

”TÄMÄ ON LAATUA MEIDÄN TALOSSA”

Tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa

Riitta Riecki

Pro gradu tutkielma
Erityispedagogiikan laitos
Jyväskylän yliopisto
kevät 2008

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Kasvatustieteiden tiedekunta	Laitos – Department Erityispedagogiikan laitos
Tekijä – Author Riitta Riecki	
Työn nimi – Title ”Tämä on laatua meidän talossa” Tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa	
Oppiaine – Subject Erityispedagogiikka	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2008	Sivumäärä – Number of pages 83
Tiivistelmä – Abstract <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata laadunhallinnan keskeisten prosessien sekä kasvatuksen ja hoidon periaatteiden toteutumista ammatillisen perhekodin arkityössä. Tutkimuksessa kuvataan lisäksi tehdyn laatutyön merkitystä työntekijöiden työskentelyyn. Perhekodin kokonaislaatua selvitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköille tarkoitettun ITE-itsearviointimenetelmän avulla. Sijaishuollon prosessi on jaettu kolmeen vaiheeseen, jotka ovat sijoitus, hoito ja kasvatusta sekä jälkihuolto. Tutkimuksessa tarkastellaan tarkemmin hoidon ja kasvatuksen kasvaminen yksikössä – osa-alueita. Perhekodin laatukansioon kuvattuja toimintatapoja peilattiin ITE-kriteereihin ja valtakunnallisiin sijaishuollon laatukriteereihin. Aineistona käytettiin lisäksi kirjattuja viikkopalavereita. Laatutyön merkitystä työntekijöille selvitettiin videoidun työyhteisöpalaverin ja kolmen kehityskeskustelun aineistojen avulla.</p> <p>Tämän laadullisen tutkimuksen kohteena oli yhden ammatillisen perhekodin toiminta. Aineiston analyysi oli teorialähtöistä ja liikkui yleisestä yksittäiseen. Kahden ITE-arvioinnin tulosten vertailu osoitti, että perhekodin kokonaislaatu oli parantunut sen kaikilla toiminta-alueilla. Tutkimuksen mukaan hoidettavien lasten lukumäärällä koettiin olevan selvä merkitys toiminnan laatuun sekä arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumiseen. Tutkimus osoitti, että perhekodin profiloituminen on tärkeää lapsen edun toteutumisen kannalta.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että itsearvioinnin toteuttaminen yhdistettynä toiminnan sisäiseen arviointiin lisää työntekijöiden ammatillista kasvua ja sitä kautta toiminnan kehittymistä. Vaikka tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä, muut sijaishuollon yksiköt voivat hyödyntää kuvattuja kokemuksia omassa toiminnassaan. Tutkimuksen tulokset voivat myös tuoda lisää näkemystä laadunhallintamenetelmien ja laatusuosituksen toimivuudesta tavallisessa arkityössä.</p>	
Asiasanat – Keywords Laatu, lastensuojelu, ammatillinen perhekoti, itsearviointi	
Säilytyspaikka – Depository	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Lastensuojelun sijaishuolto	7
2.2 Ammatillinen perhekoti	9
2.3 Riekin perhekoti	10
2.4 Tutkimustehtävät ja tavoitteet	10
3 LAATUTYÖ	12
3.1 Laatukäsitteet	12
3.2 ITE-itsearviointimenetelmä	15
3.3 Sijaishuollon valtakunnalliset laatuksiteerit	16
3.4 Perhekodin laatuksansio	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
4.1 Etnometodologia ja tapaustutkimus	22
4.2 Tutkijan rooli	24
4.3 Aineiston analyysi	25
4.3.1 ITE-arviointi ja tulosten liittäminen laaturikiteereihin ja perhekodin toimintaan	26
4.3.2 Keskustelut	28
5 LAATU AMMATILLISESSA PERHEKODISSA	31
5.1 Perhekodin kokonaislaatu	31
5.2 Hoito- ja kasvatusprosessin laatu	34
5.3 Laatuksen merkitys työntekijöille	50
6 POHDINTA	59
LÄHTEET	65
LIITTEET	69
Liite 1: ITE-tarkistuslista	69
Liite 2: Kehityskeskustelukysymykset	77
Liite 3: Perhekodin säännöt ja rajoittamistoimenpiteet	78
Liite 4: Lapsen turvaote	81

1 JOHDANTO

Tässä ammatillisen perhekodin toiminnan sisältä lähtevässä tutkimuksessa on tavoitteena tunnistaa ja analysoida jo olemassa olevaa osaamista sekä varmistaa suuntaa ja kehittämistarpeita. Perhekotityö ei voi perustua kirjatietoon, sitä opitaan parhaiten tekemällä ja toiminnan monipuolinen puntarointi käyttämällä tieteellisiä menetelmiä edesauttaa oppimista. (Esim. Haverinen 2005; Turjanmaa 2005.) Toiminnan arvioinnilla ja itsearvioinnilla uskon olevan myös merkitystä työn mielekkäänä kokemiselle ja oman työn tutkimisella voidaan saada esille kysymyksiä, jotka muutoin jäisivät kiireessä huomaamatta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä kaksi viimeistä vuosikymmentä ovat olleet kehittämisprojektikeskeisiä. Viime vuosina on ryhdytty toimiin kehittämistyön tulosten juurruttamiseksi osaksi arkityötä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus kerää kuvauksia hyvistä käytännöistä levittääkseen niitä ympäri Suomea. Kuvauksia kavautaan myös aivan tavallisesta arkityöstä, mutta niitä ei ole juuri saatu. (Haverinen 2008, 50; Nousiainen 2006, 14–15.)

Toiminnan laadukkuuden osoittamiselle voi olla useita syitä. Vuonna 2006 voimaan tulleen hankintamenettelylain seurauksena kunnat kilpailuttavat sijaishuoltopalveluita tuottavia yksiköjä. Laadunhallinta on nostettu erääksi sijoituspaikan valintaan vaikuttavaksi tekijäksi. Kilpailuttamiseen vastaaminen on laadunkehittämistä ulkoisin syin, näen sisäiset syyt merkittävimmäksi laadun kehittymisen kannalta. Vastuu oman työn laadukkuudesta on yksiköllä itsellään. Oman työyhteisön toiminnan arvioimisella etsin vastauksia kysymyksiin mitä, miten ja miksi jotain teemme ja samalla kokemus ja ammatillinen osaaminen tulevat näkyviksi. (Sulavuori 2007, 7.) Palveluita tuottavien yksiköjen tilivelvollisuus asiakkailleen on korostunut osana kustannustietoista yhteiskuntapolitiikkaa. Hankkijat odottavat vaikuttavuuden arviointia rahoituksen vastineeksi. (Haverinen 2005, 104.)

Laadunhallintamenetelmien toimivuudesta on toistaiseksi vähän tutkimustietoa. Sijaishuoltoon liittyvä tutkimus on hajanaista ja siitä puuttuu kokonaan sijaishuollon rakenteiden pohdinta ja erilaisten laitoshoidon tai perhehoidon muotojen tutkimus. (Eronen 2000, 30–33; Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10.) Suomalainen sijais-

huolto sai omat laatukriteerinsä vuonna 2004. Käytän näistä valtakunnallisista sijais-
huollon laatukriteereistä niiden yleisesti käytettävää projektinimeä laiturikriteerit.

Kiinnostuin laadusta perhekotityössä yli kymmenen vuotta sitten. Aloitin pro gradu-
tutkielmaa ensin aiheesta perhekodin laatu ja myöhemmin kilpailuttamisen merkitykses-
tä ammatillisen perhekodin laatuun. Molemmat jäivät kesken. Laatu tuntui vielä silloin
jotenkin hienolta ja ulkopuolelta tulevalta asialta. Ilmeisesti tarvitsin vielä kypsyttyai-
kaa ymmärtääkseni, että meidän on luotava perhekodin laatu työyhteisönä itse. Laa-
dimme perhekodin laatukansion vuosina 2004–2006 ja laiturikriteerit toimivat laadun-
valmennuksen ohella apuvälineinä prosesseja kuvattaessa. (Laiturikriteerit 2004.)

Tutkimukseni ensisijaisena tehtävänä on selvittää perhekodin toiminnan laadukkuutta.
Tutkimuksellinen lähestymistapani on laadullinen tapaustutkimus ja luotettavuutta lisä-
täkseni olen kerännyt tietoa monella tavalla. Aluksi kuvaan perhekodin kokonaislaatua
ITE-itsearviointimenetelmän avulla. Syvennän ilmiötä tarkentavien kysymysten, laituri-
kriteerien ja perhekodin laatukansion avulla tarkastelemalla perhekodin hoito- ja kasva-
tusprosessin sisältöä. Arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista kuvaan kommenteil-
la vuoden ajalta kirjatuista viikkopalavereista. Tavoitteenani on myös selvittää, millaista
merkitystä tehdyllä laatutyöllä on ollut työntekijöiden työskentelyyn. Tutkimusmateri-
aalina on käytetty kolmea kirjattua kehityskeskustelua ja yhtä videoitua työyhteisön
palaveria.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Lastensuojelupalvelujen laatuun kohdistuu paljon haasteita sekä palveluja hankkivien kuntien että palveluja käyttävien lasten, nuorten ja heidän läheistensä tarpeiden näkökulmasta. Palveluiden kilpailuttamiseen liittyen lastensuojeluyksiköt ovat joutuneet pohtimaan entistä tarkemmin työyhteisöjensä laatukysymyksiä. Lastensuojelun laadun kehittämiseen kaivataan enemmän tutkimusta. (Rousu & Holma 2004, 21.) Osana valtakunnallista lastensuojelun kehittämissuunnitelmaa (2003–2007) on valmistunut syksyllä 2007 suomalaisesta lastensuojelusta tutkimuskatsaus. Siihen on koottuna eri tieteenaloilta lastensuojelua koskeva Suomessa tehty väitöskirja- ja lisensiaattitutkimus vuosilta 2000–2007. Erityisen kiinnostuksen kohteena siinä on ollut tutkimuksen ja kehittämisen välinen suhde. (Lastensuojelun käsikirja 2008.) Lastensuojeluun liittyvää tietoa on saatavilla paljon, mutta tutkittuna tietona sitä julkaistaan melko vähän suomalaisissa tieteellisissä julkaisuissa. Tietoa puuttuu muun muassa tutkimuksen suhteesta lastensuojelun kehittämiseen ja käytännön työhön.

Sijaishuollon työmenetelmät ovat olleet enemmänkin käytännölliseen kehittämisen kiinnostuksen kuin tutkimuksen kohteena. (Eronen 2007, 30.) Käytännöllisenä kehittämishankkeena on 2000 - luvulla toteutettu sijaishuollon laatua ja työprosessien mallinnusta käsitellyt Laituri-hanke yhteistyössä Kuntaliiton ja Lastensuojelun keskusliiton kanssa. Hankkeen tuloksena syntyneet Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit saatiin yleiseen käyttöön vuonna 2004. Lastensuojelun hoitotyössä arjen kirjavat käytännöt tarvitsevat ohjeistusta, mutta valtakunnallisen tason suositukset eivät kuitenkaan riitä varmistamaan työyhteisöjen toiminnan laadukkuutta. Tarvitaan laadun oppimista, joka on monimutkainen ja aikaa vievä prosessi, eikä sitä tunneta vielä kovin hyvin. Laadun saaminen osaksi toimintaa on yleensä ongelmallista. Turjanmaa (2005, 54) muodosti väitöstutkimuksessaan mallin, joka kuvaa laadun oppimista pienissä yrityksissä. Hän tulkitsee yritysten nykyisessä laatutyössä oppimisen jäävän usein tasolle, jolla pyritään hallitsemaan olemassa olevaa toimintaa. Se ei ole kuitenkaan laadun oppimisessa riittävä yrityksen kilpailukyvyyn ja maineen saavuttamiseksi eikä eettisesti.

2.1 Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle myös avohuollon tukitoimena tai jälkihuoltona, mutta sijaishuoltoon voidaan sijoittaa vain huostaan otettu lapsi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valmistelee lapsen sijoittamisen ja valitsee lapselle sijaishuoltopaikan. Sijoittava kunta on vastuussa siitä, että sijaishuoltopaikka on lapsen tarpeen mukainen. Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisen tarpeen ja toiveiden mukaan. Lapsi voidaan sijoittaa perhehoitoon, ammatilliseen perhekotiin, lastensuojelulaitokseen tai muuhun lapsen tarpeen mukaiseen hoitopaikkaan. (Lastensuojelun käsikirja 2008.) Sijaishuoltoa määrittelee tarkemmin lastensuojelulaki ja –asetus. Monet muutkin lait, muun muassa sosiaalihuoltolaki, perhehoitajalaki, laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säättävät asioita, jotka on otettava sijaishuollossa ja jälkihuollossa huomioon. (Laiturikriteerit 2004, 12.) Vuonna 2006 oli kodin ulkopuolelle sijoitettuna 15 628 lasta ja nuorta, lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli kaikkiaan 59 069 lasta ja nuorta. (Lastensuojelun käsikirja 2008.) Huostassa olevien kokonaismäärä on viime vuosina kasvanut 2 - 6 %:n vuosivauhtia ja perhesijoitusten osuus on laskenut jo pitempään tasaisesti ja laitoshuollon osuus vastaavasti kasvanut. (Tilastotiedote 2007.)

Avohuolto on tukitoimena ensisijainen huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Avohuollon tukitoimien on oltava kuitenkin lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. Tukitoimet ovat aina huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumukseen perustuvia. Keskeinen periaate uudessa lastensuojelulaisessa on vanhempien tai lapsen muiden huoltajien tukeminen lapsen kasvatuksessa. Lakiuudistuksen tavoitteena on selkiyttää ja uudistaa lastensuojelulakia muun muassa siten, että lastensuojelu toimii asiakaslähtöisesti, lapsen etu huomioidaan, lasta kuullaan sekä lapsen ja hänen läheistensä osallisuutta lisätään. (Räty 2007, 202–203.)

Huostaanotto on lastensuojelutyön viimesijaisiin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Se on toimenpide, jossa puututaan voimakkaasti lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin sekä toisaalta Euroopan ihmisoikeussopimuksen takaamaan perheen itsemääräämisoikeuteen. Siten se on oikeusturvakysymys sekä lapsen, perheen että työntekijöiden kannalta. Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen ryhdytään vain, jos avo-

huollon tukitoimet eivät ole olleet mahdollisia, sopivia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. Sijaishuoltoa järjestettäessä ei voida tyytyä lapsen säilyttävään hoitoon, vaan sen on oltava lapsen edun mukaista ja nykytilanteeseen nähden parempi vaihtoehto. (Lastensuojelun käsikirja 2008.)

Perusteet huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiselle on määritelty lastensuojelulaisissa. Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos

- 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä
- 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos

- 1) luvussa 7 tarkoitetut toimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi
- 2) sijaishuollon arvioidaan olevan 4 §:n mukaisesti lapsen edun mukaista. (Räty 2007, 227.)

Jälkihuolto. Sijaishuollosta vastaavan toimielimen on aina järjestettävä sijaishuollon päättymisen jälkeen lapselle tai nuorelle jälkihuoltoa siinä laajuudessa, kuin hän sitä välttämättä tarvitsee (Räty 2007, 391). Jälkihuollon päämääränä on saattaa lapsi sijaishuollosta takaisin kotiin tai nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeen tulevaksi aikuiseksi, jolla on oma sosiaalinen verkosto tukenaan. (Laiturikriteerit 2004, 28.) Lapselle ja nuorelle on järjestettävä jälkihuolto sijaishuollon päättymisen jälkeen ja avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Nuorelle voidaan järjestää jälkihuoltoa myös, vaikka häntä ei olisi aiemmin sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta. Näin voidaan tukea nuorta itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan. (Lastensuojelun käsikirja 2008.)

2.2 Ammatillinen perhekoti

Perhekotihoito on yksi lasten ja nuorten sijaishuollon muoto. Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/96, 10§) luokittelee ammatillisen perhekodin toimialaltaan yksityisiin sosiaalipalveluihin kuuluvaksi.

Sosiaalihuoltolain 25 §:n mukaan perhehoidolla tarkoitetaan henkilön hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa. Perhehoitoa annetaan henkilölle, jonka hoitoa, kasvatusta tai huolenpitoa ei voida tarkoituksenmukaisesti järjestää hänen omassa kodissaan tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hyväksikäyttäen ja jonka ei katsota olevan laitoshoidon tarpeessa.

Perhekodit voidaan jakaa pääasiassa toimeksiantosuhteeseen perustuviin sijaiskoteihin, yksityisiin ammatillisiin perhekoteihin ja lastensuojelulaitosten yhteydessä toimiviin perhekoteihin. Ammatillisten Perhekotien Liitto ry toimii yksityisten ammatillisten perhekotien tukijana ja edunvalvojana. Liitto on pyrkinyt saamaan ammatillinen perhekoti – nimityksen koskemaan ammattimaisesti ja yritysmuotoisesti toimivia perhekoteja, joissa yhdistyy sekä perheessä tapahtuva hoito että hoitajan ammatillisuus. Uusi 1.1.2008 voimaan tullut lastensuojelulaki ei tuonut tähän vielä muutosta, mutta seuraavaksi uudistettava perhehoitajalaki toivottavasti selkiyttää käsitteitä.

Yksityisenä palveluntuottajana ammatillinen perhekoti on sijaishuollon kentässä perhehoidon ja laitoshoidon välimaastossa. Ammatillisissa perhekodeissa on piirteitä sekä laitos- että perhehoidosta (Riekkö 2003, 2). Suikkanen – Malin (2003, 2 – 3) on todennut, että hoitoprosessien osalta perhekodit ovat lähellä laitoshoidoa, kun taas parisuhteen ammatillinen käyttö on yhteneväää perhehoidon kanssa. Ammatilliset perhekodit ovat terapeutteja hoitoyhteisöjä, joissa yhteisö rakentuu jäsentensä tarpeitten mukaiseksi hoitavaksi yhteisöksi, jossa vastuu ja velvoitteet jakautuvat sen jäsenille kunkin kykyjen ja edellytysten mukaan. Tällainen yhteisöllisyys velvoittaa jatkuvaan ja systemaattiseen reflektointiin sekä jäsentensä että toimintansa suhteen.

Ammatillisen perhekodin toimintaedellytyksiksi laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/96, 6§) määrittelee, että toimintayksikön tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle

sopiva. Henkilökunnan tulee olla riittävä palveluiden tarpeeseen ja hoidettavien lukumäärään nähden. Heidän on täytettävä samat kelpoisuusehdot kuin mitä kunnan ja kuntayhtymän sosiaalihuollon ammatilliselta henkilöstöltä vaaditaan. Palveluiden on perustuttava sopimukseen. Toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet (Rieki 2003, 3).

2.3 Riekin perhekoti

Perhekoti Rieki on kuusipaikkainen ammatillinen perhekoti, jossa työskentelee lasten lukumäärästä ja tilanteesta riippuen vanhempien lisäksi yksi tai kaksi kasvattajaa. Perhekodin henkilökunnalla on alalle vaadittava koulutus ja vanhemmilla pitkä työkokemus lastensuojelun alalta. Perhekoti on toiminut vuodesta 1991.

Perhekotiin sijoitetaan sosiaalilautakunnan huostaan ottamia lapsia ja nuoria. Useilla heistä on ollut jo aikaisempia sijoituksia. Perhekodin vanhemmilla on omia kouluikäisiä lapsia, jotka asuvat myös perhekodeissa. Ammatillisessa perhekodeissa tapahtuva työ on vanhemmille päätoimista.

2.4 Tutkimustehtävät ja tavoitteet

Perhekotityössä laadukkaan toiminnan toteuttamiselle ei ole yhtä oikeaa tapaa. Jokaisen työyksikön on luotava itse omat laadunhallintamenetelmänsä, käytännön vaihtoehtoja on haettava eri suunnista ja puuttuva tutkimustieto laadunhallintamenetelmien toivuudesta lisää valinnan vaikeutta. (Outinen ym. 1999, 10.) Tässä tutkimuksessa toiminnan laadun arviointi tapahtuu jälkikäteisarviointina. Laadun tarkastelussa lähdetään liikkeelle kokonaislaadun kartoittamisesta ja ilmiötä syvennetään ja tarkennetaan kasvatusta ja hoitoprosessin kriittisellä pohdinnalla. Tavoitteena on myös selvittää, millaista merkitystä tehdyllä laatutyöllä on ollut työyhteisön työntekijöiden työskentelyyn.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää siis

1. toteutuvatko keskeiset laadunhallintaan liittyvät prosessit sekä kasvatuksen ja hoidon periaatteet arkityössä ja

2. minkä merkityksen tehty laatutyö on antanut työntekijöiden työskentelyyn.

Kuvaan tutkimukseni avulla sitä, millainen perhekodin kokonaislaatu on ja miten laatu näkyy hoito- ja kasvatusprosessin toteuttamisessa. Haluan tietää, mitkä seikat ovat kunnossa, onko kehittämiskohteita tai poikkeamia sovitusta laatukriteereistä. Tavoitteena on myös löytää niitä tekijöitä, jotka ovat helpottaneet/vaikeuttaneet arkityön tekemistä.

3 LAATUTYÖ

Turjanmaan (2005) tutkimusta siivitti Edward Demingin (1988) toteamus, että laadun kautta työssä voidaan saavuttaa ilo, olla ylpeitä ammattitaidosta ja saavutuksista. Oma motiivini laatutyön aloittamiseen syntyi myös sisältäpäin. Halusin löytää uudelleen sen jo hieman hiipuneen innostuksen kipinän, jonka vuoksi olin aikoinani lastensuojelutyöhön lähtenyt. Halusin myös tunnistaa ja analysoida omassa työyhteisössä jo aikaisemmin tehtyä laatutyötä. Se kannustaa ja laajentaa näkemystä, muistuttaa olemassa olevasta osaamisesta ja varmistaa, ettei tehdä turhaa, päällekkäistä työtä (Outinen ym., 13).

Laatutyö voi voimavaraistaa työyhteisön jäseniä, se

- tarjoaa mahdollisuuden pysähtyä, olemaan yhdessä ja reflektoida.
- jäsentää, tekee asian ymmärrettäväksi ja hallittavaksi.
- sytyttää, luo innovaatioita.
- saa aikaa flow-kokemuksen.
- tuo itse kunkin toiveet, taidot ja tiedot näkyviin.
- kannustaa ja luo reitit vaikuttaa oman työn laatuun ja työtapoihin: *tehdään tämä vielä paremmin!* (T. Holma 15.11.2006 ITE käyttäjäpäivä-luento.)

3.1 Laatukäsitteet

Laadun ympärille on rakentunut oma käsitemaailmansa ja kulttuurinsa. Mielestäni on tarpeellista avata tässä tutkimuksessa esiintyvää laatukieltä. Tarkemmin alan laatusanastoon lukija voi tutustua esimerkiksi kirjasta Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa (1995, 33–40).

Laatu. Niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin. (Laiturikriteerit 2004, 79.)

Perhekodin laadun tutkimisesta hyötyvät ensisijaisesti asiakas ja työyhteisö. Laajemmin ajateltuna tutkimustietoa voivat hyödyntää myös muut perhekodit ja sosiaalityön kenttä.

Laadunhallinnalla on perhekodissa selkeä tehtävä; saada laatu hallintaan. Tässä tutkimuksessa pohdin laadunhallinnan peruseriaatteita, joihin kuuluvat arvioitu ja sovittu dokumentoitu toimintatapa ja varmistus, että toimitaan, kuten on sovittu.

Olen muotoillut Rousun & Holman (1999, 8) mallin mukaan mitä laadunhallinta perhekodilla voisi tarkoittaa ja mitä se edellyttää:

- perhekodin perustehtävä on oltava jokaisen tiedossa.
- asiakkuus on määritelty.
- laatukansioissa on kirjattuina sovitut tavoitteet ja toimintalinjat työn ja palvelujen laatua ajatellen.
- henkilöstöllä on tarvittava ammatillinen ja työnhallintaan liittyvä osaaminen ja työntekijöitä on riittävästi lasten lukumäärään ja vaativuuteen nähden.
- henkilöstöllä on mahdollisuus tarpeen mukaan kouluttautua ja mahdollisuus säännölliseen työnohjaukseen.
- työ on tehty näkyväksi sekä itselle että muille, jotta voidaan analysoida ja arvioida, tehdäänkö oikeita asioita ja mitä pitäisi vielä kehittää.
- perhekodin toimintaperiaatteet on määritelty; millaisia palveluja tarjotaan ja mikä niiden tarkempi sisältö on.
- sovittujen tavoitteiden ja sovitun laatutason saavuttamista ja kustannuksia seurataan ja arvioidaan tilastojen, palautteiden ja muiden arviointien perusteella.
- ollaan valmiita korjaamaan ja muuttamaan toimintaa saadun arviointitiedon pohjalta.

Hoito- ja palvelukäytäntöjen kehittäminen voidaan nähdä tieteen ja laadunhallinnan kädenlyöntinä. Tieteellisen tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisilla menetelmillä tai työtavoilla on näyttöä vaikuttavuudesta. Laadunhallinnan avulla taas varmistetaan, että luotettavaa ja tuoretta tietoa myös sovelletaan hoito- ja palvelukäytännöissä. (Outilinen ym.1999, 95.)

Laatukriteerejä voidaan laatia valtakunnalliselle tasolle tai työyhteisöihin. Laatukriteeri on mittapuuta laadulle. Se osoittaa laadun suunnan, toimii arvioinnin perusteena ja konkretisoi laadun sisällön. Laatukriteereitä laadittaessa on ensimmäiseksi tunnistettava, mitä on hyvä laatu. (Rousu & Holma 2004, 46.)

Kriteeri voi liittyä palvelun tai hoidon rakenteisiin, prosesseihin tai tuloksiin. Laatukriteeriksi tulisi valita mitattavissa oleva ominaisuus ja mittaus voi olla määrällistä tai laadullista. **Laatuvaatimus** on laatukriteerille asetettu ehto tai tavoitetaso (Kangaspunta & Kankaanniemi 2005, 15.)

