

Harjun perhekodin laadun kehittäminen

Minja Toivakka

Opinnäytetyö

Joulukuu 2017

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosionomi (AMK), sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Toivakka, Minja	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä joulukuu 2017
	Sivumäärä 42	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Harjun perhekodin laadun kehittäminen		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Taja Kiiskilä		
Toimeksiantaja(t) Harjun perhekoti Oy		
Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen tuotoksena syntyi päivitetty versio Harjun perhekodin laatukäsikirjasta. Harjun perhekoti on ammatillinen perhekoti, joka tarjoaa sijaishuoltoa kuntien huostaanottamille ja sijoitusta tarvitseville lapsille ja nuorille. Laatukäsikirja pitää sisällään kuvauksen perhekodin toiminnasta sen toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista, työntekijöistä, ympäristöstä ja sijoitusprosessin kulusta. Laatukäsikirja on konkreettinen työväline työntekijöille arkeen sekä perehdyttämiseen. Laatukäsikirja päivitettiin kehittämistyön pohjalta vastaamaan lakeja ja kriteereitä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli perhekodin laadun kehittäminen ja toiminta-ajatuksen selkeyttäminen. Kehittämismenetelmäksi valikoitui ITE-laadunhallinta menetelmä, sen yksinkertaisuuden ja tunnettavuuden vuoksi. ITE-menetelmän avulla kartoitettiin perhekodin kehittämiskohteet. Sen lisäksi kerättiin palautetta asiakkailta eli perhekodeissa asuvilta nuorilta. Palautteen keruussa käytettiin learning cafe menetelmää. Kehittämistyön ansiosta itsearvioinnin, vastuusuhteiden ja dokumentoinnin tärkeys huomattiin ja niihin tullaan jatkossa panostamaan entistä enemmän. Kehittämistyön kautta tullut ITE-menetelmä jää osaksi perhekodin laadunhallintaa mikä lisää itsearviointia. Vastuusuhteet sovittiin ja ne kirjattiin uuteen laatukäsikirjaan. Uusi laatukäsikirja selkeyttää laadukasta lastensuojelutyötä Harjun perhekodeissa sekä on henkilökunnan tukena heidän toteuttaessaan työtä laatukriteereiden mukaisesti. Lisäksi uuden laatukäsikirjan avulla perhekoti pystyy selvittämään toiminta-ajatuksensa sekä todentamaan laadun asiakkaille.		
Avainsanat (asiasanat) Lastensuojelu, laatu, sijaishuolto, ammatillinen perhekoti		
Muut tiedot		

Author(s) Toivakka, Minja	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2017
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 42	Permission for web publication: x
Title of publication Quality improvement at the Harju Family Home		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Kiiskilä, Taja		
Assigned by The Harju family home		
The thesis was a developmental research work, and its outcome was an updated version of the quality manual of the Harju Family Home. The Harju Family Home is a professional family home offering foster care for children and teenagers. The quality manual includes descriptions of the family home's operations, its operational values, and principles as well as the employees, environment and the placement process. The manual is a concrete tool for the daily work and orientation of the employees. The quality manual was updated based on the development work to meet the current legislation and criteria. The purpose of the thesis was to improve quality of the family home and clarify its operational principles. The ITE-quality control method was selected as the development method because it of the wide recognition that it has received and its simplicity of use. The family home's development targets were surveyed with the ITE-method. In addition, feedback was collected from the clients, in other words, the children and teenagers living in the home. The learning café method was used for collecting the feedback. The development work highlighted the importance of self-evaluation, division of responsibility and documentation, and these areas were selected for future development. The ITE-method will remain a part of the family home's quality assurance, which will also improve self-evaluation. Agreements were made concerning the division of responsibilities, and they were recorded in the new quality manual. The new quality manual clarifies the foster care work at the Harju Family Home and supports the employees in meeting the quality criteria in their work. In addition, the new quality manual helps to clarify the operational principles of the home and provide proof of quality to the clients.		
Keywords/tags (subjects) Child welfare, quality, foster care, professional family home		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Lastensuojelu	4
2.1	Lastensuojelun tavoitteet ja tarkoitus	4
2.2	Sijaishuolto	6
2.3	Ammatillinen perhekoti.....	8
2.4	Harjun perhekoti	9
2.5	Toimintaa ohjaavat lait.....	10
3	Laatu	12
3.1	Lastensuojelun laatu	13
3.2	Laadunhallinta	15
3.3	Laatukäsikirja	16
4	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet	17
5	Kehittämistyön eteneminen	19
5.1	Kehittämismenetelmät.....	22
5.1.1	ITE-menetelmä	22
5.1.2	Learning café menetelmä	24
5.2	Aineiston analysointi	25
6	Kehittämistyön tulokset	29
6.1	Kehittämiskohteet.....	32
6.2	Laatukäsikirjan päivitysprosessi	34
7	Johtopäätökset ja pohdinta	37
8	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	40
	Lähteet	43
	Liitteet.....	47

Kuviot

Kuvio 1. Kehittämistyön eteneminen.....	21
Kuvio 2. ITE-arvioinnin vastausten keskiarvot	26
Kuvio 3. ITE-arviointi, työyksikön toiminta alueiden keskiarvot	26
Kuvio 4. ITE-arvioinnin vastausten keskiarvot ja keskihajonta	28
Kuvio 5. Kehittämiskohteet	33

Taulukot

Taulukko 1. ITE-arvioinnin vastaukset.....	27
--	----

1 Johdanto

”Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.” (L S13.4.2007/417). Lapsuus kulkee mukana läpi elämän ja sen vaikutukset heijastuvat syvälle niin yksilöllisesti kuin yhteiskunnallisestikin. Lastensuojelu on erityistä toimintaa, joka ulottuu lapsuudesta aikuisuuteen. Laatu ajatellaan yleensä positiivisena, koska siinä on kyse jostain hyvästä ja tärkeästä. Lastensuojelun laadussa kyse on siitä kenen hyvästä on kyse. Pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua tulee palvelun täyttää sille asetetut vaatimuksen ja odotukset. Lastensuojelupalveluihin kohdistuvat odotukset ja vaatimukset kiteytyvät turvallisen ja tasapainoisen kasvun turvaamiseen. (Rousu & Holma 2004, 10-12.)

Tämä opinnäytetyö on työelämän tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tarkoituksena oli kehittää perhekodin laatua, ja kehittämistyön tuotoksena syntyi uusi laatukäsikirja. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Harjun perhekoti. Sukupolven vaihdoksen myötä yrityksen omistajat vaihtuivat vuoden 2016 alussa, jonka jälkeen syntyi tarve kehittää ja kartoittaa perhekodin toimintatapoja sekä päivittää laatukäsikirja vastaamaan tämän päivän kriteereitä ja tietopohjaa.

Opinnäytetyö on toteutettu kehittämishankkeena vuoden 2017 aikana yhteistyössä perhekodin henkilöstön kanssa. Kehittämismenetelmänä käytettiin ITE-menetelmää, joka on työväline työyksikön laadunhallinnan tueksi. Menetelmällä mitataan sitä, miten asiat ovat hallinnassa ja järjestyksessä työyksikössä. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 7-13.) Tämän lisäksi kerättiin palautetta asiakkailta eli perhekodissa asuvilta nuorilta. Palautteen keruussa käytettiin learning cafe menetelmää.

2 Lastensuojelu

2.1 Lastensuojelun tavoitteet ja tarkoitus

Suomessa tehtävää lastensuojelutyötä ohjaa vahvasti lastensuojelulaki. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, monipuoliseen ja tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (L 13.4.2007/417). Lastensuojelulain lisäksi lastensuojelutyö nojautuu Suomen perustuslakiin, Eurooppaan sitovaan ihmisoikeussopimukseen ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen. Nämä sopimukset ja lait velvoittavat asettamaan lapsen edun etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa. (Mitä on lastensuojelu? 2016.)

Lastensuojelua toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakasuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lastensuojelua ovat myös kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvät sijaishuolto ja jälkihuolto. (Räty 2010, 3.) Lastensuojelun lisäksi kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua. Sillä pyritään ennaltaehkäisemään perhetilanteiden kriisiytymistä, tukemaan vanhempia sekä turvaamaan lasten kasvu, kehitys ja hyvinvointi. Ehkäisevää lastensuojelutyötä tehdään esimerkiksi opiskeluhollossa, varhaiskasvatuksessa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä monissa muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (Ehkäisevä lastensuojelu 2016.)

Bardyn (2011, 41) mukaan Heino kertoo, että lastensuojelutarpeen taustalla on tavallisia elämänkriisejä sekä poikkeuksellisen koettelevia oloja ja erityisen vaativia tilanteita. Perhe on helposti haavoittuva ja sitä voi koetella parisuhteessa, lapsuudessa ja vanhemmuudessa tapahtuvat muutokset. Myös tilapäinen uupumus tai yllättävät kriisit voivat suistaa perheen raiteiltaan. Perheiden tilanteet ovat moninaisia. Lapsen turvattomuus, laiminlyönti ja pahoinpitely kietoutuvat monisyisin tavoin muun mu-

assa päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin sekä rikoksiin. Toistuvasti kriisiytyvissä perhetilanteissa lastensuojelu voi kulkea mukana koko lapsuuden ja jopa seuraavaankin sukupolveen. (Bardy 2011, 41.)

Lastensuojeluilmoituksen tekijänä voi olla kuka tahansa, mutta suurella osalla ammattikunnista on siihen lakisääteinen velvollisuus (Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo 2016). Ilmoitus tehdään aina ensisijaisesti lapsen asuinkunnan sosiaalitoimistoon, mutta kiireellisissä tilanteissa tai virka-ajan ulkopuolella ilmoitus tehdään sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen. Ilmoituksen voi tehdä joko puhelimitse, kirjallisesti tai käymällä virastossa henkilökohtaisesti. (Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen 2016.) Lastensuojeluasia voi tulla vireille myös lapsen tai huoltajan omasta yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tai se voidaan toteuttaa yhteydenottona tuen tarpeen arvioimiseksi (Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo 2016). Lastensuojeluilmoitus on mahdollista tehdä jo ennen lapsen syntymään, tällöin puhutaan ennakollisesta lastensuojeluilmoituksesta. Ilmoitus on tehtävä tilanteissa, joissa on syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. Syynä voi olla esimerkiksi tulevan äidin tai isän päihdeongelma, vakava mielenterveydellinen häiriö tai vapausrangaistus. (Ennakollinen lastensuojeluilmoitus 2016.)

Lastensuojelun asiakkuus katsotaan alkavaksi silloin, kun sosiaalityöntekijä ryhtyy asian vireilletulon johdosta kiireellisiin lastensuojelutoimiin tai silloin, kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella todetaan, että lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukitoimia. Asiakkuuteen johtavia syitä ovat lapsen kasvuolosuhteita, terveyttä tai kehitystä vaarantavat tekijät. Lapsi voi myös omalla käyttäytymisellään vaarantaa kehitystään ja terveyttään. (Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen 2017.)

Lastensuojelu on lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä ja turvaamista. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu koostuu muun muassa lastensuojelutarpeen selvittämisestä, avohuollosta, perhe- ja laitoshuollosta sekä jälkihuollosta. (Bardy 2011,

11.) Lastensuojelun keskiössä on perhe, jossa erityisen huomion kohteena ovat lapset. Itse prosessi alkaa lapsen suojelun tarpeista. Lastensuojelusta annettava tuki voidaan jakaa kolmeen käsitteeseen: avohuollon tukitoimet, sijaishuolto ja jälkihuolto. Avohuolto on lapsen ja perheen tukemista perheen omassa elinympäristössä. Se voi olla ohjaamista, neuvomista, osallistumista perheen elämään, taloudellista tukea tai vaikkapa tukiperheen järjestäminen. Sijaishuolto on lapsen huolenpidon järjestämisestä kodin ulkopuolella. Huostaanotto on konkreettinen toimi, joka samalla rajaa vanhempien huoltajuutta ja siirtää vastuun kunnan sosiaalilautakunnalle. Se jatkuu kuitenkin vain niin kauan, kun sen edellytykset ovat olemassa. Huostaanottoa seuraa jälkihuolto. Jälkihuolto on nuoren itsenäistymisen tukemista. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 77-78.)

Lastensuojeluilmoituksia tehtiin vuonna 2015, 66 646 lapsesta. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli tuolloin, 73 872 lasta ja nuorta, kun taas edellisenä vuonna asiakkaita oli 90 269. Muuttuneen sosiaalihuoltolain vuoksi näitä lukuja ei voi kuitenkaan vertailla koska laki uudistuksen myötä asiakkaaksi tulon määritelmä muuttui. Vuonna 2015, kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 664 lasta ja nuorta, joka on 2 prosenttia vähemmän, kun edellisenä vuonna. Sijoitetuista lapsista poikia oli 53 prosenttia, eli tyttöjen sijoituksia oli hieman vähemmän. Vuoden 2015 aikana huostassa oli yhteensä 10 501. (Lastensuojelu 2015.)

2.2 Sijaishuolto

Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun tai sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämisestä kodin ulkopuolella. Se voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoitona tai jollain muulla lapsen tarpeita edellyttämällä tavalla. Valittaessa sijaishuoltopaikkaa lapselle on kiinnitettävät huomioita lapsen edun toteutumiseen. Erityisen tärkeää on huomioida se, missä lapsen tarpeiden mukainen hoito voitaisiin järjestää. Lapsen iällä ei ole merkitystä arvioitaessa sitä, että sijoitetaanko lapsi perhe vai laitoshoitoon, vaan päätös on tehtävä yksinomaan lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeiden mukaisesti. (Räty 2010, 377-378.)

