



Asiakasosallisuus lastensuojelun kilpailutuksessa

UUDENMAAN LASTENSUOJELUN YHTEISKILPAILUTUS

Mitä teimme?



Uudenmaan lastensuojelun yhteiskilpailutuksessa kilpailutetaan toimeksiantosuhteisen perhehoidon, laitoshoidon, ammatillisen perhehoidon sekä perhekuntoutuksen osa-alueet.



Jokaisen kilpailutuksessa mukana olevan osa-alueen asiakkaiden ääni haluttiin saada kuuluviin ennen palvelukuvausten määrittelyä.



Halusimme selvittää, mikä on asiakkaiden mielestä tärkeää palvelussa ja mitä palvelulta ei haluta. Tavoitteena oli saada näiden pohjalta määriteltyä asiakkaiden näkökulmasta merkityksellisiä laatukriteereitä palvelukuvauksiin.



Asiakkaiden mielipiteen selvittämisessä käytimme valvontatoiminnassa kertynyttä asiakkaiden haastattelumateriaalia, jota prosessoimme tekoälyn avulla, sekä sähköisellä kyselyllä toimeksiantosuhteiselle perhehoidolle, josta haastattelumateriaalia ei ollut saatavilla.

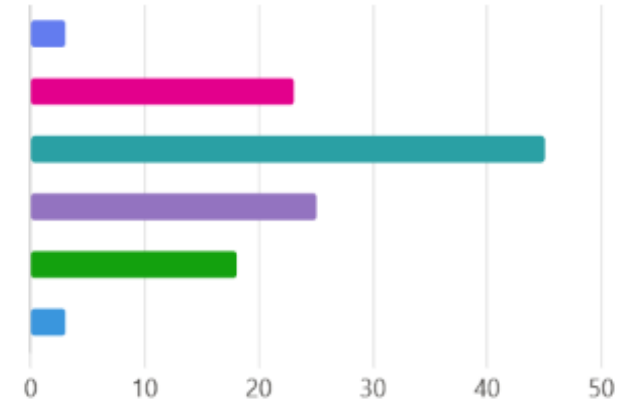
Toimeksiantosuhteinen perhehoito

- Asiakkaiden mielipiteet kerättiin sähköisellä kyselyllä, joka lähetettiin eteenpäin toimitettavaksi kaikkien Uudenmaan alueen hyvinvointialueiden sosiaalityöhön sekä nykyisille toimeksiantosuhteista perhehoitoa tuottaville puitesopimuskumppaneille.
- Kysely oli suunnattu perhehoitoon sijoitetuille lapsille.
- Lapsia pyydettiin kertomaan kolme tärkeää asiaa sijaisperheessä ja kolme asiaa, joita ei halua sijaisperheessä olevan.
- Vastaaajia oli yhteensä 117.

Kyselyn tuloksia

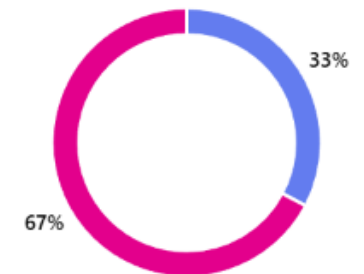
Vastaajien ikä

| | |
|---------|----|
| ● 0-3 | 3 |
| ● 4-7 | 23 |
| ● 8-11 | 45 |
| ● 12-15 | 25 |
| ● 16-18 | 18 |
| ● 19-25 | 3 |

