnistaminen entistä paremmin. (Valtioneuvosto 2023, 10–12.)

Monilla erilaisilla yhteiskunnallisilla toimilla pyritään edistämään lasten hyvinvointia ja ehkäisemään ongelmia. Kyseessä on lapsen elinympäristön turvallisuus ja esimerkiksi riittävät mahdollisuudet sekä leikkiin että muuhun virikkeelliseen toimintaan. Lapsen arjen ympäristöt vaikuttavat hyvinvointiin suuresti. Vanhempien ohella vaikutusta lapsen kehitykseen on myös varhaiskasvatuspalveluilla, koululla, harrastustoiminnalla sekä muulla lähiympäristöllä ja -yhteisöillä. Monet yhteiskunnalliset päätökset vaikuttavat suoraan lasten elämään. Lastensuojelun kolme perustehtävää siis ovat: vaikuttaminen lasten yleisiin kasvuoloihin, tuen antaminen vanhemmille sekä varsinainen lasten suojelutehtävä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023e.)

Lastensuojelun tavoitteena on, että lasta tai nuorta autetaan ja hätä havaitaan riippumatta asuinpaikasta tai palveluiden tarpeesta. Yleisten palveluiden tulee olla kaikkien lasten, nuorten ja perheiden tukena ja erityistä tukea on annettava sitä tarvitseville heidän tarpeiden mukaan. Lapsen, nuoren ja perheen kannalta palveluiden tulisi muodostaa mahdollisimman eheä kokonaisuus. Erityistason tuki tulee perustasoista tukea antavien yleisten palveluiden rinnalle vain tarvittavaksi ajaksi, minkä takia olisi tärkeää, että esimerkiksi lastensuojelun ja perhekeskusten tai varhaiskasvatuksen ja koulun yhteistyö olisi mahdollisimman mutkatonta. Käytännön tasolla se tarkoittaa esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön yhdistämistä perhekeskuksessa aloitettuun palvelutarpeenarvointiin, lastensuojelutyötä koulussa tai vanhemmuuden tukemista lastensuojelun ja perhekeskuksen yhteistyönä. (Malja ym. 2019, 23.)

OECD (2022, 264 & 287) on tehnyt kansainvälisiä tutkimuksia ja maakohtaisia katsauksia hallitusten pyrkimyksistä tehdä julkisesta sektoristaan entistä tehokkaampia, vaikuttavampia, innovatiivisempia sekä tarpeita ja odotusta vastaavia. Suomesta tehdyssä raportissa on tarkasteltu sitä, millaisin ennakoivin toimin Suomi on varautunut erilaisiin tuleviin haasteisiin. Yhdessä raporttiin kuuluvassa tapaustutkimuksessa tutkittiin lasten hyvinvointia eri hyvinvointialueilla ja sen avulla haluttiin tuottaa tietoa siitä, mitkä tekijät mahdollisesti

vaikeuttavat lasten hyvinvointia ennakoivien innovaatioiden kehittämistä hallinnon eri tasoilla. Tutkimuksessa hyödynnettiin asiakirjatutkimusten ja sidosryhmien kuulemisen lisäksi myös kansainvälisten tapausten analysointia. Puutteita kyvyssä kehittää ja toteuttaa ennakkoivia innovaatioita lasten hyvinvoinnin edistämiseksi havaittiin monia. Nämä puutteet ja oteltiin neljään eri pääluokkaan, joita olivat yhteisten työskentelytapojen tai lapsen yhtenäisen ydinkäsitteen puute, kansallisen lapsistrategian täytäntöönpanovaikeudet, hajanainen tieto sekä riittämätön yhteys paikan päällä toimiviin toimijoihin ja kyvyttömyys havaita, mistä ongelmat tulevat nyt ja tulevaisuudessa.

Arvioitaessa lapsen etua on otettava huomioon lapsen ja hänen läheistensä väliset suhteet ja näiden suhteiden merkitys lapselle. Lapselle ja hänen vanhemmillensa järjestettävien konkreettisten palveluiden ja tukitoimien on vastattava heidän tarpeisiinsa. Vanhempien halu tavata ja pitää yhteyttä lapseensa on pyrittävä ottamaan huomioon lapsen etua toteuttaessa. Erityisesti tilanteissa, joissa lapsi esimerkiksi joudutaan sijoittamaan kodin ulkopuolelle, on otettava huomioon myös vanhempien näkökulma. Viranomaisella on velvollisuus sijaishuollon aikana olla edistämässä ja tukemassa lapsen tärkeiden ihmissuhteiden pysyvyyttä ja niiden kehittymistä. Lapsen etua arvioitaessa huomioon otetaan myös vanhempien henkilökohtaiset ominaisuudet ja heidän kykynsä vastata lapsen tarpeisiin. Lapsen elämään ehkä eniten vaikuttava asia on lapsen oikeus hyviin ja lämpimiin emotionaalsiin suhteisiin. (Räty 2023, 17.)

Kansallisen lapsistrategian toimenpiteen 14 tavoitteena on ollut palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden kartoittaminen lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta. Osana tätä toimenpidettä on julkaistu työpaperi, johon on koottu tietoa palveluiden saatavuuden yhdenvertaisuudesta sekä tuotu esiin ongelmakohtia. Raportissa esiin tulevat tulokset tukevat aiempia tutkimuksia, jotka ovat osoittaneet, että matalan kynnyksen tuki ja ennaltaehkäisevät palvelut ovat ensisijaisen tärkeitä erityisesti haavoittuvammassa asemassa olevien lasten, nuorten ja perheiden kohdalla. Nuorten kohdalla huomiota tulisi kiinnittää mielenterveyden tukemiseen niin ehkäisevissä ja kevyemmän kuin hoitavien ja korjaavienkin tuen palveluissa. Laadukkaan ja kattavan tutkimustiedon hyödyntämisen lisäksi on varmistettava myös lasten, nuorten ja vanhempien äänen kuuluminen, jotta palveluista saataisiin yhdenvertaisesti kaikkien käyttäjien tarpeita vastaavia. Näillä tiedoilla palvelujärjestelmän kehittäjät pystyvät paremmin huomioimaan oikeuksien toteutumista, moninaisuutta ja erilaisia lähtökohtia. Monipuolista tietoa hyödyntämällä ja moninaisia ihmisten ääniä kuulemalla edesautetaan tunnistamaan palveluihin pääsyyn liittyviä esteitä. (Majlander ym. 2023, 1–2.)

Sosiaali- ja terveysministeriö tiedotti toukokuussa 2022, että se keskeyttää valmistelussa olleen lastensuojelulain osittaisuudistuksen ja aikoo sen sijaan aloittaa kaksivaiheisen

kokonaisuudistuksen. Lainsäädännön kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lapsille oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Tavoitteena on myös saada palveluiden kokonaisuudesta entistä selkeämpi ja vaikuttavampi. (Valtioneuvosto 2022.) Kokonaisuudistuksen ensimmäinen vaihe esiteltiin maaliskuussa 2023. Ensimmäiseen vaiheeseen kuului lastensuojelun tulevaisuuden vision sekä strategisten painopisteiden valmistelu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a.) Toiseen vaiheeseen kuuluu hallituskaudella 2023 aloitettavat konkreettiset lainsäädännön muutokset (Valtioneuvosto 2022).

3.2 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Peruspalveluilla on lastensuojelussa suuri merkitys toimia ongelmien ennaltaehkäisijänä sekä puskurina umpikujaan joutumiselta. Lastensuojelun tarpeet lisääntyvät heikosti toimivien peruspalveluiden myötä. Aikuisten määrän ollessa riittämätön suhteessa lapsiin, ei voimavaroja riitä erityistä huomiota tarvitseville lapsille ja nuorille. He jäävät helposti ilman palveluita, unohtuvat jonoihin tai heidät ohjataan erityisryhmiin ja -palveluihin. Lastensuojelun avulla voidaan tasoittaa eriarvoisuutta, mutta sitä varten tarvittaisiin monipuolinen ja toimiva palvelujärjestelmä, joka pystyy vastaamaan ihmisten eri tarpeisiin ja tarjoaa niin aineellista, sosiaalista kuin henkistäkin käytännön apua. Apu ja tuki ovat lastensuojelussa räätälöity mahdollistamaan yksittäisen lapsen ja perheen selviytyminen. Lasten arjessa läheiset ihmiset ja yhteisö ovat merkittävässä roolissa ja, kun yhteistyötä näiden arkiverkostojen kanssa saadaan vahvistettua, tehostuu myös toiminta. Eriarvoisuuden vaikutusten korjaamista ja ehkäisemistä jarruttavat tukitoimien puute tai niiden ohuus. Toiminnan tulisi olla systemaattista, integroitunutta sekä tarpeeksi pitkäjänteistä. (Bardy & Heino 2013, 19–20.)

Lastensuojelun palvelujärjestelmään kuuluu ehkäisevän lastensuojelun lisäksi varsinainen lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, joka vastaa viimesijassa lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa tehdään lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle asiakassuunnitelma sekä järjestetään erillisellä hallintopäätöksellä asiakassuunnitelman mukaisia avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluvat myös kiireelliset sijoitukset ja huostaanotot, sekä niihin liittyvät sijais- ja jälkihuolto. (Araneva 2016, 170; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023d.) Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutettaessa ja järjestettäessä otetaan lastensuojelulain lisäksi huomioon lapsen oikeuksien sopimus ja muut kansainväliset ihmisoikeussopimukset, perustuslaki, lastensuojelua määrittävät keskeiset periaatteet, hyvän hallinnon perusteet ja oikeusperiaatteet sekä sosiaalihuollon yleislait (Araneva 2016, 170).

Vuonna 2022 Suomessa tehtiin lastensuojeluilmoituksia yhteensä 98 634 lapsesta, joka vastaa noin 9,1 prosenttia lapsista. Edellisvuodesta lastensuojeluilmoituksen kohteena olevista lapsista määrä kasvoi viisi prosenttia. On havaittu, että ilmoituksen kohteena olevien

lasten määrä on ollut tasaisesti kasvussa samalla, kun lastensuojelun muut indikaattorit ovat pysyneet vakaina. Eniten ilmoitusten määrä on kasvanut 13–15-vuotiaiden lasten ikäryhmässä. Lasten määrän lisäksi myös ilmoitusten määrät ovat kasvaneet seitsemällä prosentilla aikaisemmista vuosista. Keski-Uudellamaalla vuonna 2022 kiireellisesti sijoitettuja lapsia oli 0,4 prosenttia ja huostassa olleita 0,8 prosenttia vastaavan ikäisestä väestöstä. (Forsell & Kuoppala 2023, 1 & 6.)

Avohuolto

Hyvinvointialueella on lastensuojelun tarpeen toteuttamisen jälkeen velvollisuus ryhtyä viipymättä avohuollon tukitoimiin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimilla pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä sekä tukemaan ja vahvistamaan lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastuussa olevien henkilöiden kasvatustaitoja- ja mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimet pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 34 §.) Avohuollon kohdalla laissa korostetaan käsitelyn viivytyksettömyyttä sekä velvollisuutta matalan kynnyksen palveluihin ryhtymiseen lapsen auttamiseksi. Säännöksellä tähdätään puuttumiseen riittävän ajoissa, jotta voitaisiin välttää lapsen huostaanotto ja kodin ulkopuolelle sijoittaminen. Säännös on merkityksellinen myös silloin, kun hyvinvointialueella päätetään avohuollon tukitoimien määrärahoista. (Räty 2023, 380.)

Ennaltaehkäisevät sosiaali- ja terveystalvet sekä lastensuojelun avohuolto ja perhetyö muodostavat kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on edistää perheiden hyvinvointia ja tukea perheitä niin, että lasten huostaanottojen tarvetta saadaan ehkäistyä. Perhetyö on osa moniammatillista yhteistyötä. Varhainen tuki, ongelmien ennaltaehkäisy sekä perhetyö ovat keinoja, joilla yritetään vastata lasten, nuorten ja perheiden avuntarpeisiin, jotka liittyvät usein sosiaalisten verkostojen puuttumiseen tai kaventumiseen, ongelmien kasautumiseen, monimutkistuneisiin elämäntilanteisiin sekä erityispalveluiden tarpeiden lisääntymiseen. (Heino 2008, 7.)

Suuri osa lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta toteutetaan avohuollon tukitoimina. Näitä tukitoimia ovat muun muassa tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, hoito- ja terapia- palvelut, lapsen taloudellinen ja muu tuki esimerkiksi koulunkäynnissä, harrastuksissa tai läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä. (Terveystalven ja hyvinvoinninlaitos 2023b). Avohuollon yksi tukimuoto on myös lapsen tai perheen sijoittaminen perhehoitona tai laitoshuoltona. Ensimmäisessä avohuollon tukitoimena tapahtuva lapsen sijoitus tulisi tapahtua yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen kasvatuksestaan ja hoidosta vastaavan henkilön kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 37 §.) Sijoitukseen voi liittyä myös perheen aikuisen saama hoito, jolloin lapsen asumista vanhempansa kanssa voidaan pitää

tarkoituksenmukaisena (Saastamoinen 2008, 56). Avohuollossa korostuvat sosiaalityön neuvova ja ohjaava rooli. Tapauksessa voi olla esimerkiksi avioerotilanne, akuutti kriisi, perheen sisäisen väkivalta tai lapsen elämään liittyvä epäsosiaalinen käytös esimerkiksi vaikeudet koulunkäynnissä. Avohuollon tukitoimia järjestettäessä perheen tulee olla myös itse aktiivinen ja osallistua palveluiden ja tukitoimien suunnittelemiseen ja järjestämiseen. (Räty 2023, 380.)

Sijaishuolto

Yhteiskunnan yksi tärkeimmistä tehtävistä on lapsen suojeleminen. Lapsen oikeutta hyvään sekä turvalliseen lapsuuteen turvataan vahvasti lainsäädännöllä. Edun turvaaminen, tarpeisiin vastaaminen sekä tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen tukeminen kuuluvat jokaisen lapsen oikeuksiin. On myös huomioitava, että myös oman kodin ulkopuolella olevien sijaishuoltopaikoissa asuvilla lapsilla, on samat perus- ja ihmisoikeudet kuin aikuisillakin. (Saastamoinen 2021, 8.)

Sijaishuollosta puhutaan silloin, kun sijoitetun lapsen hoito ja kasvatusta järjestetään kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoa voidaan järjestää läheisverkostossa perhehoitona, lastensuojelun laitoshoidon tai muulla lapsen tarpeita tukevalla tavalla. (Lastensuojelulaki 417/2007, 49 §.) Lapsi saatetaan joutua sijoittamaan kodin ulkopuolelle monien eri päätösten takia, joissa voi olla hyvinkin erilaiset perusteet ja tarkoitus sekä oikeudelliset vaikutukset. Sijoitus kodin ulkopuolelle voi tapahtua avohuollon tukitoimena, huostaanotettuna, kiireellisenä sijoituksena tai hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä sekä jälkihuoltona. Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle voidaan toteuttaa myös yksityisesti. (Saastamoinen 2010, 4.)

Osana keväällä 2019 toteutettua Kouluterveyskyselyä tutkittiin sijoitettuna asuvien lasten ja nuorten hyvinvointia verrattuna muulla tavoin asuvien ikätovereidensa hyvinvointiin. Tavoitteena oli luoda kuvaus sijoitettujen lasten ja nuorten hyvinvoinnista ja kokemuksista, jonka pohjalta tehtiin toimenpide-ehdotuksia vahvistamaan sijoitettuna asuvien lasten oikeuksien toteutumista ja parantamaan heidän hyvinvointiansa. Kyselyn aikana Suomessa oli lapsia ja nuoria sijoitettuna kodin ulkopuolelle yhteensä 18 928. Tuloksien mukaan sen hetkiseen sijoituspaikkaansa oli tyytyväisiä noin puolet sijoitetuista lapsista ja nuorista, mutta lastensuojelulaitoksissa asuvista nuorista tyytyväisiä oli vain joka kolmas. Tulokset osoittivat, että hyvinvointi sijoitettujen lasten ja nuorten ja heidän ikätovereidensa välillä erosi monella tapaa. Heillä oli vähemmän tyytyväisyyttä omaan elämäänsä, ja he kokivat terveydentilansa muita useammin keskinkertaiseksi tai huonoksi. Myös mielenterveyteen liittyvät haasteet olivat yleisempiä sijoitetuilla lapsilla ja nuorilla. (Ikonen ym. 2020, 1–2.)

Eriksson ja Korhonen (2022, 7) käyvät loppuraportissaan läpi tuloksia THL:n toteuttamasta Kysy- ja kuuntele -hankkeesta, jossa tutkittiin sijaishuoltopaikoissa asuvien lasten

hyvinvointia, kokemuksia ja kohtelua. Tutkimusta varten kerättiin laaja yli 900 lasta käsittävä aineisto, jossa oli mukana sijoitetut lapset ja heidän sosiaalityöntekijänsä. Tutkimuksessa kysyttiin siis myös sosiaalityöntekijöiden arvioita lasten hyvinvoinnista. Erikssonin ja Korhosen (2022, 103–104) mukaan kyselyaineistoista saadut tulokset osoittavat, että sijoitetuista lapsista suurin osa voi hyvin. Erityisesti alle 12-vuotiailla lapsilla tilanne näyttää perhehoitossa olevan hyvä. Tutkimuksesta voidaan nostaa esiin kuitenkin myös huolestuttavia pitkäaikaisia toimenpiteitä vaativia tuloksia, jotka koskevat erityisesti teini-ikäisiä. Kansainvälisissäkin tutkimuksissa laajasti esillä ollut lasten keskinäinen henkinen ja fyysinen väkivalta on yleistä sijaishuollossa. Nuoret myös tunsivat turvattomuuden tunnetta sijaishuoltopaikoissaan jonkin verran. Sijoitetuilla teini-ikäisillä oli myös ollut vuoden 2021 kouluterveyskyselyn mukaan itsetuhoisia ajatuksia yli 40 prosentilla ja yli kolmasosa oli jo satuttanut itseään. Tällaiset tulokset saavat tutkijat pohtimaan sitä tulosta, että suuri osa sijoitetuista lapsista voisi hyvin. Eriksson ja Korhonen (2022, 104) toteavat, että hyvinvoinninkokemus ja sen osatekijät ovat aina subjektiivisia. Selvää kuitenkin on, että toimenpiteitä sijoitettujen lasten ja nuorten mielenterveyden tukemiseen on tehtävä, sekä sijaishuollon arjessa että yhdenvertaisesti saavutettavissa palveluissa.

Jälkihuolto

Sijaishuollon yksi tärkeimmistä tehtävistä on olla lapsen tai nuoren tukena hänen kasvuksaan ja kehityksessään aikuisuutta kohti. Sijaishuollon keskeisenä tehtävänä aikuisuuden kynnyksellä olevien nuorten kohdalla on valmistaa heitä itsenäiseen elämään. Sijaishuolto yksinään ei kuitenkaan välttämättä ole riittävää, vaan sijoituksen jälkeen lapsi tai nuori voi tarvita jälkihuollon tukea, jonka tarkoituksena on turvata sijaishuollon kantavuus sekä tukea kotituumista tai itsenäistymistä. (Pukkio & Hoikkala 2016, 6.) Lain mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus järjestää sijaishuollon päättymisen jälkeen lapselle tai nuorelle myös jälkihuoltoa. Jälkihuoltoa tulee järjestää myös avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen jälkeen, jos lapsi on ollut sijoitettuna yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja sijoitus on kohdistunut lapseen yksin. (Lastensuojelulaki 417/2007, 75 §.)

Olisi hyvä, että sijaishuolto ja jälkihuolto nähtäisiin lapsen tai nuoren asiakaspolussa toisiinsa liittyvinä vaiheina. Myös jälkihuollon tulee olla onnistunutta, jotta sijaishuollon aikana saavutetut positiiviset muutokset eivät valuisi hukkaan. Ajoissa suunnitellulla jälkihuollolla voidaan myös tukea sijaishuollon työtä luomalla tunne siitä, että tulevaisuus on mielekäästä ja turvallista ja, että jotakuta kiinnostaa lapsi tai nuori myös sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on viimeinen vaihe huostaanotettujen ja kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleiden lasten ja nuorten lastensuojeluprosessissa ja sen tarkoituksena on turvata ne myönteiset

muutokset lapsen tai nuoren elämässä, joita avo- ja sijaishuollossa on saavutettu. (Pukkio & Hoikkala 2016, 6–7.)

3.3 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen yhteistyö on käsitteenä dynaaminen ja jatkuvasti muotoutuva ja sen sisältöä sekä merkitystä luodaan niin laajemmilla organisaatioisilla tasoilla kuin yksittäistenkin työryhmien vuorovaikutustilanteissa. Käsitettä tulkitaan näissä tilanteissa myös yksilöllisesti kunkin ammatin edustajan toimesta. Yhteistyökäytäntöjen kehittymistä joko kannustava tai rajoittava paikallinen moniammatillinen yhteistyökulttuuri syntyy merkityksistä, jotka yksittäiset työntekijät ja paikalliset työryhmät antavat käsitteelle. (Pärnä 2012, 48.)

Yhteistyötä voidaan ajatella tapahtuvan eri tasoilla. Yhteistyö voi tapahtua ammatinharjoittajien tasolla, jolla tarkoitetaan eri ammattilaisten tekemää työtä, jonka tarkoituksena on käyttäjätarpeisiin vastaaminen. Yhteistyö operatiivisella tasolla tarkoittaa palveluiden integrointia käytännön johtajan tai palvelupäällikön tasolla. Strategisen tason yhteistyössä tarkastellaan painopisteiden asettamista tai resurssien jakamista. Yhteistyön voidaan ajatella myös olevan jotain sellaista, jota ilman ei kumpikaan yhteistyöntaho ei pärjäisi eikä saavuttaisi vaadittua. Yhteistyökäytäntöjä on tärkeää tarkastella ja ajatella laajemmin erityisesti silloin, kun puhutaan haavoittuvassa asemassa olevien lasten ja nuorten erilaisista tarpeista. (Milligan & Stevens 2006, 27.)

Lastensuojelun tuen ja palveluiden mahdollisessa tarpeessa olevan lapsen ja hänen perheensä kohdalla moniammatillisen yhteistyön merkitystä ei voi liikaa korostaa. Palvelutarpeen kokonaisvaltaisen arvioinnin edellytyksenä on monialainen sekä lapsen että aikuisen tuen tarpeeseen liittyvä tieto. Monialaisella yhteistyöllä pystytään myös varmistamaan, että lapsi ja perhe saavat oikea-aikaisesti riittäviä ja tarkoituksenmukaisia palveluita. Sekä sosiaalihuoltolakiin, että lastensuojelulakiin on sisällytetty säädöksiä, jotka tekevät viranomaisten välisen yhteistyön mahdollisiksi. (Araneva 2016, 147.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 41 §) määrittää monialaisen yhteistyön seuraavalla tavalla:

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Myös lastensuojelulaissa tunnistetaan moniammatillisen työn tärkeys. Lastensuojelulain (417/2007) 14 § määrittää moniammatillisen asiantuntemuksen turvaamisesta seuraavalaisesti:

Hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta.

Hyvinvointialueen tulee asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Lastensuojelun asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi.

Moniammatillisuus on nähtävissä organisaatioiden kehittämisprosessissa ja ammattityöhön liittyvissä odotuksissa, mikä ilmenee niin tutkimuksissa kuin poliittisissa ohjelmissa moniammatillisuutta kuvaavien käsitteiden lisääntymisenä. Kyseessä on laajempi työelämän muutos, jossa keskeisiä tulostekijöitä ovat palveluiden integrointi, moniammatillinen yhteistyö, informaation avoin kulku, toimivat työprosessit ja työn vaikuttavuus. Myös sosiaali- ja terveyspalveluiden integraatiossa on kysymys työn uusista muodoista sekä ammattilaisten keskinäisestä yhteistyöstä. Suomessa moniammatillisuutta tarkastellaan usein yhteistöiminnan, dialogisuuden, moniäänisyyden, yhteisen tiedonmuodostuksen ja diversiteetin käsittein. Nämä kuvastavat tiedon yhteistä rakentamista, moninaisuuden ja vastavuoroisen kohtaamisen tärkeyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tärkeitä kysymyksiä palvelun kehittämisen kannalta on, kuinka tieto rakentuu yksittäisen asiakkaan palveluprosessissa, miten eri toimijat pystyvät hyödyntämään toistensa asiantuntemusta tai kuinka palveluprosessi etenee sujuvasti vaiheesta toiseen siten, että asiakkaan palvelu on toimiva kokonaisuus. (Mönkkönen & Kekoni 2020, 216–217.)