Lapsi voidaan sijoittaa myös avohuollon tukitoimena, joka on suunnitelmallinen tukitoimi. Tällöin sijoitus on tuen tarvetta arvioiva- tai kuntouttava jakso. Avohuollon sijoituksen tulisi tapahtua ensisijaisesti siten, että lapsi sijoitetaan yhdessä hänen huoltajansa kanssa. Jos lasta ei kuitenkaan voida sijoittaa lapsen edun mukaisesti yhdessä hänen huoltajansa kanssa, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Avohuollon sijoitus on siis vain väliaikaista ja sen edellytyksenä on, että sijoitus tehdään lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti huoltajan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Avohuollon sijoitukset eivät saa olla toistuvia, ellei lapsen etu välttämättä vaadi uutta lyhytaikaista sijoitusta. (L 13.4.2007/417.)

Sijoitusprosessi alkaa yhteydenotosta ja tiedonkeruusta. Sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä sijoituspaikkoihin ja tiedustelee vapaita paikkoja. Sijaishuoltopaikka ja sosiaalityöntekijä arvioivat sijaishuoltopaikan sopivuudesta lapsen tarpeisiin nähden. Tämän pohjalta voidaan syventää arviointia tai päättää se, jos arviointia jatketaan kirjaa sijaishuoltopaikka tarvittavat tiedot lapsesta/nuoresta. Näitä tarvittavia tietoja ovat sijoitukseen johtava päällimmäinen syy ja tavoite, lapsen ja hänen vanhempiansa suhtautuminen sijoitukseen, arvio sijoituksen kestosta (huostaanotto vai avohuollon sijoitus), lapsen historia, läheiset ihmiset ja mahdollinen erityishoidon tarve. Jos päädytään ratkaisuun, että kyseinen sijaishuoltopaikka olisi lapselle sopiva, siirrytään tutustumisvaiheeseen. Lapselle/nuorelle sekä hänen vanhemmilleen järjestetään, tutustumiskäynti, jossa heille esitellään sijaishuoltopaikan tilat ja tavat. Tutustumiskäynnin jälkeen sosiaalityöntekijä, lapsi/nuori ja hänen vanhempansa tekevät päätöksen sijoituspaikan suhteen. Jos päätetään sijaishuoltopaikan olevan sopiva, kirjataan huoltosuunnitelma, joka laaditaan yhdessä perheen ja lapsen/nuoren kanssa. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 15-19.)

Tutustumisvaiheen jälkeen lapsi/nuori muuttaa sijoituspaikkaan. Sijoitukseen ja muuttoon liittyviä asioita käydään läpi iän ja kehitystason mukaisesti. Lapsi/nuori asettuu sijaishuoltopaikkaan, jonka jälkeen alkaa kasvaminen yksikössä. Sijaishuolto-

paikka tekee yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman yhdessä lapsen/nuoren ja hänen vanhempiansa kanssa, sekä informoi sosiaalityöntekijää säännöllisesti. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 23-23.)

Sijaishuolto päättyy joko sijoituspaikan vaihtuessa tai jälkihuoltoon siirtymisessä. Jälkihuollon tarkoituksena on sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeen tukea lasta/nuorta kasvussa aikuisuuteen ja vastuullisuuteen. Lasta tai nuorta ei voida jättää sijaishuollon jälkeen selviytymään yksin, koska on selvää, että sijoituksen johdosta lapsi/nuori tarvitsee erityistä tukea. Vastuussa jälkihuollosta on sosiaalityöntekijällä ja hänen tulee varmistaa, että lapsi/nuori saa riittävät valmiudet elämään. Oikeus jälkihuoltoon päättyy viimeistään nuoren täyttäessä 21 vuotta. (Räty 2010, 493-497.)

2.3 Ammatillinen perhekoti

Ammatillinen perhekotitoiminta on yksi sijaishuollon muoto, niitä on perustettu vuodesta 1990 asti. Nimikettä käyttävät sellaiset perhekodit, jotka toimivat lääninhallituksen luvalla. Yleisin yritysmuoto on osakeyhtiö. Ammatilliset perhekodit perivät hoidosta vuorokausimaksua, joka oli vuonna 2007 151 euroa eli noin 4500 euroa kuukaudessa. (Ketola 2008, 19.) Ammatillinen perhekoti toiminta on perhehoitoa eikä sitä lueta lastensuojelulain 57 §:n mukaiseksi lastensuojelulaitokseksi. Tämä tarkoittaa myös sitä, ettei perhekodeissa voida käyttää rajoitustoimenpiteitä. Kotikasvatuskeinot ovat kyllä käytettävissä ja niillä voidaan rajata normaalin kasvatuskäytännön mukaisesti lapsen käytöstä. (Ammatillinen perhehoito 2015.) Perhekodit ovat siis jokinlainen välimuoto sijaisperheen ja laitoshuollon välillä.

Ammatillisissa perhekodeissa on useimmiten perhekodin vanhempien lisäksi ulkopuolisia työntekijöitä (Ketola 2008, 19). Perhekotivanhemmilla tulee olla koulutusta ja työkokemusta lastensuojelulain mukaiseen hoito- ja kasvatustyöhön. Lisäksi on hallittava yrittäjyyteen liittyvät perusasiat. Ammatillisessa perhekodissa saa hoitaa

samanaikaisesti enintään seitsemää lasta, eli kahta sijoitettua lasta kohden tulee olla yksi aikuinen. Perhekodissa lapsi saa laadukasta sijaishuoltoa ja mahdollisuuden liittyä perheeseen toisinkuin laitoksessa, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Perhekodissa lapset/nuoret saavat yksilöllistä hoivaa ja huolenpitoa. (Ammatillinen perhehoito 2015.) Yhteiskunnalle perhehoito on taas edullisin vaihtoehto kodin ulkopuolisista hoitomuodoista. Ammatillisten perhekotien liiton tekemän selvityksen mukaan ammatillisessa perhekodissa hoitovuorokausi maksoi 31.12.2006 keksimäärin 151e, jolloin vuosikustannukset ovat 54 360 euroa sijoitettua lasta/nuorta kohden. Laitossijoituksen keskihajontaa on vaikea määritellä, koska se vaihtelee laitoksen palveluiden mukaisesti. Jos keskihinnaksi lasketaan 200 euroa, on vuosikustannukset yli 72 000 euroa. (Ketola 2008, 22-23.)

Leloux-Opmeer, Kuiper, Swaab ja Scholte (2016) tarkastelevat tutkimuskatsauksessaan kolmeen eri sijoitusmuotoon (sijaisperheisiin, ammatillisiin perhekoteihin ja laitoksiin) sijoitettujen lasten piirteitä. Katsauksessa on mukana 36 tutkimusta 9 eri maasta: Hollannista, USA:sta, Kanadasta, Australiasta, Espanjasta, Englannista, Norjasta, Ruotsista ja Belgiasta. Useimmiten mainittu riskitekijä katsauksen tutkimuksissa olivat emotionaaliset ongelmat. Osan tutkimuksen mukaan jopa yli puolella sijoitetuista lapsista oli tunne-elämän ongelmia. Käyttäytymisen ongelmia oli sijaisperheisiin sijoitetuista lapsista 34–63%, ammatillisissa perhekodeissa käyttäytymisen ongelmia oli 40–60% lapsista ja laitoshoidossa olevista lapsista yli puolella. Käyttäytymisongelmat liittyivät useilla lapsilla kiintymyssuhdeongelmiin. Tutkimuksen mukaan ammatilliseen perhekotiin sekä perhehoitoon sijoitettujen lasten käyttäytymisen ongelmat vähenivät ja emotionaalinen hyvinvointi lisääntyi sijoitusajan kasvaessa.

2.4 Harjun perhekoti

Perhekoti aloitti toimintansa vuonna 2001 Hietajärven perhekotina, nykyisin perhekoti toimii Harjun perhekodin nimellä. Harjun perhekoti on ammatillinen ja yksityinen lastensuojelunyksikkö. Perhekoti tarjoaa lyhyt- ja pitkäaikaista perhekotihoitoa, avo-

huollon sijoitetuille sekä kuntien huostaanottamille lapsille ja nuorille. Sijoituspaikoja perhekodeissa on seitsemän. Pysyvien ja turvallisten perhekotivanhempien lisäksi lasten/nuorten hoidosta ja huolenpidosta vastaavat kaksi ohjaajaa. Harjun perhekoti sijaitsee rauhallisella alueella museoviraston suojelemassa 450m²:n suuruudessa kiinteistössä. Se tarjoaa yksilöllisen ja kodinomaisen hoidon perhehoitoon sopiville lapsille ja nuorille. Harjun perhekodin tavoitteena on, että lapsi/nuori saa kokea kiintymyssuhteen ainakin yhteen luotettavaan aikuiseen. Tämän suhteen varassa hän voi ylläpitää toivoa ja nähdä itsensä arvokkaana yksilönä. Perhekodin hoito- ja kasvatustyön tavoitteena on auttaa lasta/nuorta tulemaan sinuksi menneisyytensä kanssa sekä löytää vahvuuksiaan ja opetella käyttämään niitä, uskoen siihen, että omaan elämän kulkuun voi vaikuttaa. Harjun perhekoti tukee lasta/nuorta oppivelvollisuuslain edellyttämän kasvatuksen, opetuksen ja yleissivistyksen omaksumisessa. Perhekodin tärkeimpiä arvoja ovat yksilöllisyys, eettisyys, ammatillisuus, taso-arvoisuus, kodinomaisuus ja lapsilähtöisyys. Harjun perhekodin tuntomerkkejä ovat kiireettömyys ja aito läsnäolo.

2.5 Toimintaa ohjaavat lait

Hyvä yritys toimii lakien, säädösten ja viranomaisten lupaehtojen mukaisesti (Lecklin 2006, 276). Perhekodin toimintaa ohjaavat useat eri lait. Lait määrittelevät toiminnan puitteet ja turvaavat asiakkaan perusoikeudet. Lainsäädännön avulla ei voida kuitenkaan valvoa asiakkaan kohtelua tai sijaishuollon laatua. Tämän takia laadukas sijaishuolto arvioi itse oman tointansa yhdessä asiakkaiden kanssa, sekä kehittää toimintaansa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. (Mikkola 1997, 14.) Perhehoitolaki määrittelee perhekodin olosuhteet, tilat, henkilöstön koulutustason sekä hoidettavien määrän. Lain tarkoituksena on myös turvata asiakkaille heidän tarpeidensa mukainen hoito. Perhehoitolaki antaa mahdollisuuden lapselle kodinomaiseen hoitoon ja tärkeisiin ihmissuhteisiin. (L 263/2015.)

Vuoden 2012 alussa lastensuojelulaki koki muutoksen, jonka jälkeen lapsen sijaishuolto on tullut järjestää ensisijaisesti perhehoidossa (Kuoppala & Säkkinen 2015, 7).

Lakimuutos näkyy perhekodeissa lisääntyneenä kysyntänä. Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) ja Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) säätelevät huostaanoton ja sijais-huollon edellytykset. Edellä mainittujen lakien tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lait pyrkivät edistämään osallisuutta ja vähentämään eriarvoisuutta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (L 8.4.1983/361) määrittelee sen, mitä on hyvä hoito. Tämän lain tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi huomioiden lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet. Laki määrittelee myös sen, että sijaishuoltopaikan tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen vanhempiin. (L 8.4.1983/361.)

Ammatillisen perhekotitoiminnan aloittaminen edellyttää toimilupaa. Yksityisen palvelujen tuottajan, joka tuottaa jatkuvasti ympärivuorokautista sosiaalipalvelua, on saatava ennen toiminnan aloittamista lupa sen alueen aluehallintovirastolta, jossa toiminta tapahtuu. Lupa myönnetään kirjallisen ja allekirjoitetun hakemuksen perusteella palvelujen tuottajalle, joka täyttää laissa säädetyt edellytykset. (Ammatilliset perhekodit 2016.) Yksityisten sosiaalipalveluiden toimintaa ohjaa laki yksityisistä sosiaalipalveluista (L 922/2011). Lain tarkoituksena on varmistaa yksityisen sosiaalipalvelun laatu. Laissa määritellään toimitilojen, varusteiden ja henkilöstön kelpoisuudet, sekä määrätään, että yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki yrityksen palvelukokonaisuudet. Henkilöstön kelpoisuuksista säädetään vielä tarkemmin sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (L 272/2005).

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä suojelee alaikäisiä lapsia koskemattomuudelta ja edistää heidän henkilökohtaista turvallisuuttaan (L 14.6.2002/504). Rikostaustaotteeseen merkitään ainoastaan ne rikosrekisteriin sisältyvät tiedot, joilla on arvioitu olevan merkitystä henkilön työskennellessä lasten kanssa. Tällaisia rikoksia ovat: seksuaalirikokset, lapseen kohdistuvat rikokset, väkivaltarikokset, vapauteen kohdistuvat rikokset ja huumausainerikokset. Rikostaustaote ei saa olla yli kuutta kuukautta vanha, kun se esitetään viranomaiselle. (Rikostaustaote 2017.)

3 Laatu

Laatu on palvelun kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Perhekodin laatua ohjaavat lait, kriteerit ja sopimukset. Nämä perhekodin tulee täyttää, jotta palvelu olisi mahdollisimman laadukasta ja saisi aikaan hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä. Laadukas palvelu vaatii hyvää johtamista, ohjaamista, laadukasta toimintaa, järkeviä rakenteita sekä riittävät resurssit. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 88-89.)

