

Työpaperi 17/2024

# Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen

## ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023

Marke Hietanen-Peltola, Kaisa Lenkkeri, Salla Sainio

THL on julkaissut vuonna 2022 sisällölliset määrittelyt aikuisväestön sote-palveluiden asiakaspalautteen kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Vuonna 2023 perustettiin Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (RRP) alatyöryhmä jatkamaan sisältömäärittelytyötä lasten ja nuorten näkökulmasta. Tässä työpaperissa julkaistaan työryhmän ehdotukset koskien lasten, nuorten ja huoltajien asiakaspalautteen keruuta ja sen kansallista yhtenäistämistä.

Alaikäisillä on oikeus tulla kuulluksi koskien heidän palvelujaan ja palvelujen järjestäjillä on velvollisuus kysyä alaikäisten kokemuksia ja toiveita palvelujen suhteen. Alaikäisten palautekyselyille ei ole olemassa ikärajoja eikä alaikäinen lähtökohtaisesti tarvitse huoltajien suostumusta palautteen antamiseen.

Lasten ja nuorten asiakaspalautteen keräämisessä ja sisällöissä tulee huomioida vastaajan ikä ja kehitystaso. Palvelukokemuksesta voi kysyä samoja asioita kuin aikuisiltakin, mutta kysymysten kielen ja muodon tulee kuitenkin olla lapsen ikään ja kehitystasoon sopivia. Työpaperissa on esitelty ehdotukset kysymysmuotoiluista 7–12-vuotiaille lapsille ja 13–17-vuotiaille nuorille.

Työpaperissa esitettyjä kysymysmuotoiluja tulee vielä pilotoida ennen kuin ne voidaan ottaa kansalliseen käyttöön. Myös huoltajien kyselyyn liittyvät linjaukset vaativat jatkotyöskentelyä.

## Tiivistelmä

Marke Hietanen-Peltola, Kaisa Lenkkeri, Salla Sainio. Lasten ja nuorten asiakaspalautteen kansallinen kehittäminen – ASPA Lapset ja nuoret alatyöryhmä 2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 17/2024. 19 sivua. Helsinki 2024. ISBN 978-952-408-285-3 (verkkojulkaisu)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on vuodesta 2020 alkaen vetänyt työryhmää, jonka tavoitteena on ollut kehittää yhtenäinen ohjaus ja mittarit asiakaspalautteen keräämiseksi sote-palveluista. Työryhmän ehdotukset aikuisten asiakaspalautteiden kansallisesti yhtenäisestä keruutavasta sekä sisällöistä on julkaistu vuonna 2022 (Sainio & Lenkkeri 2022). Alaikäisten lasten ja nuorten kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseksi perustettiin keväällä 2023 THL-vetoinen alatyöryhmä em. mainitulle työryhmälle. Työryhmä on työskennellyt osana Suomen kestävän kasvun ohjelmaa (RRP), Asiakaspalautteen keruu -projektin alaisuudessa. Tässä työpaperissa julkaistaan työryhmän ehdotukset koskien lasten, nuorten ja huoltajien asiakaspalautteita.

Työryhmään kuului asiantuntijoita eri hyvinvointialueilta sekä THL:stä, yhteensä 20 henkilöä. Työryhmä kokoontui yhteensä seitsemän kertaa. Keväällä 2023 työryhmä suunnitteli työskentelyä ja sen tavoitteita sekä rajauksia. Syksyllä kokoukset toteutettiin työpajamaisesti asiantuntijaluennoin ja ryhmätöin tietyn teeman ja ikäryhmän ympärillä. Tässä työpaperissa julkaistaan työryhmän tärkeäksi näkemät periaatteet lasten ja nuorten asiakaspalautteiden keräämisessä sekä ehdotuksia sisältökysymyksiksi eri ikäryhmissä.

Työskentelyn aikana kävi selväksi, että sen lisäksi, että alaikäisillä on oikeus tulla kuulluksi koskien heidän palvelujaan, on palvelujen järjestäjillä ei pelkästään oikeus vaan velvollisuus kysyä alaikäisten kokemuksia ja toiveita palvelujen suhteen. Alaikäisten palautekyselyille ei ole olemassa mitään ikärajoja eikä alaikäinen lähtökohtaisesti tarvitse huoltajien suostumusta palautteen antamiseen.

Työryhmä piti välttämättömänä sitä, että lasten ja nuorten asiakaspalautteen keräämisessä ja sisällöissä huomioidaan vastaajan ikä ja kehitystaso. Parhaiten palautteen keruun ajateltiin toimivan silloin, kun alaikäinen asiakas voisi heti palvelutapahtuman jälkeen vielä palvelujen tiloissa vastata esimerkiksi tabletilla sähköiseen kyselyyn. Näin lapsi ja nuori voisi antaa palautetta itsenäisesti ja kyselyn konteksti liittyisi luontevasti juuri saatuu palveluun.

Työryhmä katsoi, että lapsilta ja nuorilta tulee kysyä palvelukokemuksesta samoja asioita kuin aikuisilta: saatavuus, kohtaaminen, osallistuminen, turvallisuus, tiedon saanti, tiedon ymmärrettävyys ja hyödyllisyys. Kysymysten kieliasun ja muodon tulee kuitenkin olla lapsen ikä- ja kehitystasoon sopiva. Työryhmä teki ehdotukset kysymysmuotoiluista 7–12-vuotiaille lapsille ja 13–17-vuotiaille nuorille. Myös arviointiasusteikosta tehtiin ehdotus. NPS eli kysymys siitä, kuinka todennäköisesti suosittelee palvelua läheiselle, koettiin toimivaksi vasta 13-vuoden iästä lähtien ja silloinkin kieliasultaan muotoiltuna. Työryhmä katsoi, että kansallisen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen alle kouluikäisille lapsille vaatii oman työryhmänsä.

Huoltajilta koottu asiakaspalaute nähtiin tärkeäksi kaiken ikäisten alaikäisten palveluissa, mutta erityisesti alle kouluikäisillä lapsilla, joiden kansalliseen asiakaspalautteeseen ei pystytty tämän työryhmätyöskentelyn puitteissa tekemään ehdotuksia. Työryhmä tunnisti kuitenkin huoltajien palautteisiin yleisesti liittyvän useita ratkaisua vaativia kysymyksiä sekä palautteen keräämisen tapaan että palautteen sisältöön liittyen.

Lyhyen toimintakauden aikana työryhmä linjasi lasten ja nuorten asiakaspalautteiden toteuttamista ja teki ehdotuksia palautteen keräämistavoista sekä sisällöistä. Kaikkia ehdotettuja palautesisältöjä esitetään pilotoitavaksi alueilla ennen kansallisen sisällön lukitsemista. Ikäryhmässä 13–17 ehdotetaan uusia muotoiluja pilotoitavan rinnakkain aikuisten palautesisältöjen kanssa. Huoltajien kansallinen palautekysely vaatii myös jatkotyöskentelyä sekä sisällöllisesti että teknisten ratkaisujen osalta.

**Avainsanat:** lapset ja nuoret, huoltajat, asiakaspalaute, asiakaskokemus, asiakaskysely

## Sisälllys

Tiivistelmä .....	2
Sisälllys .....	3
Asiakaspalautteen kehittämiseen taustaa .....	4
Lasten ja nuorten asiakaspalaute -työryhmä .....	5
Työryhmän kokoonpano .....	5
Työn toteutus .....	5
Näkökulmia asiantuntijoilta .....	7
Lasten ja nuorten asiakaspalautteet lapsen oikeuksien näkökulmasta .....	7
Lapsen asiakaskokemuksen kuuleminen palveluissa – näkökulmia ja kokemuksia .....	9
Lapselle syntyä aina palvelusta kokemus .....	9
Vinkkejä kysymisen tapoihin .....	9
Kouluterveyskysely tuottaa tietoa lasten ja nuorten hyvinvoinnista ja palvelukokemuksista .....	10
Nykytilanne alueilla .....	11
Tiedonkeruun tulokset .....	11
Asiakaspalautteen keruu lapsilta ja nuorilta 2021–2023 .....	11
Asiakaspalautteen keruu huoltajilta 2021–2023 .....	12
Lasten ja nuorten osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan .....	13
Tulosten pohdinta .....	13
Työryhmän ehdotukset .....	15
Palautteen kansallisen keruun toteutus lapsilla ja nuorilla .....	15
Palautteen sisältö .....	16
Alle kouluikäiset lapset .....	16
7–12-vuotiaat lapset .....	16
13–17-vuotiaat nuoret .....	17
Huoltajilta kerättävä palaute .....	17
Jatkotyöskentelytarpeet .....	18
Lähteet .....	19

# Asiakaspalautteen kehittämiseen taustaa

Sote-palvelujen käyttäjiltä nykyisin kerättävä asiakaspalaute on vielä monelta osin organisaatiokohtaista, alueellisestikin epäyhtenäistä ja eri tavoilla eri palveluissa kerättyä ja käsiteltyä. Kansallisesti vertailukelpoista, ajantasaista tietoa asiakastyytyväisyydestä ei ole ollut saatavilla. Kuitenkin tarve kansallisesti yhtenäiselle, vertailukelpoiselle asiakaspalautteelle on ollut jo pitkään tunnistettu.