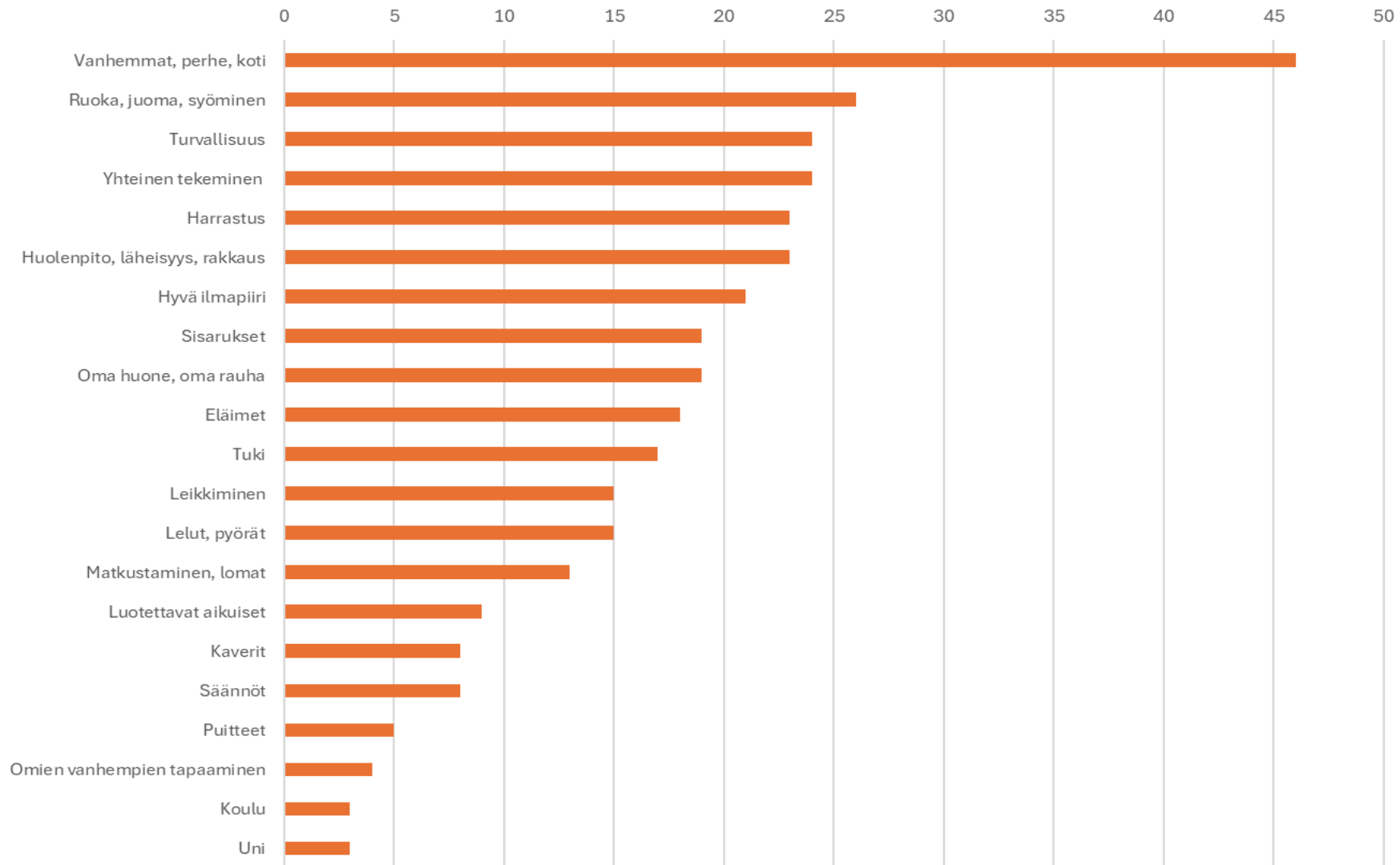


Miten kyselyyn vastattiin

| | |
|--|----|
| ● Vastaa kyselyyn itse | 38 |
| ● Aikuinen auttaa minua kyselyyn vastaamisessa | 78 |



Nämä asiat ovat tärkeitä sijaisperheessä



Suurimmassa osassa vanhempiin, perheeseen ja kotiin liittyvistä vastauksista ei ollut erotettavissa, tarkoittiko lapsi biologista perhettään vai sijaisperhettään.

Minulle kolme tärkeää asiaa sijaishuollossa on...

Pehmolelu, oma rauha, se
että mua rakastetaan

Kaksi jalkapallomaalia,
molempia sukupuolia
tyttöjä ja poikia,
maapähkinävoita
useammin leivällä

