

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalialan Koulutusohjelma

Sosionomi (ylempi AMK)

2010

Katri Kapanen

PUOLUKKATIEN LASTENKODIN ASIAKASTYÖN HYVÄT TYÖKÄYTÄNNÖT - KÄSIKIRJA

– Kehittämishankeraportti



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosionomi (ylempi AMK)

Kevät 2010 | 52 + liitteet

Eeva Timonen-Kallio

Katri Kapanen

PUOLUKKATIEEN LASTENKODIN ASIAKASTYÖN HYVÄT TYÖKÄYTÄNNÖT-KÄSIKIRJA

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli selvittää ja tuoda konkreettisesti esille, millaisia työmenetelmiä ja niihin perustuvia työkäytäntöjä Turun kaupungin Puolukkatien lastenkodin asiakastyössä on, ja kehittää näiden tulosten pohjalta Puolukkatien asiakastyön Hyvät työkäytännöt – käsikirja. Tavoitteena oli Hyvät työkäytännöt - käsikirjan avulla yhtenäistää lastenkodin toimintatapoja ja menetelmiä sekä tuoda näihin nivoutuva hiljainen tieto näkyväksi ja konkreettiseksi toiminnaksi kehittämistoiminnan avulla.

Kehittämishanke toteutettiin syksyn 2008 ja kevään 2010 välisenä aikana. Kehittämishanke eteni kehittämisprosessin alussa suunnitellun projektisuunnitelman mukaisesti lineaarista projektityön mallia noudattaen tavoitteiden määrittelystä, toteutuksen kautta voimavaraistavaan loppuarviointiin. Kehittämishanke toteutui reflektioivien keskusteluiden ja havainnoinnin kautta kolmessa kehittämispäivässä ja kolmessa kehittämistyöryhmän tapaamisessa. Näissä foorumeissa tuotetun materiaalin kautta syntyi kehittämishankkeen lopputuloksena Puolukkatien asiakastyön hyvät työkäytännöt.

Kehittämishankkeen tuloksena syntynyt Puolukkatien lastenkodin asiakastyön Hyvät työkäytännöt – käsikirja noudattelee kolmivaiheista asiakastyönprosessia, jossa on kuvattu Puolukkatien lastenkotiin asiakkaaksi tulo, olo sekä poismuutto- vaiheet. Jokaisen prosessivaiheen alla on kuvattu ja kerrottu kunkin vaiheen hyvät työkäytännöt Omahoitajuuden, Perhetyön, Dokumentoinnin ja Raportoinnin sekä Arjenhallinnan ydinalueiden näkökulmista.

Yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt eivät pelkästään yhtenäistä lastenkodin arjen elämää, vaan palvelevat myös ammatillisen työn laadun mittarina. Samalla ne takaavat lastensuojelun asiakkaille tasa-arvoisen aseman palveluiden käyttäjinä.

ASIASANAT:

lastensuojelu, sijaishuolto, työmenetelmät, hyvä käytäntö, asiakastyö

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree Program | Master of Social Sciences

Spring 2010 | 52 + attachments

Eeva Timonen-Kallio

Katri Kapanen

MANUAL FOR GOOD PRACTISES IN CUSTOMER SERVICES AT PUOLUKKATIE CHILDREN'S HOME

The purpose of this development project was to clarify and bring out concretely what kind of work methods and on those based on work practices there is in Turku city's owned Puolukkatie children's home customer service, and based on with these results develop a manual for good practices in customer service at Puolukkatie children's home. The aim was to standardize and unify children's home's policies and methods with the good practices manual and bring out also the tacit knowledge intertwined in these apparent and concretely activity by means of development.

The development project was put into practice between the autumn 2008 and spring 2010. The development project proceeded based on in the beginning of the project planned project scheme in accordance with the linear model for project work from aim planning through implementation to the empowerment assessment of the project. The development project carried out in three development days and three development teams meetings through reflective discussions and observations. Through material produced in these forums arose on the result of this development project the good practices in customer services at Puolukkatie children's home.

Arose as a result of this development project the manual for good practices in customer service at Puolukkatie children's home follows a three phase customer service process, in which is described phases coming as a customer to Puolukkatie children's home, living in and moving out. In each phase of the process there has been described and told each phase's good practices in the perspective of Caregiver work and Family work methods and also Documentation & Reportage and Everyday life management.

Equally appointed and agreed work methods and practices not only unify the everyday life in children's home but also work as a standard of the professional work carried out in the workplace. At the same time they ensure equal position as a customer for the customers of child welfare.

KEYWORDS:

Child welfare, Residential care, workmethods, good practice, customer service

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISHANKE	7
2.1 Kehittämishankkeen taustatiedot ja tarve	7
2.2 Kehittämishankkeen tavoitteet	8
2.3 Lastensuojelun sijaishuollon palveluprosessi Turussa	9
2.4 Turun kaupungin Puolukkatien lastenkoti	12
3 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLON ASIAKASTYÖ	13
3.1 Lastenkoti sijaishuollon toteuttajana	13
3.2 Lastensuojelun asiakastyö sijaishuollossa	15
3.3 Asiakastyö Puolukkatien lastenkodissa	21
4 HYVÄ KÄYTÄNTÖ ASIAKASTYÖN JÄSENTÄJÄNÄ	24
4.1 Hyvän käytännön tunnistaminen ja kuvaaminen	24
4.2 Hyvä työkäytäntö ja asiakastyö	26
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN	28
5.1 Kehittämishankkeen aikataulu ja prosessi	28
5.2 Henkilökunnan kehittämispäivät	31
5.3 Kehittämistyöryhmän tapaamiset	35
5.4 Voimavaraistava loppuarviointi	37
6 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	42
7 POHDINTAA KEHITTÄMISHANKKEESTA	47
LÄHTEET	50

KUVIOT

Kuvio 1. Turun kaupungin Puolukkatien lastenkoti.	12
Kuvio 2. Hyvän käytännön muodostumisen prosessi.	25
Kuvio 3. Kehittämishankkeen prosessi lineaarista mallia mukaillen.	29
Kuvio 4. Kehittämishankkeessa esille tulleiden käytäntöjen ydinalueet.	32

LIITTEET

- Liite 1. Puolukkatien lastenkodin sijoittuminen Turun kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa.
- Liite 2. Kehittämishankkeen toteutusvaiheet.
- Liite 3. Puolukkatien 6.5.2009 pidetyn kehittämispäivän asiarunko.
- Liite 4. Yhteenveto kehittämishankkeen voimavaraistavasta arvioinnista.
- Liite 5. Puolukkatien asiakastyön Hyvät käytännöt - käsikirja.

1 Johdanto

Lastenkotityön arjessa esiin nousevat voimakkaasti lasten, nuorten ja heidän perheidensä vaikeat elämäntilanteet. Asiakasperheiden arkea värittävätkä usein alkoholi- ja mielenterveysongelmat, arjen strukturoimattomuus, ongelmat vanhemmuudessa sekä lasten ja heidän vanhempiansa henkilökohtaiset ongelmat. Usein huostaanotto-prosessin taustalla on useita ehkä vuosiakin kestäneitä avohuollon tukitoimenpiteitä, joiden kautta lapsille ja perheelle ei kuitenkaan ole voitu tarjota riittävää tukea ja jonka aikana perheen ongelmat ovat saattaneet vain moninaistua.

Asiakasperheiden ongelmien moninaistuminen asettaa lastensuojelun ohjaajien arkeen vaativuutta, jossa vaikeiden elämäntilanteiden tunnistamisen lisäksi vaaditaan ammatillista ohjaus- ja neuvontatyön osaamista sekä selkeitä toimintatapoja, hyviä käytäntöjä, joiden mukaisesti toimia asiakastyössä. Yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt eivät pelkästään yhtenäistä lastenkodin arjen elämää, vaan palvelevat myös ammatillisen työn laadun mittarina. Samalla ne takaavat lastensuojelun asiakkaille tasa-arvoisen aseman palveluiden käyttäjinä.

Varsinais-Suomessa toteutetaan parhaillaan myös kansallisen Kaste-ohjelman alaista Remontti-hanketta, jota Turku koordinoi. Hankkeen yhtenä tavoite- ja painopistealueena on lasten, nuorten ja perheiden palveluiden parantaminen ja organisoinnin uudistaminen, joka pitää sisällään myös näiden palveluiden käyttäjien osallisuuden edistämisen ja parantamisen palveluprosesseissa. Osallisuuden edistämiseen liittyy myös näiden tavoitteiden mukaisten pilottihankkeiden toteutuksen osalta niissä esille tulleiden jo olemassa olevien tai uusien hyvien työkäytäntöjen levittäminen ja juurruttaminen. (Remontti II - lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen Länsi-Suomen Kaste-alueella 2010–2012.) Hyvien työkäytäntöjen näkyväksi tuominen edistää siis niin asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tarvitsemiensa palveluiden järjestämisessä, toimivuudessa ja kohdentamisessa kuin

palveluiden tarjoajien käytännöntyön läpinäkyvyyttä ja ammatillisen osaamisen esille tuomista.

Tässä raportissa kuvaan Turun kaupungin Puolukkatien lastenkodissa kevään 2008 ja kevään 2010 välisenä aikana toteutetun kehittämishankkeen prosessin, jonka tuloksen yksikköön syntyi asiakastyön Hyvät työkäytännöt-käsikirja. Käsittelen raportissa myös kehittämishankkeen tietoperustana lastenkotia sijaishuollon toteuttajana, sijaishuollon asiakastyön moninaisuutta ja Hyvät työkäytännöt - käsitettä. Raportin lopussa käyn läpi kehittämishankkeen tuloksena syntyneen Puolukkatien lastenkodin asiakastyön Hyvä työkäytännöt - käsikirjan sisällön, sekä reflektoin kehittämishanketta kokonaisuutena ja prosessina.

2 Kehittämishanke

2.1 Kehittämishankkeen taustatiedot ja tarve

Annettavaan sijaishuollon laatuun vaikuttavat muun muassa sijaishuoltolaitoksen henkilöstön määrä ja heidän ammattitaitonsa. Mutta vaikka laitoksella olisikin pätevää henkilökunta määrällisesti sopivasti, se ei välttämättä takaa vielä ammattitaitoista ja laadullista hoitoa. Lastensuojelulaissa sijaishuollon laitoshuollolle asetetut laadun edellytykset on säädetty erittäin väljästi. Tämä jättää kunnalliset lastensuojelulaitokset, lastenkodit, eriarvoiseen asemaan esimerkiksi yksityisten perhekotien kanssa, koska harvassa kunnassa tai kaupungissa on toteutettu laadullista arviointia sijaishuollonpalveluista, kun taas yksityisten perhekotien toiminnan perustana pitää jo perustamisvaiheessa olla Lääninhallitusten esityksellä selvillä selkeä toiminta-ajatus ja sitä määrittävät kasvatusperiaatteet, toiminnan vahvuudet ja kehittämisenäkemykset (Länsi-suomen lääninhallitus 2009).

Turun kaupungilla on 10 lastensuojelulaitosta, joista kolme toimii vastaanottavana arviointiyksikkönä. Lastensuojelulaitosten toimintaa ohjaa 2008 vuoden alussa uudistuneena lastensuojelulain lisäksi Turun kaupungin sosiaalikeskuksen sosiaaliosaston toimintaohjeistus, jossa on määritelty lastensuojelulain mukaisesti lastensuojelun keskeiset periaatteet ja toimintaprosessit. Toimintaohjeistuksen tarkoituksena on varmistaa kehitettyjen prosessien mukainen toiminta arkityössä. Ohjeiden tarkoitus on myös yhdenmukaistaa työkäytäntöjä ja parantaa asiakaspalvelun laatua ja palvelujen vaikuttavuuden seuranta.

Yksikkötasolla eri lastensuojelulaitosten välillä on kuitenkin suuria eroja siinä, millaisia asiakastyön työmenetelmiä ja -metodeja yksiköissä on käytössä ja millaisia yksikkökohtaisia työn laatua määrittäviä työkäytäntöjä ja linjauksia näihin työmenetelmiin perustuen on olemassa.

Uusi Lastensuojelulaki toi astuessaan voimaan vuonna 2008 uudenlaisia vaatimuksia lastensuojelutyölle. Samalla kun laki tarkensi tehokkaasti

asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia, se myös asetti uusia vaatimuksia siitä miten käytännön sijaishuoltoa pitäisi järjestää, valvoa ja toteuttaa. Lastensuojelulaki täsmensi muun muassa sitä, miten erilaiset lastensuojelulaitoksissa tapahtuvat rajoitustoimenpiteet pitää suorittaa, valvoa ja kirjata. Lain tarkoituksena oli turvata näin myös sijaishuollon ohjaajien ammatillista oikeusturvaa. Käytännössä se kuitenkin toi kentälle ammatillisiin myös suuren määrän epävarmuutta siitä, onko lastensuojelutyötä aiemmin tehty jotenkin ”väärin” ja tehdäänkö lastensuojelutyötä nyt varmasti jatkossa oikeilla metodeilla ja lainmukaisesti. Tämä epävarmuus nosti esiin myös tarpeen siihen, että lastensuojelun sijaishuollon ammatillisentyön sisältöä ja monimuotoisuutta on kuvatta muullakin tavoilla kuin lastensuojelulain pykälien kautta.

Käytännön lastensuojelutyön sisällöllisyys ei voi siis rajoittua ainoastaan lain pykälien noudattamiseen ja valvontaan. Tätä laadullisuuden aukkoa on sijaishuollon kentällä pyritty paikkaamaan lanseeraamalla sinne liiketaloustieteestä lainattu ja sosiaalipalveluiden ajatusmaailmaan sovitettu Hyvät käytännöt - käsite, jolla tarkoitetaan sellaisia toimintatapoja tai -malleja, työmenetelmiä ja interventioita, jotka tekevät työstä sujuvampaa, mielekkäämpää, näkyvämpää ja hyödyllisempää ja jotka voivat olla täysin uusia malleja tai jo muualla hyviksi havaittuja (Heikkilä, Kautto & Roos 2007, 44).

Stakesin (nykyinen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos) sosiaalipalvelujen arviointiryhmä, FinSoc, on laatinut koordinoimassaan vuosina 2003–2007 toteutetussa Hyvät käytännöt - ohjelmassa prosessikuvauksen, jonka avulla hyvät työkäytännöt voidaan tunnistaa, arvioida, kuvata ja siirtää työyhteisössä käytäntöön.

2.2 Kehittämishankkeen tavoitteet

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on tuoda esille lastensuojelun sijaishuollon laitoshuollossa tehtävän ohjauksellisen työn monimuotoisuutta ja moninaisuutta. Tavoitteena on tämän kautta selkeyttää ja vahvistaa lastenkodeissa tehtävän ohjauksellisentyön ammatillista profiilia ja tuoda esille

hyvien työkäytäntöjen kautta ammatillinen osaaminen lastensuojelun lastenkotityön asiakastyössä.

Kehittämishankkeen tehtävänä on selvittää ja tuoda konkreettisesti esille, millaisia työmenetelmiä ja niihin perustuvia työkäytäntöjä Turun kaupungin Puolukkatien lastenkodissa on, ja kehittää näiden tulosten pohjalta Puolukkatien asiakastyön Hyvät työkäytännöt – käsikirja. Tavoitteena on Hyvät työkäytännöt -käsikirjan avulla yhtenäistää lastenkodin toimintatapoja ja menetelmiä sekä tuoda näihin nivoutuva hiljainen tieto näkyväksi ja konkreettiseksi toiminnaksi kehittämistoiminnan avulla.

Kehittämishankkeen kehittämistehtävinä on:

1. Reflektoida millaisia työkäytäntöjä Puolukkatien lastenkodin asiakastyössä on käytössä ja nostaa näistä esille yhteistä toimintatapaa tukevat käytännöt asiakastyössä.
2. Tuottaa suunnitelmallista, selkeää ja laadukasta työskentelytapaa tukeva käsikirja hyvistä työkäytännöistä, joihin Puolukkatien lastenkodin asiakastyössä sitoudutaan.
3. Kehittää kehittämisosaamista Puolukkatien lastenkodin työyhteisössä ja saada työn kehittäminen näkyvämmäksi osaksi arjen toimintaa.

Näiden tavoitteiden taustalla on myös ajatus yhä asiakaslähtöisemmän työn kehittämisestä, jossa hyvät käytännöt käsikirja toimii työn läpinäkyvyyden sekä tasa-arvoisen palvelun tuottamisen edistäjänä.

2.3 Lastensuojelun sijaishuollon palveluprosessi Turussa

Lastensuojelu jakautuu Turussa avohuoltoon sekä sijaishuoltoon. Avohuollon lastensuojelutyö alkaa asiakkaaksitulovaiheessa sosiaalityöntekijän tekemällä selvityksellä perheen tilanteesta ja lastensuojelun tarpeesta, jossa kartoitetaan, arvioidaan ja suunnitellaan lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarvetta ja tarpeellisuutta. Selvityksen jälkeen mahdollisista avohuollon tukitoimenpiteistä laaditaan sosiaalityöntekijän toimesta asiakassuunnitelma.

Avohuollon prosessiin sisältyy asiakastapaamisia, yhteistyöneuvotteluja ja laaditun lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidesuunnitelman sekä asiakassuunnitelman tarkistusta. Avohuollon tukitoimenpiteitä ovat muun muassa kohdennettu perhetyö, tukiperhe tai – henkilöpalvelut, päivähoitoon ohjaus, perheneuvolapalvelut, aikuissosiaalipalvelut tai lapsen/nuoren avohuollon tukitoimenpiteenä kodin ulkopuolelle sijoitus. (Lastensuojelun eri vaiheet – kaavio, 2009.)

Kodin ulkopuolelle sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä ei ole vaihtoehto huostaanotolle, vaan se on määritelty Lastensuojelulaissa (417/2007) lastensuojelullisen tuen tarvetta arvioivaksi ja kuntouttavaksi lyhytaikaiseksi perhe- tai laitoshuolloseksi, jossa sijoituksen jatkamisen edellytykset ja sen vaihtoehdot on arvioitava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta (Taskinen 2007, 43–44).

Turun kaupungilla on kaksi tutkimus- ja arviointityötä tekevää varsinaista vastaanottoyksikköä, Pientenlasten vastaanottokoti ja Nuorten vastaanottokoti. Vastaanottoyksikköihin vastaanotetaan sekä kiireelliset sijoitukset että ne toimivat myös tutkimus- ja arviointiyksikköinä, joissa perheen ja lapsen tilannetta voidaan arvioida arviointijaksolla kolme kuukautta, jonka jälkeen arviointijaksopäätöstä voidaan vielä jatkaa kolmella kuukaudella. Enintään kuuden kuukauden pituisen arviointijakson päätyttyä tehdään päätös joko lapsen kotiuttamisesta tai huostaanoton valmistelun aloittamisesta. (Vastaanottoyksiköt, 2009.)

Joissakin tapauksissa lastensuojelun avohuollon asiakkaaksitulovaiheessa perheen tilanne voidaan arvioida niin hankalaksi, ettei avohuollon tukitoimenpiteillä nähdä olevan tarkoituksen mukaista tukea perheelle, vaan kysymykseen tulee silloin kiireellinen huostaanotto, jonka sosiaalityöntekijä valmistelee. Huostaanottoon voidaan päätyä myös pitkäaikaisten lastensuojelullisten avohuollontukitoimien jälkeen, jolloin tukitoimista huolimatta perheen tilanne ei turvaa lapselle/nuorelle riittävän turvallista ja tarkoituksenmukaista kasvuympäristöä.

Turussa oli vuoden 2008 lopulla yhteensä 175 582 asukasta, joista 17,1 % (30 025) oli alle 18-vuotiaita. Tästä ikäryhmästä 1.8 % oli sijoitettuna kodin ulkopuolelle ja näistä 540 lapsesta ja nuoresta, 135 oli sijoitettuna Turun kaupungin kustantamassa laitoshuollossa, eli kaupungin ylläpitämässä lastenkodeissa. Suurin osa alle 18-vuotiaiden ikäryhmässä kodin ulkopuolelle sijoitetuista oli siis sijoitettuna joko perheissä, ammatillisissa perhekodeissa, muissa lastensuojelulaitoksissa tai muunlaisessa laitoshuollossa. (SOTKANet 2010.)