Mittari on menetelmä tai väline, jonka avulla laatukriteeriksi valittua ominaisuutta mitataan ja seurataan. Mittauksen avulla laatukriteerin arvot saavat mittayksikön. Mittaus suoritetaan sovitulla tavalla, jotta tulokset ovat vertailukelpoisia.

Laadun arviointi merkitsee tarkasteltavan kohteen pohtivaa vertaamista ideaali- tai tavoitetilään. Arviointi tukeutuu laatukriteerien ja –mittareiden tarkasteluun ja niistä tehtäviin johtopäätöksiin. (Emt., 15.)

Laadunhallinnan järjestelmä on toiminnanohjausjärjestelmä, joka varmistaa, että laatu toteutuu sellaisena kuin on sovittu. Järjestelmä sisältyy laatukäsikirjaan. (Holma 2003, 22.)

Laatu ei jää ulkoiseksi asiaksi silloin, kun sen kehittämiseen osallistutaan itse. On vaikea kuvitella perhekotityöhön sellaisenaan sopivaa laatujärjestelmää. Kehityspolku Oy ja Ammatillisten Perhekotien Liitto (APKL) toteuttivat vuosina 2004–2005 laatuvalmennuksen liittoon kuuluville perhekodeille. Valmennuksen yhteydessä syntyi käsikirja, jonka mukaan etenemällä perhekodit voivat saada välineitä oman laatujärjestelmän rakentamiseen. Käsikirjassa esitetään mielenkiintoinen näkemys siitä, soveltuuko laadunhallinnan käsitteistö perhekotityöhön. ”Laatukäsitteet ja laadunhallinnan menetelmät ovat alkuaan teollisuuden ja massatuotannon maailmasta, eikä niillä ole paljoa tekemistä perhekotien kanssa. Siinä missä tuotannossa pyritään vakioimalla ja standardisoimalla hakemaan isoa materiaali- ja tuotantovirtaa, on perhekotityö enemmänkin verrattavissa käsityöläisen tai taiteilijan työhön.” (Kangaspunta & Kankaanniemi 2005, 5.)

3.2 ITE-itsearviointimenetelmä

Itsearviointilla (self assessment) tarkoitetaan arviointia, jossa palvelun suorittaja arvioi systemaattisesti omaa työskentelyään, oman työryhmän toimintaa tai toimintakäytäntöjä (Rousu & Holma 2004, 24). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kriittisesti perhekodin toimintaa ja tehdään siitä päätelmiä muun muassa itsearviointin tulosten perusteella.

ITE on Suomen Kuntaliiton 1990-luvun alussa kehittänyt työyksikön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä. Nykyinen ITE-menetelmä on muotoutunut usean kehittämissaiheen tuloksena. Siinä on kysymys työyhteisön toiminnan arvioimisesta ja kehittämistä laadunhallinnan näkökulmasta. Menetelmässä ei arvioida työntekijän henkilökohdista työn laatua, jonkin asian hyvyyttä tai huonoutta, asiakassuhteen laatua tai asiakasyytyväisyyttä eikä myöskään vuorovaikutusta. Arviointi kohdistuu yksikön kykyyn ja keinoihin saada selville, onko pystytty vastaamaan tarpeisiin ja odotuksiin sekä yksikön kykyä toimia suunnitelmallisesti ja järjestäytyneesti. (Ks. esim. Holma 2003; Rousu & Holma 2004; ks. myös Sipilä 2005.)

Menetelmää käytetään laadunhallinnan kehitystarpeiden tunnistajana ja suunnan näyttäjänä. ITE-työväline sisältää nyky muodossaan neljä osaa:

1. Itsearviointilomake, jossa on 25 itsearviointikysymystä. Arviointilomakkeita on neljää tyyppiä (Perus-, Sinkku-, Toimisto- ja Päiväkotilomake). Tässä tutkimuksessa on käytössä peruslomake, joka on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyötä tekevään yksikköön.
2. Excel-laskentapohja on itsearviointivastausten kokoamista ja analysointia varten. Laskentapohja on koottu CD-levylle, jossa on mukana yksinkertainen laskentamalli mm. keskiarvojen ja keskihajontojen laskemista ja graafista esittämistä varten sekä kaikki ITE-lomakkeet Word-tiedostoina.
3. Jatkosuunnittelulomake ITE-arvioinnin tulosten hyödyntämistä ja jatkokäyttöä varten
4. Tarkistuslista, johon on koottu tarkistuskysymyksiä vinkiksi laadunparantamistyölle ja pohjaksi täsmällisemmälle arvioinnille. Tarkistuslistaa voi käyttää sisäisen arvioinnin ja auditoinnin lisäksi myös vertaisarvioinnissa ja ulkoisessa arvioinnissa. (Kaunisto 2006.)

3.3 Sijaishuollon valtakunnalliset laatukriteerit

Kriteeristö on syntynyt sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Tutkimusraportissa puhutaan Laituri-kriteereistä viitattaessa valtakunnallisiin sijaishuollon laatukriteereihin.

Suomalaisessa sijaishuollossa oli selkeä tarve saada valtakunnallinen kriteeristö, joka perustuu erityisesti lastensuojelutyön sisällölliseen asiantuntemukseen. Työn toteuttamiseksi käynnistettiin Lastensuojelun Keskusliitossa laituriprojekti vuonna 2001. (Laiturikriteerit 2004, 5.) Kriteeristön käyttöönottoa helpottamaan on laadittu julkaisu ja kriteerejä on esitelty sijaishuollon koulutuspäivillä.

Laiturikriteerit ovat apuna palveluntuottajan kehittäessä omaa toimintaansa ja tukena sosiaalityöntekijälle hänen etsiessään lapselle parhaiten sopivaa paikkaa. Läänit ja kunnat voivat käyttää kriteeristöä toteuttaessaan valvontavelvoitettaan ja niitä voi käyttää apuna sijaishuollon eri toimijoiden yhteistyössä. (Laiturikriteerit 2004.)

Kriteerit ovat apuvälineenä erityisesti silloin, kun sijaishuolto paikka jäsentää toimintaansa prosesseina. Julkaisusta löytyy kuvattuna sijaishuollon kokonaisuus ja sen eri vaiheet. Toiminnoille, joiden avulla pyritään tavoitteisiin, on asetettu laatukriteerit. Tällä tavalla sijaishuoltoa tehdään läpinäkyväksi lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen, päättäjille ja muille kiinnostuneille. (Emt., 9.)

3.4 Perhekodin laatukansio

Laadimme perhekoti Riekin nykyisen laatukansion vuosina 2004–2006. Osallistuin 2004–2005 Ammatillisten Perhekotien liiton (APKL) laatuvalmennukseen. Käytimme apuna kansion laadinnassa laatuvalmennuksen kouluttajien kokoamaa työkirjaa ammatillisen perhekodin laadunhallintaan. Valmennukseen osallistuminen auttoi laadun oppimisessa ja kansion laadinta eteni laatuvalmennuksen tehtävien avulla.

Työkirjan mukaan oppiminen todentuu vasta silloin, kun kykenemme toimimaan arjessa uudella tavalla. Tämän näkemyksen mukaisesti laadun opiskelu on ennen kaikkea työtä ja tekemistä. Ilman työtä ja vaivaa eivät uudet jäsenyykset sisäisty. (Kangaspunta & Kankaanniemi 2005, 3-4.)

Laatukansiota kootessa tapahtui oman työn tutkimista, jäsentämistä ja yhteistä pohdintaa. Olen jatkanut pohtimista tutkimalla miten kansioon kuvatut prosessit toteutuvat arkityössä. Perhekodin laatukansiossa on kuvattu keskeiset laadunhallintaan liittyvät työprosessit ja kasvatuksen ja hoidon periaatteet. Kansio elää arjessa mukana, se ei ole kiinteä käsikirja, vaan lisäämme siihen tai otamme pois materiaalia tarpeen mukaan. Kansio toimii myös eräänlaisena perhekodin ”käyntikorttina”. Annamme sitä luettavaksi sijoittajakunnille, vanhemmille, opiskelijoille ja muille halukkaille. Liiteosioon olemme lisänneet muun muassa kilpailutuksiin tarvittavaa materiaalia, kuten hoitovuorokausimaksun muotoutuminen ja erilaisia perhekodin omia lomakkeita.

3.5 Laadun oppiminen

Itsearviointiin osallistuminen tukee sekä yksilö- että yhteisötasolla tapahtuvaa oppimista. Se käynnistää uutta ajattelua, oppimisen ja muutoksen lisäen ymmärrystä kokonaisvaltaisesta kehittämisestä ja antaa rohkeutta asettaa aiempaa korkeampia tavoitteita. (Rousu & Holma 2004, 24.)

Luovaa oppimista tapahtuu myös työprosessien ja elämisen konteksteissa. (Karvinen – Niinikoski 2005, 80.) John Deweyn learning by doing – malli toteutuu, kun ihminen hankkii tietoa ympäristöstään toiminnan ja tekemisen kautta. Tässä pragmatistisessa näkemyksessä todellisuus ei ole staattinen tila, vaan jatkuvasti toiminnassa oleva prosessi. Ihmisen oma aktiivisuus ja tarkoituksenhakuisuus ovat tiedonmuodostuksessa keskeistä. (Tynjälä 2000, 25.)

Deweyn ajatuksissa oppimisen lähtökohtana ei ole kokemus, vaan tilanne jossa rutinoituneet toimintatavat eivät enää toimi. (Miettinen 1998, 87.) Tämä este ja pysähdys on Deweyn filosofian mukaisesti ajattelun synnyn olennainen edellytys. Tilanne käynnistää reflektiivisen ajattelun, ongelman määrittelyn ja ratkaisemisen prosessin. Näin tieto koostuu yhteisistä ongelmanratkaisutilanteista. (Emt., 90–91.)

Sosiokonstrukttiivinen oppimisen näkemys korostaa yksilön kognitiivisten prosessien merkitystä oppimiseen ja siinä kognitiivista konfliktia pidetään oppimisen keskeisimpänä mekanismina. Sosiaalisella vuorovaikutuksella on merkitystä yksilön ajattelun aktivoijana ja jaetun ymmärtämisen muodostamisessa yksilöiden kesken. (Kauppila 2007, 51.)

Kolbin (1984) kokemuksellisen oppimismallin mukaan käsitteet ja yleistyksiset syntyvät, kun yksilö pohtii eli reflektoi kokemuksiaan. Konkreettisen kokemuksen kautta ilmiö tulee oppijan kokemusmaailmaan ja reflektiivisen havainnoinnin kautta ilmiötä pohditaan.

Työpaikan voi nähdä oppimisympäristönä, jossa laadun eri näkökulmia ja toimintaa voi oppia eri tavoin uudistavasti kriittisen itsearvioinnin prosessin avulla. Tämän prosessin avulla on mahdollista muuttaa tapaa, jolla annamme merkitystä omalle työyhteisöllemme, omille kokemuksillemme ja muille ihmisille. Keskeistä siinä on aiemman tiedon perusteiden uudelleenarviointi. Tällainen uudistava oppiminen voidaan kokea sekä uhkaavaksi että virkistäväksi ja mahdollisuuksia avaavaksi. (Mezirow 1995, 5.)

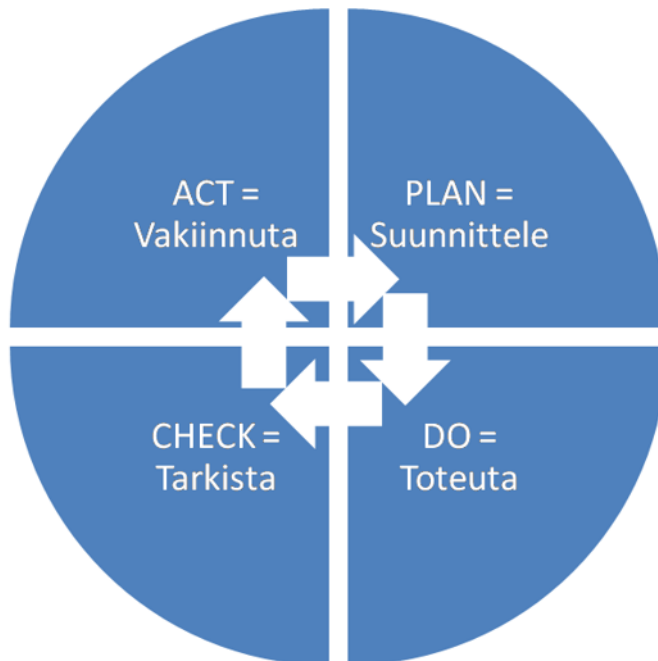
Hakkarainen (2000, 86) esittelee artikkelissaan Anna Sfardin näkökulmia oppimiseen. Osallistumisvertaiskuva tarkastelee oppimista osallistumisena jonkun yhteisön merkityksellisiin toimintoihin. Siinä oppiminen on yhteisöön sosiaalistumisen ja sen jäseneksi kasvamisen prosessi, jossa vähitellen omaksutaan yhteisön toiminta- ja vuorovaikutuskäytäntöjä sekä opitaan toimimaan yhteisesti sovittujen normien mukaisesti. Tämän vertaiskuvan näkökulmasta oppiminen on prosessi, joka aukaisee yksilölle uusia osallistumisen mahdollisuuksia. Yhteisöön kuuluminen ja sen toimintaan osallistuminen ovat merkittäviä oppimisen ja älyllisen kehityksen voimavaroja.

Samoista lähtökohdista laadun oppimista on tutkinut väitöskirjassaan Turjanmaa (2005, 40). Hänen mukaansa laatua opitaan parhaiten omassa kontekstissa, lähellä työtä omaan yritykseen sovellettuna ja tarpeen synnyttämänä. Oppiakseen laatua kaikkien työntekijöiden on tunnettava laadun yleiset perusteet, oman työnsä merkitys laadun kannalta ja tunnettava vastuunsa oman työn laadusta.

Laadun oppimisessa on tärkeää oppia näkemään työ hieman uudella tavalla. Perinteisesti näemme työn tehtävinä tai vastuualueina. Laatuajattelussa lähtökohtana on havainto, että kaikki työ muodostuu vaiheista. (Kangaspunta & Kankaanniemi 2005, 19.) Tällaisen organisaation toimintatapaa koskevan uudelleenajattelun tavoitteena on siirtää huomio laatutyön aikaisemmista jälkikäteisistä arvioinneista prosessien tunnistamiseen ja analysointiin. Toiminnan laadukkuus vaatii laadukkaan prosessin. (Turjanmaa 2005, 41.)

Itsearviointi on apuna ajattelutavan muutoksessa, sillä oman työn prosessien yhdessä kehittäminen lisää sitoutumista ja vastuunottoa oman työyhteisön toiminnan laadukkuudesta. Kun huomataan, mitä asioita pitäisi kehittää, joudutaan täsmentämään, millaiseksi niitä pitäisi kehittää ja määriteltävä se tila, mihin halutaan päästä sekä ne laadun ominaispiirteet, joiden halutaan toteutuvan omassa toiminnassa. (Holma 2003, 36–37.) Laadun oppimiseen ja sen kautta muutokseen johtava reflektio tapahtuu tietoisena prosessina, koska ainoastaan silloin voidaan arvioida ja tehdä valintoja (Turjanmaa 2005, 59).

Tällaista systemaattista laatutyön ja laadun oppimisen kehittämistä kuvaa laatutyöskentelyn uranuurtajan W. Edwards Demingin kehittämä PDCA – ympyrä. PCDA – syklin mukainen toiminta varmistaa, että parannustoimien toteuttaminen sujuu suunnitelmallisesti ja että myönteinen vaikutus saadaan vakiinnutettua. (Outinen ym. 1999, 73.)



KUVIO 1. Laatuympyrä Demingiä mukailten

Suunnitteluvaiheessa (plan) toimintaa arvioidaan eri näkökulmista (mm. ite) sekä määritellään tehtävät ja tavoitteet. Samalla tehdään johtopäätöksiä ja suunnitelmia siitä, mitä korjataan, miten edetään ja tarvitaanko muutosta. Toteutusvaiheessa (do) toimitaan päätösten ja sopimusten mukaisesti. (T. Holma, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2005.)

Keskeinen ja tärkeä vaihe pdca-syklissä on vaikutusten tarkistaminen (check). Vaikutusten arvioinnin ohella pohditaan, mitä opittiin, mitä pitäisi vielä harkita uudelleen ja mitä voitaisiin tehdä toisella tavalla. Tällainen reflektointi tukee sekä yksilön että työyhteisön oppimista. (Outinen ym. 1999, 73.) Tilanteen tarkistuksessa voidaan muun muassa selvittää mitä mieltä ovat asiakkaat ja tehdä itsearviointi tai vertaisarviointi. Viimeisessä vakiinnuttamisvaiheessa (act) uusia toimintatapoja vakiinnutetaan ja henkilökuntaa koulutetaan. (T. Holma, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2005.)

Oppimisen alullepanija on pienessä yrityksessä yleensä johtaja. Hänellä on tietoa muutostarpeesta ja päämäärästä. Johtajaa tarvitaan myös laadun oppimisen organisointiin, saadun opin soveltamiseen ja hyödyntämiseen yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön osallistumisen lähtökohtana on se, että kaikilla olisi tieto siitä, missä ollaan menossa ja mikä on mahdollisesti erilaista tulevaisuudessa. Koko henkilöstön jakama visio auttaa ymmärtämään yhteisiä asioita ja erityisesti yhteistä laadun käsitettä. (Turjanmaa 2005, 81.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Ennen aineistonkeruuvaihetta olin varma, että teen laadullista tutkimusta laadullisin menetelmin. Tutkimustehtävien tarkentuessa huomasin, ettei se ole niin yksiselitteistä. Metsämuuronen (2008, 59) kuvaa tilannetta hyvin siteeraamalla tuntemattomaksi jäävän henkilön toteamusta; jos ensin päätellään, tehdäänkö tutkimus määrällisesti vai laadullisesti, on kyse samasta tilanteesta kuin jos hevosen eteen alettaisiin laittaa vaunuja. Yritin laittaa tutkimushevoseni eteen laadullisia vaunuja, mutta myöhemmin huomasin, että tarvitsen myös kvantifiointia saadakseni sellaista tietoa, joka auttaa tutkimustehtävieni ratkaisussa. Pääasiallinen tutkimusotteeni on laadullinen, mutta aloitin aineistonkeruuni määrällisellä menetelmällä. Täydensin tilastollista aineistoa laadullisilla tiedonhankintamenetelmillä ja tein näiden aineistojen pohjalta laadullista analyysia. Näin toimimalla uskoin saavani varmempaa tietoa tutkimusaiheestani. Useita metodeja käyttämällä pyrin myös vähentämään omien ennakko-oletusteni vaikutusta tutkimustuloksiin. Koska tutkimusaiheeni nousevat oman työyhteisöni ja sitä kautta omasta kokemusmaailmastani, halusin käyttää monia metodeja sitoakseni tulokset todellisuuteen. (Metsämuuronen 2008, 60; ks. myös Tuomi & Sarajärvi 2003, 140–146.)

Menetelmänvalintaani ohjasivat siis pitkälti tutkimustehtäväni. ITE-arvioinnin arviointilomake sisältää niitä asioita, joita nykyisin pidetään tärkeinä laadunhallinnan näkökulmasta. Menetelmän tuloksena syntyvä laatuprofiili kuvaa perhekodin laadunhallinnan tilaa ja sen kokonaislaatua. Arvioinnin avulla hain vastausta siihen, toteutuvatko keskeiset laadunhallinnan prosessit. Tarkistuslistan käytön päämääränä oli selvittää laadunhallintaan kuuluvien asioiden todellista tilaa perhekodin arkityössä. Liittämällä mukaan sijaishuollon valtakunnalliset kriteerit halusin syventää ja tarkentaa ITE-kriteerien arviointialueita lastensuojelun näkökulmasta.

Perhekodin laatukansion otin mukaan selvittääkseni kasvatuksen ja hoidon periaatteiden toteutumista. Peilaamalla omaa toimintaa kriteereihin sekä tunnistuen ja kirjaten muu-
tosta vaativia alueita toteutettiin samalla työyhteisön sisäistä arviointia.

Pattonin (1990, 53) mukaan jokaisessa aineistossa on omat puutteensa ja vahvuutensa, mutta käyttämällä useiden aineistojen yhdistelyä lisätään tulosten validiutta siten, että aineistot voivat toimia toinen toistaan tukevinä ja täydentävinä.

Haastattelu on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 73; ks. myös Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 194.) En kuitenkaan valinnut sitä metodiksi tähän tutkimukseen, koska en uskonut saavani sen avulla luotettavia vastauksia tutkimukseni tavoitteiden kannalta. Työyhteisömme on pieni, sen ytimen muodostaa aviopari ja yksi tai kaksi ulkopuolista työntekijää. En uskonut pystyväni tulkitsemaan aviopuolisoni tai työntekijämme vastauksia riittävän objektiivisesti. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että siinä on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Ihmiset saattavat myös tulkita omia asemiaan ja turvata itseään toisiaan vastaan monin tavoin. (Hirsjärvi ym. 2004, 195–196.)

Haastattelun sijaan videoin yhden työyhteisöpalaverin, jossa keskustelimme laadunhallinnasta ja siitä, onko laadunhallinnanjärjestelmällä ollut vaikutusta tehtävään työhön. Arvelin keskustelun selventävän niitä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet työn tekemiseen. Kunnianhimoisena tavoitteenani oli aluksi tutkia myös, saako hiljainen tieto sanoituksen laatutyön kautta. Hylkäsin tavoitteen aiheen laajuuden vuoksi, se vaatisi täysin oman tutkimuksensa.

Laatutyön merkitystä työntekijän työskentelyyn pyrin selvittämään lisäksi kirjattujen kehityskeskustelujen ja viikkopalaverien avulla, koska halusin tutkia asiaa monesta näkökulmasta. En kuitenkaan tehnyt näistä kovin syvällistä analyysiä, sillä ensisijaisena tutkimustehtävänäni oli selvittää keskeisten laadunhallintaprosessien sekä kasvatuksen ja hoidon periaatteiden toteutumista suhteessa valtakunnallisiin kriteereihin. Toinen tutkimustehtävä on kiinnostava työyhteisön kannalta arvioitaessa, mitä merkitystä tehdyllä laatutyöllä on ollut työntekijöille.

4.1 Etnometodologia ja tapaustutkimus

Metodologia tarkoittaa sääntöjä siitä, miten metodeja käytetään asetetun päämäärän saavuttamiseksi. Se osoittaa miten ja millaisia käsitteitä todellisuuden hahmottamiseen on käytetty, jotta tulokseksi saadaan tieteellistä tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 11.) Käsitän asian niin, että metodologia antaa tietämisen mahdollisuuden ja menetelmien eli metodien avulla tieto on mahdollista saavuttaa. Tutkimuksen tietoinen tekeminen antaa tavallaan uskoa sille, että valitut menetelmät auttavat tutkimustehtävien ratkaisemisessa.

Tutkimussuuntana etnometodologia korostaa toimijan itsensä näkökantoja, analyyttistä ensisijaisuutta ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. (Emt., 46.)

Samoin kuin olen kysynyt useaan otteeseen itseltäni, onko tässä työssä mitään järkeä, olen kysynyt tutkimusta tehdessäni, millä järkevillä menetelmillä saisin totuudenmukaisen tiedon tutkittavasta aiheesta.

Olen työskennellyt lastensuojelun parissa yli kaksikymmentä vuotta. Olen siis ollut pitkään kentällä ja tunnen hyvin tutkimuskohteeni ominaispiirteitä. Minulla on paljon arki-tietoa, mutta sen muuttaminen tieteelliseksi tiedoksi vaatii paljon pohtimista. Tutkimussuunnitelmaa laatiessani ja vielä tutkimuksen teon aikana ajattelin tekeväni toimintatutkimusta. Tarkemmin toimintatutkimuksen periaatteisiin tutustuessani huomasin kuitenkin seikan, joka erotti tiedonhankinnan menetelmäni toimintatutkimuksesta. En tutkinut toimintatilanteita, vaan tavoitteenani oli kuvata ja ymmärtää jo tehtyä perhekodin laatutyötä. Kuvaaminen on kuitenkin tutkimuksessani nivoutunut tehtyyn kehittämistoimintaan ja siten lähenee toimintatutkimusta.

Toimintatutkimuksessa osallistujat pohtivat omia käsityksiään, arvostuksiaan ja taitojaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Vaikka toimintatutkimusta voi tehdä yksittäinenkin työntekijä, siinä on yleensä kysymys koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessista, joka vaatii toteutuakseen kaikkien aktiivista osallistumista ja sitoutumista muutosprosessiin. (Aaltola & Syrjälä 1999; Heikkinen & Jyrkämä 1999.)

Tutkimuksessani on piirteitä toimintatutkimuksesta, joka on osallistuvaa ja osallistavaa tutkimusta ja jossa pyritään ymmärtämään työyhteisön sosiaalisia käytäntöjä entistä syvällisemmin. (Metsämuuronen 2008, 29.) Tutkimukseni tarkoituksena on tuottaa tietoa, jonka avulla perhekodin olemassa olevaa käytäntöä voidaan kenties kehittää paremmaksi. Tämän tutkimuksen tavoitteena ei ollut toimintaa parantavien muutosten tekeminen ja niiden tutkiminen, vaan olemassa olevien laatuasioiden selvittäminen. Varsinaisen intervention vuoro voisi olla näiden tulosten perusteella heräävien muutostarpeiden toteuttaminen toimintatutkimuksen keinoin. Toimintatutkimuksellisia työskentelytapoja olen harjoitellut vuosien varrella työyhteisön laajemmassa kehittämistyössä.

Tapaustutkimus. Tutkimuksessa käytetyt aineistonkeruu ja – analyysimetodit ovat selitys sille, miksi juuri näitä tuloksia ja juuri tällaista tietoa on tutkimuksessa saatu. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 11.) Edellä kuvattujen pohdintojen kautta päädyin siihen lopputulokseen, että tutkimusstrategiani ovat lähimpänä tapaustutkimuksen menetelmiä.