Perhe, lomailu, puhelin

Halaaminen, syöminen,
leikkiminen

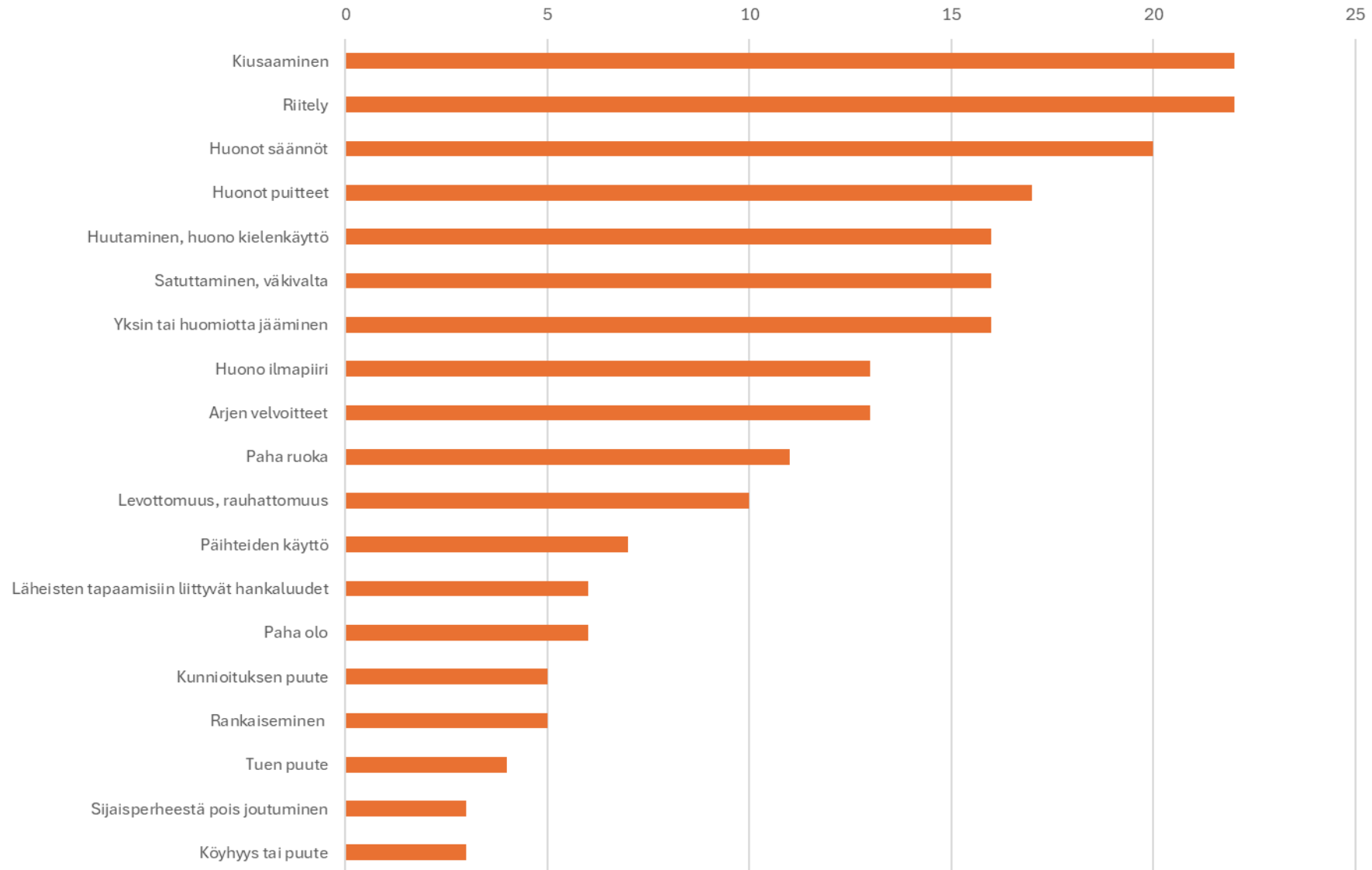
Äiti, turvallisuus ja
luottamus, että saan ollaan
äitin kanssa

Tärkeätä että on ruokaa,
käydä välillä pyörälenkillä
ja viedä harrastukseen

Perhe, turvallinen ympäristö ja oma huone

Syödä jätskiä, uida ja
nauttia elämästä.

Näitä asioita en halua että sijaisperheessä on



Näitä kolmea asiaa en halua että sijaisperheessä on...