Moniammatillisessa työssä tärkeä lähtökohta kehittämiselle on, että ammattilaisten tehdessä yhteistyötä tiiviisti, myös asiakkaat saisivat parempaa palvelua. Tästä käytetään usein käsitettä asiakaslähtöisyys, jolla tarkoitetaan tiedon kulkemista paremmin asianosaisille, asiakkaan kuulemistä ja asiakkaan mukana oloa oman palvelunsa ja hoitonsa

suunnittelussa. Käsitettä ei kuitenkaan voida pitää niin yksiselitteisenä. Sosiaali- ja terveysalan työssä asiakaslähtöisyys ymmärretään toisinaan liian kapeasti, jolloin vastavuoroisuus ja asiakkaan vastuu helposti sivuutetaan. Asiakaslähtöisyys jää myös helposti puheen ta-
solle ja katteettomaksi hokemaksi. Asiakaslähtöisyydessä keskeisiä arvoja ovat itsemää-
räämisoikeus, osallistuminen, tasavertainen vuorovaikutus sekä tiedonsaanti, jotka perus-
tuvat ihmisarvon kunnioittamiselle. Moniammatillinen tiimi huomioi asiakkaan mielipiteen ja
oikeudet asiakaslähtöisyyden tavoitteiden mukaan, asettamatta asiakkaalle kuitenkaan lii-
kaa vastuuta. (Pehkonen ym. 2019, 89–90.)

Kansalliset linjaukset määrittävät, että lasten ja perheiden palveluiden kehittämisen lähtö-
kohtana tulee olla lapsen oikeudet, perheiden monimuotoisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys
sekä lasten, nuorten ja vanhempien voimavarojen vahvistaminen. Palveluiden tulee muo-
dostaa palvelukokonaisuus, joka on toiminnallisesti ehyt lapsen ikävaiheen ja perheen elä-
mäntilanteen kannalta, ja jonka avulla varmistetaan tuen ja avun oikea-aikaisuus. Yksi kes-
keinen tavoite lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa on ollut painopisteen siirtämi-
nen kaikille yhteisiin ja ehkäiseviin palveluihin, vanhemmuuden tukeen, varhaiseen tukeen
ja hoitoon. (Joronen ym. 2018, 7.)

Sosiaalityön lisäksi tarvitaan muiden ammattiryhmien edustajien tietämystä, jotta lastensuo-
jelua voidaan toteuttaa lapsen edun mukaisesti. Pääsääntöisesti yksittäisen lapsen lasten-
suojelun tarpeeseen on vaikuttanut useampi eri negatiivinen tekijä liittyen kasvuolosuhte-
isiin tai käyttäytymiseen. Muiden ammattiryhmien keräämät tiedot lapsesta ja hänen per-
heestänsä ovat tärkeitä silloin, kun ryhdytään arvioimaan lastensuojelulain mukaisten pal-
veluiden ja tukitoimenpiteiden tarvetta, mutta erityisesti silloin, kun lastensuojelua ryhdytään
järjestämään ja toteuttamaan. Monialaista asiantuntemusta ja yhteistyötä tarvitaan esimer-
kiksi lapsen palveluntarvetta arvioitaessa ja asiakassuunnitelman mukaisia palveluita suun-
niteltaessa ja järjestettäessä. Muiden ammattiryhmien asiantuntemus on tarpeen myös sil-
loin, kun tehdään päätöksiä esimerkiksi liittyen lapsen huostaanottoon. (Araneva 2016,
225–226.)

Moniammatillisen yhteistyön verkostoon voi osallistua lapsen ja huoltajien sekä eri alojen
ammattilaisten lisäksi lapsen ja huoltajien lähiverkostoja, kolmannen sektorin toimijoita tai
 muita tärkeitä henkilöitä lapsen ja perheen lähipiiristä. Tilanteet voivat vaihdella ja onkin
tärkeää aina miettiä miksi ja milloin verkostoja tarvitaan ja, kuinka monitoimijaisesta yhteis-
työstä saadaan lapsi- ja perheystävällistä. Palvelujärjestelmämme on erikoistunutta, jonka
takia asiantuntijoilla on runsaasti osaamista, mutta asiantuntemus toteutuu lähinnä omassa
ammattiympäristössä. Selvärajaisiin ongelmiin on helpompi saada tukea ja apua, mutta on
tilanteita, joissa lapsi ja perhe voivat joutua useiden yhtäaikaisten ja toisistaan erillisten

toimintasuunnitelmien määrittelemien toimenpiteiden kohteeksi. Tällöin vastuu ja hallinta kokonaisuudesta ei välttämättä ole kenelläkään kunnolla hallussa. Pahimmillaan tällainen pirstaleisuus johtaa palveluiden päällekkäisyyteen sekä lasten ja perheiden väliinpuutoamiin. Tällainen johtaa sekä asiakkaiden, työntekijöiden että palveluiden kuormittumiseen ja tällaisissa tilanteissa palveluiden integraatio ja laadukas yhteistyö ovat erittäin tärkeitä. Sujuva yhteistyö hyödyttää ennen kaikkea lasta ja perhettä. Jotta yhteistä ymmärrystä lapsen ja perheen tilanteesta saadaan lisättyä eri toimijoiden välillä, on toimiva yhteistyö välttämätöntä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2016, 11.)

4 Palveluiden laadun kehittäminen

4.1 Lastensuojelupalveluiden laatu ja kehittäminen

Vuonna 2015 huhtikuussa tullee sosiaalihuoltolain uudistuksella tavoiteltiin painopisteen muuttamista lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta ja voimakkaiden interventtioiden tarpeesta kohti varhaista tukea ja ehkäiseviä palveluita. Uudistuksen avulla haluttiin madaltaa kynnystä hakea tukea järjestämällä sosiaalipalvelut muiden peruspalveluiden yhteyteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 13.) Lasten ja perheiden palveluita on pyritty koamaan perhekeskuksiin. Perhekeskusten yhteyteen on pyritty järjestämään lasten ja perheiden palveluita, jotta palvelut eivät olisi niin hajanaisia ja koordinoimattomia ja, jotta avun ja tuen saannissa ei olisi niin paljon viivettä. (Hastrup ym. 2021.)

Lastensuojelupalveluiden laadun nähdään olevan kaikkien toimijoiden yhteinen asia. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun hankkijoilla, palvelun tuottajilla sekä palveluita valvovilla taholla on vastuu kiinnittää huomiota tiettyihin perusasioihin koskien lastensuojelupalveluiden laatua. Lastensuojelulaista nousee esiin laadun keskeisiä perusvaatimuksia, mutta on olemassa myös muita lapsen hyvinvoinnin kannalta oleellisia laadun minimivaatimuksia. Lastensuojelun edellytetään kuitenkin kaiken kaikkiaan olevan laadukasta, jotta se voi taata apua ja tukea lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Palveluiden kehittämisen kannalta on tärkeää, että selvitetään kaikkien osapuolten (asiakas, tilaaja, tuottaja, yhteistyökumppani) näkemys koko palvelukokonaisuuden onnistumisesta. Säännöllisesti toteutetulla arvioinnilla varmistetaan, että arvioinnin tulokset otetaan käyttöön ja hyödynnetään lastensuojelupalveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä. (Holma 2009, 10 & 34.)

Lastensuojelun keskusliitto ja Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ovat tehneet vuosina 2013 ja 2018 lastensuojelun tilaa kuvaavat selvitykset. Syksyllä 2022 toteutettiin jatkumoa näille selvityksille kyselyllä, jossa haluttiin selvittää, onko lastensuojelun tilanteeseen tullut muutoksia vuodesta 2018. Kyselyyn vastasi yhteensä 322 sosiaalialan ammattilaista. Kyselyllä selvitettiin, kuinka sekä lastensuojelun että sosiaalihuollon ammattilaiset arvioivat vuonna 2015 voimaan tullutta sosiaalihuoltolakia ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden ja lastensuojelun palveluiden välistä työnjakoa. Erityisesti tietoa haluttiin saada myös lasten ja perheiden sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakastyötä tekevien ammattilaisten ajatuksista lastensuojelun tulevaisuuden tarpeista ja visioista. (Holmi & Kekkonen 2023, 6 & 17.)

Holmin ja Kekkosen (2023, 4) mukaan selvityksessä saaduissa vastauksissa käsiteltiin toimintaympäristön haasteita ja työn tekemistä mahdollistavia tekijöitä. Vastauksien

perusteella työn laatua heikentävät merkittävästi liian pienet henkilöstöresurssit, epäselvyydet ohjeistuksissa, toimialoja ylittävä yhteistyön puuttuminen, heikko johtajaosaaminen ja huono työilmapiiri. Vastauksissa nousi esiin useista myös lasten osallisuutta vahvistavat näkökulmat. Ammattilaiset toivoivat saavansa enemmän aikaa asiakkaiden, erityisesti lasten ja nuorten, kohtaamisiin. Tulevaisuuden lastensuojelusta kysyttäessä vastauksissa toivottiin lapsen osallisuuden vahvistumista, hyviä työkäytäntöjä ja olosuhteita, riittäviä resursseja, työhyvinvointia ja lastensuojelun palvelevaa johtamista, yhteistyötä eri toimijoiden välillä ja yhteisvastuun kantamista sekä rajapintojen selkeyttämistä.

Lasten ja nuorten palveluissa työskentelevien ammattilaisten tulee tiedostaa oma vastuunsa lasten kasvatuksessa ja velvollisuutensa vanhemmuuden tukemisessa. Työntekijän tulee muistaa myös olevansa tekemästään työstään vastuussa niin lapselle, nuorelle, perheelle, omalle organisaatiolle kuin yhteiskunnallekin. Johdon on myös tiedostettava olevansa vastuussa laadukkaan työn mahdollistamisesta ja työntekijän tukemisesta. Päätöksentekoa, kehittämistyötä ja palveluiden järjestämistä ohjaavat lasten, nuorten ja perheiden tarpeet. Myös tehtyjä ratkaisuja ja niiden vaikutuksia kuvatessa ja arvioidessa on otettava huomioon lasten, nuorten ja perheiden näkökulma. Sekä palveluista vastaavien organisaatioiden että yksittäisten työntekijöiden tulee huolehtia, että palveluista tiedotetaan asiakkaille ymmärrettävästi. Organisaatioiden ja työntekijöiden on huolehdittava myös lasten, nuorten ja vanhempien kokemusten ja palautteen keräämisestä tukemaan kehitystyötä. (Malja ym. 2019, 16.)

Lastensuojelupalveluiden laatuun ja kehittämiseen vaikuttaa myös työyhteisöjen kyky oman toiminnan reflektointiin. Työyhteisöjen ja työntekijöiden tulee ajoittain tarkastella, kuinka heidän oma toimintansa vaikuttaa lapsiin ja perheisiin sekä heidän kokemuksiinsa ja avunsaantiinsa. Rakenteiden tulee olla työyhteisöissä oman toiminnan arviointia mahdollistavia. Lastensuojelussa työntekijöiden tulee jatkuvasti tarkastella niin omia kuin muidenkin kokemuksia, sekä oppia ja kehittää uudenlaisia toiminta- ja ajattelutapoja. Lastensuojelun yksittäisten työntekijöiden lisäksi vaatimus reflektiivisestä asiantuntijuudesta ja jatkuvan työssä oppimisen haaste koskevat myös työyhteisöjä ja organisaatioita. Työyhteisöissä tapahtuvien reflektiivisten prosessien avulla on mahdollista edistää työn uudistumista, vahvistaa asiantuntijuutta sekä työn mielekkyyttä. Työntekijöiden ja työyhteisöjen asiantuntijuutta vahvistaa yhteisesti tehtävä oman työskentelyn ammatillinen reflektointi. Se auttaa myös pohtimaan oman työn toiminnan vaikuttimia ja motiivia. Laadun kannalta keskeistä lastensuojelussa on huolehtia, että niin henkilöstöllä kuin johdolla on riittävästi osaamista ja työnohjausta. Työnohjauksella mahdollistetaan yksilöllinen ja kollektiivinen reflektio ja sillä voidaan tukea lastensuojelutyöhön kuuluvaa tietoon perustuvaa asiantuntijuutta. (Malja ym. 2019, 32.)

4.2 Asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämisessä

Asiakkaiden osallisuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä on johtanut siihen, että asiakkaita myös kutsutaan kokemusasiantuntijoiksi palveluiden yhteis-kehittämisyrymiin. Tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että mahdollisuudet osallistua varsinaiseen päätöksentekoon ovat vielä rajalliset. (Weiste ym. 2022, 764.) Myös suomalaisessa lastensuojelussa on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota asiakaslähtöisyyteen, eli lasten ja vanhempien toiminnalliseen ja kokemukselliseen tilaan lastensuojelunprosesseissa. Erityisesti huomiota on suunnattu lasten osallisuuteen ja kuulemiseen, joita on myös lastensuojelun asiakastyön laatuun liittyvissä suosituksissa pyritty vahvistamaan. (Kuokka & Pösö 2018, 59.)

Palveluiden käyttäjien päästessä mukaan suunnittelemaan palveluita puhutaan asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuus on yksi sosiaalisen osallisuuden osa, jolla voidaan toteuttaa, varmistaa ja lisätä asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta sekä palvelujärjestelmässä että asiakastyössä. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan siis sitä, että asiakas on aktiivisesti osallisena palvelun suunnittelussa, järjestämisessä, tuottamisessa, kehittämisessä, ja/tai arvioinnissa. Asiakasosallisuuden käsite voidaan määritellä ja ymmärtää monella eri tavalla. Asiakasosallisuus voidaan jaotella sen mukaan, onko kyse enemmän asiakkaan osallistumisesta vai asiakasosallisuudesta, jolloin asiakkaan rooli ymmärretään eri tavoin. Vaikka käsitteitä osallisuus ja osallistuminen käytetään usein synonyymeinä, olisi ne tärkeää pitää erillään asiakasosallisuudesta puhuttaessa. Osallisuus ja osallistuminen ovat erityisesti asiakasosallisuuden lähikäsitteitä, mutta niiden merkityksillä on eroa. Osallisuus on teorialähtöisissä tutkimuksissa osallistumista laajempi käsite; osallisuuden yksi osa on osallistuminen. Osallistumiseen verrattuna osallisuuden toteutuminen lähtökohtaisesti edellyttää, että asiakas todellisuudessa vaikuttaa jollain tavalla palveluprosessiin. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Asiakasosallisuuden toteutumista palvelujärjestelmässä voidaan mitata neljän eri osallisuusasteen avulla, jossa nousee vähäisestä asiakasosallisuudesta korkeampaan asiakasosallisuuteen. Ensimmäisellä asteella palvelun asiakas toimii informanttina (asiakaspaute; jossa ei osallisuutta, pelkästään osallistuminen), toisella asteella palvelun asiakas on enemmän kuin palautteen antaja (asiakasosallisuuden perusaste), kolmannella asteella palvelun asiakas pääsee olemaan vaikuttajana ja laadun kehittäjänä (asiakasosallisuuden korkea aste) ja neljännellä asteella palvelun asiakas nähdään johtajana, joka määrittää palvelun raamit (asiakasosallisuuden korkein aste). Ensimmäinen vaihe on näennäistä asiakasosallisuutta (asiakas pelkästään osallistuu), kun taas seuraavat vaiheet ilmentävät aitoa asiakasosallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 3–4.)

Asiakkaan osallisuudesta mainitaan myös eri laeissa. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) korostetaan yksilön mahdollisuuksia päästä osallistumaan ja vaikuttamaan omaan palveluprosessiin ja palveluiden kehittämiseen. Laissa painotetaan tuen tarpeen arvioinnin merkitystä ja sisältöä sekä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä kehitettäessä palveluita ja lisättäessä hyvinvointia. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) painotetaan asiakaslähtöiseen edistämistä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua. Asiakkaalle tulee lain mukaan antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Sihvo ym. 2018, 13.)

Asiakas on voimavara, jota pystytään hyödyntämään palveluita toteutettaessa ja kehitettäessä monella eri tavalla. Asiakkaiden osallistuminen auttaa kehittämään palveluista tarvetta vastaavia, oikea-aikaisia sekä toimivia. Palveluiden vaikuttavuuden voidaan olettaa lisääntyvän ja asiakkaiden osallistumisesta hyötyvät asiakkaiden lisäksi myös ammattilaiset, palveluntuottaja, palvelunjärjestäjä ja koko yhteiskunta. Tutkimukset ovat osoittaneet, että ensisijainen motiivi asiakkailla osallistua palveluiden kehittämiseen on muiden, esimerkiksi samassa asemassa olevien, auttamisen halu ja halu vaikuttaa siihen, että palvelut ovat jatkossa entistä toimivampia. (Sihvo ym. 2018, 14–15.)

Lasten ollessa asiakkaina on tärkeää ottaa huomioon, että myös lapsilla on oikeus olla päättämässä ja vaikuttamassa heitä koskeviin asioihin. Lasten osallisuutta sijaishuollossa ja lastensuojeluprosesseissa hankaloittaa yleensä turvallisuuden ja osallistumisen välinen jännite. Epäselvyyttä aiheuttaa se, ovatko lapset aktiivisia yksilöitä, joilla on oikeus osallistua vai nähdäänkö heidät haavoittuvaisina ja suojelua tarvitsevinä. Lasten mielipiteiden kuulemisesta on monia etuja niin lapsille, ammattilaisille kuin päättäjille: lapset saavat toteuttaa luontaista osallistumisoikeuttaan, lasten voimaannuttaminen ja heidän hämmennyksensä vähentäminen palveluihin liittyen, sekä palveluiden tarjonnan parantaminen räätälöidympien palveluiden avulla. (McTavish ym. 2022, 2.) Lastensuojelupalveluita kehitettäessä on tärkeää edistää lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta. Ollakseen osallisia asiakkaiden tulee voida luottaa siihen, että jokaista kuullaan omana itsenään ja kaikki saavat tuoda esille omat näkemyksensä käsiteltävään asiaan liittyen. (Malja ym. 2019, 18.)

Lastensuojelutyötä tekevän on osattava olla vuorovaikutussuhteessa lapsen, nuoren ja perheen kanssa sekä omata perusvalmiudet ikätason mukaiseen työskentelyyn. Johdon tulee puolestaan pitää huolta siitä, että johtamisen rakenteet ja käytännöt tukevat lapsilähtöistä työskentelyä. Sijaishuollon valvonnassa asiakkaan osallisuuden huomioiminen on ensisijaista. On tärkeää, että lapsen ja hänen vanhempiansa näkemykset ja kokemukset sijaishuoltopaikasta selvitetään. Osallistamalla lapset ja vanhemmat palveluiden kehittämiseen,

työntekijöille ja palveluista vastaavalle johdolle voi tulla parempi ymmärrys lastensuojelutyön todellisuudesta asiakasnäkökulmasta. (Malja ym. 2019, 19–20.)

Monitoimijaisen lastensuojelun kehittämisestä keskusteltaessa lähes aina osallisuus on mainittuna. Lapsia, nuoria ja vanhempia pidetään ammattilaisten rinnalla tärkeinä toimijoina. Vahvan pohjan lapsen osallisuuden varmistamiselle ja asiakkaan oikeudelle osallistua palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen luovat säädökset. Suomessa sosiaalityön asiakkuuden tutkimuksellista tarkastelua ei ole tehty kovinkaan pitkään ja lasten osallisuuden tutkiminen lastensuojelussa on aloitettu 2000-luvulla. Osallisuuden toteutumisen haasteina lastensuojelun tutkimuksissa on esitetty muun muassa työntekijöiden resurssien vähäisyyttä sekä johdon ja organisaation tuen puuttumista. Osallisuutta vahvistavia tekijöitä taas ovat olleet ammattilaisten osaamisen vahvistaminen, suhdeperustainen työskentely sekä mahdollisuus luoda lapselle tila ja puitteet osallistua itselleen sopivalla tavalla. Osallisuudessa on kuitenkin asiakkuuden, palveluiden ja oikeuksien lisäksi kysymys myös hyvinvoinnin lisäämisestä. (Yliruka ym. 2022, 11.)

Organisaation toiminnassa asiakasosallisuuden perusta syntyy asiakkaan osallisuudesta omaan palveluun. Muita organisaatiossa toteutuvia asiakasosallisuuden tasoja ovat: palveluista tullut palaute, palveluista käyty vuoropuhelu, palveluiden kehittäminen yhdessä ammattilaisten kanssa ja palveluiden tuottaminen asiakkaiden kanssa. Näiden asiakasosallisuuden tasojen lisäksi vaaditaan strategia ja toimintaohjelma, jolla tuotetaan yhteinen arvopohja ja nivotaan yhteen toimintaa. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2022.) Edelleen yleisin tapa kerätä palveluiden käyttäjiltä tietoa ovat asiakaspalautteet. Asiakaspalautteista saatu tieto kertoo asiakkaiden kokemuksista ja heidän tyytyväisyydestänsä saatuihin palveluihin. Tärkeää on, että saatu palaute koottaisiin ja käsiteltäisiin systemaattisesti ja, että sillä todella olisi vaikutusta palveluiden toteutukseen. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023a.)

4.3 Palautteen kerääminen kyselylomakkeella

Yksi perinteisimmistä tavoista tutkimusaineiston keräämiseen on kyselylomake. Paperilla toteutetun kyselyn rinnalle ovat tulleet sähköiset kyselyt, joita voidaan esimerkiksi lähettää sähköpostin välityksellä tai julkaista sosiaalisen median eri alustoilla sekä yritysten verkkosivuilla. Kyselylomaketta on hyödynnetty aineiston keräämiseen 1930-luvulta lähtien. Kyselylomakkeiden käyttö esimerkiksi taloustieteissä on yleisempää kuin ihmistieteissä ja viime vuosina se on hiukan menettänyt suosiotaan laadullisen ja niin sanotusti pehmeämpien tutkimusmetodien rinnalla. (Valli 2018.) Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen yksi eniten käytetyistä tiedonhankintamenetelmistä ovat kuitenkin erilaiset kyselyt. Kyselytutkimuksissa etuna on se, että niiden avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto, jossa voidaan kysyä monia asioita monilta ihmisiltä. Menetelmänä kysely on tehokas ja nopea. Kyselyllä on

monia hyviä puolia, mutta yksi sen heikkouksista on, että saatu tieto voi olla pinnallista. Heikkoutena nähdään myös se, että vastaajien suhtautumista tutkimukseen ei voida tietää, eikä voida tietää, miten vastausvaihtoehdot palvelevat vastaajia. (Ojasalo ym. 2010, 108.)

Kyselylomake on kuitenkin hyvä tapa, kun halutaan kerätä ja tarkastella tietoa esimerkiksi yhteiskunnan eri ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselylomakkeesta saadut tulokset ovat enimmäkseen määrällisiä, sillä vaikka kysymykset esitettäisiin sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisia vastauksia halutaan yleensä saada sellaisiin kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. Kyselylomake tulee suunnitella aina huolellisesti, sillä kyselyn onnistuminen riippuu paljon siitä, onko lomakkeessa kysytty sisällöllisesti oikeita kysymyksiä (Vehkalahti 2014, 11–13 & 20). Kyselylomaketta rakennettaessa tulee ottaa huomioon useita eri seikkoja riippuen kohderyhmästä. Onnistuneella kyselylomakkeella pystytään kommunikoimaan vastaajan kanssa. Kyselylomakkeen rakentamisessa on tärkeää pohtia eri mittausmenetelmiä sekä niiden käyttökelpoisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. (Valli 2015, 11.) Kyselyssä olevat kysymykset ovat standardoituja eli vakioituja, joka tarkoittaa sitä, että kaikki kysymykset ovat samat kaikille kyselyyn vastaaville ja ne esitetään kaikille samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. (Vilkka 2007, 28.)

Kyselylomakkeella tehdyn tutkimuksen tulee aina olla hyödyllinen ja relevantti. Kyselylomakkeeseen valittujen kysymysten tarpeellisuus tulee pohtia tarkasti, jotta turhia kysymyksiä, joiden informaatioarvo on pieni, ei esitettäisi. Kysymys, jonka käyttötarkoitusta ei ole ennalta määritetty, vaan joka on mukana varmuuden vuoksi, on usein myös turha. Ennen kuin kyselylomakkeen laatiminen aloitetaan, on oltava täysin selvää, mitä sillä halutaan saavuttaa. Tutkijan tulee tietää, mihin kysymyksiin halutaan saada vastauksia. Suunniteltaessa kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja tulee kyselyn tekijän tehdä selväksi se, kuinka tarkkoja vastauksista halutaan ja kuinka tarkkoja vastauksista on mahdollista saada. (Heikkilä 2014, 30 & 45.)