Tutkimuksen kohteena on yksi perhekoti ja tavoitteena sen toiminnan yhden osa-alueen syvälinen ymmärtäminen ja kuvailu. Hankin tietoa monella tavalla ja tutkimustehtävien selvittämiseksi käytin sekä tilastollisia että laadullisia menetelmiä. (Metsämuuronen 2008 16–18; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 158–161.) Koska tapaustutkimus on kokonaisvaltaista tutkimista, omakohtaisesta kokemuksesta oli mielestäni hyötyä tällaisen tutkimuksen tekemisessä. Tapaustutkimus on lisäksi toiminnassa olevan tapahtuman tutkimista, joka edesauttaa yleistämistä, mutta vaatii samalla hyvää organisointia. (Metsämuuronen 2008, 17; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 160.) Jotta tutkimus olisi luotettava, olen pyrkinyt kuvaamaan menetelmiäni mahdollisimman tarkasti (Cohen & Manion 1995, 123.)

4.2 Tutkijan rooli

Tutkimuksen tekeminen on pitkälle valintojen tekemistä (Saarela-Kinnunen & Eskola, 160). Omassa tutkimuksessani se tuli esille muun muassa rajaamisen ongelmana. Lisäksi pohdin paljon omien intressieni ja tarkastelunäkökuilmieni vaikutusta aineistonkeruuseen ja kerääntyvän aineiston luonteeseen. Tutkimustehtävää rajatessani minun piti pohdita pitkään sitä, mikä on se aineistostani esiin nouseva ydinsanoma, jonka haluan tulkin-tani avulla nostaa tarkastelun keskipisteeksi. (Kiviniemi 2001, 71–72.) En saanut antaa omien mieltymysteni vaikuttaa liikaa tarkastelun näkökulmaan.

Valtakunnalliset laatuksiteerit ovat muotoutuneet tietyllä tavalla normatiiviseksi keinoksi hallita kirjavaa lastensuojelun sijaishuollon kenttää. Niiden noudattaminen on siten tavallaan oman olemassaolonsa turvaamista. Eettisesti ajatellen niillä on hyvää tarkoittava oikeutetuksensa, nimittäin lapsen etu. Lastensuojelupalvelujen hankkijat kiinnittävät entistä enemmän huomiota kustannusten ohella ostopalvelujen laadukkuuteen. Todontamalla oman laadukkuutensa yksikkö on siis vahvoilla. Tästä voisi päätellä, että oman työyhteisöni työn tutkimisen takana on myös oma etu. Minulla on kuitenkin oman yksikköni vastuuhenkilönä myös moraalinen vastuu siitä, että siellä annettava hoito ja

kasvatus on lapsen edun mukaista. Annan enemmän painoarvoa tälle sisäiselle syyille kehittää toimintaa kuin ulkoiselle keulakuvan kiillottamiselle.

Tutkimuksen kuluessa huomasin täydellisen työhön osallistumisen lisäksi ottavani myös tutkijan roolia. Tunnen työyhteisöni tavat toimia varmasti paremmin kuin täysin ulkopuolelta tuleva tutkija, mutta tiedostan myös pitkän kokemuksen aiheuttaman sokeutumisen työn pienille vivahteille. Asiat, jotka ovat minulle itsestään selviä, voisivat saada ulkopuolisen silmin aivan uuden merkityksen. Yhdistämällä käytännön ja tieteen pystyin kuitenkin asettamaan itseni hetkeksi työni ulkopuolelle ja sain testata käsityksiäni työyhteisöni laadusta suhteessa käytäntöön.

Käyttämällä monia tiedonhankinnan tekniikoita (triangulaatio) pyrin ylittämään henkilökohtaiset ennako-oletukseni. Tavoitteekseni tutkimusongelmien tarkastelulle monesta näkökulmasta asetin totuuden. Laadullisen tutkimuksen menetelmillä ei ole mahdollista saavuttaa yhtä ja ainoaa totuutta tutkittavasta ilmiöstä, mutta yritin päästä sitä niin lähelle kuin pystyin. Tämän vuoksi pyrin myös kuvaamaan aineiston keruun ja –analyysin mahdollisimman tarkasti.

4.3 Aineiston analyysi

Tämä aineisto kuvaa elämää perhekodissa. Analyysin toteuttamisessa liikun yleisestä yksittäiseen, joten voisi ajatella sen olevan deduktiivista analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95–97.) Eskolan (2001) esittämässä jaottelussa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2003, 97–101) otetaan erilaiset analyysia ohjaavat tekijät paremmin huomioon kuin jaottelussa induktiiviseen (yksittäisestä yleiseen) ja deduktiiviseen analyysiin. Eskola jakaa analyysin tekoa ohjaavat tekijät kolmeen muotoon, jotka ovat

1. aineistolähtöinen
2. teoriaohjaava
3. teorialähtöinen analyysi.

Näistä muodoista lähimpänä omaa analyysitapaani on teorialähtöinen analyysi. Olen valinnut tutkimuksen teoreettisessa osassa ITE-menetelmän ja laiturikriteerit kategorioiksi, joihin aineisto suhteutetaan. Olen siis hyväksynyt ITEn ja laiturikriteerien käsityksen laadusta oikeaksi ja lähdän kuvailemaan laadun toteutumista perhekodissa tältä pohjalta.

4.3.1 ITE-arviointi ja tulosten liittäminen laiturikriteereihin ja perhekodin toimintaan

Olin mukana järjestämässä ja osallistuin Ammatillisten perhekotien ITE-valmennuspäivään 8.10.2005. Koulutuksen jälkeen esittelin menetelmän työyhteisösämme. Seuraavalla viikolla teimme ensimmäisen 25 kohdan arvioinnin. Jokainen työntekijä (neljä) teki omansa ja minä kokosin tuloksista laatuprofiilin. (Kuvio 3.) 8.11.2005 aloitimme ITE-tarkistuslistan (liite1) avulla jokaisen arviointikohdan tarkastelun. Ensimmäisellä työskentelykerralla käsitelimme seitsemän kohtaa, joista halusimme nostaa kolme tehokkaampaan tarkasteluun. Jatkosuunnittelulomakkeelle nostetut arviointikohdat ovat yhdessä tärkeiksi koettuja ja parannusta vaativia kohtia.

Kirjasin tarkistuslistan jokaiseen arviointikohtaan antamiamme kommentteja ja parannusehdotuksia, joista tein yhteenvedon seuraavaan sovittuun palaveriin. Saimme käsitellyä kaikki arviointikohdat ja laadittua jatkosuunnittelmalomakkeet parannus- ja kehittämissuhteiksi vuodelle 2005 loppuun mennessä. Työtapa sai aikaan keskustelua myös arviointikohtien ulkopuolisista aiheista, joita emme sivuuttaneet, vaan otimme ne mukaan yhteiseen pohdintaan ja kirjasin ne.

Annoin jokaiseen työskentelypalaveriin kotitehtäviä, joiden aiheet nousivat yhteisistä pohdinnoista. Valitsin aiheista mielestäni ajankohtaisimman ja tärkeimmän. Tehtävää oli mahdollisuus pohtia viikon ajan ja esittää mielipiteensä ja ehdotuksensa seuraavassa palaverissa. Kirjasin keskustelut ja tarkastelimme parannusehdotusten toteutumista viikoittaisissa työyhteisöpalavereissa. Teimme toisen ITE-mittauksen toukokuussa 2006. Tuolloin työyhteisöömme kuului kolme työntekijää. Vertaan siitä saamaani laatuprofiilia lokakuussa 2005 tehtyyn.

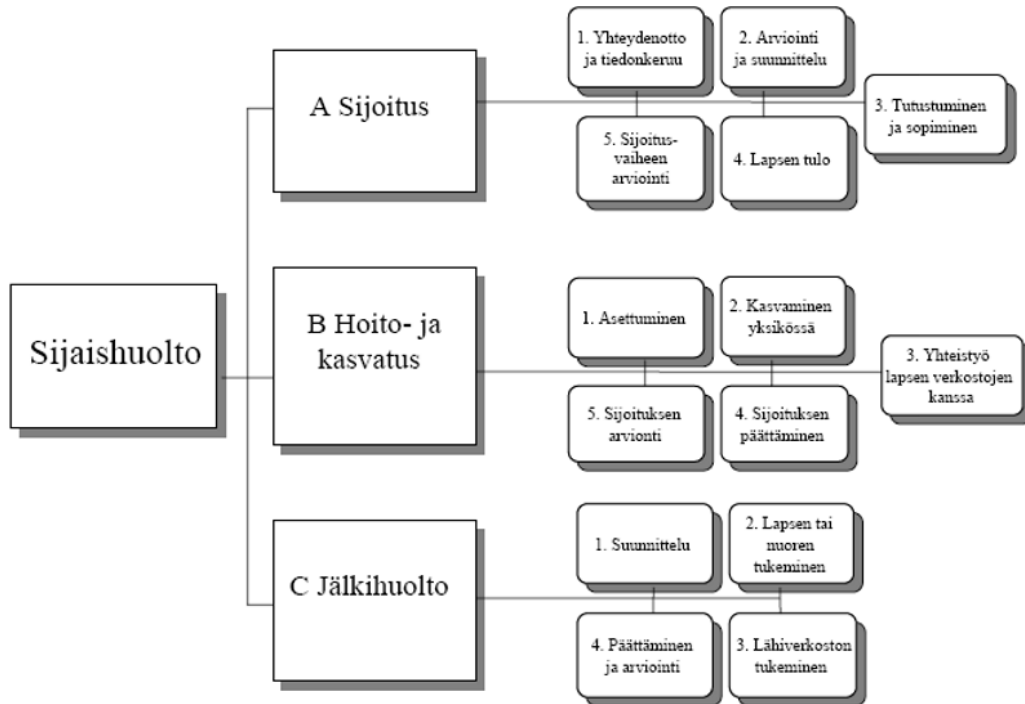
Pelkkä laatuprofiili ei kerro riittävästi prosessien tai kasvatuksen ja hoidon periaatteiden toteutumisesta arkityössä. Laatuprofiili on graafinen esitys kysymyskohtaisten keskiarvojen jakautumisesta yksikössä. Se antaa nopeasti kuvan vahvuuksista ja parantamista vaativista alueista ja on hyvä pohja myöhemmin tapahtuvalle vertailulle. Tarkistuslista syventää ja tarkentaa arviointikysymyksiä ja on apuväline sisäisessä arvioinnissa. Sisäisellä arvioinnilla tarkoitetaan tarkastusta ja arviointia, jossa järjestelmällisesti selvitetään yrityksen tai organisaation sisällä, ovatko niiden laatutoiminnot ja tulokset suunnitelmien tai sovittujen kriteerien mukaiset (liite 1).

Jaottelin perhekodin toimintakokonaisuuden ITE-menetelmän mukaisesti yhdeksään toiminta-alueeseen, joita ovat

- toiminnan perusteet
- varustus ja laitteet
- yhteistyö ja tiedottaminen
- toiminnan suunnittelu
- palveluprosessit
- toiminnan seuranta
- henkilöstön kehittäminen
- johtaminen
- toiminnan arviointi ja kehittäminen.

Valitsin niistä palveluprosessit tarkemman tutkimuksen kohteeksi. Sijaishuollossa lapsen polku on jaettu sijoitus-, kasvatus- ja hoito- sekä jälkihuoltovaiheeseen. Otin lähemmin tarkasteltavaksi kasvatus- ja hoitoprosessin. ITE-arvioinnissa sitä vastaa kysymykset 5/prosessit, 6/palvelumääritykset ja 13/laatukriteerit. Syvensin ja tarkensin yleisesti sovellettavaa ITE-kriteeristöä sijaishuoltoon paremmin soveltuvilla laiturikriteereillä. Lopuksi selvensin perhekodin laatukansion avulla sitä, miten arviointialueet toteutuvat perhekodin toiminnassa.

Lapsen polun – eli sijaishuollon prosessin – kolme vaihetta tarkastellaan kriteeristöissä yksityiskohtaisesti jakamalla ne kussakin vaiheessa tapahtuviin toimintoihin. Tätä sijaishuollon kokonaisuutta selventää laiturikriteerien (2004, 9) kuvio 2.



KUVIO 2. Sijaishuollon kokonaisuus

Keskityin hoito- ja kasvatusvaiheen tarkastelussa toimintoon B2, eli kasvamiseen yksikössä.

4.3.2 Keskustelut

Aineistoa täydentävinä menetelminä otin tutkimukseeni mukaan työyhteisön keskusteluja. Niiden tarkoituksena oli tarkentaa ja selventää itsearviointista saatua tietoa. Ne koostuivat yhdestä videoidusta työyhteisön palaverista, jossa pohditaan laadunhallintaa ja laadunhallintajärjestelmän vaikutusta tehtävään työhön. Itsearviointin jälkeen toteutuneista parannusehdotuksista otin mukaan kirjatut viikkopalaverit vuoden ajalta ja kolme toteutunutta kehityskeskustelua.

Video on nauhoitettu 30.5.2006, pian toisen itsearviointin jälkeen. Kaikki kolme työyhteisön jäsentä oli paikalla. Nauhoitus tehtiin perhekodin keittiössä lasten kouluaikana, jotta tilanne olisi mahdollisimman rauhallinen. Kuitenkin videointi keskeytyi äkillisen työtilanteen vuoksi; kaivattu karkulainen tuotiin kotiin. En pidä keskeytystä tutkimuksen kannalta huonona asiana, vaan se kuvaa hyvin perhekotityön jatkuvaa muutosta ja nopeita tilannevaihteluita. Pääsimme jatkamaan nauhoitusta reilun tunnin jälkeen.

Aluksi katsoin videon läpi muutaman kerran vain hieman muistiinpanoja tehden. Lopuksi kuuntelin keskustelua ilman kuvaa tehden samalla väljää litterointia. En kirjoittanut 45 minuutin keskustelua sanasta sanaan, vaan poimin siitä mielestäni tärkeimmät asiat tutkimuksen kannalta. Tämä oli mielestäni tutkimuskysymysten asettelun kannalta riittävän tarkka työskentelytapa.

Kehityskeskustelut. Yhtenä ITE-arvioinnin parannusehdotuksena toteutimme kehityskeskustelut, Tässä tutkimuksessa niistä on mukana kolme (7.2.2006, 28.8.2006 ja 25.1.2007). Yhdessä keskustelussa olimme koko työyhteisönä, kahdessa minä ja työntekijämme. Ensimmäistä keskustelua varten annoin työntekijällemme etukäteen mietittäväksi muutamia kysymyksiä keskustelun pohjaksi. (Liite 2.) Kävimme kysymykset yksitellen läpi antaen samalla palautetta toisillemme. Tein muistiinpanoja keskustelun aikana ja kirjoitin ne myöhemmin puhtaaksi kaikille luettavaksi. Analysoin keskustelut lukemalla niitä useaan kertaan läpi ja samalla alleviivaten niistä tutkimustehtävääni koskevia asioita. Etsin aineistosta myös perhekodin kasvatusta ja hoitoa ohjaavien arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista ilmentäviä lauseita.

Viikkopalaverit. Aloitimme viikkopalaverien systemaattisen kirjaamisen maaliskuussa 2006. Tässä tutkimuksessa tarkastelun alla on vuosi siitä eteenpäin maaliskuuhun 2007 saakka. Systemaattisempi kirjaaminen on myös ITE- arvioinnin seurauksena toteutunut parannusehdotus. Sovimme viikkopalaveripäivän aina etukäteen, yleensä se oli maanantai. Työntekijä tuli töihin tavallista aikaisemmin, jotta ehdimme pitää palaverin ennen kuin lapset tulivat koulusta. Aluksi keskustelimme yleiset asiat ja sen jälkeen käytiin jokaisen lapsen ja nuoren menneen ja tulevan viikon asiat läpi. Kävimme kalenteria apuna käyttäen kaikkien menot ja sovitut tekemiset läpi ja sovimme kenen vastuulla asioiden toteutuminen on.

Perhekodissamme on käytössä sovellettu omahoitajamalli, joka mahdollistaa esimerkiksi verkostoihin yhteydenpidon keskitetysti. Periaatteena on kuitenkin järkevä juoksevien asioiden toteutustapa. Samoin kuin kehityskeskustelujen analysoinnissakin, luin viikkopalaverien yhteenvedot useaan kertaan läpi ja alleviivasin niistä tutkimustehtäviä täydentäviä asioita. Hain aineistosta myös arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista koskevia kirjauksia.

Aineistonkeruu on ollut osa arkityötäni. Työyhteisön jäsenenä aiheen ymmärtäminen on helpompaa kuin kenties ulkopuolisena tutkijana olisi ollut. Työyhteisömme on ollut koko ajan tietoinen tutkimuksen tekemisestä ja muut jäsenet ovat antaneet luvan aineiston käyttämisestä tutkimustarkoitukseen. Muita lupia en tarvitse, koska en esitä tutkimuksessani lapsia ja nuoria koskevaa aineistoa. Kokoamani aineisto kuvaa vain osaa perhekodissa tehtävästä työstä, mutta on mielestäni riittävän laaja selvittäessäni käytäntöjen laatua.

5 LAATU AMMATILISESSA PERHEKODISSA

Lähden aluksi tarkastelemaan perhekodin kokonaislaatua. Itsearviointi toimii laadun kehittämisen lähtökohtana ja tässä tutkimuksessa ITE-menetelmän avulla arvioidaan järjestelmällisesti perhekodin työskentelyä. ITEn avulla saadaan selville lähtötilanne; missä mennään ja mitä toiminnan alueita pitäisi parantaa. (Holma 2003; Outinen ym. 1999.)

Tästä perustiedosta pyrin yksityiskohtaisempaan tarkasteluun keskittymällä jaottelemistani perhekodin toiminta-alueista perhekodin kasvatus- ja hoitovaiheeseen, eli asumiseen yksikössä. Toteutan tarkastelua liittämällä ITE- kriteerit ja laiturikriteerit perhekodin laatukansioon kirjattuihin omiin kriteereihin. Lisäksi otan tarkasteluun perhekodin kirjatut viikkopalaverit vuoden ajalta. Näiden edellä mainittujen toimintojen avulla selvitan toteutuvatko keskeiset laadunhallinnan prosessit ja kasvatuksen ja hoidon periaatteet perhekodin arkityössä.

Selvittääkseni laatutyön merkitystä työntekijöiden työskentelyyn otan arviointiin mukaan kolme vuoden aikana toteutunutta kehityskeskustelua ja toisen ITE- arvioinnin jälkeen videoidun työyhteisöpalaverin. Aiheena palaverissa oli perhekodissa tehty laadunhallintaan tähtäävä työ ja sen merkitys työn tekemiselle.

5.1 Perhekodin kokonaislaatu

Palvelun laatu on kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltuihin asiakkaan tarpeisiin (Rousu & Holma 2004, 6). Perhekotitoimintaan kohdistuu paljon vaatimuksia, tarpeita ja odotuksia monelta taholta. Tässä tutkimuksessa keskitytään lapsen edun toteutumiseen vaadittaviin toimenpiteisiin sivuten myös perhekodin ulkopuolelta tulevia vaatimuksia liittyen valtakunnallisten kriteerien normatiivisuuteen.

Laiturikriteerit eivät ole syntyneet normatiivisiksi, vaan yksikköjen laadun kehittämisen apuvälineeksi. Niiden toivotaan myös tekevän sijaishuoltoa läpinäkyväksi kaikille sen piirissä oleville ja työskenteleville. (Laiturikriteerit 2004, 5.) Normatiivisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että muun muassa kilpailutusten yhteydessä ostopalveluiden

hankkijat vaativat sijaishuollon yksikköjä osoittamaan laadunvarmistusmenetelmiään valtakunnallisten kriteerien mukaisesti. Se ei missään tapauksessa ole huono asia, jos kehittämistyö todella lähtee yksiköstä sisältäpäin. Vaarana on kuitenkin aina valmiiden mallien kopioiminen, jolloin laatu ja sen kehittäminen eivät ole osa arkipäivää, mitä sen tulisi olla.

Sijaishuollossa laatu merkitsee koko palveluketjun toimivuutta (Kangaspunta & Kan-kaanniemi 2005, 10). Jotta perhekodin toiminta olisi laadukasta, sen tulee tehdä hyvää yhteistyötä lapsen ja nuoren verkostoon kuuluvien tahojen kanssa. Perhekoti voi vaatia laadukasta toimintaa myös yhteistyökumppaneiltaan lapsen edun nimissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä on tehty laadunkehittämistyötä jo pari vuosikymmentä. Se on kuitenkin ollut hieman sattumanvaraista ja kokeilevaa, kokonaisuus ei ole aina hallinnassa. (Holma 2003, 6.) Olen seurannut jo kaksikymmentä vuotta varsinkin sosiaalityöntekijöiden työmäärän kasvua huolestuneena, sillä resurssit eivät ole kasvaneet samassa suhteessa. Mistä jää aikaa yhteiselle kehittämiselle?

Sosiaalialaa kehitetään koko ajan erilaisilla hankkeilla. Esimerkiksi seudulliset kehittämissyksiköt pyrkivät vastaamaan pitkäjänteisen kehittämisen haasteeseen, mutta kehittämistyön tulokset eivät aina juuru käytäntöön. Kehittämistyö edellyttää tekijöitä ja sen tulosten käyttöönottajia. (Nousiainen 2006, 14–15.)

Uusi lastensuojelulaki (ks. Rätty 2007) toimii entistä asiakaslähtöisemmin. Se vaatii entistä enemmän resursseja lapsen, nuoren ja perheiden kohtaamiseen. Keskustellessani kenttäsosiaalityöntekijöiden kanssa olen havainnut pelkoa ja epävarmuutta ajan ja voimien riittämisestä.

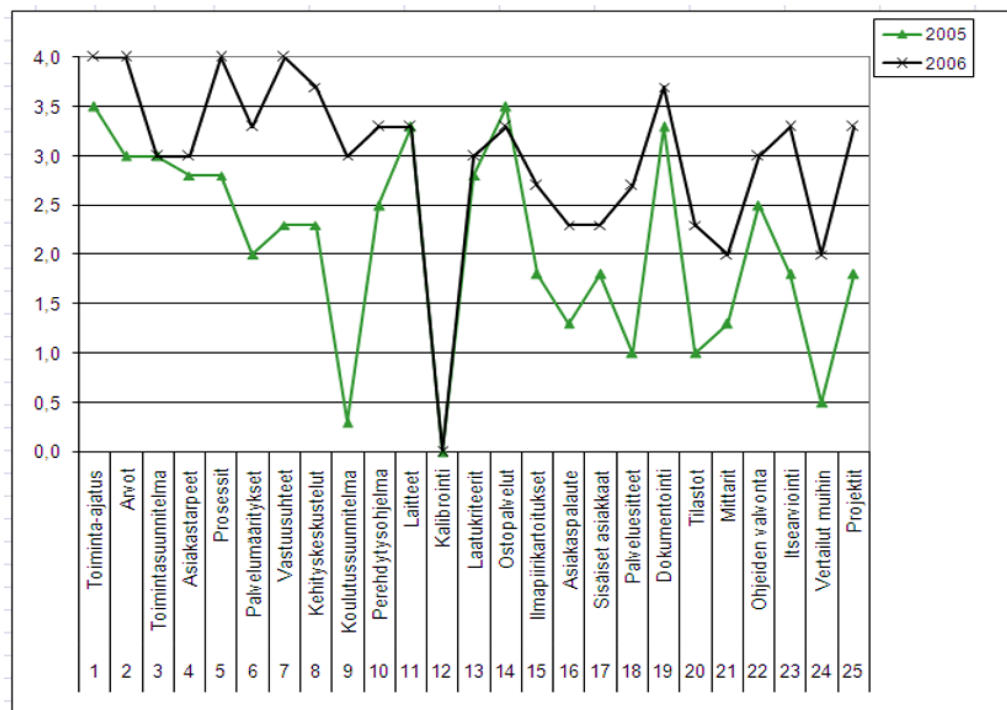
Samat syyt voivat olla esteenä myös perhekotiyksikköjen laadun kehittämiselle. Lasten lukumäärä ei saa näissä yksiköissä nousta liian korkeaksi. Lapsille on oltava aikaa, heidät on kohdattava aidosti läsnä ollen ja kaikki tarpeet huomioiden. Ei ole lapsen edun mukaista, jos yritetään vain selviytyä päivä kerrallaan. Kuten jo aiemminkin on todettu, laadun kehittämisen tulee olla osana perustyötä.

Laadun kehittäminen syntyy laadun oppimisen myötä. Tässä perhekodin kaltaisilla pienillä yksiköillä on etulyöntiasema: Oppimista koskeva tiedonkulku on todennäköisesti vaivatonta, koska henkilöitä ei ole kovin paljon. Laadun oppiminen vaatii sen, että siitä

osataan puhua oikeilla käsitteillä ja tunnetaan laadun oppimisen peruslähtökohdat. (Turjanmaa 2005, 158–159.)

Monissa laatua käsittelevissä oppaissa ja laatukirjallisuudessa korostetaan johdon merkitystä kehittämistyön onnistumiselle. Pienessä perhekotiyksikössä ei ole hierarkkista johtamiskulttuuria, vaan toiminta perustuu pitkälti hyvään tiimityöskentelyyn. Johtajuus ei silti lakkaa olemasta, sillä kaikessa ihmisten yhteistyössä tarvitaan johtajuutta. (Ollikainen 2001, 16.) Toiminnan kehittämisen kannalta on aina hyvä, jos joku ottaa päävastuun kannettavakseen ja jakaa omien kykyjensä mukaisesti tehtäviä tasaisesti muille. Tähän tutkimukseen sisältyvän kokonaislaadun selvittämiseksi koko työyhteisö oli mukana työskentelyssä. Ilmiötä syvennettäessä tutkijan merkitys korostuu.