Riitelyä, huijaamista,
väkivaltaisuutta

Ei saa olla semmoisia
aikuisia jotka ei
kuuntele lasta, ei saa
olla vaarallista

Hernekeittoa ei saa olla

Huono ilmapiiri, huonot
vanhemmat, huonoa
vanhemmuutta

Kurja olo, jos ei pystyisi
luottamaan aikuisiin ja jos
olisi muita ilkeitä lapsia

Väkivaltaa, ylimääräistä
työntekoa,
rankaisemista

Tyhmyksiä, kovaa tuulta

Häirintää, kiusaamista ja
että ei annettaisi omaa
rauhaa

Ammatillinen perhehoito

- Lapsille merkityksellisten asioiden esiin tuomisessa käytettiin vuosien 2024-2025 valvontatyössä kertynyttä anonyymia haastattelumateriaalia.
- Haastateltuja lapsia oli yhteensä 44.
- Haastattelumateriaali prosessoitiin tekoälyn avulla.
- Tekoälyltä kysyttiin, mitkä asiat lapset kokivat tärkeinä ja hyvinä sijaishuollossa sekä mitä negatiivisia asioita lapset toivat esiin sijaishuollosta haastatteluissa.
- Lasten negatiivisina esiin nostamat asiat olivat pääosin yksittäisiä ja niistä selkeiden teemojen esiin nostaminen ei ollut mahdollista.

Tärkeitä ja hyviä asioita ammatillisessa perhehoidossa...

- Turvallisuuden tunne ja luottamus aikuisiin

Useat lapset ja nuoret kokivat olonsa turvalliseksi perhekodissa. Moni kertoi voivansa puhua aikuisille avoimesti tai että aikuiset huomaavat, jos jokin painaa mieltä.

- Kodinomaisuus ja kuulumisen tunne

Perhekotia kuvattiin usein *kodiksi* ja siellä asuvia ihmisiä *perheeksi*. Erityisesti pitkäaikaisissa sijoituksissa oli rakentunut vahvaa kiintymystä, ja jotkut lapset toivoivat voivansa jäädä asumaan perhekotiin vielä täysi-ikäisyyden jälkeenkin. Monille tärkeää oli oma huone, oma tila ja mahdollisuus olla oma itsensä.

- Yhteinen tekeminen

Kaikenlainen yhteinen tekeminen oli lapsille mieluista ja heidän toiveitaan kuunneltiin.

Tärkeitä ja hyviä asioita ammatillisessa perhekodissa

- Hyvä ilmapiiri
Ilmapiiriä kuvailtiin hauskaksi, lämpimäksi ja huumorintajuiseksi. Kiusaamista ei ollut tai siihen puututtiin nopeasti.
- Vapaus, itsenäisyys ja mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin
Monille oli tärkeää, että sai päättää itse ulkonäöstään, harrastuksistaan tai rahankäytöstään. Iän myötä lisääntyvä vapaus mainittiin positiivisena asiana. Moni koki, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon ja he voivat vaikuttaa omaan arkeensa.

Perhehoidon valmistelutyöryhmissä huomioitavaa

- Riittääkö tämän hetkinen terapeuttisen vanhemmuuden vaade palvelukuvauksissa tuomaan esiin sijaisvanhemmuuden luonnetta?
- Pystymmekö tarkentamaan täydennyskoulutusvaadetta lasten kokemusten perusteella ja onko se tarkoituksen mukaista?
- Miten kodin tunnetta ja pysyvyyttä vahvistetaan?
- Korostetaan sosiaalityöntekijän prosessin johtajuutta, erityisesti tilanteissa, joissa ei olla varmoja miten toimitaan/mitä kerrotaan lapsille esim. heidän taustoista.
- Asiakassuunnitelman ja hoito ja kasvatussuunnitelman yhteyttä tulee vahvistaa.
- Pitäisikö hoito ja kasvatussuunnitelma tulla perhehoitoon pakolliseksi?
- Miten määritellään lapsen vaikuttamismahdollisuudet?
- Miten puututaan kiusaamiseen ja riitelyyn perhehoidossa?

