

JÄLKIHOULLON PÄÄTTÄVÄT NUORET
LASTENSUOJELUN ASIAKASPALAUTTEEN
ANTAJINA

Menetelmällisiä pohdintoja

Kristiina Antonius
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma
2014

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

ANTONIUS, KRISTIINA: Jälkihuollon päättävät nuoret lastensuojelun asiakaspalautteen antajina:

Menetelmällisiä pohdintoja

Pro gradu –tutkielma, 56 s., 3 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: professori Tarja Pösö

Maaliskuu 2014

Tässä tutkielmassa tarkastellaan lastensuojelun jälkihuollon palvelut jättäviä nuoria asiakaspalautteen antajina sekä kahta erilaista palautteen keräysmenetelmää: lomakekyselyä ja teemahaastattelua. Tutkimusaineistona on suuren suomalaisen kaupungin sijais- ja jälkihuoltoon erikoistuneen yksikön vuosien 2008-2013 aikana keräämät asiakaspalautteet jälkihuollon palvelut jättäviltä, 21 vuotta täyttäneiltä nuorilta. Aineiston lomakekysely kohdistui yksinomaan jälkihuollon palvelun kokemuksiin, teemahaastattelu sen sijaan kattoi koko lastensuojelun prosessin huostaanotosta sijaishuollon kautta jälkihuoltoon.

Tutkielman tarkoituksena oli selvittää kuinka asiakaspalautteiden kerääminen toimii lastensuojelun prosessien arviointimenetelmänä. Tutkimusaineistosta haluttiin selvittää pitääkö kirjallisuudessa esitetty oletus suotuisan asiakaspalautteen yleisestä vallitsevuudesta paikkaansa myös lastensuojelun asiakaspalautteessa. Lisäksi tavoitteena oli vertailla vaikuttaako lomaketulosten tulkinta etäisyysuuntautuneen tai menetelmätietoisien tulkintatavan mukaan kyselyn tuottamiin tuloksiin. Haastatteluaineistosta selvitettiin kuinka kantaaottavia tai neutraaleja nuorten antamat vastaukset olivat, ja erosiko palaute tyypiltään eri kysymysten välillä.

Tulosten mukaan asiakaskyselyjen suotuisan palautteen vallitsevuuden olettamus piti selvästi paikkansa jälkihuollon lomakekyselyssä. Etäisyysuuntautuneen tulkinnan mukaan tyytyväisyys jälkihuollon palvelujen eri osa-alueisiin vaihteli 80-96%:n välillä ja menetelmätietoisien tulkinnan mukaan 35-75%:n välillä. Menetelmätietoinen tulkintatapa toi selvemmin esiin ne osa-alueet, jossa parantamisen varaa oli palautteen mukaan eniten. Teemahaastattelujen vastaukset olivat vähemmän painottuneet hyväksyvään palautteeseen. Teemahaastattelussa eri kysymykset olivat tuottaneet eri tavoin kantaaottavia tai neutraaleja vastauksia. Osa näistä eroista vaikutti olevan seurausta haastattelukysymysten muotoilusta.

Avainsanat: lastensuojelu, jälkihuolto, asiakaspalaute, lomakekysely, teemahaastattelu

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

ANTONIUS, KRISTIINA: Care leavers as providers for client feedback in child protection:

Methodological considerations.

Master's thesis, 56 pages, 3 appendix pages

Social Work

Supervisor: professor Tarja Pösö

March 2013

This thesis examines care leavers as client feedback providers for child protection processes, and investigates two methods of collecting feedback: survey questionnaire and thematic interview. Client feedback information collected from 21 year old care leavers by a social work unit specialized in foster and residential care and after care services, in a large Finnish town during years 2008-2013, was used as the study material. Survey questionnaire in the study material focused only on the after care services, whereas thematic interviews covered the whole child protection process from taking into custody to care and after care.

The aim of this thesis was to clarify how collection of client feedback information functions as an evaluation method for child protection processes. The more specified purpose was to find out if a general assumption of the predominance of beneficial feedback in client surveys holds true also for child protection client feedback. In addition, the objective was to compare if distance-oriented and method-conscious interpretation methods have different effects on the results of the questionnaire survey. In the analysis of the thematic interview material, the aim was to find out to what extent the respondents were expressing opinions or only giving neutral answers, and if there were any differences between the individual interview questions.

According to the results, beneficial feedback was clearly predominant also in the after care service survey. The distance-oriented interpretation gave 80-96% satisfaction to the different areas of after care services, and method-conscious interpretation gave 35-75% satisfaction as the result. The method-conscious interpretation method made visible which areas had more need for improvement. Answers from the thematic interviews were less centered on the favorable feedback. Different questions had evoked opinions and neutral narration in different ways. Some of the distinctions seemed to be resulting from different kind of formulation of the individual interview questions.

Keywords: child protection, care leaver, client feedback, questionnaire survey, thematic interview

Sisällysluettelo

1.	Tausta	1
1.1	Laadun arviointi sosiaalitoimen palveluissa.....	1
1.2	Asiakaspalautteet lastensuojelussa ja muissa sosiaalipalveluissa.....	3
1.3	Lastensuojelun asiakaspalautteen keräämisen haasteita	4
1.3.1	Lapset ja nuoret asiakaspalautteen antajina.....	4
1.3.2	Asiakaspalautteiden toteuttamistapojen vaihtoehdot – määrällistä vai laadullista tietoa?	5
1.4	Asiakaspalautteiden tulkinta.....	7
1.4.1	Tyytyväisyyden ongelmallinen käsite ja suotuisan palautteen vallitsevuus asiakaskyselyissä	7
1.4.2	Asiakkaan position ja elämäntilanteen vaikutus palautteen antamiseen	8
1.5	Nuoren elämäntilanne jälkihuollon päättymisen aikaan, orastavan.....	11
1.5.1	Orastava aikuisuus.....	12
1.5.2	Jälkihuollon asiakkuus ja sen päättymisen nuoren elämässä	13
1.6	Tämän opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	17
2.	Aineisto ja menetelmät	18
2.1	Survey ja teemahaastattelut tutkimusmenetelminä.....	18
2.1.1	Survey tutkimukset.....	18
2.1.2	Haastattelututkimukset.....	19
2.2	Sijais- ja jälkihuollon jättävien nuorten asiakaspalautteet vuosilta 2008-2013.....	20
2.3	Numeerinen tarkastelu ja sisällön analyysi tässä tutkimuksessa	22
3.	Tulokset ja tulosten tarkastelu	25
3.1	Yhteenveto haastateltavien taustatiedoista	25
3.2	Nuorten elämäntilanne palautehaastattelun aikaan.....	26
3.2	Tulkintatavan vaikutus numeerisen palauteaineiston tarkasteluun.....	28
3.3	Hyväksyvä, neutraali ja kriittinen palaute haastattelukysymyksissä	30
3.3.1	Huostaanotto prosessi ja huostaanoton perusteet	30
3.3.2	Aika sijaishuollossa, sijaishuoltopaikan sopivuus.....	32
3.3.3	Sijaishuollon vaikuttavuus / mitä jos huostaanottoa ei olisi tehty?	35
3.3.4	Siirtyminen jälkihuoltoon, muistelmia tuntemuksista	37
3.3.5	Erilaiset tutkimusmuodot jälkihuollon aikana.....	39
3.3.6	Mitä olisi voitu tehdä toisin?	40
3.3.7	Teemahaastattelukysymysten kantaottavuuden yhteenveto.....	42

3.3.8 Kyselylomakkeen ja teemahaastattelun sisällöt sekä menetelmien vertailua	47
4. Johtopäätökset	50
5. Kirjallisuus	53

Liitteet:

Liite 1. Asiakaspalautelomake jälkihuollon päättyessä

Liite 2. Teemahaastattelurunko lastensuojelun palveluista

Taulukot:

Taulukko 1. Jälkihuollon palautekyselyn tulosten jakautuminen, s. 23

Taulukko 2. Teemahaastattelujen vastausten kantaaottavuus kysymyksittäin, s. 38

1. Tausta

1.1 Laadun arviointi sosiaalitoimen palveluissa

Kunnallisten palvelujen toimivuuteen ja laatuun kohdistuu nykyisin paljon vaatimuksia niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin päättäjienkin taholta. Rousun (2007, 9) mukaan lastensuojelutehtäviä hoitavien organisaatioiden tilivelvollisuus asiakkailleen on korostunut lastensuojelun arvioinnista käydyssä viimeaikaisessa keskustelussa. Tätä velvollisuutta perustellaan sillä, että lastensuojelun ratkaisuilla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia viimesijaista apua ja tukea etsivän lapsen ja koko perheen elämään ja tulevaisuuteen. Keskustelua lastensuojelun tuloksellisuuden arvioinnista ovat olleet aktivoimassa myös vuosia jatkunut asiakasmäärien kasvu sekä ongelmat henkilöstön pysyvyydessä. Näiden vaatimusten perusteella palvelujen systemaattisille arvioinneille on nähty olevan yhä enemmän tarvetta.

Aaltonen (1999, 132-133) nostaa esille, että asiakkaat ovat suurelta osin jääneet huomioimatta kun laadun arviointi on yleistynyt sosiaalialan hallinnossa. Aaltonen esittää laadun arvioinnin lähtökohdaksi neljä erilaista näkökulmaa: asiakaslähtöinen, organisaatiolähtöinen, objektiivinen/tulossuuntautunut ja prosessin merkitystä korostava. Erityisesti asiakkaan tarpeiden arvioinnissa hän tuo esille kaksi vastakkaista näkökulmaa: ensimmäinen, jonka mukaan tarpeen mittaaminen tapahtuu parhaiten asiakkaiden omien subjektiivisten mielipiteiden perusteella tai toinen, jonka mukaan asiakkaan tarpeiden luotettavaksi erottamiseksi tarvitaan kolmas osapuoli. Aaltosen tutkimuksen mukaan kunnallisen sosiaalialan johtajat Suomessa luottavat nykyisin melko yleisesti asiakkaiden asiakkaitten kykyyn arvioida käyttämiään palveluja ja olivat valmiita antamaan tilaisuuden arvioiden tekemiseen. Tutkimuksen kyselyyn vastanneiden johtajien mukaan tärkeimmät syyt, jotka käytännössä kuitenkin johtivat asiakkaiden tarpeiden selvittämisen ja palautteen keräämisen laiminlyöntiin, olivat organisatoriset rakenteet ja vaikeudet asiakkaiden tarpeiden määrittämisessä.

Blom ja Moren puolestaan esittävät (2012) esittävät, että sosiaalityön laadun arvioinnissa olisi tehtävä selvä ero palvelujen laadun ja asiakkaan elämän laadun käsitteiden välillä. He ottavat ajattelunsa lähtökohdaksi, että sosiaalityön ensisijainen tarkoitus on pitää yllä hyvää elämän laatua tai parantaa riittämätöntä elämänlaatua, jota sosiaalisesti haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt voivat kohdata. Tämän mukaisesti he jaottelevat sosiaalipalvelujen tuotannon laadun kahteen osaan (Mt., 7): 1) Sosiaalipalvelut, jossa syntyy tuotoksia (palvelut) ja 2) Asiakkaat, joiden elämään

palvelujen vaikutuksena syntyy välillisiä ja syvällisempiä seurauksia (vaikutukset). Edelleen, kirjoittajat osoittavat, että systemaattisesti ja suunnitelmallisesti toteutetun, tuotoksena laadukkaan palvelun vaikutus välttämättä ole asiakkaan elämän laatua parantava. Esimerkiksi tehokkaasti toteutettu päihdekuntoutus voi saada asiakkaan luopumaan huumeiden käytöstä, mutta suuntaamaan riippuvuutta aiheuttavan käytöksensä johonkin toiseen ongelmaan kuten peliriippuvuuteen tai syömishäiriöön (Mt., 10). Näin ollen kirjoittajat tuovat esille, että asiakkaan elämän laadun paraneminen, tai ainakin laadun säilyminen, on tärkeä, mutta usein sivuutettu näkökulma palvelun tulokseen. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, että sosiaalityön laadun arviointi on aina yhteydessä eri asianosaisten näkökulmaan. Poliittisten päättäjien, ammattilaisten ja asiakkaiden näkemykset laadusta eivät aina ole yhteneviä, ja laadusta puhuttaessa tulisikin tehdä selväksi kenen näkökulmasta asiaa on tarkasteltu. (Mt., 15)

Laaksosen (2004b, 256) mukaan laatuajattelu on tullut mukaan sosiaalityöhön 1990 –luvulla erityisesti laman myötä, kun talouden resurssien vähenemisen myötä alettiin kiinnittää enemmän huomiota työn sisältöön ja siihen mitä resursseja käyttämällä saadaan aikaan. Nykyisin laadun seuraaminen ja kehittäminen on muodostunut osaksi myös lastensuojelupalvelujen jokapäiväistä työtä. Laaksonen mainitsee yleisesti laadukkaalle palvelutoiminnalle viisi ominaisiksi pidettävää piirrettä: 1.) Asiakaslähtöisyys, 2.) Kirjattu toiminta-ajatus, 3.) Kuvatut prosessit, 4.) Prosesseja tukevat rakenteet ja 5. Jatkuva arviointi. Oman opinnäytetyöni kohde liittyy edellä mainituista erityisesti viidenteen kohtaan, jatkuvaan arviointiin, jonka toteuttamista Laaksonen edelleen tarkentaa tapahtuvaksi usealla eri tasolla: koko yksikön toimintaperiaatteiden ja arvojen tarkastelu, yksikön prosessien sopivuus näihin periaatteisiin, sekä yksikön tavoitteiden saavuttaminen asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan näkökulman selvittämisen tarkoituksena on Laakson mukaan selvittää: ”saammeko aikaan sitä, mitä haluamme?”.

Myös Lastensuojelun keskusliiton 2004 julkaisemissa valtakunnallisissa sijaishuollon laatukriteereissä (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11) tulosten ja toiminnan jatkuva arvioinnin katsotaan kuuluvan olennaisena osana hyvän sijaishuollon lähtökohtiin ja perusteisiin. Laatukriteerien mukaan arvioinnin tarkoituksena on selvittää miten sijoitusprosessi, sijaishuolto ja sitä seuraava jälkihuolto on onnistunut lapsen tai nuoren kohdalla (Mt., 20.). Erityisesti jälkihuollon arvioinnin tavoitteina laatukriteereissä mainitaan erikseen tiedon kokoamisen lisäksi nuoren suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen. Arviointia varten hankitaan palautetta prosessin onnistumisesta lapselta tai nuorelta itseltään, hänelle tärkeiltä ihmisiltä, ja yhteistyökumppaneilta. Asiakaspalautteen hankkimisen menetelmiksi (Mt., 56) ehdotetaan esimerkiksi kyselylomakkeita, haastatteluja ja ryhmäkeskusteluja.

Lastensuojelusta puhuttaessa on syytä pohtia myös sitä, kuinka pitkälti siinä on kyse varsinaisesta palvelusta siinä mielessä kun sana yleensä käsitetään. Kuten Törrönen (2004, 120) toteaa, lastensuojelun asiakkain päätyneet eivät yleensä ole itse valinneet tätä kohtaloa itselleen, eivätkä siten ole perinteisessä mielessä palvelujen käyttäjiä. Edelleen Törrönen (2004, 128) nostaa esille, että huostaanottoon liittyvät tilanteet aiheuttavat usein inhimillistä tuskaa, joka syntyy elämän ennustamattomuudesta ja hallitsemattomuudesta. Lapsen tai nuoren kohdalla ”palvelun” piiriin tuleminen muuttaa koko lapsen arjen, lähtien siitä mitä paikkaa pidetään hänen kotinaan, keitä lasketaan hänen läheisiksi ihmisikseen ja kuinka muut ulkopuoliset ihmiset suhtautuvat heihin. Toisaalta huostassa olon aika on lapselle aina myös hänelle itselleen elämän tavallista arkea, osa lapsuutta ja lapsuuden muistoja. Elämän kokonaisuus tänä aikana vaikuttaa lapsen ja nuoren kokemukseen, ja siitä voi olla vaikea erottaa arvioitavaksi lastensuojelun osuutta hänelle tuotettuna sosiaalipalveluna.

1.2 Asiakaspalautteet lastensuojelussa ja muissa sosiaalipalveluissa

Asiakaspalautteita on sosiaalitoimen piirissä alettu viimevuosien aikana alettu aktiivisemmin kerätä osana edellisessä kappaleessa mainitun systemaattisen laadunhallinnan tarpeita. Tämän lisäksi Salmela (1996a) nostaa esille sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautteen motiiveiksi myös esimerkiksi ”virkasokeutumisen” tiedostamisen, asioinnin ”käsikirjoitusten kaavojen” arvioinnin ja asiakasyhteistyön realistisuuden tarkistamisen. Asiakaskyselyt ovat lisääntyneet myös näillä aloilla, mutta Salmelan mukaan palautteen analysointi on vielä suhteellisen uusi tilanne, eikä malleja tiedon hyödyntämiseen ole saatavissa. Hänen mukaansa ongelmia näyttää syntyvän erityisesti silloin, kun palautteen hankinnan motiivi ja tavoitteet ovat työyhteisölle epäselvät tai ristiriitaiset.

Lastensuojelun asiakaspalautteista ja niiden tuottamasta datasta on kansainvälisesti hyvin vähän julkaistua tutkimustietoa. Bakerin (2007, 1189) mukaan tähän on ainakin kaksi syytä: ensiksi hyvin harvat toimijat ja valtiolliset yksiköt keräävät systemaattisesti palautetietoa, ja toiseksi kaikki tällaista tietoa keräävät toimijat eivät julkaise tuloksiaan vertaisarvioituissa julkaisuissa. Hänen mukaansa haasteellisuudestaan huolimatta asiakaspalautteen keräämistä pidetään yleisesti kriittisenä osana lastensuojelun palveluprosessien tuottamista, ja mainitsee asiakaspalautteen hyötyinä aikakin kolme eri mahdollisuutta: palvelun tuotannon parantaminen, alaan liittyvän tiedon kartuttaminen ja voimaantuminen (empowerment). Näistä erityisesti viimeinen, hyvän palautetilaisuuden antama voimaantumisen kokemus, tulee ehkä harvimminkin mainittua

palautekyselyjen ominaisuutena. Baker (2007, 1196) esittää kuitenkin, että jo itse palautteen kysymisen prosessi voi muuttaa asiakkaiden ja henkilökunnan käsityksiä ja tunteita vaikuttamisesta.

Samansuuntaisia vaikutuksia on todennut Whiting (2000), jonka mukaan lasten itse kertomat tarinat sijaishuollosta voivat auttaa heitä ymmärtämään omaa elämäntilannettaan ja tuottaa myös terapeuttisia vaikutuksia. Myös Närhi ja muut (2013, 142) totesivat tutkiessaan ryhmähaastattelujen avulla nuorten, alle 30-vuotiaiden miesten kokemuksia sosiaali- ja työvoimapalveluista, että haastateltavat olivat lähes poikkeuksetta innokkaita kertomaan kokemuksistaan palvelujärjestelmän kanssa. Lisäksi kirjoittajat nostavat esille haastateltavien esittämän huomion, että kukaan palvelujärjestelmän edustajista ei ollut ainakaan kysynyt aidosti nuorilta heidän omaa mielipidettään käyttämistään palveluista.

1.3 Lastensuojelun asiakaspalautteen keräämisen haasteita

1.3.1 Lapset ja nuoret asiakaspalautteen antajina

Robson (2001, 63-64) määrittelee arviointien tekijöille tarkoitetussa oppaassaan lapset erityistä harkintaa vaativana kohderyhmänä, jotta heidän itsensä ja heidän holhoojiensa oikeuksia kunnioitetaan. Syinä lasten erityisyyteen Robson esittää kehityksellisten ja arvioinnin tarkoitukseen liittyvän ymmärrykseen liittyvien seikkojen lisäksi aikuisten, kuten opettajien, sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien vallankäytön suhteessa lapsiin. Edelleen, lasten arvioinnin kohteeksi ottamisen yleisperiaatteena vaatima suostumus vanhemmilta voi olla erityisen hankala toteuttaa sellaisilla alueilla, joissa vanhemmat eivät ole aina toimineet lapsen edun mukaisesti. Baker (2007, 1190) ehdottaa, että lastensuojelun palvelujen arvioinnissa useat näistä ongelmista voidaan välttää keräämällä palautetta palvelujen piiristä jo poistuneilta nuorilta, jotka täysi-ikäisyyden saavuttamisen vuoksi voivat itse päättää osallistumisestaan ilman vanhemmilta vaadittavaa suostumusta.

1.3.2 Asiakaspalautekyselyjen toteuttamistapojen vaihtoehdot – määrällistä vai laadullista tietoa?

Robson (2001, 100) esittää, että prosessien arvioiminen perustuu tyypillisesti kvalitatiivisen aineiston keräämiseen. Hänen mukaansa havainnoitiin, haastatteluihin ja olemassa oleviin dokumentteihin perustuva tiedon hankkiminen näyttää olevan monille arvioijille kaikkein tarkoituksenmukaisin tapa tavoittaa ”monimutkainen ja vuolas tapahtumien virta, jota esiintyy hyvin pienimuotoisessakin ihmisiä koskevassa toiminnassa”. Robsonin mukaan arviointeja tehdessä tulisi kuitenkin aina myös selvittää kvantitatiivisen aineiston keräämisen mahdollisuus. Kvantitatiivisten mittareiden käytön etuna on Robsonin mukaan se, että kuvailun lisäksi ne tarjoavat mahdollisuuksia linkejä myös vaikutuksiin. Kvantitatiivisten mittareiden valinnassa on kuitenkin kiinnitettävä huomiota siihen millaisia mittareita kyselyyn otetaan mukaan. Esimerkiksi palvelun laatua mittaavat käsitteet olisi Robsonin mukaan aina syytä pilkkoa tarkentaviin määritteisiin, kuten mm. palvelua tarjoavan henkilökunnan ominaisuuksiin, palvelun järjestelyihin, saatavuuteen, keston ja herkkyyteen vastaanottajan tarpeille. Paananen (2008, 88) toteaa kuitenkin esimerkiksi Helsingin kaupungin kokemusten osoittaneen, että useimpien lastensuojelun palvelumuotojen osalta asiakaskysely ei välttämättä aina ole paras ja toimivin tapa hankkia palautetta, mutta näkee sen yhtenä vaihtoehtona tai täydentävänä menetelmänä sosiaalipalvelujen arvioinnissa yleensä. Salmi (1996) puolestaan esittää, että laajuudeltaan ja menetelmiltään erilaiset tutkimukset ja selvityksen luovat pohjaa kattavammalle palautejärjestelmän kehittämiselle, ja näkee standardoitujen kyselyjen paikan erityisesti yksiköiden keskinäisessä vertailussa. Yhtenä mahdollisuutena asiakkaiden osallisuuden lisäämisessä kyselytutkimuksissa Salmi mainitsee Tanskalaisen kokeilun, jossa asiakkaat saivat itse laatia tutkimuksessa käytettävät kyselylomakkeet, jolloin jo kysymysten fokuksinnit avasivat sosiaalityöntekijöille uusia näkökulmia.