Turun kaupungin lastensuojelulaitokset kuuluvat hallinnollisesti sosiaali- ja terveystoimen alaisuudessa sosiaalityön tulosalueeseen, jonka johtajan toimii Leila Visa (Liite 1). Sosiaalityön tulosalueen koordinointi ja hallinto on keskitetty Sosiaalikeskukselle. Tulosalueella lastensuojelulaitokset sijoittuvat sijaishuollon sosiaalityön alaisuuteen.

Turun kaupungilla on Sosiaalikeskuksen alaisuudessa toimivia lastenkoteja kahdeksan; Lakkatie, Virusmäentie, Puolukkatie, Moikoinen, Maksilankatu, Luostarinkatu, Vakka-suomentie ja Mäntymäen perhekeskus, joka toimii myös vastaanotto- ja arviointiyksikkönä. Yhteensä pitkäaikaisia sijoituspaikkoja näissä kahdeksassa lastenkodissa on 114 ja tutkimus- ja arviointipaikkoja on yhteensä 16. Vuoden 2008 lopussa, kaikki kaupungin lastenkotipaikat ovat olleet siis täytettyinä.

Huostaanottojen määrän lisääntyminen viime vuosina on lisännyt myös Turun kaupungin tarvetta sijoittaa peruspalvelulautakunnan huostaan ottamia lapsia yksityisiin perhekoteihin ja lastensuojelulaitoksiin, koska kaupungin omien lastenkotien paikkamäärät ei ole voineet vastata kasvaneeseen tarpeeseen ollessaan käyttöasteeltaan jo maksimissa. Näiden ulkopuolisten sijoitusten lisääntymiseen liittyy myös lastensuojelun asiakasperheiden lisääntynyt tarve saada erityispalvelua ja – hoitoa esimerkiksi psykiatrisessa hoidossa, jota kaupungin omissa lastensuojelulaitoksissa ei ole mahdollista järjestää.

Turun kaupunki käyttää ulkopuolisissa sijoituksissaan muun muassa Turussa sijaitsevien Lausteen perhekuntoutuskeskus ry:n koulukodin, Pelastakaa lapset

ry:n lastenkoti Merilinnan ja Suvilinnan sekä Muhoksella sijaitsevan Nuorten Ystävät ry:n Pohjolakodin palveluita.

2.4 Turun kaupungin Puolukkatien lastenkoti

Puolukkatien lastenkoti on yksi Turun kaupungin lastensuojelulaitoksista. Sen kolmella osastolla on yhteensä 18 asiakaspaikkaa ja lisäksi talon yhteydessä on yksi perheasunto ja yksi itsenäistymisasunto. Yksi talon osastoista on esteettömyysoasasto, joka on suunniteltu kapasiteetiltaan kuuden liikuntarajoitteisen asiakkaan hoitoon. Vakituista henkilökuntaa talossa on johtajan lisäksi 13 ohjaajaa, 4 hoitajaa, 3 laitosapulaista, vastaava kokki ja kaksi yötyötä tekevää hoitajaa. Osastotyössä ohjaajat ja hoitajat tekevät samaa ohjaustyötä, vaikka ovatkin koulutustaustansa mukaisesti eri ammattinimikkeillä. Sosiaalityöntekijä on Puolukkatiellä paikalla aina yhtenä päivänä viikossa.



Kuvio 1. Turun kaupungin Puolukkatien lastenkoti.

Puolukkatien lastenkodissa on kolme osastoa. Eri osastot muodostavat itsenäisiä kokonaisuuksia, niin toimintakulttuurisesti kuin käytännön asioiden hoitamisessakin. Esimerkiksi budjettivastuu ja työaikasunnittelu on jaettu osastoille niin, että näiden tehtävien vastuullisiksi suunnittelijoiksi on nimetty jokaiselta osastolta omat henkilöt. Vaikka kokonaisvastuu mm. edellä mainituissa asioissa on lastenkodin johtajalla, vastuun jakamisella on helpotettu arkipäivän töiden hoitoa ja lisätty työdemokratiaa. Vastuun jakaminen kuitenkin myös eriyttää näitä kolmea osastoa toimimaan omina erillisinä yksiköinä.

Tärkeää ja vaikuttavaa kokemustietoa hautautuu paljon arkirutiinien ja –käytäntöjen alle työntekijöiden usein vaihtaessa mielteitään mm. kasvatuksellisista näkökulmista vain oman osaston kollegoiden kanssa. Yhdenmukaisia työkäytäntöjä ja linjauksia kyllä tehdään, mutta suurimmaksi osaksi konkreettisissa arkipäivän asioissa, esimerkiksi saavatko lapset leikkiä tietyllä piha-alueella tai kuka vastaa tietokoneaikavarauslistan viikoittaisesta ilmoitustaululle printtauksesta.

3 Lastensuojelun sijaishuollon asiakastyö

3.1 Lastenkoti sijaishuollon toteuttajana

Lastensuojelulaitos toimii lapsen kotina tämän siellä asuessa. Lasta tuetaan ihmissuhteiden ylläpitämisessä ja lapsella on oikeus pitää yhteyttä vanhempiinsa, sukulaisiinsa ja muuhun sosiaalisen verkostoonsa. Lastensuojelulaitoksissa eletään kodinomaisissa olosuhteissa, jossa jokaiselle lapselle on nimetty omahoitaja, joka huolehtii lapsen käytännön asioista.

Arjen työssä lastenkodissa säännöllinen arkirytm, selkeät rajat ja säännöt luovat turvallisen ja ennakoidun perustan ohjaajien hoito- ja kasvatustyölle sekä asiakasperheille ja lapsille. Lastenkodissa tehtävän perhetyön tavoitteena onkin sijoituksen hyväksyminen, vanhemmuuden vahvistaminen, perheen

vuorovaikutuksen kehittäminen ja yhteyden pitäminen lapsen sosiaalisen verkostoon.

Vuoden 2008 alussa voimaan tullut uusi Lastensuojelulaki (417/2007) selkeytti niin sijaishuollon järjestäjän kuin sijaishuollonpiirissä olevan lapsen/nuoren oikeuksia ja velvollisuuksia. Sijaishuoltoa toteuttavan henkilöstön velvollisuutena on vastata ja päättää yhteistyössä vanhempien kanssa lapsen/nuoren hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta, opetuksesta ja terveydenhuollosta.

Sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus yhteydenpitoon vanhempiinsa, sukulaisiinsa ja muihin läheisiinsä, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja tukitoimiin, omaan sosiaalityöntekijään, käyttövaroihin sijoituksen aikana sekä oikeus jälkihuoltoon sijoituksen päätyttyä. (Saastamoinen 2008. 86–93, 114–132.) Kasvatus- ja hoitohenkilökunta huolehtii jokaisen lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisesta, koonnista ja toteutuksen seurannasta, joka liitetään osaksi sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa.

Sijaishuollon henkilöstön pätevydestä uusi Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee, että lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan huoltoon sekä hoitoon nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammatillista ja muuta henkilöstöä, jolla tarkoitetaan sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 6§:n mukaan määritellyjä ammattihenkilöitä joilla on sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto.

Hoito- ja kasvatustehtäviin soveltuu myös edellä mainitun lain mukaisesti myös sen 8§:n mukainen sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu sitä vastaava tutkinto tai nuorisotoimen tai kasvatusalan soveltuva ammatillinen kelpoisuus. Laki siis antaa mahdollisuuden laajaan ammatilliseen kirjoon lastensuojelun sijaishuollossa, jossa pätevyydellä on kuitenkin suuri merkitys myös siksi, että lastensuojelulaissa säädetyt rajoitustoimenpiteitä voidaan soveltaa vain laitoshuollossa sijaishuollossa olevaan lapseen/nuoreen. (Saastamoinen 2008, 87).

Vaikka pätevyysvaatimukset rajaavat lastensuojelun hoito- ja kasvatustehtävien soveltuvuuden, se ei kuitenkaan määritä kuin koulutuspuhjan osalta sen millaista ammatillista osaamista lastensuojelun ohjaus- ja neuvontatyössä tarvitaan vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Käytännön työssä syntynyt hiljainen kokemustieto onkin yksi tärkeä ammatillisuuden kehittymisen väline, jonka kehittymiseen tarvitaan työyhteisöissä myös yhteisiä toimintamalleja ja – linjauksia siitä, mitä ammatillinen osaaminen asiakastyössä juuri kyseisessä työyksikössä on.

3.2 Lastensuojelun asiakastyö sijaishuollossa

Haluan tässä raportissa kuvata lastensuojelun sijaishuollossa tehtävää työtä asiakastyönä, koska mielestäni perinteisesti lastenkotityöstä pelkkänä hoito- ja kasvatustyönä puhuminen on liian suppeaa kuvaamaan lastenkotityön ammatillisuuden moninaisuutta ja monialaisuutta. Vuosien saatossa lastenkotityön kompetenssi on muuttunut perinteisestä kasvatusta- ja hoitotyöstä laaja-alaisemmaksi ohjaus- ja neuvontatyöksi, jossa lastenkotiohjaajan työnkuvaan kuuluu paljon muutakin kuin arkista hoito- ja kasvatustyötä.

Pösö (2004, 202–203) kiteyttääkin, että sijaishuoltoa ovat niin sijoitettujen lasten arjen ja kasvun ympäristö, rinnakkainen koti tai kotien sarja, useat samanaikaiset vanhemmuus- ja kasvatussuhteet ja arjen järjestelyt kuin laajennettu vanhemmuus, ammatillinen työ, julkisen järjestelmän vastuu ja yksityinen yrittäjyys. Koska sijaishuolto itsessään on sekä yhteiskunnallisena ja yksilötasolla monisisältöistä, on sen sisällä tehtävä asiakastyö myös laaja-alaista ja moninaista.

Lastenkodin asiakastyö vaatii ohjaajilta hoito- ja kasvatustyön sekä ohjaus- ja neuvontatyön lisäksi perhetyön, verkostotyön, kriisi- ja arviointityön lisäksi paljon metodillista ja dialogista osaamista. Lastenkodin ohjaustyö vaatii enenemässä määrin myös tietoteknistä osaamista sekä organisaatio- ja instituutio-osaamista erilaisten lakien ja asetusten muuttuessa ja monimuotoutuessa.

Hoito- ja kasvatustyö

Lastenkotityön arki muodostuu pääsääntöisesti hoito- ja kasvatustyön ympärille, jossa suurta roolia näyttelee omahoitajatyö. Vaikka lastenkoti kasvuympäristönä on luotu vastaamaan lapsen tarpeisiin kotiympäristöstä, se ei kuitenkaan kodinomaisuudestaan huolimatta ole lapsen koti. Siinä missä valtaosan lapsien arjen kasvatuksesta ja perustarpeista vastaa yksi tai kaksi aikuista, lastenkodin arjessa vastuu on 5-7:llä kolmessa eri vuorossa vaihtuvalla aikuisella. Tämän vuoksi jokaisella lapsella on lastenkodissa nimettynä omahoitaja, joka vastaa lapsen arjen asioiden hoitamisesta ja joka voi olla lapselle se ensimmäinen aikuinen johon lapsi voi suuren muutoksen, lastenkotiin muuton, jälkeen kiinnittyä.

Omahoitajuus on siis työmenetelmä, jonka tarkoituksena on arjen hoito- ja kasvatustyössä vastata lapsen yksilöllisiin hoidollisiin tarpeisiin (Karppinen 1999, 14). Omahoitajatyön keskeisenä kasvatustavoitteena voidaankin pitää samoja tavoitteita, mitä yleisesti kasvatustyön tavoitteina ajatellaan olevan. Näitä ovat mm. lapsen itsetunnon, itseluottamuksen, itsenäisyyden kehittäminen ja tukeminen arvostavan ja kannustavan läsnäolon kautta, jossa johdonmukaisuus ja dialogisuus ovat tärkeitä tekijöitä. Omahoitajatyössä hoito- ja kasvatustyötä tukevan ja toteuttavan ”perheen” muodostavat muut osaston aikuiset, omahoitajatyötä myös tekevät ohjaajat. Niin kuin yleensäkin perheissä, pohtivat nämä aikuiset lastenkodissa keskenään ja myös yhdessä osaston lasten kanssa mm. mitä kasvatuksella meidän osastollamme eli yhteisössämme tarkoitetaan, millaisia sääntöjä, rajoituksia ja määräyksiä meidän yhteisössämme on ja miten niitä toteutetaan. (Peltonen 2004, 23–25.)

Hoito- ja kasvatustyö lastenkodissa on siis lapsen arjen mahdollistamista, jossa suuri merkitys on myös lapsen läheisten ihmisten suhdeverkoston ja muiden sosiaalistenverkostojen rakentumisen ja toiminnan tukemisella (Pösö 2004, 206). Omahoitajan tehtävänä onkin esimerkiksi osoittaa lapselle, että on olemassa aikuisia joihin voi luottaa ja jotka ovat turvallisia, sillä omahoitajuussuhde on aina molemminpuolinen ja vastavuoroinen ihmissuhde, joka on myös henkilökohtainen, mutta ammatillinen tunnesuhde (Karppinen

1999, 16–17). Omahoitajatyön tarkoituksena ei siis kuitenkaan ole korvata jo olemassa olevia lapselle tärkeitä ihmissuhteita, vaan olla mukana mahdollistamassa korjaavien kokemusten rakentumista niin läheisissä ihmissuhteissa biologiseen perheeseen, sukulaisiin kuin ystäväpiiriinkin.

Perhetyö

Lastenkodissa tehtävän perhetyön selkärangan muodostavat säännölliset tapaamiset, perhepalaverit, sekä arjessa tapahtuvat kohtaamiset, lapsen ja hänen perheensä kanssa. Perhetyön lähtökohtana on, että huoltajuus ja vanhemmuus eivät lopu lapsen lastenkotiin sijoitukseen, vaan sijoitus voi parhaimmillaan olla alku uudelle prosessille, jossa koko perhe voi kehittyä omien voimavarojensa rajoissa niin kommunikoinnissaan kuin dynamiikassaankin.

Perhepalaverit ovat foorumeita, joissa käsitellään ja määritellään yksilökohtaisesti lapsen ja vanhempien tapaamisiin, lapsen hoitoon, arkeen ja kasvatukseen ja vanhemmuuteen liittyviä asioita. Perhettä lähestytään perhekeskeisestä näkökulmasta, joka edellyttää että perhe nähdään itsensä asiantuntijana ja sallitaan perheen määrittää itse itsensä. Ydinperhekäsitys voi olla aikuisen näkökulmasta huomattavan erilainen kuin lapsen näkökulmasta, jossa ydinperheen lisäksi perheeseen voi näin kuulua myös muita läheisiä ihmisiä. (Saarnio 2004, 241.)

Perhekeskeinen näkökulma korostaa myös, että perhe on järjestelmä jossa jokaisen osan muutos, aiheuttaa muutoksen myös muissa osissa. Siksi perhekeskeisydessä on tärkeää huomioida, kuinka tärkeää on auttaa ja tukea perhettä näkemään omat voimavaransa ja ottaa ne käyttöön. (Karppinen 1999, 71.) Voimavaraistava ratkaisukeskeisyys onkin yksi lastenkodissa tehtävän perhetyön päämäärä, jossa keskeisenä tavoitteena on nähdä perheen ongelmat ja murheet voimavaroina, joiden ratkaisuun keskitytään ei vain ongelmien syiden ja seurausten pohdiskelun kautta, vaan myös onnistumisten ja vahvuuksien etsimiseen kautta (Saarnio 2004, 247–248).

Perhetyön haasteellisuus lastenkodissa nousee esiin asetelmasta, jossa perhetyö on yhdistelmä viranomaisten kontrollia ja valvontaa, mutta myös tukea ja neuvontaa. Tämä ristiriitainen asetelma tuo mukanaan perhetyöhön myös monia tunteita, joita jo huostaanotto itsessään herättää. Näiden voimakkaiden järkytyksen, vihan, surun, ahdistuksen, syyllisyyden, häpeän ja epätoivon tunteet heijastuvat usein lastenkodin henkilökuntaan, mutta myös vanhempiin ja perheeseen itseensä sekä perheeseen kuuluviin lapsiin. (Karppinen 1999, 72.)

Lapsen vanhemmat ja perhe säätelevät merkittävästi näiden tunneprosessien kautta lapsen lastenkotiin asettumista ja kykyä luottaa lastenkodin aikuisten huolenpitoon ja hoitoon. Siksi näiden tunteiden tunnistaminen, käsitteleminen ja hyväksyminen ovat osa sitä ohjaajien ammatillisuutta, jota lastenkodissa tehtävä perhetyö vaatii. Tämä asetelma korostaa myös perhetyön säännöllisyyden ja suunnitelmallisuuden tärkeyttä.

Verkostotyö

Verkostotyö näyttäytyy sijaishuollon lastenkotityössä monitasoisena. Ohjaajat ovat kosketuksissa verkostoihin monella tasolla ja monissa eri yhteyksissä. Omahoitajatyössä ja hoito- ja kasvatustyössä verkostoihin, joissa työtä tehdään, kuuluvat mm. lapsen koulu tai päiväkotito, harrastukset, erilaiset terapeutit, kasvatus- ja perheneuvola ja erilaiset lääkärit. Perhetyössä verkostoihin voivat kuulua ydinperhe, uusperhe, sukulaiset, perheen tuttavat ja ystävät, sijaisperheet ja näiden kautta arkeen voivat kuulua myös verkostot mm. päihde- mielenterveys ja kuntoutuspalveluihin. Arjen työssä verkostoihin voivat kuulua myös lasten ystävät ja heidän vanhempansa. Verkostotyöhön kuuluvat myös lastenkodin viranomaisyhteydet sosiaalityöntekijöihin, sosiaaliasiamieheen, poliisiin ja lakimiehiin.

Verkostotyössä keskeisintä on verkostotyön paikannus ja kartoitus: missä, miten, kenen kanssa, millä kokoonpanoilla, kenen ehdoilla ja millä päämäärillä työtä tehdään. Välineinä verkostotyössä voivat olla erilaiset neuvottelut ja tapaamiset, mutta myös muut yhteydenpitokeinot kuten sähköpostit, puhelut ja muistiot. (Arnkil 2004, 217–218.) Lastenkodin asiakastyön kannalta

verkostotyön määrittely ja paikannus, määrittelevät myös aina kyseessä olevan työntekijän roolin. Verkostoissa työskentelyä säätelevät niin lait viranomaisen toiminnasta, (mm. Lastensuojelulaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä) kuin vaitiolovelvollisuus. Ammatillisesti se tarkoittaa, että erilaisissa verkostoissa toimiessaan lastenkodin ohjaajien on tunnistettava ja tiedettävä tarkasti oma roolinsa toimijan sekä näiden verkostojen, lakien ja vaitiolovelvollisuuden välinen suhde.

Ohjaus- ja neuvontatyö ja dialogisuus

Ohjaus- ja neuvontataidot nivoutuvat kiinteästi lastenkodin arjessa tehtävään asiakastyöhön. Vuorovaikutustilanteet, jossa ohjaajan on tunnistettava, harkittava ja päätettävä millainen toiminta- ja lähestymistapa käsillä olevassa tilanteessa auttaa ohjattavaa tai asiakasta parhaiten oman tilanteensa suhteen eteenpäin, ovat lastenkotityön arjen ohjaus- ja neuvontatyön perusta. Onnismaa (2007, 44.) toteaa ohjauksen olevan parhaimmillaan dialogia, jossa luodaan väistämättä uutta ja jossa ihmiset rakentavat yhdessä tarkoitusta, merkitystä ja tulkintaa elämälleen ja maailmalleen.