Laatu toimii vain silloin yrityksen menestystekijänä, kun laadukas toiminta lähtee jo yrityksen perusarvoista. Perusarvot ovat niitä asioita joiden ympärille koko toiminta rakentuu, ne heijastavat yrityksen perustajien näkemyksiä. Ne voivat olla hyvinkin erilaisia asioita mutta yleensä ne kohdistuvat toimintaan liittyviin tärkeinä pidettyihin asioihin. Nämä perusarvot muodostavat toiminnan selkärangan. (Lecklin 2006, 36.) Korkea moraali ja eettisten sääntöjen noudattaminen on myös laadukkaan yrityksen tunnusmerkkejä. Tällaisia eettisiä sääntöjä voi olla esimerkiksi verojen maksu, tasa-arvo ja vastavuoroisuus. (Mts. 277-278.)

Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä uskollisia yritykselle, he lisäävät ostopensa määrää ja viestivät positiivisesti myös muille potentiaalisille asiakkaille. Ajatellen kyseistä yri-

tystä edellinen lause tarkoittaa sitä, että sosiaalitoimi sijoittaa lapsia/nuoria enemmän perhekotiin, kun se tietää palvelun olevan laadukasta. Jos yksittäinen sosiaalityöntekijä kokee sijoituksen onnistuneen ja yhteistyön toimivan, suosittelee hän luultavasti kyseistä yritystä myös muille sosiaalityöntekijöille, mikä taas lisää yrityksen asemaa markkinoilla. Yrityksen vahva asema markkinoilla antaa taas enemmän vapautta hinnoittelussa, jolloin palvelua voidaan myydä paremmalla katteella. Ajatellen pitkällä tähtäimellä, merkitsee laatu yrityksen eloonjäämistä ja työpaikkojen säilymistä. (Lecklin 2006, 24.)

Laatua voivat arvioida niin asiakkaat kuin henkilökunta tai alan asiantuntijat (Mikkola 1997, 9). Säännöllinen arviointi, kehittäminen ja palautteen kerääminen asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta pitää laatua yllä. Kehittämällä laatua säännöllisesti ja selkeyttämällä sitä, mitä tehdään, miksi, miten ja millaisin resurssein, ei yrityksen laadussa tapahdu notkahduksia vaan se pysyy jatkuvasti laadukkaana. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 257-258.)

3.1 Lastensuojelun laatu

Laatuajattelu alkoi näkyä lastensuojelussa vasta vuonna 1995, kun Suomen Kuntaliitto selvitteli avohuollon laatua ja Stakes kehitti huostaanoton laatua sekä Lastensuojelun keskusliitto kartoitti sijaishuollon laadun elementtejä. Tämän johdosta monella paikkakunnalla on nykyään tarjolla monipuolisia, kehittyneitä ja laadukkaita lastensuojelunpalveluita. Lastensuojelupalveluiden tulee pystyä vastaamaan yhteiskunnan muuttuviin tilanteisiin, joten siksi laadun kehittämisen tarve on jatkuvaa. Laadun kehittäminen ei ole projekti, joka alkaa ja päättyy, vaan se on jatkuva työskentelytapa. Suomessa palveluiden saatavuus nähdään ongelmana, sillä kysyntää on enemmän kuin palveluja on tarjolla, toisaalla taas palvelut eivät vastaa uusien asiakkaiden tarpeita. Lastensuojelun laadun ensisijaisena kehittämisen tarkoituksena on kuitenkin varmistaa lapsen edun toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla. Lähtökohta toiminnalle tulee aina olla asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Laadukkaan palvelun ominaispiirteitä ovat asiakaslähtöisyys, kirjattu toiminta-ajatus, kuvatut prosessit,

prosesseja tukevat rakenteet sekä jatkuva arviointi. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 256-258.)

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit ovat syntyneet sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Kriteerit osoittivat mihin sijaishuoltopaikan toiminnassa pitäisi kiinnittää huomiota sijaishuollon laatua arvioitaessa. Kriteerit siis perustuvat yksinomaan sijaishuollon sisällön laadun arviointiin. Kriteereiden avulla sijaishuolto paikat voivat kehittää omaa toimintaansa ja kartoittaa sitä. Ne ohjaavat tarkastelemaan sijaishuoltoa lapsen näkökulmasta. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 5.)

Hyvän hoidon ja kasvatuksen perustana ovat toimintaedellytykset ja periaatteet. Laadukasta hoitoa pystytään tarjoamaan vasta, kun perusedellytykset kuten arvot, toimintaperiaatteet, johtaminen ja resurssit ovat kunnossa. Toiminnan tulee perustua lapsen ja hänen lähipiirinsä tarpeisiin sekä työyhteisön yhdessä määriteltuihin toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Sijaishuoltopaikan tulee myös pystyä kertomaan kirjallisin dokumentein, millä tavoin hoito ja kasvatus on järjestetty sekä mitä tarjottavaa paikalla on. Sijaishuoltopaikka huolehtii, että tilat ovat toimintaan vaadittavat ja asianmukaiset, sekä siitä että henkilöstöä on riittävästi ja se on ammattitaitoista. Tulosten ja toiminnan arviointi tulee pohjautua asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saatuun palautteeseen sekä itsearviointiin. Toimintaa tulee kehittää ja arvioida jatkuvasti, niin että keskeisen seurannan kohde on lapsen saama hoito ja kasvatus. Tarkasteltaessa sijaishuoltopaikan kokonaislaatua arvioidaan juurikin näitä perusedellytyksiä. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 10-11.) Laatukriteerit konkretisoivat laadun sisällön. Toimintaa ohjaavat asiakirjat eivät saa jäädä vain korulauseiksi vaan lauseet pitää saadaan elämään ja näkymään arkityössä. Laatukriteerit ovat apuna laadun arvioinnissa. (Holma 2009, 18.)

Sijaishuollon päämääränä on lapsen hyvä hoito ja kasvatus siten kuin se määritellään lapsen huollosta ja tapaamisoikeuksista (1§) annetussa laissa. Lain tarkoituksena on

turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti, huomioiden ikä ja kehitystaso. Myönteiset ja läheiset ihmis-suhteet tulee turvata erityisesti lapsen ja hänen vanhempiansa välillä. Kasvuympäristö tulee olla virikkeellinen ja turvallinen. Kasvatuksen tulee sisältää ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä, eikä se saa olla alistavaa ja loukkaavaa. Lasta ei myöskään saa kurittaa ruumiillisesti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen tulee tukea ja edistää. (L8.4.1983/361.)

3.2 Laadunhallinta

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja laadun parantamista asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yrityksen on pystyttävä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, mutta myös yhteiskunnan taholta tuleviin vaatimuksiin. Hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta tukee yrityksen toiminta-ajatuksen toteuttamista. (Rousu & Holma 2004, 8-10.) Lecklinin mukaan laadukkaalla johtamisella saadaan järjestelmällisyyttä toiminnan ohjaukseen. Sillä varmistetaan palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys sekä työn tuottavuus. Laadukas johtaja tukee henkilökuntaa työnohjauksella sekä koulutuksilla. (Lecklin 2006, 29.)

Lecklin pohtii kirjassaan, että onko laadunhallintajärjestelmästä kuitenkaan todellista hyötyä yrityksille vai tuoko se mukanaan vain ”paperinmakuista” dokumentointia ja byrokratiaa? Vastaus tähän on kuitenkin yksiselitteinen. Jos järjestelmästä rakentaa liian massiivisen ja pikkutarkan, voi se hukuttaa olennaisen idean laadunhallinnasta, jolloin seurauksena voi olla henkilöstön turhautuminen, motivaation lasku ja koko laadunhallinnan kääntyminen negatiiviseksi ja vastentahtoiseksi. Kun järjestelmä rakennetaan laadukkaaksi, tulee siitä apuväline yritykselle. Se helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. Pienen yrityksen järjestelmä ei tietenkään ole niin monitasoinen ja laaja, mutta se pakottaa systematisoimaan toiminnan ja sen keskeiset prosessit. (Lecklin 2006, 32-33.) Työpaikan arjessa laadunhallinta näkyy tavoitteellisena asioiden hoitamisena, yhteistyön ja työnjaon sujumisena (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 301).

Omaavontasuunnitelma on osa perhekodin laadunhallintaa. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista määrää, että yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omaavontasuunnitelma. Oma-avontasuunnitelman tulee kattaa kaikki yrityksen palvelukokonaisuudet, sekä sitä on pidettävä näkyvillä ja seurattava sen toteutumista. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksiä omaavontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta sekä seurannasta. (L 922/2011.) Rousun ja Holman mukaan laadunhallinta on pääsääntöisesti tiimityöskentelyä ja hyvää johtamista. Siinä onnistutaan vain johdonmukaisella lähestymistavalla ja pysähtymällä, koska laadun kehittäminen vie aikaa. (Rousu & Holma 2004, 63.)

3.3 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja on osa laadunhallintajärjestelmää (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 89). Laatukäsikirja pitää sisällään tiedon organisaatiosta, toimintaympäristöstä, perusrarvoista, toimintaperiaatteista, asiakkaista, yhteistyökumppaneista, palvelu prosesseista, arviointimenettelyistä sekä kehittämismuodoista (Rousu & Holma 2004, 58). Laatukäsikirja luo pohjan yhdenmukaiselle toimintatavalle sekä muistuttaa työntekijöitä millaisin tavoittein työtä tulee tehdä (Rousu & Holma 1999, 110).

Laatukäsikirja tehdään ohjaamaan työskentelyä ja se osoittaa myös suunnan mihin työssä pyritään. Asianomaisille laatukäsikirja selkeyttää organisaation toimintaa ja näyttää mihin, työntekijät ovat sitoutuneet. Se antaa myös pohjan arvioinnille sekä lisää työntekijän ja asiakkaan oikeusturvaa. Laatukäsikirja on myös hyvä väline uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen. (Rousu & Holma 2004, 61.) Lecklinin mukaan laatukäsikirjan lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet, ja siksi sisältö tulee soveltaa mahdollisimman hyvin niitä palvelevaksi. Se ei saa olla liian yksityiskohtainen, vaan asiat tulee kuvata lyhyesti ja ytimekkäästi sekä jaottelun tulee olla selkeä. (Lecklin 2006, 31-32.) Myös Holman (2009, 14) mukaan laatukäsikirjalle ei ole

olemassa yleisiä vaatimuksia vaan tärkeintä on, että se on yrityksen näköinen ja siitä tunnistaa työyhteisössä tehtävän työn.

Laatukäsikirjaa tarvitaan toiminnan ohjaamiseen. Se kertoo siitä, mihin henkilöstö on sitoutunut. Laatukäsikirja pitää sisällään yrityksen laadunhallinnan sekä auttaa sen ylläpitämisessä. Se on myös väline, jolla voidaan todentaa laatu niin asiakkaille kuin palvelun ostajillekin. (Holma 2009, 14-15.) Laatukäsikirja on hyvä olla myös sähköisessä muodossa, jolloin se on kaikkien saatavilla ja sen päivittäminen on helpompaa. Siinä tulee käyttää termejä, jotka ovat työntekijöiden ymmärrettävissä. Kielen tulee olla kauttaaltaan selkeää ja yksinkertaista, asiat kannattaa selittää arkikielellä ja esimerkkien avulla. Vanhentuneet tiedot ja asiat tulee aina poistaa, jotta laatukäsikirja pysyy ajan tasalla ja olisi näin ollen mahdollisimman laadukas. (Rousu & Holma 2004, 62.)

4 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Toteutin opinnäytetyön työelämlähtöisenä tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa päivitetty versio Harjun perhekodin laatukäsikirjasta, siten että se vastaa tämän päivän kriteereitä ja tietopohjaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Harjun perhekodin laatua asiakaslähtöisyyden ja menestyksen näkökulmasta. Kehittämismenetelminä käytettiin ITE-menetelmää ja learning cafe menetelmää. ITE-itsearviointilla haettiin vastauksia siihen: *mitä laatu on Harjun perhekodissa sekä mitä kehitettävää Harjun perhekodilla on*. Itsearviointin lisäksi kerättiin palautetta asiakkailta, näin saatiin kehittämistyöhön useampi näkökulma. Learning cafe menetelmällä haluttiin saada asiakkailta eli perhekodissa asuvilta nuorilta suoraa palautetta perhekodin toiminnasta, joten tutkimuskysymyksiksi valikoitui yksinkertaiset ja helposti ymmärrettävät kysymykset: *mitä kehitettävää perhekodilla on ja mitä hyviä asioita perhekodilla on*.

Viime vuosina palveluiden laatuun on alettu kiinnittää entistä enemmän huomioita niin kunnissa kuin valtakunnallisellakin tasolla. Laatuajattelun voimistuminen sekä kilpailutuksen lisääntymien on herättänyt ostajan kiinnostuksen palvelun laadun suhteen. Laatu nousee usein vertailtavaksi perusteeksi palvelun tuottajan valinnassa, siksi kunnat ovatkin laatineet ostopalveluille laatuvaatimuksia, jotka koskevat muun muassa: palveluiden saatavuutta, toimintaedellytyksiä, toiminnan perusteita ja periaatteita, toiminnan arviointia sekä palvelun laadun varmistamista. (Rousu & Holma 2003, 44-46.) Holman, Tolvasen & Vihman (2010, 11) mukaan hyvän laadun aikaansaaminen lisää myös työhyvinvointia, asiakkaiden tyytyväisyyttä, tuloksellisuutta, kilpailukykyä ja oikea-aikaisuutta.