Myös Baker (2007, 1190-1192) näkee arviointitiedon keruussa lastensuojelun asiakkailta useita metodologisia ongelmia, ja mainitsee näistä esimerkkinä harhattomien otosten saavuttamisen, luottamuksellisuuden säilymisen uskottavuuden, puolueettoman tiedonkerääjä-henkilökunnan saatavuuden, sekä luotettavien ja validien mittareiden käyttämisen mahdollisuudet. Arvioinnin otoksen harhautumiseen vaikuttaa Bakerin mukaan esimerkiksi se, että sellaisilla asiakkailla joita on kaikkein vaikein tavoittaa, voi olla hyvin erilainen käsitys palvelun laadusta kuin niillä, jotka osallistuvat palautteen antamiseen. Hänen mukaansa kaikkein vähiten tyytyväiset asiakkaat eivät ehkä luota siihen, että heidän panoksensa todella muuttaa mitään, eivät usko vastausten pysymiseen luottamuksellisena, tai eivät edes halua vastata puhelimeen tai avata oveaan,

jos havaitsevat, että sosiaalitoimi yrittää tavoittaa heitä. Luotettavien ja validoitujen mittareiden puutteen suurimpana ongelmana Baker näkee sen, että palautteita ja niistä tehtyjä päätelmiä on hyvin vaikea verrata eri aikaan tehtyjen kyselyjen tai eri tavalla toteutettujen palveluohjelmien välillä. Bakerin näkemyksen mukaan useimmilla nykyisillä yrityksillä palautteen keräämiseen on taipumusta kotikutoisuuteen ja käsitteellistämisen puutteeseen.

1.4 Asiakaspalautteiden tulkinta

1.4.1 Tyytyväisyyden ongelmallinen käsite ja suotuisan palautteen vallitsevuus asiakaskyselyissä

Asiakaspalvelujen toimivuuden arvioinneissa tyytyväisyyden käsitettä käytetään laajasti onnistumisen mittana, mutta tyytyväisyyden käsite ei ole täysin ongelmaton. Salmelan (1996b) mukaan sille on vaikea löytää edes yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Tutkijat painottavat tyytyväisyyttä kuvatessaan toisinaan enemmän tunnevaltaista skaalaa, toisinaan taas enemmän kognitiiviseen tietoon perustuvia päätelmiä. Salmelan mukaan edelleen (Mt., 33-35) tyytyväisyys ei koskaan ole neutraali käsite, vaan vaihtelee aina yksilöstä ja tilanteesta riippuen. Tyytyväisyyden lisäksi Salmela nostaa sen rinnalle asenteen käsitteen, jota kuvataan suhteellisen pysyväksi verrattuna ajassa ja paikassa vaihtelevaan tyytyväisyyteen. Asenteen voidaan olettaa olevan läsnä kaiken aikaa. Asenne ja kokemus eivät kuitenkaan ole aina sidoksissa toisiinsa; palvelun käyttäjällä voi olla esimerkiksi positiivinen kokemus jostain valtion instituutiosta vaikka hänellä saattaa olla ennestään kielteinen asenne valtiovaltaa kohtaan. Lisäksi tyytyväisyyteen liittyy yksilöllisen kokemuksen lisäksi aina voimakkaasti sosiaalinen ulottuvuus. Yksilö pohdiskelee tyytyväisyyttä osana omaa kulttuuriaan ja sen mukana tuomaa arvojärjestelmää. Tämä voi johtaa siihen, että tyytyväisenä olemisella ja tyytyväisenä esiintymisellä voi olla tietty ero. Se, esiintyykö palautteen antaja vaativana vai vähään tyytyväisenä kuluttajana, voi näyttäytyä vallitsevissa kulttuurisissa olosuhteissa toisinaan normin kaltaisena. Tästä esimerkkinä Salmela pohdiskelee sitä, voiko Suomessa perinteisesti vallinnut hyve ”vähään tyytyväisyydestä” olla joissain tilanteissa suorastaan kansalaisnormi.

Tyytyväisyyden paradoksiksi Salmela (Mt., 37) nimittää tilannetta, jossa kansalaiset yhdessä tilanteessa ilmaisevat olevansa tyytyväisiä ja toisessa, tähän läheisessä suhteessa olevassa yhteydessä puolestaan erittäin kriittisiä tai tyytymättömiä. Tähän asiaan voi olla vaikutusta hyvinkin paljon sillä, millä tavoin kysymykset esitetään. Taustalla vaikuttaa usein kyselyn laatijan tiedostamattomiakin selitysmalleja asioiden välisistä kausaalisuhteista. Toisena selityksenä mielipiteen vaihtumiseen voi olla etäisyys arvioitavaan palveluun. Arvioidessaan konkreettista itseensä kohdistunutta palvelua asiakas voi omaksua professionaaliseksi kokemassaan järjestelmässä alisteisen, roolin, jossa syyttää mahdollisista ongelmista omaa osuuttaan palvelun käyttäjänä. Sama palautteenantaja saattaa kuitenkin yleisellä tasolla, etäämmällä, esimerkiksi veronmaksajan roolissa, tuoda hyvin selkeästi ilmi pettymystään järjestelmän yleistä toimimattomuutta tai tiettyä ammattikuntaa kohtaan.

Hokkasen (2012, 123) mukaan sosiaalipalvelujen asiakaskyselyjen tuloksiin tulisi aina suhtautua kriittisesti. Kritiikin perustana ovat havainnot siitä, että kyselyjen tuloksena yleisesti aina hyvin suuri osa asiakkaista, 60-70 %, ilmoittaa olevansa tyytyväisiä, mikä ei vastaa muiden menetelmien antamia tuloksia. Hyvät tyytyväisyystulokset saadaan yleensä aikaan laskemalla yhteen parhaan tyytyväisyyden ilmaiseva vaihtoehto seuraavan, hiukan varauksellisemman, tyytyväisyyden ilmaisun kanssa. Hokkanen kutsuu tätä tulosten tulkintatapaa etäisyysuuntautuneeksi. Edellä mainitun tulkinnan rinnalla Hokkanen (2012, 119) suosittelee asiakaspalautteiden tulkinnassa käytettäväksi menetelmätietoista tulkintaa, jolloin tietoa asiakastytyväisyydestä kerättävän palautteen vinoutuneesta luonteesta käytetään hyväksi. Tällöin kaikkia parhaasta mahdollisesta arvosanasta poikkeavia arvioita tarkastellaan kritiikin ilmauksena. Baker (2007, 1193) on edellisen kanssa samoilla linjoilla ja ehdottaa, että myös lastensuojelun asiakaspalautteessa on parasta olettaa, että negatiiviset reaktiot ovat perustellumpia (validimpia) kuin positiiviset reaktiot. Salmelan (1996a) mukaan terveydenhuollon arviointiselvityksissä positiivisen palautteen vallitsevuus katsotaan jopa niin yleiseksi, että osa tutkijoista käyttää tyytyväisyyskysymyksiä kyselyissä ainoastaan tukitun potilasjoukon ”normaalisuuden” varmistamiseksi. Varsinaiset tutkimustulokset kootaan tällöin muiden menetelmien avulla.

1.4.2 Asiakkaan position ja elämäntilanteen vaikutus palautteen antamiseen

Hokkanen (2012, 123-124) uskoo asiakasmielipiteiden vallitsevan positiivisuuden taustalla olevan palvelua käyttävän asiakkaan moninaisia odotuksia tai riippuvuussuhteita sekä palvelun tuottajaa ja sen velvollisuuksia ja rajoitteita, että henkilökuntaa kohtaan. Asiakkaan arvosteluun vaikuttavat hänen itseään ja toimintaansa koskevat odotukset sosiaalipalvelun asiakkaana tai yleensä yhteiskunnan jäsenenä, mikä määrittää hänen asemaansa, oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan. Lisäksi palvelun käyttäjien antamaan palautteeseen saattaa vaikuttaa heidän tietoisuutensa henkilökunnan toimintaedellytysten rajoituksista ja siitä, että työntekijät yrittävät parhaansa resurssien asettamista rajoituksista huolimatta (Williams & al. 1998). Asenteiden lisäksi Hokkanen esittää, että palautteen antamiseen vaikuttaa asiakkaan elämäntilanne. Varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole todellisia vaihtoehtoja palvelun käyttämiselle, heillä on taipumusta suuntautua positiivisuuteen palautteen antamisessa. Yleisesti Hokkanen toteaa, että palvelua arvioivan asiakkaan on hyvin vaikea omaksua ulkopuolinen näkökulma arvioinnissa. Hänen mukaansa asiakas tuntee, ettei ole arvioimassa pelkästään palvelua vaan myös omaa toimijuuttaan.

Robson (2001, 198) esittää, että vahvasti positiiviseen painottuvan asiakaspalautteen ongelma liittyy yleisesti pääosin vielä käynnissä olevien palvelujen arviointiin, ja Baker (1990, 1993) näkee saman ongelman lastensuojelun palvelujen arvioinnin alalla. Jälkimmäinen esittää, että tämä johtuu asiakkaan todellisista tai kuvitelluista paineista, joita asiakas kokee välttääkseen ja estääkseen palveluohjelman kritisoinnista mahdollisesti aiheutuvat vaikutukset tai jälkiseuraukset. Lastensuojelun palvelujen arvioinnissa Bakerin mukaan tämä ongelma voidaan pitkälti välttää kohdistamalla asiakaspalautteen kerääminen sijaishuollon ajan jo päättäneisiin nuoriin. Tältä palvelun jo päättäneellä asiakasryhmältä on Bakerin mukaan mahdollisuus kerätä tietoa sellaisista yleisistä kokemuksista, vaikutelmista ja tuntemuksista, joita järjestelmässä vielä ”sisällä” olevilta asiakkailta ei ole mahdollista kysyä. Toisaalta jotkin asiat ja tapahtumat voivat olla niin kipeitä tai häpeällisiä kokemuksia, että niiden kertominen mahdollistuu vasta huomattavasti myöhemmällä iällä, kun etäisyyttä elettyihin tapahtumiin on tarpeeksi paljon. (Eronen 2009).

Siihen, millaisena asiakaspalautteen antajat kokevat oman toimijuutensa vaikuttaa taustalla myös se, millaisena he näkevät oman asiakkuutensa palvelujärjestelmässä. Niiranen (2002, 67-70) esittää, että kansalaisen roolit asiakaspalvelun käyttäjänä voidaan jakaa kolmeen luokkaan: 1) Kohdeasiakkuus (ammatillisten toimenpiteiden objekti, joka ei kykene itse arvioimaan asiakkuuteen johtanutta ongelmaansa), 2) Kuluttaja-asiakkuus (tietoisuus valinnan mahdollisuudesta ja oikeuksista kuluttajana, palveluvaihtoehtojen vertailu), ja 3) Palveluasiakkuus (kohdeasiakkuutta aktiivisempi, osallistuminen kansalaisena suunnitteluun, täytäntöönpanoon ja päätöksentekoon myös kunnallisella tasolla). Vaikka Niirasen tekemä jako on näkökulmaltaan enemmän järjestölähtöinen, voi se olla hyödyllinen myös sen tarkastelussa, minkälaiseksi asiakkaat itse olettavat oman asiakkuutensa muodostuvan, ja siihen minkä laista palautetta he antavat saamistaan palveluista.

Myös Salmela (1996a) painottaa, että positio johon asiakas mielletään tai määritellään vaikuttaa tapaan hankkia ja saada asiakaspalautetta. Hänen mukaansa asiakkaiden erilaiset positiot vaativat myös erilaista palautekulttuuria. Salmela käyttää asiakkuuden määrittely perusteena Ketolan (1996, Salmelan 1996a ref.) esittämää, alunperin Hasenfeldin kehittämää, asiakkaiden ja viranomaisen suhteen tyypittelyn nelikenttää, jossa yhtenä luokittelukriteerinä on kummankin osapuolen mahdollisuus valintoihin ja toisena liikkumatila erilaisten palvelujärjestelmien välillä. Palvelujen käyttäjän oletetaan usein nykyisin olevan ideaalista (customer) asiakkuutta, jolloin kansalaisen mahdollisuus valita palveluja on suuri, samoin kuin viranomaisen liikkumatilan palvelujen tarjoajana. Salmelan mukaan erityisesti perinteiselle sosiaalihuollon asiakkaalle tyypillistä asemaa luonnehtii ennemminkin pieni valinnan vapaus palvelujen hakijana ja viranomaisen laaja

harkintavalta palvelun toimittajana. Tästä Salmelan mukaan syntyy palvelunsaajalle ”suojatin” suhde, jolloin asiakkaan tulee sopeutua palvelun tarjoajan sääntöihin, koska vaihtoehtoja on vähän. Salmela esittääkin haasteena kysymyksen siitä, voisiko palautteen hankinnassa asiakkaan rooli olla sopeutuvan sijaan emansipatorisempi. Tällöin palautteissa tulisi triviaalien palvelujen puitteisiin liittyvien kysymysten sijaan asiakkaalle antaa myös mahdollisuus sisältökritiikkiin ja vaihtoehtojen esittämiseen.

Juvosen (2013, 330) mukaan yhteiskunnalliset reunaehdot voidaan kuitenkin realisoida asiakkaan toiminnassa monin eri tavoin: ehdot voidaan ottaa annettuina, niitä voidaan kapinoida, niitä voidaan tulkita uudelleen, tai niistä voidaan pyrkiä pois. Yksilö määrittelee omasta elämäntilanteestaan käsin sen mihin voi sosiaalipalveluissaan vaikuttaa ja mikä on vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Tämän voi olettaa myös vaikuttavan hänen näkemykseensä palautteen antajana. Juvonen (2013, 336) jaotteli tutkimuksessaan 18-26 -vuotiaiden, etsivän työn asiakasnuorten, toimijuuden ulottuvuudet neljään eri luokkaan: 1) Ohipuhuttu, 2) Uhmakas ja vaativa, 3) Kriittinen ja 4) Välttelevä toimijuus. Toimijuuden mukaan tehdyn jaottelun kautta tehty tarkastelu voi antaa uutta näkökulmaan samanikäisten nuorten tuottamaan palautteeseen kokemuksistaan lastensuojelun asiakkuudesta.

Gubrium ja Holstein (1994, 353-355) esittävät näkemyksen, että omasta elämästään ja sen vaiheista kertoessaan henkilöt suhteuttavat kertomansa sosiaalisten ympäristöjen tulkintakehykseen. Heidän esittämässään tapausesimerkissä, kertoessaan hoitokodin olosuhteista, hoitokodin asukkaat suhteuttavat puhettaan elämäänsä ja sen laatuun yleensä, eivätkä esimerkiksi organisaatio- tai ammattiyhdistyksen näkökulmien mukaisesti. Asiakkaan valitseman tulkintakehyksen taustalla vaikuttavat omat elämäkokemukset ja arvot. Vanhusten kertomusten esimerkissä havaitut kaksi erilaista tulkintakehysten valinnassa ohjaavaa lähtökohtaa olivat yhden henkilön yleinen moraalikäsitelmä oikeudenmukaisuudesta ja toisen henkilön hyvin vahvasti painottunut uskonnollisuus. Näillä erilaisilla tulkintakehyksillä huomattiin olevan vaikutusta siihen, millaisiin asioihin he asuinyksikössään ja sen palvelujen laadussa kiinnittivät huomiota.

1.5 Nuoren elämäntilanne jälkihuollon päättymisen aikaan, orastavan aikuisuuden elämänvaiheessa

Mäntysaari ja Pösö (2013, 19-30) nostavat esille sosiaalityön asiakkuustutkimuksessa ajan moniulotteisuuden ja kontekstisidonnaisuuden huomioimisen tarpeen sosiaalityön asiakastutkimuksessa. Heidän mukaansa tutkimuksessa on perinteisesti keskitytty selvittämään prosessien kulkua ja niiden vaikutusta sosiaalityön ajan näkökulmasta, joka kuitenkin saattaa olla hyvin erilainen kuin asiakkaan arjen aika (Mt., 28). Sosiaalityön asiakkuus on kuitenkin aina vain yksi osa elämää. Elämän muiden merkittävien asioiden joukossa sosiaalityön palvelujen käyttäminen asettuu enemmän tai vähemmän merkityksellisesti. Edelleen, asiakkaan näkemykseen ja kokemukseen saamistaan palveluista vaikuttaa hänen oman henkilökohtaisen elämänsä ajankohta, mistä käsin hän katsoo ja arvioi asiakkuuttaan. Näin ollen lastensuojelun asiakaspalautteen antaminen tapahtuu todennäköisesti eri näkökulmista silloin, kun entinen asiakas arvioi kokemuksiaan heti palvelujen päätyttyä nuorena aikuisena tai myöhemmin aikuisiällä tai vasta vanhuusiässä. Asiakkaan oman elämän ajankohdan lisäksi myös historiallisella ajankohdalla on aina vaikutusta tutkittavaan kohteeseen – jokainen sukupolvi kasvaa ”oman aikansa lapsina”, jolloin arvioitavan palvelun tuottamisen aikaan vallitsevat ilmiöt ja trendin ovat myös olleet mukana vaikuttamassa kokemukseen saadusta palvelusta. (Mt., 24, Pohjola, 1994, 176).

Varsinaisista lastensuojelun asiakaspalauteaineistoista ei Suomessa ole tutkimusta julkaistu, mutta lastensuojelusta kertovia, avoimella kutsulla kerättyjä elämänkerrallisia kertomuksia on tarkasteltu jonkin verran. Eronen (2004) on selvittänyt eri-ikäisten, 12-75 –vuotiaiden, nykyisten ja entisten lastensuojelun asiakkaiden elämänerroissa rakentuvia subjektipositioita häpeän käsittelyn tapojen pohjalta. Eronen (2009) on lisäksi erikseen jäsentänyt iäkkäiden henkilöiden muisteluja lastenkodissa viettämästään ajasta. Remes (2002) puolestaan on opinnäytetyössään hahmotellut tapoja, joilla 13-18 –vuotiaat perhehoidossa kasvaneet nuoret kertovat elämästään ja millaisen roolin heidän erilaiset perheensä saavat osana heidän elämäänsä. Näiden lisäksi Ekholm (2013) on seurantakartoituksena tekemässään selvityksessä kerännyt teemahaastattelujen avulla tietoa Helsingin Diakonissalaitoksen intensiivihoidossa olleiden, hoitojakson jo muutama vuosi sitten päättäneiden 12-17 -vuotiaiden nuorten kokemuksista. Seurantakartoituksessa haettiin asiakaspalautekyselyn tavoin vastauksia siihen mitä mieltä nuoret itse ovat intensiivihoidosta ja lastenkodissa asumisesta. miten he nyt voivat ja mikä merkitys hoitojaksolla on ollut heidän elämälleen.

1.5.1 Orastava aikuisuus

Ihmisen kasvussa on kehityspsykologian näkökulmasta määritelty erilaisia kehitysvaiheita, joihin myös sosiaalityön tutkimuksessa ja käytännöissä usein viitataan. Nurmi (2009, 124-125) määrittelee nuoruuden siirtymäajaksi lapsuudesta aikuisuuteen. Hänen mukaansa nuoruus on myös historiallisesti määrittävä ajanjakso. Eri aikakausina nuoruudeksi katsottavan ajankohdan määräytymiseen ovat vaikuttaneet esimerkiksi biologiselta kannalta ravitsemuksen laatu, ja kulttuurisesti nuorisokulttuuriin kuuluvien merkkien painottuminen eri ikäluokkiin. Nykyisin jälkihuollon lopettavien, 21 vuotta täyttäneiden nuorten elämänvaihetta kuvataan yleensä eri lähteistä riippuen joko myöhäisnuoruudeksi tai varhaisaikuisuudeksi. Pohjola (1994, 176) puolestaan luonnehtii nuoren aikuisuuden aikaa odotusasemissa olemiseksi elämän suhteen. Hän nostaa tässä elämänvaiheessa keskeisiksi kulttuurisiksi odotuksiksi erityisesti perheellistymisen sekä kiinnittymisen työ- ja koulutusmarkkinoille.

Juvosen (2013) mukaan nuori aikuisuus on elämänvaiheena jäänyt sekä sosiaalityön että osin nuorisotyön käytännöissä ja tutkimuksessa marginaaliseen asemaan. Kansainvälisessä tutkimuksessa tähän nuoruuden ja aikuisuuden väliseen elämänvaiheeseen on kuitenkin tällä vuosituhannella alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota. Arnett (2000, 2001) on ehdottanut, että 18-25 ikävuosien myöhäisen teini-ikäen aika olisi nykyisissä länsimaissa erotettava omaksi kehitysvaiheeksi, jota hän kutsuu nimellä ”orastava aikuisuus” (suomenos Juvosen 2013 mukaan, engl. emerging adulthood). Arnett määrittelee edelleen, että orastavan aikuisuuden kehitysvaihe ilmenee ainoastaan niissä kulttuureissa, jotka mahdollistavat nuorille toisen ikävuosikymmenen lopulle ja kolmannen ikävuosikymmenen alulle sijoittuvan erilaisten roolikokeilujen pidentyneen, riippumattoman elämänvaiheen.

Riippumattomuudella Arnett tarkoittaa täysi-ikäisyyteen sijoittuvaa ajanjaksoa, jolloin nuori on itsenäistymässä vanhempinsa perheestä, eikä ole vielä sitoutunut mihinkään omaa elämää vakiinnuttaviin ratkaisuihin. Tällaisina nuoruudesta aikuisuuden elämänvaiheeseen siirtymisen merkkeinä Arnett (2000, 2001) nostaa perinteisten demografisten, perhettä, parisuhdetta ja työtä korostavien ratkaisujen sijaan nuoren itsensä kokemuksesta lähteviä aikuisuutta kuvaavia laatumääritteitä. Hänen mukaansa tärkeimmät aikuisuuden vaiheeseen siirtymisen kriteerit ovat: 1) vastuun ottaminen omasta itsestään, 2) itsenäisten päätösten tekeminen ja 3) taloudellisen riippumattomuuden saavuttaminen (Arnett, 2000). Vaikka Arnettin mukaan siitä huolimatta, että orastavan aikuisuuden vaiheessa olevien henkilöiden omissa tulkinnoissa perinteiset demografiset

siirtymät eivät ole tarpeellisia aikuisuuden saavuttamisessa, erityisesti vanhemmaksi tuleminen katsotaan kuitenkin olevan riittävä muutos merkitsemään myös subjektiivista tunnetta aikuisuudesta.