Dialogi vuorovaikutuksessa mahdollistaa sanattoman ja sanallisen viestinnän yhdistymisen vuoropuhelussa, jossa korostuu ohjattavan ja ohjaajan välinen tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus. Tämä tasa-arvoisuus ei kuitenkaan poista työtteen asiakaslähtöisyyttä, koska asiakastyötä määrittelevät ensisijaisesti kuitenkin nimenomaan asiakkaan eivätkä työntekijän tarpeet. Tasa-arvoisuus ja tasavertaisuus tarkoittavatkin enemmän ihmisen ymmärrystä toisen ihmisen ainutkertaisuudelle omien kokemustensa tulkitsijana. (Vilen ym. 2008, 86–87.)

Lastenkodin asiakastyössä dialoginen vuorovaikutus näkyy arjen ohjaustilanteissa puheena, kuunteluna ja keskusteluna. Näissä tilanteissa esiin nousevat myös, että ohjaus- ja neuvontatyössä vuorovaikutuksen syntymisen perustana ovat ajan, huomion ja kunnioituksen antaminen asiakkaalle ja erilaisille tilanteille. (Onnismaa 2007, 38–42.) Tärkeiksi välineiksi ohjaustilanteissa nousevat läsnäolon ja kiireettömyyden lisäksi erilaiset avoimet,

suljetut, johdattelevat ja tarkentavat sekä selventävät kysymykset, joiden avulla ohjaajalla on mahdollisuus saada tietoa ohjattavan tilanteesta ja hahmottaa hänen ajatustaan tilanteiden kulusta. (Vilen ym. 2008, 88–91.)

Vuorovaikutus ja dialogisuus korostuvat myös lastenkodin ohjaajien ammatillisessa reflektoinnissa. Ohjaajien henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot ja työyhteisön sisäiset foorumit, jotka mahdollistavat arjessa dialogisen keskustelun asiakastyön menetelmistä ja käytännöistä sekä niiden toimivuudesta, ja asiakastyön herättämistä tunteista ovat ammatillisen kehittymisen ja työhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeitä. Muun muassa työnohjaus, konsultaatiot, koulutukset ja erilaiset tiimipalaverit voivat olla työyhteisössä tällaisia foorumeita. Ohjaus- ja neuvontyön dialogisuuden vaatiman avoimen ja tasa-arvoisen suhteen muodostaminen ohjattavaan mahdollistuu myös parhaiten, jos ohjaaja itse on tietoinen omasta ammatillisesta roolistaan ja osaa peilata omaa kokemustietoaan suhteessa omiin toimintatapoihinsa ja vuorovaikutustaitoihinsa.

Menetelmäosaaminen

Menetelmä on Kaikon ja Friisin (2009, 80) määritelmän mukaan väline tiettyyn tavoitteeseen pääsemiseksi, joka voi olla yhteistyösuhteen rakentuminen, asiakkaan kuulluksi tuleminen ja kohtaamisen tukeminen. Näiden välineiden eli menetelmien, käytön pitää siis tämän määritelmän mukaisesti olla päämäärätietoista, tavoitteellista ja asiakkaan tilanteet sekä niihin vaikuttavat tekijät huomioon ottavaa.

Erilaiset menetelmät ja metodit ja niiden käyttö ovat tärkeä osa lastenkotityön asiakastyötä. Ne mahdollistavat työn suunnitelmallisen rakentumisen työyhteisössä, sekä tarjoavat asiakkaille yksilöllisyyttä mutta myös kokonaisvaltaista tilanteiden tarkastelua arjessa. (Kaikko & Friis 2009, 84.) Menetelmät voivat olla myös yhteisön yhdessä sopimia toimintatapoja, jotka pitävät sisällään ajatuksen siitä miten arkityötä suunnitellaan ja toteutetaan. Menetelmäosaaminen on siis yksi tärkeä osa lastenkotityön ammatillista ohjaustyötä, jossa menetelmien valintaan vaikuttavat myös ohjaajan omat

kiinnostuksen kohteet, ammattiosaaminen ja sen vahvuusalueet. (Timonen-Kallio 2009, 10–11.)

Menetelmäosaaminen lastenkotityössä tarkoittaa, että työyhteisö tai ohjaaja lähtee liikkeelle työmenetelmää valitessaan työn tavoitteista ja siitä, miten valittu menetelmä edistää sekä työntekijää että asiakasta eteenpäin heidän vuorovaikutuksessaan ja yhteistyönsä tavoitteissa. Ohjaajan osaamisessa korostuu tällöin erilaisten menetelmien ja välineiden taustateorioiden tuntemus ja menetelmien käytännössä käytön vahvuuksien ja heikkouksien tuntemus ja tunnistaminen. (Kaikko & Friis 2009, 80.)

Menetelmien päämäärätietoisuus ja tavoitteellisuus nostavat esille myös dokumentoinnin tärkeyden lastenkotityön arjessa. Asianmukaisella dokumentoinnilla mahdollistetaan menetelmien ja menetelmäprosessien suunnitelmallisuuden, toteutuksen ja vaikuttavuuden seuranta ja arviointi. Näiden prosessin osien seuranta ja arviointi edesauttavat myös ammatillisen osaamisen reflektointia ja arviointia sekä yksilö- että työyhteisötasolla.

3.3 Asiakastyö Puolukkatien lastenkodissa

Puolukkatien lastenkodissa ohjaajat tekevät kolmivuototyötä niin, että työaikasuunnittelu tehdään aina kolmen viikon periodeihin. Pääsääntöisesti työvuorot jakaantuvat aamu- ja iltavuoroihin, mutta jokaiseen kolmenviikon periodiin sisältyy yleensä myös 2-3 yövuorota. Aamuvuorossa työskentelee yleensä aina 1-2 ohjaajaa ja iltavuorossa 2-3 ohjaajaa jokaisella osastolla. Yövuorossa talon toiminnasta ovat vastuussa aina kaksi yöhoitajaa. Omahoitajatyötä Puolukkatien lastenkodissa tehdään pääsääntöisesti parityöskentelynä. Tällöin ohjaus-, hoito- ja kasvatustyön jatkuvuus taataan mm. sairas- ja lomatapauksissa.

Asiakastyö on Puolukkatien lastenkodissa monimuotoisen haastavaa. Arjen pitää olla strukturoitua ja ennakoitavan toistuvaa lasten perusturvallisuuden tunteen turvaamiseksi. Vuorokauden jakautuminen kolmeen vuoroon vaihtuvine aikuisineen ja vaihtuvine arkitilanteineen, tekee tämän yhtälön toteuttamisesta

joskus hankalaa. Siksi työn ja arjen suunnitelmallisuus sekä ohjaajien tilanteisiin sopeutuvaisuus ja tilanteiden ennakointi nousevat lastenkotityössä yhdeksi tärkeimmiksi ammatillisen osaamisen alueiksi.

Arjen suunnitelmallisuutta tuetaan Puolukkatien lastenkodissa erilaisilla kokous- ja palaverikäytännöillä. Ohjaajien ja muun henkilökunnan toimintaa suunnitellaan henkilökunta-, kassa-, työvuorolistakokouksissa, joita järjestetään noin kerran kuukaudessa. Asiakastyön suunnitelmallisuutta pidetään yllä osasto- ja perhepalavereilla sekä hoito- ja kasvatuseuvotteluilla.

Osastopalavereissa osaston toimintaa suunnitellaan ja toiminnasta sovitaan mm. työnjaollisesti järjestettävien retkien ja tapahtumien osalta sekä erilaisten hankintojen ja ostosten osalta, koska budjettivastuu on Puolukkatien lastenkodissa jaettu jokaiselle kolmelle osastolle. Koko osasto kokoontuu myös jokaisen lapsen kohdalla kerran puolesta vuodessa järjestettävään hoito- ja kasvatuseuvotteluun. Hoito- ja kasvatuseuvottelussa käydään läpi lapsen historia ja tausta sekä suunnitellen arjen hoito- ja kasvatustyölle päämäärät seuraavaksi puoleksi vuodeksi. Omahoitaja kirjaa hoito- ja kasvatuseuvottelun, jonka päämäärien toteutumista myös omahoitaja seuraa kirjauksien avulla kolmen kuukauden välein.

Perhepalavereja järjestetään kerran kuukaudessa ja niihin osallistuvat ko. perheen lisäksi omahoitajat, lastenkodin sosiaalityöntekijä ja esimies. Palavereissa käydään läpi perheen kokonaistilannetta, lasten kuulumiset ja vanhempien kuulumiset sekä suunnitellaan perhekohtaisesti tavoitteet mm. perheen tapaamisien osalta seuraavaksi kuukaudeksi eteenpäin.

Lastenkokouksia järjestetään noin kerran kahdessa kuukaudessa osastoilla. Näiden kokousten puheenjohtajina ja asialistan kerääjinä toimivat lapset. Käsitellyt asiat voivat olla retkitoiveita, viikkorahankorotustoiveita tai yhteistä keskustelua siitä millaiset yhteiset säännöt osastolle halutaan luoda ja miten niitä noudatetaan.

Tärkeitä suunnitelmallisen arjen jäsentäjiä ovat myös erilaiset verkosto- ja yhteistyöpalaverit mm. koulujen henkilöstön, kasvatuseuvottelu- ja perheneuvolan,

terapeuttien ja lääkäreiden, sosiaalityöntekijöiden ja kuntoutustyöntekijöiden kanssa.

Suunnitelmallisuus pitää sisällään myös raportoimisen, dokumentoimisen ja tiedottamisen. Puolukkatien lastenkodissa käytetään suullista raportoimista päivittäin arjessa mm. ohjaajien työvuorojen vaihtuessa jokaisella osastolla, sekä yhteisesti koko talossa aamuvuoroissa, jolloin raportointiin osallistuvat kaikki työvuoroissa olijat sekä talon esimies ja kerran viikossa talon sosiaalityöntekijä.

Päivittäisdokumentointiin kuuluvat raportin kirjaaminen Effica-tietojärjestelmään tietokoneelle jokaisesta lapsesta aamu-, ilt- ja yövuorossa sekä yleisesti tiedotettavien asioiden kirjaaminen ja lukeminen sähköisestä PuolukkaInfosta. Kaikki tapaamiset ja palaverit myös dokumentoidaan sähköisesti yllä mainittuihin tietojärjestelmiin.

Suunnitelmallisuus edellyttää myös seuranta ja arviointia asetettujen päämäärien toteutumisesta. Se edellyttää myös ammatillista reflektointia siitä, päästiinkö päämääriin tarpeellisilla ja tilanteisiin sopivilla menetelmillä sekä arviointia siitä, millainen rooli päämäärien saavuttamisessa on koko työyhteisöllä, osastotiimillä tai ohjaajalla yksilötasolla. Puolukkatien lastenkodissa järjestetään työnohjausta kerran kuukaudessa jokaisen osaston työtiimille. Työnohjaustilanteet ovatkin oivallisia paikkoja suunnitelmallisuuden ja päämäärien saavuttamiseen arviointiin hektisen arjen keskellä, jossa ammatilliseen reflektointiin pysähtyminen voi olla haastavaa.

Lastenkodin arki muotoutuu kaikesta suunnitelmallisuudestaan huolimatta myös ennalta arvaamattomien tilanteiden varaan. Osana ohjaajien ammatillisuutta voisi kuvata myös tietynlaista työn mukanaan tuomaa herkkyyttä, intuitiota, havaita ja oivaltaa meneillään olevia tilanteita sekä niiden taustalla olevia syy- ja seuraussuhteita. Siksi vuorovaikutusosaaminen ja dialogisuus muodostavat yhden tärkeän osan lastenkodin ohjaajien ammatti-identiteettiä. Keskustelu, havainnointi, tilanteiden ennakointi ja selkeät toimintatavat turvaat niin lasten kuin aikuistenkin arjen hallintaa.

Tätä kokemusperäistä intuitiota voisi kuvailla myös hiljaiseksi tietämykseksi tai hiljaiseksi tiedoksi. Ammatillisessa merkityksessä hiljainen tieto tulee usein esille työssämme tilanteissa, joissa tiedämme osaavamme reagoida tilanteisiin ja niissä vastaantuleviin tehtäviin tai ongelmiin niiden edellyttämällä tavalla, mutta emme osaa kuvailla, sanallistaa tai mieltää tätä toimintaa käytännön työhön liitetyksi tiedoksi. (Virtainlahti 2009, 41.) Näiden intuitiivisten toimintamallien ja käytäntöjen saattaminen hiljaisen tiedon tasolta näkyväksi, vaatii työn perustehtävän ja sisällöllisyyden määrittelyä, mutta myös reflektointia käytössä oleviin menetelmiin ja niiden toimivuuteen vaihtuvissa tilanteissa.

4 Hyvä käytäntö asiakastyön jäsentäjänä

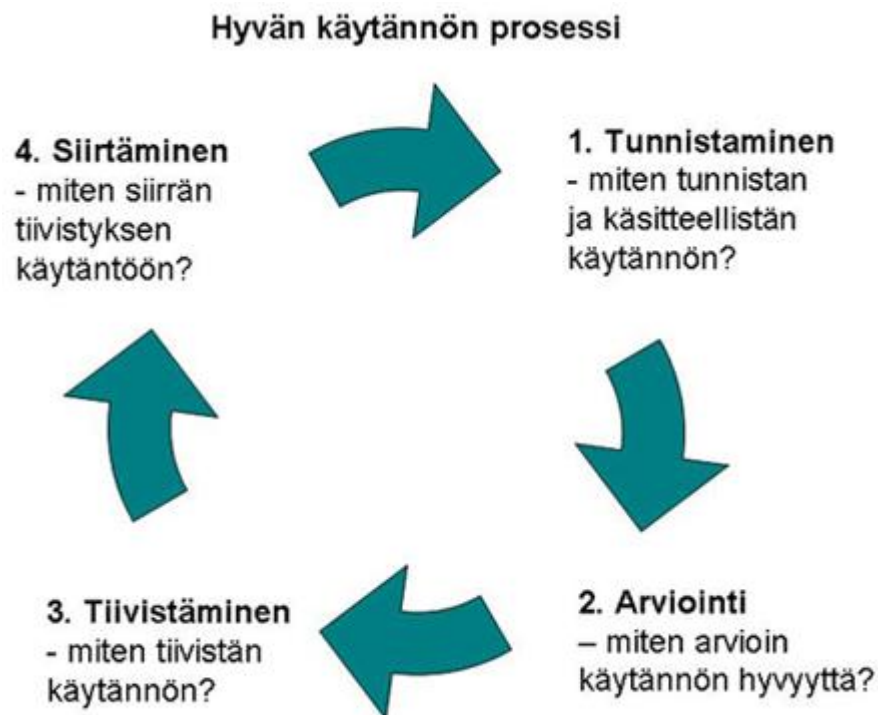
4.1 Hyvän käytännön tunnistaminen ja kuvaaminen

Lastensuojelun asiakastyössä toteutettavat ja olemassa olevat menetelmät, välineet ja toiminnot muodostavat käytäntöjä. Whitaker yms. (1998,153) määrittelevät, että käytäntö on sitä mitä työntekijät tekevät suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa tai mitä he tekevät asiakkaidensa puolesta, toimiessaan ja neuvotellessaan toisten osapuolten kanssa. Näin käytäntöön myös kuuluu se, mitä työntekijät pidättäytyvät tekemästä vaihtelevissa työnsä sfääreissä, eli käytäntö on myös sanatonta ja sanallista käyttäytymistä ja viestintää.

Sosiaaliportti.fi-sivustolle on koottu ja konkretisoitu Hyvät käytännöt osioon Stakesin Hyvät käytännöt -ohjelmassa (2004–2007) hyviksi käytännöiksi tunnistettuja ja kuvattuja sosiaali- ja terveysalan menetelmiä, välineitä ja toimintoja. Hyvät käytännöt on määritelty sivustolla sellaisiksi uusiksi tai vakiintuneiksi toimintatavoiksi tai työmenetelmiksi, joilla päästään hyviin tuloksiin. (Sosiaaliportti 2009 a). Hyviä käytäntöjä voidaan siis tarkastella lähtökohtaisesti työyhteisössä uuden tai jo vakiintuneen toimintatavan näkökulmasta. Joko siitä

näkökulmasta, millaisia toimintatapoja tai menetelmiä työssä *on jo olemassa* tai millaisia toimintatapoja tai menetelmiä työyhteisöön *tarvittaisiin*.

Hyvä käytäntö on kuitenkin laaja käsite, eikä sillä ole suoranaisesti vielä vakiintunutta määritelmää. Hyvän käytännön käsitteessä perusajatuksena on kuitenkin ajatus muutoksesta. Hyvillä käytännöillä voidaan vahvistaa jo olemassa olevaa tai luoda jotakin kokonaan uutta, joissa kummassakin toiminta tähtää muutokseen. Yleisesti hyvä käytäntö määritellään toimintatavaksi, joka on eettisesti hyväksyttävä ja lainmukainen ja tuottaa hyvää toiminnan kohteelle. Tähän näkemykseen yhdistyy myös ajatus hyvän käytännön tunnistamisen prosessimaisuudesta, jonka päämääränä on sellaisten keinojen, menetelmien ja toimintatapojen kuvaaminen, joilla toiminnan esimerkiksi työyhteisössä ennalta määriteltyyn parhaaseen lopputulokseen päästään. (Sosiaaliportti 2010 b.)



Kuvio 2. Hyvän käytännön muodostumisen prosessi. (Sosiaaliportti b.)

Hyvän käytännön tunnistamisprosessiin voidaan käyttää apuvälineinä mm. työkäytäntöjen tunnistamiseen tähtääviä keskusteluja työyhteisössä, kriittisten tapahtumien tarkastelua oppimisen välineenä, kehittämisvalikkoa, reflektiivistä Kuvastin- mallia tai Stimulated recall- haastattelua. Nämä työkalut voivat auttaa työntekijöitä ja työyhteisöjä saamaan esiin heillä olevaa, mutta ehkä hiljaisena tietonakin ilmenevää tietoa toiminnastaan, menetelmistään ja käytännöistään. Tunnistamisprosessin avulla voidaan tulla tietoiseksi oman toiminnan vahvuuksista ja heikkouksista sekä sanallistaa käytäntöjä ja ilmaista niitä sellaisilla käsitteillä, että niiden arviointi, tiivistäminen ja siirtäminen yhteisesti käytännön toimintaan helpottuvat. (Sosiaaliportti 2010c.)

Tunnistamisprosessin jälkeen esiin nousseita käytäntöjä, menetelmiä ja toimintatapoja ja niiden toimivuutta voidaan arvioida ja pohtia mikä käytännöstä tekee hyvän käytännön. Arviointi voi koskea myös itse hyvän käytännön tunnistamisen prosessia. Tällaisessa itsearviointissa omaa toimintaa, toimintatapoja ja kokemuksia tarkastellaan järjestelmällisesti tiettyjä arviointikriteerejä vasten. (Sosiaaliportti 2010d.) Kompetenssi-arviointi on yksi itsearviointimenetelmistä. Se perustuu David Fettermanin lanseeraamaan empowerment-arviointiin, jossa tarkoituksena on arviointiprosessin kautta parantaa ja laajentaa yksilöiden ja ryhmien vaikutusmahdollisuuksia heidän omaan työhönsä vaikuttaviin menetelmiin ja toimintaan. Kompetenssi-arviointissa yhdistyvät työn arviointi yksilö ja ryhmätasolla, oppiminen ja menetelmien kehittäminen. (Krogstrup 2004, 7-8.) Hyvien käytäntöjen tunnistaminen ja arviointi voivat työyhteisössä tapahtuessaan olla osa työyhteisön ja yksilön kehittämistyötä.