Kysymysten tekeminen ja muotoilu vaatii huolellisuutta, sillä ne ovat perustana onnistuneelle tutkimukselle. Eniten virheitä tutkimustuloksiin aiheuttaa kysymysten muoto, sillä jos vastaaja ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin tutkija on sen tarkoittanut, vääristyvät myös tulokset. Sanamuotojen kanssa on oltava tarkka sillä ne eivät saa olla epämääräisiä tai häilyviä. Kysymykset on tehtävä myös yksiselitteisiksi, eivätkä ne saa johdatella vastaajaa vastaamaan tietyllä tavalla. Ne on rakennettava mukailemaan tutkimuksen tavoitteita ja tutkimusongelmia. Tutkijat kohtaavat usein kyselylomaketta laatiessaan ongelmia siinä, että kaikkia asioita ei voida laittaa mitattavaan muotoon. Näissä tilanteissa tutkijan tulee itse operationalisoida käyttämänsä käsitteet kysymyksiksi. Mittaria tulisi lähteä rakentamaan

teorian pohjalta, eli ilmiöön olisi ensin tutustuttava aiempien tutkimusten avulla. Löydettyään teorian pohjalta keskeiset käsitteet, tutkija on jo lähellä mittarin luomista. Aina ennen mittaamista on siis tärkeä tutustua teoriaan, jonka jälkeen pohditaan mittausten menetelmiä ja sen perusteella luodaan pohjaa kysymysten rungolle. (Valli 2018.) Edellytyksenä onnistuneelle mittarille on tutkimussuunnitelma. Tavoitteena tietysti on, että lomake mittaa sitä, mitä sen tutkimussuunnitelmassa määritellään mittaavan. Jotta mittari toimii halutulla tavalla, siihen vaaditaan tarkasti määritelty asiaongelma, tarkasti määritelty asiaongelmasta lähtöisin oleva tutkimusongelma, teoriaan perehtymistä, operationalisointia sekä asioiden välisien riippuvuuksien tutkimista. (Vilkkä 2007, 63.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla suljettuja, avoimia tai sekamuotoisia kysymyksiä (Vilkkä 2007, 67). **Suljetut eli strukturoidut kysymykset** sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee sopivimman. Vastausvaihtoehtoja ollessa vain kaksi, kysymys on dikotominen, kun taas vastausvaihtoehtoja ollessa useampia se on monivalintakysymys. Suljettujen kysymysten hyvä puoli on se, että niihin vastaaminen on nopeaa ja tuloksia on tilastollisesti helppo käsitellä. Huonona puolena voidaan kuitenkin pitää esimerkiksi sitä, että vastaukset on helppo antaa miettimättä, jokin vastausvaihtoehto saattaa puuttua tai luokittelu on epäonnistunut. Kvalitatiivisen tutkimuksen lisäksi myös kysely- ja haastattelututkimuksissa voidaan käyttää **avoimia kysymyksiä**. Avointen kysymysten käyttäminen on järkevää silloin, kun vaihtoehtoja ei voida tarkkaan etukäteen määritellä. Avoimia kysymyksiä on helppo laatia, mutta työlästä käsitellä, niihin myös jätetään helposti vastaamatta. Toisaalta niillä voidaan saada sellaisia vastauksia, joita ei etukäteen ollut osattu ajatella. **Sekamuotoisista kysymyksistä** puhutaan silloin, kun kysymyksen vastausvaihtoehtoja osa on valmiiksi valittuja ja osa on avoimia. (Heikkilä 2014, 47–50.)

Yhä enenevässä määrin tutkimuskyselyjä toteutetaan nykyään sähköisinä sekä kohdistettuina suoraan kohderyhmälle että erilaisia sosiaalisia alustoja hyödyntäen. Perinteisten postikyselyiden vastausprosentit ovat pienentyneet, kun taas vastausinto verkkokyselyihin on kasvanut. Sähköisten kyselyiden suosio on kasvanut kaupallisten tarkoitusten lisäksi myös tutkimuskäytössä. Sähköisten kyselyiden yhtenä vahvuutena on niiden ulkonäkö. Ne saadaan rakennettua visuaalisesti monipuolisiksi ja vastaajaa ajatellen hyvin miellyttäviksi. Toisena vahvuutena on niiden nopeus niin lomakkeen toimituksessa kuin palautuksessakin. Tällöin toki joudutaan tekemään hiukan ennakkotyötä selvitettäessä, kuinka kohderyhmä tavoitetaan. Sähköisissä kyselyissä etua on myös niiden taloudellisuus, sillä aineistonkeruuvaiheessa ei kuluja juurikaan synny. (Valli & Perkkilä 2018.)

5 Menetelmälliset lähtökohdat

5.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tämän opinnäytetyön tyyppi on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on ratkaista käytännöstä nousseita ongelmia, uudistaa käytäntöjä sekä yleensä luoda myös uutta tietoa työelämän käytännöistä. Kehittämistyötä tukemaan kerätään tietoa sekä käytännöistä että teoriasta systemaattisesti ja kriittisesti arvioimalla monipuolisesti erilaisia menetelmiä käyttäen. Yleisesti tutkimukselliseen kehittämistyöhön sisältyy siis käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista. Tutkimuksellinen kehittämistyö eroaa tieteellisestä tutkimuksesta lähinnä toiminnan päämäärän suhteen: onko tavoitteena saada pelkästään uutta tietoa vai myös toiminnan parantaminen ja uudenlaisten ratkaisujen kehittäminen. (Ojasalo ym. 2014, 18–19.) Myös Toikko ja Rantanen (2009, 16) määrittävät kehittämistoiminnan tähtäävän muutokseen, jolla halutaan saada aikaisemmista toimintatavoista tai -rakenteista parempia tai tehokkaampia. Kehittämisen keskeisenä elementtinä voidaan pitää tavoitteellisuutta ja sen lähtökohtana ovat yleensä nykytilanteen tai toiminnan ongelmat tai vaihtoehtoisesti halu uudistua.

Kehittämistoiminnassa nojaututaan käsitykseen siitä, mikä kohde on kehitettävänä, mitkä kohteen perustelut ja rajaukset ovat, mikä tavoite kehittämisellä on, millaisia kehittämisen menetelmiä tai välineitä voidaan käyttää ratkaisemaan kohteessa olevat asiat, miten arviointi suoritetaan sekä mitkä ovat ne tavat ja kanavat, joissa tuotos tai tulos levitetään. Kehittämistoimintaa ohjaavat ymmärrys ja sitoumus sekä toimintaa ohjaavat säännöt. Käsitys tiedosta, tiedon tuottamisesta ja saatujen tulosten tai tuotosten tulkinnasta toimivat kehittämistoiminnan perustana. Yksinkertaisesti käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että kehittämistoimintaan osallistuvilla tulee olla mahdollisimman yhteneväinen käsitys kehitettävästä kohteesta ja siitä, kuinka sitä parhaiten voidaan ymmärtää, selittää, uudistaa, parantaa tai muuttaa. (Salonen ym. 2017, 29.)

Tilastokeskus määrittelee tutkimus- ja kehittämistoiminnan (T&K) systemaattiseksi toiminnaksi, jossa pyritään lisäämään tietoa ja käyttämään sitä löytämään uusia sovelluksia. Kriteerinä on, että toiminnalla saadaan aikaan jotain oleellisesti uutta. Perustutkimus, soveltava tutkimus ja kehittämistyö ovat osa tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Kehittämistoimintaa voidaan pitää kehittämistyö-käsitteen synonyyminä. Myös ilman tutkimusta kehittäminen on mahdollista, mutta parhaimmillaan tutkimus ja kehittäminen toimivat yhdessä, koska tutkimuksella voidaan saada toiminnalle perusteita, jolloin onnistumisen mahdollisuudet paranevat. (Heikkilä ym. 2008, 18 & 21.)

Heikkilän ym. (2008, 36–38) mukaan kehittämistyön kannalta keskeistä on ilmiöiden taustojen tunnistaminen ja päätelmien tekeminen näiden pohjalta sekä halu saada aikaan aktiivista muutosta. Tutkivaan ja kriittiseen ajatteluun liittyy myös johdonmukaisuus, jolla tarkoitetaan systemaattista työskentelytapaa, jolla pyritään ratkaisemaan ongelma, sekä ymmärtämään ilmiötä ja totuutta. Tutkimusmenetelmien hallitseminen ja taito soveltaa niitä ovat tutkivan kehittämisen kannalta tärkeitä. Niiden lisäksi ymmärryksessä täytyy olla myös itse tutkimusprosessi ja tutkimukseen liittyvä perustieto.

Toikon ja Rantasen (2009, 89–91) mukaan kehittämistoimintaa voidaan pitää ennen kaikkea sosiaalisena prosessina, johon ihmisten tulee aktiivisesti osallistua ja olla vuorovaikutuksessa keskenään. Kehittämistoiminnan tuloksellisuudelle ehtona on, että tärkeimmät sidosryhmät ovat mukana hankevalmisteluiden suunnittelussa ja päätöksenteossa jo heti alusta lähtien. Kehittäjiä ja toimijoiden osallistumisessa voi olla jonkin verran aste-eroja. Jotkin tutkimuksellisen kehittämisen suuntaukset korostavat enemmän yhteistyötä kehittäjiä ja toimijoiden välillä, kun taas toiset suuntaukset tyytyvät etäisempään vuorovaikutukseen näiden kahden välillä. Monet kehittämistoiminnan lähestymistavat kuitenkin näkevät kehittäjät aktiivisina toimijoina ja toimijat aktiivisina kehittäjinä. Näin on esimerkiksi osallistavassa **toimintatutkimuksessa**.

5.2 Lähestymistapana toimintatutkimus

Kehittämistehtävän ja kehittämisen kohteen rajauksen jälkeen tutkijan tulee valita lähestymistapa ja käytettävät menetelmät. Lähestymistavalla tarkoitetaan sitä näkökulmaa, josta tutkittavana ja kehitettävänä olevaa ilmiötä lähdetään lähestymään ja, jossa voidaan hyödyntää erilaisia konkreettisia menetelmällisiä ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 25.) Tässä opinnäytetyössä lähestymistapana on toimintatutkimus. Toimintatutkimus sopii hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, sillä toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta ja se lähtee liikkeelle usein arjessa havaituista käytännön ongelmista, joita halutaan ryhtyä kehittämään (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 78; Ojasalo ym. 2010, 58).

Toimintatutkimusta kuvataan usein systemaattisena lähestymistapana, jossa uutta informaatiota pyritään tuottamaan hyödyntämällä interventiota, mutta myös testaamalla saavutettua tietoa käytännössä ja sen avulla muuttamaan käytäntöä. Toimintatutkimusta suoritetaan keräämällä tietoa, analysoimalla aineistoa ja muuttamalla työtä samanaikaisesti. Kehittämistyö aloitetaan yleensä työntekijöiden ja mahdollisesti asiakkaiden yhteisellä suunnittelulla, jossa kartoitetaan työn historiaa ja nykytilaa. Tällä halutaan saavuttaa ymmärrys siitä, miten tilanteeseen on päädytty ja mistä lähtötilanteesta kehittäminen aloitetaan. Toimintatutkimusta hyödynnetään usein kehitettäessä työryhmän tai tiimin toimintaa, mutta sitä voidaan käyttää myös ryhmien välisten suhteiden tarkasteluun tai toiminnan kehittämiseen

koko organisaation tasolla. (Salonen ym. 2017, 40.) Toimintatutkimuksessa hyödynnetään siis tiedon keräämiseen ja aineiston analysointiin tieteen kentällä vakiintuneita menetelmiä. Toimintatutkimuksen tärkein tehtävä on tähdätä toiminnan muutokseen ja sen prosessien tulee perustua tutkimuksen kohteena olevien omaan osallistumiseen. (Juuti & Puusa 2020c.)

Perinteisessä tutkimuksessa selvitetään asioiden nykytilaa ja havaintojen pohjalta luodaan teoreettista tietoa, kun taas toimintatutkimuksella tavoitellaan käytännön hyötyä. Toimintatutkimus etenee syklisesti, jossa havainnointi, reflektointi, uudelleensuunnittelu ja toteutus seuraavat toisiaan. (Heikkinen 2006, 19 & 35.) Suunnittelun avulla on tarkoitus luoda kokeiluun uusia toimintatapoja ja työvälineitä. Havainnointia tehdään, jotta saadaan selville, onko muutos toivotunlainen ja vastaako se sille asetettuja tarpeita ja tavoitteita. Havainnointi tapahtuu erilaisten menetelmien avulla, jonka jälkeen toimintaa muokataan havaintojen, analysoidun tiedon ja yhteisen reflektion kautta. Tämän jälkeen käynnistyy taas uusi sykli ja ne jatkuvat niin kauan, kunnes asetetut tavoitteet on saavutettu. Kehittämishankkeen useista peräkkäisistä sykleistä muodostuu toimintatutkimuksen spiraali, jossa toiminta ja ajattelu muodostavat kehän yhdessä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleensuunnittelun kanssa. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 80; Salonen ym. 2017, 40.)

Vaikka toimintatutkimus poikkeaa perinteisestä tiedekäsityksestä jonkin verran, sitoutuu se tieteeseen kuitenkin siinä mielessä, että myös toimintatutkimus perustuu pyrkimykseen tuottaa uutta tietoa. Toimintatutkimuksen tutkimustapaa pidetään osallistavana ja se kohdistuu käytännön asioihin. Toimintatutkimuksen tieteellinen arvo ei kuitenkaan ole vähäisempi sen käytännönläheisyyden takia. (Juuti & Puusa 2020c.) Osallistavasta kehittämismenetelmästä voi olla tutkijalle ja kehittäjälle monia etuja. Yhdessä kehittäminen on usein hedelmällisempää kuin pelkästään ulkopuolisen näkemykset. Yhteisön jäsenet kuitenkin tuntevat toimintaansa haastavat tilanteet paremmin kuin muut. Tutkijan mukaantulo tuo ryhmään myös vaaditun ulkopuolisen näkökulman sekä teoreettisen tiedon, joiden puuttuessa voi olla vaikea saada ongelmaan tai haasteisiin ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2010, 59.) Tuomen ja Sarajärven (2013, 83) mukaan osallistamiseen perustuvilla tutkimusprojekteilla yhteistä on arvostus sitä tietoa kohtaan, jota tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä löytyy. Periaatteena toimii myös se, että ryhmässä keskusteltaessa saadaan asioiden eri puolet parhaiten esiin.

5.3 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Kehittämisen tavoitteen ollessa selvillä ja, kun kehittämistehtävä ja lähestymistapa on määritelty, tutkijan on aika valita menetelmät, joita hän aikoo käyttää kehittämisen tukena. Kehittämistyössä on sekä suositeltavaa että mahdollista käyttää monia eri menetelmiä, myös

sellaisia, joita tieteellisessä tutkimuksessa ei yleensä käytetä. (Ojasalo ym. 2010, 93.) Useimmat tutkijat haluavat itse kerätä oman tutkimusaineistonsa. Tällaista välitöntä tietoa sisältävää empiiristä tietoaaineistoa nimitetään primaariaineistoksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 186 & 189.) Tieteellistä tutkimustyötä varten on aina oltava jonkinlaista aineistoa, jota voi olla hyvinkin monenlaista. Aineisto voi olla hyvää tai se voi olla kelvotonta. Tutkimusta aloitettaessa tutkijan on varmistettava, että hän saa käyttöönsä tarpeeksi hyvän aineiston. Aineiston hankintaa ei kannata pohtia ilman näkemystä tutkimusmenetelmästä, sillä ne kaksi kulkevat käsi kädessä. (Hakala 2018.) Menetelmät voivat olla työelämän kehittämistyössä monenlaiset. Tavallisten tutkimusmenetelmien rinnalla voidaan käyttää erilaisia kehittämismenetelmiä, kuten aivoriihiyöskentelyä. (Ojasalo ym. 2014, 25.)

Tutkimusaineistoa voidaan kerätä kvantitatiivisesti eli määrällisesti tai kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Valittava lähestymistapa riippuu tutkimuksen tarkoituksesta ja sen ongelmasta. Jotkut tutkijat käyttävät näitä molempia tutkimusotteita täydentämään toisiaan. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusotetta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla saadaan vastauksia lukumääriin ja prosentteihin liittyviin kysymyksiin. Määrällistä tutkimusta varten tarvitaan riittävän suuri ja edustava aineisto, joka kerätään yleensä standardoiduilla kyselylomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella pyritään tutkimuskohteen ymmärtämiseen ja selvittämään käyttäytymistä ja päätösten syitä. Laadullista tutkimusta varten valitaan pienempi määrä tapauksia, jotka analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään kvantitatiivista tutkimusta vähemmän strukturoidusti ja aineisto on usein tekstin muodossa, Laadullisen tutkimusaineiston keruussa voidaan hyödyntää esimerkiksi valmiita aineistoja sekä eri haastattelumuotoja. (Heikkilä 2014, 14–16.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullisia aineiston keruumenetelmiä.

Laadullista tutkimusta tehtäessä halutaan ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tutkimuksessa mukana olevien henkilöiden näkökulmasta. Tutkijat ovat siis kiinnostuneita tutkimuksen kohdehenkilöiden kokemuksista, ajatuksista ja tunteista. Laadulliseen tutkimuksen eri vaiheet mukailevat hyvin paljon tavallista tutkimusprosessia. Sen tutkimusasetelma on kuitenkin joustavampi ja laadullista tutkimusta voidaankin kuvata prosessina, jossa ei ole välttämättä mahdollista jäsentää tutkimuksen etenemisen eri vaiheita etukäteen, vaan ratkaisut koskien esimerkiksi tutkimustehtävää tai aineistonkeruuta saattavat muotoutua vähitellen tutkimuksen aikana. Laadullista tutkimusta tehtäessä mielenkiinto voi kohdistua uusiin kohteisiin. Keskeistä olisi kuitenkin löytää ideat, joihin tutkimukselliset ratkaisut lopulta pohjautuvat. (Juuti & Puusa 2020a; Kiviniemi 2018.) Vilkkä (2021a, 18) toteaa, että laadullisella tutkimuksella voidaan tutkia muun muassa työyhteisöjen yhteisöllisyyttä, asiantuntijuuden kehittymistä, moniammatillisuutta, osallisuutta sekä yhteisön arvoja ja johtamista.

Yhteistä näille on se, että tietoa tuotettaessa ollaan kiinnostuneita erityisesti henkilöiden tai yhteisöjen ilmiöitä koskevia käsityksiä tai kokemuksia sekä niiden merkityksiä. Tutkijan on laadullista tutkimusta tehdessään tiedettävä, missä kontekstissa tutkittava ilmiö näyttäytyy tutkittavalle merkityksellisenä, jotta hän pystyy ymmärtämään ilmiöön liittyvää subjektiivista kokemusta.

Laadullinen tutkimus tehdään silloin, kun halutaan kerätä aineistoa, joka mahdollistaa monenlaisen tarkastelun. Laadullisella tutkimuksella saatavalle aineistolle on tyypillistä sen ilmaisullinen rikkaus, monitahoisuus ja kompleksisuus. (Alasuutari 2011, 84.) Myös Eskola ja Suoranta (2014, 18) toteavat, että laadullisen aineiston kriteerinä ei ole määrä vaan sen laatu ja käsitteellistämisen kattavuus. Laadullinen tutkimus keskittyy yleensä pienempään tapausmäärään, jota pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti.

Benchmarking eli vertaisarviointi

Benchmarkingilla eli vertaisarvioinnilla tai vertaisanalyysillä tarkoitetaan käytännössä sitä, että omaa toimintaa verrataan toisten toimintaan. Benchmarking-arviointiin kuuluu aina vertaamista, vertailua ja kiinnostus sitä kohtaa, miten toiset tekevät ja toimivat. Kaikki muu siihen liittyvä on kuitenkin avointa ja joustavaa. Suomen kielessä benchmarking-käsitteelle ei ole pystytty luomaan yhtä yleistä ja käyttökelpoista käännoä, vaan käännoäksinä on yhteydestä riippuen käytetty esimerkiksi vertailua, vertailevaa arviointia, esikuva-arviointia ja parhaiden käytänteiden etsimistä. Benchmarking-arvioinnilla voidaan tarkoittaa lähes mitä tahansa vertailevaa arviointia. (Karjalainen 2002, 10–13.)

Vertaisarvioinnissa on siirrytty jatkuvasta ja järjestelmällisestä tuotteiden ja palveluiden arviointiprosessista enemmän jatkuvaan prosessiin, jossa pyritään tunnistamaan, oppimaan ja toteuttamaan parhaita käytäntöjä. Osa tutkijoista on suositellut, että vertaisarviointia tarkasteltaisiin enemmän niin, että analyysiprosessi tarjoaa toiminnalle perustan, mutta se on silti joustavasti muokattavissa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Valittavan vertailuanalyysi tulisi olla selkeä ja yksinkertainen ja siinä tulisi painottaa loogista suunnittelua ja organisoimista. Vaikka erilaisten vertailuanalyysien ydin on samanlainen, useimmat tutkijat ja kirjoittajat haluavat räätälöidä menetelmänsä tai mallinsa omien kokemustensa, tarpeidensa ja käytäntöjensä perusteella. (Anand & Kodali 2008, 266.)

Arjessa arviointi eri muodoissa on hyvin yleistä ja sen perustehtävänä on toiminnan kehittäminen. Arviointia on käytännöllinen toiminta, josta on oltava arvioijalle jotakin hyötyä. Toiminnanarviota tekevät niin yksilöt, tiimit kuin organisaatiotkin kehittyäkseen ja varmistaakseen toimintansa. Arviointia tehdessä tulee muistaa sen käytännöllisyys. Arviointia voidaan pitää järkevänä toimintana vain, kun sen avulla tekijä saa täytettyä tiedostamis- ja kehittämistarpeet. Tässä mielessä arviointi eroaa varsinaisesta tutkimustoiminnasta.

Benchmarking-arviointia tehtäessä käytännölliset tekijät ovat läsnä hyvin konkreettisesti. (Karjalainen 2002, 10.)

Benchmarking- eli vertaisarviointia voidaan kuvata kymmenillä erilaisilla laatusanoilla ja alaluokilla. Vertaisarviointi voi muun muassa olla **sisäistä, ulkoista, yhteistoiminnallista, riippumatonta, kilpailullista, parhaita käytänteitä omaksuvaa, yhteistyöhakuista, laadullista, määrällistä** tai **suoritteita vertaavaa**. Jokainen benchmarking-arviointia tekevä yksilö tai organisaatio määrittävät arvioinnin mallit ja menetelmät omaan tapaansa, joka vaikkakin on perusteltua, hankaloittaa kuitenkin yleisten yksiselitteisten määritelmien laatimista. Taulukossa 1, on kuvattu, kuinka määritelmät riippumaton, yhteistoiminnallinen, ulkoinen ja sisäinen esiintyvät yhdessä dimensioina, vastakohtina, pareina sekä toistensa havainnollistajina. (Karjalainen 2002, 13–14.)

BENCHMARKING	SISÄINEN	ULKOINEN
RIIPPUMATON	Tutkintaa tehdään oman organisaation tilastotiedoista ja tunnusluvuista. Näiden lukujen avulla tehdään vertailua oman organisaation eri yksiköiden välillä.	Tehdään vertailua oman organisaation ja kohteeksi valittujen organisaatioiden yleisesti saatavilla olevien tunnuslukujen ja tietoverkkojen välillä ilman kontaktia tai kerätään aineistoa muulla tavalla.
YHTEISTOIMINNALLINEN	Organisaation sisällä yksiköt kootaan yhdessä keskustelemaan, analysoimaan ja tekemään vertailua toimintaprosesseista ja tuloksista.	Organisaatioista kootaan ryhmä, jossa suoritetaan keskinäistä vertailua ja jaetaan tietoa keskenään.

Taulukko 1. Benchmarking määreiden ristiintaulukointia Karjalaisen (2002, 15) mukaan

Työpajatyöskentely osallistavana menetelmänä

Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen historiassa ryhmäkeskusteluilla on ollut osansa. Ryhmäkeskusteluista puhuttaessa tarkoitetaan tilaisuutta, johon tutkimuksen tekevä tutkija kutsuu joukon vapaaehtoisia keskustelemaan fokusoidusti, mutta vapaamuotoisesti jostakin tietystä aiheesta. Ryhmäkeskustelussa ryhmänvetäjän eli fasilitaattorin tai moderaattorin tehtävänä on pyrkiä johdattelemaan ryhmään osallistujat keskustelemaan toistensa kanssa kohteena olevasta aiheesta. Tämä keskustelu on ryhmäkeskustelun tuotoksena syntynyt tutkimusaineisto. Ryhmäkeskustelua voidaan hyödyntää monenlaisiin

ongelmanasetteluihin ja yhtenä sen vahvuutena on se, että oikein rakennettuna ryhmätilanteella on mahdollista ruokkia luovia ja uusia ideoita. (Valtonen & Viitanen 2020)

Osallistavassa toimintatutkimuksessa korostetaan tutkimuskohteen osallisuutta tutkimusenteossa (Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2006, 50). Työpajatyöskentely on toimiva menetelmä osallistamiseen. Työpajatyöskentelyllä tarkoitetaan työtapaa, jossa ryhmä yhdessä työskentelee valittuna olevan teeman tai asian parissa. Työpajan tavoitteena voi olla tiedon kerääminen, ideoiden luominen sekä ymmärryksen lisääminen esimerkiksi asiakkaista tai tutkimuksen kohderyhmästä. Työpajatyöskentelyn tulee olla aina tavoitteellista ja ennakoon hyvin suunniteltua. Tavoitteet tulee myös esittää osallistujille selkeästi, jotta heillä on tiedossa, mitä varten työpaja järjestetään ja, mihin keskusteluiden ja tuotosten antia käytetään. Työpajassa käytettävät menetelmät valitaan niin, että ne vastaavat tavoitteisiin. Työpajan ohjaajalta edellytetään sitä, että hän ei saa osallistua keskusteluun ja työskentelyyn, mutta tunnistaa kuitenkin mahdolliset pulmakohdat. (Vilkkä 2021a, 90.)