Orastavaa aikuisuutta leimaavien roolikokeilujen ja identiteetin etsimisen kohteena ovat Arnettin (2001, 473-474) mukaan erityisesti kolme elämän aluetta: rakkaus, työ ja elämäkatsomus. Teini-iän seurustelukokeilut vaihtuvat orastavassa aikuisuudessa pysyvämpien ihmissuhteiden hakemiseksi. Työelämään suuntautumista leimaavat tässä vaiheessa erilaiset kokeilut opiskelualan ja palkallisen työn uravalintojen suhteen. Teini-iässä alkanut maailmankatsomuksen pohtiminen vaihtuu omien arvojen ja uskomusten vakiintumiseen. Arnett katsoo monenlaisen riskikäyttäytymisen kuuluvan osaksi aikuisuuden vastuista vapaata identiteetin etsimistä ja toisaalta myös osaksi uusien ja intensiivisten elämäkokemusten hakemista juuri tässä elämänvaiheessa.

Arnettin määrittelemä orastava aikuisuus on saanut osakseen myös kritiikkiä, erityisesti sen suhteen kuinka universaalista ilmiöstä voidaan katsoa olevan kyse (Cote & Bynner, 2008; Bynner, 2005). Vaikka edellä mainitut kirjoittajat kritisoiivat orastavan aikuisuuden nimeämistä ihmisen erilliseksi kehitysvaiheeksi, ovat kuitenkin samaa mieltä Arnettin kanssa siitä, että käsite tuottaa käyttökelpoisen määritteen kuvaamaan synonyyminä pitkittynyttä aikuisuuteen siirtymistä, jonka useat viimeaikaisiin sukupolviin kuuluvat nuoret ovat kokeneet.

1.5.2 Jälkihuollon asiakkuus ja sen päättymisen nuoren elämässä

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollossa olleen lapsen tai nuoren tukemista sijaishuollon päättymisen jälkeen. Laaksosen (2004a, 10) mukaan yhteiskunnalla on puututtuaan lapsen elämään raskaimmalla mahdollisella tavalla, eli huostaanotolla, moraalinen velvollisuus kantaa vastuunsa siihen saakka kunnes omat siivet ja tukiverkostot kannattavat elämässä eteenpäin. Moraalisen velvollisuuden lisäksi Laakso nostaa parhailaankin yhteiskunnallisessa keskustelussa hyvin ajankohtaisen taloudellisen näkökulman nuorten syrjäytymiseen: nuoren tukeminen kunnolla aikuistumisen alkuvaiheessa tulee yhteiskunnalle pitkällä aikavälillä edullisemmaksi kuin kasaantuvien ongelmien vaatimat pitempiaikaiset tukitoimet myöhemmin aikuisuudessa.

Lastensuojelulain 13.4.2007/417 mukaisesti kunnilla on velvollisuus järjestää jälkihuollon palveluja. Jälkihuollon palvelujen sisällöstä laki sanoo, että sen on perustuttava lapsen tai nuoren tarpeisiin, mutta tarkemmin palvelujen sisältöön ei jälkihuollon sisältöpykälässä (§76) puututa. Laissa painotetaan kuitenkin palvelujen lisäksi erikseen lapsen tai nuoren läheisverkoston tukemista

ja ylläpitämistä. Koska laki kuitenkin määrittää jälkihuollon osaksi lastensuojelua, se ulottaa jälkihuollon asiakkaatkin oikeutetuiksi 35§ ja 36§:n mukaisiin avohuollon tukitoimiin: toimeentulon ja asumisen turvaaminen, tuki ongelmatilanteiden selvittämisessä, koulunkäynnissä ja ammatin hankkimisessa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Lisäksi mainitaan erikseen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut sekä loma- ja virkistystoiminta.

Jälkihuollon käytännön toteuttamisessa nostetaan Laaksosen (2004a, 21) toimittamassa Jälkihuolto-oppaassa olennaiseksi kysymykseksi selvittää minkälaisia palveluja ja tukea nuori tarvitsee. Palveluntarpeen määrittämisessä nuori itse on lähtökohtaisesti oman tilanteensa paras asiantuntija, ja nuoren vahvalle asema on myös lain puitteissa määritelty oikeus: Sosiaalihuollon Asiakaslain 8 §:ssä mainitaan asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden huomioon ottaminen sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sijaishuollosta jälkihuoltoon siirtymisen aika on monella tavalla murroskohta nuoren elämässä. Nuoruudesta aikuisuuteen siirtymisen elämänvaiheessa on jos sinänsä monenlaisia kulttuurisia ja yhteiskunnallisia odotuksia ja kehitystehtäviä. Jälkihuoltoon siirtyvällä nuorella elämäntilanteen muutos oman elämän vastuun ottamisessa on hyvin konkreettinen: huostassa olevan nuoren asioista viranomaisella, eli useimmiten sosiaalityöntekijällä, on ollut valta tehdä päätöksiä myös vastoin nuoren omaa tahtoa. Koska jälkihuollon palvelut ovat nuorelle vapaaehtoisia, vaikuttaa palvelujen valintaan ja kohdentamiseen nuoren oma näkemys tarpeistaan eri tavalla kuin jälkihuoltoa edeltäneen sijaishuollon aikana. Tämä asetelma tuo jälkihuollon sosiaalityölle sekä mahdollisuuksia että haasteita: mahdollisuuksia antaa nuorelle itselleen enemmän vastuuta ja vaikutuskeinoja oman elämänsä ohjailuun – haasteita mikäli nuoren omat näkemykset tarpeistaan poikkeavat olennaisesti sosiaalityön näkemyksestä.

Kansainväliset tutkimukset ja selvitykset ovat Steinin (2008) mukaan osoittaneet, että lastensuojelun palvelut jättävät nuoret ovat aikuisuuden kynnyksellä usein erilaisessa asemassa kuin tavallisissa perhesuhteissa elävät nuoret. Lastensuojelun palvelut jättävän nuoren siirtymävaihe on usein hyvin lyhyt, nopeutettu ja lopullinen siirtymä voimakkaasti rajoitetuista oloista täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Näin ollen Steinin mukaan ei ehkä ole lainkaan yllättävää, että äkillisen aikuisuuteen siirtymisen seuraukset ovat usein heikkoja tällä muutoinkin haavoittuvalla nuorten ryhmällä. Stein (2008, 300-301) on jaotellut lastensuojelun jättävien nuorten elämäntilanteet kolmeen eri luokkaan sen mukaan kuinka siirtymävaihe on onnistunut: 1) Etenijät (engl. *Moving on*), joilla on positiivinen näkemys itsestään yhteiskunnan normaaleina jäseninä, ja joiden siirtymä

huostassa olosta on tapahtunut yleensä vähitellen, minkä johdosta ottavat itsenäisen asumisen ja oman elämän lisääntynyt hallinnan haasteet vastaan tervetulleina, 2) Selviytyjät (engl. *Survivors*), jotka näkevät usein nopean irtioton lastensuojelun järjestelmästä osoituksena omillaan toimeen tulemisesta ja selviytymisestä, mutta tarvitsevat kuitenkin usein vielä sosiaalitoimen palveluja arkensa tukena, ja 3) Kompuroijat (engl. *Strugglers*), joilla usein nopea siirtymä itsenäisyyteen on johtanut monenlaisiin elämäntilanteen epävarmuuksiin, esimerkiksi työn ja asumisen suhteen, sekä usein yksinäisyyteen, eristäytymiseen ja mielenterveysongelmiin.

Fransson ja Storø (2011) puolestaan ovat jäsentäneet nuorten sijaishuollon jälkeisiä elämäntilanteita lähtökohtanaan se kuinka nuoret käsittelevät suhdettaan usein ongelmalliseksi leimaavaan menneisyyteensä ja siihen liittyviin huonoihin tapoihin tai riskikäyttäytymiseen. Heidän mukaansa nuorten erilaisia tapoja käsitellä menneisyyttään aikuisuuteen siirtymisen vaiheessa ovat 1) Irtautuminen menneisyydestä lastensuojelulaitoksesta muuttamisen jälkeen, 2) Sijaishuollossa alkaneen elämäntavan muutoksen jatkuminen 3) Uusien ongelmien ilmaantumisen riskien kanssa toimeen tuleminen ilman elämäntavan muutosta.

Cuningham ja Diversi (2013) päättelivät amerikkalaisiin sijaishuollon jo päättäneisiin tai juuri päättävässä oleviin nuoriin kohdistuvassa tutkimuksessaan, että heidän kohderyhmänsä kohtasi huomattavia esteitä itsenäiseen elämään siirtymävaiheessa, joka oli huomattavan äkillinen verrattuna useimmilta nuorilta odotettavaan orastavan aikuisuuden vaiheeseen. Tutkijoiden haastattelemat nuoret painottivat vastauksissa huolenaiheinaan erityisesti taloudellisia haasteita ja epävarmuutta, asumisen epävakautta, sosiaalisen tuen puutetta ja painetta korostuneeseen itsenäisyyteen omien asioiden hoidossa (Mt, 591-598).

Jones (2011) puolestaan selvitti Yhdysvalloissa nuorten elämäntilannetta kolme vuotta sijaishuollon päättymisen jälkeen käyttämällä analyysissään apuna yhteydessyyden (connectedness) ja riskien käsitteitä (Mt, 1921). Yhteydessyyttä tuoviksi hän laski analyysissä aikuismaailman kanssa positiivista suhdetta kuvaavat tekijät kuten esimerkiksi työ, koulutuksen jatkuminen, avioliitto tai lasten kasvatus. Riskeiksi analyysissä laskettiin sellainen käytös tai tilanne, joka on esteenä aikuisena toimimiselle, esimerkiksi terveysongelmat, päihteiden käyttö, talousongelmat, kodittomuus ja lain rikkomukset. Kuudellatoista tutkimukseen osallistuvalla nuorella oli kaikilla loppuhaastattelussa vähintään yksi yhteydessyyttä tukeva tekijä, mutta vain kuudella osallistujalla ei tässä vaiheessa ollut enää yhtään riskiksi lueteltavaa haittaa. Onnistunutta sopeutumista edesauttavia tekijöitä olivat tulosten mukaan: sijaishuollon jälkeisen siirtymäkauden

asumisjärjestelyjen varmistaminen, hyvät tukiverkostot mukaan lukien perhe ja entiset sosiaalityöntekijät, sekä sitoutuminen opiskelun jatkamiseen.

Smith ja Samuels (2008) löysivät sijaishuollon jättäneiden tai juuri jättämässä olevien nuorten haastattelujen perusteella heidän elämäntilanteistaan monimutkaisia jännitteitä ja kilpailua itsenäisyyden ja riippuvuuden tunteiden välillä. Yhtäältä nuoret toivat usein esille turhautumistaan omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa lastensuojelun järjestelmässä ja huolestumista tulemisesta liian riippuvaiseksi järjestelmästä. Toisaalta samat nuoret usein nostivat esille tekijöitä, joiden vuoksi heidän oli aikuistuttava liian varhain – monet tunsivat olevansa omillaan jo ennen lastensuojelun piiriin siirtymistä ja erityisesti ennen virallisen ”itsenäisyyden” alkamista sijaishuollon päätyttyä. Johtopäätöksenä oli, että näiden riippuvuuden jännitteiden kanssa selviäminen johtaa usein tutkijoiden ”selviytyjän itseluottamukseksi” nimittämään asenteeseen. Tällaiseen identiteettiin löydettiin kolme toisiinsa yhteydessä olevaa mekanismia: ennenaikainen aikuisen statukseen ja itsenäisyyteen joutuminen, ”ilman vanhempia kasvaminen” kehitystehtävänä ja selviytyjän ylpeys riippuvuuden kieltämisessä.

1.6 Tämän opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena selventää kuinka asiakaspalautteiden kerääminen toimii lastensuojelun prosessien arviointimenetelmänä. Kohdennan oman tutkimukseni erityisesti siihen minkälaista tietoa lastensuojelun palveluista poistuvat nuoret oman kokemusasiantuntijoina tuottavat.

Tutkimuskysymyksinäni ovat:

- 1) Pitääkö oletus asiakaskyselyjen suotuisan palautteen vallitsevuudesta paikkaansa tässä aineistossa?
- 2) Millä lailla palautekyselylomakkeen tulosten tulkitseminen joko etäisyysuuntautuneen tai menetelmätietoisien tulkintatavan mukaan vaikuttaa tuloksen tuottamaan kokonaisarvioon palvelujen muutostarpeista?
- 3) Kuinka kantaaottavia tai neutraaleja nuorten vastaukset ovat haastatteluaineistossa? Vaihteleeko kriittiseksi ja hyväksyväksi tulkittavan palautteen määrä eri kysymysten välillä?
- 4) Onko kyselylomakkeen ja haastattelumenetelmän välillä eroa siinä kuinka paljon nuoret tuovat esille palvelujen parantamisen tarvetta?

2. Aineisto ja menetelmät

2.1 Survey ja teemahaastattelut tutkimusmenetelminä

2.1.1 Survey tutkimukset

Alkulan, Pöntisen ja Ylöstalon (2002, 118) mukaan etukäteen strukturoitua tiedonkeruuta toteuttavilla survey-menetelmillä, joista lomakekysely on yksi muoto, on hyvin vakiintunut asema yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. Survey-tiedon analysointimenetelmät ovat kehittyneet pitkälle, ja menetelmien vahvana puolena pidetään erityisesti taloudellisuutta ja tehokkuutta suurten ihmismäärien toiminnan tutkimisessa. Standardoitujen survey-menetelmien avulla voidaan vertailla myös esimerkiksi eri maissa tai eri ajankohtana kerättyjä tietoja. Oman opinnäytetyöni kohderyhmän, lastensuojelun palvelun jättävien nuorten, tutkimukseen Harder, Köngeter, Zeller, Knorth ja Knot-Dickscheit (2011, 2440) ovat suositelleet kansainvälisesti yhdenmukaisten standardoitujen tiedonkeruumenetelmien käyttöön ottamista, koska tällä hetkellä eri maiden tutkimustulokset eivät ole keskenään vertailtavissa.

Alkulan ym. (2002) mukaan survey-menetelmillä hankittuja tietoja käytetään nykyään apuna muun muassa hallinnossa ja suunnittelussa. Tehokkuuden hintana survey-tutkimusten avulla hankittuja tietoja on kritisoitu niiden pinnallisuudesta. Yllä mainitussa, lastensuojelun palvelut jättävien nuorten tutkimusta käsittelevässä artikkelissaan Harder ym. (2002, 2440) mainitsevat kansainvälisesti standardoidun tutkimusmenetelmän heikkona puolena sen, ettei menetelmä sovellu kaikkien kiinnostavien näkökulmien tutkimiseen, kuten esimerkiksi yksittäisten osallistujien kokemuksiin erilaisissa tilanteissa ja olosuhteissa. Ronkainen (1999, 137) lisää, että kyselylomakkeen maailma myös suuntaa vastaajaa abstrahoivaan yleispuheeseen julkisuudellaan ja kysymysten muotoilullaan. Hänen mukaansa näissä tutkimuksissa vastaajaa usein pyydetään ottamaan kantaa esimerkiksi yhteiskuntaan ”yleensä”, sen sijaan, että kertoisi tavallisena suomalaisena konkreettisesti omasta elämästään. Survey-tutkimuksen erityispiirteenä Ronkainen viittaa myös Brymanin (Bryman 1988; ref. Ronkainen 1999, 137) havainnon siitä, että survey-tutkimuksissa haastateltava puhuvat enemmänkin asenteistaan, kun taas laadullisten tutkimusten vastaukset painottuvat henkilökohtaisiin kokemuksiin.

Hyvän surveyn tekeminen edellytyksenä on ymmärrettävien vakiomuotoisten kysymysten tekeminen. Kysymysten selkeydestä huolimatta niiden vastaamiseen liittyy kuitenkin aina tietty

määrä satunnaisuutta ja virheitä. Vastaajien tulkinnalla, oloilla ja ajattelutavalla on vaikutusta valintoihin kyselytilanteessa. Tulosten luotettavuus liittyy edellisten tekijöiden lisäksi myös kerättävän tiedon laatuun. Kaikkein luotettavinta tietoa saadaan selvistä tosiasioista, sen sijaan esimerkiksi asenteisiin ja mielipiteisiin liittyvät vastaukset sisältävät kaikkein epätarkkuuksia ja ovat luotettavuudeltaan heikoimpia. (Alkula ym., 2002, 118-122). Ronkainen 1999 (126-127) nostaa esille survey-tutkimusten tuottamien sellaisten vastausten mielenkiintoisuuden, jotka usein hylätään merkityksettöminä poikkeuksina. Jäteluokkien, kuten ”en osaa sanoa” vastausten, avulla voidaan aineistoon reflektoidusti suhtautuen tarkastella esimerkiksi sitä kuinka erilaiset ryhmät ovat ymmärtäneet käsiteltävän kysymyksen. Poikkeavat vastaukset puolestaan voivat nostaa esille uusia mielenkiinnon kohteita tutkittavien ryhmien piirissä.

2.1.2 Haastattelututkimukset

Haastattelututkimukset ovat yhteiskuntatieteissä toinen suosittu tiedonkeruun muoto. Gubrium ja Holstein (2002, 57) jakavat haastattelututkimukset kahteen ryhmään: standardoituihin, objektiivisen datan keräämistä tavoitteleviin survey-haastatteluihin sekä selittävään näkökulmaan pyrkiviin, usein teoriavetoiisiin ja haastateltavan kanssa yhteistyössä tehtäviin, laadullisiin haastatteluihin. Rubin ja Rubin (2005, 4) ryhmittelevät laadullisen haastattelun erilaisia lähestymistapoja kahden eri näkökulman mukaan: 1) haastattelukysymysten laajuuden tai kapea-alaisuuden mukaan ja 2) sen mukaan onko haastattelun tarkoituksena paljastaa ymmärrystapoja ja merkityksiä vai kuvata tapahtumia tai prosesseja. Tämän opinnäytetyön kohteena olevat arviointitutkimukset ovat edellä mainitun ryhmittelyn mukaisesti laaja-alaisia kysymyksiä hyödyntäviä sekä pääasiassa tapahtumiin ja prosesseihin keskittyviä. Käytännön esimerkkeinä arviointitutkimuksesta Rubin ja Rubin (2002, 9) mainitsevat poistumishaastattelut, jotka kartoittavat asiakkaiden kokemuksia ja mahdollisia ongelmia yritysten, oppilaitosten tai koulujen palveluissa. Edellisten näkökulmien lisäksi Rubin ja Rubin (2002, 9-11) jaottelevat laadulliset haastattelut kahteen laajaan luokkaan: teemoitetut ja kulttuuriset. Teemoitettujen haastattelujen tarkoituksena on tutkia tiettyä esillä olevaa erityistä ilmiötä tai ongelmaa, johon haetaan selitystä. Kulttuurisissa haastattelussa sen sijaan haastattelija yleensä yrittää selvittää mielenkiintoisia seikkoja tavallisten rutiinitapahtumien taustalla. Kulttuurisissa haastatteluissa usein sekä kysymykset että mahdollinen vastaajajoukko ovat laajempia kuin teemoitetuissa haastatteluissa.

Gubrium ja Holsteinin mukaan (2002, 12) haastattelujen tekeminen vaikuttaa päällisin puolin selkeältä ja itsestään selvältä, mutta käytännössä tämä ei juuri pidä paikkaansa. Kerättävän faktatiedon lisäksi heidän mukaansa haastattelutilanteessa samanaikaisesti myös konstruoidaan yksilöllistä ja yleistä mielipidettä, jolloin taustalla vaikuttaa useita erilaisia haastattelijaan, haastateltavaan, haastattelutilanteeseen ja sekä ympäröivään yhteiskuntaan liittyviä tekijöitä.

2.2 Sijais- ja jälkihuollon jättävien nuorten asiakaspalautteet vuosilta 2008-2013

Tutkimusaineistona käytän asiakaspalautteita, jotka oli kerätty vuosien 2008-2013 aikana suuren suomalaisen kaupungin sosiaalitoimen sijais- ja jälkihuoltoon erikoistuneen yksikön asiakkuudesta poistuvilta 21 vuotta täyttäneiltä nuorilta. Käsittelemääni asiakaspalautteaineiston perustana olleeseen kyselyyn kuuluu kaksi osaa:

- 1) Numeerinen kyselylomake, jossa taustatietojen lisäksi on kahdeksan väittämää jälkihuollon palvelujen onnistumisesta nuoren arvioitavaksi, sekä käytettyjä palveluja osoittava monivalintakohta. Kyselylomakkeessa esitetyt väittämät olivat:

1. Sain riittävästi tietoa jälkihuoltopalveluista etukäteen
2. Sosiaalityöntekijän tapaamisia riittävän usein
3. Minulle oli varattu tarpeeksi aikaa
4. Sosiaalityöntekijä oli ystävällinen ja yhteistyökykyinen
5. Mielipiteitäni kuunneltiin ja huomioitiin
6. Palvelu oli luottamuksellista
7. Sain apu asioihin ja palvelusta hyötyä
8. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta

Arvosanoissa käytettiin seuraavaa asteikkoa: 1= täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei eri eikä samaa mieltä, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

Lisäksi samalla lomakkeella kerättiin tietoja tuesta sosiaaliaseman ulkopuolisten palvelujen saamisessa. Näitä tietoja ei ole käsitelty tässä tutkimuksessa.

2) Teemahaastattelu, jossa käsiteltiin laajasti aiheita alkaen lapsuudesta ennen sijaishuoltoa, huostaanottoa, sijaishuollon aikaa, jälkihuoltoa ja tulevaisuuden suunnitelmia. Haastattelun teemat oli eritelty haastattelulomakkeella seuraavasti:

- T1. Lapsuus ennen huostaanottoa
- T2. Huostaanotto -prosessi, huostaanoton perusteet
- T3. Aika sijaishuollossa, sijaishuoltopaikan sopivuus
- T4. Sijaishuollon vaikuttavuus / mitä jos huostaanottoa ei olisi tehty?
- T5. Siirtyminen jälkihuoltoon, muistelmia tuntemuksista
- T6. Erilaiset tukimuodot (asumisjärjestelyt, koulutus, työ, vapaa-aika, terveys...)
- T7. Nykytilanne: elämäntilanne ja sosiaaliset suhteet biologiseen sukuun ja sijaisvanhempiin / sijaishuoltopaikkaan
- T8. Tulevaisuuden suunnitelmat ja toiveet
- T9. Palveluiden tarve jatkossa
- T10. Mitä olisi voitu tehdä toisin?