4.2 Hyvä työkäytäntö ja asiakastyö

Käytetään hyvän käytännön tunnistamisessa lähtökohtana sitten jo olemassa olevia käytäntöjä tai uusia tarvittavia käytäntöjä, tunnistamisprosessi itsessään haastaa työntekijät ja työyhteisön tarkastelemaan toimintaansa, toimintatapojaan ja menetelmiään uusista lähtökohdista. Prosessi haastaa työyhteisön tarkastelemaan struktuuriaan ja toimintatapojaan ja voi nostaa esille

jotakin uutta tai kyseenalaistaa jotakin itsestään selvyytenä ja kyseenalaistamatta parhaana pidettyä. Yhteinen saavutettu päämäärä, hyvä työkäytäntö, voi yhtenäistää yhteisiä toimintatapoja niin, että selkeyttää arjen toimintaa luomalla perustyölle yhteiset osaamisvaatimukset. (Timonen-Kallio 2009 12, 16–17.) Asiakastyössä se ei tarkoita yksilöllisen asiakastyön vähentymistä tai ammattilaisen henkilökohtaisen ammattiosaamisen tasapäistämistä. Se tarkoittaa ajatusta siitä, että näkyväksi tuotu ja yhteisesti sovittu hiljainenkin osaaminen tai tieto vahvistaa työyhteisöön juurtuneiden kokemusten, arvojen ja tuntemuksien kautta ammattiosaamista. (Virtainlahti 2009, 43).

Lastenkodin asiakastyön näkökulmasta, hyvän työkäytännön on oltava riittävän joustava vastaamaan hektisiin ja muuttuviin tilanteisiin sekä muuttuvien tilanteiden myötä myös muuttuviin päämääriin. Se vaatii sekä yksilöinä ohjaajilta että työyhteisöltä kykyä vastata muuttuviin tilanteisiin aina tilanteessa tehdyn arvion perusteella, jolloin työkäytäntöjenkin pitää olla tarpeeksi realistisia ja tilanteiden ainutlaatuisuutta ja ainutkertaisuutta kunnioittavia. (Whitaker yms. 1998, 176.) Ammatillisesti tiettyyn tilanteeseen sopivien tiedon, taitojen ja asenteiden yhdistelmä tarkoittaa kompetenssia, osaamista, jonka tunnistamisen pohjalta voidaan tunnistaa myös hyviä työkäytäntöjä.

Kun työyhteisö on tietoinen yhteisesti sovituista käytännöistä yksilö sekä yhteisö tasolla, on asiakastyökin johdonmukaista ja tarkoituksenmukaista. Johdonmukaisuutta ei kuitenkaan pitäisi ymmärtää niin, että jokainen työntekijä käyttäytyy ja toimii täysin samalla tavalla, vaan paremminkin niin, että tekeminen on aina sidoksissa siihen jaettuun ymmärtämiseen niistä yhteisesti sovituista päämääristä. (Whitaker yms. 1998 177). Johdonmukainen asiakastyö on myös asiakaslähtöistä. Kun toiminnan suunnitelmallisuus, päämäärät ja erilaiset menetelmät niiden saavuttamiseksi ovat työntekijöille selkeitä, voidaan asiakastyössä keskittyä dialogisen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Asiakas voi luottaa työntekijän ammattitaitoon ja johdonmukaisuuteen sekä työntekijä omaan ammattitaitoonsa.

5 Kehittämishankkeen toteuttaminen

5.1 Kehittämishankkeen aikataulu ja prosessi

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli tuottaa käytännönhakuisesti tietoa työelämän käyttöön Puolukkatien lastenkodissa käyttäen toiminnallisia kehittämismenetelmiä apuna kehittämisprosessissa, jota ohjasivat käytännön kysymykset ja ongelmat tietoa tuottaessa. Kehittämishanke on siis tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jossa oli nähtävissä myös osallistavan toimintatutkimuksen piirteitä sen korostaessa nimenomaan työyhteisön jäsenten roolia itse tiedon tuottamisessa ja tutkijoina. (Toikko & Rantanen 2009, 22, 30.)

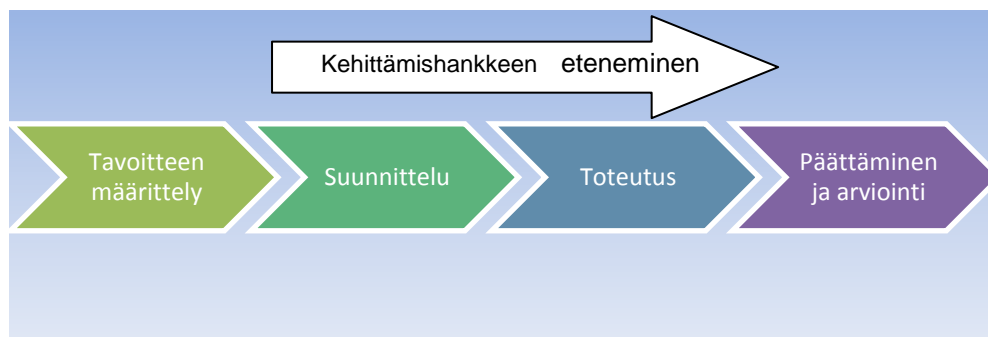
Kehittämishankkeen aihe rajautui aika tarkaksi jo huhtikuussa 2008 käydyssä keskustelusta silloisen vt. esimieheni Jaana Laaksosen kanssa. Hänen kanssaan käydyissä keskusteluissa tuli esille tarve selkeyttää Puolukkatien lastenkodin erilaisia arjen työssä esiin nousevia toimintatapoja ja luoda yhtenäinen linjaus lastenkodissa tehtävästä ammatillisesta työstä. Aiemmin syksyllä 2007 olimme sivunneet aihetta työyhteisömme kehittämispäivänä ja ajatus ”yhtenäisestä laatukriteeristöstä”, jolla työnimellä hanke kulki ensimmäiseen opintoissa järjestettyyn seminaariin asti, jäi muhimaan ajatuksiini.

Syyskuussa 2008 kävimme kehittämishankkeen ideaa ja aihetta vielä tarkemmin läpi esimieheni Marja Paanasen kanssa ja hän lupautui mentorikseni. Kehittämishankkeen idea ja suunnitelma esiteltiin Puolukkatien henkilökunnalle jo samalla viikolla olleessa henkilökuntakokouksessa. Idea otettiin positiivisesti vastaan ja sovittiin, että minä hankkeen projektipäällikkönä informoin henkilökuntaa kehittämishankkeen eri vaiheista. Loppuvuoden 2008 ja alkuvuoden 2009 aikana opintojeni ohessa kehittämishankkeen muotoutui lopulliseen toteuttamismuotoonsa ja tarkentui koskemaan Puolukkatien hyviä työkäytäntöjä.

Pyrin suunnittelemaan kehittämishankkeen organisoinnin mahdollisimman tarkasti alusta alkaen. Kehittämishankkeelle asetettiin tavoitteet, jotka

hyväksyitin esimiehelläni ja jotka virallistettiin ilmoittamalla hankkeesta ja sen tavoitteista henkilökuntakokouksessa koko henkilökunnalle jo heti hankkeen alussa. Organisointi myös tarkoitti, että suunnittelin ja valmistelin hankkeen käytännön toteutuksen sekä neuvottelin hankkeeseen käytettävät resurssit esimieheni kanssa. (Toikko & Rantanen 2009, 58.)

Kehittämishanke eteni kehittämisprosessin alussa suunnitellun projektisuunnitelman mukaisesti lineaarista projektityön mallia noudattaen (Toikko & Rantanen 2009, 64). Ensin projektille määriteltiin tavoitteet, jotka perustuivat Puolukkatien lastenkodin työyhteisöstä nousseista ideoista ja tarpeesta. Tämän jälkeen tehtiin projektisuunnitelma, jonka jälkeen hanke toteutettiin (Liite 2). Projektisuunnitelmaa täydennettiin, täsmennettiin ja tarkennettiin kehittämishankkeen aikana mm. osallistujien ja resurssien osalta. Toteutuksen jälkeen kehittämishanke päätettiin voimavaraistavaan arviointiin.



Kuvio 3. Kehittämishankkeen prosessi lineaarista mallia mukaillen. (Toikko & Rantanen 2009, 64.)

Kehittämishankkeessa oli lineaarisen mallin lisäksi nähtävissä myös spiraalimallin mukaista kehittämistoimintaa. Tämä tarkoittaa toimintatutkimuksellista otetta siinä, että kehittämistoiminnan aina kussakin etenemisvaiheessa esille nousseet ja havainnoidut tulokset refleктоitiin ja

arvioitiin, joka ohjasi aina uuden sprilaalikehän eli etenemisvaiheen toimintaa ja toteutusta. (Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)

Kehittämishankkeen toteutuksen menetelmissä oli nähtävissä viitteitä myös Fettermanin Kompetenssi-arvioinnista, jossa arviointiprosessin päämääränä on arviointi, oppiminen ja kehittäminen nelivaiheisena prosessina. Kompetenssi-arvioinnin prosessin vaiheet ovat:

- tavoitteiden asettaminen omalle työlle
- työn ja toiminnan heikkouksien ja vahvuuksien määrittely
- työn tavoitteiden ja kehittämisstrategioiden määrittely
- uudistavan, tavoitelähtöisen ja konkreettisen itsearvioinnin suorittaminen

(Krogstrup 2004, 8.)

Vaikka tätä kehittämishanketta ei suoranaisesti suoritettu Kompetenssi-arvioprosessin mukaisesti, pohdittiin kehittämishankkeessamme myös työyhteisömme päämääriä perustyömme mukaisesti, asetettiin tavoitteita ja strategioita asiakastyöhömme hyvien käytäntöjen muodossa sekä suoritettiin kehittämishankkeen päätteeksi voimavaraistava arviointi kohdetuen tuloksien juurruttamiseen työyhteisössä.

Kehittämisprosessissa oli läsnä myös arvioiva työote, jonka kautta pohdimme miten asioita Puolukkatien lastenkodissa tehdään, miten niitä voisi tehdä jotenkin muuten ja onko toimintamme parasta mahdollista näin. Arvioivalla työotteella tarkoitetaan työhön kohdistuvaa analyttistä ajattelua, jonka tavoitteena on arvioivan ja tutkivan työotteen edistäminen ja kehittäminen. Työyhteisölähtöiseen kehittämistyöhön tähtäävän arvioivan työotteen tavoitteena on myös arvioinnin kautta parantaa palvelujen laatua ja organisointia ja edistää näin asiakkaiden oikeuksien toteutumista. (Vataja 2009, 52–54.)

Kehittämishanke koostui kolmesta Puolukkatien lastenkodin henkilökunnan Kehittämispäivästä, kehittämistyöryhmän palaverista, useista muistiinpanoista ja yhteenvedoista, joita projektipäällikkönä laadin ja kirjasin. Jo hankkeen

alussa sovin esimieheni kanssa, että voin käyttää työaikaani aamuvuoroissa hankkeen kirjallisten töiden kirjoittamiseen ja asia kerrottiin myös muille työntekijöille henkilökuntakokouksessa. Käytännössä hankkeen kirjallisiin töihin oli vaikea keskittyä työaikana, koska en voinut irrottautua perustyöstäni työvuoroissa totaalisesti ja sulkeutua vain kirjoittamaan ollessani samalla vastuussa osastotyöstä.

Kävin hankkeen aikana säännöllisesti mentori-esimieheni kanssa keskusteluja hankkeesta ja sen etenemisestä. Kävin keskustelua hankkeesta ja sen päämääristä ja tuotoksesta, Hyvien työkäytäntöjen – käsikirjasta, paljon myös kollegojeni kanssa ja sain heiltä paljon vinkkejä ja näkökulmia projektin eteenpäin viemiseksi. Samalla kun hyvät ja säännölliset keskustelut pitivät kehittämishanketta ja sen aihetta mukana käytännön arjessa, ne myös osallistivat koko henkilökuntaa mukaan hankkeen prosessiin.

Kehittämishanketta pidettiin esillä myös kuukausittaisissa henkilökuntapalaverissa sekä Puolukkatien lastenkodin tietokoneverkkoon luomassani Kehittämishanke-infokansiossa, jonne kirjasin ja tallensin aina kehittämispäivien aikana tuotetun materiaalin sekä kehittämistyöryhmän palaverimuistiot.

5.2 Henkilökunnan kehittämispäivät

Varsinaisesti kehittämishanke lähti liikkeelle toukokuussa 2009 Turussa Kelan kuntoutuskeskus Petrean tiloissa pidetyssä Puolukkatien kehittämispäivässä, jonne olin suunnitellut ohjelmaringon. Päivän aluksi käytiin läpi Hyvät työkäytännöt käsitteenä. Olin valmistellut PowerPoint-esityksen, jonka pohjana olin käyttänyt Sosiaaliportin Hyvän Käytännön-kuvaamismallia (Liite 3). Keskustelua käytiin siitä, otettaisiinko oman kehittämishankkeemme lähtökohdaksi jo olemassa olevat käytännöt vai kehitettäisiinkö kokonaan uusia käytäntöjä. Mallimme pohjaksi päätettiin perustellusti ottaa jo olemassa olevat käytännöt, koska tämän hiljaisen tiedon pohjalta olemme asiakastyötämme Puolukkatien lastenkodissa tehneet koko ajan ja kehittämishankkeen yhtenä

lähtökohtana olikin tuoda tämä jo olemassa oleva tieto ja siihen pohjautuvat käytännöt esiin.

Tämän jälkeen jakauduttiin osastoittain kolmeen ideariihen pohtimaan käytännön työssä jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä. Työskentelyn tueksi annoin ryhmille tehtäväksi pohtia;

- Millaisia asiakastyön **työmenetelmiä** Puolukkatiellä on käytössä?
- Millaisia työn laatua määrittäviä **työkäytäntöjä** Puolukkatiellä on olemassa?
- Pitäisikö jotakin jo olemassa olevaa **työmenetelmää** tarkentaa tai ottaa käyttöön hyödyllisemmin?
- Millaisia **työkäytäntöjä** haluamme nostaa koko taloa koskeviksi laadukkaan asiakastyön linjauksiksi?

(Kehittämispäivän 5.5.2009 muistiinpanot.)

Kahden tunnin työskentelyn jälkeen ideariihien tuotokset käytiin ryhmittäin läpi. Kirjasin läpikäynnin ja keskustelun aikana pääkohtia ylös tietokoneelle ja lopuksi muodostimme esille tulleista käytännöistä neljä ydinryhmää, jonka alle esille tulleet käytännöt sopivat. Ydinalueiksi muodostuivat Omahoitajatyö, Perhetyö, Dokumentointi & Raportointi ja Arjenhallinta.



Kuvio 4. Kehittämishankkeessa esille tulleiden käytäntöjen ydinalueet.

Näiden ydinryhmien alle ryhmiteltyjen käytäntöjen jatkotyöstämistä varten muodostettiin kehittämistyöryhmä, jonka jäseniksi jokaiselta osastolta valittiin yksi henkilö. Tarkoituksena oli, että kehittämistyöryhmässä jokaisen osaston jäsen voisi tuoda esille oman osastonsa näkökulmaa erilaisista toimintatavoista käsiteltävistä ydinalueista.

Ideariihien tuotoksia läpi käydessämme esiin nousi myös ajatus Puolukkatien esittelyvihkosesta. Tähän työnimeltään ”Infovihkoon” ajateltiin kerättävän perustiedot Puolukkatien lastenkodista, esimerkiksi puhelinnumerot ja henkilökunnan nimet, mutta tietoa myös siitä mitä huostaanotto merkitsee, mitkä ovat Puolukkatien päihdekäytännöt, kotilomakäytännöt ja millaiset oikeudet ja velvollisuudet koskevat sekä lapsia, vanhempia että ohjaajia. Keskustelun lopuksi päätettiin, että Infovihkoa aletaan suunnitella vasta, kun Puolukkatien asiakastyön hyvät työkäytännöt on määritelty, eli saatu tämä kehittämisprosessi päätökseen. Ajatus pohjautui siihen, että Puolukkatien henkilökunnan pitää ensin itse tietää asiakastyönsä hyvät käytännöt, ennen kuin näitä käytäntöjä voidaan esitellä asiakkaille.

Kehittämispäivä lähti liikkeelle hieman odottavissa tunnelmissa, sillä henkilökunnan oli ensin ehkä hankalaa hahmottaa Hyvien työkäytäntöjen käsitettä ja sitä, mitä olimmekaan tekemässä. Ideariihissä käydyt keskustelut kuitenkin olivat selvästi avanneet aihetta, koska ajatukset jo olemassa olevista ja niistä työkäytännöistä ja menetelmistä joita pitäisi ottaa tehokkaammin käyttöön, olivat todella samansuuntaisia. Siksi nämä neljä käytäntöjen ydinaluetta hahmottuivat ja muodostuivat aika nopeasti ideariihien tuotoksia läpi käytäessä.

Kehittämishankkeen toinen kehittämispäivä toteutettiin marraskuussa 2009 myös Kelan kuntoutuskeskus Petrean kokoustiloissa. Tähän mennessä kehittämistyöryhmä oli ehtinyt kokoontumaan kerran ja ottanut hyvien käytäntöjen jäsentämismallikseen kolmivaiheisen asiakkaan polun (Tulo-Olo-Lähtö). Päivä aloitettiin käymällä läpi yhdessä kehittämistyöryhmän muistiinpanoja Tulo- vaiheesta. Olin valmistellut muistiinpanoista jälleen PowerPoint-esityksen, jonka jaoin myös paperiversiona osallistujille. Asiakkaan

kolmivaiheisen polun hyviä työkäytäntöjä pohdittiin kaikkien neljän ydinalueen kautta ja työskentelyn aikana syntyi oivaltavia ajatuksia työmenetelmistämme ja käytännöstämme. Tein muistiinpanoja koko vaiheen ajan esille nousseista ajatuksista. Loppu päiväksi jakaannuttiin jälleen kahdeksi tunniksi osastoittain ideariihin pohtimaan ja ideoimaan sekä Olo- että Lähtö-vaiheen käytäntöjä ja menetelmiä. Itse osallistuin jälleen oman osastoni ideariihen.

Päivän päätteeksi ideariihien ajatukset käytiin osastoittain läpi. Tässä kohtaa eroa syntyi selvästi osastojen työskentelyn välillä. Yksi ryhmä ei ollut ehtinyt pohtimaan Lähtö-vaihetta ollenkaan, koska oli keskittynyt enemmänkin Olo-vaiheen pohdiskeluun. Toinen ryhmä oli selvästi pohtinut kumpaakin vaihetta enemmän talon henkilöstön näkökulmasta, keskittyen mm. viestintään ja dokumentointiin ja yhteisiin sopimuksiin. Kolmas ryhmä oli selvästi ajatellut käytäntöjä siitä näkökulmasta, mitä haluamme tulevassa Infovihkosessa kertoa asiakasperheillemme toiminnastamme, menetelmistämme ja säännöistämme.

Kehittämispäivän tunnelma oli aamupäivästä kovin aktiivinen, mutta keskittyminen selvästi heikkeni ryhmien jakaantuessa ideariihin. Kävin työskentelyn aikana välillä havainnoimassa ryhmien toimintaa. Pohdin, että ennen ideariihin siirtymistä olisi ollut hyvä pitää jokin pieni aivo- tai taukojumppa, koska selvästi aamupäivän asiapitoisuus vei voimia keskittymisestä iltapäivällä. Asiaan vaikutti myös se, että alkuperäinen suunnitelma oli käsitellä tässä kehittämispäivässä sekä Tulo- että Olo-vaiheen käytännöt ja ideoida aivoriihissä vain Lähtö- vaiheen käytäntöjä, mutta suunnitelmaa jouduttiin muuttamaan, koska ajatuksia ja ideoita Tulo-vaiheeseen ei kertynyt kahdelta osastolta syksyn 2009 aikana hektisen työtahdin vuoksi ollenkaan.

Kolmas ja viimeinen hankkeen kehittämispäivä pidettiin maaliskuun alussa 2010 Turun Sosiaalikeskuksen takkahuoneen kokoustiloissa. Päivän aluksi kävimme läpi PowerPoint-pohjalle aiemmissa kehittämispäivissä ja kehittämistyöryhmän kokouksissa tuotettujen materiaalien pohjalta suunnittelemani Hyvät työkäytännöt – käsikirjan lopullisen mallin. Alustin läpikäynnin kertomalla, että viimekertaisessa kehittämistyöryhmän kokouksessa oli sovittu että käsikirja

painetaan Turun kaupungin Painatuspalvelukeskuksessa nyt kevään aikana. Kerroin myös, että käsikirjan ulkoasu saattaa taittovaiheessa hieman muuttua, riippuen siitä millainen taitto-ohjelma painatuskeskuksessa on käytössä, mutta tarkoituksenamme on tänään saattaa käsikirja sellaiseen malliin teksteineen jossa se on valmiina painatukseen.