Harjun perhekodin omistajat vaihtuivat vuonna 2015. Vaihdoksen myötä osa perhekodin käytänteistä on päivittynyt vastaamaan tätä hetkeä sekä muuttuneita lakisäädöksiä. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat myös jatkuvasti ja siksi yrityksen tulee pystyä reagoimaan nopeasti näihin muuttuneisiin tarpeisiin, jotta sen kilpailukyky pystyy kasvamaan (Lecklin 2006, 42). Harjun perhekodin tärkein kilpailukeino on laatu. Laadun avulla perhekoti on lunastanut paikkansa markkinoilla. Lecklinin (2012, 47) mukaan laatu onkin yrityksen tärkein menestystekijä, jonka jälkeen tulevat vasta muut asiat. Laadun merkitys on suuri niin asiakkaille, kun palvelun ostajillekin. Se on merkittävä peruste palvelun tuottajan valinnalle varsinkin silloin kun palvelun tarjoajat ovat muuten tasavertaisia. Laatu tulee konkretisoida palvelun ostajalle laatukriteerein, jotka koskevat koko toimintajärjestelmää. (Rousu & Holma 2003, 43.) Laadunhallintaa tarvitaan siihen, että yritys pystyy tuottamaan ja varmistamaan asiakkaiden tarpeiden ja odotusten sekä eri tahoilta tulevien vaatimusten mukaiset palvelut. (Mts. 46)

Laatukäsikirja selkeyttää lukijalle perhekodin perustehtävät, arvot ja toimintaperiaatteet sekä antaa lukijalle kuvan siitä, millainen kyseinen perhekoti on (Lecklin 2006, 32). Laatukäsikirjan avulla voidaan perehdyttää uudet työntekijät ja opiskelijat sekä esitellä sosiaalityöntekijöille perhekodin toiminta-ajatus, jonka avulla he taas voivat

miettiä sijoitettavien lapsien sopivuutta juurikin tähän perhekotiin (Rousu & Holma 2004, 61).

5 Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistyö on vaihtoehto tutkimuksellisille opinnäytteille. Se voi olla ammatilliseen käyttöön suunnattu ohje tai opas kuten perehdyttämisopas tai turvallisuusohjeistus. Toteutustapa voi olla esimerkiksi kansio, kirja, opas, kotisivu tai tapahtuma. Tärkeintä on, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy käytännön toteutus ja sen raportointi. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen sekä tutkimuksellisella asenteella toteutettu. On suositeltavaa, että opinnäytetyöllä on toimeksiantaja. Toimeksiannetun opinnäytetyön avulla voi tuoda omaa osaamistaan paremmin esille sekä herättää kiinnostusta itseensä myös työkentällä. Toiminnallinen opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua, koska siinä joutuu peilaamaan tämän hetken tietoja ja taitoja työelämän tarpeisiin. Tämän kaltaisissa opinnäytteissä piilee kuitenkin vaara. Voi olla, että opinnäytetyö laajenee suuremmaksi mitä alun perin on suunniteltu joka voi aiheuttaa resurssien puutetta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9-18.) Kehittämistutkimuksessa on kaksi prosessia; kehittämistyö ja tutkimus, jonka tuotoksena syntyy opinnäytetyö (Kananen 2012, 47).

Tutkimuksessa on aina jokin tutkimusongelma, joka ratkaistaan erilaisilla menetelmillä. Ongelmana voi siis olla myös asian kehittäminen tai muutos. Tutkimusotteen valinta riippuu tutkimusongelmasta ja siitä, onko ongelmaa selitettäviä teorioita olemassa. Perusjaottelu näissä perustuu laadulliseen (kvalitatiiviseen) ja määrälliseen (kvantitatiiviseen) tutkimukseen. Kehittämistutkimus on yleensä sekoitus näitä molempia, sillä siinä hyödynnetään niin laadullista kuin määrällistäkin tutkimusotetta. (Kananen 2012, 25-26.)

Aloittaessani opinnäytetyöprosessin tutustuin ensin perhekodin laatukäsikirjaan ja laatua käsittelevään kirjallisuuteen. Laatukäsikirjaan perehtyminen sekä laatua käsittelevään kirjallisuuden lukeminen vei aikaa, mutta se oli välttämätöntä työn onnistumisen kannalta. Tutustuessani aiempaan laatukäsikirjaan huomasin siellä lukevan, että ”laatukansio elää ja kehittyy työn ja toiminnan mukana sekä tarvitsee ajoittain myös päivitystä”. Tällöin ymmärsin, että minun tulee tutustua työhön syvemmin ja kehittää sitä, jotta uusi laatukäsikirja tulee varmasti vastaamaan tämän päivän toimintatapoja. Alkuperäisessä laatukäsikirjassa mainittiin, että yrityksen laadun arviointi perustuu itsearviointiin ja palautteeseen, joten tutustuin kehittämismenetelmiin, joissa käytetään näitä toimintatapoja.

Ensimmäisen palaverin pidimme helmikuussa 2017, jossa teimme tilannekartoituksen. Palaverissa saimme yhteisen näkemyksen siitä, missä mennään ja mitä kohti pitäisi mennä. Lecklinin mukaan (2006, 53) tilannekartoitus on hyvä tehdä ennen laatu-toiminnan käynnistämistä. Palaverissa pohdimme, mihin laatukäsikirjaa tarvitaan, millainen uuden laatukäsikirjan tulee olla ja mitä sillä halutaan tuoda ilmi. Henkilöstö oli sitä mieltä, että uuden laatukäsikirjan tulisi olla informatiivinen ja yksinkertainen. Siinä tulisi olla kuvattuna toiminta-ajatus, perusasiat, asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvät toimintatavat sekä tavat, joilla ylläpidetään laatua. Laatukäsikirjasta haluttiin Harjun perhekodin näköinen sekä tuoda esille se, että työtä tehdään lämmöllä ja sydämellä. Kehittämistyön eteneminen on kuvattuna seuraavassa kuviossa 1.

Nimike	Päivämäärä	Selvitys	Osallistujat
Tapaaminen	Tammikuu 2017	Toimeksianto	Perhekodin vastuhenkilö
Aloituspalaveri	Helmikuu 2017	Tilanne kartoitus, pohdintaa laatukäsikirjaan liittyen, kehittämismenetelmien valinta	Perhekotivanhemmat ja 2 työntekijää
ITE-itsearviointi	Toukokuu 2017	Kyselylomakkeen täyttö	Perhekotivanhemmat ja 2 työntekijää
Learning cafe	Kesäkuu 2017	Palautteen keruu asiakkailta	Seitsemän perhekodissa asuvaa nuorta
Aineiston analysointi	Heinäkuu 2017	Vastauksien kirjaaminen laskentatyökirjaan ja niiden pohdinta	Minja Toivakka
Kehityskeskustelu	Heinäkuu 2017	Laatuprofiilin tarkastelu ja jatkosuunnitelmalomakkeen täyttö	Perhekotivanhemmat ja 2 työntekijää
Laatukäsikirjan päivitysprosessi	Elokuu-Lokakuu 2017	Laatukäsikirjan kirjoittaminen kehittämistyön pohjalta	Minja Toivakka

Kuvio 1. Kehittämistyön eteneminen

5.1 Kehittämismenetelmät

5.1.1 ITE-menetelmä

ITE-menetelmä on työyhteisön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä menetelmä. Se on yksinkertainen, helppokäyttöinen ja työyhteisölähtöinen työväline työyksikön laadunhallintaan. Menetelmän avulla voidaan kehittää ja varmistaa toiminnan laatu. ITE- menetelmässä arviointinäkökulmana on itsearviointi ja se soveltuu mihin tahansa sosiaali- ja terveysalan työyhteisöön. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 7-13.) Mutta erityisesti pieniin organisaatioihin, joilla ei ole taloudellista tai henkilöresursseja laajempaan laadunhallintajärjestelmään (Holma 2004, 21). Menetelmä on laajassa käytössä sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa (Holma 2009, 48).

ITE-menetelmän avulla haluttiin vastauksia siihen, mitä laatu on Harjun perheko-
dissa. Laatukäsikirjan päivittämiseen tarvitsi myös ajankohtaista tietoa siitä mitkä toimin-
tatavat, yhteistyökumppanit, henkilöstön koulutukset ja toiminnan arvot ja ta-
voitteet ovat tällä hetkellä. Kehittämistyön tarkoituksena oli tunnistaa parannusta
vaativat asiat ja saada sitä kautta toiminnasta entistä laadukkaampaa. ITE-
menetelmän avulla tämä oli mahdollista koska se ei ole vain kyselylomake, vaan se
on menetelmä, joka etenee vaiheittain pitäen sisällään; perehtymisen menetelmään,
suunnittelun, arvioinnin, yhteenvedon, tulosten pohdinnan ja jatkosuunnitelmalo-
makkeen. ITE-arvioinnin avulla myös tieto laadusta ja omasta työyhteisöstä lisääntyy.
Yhteisellä pohdinnalla työyhteisön ydinasiat ja perustehtävät kirkastuvat ja näin ollen
työtä voidaan tehdä laadukkaammin. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 17.)

ITE-itsearviointikysymyksiä on 25, jotka pitävät sisällään koko työyksikön perustoi-
minnan. Kysymysten pääalueita ovat: toiminnan perusteet, toiminnan suunnittelu ja
seuranta, henkilöstä ja johtaminen, varustus ja laitteet, toiminta ja palvelut, viestintä
ja yhteistyö sekä toiminnan arviointi ja kehittäminen. (Holma 2003, 29-31.) Holma
(2003, 29) määrittelee arviointiasteikon kuusi kohtaisesti seuraavalla tavalla;

0= Ei ole toteutunut lainkaan, asia ei ole ollut esillä

1= Asia on ollut esillä ja pohdittavana

2= Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa tai toteutunut satunnaisesti

3= Käytössä, mutta toteutuu vain osittain

4= Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla

E= En osaa arvioida, ei koske minua

Itsearviointilla tarkoitetaan arviointia, jossa arvioidaan systemaattisesti omaa työskentelyä, työyhteisöä ja toimintakäytäntöjä. Se perustuu aina subjektiivisiin tunteuksiin. Itsearviointi auttaa tunnistamaan muutosta vaativia alueita sekä nostaa esille asioita, jotka muuten saattavat jäädä arkipäivän toiminnoissa huomaamatta. Se vahvistaa yhteenkuuluvuutta, ylläpitää motivaatiota sekä edistää sitoutumista toimintaan ja sen kehittämiseen. Itsearviointin kautta saadaan selville työntekijöiden yksilölliset mielipiteet kehittämistarpeista ja tietoa siitä, mistä asioista ollaan eri mieltä. Tällainen prosessi käynnistää uutta ajattelua, lisää ymmärrystä sekä lisää rohkeutta asettaa yhä korkeampia tavoitteita toiminnalle. Itsearviointin tulosten luotettavuutta kannattaa pohtia monelta eri kantilta, koska tulokset ovat yksittäisten ihmisten kokemuksia. Jos vaikeista asioista vaietaan tai ollaan liian itsekkäisiä saattaa se vääristää tuloksia parempaan suuntaan. (Rousu & Holma 2004, 24-25.)

ITE-arviointi toteutettiin toukokuun lopussa 2017. Arviointeihin osallistui koko työyhteisö eli perhekotivanhemmat ja 2 vakituista työntekijää. Aluksi perehdyttiin kyselylomakkeen täyttöön ja jonka tueksi jaettiin ITE-sanasto. Jokainen työntekijä täytti arviointilomakkeen perustuen omaan näkemykseensä. Holman (2003, 38) suositusten mukaisesti lomakkeet täytettiin itsenäisesti ja niiden täyttöön oli annettu viikko aikaa. ITE-menetelmä valikoitui kehittämismenetelmäksi sen yksinkertaisuuden ja työyhteisölähtöisyyden vuoksi. Itsearviointin avulla saatiin jokaisen työntekijän mielipiteen työn laadusta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Itsearviointi on kuitenkin vain osa kehittämistyön näkökulmaa, joten perhekodissa asuvilta nuorilta kerättiin

palautetta learnig cafe menetelmän avulla. Sen kautta nuoret pääsivät myös osalliseksi kehittämistyöhön.