Alkuperäiset lomakkeet löytyvät Liitteistä 1 ja 2. Vastauksia oli kaiken kaikkiaan 68. Vastaukset jakautuivat vuosittain seuraavasti 2008: 3 kpl, 2009: 21 kpl, 2010: 6 kpl, 2011: 12 kpl, 2012: 18 kpl ja 2013: 5 kpl (heinäkuun loppuun mennessä palautetut). Kaikissa palautteissa ei ole vastattu kyselyn molempiin osioihin; Jälkihuollon palvelujen palautelomakkeeseen (numeerinen arviointi) tuli yhteensä 55 vastausta ja Sijais- ja jälkihuoltoa koskevaan teemahaastatteluun 45 vastausta. 34:ssä palautteessa oli vastattu molempiin osioihin.

Asiakaspalautteen keräämisen tarkoituksena on alun perin ollut yksikön henkilökunnan kiinnostus oman työn ja koko lastensuojeluprosessin kehittämistä kohtaan. (yksikön johtava sosiaalityöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 10.10.2013). Lomakkeelle ja haastattelurungolle ei ole ollut taustalla mitään varsinaista mallia, vaan niihin on kerätty ne asiat, mitkä henkilökunta on katsonut tärkeiksi. Palautteen keräämisen muotoa on hiottu yhdessä kehittämispäivillä.

Palvelun jo jättäneet nuoret on nähty parhaana ryhmänä palautteen antajiksi kokemusasiantuntijoina, joilla lastensuojelun asiakkuuden aikaiset kokemukset ovat vielä tuoreessa muistissa. Palautteen keräämisen toisena tarkoituksena on ollut myös toimia eräänlaisena ”siirtymäriittinä” nuoren jättäessä taakseen lastensuojelun asiakkuuden myötä siihen kuuluvan, usein pitkäaikaisen työskentelysuhteen oman sosiaalityöntekijänsä kanssa. Tämän vuoksi haastattelun tekijänä on toiminut pääsääntöisesti juuri nuoren oma sosiaalityöntekijä. Palautteen

keräämisessä ja kirjaamisessa jokainen sosiaalityöntekijä on soveltanut parhaaksi katsomaansa menetelmää. Haastattelua varten on yleensä sovittu erillinen tapaaminen tähän tarkoitukseen. Haastattelutilanteista tai haastattelun tekijästä ei ole tehty erillisiä muistiinpanoja vastausten yhteyteen.

Vastaukset on kerätty nimettömänä niin, että yleensä nuori oli itse täyttänyt numeerisen lomakkeen ja sosiaalityöntekijä kirjannut teemahaastattelun vastaukset. Joissakin tapauksissa myös teemahaastattelu oli annettu nuoren itse vastattavaksi, jolloin tuloksena oli nuoren tuottama kirjoitelma aiheesta. Palautteen antamisessa on myös haluttu pitää kiinni vapaaehtoisuudesta, eli se on määritelty nuorelle tarjottavana mahdollisuutena, josta voi myös kieltäytyä. Henkilökunnan oman arvion mukaan tästä johtuen palautteesta voi puuttua sekä niitä nuoria, joiden elämäntilanne on kaikkein heikoin että niitä joiden tilanne on kaikkein menestynein. Heikossa elämäntilanteessa olevat nuoret eivät välttämättä halua olla tavoitettavissa tai ole kiinnostuneita olemaan yhteydessä sosiaalitoimen edustajien kanssa. Elämässään parhaiten menestyneitä puolestaan on vaikea enää tavoittaa, koska ovat usein jo muulla paikkakunnalla ja niin kiinni opinnoissaan, etteivät enää ehdi ottaa osaa palautteen antamiseen.

Kyselyaineiston kattavuus kaikista lastensuojelun jättäneistä nuorista ei ole täysin tiedossa. Vuosi 2008 on ollut vielä palautteen keräämisen kokeilun aikaa, ja vuonna 2010 puolestaan aseman henkilökunnan vajeen aiheuttaman kiire on todennäköisesti verottanut palautteen keräämiseen ehtimistä. Kaiken kaikkiaan vuosien 2009-2013 (kesäkuulle asti) arviolta kuitenkin vähintään puolet palvelun jättäneistä nuorista on saatu mukaan palautteen antamiseen.

2.3 Numeerinen tarkastelu ja sisällön analyysi tässä tutkimuksessa

Käytän aineistoni teoreettisena lähtökohtana Hokkasen (2012) esittämiä ajatuksia asiakaspalautteen taipumuksesta painottua positiivisiin näkemyksiin, ja mahdollisuudesta ottaa tämä palautteen tulkinnassa huomioon.

Tutkimusaineistostani tarkastelen Arnettin (2000) esittämien orastavan aikuisuuden tunnusmerkkien esiintymistä erityisesti teemahaastattelun kysymyksessä T7: ”Nykytilanne: elämäntilanne ja sosiaaliset suhteet biologiseen sukuun ja sijaisvanhempiin tai sijaishuoltopaikkaan”.

Tarkastelen palauteaineistona kerättyjen kyselylomakkeiden vastauksia Hokkasen (2012) esittämän jaon mukaisesti kahdella eri tavalla: etäisyysuuntautuneen tai menetelmätietoisen tulkintatavan

mukaan. Laajemman etäisyysuuntautuneen tulkinnan mukaan lasken hyväksyväksi palautteeksi kaikki ne vastaukset, joissa väittämään on valittu vastaukseksi joko 5 = täysin samaa mieltä tai 4 = melko samaa mieltä. Suppeamman menetelmätietoisien tulkinnan mukaan lasken hyväksyväksi ainoastaan ne vastaukset, joissa on valittu vaihtoehto 5 = täysin samaa mieltä. Vertailen kysymyskohtaisesti sitä, kuinka tulkintatavan valinta vaikuttaa tuloksen tuottamaan kokonaisarvioon. Kyselylomakkeen vastausten yhteenlaskettujen jakaumien lisäksi vertailen kyselylomakkeiden vastauksia haastattelujen tuottamiin vastauksiin jälkihuollon palveluista, tarkoitukseni selvittää onko eri menetelmien antama tieto samansuuntaista erityisesti palvelujen kehittämistarpeen esille tuomisessa.

Analysoin tutkimusaineiston teemahaastattelut laadullisen sisällön analyysin avulla (Tuomi & Sarajärvi, 2009). Tutkimuskysymysteni yksityiskohtaista tarkastelua varten olen erotellut aineiston haastatteluosuuksissa palveluista annetun hyväksyvän, kriittisen, neutraalin ja kriittisen palautteen osuudet kysymyksittäin. Kantaaottavuuteen liittyvien ilmauksien arvioinnissa otin huomioon Kortelahden (1993, 10) esille tuoman havainnon, jonka palvelun käyttäjiltä mielipidettä kysyttäessä on tyypillistä, että he eivät usein mainitse lainkaan sanoja ”tyytyväinen” tai ”tyytymätön”. Sen sijaan he kuvailevat vastauksissaan enemmän tunnetiloja, kuten esimerkiksi kiukku, yllättyneisyys tai pettymys. Erilaisia kannanottoja sisältävien vastausten osien käsittelyä jatkoin teemoittelulla, jonka perusteella selvitin millaista tietoa vastausten eri osuudet sisältävät. Koska tarkoitukseni on keskittyä tarkastelemaan nimenomaan lastensuojelun palvelujen palautetta, analysoin ainoastaan ne haastattelukysymykset, joissa näitä palveluja käsitellään. Näitä ovat kysymykset 2-6 ja 10.

Hyväksyväksi palautteeksi lasken sellaiset vastaukset tai niiden osat, joissa nuori tuo esille ymmärtämystään lastensuojelun toimien tarpeellisuudelle tai tyytyväisyyden, turvan ja tuen tuntemuksia ja kokemuksia. Hyväksyviksi ilmaisuiksi katson arviot sijais- ja jälkihuollon toteuttamisesta positiivisilla määritteillä kuten esimerkiksi: hyvä, kiva, turvallinen, sopiva, oikea. Lasken hyväksyviksi ilmaisuksi myös sen, jos nuoret perustelevat oman näkemyksensä lastensuojelun tarpeellisuudesta arvioimalla haittoja tai uhkia, joita heidän elämäänsä olisi voinut kohdistua ilman lastensuojelun väliintuloa.

Kriittiseksi palautteeksi määrittelen luokittelussani sellaiset vastaukset tai niiden osat, joissa nuori on tuonut esille tyytymättömyyttään lastensuojelun asiakkuuteen tai sen toteuttamisen tapoihin. Tyytymättömyydeksi lasken sen, että nuori ilmaisee lastensuojelun asiakkuuden tai palvelujen toteuttamisen johdosta negatiivisia tuntemuksia, esimerkiksi katkeruutta, vihaa, ikävöintiä, turhautumista, häpeää tai järkytystä. Lasken kriittisiksi ne vastaukset, joissa nuori on mielestään

saanut epäoikeudenmukaista tai vähättelevää tai väärää kohtelua. Kritiikkiä ovat myös kommentit siitä, kuinka jokin asia olisi nuoren mielestä pitänyt toimia toisin kuin hänen kohdallaan on menetelty.

Neutraaleiksi määrittelen sellaiset vastaukset tai vastausten osat, joissa nuori ei ota kantaa kertomiinsa asioiden vaikutuksesta omaan elämäänsä. Neutraali kerronta on usein esimerkiksi lastensuojelun eri toimenpiteiden ja sijoituspaikkahistorian luettelemista, tai kuvauksia nuorten ja heidän biologisten perheidensä tai sijoituspaikkojen elämäntilanteista.

Vastausten kantaaottavuuden luokittelun jälkeen selvitän, onko eri haastattelukysymysten välillä eroja koko aineiston tasolla siinä, onko kysymys tuottanut paljon kannanottoja, vai enemmän neutraalia kuvausta. Edelleen, erottelen kukin haastattelukysymyksen kohdalla kuinka suuri osuus hyväksyvillä ja kriittisillä kannanotoilla on vastauksissa.

3. Tulokset ja tulosten tarkastelu

3.1 Yhteenvedo haastateltavien taustatiedoista

Palautekyselylomakkeen taustatieto-osuuden oli täyttänyt 55 vastaajaa (30 naista, 25 miestä), ja aineiston luonnehdinta perustuu näistä tehtyyn yhteenvedoon. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat 21 vuotta täyttäneitä. Nuoret olivat olleet keskimäärin sijoitettuna keskimäärin 6 vuotta, lyhimmillään 0,5 vuotta ja pisimmillään samassa perheessä asumassa 20 vuotta. Eri sijoituspaikkoja heillä oli ollut vastausten mukaan ollut keskimäärin 2, vähimmillään 1 ja enimmillään 9. Ainakin jossain vaiheessa huostassa oloa heistä oli ollut perhesijoituksessa 16, perhesijoituspaikkoja oli ollut 1-2, keskiarvona 1,3. Perhesijoituksen yhteenlaskettu kesto vaihteli 1-20 vuoden välillä, keskiarvona 11 vuotta. Perhekodissa ainakin jossain vaiheessa vastanneista oli ollut 17, perhekotisijoituspaikkojen määrä oli 1-3, keskiarvona 1,2. Perhekotisijoituksen yhteenlaskettu kesto vaihteli 0,4-12 vuoden välillä, keskiarvona 12 vuotta. Laitoksessa ainakin jossain vaiheessa oli ollut kaikkein suurin joukko vastanneista, 41 nuorta. Laitossijoituspaikkojen määrä vaihtelu oli myös suurin: 1-9 eri sijoituspaikkaa, keskiarvona 2,3 sijoitusta. Laitossijoituksen yhteenlaskettu kesto vaihteli 0,5-8 vuoden välillä, keskiarvona 2,7 vuotta. Pelkästään laitossijoituksessa oli ollut 27 vastaajaa.

Jälkihuollon aikana sijaisperheessä oli asunut kuusi nuorta, asuminen oli kestänyt 1-3 vuotta (k.a. 2,1 vuotta). Perhekodissa jälkihuoltoaikana oli asunut kaksi nuorta, asumisaika oli 2,5-3 vuotta (k.a. 2,8 vuotta). Laitoksessa jälkihuoltoaikana oli asunut kuusi nuorta, asumisaika oli 0,2-3 vuotta (k.a. 1,0 vuotta). Omien vanhempiensa luona jälkihuoltoaikana oli asunut viisi nuorta, ja asumisaika oli tässä muodossa lyhin, 0,7-2 vuotta (k.a. 0,7 vuotta). Kaikkein suurin joukko, 50 nuorta, oli asunut jälkihuoltoaikana itsenäisesti. Itsenäinen asumisaika oli 0,2-3 vuotta (k.a. 2,5 vuotta). Muissa kuin edellä mainituissa (perhe, perhekoti, laitos, itsenäinen) oli asunut seitsemän nuorta, asumisaika oli 0,8-2,7 vuotta. Muita asumismuotoja jälkihuollon aikana ovat olleet vastausten mukaan tuettu asuminen, tukiasunto, kavereilla asuminen, vankila ja palvelukeskus/kuntoutuskoti.

Jälkihuollon avotyö oli kestänyt 0,2-3 vuotta, keskiarvona 2,1 vuotta. Eri palveluntuottajia mainittiin vastauksissa yhteensä 21. Sosiaalityöntekijöiden määrä jälkihuollon aikana oli 1-7, keskiarvona 2.

3.2 Nuorten elämäntilanne palautehaastattelun aikaan

Nuorten elämäntilannetta kartoittavaan teemahaastattelukysymykseen oli vastannut 42 nuorta. Arnettin (2000, 2001) kuvaama orastavan aikuisuuden elämänvaihe on hyvin voimakkaasti läsnä analysoimassani aineistossa. Teemahaastattelujen elämän nykytilaa kuvaavissa osuuksissa aikuisuuden vaiheeseen siirtymisen merkkejä (Arnett, 2000) on vielä niukasti. Asumista kuvatessaan nuoret mainitsevat yleensä oman asunnon tai joissakin tapauksessa sen hakemisen. Suurin osa nuorista kokee elämäntilanteensa hyväksi, on tehnyt selviä suunnitelmia tulevaisuuden varalle, ja tuntee olevansa myös vastuussa itsestään ja päätöksistään. Toisaalta muutamilla vastaajilla nykyhetki näyttäytyy vielä hyvinkin sekavana, eikä nuori vielä tiedä mitä elämältään haluaa, ja yhdellä vastaajalla on haastatteluhetkellä ollut syvän masennuksen ja toivottomuuden vaihe. Yksi vastaaja kokee tulevaisuuden jopa hieman pelottavana siirtyessään lastensuojelusta aikuissosiaalityön palvelujen piiriin. Pysyvää taloudellista riippumattomuutta ei kuitenkaan vielä kukaan haastatelluista kerro saavuttaneensa, ja joillakin taloudellisen toimeentulon järjestäminen on haastatteluhetken suurin ongelma. Kaksi vastaajaa mainitsee olevansa vakituisessa työssä, mutta heilläkin on molemmilla suunnitelmissa siirtyä vielä takaisin opintojen pariin. Yksi vastaajista kertoo saaneensa ammatillisen koulutuksen suoritettua, mutta ei ole löytänyt pysyviä töitä. Yhden vastaajan opinnot ovat niin pitkällä, että hän uskoo työelämään siirtymisen olevan tulossa lähitulevaisuudessa. Kukaan vastaajista ei mainitse vielä tulleensa vanhemmaksi, mutta kaksi nuorta odottaa vauvaa syntyväksi lähitulevaisuudessa.

Arnettin (2001, 473-474) mainitsemia roolikokeilujen ja identiteetin etsimisen kohteita löytyy runsaasti vastauksista. Useat nuoret mainitsevat seurustelun ja parisuhdekokeilut. Yksi pohtii tietoisesti jättäneensä seurustelukuviot vähemmälle, koska pitää keskittymistä haluamansa ammatin hankkimiseen sillä hetkellä tärkeämpänä. Avioliittoa ei kukaan vastanneista mainitse vielä solmineensa, mutta avioliitossa asuu jo useampikin. Aiemmissa vastausosioissa yksi nuori mainitsee takana oleva eron, mutta vastauksesta ei selviä onko kyseessä avioliitto- vai avoero. Opiskelun ja työpaikan suhteen nuorten elämäntilanteet vaihtelevat suuresti: muutamat vastanneista ovat vasta suunnittelemassa koulutuksen aloittamista, suurin osa suorittaa parhaillaan opintoja tai on mukana työkokeiluissa/ kuntouttavassa työtoiminnassa, ja muutama on jo ehtinyt suorittaa ammatillisen tutkinnon. Elämäkatsomuksellisia pohdintoja nuoret eivät juuri mainitse vastauksissaan. Yksi vastaaja mainitsee keskeiseksi ongelmakseen vaikeuden tulla toimeen auktoriteettien kanssa, mutta näkee että pahin vaihe on jo mennyt ohi.

Siltamäki (2008) totesi pro gradu –tutkielmassaan, että nuorten vanhemmiltaan saama tuki oli sijaishuollossa kasvaneilla nuorilla moninaisempaa kuin vanhempiensa kasvaneilla nuorilla. Hänen mukaansa sijaishuollon päätyttyä jälkihuoltovaiheessa vanhempien muodostama tukiverkosto saattaa jäädä hyvin niukaksi tai lähes olemattomaksi. Lisäksi Siltamäki nostaa havainnoissaan esille sen, että sijaishuollossa kasvaneiden nuorten kirjoittamissa kasvukertomuksissa biologisia isiä ei kukaan maininnut tärkeäksi tuekseen. (Mt. 68-71)

Sijaishuollossa olleiden nuorten tukiverkostojen moninaisuus tuli esille myös tämän tutkimuksen aineistossa. Sosiaalisista suhteista kysyttäessä puolet vastasi, että yhteydet vanhempiin ovat hyvät tai kohtalaiset, ja yksi kolmasosa että suhteet vanhempiin ovat huonot, etäiset tai niitä ei ole lainkaan. Siltalan tutkimuksen tapaan huonot yhteydet biologiseen isään mainitaan äitiä useammin, mutta kaksi vastaajaa kertoo, että heidän suhteensa ovat erityisen hyvät juuri isään ja tämän suvun puolelle. Yhteydet isovanhempiin ja muihin sukulaisiin mainitsee yksi kolmasosa vastaajista, yleisimmin kerrottiin yhteydenpidosta mummon kanssa. Kolme nuorta vastasi, ettei hänellä ole lainkaan sukulaisverkostoa. Hyvät yhteydet sisaruksiin on kolmasosalla, huonot yhteydet tai ei lainkaan yhteyksiä sisaruksiin kuudella nuorella. Sijaishuoltopaikkaan tai jälkihuoltoon mainitsee hyvät yhteydet yksi kolmasosa, kuudella vastaajalla yhteydet ovat huonot tai niitä ei ole lainkaan.

Tulevaisuuden toiveista ja suunnitelmista nuorten vastauksissa selvästi tärkeimpinä olivat oman ammatin ja sopivan työn löytymiseen liittyvät aiheet, näitä mainitsi yhteensä 30 nuorta (vastauksia kysymykseen yhteensä 40). Koulutuksen hankkiminen tai meneillään olevan koulun loppuun saaminen on seuraavaksi useimmin mainittu tema tulevaisuuden suunnitelmissa, yhteensä koulutussuunnitelmistaan kertoi 22 nuorta. Omaan asuntoon ja asumiseen liittyvistä suunnitelmista ja toiveista kerrotaan 13 vastauksessa. Useissa vastauksissa on erikseen määritelty toivottuna asuntona omakotitalo. Lapsiin ja perheeseen liittyvistä suunnitelmista mainitsee kymmen nuorta: kahdeksan toivoo lapsia, kaksi ei ainakaan vielä. Parisuhdetta ja avo- tai avioliittoa koskevista haaveista kertoo kuusi nuorta. Raha-asioiden ja talouden parantamista tulevaisuudessa toivoo viisi nuorta, uudesta autosta tai ajokortista erikseen tulevaisuuden toiveena mainitsee samoin viisi nuorta. Muita vastauksissa esitettyjä toiveita ja suunnitelmia ovat: lemmikit ja kotieläimet, terveys, elämästä nauttiminen, harrastukset ja matkustelu, suhteiden paraneminen biologiseen äitiin ja armeija. Kaksi nuorta ei halunnut ajatella tulevaisuuden suunnitelmia.

3.2 Tulkintatavan vaikutus numeerisen palauteaineiston tarkasteluun

Jälkihuollon asiakaspalautteiden kyselylomakkeiden antamat tulokset osoittivat pääsääntöisesti hyväksyviä arvioita kaikille lomakkeessa esitetyille väittämille (Taulukko 1.). Laajemman, etäisyysuuntautuneen, tulkintatavan (Hokkanen, 2012), mukaisesti tarkastellessa ”5 = täysin samaa mieltä” ja ”4 = melko samaa mieltä” yhteenlasketut osuudet antavat tulokseksi lähes täydellisen hyväksynnän, 96% kolmelle lomakkeen väittämälle: ”Sosiaalityöntekijä oli ystävällinen ja yhteistyökykyinen”, ”Sain apua asioihin ja palvelusta hyötyä”, ja ”Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta”. Alhaisinkin hyväksyttävyystulos, 80% väittämälle ”Sain riittävästi tietoa jälkihuoltopalveluista etukäteen”, osoittaa hyvin kattavaa tyytyväisyyttä palveluihin. Muiden tulosten hyväksyttävyysosuudet olivat 87-94%:n välillä.

Menetelmätietoisessa (Hokkanen 2012) tulkintavavassa asiakaspalautteen taipumusta vinoutua suotuisaan palautteeseen pyritään korjaamaan laskemalla hyväksyväksi tulokseksi ainoastaan korkein numeerinen arvio, eli tässä kyselyssä ”5 = täysin samaa mieltä”. Tämä tulkintatapa tuottaa tuloksille alemmat hyväksymisosuudet kuin edellä käytetty. Parhaaseen tulokseen yltyvät väittämät ”Sosiaalityöntekijä oli ystävällinen ja yhteistyökykyinen” ja ”Palvelu oli luottamuksellista” saivat noin kahdelta kolmasosalta vastaajista täyden hyväksynnän, 76-77%. Heikoimman tuloksen saaneen väittämän ”Sain riittävästi tietoa jälkihuoltopalveluista etukäteen” hyväksyntä jäi 35%:n osuuteen. Muut väittämät saivat 52-67 %:n hyväksynnän.