Keskustelua syntyi useistakin kohdista käsikirjassa ja pieniä korjauksia tekstin sisältöön tehtiin. Yleisesti ottaen käsikirjan ulkoasuun ja layoutasetteluun oltiin hyvin tyytyväisiä ja käsikirjaan liittämiäni sarjakuvia pidettiin piristävinä tekstin keskellä.

Jälkimmäinen puolisko kehittämispäivästä oli varattu voimavaraistavalle arvioinnille, jonka työyhteisöllemme tuli toteuttamaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksen kehittämispäällikkö Katariina Pärnä.

5.3 Kehittämistyöryhmän tapaamiset

Kehittämistyöryhmään kokoonpanoon kuuluivat ohjaajat Leena Lehtonen A-osastolta, Pia Kynnäräinen B-osastolta, Nina Kuusela C-osastolta, minä Katri Kapanen projektipäällikkönä sekä lastenkodin johtaja Marja Paananen.

Kehittämistyöryhmä kokoontui ensimmäisen kerran kesäkuussa 2008. Palaverissa käytiin läpi ensimmäisen kehittämispäivän materiaalit ja muistiinpanot, sekä päätettiin ottaa lähtökohdaksi tarkastella Puolukkatien hyviä työkäytäntöjä kolmen asiakasvaiheen kautta:

1. Puolukkatielle tulo (lapsen/nuoren/perheen saapuminen ja tulovaihe)
2. Puolukkatieellä olo (asuminen ja eläminen)
3. Puolukkatieltä lähtö (itsenäistyminen ja pois muutto)

Materiaalia päätettiin kerätä laatimalla jokaisen osaston toimiston tietokoneelle jokaisesta asiakasvaiheesta yksitellen pohja, johon ohjaajat voisivat kirjoittaa ajatuksiaan ja mielipiteitään mieliinsä tulevista hyvistä työmenetelmistä. Näin koko osaston ja koko henkilökunnan mielipide saataisiin näkyviin.

kehittämistyöryhmän jäsenille ja tehtäväksi muistuttaa ja kannustaa osastonsa henkilökuntaa kirjaamaan mielipiteitään ja ajatuksiaan ko. pohjaan ylös. Palaverin jälkeen laadin pohjan ensimmäisestä osiosta, eli Tulo-vaiheesta ja tiedotin asiasta Infokansiossamme.

Elokuussa 2009 Kehittämistyöryhmä kokoontui toisen kerran. Kokouksessa käsiteltiin ja koottiin kaikkien osastojen Tulo-vaiheen vastauksista yhteiset muistiinpanot ranskalaisilla viivoilla yhtenäiseksi muistiinpanoksi. Keskustelua syntyi paljon jo ensimmäisenä kehittämispäivänä syntyneestä Infovihko-idean tarpeellisuudesta sekä koko talon yhteisestä ”esitieto-lomakkeesta”, jolla voitaisiin kartoittaa vanhempien ja lapsen yhteystiedot sekä lapsen allergiat, lääkitykset, kaverit ja heidän puhelinnumeronsa sekä koulun ja mahdollisten harrastusten yhteystiedot jo ensimmäisessä tulopalaverissa. Tulo-vaiheessa koettiin yleisesti olevan eniten strukturoimattomuutta Puolukkatien hyvissä työkäytännöissä. Sovimme, että seuraavassa kehittämispäivässä käymme läpi yhdessä koko talon henkilökunnan kanssa nyt kootut Tulo- vaiheen käytännöt ja kokoamme osastoilta tietokoneille talletettavan Olo-vaihepohjan kanssa tietoja ja ajatuksia nyt syksyn aikana, niin kuin keräsimme Tulo-vaiheestakin. Minun tehtäväkseni jäi koota sekä nyt käsitellyistä Tulo-vaiheen, että tulevista Olo-vaiheen muistiinpanoista kooste seuraavan kehittämispäivän rungoksi.

Kirjasin kokouksen jälkeen Olo-vaihe pohjan jokaisen osaston tietokoneelle ja tiedotin jälleen, että mielipiteitään ja ajatuksiaan voi kirjata pohjaan seuraavan Kehittämispäivään asti. Elokuussa 2009 sovin myös mentorini kanssa seuraavan Kehittämispäivän ajankohdaksi marraskuun 2009 ja kokosin ohjelmarungon tälle toiselle kehittämispäivälle syksyn aikana. Syksy olikin Puolukkatiellä kovin työntäyteinen ja kiireinen, eikä Olo-vaiheen pohjaan kertynyt ajatuksia kuin yhdeltä osastolta. Projektisuunnitelmaa muutettiin tämän pohjalta sen verran, että toisessa kehittämispäivässä käsiteltiin ensin Tulo-vaiheesta kirjatut muistiinpanot ja pohdittiin loppupäivä sekä Olo- että Lähtö-vaiheen käytäntöjä.

Toisen kehittämispäivän jälkeen sovimme tapaamisen jälleen kehittämistyöryhmän kanssa joulukuulle 2010 ja päätimme työstävämme toisen

kehittämispäivän materiaalia silloin. Tapaaminen jouduttiin perumaan sairastapauksien vuoksi. Työstin siis itsenäisesti toisen kehittämispäivän ajatukset ja ideat yhtenäisiksi muistiinpanoiksi ja liitin ne aiempien muistiinpanojen kanssa Tulo-vaiheesta yhteen.

Seuraavaksi kehittämispäivän ajankohdaksi sovimme mentorini kanssa maaliskuun 2010. Sain tehtäväkseni miettiä, miten ja millaisen arvioinnin järjestäisimme kehittämishankkeesta tähän viimeiseen kehittämispäivään.

Kehittämistyöryhmä kokoontui seuraavan kerran helmikuussa 2010. Keskustelimme käsikirjan valmistumisesta ja kävimme läpi ajatuksia siitä millaisen malliin käsikirja kirjoitettaisiin ja toteutettaisiin. Sovimme, että käsikirja painetaan Turun kaupungin Painatuspalvelukeskuksessa kevään 2010 aikana. Otin tehtäväkseni koota käsikirjan lopulliseen malliinsa maaliskuiseen kehittämispäivään, jossa kävisimme sitten läpi käsikirjan koko työyhteisön kanssa.

5.4 Voimavaraistava loppuarviointi

Miettiessäni viimeiseen kehittämispäiväämme tapaa, jolla kehittämishankkeemme koottaisiin yhteen, arvioitaisiin prosessina ja päätettäisiin, sain opiskelutoveriltani vinkin voimavaraistavasta arvioinnista. Voimavaraistavaa arviointia oli käytetty MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiön Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvituksessa henkilökunnan Kompetenssi-arvioinnin yhteydessä ja henkilökunnasta muutama ihminen on kouluttautunut tekemään voimavaraistavia arviointeja myös ulkopuolisena toimijana tilauksesta. Otin yhteyttä helmikuun 2010 alussa Huvituksen kouluttajaan Liisa Heinoon, joka innostui kovasti ajatuksesta voimavaraistavan arvioinnin käytöstä loppuarviointina Hyvien työkäytäntöjen kehittämisprosessissa. Lähetin Heinoille sähköpostina tiivistelmän hankkeestamme ja toiveistamme mitä arvioinnilta odottaisimme.

Olin keskustellut aiemmin mentorini kanssa voimavaraistavasta arvioinnista ja arvioinnin tarkoituksesta ja päämääristä. Päädyimme ajatukseen, että

suurimpana haasteena kehittämishankkeen jälkeen varmasti on, että miten lastenkodin ohjaajat saadaan nyt sitoutumaan ja käyttämään omassa työssään näitä yhdessä pohdittuja hyviä työkäytäntöjä. Olimme molemmat samaa mieltä, että arvioinnilla olisi hyvä saada työyhteisön jäsenet pohtimaan ja refleктоimaan:

- Mitä olen itse oppinut tämän hankkeen kautta?
- Miten hanke on vaikuttanut työhöni?
- Miten hankkeen tulokset (hyvät käytännöt) näkyvät työssäni, työotteessani ja käytännössä?
- Mitä ja miten tästä eteenpäin?
- Mitä muuta kehitettävää hanke toi esille?

Liisa Heino otti minuun yhteyttä helmikuun 2010 lopussa ja ehdotti arvioinnin vetäjäksi Huvituksen kehittämispäällikköä Katariina Pärnä, koska ei itse pystynyt mahdollistamaan kehittämispäivämme ajankohtaa omaan aikatauluunsa. Liisa Heino edelleen lähetti Katariina Pärnälle tiedot hankkeestamme ja odotukset loppuarvioinnista. Lisäksi lähetin itse vielä Katariina Pärnälle Hyvät työkäytännöt – käsikirjan viimeisimmän version. Näiden pohjalta Katariina Pärnä rakensi voimavaraistavalle arvioinnille kaksi vaihtoehtoista mallia joiden kanssa voisimme keskittyä arvioinnissa, joko käsikirjan sisällön arviointiin tai käsikirjan juurruttamiseen työyhteisössä.

Kummankin mallin sisällyttäminen arviointiin olisi ollut mielenkiintoista ja tarpeellista, mutta Katariina Pärnän ja kehittämispäivämme ajankohdan aikataulullisista yhteensovittamisista johtuen jouduimme työstämään ja puristamaan arvioinnin mahtumaan kahteen tuntiin. Yleensä arviointiin käytetään aikaa neljästä kuuteen tuntiin. Päätimme siis keskittyä voimavaraistavassa arvioinnissa käsikirjan juurruttamiseen työyhteisössä.

Voimavaraistava arviointi (Liite 4) toteutettiin 3.3.2010 kehittämispäivän iltapäivässä. Arvioinnin aluksi Katariina Pärnä kertoi voimavaraistavan arvioinnin taustalla olevasta Kompetenssi-arvioinnista, liitti

kehittämishankkeemme tähän viitekehykseen ja avasi voimavaraistavan arvioinnin käsitettä.

Tämän jälkeen aloitimme arvioinnin työstämisen määritellen ensin kukin itseksemme paperille viisi avaintoimintoa eli asiaa, joiden avulla koemme että käsikirjan juurruttaminen työyhteisössä onnistuu. Avaintoiminto- käsitteen ja tehtävänannon hahmottaminen tuntui osalle osallistujista hankalalta. Yritin selkeyttää ja konkretisoida asiaa kiteyttämällä, että nyt yritämme mieltä niitä asioita, jotka vaikuttavat siihen ettei käsikirja jäisi pölyttymään jonnekin kaappiin unohdettuna läpyskänä, vaan tulisi aktiivisesti käyttöön niin että voisimme pitää sitä eräänlaisen käytännön toimintamme punaisena lankana. Tämän jälkeen kävimme jokaisen ajatukset ja esille tulleet asiat henkilökohtaisesti vuorotellen läpi.

Katriina Pärnä kirjasi fläppitaululle ylös esille nousseet ajatukset ja yhdisteli samankaltaisia ajatuksia keskustelun kauttamme yhteen. Erilaisia avaintoimintoja nousi esille yhteensä 20 kappaletta. Fläpiti siirrettiin seinälle vierekkäin ja jokainen kävi äänestämässä tukkimiehen kirjanpidolla näistä viidelle tärkeäksi katsomalleen avainkohdalla yhden äänen. Äänet laskettiin ja merkattiin kunkin avainkohdan kohdalle esille.

Tässä kohtaa keskustelua ja pohdintaa avaintoiminnoista ja niiden merkityksestä syntyi paljon. Keskustelun lomassa vähiten ääniä saaneita avaintoimintoja pyrittiin vielä yhdistelemään enemmän ääniä saaneisiin kokonaisuuksiin. Tämä toi esille keskustelussa hyvin sen, miten eri tavoilla ihmiset ajattelivat tai mielsivät minkäkin avaintoiminnon tarkoittavan. Avaintoimintojen yhdistelyn jälkeen valittiin viisi eniten saanutta kohtaa tarkempaan pohdiskeluun ja tarkasteluun. Nämä viisi avaintoimintoa, joilla katsottiin olevan merkitystä käsikirjan juurtumiseen työyhteisössä olivat:

- Käsikirja näkyville
- Avoin keskustelu arjessa (vapaampi työntekijöiden välinen keskustelu)
- Työn jatkuva arviointi (ohjatumpi keskustelu työyhteisössä)
- Sitoutuminen ja vastuu

- Lapsen prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla

Tämän jälkeen jokainen mietti kuinka hyvin Puolukkatien lastenkodissa ollaan onnistuttu näissä avaintoiminnoissa ja antoi tätä vastaavasti numerona 1-10 arviointinsa onnistumisesta. Tässä kohtaa nousi esille tiukka aikataulumme voimavaraistavan arvioinnin suhteen, sillä aikaa keskusteluun siitä mistä näkökulmasta arviointinumerot annetaan, ei jäänyt ollenkaan.

Monelle tämä tuotti hankaluutta numeroarvioinnissa, sillä esimerkiksi ”Käsikirja näkyville”- kohtaa saattoi ajatella siitä näkökulmasta, että eihän käsikirja vielä edes ole valmis eikä siis näkyvillä, tai siitä näkökulmasta että tuleeko käsikirjan näkyvillä olo onnistumaan yleensäkin. Katriina Pärnä kommentoi tähän, että tavallisesti voimavaraistavassa arvioinnissa juuri tässä kohtaa aikaa keskustelulle pitäisikin löytyä, mutta nyt käsillä olevassa arvioinnissa meidän on keskityttävä arvioinnin loppuun viemiseen ja hedelmälliseen keskusteluun näistä näkökulmaeroista voidaan palata mahdollisessa jatkoarvioinnissa puolen vuoden päästä.

Kun jokaiset viisi kohtaa oli pisteytetty, laskettiin niiden saamille arvosanoille keskiarvot. Näiden keskiarvojen avulla paikannettiin ne avaintoiminnot, jotka vaatisivat vielä kehittämistä. Tämän ajatuksen mukaan huonoimman keskiarvon saaneet toiminnot tarvitsevat siis vielä jatkokehittämistä. Avaintoiminnoista huonoimmat keskiarvot saivat kohdat ”Lapsen prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla” sekä ”Työn jatkuva arviointi (ohjatumpi keskustelu työyhteisössä)”.

Näistä kahdesta ”Lapsen prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla” – avainkohta paikannettiin yhdessä kehittämistä vaativaksi avaintoiminnoiksi ja jakaannuttiin kolmeen pienryhmään pohtimaan mitä lapsen prosessin suunnittelu käsikirjan avulla konkreettisesti tarkoittaa Tulo-Olo-Poismuutto-vaiheiden kautta. Jokaisessa pienryhmässä oli vielä muiden tietämättä Katriina Pärnän valitsema ns. lapsiagentti, joka tarkkaili ryhmän sisällä käytyä keskustelua siitä näkökulmasta, miten lapsen näkökulma toteutuu keskustelussa.

Jokaisen ryhmän ajatukset käytiin tämän jälkeen läpi ja lapsiagentit kertoivat ajatuksensa ryhmänsä tarkkailusta. Ryhmien ajatukset olivat todella

samansuuntaisia. Esille nousi erityisesti, että käsikirja selkiyttää yhteisiä toimintatapoja, tuo ryhtiä perhetyön käytäntöihin, lisää järjestelmällisyyttä, osallistaa vanhempia ja perheitä työskentelyyn, tukee asiakaslähtöisyyttä ja tuo samalla tasapuolisuutta käytäntöjen avulla sekä toimii eräänlaisen muistilistana eri asiakastyön vaiheissa, siitä mitä tehtäviä kulloisessakin prosessissa on määritelty. Lapsiagentit raportoivat, että ryhmien keskusteluissa tuli esille lapsen ja perheiden näkökulma.

Päivän loppuksi teimme ihmisjanan 1-10 siitä miten jokainen ajattelee, että asiakastyön Hyvät työkäytännöt - käsikirja todella juurtuu ja tulee Puolukkatiellä käyttöön. Kympin kohdalle asettui kaksi ihmistä, jotka perustelivat päätöstään kertomalla, että jos itse arvostamme saavuttamaamme työtä (kehittämistyötä) ja sen lopputulosta (käsikirjaa) ja suhtaudumme sen käyttöön myös positiivisesti tsempten, toteutuu tämä myös käytännössä. 11 ihmistä oli asettunut näitä sanoja myötäillen 9-7 kohdalle. Yksi ihminen oli asettunut vitosen kohdalle perustellen, että on näitä (kehittämisyhtymä) ennekin tehty, eivätkä ole sitten kuitenkaan tulleet käyttöön ja yksi ihminen oli pessimistisesti 2½ kohdalle, perustellen, että ei tällaiset koskaan onnistu, aina vaan puhutaan ja puhutaan, eikä kukaan koskaan kuitenkaan tähän läpyskään palaa.

Kokonaisuudessa voimavaraistava arviointi sopi todella hyvin kehittämishankkeemme loppuarvioinniksi ja herätti paljon keskustelua itse hankkeesta, käsikirjasta, hyvistä työkäytännöistä ja työyhteisöstämme. Ihmiset työskentelivät aktiivisesti ja jakaen ennakkoluulottomasti omia mielipiteitään. Katariina Pärnän arvioinnista (Liite 4) näkyy, että työyhteisömme näyttäytyi ulkopuoliselle ihmiselle perustyöhön sitoutuvana ja vastuuta työntekijänä työyhteisön jäsenenä kantavana ja ammatillisuutta korostavana työyhteisönä. Päivästä jäi hyvä, onnistunut ja positiivinen mieli. Eräs työntekijä kiteyttikin päivän tunnelman hyvin tokaisemalla, että ”on meillä hiljaisempiakin kehittämispäiviä ollut”.

Keskustelin vielä päivän päätteeksi mentorini kanssa ja ajattelimme kummatkin, että kehittämistyöskentelyä pitää ehdottomasti jatkaa vielä puolen vuoden päästä pidettävällä seuraavalla työyhteisön kehittämisspäivällä uudella

voimavaraistavalla arvioinnilla. Näin saisimme kokonaiskuvan siitä, miten käsikirjan mukaiset asiakastyön hyvät työkäytännöt ovat todella juurtuneet ja otettu käyttöön käytännössä. Myös mahdolliset positiiviset muutokset käsikirjan käyttöön otossa antaisivat kannustavaa palautetta työyhteisölle työyhteisöstä esiin nousevan ja lähtevän kehittämistyön tarpeellisuudesta ja tärkeydestä.

6 Kehittämishankkeen tulokset

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi Puolukkatien lastenkodin asiakastyön Hyvät työkäytännöt - käsikirja (Liite 5). Käsikirja noudattelee kolmivaiheista asiakastyönprosessia, jossa on kuvattu Puolukkatien lastenkotiin asiakkaaksi tulo, olo sekä poismuutto- vaiheet. Jokaisen prosessivaiheen alla on kuvattu ja kerrottu kunkin vaiheen hyvät työkäytännöt Omahoitajuuden, Perhetyön, Dokumentoinnin ja Raportoinnin sekä Arjenhallinnan näkökulmista. Yhteensä näitä hyviä työkäytäntökohtia löytyy käsikirjasta 90 kappaletta.

Komivaiheinen asiakastyön prosessi haluttiin valita käsikirjan pohjaksi, koska sen nähtiin selkeyttävän ja jäsentävän lastenkodin ohjaajien tehtäviä ja toimintatapoja parhaiten. Sen nähtiin myös kuvaavan parhaiten lapsen polkua lastenkotiin tulosta aina itsenäistymiseen ja poismuuttoon asti, niiden toimintatapojen ja menetelmien, hyvien käytäntöjen, kautta jotka kussakin prosessin muutosvaiheessa nousevat ratkaiseviksi lapsen edun ollessa työn päämääränä. Tämän vuoksi kolmivaiheisen prosessin nähtiin pitävän sisällään myös parhaiten ajatuksen siitä, että prosessi on jatkumo jossa juuri nivelvaiheiden työskentely on tärkeää. Puolukkatielle tullaan tulovaiheessa myös aina jostakin ja lähdetään poismuuttovaiheessa jonnekin.