Selvennän perhekodin kokonaislaatua kuvion 3 avulla. Kahden ITE-arvioinnin vertailu osoittaa miten lähtötilanteesta on päästy paremmin toimiviin toiminnanalueisiin. Arviointialue 12 kohdistuu kalibrointiin, joka tarkoittaa erilaisten tutkimus-, hoito-, testaus-, ja mittausvälineiltä vaadittavan tarkkuuden ja täsmällisyyden testaamista. Tämä kohta ei koske perhekodin toimintaa, joten se sovittiin etukäteen ja yhteisesti jätettäväksi arvioinnin ulkopuolelle. Kohta näkyy kuviossa 3 voimakkaana syöksynä.



KUVIO 3. ITE-vertailu

Kun arviointi on tässä vaiheessa, on päästy alkuun. Profiilista pystyy näkemään perhekodin vahvat ja parantamista vaativat alueet, mutta se ei tietenkään riitä. Yhteinen pohdinta ja johtopäätösten tekeminen tuloksista on välttämätöntä. (Outinen ym.1999, 46).

Ensimmäisen arvioinnin jälkikeskustelut olivat hyvin antoisia. Tarkistuslistan käyminen kohta kohdalta läpi sai aikaan keskustelua myös arvioinnin ulkopuolisista kehittämistä vaativista asioista, esimerkiksi vuorovaikutukseen ja työvuoroihin liittyviä puheenvuoroja. Niiden käsittely hieman hidasti prosessin etenemistä, mutta oli koko kehittämistyön kannalta tärkeä vaihe. Työyhteisössä päästiin hyvin aiheeseen, kun oli konkreettisia asioita tarkasteltavana. Saimme tarkistuslistan avulla monia toiminnanalueita kehitettäväksi. Työn tuloksellisuus on havaittavissa kuviossa 3.

Mittaustulokseen on voinut vaikuttaa se, että toisessa mittauksessa arvioijia on neljän sijasta kolme. Myös laatukieli tuli tutummaksi kehittämistyön edetessä. osallistuin ennen arviointia ITE-koulutukseen ja pyrin jakamaan tietoa koko työyhteisölle. Ennen arviointia kaikki työyhteisön jäsenet saivat tutustua materiaaliin, josta käy ilmi menetelmän ideat ja perusteet. Arvioinnissa oli myös tukena laatusanasto. Siitä huolimatta ensimmäisen mittauksen jälkeen tarkistuslistaa työstäessämme selvisi, ettei kaikkien kohtien terminologiaa oltu täysin ymmärretty.

5.2 Hoito- ja kasvatustilanteiden laatu

Sopivan paikan löytäminen sijoitettavalle lapselle/nuorelle on sosiaalityöntekijän vastuulla. Hoitopaikan vastuulla on annettavan hoidon ja kasvatuksen asianmukaisuus. Sijaishuollon tärkeimpänä vaiheena lapsen näkökulmasta katsottuna on mielestäni juuri tämä polun keskivaihe. (Ks. laiturikriteerit 2004, 8.) Onnistunut sijoitusprosessi antaa suotuisan alun hyvälle hoidolle ja kasvatukselle. Se on kuitenkin enemmän sijaishuolto- paikan ja hankkijan välistä vuorovaikutusta.

Jälkihuoltovaiheen tärkeyttä ei myöskään voi kiistää, mutta siinä vaiheessa nuori on saanut toivottavasti jo hyvät eväät pärjätä itsenäisemmin. Huonolla jälkihuollolla voidaan romuttaa paljon jo aikaansaattua hyvää, onnistuneella taas vahvistaa hyvän kehityksen jatkumista.

Kuvaan hoito- ja kasvatustilanteiden toteutumista ja laatua tarkastelemalla ITEn, laiturikriteerien ja perhekodin laaturikriteerien yhteensopivuutta. Hoidon ja kasvatuksen peri-

aatteiden toteutumista kuvaan kirjatusta viikkopalavereista poimittujen kommenttien avulla. Viikkopalaverit ovat vuoden ajalta, joten ne antavat mielestäni totuudenmukaisen kuvan perhekodin arkityöstä.

ITE – arviointikysymys 5: Prosessit

Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito- ja palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.

Tarkentavat kysymykset: Mitkä ovat keskeiset palveluprosessit? Onko prosesseja kuvattu? Miten? Näytä, millaisia kuvaukset ovat. Miten prosesseja (hoitoa ja palvelua) on parannettu ja kehitetty? Miten yhteistyö toimii oman talon ulkopuolisten kanssa, kun oma asiakas siirtyy muuhun hoitopaikkaan tai muiden palveluiden piiriin (palveluketju)? Mikä on oma osuus palveluketjussa? Onko olemassa yhteistoimintaa koskevia ohjeita ja sopimuksia?

Laiturikriteerit tarkentavat sijaishuoltoa jakamalla sen kolmeen vaiheeseen, jotka ovat

1. sijoitus
2. hoito- ja kasvatus
3. jälkihuolto.

Jokaiselle vaiheelle on asetettu päämäärät, jotka on kirjattu kunkin vaiheen alkuun. Jokainen vaihe jakaantuu eri toimintoihin, joille on asetettu laaturikriteerit ja osaa laaturikriteereistä on vielä selvennetty erillisillä esimerkkilistoilla. (Laiturikriteerit 2004.)

Hoidon ja kasvatuksen päämääränä kriteeristössä on lapsen edun mukainen hyvä hoito, kasvatus ja kuntoutus sekä myönteiset ja läheiset ihmissuhteet. Yksikössä kasvamisen tavoitteena on hoidon ja kasvatuksen eri osa – alueiden toteutuminen lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Laiturikriteerit 2004, 21–23.)

Tämän vaiheen laaturikriteerit esimerkkilistoineen esitellään myöhemmin kohdassa laaturikriteerit.

Perhekodin toimintatapa:

ITE-arvioinnin tuloksen perusteella arviointikohde oli kunnossa. Vuoden 2005 mittauksessa keskiarvo oli 2,8, joka tarkoittaa ITEn arviointiasteikon mukaan, että toiminto on käytössä, mutta toteutuu vain osittain. Toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai vaatii vielä kehittämistä joiltain osin. Vuoden 2006 mittauksessa keskiarvo oli 4, joka tarkoittaa, että toiminto toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla. Toteutuu sellaisena kuin pitääkin, eli koko arviointikohde on kunnossa. Oleelliset asiat on dokumentoitu; myös asiaan liittyvät asiakirjat, ohjeet ja lomakkeet ovat järjestyksessä sekä hallinnassa.

Perhekodin tarjoama hoito ja kasvatus sekä muu toiminta jäsenetään prosesseina, joiden mukaan toimitaan sekä arvioidaan ja kehitetään toimintaa. Prosessit on tehty näkyviksi kuvaamalla ne kirjallisesti. Lapsen polun – eli sijaishuollon prosessin – kolme vaihetta (sijoitus, hoito ja kasvatus, jälkihuolto) selvennetään kuvaamalla konkreettisesti, mitä lasten ja nuorten kanssa tehdään ja erityisesti miten ammatillisuus työssä toteutuu. Jokaisessa prosessikuvauksessa määritellään vaiheiden laatuksiteerit ja tavoitteet sekä kuvataan toiminta. Näin luodaan samalla laadunhallintajärjestelmää. Hoito- ja kasvatusprosessissa todentuvat perhekodin arvot ja toimintaperiaatteet. Yhteisen arvo maailman saavuttaminen on tärkeää tavoitteiden toteutumiseksi.

Taulukossa 1 on kuvattuna perhekodissa kasvamisen vaihe tavoitteineen ja toimintakriteereineen.

Taulukko 1. Perhekodissa kasvamisen vaihe		
Hoito ja kasvatus	Tavoite	Perhekodin laatuksiteerit
Tutustuminen perhekotiin	Lapsi pääsee kodin jäseneksi ja oppii tuntemaan yhteisön ihmiset ja kasvuympäristön. Ihmissuhteet ja perusturvallisuus alkavat muodostua.	Lapsi tutustuu perhekodin tiloihin ja ympäristöön yhdessä aikuisten ja muiden lasten kanssa. Lapselle kerrotaan perhekodin säännöistä, velvollisuuksista ja mahdollisuuksista. Perhekodin toimintatavat annetaan myös kirjallisina lapsen vanhemmille ja sosiaalityöntekijälle.
Kasvaminen perhekodissa	Kasvatuksen ja hoidon tavoitteet tulevat kaikille osapuolille selkeiksi. Tieto asioista kulkee sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille. Lapsen elämä on turvallista, koulunkäynti säännöllistä ja oppimista tapahtuu. Vapaa – aika on mielekästä ja terveyttä hoidetaan. Lapsen omatoimisuutta tuetaan.	Lapselle tehdään asiakassuunnitelma ja sitä tukemaan henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Perhekodin henkilöstö on säännöllisesti yhteydessä lapsen verkostoon ja tarvittaessa toimittaa sosiaalityöntekijälle ja vanhemmille kuukausikoosteen lapsen arjen sujumisesta. Asiakassuunnitelmapalaverit pidetään vähintään puolivuositain vuoroin perhekodilla ja vuoroin lapsen kotipaikkakunnalla. Lapsen yhteydenpitoa läheisiin tuetaan. Lasta ohjataan vastuuntuntoiseksi opettamalla hänelle rajoja, sääntöjä ja sopimusten noudattamista. Lasta valvotaan ja hänen hyviä ominaisuuksiaan tuetaan. Lapsen kanssa keskustellaan ja hänen mielipidettään kuunnellaan. Häntä opastetaan toisten huomioimiseen ja kunnioittamiseen. Perhekodin aikuiset tukevat omalla esimerkillään lapsen tervettä kasvua. Lapselle korostetaan koulunkäynnin merkitystä tukemalla ja opastamalla siinä. Perhekoti tekee tiiviisti yhteistyötä lapsen opettajien kanssa ja osallistuu koulun tapahtumiin. Lasta ohjataan harrastustoimintaan ja siinä korostetaan pitkäjänteisyyttä.
Yhteistyö lapsen verkoston kanssa	Lapsi tuntee kuuluvansa johonkin ja tulee hyväksytyksi. Lapsi saa tarvitsemansa avun.	Biologisen perheen ja sosiaalityöntekijän lisäksi lapsella voi olla laajakin verkosto sukulaisia, opettajia, psykologi, terapeutti, valmentajia, ystäviä jne. Tarvittaessa perhekoti tekee yhteistyötä heidän kanssaan.
Sijoituksen päättäminen	Nuori siirtyy suunnitelmallisesti seuraavaan elämänvaiheeseen. Hänellä on valmiudet pärjätä elämässään. Vastuu ja työnjako ovat kaikilla osapuolilla tiedossa.	Siirtymävaiheen toteutumisesta tehdään kirjallinen toimintasuunnitelma. Nuori aloittaa itsenäistymisharjoittelun perhekodin pihapiirissä sijaitsevassa asunnossa. Nuori harjoittelee itsenäiseen elämään liittyviä asioita mm. Umbrella-kansion avulla. Asiakassuunnitelmapalavereissa selvitetään nuoren valmius siirtyä seuraavaan elämänvaiheeseen.
Sijoituksen arviointi	Perhekoti saa tietoa nuoren sijoituksen onnistumisesta ja pystyy kehittämään toimintaansa saadun palautteen avulla.	Perhekodissa käydään arviointikeskusteluja kunkin lapsen ja nuoren hoito- ja kasvatustapojen vaiheista ja onnistumisesta. Arvoihin ja toimintaperiaatteisiin palataan säännöllisesti. Perhekoti kerää myös kirjallista palautetta nuorelta, hänen lähiverkostoltaan ja sosiaalityöntekijältä.

ITEn antamat arvosanat kunkin toiminta- alueen osalta ovat vain suuntaa antavia. Niihin on syytä suhtautua kriittisesti ja tarkentaa asioiden todellista toteutumista tarkistuslistan kysymysten avulla. Vaikka tässä arviointikohdassa viimeinen mittaustulos oli paras mahdollinen, löytyi toiminta - alueelta silti kehittämistarpeita. Prosessien kuvaamisen osalta asiat ovat kunnossa. Työkäytännöt ovat hyvin kuvattuina, mutta arvioinnin osalta ne eivät täysin toteudu.

Arviointikeskusteluja käydään riittävästi lapsen arkielämän kulun suhteen. Viikkopala- verit ovat säännöllisiä, lasten ja nuorten asiat käsitellään niissä aina tapauskohtaisesti sekä yhteisön aikuisten kesken toteutuu hyvä työnjako. Arvot ja toimintaperiaatteet ovat jatkuvasti puntarissa.

Kirjallisen palautteen kerääminen sen sijaan on puutteellista. Perhekodilla on omalle työyhteisölle suunniteltu arviointilomake, jossa arvioidaan hoito- ja kasvatustilanteiden onnistumista sen eri vaiheissaan. Se ei ole sellaisenaan ollut vielä käytössä. Asiakaspa- lautetta saadaan suullisesti pidettäessä yhteyttä vanhempiin ja kun kokoonnutaan puoli- vuosittaisiin asiakassuunnitelmapalaverihin. Kirjallisena saatava palaute tukisi kuiten- kin vielä enemmän oman työn arviointia. Nykylain mukaiseen asiakaslähtöiseen palve- luun pyrittäessä on myös asiakkaan saatava sanoa sanansa. Palaute on työntekijöille parasta tietoa työn osuvuudesta ja vaikuttavuudesta (Salmela 1997, 11).

ITE -arviointikysymys 6: Palvelumäärittelyt

Olemme määritelleet palveluvalikoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluis- tamme tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaus, palveluseloste tms.).

Tarkentavat kysymykset: Mitä palveluja yksikössä annetaan, ovatko ne lueteltu jossain? Näytä. Mitkä ovat palveluista keskeisimmät? Onko näiden palvelujen (hoito ja kuntoutus) sisältöä, tarkoitusta ja laatua määritelty tarkemmin? Mitä pal- velut maksavat? Miten kustannukset on laskettu?

Laiturikriteerien tarkennus

A1/6: Sijaishuoltopaikka on kuvannut kirjallisesti oman palvelunsa ja antaa sijoit- tavalle sosiaalityöntekijälle tarpeelliset tiedot toiminnastaan ja palveluistaan:

- *Palvelut ja erityisosaaminen*

- *Hoito- ja kasvatuserityisalat*
- *Toimintaperiaatteet ja arvot*
- *Yhteisön rakenne, resurssit ja paikkatilanne*
- *Lähialueen tarjoamat sijaishuoltoa tukevat palvelut ja erityispalvelut, joita sijaishuolto käyttää.*

Perhekodin toimintatapa:

ITE-arvioinnin mittauksen perusteella kohde vaatii vielä kehittämistä. Vuoden 2005 mittauksessa arviointikohteen keskiarvo oli 2,0, joka tarkoittaa, että asia on paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa tai toteutunut satunnaisesti. On ryhdytty toimeen asian kuntoon saattamiseksi, asiasta on sovittu suullisesti, menossa on hanke, on ollut satunnaisia kokeiluja tai opiskeluihin liittyviä töitä. Vuoden 2006 mittauksessa keskiarvo oli 3,3, jonka mukaan toiminto on käytössä, mutta toteutuu vain osittain. Toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai vaatii vielä kehittämistä joiltain osin.

Perhekodin toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet ovat kirjattuina laatukansiossa seuraavalla tavalla:

Perhekoti Riekki tarjoaa korkealaatuisia lastensuojelun sijaishuollon palveluja. Peruslähtökohdaksi perheenomaisuus ja pysyvät ja turvalliset ihmissuhteet. Perhekodilla on riittävät toiminnalliset ja rakenteelliset resurssit vastaamaan erityistä huolenpitoa vaativien lasten ja nuorten tarpeisiin. Perhekotiimme sijoitettu lapsi otetaan vastaan omana yksilönään. Lapselle luodaan turvalliset olosuhteet kasvaa ja kehittyä. Vaikka lähtötilanne tai elämäntilanteet sijoituksen aikana olisivat vaikeita, toivotaan pidetään aina yllä. Toiminta on päämäärätietoista ja siinä heijastuu jatkuvuuden periaate (perhekodin laatukansio, 8).

Perhekoti on tarkoitettu lähinnä pitkäaikaista sijoitusta tarvitseville huostaan otetuille lapsille ja nuorille. Perhekodin vanhemmat ovat tehneet perhekotityötä vuodesta 1989. Aluksi kaksi vuotta laitosperehokodissa Muhoksen Pohjolakodissa ja vuodesta 1991 yksityisenä ammatillisena perhekotina. Pitkän kokemuksen ansiosta perhekoti pystyy vastaamaan erityistä huolenpitoa vaativien lasten ja nuorten tarpeisiin.

Perhekoti sijaitsee Jyväskylän maalaiskunnassa, Puuppolassa, Lehesjärven rannassa. Kaupunkiin on matkaa noin 12 kilometriä. Lapset käyvät ala- ja yläkoulua Tikkakoskel-

la, jonne on matkaa noin 11 kilometriä. Jyväskylän kaupungissa on hyvät ja laajat jatkokoulutusmahdollisuudet. Bussiyhteydet perhekodilta ovat hyvät molempiin suuntiin.

Tulevaisuuden visiona on pienentää perhekodin paikkaluku neljään, joka mahdollistaa entistä laadukkaamman työskentelyn sekä sijoitettujen että heidän perheiden/tukiverkostojen kanssa. Tavoitteena on myös tulevaisuudessa tarjota kunnille, yksityisille ihmisille ja yhteisöille uudenlaisia hyvinvointipalveluja leirien, viikonlopputapaamisten ja yksilötapaamisten muodossa. Palvelujen tavoitteena on ennaltaehkäistä sosiaalista syrjäytymistä, antaa käytännön ohjausta/tukea arjen elämään ja luoda tavoitteellista elämänhallintaa ja tulevaisuuden uskoa palvelua tarvitseville. Yhtenä tavoitteena on myös huostaanottojen ja sijoitusten mahdollinen estäminen ja vaihtoehtoisten toimintamuotojen luominen perheille/asiakkaille.

Tällä hetkellä perhekoti Riekki on kuusipaikkainen ammatillinen perhekoti, joka tarjoaa sijaishuollon palveluja kuntien sijoittamille pitkäaikaista hoitoa tarvitseville huostaan otetuille lapsille ja nuorille. Vastuupariskunnalla ja työntekijällä on alan koulutus. Tilapäistä työvoimaa palkataan tarpeen mukaan esimerkiksi loma-aikoina tai suurempien kunnostustöiden yhteydessä. Perhekoti vastaanottaa alan opiskelijoita työharjoitteluun. Perhekodin vanhemmat osallistuvat liiton laatupiirityöskentelyyn. Laatupiireissä työstehtään perustehtävään liittyviä kysymyksiä, tuetaan erilaisilla hankkeilla perhekotien hoitoprosessien kehittymistä ja järjestetään koulutusta.

Osaamista kehitetään myös työyhteisön sisällä keskustelemalla säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Päätökset ja sopimukset kirjataan ja henkilöstön vastuista ja valtuuksista on sovittu kirjallisesti. Käytössä on sovellettu omahoitajamalli. Työn tavoitteista ja koulutustarpeista käydään kehityskeskustelut noin neljän kuukauden välein. Perhekodissa on käytössä ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä. Työyhteisön kaikilla jäsenillä on mahdollisuus asianmukaiseen työnohjaukseen. 12/2004–05/2005 työyhteisössä toteutettiin työyhteisön kehittämisprojekti. Palvelu ostettiin Taitoreitti Oy:ltä. Vuosina 2004–2005 osallistuin vuoden kestäneeseen laadunhallinnan valmennusohjelmaan, jonka järjestivät Ammatillisten perhekotien liitto ja Kehityspolku Oy. Prosessi toimi tukena perhekodin oman laatukan- sion työstämiselle ja myös vertaisarvioinnin foorumina. Perhekodin henkilöstö osallis- tuu alan koulutuksiin tarpeiden mukaan.

Perhekodilla on pelastussuunnitelma ja turvallisuusjärjestelmä kirjattuna ja nähtävillä erillisessä kansiossa. Työterveyshuollon palvelut ostetaan lääkärikeskus Mehiläisestä. Perhekodilla on työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma. Pitkän toimintahistorian ansiosta perhekodilla ei ole taloudellisia riskejä. Ulkopuolinen työvoima mahdollistaa vastuupariskunnan säännöllisen vapaa - ajan ja edistää siten työssä jaksamista. Perhekoti tukee henkilöstön liikunta- ja hyvinvointipalvelujen kustannuksia kuntokeskus Elixiaan. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään koko henkilökunnan suunnittelu- ja virkistyspäivä.

Tukiverkostot ja kumppanuudet ovat osa perhekodin palvelukykyä. Tähän kuuluvat muun muassa edellä mainittu laatupiirityöskentely ja työnohjaus. Lasten ja nuorten terapiapalvelut hankitaan Haukkalan sairaalasta. Perhekodin palvelujen kustannukset katetaan hoitovuorokausimaksulla. Hoitovuorokausi maksu on jaoteltu viiteen osaan; perusmaksu, korotettu maksu, kaksinkertainen maksu, jälkihuoltomaksu ja tukihenkilömaksu. Kustannusten muotoutuminen on määritelty erillisellä lomakkeella.

Yhteenveto. Hoito- ja kasvatusprosessin toiminta-alue on hyvässä kunnossa. Erityisosaamista voisi tarkentaa ja korostaa enemmän laatimalla perhekodin palveluista vielä tarkemmat palvelumääritykset.

Tarkempien kuvausten apuna voisi käyttää Rousun & Holman (2003, 80) esittelemää työlomaketta, joka auttaa täsmentämään oman palvelun piirteet sekä oman palvelutuotannon suunnittelua että rahoittajan tarpeita varten. Lomakkeen pohjalta voi nopeasti ja yhdenmukaisin perustein laatia palveluesitteitä, asiakaskansioita ja tarjouskirjeitä.

Tähän asti perhekoti on räätälöinyt palvelunsa aina kysynnän mukaan. Esimerkiksi jos kunta tarvitsee tukiperhepakettia, se on suunniteltu olemassa olevien, usein hatarienkin lapsesta/perheestä saatujen tietojen perusteella. Parempi lähtökohta olisi valmis lomake, jonka pohjalta kerätään tietoa ja siten voidaan tarkemmin ja nopeammin laskea palvelusta aiheutuvat kustannukset. Näin palvelun hankkija saa tarkan kuvauksen siitä, millaista vastinetta se rahoilleen saa.

Perhekodilla ei ole omia nettisivuja, vaan olemme luottaneet siihen, että hyvä työ on parasta mainosta. Näin varmasti onkin, mutta silloin tällöin sivuja kysytään. Niiden

avulla sijoittava sosiaalityöntekijä ja/tai vanhemmat voisivat helposti tutustua perhekohtiin sijoituspäätöstä harkitessaan.

Olemme uudistaneet palveluita uuden lastensuojelulain hengen mukaisesti myös koskemaan avohuoltoa ja koko perheen tukemista. Huostaanottojen ja sijoitusten ennaltaehkäisy on tuote, jolla luulisi olevan kysyntää. Markkinointia emme ole vielä juuri tehneet. Paikkaluvun olemme pyrkineet pitämään pienenä jo pidemmän aikaa, sillä uskomme sen olevan yksi tärkeä laatutekijä.

Paikkaluvun laskeminen neljään mahdollistaa erityisosaamisen ja kokemuksen hyödyntämisen entistä paremmin. Se tuo paineita hinnan korottamiselle, sillä ulkopuolisen työvoiman palkkaaminen on edelleen tarpeen perhekodin vanhempien jaksamisen turvaamiseksi.

Nykyaikainen laadunhallinta edellyttää omien palvelujen näkyväksi tekemistä. Vaikka lastensuojelupalveluita ei ole totuttu kutsumaan tuotteiksi, tuotteistaminen on kuitenkin palvelun laadun kannalta tärkeää. Tuotteistus pakottaa antamaan kehitystyölle selkeät tavoitteet sekä analysoimaan ja systematisoimaan toimintaprosesseja, jolloin työvaiheet selkiintyvät ja rationalisoituvat (Rousu & Holma 2003, 58).

ITE-arviointikysymys 13: Laatukriteerit

Olemme sopineet kirjallisesti hyvän hoidon, hoivan, kuntoutuksen tai muista tarvittavista työn laadun kriteereistä, jotka tarkistamme määrääjain.

Tarkentavat kysymykset:

Mitä kriteereitä, hyvän hoidon periaatteita tai vastaavia on yksikössä käytössä? Milloin laadittu, milloin tarkistettu? Millaisia asioita kriteerit koskevat? Onko esim. sovittu asiakkaan kohtelusta ja palvelusta? Ovatko keskeiset valtakunnalliset laatusuositukset tuttuja ja näkykö niiden sisältö omissa laatukriteereissä tai hyvän hoidon periaatteissa? Miten kriteerien jne. toteutumista seurataan? Onko mittareita tai muita arviointikäytäntöjä? Miten on varmistettu, että työn ja palvelun laadulle asetettuja kriteerejä noudatetaan?

Laiturikriteerien tarkennus:

B2/31: sijaishuoltopaikan johto ja henkilökunta, kysyen näkemyksiä myös lapsilta ja heidän perheiltään, ovat määritelleet mitä hyvä hoito ja kasvatusta omassa yhteisössä tarkoittavat ja miten niitä toteutetaan.

B2/32: Sijaishuoltopaikan työntekijä(t) tekevät yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkentamaan huoltosuunnitelmaa.

Suunnitelma kattaa tässä kriteeristöissä mainitut hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueet.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi huoltosuunnitelman asiat arkipäivän tavoitteiksi ja kertoo yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan.

Sijaishuoltopaikassa on sovittu käytäntö, miten hoito- ja kasvatussuunnitelman teko etenee ja kuinka usein se tarkistetaan.

Sijaishuoltopaikka informoi lapsen sosiaalityöntekijää aktiivisesti lapsen tilanteesta ja huolehtii osaltaan siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana oleva huoltosuunnitelma pysyy ajan tasalla.

B2/33: Lapsi kohdataan arvostavasti ja häntä autetaan luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita.