Taulukko 1. Jälkihuollon palautekyselyn tulosten jakautuminen

Palvelu	Numeroarvioiden % osuudet					
	1	2	3	4	5	4 & 5 Yhteensä
1. Sain riittävästi tietoa jälkihuoltopalveluista etukäteen	2	4	15	45	35	80
2. Sosiaalityöntekijän tapaamisia riittävän usein	0	5	7	29	58	87
3. Minulle oli varattu tarpeeksi aikaa	0	2	7	24	67	91
4. Sosiaalityöntekijä oli ystävällinen ja yhteistyökykyinen	0	2	2	20	76	96
5. Mielipiteitäni kuunneltiin ja huomioitiin	2	2	6	39	52	91
6. Palvelu oli luottamuksellista	0	4	2	17	77	94
7. Sain apua asioihin ja palvelusta hyötyä	0	2	2	42	55	96
8. Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta	0	2	2	41	56	96

Kyselylomakkeiden tulokset antavat erilaisen kuvan jälkihuollon päättäneiden nuorten tyytyväisyydestä saamiinsa palveluihin sen mukaan, kuinka tuloksia tulkitaan. Etäisyysuuntautunut tulkinta tuottaa tulokseksi selvästi suuremman hyväksynnän osuuden kaikille lomakkeessa esitetyille väittämille. Sen perusteella voidaan päätellä, että nuoret ovat olleet hyvin samanmielisiä esitettyjen väittämien kanssa, ja palveluihin ollaan yleisesti tyytyväisiä. Menetelmätietoinen tulkinta antaa tuloksista yleisesti maltillisemmin hyväksyvän kuvan ja tuo esiin huomattavasti enemmän vaihtelua eri väittämien saamien tulosten välillä. Etäisyysuuntautuneen tulkinnan mukaan vastaajien tyytyväisyys vaihteli 80-96%:n välillä eri väittämien tuloksissa, kun taas menetelmätietoisen tulkinnan mukaan tyytyväisyyden vaihtelu oli selvästi suurempi, 35-77%.

Joidenkin yksittäisten väittämien kohdalla tulos muuttui selvästi. Etäisyysuuntautuneen tulkinnan mukaan lähes täydellisen hyväksynnän, 96%, saaneiden palvelun hyödyllisyyttä ja laadukkuutta koskevien väittämien (numerot 7 ja 8) hyväksyntä putosi lähes puoleen, 55% ja 56%, kun siirryttiin menetelmätietoiseen tulkintaan. Suurin muutos oli jälkihuoltopalvelujen etukäteistiedotusta koskevalla väittämällä (numero 1), jonka hyväksyttävyyttä laski 80 %:sta 35 %:iin tulkintatavan vaihtuessa. Parhaiten hyväksyttävyytensä säilyttivät tulkintatavan muuttuessa sosiaalityöntekijän ystävällisyyttä ja palvelun luottamuksellisuutta koskevat väittämät (numerot 4 ja 6).

Jos asiakaspalautteen keräämisen tavoitteena on tuoda esille kohtia, joissa palvelulle nähdään parantamisen tarpeita, vaikuttaa menetelmäsuuntautunut tulkintatapa tämän aineiston perusteella selvästi toimivammalta tavalta. Tämä tulkinta toi esille enemmän vaihtelua kysymysten välillä, ja nosti myös selvemmin esille ne alueet, joilla kaivataan muutosta. Tässä aineistossa erityisesti puutteelliseksi koettu tiedotus jälkihuollon palveluista ennen niiden piiriin siirtymistä erottui joukosta.

Erilaisten tulkintatapojen tuomien erojen lisäksi aineistosta erottui selvästi poikkeavana kahden nuoren vastaukset, joissa oli annettu selvästi eniten alimpia arvosanoja: 1 (= täysin eri mieltä) ja 2 (melko erimieltä). Näiden nuorten taustatiedoista löytyi jonkin verran yhdistäviä tekijöitä, joita ei kaikkia voi tässä esittää mahdollisen tunnistettavuuden vuoksi. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että molemmat nuoret oli otettu huostaan teini-iässä, ja kummallakin jälkihuollon aika oli alkanut lyhyellä asumisjaksolla biologisen vanhemman luona.

3.3. Hyväksyvä, neutraali ja kriittinen palaute haastattelukysymyksissä

3.3.1 Huostaanotto prosessi ja huostaanoton perusteet

Huostaanoton prosessia ja sen perusteita käsittelevä kysymys oli herättänyt kaikkein useimmin neutraalia kerrontaa kirjatuissa vastauksissa (85%). Yleisimmin näissä neutraaleissa osuuksissa selostettiin huostaanoton ja prosessin eri vaiheita. Lisäksi nuori saattoi luetella huostaanoton syitä, kertomatta kuitenkaan millään lailla omia mielipiteillään näiden syiden paikkansapitävyydestä. Syinä mainittiin usein erilaisia vanhemmista johtuvia lapsuuden kodin olosuhteita: huolenpidon puute, vanhempien kyvyttömyys tai jaksamattomuus, pärjäämättömyys ja vanhemman oman elämän hallitsemattomuus, sääntöjen puute, ruuan puute ja vanhempien poissa olo. Osa määritteli vanhempiensa ongelmia tarkemmin, esimerkiksi: väkivaltaisuus ja fyysinen kurittaminen, riidat, päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat. Joissakin vastauksissa tuli ilmi myös lapsen itse kantama huoli vanhemman jaksamisesta. Muutama vastaaja luetteli myös omia elämäntapojaan huostaanoton perusteena: koulun laiminlyönti, päihteiden käyttö, rikokset, kurittomuus, ja elämän hallitsemattomuus. Varsinaisten syiden lisäksi nuoret kertoivat toisinaan yleisesti huostaanotonaikaisesta elämäntilanteestaan, omista fyysistä ja psyykkistä terveysongelmistaan ja esimerkiksi vanhempien kielteisestä suhtautumisesta lastensuojeluprosessiin.

Remes (2002, 36-41) löysi perhehoidossa sijoitettuna olevien nuorten elämäntarinakuvauksista hyvin samankaltaisia teemoja nuorten kuvatessa huostaanottoon johtaneita syitä. Vanhempien päihteiden käyttö, väkivaltaisuus ja lapsen tarvitseman huolenpidon puute tulivat usein esille. Remes pohdiskelee tutkielmassaan lasten vanhempiaan kohtaan tunteman lojaaliuden odotuksen kumoutumista tarkastelemisissaan kirjoituksissa: omissa tarinoissaan lapset ja nuoret ovat kuvanneet hyvinkin kriittisesti omien lapsuudenperheittensä oloja. Remes tuo esille mahdollisuuden, että hänen tutkimissaan nimettömänä kirjoitetuissa kertomuksissa tämä ristiriita vältetään anonyymiyden avulla; nimettömän kirjoituksen ei tarvitse pelätä vahingoittavan omia vanhempia tai vaikuttavan millään tavoin sosiaaliviranomaisten ratkaisuihin. Omassa opinnäytetyössäni tutkimuksen kohteena olleen palauteaineiston on kerännyt lastensuojelun sosiaalityöntekijä, mutta vastaukset on kirjattu nimettömänä. Näin ollen nimettömyyden tuoma suoja on voinut olla mukana vaikuttamassa myös näiden palautteiden antaneiden nuorten avoimuuden taustalla omien kotiolojen kuvauksissa.

Hyväksyviä kannanottoja huostaanotosta ja sen perusteista löytyi noin kolmasosasta vastauksista (29%). Useissa vastauksista kuvataan kuinka prosessin varrella on ollut mutkia matkassa ja hankalia

kohtia, mutta loppujen lopuksi nuori sanoo ymmärtävänsä huostaanoton perusteet. Joissain vastauksissa hyväksymistä perustellaan kertomalla millaisia vaikeuksia, vaaraa tai turvattomuutta nuori olisi lapsuudessaan olettanut joutuneensa kokemaan. Muutamassa vastauksessa nuori kertoo, että halusi itse lähteä kotoa, olisi halunnut lähteä jo aikaisemmin, tai oli itse hakenut huostaanottoa. Hyväksyvissä vastauksissa kuvataan, että prosessi ”meni niin kuin pitikin”, tai ”oli hyvä niin”. Joissain vastauksissa mainitaan erikseen, että prosessin aikana ”kuultiin ihan riittävästi” ja lapsi tai nuori oli mielestään ollut tietoinen prosessista, ”ei missään kohdassa pimennossa”. Oman myönteisen kantansa vastineeksi yksi nuori pohdiskelin äitinsä jyrkän kielteistä asennetta, ja totesi, ettei äidin muistikuva voinut pitää paikkaansa äidin sairauden vuoksi.

Kriittisissä kannanotoissa, joita niitäkin esitti noin yksi kolmasosa vastaajista (32 %), oli lyhimmillään todettu vain, että nuoren mielestä huostaanotolle ei ollut perusteita, hän oli edelleen katkera tapahtuneesta tai muistelee huostaanoton olleen ”yhtä helvettä”. Huostaanottotilanteen muistellaan myös olleen järkytys tai shokki, ja on tunnettu koti-ikävä ja vihaa. Osa nuorista selitti näiden tuntemuksien johtuvan esimerkiksi sääntöjen jyrkästä muutoksesta kotioloihin verrattuna, ja sijoituspaikan kaukaisesta sijainnista kotipaikkakuntaan nähden. Yksi vastaaja uskoo huostaanoton olleen sosiaalityöntekijän pitkäaikainen tavoite. Katkeruutta nuorissa ovat herättäneet heidän kokemuksena petetyistä lupauksista esimerkiksi ehdotetun sukulaissijoituksen mahdollisuuden jäätyä toteutumatta. Muita esille tulevia kritiikin aiheita ovat, että nuoren mielestä prosessi oli epäreilu, hänen sanomisiaan vääristeltiin, mielipidettä ei kuunneltu tai vanhempia uskottiin nuoren sijaan. Yhden vastaajan muistoissa erityisesti huostaanoton toteuttamistapa sosiaalityöntekijöiden ja poliisin noutamana suoraan koulusta oli jäänyt mieleen erityisen nöyryyttävänä kokemuksena. Asiakaspalautetta antaneiden nuorten kokemukset omien vaikutusmahdollisuuksien puutteista ovat samoilla linjoilla kuin Remeksen (2002, 45-46) tutkimuksessa elämätarinaansa kertoneilla perhesijoitetuilla nuorilla. Hänen tutkimissaan tarinoissa nuoret eivät aina edes matkalla sijaisperheeseen ole tietoisia siitä mihin ovat menossa. Remes painottaa lisäksi, että nuorten kertomissa tarinoissa sosiaalityö ja hoitava taho kuvataan usein täysin nimettömänä, ja siihen viitataan passiivissa. Näissä tarinoissa sijoituspäätöksiä tekevä ”viranomainen” jää etäiseksi. Lapselle itselleen on jäänyt kokemus siitä, että sijaisvanhemmilla on ollut viimekädessä valta päättää siitä haluavatko he pitää uuden perheenjäsenen luonaan lapsen oman mielipiteen jäädessä taka-alalle.

3.3.2 Aika sijaishuollossa, sijaishuoltopaikan sopivuus

Sijaishuollon aika ja sijoituspaikan tai –paikkojen sopivuutta käsittelevä kysymys oli tuottanut hyväksyviä kannanottoja suurimmassa osassa, 71%:ssa, vastauksia. Onnistuneeksi koettua sijaishuoltopaikkaa on hyväksyvissä vastauksissa luonnehdittu määritelmillä ”hyvä”, ”kiva”, ”mukava”, ”siihen elämänvaiheeseen sopiva”, ”täydellinen” ja ”paras mahdollinen koti”. Yksi vastaaja mainitsee erityisesti pitävänsä sijaisvanhemmistaan, ja toinen kertoo sijoituksen olevan ”suuri siunaus elämässä – huostaanotto oli minulle pelastus”.

Sijaisvanhemmat ja laitosten henkilökunta ovat usein mukana perusteluissa hyvistä kokemuksista: ”ihanaat vanhemmat”, mukavat/hyvät/yhteistyökykyiset työntekijät, välittävät työntekijät, ”aikuisilla riittävästi aikaa” ja ”sijaisäidin ymmärtävää ja herkkää sydäntä olen tarvinnut hirmuisesti”. Hyväksyvän arvion saaneissa sijoituspaikoissa nuoret kertovat tunteneensa olonsa turvalliseksi ja, että hänestä pidetään huolta. Eräs vastaaja selventää, että ”sain olla lapsi, josta pidetään huolta”. Muita vastauksissa mainittuja tyytyväisyyden perusteita ovat ymmärryksen ja hellyyden saaminen, hyvä ilmapiiri, kodinoloisuus (laitossijoituksesta), ”sijoituksesta oli apua”, ja ”moni teki työtä sydämellä”. Ekholmin (2013, 15) selvityksessä Diakonissalaitoksen intensiivihoidojakson ja lastenkodissa asumisen kokemuksista haastatelluista lapsista ja nuorista lähes kaikki kokivat omahoitajan tärkeäksi. Myös tutkimuksissa kriittisimmin hoitojaksoon suhtautuneet arvostivat yleensä kuitenkin omahoitajaa. Ekholmin mukaan omahoitajuus on laitoshoidossa jatkuvuuden toteutumisen perusvoima, joka edellyttää hoitajalta aitoa kiinnostusta ja paneutumista lapsen elämään. Edelleen Ekholm toteaa, laitoshoidon vaikuttavuus tutkimuksissa todetun, että lapsen myöhempää sopeutumista sosiaaliseen ympäristöön on ennustanut kaikkein parhaiten merkittävien ihmissuhteiden tukevuus ja jatkuvuus.

Osalla vastaajista hyväksyvissä kannanotoissa mainitaan nuoren oman tahdon ja itsenäisyyden kunnioittaminen: vapauden tunne, lomille pääseminen, oman tyyli salliminen, keskustelu ja jousto. Myös Ekholmin (2013, 21-23) tekemässä, aineistoltaan melko suppeassa, selvityksessä lastenkodin intensiivihoidossa olleiden nuorten haastattelujen yhteenvedossa reilujen sääntöjen laatiminen ja jouston mahdollisuus nousivat esille yhtenä eniten painotettuna kehittämiskohteena. Nuoret korostivat selkeitä, perusteltuja sääntöjä, joissa vältetään ”turhaa nipotusta. Useat nuoret toivoivat myös, että sääntöjä voidaan soveltaa henkilökohtaisesti ja niissä voidaan joustaa, jos nuori osoittautuu luottamuksen arvoiseksi. Ekholmin haastattelemat nuoret halusivat siten tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti, mutta samaan aikaan niin, että heidän yksilölliset tarpeensa otetaan

huomioon. Sääntöjen laatimisen ja muokkaamisen suhteen nuoret toivoivat myös, että heidän ideoitaan kuunneltaisiin vakavasti.

Hyvänä asiana tämän tutkimuksen aineistossa mainitaan myös kaverit, samaistuminen toisiin nuoriin ja se, että ”muut nuoret (pääosin) puuttuivat kiusaamiseen”. Nuoret ovat kokeneet hyvänä sen, että sijaishuolto paikka on opettanut ja vahvistanut heitä sekä yksilönä että toisten joukossa toimimisessa: ”vastuun ja ymmärryksen oppiminen”, ”luottamuksen ansaitseminen ja oikeanlaiset säännöt ja rajat”, ”pisti ajattelemaan asioita”, ”vahvistanut ihmisenä sillä itsetunto oli murusina siitä miten oli kohdeltu kotona”. Sijaishuolto paikan toiminnasta muina hyvinä asioina mainitaan vastauksissa ruokailuun panostaminen, retket ja matkat, ja ”uusi, juuri perustettu paikka”. Yksi vastaajista lisää erikseen sijaishuolto paikan valintaan vaikuttaneen sen, että hänellä oli ”reilu sosiaalityöntekijä sijoittajana”.

Sijaishuollon aika herätti hyväksyvien kannanottojen lisäksi kohtalaisen paljon kritiikkiä. 59%:ssa vastauksia oli kirjattu mielipiteitä toimintatapojen tai valintojen muuttamiseksi sekä muita vähemmän miellyttävänä mieleen jääneitä kokemuksia. Joissakin vastauksissa sijaishuollon aikaan luonnehdittiin yleisesti huonoksi kokemukseksi. Sijaishuolto paikka on nuoren kertoman mukaan voinut olla esimerkiksi ahdistava tai laitospäinen. Sijaishuolto paikan valinta oli mainittu muutamassa vastauksessa huonona kokemuksena, erityisesti sijainti kaukana kotoa herätti vastarintaa. Sijaishuollon ajan tuntemuksista nuoret kertovat olleensa pettyneitä viranomaisten, sijoituspaikan tai omien vanhempiensa tekemien lupauksen pettämiseen. Nuoret kuvaavat olonsa olleen toisinaan ”vihainen” tai ”hankala”. Jotkut vastaajat kertovat kokeneensa kiusaamista, ja yksi vastaaja kertoo tunteneensa häpeää lastenkotiasumisesta.

Kriittisissä kommentteissa mainitaan usein sijaishuolto paikan säännöt, jotka on koettu liian ankariksi, tai joissain tapauksissa liian löyhiksi. Säännöissä ja niiden noudattamisessa ongelmalliseksi on koettu rangaistukset, eristäminen, kiinnipitotilanteiden liian suuri määrä, rajoitusten perustelujen puute ja tiukka kuri. Yksi kertoi tunteneensa joutuneensa ”heitetyksi putkaan rangaistuksena eristäytymisestä muista nuorista”. Sääntöjen yksityiskohdista kritiikkiä herättivät esimerkiksi liialliselta tuntunut työvelvollisuus ja puhelinten kerääminen pois yöksi. Sijoituspaikassa nuoret kertovat kokeneensa epäoikeudenmukaisuutta tai epätasa-arvoa lasten kesken. Yhden vastaajan mielestä sijoituspaikan muut nuoret valehtelivat hänen tekemisistään. Joissakin vastauksissa aikuisten asenne on koettu loukkaavaksi esimerkiksi siitä syystä, että nuorelle on hänen mielestään sanottu, että häntä ei voida auttaa. Yksi vastaajista kertoi tunteneensa,

että hänen ajatuksiaan manipuloitiin. Nuorelle saattoi myös muistella tunteneensa, että häntä ei enää haluttu pitää sijoituspaikassa.

Sijaisperheissä asuneet nuoret kertovat joissain vastauksissa kokeneensa perheen omat ongelmat, kuten riidat ja avio- tai asumuserot erityisen hankalina. Sijaisperheissä ovat aiheuttaneet erimielisyyksiä perheen erilaisiksi koetut tavat ja käytännöt esimerkiksi nuorelle sopivan ulkonäön suhteen. Yksi vastaajista kokee, että hänet on sijaisperheessä eristetty usein omaan huoneeseen tai pitkiksi ajoiksi ulos pihalle.

Laitossijoituksissa nuoret kokivat usein ongelmalliseksi välittämisen puutteen ja tarkemmin määriteltynä ohjaajien huomion ja ajan puutteen sekä ohjaajien liian vähäisen määrän. Yksi nuori kertoi, että hänen mielestään ohjaajien aika ja keskittyminen suuntautui liikaa raporttien kirjoittamiseen yhteisen tekemisen sijaan. Joistakin vastaajista on tuntunut, että nuoria ei ole noteerattu, tai laitoksen toiminnan motiivi mietitytti: ”nuoret vai raha?”. Laitoksessa asumisessa on koettu yksityisyyden puutetta, ja muutama vastaaja kokee, että häntä ei ole valmennettu tarpeeksi itsenäiseen elämään. Päihteiden käyttö laitoksissa mainitaan yhdessä vastauksessa ongelmana. Sijoituksen tarpeellisuutta yleisesti arvostellaan joissain vastauksissa, esimerkiksi erään nuoren mielestä ”olisi voitu kotiuttaa, koska äiti on ollut seitsemän vuotta raittiina”. Toisaalta myös kotiuttamiskokeilujen ongelmista löytyy muutama maininta, yhden nuoren kertomuksen mukaan näinä aikoina kotona ei ollut ruokaa.

Vaikka kysymys sijaishuollon ajasta on tuottanut melko paljon sekä hyväksyviä että kriittisiä kommentteja, on puolessa (51%) vastauksista mukana myös neutraalia kerrontaa. Näissä vastauksen osissa on yleensä lueteltu eri sijoituspaikkoja ja selostettu tapahtumia niihin siirryttäessä. Sijoituspaikoista ja niiden toimintatavoista on esitetty kuvauksia ilman, että niiden hyväksyttävyyteen on otettu kantaa. Näissä kuvauksissa on mukana esimerkiksi sääntöjen ja toimintatapojen selostuksia ja erittelyjä siitä kuinka tavat eroavat eri sijoituspaikkojen välillä. Jotkut nuoret ovat kertoneet yleisellä tasolla omista toiveistaan ja ajatuksistaan sekä mahdollisesta kapinoinnistaan sijaishuollon aikana. Mukana on jonkin verran myös kuvauksia nuoren muista elämäntapahtumista ja elintavoista, esimerkiksi päihteiden käytöstä ja koulunkäynnistä. Sijaisperheiden ongelmista, jotka osa vastaajista mainitsee kokeneensa selvästi kielteisenä, on joissakin vastauksissa kerrottu lähinnä neutraalilla tasolla, ja pohdiskeltu näiden tapahtumien vaikutuksia ilman niiden arvottamista. Joissakin vastauksissa pohdiskellaan myös sijoituspaikkojen mahdollisia vaihtoehtoja ja niiden seurauksia, mutta ei oteta kuitenkaan kantaa näihin.

Remes (2002, 48) toteaa analysoimistaan sijaishuollossa olevien nuorten kirjoittamista kertomuksista, että niistä on hyvin vaikeaa löytää vastausta kysymykseen siitä, millaista elämä sijaisperheessä on. Nuoret ovat usein esittäneet pohdintoja moneen suuntaan, ja kertomuksista käy ilmi, että suhde sijaisperheeseen on ajan myötä kehittynyt ja muuttunut. Remes jatkaa, että toisaalta nuorten oma-aloitteisesti kirjoittamissa kertomuksissa suhde sijaisperheeseen on saattanut jäädä nuoren elämän muiden merkittävien tapahtumien, kuten koulunvaihtojen, sekä ystävyysuhteiden ja harrastusten muutosten, taakse. Jos elämä sijaisperheessä on sujunut itsestään selvänä, ei sitä ole ollut tarpeen eritellä samoin kuin nuorta enemmän vaivanneita elämäntilanteita.

3.3.3 Sijaishuollon vaikuttavuus / mitä jos huostaanottoa ei olisi tehty?

Sijaishuollon vaikuttavuutta koskevaan kysymykseen oli kirjattu suurimpaan osaan vastauksista (88%) hyväksyviä kannanottoja. Huostaanoton hyväksyttävää vaikutusta on lähestytty vastauksissa kahdella eri tavalla; tuen, turvan ja myönteisten kokemusten perusteella tai sen perusteella mitä mahdollisia ongelmia on voitu välttää.