Asiakaspalautetietoa tarvitaan hyvinvointialueiden palveluiden järjestämisen kansallisessa ja alueellisessa seurannassa, mutta tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin tukee myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kehittämistä. Myös asiakkailta ja kansalaisilta tulee olla käytettävissään vertailukelpoista ja objektiivista tietoa, jotta he voivat seurata ja arvioida käyttämiensä palvelujen laatua ja valita eri palveluntuottajien välillä.

Marraskuussa 2020 perustettiin THL:n vetämä työryhmä, jonka tarkoituksena on ollut kehittää yhtenäinen ohjaus ja mittarit asiakaspalautteen keräämiseksi sote-palveluista. Palveluiden järjestäjätahon eli tulevien hyvinvointialueiden edustajiksi kutsuttiin kuntien, kuntayhtymien tai edellä mainittujen toimijoiden hankkeiden edustajia. Työryhmässä on ollut myös edustus DigiFinlandista.

Työryhmän työtä ovat ohjanneet seuraavat tavoitteet:

- Asiakaspalautetta kootaan kansallisesti yhtenevällä tavalla kaikilla alueilla. Tiedonkeruussa käytetään kansallisesti sovittuja, yhteisiä mittareita.
- Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta keskeisistä sote-palveluista.
- Koottua tietoa voidaan hyödyntää laajasti kansallisessa ohjauksessa ja seurannassa sekä alueiden omassa tiedolla johtamisessa.
- Asiakaspalautteen tulokset ovat selkeästi ja helposti myös kansalaisten saatavilla.

Työryhmän laatimat sisältömäärittelyt julkaistiin 2022 (Sainio & Lenkkeri 2022).

Työryhmä pohti lasten ja nuorten vastaamista kansalliseen asiakaspalautteeseen, mutta ei tehnyt linjauksia asiasta. Erityisesti haasteeksi muodostui määrittää ikäraja kyselyyn vastaamiselle. Useassa laissa on viittauksia lasten ja nuorten asiointiin sote-palveluissa, mutta yksiselitteistä ikärajaa ei määritellä. Keskusteltiin myös siitä, milloin palautteen antajana on huoltaja, milloin lapsi/nuori ja missä tapauksissa molemmat. Työryhmä tuli siihen tulokseen, että tätä asiaa tulee valmistella myöhemmin laajemmin ja kansallisen asiakaspalautteen sisältömäärittelyt tulivat ensimmäisessä vaiheessa koskemaan vain aikuisväestöä.

Lasten ja nuorten palaute on ensiarvoisen tärkeä osa kokonaisuutta. Lapset ja nuoret ja heidän huoltajansa käyttävät paljon monia sote-palveluja. Kohderyhmälle suunnattuja palveluja ovat esimerkiksi perheille suunnatut palvelut, neuvolapalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, lastensuojelupalvelut sekä lasten ja nuorten erikoissairaanhoidon palvelut. Lisäksi lapset ja nuoret ovat suuri käyttäjäryhmä kaikille suunnatuissa sote-palveluissa, esimerkkinä suun terveydenhuollon palvelut ja terveystieteiden sairaanhoidon vastaanotopalvelut.

Tavoitteena onkin saada mahdollisimman pian myös lapset ja nuoret mukaan kansallisen asiakaspalautteen määrittelyjen ja tiedonkeruuden piiriin. Tavoitteen saavuttamiseksi perustettiin keväällä 2023 THL-ve-toinen alatyöryhmä pohtimaan lasten ja nuorten asiakaspalautteasioiden kehittämistä. Tässä työpaperissa kuvataan työryhmän kokoonpano, työskentely ja johtopäätökset.

# Lasten ja nuorten asiakaspalaute -työryhmä

Keväällä 2023 perustettiin Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (RRP) alatyöryhmä jatkamaan kansallisesti yhtenäisen asiakaspalautteen sisältömäärittelytyötä lasten ja nuorten näkökulmasta. Tässä luvussa kuvataan työryhmän kokoonpanoa ja työskentelyä.

## Työryhmän kokoonpano

Työryhmä koottiin vapaaehtoisen ilmoittautumisen kautta. Työryhmän perustamisesta informoitiin ASPA- aluetyöryhmässä, johon kuuluvat kaikki hyvinvointialueet. Alueita pyydettiin ehdottamaan henkilöitä perustettavaan työryhmään.

Työryhmän puheenjohtajana toimi Marke Hietanen-Peltola, ylilääkäri, THL ja sihteerinä Kaisa Lenkkeri, erikoissuunnittelija, THL.

THL:sta työhön osallistuivat asiantuntijat:

Salla Sainio, kehittämispäällikkö  
Johanna Jahnukainen, kehittämispäällikkö  
Taina Huurre, kehittämispäällikkö  
Hanne Kivimäki, tutkija

Alueiden edustajina työhön osallistuivat:

Mari Rajamäki, perhekeskuskoordinaattori, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Johanna Puhakka, tulosaluepäällikkö, Etelä-Savon hyvinvointialue  
Tuula Kortekangas, asiakaspalvelupäällikkö, HUS  
Tanja Fast, perhekeskustoiminnan projektikoordinaattori, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue  
Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija, Kanta-Hämeen hyvinvointialue  
Jaana Peltokoski, arviointiylihoitaja, Keski-Suomen hyvinvointialue  
Tuula Mäntymäki, ylihoitaja, vastuuyksikköjohtaja, Lapin hyvinvointialue  
Marjo Virkki, kehittämispäällikkö, Pirkanmaan hyvinvointialue  
Jaana Raatikainen, johtava sosiaalityöntekijä, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue  
Kristiina Piironen, asiakaskokemusasiantuntija, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Matti Heinänen, projektiasiantuntija, Pohjois-Savon hyvinvointialue  
Sini Pulkkinen, asiakasosallisuuskoordinaattori, Päijät-Hämeen hyvinvointialue  
Susanna Yliskylä, asiantuntija, Varsinais-Suomen hyvinvointialue  
Wilma Phister, erityissuunnittelija, Helsingin kaupunki

## Työn toteutus

Keväällä 2023 työryhmä kokoontui kahdesti. Ensimmäinen kokous oli luonteeltaan järjestäytymiskokous ja toisessa tapaamisessa koottiin yhteen erilaisia näkökohtia ja ratkottavia asioita lasten ja nuorten asiakaspalautteisiin liittyen. Syksyn 2023 työskentely suunniteltiin näiden tunnistettujen työskentelyn sisältötarpeiden pohjalta.

Syksyllä 2023 työryhmä kokoontui kerran kuukaudessa yhteensä viisi kertaa. Työskentely haluttiin pitää tiiviinä ja prosessiluonteisena, joten työryhmän kokoonpano pyrittiin pitämään samana. Kaikkien työryhmäläisten osallisuutta ja mielipiteiden esiin tuloa tuettiin pienemmissä ryhmissä tapahtuvalla työskentelyllä kulloinkin nimetystä teemasta tai ratkottavasta asiasta.

Työryhmä kuuli asiantuntijoita koskien lasten oikeuksia ja kokemuksia lapsilta ja nuorilta kerättävästä palautteesta ja kyselyistä. Asiantuntijat avaavat puheenvuorojensa sisältöä kirjallisesti tämän julkaisun seuraavassa luvussa.

Koska asiakaspalautteen kerääminen alaikäisiltä eroaa sekä toteutustavoiltaan että sisällön sanoitukseltaan lasten ja nuorten iän ja kehitystason mukaisesti, jaoteltiin lapset ja nuoret ikäryhmiin. Vaikka ikäryhmäjaottelu koettiin osin keinotekoiseksi, mahdollisti se alaikäisten palautteisiin liittyvien asioiden johdonmukaisen konkreettisen käsittelyn.

Asiakaspalautteen kehittämistyön tarpeisiin sovittu ikäryhmäjako:

- alle kouluikäiset lapset (0–6 v)
- alakouluikäiset lapset (7–12 v)
- yläkouluikäiset lapset ja nuoret (13–15 v) sekä
- toisen asteen koulutuksessa olevat nuoret (16–17 v).

Lähtökohtana lasten ja nuorten asiakaspalautteiden sisällölle toimivat aikuisten asiakaspalautteiden sisällölliset määrittelyt (Sainio & Lenkkeri 2022). Työryhmä näki, että samat sisällölliset asiat ovat tärkeitä lasten ja nuorten omissa palvelukokemuksissa. Merkittävä osa yhteistä työskentelyä olikin aikuisille laadittujen palautekysymysten ”kääntäminen” kullekin ikäryhmälle sopivalle kielelle.

Työryhmässä käytiin paljon keskustelua erilaisista tavoista toteuttaa asiakaspalautekyselyjä lapsi- ja nuorilähtöisesti, kuhunkin ikäryhmään sopivilla toimintavoilla. Keskustelua käytiin myös aikuisen roolista auttajana palautekyselyyn vastaamisessa sekä siitä, miten ja milloin palautetta pyydetään huoltajilta.

# Näkökulmia asiantuntijoilta

Työryhmä kuuli asiantuntijoita koskien lasten ja nuorten oikeuksia palautteen antamiseen, lasten asiakaskokemusten kuulemista sekä kouluterveyskyselyä. Kuullut asiantuntijat olivat:

- Merike Helander, juristi, lapsiasiavaltuutetun toimisto
- Maija Hansen, palvelumuotoilija, hankesuunnittelija, Pelastakaa Lapset ry
- Hanne Kivimäki, tutkija, Kouluterveyskysely, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Seuraavassa heidän itse laatimansa tekstit työryhmässä kuulluista teemoista.