Sijaishuoltopaikan työntekijät kuuntelevat lasta niin, että hän kokee tulevansa ymmärretyksi.

Sijaishuoltopaikan työntekijät käyttäytyvät lasta kohtaan niin, että lapsi tuntee itsensä hyväksytyksi, hänessä oleva hyvä huomataan ja hän saa ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä.

Sijaishuoltopaikan työntekijät huolehtivat siitä, että lapsi saa onnistumisen ja luottamuksen kokemuksia.

Sijaishuoltopaikan työntekijät opastavat lapsen tunnistamaan omia ja muiden tunteita ja ilmaisemaan itseään.

Sijaishuoltopaikan työntekijät ohjaavat omalla esimerkillään ja opastuksella lasta selvittämään syntyneet ristiriidat ja erimielisyydet sekä pyytämään ja antamaan anteeksi.

B2/34: Sijaishuoltopaikassa huolehditaan lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä niin, että lapsi osallistuen oppii ottamaan iänmukaista vastuuta näistä asioista.

Lapselle tarjotaan ravitsevaa ruokaa ja ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin.

Lapsi vaetetetaan asianmukaisesti.

Lapselle annetaan virikkeitä ja turvataan lapsen lepo.

Lapsen puhtaudesta ja terveydestä sekä riittävästä ulkoilusta ja liikunnasta huolehditaan, sairaudet hoidetaan.

Lapselle opetetaan taloudellisuutta ja ohjataan hänen rahankäyttöään.

Lapsen ympäristön siisteydestä huolehditaan.

B2/35: Sijaishuoltopaikassa huolehditaan lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta. Pakotteiden, rajoitteiden, erityisten rajoitusten ja eristämisen käyttö on lain ja asetusten mukaista ja niitä käytetään vain harkitusti.

Lapselle taataan hänen fyysinen koskemattomuutensa ja luodaan olosuhteet, jossa hän kokee olonsa turvalliseksi.

Lapselle opetetaan rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista siten, että hän oppii kantamaan itse vastuuta itsestään ja oppi itse asettamaan oman käyttäytymisensä rajat. Yksiköllä on selkeät, kirjalliset ohjeet ja menettelytavat valvonnasta, rajojen asettamisesta, rajoitteista ja pakotteista sekä lasten palkitsemisesta. Hoitoyhteisön työntekijät, lapset, lasten vanhemmat ja sijoittavat viranomaiset ovat tietoisia yksikössä käytettävistä menettelytavoista.

Lasten käyttäytymisen valvonta ja rajojen asettaminen perustuvat myönteiselle suhteelle lapsiin ja niiden tarkoituksena on tukea ja auttaa eikä rankaista lasta. Henkilöstö kykenee asettamaan turvalliset, johdonmukaiset ja ymmärrettävät rajat lasten ei – hyväksyttävälle käyttäytymiselle.

Kasvatuksellisia rajoituksia käytetään vain siinä määrin kuin se on tarpeen lapsen huollon toteuttamiseksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain tarkoittamalla tavalla.

Kontrollimenetelmät ovat oikeudenmukaisia ja niitä sovelletaan johdonmukaisesti. Ne ovat suhteessa lapsen käyttäytymiseen mielekkäitä, kohtuullisia, lapsen ikään

ja kehitystasoon sopivia ja ne toteutetaan mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen. Fyysistä rajoittamista käytetään vain lasten tai muiden henkilöiden suojelemiseksi välittömältä vaaralta.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö dokumentoidaan huolellisesti. Dokumenteista käyvät ilmi lapsia, lapsen ei – hyväksyttävää käyttäytymistä, käytettyjä menetelmiä sekä tapahtumassa läsnä olleita henkilöitä koskevat tiedot.

Yksikön johtaja/vastuuhenkilö seuraa säännöllisesti rajoitusten ja pakotteiden käyttöä ja niiden asianmukaisuutta.

Rajoitusten ja pakotteiden käytöstä keskustellaan lasten kanssa sekä yleisesti että erityisesti sovellettaessa niitä yksittäisissä tilanteissa.

Yksiköllä on käytäntö kaltoinkohtelun havaitsemiseen ja siihen reagoimiseen.

Perhekodin toimintatapa:

ITE-arvioinnin mittauksen perusteella kohde vaatii vielä kehittämistä. Vuoden 2005 mittauksessa arviointikohteen keskiarvo oli 2,8. Vuoden 2006 mittauksessa keskiarvo oli 3,0. Se tarkoittaa, että toiminto on käytössä, mutta toteutuu vain osittain. Toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai vaatii vielä kehittämistä joiltain osin.

Perhekoti on liittänyt laatukansioon kirjallisina perhekodin säännöt ja rajoittamistoimenpiteet (liite 3). Laatukansiossa on myös ohjeet lapsen turvaotteesta. (liite 4). Perhekodissa on käytössä yksityiskohtaisemmat lasta koskevat henkilökohtaiset ohjeet ja menettelytavat valvonnasta, rajojen asettamisesta, rajoitteista ja pakotteista ja lapsen palkitsemisesta. Niitä ei voi laittaa liitteeksi salassapitovelvollisuuden vuoksi. Hoito- ja kasvatustulosten mittaamiseksi ja arvioimiseksi perhekodilla on laadittu kyselylomake, mutta se ei ole vielä käytössä. Arviointi on työyhteisölle suunnattu ja tarkoitus tehdä kustakin hoidon- ja kasvatuksen osa-alueesta jälkikäteen.

Yhteenveto. Kokemukseni mukaan perhekodeissa vieraili vielä kymmenen vuotta sitten useammin sijoitettavia sosiaalityöntekijöitä ja muita yhteistyökumppaneita. Liekö tietotekniikka vai palvelujen hankintojen keskittäminen isommille yksiköille (esimerkiksi sijaishuoltoyksikölle) aiheuttanut sen, että henkilökohtaiset kontaktit ovat jääneet vähemmälle.

Perhekodin ilmapiiriä on kuitenkin vaikeaa tuotteistaa ja siirtää esitteeseen. Se on koettava paikan päällä. Vuorovaikutus ja kohtaaminen ovat olennainen osa perhekodissa tehtävää työtä, avoin kanssakäyminen myös vähentää epäluuloja ja oletuksia, joita tämän työn ympärillä on ihan riittämiin.

Tähän osioon kuuluvat tarkentavat kysymykset ovat enimmäkseen tällaisia tunteisiin ja tuntemuksiin perustuvia. Pysin kuvaamaan perhekodin tunneilmapiiriä vuoden ajalta koottujen viikkopalavereiden kommenttien avulla. Olen ottanut ohjenuorakseni perhekodin arvot ja toimintaperiaatteet.

***Perheenomaisuus.** Annoin palautetta koululle, että luokanvalvoja voisi aktiivisemmin ilmoittaa poissaoloista, ettei niistä ehtisi kertyä tuommoista määrää--- Tyytyi kohtaloonsa, ei perjantaina yökylään, koti-ilta pitkästä aikaa---korvaa lint-saukset kotona--- Lauantaina oli itsenäiset syömässä--- Muistutettava kunnan varusteista kerhoon mennessä--- Läksyihin huomiota--- Vaatetus hyvä katsoa perjantaina--- Polvilääkärissä taas käytiin--- Opastusta annetaan--- Pojat sotineet autotallissa ja lamppu rikki---vieteltiin kotiviikonloppua, normaalia olemista--- rippijuhlaan leivotaan pipareita ja kuivakakku, täytekakut tilataan, äiti leipoo pulat, savuliha haettava perjantaina palvarista ja R tekee voileivät lauantaiamuna, P hommaa lipun salkoon---illalla laastaroitiin kyynärpäitä--- Asiasta keskusteltu ja samoin omasta vastuusta--- Halusi jutella...neuvoin--- Myös hiljainen paikalla-olo tärkeää! --- R menee luokanvalvojan vartiin huomenna--- Tänään ei kaverille, kaveri voi tulla tänne--- Kovettumat jaloista hoidettava--- Vähän väsymystä, tuli koulusta lepäämään--- Eilen huoneeseen huonon käytöksen ja kiroilun vuoksi ruokailutilanteessa, R jututtaa, mitkä ovat normaalit ruokatavat ja mitä seuraa, jos niitä ei noudata--- Tehdään ulkomaanreissu ja lyhyitä retkiä lähiympäristössä--- Menee huomenna kaverille suoraan koulusta---R menee tänään vanhempainiltaan-- Saa lahjaksi mp3 soittimen--- T jutellut valehtelusta ja hommien hoitamisesta.*

Ammatillinen perhekotihoito on korvaavaa ja korjaavaa hoitoa. Se perustuu pitkälti vanhempien parisuhteeseen ja vahvaan aikuisuuteen. Tässä työssä vanhemmuus ei voi olla hukassa, mitä selitystä usein lasten ongelmakäyttäytymiselle tarjotaan. Lapsi tarvitsee rakkautta, rajoja ja huolenpitoa. Sijoitetuilla lapsilla on usein hylkäämiskokemuksia ja monenlaista turvattomuutta historiassaan. Se aiheuttaa enemmän vaatimuksia vanhemmuudelle; tietyt vaiheet pitää vain jaksaa elää, aika ja sietokykykin tekevät oman tehtävänsä. Jossain määrin ammatillisessa vanhemmuudessa korostuvat tavallista vanhemmuutta enemmän tietyt vanhemmuuden roolit. Esimerkiksi vuorovaikutuksen alku-

vaiheessa ja kriisitilanteissa rajojen asettaminen korostuu. Luottamussuhteen synnyttyä muut roolit saavat enemmän tilaa.

***Turvallisuus.** Sai seuraamukset; ilta huoneessa miettien, ei kaveriliikkumisia kahdeksan viikkoon. Harrastukset aikuisten aikataulujen mukaan. --- Rajojen hakua--- Selvitettiin, millä ehdoilla voi mennä kotiin--- Jutellaan viikonlopusta etukäteen--- Aikuisseuraa vailla--- Asiaa selvitellään--- Seurataan--- Saatiin taas ruotuun--- Kokeilua puhetasolla rajoista--- Varmistellen vieden--- Puhuttu alkoholin ja lääkkeiden yhteisvaikutuksesta--- Seurailaan--- Ruotuun palauttelua--- T rohkaisee itse selvittämään ja auttaa tarvittaessa--- Tarvitsee vahvat tukitoimet, mikäli muuttaa kotikulmille--- Sopii tänään asian P:n kanssa, sen jälkeen voi kaveri tulla kylään--- Palautellaan arkeen---käyttöraha seurantaan toukokuuhun asti. Jos sujuu ok, siirtyy kuukausirahaan--- Oli ”hukassa” tiistaista maanantaihin. Viestimme tekstitse ja puheluin. Palasi pahalta haisevana ja myrtyneenä, P haki asemalta ja kävivät perumassa etsinnän poliisissa--- Hyvä kuljettaa mukana, jos lähtee käymään jossain--- Vietiin kotilomalle.*

Perhekodin työntekijöiden työskentelyä ohjaa myös lainsäädäntö. Peruslähtökohta tulee olla aina se, että toimitaan lain mukaan, mutta entä jos lain noudattaminen on vaaraksi lapselle, muille ihmisille tai ympäristölle? Perhekoteja eivät koske rajoitukset sijahuollossa. (Ks. Rätty 2007, 329–390.) Tosiasia kuitenkin on, että perhekodeissa hoidetaan lapsia ja nuoria, joihin on kohdistettava rajoitustoimenpiteitä. Lakimiehet ovat neuvoneet näissä tilanteissa soveltamaan normaaleja kasvatuskäytäntöjä. Kysyessäni mitä ne ovat, olen saanut vastaukseksi: ”toimi, kuten toimisit oman lapsesi kanssa”. Kukapa vanhempi ei ottaisi lapselta puukkoa pois, jos hän uhkaa sillä vahingoittaa? Jokainen vastuullinen vanhempi myös estää lastaan käyttämästä päihteitä tai pyrkii rajoittamaan hänen liikkumistaan vaarallisessa seurassa tai turvattomissa paikoissa.

***Yksilöllisyys.** Osallistuu halutessaan--- Hyvä poika!--- Haluaisi jatkaa terapiaa--- Tanssi kiinnostaisi--- Psykologin lausunto tuli--- Sai visa-kortin--- Pääsi laulutunneille--- Harrastustoiveina hikijumppa, apuvalmennusta ja laulamista--- ystävyys-suhteita tuetaan--- Terapia loppunee ensi syksynä--- Oma toive jatkaa täällä--- kuntoilee ahkerasti ja on pirteä--- keskusteltiin vaikeudesta hahmottaa puheesta olennaisia asioita. kiinnitettävä huomiota ohjeita annettaessa--- Tarvitsee omia hetkiä, pystyy juttelemaan--- Osaa sanoa ideaaliarjen--- Sai erittäin hyvää palautetta kerhosta---huomiohakuisuutta--- Pirteästi hoitanut asioita, käydään viemässä passihakemus ja tehdään vaateostoja--- Elämä hymyilee ja koulu sujuu!--- Puntti nousee, muttei tutise...--- Ollut miehekkäänä, tehnyt hommia--- Ruoka-*

aikoihin kiinnitettävä huomiota--- Läksyjä tehnyt ahkerasti--- Hyvin tehnyt hommia. Voi hankkia jotain, jos hyvä kohde löytyy--- Terapiaa ei aloiteta vastustuksen vuoksi--- Laskuvaihetta ollut--- Onhan sitä kotkotusta...---pohjustelu tulevaa, yritetty saada realiteetteja esiin ja pohtimaan useita vaihtoehtoja. Edistymistä on, ei enää juutu tai lukkiudu--- Traumojen syvyys mietityttää, vastaanottavuus? Kyky siihen?

Jokainen ihminen on ainutkertainen yksilö. Ei ole olemassakaan sellaista yhteistä sijais-
huollon sabluunaa, jonka pohjalle kaikki hoito voitaisiin perustaa. Yhtenäisiä toiminta-
käytäntöjä on hyvä olla, mutta hoitopaikkojen pitää myös räätälöidä paljon itse. Hyvän
huomaaminen lapsessa on erittäin tärkeää ja aikuisen on oltava tilanteissa aidosti läsnä.
Kehumisen, kuten moitteenkin, täytyy tulla sydäimestä. Toimintatapaansa pitää osata
muunnella lapsen tarpeiden mukaan.

Toivon ylläpitäminen. *Lähtö on ollut nihkeää, mutta emme ole antaneet luovuttaa. Toivottavasti se toisi positiivisia kokemuksia--- Mopokortti tähtäimessä--- TSEMPPIÄ MEILLE KAIKILLE!--- Paljon asiaa ja mahdollisuuksia--- Asiaa pidetään vireillä--- Pidetään toivoa yllä ja arkea vireillä--- Mieli saattaa tietysti taas muuttuakin--- rohkaistu ottamaan työtä vastaan--- Harpannut eteenpäin kesän aikana--- Tavoitteena omatoimisuuden siirtyminen kotiin--- Elämä palasi raiteilleen-- Odotellaan vielä huomiseen--- Tulevaisuus näyttää avoimelta ainakin tänään, ehkäpä viikon päästä kaikki on jo toisin!--- Autellaan puhelimella ja viesteillä--- Toive kannattaa kirjata yhteenvetoon--- Antaapa nyt tasaantua--- Pyritään kannustamaan kaverisuhteissa--- Lopussa kiitos seisoo--- Nyt reippaalla otteella toukokuuta eteenpäin!--- Toivotaan, että palaa nopeasti riviin, etteivät kesäsuunnitelmat mene aivan pipariksi.*

Sanotaan, että niin kauan on toivoa kuin on elämää. Sitä ohjetta olemme pyrkineet työsämme noudattamaan. Ammatillisuutta on kuitenkin myös se, että osaa päästää irti ja luovuttaa, kun se on jatkamista parempi vaihtoehto. Perhekotityöhön hakeutuu usein vastuuntuntoisia ja sitkeitä ihmisiä, jotka ovat ylpeitä omasta työstään. Tämä ylpeys ei saa kuitenkaan olla este laadukkaan työn toteuttamiselle. Lapsen on saatava tarpeitaan vastaavaa hoitoa siellä, missä se parhaiten toteutuu. Jos esimerkiksi nuori kuljeskelee, rikostelee ja käyttää toistuvasti päihteitä, eikä tilanteeseen tule perhekodin toimenpiteillä riittävää parannusta, nuori tarvitsee tiukempaa hoitoa ja perhekodin on väistyttävä. Hylkäämisellä ei saa kuitenkaan koskaan uhkailla, eikä vetäytyä liian aikaisin. Nuorelle on annettava useita mahdollisuuksia. Perhekoti on yhteisö, jonka on huolehdittava jokaisesta jäsenestään. Ketään ei saa hoitaa jonkun toisen kustannuksella, kaikkien jaks-

misesta on huolehdittava. Onkin tärkeää, että yhteisö määrittelee itse ja yhteisesti ne rajat, joita ei voi ylittää.

***Päämäärätietoisuus.** Kolmen kuukauden koosteet otettu käyttöön--- Valmisteltu rantasaunalle muuttoa--- Aika jo päätää, mitä haluaa--- Pöydällä kesätyöpaikkahakemuksia--- Tehdään oma lomake--- Ei valmiita vaihtoehtoja, itse osoitettava kiinnostus työntekoa kohtaan ja haettava paikkoja--- Pitää muistutella, että homma alulle--- Kannustetaan itsenäisempään toimintaan--- Pidetään normaali linja--- Arkea asia kerrallaan--- Edetään suunnitelmien mukaan. Arkea ja tukemista--- Treenikampeet hankitaan, kun harrastus jatkuu--- Yökylä tavoitteena, toteutui la - su--- Yhteishaku hoidossa--- Koska hyvin menee, toteutamme treenit--- Huomenna ITE – arviointi. R hoitaa paperit kuntoon ja T kerää neuvotteluja varten valmiiksi kalenterimerkinnot, R muotoilee--- Autokoulu vireille, jos sitoutuu--- Pysytään lomasuunnitelmissa--- Otetaan ammatillinen ote, ei mukaan myrkytykseen--- Arkityön suunnitteluun olimme ylen tyytyväisiä kaikki, jatketaan samaan malliin! - -- Kesä on suunniteltu jo melko pitkälle--- Muutoksin on aina varauduttava--- Pyrimme ohittamaan negatiiviset viestit ja rohkaista puhumaan asiat asioina--- Asumissopimus tehty--- Aikuisen vähän otettava etäisyyttä--- Ykköstavoite peruskoulun käyminen loppuun. suunnitelmallinen siirtyminen; tavoitteellisuus ja motivointi. Toukokuun neuvottelussa suunnitelmat kesälle ja siitä eteenpäin--- elokuussa tutkitaan ja syksyllä palaveerataan kuinka koulu on lähtenyt liikkeelle--- Samaa linjaa pidetään--- R tekee tilanteesta yhteenvedon ja on yhteydessä kouluun, ammatinvalintapsykologiin ja sosiaalityöntekijään.*

Lasten elämä ennen perhekotiin tuloa on saattanut olla hyvin hajanaista. Ihmisiä on tullut ja mennyt, on muutettu useita kertoja, on paljon toteuttamatta jääneitä suunnitelmia ja lupauksia. Nyky-yhteiskunnassa muutoinkin tuntuu olevan suhteellisen pysyvänä arvona jatkuva muutos. Etsitään hetken mielihyvää ja jos tilanne ei miellytä, häivyttään paikalta. Joskus tuntuu, että ne arvot, joita tässä olen nostanut esille, ovat melko kaukana siitä lapsen maailmasta, johon hän on kasvanut.

Tämän vuoksi päämäärätietoisuus on erittäin tärkeä ja samalla paljon vastustusta aiheuttava toimenpide perhekodin arjessa. Mikäli vanhemmat lähtevät mukaan suunnitelmallisuuteen ja sitoutuvat siihen, työ on paljon helpompaa, ellei näin käy, arkielämä lapsen kanssa voi olla hankalaa. Ennakoitavuus ja kaikkien suunnitelmissa pysyminen luovat turvallista struktuuria lapsen ympärille. Jo sillä, että elämään löytyy rytmi ja tarkoitus saadaan paljon aikaan. Lapsi eheytyy, kun hänen ei tarvitse koko ajan miettiä ja pelätä, että mitähän seuraavaksi tapahtuu.

***Jatkuvuus.** Pidetään yhteyttä--- Oltiin yhteydessä puhelimitse--- Tapaamme tänään--- Olemme tukena, odotamme omaa kontaktinottoa--- Takkuilun jälkeen yhteydenpito toiminut hyvin--- Etsimme linjoja kesää ja jatkoa varten--- Jäämme tukihenkilöksi--- Kausiluonteista innostumista yhdessäoloon. Asumissopimus tehtiin ja autokoulu sujuu--- Kävi P:n kanssa asumisasiota läpi--- Kesätöitä tarjotaan perhekodilta käsin, työharjoittelu viedään loppuun--- Tulevaisuuden visiot; pieni, laadukas yksikkö, pyörii kolmen aikuisin voimin, tarvittaessa tuntityöntekijä. Tois-
taiseksi neljä paikkaa ja yksi itsenäinen + tukihenkilötoiminta. Hyvinvointipalveluajatuksen työstäminen--- Kävi lauantaina, kyselyt ahkeruusrahoista, rahapulaa-- Patisteltiin siivoamaan ja pakkailemaan muuttoa varten--- Muutto ok, tulee tällä viikolla töihin--- Yhteydenpito on nyt sujunut ja palaverit pidetty. Paljon asiaa ja mahdollisuuksia.*

Perhekoti voi olla mukana lapsen elämässä lyhyen kriisijakson ajan tai vauvasta aikuisikään ja kaikkea tältä väliltä. Yleensä sijoitus kestää 4-5 vuotta. Se on lyhyt aika elämän aikajanalla, mutta voi muodostua hyvinkin merkittäväksi koko elämän sujumisen kannalta. Murrosiän kuohuista selvittyään nuori pystyy puntaroimaan huostaanoton ja sijoituksen hyviä ja huonoja puolia neutraalimmin. Hän käy samansuuntaista irtaantumisvaihetta läpi iloineen ja suruineen kuin kotona asuva nuorikin kasvaessaan eroon kodin ja vanhempien vaikutuspiiristä. Kunnilla on jälkihuoltovelvoite ja sijoitetulla nuorella on oikeus siihen 21 ikävuoteen saakka. 18 -vuotiaana hän saa itse päättää, käyttääkö hän oikeutensa. Hän voi myös palata jälkihuollon pariin, vaikka olisi siitä aiemmin irtisanoutunut. Perhekoti pystyy olemaan tukena ja apuna elämän itsenäistymisvaiheessa, jos nuori itse sitoutuu opiskelemaan, käymään töissä tai muuten pyrkii eteenpäin elämässään.

5.3 Laatumyön merkitys työntekijöille

Toisen tutkimustehtävän tavoitteena on selvittää laatumyön merkitystä työntekijöiden työskentelyyn. Nauhoitetun työyhteisöpalaverin ja kirjattujen kehityskeskustelujen avulla pyrin löytämään niitä tekijöitä, jotka ovat helpottaneet/vaikeuttaneet arkityön suorittamista. Vaikka hiljaisen työn sanoittaminen ei ole tämän tutkimuksen tehtävänä, sitä ei tuloksissa sivuuteta. Otan myös omat kokemukseni mukaan ja vertaan niitä aineistoon.

Perhekodin kehittämistyö on ollut prosessikeskeistä ja lähtökohtana on ollut yhteisen arkipäivän tutkiminen. Tutkijoina ovat toimineet perhekodin työntekijät itse. Tällaisen

kehittämisen tärkein tutkimusmetodi on keskustelu sekä työn lomassa että varta vasten järjestetyissä kokouksissa ja palavereissa. (Murto 2001, 33.)

Keskusteluissa, joiden keskeiset teemat nousevat arjen todellisuudesta, luodaan uusia paikallisteorioita. Dialogissa osallistujat oppivat, miten omaa työtä, työyhteisöä sekä palveluja voidaan kehittää ja arvioida. (Syvänen 2004, 90.)

Oman toiminnan tavoitteiden arvioimisen kautta pohditaan jokapäiväisten työtehtävien mielekkyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Avainasemassa tässä on työntekijän oma panos ja yhteisön tuki. Omaa työtä ja toimintaa yhdessä tutkimalla voidaan hallita työn muutoksia ja toteuttaa uudistuksia sekä päästään kehittämään työstä saatua teoriaa. (Ruohonen 1987, 1159.)

Perhekodin keskusteluissa pyritään noudattamaan tasavertaista dialogia, jossa osallistujien asiantuntemusta ja luovuutta kunnioitetaan. Ideoiden vieminen käytäntöön on tärkeää ja jokaisen toimijan vastuulla. Tavoitteena ei ole vain sanoja paperilla, vaan asioiden toteutuminen työpaikan arjessa. Omien kokemusten kuvaaminen työtavan toimivuudesta edesauttaa uuden työtavan vakiintumista perustyöksi (Tulensalo & Muukkonen 2005, 305).

Videoitu työyhteisöpalaveri toteutettiin toisen ITE-arvioinnin jälkeen toukokuussa 2006. Tulosten tarkastelun lähtökohtana on ajatus siitä, että laatu on suhteellinen käsite. Mieleeni tuli Lillrankin (1998, 19) tapaan vertaus sokeista miehistä, jotka kukin eri tavalla pyrkivät määrittelemään elefantin olemusta sitä eri paikoista koskettelemalla. Tulokseksi saatiin yhtä monta kuvausta kuin oli määrittelijääkin. En voi kuitenkaan jättää tuloksien pohdintaa näin hataralle perustalle, joten tukeudun Lillrankin (1998, 19) määrittelyyn laadun suhteellisuudesta.

Laatu ilmaisee erilaisten vertailujen tuloksia; toteutumaa verrataan tavoitteeseen, rakennetta suorituskykyyn ja tarvetta tyydytykseen. Mitä lähempänä ne ovat toisiaan, sen parempi laatu.