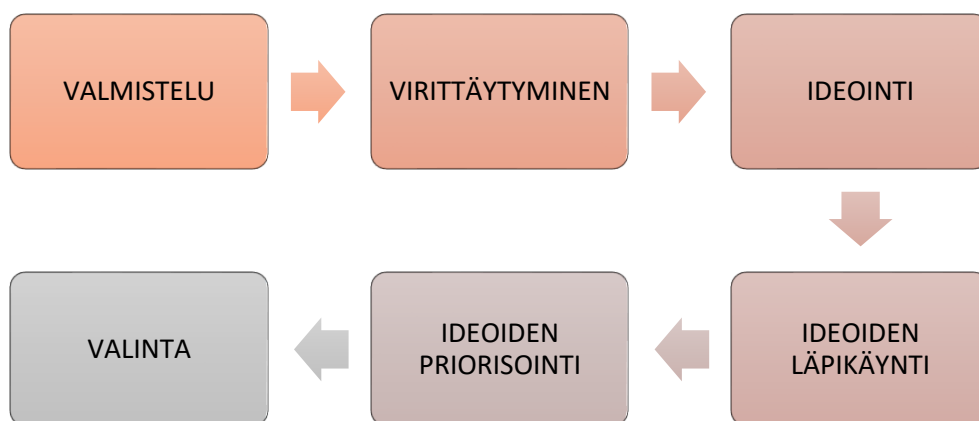
Uutta kehitettäessä luovuus on tärkeä osa prosessia, sillä ilman luovaa innovointikykyä kehittäminen usein heikkenee. Luovuuden lisäämiseksi vaaditaan taitoa ja rohkeutta tarkastella asioita eri näkökulmasta. Erilaisia luovuusmenetelmiä- ja työkaluja hyödyntämällä pyritään kehittämään uusia näkökulmia, ideoita ja ratkaisuja kaikenlaisissa kehittämishankkeissa. Aivoriähi, tai ideariähi, (brainstorming) kuuluu niin sanottuihin luoviin ongelmanratkaisun standardimenetelmiin, jolla voidaan tuottaa ideoita ryhmänä. Kokoukseen osallistuu yleensä ryhmän vetäjän lisäksi 6–12 henkilöä, jotka fasilitaattorin johdolla pyrkivät ideomaan uusia lähestymistapoja tai ratkaisuja joihinkin ongelmiin. Ideariihen tuloksellisuuteen vaikuttaa vahvasti ryhmän vetäjän toiminta. Ryhmän vetäjän tehtäviin kuuluu muun muassa säännöistä huolehtiminen, ideoiden rytmittäminen ja ryhmän työskentelyn ohjaaminen. Vetäjän tulee myös pitää huolta siitä, että ideointivaiheessa ei arvioida ideoita. (Ojasalo ym. 2010, 143 & 145–147.)

Koronapandemian myötä erilaiset virtuaaliset etätyökalut tulivat osaksi arkipäivää ja monet virtuaaliset menetelmät jäivät pysyväksi osaksi nykypäivää. Yhteistyökumppanin kanssa sovimme, että työpaja tätä kehittämistyötä varten olisi helpoin järjestää virtuaalisesti aikataulujen ja välimatkojenkin takia. Virtuaalisesti tapahtuvassa työskentelyssä yhteisen ideoinnin tueksi sopii virtuaalinen ideariähi työkalu. Virtuaalisen ideariihen avulla etäkokoukseen tai työpajaan osallistuvat henkilöt pystyvät tuottamaan lyhyessäkin ajassa joukon ideoita, priorisoimaan niitä ja valitsemaan haluamansa ideat jatkotyöstöä varten. (Innokylä 2023.)

Virtuaalista ideariihea voidaan käyttää virtuaalifasilitoinnin työkaluna tuottamaan ideoita virtuaaliselle alustalle ja osallistamaan etäosallistujia. Virtuaaliseen ideariiheeseen osallistuvat

fasilitaattorin lisäksi noin 5–12 hengen joukko etäosallistujia. Työskentelyn toteuttamista varten tarvitaan etäkokoustyökalu, kuten Teams, jonka avulla osallistujat pystyvät virtuaali-työskentelyyn osallistumaan. Ideoita kootaan yhteiselle valkotalulle tai muuhun virtuaaliseen tilaan. (Innokylä 2023.)

Kuviossa 1 esitellään, kuinka virtuaalinen idearihi yleensä etenee. Valmistelu vaiheessa fasilitaattori valitsee ja tutustuu ideariihessä käytettäviin virtuaalisiin työkaluihin. Ideointia ajatellen virittäytyminen myös virtuaaliseen työpajaan on tärkeää ja tällä luodaan pohjaa ideoinnille. Virittäytymisvaiheessa voidaan käydä esimerkiksi läpi nykytilaa ja keskustella aiheeseen liittyvistä näkemyksistä. Ideointivaiheessa osallistujien on tarkoitus tuottaa ennakkoluulottomasti ideoita mahdollisimman paljon. Ideoinnille voidaan määrittää jokin aika, jonka aikana ideat tuodaan esiin. Fasilitaattorin tehtävänä on ideoinnin jälkeen käydä läpi kaikki ideat ja varmistaa ryhmän ymmärrys näistä ideoista. Ideat käydään läpi virtuaalisen valkotalun avulla, jolloin esimerkiksi päällekkäisiä ideoita voidaan helposti niputtaa tai yhdistää. Ideoiden priorisointi vaiheessa fasilitaattori ohjeistaa osallistujia parhaiden ideoiden äänestämisessä. Tässä on tärkeää ottaa huomioon se, että äänestystapa on sellainen, jolla saadaan esiin parhaat ideat niin, ettei samalla muodostu listaa huonoimmista ideoista. Viimeiseen vaiheeseen kuuluu äänestyksen tulosten läpikäynti. Fasilitaattori merkitsee esille ne ideat, joita lähdetään jatkotyöstämään ja jakaa ne myös osallistujille nähtäväksi. (Innokylä 2023.)

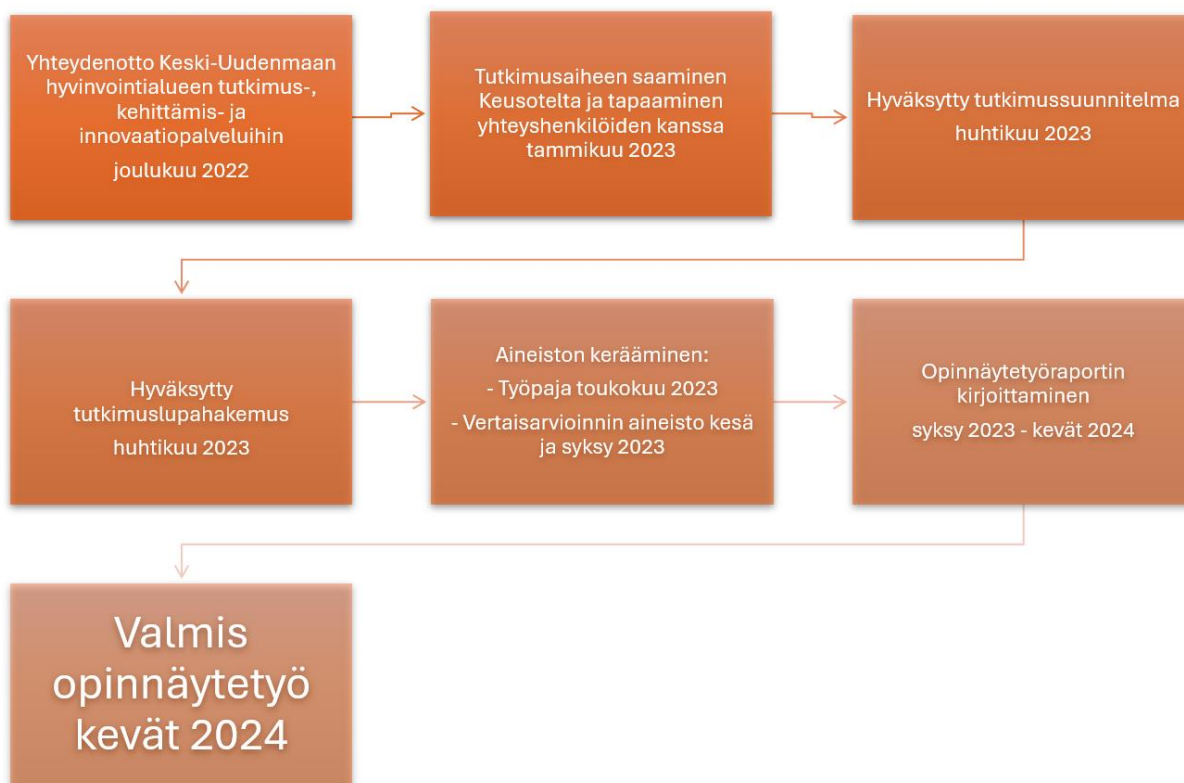


Kuvio 1. Virtuaalisen ideariihen eteneminen (Innokylä 2023 mukaan)

6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus

6.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku

Aikataulullisesti kehittämistyön tekeminen ja raportointi toteutettiin vuosien 2022–2024 välillä. Yhteistyökumppanilta saatu aihe-ehdotus tuli joulukuussa 2022. Tämän jälkeen otin yhteyttä opinnäytetyön tilanneisiin yhteyshenkilöihin. Yhteyshenkilöiden kanssa tavattiin ensimmäisen kerran vuoden 2023 tammikuussa, jonka jälkeen kehittämistyötä lähdettiin toteuttamaan. Tutkimussuunnitelma valmistui alkuvuodesta 2023, jonka jälkeen yhteistyöorganisaatiolta haettiin tutkimuslupaa. Tutkimuslupa haettiin huhtikuussa 2023, ja sen myöntämisen jälkeen pystyttiin järjestämään työpaja Keusoten eri lastensuojeluyksiköiden esihenkilöille. Tämä työpaja järjestettiin 16.5.2023. Samoihin aikoihin työpajan järjestämisen kanssa ryhdyttiin myös tekemään benchmarkingia eli vertaisarviointia. Aineiston keruun jälkeen oli vuorossa aineiston analysointi, jota aloiteltiin syksyllä 2023. Analysoinnin jälkeen valmistettiin lopputuotoksena syntynyt palautelomake. Opinnäytetyöraportin kirjoitusprosessivaihe sijoittui syksyn 2023 ja kevään 2024 välille. Opinnäytetyön kulku on nähtävissä kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyön aikataulu

6.2 Benchmarking eli vertaisarviointi

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin laadullista vertaisarviointia, jolla tarkoitetaan sitä, että havaintoja tehdyistä aineistoista pyrittiin nimeämään ja luokittelemaan sanallisesti. Vertaisarviointi oli myös riippumatonta ja ulkoista, jolloin vertailukohde tai -kumppani etsittiin oman organisaation ulkopuolelta eikä tähän kumppaniin luotu kontaktia, vaan vertailutieto etsittiin yleisistä lähteistä. (Karjalainen 2002, 13–14.) Vertaisarviointi menetelmää hyödyntämällä oli tarkoituksena löytää erilaisia palautelomakemalleja ja tehdä vertailua siitä, millainen malli voisi olla toimivin. Vertailu eri hyvinvointialueiden palautelomakkeisiin antoi käsityksen siitä, mitä asioita eri alueilla mahdollisesti halutaan painottaa lomakkeiden kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa. Eri organisaatioiden lomakkeiden analyysissä painotettiin käytettyä palautejärjestelmää, lomakkeen löydettävyyttä nettisivuilta, lomakkeen toimivuutta, kysymysten määrää ja niiden laatua sekä sitä, millaista tietoa ja keneltä sitä halutaan.

Käytännöllisenä toimintana vertaisarviointiin kuuluu yleisiä rakennetekijöitä, joiden avulla arviointia voidaan jäsentää teoreettisesti. Kaikkeen arviointiin kuuluu aina seuraavat kategoriat: arvioija, arvioitava toimija, arvioinnin kohde, arvioinnin intressi sekä arvioinnin välineet. (Karjalainen 2002, 16.) Taulukossa 2 on kuvailtu tässä opinnäytetyössä tehdyn vertaisarvioinnin rakenneanalyysin tekijöitä. Arvioijana on subjekti, joka tekee arviointipäätöksen ja suorittaa arvioinnin. Arvioitava toimija voi olla yksilö, tiimi tai organisaatio. Arvioinnin kohteena on yleensä jokin arvioitavan toimijan toiminnan lopputulos, sen prosessi tai jokin muu arvioijan kiinnostuksen herättävä asia. Arvioinnin intressi kertoo, miksi arviointia tarvitaan ja miksi se tehdään tietyllä tavalla sekä mikä on sen tavoite. Arvioinnin välineisiin sisältyvät ne toimenpiteet, ja työkalut, joilla arviointi toteutuu.

ARVIOIJA	ARVIOITAVA TOIMIJA	ARVIOITAVA KOHDE	ARVIOINNIN INTRESSI	ARVIOINNIN VÄLINE
Opinnäytetyöntekijä eli minä.	Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.	Tällä hetkellä käytössä oleva palautelomake.	Kohdeorganisaation toiminnan tason tarkastaminen ja sen kehittäminen. Intressi sisäsyn-tyistä: tarve kyselylomakkeelle, jolla voidaan kehittää toimintaa.	Vertailutiedon kerääminen arvioitavalta ja vertailun suorittaminen. Toteutus tutkimuksellista ja laadullista: havaintoja tehdyistä aineistoista nime-tään ja luokitellaan sanallisesti.

Taulukko 2. Rakenneanalyysin tekijät Karjalaista (2002, 16) mukaillen

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön vertaisarviointi osassa pyrittiin löytämään vastauksia erityisesti seuraavaan kysymykseen:

Millaisia ominaisuuksia hyvinvointialueet ovat pitäneet tärkeinä asiakaspalautelomakkeita suunniteltaessa?

Vertaisarviointia tehtiin kuviossa 2 näkyviä vertailuanalyysin vaiheita mukaillen. Analyysi aloitettiin nykytilan kartoituksesta, jossa valittiin kehitettävä prosessi, tehtiin suunnitelma ja määriteltiin analysoinnin mittarit. Sen jälkeen etsittiin ja valittiin vertailukohteet, jota seurasi erojen analysointi ja mahdollisten kehittämiskohteiden listaus. Lopuksi tehtiin toimintasuunnitelma, jota hyödynnettiin yhdessä työpajan ideoiden kanssa uuden toimintamallin kehittämisessä.



Kuvio 2. Strömmeriä (2005, 60) mukaillen vertailuanalyysin vaiheet

Nykytilan kuvauksessa lähdettiin liikkeelle siitä, mitä yhteistyökumppani kertoi nykyisestä tilanteestaan liittyen palautteen antamiseen palveluista ja toiminnasta. Keusotella palautetta voi siis sähköisesti antaa kaikille yleisesti käytössä olevan Roidu-palautejärjestelmän kautta, joka toimii hyvin yleisen palautteen antamiseen. Palautteen antaminen tapahtuu Keusoten nettisivujen kautta. Palautejärjestelmässä ensimmäisenä valitaan, mistä

palvelusta tai toiminnasta palautetta halutaan antaa. Tämän jälkeen aukeaa kyselynäkymä, jossa on kolme arviointikohtaa. Ensimmäisenä kysytään sitä, kuinka todennäköisesti palvelua tai toimintaa asiakas suosittelisi muille. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehtona on asteikko 0-10, jossa 0=en suosittelisi ja 10=suosittelisin mielelläni. Seuraavaksi kysytään, saiko asiakas tarvitsemansa hoidon tai palvelun ja kokiko hän tullessa kuulluksi. Näihin vastataan hymynaama-asteikolla (neljä eri hymynaamaa), jossa surullisin naama tarkoittaa ”täysin eri mieltä” ja iloisin naama tarkoittaa ”täysin samaa mieltä”. Tällä kyselyllä saadaan siis palautetta kerättyä hyvin pintapuolisesti ja lyhyesti, joten kehitettäväksi prosessiksi siis valikoitui uuden kyselylomakkeen luominen.

Vertailumittareita määriteltäessä pohdittiin sitä, millainen olisi hyvä palautelomake ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Vertailumittareiksi tähän vertaisarviointiin valikoituvat siis kyselyn luomiseen käytetty kyselyalusta, sen löydettävyyys hyvinvointialueen kotisivuilta, sekä sen toimivuus ja vastaamaan houkuttelevuus. Vertailua tehtiin myös lomakkeessa olevien kysymysten määrän sekä niiden laadun suhteen. Tärkeää oli myös tarkastella sitä, millaista tietoa lomakkeilla halutaan kerätä ja kenen käyttöön ne on suunniteltu.

Vertailukohteiden etsintää rajattiin heti ensimmäisenä kohdistumaan muihin hyvinvointialueisiin. Vertailukohteita etsittäessä käytiin manuaalisesti läpi kaikki hyvinvointialueiden kotisivut ja niiltä löytyvät sähköiset palautelomakkeet. Muutamalla hyvinvointialueella palautteen antamiseen käytettävä lomake oli kehittämisvaiheessa, joten nämä jätettiin tässä vertailussa ulkopuolelle. Vertailussa ulkopuolelle haluttiin jättää myös sellaiset hyvinvointialueet, joilla palautteen antaminen olisi tapahtunut Roidu-palautejärjestelmän kautta. Vertailuun haluttiin valita mahdollisimman erilaisia palautejärjestelmiä käyttäviä hyvinvointialueita, jotta myös niiden toimivuutta voitaisiin tarkastella. Tavoitteena myös oli, että vertailtavat hyvinvointialueet olisivat mahdollisimman laajasti eri puolilta Suomea. Vertailukohteiksi valikoitui kuusi eri hyvinvointialuetta. Tässä tutkimuksellisen kehittämistyön raportissa näistä valituista hyvinvointialueista käytetään nimityksiä hyvinvointialue 1, hyvinvointialue 2, hyvinvointialue 3, hyvinvointialue 4, hyvinvointialue 5 ja hyvinvointialue 6.

Erojen analysointivaiheessa pidettiin mielessä tutkimuskysymys, jonka avulla haluttiin selvittää, millaisia ominaisuuksia muut hyvinvointialueet ovat pitäneet tärkeinä asiakaspalautelomakkeita suunniteltaessa. Eroja analysoitaessa haluttiin saada koottua hankitut tiedot, analysoida erot sekä listata mahdollisia kehittämiskohteita. Eroja analysoitaessa hyödynnettiin aikaisemmin määriteltyjä vertailumittareita, joita olivat käytetty kyselyalusta, löydettävyyys, lomakkeeseen vastaamisen houkuttelevuus ja toimivuus, kysymysten määrä ja niiden laatu sekä se, millaista tietoa ja keneltä kyselyllä haluaan saada. Erojen analysointi

tapahtui taulukoimalla tulokset yhteen taulukkoon, jonka jälkeen analysoinnin tulokset kirjattiin sanallisesti.

Toimintasuunnitelma luotiin erojen analysoinnin jälkeen. Analysoinnin tuloksia hyödynnettiin toimintasuunnitelman tekemisessä, johon kirjattiin, kuinka prosessi eteni ja mitä seuraavaksi tehtiin. Vertailuanalyysin viimeiseen vaiheeseen kuuluu **arviointi ja kehittäminen**, jolloin luodaan uusi toimintamalli. Tässä viimeisessä vaiheessa hyödynsin toimintasuunnitelman lisäksi työpajasta saatuja tuloksia.

6.3 Työpaja: virtuaalinen ideariihi

Kyselylomakkeen kehittämistä varten tarvittiin myös Keusoten lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä siitä, millainen heidän mielestään olisi hyvä lomake ja mitä siinä pitäisi kysyä. Sovimme yhdessä yhteyshenkilön kanssa, että helpoin tapa olisi järjestää työpaja virtuaalisesti samana päivänä, kun lastensuojelun esimiehet pitivät Teams-palaveria. Työpajaan osallistui yhteensä kahdeksan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella toimivaa lastensuojelun esimiestä. Työpaja järjestettiin toukokuun puolessa välissä ja siinä tavoitteena oli kerätä osallistujilta näkemyksiä siitä, millaista tietoa he kokevat tarvitsevänsä työnsä kehittämiseen. Jotta lomakkeesta saataisiin täysin tarpeita vastaava, oli tärkeää, että osallistujilta saatiin mahdollisimman paljon eri ajatuksia. Työpajatyöskentelyn avulla osallistujat haluttiin saada osalliseksi opinnäytetyötä, jotta opinnäytetyön lopputuloksena valmistuva lomake voisi vastata mahdollisimman hyvin heidän tarpeeseensa saada toimiva ja arvokasta tietoa tuottava asiakaspalautekysely.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön työpaja osassa pyrittiin löytämään vastauksia erityisesti seuraavaan kysymykseen:

Millaisella palautelomakkeella saadaan kerättyä palveluiden kehittämisen kannalta oleellista tietoa?

Työpajassa hyödynnettiin virtuaalisen ideariihin menetelmää, jota hiukan muokattiin tarpeisiin ja aikatauluun sopivaksi. Ennen työpajaa tein valmistelua, jossa tutustuin eri virtuaalisiin työkaluihin ja valitsin niistä yhden. Päätin tässä ideariihessä käyttää ideoinnin tukena Padlet-työkalua. En ole ennen toiminut fasilitaattorin, joten käytin tukena PowerPointilla tehtyä esitystä. Ensimmäisenä käytiin yhdessä läpi sitä, mitä työpajassa oli ja, mikä sen tarkoitus oli. Tämän jälkeen kävin pikaisesti läpi nykytilannetta siten (virittäytyminen), kuin se oli minulle kerrottu. Virittäytymisen jälkeen oli ideointivaiheen vuoro, jota varten olin miettinyt muutaman kohdan, joita osallistujat voisivat miettiä. Ennen ideointia esittelin myös erään toisen hyvinvointialueen asiakaspalautelomaketta, jotta siitä saisi myös mahdollisesti ideoita tulevaa palautelomaketta varten. Ideointiaikaa jäi yhteensä noin 20 minuuttia. Ideointi

alkoi niin, että jokainen sai hetken aikaa miettiä vastauksia valmiiden otsikoiden alle, joita olin Padlet-alustalle luonut. Tutkimuskysymyksen selvittämisen tueksi Padlettiin kirjattiin valmiit otsikot. Ensimmäisenä toivottiin vastauksia kohtaan, jossa kysyttiin, **miten palveluita ja niiden laatua haluttaisiin tällä hetkellä kehittää**. Seuraava otsikko liittyi siihen, että osallistujat miettivät, **minkälaisia palveluiden ja toiminnan laadun kehittämistä estäviä tekijöitä on**. Kolmannen otsikon alle toivottiin vastauksia ja ideoita siihen, **keneltä palautetta halutaan saada**. Ja viimeisenä kysyttiin, **mistä asioista palautetta on laadun kehittämisen näkökulmasta tärkeää saada**.

Tämän jälkeen rohkaisin osallistujia myös keskustelemaan ajatuksistaan ja keskustelu lähitiikin sujumaan. Aikataulu oli kuitenkin tiukka, joten päädyin hiukan tiivistämään loppuvaihetta. Kävin alustalle tulleet ideat läpi, mutta emme tehneet valintaa käytettävistä ideoista, vaan tulin siihen tulokseen, että otan aineistoa analysoidessani kaikki esiin tulleet idea huomioon. Ennen työpajan alkamista kysyin lupaa tilaisuuden tallentamiselle, jotta myöhemmin olisi helpompi käydä läpi keskustelua ja litteroida aineistoa.

6.4 Aineiston analysointi

Tutkimusprosessin alussa tutkijan tekemät valinnat ohjaavat osittain sitä, kuinka aineistoa lähdetään käsittelemään ja tulkitsemaan. Tutkimustehtävät ovat määrittämässä osaltaan menetelmien ja analyysien valintaa. Tutkimuksen ytimen muodostavat kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen. Analyysivaiheessa tutkija saa selville vastaukset ongelmiin. Toisinaan analyysivaiheessa tutkija saattaa myös huomata, että ongelmat olisi voinut asettaa myös toisella tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinta kytkeytyy tiiviisti aineiston analysointiin. Aineiston saatuaan laadullisen aineiston analysointia toteutetaan kahdella tavalla. Toisaalta tutkijan on käytävä aineistoa aina uudelleen läpi ja tällä tavoin pyrkiä ryhmittelemään aineistoa eri teemoihin, luokkiin tai kategorioihin. Toisaalta tutkijan tehtävänä on myös hankkia aiheesta lisätietoa tutkimalla ja lukemalla teorioita ja tutkimuksia, jotka käsittelevät aihetta. Analysoinnilla tavoitellaan tutkimuksen kohteena olevan ilmiön kuvailua, tulkintaa ja ymmärtämistä. (Juuti & Puusa 2020b.)