Laitoshoido

- Asiakkaille merkityksellisten asioiden esiin tuomisessa käytettiin valvontatyössä vuoden 2024 aikana kertynyttä anonyymia haastattelumateriaalia.
- Haastateltuja lapsia oli yhteensä 160.
- Haastatteluissa käytettiin Uudenmaan alueen lastensuojelun ympärivuorokautisten palveluiden valvonnassa vakiintunutta haastattelurunkoa.
- Haastattelumateriaali prosessoitiin tekoälyn avulla
- Tekoälyltä kysyttiin, mitkä asiat lapset kokivat tärkeinä ja hyvinä sijaishuollossa sekä mitä negatiivisia asioita lapset toivat sijaishuollosta esiin haastatteluissa.
- Tekoälyltä kysyttiin myös, millä tavoin lasten positiivisia kokemuksia voitaisiin vahvistaa ja negatiivisia vähentää. Näistä vastauksista osa on nostettu "Laitoshoidon valmistelutyöryhmässä huomioitavaa" -dialle.
- Tekoäly teki samoja havaintoja eri palvelutasoille (perus-, erityis- ja vaativa taso sekä vastaanottolaitoshoido) sijoitettujen lasten haastatteluissa, mikä viittaa siihen, että lapsilla on hyvin samankaltaisia tarpeita ja toiveita sijaishuollon suhteen palvelutasosta riippumatta.

Haastattelurunko

1. Tietääkö lapsi kuka on sosiaalityöntekijä,

- miten sosiaalityöntekijä on pitänyt yhteyttä
- haluaisiko lapsi pitää yhteyttä ja millaisissa sioissa, onko yhteydenpito ollut helppoa, onko siihen tuettu jne.

2. Tietääkö oman taustan ja sijoituksen syyt?

- Onko voinut niistä jutella (kenen kanssa) ja onko saanut apua niiden käsittelyyn (millaista)

3. Minkälainen sijaishuoltopaikka tämä on?

- Minkälaisia lapsia täällä on
- Minkälaisia aikuisia täällä on
- Tehdäänkö asioita yhdessä,
- Saako olla yksin jos haluaa
- Onko harrastuksia, tuetaanko harrastuksiin

• Millainen ilmapiiri

- Laitoksessa: Onko omahoitaja-systeemiä, tietääkö kuka on omahoitaja? Mitä se tarkoittaa, että on omahoitaja?

• Millaisia sääntöjä täällä paikassa on

• Onko säännöt ja seuraamukset oikeudenmukaisia?

• Puhelimenkäyttö

• Viikkorahat

• Tuetaanko yhteydenpidossa omaan perheeseen ja muihin läheisiin.

4. Palaute paikalle.

- Muistuta, että toiminnan kannalta on tärkeä saada kuulla lasten ja nuorten palautetta, jotta sitä voidaan kehittää. Siksi nämä kysymykset ovat tärkeitä:

• Mikä on ollut kivaa hyvin? Mikä on parasta?

• Entä huonointa? Mitä muuttaisit?

Tärkeitä ja hyviä asioita laitoshoidossa...

- **Hyvät ihmissuhteet ja turvallinen aikuinen**
Monet lapset korostavat turvallisten, välittävien ja kunnioittavien aikuissuhteiden merkitystä. Erityisen tärkeänä pidetään sitä, että joku aikuinen välittää aidosti ja on läsnä arjessa. Yhteys omaohjaajaan mainitaan usein merkityksellisenä.
- **Mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi**
Monet haastateltavat painottavat, että heidän mielipiteillään tulisi olla merkitystä. Mahdollisuus osallistua omia asioita koskevaan päätöksentekoon ja saada äänensä kuuluviin koetaan tärkeäksi.
- **Yksilöllinen tuki ja kannustaminen**
Lasten mukaan heille on tärkeää saada yksilöllistä apua ja ohjausta, joka tukee heidän vahvuuksiaan ja kehitystään.

Tärkeitä ja hyviä asioita laitoshoidossa...

- **Luottamus ja rehellisyys**

Useat nuoret mainitsevat, että heille on tärkeää voida luottaa aikuisiin.

- **Yhteisöllisyys ja kaverisuhteet**

Laitoksessa syntyneet kaverisuhteet ja tunne kuulumisesta porukkaan ovat monille lapsille merkityksellisiä. Ryhmän toiminta ja yhteiset tekemiset voivat tuoda iloa ja tukea arkeen.

- **Mahdollisuus omaan rauhaan ja yksityisyyteen**

Vaikka yhteisöllisyys on tärkeää, myös oma tila ja mahdollisuus vetäytyä rauhaan mainitaan monessa haastattelussa. Lasten mukaan yksityisyyttä tulisi kunnioittaa, eikä esimerkiksi huoneeseen saa tulla ilman lupaa.

Negatiivisina koetut asiat laitoshoidossa...