Myönteisinä kokemuksina yleisellä tasolla huostaanotosta on todettu, että se oli ”hyvä asia”, tehty oikeaan aikaan tai ”mitään ei olisi voitu tehdä toisin”. Myönteisen kannan myötä moni nuori kertoo ymmärtävänsä huostaanoton perusteet ja sanoo niiden olevan ”ok”. Myönteisinä kokemuksina on mainittu tarkemmin eriteltynä ”oikeanlainen” tai ”sopiva” sijoituspaikka- tai -muoto. Sijoituspaikassa koettuja hyväksyntää tuottavia asioita ovat olleet: ”hyvä ja oikeudenmukainen kohtelu”, ”hyvä kasvatusta”, ”rauha” ja ”turva”. Osa nuorista kertoo saaneensa ”parhaat mahdolliset vanhemmat” tai ”rakastavat vanhemmat”. Nuoret kertovat tunteneensa, että heitä ”on autettu”, ”pidetty hyvää huolta” ja ”hoidettu”. Sijoituksen aikana nuoret ovat kokeneet myönteisenä asiana myös ”pysähtymisen” ja sen, että häntä on ”autettu käsittelemään asioita”. Muina myönteisinä asioina nuoret mainitsevat koulussa pärjäämisen ja opiskelurauhan, mielenterveysongelmien hoitamisen ja terapiat sekä kavereiden saamisen. Yhden vastaajan mukaan hän on huostaanoton johdosta saanut ”toiveikkaan tulevaisuuden”.

Hyväksyvissä kannanotoissa, joissa keskitytään vaikeuksien välttämiseen, on yleisellä tasolla luonnehdittu, että ilman huostaanottoa ”olisi käynyt huonosti”, ”menisi huonosti” tai ”ei olisi niin mahtavaa”. Vastauksissa nuoret arvelevat, että olisivat ajautuneet ”huonoille teille” tai ”huonoon porukkaan”. Joidenkin mielestä ”elämä olisi tuskallista ja ainaista pelkoa”, jonka syynä on esimerkiksi ”kotona uhkailu”. Yksi vastaaja arvelee, että ”olisi huonommat lähtökohdat elämään”.

Muita mahdollisia seurauksia, joita nuoret luettelevat huostaanoton puuttumisella ovat ”heitteillä oleminen” tai ” en olisi nyt tässä tilanteessa”. Jotkin nuorista arvelevat, että ”en olisi enää hengissä”. Tarkemmin määriteltyinä mahdollisina ongelmina vastauksissa maitaan, että olisin ”juoppo”, ”narkkari”, ”vankilassa” tai ”minusta olisi tullut rikollinen”. Osa nuorista arvelee, että koulu olisi ”jäänyt kesken” tai ”kärsinyt”, ”olisin tietämätön” tai ”minulta puuttuisi elämän perustaitoja”. Koulun ja opintojen lisäksi nuorta epäilytti raha-asioiden ja asumisen järjestyminen: ”raha-asiat eivät olisi kunnossa”, ”ei olisi tämän tason tukia” tai ”olisko ollut asuntoa?”. Osa nuorista epäilee mielenterveysasioiden hoitumista ilman huostaanottoa: ”mielenterveys olisi kärsinyt”, ”itsetuhoisia ajatuksia”.

Remes (2002, s 41-42) totesi tarkastelemiensa perhehoidossa olevien nuorten nimimerkillä kirjoittamien elämäntarinoiden antavan sellaisen vaikutelman, että lapsuusajan tarinat oli yleisesti muotoiltu osoittamaan lukijalle, että heidän kohdallaan huostaanotto on ollut välttämätön. Samansuuntaisen kuvan saa myös tämän tutkimuksen asiakaspalautteena kerätyn aineiston niistä vastauksista, joissa huostaanotto on nähty hyväksyttävänä tapahtumana. Remeksen elämäntarina-aineiston tavoin myös asiakaspalautteena kerätyssä aiheistossa korostuivat omaan elämään ja vanhempien elämään vaikuttaneet tekijät. Sen sijaan juridisia toimenpiteitä ja päätöksiä ei kummassakaan aineistossa ole mainittu, vaikka käytännön lastensuojeluprosessissa nämä ovat luultavasti usein vaikuttaneet ratkaisevasti käytännön tapahtumien kulkuun.

Kolmasosa nuorista (29%) tuotti kysymykseen huostaanoton vaikuttavuudesta kriittisiä kannanottoja. Useammankin nuoren kokemuksissa huostaanotto oli ollut varsinkin ”aluksi ikävä juttu”, joka yhden vastaajan kertomana ”varjostaa edelleen elämää, ja pelkään herkästi tulevani hylätyksi uudestaan ihmissuhteissa”. Joidenkin nuorten mielestä ”olisi ollut helpompaa, jos olisi muuttanut vauvana sijaisperheeseen”. Huostaanoton aikana vastausten mukaan ”nuoren kuuleminen olisi tärkeää”. Yksi nuori kertoo yleisesti olevansa edelleen ”katkera vähän”. Jotkut nuorista olivat kokeneet huostaanoton turhaksi, koska heidän mielestään ”mikään ei muuttunut sen aikana” tai ”ei olisi välttämättä huonommin asiat – en usko, että minulle olisi tullut päihdeongelmaa vaikka olisin asunut mummolla ja M:llä (päihdeongelmainen miesystävä). Yksi vastaaja kertoo kokevansa, että ”terapiasta ei ollut mitään hyötyä”. Osa nuorista koki huostaanotolla olleen kielteisiä vaikutuksia ystävyysuhteisiin: ” olisi enemmän lapsuudenystäviä nyt” ”X:n (kotikaupunki) kaverisuhteet olisivat jatkuneet paremmin”. Huostaanoton kielteisistä vaikutuksista yksi vastaaja tarkentaa, että ”saamastani avusta huolimatta en kuitenkaan hyväksynyt laitoksessa asumista”. Laitosten toiminnassa huonona puolena on myös mainittu omaohjaajan vaihtumisen

myöstä seurannut ”hyvän tunnesiteen” katkeaminen, jota nuori ei enää onnistunut muodostamaan seuraavien ohjaajien kanssa

Teemahaastattelun kysymyksistä huostaanoton vaikuttavuus on tuottanut vastauksissa kaikkein vähiten (12%) neutraalia kerrontaa. Neutraaleissa vastauksissa on edellisen kysymyksen tapaan selostettu jonkin verran nuoren omaa sijoitushistoriaa, ja käyty läpi sijoituksen perusteita ilman kannanottoja. Osa nuorista on myös pohdiskellut toisenlaisen elämäntilanteen vaihtoehtoja huostaanoton sijaan ilman, että on arvottanut näiden pohdintojen tuloksia, esimerkiksi: ”en tiedä olisinko käynyt samoja kouluja”. Joissakin palautteissa nuori on todennut, ettei osaa vastata kysymykseen, tai ei ole ajatellut asiaa. Remeksen (2000, 76) analysoimassa anonyymissä elämäntarina-aineistossa nuoret miettivät usein oman huostaanottonsa vaikutuksia ja vaihtoehtoisia elämäntilanteita. Edelleen, Remeksen mukaan monet nuoret kuvaavat huostaanoton olleen itselleen eduksi, mutta joissakin kirjoituksissa esiintyy myös ratkaisemattomia ristiriitoja, joiden perusteella helpotus ei kuitenkaan ole ainoa tunne, vaikka kirjoittaja ymmärtäisikin järkiperustein sijoituksen syyt ja hyväksyisi ne.

3.3.4 Siirtyminen jälkihuoltoon, muistelmia tuntemuksista

Jälkihuollon palvelujen piiriin siirtymisen muisteleminen on herättänyt edellisen kysymyksen tapaan runsaasti hyväksyvää kommentointia, sitä oli kirjattu 83 %:iin vastauksista. Näistä osa kuvasi jälkihuollon aikaan yleisesti hyväksi tai kertoi siihen liittyviä mukavia kokemuksia. Osassa hyväksyvistä vastauksista puolestaan oli mainittu erikseen myös kokemuksia tuen saamisesta ja sen muodoista.

Yleisenä luonnehdintana jälkihuollon aikaa kuvattiin ilmaisuilla: ”hyvät muistelmat”, ”hyvältä tuntuu”, ”mennyt kivasti”, ”paremmin ei olisi voinut mennä”, ”parasta aikaa” ja ”hyvä asia”. Joidenkin kohdalla siirtyminen itsenäiseen elämään ei sujunut täysin ongelmitta, mutta ”alkuvaikkeuksien jälkeen homma lähti rullaamaan” ja ”asiat järjestyivät”. Joillain toisilla vastaajilla itsenäiseen elämään siirtyminen oli helppoa heti alusta lähtien: ”hienoa tulla täysi-ikäiseksi”, ”ei jännittänyt eikä pelottanut”. Monen nuoren vastauksissa korostui vapauden teema: ”kiire päästä omilleen, nautin kun kukaan ei kytännyt”, ”helpottavaa, sai mennä vapaammin”, ”onnellinen, lähti saman tien”. Vapauden lisäksi osa nuorista korosti itsenäisyyden saavuttamista: ”odottanut kauan itsenäisyyttä”, ”jännää ja hauskaa hoitaa omat asiat”, ”suunnitelmia ja ajatuksia omaan elämään”.

Vapauteen ja itsenäisyyteen liittyen oman asunnon saaminen korostui monissa vastauksissa: ”omassa rauhassa, minulle yksityisyys on tärkeää”, ”kiva laittaa kotia”. Osa nuorista mainitsi vielä erikseen, ettei hänellä ollut asumisen aloittamisessa vaikeuksia ja ”tiesi olevansa itse vastuussa siitä onko katto pään päällä”. Yksi vastaaja lisäksi, että ”ei ollut tunnetta, että minut laitetaan pois”. Toinen vastaaja puolestaan kertoi, että halusi itse jatkaa perheessä asumista, ja oli tyytyväinen siihen, ettei hänellä ollut kiirettä sieltä pois, ”sain asua niin kauna kuin haluan”. Muita hyviä muistoja herättäneinä asioina mainittiin toiveiden mukaiseen koulutukseen pääseminen, muuttaminen takaisin kotipaikkakunnalle lähelle poikaystävää ja seurustelukumppanin tai avopuolison löytyminen.

Jälkihuollon aikaisesta tuesta nuoret kertoivat palautteessaan yleisellä tasolla, että jälkihuoltoprosessi oli ollut ”hyvä”, ”sujunut hyvin”, ja ”minusta huolehdittiin”. Yksi vastaaja pohdiskelee, että hänellä on ollut ”turvallisempi ja tuettu itsenäistyminen”. Osa mainitsee erikseen, että on saanut myös hyvissä ajoin ennakkoon tietoa kaikista jälkihuoltoon liittyvistä asioista. Tukihenkilöiden, ohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja sijaisvanhempien antama tuki, yhteydenpito ja käynnit mainitaan joissakin vastauksissa erikseen, yhden vastaaja mielestä ”tapaamiset olivat tarpeellisia, vaikka ei aina ole huvittanut tullakaan”. Apua ja tukea nuoret kertovat saaneensa vaihtelevasti ”asioissa laidasta laitaan”. Tuen muodoista eriteltyinä useimmin mainitaan taloudellinen tuki: ”varmuus taloudellisesta toimeentulosta”, ”opiskelijana ei huolta rahasta joten olen voinut keskittyä opiskeluun”.

Neutraalia kertomista sisältyy jälkihuoltoon siirtymisen muistelmista vajaan puoleen vastauksista (39 %). Näissä vastausten osissa nuoret kuvaavat usein asumisjärjestelyjään ja kokeilujaan, mm. omassa asunnossa, biologisten vanhempien, sisarusten tai kaverien luona ja yhden vastaajan kohdalla vankilassa. Lisäksi nuoret kertovat muista elämäntilanteistaan, kuten opinnoistaan, ja armeijasta tai siviilipalveluksesta. Jotkut nuoret esittävät myös pohdintoja omista toimintatavoistaan; olisiko jossain voinut mahdollisesti toimia toisin ja mitä siitä olisi seurannut. Muutama vastaaja totesi, että mikään ei muuttunut, vaan ”elämä jatkui normaalisti”.

Kriittisiä kannanottoja oli kirjattu noin kolmasosaan (27%) vastauksista. Joillakin nuorilla kielteiset muistot liittyivät omiin toimintatapoihin, ja odotettuun vapauden aikaan pettymiseen: ”oli harhaluuloja jotka sitten karisivat”, ”tässäkö tämä oli, ihan tyhmää”. Joillekin toisille muutos oli jäänyt mieleen vaikeana aikana: ”Muutos oli valtava, sekavaa”. Vaikeuksia aiheutti joidenkin nuorten mielestä se, etteivät he olleet vielä valmiita muuttamaan: ”lastenkodissa oli hoidettu liikaa asioita nuoren puolesta, ei osannut itse”. Joidenkin kohdalla siirtymisvaiheen suunnitelmat eivät

olleet toteutuneet odotetulla tavalla: ”Pelotti, laitoksesta luvattua tukea ei tullutkaan”. Yksi nuorista painottaakin, että jo sijoituksen aikana kuuleminen on tärkeää. Myös itsenäiseen asumiseen liittyvä yksinäisyys yllätti osan vastaajista: ”olin tottunut siihen, että on paljon väkeä”. Toinen usein mainittu huono kokemus oli erilaisten asumiskokeilujen epäonnistuminen, jotkut painottivat olosuhteita, toiset puolestaan totesivat, ettei itsellä ollut motivaatiota esimerkiksi tukiasumiseen. Muita mainittuja kielteisiä muistoja olivat rahallinen niukkuus, koulun jääminen kesken, sekä yhteistyön sujumattomuuden kokemus sosiaalityöntekijän vaihtuessa.

3.3.5 Erilaiset tukimuodot jälkihuollon aikana

Jälkihuollon tukimuotoja koskeva kysymys oli tuottanut suurimmassa osassa vastauksista (78%) neutraalia kerrontaa erilaisista palvelumuodoista. Suuri osa näistä on käytettyjen palvelujen luettelemista ja kuvauksia: jälkihuollon ohjaaja (kunnallinen tai ostopalvelu), terveydenhoito, mielenterveyspalvelut, terapiat, päihdehoito, nuorisotyö, työvoimapalvelut, kuntouttava työtoiminta, asumispalvelut, toimeentulotuki ja sosiaalityöntekijä. Jotkut nuorista ovat määritelleet tarkemmin tukihenkilösuhteita, esimerkiksi sijaisäidiltä saatuna tukea. Lisäksi nuoret ovat kuvanneet erilaisia asumisjärjestelyjä, opiskelua ja työpaikkoja ja harjoittelupaikkoja sekä harrastuksia. Yksi nuori kertoo kokeneensa, ettei jälkihuoltoa tarjottu hänelle. Hänellä oli kuitenkin ohjaajan puhelinnumero, johon hän sanoi pari kertaa soittaneensa. Palvelujen lisäksi nuoret kuvailivat jonkin verran omia toimintatapojaan ja elämäntilanteitaan: ”oli pakko riehua ja kokeilla rajojaan”, ”yhtä ryyppäämistä”, ”tuli ero”, mutta eivät ota kantaa näiden asioiden vaikutuksiin elämässään.

Hieman yli puolet vastaajista (56%) otti kantaa jälkihuollon palveluihin hyväksyvästi. Yleisellä tasolla nuoret ovat kertoneet olevansa saamaansa jälkihuollon tukeen tyytyväisiä, tuki on ollut ”hieno homma”, ”tarpeellinen asioiden hoitamisen vuoksi” tai ”hyvin toimi”. Jälkihuollon ohjaajista kerrotaan, että ”tukihenkilö on ollut sama koko ajan, ja se oli hyvä”, ”työntekijä ollut tosi hyvä”, ”tukea sopivasti” ja ”neuvottiin kaikessa missä tarvitsin neuvoja”. Tukihenkilön olemassaoloa ja saavutettavuutta on arvostettu: ”parasta on ollut tieto siitä, että tukea on saatavilla aina kun sitä tarvitsee”, ”helppo soittaa apua”, ”yhteydenpito tärkein tukimuoto”. Varsinkin ohjaajan tai tukihenkilön kiinnipitävä työote ja sinnikkyys ovat tehneet vaikutuksen osaan nuorista: ”tukihenkilö tukena koko jälkihuollon ajan, jaksanut mukana vaikka säätöä ja sekasortoa yhteiseen aikaan on mahtunutkin”. Osalle nuoria erityisen tärkeitä ovat olleet läheinen suhde ohjaajaan ja saatu keskusteluapu: ”mikä vaan on mietityttänyt on voinut puhua ohjaajan kanssa”, ”tapaamisia harvoin, mutta olleet pitkiä ja keskusteltu kaikessa rauhassa”. Konkreettisia asioita, joihin nuoret kertovat

saaneensa tukea ja apua ovat erityisesti asumiseen liittyvät järjestelyt, koulunkäyntiin patistaminen ja sen tukeminen sekä työ- ja raha-asioissa avustaminen. Yksi vastaaja mainitsee, että erityisesti etsivä työ on auttanut häntä.

Kaikista teemahaastattelun kysymyksistä jälkihuollon tukipalvelut tuottivat kaikkein vähinten kriittisiä kannanottoja, niitä oli kirjattu vain 8 %:iin vastauksista. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan olleet kokeneet tukipalveluita tarvettaan tai odotuksiaan vastaaviksi: ”nuori tunsii, ettei ohjaajalta saanut tukea” tai ”tukipalvelu perseestä: työntekijä lässytti kuin kakaralle, tunki asuntoon ja pakotti leipomaan pullaa”. Joillekin vastaajista oli jäänyt tunne siitä, ettei ohjaaja ole kiinnostunut hänestä ”tuli käymään ulkovaatteissa ja kysyi mitä kuuluu”, ja että tukikäynnit piti ”suorittaa”. Yhden vastaajan mielestä jälkihuollon tukityöstä ”ei kysytty”, toinen ei saanut toivomaansa jälkihuollon ohjausta entisestä sijaishuoltopaikastaan, ja kolmatta ärsytti ohjaajan tapaamiseen kuluvat matkarahat. Järjestetyn asumispalvelun haittapuolena yksi vastaajista mainitsee lähiympäristön asukkaiden runsaan päihteiden käytön.

3.3.6 Mitä olisi voitu tehdä toisin?

Teemahaastattelun viimeinen kysymys, jossa lastensuojelun palvelut jättäviä nuoria pyydettiin kertomaan missä heidän mielestään olisi voitu toimia toisin, tuotti yleisimpänä vastaustyyppinä kriittisiä kannanottoja. Niitä oli kirjattu hieman yli puolessa (54%) vastauksista. Muutostarpeita nuoret toivat esiin koko prosessista, aina huostaanotosta lähtien. Häpeällisenä koettu huostaanottilanne kirveli edelleen yhden vastaajan muistissa, toinen puolestaan oli kokenut, että huostaanoton ”päätöksen eteenpäin ajaja turhan virkaintoinen, halveksuva”. Toisaalta yksi nuorista oli täysin päinvastaista mieltä huostaanoton ajoituksen suhteen: ”lapsuuden tilanteeseen olisi voinut puuttua aikaisemmin, olisi pitänyt HO (huostaanotto) heti eikä jäädä odottamaan kolmatta kiireellistä”. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että koulunkäynnin ongelmia ja oppimisen puutteita olisi pitänyt selvittää aikanaan enemmän. Omien asiointensa ja elämäntilanteiden selvittämisessä vastaajat kaipasivat vielä enemmän lasten ja nuorten kuuntelemista; ”jos minua olisi aiemmin uskottu, olisi välttytty monelta pahalta, vanhempien kulissiin uskotaan”. Jotkut vastaajista toivat vielä tässäkin kysymyksessä esille pettymyksensä pitämättömiin lupauksiin – ”onko välittämistä lainkaan?”. Toiset halusivat myös parantaa sijoituspaikkojen valvontaa rajoitusten ja liian tiukaksi koettujen sääntöjen tai kiusaamisen suhteen: ”ostopaikassa käytettiin valtaa, ei perusteltu asioita - lomia peruttiin, kirjeitä avattiin”, ” olisi toivonut että olisi puhuttu enemmän, esim. kiusatuksi

joutumisesta sijoituspaikassa”. Myöskään kaikkien työntekijöiden kanssa nuoret eivät aina ole kokeneet tullessa toimeen.

Yksi vastaajista olisi kaivannut sosiaalitoimelta enemmän tukea sisarustensa tapaamiseen. Toinen kertoo, että olisi halunnut jäädä lähemmäksi kotipaikkakuntaa. Sosiaalityöntekijöiden useat vaihtumiset koettiin joissain vastauksissa ongelmalliseksi, ja sosiaalityöntekijöiden toimintatavoissa oli joidenkin mielestä muuttamisen tarvetta ”voisivat olla samanlaisia kuin jälkihuollonohjaajat”. Osa vastaajista toi esille, että jälkihuoltovaiheeseen ja erityisesti yksin asumiseen valmentautuminen oli puutteellista, ” jälkihuollon keskustelutuki itsenäistymisvaiheen alussa olisi ollut tarpeen”. Myös itsenäistymisvaroista ja niiden käytöstä olisi kaivattu enemmän tietoa.

Hyväksyviä kannanottoja oli kirjattu noin kolmasosaan (36%) vastauksista. Kaikkein myönteisimmät vastaaja olivat yleisesti tyytyväisiä koko lastensuojeluprosessiin: ”ei olisi voitu toimia toisin”, ”nykytilanne hyvä”, ” olen tyytyväinen suurimmalta osalta etten haluaisi kyl oikein mitään muuttaa”, ”prosessi sujunut hyvin” ja ”niin oli hyvä”. Jotkut toteavat hieman maltillisemmin, että ”ihan ok jollain tapaa että sijoitettiin” tai ”asiat menneet niin kuin menneet”. Yksi vastaajista ilmaisee hyväksyntänsä toteamalla, että ” en ole katkera”. Osa vastaajista tarkoittaa edelleen tuntevansa tullessa hyvin ja oikeudenmukaisesti kohdelluksi koko prosessin ajan ja kuulluksi itseään koskevissa asioissa. Sijoituspaikasta ja -ajasta nuoret kertovat hyvinä puolina, että: ”sijaisvanhemmat toimivat varmasti oikein”, ”hoitajat mukavia”, ”laitoksessa oli selkeät ja perustellut säännöt” ja ”oli enkä hyvä päästä irti entisistä ympyröistä”. Yksi vastaaja summaa sijaishuollon jälkeen ajatuksensa seuraavasti: ” - Jatkan nyt elämässäni eteenpäin mieli täynnä hyviä ja tietysti huonojakin kokemuksia, mutta hyvillä mielin kuitenkin!”