Benchmarkingia eli vertaisarviointia tehtäessä voidaan soveltaa tutkivaa työskentelytapaa, jolloin analyysi sisältyy toimintaan. Todellisia tuloksia analysoitaessa on arvioitava sekä benchmarking-prosessia että tuloksia. Hyvällä vertaisarvioinnilla saavutetaan oikeita asioita, oikeaan aikaan ja sen tuloksena on parempi toimintamalli ja tehtävistä suoriutuminen. Näihin asioihin kiinnitetään huomiota asiantuntemuksen ja intuitiivisten tiedon kautta. Sen lisäksi täytyy muistaa, että arvioinnissa esiin tulleet vertaiskohteiden käytänteet ja mallit on

aina sovellettava omaan käyttöön. Tuloksien analysoinnissa keskeisintä onkin uusien oivaluksien ja käytäntöjen tuottaminen yksilöllisellä tavalla. (Kaartinen-Koutaniemi 2002, 108.)

Tärkeä osa tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia on eri tutkimusmenetelmillä saadun aineiston analysointi. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä vertaisarvioinnilla kerättyä aineistoa analysoitiin samalla, kun vertaisarviointia tehtiin. Analysointi oli tärkeä osa vertaisarviointia ja aineistonkeruuprosessia. Analysointia tehtiin jo aikaisemmin mainittuja vertailumittareita hyödyntämällä. Vertaisarvioinnin analysointiprosessi toteutettiin laadullisesti niin, että tehdyt havainnot kirjattiin sanallisesti ylös ensin jokaisesta vertailukohteesta erikseen, jonka jälkeen näitä havaintoja vertailtiin keskenään ja myös kohdeorganisaation käyttämään lomakkeeseen. Vertaisarviointia varten myös Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen nykyistä palautelomaketta analysoitiin samoilla vertailumittareilla. Tämä analysointi löytyy taulukosta 3. Analysointia ohjasi myös aiemmin vertaisarviointia varten asetettu tutkimuskysymys, johon haluttiin saada vastaus.

Vertailumittarit → Vertailukohteet ↓	Käytetty kyselyalusta	Palautelomakkeen löydettävyyys	Vastaamiseen houkuttelevuus ja toimivuus	Kysymysten määrä ja laatu	Millaista tietoa ja keneltä
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	Käytössä on Roidu kysely- ja raportointijärjestelmä.	Palautelomake helposti löydettävissä.	Kysely on lyhyt. Eri palvelut, joista palautetta voi antaa, on selkeästi jaoteltu. Lomakkeessa käytetty eri värejä ja muotoja. Hymynaama-asteikko on selkeä. Kyselyyn voi vastata anonyymisti.	Kysymyksiä yhteensä kolme ja ne ovat laadultaan monivalintaisia.	Tietoa halutaan saada asiakkaalta palvelun onnistumisesta.

Taulukko 3. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Taulukkoon 4 on kirjattu esimerkki vertaisarvioinnilla saadun aineiston analysoinnista, jossa on käytetty valmiiksi määriteltäviä vertailumittareita. Eroja analysoitaessa hankitut tiedot ja havainnot koottiin ja ne nimettiin ja luokiteltiin sanallisesti. Eroja analysoitaessa vertailtiin valittujen hyvinvointialueiden palautelomakkeita keskenään ja sen jälkeen vertailu kohdistettiin erityisesti kohdeorganisaation nykyiseen palautelomakkeeseen. Kehittämiskohteet

listattiin ja niiden pohjalta muodostettiin toimintasuunnitelma. Vertaisarvioinnissa analysointi tapahtuu usein samalla, kun kerätään tietoa, ja niin tehtiin myös tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Erojen analysointi tapahtui jo ennalta määriteltäviä vertailumittareita hyödyntämällä.

Vertailumittarit → Vertailukohdet 	Käytetty palautejärjestelmä	Palautelomakkeen löydettävyyks	Vastaamiseen houkuttelevuus ja toimivuus	Kysymysten laatu	Millaista tietoa ja keneltä
Hyvinvointialue 1	Analystica	Palautelomake on helposti löydettävissä hyvinvointialueen kotisivuilta puodotusvalikosta.	Kysely on melko lyhyt ja selkeä. Kyse-lyyn voi vastata anonyymisti, tai jättää lopussa omat yhteystietonsa. Kysely yksinkertainen ulkoasultaan ja toimivuudeltaan.	Palautetta voi antaa laadullisesti yhden avoimen kysymyksen muodossa.	Tietoa halutaan saada asiakkaalta, läheiseltä tai muilta palvelun käyttäjiltä. Palautevaihtoehtoja ovat: kiitos, moite tai kehitysidea.
Hyvinvointialue 2	Awanic QPro asiakaspalautejärjestelmä.	Palautelomake helposti löydetävissä hyvinvointialueen kotisivujen etusivulta.	Kysely on selkeästi jaoteltu. Kyselyyn voi vastata anonyymisti. Kyse-lyssä vain kaksi pakollista kohtaa. Hymynaama vastausvaihtoehdot. Eri palvelut melko selkeästi valittavissa. Monta eri klikkausta ennen kuin pääsee itse kyselyyn.	Kysymykset ja-ettu selkeästi. Laadultaan kysymykset ovat sekä monivaihteluisia että avoimia.	Tietoa halutaan saada asiakkaalta, läheiseltä tai muilta palvelun käyttäjiltä palveluun pääsystä, kohtelusta, palvelukokemuksesta, jatko-suunnitelmasta sekä palvelun suositelusta. Muu palaute kohdassa voi antaa kiitoksia tai kehitysehdotuksia.
Hyvinvointialue 3	Webropol kyselysovellus.	Palautelomaketta joutui hie-man etsimään hyvinvointialueen kotisivuilta.	Kysely on lyhyt ja selkeä. Kyse-lyyn voi vastata anonyymisti. Eri palvelut selkeästi	Kyselyssä kaksi avointa kysymystä, joista toisessa voi antaa laadullista	Ei ole erikseen määritelty, keneltä tietoa halutaan (voi valita joko oman tai toisen

			valittavissa, joista palautetta voi antaa.	palautetta ja toisessa kysytään yksikköä, jossa on palvelua saanut tai asiaa, johon palaute liittyy.	puolesta asiainnin). Palautteen voi määrittellä joko kiitokseksi, kehitysehdo- tukseksi tai kri- tiikiksi.
Hyvinvointialue 4	Laatuportin kyselysovellus.	Palautelomake helposti löydetävissä hyvinvointialueen kotisivujen etusivulta. Ennen varsinaiseen palautelomakkeeseen pääsyä valitaan palvelu, josta palautetta halutaan antaa.	Kysely on melko lyhyt ja selkeä. Kyselyyn voi vastata anonyymisti.	Kyselyssä sekä avoimia että monivalintaisia kysymyksiä. Käytetty myös Likertin asteikkoa kahdessa kysymyksessä.	Tietoa halutaan saada asiakkaalta, läheiseltä tai muilta palvelun käyttäjiltä. Palautetta voi antaa asioiden sujuvuudesta, palveluiden suositeltavuudesta, sekä siitä, miten on kokenut saamansa hoidon/palvelun.
Hyvinvointialue 5	Awanic QPro asiakaspalauttejärjestelmä.	Palautelomake helposti löydetävissä hyvinvointialueen kotisivujen etusivulta.	Lomake on lyhyt ja selkeä. Kyselyyn voi vastata anonyymisti. Koko lomake yksi sivuinen. Hymynaama vastausvaihtoehdot monivalintakysymyksissä.	Kysymysalueita yhteensä neljä, joista kahdessa arvioidaan toimintaa. Kysymykset monivalintoja.	Tietoa halutaan saada asiakkaalta, läheiseltä tai muulta palvelua käyttäneeltä palvelun onnistumisesta sekä siitä, miten todennäköisesti suosittelisi palveluita muille.
Hyvinvointialue 6	Awanic QPro asiakaspalauttejärjestelmä.	Palautelomake helposti löydetävissä hyvinvointialueen kotisivuilta pudotusvalikosta.	Kysely on selkeästi jaoteltu Eri palvelut selkeästi valittavissa. Kyselyyn voi vastata anonyymisti.	Kysymysalueita yhteensä kolme. Laadultaan kysymykset ovat sekä	Tietoa halutaan saada asiakkaalta, läheiseltä tai muilta palveluiden käyttäjiltä palvelun

			Hymynaama vastausvaihto- ehdot moniva- lintakysymyk- sissä.	monivalintaky- symyksiä että avoimia.	onnistumisesta sekä siitä, mi- ten todennäköi- sesti suosittelisi palveluita muille. Avoin palaute -koh- dassa vaihto- ehtoja ovat kii- tokset, moitteet tai kehittämis- ehdotukset. Ky- selyssä kysy- tään myös asi- akkaan ikähaa- rukkaa.
--	--	--	---	---	---

Taulukko 4. Esimerkki vertaisarvioinnin aineiston analysoinnista

Aineiston keruu- ja analyysivaiheen toisiinsa kytkeytyminen saattaa haastaa laadullisen tutkimusprosessin kulkua. Sopivaa analyysitapaa voi olla vaikea löytää ja eri tutkimuksissa aineiston käsittelytavat vaihtelevat. Valittava analyysitapa riippuu niin tutkimuksen tavoitteista kuin myös siitä, millainen kokonaisuus lopulta on. Laadullista aineistoa analysoitaessa tavoitteena on kuitenkin luoda kokonaisuus, joka mahdollistaa rikkaan ja perustellun tulkinnan sekä mahdollisuuden tehdä johtopäätöksiä tutkittavana olevasta ilmiöstä. Yksi yleisimmistä metodeista aineistoa tarkasteltaessa on sisällönanalyysi. (Puusa 2020.) Se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan hyödyntää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla erilaisia dokumentteja pystytään analysoimaan systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentteja voivat olla esimerkiksi artikkelit, kirjeet, haastattelu, keskustelu tai melkein mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida myös strukturoimatonta aineistoa ja sen avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään kuvaamaan tiivistetysti ja yleisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91–103.) Tässä kehittämistyössä aineistoa hankittiin vertaisarvioinnin lisäksi siis myös työpajatyöskentelyllä, jonka aineiston analysoinnissa hyödynnettiin laadullisen aineiston analysointiin sopivaa sisällönanalyysia.

Puusan (2020) mukaan sisällönanalyysin voidaan ajatella olevan väljä metodinen viitekehys, jota voidaan käyttää enemmänkin viitekehyksenä, joka antaa mahdollisuuden aineiston monipuoliseen tarkasteluun. Käytännössä sisällönanalyysiin kuuluu muun muassa analyysiyksikön valitseminen, aineistoon tutustuminen ja sen pelkistäminen, aineiston kategorisointi ja teemoittelu sekä tulkitseminen. Analyysiprosessin voidaan ajatella olevan

monessa vaiheessa toteutuva, jolloin näitä edellä mainittuja vaiheita esiintyy samaan aikaan ja tulkintaa voi tehdä koko analyysin ajan.

Yhtenä sisällönanalyysin muotona voidaan pitää teemoittelua, jossa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaan. Tällä tavoin mahdollistetaan vertailu tiettyjen aineistossa esiintyvien teemojen välillä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Teemat voivat pohjautua joko aineiston keruuvaiheessa määriteltyihin teemoihin tai aineistosta löytyviin uusiin teemakokonaisuuksiin. Kun aineistosta on löydetty tutkimusongelman kannalta olennaisimmat aiheet, ne nostetaan esiin aineistosta, jolloin tiettyjä teemoja voidaan vertailla. Samankaltaiset ilmaisut niputetaan yhteen kategoriaan tai luokkaan ja nimetään. Sen jälkeen samankaltaiset alakategorioista tai teemoista muodostetaan yläkategoria. Tätä kategorisointia jatketaan, kunnes se ei enää ole aineiston sisällön puolesta mahdollista. Tätä vaihetta voidaan myös kutsua tyypittelyksi, jolla tarkoitetaan aineiston ryhmittelemistä tiettyjen ominaisuuksien perusteella. (Puusa 2020.)

Riippumatta siitä, minkä tutkimuksellisen näkökulman tutkija ottaa ja mitä tiedonkeruumenetelmää hän hyödyntää, prosessi sisältää usein suuren määrän tietoa. Tutkijalla on käytössään erilaisia tapoja tallentaa haastattelun tai kohderyhmän keskustelun aikana sanottu ja tehty, kuten muistiinpanojen tekeminen tai videotallennus. Silloin, jos tutkija kerää äänitai videotallennusdataa, on tallenteet litteroitava tarkasti ennen analyysin aloittamista. (Sutton & Austin 2015, 227.) Litterointitapoja on erilaisia ja valinta niiden välillä riippuu siitä, millaista analyysia tutkija aikoo harjoittaa. Nopeimmillaankin yhden haastattelutunnin purkamisen voi kestää useita tunteja. Litteroinnin työläydestä huolimatta, aineisto kannattaa käydä läpi ja purkaa kokonaan. (Eskola 2018.) Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, mitä analyysimenetelmää tutkija haluaa käyttää. Keskusteluanalyysia tehtäessä on tärkeää, että kaikki tauot ja päälle puhumisetkin merkitään. Monissa muissa metodeissa riittää kuitenkin pelkkä sanatarkka litterointi. Valitsipa tutkija minkä analyysimenetelmän tahansa, on prosessi kuitenkin tärkeää aloittaa tutustumalla aineistoon huolellisesti ja suhteuttaa aineistoa myös kirjallisuuteen. (Valtonen & Viitanen 2020.)

Työpajassa osallistujilla oli aikaa ensin tehdä omia pohdintoja sekä käydä yhteistä keskustelua siitä, millaisena he kokevat palautteen antamisen nykytilanteen, sekä siitä millainen kehitettävästä palautelomakkeesta olisi hyvä saada. Omia pohdintoja työpajaan osallistujat kirjasivat ylös Padlet-alustalle, johon oli valmiiksi kirjoitettu yläkategoriat, joihin haluttiin saada vastauksia. Padlettiin luotujen valmiiden otsikoiden alle osallistujat saivat itsenäisesti miettiä vastauksia.

Padlet-työskentelyn jälkeen oli vuorossa yhteinen keskusteluosuus, jossa toivottiin työntekijöiden kertovan rohkeasti omia ajatuksiaan tulevasta kyselylomakkeesta. Työpajasta

keskustelun kautta saatu aineisto litteroitiin Wordin tekstitiedostoon, jonka jälkeen siitä pyrittiin löytämään samankaltaisuuksia ja toistuvia asioita, josta pyrittiin rakentamaan eri teemoja. Sisällönanalysointia tehtäessä on litteroitua aineistoa pelkistetty selkeämpiin lausemuotoihin. Taulukossa 5 on näkyvissä esimerkki työpajan aineiston analysoinnista ja teemojen muodostumisesta.

Aineisto	Luokka/kategoria	Teema
<i>"Nimenomaan lapsi, vanhemmat ja sit, jos siinä on jotain muita sukulaisiahoja."</i>	Keneltä palautetta halutaan saada	Asiakasosallisuus ja moniammatillinen yhteistyö palveluiden kehittämisessä
<i>"Sossut ja me itse."</i>	Keneltä palautetta halutaan saada	
<i>"Ei kannata kauheen laajasti ruveta avaamaan." (liian monelle)</i>	Keneltä palautetta halutaan saada	
<i>"Tärkein on se vanhemmat ja sit se lapsi ja asiakaskokemus."</i>	Keneltä palautetta halutaan saada	
<i>"Itte ku on ollu näis mukana nii varsinkaan lapsille ei voi olla kauheen montaa kysymystä, ne jää tekevä, jos sinne mennään yli kymmenen kysymyksen."</i>	Kysymysten määrä ja muotoilu	Palautelomakkeen rakenne
<i>"Viis vai kuus kysymystä ja sitten vapaavalintainen yks vai kaks."</i>	Kysymysten määrä ja laatu	
<i>"Sit mä aattelin että ei me kaikkii kyselyitä (Roidun lisäksi) sit voida asiakkailta koko aika kysellä."</i>	Yhteensovittaminen muiden lomakkeiden kanssa	Palautelomakkeen hyödyntäminen
<i>"Oma kokemus oli sillon, että sosiaalityöntekijöiltäki sit alkuun tuli vähä enemmän, mut sitte heidän kokemus et he ei viitti vastata tähän enää, ku heil oli koko ajan se samat että toimii hyvin."</i>	Oma aiempi kokemus kyselyitä lähetettäessä	

<i>"Ois tietysti kiva jos sitä palautetta vois kerätä vähä niinku prosessin eri vaiheissakin."</i>	Palautteen kerääminen prosessin aikana	Palautteen systemaattinen kerääminen ja käsittely
<i>"Selkee malli keksitään siihen et koska se pyydetään, et kunhan me on muistettu niin kyl asiakkaat on aina vastannu."</i>	Työntekijöiden vastuu palautteen keräämisessä	
<i>"Aattelen, että tää 360 kysely ois sellanen vuosittain tehtävä et tää ei oo varmaan sellanen et tää rumba pyöräytettäisiin monesti vuodessa et eihän niit kukaan kerkii ehkä analysoimaankaan hirveen usein."</i>	Kuinka usein kyselyllä halutaan kerätä palautetta	
<i>"Mut sit siin on se et jos sen linkin lähettää ja vanhemmille sanoo ni minkäs teet sit jos ne ei vastaa."</i>	Asiakkaiden vastuu palautteen antamisessa/vastaamisessa	
<i>"Kiinnostaa myöski tosi paljon se et miten sokeita tai avoimia me ollaan sille omalle toiminnalle et tuleeks sielt samat vahvuudet ja kehittämisjutut sitten näistä palautteista ku mitä on ehkä ite arvioitu."</i>	Oman toiminnan kehittäminen palautteen avulla	Palveluiden laadun kehittäminen palautteen avulla
<i>"Ja kuinka usein katotaan sitte se tavallaan meidän se itsearvio myöskin, et oisko siin mielenkiintosta kattoo se että arvioidaan myös itse suhteessa jokaseen asiakkuuteen se onnistuminen?"</i>	Itsearviointi osana toiminnan kehittämistä	
<i>"Ainaki täs vanhassa oli tapana tehdä se itsearviointi aina näin ja sit sitä itsearviointia hyödynnettiin myös tiimeissä."</i>	Itsearviointi osana toiminnan kehittämistä	
<i>"Kiinnostaa nähdä se kokonaisuus et onks siin ristiriitoja siihen mitä asiakkaat vastaa, mitä sosiaalityöntekijät vastaa, miten me itse ollaan arvioitu tätä miten niinku tää näyttäytyy niinku ulospäin."</i>	Toiminnan kehittäminen palautteen avulla	

Taulukko 5. Esimerkki työpajan keskustelun aineiston analysoinnista

7 Tulokset

7.1 Vertaisarvioinnin tulokset

Käytetty palautejärjestelmä

Ensimmäisenä vertaisarviointia tehtäessä haluttiin tarkastella sitä, mitä palautejärjestelmiä eri hyvinvointialueilla oli käytetty palautelomakkeita luotaessa. Tiedossa oli jo valmiiksi se, että mikään vertailuun valittu hyvinvointialue ei käyttänyt palautteen keräämiseen Roidu kysely- ja raportointijärjestelmää, sillä tämä järjestelmä oli käytössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Hyvinvointialueella 1 oli käytössä Analystica palautejärjestelmä. Hyvinvointialueet 2, 5 ja 6 käyttivät palautteen keräämiseen Awanic QPro asiakaspalautejärjestelmää. Hyvinvointialueella 3 käytössä oli Webropol kysely- ja raportointityökalu. Hyvinvointialue 4 käytti palautteen keräämiseen Laatuportin kyselysovellusta. Vertailua pystyttiin siis tekemään yhteensä viiden erilaisen palautejärjestelmän välillä.

Palautelomakkeen löydettävyys

Asiakkailta palautetta kerätessä on tärkeää, että palautelomake on helposti löydettävissä esimerkiksi kotisivuilta, sillä nykyään asiakaspalaute useimmiten kerätään sähköisesti monissa eri palveluissa. Vertailua tehtiin siinä, kuinka helpoksi eri hyvinvointialueiden kotisivuilla oli tehty palautelomakkeen löytäminen ja sitä myötä palautteen antaminen. Alkuperäisen vertailukohteen eli Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisivuilla palautelomake oli helposti löydettävissä etusivun ylälaidasta löytyvän ”Anna palautetta” linkin kautta.

Hyvinvointialueilla 2, 4 ja 5 palautelomake löytyi myös kotisivujen etusivulta helposti löydettävän ”Anna palautetta” linkin takaa. Tämä houkuttelee palautteen antajia antamaan helpommin palautetta, kun palautelomaketta ei tarvitse etsiä monen eri klikkauksen takaa. Hyvinvointialueilla 1 ja 6 linkin palautelomakkeeseen löytyi kotisivujen ylälaidasta löytyvästä pudotusvalikosta. Näilläkin hyvinvointialueilla siis palautteen antaminen oli tehty suhteellisen helpoksi palautteenantajan näkökulmasta. Hyvinvointialue 3 erosi sen sijaan muista jonkin verran, että sieltä palautteen antamiseen tarkoitetun lomakkeen löytäminen oli parin klikkauksen päässä. Ei myöskään ollut selkeää, mistä sen voisi löytää, vaan kotisivuilla joutui hetken aikaa etsimään, jotta palautelomakkeen löysi. Tämä voi vaikuttaa siihen, kuinka innokkaasti asiakkaat palautetta antavat, jos he joutuvat liikaa etsimään paikkaa, johon palautteen voi jättää.

Lomakkeeseen vastaamiseen houkuttelevuus ja toimivuus

Sähköisissä palautelomakkeissa helppo löydettävyys on yksi ominaisuuksista, joka mahdollisesti houkuttaa asiakasta antamaan palveluista palautetta. Tässä vertaisarvioinnissa

lomakkeeseen vastaamisen houkuttelevuutta ja sen toimivuutta arvioitiin tarkastelemalla kyselyn pituutta, mahdollisuutta anonyymeihin vastauksiin sekä kyselyn helppokäyttöisyyttä. Kyselyn pituutta haluttiin tarkastella siitä lähtökohdasta, että kyselyiden ollessa liian pitkiä, niihin jätetään usein helposti vastaamatta. Toisaalta liian lyhyessä kyselyssä on aina riskinä se, että sen avulla ei pystytäkään keräämään tarpeeksi kattavaa tietoa. Helppokäyttöisellä lomakkeella taas tarkoitettiin sellaista lomaketta, jonka täyttämiseen on mahdollisimman selkeät ohjeet ja, joka ei vaikuta liian monimutkaiselta. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palautelomakkeessa eri palvelut on selkeästi jaoteltu. Lomakkeessa on myös käytetty eri värejä ja muotoja, kuten hymynaama-asteikkoa, joka on erittäin selkeä. Kyselyyn pystyy halutessaan vastaamaan anonyymisti.

Kaikilla vertailtavilla hyvinvointialueilla palautetta pystyi antamaan anonyymisti. Kaikkien hyvinvointialueiden palautelomakkeet olivat myös tarpeeksi lyhyitä ja niihin vastaamiseen oli selkeät ohjeet. Hyvinvointialueen 1 lomake oli ulkoasultaan yksinkertainen ja siihen oli helppo vastata. Palautelomakkeessa oli yhteensä kolme sivua ja kysymysmäärät vaihtelivat 1–3 välillä, joten se ei ollut liian pitkä. Hyvinvointialueella 2 oli palautelomakkeesta tehty yksisivuinen. Osassa kysymyksissä olevat hymynaama vastausvaihtoehdot houkuttavat ja helpottavat myös esimerkiksi lapsia vastaamaan kyselyyn. Nämä hymynaama vastausvaihtoehdot löytyivät myös hyvinvointialueiden 5 ja 6 palautelomakkeista, jotka oli tehty samalla asiakaspalautejärjestelmällä kuin hyvinvointialueen 2 palautelomake. Hyvinvointialueella 3 oli myös lyhyt ja selkeä palautelomake, jossa oli yhteensä kolme sivua ja niissä kysymyksiä oli vain 1–3 per sivu. Hyvinvointialueen 4 lomake oli edellisten tavoin myös lyhyt ja selkeä ja siinä oli vain yksi sivu, jossa vastataan.