Tavoite ja toteutuma. *Liikkeelle perustehtävästä, on ensin määriteltävä, mitä varten olemme olemassa, minä vuoksi tällainen systeemi on luotu, ammatillisessa perhekodissa on kysymys siitä, että annetaan ammatillisesti hyvää hoitoa, huolenpitoa, kasvatusta ja rajoja. Me on mietitty perustehtävää---* Laatu on hyvin arki-

päiväinen asia--- nyt vuoden vaihteen jälkeen kirjattu paperille palaverieja, ei vain päiväkirjaan; näkee kuka tekee tuon ja tämän ja missä aikataulussa--- on paljon selkeämpää--- Käytäntöön vaikuttava asia, ei tarvi miettiä, kuka mitään tekee--- Viikkopalaverit, delegointi ja dialogi, ehkä vielä paljon haasteita--- Sijoituksen alkuvaiheessa pitää ääneen puhua tavoitteet kunkin nuoren kohdalla--- Ei heti kauheita odotuksia, toppuutella muitakin, että ei heti neljässä kuukaudessa, hetkessä ihmeitä saada....heti koulua kävis, hankkis ammatin, perustais perheen--- Nuoren ja aikuisen tavoitteet yhteisiksi, ettei kysy mitä sää tämmösiä mietit”? --- Kun tekee suunnitelman A, joutuu tekemään suunnitelman B ja ottamaan käyttöön suunnitelman C. Tällä alalla ei huomista päivää tiedä, ei välttämättä toteudu siten kuin olet suunnitellut. Vaatii venymistä, kypsyyttä kaikilta--- ITE-kirjaukset, itsenäiset, prosessien aukaisu, perusteellinen asian purku ja kirjaus ylös, perustehtävä, toiminta-ajatus, arvot...jatkossa palautejärjestelmä. Jälkikäteen tulosten arviointia, miten hoito tehonnut, hyvä kattoa jälkiviivellä--- Viedä loppuun, siis jatkaa kehitystyötä, palautejärjestelmän tekeminen tärkeä asia. Käsikirja edustavaan kuntoon, palautehomma--- Selkeä suunnitelma siitä, miten arki tästä jatkuu, otetaanko lisää vai mennäänkö tällä porukalla, kolmen vuoden tavoitteen mukaan ei oo menety....Selkeä, miten jatkuu ja sen pohjalta kehitystyötä....muu popula huomioida ja kenen etua palvelee--- Tulee olla visio eteenpäin--- Suunnitteleminen on hirveen tärkeää, on myös erittäin aikaa vievää, vaatii tilan ja hetken...pirun tärkeää---olla paikalla ja osallistua keskusteluun--- nään enemmän positiivisia asioita—Ajatus, että kun tulee valmiiksi, yhteinen ymmärrys, mitä se laadunhallinta on, mitä sillä tarkoitetaan...mitä asioita siihen kuuluu. On varmasti helpompi tehdä työtä, on jo nyt helpottanut--- Paljon paperia, pitää karsia oleelliseen, lyhyesti ja ytimekkäästi, ei satuilua oookkaan. Laaja kokonaisuus, väkisinkin laatukansioon tulee 30–40 sivua, kun kaikki tarvitava on.

Rakenne ja suorituskyky. Tähän vaikuttaa mitä tehty aikaisemmin; historia ja työyhteisön ihmiset. Aikuisten ja lasten välistä vuorovaikutusta, arkipäivän asioita, ei sen ihmeempää, sisältää paljon toimintaa--- Että lapsilla on hyvä olla. Tärkeää riittävät resurssit toteuttaa; riittävästi ammatillista pätevyyttä ja työkaluja ja välineitä toteuttaa sitä. Ammatillista osaamista pitkälti--- että lapset pystyy ennakoimaan mitä kaikki tekee--- Verkostot, toimiva yhteistyö, ajan tasalla tieto kulkee lasten vanhemmille, läheisille, opet ja soskut...--- Suunnitellaan ja käydään asioita läpi, kuten on tehty--- On järjestelmällisyyttä, suunnitellaan tarkoin ja kirjataan asiat ja sitten vaikuttaa siihen mitä lasten kanssa teet. Puhuttu auki, mitä laatu on tässä talossa, ei puhuta vaan laadukkaasta sijaishuollosta--- ammattitaitoa, että jokainen pystyy itsenäisesti--- On me hirveästi kirjattu, vaikkei heti huomaa, Esi-merkiksi kovakantinen, ei tarvi siirtää siihen, kun R/P on paikalla. Esim. hoitovuorokausimaksun perustelut, jos joku kysyy, voi kertoa. Hyvä, kun laatukansiosta

asiat löytyy--- Olennaista myös se, että tiijetään minkälaisiin lapsiin/nuoriin meidän hoito parhaiten puree--- Jos kuljeskeleva, altis päihteille 14–15 vuotias poika; ei välttämättä me olla paras hoitopaikka--- Entistä enemmän pitää pohtia--- Hoidon tavoitteet pitää olla realistiset--- Itellä liian kovat--- tietyt vaiheet pitää vaan elää, aika ja meidän sietokyky tekee tehtävänsä--- Umbrellaa vois tehdä enemmänkin, liian vähä tehty...aikaa vievää niin, pitää aloittaa aikaisemmin. Esim. yläkeran tyttöjen kans jo nyt tehty; oikeasti miten pesen pyykit, vessan, oikeasti ja miten keskustellaan asioista. Opettelua hyvissä ajoin--- Vielä pohtia ydintehtävää; miten me vastataan tällä aikuisten joukolla, rakenne--- Ei voi kovin pitkälle suunnitella, tuli taas esille... työn laadusta ja luonteesta johtuen.

Tarve ja tyydytys. Oltava eväitä miten toimii siinä sitten, tämä yks tavoite, näkyvät ammattitaito, mikä meillä jokaisella on omanlaisensa, kuuluvammaksi äänen ammattitaito--- Ymmärrys siihen, miksi toimin--- Miksi niin toimin, taustalla kokemus--- sama pienissä arkipäivän asioissa: miksi ei aina perustella, vaan sanotaan suoraan--- Hyvä, kun me itse tiedetään ja kun se on kirjattu vielä, että näin toimin tässä, tarvii saada oma ammattitaito näkyviin--- Kirjaaminen ilman henkiloä. Esimerkiksi tiedetään, mitä on ADHD lapsi ulospäin ja minkälaisia toimia tarvii. Kirjattu ja pantu laatukansioon--- Pitää pitää paikkansa, ei vain netistä opasta, vaan miten me toimitaan, se on parasta--- Säästää aikaa, ei kaikkia kanta-pään kautta--- on jo tehty ITE, yksi selkeästi strukturoitu kehityskeskustelu, jatko elokuussa, viikkopalaverien kirjaus, suunnitelmallisuus. Paljon muuttunut, nousi itestä käytännön asioita. Esimerkiksi joku soittaa, kysyy jotain, heti tiedän ja löydän, on heti tiedot--- kun on kilpailutus, on asiat saatavilla, on vielä hiomista, muuttuu koko ajan, tulee materiaalia ja vanhaa otetaan pois--- tullut suunnitelmallisuus itsenäistymisharjoitteluun ihan eri tavalla, tähän asti tehty äänettömällä ammattitaidolla; tuo tarvii sitä ja...Ei oo ollut yhdessä sovittuja asioita. Nyt tehty paljon ennakkotyötä, tytöt saaneet materiaalia pohdittavaksi--- hyvää se, että puhuttu auki justiin sitä äänetöntä, jonka kaikki tietää, mutta ei sanota ääneen...ja kirjattu mitä se on. Tehtäviä tehty, miten toimitaan. Välillä ressas...paljon keskusteltiin vaan työstä...tehtäis välillä työtä, ei silleen huonoa, vuorovaikutus jäänyt vähemmälle, aiemmat keskustelut sisältöineen oli tarpeen. Sitä ei oo enää tarvittu, ollut hyvänä pohjana, on voitu nyt jättää, pakko käydä pois alta..Nyt hiljainen tah-ti, ihan jees, enää ei yhtään häiritse...ei silleen huonoa koskaan--- Näen sen vai-van arvoisena lopputulokseen nähden--- Aina prosessista jää jotakin, tulee arki-käytäntöön kuuluvaksi; se on sitä ammatillista kasvua--- Esimerkiksi kesäntyöntekijälle voidaan näyttää dokumentoitua tietoa, toiminta kirjoitettu auki. Me voidaan näyttää, miten tehdään asioita. Ei kaikkea tarvi suullisesti, voi itekin opiskella ja täydentää keskustelulla--- tulee hyvin esille, mikä on oleellista tässä työssä ja mikä ei niin oleellista. enemmän vie eteenpäin--- uhkana, jos ei pysy raiteilla, aluksi tu-

li olo; meni liian tunnepitoiseksi, ei pysy hanskassa, mutta tarvittiin se. Tiimin työskentelyssä erilaisia vaiheita, jos ryöpsähtää raiteilta, enemmän suttaa kuin auttaa...Nyt ei sama olo. Enemmän vie eteenpäin kuin aiheuttaa itkua ja hammas-ten kiristystä.

Yhteenveto. Oman työyhteisön olemassaolon oikeutus näyttää olevan selvillä; perustettavaa on pohdittu ja tiedetään hyvin mihin tavoitteisiin pyritään. Asiakkuus on tiedossa ja heidän tarpeensa tiedostettu. Laatutyöllä todetaan kokonaisuudessaan olevan omaa työtä helpottava merkitys. Yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi on käyty paljon keskusteluja, jotka tuntuivat välillä rasittaviltakin, mutta ne koettiin tarpeelliseksi pohjatyöksi. Delegoinnissa ja dialogissa todettiin vielä olevan kehittämistä.

Tietoa, joka on ennen ollut ”näppituntumaa” on siirtynyt koko työyhteisön käyttöön. Omat kokemukset uusien työtapojen toimivuudesta ovat edesauttaneet niiden vakiintumista perustyöhön. Erilaisten työvälineiden tehokkaampaa käyttöä toivottiin enemmän, esimerkiksi nuorten itsenäistymisen ja palautejärjestelmän osalta. Työyhteisö on luonut itse välineitä toiminnan sujumiseksi ja uusia malleja kehitellään edelleen. Niiden toimivuutta pohditaan porukalla, mikä edistää yhdessä oppimista.

Haasteena todetaan muuttuvat tilanteet, jotka vaativat joustavuutta ja jaksamista kaikilta. Tärkeänä pidetään suunnitelmallisuutta ja entistä selkeämpää visiota tulevaisuudesta. Selkeän pidemmän tähtäimen suunnitelman avulla on helpompi jatkaa kehittämistyötä.

Kehityskeskustelut toteutettiin kolme kertaa. Keskustelut olivat aina ennalta sovittuja ja suunniteltuja. Runko vaihteli hieman, päämääränä kuitenkin oli aina edellisen toimikauden arviointi ja uusien tavoitteiden sopiminen. Tässä tutkimuksessa tarkastelen kehityskeskustelujen sisältöä laatutyön merkityksen näkökulmasta. En ole eritellyt, onko kysymyksessä työnantajan vai – tekijän kommentti, koska se ei ole mielestäni tutkimustehtävän kannalta oleellista. Joistain lainauksista sen voi tosin lukija itse helposti päätellä.

Olen tarkastellut kehityskeskusteluja aikajärjestyksessä havainnollistaakseni laatutyön merkitystä sen etenemisen mukaan. Ensimmäinen keskustelu ajoittui ensimmäisen ja toisen ITE-mittauksen väliin, toinen ja kolmas ITE-arviointien jälkeen. Keskustelut toteutettiin noin puolen vuoden välein.

7.2.2006. Perustehtävää vartenhan me kaikki tätä tehdään--- Arjen asioissa paljon työtä...pohjan rakentaminen tehtävä maltilla--- En muista, että olisi mitään puoli-vuotistavoitteita---Kun tietää nuoren, osaa reagoida oikein--- Työkokemus ja sen mukana vastuu; kun tietää, niin voi päättää--- Aikuisten kanssa asioiden läpikäynti; varmuus omasta toiminnasta ja uusia näkökantoja. Menetelmät ja välineet edistävät työskentelyä, sitä voisi lisätä--- Rakenteet luovat tiettyä turvallisuutta--- Muilta on hyvä varmistaa, näkevätkö asiat samalla tavalla--- Lähiasioille on hyvä olla aikaa--- Koen ongelmalliseksi sen, että lapset odottavat minun olevan viestinviejänä, en ole lähtenyt siihen mukaan—aikuisten yhtenäinen linja on erittäin tärkeää--- M:n asioista haluaisin enemmän keskustelua--- jakaminen on tärkeää, se tuo ulospääsyä tilanteisiin--- Arki pysyy hanskassa--- Tavoitteita olisi hyvä kirjata-- Olet ottanut hyvin vastuuta ”omahoitajuudesta”--- Koulutukset on aina hyväksi-- Esimerkiksi, kun olemme etukäteen sopineet, mitä periodien aikana tehdään, se on toiminut hyvin. On käyty paljon keskusteluja. Annostelu tarpeen, sillä välillä tuli tunne, että eletään välillä arkeakin. Asiat ovat kuitenkin olleet tarpeen keskustella--- Uusissa tilanteissa luotan siihen, että tiedätte mitä teette. Isot muutokset tulossa, arjen pienet asiat vaikuttavat kokonaisuuteen--- Keskusteluja edelleen säännöllisesti, viikkopalaverit ja kehityskeskustelut, ITE-työskentely jatkuu--- Olisi hyvä, jos jatkossakin olisi työpari. Raskasta, jos pitää tehdä paljon yksin. Kehitys on tavallaan sitä, ettei käytäntö muuttuisi--- Töiden jakaminen--- Tyttöjen siirtyminen itsenäistymisharjoitteluun mahdollistaa asioiden läheltä oppimisen--- Tehdään yhdessä selkeät linjat käytännön asioille--- Arki opettaa kaikista eniten, koulutukset on hyväksi. Keskustelut ja muiden näkemykset--- Toivottavasti perhekodin laadunhallintajärjestelmän kehittäminen ei jää ulkoiseksi asiaksi. siinä on kaikkien panos merkittävä. Se tuo myös uutta näkökulmaa työhön ja niitä välineitä eri tilanteisiin. Arviointi on meillä nyt käynnistetty, sitä on hyvä jatkaa--- Työyhteisön avoin ilmapiiri--- Tärkeää, että itsellä tunne eteenpäin menosta--- Rakentavan palautteen antaminen ja saaminen on tärkeä työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. Se auttaa myös jatkuvassa kehitystyössä. Toivomme pystyvämme avoimesti käsittelemään kaikkia työhön liittyviä asioita. Unohtamatta sitä, että elämää on perhekodin ulkopuolellakin!-- Seuraava keskustelu elokuussa 2006. Muut palaverit entiseen malliin. Tästä keskustelusta kooste kaikille ja kansioon.

28.8.2006 Muutosta ollut paljon--- Perhekotityö on jatkuvassa prosessissa elämistä--- Tavoitteet ovat koko ajan muutoksessa--- Kesä erikoistilanne, jolloin työkaveria pitkinä päivinä ois kaivannu eriyttämään porukkaa. Kevät meni niin kuin ajateltiinkin, kolmen aikuisen homma toimi--- Arjen pyörittämisen tavoitteista puhuttiin ja oltiin yksimielisiä siitä, että se sujuu hyvin--- Yleisestä suoriutumisesta ja työnjaosta, rooleista jne. olemme jo paljon puhuneet. Ne ovat tällä hetkellä selkeitä asioita ja hyvin sovittu ja kirjattu--- Lähiasioissa tieto on kulkenut hyvin, aino-

astaan kesällä tuli tunne, että miten kaiken tiedon saa eteenpäin. Viikkopalaverit hyviä ja ollaan tietoisia kaikkien lasten asioista. Palaverirungot hyviä ja se, että asiat on kirjattu. Työtehtävissä en oo kokenut, että olisi liikaa töitä. hyvin on jakautunut hommat. Periodeille edelleen se toive, että olisi työpari. Ei joka päivä tai koko ajan, mutta että toisenkin varaan voisi suunnitella ja saada toiselta välitöntä palautetta--- Poikkeavissa tilanteissa tärkeää taata kaikkien turvallisuus ja jaksaminen--- Aikuisjohdannaisesti porukan hajottaminen ja hyvä etukäteissuunnittelu auttaa saamaan omia hetkiä myös periodeilla--- Kun pienemmät lapset ovat paikalla, työpari aina mukana. Se on turvallisuuskysymys--- Näin pienen yksikön eräänlainen ”ongelma” on aikuisen väen vähäisyys, erikoistilanteissa se vaikuttaa. Muutoin se on erittäin positiivinen asia!--- Nyt on enemmän aikaa paneutua lasten asioihin ja esimerkiksi huoneiden kuntoon. ehtii viedä aloittamansa loppuun--- Harrasteet ohjaa päivän kulkua...täytyy miettiä, miten hyödyntää sen ajan, voi paneutua johonkin tiettyyn juttuun, se on laatua. välillä pitää osata työntää lapsi omiin hommiin ja tehdä itse aikuisten asioita. Omina tavoitteina lisäksi omahoitajuus, luottamuksen rakentaminen...arkivastuunkantajana oleminen...ruodussa pitämistä--- Koska lapsia on vähemmän, myös kontakteja ja konflikteja on vähemmän. Lasten asioille on huomattavasti enemmän aikaa. Lapset ovat aloittaneet syksyn hyvin positiivisella mielellä ja osanneet antaa palautettakin siitä, että on mukavaa, kun on pieni porukka!--- Perhekodin tavoitteena on olla pieni, laadukas yksikkö, joka mahdollisesti tarjoaa tulevaisuudessa muitakin kuin perinteisiä lastensuojelupalveluja...paikkaluvun pienentäminen pysyvästi neljään. Mahdollisesti kolmen vuoden sisällä--- työntekijää tarvitaan edelleenkin--- Koulutustarjontaa seurailaan ja mielenkiintoisiin ja työtä edistäviin koulutuksiin osallistutaan--- T toivoo enemmän nopeaa palautetta työnteosta, se motivoi kehittämään itseä. Tähän sitoudutaan--- yleisesti annoimme toisillemme palautetta hyvästä työilmapiiristä ja samalla aaltopituudella olemisesta. Luottamus toistemme ammattitaitoon ja asioiden sujumiseen on hyvä. Tavoitteena aina eteenpäin meno, etukäteen muurehtimista pyritään välttämään. Asiat on puhuttu auki ja jokainen tietää mitä tehdään--- Helmikuussa 2007 seuraava kehityskeskustelu.

25.1.2007 Paikkaluku on pidetty neljänä ja vision mukaan tullenee pysymäänkin seuraavat vuodet neljänä--- Tavoitteeksi asetettu arkivastuun kantaminen ja luottamuksen rakentaminen on onnistunut hyvin. Mitenkään vahvoja omahoitajuuden rajoja emme ole pitäneet, lähinnä verkostoyhteydenpidossa ja kahdenkeskisissä keskusteluissa lasten kanssa. Se toimii hyvin--- Välillä yksin työskentely tuntuu raskaalta. Koska annamme toisillemme palautetta keskustellen, sen saaminen silloin jää...Haasteena tulevalle kaudelle onkin löytää aikaa ex-tempore-keskusteluille arjessa, jolloin mielipiteiden vaihtaminen keventää omaa taakkaa--- Arki sujuu hyvin--- nyt olisi aika keskittyä rakentamaan J:n ja T:n suhdetta. Py-

rimme luomaan tilanteita...positiivisia yhteisiä kokemuksia--- Rimaa on laskettava tilanteen mukaan. Positiiviset asiat ovat kuitenkin niitä, jotka kantavat vaikeissa-kin tilanteissa ja saavat luottamusta aikaan, jolloin lapsen on helpompi hyväksyä aikuisen asettamat rajat--- Nuoriso saa osallistua retken suunnitteluun ja tehdään yhdessä hommia matkan eteen...asiasta pidetään palaveri lasten kanssa... käyttö- rahaa ansaitaan hymynaamoin--- Koulutustarjontaa seurailemme ja osallistumme mielenkiintoisiin--- R ja T osallistuvat HUMAKin työvalmentajakoulutukseen--- Suunnittelimme myös vertaiskäyntiä johonkin toiseen perhekotiin--- Työvuorolista on toiminut hyvin. R pyrkii tekemään sen vähintään kolme viikkoa eteenpäin koko ajan--- Jos lapsia on paikalla enemmän, on työpari. Harjoittelijat (2) ovat kevät- kauden apuna viikonloppuperiodeilla. Kesätyöntekijän palkkauksesta sovitaan myöhemmin--- Kesä pyritään suunnittelemaan taas hyvissä ajoin, seinätaulun tu- lee olla valmiina mielellään huhti - toukokuussa, neuvottelujen jälkeen viimeis- tään--- Työnohjauksen tarvetta todettiin nyt olevan, kun on enemmän yksintyös- kentelyä. R selvittää asiaa esim. Haukkalan kautta...Osa työnohjauksesta voisi ol- la yhteistä, osa yksilöllistä--- Olemme tehneet kehittämis- ja arviointityötä edel- leen. T toi esille, että kehittämistyön suunnitelmallisuus ja dokumentointi on edesauttanut omaa ammatillista kehittymistä. ”Imen tietoa joka paperista”. R vas- taa toiminnan kehittämisestä edelleen ja suoltaa paperia aina, kun valmista tulee. Teemme yhdessä lomakkeita arviointia varten. Esimerkiksi otamme käyttöön jokai- sen lapsen kohdalla lyhyen aikavälin (3kk) suunnitelman ja arvioinnin. Lomake on melkein valmis ja helmikuussa tehdään ensimmäiset suunnitelmat ja arvioinnit. Näin saamme paremmin esille lapsikohtaiset tavoitteet ja lomakkeet toimivat hyvi- nä pohjana huoltosuunnitelmaa valmisteltaessa. Myös tuloksellisuuden mittausta aletaan tehdä lomakkein. Olemme itse varsin tyytyväisiä saamiimme tuloksiin moinen nuoren kohdalla, vaikka parantamisen varaa on tietysti aina. On kuitenkin hyvä saada enemmän kirjallista palautetta yhteistyökumppaneiltakin ja pohtia asi- oita lasten kanssa—Tulevaisuuden visiot ovat kaikkien tiedossa. Kävimme yhdessä läpi vuoden 2007 toimintasuunnitelman. toiminta jatkuu entistä pienimuotoisem- pana, mutta toivottavasti vielä laadukkaampana. Perustehtävä ja arvot kulkevat mielestämme hyvin mukana arjen toiminnassa. Jokaisen työpanos koetaan tärke- äksi kokonaisuuden kannalta--- Seuraava kehityskeskustelu pidetään elokuussa 2007.

Yhteenveto. Yleisesti ajatellen tehty laatutyö prosessina on edistänyt yhteistoimintaa ja dialogia. Hyvän vuorovaikutuksen saavuttamiseksi on tehty paljon työtä. ITE-arvioinnin yhteydessä käydyt tutkimustehtävän ulkopuoliset keskustelut ovat luoneet pohjaa luot- tamukselliseen yhteistyöhön. Hyvää yhteisöllistä itsetuntoa kuvastaa uskallus puhua omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista työssä.

Säännölliset palaverit vahvistavat sosiaalista vuorovaikutusta ja antavat aineksia arvioida omaa työtapaansa ja mahdollisuuden saada ja antaa palautetta. Pienen yksikön etuna ja haittana voidaan katsoa olevan aikuisväen vähyys. Erikoistilanteissa työntekijä kaipaa enemmän tukea toiselta aikuiselta. Siihen ei aina ole mahdollisuutta. Työmoraali on perhekodin kaltaisessa intensiivisessä työyhteisössä korkea. Pientynyt paikkaluku on selvästi mahdollistanut laadukkaamman työn tekemisen. Samalla se tietysti vaikuttaa siihen, ettei lisätyövoimaa voida palkata kovin paljon. Mahdollisuus jakaa työn aiheuttamaa painetta tulee turvata. Siihen on olemassa esimerkiksi työnohjauksellisia keinoja.

Työyhteisö on löytänyt reitit vaikuttaa oman työn laatuun ja toimintatapoihin. Kirjauksista voi havaita paljon välineitä laadukkaamman työn tekemiseksi. Tiedon todellisuus on testattu käytännössä ja tämä ymmärrys tulee jaetuksi kaikkien kesken. Yhteinen visio on ajan kuluessa selkiytynyt ja tavoitteellisuus lisääntynyt. Alkukahämmennyksen jälkeen on pyritty löytämään yhteisiä ratkaisuja ja tilanteita on peilattu omia kokemuksia vasten, jolloin tieto on tullut itselle merkitykselliseksi. Kehitystyön kuluessa ryhmän työtaidot ovat kehittyneet ja vastuunotto jakautunut tasaisemmin. Avoimuutta ulospäin kannattaa edelleen lisätä. Koulutukset tuovat vaihtelua ja uutta tietoa perusarkeen. Kirjausten perusteella asiakaspalautteen parantaminen on yksi tulevaisuuden haasteista.

6 POHDINTA

Lastensuojelun sijaishuollolla on ollut omat laatukriteerit käytössään vasta lyhyen aikaa. Sen vuoksi niiden juurtumisesta käytäntöön on vähän tutkimustietoa. Perhekotityö on vaativaa arjen perustyötä ja voidaan helposti ajatella, ettei kehittämistyölle ole aikaa. Tutkimukseni perusteella on kuitenkin pääteltävissä, että kaikki se aika, joka kehittämiseen on käytetty, tulee takaisin selkeämpinä arkikäytäntöinä. Tässä tapauksessa tieto ei lisää tuskaa, vaan näkyy työyhteisön sisäisen yhteistyön kehittymisenä ja parempina palveluprosesseina. On kuitenkin muistettava, että saavutettu laatu ei ole pysyvä ominaisuus, sen eteen on tehtävä työtä koko ajan.