Noin kolmasosassa nuorten vastauksista oli mukana ainakin osaksi lastensuojelun prosessin arviointia välttävää, palautteena neutraalia, kerrontaa. Näissä vastauksissa selostettiin esimerkiksi eri sijaishuoltoapaikkojen eroja arvottamatta näitä eroja mitenkään. Osa vastaajista ei osannut tai halunnut antaa kysymykseen mitään vastausta. Jotkut nuoret pohtivat myös omia mahdollisuuksiaan toimia toisin lastensuojeluasiakkuuden aikana, esimerkiksi: ” esim. suorittaa opintojaan”, ”olla vähemmän itsepäinen”. Remes (2002, 73) nimittää tällaista oman toiminnan kriittistä tarkastelua etäisyyden ottamiseksi. Hänen tutkimuksessaan sijaishuollossa olleet nuoret tarkastelevat kirjoituksissaan ajallisen etäisyyden takaa hyvin paljon omia tunteitaan, sekä kyseenalaistivat aiempia tekojaan ja mielipiteitään. Ainakin osa nuorista osoitti nimettömänä kirjoitetuissa elämäkerrassaan olevansa selvillä, että heidän aikaisempien toiveidensa mukainen elämä ei välttämättä olisi ollut heille hyväksi.

Vielä selkeämmin etäisyyden ottaminen näkyy Erosen (2009, 90) haastatteleminen iäkkäiden henkilöiden kertomissa tarinoissa heidän lastenkodissa viettämästään ajasta 1930-1940 luvulla. Erosen mukaan ajallinen etäisyys antoi iäkkäille kertojille erityisen mahdollisuuden tarkastella lastenkodin merkityksiä menneissä ikävaiheissa ja erilaisissa narratiivisissa ympäristöissä tästä päivästä käsin. Eronen (Mt., 85) tunnisti analyysissään menneisyydestä kertovissa lastenkotitarinoissa neljä erilaista kerronnallista ulottuvuutta: 1.) Menneille ajoille uskollinen kollektiivinen kertomus tiukoista ajoista ja selviytymisestä, 2.) Lastenkodissa asuminen osana perheen ja suvun tarinaa, 3.) Kertomus lastenkodin ajoista ensisijaisesti valittamattomuudeksi määritettynä, mutta kuitenkin myös epäkohtia sisältävänä muisteluna ja 4.) Tunteita painottava kertomus, jossa korostui vanhemmista erossa asumisen aiheuttama häpeä. Näistä ulottuvuuksista kaksi ensimmäistä puuttui omassa opinnäytetyössäni tarkastelemistani itsenäisen aikuisuuden kynnyksellä olevien nuorten haastatteluaineistoista. Varsinkin ensimmäinen, kuvaus oman ajan lasten olosuhteista, vaatii jo pidemmän ajallisen etäisyyden, jotta tämä tarkastelukulma olisi edes mahdollinen. Tällä hetkellä voimme vain arvailla minkälaisia arvioita nyt jälkihuollon palvelut nyt jättävät nuoret mahdollisesti antavat oman aikansa lapsuuden ongelmista muutaman kymmenen vuoden kuluttua. Myöskään toinen Erosen mainitsema ulottuvuus, sijaishuolto osana perheen ja suvun tarinaa, ei tullut nuorten aikuisten palautteessa juuri lainkaan esille. Osittain tähän vaikuttaa varmaankin haastattelun muoto, joka antoi melko tarkkaan määritellyt raamit palautekyselyn vastauksille. Omista vanhemmista ja heidän sairauksistaan ja muista ongelmistaan nuoret ovat kertoneet lyhyitä mainintoja huostaanoton perusteiden yhteydessä, mutta vanhempien varsinaista elämäntarinaa ei ole valotettu sen enempää. Erosen määrittelemä valittamattomuuden teema sen sijaan nousi esille jonkin verran myös nuorten antamassa palautteessa. Tällöin valittamattomuuden asenne tuli esille lähinnä vaikeuksien näkemisenä osana omaa kehitystä nykyisen kaltaiseksi persoonaksi. Myös neljäs ulottuvuus, häpeän tunteminen lastenkodissa asumisesta ja vanhempien marginaalisesta elämäntavasta, löytyi mainintana nykynuorten palauteaineiston muistelmista.

3.3.7 Teemahaastattelukysymysten kantaottavuuden yhteenveto

Teemahaastatteluista kertyneen vastausaineiston luokittelu hyväksyvästi ja kriittisesti kantaa ottaviin vastauksiin ja neutraaliin kerrontaan toi esille vaihtelua yksittäisten vastausten tyylien välillä. Osa vastauksista oli keskittynyt pelkästään yhteen tyyliin kantaottavuudessaan, mutta joissain vastauksissa saattoi esiintyä kaikkia tässä erottelussa käytettyjä luokkia: sama vastaus saattoi sisältää sekä kriittisiä että hyväksyviä kannanottoja ja lisäksi neutraalia kerrontaa.

Erialaisten palautetyyppien (hyväksyvä, kriittinen, neutraali) osuuksien määrittäminen osoitti tässä aineistossa, että kysymysten välillä oli eroja siinä millaisia vastauksia nuoret niihin tuottivat (Taulukko 2.). Palautetyyppien osuudet kussakin kysymyksessä on laskettu erikseen niin, että mukaan on otettu se osuus aineiston kaikista tämän kysymyksen vastauksista, jossa esiintyy tiettyyn tyyppiin kuuluvia kommentteja. Koska yhdessä vastauksessa voi olla useamman tyyppisiä kommentteja, eivät niiden yhteenlasketut osuudet summaudu 100 %:ksi kysymyksittäin.

Taulukko 2. Teemahaastattelujen vastausten kantaottavuus kysymyksittäin

Haastatteluteema /- kysymys	Hyväksyvä , %	Kriittinen , %	Neutraali , %
T2 Huostaanotto -prosessi, huostaanoton perusteet	29	32	85
T3 Aika sijaishuollossa, sijaishuoltopaikan sopivuus	71	59	51
T4 Sijaishuollon vaikuttavuus / mitä jos huostaanottoa ei olisi tehty ?	88	29	12
T5 Siirtyminen jälkihuoltoon, muistelma tuntemuksista	83	27	39
T6 Erilaiset tukimuodot jälkihuollon aikana	56	8	78
T10 Mitä olisi voitu tehdä toisin?	36	54	36

Hyväksyvää palautetta nuoret antoivat selvästi eniten teemahaastattelun kysymyksiin sijaishuollon vaikuttavuudesta (kysymys T4, 88%) ja siirtymisestä jälkihuollon palvelujen piiriin (kysymys T5, 83%). Seuraavaksi yleisimmin hyväksyviä kommentteja oli kirjattu kysymykseen ajasta sijaishuollossa (T5, 71%), ja noin puolet vastauksista sisälsi hyväksyviä kommentteja kysymykseen jälkihuollon tukimuodoista (T5, 56%). Kaikkein vähiten hyväksyviä kommentteja, noin kolmasosassa vastauksia, oli kirjattu kysymyksille huostaanottoprosessista (T2, 29%) ja toisin tekemisen tarpeista lastensuojelun aikana (T10, 36%).

Kriittisiä kommentteja oli kirjattu eniten, kysymyksiin sijaishuollon ajasta (T3, 59%) ja toisin tekemisen tarpeesta lastensuojelun prosessissa kokonaisuudessaan (T10, 54%). Noin kolmasosa vastaajista oli esitti kriittisiä kannanottoja kysymyksiin huostaanottoprosessista (T2, 32%), sijaishuollon vaikuttavuudesta (T4, 27%) ja jälkihuoltoon siirtymisestä (T5, 27%). Selvästi kaikkein vähiten kriittisiä kommentteja oli kirjattu kysymykseen jälkihuollon tukimuodoista (T6, 8%).

Neutraalia palautetta tai kerrontaa oli kirjattu kaikkein eniten huostaanottoprosessia (T2, 85%) ja jälkihuollon tukimuotoja (T6, 78 %) koskeviin kysymyksiin. Jonkin verran neutraalia kerrontaa houkuttelivat myös kysymykset ajasta sijaishuollossa (T3, 51%), siirtyminen jälkihuoltoon (T5, 39%) ja toisin tekemisen tarpeista (T10, 36%). Kaikkein vähiten neutraalia kerrontaa oli mukana sijaishuollon vaikuttavuutta koskevan kysymyksen vastauksissa (T5, 12%).

Teemahaastatteluluissa kysymysten välillä oli selviä eroja siinä kuinka paljon niihin saatiin kantaa ottavia vastauksia. Vastauksissa pienimmät osuudet kannanottoja välttävää neutraalia kerrontaa oli niissä kysymyksissä, joissa suoraan kysyttiin nuoreen omaa mielipidettä, eli kysymykset T4, sijaishuollon ja huostaanoton vaikuttavuudesta (12%), ja T10, lastensuojelun toisin tekemisen tarpeista (36%). Sen sijaan hyväksyvän palautteen osuus näissäkin kysymyksissä oli hyvä erilainen, T4: 88% ja T10: 36%. Yhtenä selityksenä tähän eroon voidaan nähdä ainakin se, että viimeisessä T10 kysymyksessä vastaajalta pyydetään nimenomaan kriittistä, muutostarpeita osoittavaa kommentointia – ”mitä olisi voitu tehdä toisin?”. Siksi onkin mielenkiintoista, että myös tähän kysymykseen kolmasosa vastaajista on halunnut antaa kysymykseen hyväksyvän vastauksen, joko kriittisen rinnalla tai kuuden vastaajan kohdalla yksinomaan. Toinen kolmasosa on, ehkä kannanottoja vältellen, osittain pidättäytynyt neutraalissa kerronnassa. Pelkästään neutraalia kerrontaa sisältäneitä vastauksia T10 kysymykseen oli kuusi kappaletta. Puolet näistä kertoi etteivät he osaa kommentoida asiaa. Loput kertoivat lähinnä, miten olisivat itse voineet toimia toisin, eivätkä siis kommentoineet lastensuojelun palvelujen osuutta.

Lastensuojelun palvelujen piiriin tuleminen suuri ikäjakauma asettaa haasteita palautteen keräämiselle kattavasti koko sijaishuollon prosessin ajalta. Kaikkein nuorimpana huostaan otettujen muistot ovat usein varsinkin huostaanoton ja sijoituksen alkua ajoilta hyvin vähäisiä tai puuttuivat kokonaan. Myös Ekholm (2013, 12) totesi omassa haastattelu-tutkimuksessaan, että alle kymmenenvuotiaana lastenkodissa intensiivihoidojaksolla olleiden muistikuvat osoittautuivat usein hatariksi. Ekholminkin tutkimuksessa nämä nuoret vastasivat tällöin ainakin aluksi sijoitusaikaa koskeviin kysymyksiin yleisesti ”en mä tiedä”. Tosin Ekholmin mukaan tämä aluksi välttelevä vastaus saattoi toimia ajatusten avaajana, jolloin haastattelun edetessä myös mielipiteitä alkoi löytyä.

Teemahaastattelukysymyksen muotoilu näytti siis vaikuttavan siihen millaisia vastauksia palautteen antajat mielessään muotoilevat. Suoraan kannanottoa pyytävät kysymykset, joissa pyydetään antamaan arvio palvelun vaikutuksesta tai esittämään muutosehdotuksia, toivat myös tuloksena eniten mielipiteitä vastauksissa. Kysymykset, joiden pääasiallisena sisältönä oli prosessin muistelu

tai palvelujen kuvaus, puolestaan toivat tulokseksi eniten neutraalia kerrontaa tapahtumien kulusta ja luetteloita käytetyistä palveluista. Yhdistetty kysymys, tässä aineistossa esimerkkinä T3: sijaishuollon aika ja sijaishuolto paikan sopivuus, toi edellisen mukaisesti vastaukseksi sekä runsaasti neutraalia kerrontaa, mutta myös hyvin vahvoja kannanottoja sekä hyväksyvään että kriittiseen suuntaan.

Ekholm (2013, 31-35) jakaa omassa haastattelussaan intensiivihoidon ja lastenkotijakson onnistumista arvioineet nuoret vastausten pääpiirteiden perusteella kolmeen erityyppiseen ryhmään: tyytyväiset, varaukselliset ja kriittiset.

Ekholmin (2013, 31-33) luokittelemaan tyytyväisten ryhmään kuuluvat olivat haastattelun perusteella kokeneet, että hoitajakso oli ollut selkeästi myönteisiä vaikutuksia heidän elämäänsä. Myönteisinä tuloksina nuoret mainitsivat Ekholmin tutkimuksessa tsemppaamisen, rauhoittumisen ja selkiytymisen. Hoitajakso oli antanut nuorille heidän tarpeelliseksi kokemiaan elämänhallintakeinoja. Myönteiseksi tekijäksi nostettiin myös kaveripiirin vaihtuminen kannustavammaksi, ja yhteisöllisyyden ja vertaistuen kokemukset laitoksen nuorten kesken. Osa tyytyväisiksi luokitelluista nuorista kertoi, että hoitoon sopeutuminen oli vienyt heidän kohdallaan aikaa, ja muutama korosti sitä, että muutoksen tulee tapahtua nuoren itsensä sisällä. Varauksellisten ryhmään luokitellut kokivat yleensä, että hoitajaksosta on ollut ainakin osittain hyötyä, mutta olivat erityisen helpottuneita siitä, että tämä elämänvaihe oli jo takana.

Kriittisten ryhmään Ekholm (2013, 33-35) sijoittaa tutkimuksessaan ne nuoret, jotka painottivat sitä, etteivät kokeneet hoitajaksoa onnistuneeksi omalla kohdallaan, vaikka heillä oli myös positiivisia muistoja hoitoajalta. Samoin kuin oman tutkimukseni kritiikin määritelmässä, Ekholmin nuorten puheenvuoroissa erottui sekä kehittävää kritiikkiä että ärsyyntynyttä, heidän omaan kohteluunsa liittyvää kritiikkiä. Kriittisiin kuuluvat kokivat olleensa väärässä paikassa, he eivät olleet voineet hyväksyä laitoksen sääntöjä ja vapauden puutetta, eivät kokeneet saaneensa sitä mitä luvattiin, tai hoito oli nuoren mielestä vain yleisesti ärsyttävää.

Omassa jälkihuollon nuorten haastatteluista koostuvassa palauteaineistossa voidaan myös erottaa Ekholmin edellä määrittelemiä luokkia. Tyytyväisten ryhmä on myös tässä palauteaineistossa ollut selkeästi ja johdonmukaisesti sitä mieltä, että huostaanotto ja sijaishuolto ovat olleet hänen kohdallaan oikea ja toimiva ratkaisu. Tyytyväisyyden sävy vaihtelee korostuneen kiitollisesta, ”elämän pelastumisen” tunteesta, hillitympään ”kaikki meni niin kuin pitikin” asenteeseen. Tyytyväisten vastauksissa korostuvat erityisesti avun, tuen ja turvallisuuden kokemukset. He kertovat usein tuntevansa, että ovat saaneet hyvän pohjan tulevalle elämälle ja mahdollisuuden

”toiveikkaaseen tulevaisuuteen”. Myös pieni, mutta selkeä kriittisten ryhmä erottuu jälkihuollon jättävien nuorten palauteaineistosta. Näiden nuorten mielipide on haastattelun tekohetkellä ollut pääsääntöisesti se, etteivät he ole kokeneet huostaanotosta olleen juuri mitään hyötyä. Nämä nuoret ovat usein tyytymättömiä oman mielipiteensä huomiotta jäämisen kokemukseen, sijoituspaikkojen sääntöihin sekä liikkumavapauteensa ja asuinpaikkaansa liittyviin rajoitteisiin.

Jako tyytyväisten ja varauksellisten ryhmän välillä on sen sijaan vaikeaa, kuten myös Ekholm (2013, 35) on itsekin todennut. Omassa tutkimusaineistossani joillakin nuorilla huostaanoton ja sijaishuollon alkuvaiheisiin saattaa liittyä sillä hetkellä hyvin hankaliksi koettuja tapahtumia, jotka kuitenkin myöhemmissä vaiheissa ovat jääneet taka-alalle sopivaksi koetun sijoituspaikan löytyessä. Toisaalta myös jälkihuollon nuorten arvioinnin kohteena oleva ajanjakso, koko lastensuojelun prosessi, on huomattavasti pidempi ja monimutkaisempi kuin Ekholmin tutkimuksen kohteena ollut tietyn lastensuojelulaitoksen hoitojakso.

Teemahaastattelun tulokseen vaikuttaa aina myös kuinka se toteutetaan. Cunninghan ja Diversi (2013, 589-590) toteavat, että heikompiosaiten nuorten haastatteluissa aikuisia kohtaan tunnettu epäluottamus aiheuttaa vakavia haasteita kommunikaation toteutumiselle. Edellä mainitut tutkijat halusivat madaltaa tätä metodologista haastetta ottamalla tutkimusmenetelmäänsä kriittisen etnografian lähestymistavakseen, ja tekivät itsensä tunnetuiksi tutkimuksen osallistujille työskentelemällä vapaaehtoisina mukana nuorille suunnatussa tukiohjelmassa. Tämän opinnäytetyön aineistossa haastattelut on kaikki tehnyt nuorelle ennalta tuttu sosiaalityöntekijä. Joillakin on ollut takana jo vuosien mittainen yhteistyö, mutta haastatteluissa mainitaan myös työntekijöiden vaihtumiset, ja toisinaan henkilökohtaiset vaikeudet tulla toimeen yhdessä. Erilainen suhde haastateltavaan voi tuoda eri näkökulmia esille, mutta yhdistetyssä aineistossa tämä voi olla myös rikkaus. Työntekijäänsä hyvin kiintynyt ja ymmärtäväinen asiakas ei välttämättä halua tuoda esille kritiikkiä ainakaan kovin kärjistetysti. Toisaalta teemahaastattelulla oli alun perinkin tiedon keräämisen lisäksi myös toinen tehtävä: antaa nuorelle ja sosiaalityöntekijälle yhteinen hetki aikaa muistella ja piirtää koko lastensuojelun asiakkuuden matka alusta loppuun. Tällöin on yhdessä tapahtumia ja merkityksiä kerraten mahdollisuudet myös nuoren elämän jäsentämiseen ja Whitingin (2000) mainitsemaan terapeutteihin vaikutuksiin.

3.3.8 Kyselylomakkeen ja teemahaastattelun sisällöt sekä menetelmien vertailua

Yksi tutkimuksen tarkoituksista oli vertailla onko lomakekyselyllä ja teemahaastattelulla eroja siinä, kuinka paljon niissä tuodaan esille kriittistä palautetta ja palvelujen parantamisen tarvetta.

Kyselylomakkeen antaman hyväksyvän palautteen määrä vaihteli tulkintatavan mukaan. Etäisyys-suuntautuneet tulkintatavan mukaan 80 - 96%:n välillä. Menetelmätietoisien tulkinnan mukaan hyväksyvän palautteen osuudet jäivät kuitenkin selvästi alhaisemmiksi, vaihdelleen 35 – 72%:n välillä, tuoden selvemmin esille niitä kohtia, joihin vastaajat olisivat kaivanneet parannusta. Näistä erityisesti jälkihuollon palveluista tiedottaminen sai menetelmäsuuntautuneen tulkinnan mukaan huomattava alhaisen hyväksynnän, vain 35%.

Palautteen haastatteluaineistossa hyväksyvää palautetta oli kirjattu 29 - 88%:iin vastauksista. Vaihtelua erilaisten kysymysten välillä oli näin ollen jopa enemmän kuin kyselylomakkeen menetelmätietoisella tulkinnalla tarkasteltuna. Teemahaastattelun tarkastellusta kuudesta kysymyksestä kahdessa hyväksyvän palautteen osuus selvästi alle puoleen vastauksista, kun kyselylomakkeessa menetelmätietoisinkin tulkinnan mukaan vain yhden kysymyksen hyväksyttävyyttä jäi alle puolen. Tuloksesta voisi päätellä, että teemahaastattelu sinänsä on vähemmän herkkä hyväksyvän/suotuisan palautteen ylläpidolle. Teemahaastattelukysymykset sallivat monenlaisen palautteen, kriittisen, hyväksyvän ja neutraalin, antamisen samassa vastauksessa yhden yksittäisen numeroarvion sijaan. Tämä tulkinta on samoilla linjoilla Speedlingin ja Rosen (1985, 116) havaintojen kanssa, joiden mukaan asiakaspalautteiden yleinen tyytyväisyys voi olla korkea, mutta kun palautetta aletaan kysellä tarkemmin eritellysti, negatiivisten arvioiden määrä alkaa lisääntyä. Tyytyväisyyttä mittaavien lomakkeiden tulkintaa vaikeuttaa myös jo aiemmin todettu Salmelan (1996b) mainitsema ongelma siitä, että yhteisen ymmärryksen saavuttaminen tyytyväisyyden käsitteen merkityksestä on vaikeaa, ja tyytyväisyyden tunteeseen vaikuttavat hyvin monet kyselytilanteeseen sekä asiakkaan muun elämäntilanteeseen liittyvät tekijät.

Lomakekysely ja teemahaastattelu toivat tietoa jonkin verran eri näkökulmista. Lomakekyselyn täyttämisen suuntaa palautteen antajan huomion rajatummin juuri tiettyihin aiheisiin, ja odottaa arviota juuri niissä mainituista kohdista. Vapammin kulkevassa teemahaastattelussa samat aiheet voivat tulla erilaisella painotuksella esille, sen mukaan mikä nuorella itsellään on mielessä ollut tärkeimpänä muistona juuri haastatteluhetkellä. Esimerkiksi kyselylomakkeen perusteella eniten parantamisen tarvetta paikantui jälkihuollon palveluista tiedottamiseen ennen niiden alkamista, kun

taas haastatteluaineistossa tästä aiheesta mainittiin vain hyvin harvoin. Sen sijaan nuoren kuulluksi tulemisen tarve, oli selvästi läsnä sekä kyselylomakkeen että haastattelujen tuloksissa. USA:ssa viimeaikaisiin jälkihuollon tukitarpeita nuorten haastattelujen avulla selvitellessä tutkimuksiin (Jones 2011, Cunningham & Diversi, 2013) verrattuna tässä aineistossa nousi esille monia samanlaisia teemoja, mutta hieman eri painoituksin. Amerikassa sijaishuoltoajan jättävät nuoret mainitsevat tärkeimpinä tukipalvelujen parantamistarpeina taloudellisen avun ja asumisen järjestämisen. Puutteet näiden kahden perustarpeen saatavuudessa olivat nuorten mielestä kaikkein uhkia heidän tulevaisuudessaan. Tässä opinnäytetyössä tarkastellun suomalaisen palautekyselyn vastaajat nostivat myös usein esille taloudelliseen tilanteeseen ja asumiseen liittyviä hankaluuksia, mutta eivät tuoneet näitä ongelmia esille varsinaisina uhkina; suomalaisessa aineistossa kodittomaksi joutumista ei kukaan pitänyt lähitulevaisuutensa ongelmana ja taloudellisen tilanteen vaihtelun lisäksi kukaan vastanneista ei kertonut pelkäävänsä ”tyhjän päälle” joutumista. Amerikkalaisten nuorten mainitsemaa huolta terveyden huollon palveluista tulevaisuudessa ei myöskään esiinny niin selkeästi tämän tutkimuksen vastauksissa.