Kysymysten laatu

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palautelomakkeessa kysymyksiä on yhteensä vain kolme ja laadultaan ne ovat kaikki monivalintaisia. Hyvinvointialue 1 palautelomakkeessa palautetta palveluista annetaan laadullisesti yhden avoimen kysymyksen muodossa. Hyvinvointialueen 2 palautelomakkeessa kysymykset on jaettu kuuteen eri osioon. Neljässä näistä osioista kysymykset ovat monivalintaisia ja niihin vastataan 1–5 olevalla hymynaama-asteikolla. Kaksi osiota ovat avoimia, mutta toisessa näistä avoimista osioista on myös 1–10 oleva asteikko. Hyvinvointialue 3 palautteen antaminen tapahtuu yhden avoimen palautelaatikon avulla. Hyvinvointialue 4 palautelomakkeessa pystyy ensimmäiseksi antamaan avointa palautetta, jonka jälkeen lomakkeessa on myös kolme monivalintaista kysymystä, jossa vastausvaihtoehdot ovat 1–7, 0–10 sekä 1–5 asteikoilla. Kahdessa näistä kysymyksissä vastausvaihtoehdot on myös määritetty värin mukaan punainen, keltainen tai vihreä. Hyvinvointialueiden 5 sekä 6 palautelomakkeissa on kaksi kysymystä, jotka liittyvät

toiminnan arviointiin. Näihin toiseen on mahdollista vastata sekä numeerista arviointia että laadullista palautetta käyttäen ja toinen kysymyksistä on pelkästään monivalintainen, johon vastataan 1–5 olevalla hymynaama-asteikolla. Hyvinvointialueen 6 palautelomakkeessa on mahdollista antaa myös avointa palautetta.

Millaista tietoa ja keneltä sitä halutaan

Vertailukohteissa keskityttiin erityisesti lastensuojelupalveluiden toimintaa ja toimivuutta mittaaviin palautelomakkeisiin. Kaikkien hyvinvointialueiden palautelomakkeissa piti valita palvelu tai yksikkö, jota palaute koskee. Kaikilla hyvinvointialueilla palautetta pystyi antamaan anonymisti. Anonyymiyden lisäksi kaikissa vertailukohteina olevissa palautelomakkeissa oli myös mahdollisuus omien yhteystietojen jättämiseen, jos halusi saada yhteydenoton jätettyyn palautteeseen liittyen. Avointen kysymysten kohdalla oli myös selkeät ohjeet siitä, että mitään henkilökohtaisia tietoja ei niihin lomakkeisiin tule kirjata.

Kysymysten muotoilut vaihtelivat riippuen hyvinvointialueista, mutta kaikilla hyvinvointialueilla palautelomakkeilla haluttiin saada tietoa siitä, kuinka sujuvina palvelut on koettu. Palveluiden suosittelemisesta haluttiin saada tietoa hyvinvointialueilla 2, 4, 5 ja 6. Hyvinvointialueen 2 palautelomakkeessa vastaajalta kysyttiin myös palveluun pääsystä, kohtelusta, palvelukokemuksesta sekä jatkosuunnitelmasta. Tietoa palveluiden laadusta ja toimivuudesta haluttiin kaikilla hyvinvointialueilla saada palvelussa olleelta asiakkaalta, asiakkaan läheiseltä tai muilta palveluiden käyttäjiltä. Hyvinvointialueilla 1, 3 ja 6 palautelomakkeeseen sai myös jättää kiitoksia, kritiikkiä tai kehitysehdotuksia koskien käytettyä palvelua. Hyvinvointialueen 2 palautteen yhteydessä vastaajalla oli mahdollisuus antaa joko kiitoksia tai kehitysehdotuksia.

Toimintasuunnitelma

Tässä vertailuanalyysissa analysoinnin tuloksia hyödynnettiin tehtäessä toimintasuunnitelma siitä, millainen voisi olla sopiva lomake vastaamaan Keski-Uudenmaan lastensuojelupalveluiden tarpeisiin. Pohdinta aloitettiin siitä, mitä palautejärjestelmää kyselyn luonnissa halutaan käyttää. Palautelomake ei tule yleisesti käyttöön esimerkiksi Keusoten kotisivuille, vaan lomaketta käytetään tarpeen mukaan avo- ja sijaishuollossa oleville tai olleille eri lastensuojeluyksiköiden asiakkaille. Tästä syystä lomakkeen löydettävyyttä hyvinvointialueen kotisivuilta ei tarvinnut erikseen suunnitella. Lomakkeesta haluttiin saada tarpeeksi yksinkertainen ja lyhyt, jotta vastaajilla olisi pienempi kynnyks vastata siihen. Huomioon haluttiin ottaa myös se, että palautteen antajat saattaisivat olla hyvinkin nuoria, joten kysymyksistä haluttiin saada mahdollisimman selkeitä. Osittain myös tämän takia haluttiin, että kysymykset olisivat lähinnä määrällisiä. Vertailuanalyysissa syntynyttä toimintasuunnitelmaa täydennettiin työpajasta saaduilla tuloksilla esimerkiksi siitä, millaisia kysymyksiä

lomakkeeseen tulisi saada ja keneltä palautetta halutaan lomakkeen avulla saada. Lopullinen lomake toteutettiin yhdessä Keusoten työntekijän kanssa, jotta lomake ja lomakkeesta saatu tieto olisivat vain Keusoten järjestelmätunnusten kautta saatavilla.

7.2 Työpajan tulokset

Asiakasosallisuus ja moniammatillinen yhteistyö palveluiden kehittämisessä

Pohdittaessa sitä, keneltä kaikilta palautetta olisi toiminnan kehittämisen näkökulmasta hyvä saada, työpajaan osallistujat olivat kaikki yksimielisiä siitä, että tärkeimpinä pidettiin lasta, nuorta ja vanhempia sekä muita läheisiä. Tärkeänä pidettiin sitä, että asiakaskokemuksesta saataisiin enemmän tietoa. Asiakkaiden lisäksi palautetta toivottiin myös sosiaalitoimen yhteistyötahoilta sekä työntekijöiltä itseltään. Keskusteluissa tuli puhetta myös siitä, että kyselyä ei kannattaisi lähteä levittämään liian monelle eri taholle.

”Jos me ruvetaan sitä niinkun joka puolel psykaan ja sinne sun tänne levittämään niin mä en tiedä saadaanko me sitä palautetta ja kuinka oleellist se on versus se vaiva.”

Padlettiin otsikon *”keneltä palautetta halutaan saada”* alle tuli kuitenkin edellä mainittujen lisäksi myös toiveita saada palautetta terveydenhuollosta tai psykiatrian puolelta, sekä koululta ja tarvittaessa muulta asiakkaan kanssa toimineilta verkostoilta. Keskustelua siis herätti se, että kuinka paljon kannattaa nähdä vaivaa siihen, että palautetta lähdetään pyytämään monelta eri toimijalta ja, kuinka se loppujen lopuksi palvelee palveluiden kehittämistä.

Tällä hetkellä käytössä olevassa palautelomakkeessa ei myöskään ole mahdollista työntekijöiden itsearviointille tai sille, että palautetta voitaisiin pyytää eritellysti myös yhteistyötahoilta. Toiveena oli, että palautetta voitaisiin systemaattisesti ja jäsennellysti kerätä helposti samalla lomakkeella kaikilta niiltä, joiden palautetta palveluiden laadun kehittämiseen tarvitaan. Eräs työpajan osallistujista oli sitä mieltä, että tällaisella yhtenäisellä lomakkeella saataisiin helposti kerättyä palautetta myös sitä varten, että voitaisiin nähdä kehittämisen tarpeessa olevia kohteita selkeämmin myös isossa kokonaiskuvassa.

”Sit mä aattelen et siitä tällä hetkellähän puuttuu tää itsearvio ja sitte puuttuu nää sille enää yhteistyötahot ja tekijät et se ois tällee jotenki strukturoidusti ja jotenki yhtenäisesti niinku kysytty et tähän hän nyt nykyseen vastaavaan sitte niinku tota asiakkaat.”

”Sit on nää just niinku nää asiakaskohtaset palautteet et on niinku eri mut et täst sais semmosen kokonaisnäköymän ehkä niinku vuosittain ja sitte siitä vois peilata ne semmoset vähä niinku isommat kehittämisen linjat myöskin.”

Palautelomakkeen rakenne ja sen hyödyntäminen

Kysymysten määrää mietittäessä keskustelua käytiin siitä, että varsinkaan lapsille tehtävässä kyselyssä kysymyksiä ei voi olla liian montaa, muuten kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta. Eräs osallistujista ehdotti esimerkiksi viittä tai kuutta strukturoitua kysymystä ja näiden lisäksi avoimia kysymyksiä esimerkiksi yksi tai kaksi. Strukturoitujen kysymysten koettiin olevan helpommin analysoitavissa kuin avointen kysymysten. Strukturoidut kysymykset myös usein houkuttelevat vastaamaan helpommin, kuin avoimet kysymykset. Keskustelussa nousi esiin myös se, että kysymykset eivät saisi olla liian ohjaavia, jotta asiakkaiden todelliset mielipiteet ja todellinen ääni saataisiin kuuluviin.

”Semmonen numeraalinen tai näin ni kylhän se on niinku semmonen mikä ehkä tota kaikist eniten sitä pystyy se on niin helposti verrattavissa.”

”Avoimethan on tosi aikaa vieviä sitte.”

”Jos me kysytään jotkut tietyt kysymykset nii sehä ohjaa sitä kysyjää myöski niinku vastaamaan jotain tiettyjä asioita.”

Puhetta tuli myös siitä, että mitä lisäarvoa tällä uudella kyselylomakkeella saataisiin nykyisen lisäksi. Toiveena oli, että kysymykset uudessa palautelomakkeessa olisi enemmän kohdennettuja juuri lastensuojelun asiakkaille, eikä kysymykset jäisi niin pintapuolisiksi. Tällä tavoin saadaan arvokasta tietoa siitä, missä asioissa on onnistuttu ja miten asioita voitaisiin kehittää. Eräs osallistujista myös totesi, että uusi lomake ei korvaisi nykyistä käytössä olevaa, vaan nimenomaan tarkoituksena on saada lomake, joka täydentäisi nykyisin käytössä olevaa asiakaspalautteen keräämistä varten tarkoitettua lomaketta.

”Mä ajattelen et pitäis olla ku enemmin niinku semmost niinku meille kohdennettuu.”

”Ne nykyiset asiakaspalaute et ne säilyis niinku ennallaan ja tää tulis siihen niinku semmosena lisänä.”

Palautteen systemaattinen kerääminen ja käsittely

Palautetta kerätään nykyisin eniten sähköisiä kyselyalustoja hyödyntäen. Tämä myös helpottaa palautteen systemaattista keräämistä ja sen käsittelyä, kun tieto on analysoitavissa suoraan, eikä palautteen kerääjän tarvitse käsitellä suuria määriä esimerkiksi paperisia käsin täytettyjä lomakkeita. Työpajassa tulikin keskustelua siitä, että palautetta saataisiin mahdollisesti nykyistä enemmänkin, kunhan myös työntekijät muistavat aktiivisesti sitä asiakailta kysellä ja pyytää heitä täyttämään palautelomakkeita.

”No mut eiks tohon oo vastaus nyt se mitä sanottiin et sehän on niinku työntekijöistä ja meiän prosesseista kiinni et sitä palautetta ylipäättään kerätään että et jos ei sitä palautetta tuu nii kylhän se on sillon peiliin kattomisen paikka et miksi sitä ei tuu.”

”En nää muuta ongelmaa kun et me työntekijät muistetaan niinku kysyä.”

Osallistujat puhuivat myös siitä, kuinka usein palautetta on järkevä miltäkin taholta pyytää. Eräällä osallistujalla oli kokemus siitä, että aikaisemmin, kun palautetta on esimerkiksi kerätty sosiaalityöntekijöiltä, ei siitä ole saatu todellista hyötyä irti, kun palautetta on kyselty liian usein, jolloin vastaukset ovat olleet lähes identtisiä keskenään. Ei kuitenkaan pidetty järkevänä sitä, että yhteistyö- ja tilaajatahoilta pyydettäisiin jokaisesta asiakkaasta palautetta erikseen. Tärkeänä kuitenkin pidettiin sitä, että asiakkailta palautetta kyseltäisiin säännöllisemmin esimerkiksi asiakkuuden aikana tai sen päättyessä. Lastensuojelun asiakkailla asiakkuudet saattavat kuitenkin olla hyvinkin eri pituisia, joten tätä pohdittiin myös siitä näkökulmasta, että osalle asiakkaille kyselyä voisi tehdä asiakkuuden aikana useammin, kun toisille riittäisi, että esimerkiksi prosessin lopussa pyydetään palautetta toiminnasta.

”Sossuthan lopetti sen palautteen antamisen ku ne oli antanu sen viis kertaa ja totesivat kokeneemmat sitä et miks antaa ku kaikki toimii tai näin. En tiä olisko toi sillee että just näiltä yhteistyötahoilta se olis vaikka kerran vuodessa tai jotain mut sitte kerättäis vanhemmilta ja asiakkailta siis lapsilta se jatkuva palaute.”

”Niinkun asiakkailta kysyä et jokainen nyt vähintään kerran sit sen asiakkuutensa joko aikana tai päättyessä. Varmaan sit nää yhteistyötahot ja tilaajat on sellasia et ne niit ei kannata joka asiakkuuden kohdalla et se voi olla et sit se hukkuu.”

”Et meillä ku on lyhyet prosessit niin se varmasti riittää se lähtiessä.”

Eräs osallistujista totesi myös, että juuri näiden eri pituuksien asiakkuuksien vuoksi voi olla vaikea suunnitella palautteen keräämistä esimerkiksi niin, että se kerättäisiin joka vuosi samaan aikaan. Lyhyet asiakkuudet ovat voineet päättyä jo monta kuukautta ennen palautteen keräämiseen sovittua aikaa, jolloin myös arvokasta tietoa jää paljon saamatta, kun näitä asiakkaita ei enää välttämättä saada vastaamaan kyselyyn. Kyselyä voisikin siis jokainen yksikkö käyttää parhaalla näkemällään tavalla, joten olisi tärkeää, että kyselyyn saadaan näkyviin myös se, mille yksikölle palaute on tarkoitettu.

”Vaikka tota niin kerran vuodessa vaikka joulukuussa niin sit siel voi olla näitä, jotka on ollu tammikuussa nii ei ne niihin oikeen sitte vastaa. Sillon me hävitetään kyllä todella paljon niinkun materiaali siin vuostasolla.”

Palveluiden laadun kehittäminen palautteen avulla

Tulevan palautelomakkeen avulla on tarkoitus, että myös asiakkaat pääsevät olemaan oikeasti osallisina palveluiden laadun kehittämisessä. **Padlettiin** haluttiin kuitenkin kerätä myös työntekijöiden ajatuksia siitä, ”*miten palveluiden laatua halutaan kehittää*”. Vastauksissa tuli esiin muun muassa nivelvaiheen toimivuuden lisääminen, asiakkaan turvallisuuden tunteen huomioiminen, prosessien selkeyttäminen, vaikuttavuus, yhteistyö sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä osallistavuus.

Työpajan keskusteluissa nousi esiin se, että nykyisin käytössä olevissa palautelomakkeissa hyvää on muun muassa se, että kysymykset eivät ohjaa vastaajaa vastaamaan tietyllä tavalla. Tämä nähtiin myös haasteena siinä, että nykyisin käytössä olevassa lomakkeessa kysymykset eivät ole kovinkaan kohdennettuja ja niiden tuomaa arvoa pohdittiin kehittämisen kannalta. Toivottiin, että uudessa palautelomakkeessa tulisi esiin myös se, että mitä kiitosta ja kehitettävää palveluissa ja toiminnassa on.

”Mä tykkään tosta nykyisestä tietyllä tavalla ku se on myös semmonen niinku avoin. Siel voi olla mitä ihminen itse haluaa tuoda, et jos me kysytään jotkut tietyt kysymykset nii sehä ohjaa sitä kysyjää myöski niinku vastaamaan jotain tiettyjä asioita.”

”Eihän tossa nykyssä ole lähellekään näin paljon niinku kohdennettui kysymyksii meille.”

”Mistä voi saada kiitosta ja mitä kehitettävää.”

Yksikkökohtaisten palautteiden saaminen nähtiin myös tärkeänä osana palveluiden kehittämistä. Haluttiin, että palautteiden avulla olisi mahdollista myös yksikkökohtaisesti pohtia sitä, mikä on toiminut ja missä olisi parannettavaa. Yksikkökohtaisten palautteiden lisäksi on tärkeää, että palautelomakkeiden tuloksia voitaisiin hyödyntää myös yleisemmällä tasolla.

”Yksikkökohtaset myös erikseen. Toive et sitte niinku kaikki yksikön esimiehet pystyy tavallaan ehkä miettimään et okei täs tää toimii hyvin täs meil on petrattavaa ja sit tehdä niitä korjausliikkeitä suuntaan tai toiseen tai edelleen pystyy siihen et okei tää toimii ni tätä lisää ja näin pois päin

”Tuli mieleen että se on varmaan hyvä siinä huomioida et se yksikkö siitä erottuu et me saataisiin sekä yksikötason että sitte niinkun ylemmän tason tietoa.”

Palautelomakkeen kehittämistä ajatellen oli **Padlettiin** kirjattu työntekijöille myös kysymys siitä, ”*mistä asioista palautetta olisi laadun kehittämisen näkökulmasta tärkeää saada*”. Vastauksissa nousi esiin erityisesti vaikuttavuus ja sen seuranta, sekä asiakkaiden osallisuus.

Muita tärkeinä pidettyjä asioita olivat palveluiden välinen tiedonkulku, palveluista toiseen siirtyminen ja prosessin eteneminen, sekä kohtaamisen onnistuminen.

Asiakaspalautetta kerätessä on aina myös hyvä huomioida se, kuinka palautelomakkeesta saa parhaan hyödyn irti palveluiden laadun kehittämisen näkökulmasta. Työpajassa haluttiin, että osallistujat pohtivat **Padlettiin** myös sitä, ”*mitkä asiat voivat olla esteenä palveluiden ja toiminnan laadun kehittämiseksi*”. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi kiire, oikeanlaisen palautteen puuttuminen, alhaiset vastausprosentit palautekyselyissä, sekä vaihtuvuus yhteistyötahojen työntekijöiden suhteen. Vastauksista pystyi siis päättämään, että uutta palautelomaketta suunniteltaessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että lomakkeesta saadaan vastaamaan houkutteleva, helposti analysoitava, sekä sellainen, josta saatu tieto on oikeasti hyödynnettävissä myös käytännössä.

8 Johtopäätökset ja valmis palautelomake

Laakso (2019, 5 & 65) on tutkimuksessaan osana lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa tarkastellut huostassa olevien lasten hyvinvointia ja sijaishuoltoon liittyviä kokemuksia. Tutkimuksesta saadut tulokset jäsenneltiin päälukuihin, joita olivat turvallisuus, suhteet, vahvistuminen ja osallisuus. Osallisuus teemaan liittyen tutkimuksessa haastatellut sijoitettuna olevat lapset ja nuoret kertoivat omista toisinaan vähäisistäkin vaikuttamismahdollisuuksistaan suhteessa omaan elämäänsä. Haastatteluissa osallisuus näkyi osallistumisena neuvotteluihin, joissa keskusteltiin esimerkiksi sijaishuoltopaikasta sekä sijaishuoltopaikan käytännöistä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kerran tai kaksi vuodessa pidettävät asiakassuunnitelman neuvottelut ja niihin osallistuminen konkretisoivat lasten osallisuuden. Näissä neuvotteluissa lapsilla on mahdollisuus päästä esittämään toiveita liittyen esimerkiksi yhteydenpitoon läheisten kanssa, sekä he pääsevät kertomaan siitä, miten aikaisemmin asetetut tavoitteet ovat heidän mielestään toteutuneet. Lapset pääsevät myös kertomaan kokemuksistaan sijaishuoltopaikassa. Tämän mahdollisuuden lapset ja nuoret mielellään käyttävät ja ovat yleensä halukkaita ilmaisemaan mielipiteensä. Sijaishuoltopaikan arjessa lapset ja nuoret voivat kertoa mielipiteensä esimerkiksi vanhempien tapaamiseen, retkikohteisiin, yhteisen vapaa-ajan viettotapoihin ja joihinkin sääntöihin liittyen. (Laakso 2019, 66–67.)

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli tutkimuksiin, teoreettiseen tietoon sekä kehittämistehäviin yhdistettynä luoda palautelomake, jonka avulla saataisiin kehitettyä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelupalveluita toimivammiksi ja entistä asiakaslähtöisemmiksi. Asiakaskaiden lisäksi palautelomakkeessa haluttiin ottaa huomioon myös yhteistyötahot sekä työntekijät. Kehittämistyön tuloksena syntynyt palautelomake on tarkoitus käyttää tukemaan jo olemassa olevaa palautelomaketta. Työpajassa toivottiin, että uuden palautelomakkeen kysymykset olisivat enemmän kohdennettuja nimenomaan lastensuojelun asiakkaille ja yhteistyötahoille. Valmis palautelomake löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 1.

Hokkilan (2023, 95) tekemän selvityksen mukaan palveluiden asiakaslähtöisyys mahdollistuu vain, jos asiakas ja hänen perheensä huomioidaan kokonaisuutena. Tärkeää on huomioida myös heidän ympäristönsä, lähipiirinsä ja yhteisönsä. Asiakkaat ovat yhtä mieltä siitä, että monenlainen osaaminen ja yhteistyö mahdollistavat kokonaisvaltaisen ymmärryksen niin yksilön haasteista kuin perheen kokonaistilanteesta. Asiakkaat näkevät kuitenkin ammattilaisten ja eri palveluiden välillä olevan yhteistyön usein vahvasti eriytyneenä, palvelut pirstaleisina ja tiedonkulun takkuisena.

Palautelomakkeen kehittäminen aloitettiin hyödyntämällä vertaisanalyysin tuloksena syntynyttä toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelman avulla määriteltiin ensin lopullisessa palautelomakkeessa käytettävä kyselyalusta. Kyselyalustaksi valikoitui Webropol Kysely ja Raportointi -työkalu sen helppokäyttöisyyden ja selkeyden vuoksi. Tämän jälkeen palautelomakkeen ulkonäköä lähdettiin suunnittelemaan niin, että siitä saataisiin tarpeeksi yksinkertainen ja niin, että siihen olisi helppo vastata. Webropol -työkalulla on mahdollista rakentaa lomake niin, että kaikki kysymykset eivät näy kerralla, vaan ne on mahdollista saada näkyviin eri pudotusvalikkojen alta. Kyselylomakkeiden alkuun on usein laitettu niin sanottuja taustakysymyksiä, joilla vastaaja pääsee vähitellen mukaan ja, jotka toimivat samalla varsinaisen aiheen lämmittelykysymyksinä (Valli 2018, 94).

Tässä kehittämistyössä kehitetyn palautelomakkeen ensimmäisellä sivulla vastaajan on siis mahdollista valita ensin ”palautteen antaja” -valikon alta oma roolinsa palautteen antajana sekä yksikkö, jota palaute koskee. Päättiin myös, että palautteen antaminen tapahtuu anonymisti, jotta palautetta ei voida yksilöidä kehenkään, jolloin madalletaan kyselyyn vastaamisen kynnystä. Pohdittaessa palautelomakkeeseen vastaamisen houkuttelevuutta, tulittiin myös siihen tulokseen, että lomake kannattaa pitää mahdollisimman lyhyenä. Lomakkeen pituuteen on hyvä kiinnittää huomiota, sillä lomakkeen ollessa liian pitkä, saattaa vastaaja luopua siihen vastaamisesta jo ennen siihen tutustumista. Lomakkeen maksimipituutta mietittäessä on tärkeä ottaa huomioon lomakkeen kohderyhmä, sekä käytetty kieli. (Valli 2018, 95.)

Työpajassa ehdotettiin, että palautelomakkeessa olisi noin viidestä kuuteen määrällistä kysymystä sekä yksi tai kaksi avointa. Lopulliseen lomakkeeseen määrällisiä kysymyksiä tuli 5–10, riippuen vastaajasta. Jotta kysymyksiin vastaaminen ja tulosten analysointi olisi sujuvaa, päätettiin, että kysymyksiin vastataan Likertin asteikolla, jossa vastaajat arvioivat kysymyksiä viisiportaisella asteikolla. Vastausvaihtoehdot olivat ”täysin eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”ei samaa eikä eri mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Asenteita ja mielipiteitä mitattaessa yleisimmin käytetty ja yksi sopivimmista vaihtoehdoista on nimenomaan Likertin asteikko. Likertin asteikossa vastausvaihtoehtoja on yleensä pariton määrä, mikä takaa vastaajalle mahdollisuuden olla myös antamatta mielipidettään ”en osaa sanoa” -vaihtoehdolla. (Valli 2018, 106.) Monivalintaisten kysymysten lisäksi lomakkeeseen päätettiin laittaa yksi avoin kysymys, jossa pyydettiin avointa palautetta palveluista. Avointen kysymysten vastauksissa voi usein olla hyviä ideoita ja niiden avulla voidaan saada vastaajan mielipide perusteellisesti selville. Huono puoli avoimissa kysymyksissä on kuitenkin usein se, että niihin jätetään helposti vastaamatta ja vastaukset saattavat olla epätarkkoja. (Valli 2018, 114.)