## Lasten ja nuorten asiakaspalautteet lapsen oikeuksien näkökulmasta

*Merike Helander, juristi, lapsiasiavaltuutetun toimisto*

Lapset<sup>1</sup> ovat merkittävä sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävä ryhmä. Palvelujen käyttäjinä he ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, jonka näkemykset, toiveet ja tarpeet vaihtelevat muun muassa iän, perhetaustan ja terveydentilan mukaan. Lapsella on oikeus vaikuttaa omaan terveydenhoitoonsa ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Myös sosiaalihuollossa lapsen mielipiteet tulee selvittää ja ottaa kehitystason mukaisesti huomioon. Erityisesti pienet lapset käyttävät palveluita usein yhdessä huoltajiensa kanssa, mutta lapsi voi käyttää palveluita myös itsenäisesti. Kun palvelun käyttäjällä on oikeus vaikuttaa siihen, mitä palveluja hän vastaanottaa, on tärkeää, että hänellä on myös mahdollisuus antaa palautetta palveluista.

Kokemukset palveluista ovat henkilökohtaisia, joten asiakaspalautteen kerääminen lapsilta itseltään on perusteltua ja tärkeää. Lapset kokevat ja arvioivat palveluita omista lähtökohdistaan ja lapsille eri asiat voivat olla tärkeitä kuin aikuisille. Jotta lapset voivat tosiasiallisesti vaikuttaa palvelujen toimintaan ja kehittämiseen, heidän tulee myös saada tietoa palveluista niin henkilökohtaisella kuin yleisemmälläkin tasolla ikänsä ja kehitystasonsa mukaisella tavalla. Lisäksi on tärkeää, että lapsille kerrotaan, miten heidän antamaansa palautetta on hyödynnetty.

Asiakaspalautteen keräämistä lapsilta itseltään voidaan perustella monilla oikeudellisilla säännöksillä ja periaatteilla, joita kuvataan seuraavassa pääkohdittain.

Sekä Suomen perustuslaki (731/1999) että YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus (SopS 59–60/1991, jäljempänä LOS) edellyttävät, että lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti omien oikeuksiensa haltijoina. LOS 24 artiklan mukaan jokaisella lapsella on oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta ja sairauksien hoitamiseen ja kuntoutukseen tarkoitetuista palveluista. Yleissopimus vahvistaa lapselle myös oikeuden erillisiin sosiaalipalveluihin lapsen tarpeiden mukaisesti.<sup>2</sup> Käytännössä tämä tarkoittaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita ja hyvin toimivia sekä lapselle saavutettavia ja saatavilla. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan palautetta palvelujen käyttäjiltä.

Lapsella on oikeus tulla kuulluksi. Lasten näkemykset on selvitettävä heitä koskevissa päätöksissä sekä muissa toimissa ja lasten näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla (LOS 12). Lapsen oikeus tulla kuulluksi on keskeinen osa lapsen edun arviointia. Lapsen edun tulee olla ensisijainen harkintaperuste kaikissa lapsia koskevissa päätöksissä ja muissa toimissa (LOS 3.1). Perustuslain 6 § 3 momentin mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. YK:n lapsen oikeuksien komitea on todennut muun muassa, että lasten näkemyksiä tulisi selvittää kaikista terveyspalvelujen järjestämiseen liittyvistä näkökulmista: mitä palveluja tarvitaan, miten ja missä niitä on paras tarjota, mikä estää palveluihin pääsyä tai niiden käyttöä, millaisia ovat palvelujen laatu ja terveysalan ammattilaisten asenteet, kuinka lasten valmiuksia tulisi vahvistaa siten, että he voisivat ottaa yhä suuremman vastuun omasta terveydestään ja kehityksestään, ja kuinka lapset

<sup>1</sup> Kaikki alle 18-vuotiaat.

<sup>2</sup> Esim. vammaisen lapsen oikeudet 23 artikla, lapsen oikeus hoitoon kodin ulkopuolella 20 ja 25 artiklat, lapsen oikeus sosiaaliturvaan 26 artikla.

voitaisiin ottaa tehokkaammin mukaan palvelujen tarjoamiseen ikätovereiden opastajina (YK:n lapsen oikeuksien komitean yleiskommentti nro 15). YK:n lapsen oikeuksien komitea myös suositteli Suomelle antamissaan päätelmissä kesällä 2023, että valtion tulisi taata, että kaikki lapset voisivat ilmaista mielipiteensä heitä koskevassa päätöksenteossa ja muissa menettelyissä edellyttämättä vanhemman tai huoltajan suostumusta. Komitea kehotti kiinnittämään tässä yhteydessä erityistä huomiota päätöksentekoon, joka koskee sijaishuoltoa ja sosiaalipalveluja. (YK:n lapsen oikeuksien komitean loppupäätelmät.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä ei ole ikärajoja lasten mielipiteen selvittämiseksi tai lapsen oikeudelle päättää omasta hoidostaan (laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 7 §; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 10 §; laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 41 § ja 51 §). Käytännössä ikäraajat kuitenkin rajaavat esimerkiksi pienempien lasten mielipiteen selvittämistä. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetty laki velvoittaa selvittämään lapsen mielipiteen hoitotoimenpiteestä ja takaa lapselle oikeuden itse päättää hoidosta silloin, kun hän on siihen kykenevä ikänsä ja kehitystasonsa perusteella. Sosiaalihuollossa on vastaavasti velvollisuus selvittää lapsen mielipide ja toivomukset sekä ottaa ne huomioon iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Jotta lapsi voi muodostaa mielipiteensä, hän tarvitsee tietoa hoidostaan ja käytettävissä olevista palveluista. Niissäkin tilanteissa, kun lapsen puolesta päätökset tekee hänen huoltajansa, lapsen mielipide tulisi selvittää. Velvollisuus selvittää lapsen mielipide koskee ammattihenkilöiden lisäksi siten myös lapsen huoltajaa (laki lapsen huollosta ja ta-paamis-oikeudesta 361/1983, 4 §).

Lapsella ja hänen huoltajallaan on oikeus muistutuksen tai kantelun tekemiseen, jos he ovat tyytymättömiä kohteluunsa tai muutoin saamaansa palveluun. Mainitut oikeusturvamenettelyt ovat tarkoitettu käytettäväksi niissä tilanteissa, kun palvelun toteuttamisessa on epäonnistuttu. Asiakkaan, ja erityisesti lapsiasiakkaan näkökulmasta, epäkohtien tunnistaminen ja niihin puuttuminen, jo ennen kuin epäonnistumisia ilmenee, on huomattavasti parempi vaihtoehto. Huonojen asiakaskokemusten ennaltaehkäiseminen ja korjausliikkeiden tekeminen on mahdollista myös asiakaspalautteesta kerätyn tiedon avulla. Toisaalta positiivinen asiakaspalaute auttaa tekemään palveluista entistä toimivampia.

Kuten edellä on todettu, lapsella on kehittyvien valmiuksiensa mukaisesti oikeus vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin. Huoltajan velvollisuus on toimia silloin, kun lapsi itse ei siihen vielä ole kykenevä ja toisaalta tarvittaessa tukea ja auttaa lasta niissäkin tilanteissa, kun lapsi ottaa jo itse vastuuta asioistaan. Pääsääntöisesti samat periaatteet on perusteltua ulottaa myös palvelusta kerättävän asiakaspalautteen antamiseen. On hyvä kuitenkin huomata, että palautteen antaminen ei samalla tavalla konkreettisesti vaikuta lapseen kuin esimerkiksi suostumuksen antaminen hoitotoimenpiteeseen. Siten huoltajan suostumuksen edellyttäminen palautteen antamiseksi ei yleensä ole perusteltua. Se heikentäisi lapsen oikeutta mielipiteen ilmaisemiseen ja oikeutta tietoon sekä palautteen antamisen vapaaehtoisuutta. Huoltajalta pyydettävä lupa voi johtaa siihen, että lapsi ei anna aidosti omaa palautettaan vaan pyrkii tavalla tai toisella myötäilemään huoltajan näkemyksiä. Lapsella tulee siis olla, silloin kun hän itse haluaa, mahdollisuus matalalla kynnyksellä antaa palautetta itsenäisesti ja riippumatta siitä, mitä mieltä huoltaja on palautteen antamisesta.

On tärkeää muistaa, että lapsella on myös oikeus kieltää potilastietojen antamisen huoltajalle, jos hän kykenee päättämään hoidostaan. Sosiaalihuollossa lapsi voi vastaavasti kieltää tietojen luovuttamisen huoltajalle, mutta lisäehtona on, että kiellolle tulee olla painava syy ja että se ei ole selvästi lapsen edun vastaista. Asiakaspalautteen kerääminen on ainakin näissä tilanteissa toteutettava niin, että lapsen terveystiedot tai sosiaalihuollon tiedot eivät tule huoltajan tietoon edes välillisesti keräämisen yhteydessä. Esimerkiksi kotiin lähetettävä asiakaspalautelomake voi paljastaa lapsen käyttäneen palvelua, vaikka lapsi olisikin perustellusti kieltänyt kertomasta huoltajalle käynnistään.