Kuulluksi tulemisen ja oman mielipiteen paremman huomioon otamisen tarve tulee esille kummankin maan nuorten palautteissa, mutta tämän tutkimuksen muutosehdotusten kysymyksessä se painottuu varsin usein verrattuna muihin mahdollisiin parantamisehdotuksiin – varsinkin konkreettisia palvelujen tarpeita haastattelut tuottivat varsin niukasti. Toisaalta molemmissa maissa jotkut nuorista korostivat, että eivät aina itsekään ole valmiita kuuntelemaan heille annettuja ohjeita tai neuvoja, ennen kuin joutuvat kokemaan niin hankalia tilanteita, että huomaavat itse tarvitsevänsä niitä. Suomessa aikaisemmin aloitettavan ja suunnitelmallisemman jälkihuollon palveluihin valmistamisen tarve on huomattu myös sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla tehdyssä opinnäytetyössä, jossa kartoitettiin jälkihuollon kehittämistarpeita (Saukko 2008, 51-52)

Yksi USA:ssa haastateltujen nuorten aineistossa usein esille tulleista huolenaiheista, sosiaalisten verkostojen puuttuminen, ei kuitenkaan tämän tutkimuksen suomalaisessa palauteaineistossa noussut keskusteluun niin voimakkaasti. Muutaman nuoren kertomuksissa sosiaaliset suhteet ovat melko vähäisiä, mutta näissäkään verkostojen ja ihmissuhteiden puuttumista ei tuoda esille erityisen suurena ongelmana, vaan nuoret ilmoittavat mieluummin hoitavansa asioitansa yksikseen. Haastattelun hetkellä nuoret olivat kuitenkin vasta juuri poistuneet jälkihuollon palvelujen piiristä. Omien, lastensuojelujärjestelmän ulkopuolisten tukiverkostojen kantavuus ei ehkä vielä ole tässä vaiheessa ole ehtinyt olla niin selvästi koetuksella. Toisaalta, myös suomalaisten jälkihuoltoon nuorten kommentteissa voi näkyä Samuelsin ja Prycen (2008) Yhdysvalloissa tehdyissä haastatteluissa havaitsema ”selviäjän itseluottamuksen” mukainen asenne, joka korostaa omaa selviytymiskykyä ja

riippumattomuutta kenenkään muun avusta. Eronen (2013, 85, 90) pohdiskelee, onko hänen haastattelemiensa, jo vanhusikään ehtineiden, entisten lastenkotiasukkaiden esille tuoma yksin pärjäämisen hyve ja vaikeuksista voittoon kulkeminen erityinen sukupolvispesifinen tyyli, joka korostaa tuon aikakauden kovaa lapsuutta. Oman opinnäytetyöni aineiston ja edellä mainittujen USA:ssa tehtyjen tutkimushavaintojen perusteella vaikuttaisi kuitenkin siltä, että samanlaista itsenäistä pärjäämistä kuin 30-40 -luvulla pidetään yleisesti tavoiteltavana myös nykyajan länsimaisessa kulttuurissa.

4. Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tutkimuksellista taustaa tarkastelevassa osassa nostin esille näkemyksen siitä, että sosiaalipalvelujen käyttäjien kokemukset ja palautteen antamisen näkökulma ovat läheisesti sidoksissa henkilön muuhun elämäntilanteeseen. Lähdin tarkastelemaan tutkimuksen kohteenani olevaan asiakaspalauteaineistoa olettaen, että vastauksia antaneet jälkihuollon palveluista poistuvat nuoret ovat elämässään Arnettin (2001) kuvaamassa orastavan aikuisuuden elämänvaiheessa. Palauteaineistossa kerätyn senhetkistä elämäntilannetta koskeva tieto vahvisti tämän oletuksen paikkansa pitävyyttä. Suurimmalla osalla vastaajista ammattiin tai opiskeluun liittyvät valinnat ja parisuhdekokeilut pysyvän perheen muodostamiseksi olivat vielä kesken, samoin pysyvän asuinpaikan hakemisessa oli vielä ainakin osittain kesken. Kukaan nuorista ei tuonut esille, että olisi kokenut elämänvaiheensa ongelmalliseksi, vaan pitivät kokeiluja ja hakemista luonnollisena osana oman ikäisensä nuoren elämää. Nuoret mainitsivat erilaisia tukiverkostoja, joiden puoleen he kääntyivät elämän ratkaisuja pohtiessaan. Vain pieni osa kertoi, että halusivat tehdä ratkaisujaan täysin yksin.

Palautteen antamisen aikaisen elämänvaiheen tuoma näkökulma tuli esille verratessani jälkihuollosta poistuvien nuorten antamia vastauksia Erosen (2009) tutkimuksessaan haastateltavien iäkkäiden henkilöiden kokemuksiin lastenkodin ajoista. Erityisesti iäkkäiden haastateltavien näkökulma lastensuojelun toimintatavoista osana oman aikansa käytäntöjä puuttui nuorempien palautteen antajien vastauksista, sillä tällaisen yleiskäsityksen muodostuminen tietyistä aikakaudesta vaatii jo lähtökohtaisesti pidemmän ajallisen etäisyyden tarkasteltaviin tapahtumiin. Toinen näkökulma, joka esiintyi voimakkaana iäkkäiden haastateltavien vastauksissa, mutta puuttui nuorten antamista palautekyselyjen vastauksista oli, sijaishuollon asettuminen osaksi perheen ja suvun tarinaa. Osittain tähän vaikuttaa luultavasti nuorille tehdyn palautekyselyn haastattelun muoto, joka antoi melko tarkkaan määritellyt raamit palautekyselyn vastauksille. Toisaalta voidaan kuitenkin myös olettaa, että orastavan aikuisuuden iässä omien vanhempien ja sukulaisten tekemät valinnat eivät ole vielä ehtineet tulla yhtä voimakkaasti käsitellyksi oman elämän ratkaisujen rinnalla kuin iäkkäämmillä vastaajilla.

Numeerisen, kyselylomakkeella kerättävän palauteaineiston tulkinnassa otin tarkasteluni kehyyksi Hokkasen (2012) esittämät näkemykset tulkintatavan vaikutuksesta palvelun onnistumisesta annetun palautteen tarkastelussa. Opinnäytetyössäni Hokkasen esittämät Etäisyysuuntautunut ja Menetelmätietoinen tulkintatapa toivat selkeästi eroja palautekyselyn tuloksissa.

Etäisyysuuntautunut tulkinta tuotti tulokseksi selvästi suuremman hyväksynnän osuuden kaikille lomakkeessa esitetyille väittämille, ja tutkimuskysymyksissäni esittämä oletus suotuisan palautteen vallitsevuudesta piti paikkansa. Menetelmätietoiseen tulkintaa siirryttäessä eri väitteiden sama hyväksyttävyyden laski kaikissa eri väittämissä, mutta väittämiä kesken oli eroja hyväksyttävyyden vähenemisessä. Tämän aineiston perusteella näyttää siltä, että palvelun parantamista vaativien kohteiden esille tuomisessa menetelmätietoinen tulkintatapa toimii paremmin. Tämä tulkintatapa toi esille enemmän vaihtelua kysymysten välillä ja nosti myös selvemmin esille ne alueet joilla kaivataan muutosta. Tässä tutkimuksessa tarkastellussa aineistossa erityisen heikoksi oli koettu tyytyväisyys tiedotukseen jälkihuollon palveluista ennen niiden piiriin siirtymistä.

Tämän opinnäytetyö palauteaineiston teemahaastatteluosuudessa suotuisan palautteen vallitsevuus ei ollut niin selkeä kuin lomakekyselyssä. Teemahaastattelujen vastauksissa esiintyi hyväksyviä kannanottoja vähimmillään yhdessä kolmasosassa ja enimmillään lähes 90 %:ssa. Palautteen kantaaottavuus sekä kannanottojen hyväksyvyys tai kriittisyys vaihtelivat selvästi eri haastattelukysymysten välillä. Teemahaastattelun kysymysten muotoilu näyttää vaikuttavan siihen millaisia vastauksia palautteen antajat mielestään muotoilevat. Suoraan kannanottoa pyytävät kysymykset, joissa pyydetään antamaan arvio palvelun vaikutuksesta tai esittämään muutosehdotuksia, toivat myös tuloksena eniten sellaisia vastauksia, jossa näkyi vastaajan mielipide. Kysymykset, joiden pääasiallisena sisältönä oli prosessin muistelu tai palvelujen kuvaus, puolestaan toivat tulokseksi eniten neutraalia kerrontaa tapahtumien kulusta ja luetteloita käytetyistä palveluista. Yhdistetty kysymys, jossa pyydettiin sekä kuvausta että kommenttia, toi edellisen mukaisesti vastaukseksi sekä runsaasti neutraalia kerrontaa, mutta myös hyvin vahvoja kannanottoja sekä hyväksyvään että kriittiseen suuntaan.

Neljäntenä tutkimuskysymyksenäni oli selvittää onko kyselylomakkeen ja haastattelumenetelmän välillä eroa siinä kuinka paljon palautetta antavat nuoret tuovat esille palvelujen parantamisen tarvetta. Tutkimukseni kohteena olleen palauteaineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että teemahaastattelu on vähemmän herkkä hyväksyvän palautteen ylliedustukselle. Teemahaastattelukysymykset sallivat monenlaisen palautteen, kriittisen, hyväksyvän ja neutraalin, antamisen samassa vastauksessa yhden yksittäisen numeroarvion sijaan. Lomakekysely ja teemahaastattelu toivat tietoa hieman erilaisista näkökulmista. Lomakekyselyn täyttäminen suuntaa palautteen antajan huomion rajatummin juuri tiettyihin aiheisiin, ja odottaa arviota niissä mainituista kohdista. Vapammin kulkevassa teemahaastattelussa samat aiheet voivat tulla erilaisella painotuksella esille, sen mukaan mikä nuorella itsellään on mielessä ollut tärkeimpänä muistona juuri haastatteluhetkellä.

Palauteaineiston käsittelykokemuksen perusteella lomakkeella kerätyn numeerisen aineiston koodaaminen ja analysointi on nopeaa ja yksiselitteistä. Standardoituna syrvey-tutkimuksena näitä tietoja voidaan hyvin vertailla myös tulevaisuudessa tehtäviin vastaaviin palautekyselyihin. Tutkimukseni kohteena olleessa palautekyselyssä lomakearviointi kohdistui ainoastaan lastensuojelun jälkihuollon ajan kokemuksiin. Lomakekyselyä olisi mielenkiintoista laajentaa koskemaan soveltuvien osien lisäksi myös huostassa olon aikaa ja erillisiä sijaishuoltoon liittyviä kysymyksiä. Lomakekyselyyn oli saatu useampia vastauksia kuin teemahaastatteluun, joten sitä laajentamalla voitaisiin saada myös sijaishuollon kokemuksista jotain tietoa silloinkin kun haastattelu jää tekemättä.

Teemahaastattelukysymysten yhteenveto on lomakekyselyä työläämpää ja vaatii enemmän tulkintaa. Teemahaastattelut olivat menetelmäkappaleessa esitetyn oletuksen mukaisesti rikkaampia sisällöltään ja toivat esille paremmin yksittäisen henkilön kokemusta. Toisaalta myös lomaketutkimuksessa hyvin poikkeavia arvosanoja sisältäneet vastakset antoivat vihjeitä jatkopohdinnalle näiden kommenttien taustana olevien nuorten elämäntilanteista. Yhdessä käytettynä nämä kaksi palautteen keräämistä tuottavat kuitenkin hyvin toisiaan täydentävän kuvan tarkastelun kohteena olevasta pitkästä ja monimuotoisesta lastensuojelun sijaishuollon asiakasprosessista.

5. Kirjallisuus

- Aaltonen, E. 1999. Client-oriented quality assessment within municipal social service *International Journal of Social Welfare*, 8, 131-142
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka. 2002. *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. WSOY, Helsinki.
- Arnett, Jeffrey. 2000. Emerging Adulthood. A Theory of Development From the Late Teens Through the Twenties *American Psychologist*, 55 (5), 469-480
- Arnett, Jeffrey. 2001. Conceptions of the Transition to Adulthood: Perspectives From Adolescence Through Midlife. *Journal of Adult Development*, 8 (2), 133-143
- Baker, Amy. 2007. Client feedback in child welfare programs: Current trends and future direction *Children and Youth Services Review* 29, 1189–1200
- Blom, Björn & Morén, Stefan. 2012. The evaluation of quality in social-work practice. *Nordic Journal of Social Research* 3/2012, 1-17, <https://boap.uib.no/index.php/njsr/article/viewFile/205/312>
- Bryman, Alan. 1988. *Quality and Quantity in Social Research*. Unwin Hyman, London.
- Bynner, John M. 2005. Rethinking the Youth Phase of the Life-course: The Case for Emerging Adulthood? *Journal of Youth Studies*, 8 (4), 367-384
- Côté, James & Bynner, John M. 2008 Changes in the transition to adulthood in the UK and Canada: the role of structure and agency in emerging adulthood. *Journal of Youth Studies*, 11, (3), 251-268
- Cunningham, Miranda & Diversi, Marcelo. 2013. Aging out: Youths' perspectives on foster care and the transition to independence. *Qualitative Social Work* 12, 587-602
- Ekholm, Elina. 2013. ”Mä en olisi tässä nyt”. Nuorten kokemusasiantuntijoiden mielipiteitä Helsingin Diakonissalaitoksen intensiivihoidosta. HDL Raportti 1/2013. Helsingin Diakonissalaito
- Eronen, Tuija (2004) Kiusatut, etsijät, tyytyväiset ja rikkaat – erilaista häpeästä selviytymistä lastensuojelun asiakkaiden omaelämäkertoissa. *Janus* 12 (4), 359–378.
- Eronen, Tuija (2009) Kerrottavuuden ulottuvuuksia – iäkkäiden kertomuksia lastenkodista. *Gerontologia* 2/2009, 82–92

- Fransson, Elisabeth & Storø, Jan. 2011. Dealing with the past in the transition from care. A post-structural analysis of young people's account Children and Youth Services Review 33, 2519–2525
- Gubrium, Jaber & Holstein, Jan. 1994. Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. Janus 1994/4, 352-361
- Gubrium, Jaber & Holstein, Jan. 2002. Luvut: "From the Individual Interview to the Interview Society" ja "Forms of Interviewing". Teoksessa: Handbook of interview research, 3-32,55-58. Sage Publications, California, USA.
- Harder, Annemiek & Köngeter, Stefan & Zeller, Maren & Knorth, Erik & Knot-Dikscheit, Jana. 2011. Instruments for research on transition – Applied methods and approaches for exploring the transition of young care leavers to adulthood. Children and Youth Services Review 33, 2431-2441
- Hokkanen, Liisa. 2012. Interpreting a client satisfaction survey on shared agency in plan-based practice at the welfare office. Nordic Social Work Research 2, (2), 119-135.
- Jones, Loring. 2011. The first three years after foster care: A longitudinal look at the youth to emerging adulthood. Children and Youth Services Review 33, 1919-1929
- Juvonen, Tarja. 2013. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä / Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.), 327-356.
- Ketola, O. 1996 (Salmelan 1996 lainaamana). Sosiaalihuollosta sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa: Sipilä, J. ym.: Sosiaalipalvelujen tulevaisuus. Wsoy. Juva 1996.
- Kortelahti, Harri. 1993. Critical review of consumer research. Proceedings of the University of Vaasa. Discussion papers 156. Vaasa. 1993
- Laaksonen, Sari (toim.) 2004a. Jälkihuolto-opas Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Lastensuojelun Keskusliitto ry, Helsinki.
- Laaksonen, Sari .2004b. Huostaanoton ja jälkihuollon laatu. Teoksessa: Puonti, Anna-Maija & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. Hygieia. Tammi. (2. painos 2005), 256-264

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Ajantasainen lainsäädäntö
Finlex:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asema](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asema)

Lastensuojelun keskusliitto. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Lastensuojelun keskusliitto ry, Helsinki. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18.

Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja. 2013. Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä / Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.), 19-30.

Niiranen Vuokko. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Juhila, K. & Forsberg, H., & Roivainen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä, SoPhi, 63-80

Nurmi, Jari-Erik. 2009. Nuoruus. Teoksessa: Nurmi, Jari-Erik & Ahonen, Timo & Lyytinen, Heikki & Lyytinen, Paula & Pulkkinen, Lea & Ruoppila, Isto. Ihmisen psykologinen kehitys. WSOYpro Oy, Helsinki, 124-159

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies Aila-Leena. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 113-145

Paananen, Ilkka-Tapani. 2008. Näkökulmia asiakaspalautteen keräämiseen. Teoksessa: Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämistä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:2, 88-94

Pohjola, Anneli. 2004. Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Väitöskirja. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Robson, Colin. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Tammi.

Rousu, Sirkka (2007) Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Rubin, Herbert & Rubin, Irene. 2002. Qualitative Interviewing: the art of hearing data. Sage Publications, Inc. California, USA.

- Salmela, Tuula. 1996a. Tyytyväisyysmittauksista dialogiin. *Dialogi* 6, 42-44
- Salmela, Tuula. 1996b. Tyytyväisyys-käsitteen ongelmallisuus julkisen sektorin asiakaskyselyissä. *Hallinnon Tutkimus* 1, 32-41
- Samuels, Miranda & Pryce, Julia. 2008. "What doesn't kill you makes you stronger": Survivalist self-reliance as resilience and risk among young adults aging out of foster care. *Children and Youth Services Review* 30, 1198–1210
- Saukko, Merja. 2008. Lastensuojelun jälkihuolto ja palvelut Ylä-Pirkanmaan seutukunnassa. Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laito
- Siltamäki, Soila. 2008. Nuori aikuinen ja sosiaalisen tuen narratiivit. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.
- Speedling, E.J. & Rose, D.N. (1985). Building an effective doctor–patient relationship: from patient satisfaction to patient participation. *Social Science and Medicine* 21 (2), 155-120.
- Stein, Mike. 2008. Transition from Care to Adulthood- Messages from Research for Policy and Practice. Teoksessa: Stein, Mike. & Munro, Emily (toim.) *Young People's Transitions from Care to Adulthood*. 289-307
- Törrönen, Maritta (2004). Elämää huostaanoton jälkeen – lastenkodissa. Teoksessa: J.P. Roos (toim.) *Huostaanottokirja*. Design Nurmisaari, Turku, 120-129
- Whiting, Jason. 2000. The View from Down Here: Foster Children's Stories. *Child & Youth Care Forum*, 29 (2), 79-95
- Williams, Brian & Coyle, Joanne ja Healy, David. 1999. The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported level *Social Science & Medicine* 47 (9), 1351-1359

Liite 1. Asiakaspalautelomake jälkihuollon päättyessä

ASIAKASPALAUTE JÄLKIHUOLTOPALVELUN PÄÄTTYESSÄ			
VASTAAJAN TAUSTATIEDOT :			
NAINEN	<input type="checkbox"/>		
MIES	<input type="checkbox"/>		
SIJAISHUOLTOPAIKKA HUOSTAANOTON AIKANA :			
		lukumäärä	sijoituksen kesto
PERHE	<input type="checkbox"/>	_____ yht	_____
PERHEKOTI	<input type="checkbox"/>	_____ yht	_____
LASTENSUOJELULAITOS	<input type="checkbox"/>	_____ yht	_____
ASUMINEN JÄLKIHUOLLON AIKANA :			
		kesto	
PERHE	<input type="checkbox"/>	_____	
PERHEKOTI	<input type="checkbox"/>	_____	
LASTENSUOJELULAITOS	<input type="checkbox"/>	_____	
OMAT VANHEMMAT	<input type="checkbox"/>	_____	
ITSENÄINEN ASUMINEN	<input type="checkbox"/>	_____	
MUU, MIKÄ ?	<input type="checkbox"/>	_____	

JÄLKIHUOLLON AVOTYÖ :			
PALVELUN TUOTTAJAT		kesto	
_____		_____	
_____		_____	
_____		_____	
SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN LUKUMÄÄRÄ JÄLKIHUOLLON AIKANA _____ kpl			

PALVELUN LAATU :						
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä ?						
Merkitse numerolla lähinnä mielipidettäsi vastaava vaihtoehto.						
1	täysin eri mieltä	täysin eri	melko eri	ei eri	melko täysin samaa mieltä	
2	melko eri mieltä					
3	ei eri eikä samaa mieltä					
4	melko samaa mieltä					
5	täysin samaa mieltä					
		1	2	3	4	5
1.	Sain riittävästi tietoa jälkihuoltopalveluista etukäteen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Sosiaalityöntekijän tapaamisia oli riittävän usein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Minulle oli varattu tarpeeksi aikaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Sosiaalityöntekijä oli ystävällinen ja yhteistyökykyinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Mielipiteitäni kuunneltiin ja huomioitiin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Palvelu oli luottamuksellista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Sain avun asioihini ja palvelusta oli minulle hyötyä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut tukea seuraavien palveluiden hankinnassa silloin kun sitä tarvitsin :						
<input type="checkbox"/>	päihdepalvelut					
<input type="checkbox"/>	mielenterveyspalvelut					
<input type="checkbox"/>	koulutus					
<input type="checkbox"/>	työvoima					
<input type="checkbox"/>	muu, mikä ? _____					
<input type="checkbox"/>	asunto					

Liite 2. Teemahaastattelurunko lastensuojelun palveluista

TEEMAHAASTATTELU									
Elämänkulku :									
1. Lapsuus ennen huostaanottoa									
2. Huostaanotto -prosessi, huostaanoton perusteet									
3. Aika sijaishuollossa, sijaishuoltopaikan sopivuus									
Sijaishuollon vaikuttavuus / mitä jos huostaanottoa ei olisi tehty ?									
Siirtyminen jälkihuoltoon, muistelmia tuntemuksista :									
Erilaiset tukimuodot (asumisjärjestelyt, koulutus, työ, vapaa-aika, terveys...)									
Nykytilanne:									
Elämäntilanne									
Sosiaaliset suhteet biologiseen sukuun ja sijaisvanhempiin / sijaishuoltopaikkaan									
Tulevaisuuden suunnitelmat ja toiveet :									
Palveluiden tarve jatkossa :									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mitä olisi voitu tehdä toisin ?</div>									