5.1.2 Learning café menetelmä

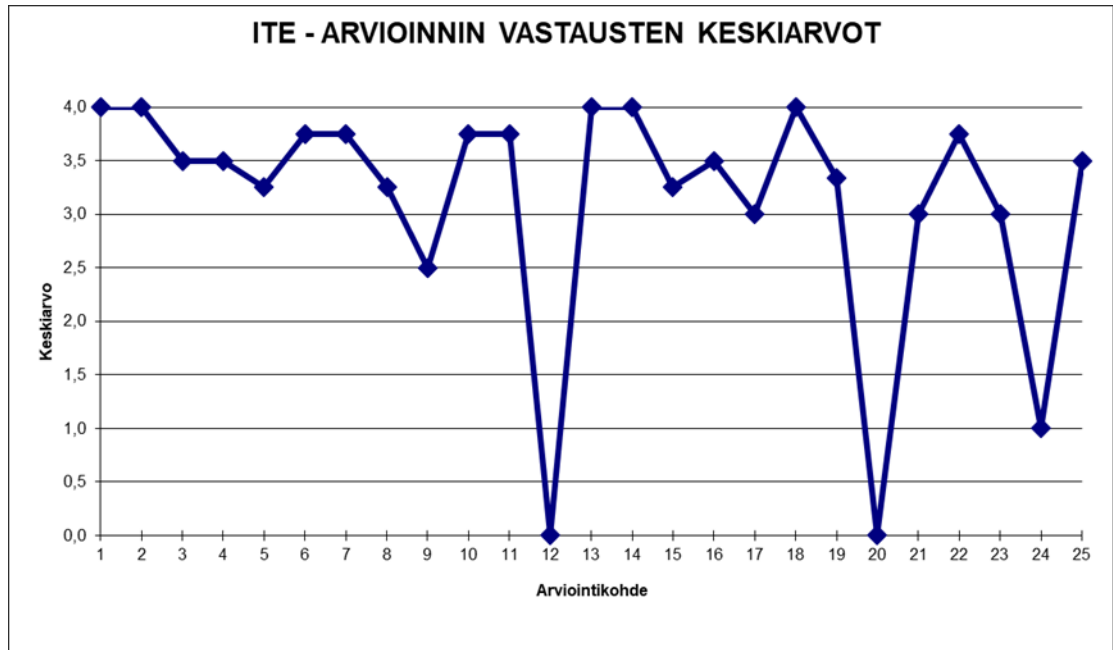
Palautetta kerättiin kesäkuussa 2017 learning cafe menetelmällä perhekodissa asuvilta nuorilta. Menetelmän avulla haluttiin saada nuorilta suoraa palautetta siihen mitkä asiat toimivat Harjun perhekodissa ja mitä asioita pitäisi vielä kehittää. Learning cafe menetelmä valittiin sen yksinkertaisuuden ja vapaamuotoisuuden vuoksi. Palautteen avulla nuoret pääsivät vaikuttamaan, mikä lisäsi nuorten motivaatioita osallistua palautteen antoon. Learning cafe eli suomeksi sanottuna oppimiskahvila on keskusteluun tarkoitettu toimintamenetelmä. Menetelmässä on tärkeää omien mielipiteiden jakaminen rennossa ilmapiirissä ja yhdessä ideoiminen. (Learning cafe eli oppimiskahvila 2016.)

Oppimisympäristö järjestetään learning cafelle sopivaksi. Menetelmää varten tarvitaan yhtä monta pöytää, mitä on käsiteltäviä teemoja ja kysymyksiä. Tämän jälkeen valitaan teemat tai kysymykset, joihin halutaan ideoita ja näkökulmia. Ohjaaja voi valita käsiteltävät teemat jo etukäteen, jolloin säästetään aikaa. Osallistujat jaetaan yhtä suuriin ryhmiin ja jokainen ryhmä siirtyy omaan pöytään. Papereihin kirjoitetaan vapaasti ideoita ja ajatuksia. Keskustelua käydään kuuntelemalla, kertomalla omia mielipiteitä ja kommentoimalla, siten että jokainen saa äänensä kuuluviin. Keskustelujen jälkeen vaihdetaan pöytää. Vaihtoja voidaan tehdä riippuen aikataulusta, ryhmien koosta ja käsiteltävien teemojen määrästä. Teemaa voidaan käsitellä samasta näkökulmasta koko ajan tai ohjaaja on voinut miettiä esimerkiksi syventäviä kysymyksiä. Lopuksi paperit esitellään kaikille osallistujille. (Learning cafe eli oppimiskahvila 2016.)

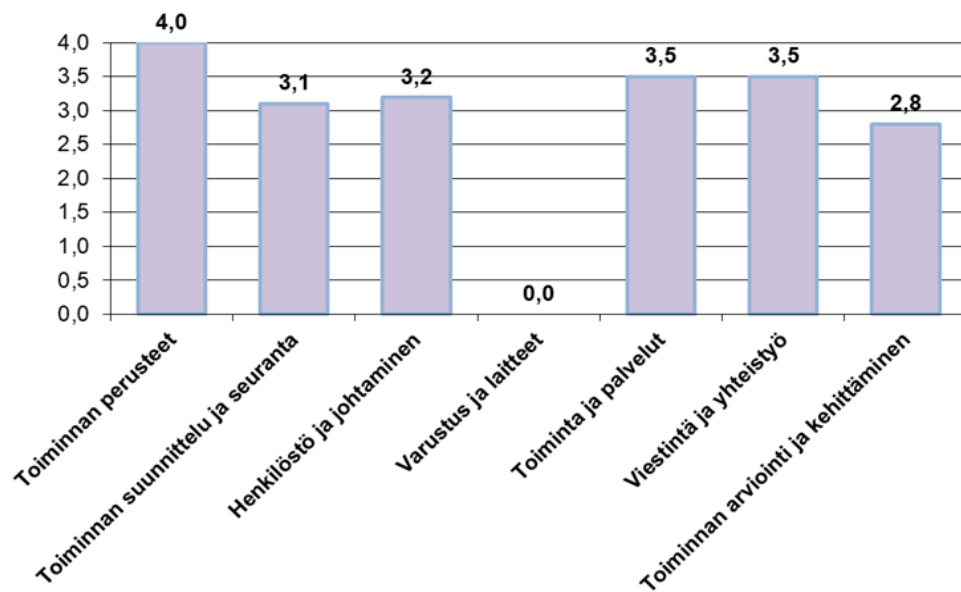
Palautteen antoon osallistui kaikki seitsemän perhekodissa asuvaa nuorta. Kerroin nuorille, että keräämme palautetta perhekodin toiminnasta kyseisellä menetelmällä. Muokkasin menetelmän sopivammaksi ryhmä kokoon nähden. Jaoin osallistujat kahteen ryhmään ja asetin jokaisen ryhmän eteen paperin jossa oli yksi kysymys. Kysymyspapereita oli kaksi: *”Mitä kehitettävää perhekodilla on?”* ja *”Mitä hyviä asioita perhekodilla on?”*. Ohjeistin nuoria kirjoittamaan paperille rohkeasti ajatuksia siitä mitä kysymys tuo mieleen sekä ideoimaan yhdessä. Painotin omien mielipiteiden tärkeyttä sekä niiden ilmi tuomista ryhmässä samalla kuitenkin huomioiden, että jokainen saa äänensä kuuluviin. Kolmen minuutin jälkeen vaihdoin paperit ryhmien kesken. Ryhmät lukivat ensin toisten kirjoittamat asiat, minkä jälkeen oli kolme minuuttia aikaa jatkaa siitä, mihin edellinen ryhmä oli jäänyt sekä ideoida lisää. Paperit täyttyivät hyvää vauhtia ja keskustelu rönsyli mukavasti. Ajan loputtua paperit luettiin ääneen, jonka jälkeen nuoret saivat tehdä vielä viime hetken lisäyksiä.

5.2 Aineiston analysointi

ITE-itsearviointien vastaukset kirjattiin Excelin laskentatyökirjaan, jossa niistä muodostui laatuprofiili. Asiakas palautteen analysoin teemoittain, eli pyrin löytämään ja erottelamaan kehittämistyön kannalta olennaisen palautteen. Kuntaliitto on laatinut tulosten analysointia varten yksinkertainen laskentapohjan Excel taulukko-ohjelman. Laskentapohjaa suositellaan käytettäväksi silloin, kun arvioijia on useampi (Holma 2003, 34-39). Jokaisen kysymyksen vastaus kirjattiin kokonaislukuna omalle rivilleen laskentapohjaan. Rivien lukumäärä kertoi vastaajien lukumäärän. Vastausvaihtoehto ”en osaa arvioida” syötetään kirjaimena e, jolloin laskentatyökirja ei huomioi kyseistä arvoa keskiarvo- ja keskihajonnassa. ITE-itsearviointien tuloksena syntyy yhteenveto arvioinneista. Kuviossa 2 on vastausten keskiarvot eli laatuprofiili joka antaa kuvan vahvuuksista sekä kehittämistä vaativista asioista. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 41-42.)



Kuvio 2. ITE-arvioinnin vastausten keskiarvot



Kuvio 3. ITE-arviointi, työyksikön toiminta alueiden keskiarvot

Laatuprofiilin avulla on nähtävissä selkeästi sekä toiminnan vahvat, että kehittämistä vaativat osa-alueet (Holma 2003, 34). Arviointikohta, varustus ja laitteet päätettiin jättää pois, koska sen arviointi ei ole perhekodin laadun mittaamisessa tarkoituksenmukaista. Tämän vuoksi kysymys (12) sekä varustus ja laitteet kohdan keskiarvo on 0,0.

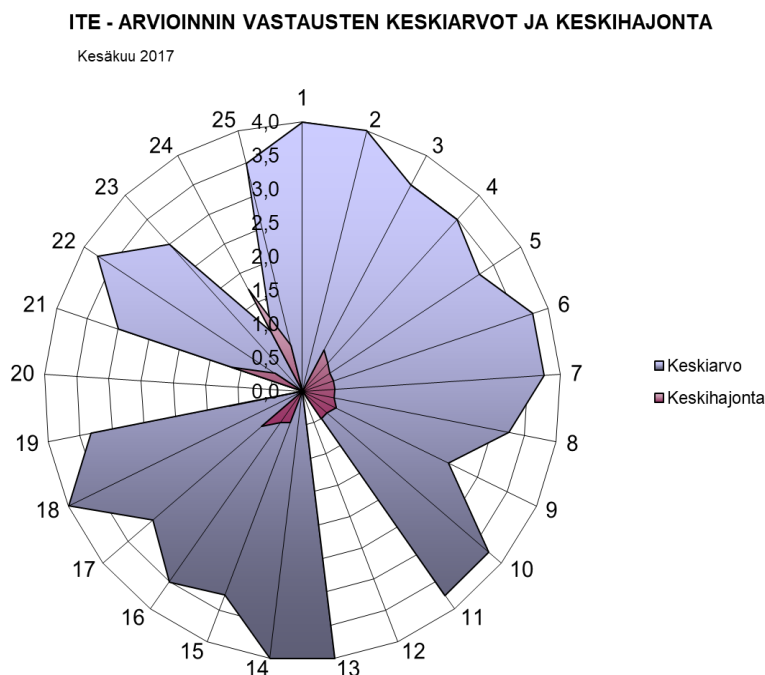
Taulukko 1. ITE-arvioinnin vastaukset

ARVIOINTIKOHDE	Keskiarvo
1 Toiminta-ajatus	4,0
2 Arvot	4,0
3 Toimintasuunnitelma	3,5
4 Asiakastarpeet	3,5
5 Prosessit	3,3
6 Palvelumäärittelyt	3,8
7 Vastuusuhteet	3,8
8 Kehityskeskustelut	3,3
9 Koulutussuunnitelma	2,5
10 Pehdytysohjelma	3,8
11 Laitteet	3,8
12 Kalibrointi	0,0
13 Laatuksiteerit	4,0
14 Ostopalvelut	4,0
15 Ilmapiiirkartoitukset	3,3
16 Asiakaspalaute	3,5
17 Sisäiset asiakkaat	3,0
18 Palveluesitteet	4,0
19 Dokumentointi	3,3
20 Tilastot	0,0
21 Mittarit	3,0
22 Ohjeiden valvonta	3,8
23 Itsearviointi	3,0
24 Vertailut muihin	1,0
25 Projektit	3,5
KESKIARVO	3,1
TOTEUTUMISPROSENTTI:	73,8

Taulukossa 1 on ITE-itsearviointin kysymyskohtaiset vastaukset. Toteutusprosentti oli 73,8. Yleensä toteutusprosentti liikkuu 50-65% välillä (Holma 2003, 34). Vastausten kokonaiskeskiarvo oli 3,1, mikä tarkoittaa sitä, että suurin osa asioista toteutuu ainakin osittain. Matalat arvioinnit eivät välttämättä tarkoita sitä, ettei laadusta

olisi tietoaakaan vaan yleensä kyse on siitä, ettei asioista ole sovittu kirjallisesti (Holma 2003, 39). Koulutussuunnitelma, vertailu muihin ja tilastot saivat matalimmat keskiarvot. Keskiarvot jäivät alle 3, mikä tarkoittaa sitä, että asiat toteutuvat vain satunnaisesti. Korkeimmat keskiarvot saivat toiminta-ajatus, arvot, laatuksiteerit, ostopalvelut ja palveluesitteet. Keskiarvot olivat näissä 4,0 eli paras mahdollinen, mikä tarkoittaa sitä, että asiat toteutuvat kaikilla arviointi kohteen osa-alueilla.

Keskihajontaluku kuvaa sen, miten paljon arvioijien arvioinnit poikkeavat toisistaan. Mitä lähemmäs toisiaan arvot ovat ryhmittyneet, sitä pienempi keskihajonta on. Kun arvioinneissa ei ole vaihtelua eli havainnot ovat samoja, saa se arvon nolla. Mitä pienempi mielipiteiden hajonta on, sen suurempi yhdenmukaisuus vallitsee. Kun arvioinneissa on paljon vaihtelua, keskihajonta on suuri. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 43.) Kuvio 4 käy ilmi, että kysymys (21) mittarit, kysymys (24) vertailu muihin ja kysymys (17) sisäiset asiakkaat ovat aiheuttaneet eniten keskihajontaa. Muuten työyhteisössä ollaan oltu suhteellisen samaa mieltä. Hajonnan syyt voivat olla moninaisia. Näitä syitä käsitellään tarkemmin kehittämistyön tulokset kohdassa.



Kuvio 4. ITE-arvioinnin vastausten keskiarvot ja keskihajonta

Learning cafe menetelmän avulla sain palautetta perhekodista ja sen kehittämiskoh-teita seitsemältä perhekodissa asuvalta nuorelta. Palautetta ei tarvinnut sen enem-pää jaotella, koska kysymykset oli rajattu valmiiksi kehittämiskohteisiin ja onnistumi-siin. Tähän opinnäytetyöhön on nostettu esille ne palautteet, jotka koettiin merkittä-väksi kehittämistyön näkökulmasta.