Palautelomakkeen teknisten asioiden ollessa kunnossa, lähdettiin pohtimaan kysymyksiä ja niiden asettelua. Kysymykset jaoteltiin työpajassa tulleiden toiveiden pohjalta mahdollisten vastaajien roolien mukaisesti; **"lapsi/nuori"**, **"huoltaja"**, **"yhteistyötaho/tilaava taho"** sekä **"työntekijä"**. Kysymykset muokattiin jokaiselle vastaajaryhmälle sopiviksi, mutta pääteemoina kysymyksissä olivat työpajaan osallistuneiden toiveiden mukaisesti palveluiden vaikuttavuus, osallisuus, asiakkaan turvallisuuden tunteen huomioiminen, yhteistyö sosi-aali- ja terveyspalveluiden välillä, palveluiden välinen tiedonkulku, prosessien eteneminen sekä kohtaamisen onnistuminen. Työpajassa keskustelua herätti myös se, että kysymykset eivät ole liian ohjaavia, mutta olisivat kuitenkin tarpeeksi kohdennettuja nimenomaan lastensuojelun asiakkaille, jotta vastauksista olisi tulevaisuudessa hyötyä.

Työpajatyöskentelyssä esiin nousi selkeästi se, että asiakasosallisuus on tärkeää pohdittaessa uuden palautelomakkeen tekemistä. Palveluiden toimivuutta haluttaisiin tiedustella erityisesti asiakkaana olevien **lasten ja nuorten** näkökulmasta. Ikonen, Eriksson ja Heino (2020) ovat tutkimuksessaan todenneet, että sijoitettuna olevien lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukemiseksi ja lasten oikeuksien toteutumiseksi olisi vielä paljon tehtävää. Tätä varten lasten ja nuorten palveluita on kehitettävä entistä asiakaslähtöisemmiksi ja on opeteltava tunnistamaan sijaishuollossa olevien lasten ja nuorten erityisiä tarpeita.

Kysymyksiä lapsille ja nuorille tuli yhteensä seitsemän monivalintaa sekä yksi avoimen palautteen kohta. Tämän koettiin olevan tarpeeksi vähäinen määrä kohderyhmä huomioon ottaen. Kysymyksillä *"Minua on kohdeltu ystävällisesti"*, *"Minulla on tunne, että minusta välitetään"* sekä *"Koen yhteistyön henkilökunnan kanssa turvalliseksi ja luotettavaksi"* pyritään saamaan tietoa siitä, minkälaisena asiakkaana ovat lapset ja nuoret kokevat oman arkinsa sijaishuollon aikana ja millaisena he kokevat yhteistyön työntekijöiden kanssa. Laakson (2019, 34) mukaan lapsen hyvinvoinnin keskiössä on se, että lapsi on ja myös kokee olevansa turvassa. Laakso (2019, 35–37) on tutkimuksessaan huostassa olevien lasten hyvinvointiin liittyen todennut, että haastatellut lapset ja nuoret kuvasivat pääsääntöisesti sijaishuoltopaikoissa vallitsevaa ilmapiiriä positiivisesti. Hän kuitenkin toteaa myös, että ei ole itsestään selvää, että kaikki lapset olisivat turvassa tai kokisivat olonsa turvalliseksi sijaishuollon aikana. Yleensä lasten turvattomuuteen liittyvät kokemukset eivät kuitenkaan paikantuneet tiettyyn laitokseen, vaan ne olivat enemmän yksittäisiä kokemuksia sijaisperheestä tai laitoksesta.

Lasten ja nuorten osallisuuteen liittyivät kysymykset *"Olen päässyt osallistumaan päätöksentekoon omissa asioissani"*, *"Olen päässyt vaikuttamaan toiminnan suunnitteluun"*, *"Koen tulleetni kuulluksi"* sekä *"Pääsen osallistumaan oman hoito- ja kasvatussuunnitelman suunnitteluun ja laadintaan"*. Yksi keskeinen tekijä sijaishuollon tavoitteiden saavuttamisen

kannalta liittyy lapsen ja nuoren osallisuuteen päätöksenteossa ja heidän elämäänsä koskevilla ratkaisuisilla. Lapset myös sitoutuvat paremmin tehtyihin päätöksiin ja päätöksenteossa osallisena olemisen on myös nähty lisäävän lasten ja nuorten tunnetta ja uskoa omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa. (Laakso 2019, 64.) Tutkimuksessaan Laakso (2019, 70) on tullut kuitenkin myös siihen tulokseen, että keskustellessaan osallisuudesta ja omista vaikuttamismahdollisuuksista nuorten kanssa, on huomattavissa eroa aikuisten ja lasten välillä. Vaikka lasten ja nuorten mielipidettä ja sen kysymistä pidetään tärkeänä, vaikuttaa taustalla edelleen ajatus siitä, että aikuiset lopulta tekevät päätökset. Erikssonin ja Korhosen (2022, 37) mukaan tärkeää olisi, että lapsille ja nuorille luodaan tilat ja puitteet päästä osallistumaan itselle sopivimmilla tavalla. Osallisuutta tukevana tekijänä voidaan pitää myös lapsen ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta.

Asiakkaana olevien lasten ja nuorten läheiset nähtiin myös tärkeänä palautteen antaja ryhmänä. Sen takia **huoltajille** päätettiin tehdä omat kysymykset palautelomakkeeseen. Huoltajille monivalintaisia kysymyksiä tuli yhteensä kuusi, joiden lisäksi oli myös avoimen palautteen mahdollisuus. Kysymyksillä *"Koen, että palvelu on vastannut tarpeitamme"*, *"Henkilökunta on mielestäni osaavaa ja ammattitaitoista"*, *"Koen, että henkilökunta on luotettavaa"* sekä *"Koen yhteistyön henkilökunnan kanssa toimivaksi"* on tarkoituksena saada tietoa siitä, miten he ovat kokeneet palveluiden vaikuttavuuden ja millaisena huoltajat kokevat yhteistyön toimivan työntekijöiden kanssa. Kallio (2023, 2) kirjoittaa, että vaikka lastensuojelun perustehtävänä on lapsen ja nuoren suojelu ja heidän oikeuksien turvaaminen, on sen tehtävänä myös vanhempien ja huoltajien tukeminen kasvatus- ja huolenpitotehtävissä. Tuen tai avun tarpeessa olevaa lasta tai nuorta voivat pyrkiä auttamaan yhtä aikaa ammattilaiset, vanhemmat, sekä lapsi tai nuori itse, jolloin tilanteesta voi parhaimmillaan seurata jaettua ymmärrystä ja myönteistä muutosta. Tilanne voi kuitenkin johtaa myös vastakkainasetteluun ja muurien pystyttämiseen vanhempien ja ammattilaisten välille, jolloin yhteistyö ei myöskään ole tuottavaa.

Hokkila (2023, 69 & 74) onkin selvityksessään todennut, että jotkut vanhemmat toivovat lastensuojelun ammattilaisten olevan vastuullinen järjen ääni kriisiytyneissä perhetilanteissa. Vanhemmat ovat kokeneet arvokkaaksi sen, että he voivat luottaa siihen, että ammattilainen kulkee rinnalla ja on kannattelemassa myös niinä hetkinä, kun omat voimat eivät riitä tavoittelemaan yhdessä sovittuja asioita. Yhteistyötä parantaa se, että asiakkaaseen uskotaan, toivoa pidetään yllä ja vahvuuksia pystytään osoittamaan silloinkin, kun ne ovat asiakkaalta hukassa.

Lasten ja nuorten osallisuuden lisäksi haluttiin kysymyksiä laatiessa ottaa huomioon huoltajien osallisuus. Osallisuuteen liittyivät kysymykset *"Olen päässyt osallistumaan*

päätöksentekoon” ja *”Koen tulleen kuulluksi”*. Hokkilan (2023, 76) selvityksessä kerrotaan, että suhde, joka pohjautuu tasavertaiseen kumppanuuteen työntekijän ja asiakkaan välillä, vaatii yhdessä sen pohtimista, kuinka viranomaisella olevaa valtaa tai vastuuta voitaisiin yhdessä käyttää lapsen tai nuoren hyväksi. Tähän voidaan myös kiteyttää yksi hyvän asiakassuhteen keskeinen elementti, jota yleensä kuvaillaan nähdyksi ja kuulluksi tulemisen kokemuksena. Ammattilaiskielessä tällaisesta käytetään usein osallisuuden käsitettä.

Työpajassa tuli myös toivetta, että lomaketta voitaisiin hyödyntää palautteen keräämiseen myös **yhteistyötahoilta ja palveluita tilaavilta tahoilta**. Tähän osuuteen monivalintaisia kysymyksiä tuli yhteensä viisi, joiden lisäksi oli mahdollisuus avoimeen palautteeseen. Lastensuojelu ei voi yksin ratkaista haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden ja perheiden asioita, vaan laadukkaan lastensuojelun toteutumiseksi tarvitaan yhteistyötä niiden toimijoiden kesken, jotka vaikuttavat lapsen elämässä (Wegelius 2022, 75). Tätä yhteistyön laatua pyritään selvittämään seuraavilla lomakkeeseen laadituilla kysymyksillä: *”Yhteistyö on toimivaa”*, *”Keskustelu on avointa”*, *”Palvelun keskiössä on aina asiakas”*, *”Yhteistyön roolit ovat selkeät”* ja *”Palvelu on vastannut perheen ja lapsen tarpeita (tilaava taho vastaa)”*.

Vierulan, Pösön ja Paavilaisen (2019, 292–299) tutkimusartikkelissa nousi esiin, että viime vuosien aikana moniammatillisen yhteistyön merkitys on merkittävästi lisääntynyt lapsi- ja perhepalveluissa. Toiminnan rakenteiden on tuettava ja mahdollistettava moniammatillista yhteistyötä. On tärkeää kiinnittää huomiota moniammatillisen toiminnan johtamiseen, työnjaon selkeyteen, sekä yhteisen tiedon ja työntekijöiden henkilökohtaisten orientaatioiden tunnistamiseen. Pelkkä ajatus yhteistyön tekemisestä ei riitä. Onnistuneen yhteistyön pohjana on tarkka ja kriittinen pohdinta siitä, missä asioissa moniammatillista palvelutarvearviota tarvitaan, keiden ja millaisen asiantuntijatiedon pohjalta siihen osallistutaan sekä varmuus siitä, että asetetut tavoitteet on saavutettu. Onnistunut yhteistyö ammattilaisten välillä vaatii myös riittävää tukea ja tietoa sekä tarkoituksenmukaista työnjakoa (selkeitä rooleja).

Työpajassa tuli ilmi, että nykyisessä palautelomakkeessa **työntekijät** eivät itse voi arvioida omaa toimintaansa, minkä takia päätettiin, että tähän uuteen palautelomakkeeseen tehtiin myös oma osionsa itsearviointia varten. Itsearviointia varten kehitettiin yhteensä kymmenen monivalintaista kysymystä, joiden lisäksi myös itsearviointiin lisättiin myös avoimen palautteen mahdollisuus.

Kysymyksillä *”Pysähdyn säännöllisesti arvioimaan omaa työtäni”*, *”Jaan omaa osaamistani myös kollegoilleni”* sekä *”Koen pystyväni tekemään työni niin hyvin kuin haluaisin”* pyritään siihen, että työntekijät voisivat arvioida omaa osaamistaan ja omia voimavarojaan. Lastensuojelutyötä ohjaavat lait ja säädökset on oltava työntekijöillä hyvin hallussa. Sosiaalialan työkenttä on alati muuttuva yhteiskunnan tilanteen mukaan, joten työntekijöiden on

pysyttävä ajan tasalla sekä kyettävä refleктоimaan sekä omaa että tiiminsä työtä ja pystyttävä tietoisesti oppimaan uutta koko ajan. (Malja ym. 2019, 28.) Työntekijöiden välinen osaamisen jakaminen ja toisten tukeminen on tärkeää työn laadun sekä turvallisen sijaishuollon varmistamisen kannalta (Penttala 2023, 76).

Asiakastyöhön liittyviä kysymyksiä olivat: *"Kohtaan asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja huomioon hänet aktiivisena toimijana"*, *"Edistän asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia"*, *"Suunnittelen ja laadin yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa"*, *"Huolehdin siitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi"* ja *"Kiinnitän huomiota siihen, että asiakassuhde on turvallinen"*. Hokkilan (2023, 67–76) tekemän selvityksen mukaan monet lastensuojelun asiakkaana olevat lapset ja nuoret toivovat, että aikuiset voisivat olla heidän luottamuksensa arvoisia. Nuoret itse ovat painottaneet, että heidän elämänsä ja tulevaisuuteensa vaikuttavissa päätöksissä tulee aina ottaa huomioon myös lasten ja nuorten oma mielipide. Aineistosta voidaan selkeästi nostaa esiin yleisiä periaatteita sille, millainen hyvä lastensuojeluntyöntekijä olisi. Hyvän asiakassuhteen rakentumiselle olennaista nähdään olevan siihen käytettävä aika, tapa olla vuorovaikutuksessa sekä se, että vuorovaikutuksessa ollaan oikeiden asioiden äärellä. Hyvällä ammattilaisella on taito kohdata ja tehdä työnsä, hän kuuntelee asiakkaan haasteita, ottaa tämän huomioon aktiivisena toimijana ja tuntee palvelujärjestelmää, jolloin hän myös osaa järjestää oikeanlaista apua asiakkaalle. Työntekijöiden mahdollistama osallisuus näyttäytyy nuorille myös ensiarvoisen tärkeänä.

Hokkilan (2023, 79) selvityksen mukaan myös vanhemmat peräänkuuluttavat osallisuuden kokemukseen liittyen tiedon roolia työskentelyssä. Vanhemmat saattavat usein kokea, että heillä ei juurikaan ole alun perinkään paljon tietoa lastensuojelun toiminnasta, sen tavoitteista, periaatteista tai sen lainsäädännöstä, eivätkä viranomaiset ole ottaneet aktiivista roolia ymmärryksen lisäämisessä. Tämän voidaan nähdä olevan iso epäkohta, koska tiedon puute myös usein heikentää prosessiin sitoutumista ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteiseen työskentelyyn.

Myös yhteistyön sujuvuudesta haluttiin kysyä työntekijöiltä seuraavien kysymysten avulla: *"Koen yhteistyön eri toimijoiden välillä toimivaksi"* ja *"Yhteistyön roolit ovat selkeitä"*. Moniammatilliseen yhteistyön toimivuuteen tai toimimattomuuteen on tärkeää kiinnittää huomiota myös sijaishuollon työntekijöiden näkökulmasta. Vierulan, Pösön ja Paavilaisen (2019, 295–296) tutkimuksessa moniammatillisuuteen voidaan yhdistää kolme sen toimivuutta hankaloittavaa tekijää. Näitä tekijöitä ovat: oman perustuksen ja moniammatillista yhteistyötä vaativan työskentelyn väliset rajaamisvaikeudet, vaikeudet oman perustehtävän asiantuntijuuden soveltamisessa sekä epäselvyydet vastuukysymyksissä. Timperin (2022, 55) tekemän selvitystyön perusteella moniammatillisuuteen voidaan liittää vahva näkemys

työstä, jossa vastuut ja osaaminen jaetaan ja suoritetaan yhdessä tiiminä tai ryhmänä. Eri-laisissa kohtaamistilanteissa sekä työelämän että koulutuksen parissa syntyy mahdollisuus monialaisen yhteistyöosaamisen kehittämiseksi.

9 Pohdinta ja arviointi

9.1 Arviointi

Työelämään liittyvien tutkimushankkeiden arviointia tekee moni eri taho hieman eri näkökulmista ja eri ehdoilla. Ehtoja voivat esimerkiksi olla tutkimuksen laatu, tutkimuksen vaikutavuus tai tutkimuksen ammatillinen hyödynnettävyys. Arviointia tekevät esimerkiksi työelämän toimijat, tutkimuksen tilaajat ja tutkimuksen lukijat. Tutkijoilla on merkittävä rooli tutkimuksen ideointi-, sitoutumis-, toteuttamis- ja kirjoittamisvaiheessa, koska heidän tulee arvioida koko tutkimuksen tekemisen ajan valitsemiaan ratkaisuja. (Vilkkä 2021b, 188–189.)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä. Arviointi on oleellinen osa kehittämistoimintaa ja sen voidaan ajatella sisältyvän kehittämistoiminnan kaikkiin eri vaiheisiin syklisten ja reflektiivisten periaatteiden ohjaamina. Arviointia voidaan kehittämistoiminnassa toteuttaa toimintaa ennen, sen aikana ja sen päätyttyä. Ei voida sanoa, että olisi olemassa yhtä oikeaa arviointitapaa, vaan jokaista tilannetta varten voidaan muokata omanlaisensa arviointitapa. Arviointiin voi sisältyä esimerkiksi itsearviointia, ulkoista arviointia tai vertaisarviointin eri muotoja. Oma toimintaa on kyettävä tarkastelemaan kriittisesti ja on tunnistettava omat vahvuudet ja heikkoudet. (Salonen ym. 2017, 64.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli auttaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelua kehittämään omaa lastensuojelun avo- ja sijaishuollon toimintaansa ja näiden palveluiden laatua. Tätä tavoitetta varten oli tarkoituksena luoda palautelomake, jonka avulla opinnäytetyön yhteistyökumppanin olisi mahdollista saada palautetta siitä, miten palvelut nykyisin toimivat ja missä olisi kehitettävää. Tarkoituksen saavuttamista varten opinnäytetyölle suunniteltiin kehittämistehtävät, joita olivat vertaisarviointimenetelmä eli benchmarking sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojeluyksiköiden esihenkilöille järjestettävä työpaja.

Kehittämistehtävien avulla saatiin luotua opinnäytetyön lopputuotoksena toimiva palautelomake. Tätä kehittämistyötä varten valittujen kehittämistehtävien voidaan nähdä olleen toimivia. Vertaisarviointimenetelmää hyödyntämällä tarkasteltiin muiden hyvinvointialueiden palautelomakkeita, joista haluttiin saada osviittaa tulevaa kehittämistyön lomaketta varten. Tähän olisi voinut lisäarvoa tuoda se, jos olisi ollut mahdollista saada vertailtavien hyvinvointialueiden työntekijöiden mielipiteitä siitä, miten he kokevat omien palautelomakkeidensa toimivan. Nyt vertaisarviointi suoritettiin täysin ulkopuolisen silmin, eikä tietoa lomakkeiden toimivuudesta ole. Lopputuotoksen kannalta aineistoa saatiin kuitenkin riittävästi valitulla vertaisarviointimenetelmällä. Vertaisarviointin kohteet valittiin hyvissä ajoin opinnäytetyötä aloitettaessa, jolloin analyysivaiheessa haasteita toi hieman se, että

vertaisarvioinnin kohteet olivat joiltain osin muuttuneet alkuperäisistä ja vertailukohteita jouduttiin hieman ennen analysointivaihetta etsimään uudestaan. Tämä ei kuitenkaan sinänsä vaikuttanut lopputulokseen, kun vertailtavaa aineistoa kuitenkin löytyi.

Vertaisarviointimenetelmän lisäksi aineistoa kerättiin myös työpajamenetelmällä. Työpaja toteutettiin virtuaalisesti ideariihi tyyppisesti, jolloin oli helpompi saada useampi osallistuja paikalle. Työpaja kehittämistehtävänä oli sopiva opinnäytetyön tarkoitusta ajatellen. Sen avulla saatiin kerättyä hyvin tietoa siitä, millaisena Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon kehittämisen mahdollisuudet tällä hetkellä esihenkilöiden silmin nähdään ja, mitä he toivoivat kehitettävältä palautelomakkeelta. Työpajaa varten oli myös laadittu Padlet-kyselyalustalle kysymyksiä, joihin osallistujat vastasivat. Tässä osuudessa olisin voinut minä, fasilitoijan roolissa ollut opinnäytetyöntekijä, olla itse aktiivisempi. Vaikka Padlettiin vastaamiseen ei annettu sen enempää ohjeita, saatiin sen avulla riittävästi tietoa analyysivaihetta varten.

Huolimatta siitä, että laadullinen tutkimus ei ole niin tarkkaan määriteltyä kuin määrällinen tutkimus, vaaditaan siltäkin analyttistä tarkkuutta. Tutkijan tulee tarkastella esimerkiksi sitä, onko analyysin pohjalta luodut teemat johdonmukaisia, onko tutkimus onnistunut vastaamaan tutkimustehtävään ja sitä, perustuvatko johtopäätökset tutkimusaineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tässä opinnäytetyössä tehtävä työpajasta saadun aineiston analyysi noudatti sisällönanalyysin yhtä muotoa eli teemoittelua. Teemat nousivat esiin saadusta aineistosta ja ne pyrittiin sitomaan teoriapohjaan.

Työpajakeskustelu oli hyvin vapaamuotoista, eikä fasilitoijan rooli ollut siinä kovinkaan suuri. Keskustelu jäi ehkä hieman pintapuoliseksi tiukan aikataulun vuoksi, ja siitä syystä työpajoja olisi ehkä voinut olla kaksi. Päädyttiin kuitenkin siihen, että pidetään vain yksi työpaja, sillä toinen työpaja ei olisi sopinut aikatauluun. Laadullisessa tutkimuksessa saatuihin tutkimustuloksiin vaikuttaakin usein myös se, milloin tutkimusaineisto on kerätty, missä se on kerätty ja millaisessa tilanteessa (Vilkka 2021b, 188). Ensimmäisestä työpajasta tuli kuitenkin loppujen lopuksi tutkijan näkökulmasta riittävästi aineistoa, jotta sitä pystyttiin helposti analysoimaan ja, jotta sitä pystyttiin hyödyntämään lopputuotoksen kehittämisessä. Resurssien ollessa paremmat, olisi palautelomaketta varten voitu kysyä aineistoa kerätä myös asiakkailta itseltään. Nyt lomake on hyvin työntekijälähtöinen, joka toisaalta voi vaikuttaa esimerkiksi vastaamisinnokkuuteen.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Prosessin eettisyys

Aina tutkimusta tehdessä on hyvä muistaa, että tutkimuksen tekeminen on sidoksissa tutkimusetiikkaan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen monella eri tavalla. Tutkimusetiikka on tutkimusprosessissa mukana aina ideointivaiheesta tutkimustuloksista tiedottamiseen asti. Tutkijat sitoutuvat noudattamaan tutkimusetiikkaa ja aloittavat tutkimuksensa tutkimuseettisesta keskustelusta ja palaavat siihen lopulta takaisin. Ei ole väliä, missä tutkimusta tehdään, millä ammatti- tai tieteenalalla, ketkä sitä tekevät, mikä koulutustausta tekijöillä on tai paljon heillä tutkimusopintoja on, jokaisen tutkijan kuuluu noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Vilkkä 2021b, 41.)

Tämä opinnäytetyö oli täysin yhteistyötahon tarpeista lähtöisin. Ideointivaiheesta alkaen tehtiin yhteistyötä kahden yhteyshenkilön kanssa, jotka toivat tietoa siitä, mitä tulee ottaa huomioon suunniteltaessa palautelomaketta tietylle asiakasryhmälle ja voiko siinä olla jotain eettisiä haasteita. Ennen aineiston hankintaa tuli hakea tutkimuslupaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamosta. Hyvän tieteellisen menettelytavan mukaisesti on huolehdittava tutkimukseen liittyvistä luvista ja suostumuksista ennen tutkimusaineiston keräämisen aloittamista (Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta 2023, 13). Tutkimusluvan saamisen jälkeen oli mahdollista järjestää työpaja esihenkilöille. Tätä työpajaa varten oli sovittu, että toinen yhteyshenkilöistä on yhteydessä osallistujiin ja kertoo, että tällainen ollaan järjestämässä. Työpajassa osallistujille vielä kerrottiin ennen työskentelyn aloitusta tarkentavasti mistä on kyse. Osallistujille haluttiin myös tunne siitä, että työpajaan osallistuminen olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta, joten se päädyttiin pitämään sellaiseen aikaan, jolloin osallistujat olivat muutenkin yhteisessä Teams-tapaamisessa.

Työelämään tehtävässä kehittämistyössä pätevät sekä tieteen tekemisen että yritysmaailman eettiset säännöt. Tavoitteet on oltava korkean moraalin mukaiset, työn tulee olla rehellistä, huolellista ja tarkkaa, ja kehittämistyön on oltava käytäntöä hyödyttävää. Tieteellinen tutkimusetiikka koskee myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä. (Ojasalo ym. 2010, 48.) Heikkilän ym. (2008, 44) mukaan myös tietolähteet on valittava tarkasti kehittämistoimintaa tehdessä. Tutkimuksellinen kehittämistyö pohjautuu jo olemassa olevaan tutkimustietoon, käytännön kokemuksiin sekä ammattilaisten omaan tietoon. Tietolähteet tulee valita sen perusteella, mihin kysymyksiin tai käytännön ongelmiin ollaan etsimässä vastauksia.