Lainsäädännön perusteella voidaan yhteenvetona todeta, että asiakaspalautteen kerääminen lapsilta itseltään on tärkeää ja jopa palveluntuottajien velvollisuus.<sup>3</sup> Palautetta tulee kerätä ikätasoisesti, lapselle saavutettavissa olevin keinoin ja lapselle ymmärrettävällä tavalla. Palautteen antamisen tulee olla vapaaehtoista ja lapselle tulee myös kertoa, miten palaute on vaikuttanut palveluihin.

<sup>3</sup> Velvollisuudesta kerätä asiakaspalautetta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 28 §), jossa omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta varten palvelunjärjestäjän/palveluntuottajan on kerättävä palautetta säännöllisesti. Yleisemmällä tasolla palautteen keräämisestä säädetään hyvinvointialueista annetussa laissa (611/2021, 29 §), jonka mukaan hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien, mukaan lukien lapset ja nuoret, osallistumista ja vaikuttamista tulee edistää esim. selittämällä heidän mielipiteitään ennen päätöksentekoa ja ottamalla käyttäjät mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen.



## Lapsen asiakaskokemuksen kuuleminen palveluissa – näkökulmia ja kokemuksia

*Maija Hansen, palvelumuotoilija, hankesuunnittelija, Pelastakaa Lapset ry*

### Lapselle syntyy aina palvelusta kokemus

Lapset ovat moninainen joukko ihmisiä, joilla on erilaisia tavoitteita, ajatuksia ja tarpeita jo suhteessa esimerkiksi omaan ikätasoonsa. Näin ajatellen myös heidän aktiivista rooliaan palveluiden kehittämisen subjekteina tulee tarkastella moninaisuuden lävitse ja tunnistaa erilaisia tapoja olla mukana ja vaikuttaa. (Stenvall 2021.) Erityisesti paljon palveluita käyttäviltä, haavoittavassa asemassa olevilta lapsilta kysyminen on keskeistä, vaikka se vaatisi enemmän ponnisteluja ja resursseja. Se edistää lasten oikeuksien toteutumista: tasa-arvoa, osallisuutta ja lasten hyvinvointia, kunhan kerättyä tietoa käytetään systemaattisesti, joka on mahdollista saavuttaa asiakaskokemuksen tarkastelulla lapsen näkökulmasta.

Kun lapsi nähdään lasten palveluissa asiakkaana ja hänen kokemuksensa tunnistetaan ja tunnustetaan, voidaan luoda palveluita, jotka ovat lapsiystävällisiä, vaikuttavia ja vastaavat heidän tarpeisiinsa. Lapsille syntyy aina palveluissa asiakaskokemus. Lapsen asiakaskokemus syntyy useista eri elementeistä ja kontaktipisteistä palvelupolun varrella. Asiakaskokemus tarkoittaa kokemusta, joka lapselle syntyy kaikista palvelun ja lapsen yhteisistä kohtaamisista koko palvelupolun ajalta, niissä heränneistä tunteista ja mielikuvista palvelua ennen, sen aikana sekä palvelun jälkeen. Lapsiystävällinen palautteen kerääminen huomioi sekä palautekysymysten sisällön (liittyvät lapsen tunnistettuun kokemukseen palvelusta), että palautteen antamisen tavat, jotka ovat lapselle tuttuja ja helppoja tapoja vastata. Palvelua täytyy tarkastella ja analysoida silloin lapsinäkökulmaisesti ja monimenetelmällisesti. (Pelastakaa Lapset, Katsele ja kehitä palveluita lapsen kanssa 2023; Ortju 2023; Korkiakoski 2019.)

Asiakaskokemus syntyy muustakin kuin lapsen ja ammattilaisen kohtaamisesta. Palvelut näyttäytyvät lapsille myös esimerkiksi fyysisinä paikkoina, toistuvina tai kertaluontoisina tilanteina, konkreettisina esineinä (lelut), ihmisinä (ei titteleinä), puheena ja tunteina. (Pelastakaa Lapset, Katsele ja Kehitä palveluita lapsen kanssa, 2023; Laimio 2023.)

### Vinkkejä kysymisen tapoihin

Oikeusministeriön selvityksessä lapsen osallistumisoikeuksista, todettiin muun muassa, että lasten lähipalveluista tulee kerätä palautetta nykyistä säännöllisemmin ja järjestelmällisemmin. Palaudemekanismien lapsiystävällisyyttä tulisi kehittää ja varmistaa niiden soveltuvuus eri ikäryhmille ja kyvyiltään erilaisille lapsille. Lasten palautetta kerätessä tulee kiinnittää huomiota monikanavaisuuteen ja dialogin merkitykseen. (Oikeusministeriö: Lasten osallistumisoikeudet Suomessa 2020.) Useissa eri kehittämisprosesseissa on havaittu, että lasten kanssa työskentelevät ammattilaiset tarvitsevat tukea siinä, miten ja mitä lapsilta pitäisi kysyä palveluun liittyvästä kokemuksesta koko palvelupolun varrelta.

Erilaisille lapsille soveltuvat palautekysymykset ovat vaikea konsepti, koska sanat asiakas, palvelu, kokemus, työntekijä jne. ovat aikuisten, ennen kaikkea ammattilaisten, maailmasta kumpuavaa abstraktia kieltä. Palvelu on itsessään abstrakti ja aika vaikea käsite, siksi lapsen kanssa puhutaan palvelu-sanalla sijaan esimerkiksi tapaamisista tai esitteistä, niistä konkreettisesti havaittavista kontaktipisteistä palvelupolun varrella, joista lapsella on kokemusta ja joista lapsi voi palautetta antaa. Isompien lasten eli nuorten kanssa, voidaan käsitellä abstraktimpia asioita. Kysymysten asettelu edellyttää niiden muokkaamisen lapsen ymmärtämään kontekstiin. Siksi kysymykset pitäisi modifioida ainakin ikä- kehitys- ja palvelukohtaisesti ja huomioida inklusio eli vaihtoehtoisten vastaamisen tapojen käyttäminen. (Tulensalo ym. 2021; Laimio 2023.)

Digitaaliset ratkaisut voivat tarjota konkreettisen, kommunikaatiota tukevan visuaalisen ja pelillisen tavan kerätä palautetta lyhyesti ja eri laitteille skaalautuvasti. Kysymysten tekemisessä kannattaa ainakin huomioida kysymysten määrä, lauseiden pituus sekä kielen tai kuvien konkretian taso, sekä hyväksyä hiljaisuus myös vastaukseksi (Laimio 2023). Havainnointia voi käyttää tiedon keräämisen tukena ja erityisesti silloin, kun lapsen kanssa ei ole yhteistä kieltä.

Sisältöjen lisäksi vastaamiseen liittyy tilanne ja aikajänne. Jos tilanne tuntuu lapsesta hämmentävältä tai jos häntä ei ole etukäteen valmisteltu kyselyyn, se ei tue lapsilähtöistä kysymisen tapaa. Kysymisen konteksti

vaikuttaa myös, varsinkin jos se on lapselle uusi. Lapselle kannattaa painottaa, ettei vastauksissa ole väärää vastauksia, ja lapsi osaa vastata oman ymmärryksen varassa kysymyksiin. Sen lisäksi kannattaa kertoa kuka vastauksia käsittelee ja tunnistaanko lapsi vastauksistaan. Luonnollisesti myös lasten ikä ja kehitystaso vaikuttavat vastaamiseen. Myös aika ja ajallisuus kannattaa huomioida. Lapsen muisti saattaa riittää viimeisen tunnin ajalle ja silloin voi olla vaikeaa vastata johonkin aiemmin päivällä, saati viikolla tapahtuneeseen.

Muotoilemme toimivampia ja kannattavampia palveluita, kun ymmärrämme palvelussa olevien lasten ajatuksia, kokemuksia ja toimintatapoja sekä sitä kokonaisuutta, jossa palvelut toteutuvat (Korkiakoski 2019; Pelastakaa Lapset, Katsele ja kehitä palveluita lapsen kanssa 2023.). Pelastakaa Lapset ry:ssä on kehitetty lapsikeskeisen palvelumuotoilun viitekehys ja sitä on sovellettu hyvin tuloksin lasten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseen lasten ja perheiden palvelujen kehittämisessä. Lapsikeskeisen palvelumuotoilun kehittämisprosesseissa (Tulensalo ym. 2021; Katsele ja kehitä palveluita lapsen kanssa – verkkokurssi 2023) tämä viitekehys auttaa ammattilaisia kysymään lapsilta oikeita asioita ja tunnistamaan, miten lapset itse kokevat palvelut, mahdollistaen lapsen autenttisen kokemuksen huomioimisen palveluiden kehittämisessä.

## Kouluterveyskysely tuottaa tietoa lasten ja nuorten hyvinvoinnista ja palvelukokemuksista

*Hanne Kivimäki, tutkija, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja ilmaista näkemyksiään (YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus, 12 §). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Kouluterveyskysely tuottaa monipuolista seurantatietoa 10–20-vuotiaiden lasten ja nuorten kokemuksista terveyteen ja hyvinvointiin liittyen (Kouluterveyskysely, THL). Kyselyn tavoitteena on tukea terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä niin paikallisesti oppilaitoksissa ja kunnissa kuin alueellisesti palvelun järjestäjien ja koko maan tasolla.