6 Kehittämistyön tulokset

Heinäkuussa käydyssä kehityskeskustelussa käytiin lävitse ITE-itsearviointin vastauk-set sekä palaute, näiden pohjalta keskusteltiin siitä mitä yrityksen tulisi kehittää. Tä-män jälkeen täytettiin jatkosuunnitelmalomake, joka on tärkeä osa ITE-menetelmää. Se sisältää kysymysten saamat keskiarvot sekä arvioinnin, kehittämisen ja työnjaon. (Holma 2003, 35.) Jatkosuunnitelma lomakkeeseen nostettiin esille kysymyskohdat, jotka olivat saaneet matalia arvosanoja ja kohdat joissa oli eniten hajontaa vastaajien kesken. Keskustelua käytiin siitä mitkä olisivat perhekodin kannalta olennaisimpia ke-hityskohteita. Kehittämiskohteiksi ei siis ole automaattisesti valikoituneet huonoim-man keskiarvon saaneet kohdat vaan työyhteisön mielestä tärkeimmiksi sekä kehittä-mistoiminnan kannalta järkevimmit kokemat osa-alueet.

Tarkastelen ITE-arvioinnin tuloksia kuvion 3 pohjalta. Kuviossa 3 on kuvattuna toi-minta alueiden keskiarvot, jotka jakaantuivat suhteellisen tasaisesti. Toiminnan pe-rusteet saivat keskiarvoksi 4,0 eli parhaan mahdollisen. Tämä kertoo siitä, että yrityk-sellä on vankka pohja, kokemusta sekä perhekodin arvot, laatukriteerit ja toiminta ajatus ovat hyvät ja toimivat. Rousun ja Holman mukaan toiminnan yhteinen perusta, määritellään perustehtävien, arvojen ja laatukriteereiden kautta. Se on yksi perus-edellytys hyvin toimivalle yritykselle. (Rousu & Holma 2004, 9.)

Toiminnan suunnittelu ja seurannan keskiarvo oli 3,1. Näin korkeasta arvosanasta voi päätellä, että asiakkaan tarpeet ja odotukset tunnetaan. Mikä Rousun ja Holman

(2004, 9) mielestä kertoo siitä, että yrityksen laadunhallinta on varmalla pohjalla. Yrityksellä on paljon hiljaista tietoa, jota jaetaan vain keskustelemalla työyhteisön kesken. Ajatellaan, että yritys on pieni ja työntekijöitä on niin vähän, ettei asioita tarvitse kirjata ylös. Lecklinin mukaan hiljainen tieto sisältää kuitenkin paljon tärkeitä asioita, esimerkiksi yrityksen kulttuuriperinteet ja vuosikymmenten kokemuksen, joiden kirjaaminen ylös olisi todella tärkeää myös yrityksen kehittämistyön kannalta. Hiljainen tieto kannattaa yrittää muuttaa eksplisiittiseksi tiedoksi, koska kaikelle tiedolle tulisi olla määritelty lähde mistä se saadaan. (Lecklin 2006, 256.) Siksi dokumentointiin ja sen laatuun tullaan panostaa tulevaisuudessa enemmän.

Toiminnan arvioinnin ja kehittämisen keskiarvo oli 2,8. Keskiarvosta käy ilmi, että asiakaspalaute, tilastot, itsearviointi ja vertailu muihin on ollut vähäistä. Vertailu koetaan perhekotityössä hankalaksi. Se on kuitenkin tärkeä osa johtamista ja kehittämistä. Kysymys (24) vertailu muihin, aiheutti myös runsaasti keskihajontaa. Tämä katsottiin johtuvan siitä, että vertailua on niin monenlaista, että henkilöstö oli ajatellut kysymyksen monesta eri näkökulmasta. Vertailua voidaan suorittaa muun muassa: tavoitteisiin, budjetteihin, aikaisempiin vuosiin ja kilpailijoihin. Vertaillen saattavat paljastua yrityksen heikkoudet sekä uusia käytäntöjä, joista yritys ei ole aiemmin ollut tietoinen. (Lecklin 2006, 261-262.) Perhekoti ei itse kerää tilastotietoa, mutta antaa Valviralle tilastotiedon siitä, kuinka monta asiakasta vuosittain on. Tilastotiedon keruu koetaan lähes mahdottomaksi perhekotiympäristössä, koska kyseessä ei ole esine tai asia vaan ihminen, jota on vaikea tilastoida. Ainut yrityksen kannalta tärkeä tilastollinen tieto on se, että asiakkaita riittää. Perhekodilla on käytössään lomakkeita palautteen keräämiseen, mutta sen saaminen on koettu hankalaksi yhteistyökumppaneiden kiireellisyyden vuoksi. Kirjallinen palaute koetaan kuitenkin tärkeäksi ja hyödylliseksi.

Henkilöstö ja johtaminen sai arvosanaksi 3,2. Arvosana on hyvä, mutta kehitettävää löytyi myös tästä kohdasta. Pienessä ja pysyvässä työyhteisössä ei vastuusuhteita ole kirjattu ylös, vaan ne ovat muodostuneet kirjoittamattomiksi työtavoiksi. Tämä voi aiheuttaa ongelmia sen suhteen, ettei kaikki tiedä toisen työtehtävistä tai joidenkin

työtehtävien olemassaolosta ollenkaan. Perehdytyskansiona toimivan laatukäsikirjan avulla uusien työntekijöiden/opiskelijoiden perehdytys on hankalaa, koska se sisältää paljon vanhentunutta tietoa. Siksi tämä opinnäytetyö tulee tarpeeseen. Uuden laatukäsikirjan ansiosta kaikki voivat sitoutua yhteisiin tavoitteisiin ja näin toiminnasta tulee entistä laadukkaampaa.

Toiminnan ja palveluiden keskiarvo oli 3,5. Ne pitävät sisällään prosessin kuvaukset, lainsäädännön ja asiakkaan tarpeet. Prosessit ja lainsäädäntö ovat kuvattuna vanhassa laatukäsikirjassa, mutta nämä tiedot ovat kuitenkin osittain vanhentuneita. Tämä johtuu siitä, että asiakkaiden tarpeet ja laki muuttuvat jatkuvasti. Jotta perhekoti pysyisi mukana muutoksessa on työtä kehitettävä säännöllisesti. Kehittämistyön aikana mietittiin, mitä lastensuojelu on tänään ja mitä se vaatii palveluntarjoajalta. Nämä uudet näkökulmat tulevat esille uudessa laatukäsikirjassa.

Viestintä ja yhteistyö sai arvosanaksi 3,5, se pitää sisällään sisäisen asiakkuuden ja palveluesitteen. Kysymys sisäisestä asiakkuudesta aiheutti runsaasti keskihajontaa, jonka arvioitiin johtuvan siitä, että se oli osalle työntekijöistä tuntematon käsite. Sisäinen asiakkuus kuitenkin näkyy perhekoti työssä yhteistyönä useiden erialojen ammattilaisten kanssa sekä henkilöstön keskeisenä vuorovaikutuksena. Työntekijöiden vuorojen vaihtuessa pidetään aina vaihtopalaveri, jossa käydään vuoron aikana tapahtuneet asiat läpi. Vaihtopalaverit on koettu hyväksi ja toimiviksi sekä niissä tapahtuvaa palautteen antoa pidettiin myös tärkeänä osana yhteistyötä. Keskihajontaa aiheutti myös kysymys (21) mittarit. Perhekodilla ei ole käytössä toimintakyky-, hoitoisuus- tai vastaavia asiakkaiden tilaa kuvaavia mittareita. Osa henkilöstöstä oli kuitenkin ajatellut kysymyksen laajemmin, joka aiheutti keskihajonnan kyseisen kysymyksen kohdalla.

Palautteen keruussa käytettiin learning cafe menetelmää, jossa käsiteltiin kahta kysymystä: *mitä kehitettävää perhekodilla on* ja *mitä hyviä asioita perhekodilla on*. Kehitettäviä asioita Harjun perhekodista löytyi nuorten mukaan; enemmän shoppailua,

enemmän tekemistä, ei yli 25-vuotiaita harjoittelijoita, kotiintuloajat sekä uusia pelejä ja konsoleita. Hyviksi asioiksi perhekodilla koettiin: hyvä ruoka, kotiintuloajat, työntekijät, kiva tunnelma, yhteiset tekemiset, ympäristö, ihmiset, vapaudet ja hauskat matkat.

Päällimmäisenä esille nousi hyvä ruoka ja kiva ympäristö. Työntekijät saivat myös paljon hyvää palautetta. Vapaudet ja kotiintuloajat koettiin myös hyviksi ja reiluiksi, mutta ne olivat myös kehittämiskohteissa, sillä nuoret kokivat, että aina olisi parempi, kun saisi olla myöhempään ulkona tai useammin kaverilla yötä. Yhdessä tehdyt reissut ja aktiviteetit saivat paljon positiivista palautetta ja niitä toivottiin jatkossakin. Palautteen keruussa esille nousi myös vähän yllättäväkin asia, koska nuoret olivat sitä mieltä, etteivät he halua yli 25-vuotiaita harjoittelijoita perhekodille. Keskustelussa syyksi tähän nousi se, että huomattavasti vanhempiin ihmisiin on vaikeampi luoda kontaktia, koska yhteisen puheenaiheen löytäminen on hankalampaa. Nuorten toivomia pelejä, konsoleita ja reissuja tullaan jatkossakin toteuttamaan mahdollisuuksien mukaisesti.

6.1 Kehittämiskohteet

ITE-arviointi kysymys	Selkeimmät puutteet	Kehittämistoimet
-----------------------	---------------------	------------------

23. Itsearviointi	Arviointi ei ole ollut jatkuvaa eikä säännöllistä	ITE-menetelmän vuosittainen käyttö
9. Koulutussuunnitelma	Koulutussuunnitelmaa ei ole kirjattu selkeästi ylös joka on aiheuttanut epätietoisuutta	Koulutussuunnitelman selkeyttäminen, koulutusten ja pätevyyksien kirjaaminen ylös, opinnoissa tukeminen ja jatkokoulutusten seuraaminen
7. Vastuusuhteet	Työtehtävät sovittu vain suullisesti tai niihin on vain ajauduttu, tästä johtuen osa työtehtävistä ei ole kaikkien tiedossa	Työtehtävistä sopiminen ja niiden kirjaaminen uuteen laatukäsikirjaan

Kuvio 5. Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteiksi valikoituivat: itsearviointi, koulutussuunnitelma ja vastuusuhteet. Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereiden (2004, 10-11) mukaan toiminnan arvioinnin tulee olla jatkuvaa ja suunnitelmamallista sekä sen tulee pohjautua itsearviointiin, työn tulosten seurantaan ja palautteeseen. Kehityskeskustelussa todettiin, että itsearvioinnin tulisi olla säännöllisempää ja jatkuvaa, siksi se valittiin myös yhdeksi kehittämiskohteeksi. Koettiin, että asialle voidaan tehdä jotain ja että se on tärkeää laadullisesta näkökulmasta. Kehittämistyön kautta Harjun perhekoti sai uuden helppokäyttöisen menetelmän itsearviointiin joka jää osaksi perhekodin laadunhallintaa. Jatkosuunnitelmalomakkeeseen kirjattiin koko henkilöstön vastaavan itsearviointien toteutumisesta jatkossa vuosittain. Tulevaisuudessa laatuprofiilista voidaan vertailla aiempien vuosien tuloksia keskenään, joka lisää vertailua yrityksessä.

Koulutussuunnitelma nousi myös yhdeksi kehittämiskohteeksi. Se koetaan perheko-
dissa tärkeäksi laadun kannalta. Laatu ei synny pelkästään hyvästä johtamisesta ja
toimivista prosesseista, vaan sen takana ovat aina tekijät. Siksi paras tae laadukkaalle
toiminnalle on motivoitunut ja koulutettu henkilöstö. (Lecklin 2006, 213.) Kehityskes-
kustelussa selvisi, etteivät kaikki olleet sisäistäneet, mitä kaikkea koulutussuunni-
telma pitää sisällään, jonka vuoksi he eivät osannee vastata kysymykseen täysin oi-
kein. Omaevalvontasuunnitelmasta käy kuitenkin ilmi, että perhekoti osallistuu Am-
matillisten perhekotien liitto ry:n toimintaan sekä seuraa alaan liittyviä koulutuksia.
Asiaa selvennettiin ja pohdittiin kehitysideoita. Kirjaamalla kaikkien työntekijöiden
koulutukset ja pätevyydet ylös, ovat kaikki tietoisia jokaisen työntekijän osaa-
misaloista ja voimassa olevista koulutuksista. Tällöin esim. EA-koulutusten voimassa-
oloa voidaan seurata ja perhekodin vastuuhenkilö saa ennen kortin vanhentumista
järjestettyä työntekijän osallistumaan lisäkoulutukseen. Jatkosuunnitelma lomakkee-
seen kirjattiin vielä, että yrityksen vastuuhenkilö perehtyy ja seuraa järjestettäviä
yleisiä sosiaalialan koulutuksia ja sopivan löytyessä kertoo työyhteisölle niistä.