Ammatilliseen kasvatustyöhön voi uppoutua välillä niin, että unohtaa muun maailman olemassaolon. Työtä tehdään pitkälti omalla persoonalla ja työvälineinä on lisäksi myös oma koti, lapset ja parisuhde. Monenlaisten kokemusten myötä työntekijä saattaa suojautua rutiiniensa taakse ja siten tavallaan sokeutuu omalle työlleen. Näyttäisi siltä, että laadunhallintaan liittyvä työ yksiköissä lisääntyy uuden lastensuojelulain ja muiden ulkoisten vaatimusten myötä. Erilaiset lait, toimintaohjeet ja kilpailutukset saattavat tuntua normatiivisilta ja ne voidaan kokea estävän luovan työn toteuttamista. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella näyttäisi siltä, että perhekodissa käytetty ITE-arviointimenetelmä, laiturikriteerit ja omat laatukriteerit ovat luoneet hyvää perustaa monipuoliselle tavalle toteuttaa työtä. Se on vaatinut kuitenkin pitkän prosessin ja monenlaisia vaiheita, tuskastumiseltakaan ei ole vältytty. Kehittämisprosessille on tyypillistä, että siinä on myös suvantovaiheita, jolloin paneudutaan vain perustyön tekemiseen. Tämä vaihe on tärkeä, mutta siihen ei saa jäädä. On pysähdyttävä säännöllisin väliajoin yhdessä pohtimaan elettyä ja tehtyä. (Turjanmaa 2005; Murto 2001.)

Kokonaislaatu. Perhekodin toimintakokonaisuuden selvittämiseksi käytetty ITE-menetelmä oli sopiva. Ensimmäisen mittauksen jälkeen saimme keskusteltaviksi kaikkien näkemykset siitä, miten asioita on hoidettu. Kaikki aiheet eivät koskeneet arviointikysymyksiä, mutta tulosten mukaan ne olivat tarpeellisia asioita puhua ja siten edistivät vuorovaikutusta ja työn kehittämistä. Toiseen arviointikertaan mennessä täsmensimme toimintatapoja tarkistuslistan avulla ja kaikilla oli selvempi kuva siitä mitä omassa työyksikössä pidetään hyvänä toimintatapana.

Tavoiteltava toimintataso olisi kuitenkin pitänyt määritellä tarkemmin. Jatkosuunnitelmalomakkeen käyttö ei ollut tehokasta. Siinä olisi ollut mahdollista tehdä tarkempia parannus- ja kehittämissuhteita sekä määritellä paremmin kuka tekee, mitä ja milloin. Vastuuhenkilön nimeäminen on pienessäkin työyhteisössä tärkeää. Tarkistuslistaan olisi myös voinut lisätä omia tarkentavia kysymyksiä, nyt pitäydyimme valmiiksi mietityissä. Perhekotityössä on vaiheita, jolloin on räätälöitävä omia toimintamalleja ja niiden tietoiseksi saaminen on mahdollista tehdä samoin menetelmin kuin ITE-arvioinnissa jo opimme. Esimerkiksi haastavan nuoren kanssa saavutettuja toimivia työtapoja kannattaa kirjoittaa enemmän auki ja saada siten tietoa muidenkin käyttöön. Kahden arvioinnin vertailu osoitti, että kokonaislaatu oli parantunut työyhteisön kaikilla toiminta-alueilla. Nostin niistä tarkemmin pohdittavaksi palveluprosessit ja tarkensin ne laaturikriteerien ja perhekodin laatukansion avulla koskemaan hoitoa ja kasvatusta yhteisössä.

Toiminnan periaatteet ja arvot. Laturikriteerit ovat hyvä suunnannäyttäjä sille, miten lastensuojelun sijaishuoltoa tulee sen eri vaiheissa toteuttaa. Perhekodissa työtä tekee pieni joukko aikuisia ja työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä. Vaarana saattaa olla, ettei toiminnalle tärkeää uudistumista pääse tapahtumaan, vaan pysytään samoissa toimintamalleissa. Laatukansioon kirjattuja prosesseja pitää tutkia yhdessä säännöllisesti ja tehdä niihin tarvittavia muutoksia. Ammatillisuus perhekotityössä näkyi muun muassa siinä, ettei työyhteisössä vain toteutettu ulkoapäin tulevia ohjeita, vaan työtapoja suunniteltiin itsenäisesti ja niitä kehitettiin hyödyttämään koko yhteisöä yksilölliset tarpeet huomioiden.

Elettyä lähelle ei kuitenkaan pääse vain tiedolla, vaan tarvitaan kokemuksia. Näin intensiivisen ja monenlaisiin tunteisiin kohdistuvan työn vaikeutena on yleensä saada kerrottua tapahtumia sellaisina kuin ne eletään. Tapahtumien irrottaminen asiayhteydestään saattaa saada ne näyttämään oudoilta. Lastensuojelun tilivelvollisuus näkyy myös siinä, että teot ja puheet on aina pystyttävä perustelemaan. Arvojen ja toimintaperiaatteiden tulee olla kaiken toiminnan taustalla.

Hoidettavien lasten lukumäärällä koettiin olevan selvä yhteys hoito- ja kasvatusprosessin laatuun. Kun lapsia on vähemmän, hoidon yksilöllisyys lisääntyy ja toiminta on jäsentyneempää. Asiat saadaan vietyä paremmin loppuun saakka. Myös perhekodin arvona oleva perheenomaisuus toteutuu paremmin, kun toiminta perustuu enemmän vanhempien toteutettavaan korvaavaan hoitoon kuin isommalla aikuisjoukolla tehtäviin

korjaaviin toimenpiteisiin. Keskusteluissa tuli esille, että lapsen yksilöllisten tarpeiden huomioiminen on tehtävä entistä tarkemmin, jotta pystymme toteuttamaan sitä perusteltävää, jota varten olemme olemassa. Perhekodin profiloituminen on siis tärkeää lapsen edun toteutumisen kannalta. Turvallisuus arvona toteutuu paremmin, kun aikuisia on riittävästi lapsilukuun nähden ja samalla myös työntekijöiden jaksaminen paranee. Toivon ylläpitäminen näkyi viikkopalavereiden kommentteissa selvästi. Siihen, että lapsella ja nuorella on mahdollisuuksia ja kykyjä halutaan uskoa loppuun saakka. Se näkyi myös tarpeena korostaa pitkäjänteisyyttä ja päämäärätietoisuutta. Tämä sinnikkyys näyttää aiheuttavan törmäyksiä perhekodin aikuisten ja lasten sekä perhekodin ja biologisten vanhempien välillä. Nyky-yhteiskunnassa vallitseva pätkäajattelu ei oikein sovellu perhekodin elämisen malliin. Pätkäajattelu on usein jopa yksi syy siihen, miksi lapsi perhekotiin tulee. Hänen ympärillään ei ole ollut ihmisiä, jotka olisivat jaksaneet asettaa riittäviä rajoja tai jotka olisivat toimineet riittävän kauan lapsen hyväksi. Vanhempien lyhytjänteisyys yleensä siirtyy lapsiin ja ikävältä tuntuvia asioita halutaan välttää ja vaikeuksien ilmetessä helposti ollaan etsimässä sitä kuuluisaa parempaa paikkaa. Mikäli perhekoti pystyy vastaamaan tähän haasteeseen ja pystyy hyvässä hengessä ja pitkäjänteisesti tekemään yhteistyötä lapsen koko verkoston kanssa, mukaan lukien sosiaalitoimi, edellytykset työn jatkuvuudelle ovat turvatut. Murrosiän ja itsenäistymisen tuskan aiheuttamien kuohujen jälkeen moni nuori on löytänyt sen punaisen langan, jota seuraamalla omaa elämää on mahdollista myös itse hallita. Eikä perhekodin tarjoamaa tukea koeta enää uhkana vaan mahdollisuutena.

Työntekijät ja laatu. Tulosten mukaan huolellinen suunnittelu, tavoitteellisuus ja asioiden kirjaaminen helpottavat arkityön tekemistä. Työssä eteen tulevien tilanteiden ja niiden aiheuttamien tunteiden jakaminen koettiin tärkeäksi. Viikkopalavereissa sovitut asiat ja työtehtävien nimeäminen tuovat helpotusta oman työn suunnitteluun. Laadukkaan ja tuloksellisen toiminnan saavat aikaan ne ihmiset, jotka prosesseja toteuttavat. On päästävä sanotun taakse ja pystyttävä osoittamaan, että tämä on laatua meidän talossa. Ei voi vain yleisesti puhua laadukkaasta sijaishuollosta. Vain sitä voidaan kehittää, mikä tiedetään. Tutkimustulosten perusteella laatutietoisuus kehittyi selvästi ja tietoa pystyttiin myös jakamaan entistä paremmin. Oma ammatillinen kasvu näkyi kehityskeskustelujen edetessä, uusia työvälineitä suunniteltiin ja niitä on otettu käyttöön arki-työssä.

Työyhteisön työskentelyssä on nähtävissä asiakaslähtöisyys ja lastensuojelun ajankoh-
 taisein vaatimuksiin pyritään vastaamaan. Perhekodin toimintaprosessit tähtäävät yk-
 kösasiakkaan, eli lapsen, hyvinvointiin. Työntekijöillä näyttäisi olevan yhteisöllistä ky-
 vykkyyttä kehittää omaa ja työyhteisön toimintaa. Asiakaskohtaista arviointia toteute-
 taan perhekodin omana dokumentointina kirjaamalla niin päivittäisiä tapahtumia kuin
 pitkäjänteisempääkin suunnittelua. Työn onnistumisen arviointia tehdään sekä osana
 perustyötä että etukäteen suunnitelluissa hoito- ja kasvatuspälyvereissa. Lapselle tehtä-
 vät hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat yksilöllisiä ja palautetta niiden toimivuudesta
 saadaan suoraan puolivuositain toteutettavissa palavereissa. Suunnitelman avulla jokai-
 sella lapsen verkostoon kuuluvalla on mahdollisuus toimia yhteisiin tavoitteisiin pyrki-
 en. Myös lapsen ja nuoren oma näkemys tulee huomioiduksi. Tällä hetkellä palvelun
 laadun arviointi perustuu pitkälti omaan ammatilliseen itsearviointiin. Sitä olisi hyvä
 laajentaa monipuolistamalla palautejärjestelmää.

Jatkotutkimusehdotukset. Ammatillisen perhekodin työ on huolenpitoa, mutta myös
 vastentahtoisten toimenpiteiden suorittamista. Tämä asettaa haasteen palautejärjestel-
 mälle. Yhteisesti sovitut tavoitteet eivät aina toteudu ja syntyy tilanteita, jolloin työnte-
 kijä joutuu tekemään ratkaisuja, joita asiakas ei halua. Esiin nousee tunteita, joiden
 kautta palaute värityy. Asiakastyytyväisyys ei ole näin ollen relevantti palautteen han-
 kintamuoto. Paremmiin molempia osapuolia palvelisi kokemusten kautta välittyvä tieto.
 Tämän tutkimuksen tulosten innoittamana teen opettajakorkeakoulun kehittämishank-
 keena perhekodille kattavamman palautejärjestelmän. Tarkoitukseni on selvittää ensin
 keneltä palautetta on tarpeen hankkia. Tulen myös selvittämään millainen palautteen-
 hankintamenetelmä parhaiten selvittää palvelumme toimivuutta. Toimintatutkimusel-
 listen menetelmien avulla pyrin laajentamaan kiinnostustani arkityötä kohtaan arvioin-
 nista muutokseen. Tulen käyttämään monia tiedonhankintatapoja esimerkiksi liittämällä
 lauseentäydennystehtävän avovastausmahdollisuudeksi kyselylomakkeeseen tai käyttä-
 mällä sitä haastattelun esilämmittelyä.

Tarpeellinen ja ajankohtainen tutkimusaihe on myös kilpailuttamisen merkitys sijais-
 huollon laatuun. Esimerkiksi kuntien omien ja yksityisten lastensuojeluyksiköiden toi-
 mintatapojen ja käytänteiden vertaileva kuvailu voisi tuoda uutta näkökulmaa palvelu-
 jen kustannusten, laadun ja tuloksellisuuden arviointiin.

Lisätietoa perhekodin sisäiseen laadunarviointiin on mahdollista hankkia vertaisarvioinnin avulla. ITE-kysely lähtökohtana arviointia voisi laajentaa ammatillisuuden ja työssäjaksamisen parantamiseen tähtääviin toimenpiteisiin. Sijaishuoltoyksiköiden arki-työstä tarvitaan lisää tieteellistä tietoa. Uuden lastensuojelulain tuomia muutoksia yksiköiden toimintaan olisi hyvä seurata tutkimalla mahdollisimman laajasti koko sijais-
huollon kenttää.

Tulosten luotettavuus ja käytettävyys. Tämä tutkimusprosessi oli melko pitkä ja oma toimintani tutkijana muotoutui tutkimuksen kuluessa. Missään vaiheessa en pystynyt olemaan täysin ulkopuolinen tarkkailija, vaan välillä tunsin itseni eräänlaiseksi työyhteisön valmentajaksi ohjatessani muita laatu- ja prosessiajatteluun. Pysin kuitenkin antamaan toisillekin oikeuden ajatella, tehdä päätöksiä ja toimia. Monella tavalla tietoa keräten sain luotettavaa perustaa johtopäätöksilleni. Tilanneanalyysi lähtökohtana ohjasi tutkimuksen kulkua, enkä itse pyrkinyt ainakaan tietoisesti vaikuttamaan sen suuntaan. Antamalla äänen autenttisille tilanteille halusin tuoda monipuolisempaa näkökulmaa aiheeseen. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta ajan kuluminen oli hyvä, sillä käsitykseni siitä mitä tutkin ja arvioin tarkentui koko ajan. Tässä työssä palautetta saa usein pyytämättäkin, eikä se aina ole kovin kehittävää tai totuudenmukaistakaan. Uskon tämän elämäkokemuksen kuitenkin auttaneen minua tämän tutkimuksen tekemisessä, sillä tulosten pohdinta monesta näkökulmasta on jo tuttua. Tulosten saamisen luotettavuutta pyrin parantamaan kuvaamalla tutkimuksen kulkua mahdollisimman tarkasti. Se edesauttaa myös tulosten siirrettävyyttä. Vaikka perhekotityö on työmenetelmien ja –käytäntöjen osalta melko räätälöityä johtuen asiakkaiden erilaisuudesta siinä näyttäisi olevan elementtejä, jotka kestävät siirtämisen toiseen ympäristöön. Tässä tutkimuksessa esitellyt työmenetelmät perustuvat tällä hetkellä parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon. ITE-menetelmä strukturoituneempana ja laiturikriteerit väljempinä toimintaohjeina voivat luoda yhteistä pohjaa perhekodin toiminnan arvioimiseksi. Varsinainen laatu-työ on kuitenkin jokaisen yksikön tehtävä itse omaan toimintaympäristöönsä sopivaksi. Lisäksi on oltava herkkyyttä huomata tämän työn erikoislaatuisuus ja sen kohteena olevien ihmisten ainutkertaisuus. On muistettava olla myös itselleen armollinen. Kun työpaikkana on oma koti ja työkaluina itselle tärkeät asiat, on pyrittävä saavuttamaan työssään hallinnan tunne ja itselle kokemus eheydestä ja elämän hallinnasta. Joka kerta ei voi eikä tarvitse onnistua, virheitä saa sattua ja olennaista on se, että niistä yritetään oppia. Tässä työssä toisinaan ilmenevä jaksamisen pakko, velvollisuus olla tietoinen ja

esimerkillinen sekä hyvänä ihmisenä oleminen saattavat muodostua taakaksi jota ei jaksakaan kantaa, ellei ole ymmärrystä siitä, että tärkeintä eivät ole yksittäiset teot vaan päämäärä sinänsä.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Syrjälä, L. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa H.L.T. Heikkinen & R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: PS-viestintä Oy.
- Cohen, L. & Manion, L. 1995. *Research Methods on Education*. 4th Edition. London: Routledge.
- Eronen, T. 2007. Katsaus 2000-luvulla julkaistuun suomalaiseen lastensuojelututkimukseen. Sosiaalialan kehittämishanke. Lastensuojelun kehittämisohjelma.
- Hakkarainen, K. 2000. Oppiminen osallistumisen prosessina. *Aikuiskasvatus* 2/2000, 84–98.
- Haverinen, R. 2005. Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa M. Satka & S. Karvinen-Niinikoski & M. Nylund & S. Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus. 99–123.
- Haverinen, R. 2008. Arkinen työtapakin voi olla hyvä käytäntö. *Dialogi* 2/2008, 50–51.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. *Tutki ja kirjoita*. 10. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Holma, T. 2003. *ITE 2. Opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kangaspunta, K. & Kankaanniemi, J. 2005. *Työkirja ammatillisen perhekodin laadunhallintaan*. Kehityspolku Oy.
- Karvinen-Niinikoski, S. 2005. Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa M. Satka & S. Karvinen-Niinikoski & M. Nylund & S. Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 73–96.
- Kaunisto, M. 2006. ITE työyksikön itsearviointi ja laadunhallinnan menetelmä. viitattu: 12.5.2008.
http://www.kunnat.net/K_perussivu.asp?path=1;29;348;1027;1896;85186;101440
- Kauppila, R. 2007. Ihmisen tapa oppia. Johdatus sosiokonstruktiiiviseen oppimiskäsitykseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus. 68–84.

- Kolb, D. A. 1984. *Experimental Learning: Experiment as a Source of Learning and Development*. New York: Prentice-Hall.
- Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa 1996. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. 4. painos. Helsinki: STAKES.
- Laiturikirteerit. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996.
- Lastensuojelun käsikirja. 2008. Viitattu 12.5.2008 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkäsikirja/tuke/lastensuojeluntutkimuskatsaus/>
- Lillrank, P. 1998. *Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa*. Helsinki: Otava.
- Metsämuuronen, J. 2008. *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. 3. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp Ky.
- Mezirow, J. et al. (toim.) 1995. *Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa*. Suom. L. Lehto. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Miettinen, R. 1998. Miten kokemuksesta voi oppia? Kokemus ja reflektiivinen ajattelu John Deweyn toiminnan filosofiassa. *Aikuiskasvatus* 2/98, 84–97.
- Murto, K. 2001. *Prosessin johtaminen. Kohti prosessikeskeistä työyhteisön kehittämistä*. 4. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Nousiainen, K. 2006. Miksi kehittämistyön tulokset eivät juurru käytäntöön? *Sosiaaliturva* 3/2006, 14–15.
- Ollikainen, H. (toim.). 2001. *Tukeva tiimi - opas tiimin jäsenelle*. Tornio: Työväen sivistysliitto.
- Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. *Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Patton, M. Q. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Second Edition. Sage. London.
- Rieki, P. 2003. *Ajankäytöstä ammatillisessa perhekotityössä*. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Kehittämistehtävä.

- Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Ruohonen, M. 1987. Tutkiminen ja kehittäminen sosiaalitoimen arkipäivää. *Sosiaaliturva* 75(21), 1159 – 1160.
- Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita.
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2001. Tapaus ja tutkimus = Tapaustutkimus? Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 158–169.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: STAKES.
- Sipilä, T. 2005. Työyksikön itsearviointi hoitotyön johtajan apuna. Kuvaus ITE-itsearviointimenetelmän käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollon lähijohtajien työvälineenä. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
- Suikkanen-Malin, T. 2000. Kasvunpaikka. Kokemuksia ja pohdintoja perhekotityön ammatillisuudesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Päättötyö.
- Sulavuori, M. 2007. Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Stakes. Raportteja R3.
- Syvänen, S. 2004. Käytännön ja teorian yhdistävä toimintatutkimus: Oppimisen dialogit. Teoksessa J. Lehtonen (toim.) *Työkonferenssi Suomessa. Vuoropuheluun perustuva työyhteisöjen kehittämismetodi*. Työturvallisuuskeskus. Raporttisarja 2004.1.
- Tilastotiedote 2007. Viitattu 12.5.2008.
<http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/Lapsuusjaperhe/lastensuojeluteksti.htm>
- Tulensalo, H. & Muukkonen, T. 2005. Lapsikeskeinen tilannearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa M. Satka & S. Karvinen-Niinikoski & M.

- Nylund & S. Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 304–321.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.- 2. painos. Helsinki: Tammi.
- Turjanmaa, P. 2005. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä. Mallin konstruointi ja kehittäminen. Jyväskylä Studies in Business and Economics 41. Jyväskylä: The University of Jyväskylä.
- Tynjälä, P. 2000. Oppiminen ja tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsitteksen perusteita. 1.-2. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

LIITTEET

ITE-työyksikön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä 2003

Tarkistuslista vertaisarviointia, sisäistä arviointia ja toiminnan kehittämistä varten

Tämä vertaisarvioinnissa, sisäisessä arvioinnissa, konsultoinnissa tai omissa kehittämistyössä käytettävä tarkistuslista perustuu ITE –itsearviointimenetelmään kuuluvan peruslomakkeen arviointikohteisiin.

Vertaisarvioinnilla tarkoitetaan tässä tilannetta, jossa kaksi koulutukseltaan ja kyvyiltään samanlaista kollegaryhmää tai samantyyppistä työyksikköä arvioi systemaattisesti toistensa toimintaa. Sovellus vertaisarvioinnista on kollega-arviointi, jossa kollega arvioi toisten kollegojen toimintaa etukäteen sovittujen kriteerien, tässä tapauksessa ITE -kriteerin

avulla. Vertaisarviointi ei ole sama asia kuin Benchmarking -toiminta (esikuva-arviointi), joskin molemmista löytyy samoja piirteitä.

Sisäisellä arvioinnilla tarkoitetaan tarkastusta ja arviointia, jossa järjestelmällisesti selvitetään yrityksen tai organisaation sisällä, ovatko niiden laatutoiminnot ja tulokset suunnitelmien tai sovittujen kriteereiden mukaiset. Sisäisessä arvioinnissa audittoijat, 'arvioitsijat' ovat organisaation omaa, tähän tarkoitukseen koulutettua henkilökuntaa. Sisäisessä arvioinnissa audittoijat eivät kuitenkaan arvioi omaan vastuualueeseen kuuluvaa toimintaa.

Arviointilomakkeessa on kolme saraketta. Ensimmäisessä ovat samat arviointikohteet kuin ITE-arviointilomakkees-sakin. Toisessa sarakkeessa on esitetty muutamia

Liite 1: ITE-tarkistuslista

tarkistuskysymyksiä, joiden avulla voidaan tarkentaa, onko kyseisistä asioista todella huolehdittu ja millaiset ovat tulokset. Kolmas sarake on muistiinpanoja varten. Sitä voidaan käyttää myös pistemäärien antamiseen, kehitettävien asioiden kirjaamiseen tai muuhun arviointiin.

Tarkistuslista tarkentaa, mihin seikkoihin ITE-kysymysten arviointikohteissa kannattaa kiinnittää huomiota. Tarkistuslistaan voi hyvin lisätä myös omia tarkentavia kysymyksiä. On mahdollista myös lisätä muita kuin ITE-itsearviointi-lomakkeessa arvioitavia kohtia koskien esimerkiksi tiloja, henkilöstöä ja taloutta, joita ei ITE-lomakkeessa arvioida.

20.10.2003 tupu holma

ITE –ITSEARVIOINTI PERUSTARKISTUSLISTA VERTAISARVIOINTIA TAI SISÄISTÄ ARVIOINTIA VARTEN 2003

ITE -arviointikohde	Tarkistettavaa, vertailtavaa mm.	Kommentit
<p>1. Meillä on ajan tasalla oleva, yksikkömme perustehtävän ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus.</p>	<p>-Missä kirjallista toiminta-ajatusta säilytetään ja onko se kaikkien tiedossa? Näytä millainen on teidän toiminta-ajatuksenne?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten toiminta-ajatus on laadittu ja miten sitä hyödynnetään? ▪ Sisältääkö toiminta-ajatus esim. seuraavia seikkoja: mikä on yksikön tehtävä, keille palveluja tarjotaan ja millaisia palveluja tarjotaan? ▪ Miten yksikön toiminta-ajatus liittyy koko talon visioihin ja toiminnan tavoitteisiin tai laatu politiikkaan? Miten niiden tavoitteet toteutuvat omassa yksikössä? 	
<p>2.Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Päätökset ja sopimukset kirjataan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuinka usein tällainen keskustelu toteutuu? ▪ Millä tavoin keskustelu käydään, keitä on mukana? ▪ Missä päätöksiä, sopimuksia tai muistiinpanoja säilytetään? ▪ Miten arvot ja periaatteet on tehty näkyviksi muillekin? ▪ Miten sovitut arvot /periaatteet näkyvät käytännön toiminnassa? Miten niiden toteutumista on arvioitu? 	
<p>3.Vuosittain laaditaan yksikkömme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painopistealueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatu tavoitteet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Missä toimintasuunnitelmaa säilytetään? Näytä millainen se on? ▪ Miten toimintasuunnitelma laaditaan? Ketkä osallistuvat? ▪ Miten kytkeytyy koko talon toimintasuunnitelmaan? ▪ Mikä yhteys toimintasuunnitelmalla on toimintakertomukseen? ▪ Näkyvätkö toimintasuunnitelmassa toiminnan painoalueet? Millaisia tulos- ja laatu tavoitteita on asetettu? miten niitä mitataan? ▪ Miten toimintasuunnitelman toteutumista seurataan? 	