Kouluterveyskyselyllä selvitetään lasten ja nuorten kokemuksia heidän arkeensa eli koulunkäyntiin ja opiskeluun, hyvinvointiin, elintapoihin, turvallisuuteen, opiskeluhoitopalveluihin ja avun saamiseen sekä perheolosuhteisiin liittyen. Tarkemmin kysytään esimerkiksi käynneistä kouluterveydenhoitajan, koululääkärin, kuraattorin tai psykologin vastaanotolla, hyvinvointiin saadusta tuesta sekä kokemuksista terveystarvukseen liittyen. Kyselyllä saadaan vertailukelpoista palautetta opiskeluhoitopalveluista sekä oppilaitosten että palvelunjärjestäjien tasolla. Samoin kyselyllä saadaan tärkeää tietoa lasten ja nuorten hyvinvoinnin tilasta ja palveluiden tarpeesta sekä kokonaisten ikäryhmien että erilaisten taustaryhmien, esimerkiksi ulkomaalaistaustaisten, kodin ulkopuolelle sijoitettujen ja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen osalta.

Kouluterveyskyselyyn osallistuvat joka toinen vuosi perusopetuksen 4., 5., 8. ja 9. luokan oppilaat sekä lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuoden opiskelijat. Vuonna 2023 kyselyyn vastasi noin 260 000 oppilasta ja opiskelijaa. Kysely toteutetaan kokonaistutkimuksena, eli kaikilla ikäryhmien oppilailta ja opiskelijoilla on mahdollisuus osallistua.

Kouluterveyskyselyyn vastaaminen on nimetöntä ja vapaaehtoista, ja kyselyyn vastataan opettajan ohjaamana luokkakyselynä. Kyselylomakkeen kielet ovat suomi, ruotsi, englanti, venäjä ja pohjoissaame. Lisäksi käytössä on selkokielineen lomake suomeksi ja ruotsiksi perusopetuksen kouluille ja ammatillisille oppilaitoksille. Kouluterveyskyselyn lomakesisältö pilotoidaan oppilas- ja opiskelijaryhmissä sekä kysely arvioidaan ennen jokaista kyselyvuotta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuseettisessä työryhmässä. Kyselylomakkeisiin ja tietosuojailmoituksiin voi tutustua Kouluterveyskyselyn verkkosivuilla.

Kouluterveyskyselyn kansalliset ja alueelliset tulokset raportoidaan Lasten ja nuorten terveys ja hyvinvointi -tulostalossa, jossa valitun alueen tuloksia on mahdollista verrata muihin alueisiin sekä tarkastella muutoksia edellisiin tiedonkeruisiin nähden (Kouluterveyskyselyn tulokset, THL). Näkymässä voi tarkastella tuloksia myös syntyperän (ulkomaalaistaustainen, suomalaistaustainen) tai oppilaitoksen opetuskielen (ruotsi, suomi) mukaan. Oppilaitoskohtaisista tuloksista lähetetään tieto oppilaitoksen yhteyshenkilölle sekä koulutuksen järjestäjälle. Lisäksi hyvinvointialueille raportoidaan jatkossa muutamia oppilaitoskohtaisia tuloksia palveluiden järjestämisen tueksi. Vinkkejä tulosten hyödyntämiseen on koottu Kouluterveyskyselyn verkkosivuilla (Kouluterveyskysely: hyödyntäminen, THL).

# Nykytilanne alueilla

Ajankohtaista tietoa siitä, miten ja kuinka laajasti hyvinvointialueille kerätään lapsilta ja nuorilta asiakaspalautetta, ei ole saatavilla. Työryhmä päätti toteuttaa aluetyöryhmälle kyselyn, jossa kartoitettiin tilannekuvaa hyvinvointialueiden alueille viime vuosina tehdyistä ja suunnitelluista lasten ja nuorten sekä huoltajien asiakaspalautteista ja muusta lasten ja nuorten osallistamisesta palvelujen kehittämiseen.

Kysely toteutettiin Webropol-kyselylomakkeella ASPA aluetyöryhmän kautta 24.8.–31.10.2023 välisenä aikana. Aluetyöryhmän jäseniä pyydettiin koordinoimaan kysely oikeille henkilöille omalla hyvinvointialueellaan. Vastauksia tuli yhteensä 16 hyvinvointialueelta. Kyselyyn osallistuneet alueet olivat:

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Etelä-Savon hyvinvointialue
- Helsingin kaupunki
- HUS
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
- Keski-Suomen hyvinvointialue
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
- Kymenlaakson hyvinvointialue
- Lapin hyvinvointialue
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Pirkanmaan hyvinvointialue
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Pohjois-Savon hyvinvointialue
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

## Tiedonkeruun tulokset

Kyselyssä kartoitettiin tilannetta vuosien 2021–2023 aikana, jolloin osa kyselyn ajankohdasta sijoittui aikaan, jolloin hyvinvointialueet eivät olleet vielä hallinnollisesti aloittaneet. Vastajat joutuivat siis selvittämään, oliko jossain heidän hyvinvointialueensa alueella sijaitsevassa toimipisteessä kerätty palautetta kyseisenä ajanjaksona, mutta vastasivat kuitenkin koko hyvinvointialueen näkökulmasta.

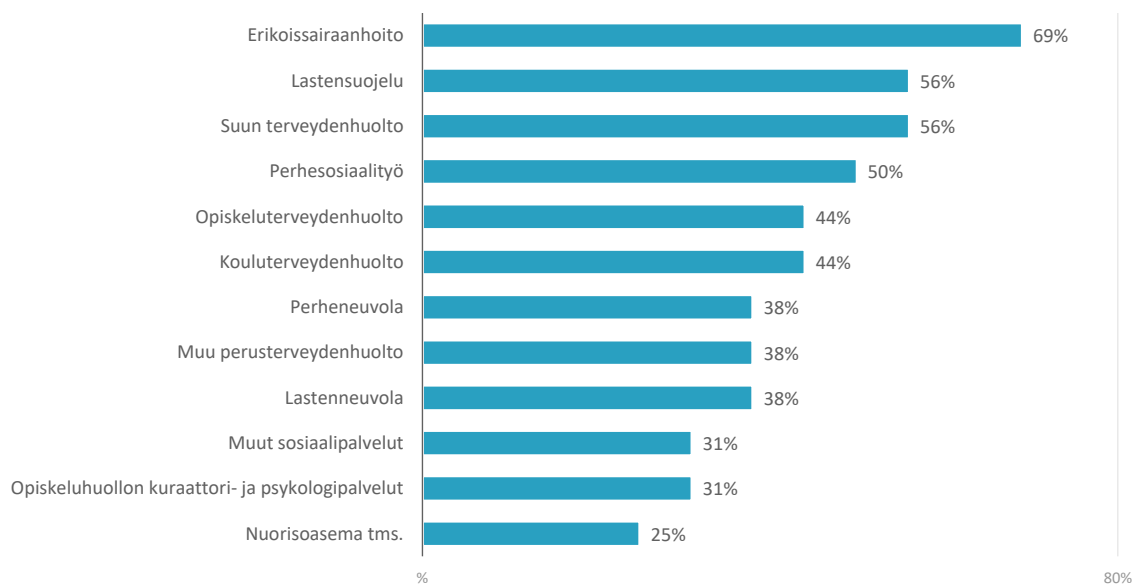
Kyselyssä kartoitettiin kolmea teemaa. Ensiksi kysyttiin, onko hyvinvointialueen alueella kerätty lapsilta ja nuorilta asiakaspalautetta 2021–2023 välisenä aikana tietyissä sote-palveluissa. Palveluvalikko oli ennalta määritelty ja vastaaja pääsi valitsemaan vastausvaihtoehdoista ne palvelut, joissa palautetta oli kerätty ainakin jossakin toimipisteessä heidän hyvinvointialueensa alueen kunnissa. Toisena oli sama kysymys, mutta vastausta pyydettiin siitä, oliko palautetta kerätty huoltajilta. Kolmantena kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa hyvinvointialue pääsi kertomaan miten lasten ja nuorten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet on huomioitu tai suunniteltu toteutettavan lasten ja nuorten palveluissa.

## Asiakaspalautteen keruu lapsilta ja nuorilta 2021–2023

Ensimmäisenä teemana kartoitettiin, mistä palveluista hyvinvointialueet olivat keränneet palautetta lapsilta ja nuorilta. Kyselyyn osallistuneiden alueiden (N = 16) vastaukset erosivat toisistaan. Osa alueista oli valinnut palveluvalikosta kaikki palvelut, kun osalla valittuja palveluita oli vain muutamia. Tätä selittää osittain se, että jotkut alueet olivat tulkinneet kyselyä siten, että koska heillä on käytössä palautelomake kaikissa alueen palveluissa, koskee palautteenantomahdollisuus kaikkia lasten ja nuorten palveluita.

Toiset alueet taas tulkitsivat kyselyä siten, että jos palveluihin ei ollut tehty kohdennettuja selvityksiä, ei niitä ollut valittu. Kuitenkin kaikista palveluvalikossa olevista palveluista oli kerätty palautetta edes jollakin hyvinvointialueella.