Peilattaessa perhekodin prosessin kuvausta ja konkreettista toimintaa Valtakunnallisiin
sijaishuollon laatukriteereihin (2004), voidaan todeta vastuusuhteiden toteutuvan.
Vastuusuhteet sijoitusprosessista ovat selvät yhteistyökumppaneiden ja henkilöstön
välillä, ja ne tulevat esille yrityksen sijoitusprosessin kuvauksessa. Kehityskohde huo-
mattiin kuitenkin siinä, että henkilöstön keskeisistä vastuusuhteista on sovittu vain
suullisesti. Ne ovat jakautuneet työntekijöiden vahvuuksien, koulutuksen ja työnimik-
keen mukaisesti. Kehityskeskustelussa sovittiin tarkemmin jokaisen vastuu alueet
mitkä kirjattiin ylös. Nyt vastuualueet löytyvät uudesta laatukäsikirjasta ja näin niin
uudet kuin vanhatkin työntekijät ovat tietoisia/löytävät helposti tiedon.

6.2 Laatukäsikirjan päivitysprosessi

Lastensuojelunlaki on muuttunut vuosien aikana ja nämä lakiuudistukset tuli huomi-
oida niin toiminnassa kuin uudessa laatukäsikirjassakin. Lakiuudistusten myötä myös

avohuollon sijoitukset ovat lisääntyneet perhekodissa, mikä aiheuttaa epävarmuutta niin lapsille kuin koko yritykselle. Tämän vuoksi palaverieja on siksi myös aiempaa enemmän, koska lastensuojelulain (7§) mukaan avohuollon sijoituksen tarve tulee arvioida kolmen kuukauden välein ja tämän arvioinnin yhteydessä on myös aina arvioitava mahdollinen huostaanoton tarve. Lyhytaikaiset sijoitukset lisäävät asiakkaiden vaihtelevuutta perhekodissa, mikä taas lisää työmäärää perhekodissa, koska jokaisen uuden nuoren kohdalla tulee kulkea Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereiden mukainen sijaishuollon prosessi läpi. Prosessissa on kolme vaihetta; sijoitus, hoito ja kasvatus sekä jälkihuolto (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 9). Harjun perhekodin varttuessa myös jälkihuolto on tullut pysyväksi toimintaan. Perhekoti tarjoaa sijoituksen päätyttyä nuorille lastensuojelulain (12§) mukaista jälkihuoltoa, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Siispä uudessa laatukäsikirjassa tulee olla myös kappale jälkihuollosta ja kuvaus sen prosessista. Suurimmaksi osaksi käytänteet ovat pysyneet ennallaan, mutta tietysti omistajien vaihtuessa on toiminta-ajatus päivittynyt osittain.

Kehittämistyön jälkeen alkoi laatukäsikirjan uudelleen kirjoittaminen. Kehittämistyön jälkeen tiedettiin selkeästi mitä kohtia yritys haluaa painottaa, mitkä tämän hetkiset arvot ovat, mihin suuntaan yritys pyrkii. Ensimmäisenä laatukäsikirjaan tuli muokata yrityksen nimi ja osoitetiedot. Tämän jälkeen selkeytettiin sisällysluettelo pitäen kuitenkin hyväksi havaitut kohdat ennallaan. Vanhentuneet asiat poistettiin tai muokattiin sekä uusia asioita lisättiin laatukäsikirjaan. Vanhan laatukäsikirjan ulkoasu oli miellyttävä, mutta koska laatukäsikirja oli vain paperillisena versiona, jouduttiin sille päivittämään uusi ulkoasu, sekä tekemään sen koneelle. Uudesta laatukäsikirjasta päätettiin tehdä kuitenkin samantyylinen kuin edellinenkin, joten liitettiin kuva Harjun perhekodin rakennuksesta käsikirjan kanteen.

Vanhan laatukäsikirjan tekstiä tiivistettiin ja selkeytettiin, jotta sen päivittäinen olisi jatkossa helpompaa. Yrityksen omistajat ovat vaihtuneet ja näin ollen myös osatointatavoista on päivittynyt. Laatukäsikirja käytiin läpi kohta kohdalta kohdat, miettien mitkä käytänteet ovat muuttuneet. Laatukäsikirjassa oli paljon vanhaa tietoa niin

toimintamalleista kuin työntekijöistäkin. Henkilökunnan vaihduttua ja kouluttautumisen myötä perhekodin osaamisalueelta ovat muuttuneet. Vanhassa laatukäsikirjassa on useita yhteistyökumppaneita, jotka eivät ole enää käytettävissä tai palveluiden/yritysten nimet tai sijaiti ovat vaihtuneet. Pohdimme henkilöstön kanssa mitä yhteistyökumppaneita perhekodilla tällä hetkellä on ja mitä palveluita nykyään käytämme. Laatukäsikirja sisälsi myös vanhentunutta tietoa lähiympäristön ulkoilu- ja harrastusmahdollisuuksista. Muotoilin asiat laatukäsikirjaan niin, että sen päivittäminen olisi jatkossa mahdollisimman yksinkertaista ja vähäistä. Toimeksiantaja toivoi, että uusi laatukäsikirja kuvaisi mahdollisimman hyvin Harjun perhekotia ja siellä sydämellä tehtävää työtä. Myös Holman (2009, 14) mukaan tärkeintä on se, että laatukäsikirja on yrityksen näköinen ja siitä tunnistaa työyhteisössä tehtävän työn. Pyrin laatukäsikirjan kirjoittamisessa panostamaan arkikieleen sekä kertomaan asioita esimerkkien kautta, koska näin sain tuotua laatukäsikirjaan Harjun perhekodilla vallitsevaa kodinomaisuutta. Rousu ja Holma (2004, 62) painottavat myös arkikielen ja esimerkkien tärkeyttä laatukäsikirjassa.

Uudesta laatukäsikirjasta tuli 48 sivua pitkä. Liitteinä laatukäsikirjassa on: perustietolomake, henkilökohtaiset tiedot sijoitettavasta lapsesta, hoitosopimus, hoito- ja kasvatussuunnitelma ja palautekysely asiakaskunnille. Laatukäsikirja alkaa johdannosta, jonka jälkeen on käsitteiden määrittely. Käsitteiden määrittely auttaa lukijaa ymmärtämään laatukäsikirjassa käytettyä sanastoa. Käsitteiden määrittelyn jälkeen esitellään Harjun perhekoti. Tämä luku pitää sisällään yhteystiedot, perhekodin tilat ja ympäristön, henkilöstön, johtamisen, asiakkaat ja yhteistyökumppanit. Seuraavaksi käsitellään toiminnan perusta, jossa kerrotaan perhekotia koskevat lait, toiminnan tavoitteet ja arvot sekä puhutaan riskienhallinnasta ja dokumentoinnista. Tämän jälkeen käydään läpi sijoitusprosessin vaiheet sekä hoito- ja kasvatus perhekodissa, näihin sisältyvät myös laadun arviointi taulukot. Viimeisenä laatukäsikirjassa kerrotaan Harjun perhekodin laadunhallinnasta. Perhekodin laadunhallinta pitää sisällään tulosten ja toiminnan arvioinnin, kehittämisen ja kouluttautumisen. Uusi laatukäsikirja kuvaa selkeästi toiminnan ydinkohdat, niin kuin Rousu & Holma (2004, 58) sitä suosittelee.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Työni tarkoitus oli kehittää perhekodin laatua erilaisin kehittämismenetelmin. Tavoitteena oli tuottaa uusi laatukäsikirja, joka vastaa tämän päivän kriteereitä ja tietopohjaa. Opinnäytetyön tuloksena syntyi Harjun perhekodin laatukäsikirja, josta liitteenä on sisällysluettelo. Itse laatukäsikirja jää kuitenkin yksityiseksi, koska sen voidaan määritellä sisältävän liiketoiminnan kannalta tärkeitä, salassapidettäviä asioita. Kehittämistyön ansiosta itsearviointin, vastuusuhteiden ja dokumentoinnin tärkeys ymmärrettiin. Vastuusuhteet kirjattiin uuteen laatukäsikirjaan, itsearviointista tehtiin jatkuvaa kehittämistyön kautta tulleen yksinkertaisen ITE-itsearviointi menetelmän avulla ja dokumentointia tullaan lisäämään sekä sen laatuun tullaan panostamaan jatkossa.

Tarkastellessa sijaishuoltopaikan kokonaislaatua arvioidaan täyttyvätkö perusedellytykset laadukkaalle toiminnalle. Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereiden mukaan laadukasta hoitoa pystytään tarjoamaan vasta, kun perusedellytykset kuten arvot, toiminta-ajatus, johtaminen ja resurssit ovat kunnossa. (Valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit 2004.) ITE-arvioinnista kävi ilmi, että Harjun perhekodilla on vankka pohja ja kokemusta. Perhekodin arvot, laatukriteerit ja toiminta-ajatus ovat hyvät ja toimivat, joten nämä perusedellytykset täyttyvät. Sijaishuoltopaikan tulee pystyä kertomaan kirjallisin dokumentein, millä tavoin hoito ja kasvatus on järjestetty (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004). Uuden laatukäsikirjan avulla yritys täyttää myös tämän vaatimuksen. Toimintaa tulee kehittää ja arvioida jatkuvasti lapsen saaman hoidon näkökulmasta. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 10-11.) Kehittämistyön aikana Harjun perhekodin toimintaa arvioitiin monesta näkökulmasta, laatukäsikirja sisältää myös arviointitaulukot sijoitusprosessin eri vaiheista jotka pohjautuvat valtakunnallisiin sijaishuollon laadun kriteereihin. Tulevaisuudessa laadun arviointiin voitaisiin kuitenkin lisätä uusia näkökulmia ja katsella laadun toteutumista juurikin tästä lapsen saaman hoidon näkökulmasta.

Laatukäsikirjan tekemisessä tärkeää oli myös se, että se tulee palvelemaan mahdollisimman hyvin yrityksen laadunhallintaa. Lecklinin (2006, 32) mukaan hyvän laadunhallinnan toteuttaminen vaatii yrityksen prosessien tunnistamista sekä niiden seuraamista, mittaamista ja analysointia. Siksi kehittämistyö oli välttämätön, ennen uuden laatukäsikirjan kirjoittamista. Nyt perhekodin laadunhallinta ja toiminta-ajatus ovat ajan tasalla. Uusi laatukäsikirja selkeyttää laadukasta lastensuojelutyötä Harjun perhekodissa sekä on henkilökunnan tukena heidän toteuttaessaan työtä laatukriteerien mukaisesti. Laatukäsikirjan avulla he voivat kehittää omaa toimintaansa sekä todentaa laadun palvelun ostajille ja asiakkaille. Uusi laatukäsikirja yhtenäistää ja selkeyttää toimintaa sekä tulee palvelemaan monia yhteistyökumppaneita. Se toimii nyt työkaluna niin arjen työssä kuin perehdytyksessäkin.

Vaikka uusi laatukäsikirja tekee toiminnasta entistä laadukkaampaa, eivät kehittämistyön tulokset näy heti. Kehittämistyön kautta tulleet menetelmät jäävät osaksi perhekodin laadunhallintaa, joka on jatkossa suunnitelmallisempaa ja jatkuvampaa. Tulokset tulevat esille vasta myöhemmin, kun koko henkilöstö on sitoutunut jatkuvaan kehitykseen (Rousu & Holma 2004, 10). Tämä tarkoittaa sitä, että laatukäsikirja on vain tärkeä työkalu laadukkaalle johtamiselle ja työskentelylle, eikä siis itsestään paranna laatua, vaan henkilöstön on parannettava laatua sen avulla. Lecklinin (2006,21) mukaan kokonaisvaltainen laadunhallinta ei tule häviämään tulevaisuudessakaan, vaan laatu tulee pysymään yrityksen menestystekijänä. Kehittämistyön kautta tuli esille, että laatua voi parantaa pienillä muutoksilla. Laadun kehittämisen tulisi olla jatkuvaa jolloin suurempia kehittämistöitä ei tarvittaisi. Arviointi ja mittaaminen lisäävät selkeästi työnlaatua, työhyvinvointia ja asiakaslähtöisyyttä. Palautteen säännöllinen kerääminen varmistaa sen, että asiakkaan ja palvelun ostajan tarpeet tiedetään ja silloin niihin pystytään myös vastaamaan.

ITE-arviointimenetelmä todettiin hyväksi ja siksi se jääkin osaksi Harjun perhekodin laadunhallintaa. Menetelmän yksinkertaisuus ja helppokäyttöisyys lisäävät halua toteuttaa jatkossakin itsearviointia. Learning-cafe menetelmä todentui myös toimivaksi menetelmäksi palautteen keruuseen. Luulen, että ilman menetelmää en olisi saanut

näin paljon suoraa palautetta nuorilta. Menetelmän vapaamuotoisuus vapautti painet palautteenannosta ja innosti nuoria ideoimaan yhdessä. Kysymysten avulla pystyin kuitenkin ohjaamaan palautteen sisältöä, mutten tarkoituksella rajannut kysymyksiä sen enempää, mitä oli tarpeen. Palautteen keruu onnistui hyvin ja nuoret olivat otettuja päästessään osaksi kehittämistyötä. Menetelmän avulla syntyi luovaa ja avointa palautetta Harjun perhekodista ja sen toiminnasta. Laadun näkökulmasta oli myös tärkeää, että nuoret pääsivät vaikuttamaan heitä koskeviin asioihin, sillä vain yksi näkökulma laadun arviointiin ei ole riittävää. Organisaatio tarvitsee aina useampia näkökulmia, joiden avulla arvioi toimintaansa. Erityisesti asiakkaan tekemä arviointi on hyvin oleellinen näkökulma arviointiin. (Rousu & Holma 2004, 23.)