Jo kehittämishankkeen alussa nousi esille Puolukkatien lastenkodin asiakastyön hajanaisuus. Kaikilla neljällä ydinosaaalueella oli lastenkodin arjessa jokaisella kolmella osastolla käytössä monia erilaisia menetelmiä, erilaisia toimintatapoja käyttää näitä menetelmiä ja arjen rutiinien alle hautatutunutta käytännössä opittua ja tarpeelliseksi todistettua hiljaista tietoa.

Käsikirja vastasi hankkeessa sille asetettuun tavoitteeseen yhtenäistää näitä erilaisia toimintatapoja ja menetelmiä sekä tuoda tämä hiljainen tieto esiin. Jo ensimmäisen kehittämispäivän aivoriihissä tuotettu materiaali kuvasi hyvin sitä työtapojen moninaisuuden kirjoa, jota lastenkodissa on käytössä. Moni toimintatapa ja menetelmä konkretisoitui ja löysi yhteisesti laaditun muodon jo tuon päivän pohdintoissa.

Eryteisesti Hyvät työkäytännöt- käsikirja selkeytti ja yhtenäisti asiakkaaksi tulo-vaiheen käytäntöjä, joissa koettiin jo kehittämishankkeen alussa olevan eniten strukturoimattomuutta. Tulo-vaiheessa koko perheelle pidettävään Infopalaveriin haluttiin yhtenäiset ja selkeät toimintatavat. Käsikirjaan koottiin käytännönläheinen ja tarkka kuvaus siitä, mitä asioita ensimmäisessä Infopalaverissa käsitellään ja ketkä palaveriin osallistuvat. Näin halutaan jatkossa varmistaa, että jokainen perhe saa samat ja tarvittavat tiedot lastenkodista sekä sen toiminnasta itselleen ja että lastenkodin henkilökunta pystyy keräämään myös tarvittavat tiedot perheestä ja lapsesta samanlaisin menetelmin. Tässä kohtaa kehittämishankkeessa nousi esille ajatus myös vanhemmille ja lapsille suunnattavasta Puolukkatie-infovihkosesta sekä ”esitieto-lomakkeesta”. Näitä menetelmiä sovittiin lähdettävän työstämään tämän hankkeen aikana perustetun kehittämistyöryhmän kanssa tämän kehittämishankkeen jälkeen.

Tulo-vaiheen perhetyön käytännöissä haluttiin myös käsikirjassa tuoda esille ja korostaa perhetyön suunnitelmallisuutta. Kehittämispäivillä nousi selkeästi esille, kuinka ohjaajilla on paljon tietotaitoa erilaisista perhetyön menetelmistä, mutta niitä ei käytetä kovinkaan aktiivisesti tai suunnitelmallisesti lastenkodin perhetyössä. Jokainen lastenkodin ohjaaja on viimeisen kolmen vuoden aikana käynyt Turun kaupungin järjestämän perhetyönkoulutuksen, mutta ei ole siirtänyt tätä ammatillista tietoutta työhönsä kovinkaan aktiivisesti, koska lastenkodin perhetyössä ei ole ollut suunnitelmallista yhteisesti sovittua toimintatapaa käytössä. Osittain tämä varmasti johtuu perheiden yksilöllisen erilaisuudesta, mutta myös osittain sitä, että perhetyö on ikään kuin ”ajautunut” tiettyihin rutiineihin jo alusta alkaen kun selvää yhteistä hyvää käytäntöä

perhetyön sisällöstä ei ole lastenkodissa ollut. Käsikirjaan kirjattiinkin hyväksi käytännöksi perhetyön yksilökohtainen määrittely sekä määriteltiin asiakkaaksi tulo-vaiheen kestoksi puoli vuotta. Tänä aikana yksilökohtaisessa perhetyössä määritellään mm. perhepalavereiden tiheys, palavereihin osallistujat, palavereiden sisällöt pitäen sisällään perheen kanssa käyttöön otettavat menetelmät esimerkiksi vanhemmuuden roolikartta, valokuvamuistelu tai perheen aikajana. Jatkossa perhetyötä jatketaan tämän määritelmän mukaisesti ja päivitetään aina puolivuositain Hoito- ja kasvatussuunnitelman Perhesuhteet- osioon.

Työn suunnitelmallisuus ja sen seuranta haluttiin myös nostaa esille käsikirjan Dokumentointi ja Raportointi osioissa. Huomiota haluttiin kiinnittää erityisesti 2009 vuoden alussa sosiaalitoimessa käyttöön otetun Efficasiakastietojärjestelmän tehokkaaseen käyttöön arjessa. Efficajärjestelmä yhdisti ja uudisti monia sosiaalitoimen sisäisiä käyttöjärjestelmiä, joihin asiakastietoa kirjataan. Lastenkodeissa se yhdisti päivittäisraportoinnin, hoito- ja kasvatussuunnitelmien, perhepalavereiden ja lapsen henkilökohtaisten terveystietojen kirjaamisen saman käyttöjärjestelmän alaisuuteen. Uuteen järjestelmään siirtyminen on ollut hidasta ja takkuilevaa, koska käyttöjärjestelmän katsotaan päivittäistoiminnoissa hidastavan esimerkiksi nopeaa tiedon hakua lapsen raporteista.

Efficajärjestelmä tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden esimerkiksi tarkastella aina yksittäisen lapsen kaikkia edellä mainittuja tietoja samassa otsikkopuussa. Tähän haluttiin käsikirjaan hyväksi käytännöksi nostaa hoito- ja kasvatussuunnitelmien seuranta-osion aktiivisempi käyttö. Usein muutokset lapsen arjessa tai muutokset perhetyössä kirjataan päivittäisraportteihin, josta tietoa on hankalaa päivittää puolen vuoden välein laadittavaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa on suunnitelman seuranta-osio, jota nyt sovitun hyvän käytännön mukaisesti päivitetään kolmen kuukauden välein mahdollisten suunnitelman muutoksien osalta, jolloin työn suunnitelmallisuus arki työssä tulee näkyvämmäksi sekä tietojärjestelmää hyödyntävämmäksi.

Dokumentoinnin ja Raportoinnin hyvissä käytännöissä käsikirjassa haluttiin tuoda esille myös näiden menetelmien monimuotoisuus. Dokumentointiin kuuluvat myös erilaisten kirjauksien lisäksi lapsen arjen tallentaminen mm. valokuvien avulla sekä lapsen piirustusten ja muistiin kirjattujen tapahtumien, tarinoiden ja tunnelmien avulla. Raportointiin kuuluvat päivittäisraportoinnin lisäksi myös erilaiset kokouskäytännöt ja suunnittelupäivät.

Arjenhallinnan osioissa hyvissä käytännöissä näkyy lastenkotityön moninaisuus ja monimuotoisuus. Arjentyössä yhdistyvät erilaiset menetelmät ja dialogisuus. Käytännön askareiden tekemisen ja opettelun käytäntöjen lomaan haluttiin nostaa esille se osa ammatillista ohjaustyötä, jota on ehkä vaikein kuvata ja konkretisoida varsinaiseksi käytännöiksi, mutta joka on hyvän käytännön yksi peruslähtökohta lastenkotityössä. Muuttuvat arjen tilanteen vaativat ohjaajilta herkkyyttä lapsen huomioimiseen, kuuntelemiseen ja lapsen oman näkemyksen esiintuomiseen. Ne vaativat aikuiselta joustavuutta, luovuutta, menetelmällistä osaamista sekä hyviä tilannekohtaisia vuorovaikutustaitoja. Näin myös koko työryhmän merkitys vuorovaikutussuhteiden luomisessa, tilanteiden tunnistamisessa ja tiedon ja merkityksien jakamisessa korostuu arjen työssä.

Omahoitajatyön osioissa haluttiin hyviin käytäntöihin nostaa esille ne konkreettiset toimintatavat ja menetelmät, joihin luottamuksellisen omahoitajasuhteen luominen ja ylläpitäminen arjessa perustuvat. Koska omahoitajuuden yhtenä ulottuvuutena on myös jokaisen ohjaajan oman persoonallisen työtöteen käyttö, ei omahoitajatyön kuvauksesta voitu luoda kiveen hakattua ”näin omahoitajuudessa toimitaan oikein”-listaa. Siksi voimavaraistavassa loppuarvioinnissakin esille nousi omahoitajatyön yhdessä sovittujen hyvien työkäytäntöjen palvelevan ikään kuin muistilistana siitä, mitä konkreettisia asioita ja toimintatapoja omahoitajan tehtäviin minimissään on yhdessä sovittu kuuluvan. Tämä seikka korostaa myös hyvän työkäytännön lähtökohtaa siitä, että hyvä käytäntö huomioi jokaisen tilanteen ja siinä vaikuttavien yksilöiden erityisyyden ja yksilöllisyyden.

Kokonaisuudessaan kehittämishanke vastasi myös sille asetettuun tavoitteeseen kehittää kehittämisosaamista Puolukkatien lastenkodin

työyhteisössä ja saada kehittäminen näkyvämmäksi osaksi arjen toimintaa. Kehittämishankkeen tuloksena syntynyt käsikirja on konkreettinen todiste kehittämistyöstä, jossa näkyy ja kuuluu koko työyhteisön osallistuminen kehittämisprojektiin yhtenäisinä ja käytäntöön yleisesti siirrettävinä asiakastyön hyvinä työkäytäntöinä. Voimavaraistavassa loppuarvioinnissa esille nousseet hankkeen juurruttamisen avaintoiminnot pitivät sisällään ajatukset Avoin keskustelu arjessa (vapaampi työntekijöiden välinen keskustelu) sekä Työn jatkuva arviointi (ohjatumpi keskustelu työyhteisössä). Nämä kohdat kertovat mielestäni hyvin kehittämisosaamisen kehittymisestä ja esiin nousemisesta hankkeen aikana ja sen kautta.

Hankkeen tulosten juurtumiselle haettiin esille voimavaraistavassa arvioinnissa keinot sekä tehtiin suunnitelma näiden keinojen toteutumiselle. Toteutumista seurataan, pohditaan ja arvioidaan syksyllä 2010 seuraavassa työyhteisön kehittämispäivässä. Juurtuminen näyttää olevan ainakin nyt hyvällä mallilla, koska kehittämis työ näyttää jatkuvan tämän projektin jälkeen seuraavilla projekteilla ainakin Puolukkatie-infonvihkosen ja esitietolomakkeen mallintamisen sekä voimavaraistavan jatkoarvioinnin muodossa.

Käsikirjan esitteeksi painamisen jälkeen hankkeen tulosten levittämiseksi on suunniteltu tapaamista sosiaalityön tulosaluejohtajan Leila Visan sekä sijaishuollon sosiaalityön toimistopäällikkö Tarja Saloniuksen kanssa nyt keväälle 2010, jossa sekä hankettamme että sen tulosta, Hyvien käytäntöjen käsikirjaa, voitaisiin esitellä. Olen tiedottanut hankkeesta ja sen etenemisestä myös lastenkotien henkilöstön yhteisen tyky-työryhmän, Kimpassa-ryhmän, kokouksissa ja tapaamisissa. Kimpassa-työryhmän kautta käsikirjaa aiotaan esitellä ja levittää myös muihin Turun kaupungin muihin lastenkoteihin.

7 Pohdintaa kehittämishankkeesta

Lastensuojelu on aihe joka pulpahtelee aina säännöllisesti yleiseen keskusteluun esille. Toisinaan uutisointi lastensuojelusta on sensaatiohakuista kärjistämistä ja epäkohtien esiintuomista, joka ei tällöin perustu faktoihin lastensuojelun lähtökohdista ja ammatillisesta työstä lastensuojelussa, vaan pikemminkin vääriin johtopäätöksiin ja pelkoon siitä, että viranomaiset joilla on lain suomat oikeudet päättää ihmisten kohtaloista ja perheiden hajottamisesta, ovat sokaistuneet tästä vallasta ja haluavat tieteen tahtoen lisätä ihmisten kärsimystä vain oman vallantunteensa pönkittämiseksi. Usein tämän kaltaisessa keskustelussa on sivuutettu viranomaiselle lain puolesta asetetut velvollisuudet ja jätetty lähtökohdat siitä miksi, missä muodoissa, minkä vuoksi ja millä menetelmillä lastensuojelutyötä tehdään perustelematta ja tuomatta esiin kokonaan. Viranomaisen näkökulmasta harvoin kun kuulemme tapahtumissa ja tarinoissa sitä kolikon toista puolta, koska toimintaamme sitoo tiukka vaitiolovelvollisuus. On siis tärkeää että sosiaalialan ammattilaiset osaavat itse tuoda oman työnsä ammatillista osaamista esiin ja vaikuttaa tämän kautta työnsä ammattiprofiiliin ja keskusteluun lastensuojelun kiperistä kysymyksistä.

Lastenkotityössä tutustumme asiakasperheisiimme usein kriisitilanteessa, jossa päätös huostaanotosta on nostanut esiin paljon kysymyksiä, turhautumista ja tunteita pettymyksestä vihan kautta häpeään. Näissä tilanteissa on äärimmäisen tärkeää, että lapselle sekä vanhemmille välittyy kuva osaavista, ammattitaitoisista ja turvallisista aikuisista. Selkeät ja strukturoidut toimintatavat mahdollistavat muuttuvissa ja tunneherkissä asiakastilanteissa tämän kuvan välittymisen.

Tämän kehittämishankkeen tuloksena syntyneen Hyvät työkäytännöt - käsikirjan päämääränä on tukea suunnitelmallista, selkeää, laadukasta ja asiakaslähtöistä asiakastyötä Puolukkatien lastenkodissa. Kehittämishankeprosessin kautta pyrittiin siis juuri hyvien työkäytäntöjen avulla tuomaan esille miksi, missä muodoissa, minkä vuoksi ja millä menetelmillä lastensuojelutyötä Puolukkatien lastenkodissa tehdään.

Yhteiset hyvät työkäytännöt tuovat varmasti myös uudenlaista varmuutta asiakastyön toteuttamiseen, kun on yhdessä reflektoidut ja pohditut käytännöt on kirjattu ja konkretisoitu selkeäksi käsikirjaksi, johon voi aina palata kussakin asiakasprosessin vaiheessa ja tarkistaa mitä olemme yhteisiksi toimintatavoiksi sopineet. Varmuutta se tuo myös ammatillisesta osaamisestamme, kun voimme konkreettisesti kertoa ja näyttää käsikirjan avulla työyhteisömme ulkopuolelle, että näin me olemme jäsentäneet työmme erilaiset asiakastyönprosessit ja ydinosaamisemme ja sitoutuneet työmme tekemiseen oheisilla toimintatavoilla ja menetelmillä.

Kehittämishanke oli kokemuksena ja prosessina mielenkiintoisen haastava. Suurimmat pelkoni hankeen alussa olivat, että miten saan työyhteisöni innostumaan tästä hankkeesta ja lähtemään hankkeeseen mukaan ja miten itse sovin tulevaan projektipäällikön rooliin. Aluksi tuntui hankalalta ja ehkä hieman kiusalliseltakin esitellä kehittämishankkeen ideaa työyhteisölleni, koska hanke liittyi myös osana opintoihini. Pelkäsin, että kehittämishanketta ei koeta työyhteisöä hyödyttäväksi, vaan ainoastaan omiin opintoihini liittyväksi omien intressieni mukaiseksi. Pelkoni osoittautuivat kuitenkin aiheettomiksi, sillä kollegani lähtivät innokkaasti hankkeeseen mukaan ja jo heti alusta alkaen työyhteisön toiminnasta huokui ajatus siitä, että olemme tekemässä jotakin omaa työtämme kehittävää ja koko työyhteisöä hyödyttävää.

Henkilökunnan yhteiset kehittämispäivät olivat hyvä foorumi kehittämishankkeen eteenpäin viemisessä. Päivien aikana syntyi runsaasti reflektoivaa keskustelua toimintatavoistamme ja menetelmistämme lastenkodin asiakastyössä. Uskon, että tämän kehittämishankkeen kautta kehittämispäiviin löytyi se punainen lanka juuri kehittämisen näkökulmasta. Kehittämispäivät ovat aiemmin ehkä hieman hakeneet paikkaansa asiasisältönsä kanssa, jolloin päiviä on lähinnä käytetty erilaisten koulutusten järjestämiseen ja yleisistä asioista tiedottamiseen. Nyt kehittämispäivillä on selkeä työn kehittämisen lähtökohta ja ote, jolle tämä onnistunut kehittämishanke loi pohjaa.

Voimavaraistava loppuarviointi oli yksi hankkeen antoisimmista osioista. Se toi selkeästi esille, että työyhteisössämme on paljon kapasiteettia työn

kehittämiseen arvioivan ja refleктоivan työotteen kautta. Ajattelen, että loppuarviointi oli tätä kautta todellakin voimavaraistava, koska itse hanke ja sen aikana tuotettu lopputulos oli itse työyhteisöstä itsestään ja sen muutostarpeista esiin nouseva. Muutoksen läpivieminen ja -käyminen tuottaa aina myös oppimista kokemuksena, jonka voimavaraistavaa vaikutusta voidaan hyödyntää työn kehittämisessä tulevaisuudessa. Odotan innolla, miten seuraavassa puolen vuoden kuluttua suoritettavassa arvioinnissa nousee esille käsikirjan juurtuminen työyhteisöön ja miten työyhteisö arvioi hyvien käytäntöjen vaikuttaneen omaan ja työyhteisön työskentelyyn kehittämishankkeen jälkeen.

LÄHTEET

Arnkil, T. 2004. Verkostotyö lastensuojelussa – menetelmät huolen mukaan. Teoksessa Puonti, A.; Saarnio, T.; Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 214–239.

Heikkilä, M.; Kautto, M.; Roos, M (toim.) 2007. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus. Helsinki: Stakes.

Kaikko, K & Friis, L. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 76-100.

Karppinen, S. 1999. Lapsen henkilökohtainen hoito ja huolenpito lastensuojelulaitoksessa: omahoitajamenetelmä. Teoksessa Tervonen-Arnkil, K. (toim.) Vaikeahoitoisten lasten ja nuorten hoitomenetelmiä lastensuojelulaitoksissa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 16. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 14–20.

Karppinen, S. 1999. Perhetyö lastensuojelulaitoksessa. Teoksessa Tervonen-Arnkil, K. (toim.) Vaikeahoitoisten lasten ja nuorten hoitomenetelmiä lastensuojelulaitoksissa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 16. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 71–76.

Krogstrup, H. 2004. Kompetenssi-arviointimalli – Työyhteisön kehittämisen väline. Hyvät käytännöt menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes. Viitattu 19.3.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi/File/b3ff8479-fc25-4c8f-a58f-41ed24dc44fd/kompetenssi.pdf>

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Lastensuojelun eri vaiheet – kaavio. Turun kaupungin Internet-sivut. Viitattu 20.2.2009 www.turku.fi > perhe- ja sosiaalipalvelut > lastensuojelu > lastensuojelun eri vaiheet - pdf.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Länsi-Suomen lääninhallitus. Ohjeita ammatillisen perhekodin toiminnan suunnitteluun ja toimiluvan hakumenettelyyn – esite. Viitattu 22.2.2009 <http://www.laaninhallitus.fi/lh/lansi/> > Sosiaali- ja terveysosasto > Sosiaalihuolto > Yksityinen palvelutoiminta > Toiminnalle asetettavat edellytykset.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Peltonen, H. 2004. Kasvattajana sosiaali- ja terveysalan ammateissa. Helsinki: Tammi.

Pösö, T. 2004. Kasvatustyö sijaishuollossa. Teoksessa Puonti, A.; Saarnio, T.; Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 202–211.