Kyselyn perusteella lapsilta ja nuorilta on kerätty eniten palautteita erikoissairaanhoidossa. Kyselyyn vastanneista hyvinvointialueista (N = 16) 11 eli lähes 70 % ilmoitti, että heidän alueellaan on kerätty tätä palautetta. Erikoissairaanhoidon kuuluu laajasti erilaisia lapsille ja nuorille suunnattuja palveluja ja alalla on myös pitkät perinteet asiakaskokemuksen mittaamisessa mm. hoitotyön asiakaskokemuskyselyiden muodossa. Yli puolet vastaajista ilmoitti, että alueella oli kerätty lapsilta ja nuorilta palautetta suun terveydenhuollossa (56 %), lastensuojelussa (56 %) ja perhesosiaalityössä (50 %). THL toteutti vuonna 2021 yhdessä kuntien kanssa hammashoitoloiden asiakkaille asiakaspalautekyselyn, mikä on saattanut vaikuttaa tuloksiin. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa palautetta oli kerännyt 44 % ja opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluista 31 % alueista. Lastenneuvolasta ja perheneuvolasta palautetta oli kerännyt 38 % alueista. Muista perusterveydenhuollon palveluista palautetta oli kerännyt kuusi aluetta eli 38 % ja muista sosiaalipalveluista viisi aluetta eli 31 %. Nuorisoasemilta palautetta oli kerännyt neljä hyvinvointialuetta eli 25 % vastaajista. (Kuvio 1.)



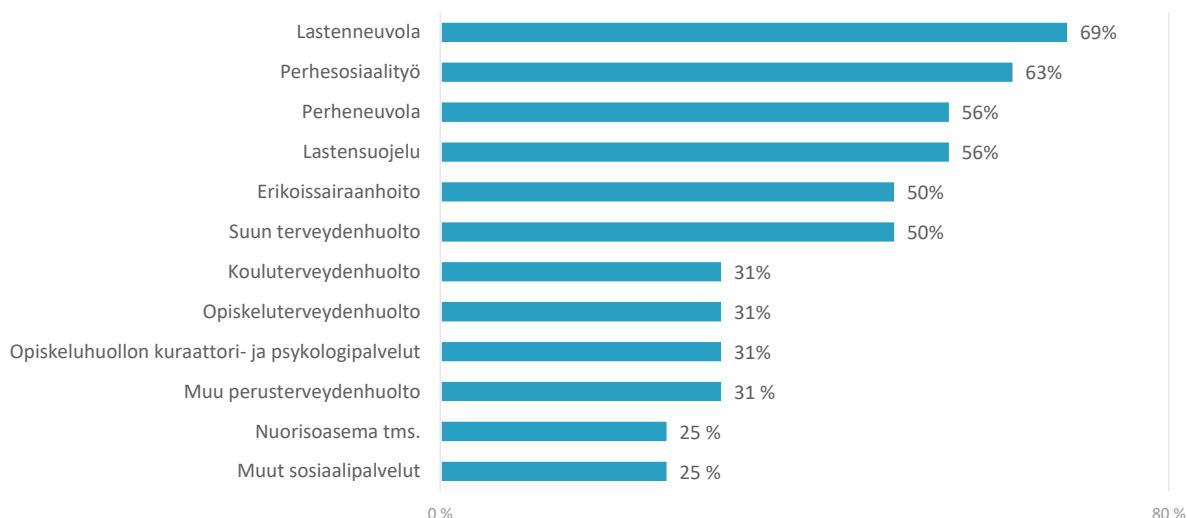
**Kuvio 1. Hyvinvointialueiden alueilla 2021–2023 kerätyt lasten ja nuorten asiakaspalautteet palveluittain, % vastaajista (N = 16).**

### Asiakaspalautteen keruu huoltajilta 2021–2023

Toisena teemana kyselyssä kartoitettiin palautteen keräämistä huoltajilta. Myös tässä kysymyksessä korostuivat kysymyksen tulkintaerot samoin kuin ensimmäisessä kysymyksessä. Kaikista palveluvalikon palveluista oli kerätty palautetta edes jollakin hyvinvointialueella. Vastauksissa korostuivat erityisesti pienille lapsille ja perheille suunnatut palvelut, miltä osin vastaukset erosivat lapsilta ja nuorilta kerätyistä palautteista.

Yleisimmin huoltajien palautetta oli kerätty lastenneuvolasta. Kyselyyn vastanneista hyvinvointialueista (N = 16) 11 eli lähes 70 % ilmoitti keränneensä palautetta lastenneuvolan asiakkaiden huoltajilta. Tulokseen saattoi vaikuttaa se, että THL toteutti vuonna 2021 neuvoloiden asiakaspalautekyselyn yhdessä kuntien kanssa. Toiseksi eniten eli lähes 63 % vastanneista alueista ilmoitti keränneensä huoltajilta palautetta perhesosiaalityön palveluista. Perheneuvolan palveluista ja lastensuojelun palveluista palautetta huoltajilta oli kerännyt 56 % alueista. Lastensuojelun luku oli sama kuin lapsilta ja nuorilta kerätyissä palautteissa. Erikoissairaanhoidon ja suun terveydenhuollon palveluista puolet alueista oli kerännyt palautetta myös huoltajilta. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalveluista palautetta huoltajilta ilmoitti keränneen viisi aluetta eli 31 % vastaajista. Alueista viisi eli 31 % ilmoitti keränneensä

palautetta huoltajilta muista perusterveydenhuollon palveluista ja neljä aluetta eli 25 % muista sosiaalihuollon palveluista. Nuorisoasemilta palautetta oli kerännyt neljä hyvinvointialuetta eli 25 % vastaajista. (Kuvio 2.)



**Kuvio 2. Hyvinvointialueiden alueilla 2021–2023 kerätyt huoltajien asiakaspalautteet palveluitain, % vastaajista (N = 16).**

### Lasten ja nuorten osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan

Lain mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611). Kolmantena teemana kyselyssä kartoitettiin, miten tämä oikeus toteutuu tai on suunniteltu toteutuvan lasten ja nuorten palveluissa hyvinvointialueilla.

Vastauksista oli huomattavissa se, että hyvinvointialueet aloittivat toimintansa vasta 2023 alussa ja kyseisiä suunnitelmia, ohjelmia ja strategioita vasta päivitetään teeman osalta. Vastauksissa kuitenkin korostuivat erityisesti tietyt lakisäätteiset toimielimet kuten nuorisovaltuustot ja opiskeluhuollon yhteistyöryhmät. Lisäksi mainintoja saivat erilaiset kokemusasiantuntijaryhmät erityisesti lastensuojelussa sekä asiakasraadit muun muassa jälkihuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Alueilla on myös digitaalisia vaikuttamismahdollisuuksia kuten erilaisia digiraateja. Lisäksi hyvinvointialueet tuovat teemaa esille erilaisilla teemapäivillä kuten asiakaspalauteviikoilla lastentautien tulosityksikössä.

### Tulosten pohdinta

Kyselyn perusteella hyvinvointialueilla kerätään asiakaspalautetta myös lapsilta ja nuorilta sekä heidän huoltajiltaan, mutta palautteen keruu ei ole systemaattista eikä kattavaa. Alueet näkivät kuitenkin tämän tärkeänä kehittämiskohteenä ja toimenpiteitä tilanteen parantamiseksi on jo tehty tai on suunnitteilla muun asiakaskokemuskokonaisuuden kehittämisen yhteydessä. Alueet mainitsivat, että painopisteenä on tarjota kaikille kattava kanava vaikuttaa ikäryhmästä riippumatta. Osa kyselyyn vastanneista tulkitsikin kyselyä siten, että koska heillä on kaikissa hyvinvointialueen yksiköissä käytössä jatkuvat asiakaspalautekysely, mahdollistaa se myös lasten ja nuorten sekä heidän huoltajiensa palautteen antamisen.

Tavoite yhdestä kaikille sopivasta palautekanavasta on hyvä. Jotta pystyttäisiin kuitenkin huomioimaan lasten ja nuorten ikäryhmiin liittyvät erityispiirteet, olisi tärkeää tehdä myös kohdennettuja kyselyitä kyseiseltä ryhmältä. Keskeistä olisi saada kattava kuva asiakastytyväisyydestä myös lasten ja nuorten palveluiden osalta. Esimerkiksi tällä hetkellä kaikista pienimpien lasten ääni jää kuulematta, koska nykyiset palautteenantokäytännöt eivät mahdollista heidän osallistumisestaan asiakastytyväisyyskyselyihin.

Tämän kyselyn tarkoituksena oli luoda tilannekuvaa siitä, miten hyvinvointialueilla on kerätty palautetta lapsilta ja nuorilta ja heidän huoltajiltaan sekä siitä, minkälaisia suunnitelmia hyvinvointialueilla on lasten ja

nuorten vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiseksi. Kyselyyn osallistui kuitenkin vain 16 hyvinvointialuetta, jolloin kokonaiskuvasta jää puuttumaan monen alueen tilanne ja suunnitelma. Lisäksi kyselyyn vastamiseen vaikutti se, että hyvinvointialueet aloittivat toimintansa vasta vuonna 2023, jolloin tilannekuvan luominen aikaisemmasta kuntatilanteesta on voinut olla haastavaa. Kun kyselyssä hyvinvointialue on ilmoittanut, että heidän hyvinvointialueensa alueella sijaitsevassa toimipisteessä on kerätty tietystä palvelusta asiakaspalautetta, se voi minimissään tarkoittaa vain yhtä toimipistettä koko hyvinvointialueen alueella. Tällä hetkellä hyvinvointialueet kehittävät ja yhtenäistävät asiakaskokemusprosessejaan ja järjestelmiään mm. tämän RRP-projektin yhteydessä, joten uuden tilannekatsauksen tarvetta tulisi arvioida, kun hyvinvointialueiden toiminta on saatu vakiinnutettua.