Tämän työelämälähtöisen kehittämistyön varsinainen lopputuotos tehtiin yhdessä toisen yhteyshenkilön kanssa sen jälkeen, kun tuloksia oli saatu analysoitua. Lopputuotoksena syntyneen palautelomakkeen käytäntöjä mietittäessä tuli vastaan myös eettisiä

kysymyksiä, kun pohdittiin esimerkiksi sitä, että miten lomakkeesta saadaan mahdollisimman anonyymi. Pohdinnassa oli, että lomakkeeseen laitettaisiin jokin ”palkinto”, kun siihen asiakkaat vastaisivat, mutta tästä olisi todennäköisesti jäänyt jonkinlainen rekisteri johonkin ja se ei ollut tämän lopputuotoksen kannalta oleellista.

Tutkimusetiikasta puhuttaessa tarkoitetaan kollegoiden, tutkimuskohteen, rahoittajien, toimeksiantajien ja suuren yleisön välillä sovittuja yhteisiä pelisääntöjä. Tutkijoiden noudattaessa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä puhutaan hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Käytännössä tällä tarkoitetaan, että tutkijan tulee tutkimuksissaan käyttää tiedeyhteisön hyväksymiä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaessa tutkija pystyy osoittamaan hallitsevansa johdonmukaisesti tutkimusmenetelmiä ja tiedonhankintaa. Myös tutkimustulosten tulee täyttää vaatimukset, jotka tieteelliselle tutkimukselle on asetettu. Tutkijan tulee tutkimusta tehdessään olla rehellinen, huolellinen ja tarkka niin tutkimustyössä kuin tulosten esittämisessä. (Vilkkä 2021b, 41–42.)

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin pitämään huolta siitä, että yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan ja esimerkiksi aikataulussa pysytään. Myös tiedonhankintaa on tehty hyviä eettisiä periaatteita noudattaen, ja lähteisiin on pyritty viittamaan asianmukaisesti. Tämän opinnäytetyön valmis lopputuotos on jo esitelty yhteistyökumppanille ja se on heidän hallussaan. Tämän raportin valmistuessa myös se välitetään yhteistyökumppanille.

Prosessin luotettavuus

Aina tutkimusta tehdessä on hyvä arvioida myös sen luotettavuutta. Luotettavuutta tarkastellessa kiinnitetään huomiota tutkimuksessa käytettyihin menetelmiin, tutkimusprosessiin ja -tuloksiin. Kehittämistoiminnan luotettavuutta tarkasteltaessa huomiota tulee kiinnittää erityisesti tulosten käyttökelpoisuuteen ja hyödyllisyyteen. Myös näitä luotettavuuden kriteereitä voidaan hyödyntää kehittämistoiminnan tutkimuksellisten osuuksien tarkastelussa. Kehittämistoiminnan luotettavuuden osatekijöihin liitetään usein myös toimijoiden sitoutuminen. Kehittämistoiminta on yleensä sosiaalinen prosessi, jossa toimijat ovat osa kehittämistä ja kehittäjät osa toimintaa. Kehittämisprosessiin sitoutumisella on vaikutusta niin aineistojen, metodien kuin tuotostenkin luotettavuuteen. Sitoutumattomuudella heikennetään usein tätä luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.)

Laadullista tutkimusta on kritisoitu luotettavuuskriteereiden epäselvyydestä. Tämä voi johtua osaltaan siitä, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysin, tehtyjen tulkintojen ja tutkimustekstin välillä on helpompi kulkea edestakaisin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on tehtävä pohdintoja tekemistään ratkaisuista ja otettava kantaa sekä analyysin kattavuuteen että työnsä luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija nähdään avoimena subjektiviteettina ja tutkimuksena keskeisenä

tutkimusvälineenä. Näin ollen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri laadullista tutkimusta tehtäessä on tutkija itse ja luotettavuuden arvioinnin tulee koskea koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2014, 209.) Tätä opinnäytetyötä varten valitut tutkimus- ja analyysimenetelmät on pyritty miettimään niin, että ne palvelisivat mahdollisimman hyvin koko tutkimusprosessia ja siinä onnistuttiin kohtuullisen hyvin.

Luotettavuus ilmenee erilaisena laadullisen tutkimuksen eri vaiheissa. Prosessin alussa tutkijalla on yleensä aiheesta jonkinlainen esiymmärrys, joka suuntaa tutkijan ajatuksia ja ohjaa tiedon hankinnassa. Menetelmiä valittaessa tulee tutkijan ymmärtää, että niiden tulee olla sidoksissa tutkimusasetelmaan ja -kysymyksiin. Luotettavuutta arvioitaessa onkin pohdittava, kuinka valitut menetelmät soveltuivat suhteessa tutkimuksen kohteeseen ja tavoitteisiin. Aineistoa hankittaessa voidaan luotettavuus ottaa huomioon esimerkiksi niin, että samasta tutkittavana olevasta kohteesta kerätään useampia aineistoja. Aineiston ollessa kerättynä sen analysointiin käytetään laadullisessa tutkimuksessa usein sisällönanalyysia, jonka eri vaiheissa tutkijan on perusteltava valintojaan tarkkaan. Aineistoa analyysista kerrottaessa on tutkijan pyrittävä olemaan yksityiskohtainen ja hänen pitää pystyä perustelemaan analyysinsa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä myös kuvailemalla tutkimustilannetta, tutkimusympäristöä sekä mahdollisia erityistekijöitä, joilla on voinut olla vaikutusta tutkimustuloksiin. (Aaltio & Puusa 2020.)

Luotettavuuden arviointia on tehty koko prosessin ajan muun muassa pyrkimällä tietoperustassa käyttämään mahdollisimman tuoreita ja ajankohtaisia lähteitä. Erityisesti tietoperustan sähköisten lähdemateriaalien luotettavuutta mietittäessä kiinnitettiin huomiota esimerkiksi siihen, kuka sen on julkaissut ja missä. Kehittämistehtävät valittiin tähän opinnäytetyöhön ajatellen sitä, että mikä olisi lopputuotoksen ja tavoitteiden kannalta tuottoisin. Aineiston keruu- ja analyysivaiheessa pidettiin mielessä se, että tutkijan omia ajatuksia ei pääse sekoittumaan joukkoon, vaan analyysi perustuisi kerättyyn tutkimusaineistoon. Vertaisarvioinnin analysointivaiheessa on kuitenkin tutkijan määrittämä mittaristo, joten tämä voi osaltaan vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Työpaja menetelmänä toisaalta toi hyvinkin luotettavaa tietoa siitä, mitä he odottivat lopputuotoksena syntyneeltä lomakkeelta. Nämä molemmat kehittämistehtävät toteutuivat aika lailla niin, kuten ne oli alun perin suunniteltukin toteutuviksi. Tämän opinnäytetyöprosessin ajan haluttiin pitää myös mielessä se, että lopputuotoksena syntyvä lomake synnyttäisi myös mahdollisimman luotettavaa tietoa sitä käytettäessä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta voidaan käyttää perinteistä validiteetin käsitettä, joka voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Sisäisestä validiteetista puhuttaessa viitataan tutkimuksen teorian ja käsitteiden sopusointuun. Ulkoisella validiteetilla

tarkoitetaan pätevyyttä tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välillä. Myös tutkimuksen reliabiliteettia tulee tutkia. Aineistoa tulkitessa sen voidaan sanoa olevan reli-aabeli silloin, kun siinä ei ole ristiriitaisuuksia. (Eskola & Suoranta 2014, 214.) Tätä tutki-musta voidaan pitää sekä sisäisesti että ulkoisesti validina. Teoria ja käsitteet on valittu tarkoin pitäen mielessä koko ajan kehittämisen kohteena oleva tavoite. Ulkoista validiteettia mitattaessa voidaan ottaa huomioon se, että tehdyt johtopäätökset on sidottu aineistoon niin, että niiden avulla on saatu luotua tavoitteena ollut palautelomake.

9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat

Tutkimuksellinen kehittäminen on suoritettu onnistuneesti, kun asetetut tavoitteet ja tulokset on saavutettu ja loppuraportti kirjoitettu. Tulosten levittämisestä voidaan käyttää myös ni-mityksiä juurruttaminen ja valtavirtaistaminen. Tulosten levittäminen on usein oma erillinen prosessinsa, joten sitä ei välttämättä saa sisällytettyä ongelmitta varsinaisen kehittämispro-ssessin sisälle. Uusien käytäntöjen levittäminen ja ylläpitäminen edellyttävät palvelun tai tuotteen loppukäyttäjien sitouttamista pidempiin sosiaalisiin prosesseihin. (Salonen ym. 2017, 66; Toikko & Rantanen 2009, 62–63.)

Tämän opinnäytetyön lopputuotoksena oli palautelomake, jolla voidaan kerätä tietoa, jonka avulla Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluita voidaan kehittää. Valmis lopputuotos on Keusoten käytettävissä ja sen tuottama data jää vain heidän käyttöönsä. Ajatuksena oli, että tätä lomaketta he voivat käyttää silloin, kun kokevat sen tarpeelliseksi ja saavat muokata sitä tarpeidensa mukaan. Toiveena on, että palautelomaketta päästään käyttämään säännöllisesti ja sen avulla kerättyä palautetta voi-daan hyödyntää siinä, mihin se on tarkoitettu. Lopputuotosta ei tulla jakamaan muiden käyt-töön, mutta opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-tietokannassa, jolloin siitä voidaan ottaa ideoita myös muihin samanlaisiin palautelomakkeisiin. Kehitetyn palautelomakkeen kysymykset ovat kuitenkin hyvin yleismaallisia, joten siinä mielessä sitä voitaisiin hyödyntää myös esimerkiksi muilla hyvinvointialueilla.

Sitä, kuinka lomake toimii, täytyy jäädä odottelemaan. Jatkotutkimusaiheena voisi olla tutkia sitä, onko lomake ollut käytössä ja, onko sillä saatu kerättyä sellaista tietoa, mitä halutaan. Lomakkeen käytön tutkimisessa voitaisiin kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, kuinka usein lomaketta on käytetty ja kenelle tahoille sitä on lähetetty. Tutkia voitaisiin samalla myös sitä, onko lomakkeeseen vastattu vai jätetäänkö siihen helposti vastaamatta. Pidem-mälle viety jatkotutkimusaihe voisi olla se, että päästäisiin mittaamaan, onko lomakkeen avulla saatua palautetta pystytty hyödyntämään palveluiden ja toiminnan kehittämisessä. Toivottavaa tietysti on, että lomake tulisi säännölliseen käyttöön ja, että sillä saadaan ke-rättyä tarvittavaa ja oikeanlaista palautetta.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Aer, J. 2012. Lastensuojeluoikeus. Helsinki: Sanoma Pro.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Anand, G. & Kodali, R. 2008. Benchmarking the benchmarking models. Teoksessa Emerald Group Publishing Limited (toim.) Benchmarking: an international journal, vol. 15 (3). 257–291. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14635770810876593/full/html>

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.

Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, 13–47. Viitattu 17.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-853-7>

Eriksson, P. & Korhonen, P. 2022. "Kiitos kun pidätte huolta, että asiat olisi minulla hyvin": Kysy ja kuuntele -hankkeen loppuraportti. Raportti 3/2022. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 13.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-851-4>

Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-Kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Forsell, M. & Kuoppala, T. 2023. Lastensuojelu 2022: Yhä useammasta lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus. Tilastoraportti 24/2023. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 4.11.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023051544509>

Hakala, J. T. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle

tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-Kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Hastrup, A., Pelkonen, M. & Varonen, P. 2021. Perhekeskusten kehittäminen ja vakiinnuttaminen tulevilla hyvinvointialueilla: ohjeita toimintasuunnitelman laadintaan. Työpaperi 9/2021. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 28.3.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-635-0>

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

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing.

Heikkinen, H. L. T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Dark, 16–38.

Heikkinen, H. L. T., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2006. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Dark Oy, 39–77.

Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Dark Oy, 78–93.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämissuhteet. Selvitys Lastensuojelun kehittämissuhteille. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 13.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193889>

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

Hokkila, K. 2023. Lastensuojelu asiakkaiden silmin. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 4/2023. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/11/20231101LastensuojeluAsiakkaidenSilminSelvitysValmis.pdf>

Holma, T. 2009. Lapsi ARVI-kriteerit - perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 21.2.2023. Saatavissa <https://docplayer.fi/18177200-Lapsiarvi-kriteerit-perusvaatimukset-lastensuojelupalvelujen-laadulle.html>

Holmi, L. & Kekkonen, E. 2023. Lasten suojelemisen nykytila ja tulevaisuus – Lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakastyön ammattilaisten näkemyksiä. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 1/2023. Viitattu 28.3.2023. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/01/20220116LastensuojelunNykytilaJaTulevaisuusSelvitys.pdf>

Ikonen, R., Eriksson, P. & Heino, T. 2020. Sijoitettujen lasten ja nuorten hyvinvointi ja palvelukokemukset: Kouluterveyskyselyn tuloksia. Työpaperi 35/2020. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 12.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-570-4>

Innokylä 2023. Virtuaalinen ideariihä. Viitattu 23.2.2023. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariihä>

Joronen, K., Kanste, O., Halme, N., Perälä, M-L. & Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa. Valtionneuvoston kanslia. Viitattu 20.2.2023. Saatavissa <https://tietokayttoon.fi/documents/10616/6354562/35-2018-+Lasten+ja+nuorten+palveluiden+integraatio+eri+maissa.pdf/f97fb598-213c-4dea-b0ba-95ad718c3f5c?version=1.0>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020a. JOHDANTO: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020b. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020c. Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Kaartinen-Koutaniemi, M. 2002. Suositukset menetelmän soveltamista varten. Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.) Benchmarking korkeakoulujen kehittämisvälineenä. Helsinki: Edita Publishing, 104–108.

Kallio, M. 2023. Alkusanat. Teoksessa Kallio, M. & Hellsten, S. (toim.) ”POLKUJA, JOIDEN PÄÄSSÄ NÄKYI HENTO VALO” – vanhempien osallisuus ja kokemusasiantuntijuus lastensuojelussa. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry & Kasper – Kasvatus- ja perheneuvonta ry, 2. Viitattu 25.4.2024. Saatavissa https://suomenkasper.fi/wp-content/uploads/2023/02/polkuja-joiden-paassa-nakyi-hento-valo_julkaisu-2023.pdf

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Teoksessa Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi, M. (toim.) Benchmarking korkeakoulujen kehittämisvälineenä. Helsinki: Edita Publishing, 10–19.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 2023a. Organisaatio. Viitattu 7.2.2023. Saatavissa <https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa-meista/organisaatio/>

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 2023b. Hyvinvointialueen strategia ja palvelustrategia 2023–2025. Viitattu 23.3.2023. Saatavissa <https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2023/02/Keski-Uudenmaan-hyvinvointialueen-strategia.pdf>

Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä 2023. Alueellinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2022–2025. Viitattu 18.4.2023. Saatavissa <https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2021/12/ALUEELLINEN-LASTEN-JA-NUORTEN-HYVINVOINTISUUNNITELMA-2022-2025.pdf>

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-Kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Kontula, O. 2018. 2020-luvun perhepolitiikka. Perhebarometri 2018. Väestöliitto. Viitattu 4.11.2023. Saatavissa <https://www.vaestoliitto.fi/verkojulkaisut/2020-luvun-perhepolitiikka/>

Kuokka, P. & Pösö, T. 2018. Huostaanotot hallinto-oikeudessa: Päätöksentekijät arvioivat vanhempien ja lasten osallisuutta. Teoksessa Enroos, R., Heino, T. & Pösö, T. (toim.) Huostaanotto: Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 52–71.

Laakso, R. 2019. "Ne näki musta": Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset. Raportti 1/2019. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.2.2024. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-267-3>

Lapsen oikeudet 2023. Lapsen oikeuksien sopimus. Viitattu 27.3.2023. Saatavissa <https://www.lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus/>

Lastensuojelulaki 417/2007.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.2.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

- Majlander, S., Vihtari, J., Kekkonen, M., Sankalahti, K., Turu, P. & Rautiainen, S. 2023. Lasten ja nuorten palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus: Kansallisen lapsistrategian toimenpiteen 14 raportti. Työpaperi 6/2023. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 17.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-027-9>
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.4.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>
- McTavish, J.R., McKee, C. & MacMillan, H.L. 2022. Foster children's perspectives on participation in child welfare processes: A metasynthesis of qualitative studies. PLoS ONE 17(10): e0275784. Viitattu 29.3.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275784>
- Milligan, I. & Stevens, I. 2006. Residential Child Care Collaborative Practice. London: SAGE. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>
- Mönkkönen, K. & Kekoni, T. 2020. Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 215–240. Viitattu 20.2.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- OECD 2022. Child well-being in Finland's welfare service counties. Teoksessa OECD (toim.) Anticipatory Innovation Governance Model in Finland: Towards a New Way of Governing. Pariisi: OECD Publishing, 263–309. Viitattu 13.4.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1787/90deeb48-en>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen, K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö: vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 89–111.
- Penttala, P. 2023. Jämäkkä ja lämmin aikuinen sijaishuollossa. Teoksessa Kekkonen, E. & Jahnukainen, J. (toim.) Näkökulmia sijaishuoltoon. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2023, 73–77. Viitattu 26.4.2023. Saatavissa <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/06/20230605NakokulmiaSijaishuoltoonJulkaisuValmis.pdf>

Petreljus, P. & Eriksson, P. 2018. Johdanto. Teoksessa Petreljus, P. & Eriksson, P. (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi 32/2018. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, 3–8. Viitattu 28.2.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>

Pukkio, S. & Hoikkala, S. 2016. Jälkihuolto kasvun ja itsenäistymisen tukena. Teoksessa Hipp, T. & Pukkio, S. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto. Viitattu 17.4.2023. Saatavissa <https://www.lskl.fi/julkaisut/jalki-huolto-opas/>

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turku: Turun yliopisto. Viitattu 20.2.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5086-7>

Räty, T. 2023. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

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

Saastamoinen, K. 2021. Lasten oikeuksien toteutuminen sijaishuollossa vuosina 2018–2020: Lasten eduskunnan oikeusasiamiehelle tekemien kantelujen näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 11.2.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8678-7>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.1.2023. Saatavissa <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sihvo, S., Isola, A.-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 21.2.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 28.3.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a. Lastensuojelun lainsäädännön kokonaisuudistuksen 1. vaihe – Lastensuojelun visio. Viitattu 12.4.2023. Saatavissa <https://stm.fi/tapahtumat/2023-03-01/lastensuojelun-lainsaadannon-kokonaisuudistuksen-1.-vaihe-lastensuojelun-visio>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus ohjelma. Viitattu 13.3.2023. Saatavissa <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM012:00/2020>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sote-uudistus 2022. Mikä sote-uudistus? Viitattu 28.2.2023. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Sote-uudistus 2023. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Viitattu 13.3.2023. Saatavissa <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma1>

Sutton, J. & Austin, Z. 2015. Qualitative Research: Data Collection, Analysis, and Management. The Canadian journal of hospital pharmacy, 68(3), 226–231. Viitattu 21.3.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.4212/cjhp.v68i3.1456>

Strömmer, P. 2005. Vertailukehittäminen: virtuaalikypärä nimeltä benchmarking. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. (toim.) Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. FinSoc Arviointiraportteja/Stakes: 2/2005, 55–64. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204194291>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016. Luo luottamusta suojele lasta: Opas yhteistyöstä lapsia ja perheitä työssään kohtaaville. Viitattu 18.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-642-1>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Viitattu 21.2.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023a. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu 21.2.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa#palvelujarjestelma>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023b. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Viitattu 10.3.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023c. Lastensuojelun monialainen kehittäminen. Viitattu 13.3.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/lastensuojelun-monialainen-kehittaminen>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023d. Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Viitattu 10.3.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma#otsikko2>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023e. Mitä on lastensuojelu? Viitattu 20.2.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023f. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella: Alueellinen asiantuntija-arvio, syksy 2022. Viitattu 18.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-952-8>

Timperi, T. 2022. Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen: Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:22. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.4.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5399-4>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 24.2.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 29.4.2024. Saatavissa https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-Kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-Kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Valtioneuvosto 2022. Lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lasten hyvinvointi ja kehitys. Viitattu 12.4.2023. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-kokonaisuudistuksen-tavoitteena-on-turvata-lasten-hyvinvointi-ja-kehitys>

Valtioneuvosto 2023. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen (2019–2023) seurantakertomus kansallisen lapsistrategian toimeenpanosta. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:23. Viitattu 17.4.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-515-3>

Valtonen, A. & Viitanen, M. 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vierula, T., Pösö, T. & Paavilainen, E. 2019. Moniammatillisuus ja palvelutarvearviointi lapsi- ja perhepalveluissa: Ammattilaisten näkemykset pulmakohdista. Viitattu 25.4.2024. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220169>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Yliruka, L., Eriksson, P., Jokinen, L. & Pasanen, K. (toim.) 2022. Kohti monitoimijaista lastensuojelua hyvinvointialueilla. Työpaperi 52/2022. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 13.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-984-9>

Wegelius, M. 2022. Lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien näkökulma lastensuojelun monitoimijaisen yhteistyön kehittämiseen. Teoksessa Yliruka, L., Eriksson, P., Jokinen, L. & Pasanen, K. (toim.) Kohti monitoimijaista lastensuojelua hyvinvointialueilla. Työpaperi 52/2022. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos, 75–80. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-984-9>

Weiste, E., Stevanovic, M. & Uusitalo, L-L. 2022. Experiential expertise in the co-development of social and health-care services: Self- promotion and self-dismissal as interactional strategies. Teoksessa *Sociology of Health & Illness* Volume 44, Issue 4–5, 764–780. Viitattu 18.4.2023. Saatavissa <https://doi.org/10.1111/1467-9566.13457>


Liite 1. Valmis palautelomake



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Keusote lastensuojeluyksiköiden 360-arviointi

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Keusotella laadukas palvelu on yksi toimintamme lähtökohdista. Antaessasi meille palautetta, saamme tärkeää tietoa palveluidemme toimivuudesta. Saatua palautetta tullaan hyödyntämään toiminnan ja palveluiden kehittämisessä.

Palautteen anto tapahtuu täysin nimettömänä, joten et sinä jätäkään lisää palautteeseen omia henkilötietojasi tai muuta arkaluonteista tietoa.

Kiitos palautteestasi!

Palautteen antaja *

Valitse 

Yksikkö, jota palaute koskee *

Valitse 

Lähetä

Palautteen antaja *

Lapsi/nuori

Yksikkö, jota palaute koskee *

Valitse

Minua on kohdeltu ystävällisesti

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minulla on tunne, että minusta välitetään

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen päässyt osallistumaan päätöksentekoon omissa asioissani

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen päässyt vaikuttamaan toiminnan suunnitteluun

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen tulleet kuulluksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen yhteistyön henkilökunnan kanssa turvalliseksi ja luotettavaksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pääsen osallistumaan oman hoito- ja kasvatussuunnitelman suunnitteluun ja laadintaan

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoin palaute

Ethän täytä lomakkeeseen henkilökohtaisia tietojasi. Jos haluat palautteeseen vastauksen, ota yhteyttä yksikön esimieheen.

Lähetä



Palautteen antaja *

Huoltaja

Yksikkö, jota palaute koskee *

Valitse

Koen, että palvelu on vastannut tarpeitamme

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen päässyt osallistumaan päätöksentekoon

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen tulleetni kuulluksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Henkilökunta on mielestäni osaavaa ja ammattitaitoista

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen, että henkilökunta on luotettavaa

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen yhteistyön henkilökunnan kanssa toimivaksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoim palaute

Ethän täytä lomakkeeseen henkilökohtaisia tietojasi. Jos haluat palautteeseen vastauksen, ota yhteyttä yksikön esimieheen.

Lähetä

Palautteen antaja *

Yhteistyötaho/tilaava taho

▼

Yksikkö, jota palaute koskee *

Valitse

▼

Yhteistyö on toimivaa

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskustelu on avointa

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palvelun keskiössä on aina asiakas

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yhteistyön roolit ovat selkeät

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palvelu on vastannut perheen ja lapsen tarpeita (tilaava taho vastaa)

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoim palaute

Ethän täytä lomakkeeseen henkilökohtaisia tietojasi. Jos haluat palautteeseen vastauksen, ota yhteyttä yksikön esimieheen.

Lähetä



Palautteen antaja *

Työntekijä

Yksikkö, jota palaute koskee *

Valitse

Pysähdyn säännöllisesti arvioimaan omaa työtäni

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jaan omaa osaamistani myös kollegoilleni

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kohtaan asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja huomioin hänet aktiivisena toimijana

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edistän asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suunnittelen ja laadin yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen yhteistyön eri toimijoiden välillä toimivaksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen pystyväni tekemään työni niin hyvin kuin haluaisin

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yhteistyön roolit ovat selkeitä

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Huolehdin siitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kiinnitän huomiota siihen, että asiakassuhde on turvallinen

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Vaihtoehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoim palaute

Ethän täytä lomakkeeseen henkilökohtaisia tietojasi. Jos haluat palautteeseen vastauksen, ota yhteyttä yksikön esimieheen.

Lähetä