- **Turvattomuuden kokemus ja pelko**
Useat lapset ja nuoret kuvasivat pelkäävänsä toisia lapsia ja väkivaltaista ilmapiiriä laitoksissa. Laitoksessa saatettiin kokea, että työntekijät eivät puuttuneet tarpeeksi toisten lasten väkivaltaiseen tai uhkaavaan käytökseen.
- **Rajoittavat toimenpiteet ja niiden vaikutus**
Moni kertoi kokeneensa esimerkiksi huone-eristämisen, omaisuuden haltuunoton tai liikkumisvapauden rajoittamisen kielteisesti. Erityisesti turhiksi tai epäoikeudenmukaisiksi koetut rangaistukset aiheuttivat pahaa mieltä.
- **Tuen ja välittämisen puute**
Lapset kuvasivat tilanteita, joissa he eivät kokeneet saavansa tukea tai ymmärrystä työntekijöiltä. Joissain tapauksissa työntekijät eivät olleet läsnä, eivät osoittaneet kiinnostusta tai eivät reagoineet nuoren hätään.

Negatiivisina koetut asiat laitoshoidossa

- **Epäoikeudenmukainen kohtelu ja luottamuspuula**
Lapset kokivat, että heitä ei kuunneltu tai otettu tosissaan, mikä heikensi luottamusta työntekijöihin. Joissain tapauksissa lapset epäilivät, että aikuiset toimivat heidän selkänsä takana tai eivät kertoneet heille päätösten syitä.
- **Yksinäisyys ja eristäytyneisyys**
Osa haastateltavista koki olonsa yksinäiseksi ja eristetyksi muista, mikä vaikutti heidän henkiseen hyvinvointiinsa. Yhteydenpidon rajoittaminen perheeseen tai ystäviin koettiin myös raskaaksi.

Laitoshoidon valmistelutyöryhmässä huomioitavaa

- Omaohjaaja-aikojen säännönmukaisuus ja kalenterointi?
- Miten varmistetaan, että lapsi tietää miksi hänelle tehdään rajoittavia päätöksiä tai sijaishuollon muutoksia? Tässä huomioitava myös ne tilanteet, joissa lapsi unohtaa hänelle kerrotut asiat.
- **Reflektiivinen työote:** säännöllinen työnohjaus tmv. ja mahdollisuus arvioida omaa suhtautumista nuoriin.
- **Koulutus vaihtoehtoisista keinoista,** kuten rauhoittumisstrategiat ja strukturoitu vuorovaikutus. Tämä kuuluu jo suurimman osan peruskoulutukseen mutta onko yksiköitä joissa ei tällaista ole?
- Pitäisikö hyvän kohtelun suunnitelman roolia vahvistaa laatuvaatimuksena? Esim. miten ja kuinka usein käsitellään lasten kanssa

Perhekuntoutus

- Asiakkaille merkityksellisten asioiden esiin nostamisessa käytettiin vuosien 2024-2025 aikana tehdyillä perhekuntoutusyksiköiden valvontakäynneillä kertynyttä asiakkaiden haastattelumateriaalia.
- Haastateltuja asiakkaita oli yhteensä 10. Kaikki haastatellut olivat asuntomuotoisesta ympärivuorokautisesta perhekuntoutuksesta.
- Haastattelumateriaali prosessoitiin tekoälyn avulla.
- Tekoälyltä kysyttiin mitä asioita asiakkaat nostivat hyvinä ja tärkeinä asioina perhekuntoutuksessa ja mitä asioita asiakkaat nostivat negatiivisina tai kehitettävänä asioina perhekuntoutuksessa.

Tärkeitä ja hyviä asioita perhekuntoutuksessa

- Omien asuntojen tuoma rauha, yksityisyys ja asumismukavuus.
- Työlleen omistautuneet ja huumorintajuiset ohjaajat.
- Kunnioittava ja asiakaslähtöinen suhtautuminen.
- Mahdollisuus vaikuttaa oman perhekuntoutuksen etenemiseen.
- Vanhemmuuteen saatu tuki ja perheen yhdessä olo.