Nuorilta kerätty palaute on jäänyt vähemmälle, mutta sen tärkeys tiedostetaan. Jatkossa palautetta pyritään keräämään säännöllisesti eri menetelmien avulla. Niin kuin aiemmin kerroin, learning cafe menetelmän käyttö oli toimivaa, mikä todensi sen, ettei palautteen keruuseen vaadita välttämättä kyselyä. Toiminnalliset menetelmät voivat olla jopa monelle asiakkaalle perinteistä lomakekyselyä helpompi tapa antaa palautetta. (Asiakaspalautteen kerääminen luovin menetelmin kuntoutuksen työtoiminnan ryhmissä. 2013).

Laatua tulisi ajatella jokapäiväisessä arjen työssä, sekä laadun kehittämisen tulisi olla jatkuvaa. Tällöin tieto ja työskentelytavat eivät pääsisi vanhentumaan ja yrityksen toiminta pysyisi jatkuvasti laadukkaana, eikä suurempia kehitystöitä tarvittaisi. Kehittämistyön tulokset olivat hyvät ja näillä pienillä muutoksilla Harjun perhekodein toiminnasta tulee entistä laadukkaampaa. Säännöllisellä itsearviointilla ja palautteen keruulla toiminnan laatua pystyy parantamaan entisestään. Kuten Holma, Tolvanen & Vihma (2010, 7) toteavat, tulisi laadun arvioinnissa käyttää useita eri menetelmiä. Harjun perhekodilla on nyt käytössään suunnitelmallisesti kaksi menetelmää, itsearviointi ja asiakaspalaute. Uusien arviointinäkökulmien lisääminen yrityksen laadunhallintaan kuuluu tulevaisuuden suunnitelmiin.

8 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Kehittämistutkimuksen taustalla on usein ilmiö tai prosessi, jonka halutaan olevan kehittämisen jälkeen paremmin (Kananen 2012, 13). Ilman tutkimusta toimintaan liittyvät muutokset ja parannukset ovat vain työpaikan arkipäiväistä kehitystä (Kananen 2012, 41). Kehittämistutkimus ei kuitenkaan ole oma erillinen tutkimusmenetelmänsä, vaan kyseessä on monimenetelmäinen tutkimusote, jossa yhdistyvät niin kvalitatiivisen kuin kanittavaiset tutkimusmenetelmät (Kananen 2012, 19). Tässä opinnäytetyössä tutkittiin perhekodin laatua ja parannettiin sitä kehittämismenetelmillä. Kehittämistyön tuloksena syntyi uusi laatukäsikirja Harjun perhekodille.

Kanasen mukaan opinnäytetyön laatua tarkastellaan luotettavuuden avulla, joka muodostuu tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista. Luotettavuuden toteamiseksi ei riitä vakuuttelu siitä, että menetelmät ovat valittu oikein ja ratkaisu on johdettu tutkimusaineistosta vaan luotettavan työn pohjana on mahdollisimman tarkka dokumentaatio. Tämän opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että siinä on pyritty kertomaan mahdollisimman tarkasti se mitä on tehty, milloin on tehty ja miksi on tehty. Taulukoilla on pyritty selventämään kehittämistyön etenemistä ja kuvioilla arvioinnin tuloksia. Nämä tekijät vaikuttavat myös opinnäytetyön luotettavuuteen. (Kananen 2012, 164-166.)

Tällaisen opinnäytetyön yhtenä hyvyyden mittarina käytetään termiä luotettavuus, joka mittaa myös työn laatua. Kehittämistutkimuksen tärkein tekijä on muutos parempaan suuntaan, lopputulos on yhtä tärkeä kuin tieteellisyys, koska ilman tieteellisyttä ei päästä hyvään lopputulokseen tai sitä ei voida todentaa. Kehittämistyössä tulee muistaa, että kyseessä on kaksi prosessia, kehittämistyö ja tutkimustyö. Tutkimustyössä käytetään tutkimuksen ja tieteen luotettavuustarkastelua, kun taas kehittämistyö etenee omien prosessiensa mukaan. (Kananen 2012, 161-162.)

Kananen muistuttaa, että kehittämistutkimuksessa on kyseessä useamman menetelmän yhdistelmä, jolla ongelma poistetaan tai sitä pyritään kehittämään. Siksi luotettavuutta tuleekin arvioida kaikkien käytettyjen menetelmien omilla luotettavuuskriteereillä. Useamman menetelmän käyttö lisää myös tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2012, 162.) Tämän opinnäytetyön luotettavuutta lisää kehittämistyössä käytetty ITE-menetelmä, joka on ollut monien yritysten käytössä jo useita vuosia. Työyhteisön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä ITE on laajassa käytössä ja sitä käytetään muun muassa perhekodeissa, lastensuojelulaitoksissa, perhetukikeskuksissa, kuntien sosiaalitoimistoissa, perhetyössä, lastensuojelujärjestöissä ja Valtion koulu- kodeissa (Holma 2009, 48). Vuonna 2004 sosiaalihuollon organisaatioista hieman useammalla kuin kuudella kymmenestä oli käytössään jokin malli tai kriteeristö ja niistä yleisin oli ITE-menetelmä (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 52).

ITE-menetelmä sisältää; valmiin kyselylomakkeen, ohjeet menetelmän käyttöön, jatkosuunnitelmalomakkeen sekä tarkistuslistan (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 10). Kehittämistyössä käytetty ITE-menetelmä lisää työn luotettavuutta koska menetelmä sisältää valmiin kyselylomakkeen sekä selkeät ohjeet menetelmän käyttöön. Itse ITE-arvioinnin tulosten luotettavuutta voidaan arvioida sen käytön mukaan, koska väärin käytettynä ITE-menetelmä ei hyödytä ketään. Väärin käyttämistä on muun muassa vähäinen perehdytys menetelmään tai henkilöstön pakottaminen itsearviointiin. On myös tärkeää, että yrityksen johto uskoo menetelmään ja sen toimivuuteen. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 26-27.) ITE-menetelmän käyttö varmisti sen, että laatua kehitettiin yleisesti tärkeinä pidettyjen laadullisten tekijöiden näkökulmasta. ITE-kyselyn tuloksien luotettavuutta heikensi se, etteivät arvioijat olleet ymmärtäneet kysymystä välttämättä oikein mikä aiheutti keskihajontaa kysymyksiin sekä vääristeli keskiarvoja. Kehityskeskustelussa käytiin jokainen kysymys kuitenkin läpi ja selvitettiin keskiarvoihin johtaneet asiat. Learnig cafe menetelmä tapahtui kirjallisesti paperille jolloin keskustelua ei tarvinnut nauhoittaa eikä tällöin myöskään litteroida, joka lisäsi myös opinnäytetyön luotettavuutta.

Opinnäytetyö noudattaa hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Siinä ei vääristellä tai muokata itsearviointien tai palautekyselyn vastauksia, vaan vastaukset on kirjattu täysin niin kuin ne ovat. Luotettavuuden näkökulmasta arvioidaan sitä, miten kehittämistyöhön osallistujat ovat olleet mukana prosessin aikana. On vaikea sanoa, olivatko työntekijät tarpeeksi kriittisiä omaa ja yrityksen toimintaa kohtaan mutta tämä yritettiin kuitenkin poissulkea ennen arviointia perehdyttämällä työntekijät menetelmään ja korostamalla rehellisten vastauksien merkitystä oikean mittaustuloksen esiin saamiseksi. Kyselylomakkeen täyttö nimettömänä lisäsi myös tutkimuksen luotettavuutta sekä eettisyyttä, koska tällöin tutkija ei missään vaiheessa tiennyt, kuka on täyttänyt lomakkeen. Tämä lisäsi kehittämistyön yksityisyyttä sekä mahdollisesti myös tulosten luotettavuutta, koska voidaan ajatella, että kehittämistä vaativat asiat on helpompi tuoda esille nimettömänä kuin omalla nimellä.

Osallistuin kehittämistyöhön samanvertaisena tekijänä kuin kaikki muutkin. Koin tämän kuitenkin eettisesti ristiriitaisena koska olin tällöin myös itse tutkimuksen kohteena. Kanasen mukaan kehittämistutkimuksessa tutkijan rooli vaatii syvällistä ymmärtämistä, mikä taas vaatii osallistumista toimintaan. Tällöin voidaan puhua laadullisen tutkimuksen osallistuvasta havainnoinnista (participatory observation). (Kananen 2012, 49.) Pyrin kehittämistyössä kuitenkin pitämään keskustelun tasavertaisena tuomatta liikaa omia ajatuksiani esille koska se olisi voinut vahingoittaa kehittämistyötä ja tehdä laatukäsikirjasta lopulta vain minun näköiseni. Lähteinä oleva kirjallisuus on pääasiassa tältä vuosisadalta sekä käytettyjen internetlähteiden luotettavuus on arvioitu huolellisesti. Opinnäytetyö on ajankohtainen koska sijaishuollon laatu on merkittävä osa lastensuojelua. Tulevaisuudessa sijaishuollon laatuun tullaan kiinnittämään entistä enemmän huomiota ja siksi laatua pitää kehittää jatkuvasti.

Lähteet

Ammatilliset perhekodit 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/ammattilliset-perhekodit>

Ammatillinen perhehoito 2015. Ammatillisten perhekotien liitto – APKL Oy. Viitattu 22.2.2017. <http://www.apkl.fi/9023>

Asiakaspalautteen kerääminen luovin menetelmin kuntoutuksen työtoiminnan ryhmissä. 2013. Innokylä. Viitattu 8.10.2017. <https://www.innokyla.fi/web/malli299617>

Bardy, M. 2011. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Unigrafia Oy.

Ehkäisevä lastensuojelu 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>

Ennakollinen lastensuojeluilmoitus. 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/ennakollinen-lastensuojeluilmoitus>

Holma, T. 2003. ITE2-opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino Oy

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit- perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto. Helsinki

Holma, T., Tolvanen, R., & Vihma, M. 2010. Opas ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino Oy

Ketola, J. 2008. Sijoita perheeseen, perhehoito inhimillisenä ja taloudellisenä vaihtoehtona. Jyväskylä: PS-kustannus.

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 9.8. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

L 263/2015. Perhehoitolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150263>

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

L 8.4.1983/361. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. Valtion säädös-tietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 922/2011. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 24.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

L 14.6.2002/504. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Valtion säädöstietopankki Finlex, Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 23.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>

Lastensuojelu 2015. 2015. Tilastoraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 31.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014>

Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 07.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus>

Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen. 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun->

kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus

Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen 2017. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/asiakkuuden-alkaminen>

Learning cafe eli oppimiskahvila. 2016. Innokylä. Viitattu 08.08.2017. <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Leloux-Opmeer, Kuiper, Swaab ja Scholte. 2016. Tutkimustietoa perhehoidon kehittämiseksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.10.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131580/URN_ISBN_978-952-302-789-3.pdf?sequence=1

Mikkola, P. 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa. Johdatus sijaishuollon laatuajattelun, sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 10. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki.

Mitä on lastensuojelu? 2016. Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Tammi.

Rikostaustaote. 2017. Oikeusrekisterikeskus. Viitattu 23.8.2017. <http://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/rekisterit/rikosrekisteri/yksityisenhenkilontiedonsaantioikeus/rikostaustaote.html>

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Suomen kunta-liitto. Jyväskylä: kirjapaino Oma Oy.

Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon painatuskeskus

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto- Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. Suomen kuntaliitto. Viitattu 24.4.2017.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. 2004. Lastensuojelun keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

Vilkka, H. & Araskainen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, V. 2013. Asiakslähtöisyys – Olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaali ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Viitattu 24.4.2017. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakas-lahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Liitteet

- Liite 1. Harjun perhekodin laatukäsikirjan sisällysluettelo.

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Käsitteet.....	4
3	Harjun perhekoti.....	6
3.1	Yhteystiedot	8
3.2	Perhekodin tilat ja ympäristö	9
3.3	Henkilöstö.....	11
3.4	Johtaminen	12
3.5	Asiakkaat	14
3.6	Yhteistyökumppanit	15
4	Toiminnan perusta.....	17
4.1	Lainsäädäntö	18
4.2	Toiminnan tavoitteet ja arvot	20
4.3	Dokumentointi	22
4.4	Riskienhallinta	24
5	Sijoitusprosessi	24
5.1	Yhteydenotto ja tiedonkeruu.....	24
5.2	Arviointi ja suunnittelu	25
5.3	Tutustuminen	26
5.4	Saapuminen perhekotiin	26
5.5	Arki perhekodissa.....	27
5.6	Sijoitusprosessin arviointi	28

6	Hoito- ja kasvatus perhekodissa	28
6.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma	30
6.2	Kasvatusprosessi	32
6.3	Jälkihuolto	34
7	Laadunhallinta	35
7.1	Tulosten ja toiminnan arviointi	37
7.2	Kehittäminen	43
7.3	Kouluttautumien	45
	Lähteet	46
	Liitteet	48

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Sijoitusprosessin laatu- ja arviointikriteerit.....	39
Taulukko 2. Hoito- ja kasvatusprosessin laatu- ja arviointikriteerit.....	40
Taulukko 3. Sijoituksen päättymisen laatu- ja arviointikriteerit	41
Taulukko 4. Jälkihuollon laatu- ja arviointikriteerit.....	42
Taulukko 5. Asiakastyön tulosten laatu- ja arviointikriteerit	43

Liiteluettelo

Liite 1. Perustietolomake	50
Liite 2. Henkilökohtaiset tiedot sijoitettavasta lapsesta.....	52
Liite 3. Hoitosopimus.....	54
Liite 4. Hoito- ja kasvatussuunnitelma	56
Liite 5. Palautekysely asiakaskunnille.....	59