# Työryhmän ehdotukset

Työryhmä kävi läpi asiakaspalautteen keruun yleisiä periaatteita, toteuttamistapoja ja palautteen sisältöä eri ikäryhmissä. Lisäksi koottiin yhteen periaatteita ja kehitettäviä kohtia palveluja käyttävien lasten ja nuorten huoltajilta pyydettävää palautetta koskien.

Työryhmä kiittää Pelastakaa Lapset yhdistyksen osallisuustyöiimiä (Maija Hansen, Annika Kabata, Janica Laimio, Satu Vasenius, Jutta Jolopainen) saaduista kommentteista ja huomioista.

## Palautteen kansallisen keruun toteutus lapsilla ja nuorilla

Lasten ja nuorten asiakaspalautteiden kansallista keräämistä ei voi toteuttaa suoraan samoilla toimintavoilla kuin aikuisilla. Palautteen keruussa tulee aina huomioida vastaajien ikä- ja kehitystaso.

Työryhmä pitää tärkeänä seuraavia seikkoja lasten ja nuorten asiakaspalautteen keräämisessä:

- Alaikäisen asiakaspalautteeseen ei edellytetä lupaa huoltajilta.
- Palautteen antaminen on aina vapaaehtoista.
- Palautetta kerätään ja käsitellään siten, että palautteen antaneen alaikäisen anonymiteetti säilyy.
- Palautteen kysymiseen tulee aina liittää tietoa siitä, miten ja kuka tietoa käsittelee ja kertoo anonymiteetin säilymisestä.
- Lapsen ja nuoren itsenäinen palautteen antaminen nähdään tärkeäksi. Ammatilainen voi tarvittaessa auttaa pienempiä lapsia vastaamisessa, mutta hän ei saa vaikuttaa palautteen sisältöön.
- Palautteeseen liittyvän viestinnän ja kielen on oltava ikätasolle sopivia ja helposti ymmärrettäviä.
- Iänmukainen sähköinen palautelomake ja esimerkiksi hymynaamavalikko tukevat lapsen omatoimista vastaamista ja mielipiteen ilmaisua.
- Palautekyselyn sisällön on sovittava käytettyyn palveluun.
- Palaute kysytään palvelussa mieluiten saman tien, jolloin konteksti edelleen kiinnittyy palvelutilanteeseen.
- Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa lisää palautteen kysyminen jo palveluissa. Silloin palautteen antaminen ei jää sen antamisen tueksi tarvittavien vanhempien ymmärryksen, jaksamisen tai omien tunnekokemusten varaan vaan ammattilaiset ovat vastuussa palautteen keräämisestä.
- Jos palautetta ei pystytä keräämään palvelutilanteen yhteydessä, niin lapselle (ja vanhemmalle) annetaan tietoa myöhemmin esimerkiksi puhelimeen tekstiviestinä tulevasta palautekyselystä.
- Palautepyynnön lähettäminen tekstiviestinä alaikäiselle nähtiin toimivaksi vasta vähän varttuneemilla (esim. yli 13-v.) lapsilla.
- Hyvä palautekanava on esimerkiksi lapselle heti palvelutapahtuman jälkeen tarjottava tabletilaite, jolla hän voi vastata ikäryhmän mukaisesti personoituu kyselyyn. Sekä visuaalinen ilme että kieli mukautetaan ikäryhmän mukaan.
- Palautekysely-peli voi olla toimiva tapa kerätä palautetta. Siinä sisällön tulee vastata ikäryhmän arki-kokemusta ja olla kiinnostavaa. Pelillisuus korostuu erityisesti ikäryhmälle, joka ei osaa vielä lukea.
- Pienille lapsille suunnatuissa palautekyselyissä kysytään myös tiloista. Heidän tiedetään kiinnostavan paljon huomiota palvelun fyysiseen tilaan, mikä voi vaikuttaa heidän mielipiteeseensä palvelusta.
- Lasten ja nuorten asiakaspalautteiden tuloksia raportoidaan myös lapsille ja nuorille, heille ominaisella tavalla.

## Palautteen sisältö

Palautteen sisältöä käsiteltiin työryhmässä edellä kuvatuissa ikäryhmissä. Lopullisissa työryhmän ehdotuksissa tarpeenmukaisiksi ikäryhmiksi muodostuivat alle kouluikäiset, 7–12-vuotiaat ja 13–17-vuotiaat. Seuraavassa on kuvattu työryhmän ehdotukset palautteen sisällöiksi näissä ikäryhmissä.

### Alle kouluikäiset lapset

Alle kouluikäisten lasten asiakaspalautteiden keruu todettiin vaativaksi ja hyvää perehtyneisyyttä edellyttäväksi tehtäväksi. Työryhmä kuuli erilaisia esimerkkejä pienten lasten palautteiden keruista, lähinnä sairaalahoitoon liittyen. Näissä palautetta kerättiin yhteisen keskustelun tai toiminnallisuuden esimerkiksi leikin ja piirtämisen kautta. Sähköisellä alustalla toteutettu pelillisyyttä hyödyntävä palaute nähtiin myös toimivaksi keinoksi tämän ikäryhmän yläpäässä (esim. 5–6-vuotiailla).

Kansallisesti yhtenäisen asiakaspalautteen kokoaminen alle kouluikäisiltä asiakkailta on oma erillinen kehittämistehtävänsä. Työryhmä katsoi, että palveluihin liittyvää palautetta on tärkeä tulevaisuudessa saada entistä laajemmin myös tältä ikäryhmältä. Työryhmän toimintakauden puitteissa ei kuitenkaan ollut mahdollista tehdä ehdotuksia tämän ikäryhmän palautteen yhtenäisestä toteuttamisesta, sisällöstä tai palautetiedon kokoamisesta kansallisesti yhteen. Työryhmä ehdottaa tähän tarkoitukseen tulevaisuudessa koottavaksi oman alatyöryhmänsä, kun se kansallisen asiakaspalautustyön näkökulmasta on ajankohtaista.

Lisäksi työryhmä ehdottaa erityisesti tämän ikäryhmän asiakkaiden huoltajilta pyydettävien asiakaspalautteiden kehittämistä. Työryhmän kokoamia periaatteita ja ratkottavia asioita huoltajien palautteisiin liittyen on kuvattu myöhemmin tässä luvussa.

### 7–12-vuotiaat lapset

<b>NPS:</b>	Ei tälle ikäryhmälle lainkaan
<b>Saatavuus:</b>	Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin
<b>Kohtaaminen:</b>	Työntekijä oli minulle kiva
<b>Osallistuminen:</b>	Minua kuunneltiin
<b>Turvallisuus:</b>	Minulla oli turvallinen olo
<b>Tiedon saanti:</b>	Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi
<b>Tiedon ymmärrettävyys:</b>	Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin
<b>Hyödyllisyys:</b>	Sain apua
<b>Asteikko</b>	Kolme hymynaama-vaihtoehtoa + en tiedä/en osaa sanoa

Työryhmä ehdottaa palautteen keruun toteutusta kuten aikuisilla; palautepyyntönä lapsi saisi vastattavaksi 2–3 kysymystä edellisistä. Kysymystä avun saatavuudesta (”pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin”) ja hyödyllisyydestä (”sain apua”) ei kuitenkaan voisi käyttää ehkäisevissä palveluissa kuten koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tai suun terveydenhuollon terveystarkastuksissa.

Lasten palveluihin ohjautuminen tässä ikäryhmässä tapahtuu pääasiassa aikuisten kautta, joten NPS-kysymys ei työryhmän mielestä ollut toimiva eikä tarpeellinen. Työryhmä esittää kuitenkin pilotoitavaksi NPS-kysymyksestä tehtyä ikäryhmälle sopivampaa muotoilua: Suosittelisitko X:lle (ammattilaisen nimike) menemistä kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä? Asteikkona liukujana: en koskaan – kyllä varmasti. Miksi ajattelet näin?



## 13–17-vuotiaat nuoret

**NPS:** Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua kaverillesi, jos hän olisi samassa tilanteessa kuin sinä? (0–10) Miksi ajattelet näin?

**Saatavuus:** Pääsin työntekijälle silloin, kun sitä tarvitsin

**Kohtaaminen:** Työntekijä oli minulle kiva

**Osallistuminen:** Minua kuunneltiin

**Turvallisuus:** Minulla oli turvallinen olo

**Tiedon saanti:** Minulle kerrottiin, mitä tapahtuu seuraavaksi

**Tiedon ymmärrettävyys:** Ymmärsin, mitä minulle kerrottiin

**Hyödyllisyys:** Sain apua

**Asteikko:** Kolme hymynaama-vaihtoehtoa + en tiedä/en osaa sanoa

Toteutus kuten aikuisilla: kaikille NPS ja vaihdellen 2–3 kysymystä edellisistä. Kysymyksiä saatavuudesta ”Pääsin työntekijälle, kun sitä tarvitsin” -muodossa ja hyödyllisyydestä ”Sain apua”-muodossa ei kuitenkaan voisi käyttää ehkäisevissä palveluissa kuten koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tai suun terveydenhuollon terveystarkastuksissa. Tässä ikäryhmässä esitetään hyödyllisyys arvion mittaamisen osalta pilotoitavaksi myös kysymysmuotoilua ”Palvelu oli minulle hyödyllinen”, joka sopisi käytettäväksi myös ehkäisevissä palveluissa.