Remontti II - lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen Länsi-Suomen Kaste-alueella 2010–2012. Hankesuunnitelma 2010. Viitattu 5.3.2010 <http://www.turku.fi> > Turku.Info > Kehittyvä kaupunki ja seutu > Kaste-ohjelma > Remontti-hanke > lisätieto Remontista > uusi hankesuunnitelma.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, A.; Saarnio, T.; Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 240–255.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Sosiaaliportti 2010a. Hyvä käytäntö. Viitattu 17.3.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/>

Sosiaaliportti 2010b. Hyvä käytäntö. Näkökulmia hyviin käytäntöihin. Viitattu 17.3.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/lahtokohtia/nakokulmia/>

Sosiaaliportti 2010c. Hyvä käytäntö. Tunnistamistyökaluja. Viitattu 17.3.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/prosessi/tunnistamistyokaluja/>

SOTKANet 2010. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet. Viitattu 21.3.2010 <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=1¤tEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430d8b40f6de397404ddcae598f4c4496d003&indCount=5&yearCount=2>

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki. Soveltamisopas. Helsinki: Stakes.

Timonen-Kallio, E. 2009. Työmenetelmät ammatillisten käytäntöjen vahvistajina. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 7-21.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedonantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Vastaanottoyksiköt. Turun kaupungin Internet-sivut. Viitattu 21.2.2009 www.turku.fi > perhe- ja sosiaalipalvelut > lastensuojelu > lastensuojelun sijaishuolto > sosiaalikeskuksen lastensuojelulaitokset.

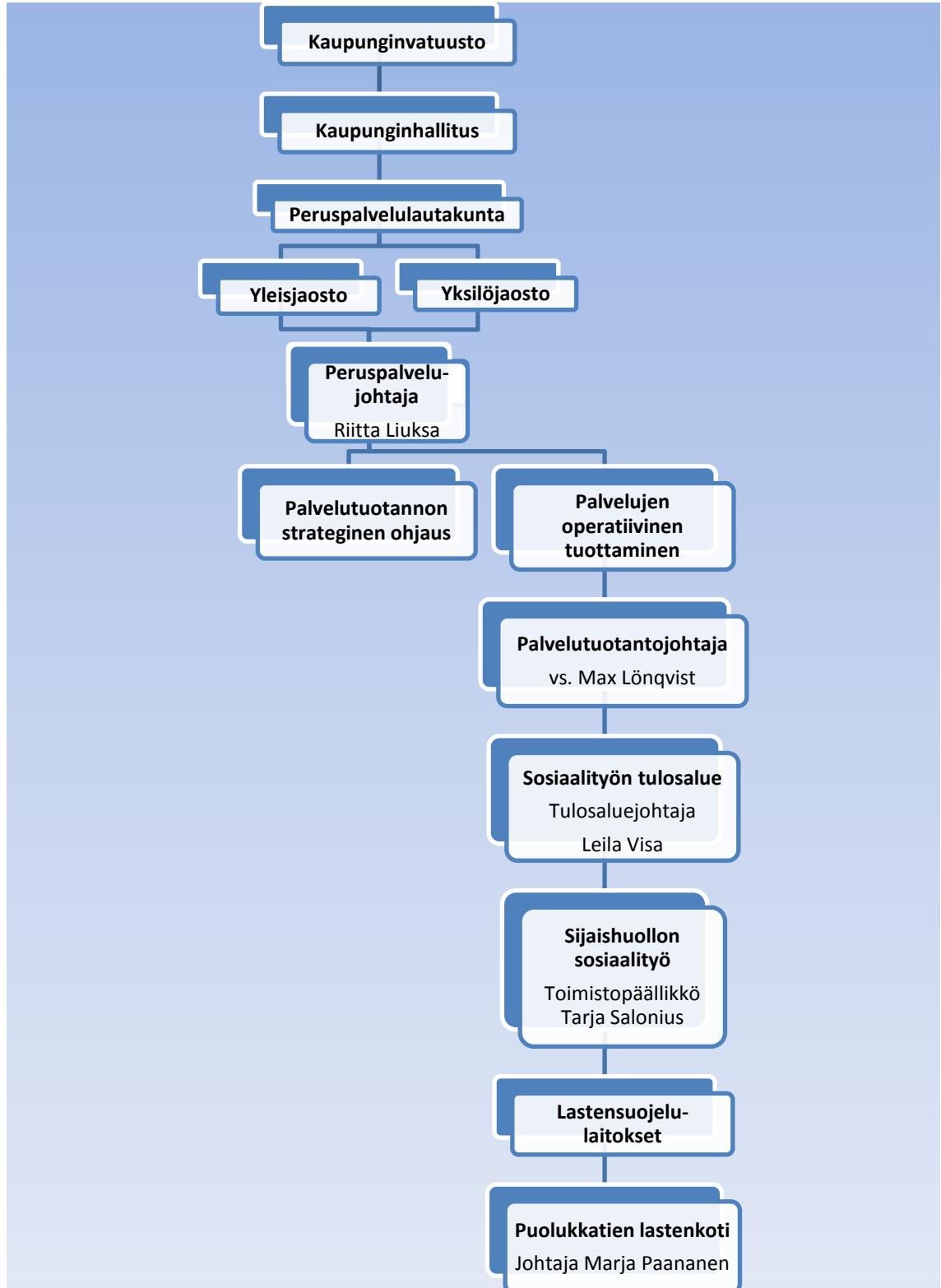
Vataja, K. 2009. Arvioiva työote – kehittämisen peruslähtökohta. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 51-61.

Vilen, M; Leppämäki, M; Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Whitaker, D; Archer, L; Hicks, L. 1998. Working in children's homes. Challenges and complexities.. Chichester. England: John Riley & Son

Puolukkatien lastenkodin sijoittuminen Turun kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa.



LIITE 2

Kehittämishankkeen toteutusvaiheet:

Idea kehittämishankkeesta nousee työyhteisöstä esille	04/2008
Opintojen aloitus, kehittämishankeidean esittely työyhteisölle	09/2008
Kehittämishankkeen idean hioutuminen keskusteluissa mentorin, tutorryhmän ja tutoropettajan kanssa	09/2008 – 03/2009
Käsitteisiin ja teoriaan perehtymistä	04/2009
Hankkeen ensimmäisen Kehittämispäivän ohjelmarungon suunnittelua	04/2009
Kehittämishankkeen ensimmäinen Kehittämispäivä	05/2009
Kehittämistyöryhmän ensimmäinen kokous	06/2009
Tulo-vaiheen ydintehtävistä osio jokaisen osaston tietokoneelle	07/2009
Kehittämistyöryhmän toinen kokous, Tulo-vaiheen tuloksien kokoaminen	08/2009
Olo-vaiheen ydintehtävistä osio jokaisen osaston tietokoneelle	09/2009
Kehittämishankkeen toinen Kehittämispäivä	11/2009
Kehittämispäivän materiaalien purkua ja auki kirjoitusta	12/2009 – 01/2010
Hyvät käytännöt - työkirjan mallintamista	12/2009 – 04/2010
Kehittämistyöryhmän kolmas kokous	02/2010
Kehittämishankkeen kolmas kehittämispäivä, ulkopuolinen arviointi ja hankkeen loppuarvio	03/2010
Opinnäyteraportin laadintaa ja kirjoitusta	04/2009 – 03/2010

Hyvä käytäntö – Hyvä työkäytäntö

PUOLUKKATIEN KEHITTÄMISPÄIVÄ 6.5.2009

- Hyvät käytännöt ovat **uusia** tai jo **vakiintuneita**

toimintatapoja ja työmenetelmiä,

joilla päästään hyviin tuloksiin.

Hyvän käytännön tunnistaminen

- Käytännön tunnistaminen perustyössä tapahtuu niin, että työntekijä *tarkastelee omaa työtään ja sen perusteita* ottamalla siihen reflektiivisen asenteen ja *sanallistamalla hiljaista tietoaan*.
⇒ Tätä me olemme tekemässä täällä tänään!

Käytännön tunnistaminen hyväksi koetun toimintatavan kautta

- Työntekijä tai työyhteisö tarkastelee omaa työtään ja pyrkii tarttumaan **toimintakäytäntöihin**, jotka tuntuvat *toimivilta ja työn tavoitteita ja arvoja edistäviltä*.

Pitää siis kysyä itseltään työntekijänä

- Mikä teki jonkin tilanteen **hyväksi** ja **toimivaksi** ?
- Mikä tilanteessa oli **ainutkertaista** ja mikä seurausta omasta tai työyhteisön **hyvästä toimintatavasta**?

Hyvä käytäntö:

- Piilee usein tilanteissa, joissa työ on tuottanut hyvää mieltä tai muuten merkittävän kokemuksen asiakkaalle ja työntekijälle.
- Tilanteisiin liittyy usein työntekijän ja asiakkaan onnistunut kohtaaminen, työntekijän hyvä tilannetaju ja ammattitaito ja se, että työyhteisössä vähitellen rakentuneet *toimintakäytännöt ja -rakenteet* tukevat työntekijän toimintaa

Hyvän käytännön tunnuspiirteet

- on sosiaali- tai terveysalan käytäntö, joka on koettu toimintaympäristössään toimivaksi ja arvioitu asiakkaalle hyvää tuottavaksi
- on eettisesti hyväksyttävä
- perustuu mahdollisimman monipuoliseen tietoon vaikuttavuudesta ja/tai toimivuudesta

- kuvataan niin, että jokainen käytännön lukija pystyy arvioimaan, millaiseen tietoon käytännön toimivuus perustuu
- tiivistetään riittävän selkeästi ja yksityiskohtaisesti mutta tarpeeksi yleistettävästi niin, että käytännön käyttöönotto on mahdollista

Tänään meidän pitäisi siis pohtia

- Millaisia asiakastyön työmenetelmiä Puolukkatiellä on käytössä?
- Millaisia työn laatua määrittäviä työkäytäntöjä Puolukkatiellä on olemassa?
- Pitäisikö jotakin jo olemassa olevaa työmenetelmää tarkentaa tai ottaa käyttöön hyödyllisemmin?
- Millaisia työkäytäntöjä haluamme nostaa koko taloa koskeviksi laadukkaan asiakastyön linjauksiksi?

- **Työmenetelmä** = metodi, eli väline jolla tehdään päämäärätietoisesti työtä asiakkaan tarpeista ja tavoitteista lähtien
- **Työkäytäntö** = vakiintunut tapa tehdä ja toteuttaa työmenetelmää jollakin tietyllä tavalla
- **Hyvä työkäytäntö** =
Työmenetelmä + Työkäytäntö ja niiden kuvaaminen, eli näkyväksi saattaminen

LASTENKODIN ASIAKASTYÖN HYVIEN TYÖKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN



YHTEENVETO PUOLUKKATIEEN LASTENKODIN VOIMAVARAISTAVASTA ARVIOINNISTA 3.3.2010

Katariina Pärnä

7.3.2010

Kehittämistyön ja voimavaraistavan arvioinnin lähtökohtia

Lastenkodin asiakastyön hyviä käytäntöjä on työstetty aiemmin kehittämispäivillä ja kehittämissyryhmissä. Hyvien käytäntöjen yhtenäistämiseksi on valmistumassa Katri Kapasen kokoama Lastenkodin asiakastyön hyvät käytännöt -käsikirja.

Käsikirjan ja arvioinnin ja lähtökohtana on:

A. Asiakasprosessi jakaantuu

- asiakkaaksi tulovaiheeseen,
- olovaiheeseen ja
- poismuuttovaiheeseen liittyviin käytäntöihin.

B. Jokaisessa vaiheessa lastenkodin asiakastyön hyvät käytännöt jakaantuivat neljään ydinsaamisalueeseen, joita ovat:

- omahoitajatyö,
- perhetyö,
- dokumentointi ja raportointi sekä
- arjen hallinta.

Jokainen ydinsaamisalueista on lastenkodin asiakastyön hyvien käytäntöjen käsikirjassa kuvattu konkreettisen käytännön avulla, joita on yhteensä noin 90.

Lastenkodin asiakastyön hyvien työkäytäntöjen kehittämisen tavoitteena on yhtenäistää Puolukkatien lastenkodin asiakastyön toimintakulttuuria sekä luoda yhteiset toimintatavat eri osastoille.

Voimavaraistavan arvioinnin tavoitteena on tukea kehittämistyön etenemistä, lisätä osallistuvien itseyttä ja vaikuttamismahdollisuuksia hyvien työkäytäntöjen sisältöihin ja erityisesti juurruttaa lastenkodin asiakastyön hyvät käytännöt arkityöhön.

Arvioinnin vetäjät

Katariina Pärnä

Kehittämispäällikkö, VTM

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö

Kuntoutus- ja kehittämiskeskus Huvitus

Valasrannantie 465, 21900 YLÄNE

gsm: +358 40 8614 855

e-mail: katariina.parna@mll.fi

Katri Kapanen

ohjaaja

Puolukkatien lastenkoti

Turun kaupunki

e-mail: katri.kapanen@turku.fi

Arviointiin osallistujat

Puolukkatien lastenkodin johtaja ja työntekijät, yhteensä 15 henkeä.

Arvioinnin toteuttaminen 3.3.2010 klo 12.30-14.30

Tavoite voimavaraistavaan arviointiin:

Lastenkodin ohjaajat sitoutuvat ja käyttävät yhdessä pohdittuja lastenkodin asiakastyön hyvät käytännöt -käsikirjassa olevia käytäntöjä.

Arvioinnin prosessi:

1. Jokainen määritteli omalle paperille mielestään tärkeimmät avaintoiminnot, jotta tavoite voisi toteutua. (1-5 kpl)
2. Jokainen esitteli omat avaintoiminnot vuorollaan ja toiset kuuntelivat. Koottiin avaintoiminnot fläpeille, jotka laitettiin listaksi seinälle. Niitä tuli yhteensä 20 kpl. Jo keskusteluvaiheessa samantyyppisiä yhdistettiin.
3. Jokainen kävi äänestämässä ”tukkimiehen kirjanpidolla” omasta mielestään tärkeimmät avaintoiminnot. Jokaisella oli 5 ääntä.(Suluissa avaintoiminnon saama äänimäärä.)

Avaintoiminnot:

- Käsikirja arjessa esillä / voi tarkistaa (7 ääntä)
- Pehdytyksen apuväline (1)
- Käsikirjaan perehtyminen ja omien työkäytäntöjen muokkaaminen (3)
- Avoin keskustelu käytännöistä (3)

- Mietitään mitä hyötyä on asiakkaalle
- Asiakasversio/esite lisää tietoa lastenkodin ammatillisesta työstä (-)
- Oma halu pohtia (3)
- Yhteinen pohdinta (2)
- Osallistuminen suunnitteluun sitouttaa (1)
- Työkäytäntöjen seuranta säännöllisesti (9)
- Arviointikeskustelu, mikä toimii, mikä ei (2)
- Irti vahoista kaavoista ja avoin mieli (2)
- Vastuu on jokaisella (10)
- Dokumentoinnin kontrolli (1)
- Työhön sitoutuminen (9)
- Kertaaminen ja seuraaminen (3)
- Alussa tietoista tekemistä, juurtuu pikkuhiljaa käytännöksi (2)
- Keskustelu ja työn jatkuva arviointi (12)
- Keskittyminen lapseen / työkäytäntöön (1)
- Suunnittelu (4)

4. Yhdessä keskustellen ryhmiteltiin samansisältöisiä yhteen ja käytiin keskustelua, mitä kullakin avaintoiminnalla tarkoitetaan. Käytiin läpi, millaisia pisteitä avaintoiminnot saivat. Jatkettiin keskustellen avaintoimintojen yhdistämistä.

5. Muotoiltiin yhdessä viisi eniten ääniä saanutta avaintoimintoa, jotka helpottavat hyvien käytäntöjen juurtumista. Nämä ovat: käsikirja näkyville, avoin keskustelu arjessa, työn jatkuva arviointi, sitoutuminen ja vastuu sekä lasten prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla.

6. Jokainen mietti itsenäisesti numeroarvioinnilla 1-10 (1=hyvin huonosti, 10=erittäin hyvin) kuinka hyvin katsoi Puolukkatien lastenkodin onnistuvan näissä avaintoiminnoissa nyt.

7. Koottiin avaintoiminnoittain kaikkien antamat pisteet yhteen ja laskettiin keskiarvot.

Käsikirja näkyville

(3,7,6,6,7,7,8,7,3,6,7,7,7,6,6: keskiarvo 6.03)

1.....2.....3.....4.....5.....6X.....7.....8.....9.....10

Avoin keskustelu arjessa (vapaampi työntekijöiden välinen keskustelu)

(5,5,6,6,7,6,8,6,8,7,6,5,6,4,6: Keskiarvo 6,06)

1.....2.....3.....4.....5.....6X.....7.....8.....9.....10

Työn jatkuva arviointi (ohjatumpi keskustelu työyhteisössä)

(7,7,7,5,7,5,6,5,5,5,2,6,7,6,5: keskiarvo 5,70)

1.....2.....3.....4.....5...X...6.....7.....8.....9.....10

Sitoutuminen ja vastuu

(6,7,8,7,8,8,6,8,7,7,6,7,7,5,8: keskiarvo 7.00)

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7X.....8.....9.....10

Lapsen prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla

(8,3,4,5,5,6,3,5,4,7,8,7,7,7,4: keskiarvo 5,50)

1.....2.....3.....4.....5...X.....6.....7.....8.....9.....10

8. Paikannettiin yhdeksi kehittämistä vaativaksi avaintoiminnoksi **Lapsen prosessi suunnitellaan käsikirjan avulla**, jonka keskiarvo oli alhaisin, 5,50.

9. Jakaannuttiin pienryhmiin miettimään, mitä lapsen prosessin suunnittelu käsikirjan avulla konkreettisesti tarkoittaa. Pienryhmätyöskentelyn tavoitteena oli saada osallistujien näkemyksiä esiin ja aktivoida osallistujia mietitään yhdessä, mitä tekemällä onnistumme tulevaisuudessa paremmin. Jokaisessa pienryhmässä oli ns. lapsiagentti, joka tarkkaili ryhmän sisällä käytyä keskustelua siitä näkökulmasta, miten lapsen näkökulma toteutuu keskustelussa. Pienryhmät laskivat myös yhteiset työvuodet Puolukkatien lastenkodissa.

10. Pienryhmätyöskentelyn tuotokset esiteltiin työryhmäikä-järjestyksessä. Työvuosikertymältään nuorin ryhmä aloitti. Esittelyn jälkeen lapsiagentti antoi omalle ryhmälleen palautetta lapsen näkökulman esilläolosta.

Pienryhmä 1

TULO

- riittävän taustatiedon kerääminen
- vanhemmille tiedottaminen Puolukkatien käytännöistä ->esite
- samat käytännöt kaikille, alku tasapuoliseksi

OLO

- selkiyttää työkäytäntöjä
- vanhempien osallistaminen

LÄHTÖ

- yhteistyö jälkihuollon kanssa
- oman työn pohdinta

Pienryhmä 2 (auton kuva)

- informaatio
- järjestelmällisyys
- tasa-arvoinen kohtelu
- alkuvaiheen info helpottaa jatkoa (säännöt, tavat)
- tukee epävarmoja työntekijöitä
- perhepalavereihin ryhtiä + sisältöä
- vanhempien vastuuttaminen/osallist.
- Varmuutta! Tuki yksilölle.

Pienryhmä 3

TULO

- käsikirja toimii muistilistana kaikesta infosta
- sovitaan käytännöt palavereista
- raamit perhetyölle

OLO

- yhteiset sopimukset, säännöt, aikuisille yhtenäinen linja, lapsille turvallisuus, asiakaslähtöisyys

MUUTTO

- muistilistana, yhteenveto – arviointivaihe

11. Lopuksi työntekijät arvioivat tilallisuutta hyväksi käyttäen kuvitteellisella janalla, kuinka luottavaisia ovat lastensuojelun asiakastyön hyvien käytäntöjen juurtumiseen Puolukkatien lastenkodissa. Suurin osa asettui ”janalla” hyvin luottavaiseen päähän, muutama keskemälle ja pari ”skeptikkaa” hieman epäileväisempään päähän.