Negatiiviset ja kehitettävät asiat perhekuntoutuksessa

- Liian tiiviit tai liian aikaisin/myöhään tapahtuvat käynnit.
- Osa asiakkaista toivoi vapaapäiviä kuntoutustyöskentelystä viikon aikana.
- Työntekijöiden vaihtuvuus.
- Yksityisyyden puute, joka näkyi yövalvontaan liittyvissä käytännöissä.
- Yhteisöllisyyden puute.
- Kirjaukset: sävy saattoi olla negatiivinen ja niitä ei päässyt lukemaan tarpeeksi usein.
- Jotkut säännöt aiheuttivat laitosisäisuuden tunnetta.
- Puitteet: huono verkkoyhteys, huonot sängyt, sijainti

Perhekuntoutuksen valmistelutyöryhmässä huomioitavaa

- Osallistavan kirjaamisen vaadetta jatketaan ja seurataan sen toteutumista.
- Korostetaan asiakkaan osallisuutta kuntoutuksen suunnittelussa ja arvioinnissa.
- Pohditaan millä tavoin haluamme tuoda yhteisöllisyyttä perhekuntoutuksen laatuvaatimukseen.
- Yövalvonnan vaatimukset täytyy pohtia tarkkaan: vanhempien yksityisyyden vaatimus vs. kriittisimmät hetket vuorokaudessa.

Miten asiakkaiden kokemukset vaikuttivat lopullisiin palveluiden laatuvaatimuksiin?

- Lapsivaikutusten arviointi toteutettiin myös meneillään olevan sopimuskauden valmisteluiden yhteydessä, jonka tulokset olivat hyvin samankaltaiset nyt toteutetun lapsivaikutusten arvioinnin kanssa.
- Asiakkaille tärkeitä asioita on siis huomioitu jo nykyisessä sopimuksessa, esimerkiksi:
 - Hyvänkohtelun suunnitelmaan on sisällytetty osio kiusaamisen ehkäisemisestä ja velvoite työskennellä aktiivisesti hyvän ilmapiirin edistämiseksi ja väkivallan ehkäisemiseksi.
 - Korostettu omaohjaajuuden merkitystä ja lupaa lapselle kiinnittyä hänen itse tärkeäksi kokemaan aikuiseen
 - Yksiköillä on vaadittu olevan käytössä riittävä määrä muuta henkilöstöä, joka vastaa pääasiallisesti kiinteistönhuollosta ja kodinhoidollisista tehtävistä, jotta hoito- ja kasvatushenkilöstön aika suuntautuu lasten kanssa oloon.
 - Perhekuntoutuksessa on vaadittu osallistavaa kirjaamista.

- Uudelle sopimukselle tarkennettiin edelleen
 - Toimeksiantosuhteiseen vastaanottoperhetoimintaan lisättiin vaatimus hoito ja kasvatussuunnitelman tekemisestä, jotta sijoituksen aikainen työskentely on tavoitteellista ja asiakassuunnitelman mukaista.
 - Lapsen yksilöllisiä tarpeita ja oikeutta tehdä omia valintoja esimerkiksi vaatteisiin, kosmetiikkaan ja ruokaan liittyen korostettiin entisestään.
 - Toimeksiantosuhteisen perhehoidon palveluihin lisättiin velvoite käydä turvallisen perhehoidon suunnitelma läpi sijaisperhekohtaisesti vähintään vuosittain.
 - Laajennettiin palveluntuottajan mahdollisuuksia valita työnohjauksen sijaan myös jokin muu paremmin sopiva toiminta oman työn reflektointiin. Tämän nähdään tarjoavan aikuisille enemmän keinoja työssä kehittymiseen ja sen myötä laadukkaampaan palvelun tuottamiseen.

Asiakkaiden ääni sopimuskauden aikana

- Valvontatoiminta jatkuu tulevalla sopimuskaudella yhteistyössä Helsingin kaupungin ja Uudenmaan hyvinvointialueiden kanssa. Yhteinen valvontatoiminta mahdollistaa muun muassa tehokkaampaa asiakkaiden haastattelua ja yhteisten asiakaslähtöisten toimintakäytäntöjen kehittämisen.
- Valvontatoiminnassa esiin tulevat kokemukset ja ilmiöt nostetaan tarvittaessa laajempaan yhteiseen keskusteluun ja palveluntuottajien ohjaukseen.
- Lasten asioista vastaavat sosiaalityöntekijät valvovat lapsikohtaisesti asiakasprosesseja, jotta ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin sekä varmistavat lapsen edun parhaalla mahdollisella tavalla.