Työryhmä arvioi alla olevat aikuisten asiakaspalautekyselyn sisällöt myös mahdollisesti toimiviksi ikäryhmällä 16–17-vuotiaat ja kenties jopa 13–15-vuotiailla. Aikuisten kysymysmuotoilujen käyttö vaatii kuitenkin pilotointia niiden ymmärrettävyydestä edellä mainituissa ikäryhmissä, esimerkiksi rinnakkain työryhmän ensisijaisen ehdotuksen kanssa. Saman mittariston käyttö aikuisilla ja nuorilla mahdollistaisi palautteen paremman vertailtavuuden.

**Saatavuus:** Sain apua, kun sitä tarvitsin

**Kohtaaminen:** Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti

**Osallistuminen:** Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani

**Turvallisuus:** Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana

**Tiedon saanti:** Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu

**Tiedon ymmärrettävyys:** Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää

**Hyödyllisyys:** Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

Täysin eri mieltä / Osittain eri mieltä / Ei samaa eikä eri mieltä / Osittain samaa mieltä / Täysin samaa mieltä

## Huoltajilta kerättävä palaute

Työryhmä pohti myös huoltajilta kerättävää palautetta alaikäisen lapsen käyttämästä palvelusta. Huoltajilta kerättävä palaute nähtiin tärkeäksi, mutta sen keräämisessä lapsen palvelussa asiointiin liittyen tunnistettiin myös haasteita, jotka vaativat jatkotyöskentelyä. Seuraavassa on avattu huoltajien palautteisiin liittyviä näkökohtia.

Tarve huoltajien palautteille:

- On tärkeää saada palautetta myös huoltajilta, koska kokemus palvelusta voi heillä olla hyvin erilainen kuin lapsella tai nuorella.
- Mitä pienempi lapsi, sitä tärkeämpää on huoltajien palaute. Usein se on myös ainoa keino saada palautetta, näin erityisesti 0–3-vuotiaiden kohdalla.
- Kun lapsella on kognitiivista ongelmaa, korostuu huoltajan palautteen saaminen.
- Huoltajan palautteen kysyminen tapahtuu luontevasti silloin, kun huoltaja on mukana käynnillä ja hänelle voidaan kertoa palautteen keruusta.
- Huoltajilla tulisi aina olla mahdollisuus palautteen antamiseen.

- Kun palvelussa edellytetään huoltajan läsnäoloa, tulisi palautetta kerätessä kysyä sitä lapsen lisäksi aina myös huoltajalta.

Huoltajien palautteisiin liittyviä erityiskysymyksiä:

- Kysytäänkö molemmilta huoltajilta vai vain toiselta?
- Miten jälkikäteen lähetettävää palautekyselyä varten identifioidaan lapsen kanssa palvelussa ollut huoltaja?
- Huoltajalta ei saa kysyä palautetta silloin, kun hän ei ole tietoinen lapsen/nuoren palvelun käytöstä. Palautekysely ei saa paljastaa asiointia silloin, kun hoitotaholla on arvioitu alaikäisen kypsäksi hoitamaan asiaansa eikä huoltajiin ole oltu yhteydessä. Esimerkiksi koulujen ja oppilaitosten opiskelu- huoltopalveluissa (koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, kuraattori- ja psykologipalvelut) mutta myös muissa palveluissa on tällaisia käyntejä.
- Voidaanko ja onko järkevää anonymisoida huoltajatieto palautteiden käsittelyssä siten, ettei tiedettäisi kenen lapsen tai nuoren vanhempi vastaa?
- Tarvitaanko omat palautesisällöt huoltajille? Nyt aikuisille sovitut sisällöt eivät sellaisenaan sanamuodoiltaan sovi toiselle annetun palvelun arvioimiseen. Arvioiko huoltaja esim. lapsen kohtaamista ja osallistumista vai omaansa lapsen palvelussa?

## Jatkotyöskentelytarpeet

Työryhmä on tehnyt ehdotuksia lasten ja nuorten asiakaspalautteen sisällöistä ja toteutustavoista sekä huoltajien palautteista. Ennen kansallisen asiakaspalautetiedonkeruun käynnistämistä lapsilla ja nuorilla on nyt esitettyjä palautesisältöjä, vaihtoehtoisia sisältöjä ja palautteen keruun toteutusmuotoja kuitenkin pilotoitava. Pilottien tulosten pohjalta voidaan valita parhaiten toimivat toteutukset ja sisällöt, jotka voidaan sopia kansallisesti yhtenäisen palautteen pohjaksi. Työryhmä kannustaa hyvinvointialueita yhteistyöhön ja keskinäiseen työnjakoon pilotoinnin käynnistämisessä jo lähitulevaisuudessa.

Lisäksi työryhmä esittää alle kouluikäisten lasten kansallisen asiakaspalautteen kehittämiseen perustettavaksi omaa työryhmäänsä silloin, kun se asiakaspalautteen kehittämisen kokonaisuudessa on ajankohtaista. Myös monet huoltajien antamaan palautetietoon liittyvät erityiskysymykset vaativat ratkaisuja ja jatkotyöskentelyä.

## Lähteet

- Korkiakoski, Kari (2019) Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent.
- Kouluterveyskysely: hyödyntäminen. THL <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kouluterveyskysely/tulosten-hyodyntaminen>
- Kouluterveyskysely. THL. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kouluterveyskysely>
- Kouluterveyskyselyn tulokset. THL. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kouluterveyskysely/kouluterveyskyselyn-tulokset>
- Laimio, Janica (2023) Kohti lapsikeskeisiä kohtaamisia -raportti. Saatavilla <https://prezi.com/view/uF874x1ouv1Wik1DuXaa/>
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611>
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230703>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230741>
- YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. <https://www.lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus-turvaa-lasten-ihmisoikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>
- Oikeusministeriö (2020) Lasten osallistumisoikeudet Suomessa. Tiivistelmä tilannekuvasta ja keskeiset kehittämistarpeet. Oikeusministeriön julkaisu. [https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4750802/OM-lasten-osallistumisoikeudet-esite-A4-FI\\_FINAL.pdf/bfa23bde-fc7b-d9ca-6202-965a97af0570](https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4750802/OM-lasten-osallistumisoikeudet-esite-A4-FI_FINAL.pdf/bfa23bde-fc7b-d9ca-6202-965a97af0570) [Katsottu 10.9.2023]
- Ortju, Laura (2023) Lapsinäkökulmainen analyysi vaatii agenttitason taitoja ja innovatiivista otetta. Lapsinäkökulma-blogi. <https://lapsinakokulma.wordpress.com/2023/12/07/lapsinakokulmainen-analyysi-vaatii-agenttitason-taitoja-ja-innovatiivista-otetta/>.
- Pelastakaa Lapset (2023) Katsele ja kehitä palveluita lasten kanssa. Lapsikeskeisen palvelumuotoilun verkkokurssi. Saatavilla <https://www.pelastakaalapset.fi/lapsilta-opittua/lapsilta-opittua/lapsikeskeinen-palvelumuotoilu/katsele-palveluita-lapsen-silmin-verkkokurssi/>
- Sainio, Salla & Lenkkeri, Kaisa (2022) Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi: Työryhmätyö 2020–2021, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Työpäpaperi 51/2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-982-5>
- Stenvall, Elina (2021) Lapsen arkinen osallisuus – mistä lapselle syntyy kokemus, että voi osallistua ja vaikuttaa? Teoksessa Kohti lapsen näköistä osallisuutta, Hanna Tulensalo, Reetta Kalliomeri ja Janica Laimio (toim.), Pelastakaa Lapset ry. <https://pelastakaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2021/05/20140644/kohti-lapsen-nakoista-osallisuutta-kirja.pdf>
- Suomen perustuslaki (731/1999). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Tulensalo, Hanna, Kalliomeri, Reetta, Laimio, Janica., Lehto-Lundén, T., Kuitu, P., Mettinen, K., (2021) Kohti lapsen näköistä osallisuutta. Helsinki: Pelastakaa Lapset ry. Saatavilla <https://www.pelastakaalapset.fi/lapsilta-opittua/lapsilta-opittua/osallisuus/kohti-lapsen-nakoista-osallisuutta/kohti-lapsen-nakoista-osallisuutta-kirja>
- YK:n lapsen oikeuksien komitean loppupäätelmät Suomen yhdistetystä viidennestä ja kuudennesta raportista CRC/C/FIN/5–6, 2.6.2023, kohta 19. [https://um.fi/documents/35732/0/CRC\\_C\\_FIN\\_CO\\_5-6\\_fi+%281%29.pdf/f8e9c156-5172-0834-d6c7-201066cbc9f2?t=1691047057189](https://um.fi/documents/35732/0/CRC_C_FIN_CO_5-6_fi+%281%29.pdf/f8e9c156-5172-0834-d6c7-201066cbc9f2?t=1691047057189)
- YK:n lapsen oikeuksien komitean yleiskommentti nro 15 (2013). Lapsen oikeus nauttia parhaasta mahdollisesta terveydentilasta (24 artikla), kohta 19 (CRC/C/GC/15). <https://www.lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus-turvaa-lasten-ihmisoikeudet/ykn-lapsen-oikeuksien-komitean-yleiskommentit/>