<p>4.Olemme selvittäneet keskeisten asiakas- ja sidosryhmiemme palvelutarpeet ja odotukset sekä muut palveluihimme kohdistuvat vaatimukset. Tarkistamme ne määräajoin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat keskeiset asiakasryhmät ja sidosryhmät (palvelujen käyttäjät, tilaajat, ostajat, sisäiset asiakkaat, muut)? ▪ Mitkä ovat ydinasiakkaan (palvelun käyttäjä) palvelutarpeet? ▪ Millaisia odotuksia eri asiakasryhmillä on? Mitä he pitävät tärkeänä hoidossa, palvelussa, kuntoutuksessa jne.? ▪ Miten odotukset ja palvelutarpeet on selvitetty? ▪ Miten tarkistaminen tapahtuu? 	
<p>5.Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito-/palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat keskeiset palveluprosessit = ydinprosessit, kuten hoito-, kuntoutus, tutkimus-, ohjaus- jne. prosessi? ▪ Onko prosesseja kuvattu? Miten? Näytä, millaisia kuvaukset ovat. ▪ Miten prosesseja (hoitoa ja palvelua) on parannettu ja kehitetty? ▪ Miten yhteistyö toimii oman talon ulkopuolisten kanssa, kun oma asiakas siirtyy muuhun hoitopaikkaan tai muiden palvelujen piiriin (palveluketju)? ▪ Mikä on oma osuus palveluketjuissa? ▪ Onko olemassa yhteistoimintaa koskevia ohjeita tai sopimuksia? 	
<p>6.Olemme määritelleet palveluvalikoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluistamme tarkemmat kuvaukset (palvelu-kuvaus, palveluseloste tms).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitä palveluja yksikössä annetaan, ovatko ne lueteltu jossain? Näytä. ▪ Mitkä ovat palveluista keskeisimmät? Onko näiden palvelujen (hoito, kuntoutus) sisältöä, tarkoitusta ja laatua määritelty tarkemmin? ▪ Mitä palvelut maksavat? Miten kustannukset on laskettu? 	
<p>7.Henkilöstön vastuista ja valtuuksista sekä vastuualueista on sovittu kirjallisesti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat eri ammattiryhmien vastuut ja valtuudet? Ovatko ne paperilla? ▪ Onko henkilökunta tietoinen omista vastuistaan? ▪ Miten ja missä vastuusuhteet on määritelty? ▪ Miten sovittua vastuunjakoja seurataan ja valvotaan? 	

<p>8.Yksikössämme käydään säännöllisesti esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu mm. työn tavoitteista ja koulutustarpeista. Sovitut asiat kirjataan yhdessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten kehityskeskusteluihin valmistaudutaan puolin ja toisin? ▪ Kuinka usein niitä toteutetaan? Onko käytössä keskustelurunko tai vastaava, jos, niin millainen? ▪ Tarkistetaanko, että työntekijä on tietoinen, mitä häneltä odotetaan (tavoitteet, tulokset, tehtävät) työssään? ▪ Miten sovitut asiat ja päätökset kirjataan (muistio, henkilökohtainen kehittämis-/urasuunnitelma, muu) ▪ Miten kehityskeskusteluja arvioidaan ja parannetaan? 	
<p>9.Laadimme vuosittain henkilöstön ja työyksikön tarpeisiin perustuvan henkilöstön kehittämis- ja koulutus suunnitelman.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten koulutussuunnitelma laaditaan? Keitä on mukana? ▪ Perustuuko koulutussuunnitelma osaamiskartoitukseen. ▪ Onko suunnitelma paperilla? ▪ Kuka vastaa suunnitelmien toteutumisesta? Miten arvioidaan koulutusten antia työyhteisölle? ▪ Miten muulla tavoin huolehditaan henkilökunnan ammattitaidon ja työkyvyn ylläpitämisestä? 	
<p>10.Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten uusi työntekijä perehdytetään? ▪ Miten opiskelijat perehdytetään? ▪ Millainen perehdytyskansio tai vastaava on käytössä? Missä säilytetään? Kuka päivittää tiedot? ▪ Kuka viimeksi perehdytetty? miten toimittiin, miten onnistui? 	
<p>11.Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko laitteista ja välineistä olemassa jokin luettelo? ▪ Mitkä ovat sellaisia laiteita ja koneita, joiden käyttö edellyttää käyttöohjeita tai erityistä käyttökoulutusta? ▪ Ovatko tarpeelliset käyttöohjeet 'ulottuvilla'? Miten laitevastuut on määritetty? ▪ Kenen puoleen käännytään, jos tarvitaan huoltoa, korjausta tai tarkempaa ohjausta laitteen käytössä? Pidetäänkö kirjaa laitteiden vioista? ▪ Mistä tietää, milloin laite tai vastaava on viimeksi korjattu/huollettu ja mitä sille on tehty? 	

<p>12. Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineitä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat niitä laitteita ja välineitä, jotka pitää kalibroida? ▪ Miten kalibroinnista huolehditaan, jos on tarvitaan? ▪ Miten on merkitty, milloin laite tai kone on viimeksi kalibroitu? ▪ Kuka vastaa kalibroinnista? 	
<p>13. Olemme sopineet kirjallisesti hyvän hoidon, hoivan, kuntoutuksen tai muista tarvittavista työn laadun kriteereistä, jotka tarkistamme määräjain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitä kriteereitä, hyvän hoidon periaatteita tai vastaavia on yksikössä käytössä? Milloin laadittu, milloin tarkistettu? ▪ Millaisia asioita kriteerit koskevat? Onko esim. sovittu asiakkaan kohtelusta ja palvelusta? ▪ Ovatko keskeiset valtakunnalliset laatusuosituksen tuttuja ja näkykö niiden sisältö omissa laatukriteereissä tai hyvän hoidon periaatteissa? ▪ Miten kriteerien jne. toteutumista seurataan? Onko mittareita tai muita arviointikäytäntöjä? ▪ Miten on varmistettu, että työn ja palvelun laadulle asetettuja kriteerejä noudatetaan? 	
<p>14. Tiedämme, miten ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta meillä tapahtuu ja mistä tarvittavat ohjeet löytyvät.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko henkilökunta tietoinen talossa vallitsevasta käytännöstä ja siitä, kenen vastuulla asia on? ▪ Millä perusteella ja miten toimittajat valitaan? ▪ Jos ostetaan palveluja, onko laadittu laatukriteereitä ostopalveluille? Millaiset? ▪ Jos on laadittu kriteerejä ostopalveluille, noudatetaanko vastaavia kriteereitä myös omassa toiminnassa? 	
<p>15. Säännöllisin väliajoin tehdään yksikössämme tai organisaatiossamme työyhteisö- ja työtyytyväisyyskartoituksia. Niiden tulokset hyödynnetään toiminnan kehittämisessä</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehdäänkö? Millaisia? Milloin viimeksi? ▪ Millaisia tuloksia saatiin? Onko tulosten pohjalta tehty parannuksia tai kehitetty toimintaa? ▪ Seurataanko tilanteen kehittymistä vertailemalla edellisiin? ▪ Mitä mieltä henkilökunta on tehdyistä ilmapiirikartoituksista? ▪ Onko työilmapiirin kartoittamistapoja kehitetty omaan yksikköön (esim. pieneen) soveltuvaksi? 	

<p>16.Hankimme säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailtamme (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Palautteiden tulokset hyödynnetään</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten ja miten usein palautetta kerätään? Onko useampia eri tapoja? Millaisia? ▪ Näytä käytössä olevat lomakkeet tai muut apuvälineet. ▪ Miten suullista palautetta käsitellään? ▪ Millaisia tuloksia on saatu asiakkaiden palautteista? ▪ Miten palautteiden tulokset käsitellään ja hyödynnetään? ▪ Onko palautteiden tuloksilla ollut vaikutusta käytännön toimintaan? 	
<p>17.Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palautteiden tulokset hyödynnetään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keiltä yhteistyökumppaneilta palautetta on hankittu? Miten? Kuinka usein? Milloin viimeksi? ▪ Näytä käytettävät lomakkeet tai muut palautteen hankintatavat? ▪ Millaisia tuloksia on saatu? ▪ Onko palautteista laadittu yhteenveto? ▪ Onko palautteiden tuloksilla ollut vaikutusta käytännön toimintaan? Miten palautteita on hyödynnetty? 	
<p>18.Yksikkömme palveluista ja toiminnasta on ajan tasalla olevat esitteet, kotisivut tai vastaavat sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Näytä, millaisia esitteitä on käytössä? ▪ Onko laadittu omat kotisivut tai ollaanko mukana jonkun muun tahon laati- milla kotisivuilla/palveluinfoissa? ▪ Missä esitteitä on tai minne niitä on jaettu? ▪ Onko tietoa, mitä mieltä asiakkaat tai yhteistyökumppanit ovat olleet esitteistä ja onko niistä ollut hyötyä? 	
<p>19.Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilasasiakirjoihin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mihin eri paikkoihin (mille lomakkeille, mihin muualle) henkilökunta kirjaa asiakkaiden saamaa palvelua? ▪ Onko kirjaamisohjeita paperilla? Missä niitä säilytetään? ▪ Onko käytetty apuna jotain yleisempää mallia tai jonkun muun yksikön esimerkkejä kirjaamisohjeita laadittaessa? ▪ Noudatetaanko alan suosituksia (jos on)? ▪ Seurataanko sovittua käytännön toteutumista? 	

<p>20.Keräämme toiminnastamme tilastotietoa, joka kuvaa asiakkaitamme, palvelujen määrää ja laatua sekä työmme tuloksia. Tilastoja hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikä ulkopuolinen taho pyytää tilastotietoja? Millaisia? ▪ Kerätäänkö sen lisäksi muuta tilastotietoa omasta toiminnasta? Millaista? ▪ Saadaanko myös arviointikohdassa 21. luetelluista asioista koottua tiedot? ▪ Tehdäänkö toiminnan toteutumisesta yhteenveto myös tilastoin esimerkiksi toimintakertomuksessa? Millainen? ▪ Antaako nykyinen tilastointikäytäntö riittävän pohjan toiminnan ja palvelujen arvioinnille, suunnittelulle ja kehittämiselle? 	
<p>21.Käytämme yhdenmukaisia mittaustapoja ja vertailukelpoisia mittareita arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. Tiedot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millaisia toimintakyky-, hoitoisuus- tai vastaavia asiakkaiden tilaa kuvaavia mittareita on käytössä? ▪ Mihin tarkoitukseen eri mittareita käytetään? ▪ Kuinka suuri osa (mitkä) käytetyistä mittareista on kansainvälisesti tai kansallisesti testattuja ja arvioituja ja käytössä myös muilla työpaikoilla? ▪ Miten on varmistettu, että mittaaminen tapahtuu yhdenmukaisella tavalla? ▪ Onko mittaamiskäytäntöjä arvioitu ja kehitetty? 	
<p>22.Yksikössämme on varmistettu, että yksikön toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (suositukset, ohjeet, lomakkeet, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Missä säilytetään erilaisia ohjeita ja löytyvätkö ne helposti? ▪ Miten päivitetään esimerkiksi asiakkaille annettavat ohjeet? ▪ Miten päivitetään muut henkilökunnan käyttämät työohjeet ym? ▪ Onko käytössä olevista ohjeista jokin luettelo, josta näkyy, mitkä ovat ne ohjeet, joita pitäisi noudattaa? ▪ Onko olemassa laatukäsikirja, toimintakäsikirja tai vastaava, jossa toiminta ja palvelut kuvataan? 	
<p>23.Toteutamme yksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamis-alueet ja suunnitellut parannus-toimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitä itsearvioinnin tapoja on käytössä? Mitä tehdään, kuinka usein, miten? ▪ Millaisia tuloksia on saatu? Mitkä ovat vahvuuksia ja mitkä parantamisalueita? ▪ Onko tulokset kirjattu johonkin? Näytä. ▪ Kuka vastaa itsearvioinnin jatkuvuudesta ja jatkuvasta laadun parantamisesta? ▪ Miten itsearviointi on vaikuttanut käytännön toimintaan? 	

<p>24. Vertaamme toimintatapojamme suunnitelmallisesti muiden vastaavien yksiköitten toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Vertailutulokset kirjataan ja hyödynnetään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millaisissa paikoissa on viime vuosina käyty tutustumassa? ▪ Oliko vierailuille asetettu jokin tavoite ja oliko tutustuttava kohde rajattu? Onko vierailut raportoitu? Näytä. ▪ Onko omalla työpaikalla hyödynnetty jotain ideaa tai toimintatapaa muulta työpaikalta? ▪ Ollaanko mukana jossakin yhteistyöverkostossa? Miten mukana oloa hyödynnetään omassa toiminnassa? ▪ Onko käytössä muuta tapaa vertailla omaa toimintaa muihin (esim. tunnuslukuvertailut)? 	
<p>25. Olemme aktiivisia yksikkömme toiminnan kehittämisessä: jatkuvasti on meneillään hankkeita, jotka toteutetaan suunnitelmallisesti ja koordinoitusti, hankkeiden toteutusta seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitä hankkeita paraikaa on meneillään? Onko näistä hankkeista tehty projektisuunnitelmat? Näytä. ▪ Mitä hankkeita on toteutettu viimeisten kolmen vuoden aikana? Onko niistä olemassa raportit? Näytä. ▪ Onko ollut hankkeita, jotka ovat jostain syystä 'lopahtaneet' kesken kaiken tai ei muusta syystä ole viety loppuun? ▪ Miten hankkeiden suunnittelu liittyy muuhun toiminnan suunnitteluun (millä perusteilla käynnistetty jne)? ▪ Miten hankkeiden tuloksia on hyödynnetty toiminnassa? Kerro esimerkkejä. 	

Liite 2: Kehityskeskustelukysymykset

KEHITYSKESKUSTELU N.N. 7.2.2006

Mikä on työssäsi mielekkäintä ja palkitsevinta?

Mitkä asiat ovat edistäneet työtehtäviesi hoitamista ja tavoitteiden saavuttamista?

Koetko joitakin asioita työtehtäviesi hoitamisessa, omassa roolissasi tai työyhteisössäsi hankalina/ongelmallisina?

Miten olet mielestäsi onnistunut henkilökohtaisten tavoitteittesi saavuttamisessa?

Miten olet ylläpitänyt ja kehittänyt ammattitaitoasi edellisen kehityskeskustelun jälkeen?

Mitä muutoksia työssäsi on tapahtunut edellisen kehityskeskustelu jälkeen? Mitä vaikutuksia muutoksilla on ollut esim. työssä suoriutumiseen ja työnteon edellytyksiin?

Mihin suuntaan toivot työsi kehittyvän tulevaisuudessa?

Millaisia tavoitteita sinulla on seuraavalle puolivuotiskaudelle?

Mitä osaamisalueita sinun tulisi kehittää ja minkälaista uutta osaamista tulet tarvitsemaan nykyisessä työssäsi?

Mitä erilaisia oppimisen keinoja haluaisit hyödyntää henkilökohtaisessa kehittämisessäsi (esim koulutus) ?

Miten arvioisit omaa työssä jaksamistasi tällä hetkellä ja miten aiot huolehtia työhyvinvoinnistasasi lähivuosina?

Haluaisitko vielä tuoda esille jotakin muita asioita, joista toivoisit keskusteltavan kehityskeskustelussa (esim. työyhteisön toimivuus ja ilmapiiri)?

KEHITYSKESKUSTELU N.N. 28.08.06

Runko

1. Keskustelun avaus
2. Edellisen toimikauden arviointi
3. Tavoitteista sopiminen
4. Kehityssuunnitelma
5. Seuraavan keskustelun sopiminen

Liite 3: Perhekodin säännöt ja rajoittamistoimenpiteet

PERHEKODIN SÄÄNNÖT JA RAJOITTAMISTOIMENPITEET

KODIN SÄÄNNÖT / NORMAALI KASVATUS/KÄYTTÖRAHAT/KOULUN
KÄYNNIN TUKEMINEN

Perhekodissa noudatetaan Suomen lakia (lastensuojelulaki ja –asetus) ja normaaleja perheen sääntöjä. Perhekodissa noudatetaan ja edistetään hyviä käytöstapoja. Lapsia kannustetaan ja ohjataan rehellisyyteen ja omatoimisuuteen.

Perhekodissa jokaisella lapsella on oma huone. Sisarukset voivat tarvittaessa asua samassa suurimassa alakerran huoneessa. Lapsi huolehtii huoneen siisteydestä ja järjestyksestä. Viikkosiivous tehdään yhden kerran viikossa. Aikuiset auttavat tarvittaessa. Jokaisella lapsella on oma yhteisten tilojen siivousalue. Lapsi voi vaikuttaa oman huoneen kalustamiseen.

Jokaisella lapsella on keittiövuoro vuorollaan, joka kestää yhden viikon. Keittiövuorossa oleva lapsi huolehtii kattamisesta ja osallistuu ruoan valmistukseen kykyjen mukaan aikuisen johdolla.

Lapset huolehtivat omasta pyykinpesusta. Pienempien lasten osalta perhekodin aikuiset auttavat. Liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein

Lasten vaatteiden hankinnat tehdään omahoitajan johdolla. Oma vastuu vaatteiden hankinnasta kasvaa iän myötä.

Jokaiselle lapsella pyritään järjestämään yksi omien toiveiden mukainen harrastus. Perhekodin yhteiseen sählyharrastukseen osallistuvat kaikki peruskouluikäiset lapset.

Läksyt tehdään kouluaikana välittömästi koulusta tulon jälkeen. Aikuiset auttavat ja valvovat lasten läksyissä ja kokeisiin lukemisessa.

Lapset osallistuvat perhekodin yhteisiin tilaisuuksiin kuten esim. syntymäpäiville ja rippijuhliin.

(jatkuu)

Jatkoa liite 3: Perhekodin säännöt ja rajoittamistoimenpiteet

Lapset osallistuvat perhekodin yhteisiin työtoimintoihin kuten pihojen siivouksen, puiden kantamiseen, pihojen kolaamiseen jne.

Pienistä sovituista työtehtävistä maksetaan ahkeruusrahaa, joka on 4€/tunnilta.

Lapset saavat viikkorahaa seuraavasti:

- alakoululaiset ja pienemmät 40€/kk
- yläkoululaiset 45€/kk
- lukiolaiset ja ammattikoululaiset 50€/kk

PERHEKODIN VIERAILUSSÄÄNNÖT

Lasten vanhempien ja läheisten vierailut sovitaan aina etukäteen. Vieraita varten on perhekodilla omat tilat. Vieraille kerrotaan perhekodin toiminnasta ja kodin säännöistä. Lapsi voi yöpyä vieraiden kanssa ja viettää yhteistä aikaa. Perhekoti kustantaa tarvittaessa matkat ja hankkii vierashuoneelle ruokaa (ilta- ja aamupalaa). Pääruoat syödään perhekodilla muitten seurassa. Vieraat osallistuvat perhekodin arkitoimintaan tarvittaessa yhdessä perhekodin aikuisten ja lasten kanssa.

Lasten kaverit voivat vierailla perhekodissa sopimalla asiasta aikuisten kanssa.

RAJOITUSTOIMENPITEET JA NUOREN KOHTELU KARKUMATKAN JÄLKEEN

- päihteiden käyttö ja hallussapito kielletty
- teräaseiden hallussapito kielletty
- matkapuhelimen käytöstä perhekodissa sovitaan huoltosuunnitelmassa (sostt, biologiset vanhemmat, perhekodin vanhemmat/työntekijä)
- aggressiivisesti käyttäytyvä tai muulle lapsille vaaraksi oleva lapsi voidaan siirtää omaan huoneeseensa ja tarvittaessa käytetään ”huolenpito-otetta” ja sylissäpitoa
- lapsi saa tarvittaessa ”rauhoittua” omassa huoneessaan

(jatkuu)

Jatkoa liite 3: Perhekodin säännöt ja rajoittamistoimenpiteet

- perhekodin ulkopuolelle liikkumista voidaan rajoittaa tarvittaessa määräaikaikaisesti (esim. karkailualttius)
- nuori toimitetaan tarvittaessa huumeseulaan Palokan terveyskeskukseen, mikäli on syytä epäillä nuoren käyttäneen huumeita/lääkkeitä, huumeseula toteutetaan aina sosiaalityöntekijän tehtyä asiasta päätöksen ja kun nuori antaa siihen suostumuksensa
- karkumatkan jälkeen nuori otetaan vastaan inhimillisesti. Nuoren kanssa keskustellaan karkumatkaan johtaneista syistä ja pyritään avoimuuteen ja rehellisyyteen. Nuorelle kerrotaan seuraamukset tapauskohtaisesti ja nuorta kannustetaan luottamukseen. Nuori saa tarvittaessa aikuisen kontrollia, lähihoitoa ja huolenpitoa enemmän (vierihoito), esim. koulutyö voidaan tarvittaessa tehdä kotona
- yhteydenpitoa voidaan rajoittaa erityisten painavien syiden, johdosta. Nämä päätökset tekee aina lapsen sosiaalityöntekijä.
- perhekoti pyytää virka-apua poliisilta tarvittaessa lapsen etsinnässä
- alaikäisen tupakanpoltosta seuraa aina keskustelu ja vkorahan siirtäminen
- lapset korvaavat tahallisesti rikkomansa esineet ja tavarat omista vkorahoista

EM. toimenpiteet toteuttaa perhekodissa läsnä oleva aikuinen, ja niistä tiedotetaan aina sijoittavaa sosiaalityöntekijää ja lapsen biologisia vanhempia. Toimenpiteet kirjataan.

Liite 4: Lapsen turvaote

Lapsen turvaote / Perhekoti Riekki

Näiden kirjallisten ohjeiden tarkoituksena on antaa toimintaohjeet tilanteeseen, jolloin lapsen käytös muuttuu haastavaksi ja vaatii fyysistä rajoittamista.

Lapsen hoitohistoriaan ja suunnitelmiin tulee tutustua jo ennakoon. On tiedettävä min-kälaiseen käytökseen pyritään vaikuttamaan, mitkä tekijät laukaisivat tilanteen aiemmin ja mitkä asiat ennakoivat tilanteen laukeamista.

Perhekodin perussääntö on, että vaikeatkin tilanteet pyritään ratkaisemaan ilman fyysistä pakottamista. Aikuisen tulee olla joustava. Ensin tulee selvittää syyt, miksi lapsi on pahalla mielellä ja sitten lapsen rauhoituttua pyritään viemään tilannetta toivotulla tavalla eteenpäin. Esimerkiksi lapsen kieltäytyessä lähtemään johonkin, keskustellaan ja annetaan lapselle laajempaa näkökulmaa asiaan. Haastavan lapsen kohdalla on tärkeää asioiden ennakointi. Pyritään välttämään kiirettä ja yllättäviä tilanteita. Lasta tulee valmistella muutokseen etukäteen.

Haastavaa käytöstä voidaan välttää järjestämällä lapselle merkityksellistä tekemistä. Aikuisen tulee olla kiinnostunut lapsen mielenkiinnon kohteista ja huomata lapsen erityistaidot ja tehdä hänen kansaan asioita, joista lapsi nauttii. Taitojen vahvistaminen on kehityksen avain, haastava käytös voidaan korvata uutta oppimalla. Samalla lapsen ja aikuisen välinen luottamus kasvaa ja löytyy yhteinen kieli, joka helpottaa vaikeiden tilanteiden aikana. Lapsen on tällöin myös helpompi viestittää epävarmuuttaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla.

Haastava käytös ei aina vaadi tilanteeseen puuttumista. Vaaratilanteet pitää kuitenkin aina estää.

Perhekoti miettii ja kirjaa aggressiivisen lapsen kohdalla *yksilöllisesti* ne rajat, joiden puitteissa kasvatuksellisesti toimitaan. (Jatkuu)

(Jatkoa Lapsen turvaote)

Milloin pitäisi käytökseen puuttua? (yleisohje)

Silloin, kun käytös ei ole sosiaalisten normien mukaan hyväksyttävää ottaen huomioon henkilön iän, kehityksen ja kulttuurillisen taustan.

Silloin, kun se aiheuttaa huomattavaa vaaraa henkilölle itselleen, sosiaalista syrjäytymistä ja koulunkäyntimahdollisuuksien menettämistä.

Silloin, kun käytös merkittävästi vaarantaa muiden ihmisten elämää.

Kun aikuinen katsoo em. kriteerejä noudattaen, että turvaotetta tarvitaan, hän toimii seuraavalla tavalla:

- aikuinen menee lapsen kanssa toiseen tilaan, jos paikalla on lapsia, jotka voivat häiriintyä tilanteesta. Olisi hyvä, jos tilanteessa olisi kaksi aikuista. Aina se ei ole mahdollista.
- Lapsi otetaan joko syliin tai isompi lapsi laitetaan makuuasentoon mielellään pehmeälle alustalle. Lapsi on selällään ja aikuinen pitää käsistä ja jaloista kiinni. Jos lapsi sylkee tai yrittää purra, hänet voi kääntää vatsalleen.
- Aikuisen tulee säilyttää malttinsa rumasta kielenkäytöstä tai lapsen fyysisestä vastustelusta huolimatta. Aikuinen puhuu rauhallisella äänensävyllä ja välttää liiallista voimankäyttöä.

Lapsen puheen jumittuessa, aikuinen yrittää kiinnittää huomiota muihin asioihin tai saada keskustelun lapselle vähemmän ahdistavaksi. Jos lapsi esimerkiksi tuo tuskansa ulos siitä, ettei asu kotona, huutamalla ja haukkumalla perhekotia ja siellä asuvia, aikuinen johdattelee puheen rauhallisesti pois syyttelystä niihin syihin, miksi lapsi asuu muualla kuin kotonaan.

- Lapselta tulee kysyä aika ajoin, joko hän on rauhoittunut sen verran, että voi istua ilman kiinnipitoa. Tilannetta ei tarvitse pitkittää. Lapsen rauhoituttua keskustellaan tilanteesta lyhyesti ja jatketaan normaalia elämää. Jos lapsi on rikkonut jotain tai sotkenut paikkoja, aikuinen selvittää lapsen kanssa yhdessä korvaukset ja siivoamiset. Myöhemmin mietitään yhdessä, miten konfliktin olisi voinut välttää toimimalla toisin.

Turvaote kirjataan perhekodin päiväkirjaan ja siihen johtaneet vaiheet kuvataan kovakantiseen vihkoon. Konfliktista ilmoitetaan lapsen vanhemmille puhelimitse ja tarvitta-

essa sosiaalitoimeen heti tai viimeistään kolmen kuukauden raportissa. Tilanteesta keskustellaan mahdollisimman pian perhekodin muiden aikuisten kanssa. Keskustelussa tuodaan esille ne vaiheet, jotka johtivat turvaotteeseen ja turvaotteen kesto, tunnelmat ja keinot. Yhdessä voidaan pohtia, olisiko tilanteen voinut estää ja miten jatkossa toimitaan.