12. Katri Kapanen teki vielä yhteenvedon käsikirjan kehittämisen prosessista ja voimavaraistavan arvioinnin kulusta. Hänen mukaansa antoisinta on ollut työyhteisön oma osallistuminen hyvien työkäytäntöjen kuvaamiseen ja se, että käytännöt ovat jo olleet olemassa. Käsikirjan avulla käytäntöjä tehdään tietoisemmaksi ja konkretisoidaan. Osallistuminen kehittämistyöhön sitouttaa työntekijöitä ottamaan ne osaksi omaa työskentelyään. Hän nosti esiin kehittämisteemana asiakaslähtöisyyden, erityisesti lapsen näkökulman sisäistämisen.

Johtopäätöksiä

Puolukkatien lastenkodin henkilöstö työskenteli aktiivisesti ja lähti ennakkoluulottomasti mukaan tämän tyypiseen arviointityöskentelyyn. Erittäin arvokasta oli, että niin monella työntekijällä eri työrooleissa oli mahdollisuus osallistua, mikä mahdollisti moniäänisyyden ja ”kentän ”asiantuntijuuden hyödyntämisen. Työyhteisön esimiehen aktiivinen osallistuminen ja työntekijöiden kannustaminen loi arviointityöskentelylle sekä hyvän käytännön juurtumiselle hyvän pohjan.

Nopea mukaan lähtö selittyi osittain myös sillä, että käytännöt ovat jo olemassa olevia käytäntöjä. Lastenkodin asiakastyön hyviä käytäntöjä on kehitetty työyhteisölähtöisenä prosessikehittämisenä, mikä oli tehnyt arvioitavasta kehittämisteemasta työntekijöille tutun.

Arviointityöskentelyssä näkyi lisäksi, että työyhteisön jäsenet luottavat riittävästi toisiinsa, jotta oman mielipiteen ja ajatuksen uskaltaa sanoa. Kriittisille mielipiteille löytyi tilaa ja ne esitettiin hyvin rakentavasti. Työyhteisössä käytetään myös huumoria; sen avulla tuodaan esiin hankalia, mutta oleellisia asioita ("skeptikkojakin" tarvitaan), annetaan palautetta toisille työntekijöille ja tehdään oman työn arviointia, mutta erityisesti luodaan hyvää yhteishenkeä.

Työntekijöiden arviointityöskentelyssä tuli esiin, että käsikirjassa oleva analyyttinen jako Tulo-Olo- ja Poismuutto -vaiheisiin sekä ydinosaamisalueiden nimeäminen olivat jäsentäneet lastenkodin työntekijöiden kuvaa asiakkaan prosessista. Analyyttinen jako helpotti työntekijöiden mielestä sen hahmottamista kokonaisuutena, jonka lapsi viettää lastenkodissa. Hän myös tulee jostain ja lähtee jonnekin. Nämä nivelvaiheet ovat tärkeä kohta käytäntöjen kannalta. Joidenkin lasten kohdalla tämä prosessi voi kestää monta vuotta, jolloin on hyvä olla struktuuri, joka yhdistää lapsen prosessin kokonaisuudeksi.

Omahoitajatyöskentely, perhetyö ja arjen hallinta ovat asiakaslähtöisiä ydinosaamisalueita, joihin yhdistyi aina myös työntekijän näkökulma. Omahoitajatyöskentelyssä oli selvimminkin lapsen/nuoren oma asiakkuus ja tarpeet näkyvissä. Perhetyö ydinosaamisalueena on linkki lapsen, hänen perheensä ja työyhteisön välillä. Näkökulmana se on oleellinen ja lastensuojelulainkin mukaan korostuva alue. Arjenhallinnan konkreettisuus on hyvä. Siinä otettiin hyvin huomioon lapsen kehitys, erityisesti poismuuttovaiheessa arjenhallinnan taidot ovat nuorelle tärkeitä. Dokumentointi ja raportointi on organisaatio- ja työntekijälähtöinen ydinosaamisalue, joka on asiakastyön tukiprosessi. Ammatillisen työn laadun varmistaminen edellyttää riittävää lapsen kehityksen ja ammatillisen työn kirjaamista. Nämä molemmat näkökulmat näkyivät kuvauksissa.

Käyttämällä voimavaraistavaa arviointimenetelmää myös ”hiljainen tieto” sanoittuu käyttöön ja menetelmä varmistaa kaikkien osallistujien äänen pääsemisen esiin. Työyhteisön vahvuutena tuntuu olevan vahva sitoutuminen perustyöhön ja vastuun kantaminen. Sama asia nousi esiin hyvien käytäntöjen juurruttamisen yhteydessä; sen työryhmät arvioivat avaintoiminnoista parhaiten onnistuvaksi. Tähän sopii motoksi, että kun kehitettävää teemaa istutetaan työkäytännöksi, niin samalla on huolehdittava käytännön juurruttamisesta. Juurtuminen on aktiivinen prosessi, jota täytyy tukea.

Suosituksia

Voimavaraistavassa arvioinnissa tuotettujen avaintoimintojen jatkoarvioiminen noin puolen vuoden ja vuoden päästä on todettu tärkeäksi uuden käytännön juurtumisen kannalta. Yksittäisen työntekijän oman työn arviointi ja koko työyhteisön tietoisuus ”uusista” hyvistä käytännöistä vahvistuu arkityössä, kun työyhteisöllä on mahdollisuus arvioida samaa kokonaisuutta uudestaan. Uusi arviointikerta antaa myös mahdollisuuden arvioida hyviä käytäntöjä kokemustiedon avulla ja tarvittaessa muuttaa niitä. Ns. kakkosarvioinnissa hyvien käytäntöjen juurtumisesta ja käyttöönotosta on kokemusta ja silloista onnistumista voi tarkastella rinnakkain tämän alkuarvioinnin kanssa. Muutoksen todentaminen konkreettisesti edistää hyvien käytäntöjen käyttöönottoa. Siihen voi liittää ns. swot- arvioinnin, jonka avulla kartoitetaan hyvien käytäntöjen vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia.

Kiitos aktiivisuudestanne, oli helppo tulla mukaan työskentelyynne!

Katariina Pärnä

PUOLUKKATIEN LASTENKODIN ASIAKASTYÖN HYVÄT TYÖKÄYTÄNNÖT



HYVÄT TYÖKÄYTÄNNÖT KEHITTÄMISHANKE

Hyvät työkäytännöt kehittämishanke aloitettiin Puolukkatie lastenkodissa syksyllä 2008 ja saatiin päätökseensä kevään 2010 aikana.

Hanke eteni Puolukkatie henkilökunnan Kehittämispäivillä sekä hanketta varten perustetussa Kehittämistyöryhmässä.

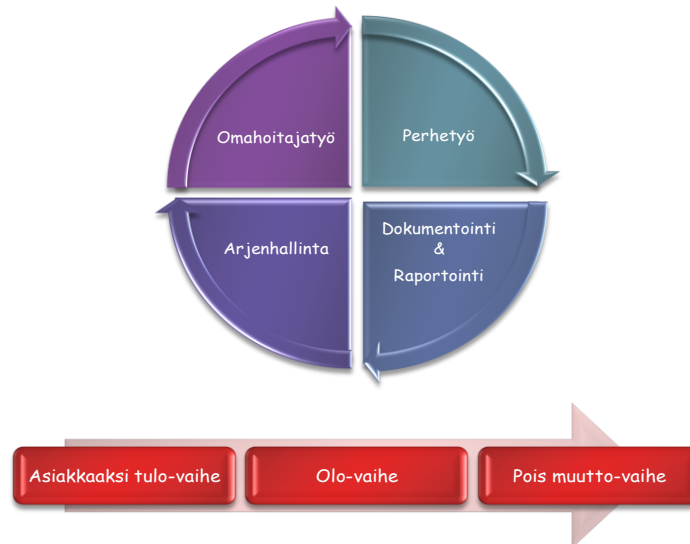
Puolukkatie lastenkodissa on kolme osastoa, joilla kaikilla on omanlaisensa toimintakulttuurit ja tavat tehdä asiakastyötä.

Kehittämishankkeen tarkoituksena olikin yhtenäistää Puolukkatie

lastenkodin asiakastyön toimintakulttuuria ja luoda yhteiset toimintatavat, Hyvät käytännöt, joiden mukaisesti toimimme asiakastyössä.

Yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt eivät pelkästään yhtenäistä lastenkodin arjen elämää, vaan palvelevat myös ammatillisen työn laadun mittarina. Samalla ne takaavat lastensuojelun asiakkaille tasa-arvoisen aseman palveluiden käyttäjinä.

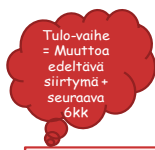
Hyviä työkäytäntöjä tarkasteltiin neljän **ydinosaamisalueen** kautta kolmivaiheisen asiakasprosessin **jokaisessa vaiheessa**



Asiakkaaksi tulo-vaihe

- ❖ Kun sosiaalityöntekijällä tai talon esimiehellä on tieto uudesta asiakasperheestä, pidetään ko. osaston kanssa **INFOPALAVERI**.
- ❖ Palaverissa sovitaan:
 - ❖ lapsen/nuoren **omahoitajapari**
 - ❖ perheen/lapsen/nuoren **tutustumiskäynti** Puolukkatiele
- ❖ Tutustumiskäynnin yhteydessä:
 - ❖ vanhemmille ja lapselle annetaan **"Puolukkatie"-esite**, joka sisältää lastenkodin yhteystiedot sekä tietoa lastenkodin toiminnasta ja sen peruskäytännöistä.
 - ❖ vanhemmilta pyydetään **yhteystiedot** sekä lapsen että omat perustiedot lomakkeella (linkki tässä tietokoneversiossa)
 - ❖ lapselta/nuorelta pyydetään myös omat yhteystiedot

Muista
varmistaa,
että talon
numerot
siirretään
lapsen
kännykkään



Asiakkaaksi tulo-vaihe

Omahoitaja-työ

❖ **Omahoitajan** tehtäviä perheen/lapsen asiakkaaksi tulovaiheessa ovat:

- ❖ Tehdä lapsesta muuttoilmoitus.
- ❖ Perustietopaketin kerääminen lapsen papereista, joka toimii ensimmäisen Hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana.
- ❖ Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinta Efficaan puolen vuoden sisällä lapsen muutosta Puolukkatielle.
- ❖ Vuorovaikutussuhteen luominen lapseen, mm. omahoitajatunnit.
- ❖ Hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisten osa-alueiden (perushuolenpito ja lapsen fyysinen kehitys, psyykinen kehitys, sosiaalinen kehitys ja vapaa-ajan vietto sekä perhesuhteet) havainnointi arjessa.
- ❖ Yhteydenpito vanhempiin lapsen asioissa ja tiedottaminen lapsen asioista vanhemmille.
- ❖ Yhteydenpito lapsen verkostoon (päiväkoti, koulu, harrastukset, mahdolliset terapiat)
- ❖ Mahdollisen vammaistuen hakeminen

Asiakkaaksi tulo-vaihe

Perhe-työ

❖ Puolukkatielle muuton jälkeen, **molemmille huoltajille** varataan palaveriaika mahdollisimman pian.

❖ Perhepalaveriin osallistuvat huoltajien lisäksi lapsi/nuori, omahoitaja, Puolukkatie sosiaaliohjaaja ja esimies.

❖ **Ensimmäisessä perhepalaverissa käydään läpi:**

- ❖ "Puolukkatie"-esite (joka pitää sisällään tietoa mm. lastenkodin peruskäytännöistä, rajoituspäätöksistä, päihdekäytännöistä, kotikäynneistä, palaverikäytännöistä)
- ❖ tunnelmat ja kysymykset lastenkotiin muuttoon liittyen
- ❖ että, ennen ensimmäistä kotilomaa huoltajien kotiin tehdään kotikäynti jotta turvalliset ja hyvät olosuhteet lapsen kyläilylle voidaan taata. Kotikäynneille osallistuvat omahoitaja ja talon sos.tt/esimies.
- ❖ haluavatko vanhemmat muistion palavereista
- ❖ suositellaan vanhemmille, että muuton jälkeinen kuukausi rauhoitettaisiin lapsen osalta niin ettei kotilomia olisi tänä aikana.

Asiakkaaksi tulo-vaihe

Perhe-
työ

❖ Puolen vuoden **Asiakkaaksi tulo-vaiheen aikana** Perhetyössä myös **määritellään perhekohtaisesti Perhepalaverien :**

- ❖ **tiheys** Vähintään 1krt/Kk kokoonpanolla lapsi/nuori, huoltaja, omahoitaja sosiaalityöntekijä ja lastenkodin esimies. Myös omahoitajatapaamisia vanhempien kanssa voidaan sopia.
- ❖ **sisällöt** Esimerkiksi eri metodien käytöt, valokuvamuistelu, vanhemmuuden roolikartan käyttö, aikajana, sukupuoli.
- ❖ **palaverijaot** monisisarusperheissä
- ❖ **palavereihin osallistujat**

❖ **Jatkossa Perhetyön päämääriä määritellään Hoito- ja kasvatussuunnitelman Perhesuhteet-osioon.**

Asiakkaaksi Tulo-vaihe

❖ **Dokumentoinnissa ja Raportoinnissa** Asiakkaaksi Tulo-vaiheessa:

- ❖ tehdään lapselle kansilehti Efficaan
- ❖ kirjataan perheen ja lapsen yhteystiedot osaston puhelinmuistioon
- ❖ kootaan lapsen terveystiedot Efficaan (mm. allergiat, lääkitys, hammaslääkärítiedot)
- ❖ aloitetaan lapsen valokuva-albumin kokoaminen, jossa myös kuvataan kirjallisesti alkuaikojen tunnelmia ja kommentteja mahdollisimman tarkasti. Lapsille on usein myöhemmin tärkeää muistella alkuaikojen ensikohtauksia ja tunnelmia.

Dokumen-
tointi &
Rapor-
tointi

Asiakkaaksi Tulo-vaihe

❖ Arjenhallinta Asiakkaaksi Tulo-vaiheessa pitää sisällään:

❖ Lapsen/Nuoren kanssa käydään läpi lastenkodin ja osaston

peruskäytännöt ja säännöt, jotka pitävät sisällään muun muassa:

- ❖ määritellään lapsen iän ja taitojen mukaisesti missä ja miten saa kulkea (mm. piha-alue, lähipuisto, keskusta, koulumatkat)
- ❖ käydään läpi päivärytmi (nukkumaanmenoajat, ruokailuajat, pelikoneajat, saunapäivä, karkkipäiväkäytäntö)
- ❖ Kartoitetaan myös lapsen/nuoren **taidot** mm.:
 - ❖ osaako lukea, tunteeiko kellon ja viikonpäivät
 - ❖ osaako uida, pyöräillä tai kulkea bussilla
- ❖ Sovitaan mahdollisen harrastuksen jatkamisesta tai aloittamisesta.
- ❖ Tehdään oman huoneen **avaimen luovutuksesta sopimus** ja kerrataan, että lapsen huoneeseen ei ole muilla lupaa mennä ilman lapsen lupaa ja huone pidetään lukittuna lapsen poissa ollessa

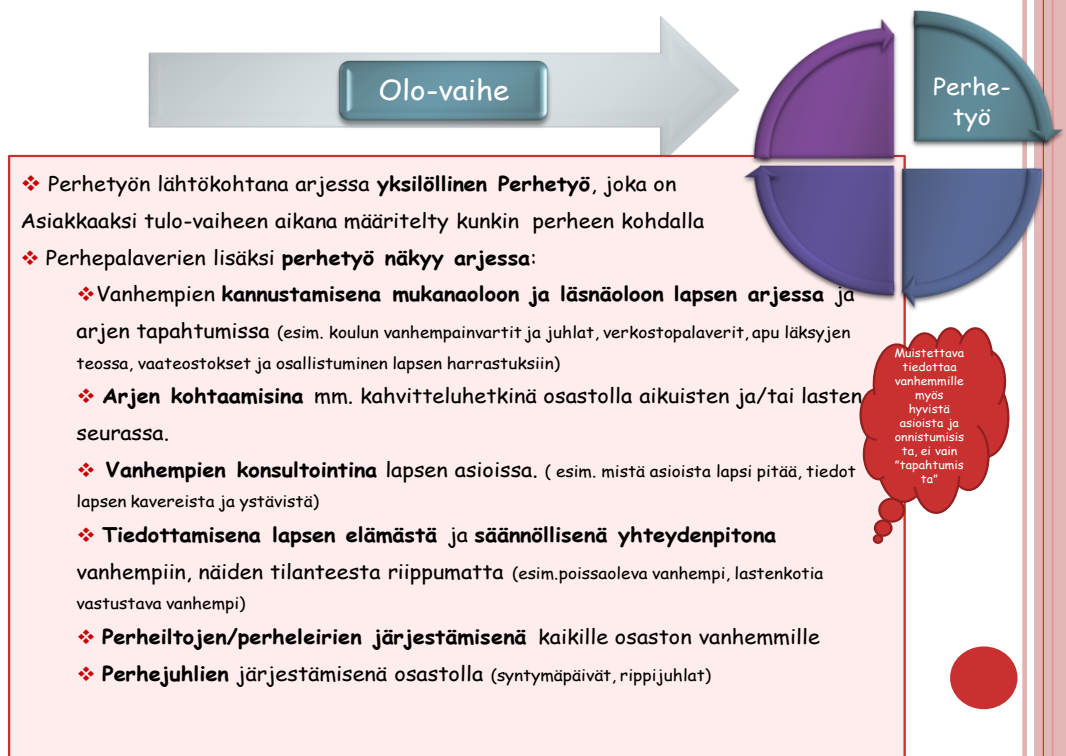
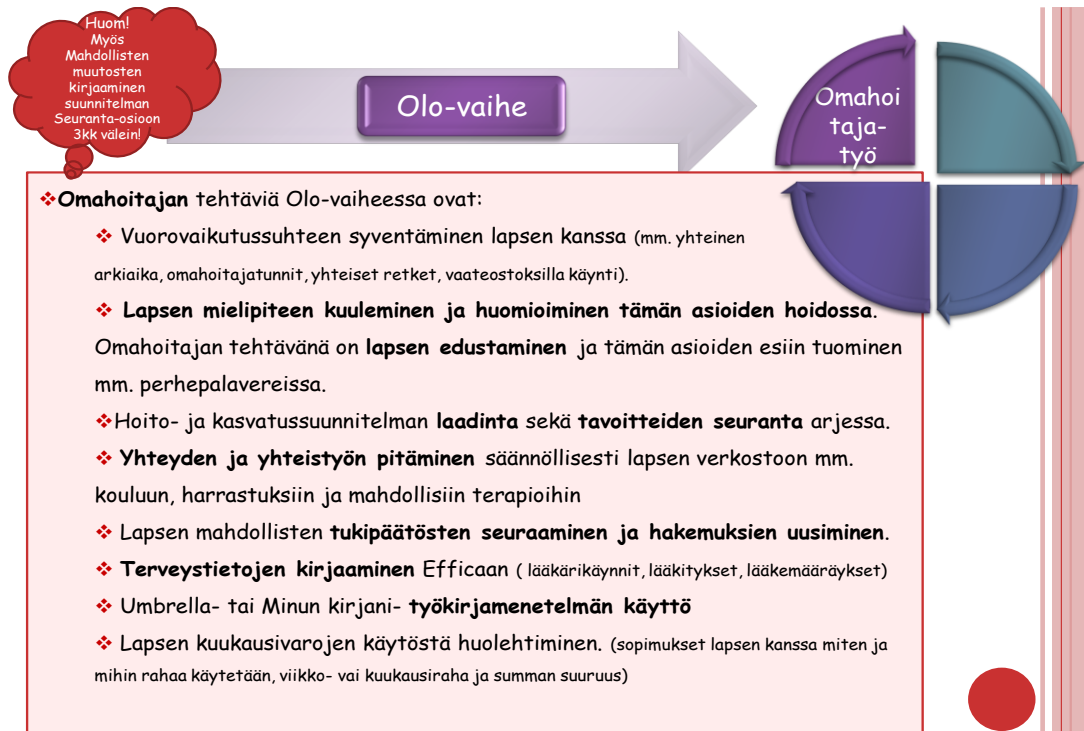
Keskustellaan myös, että:

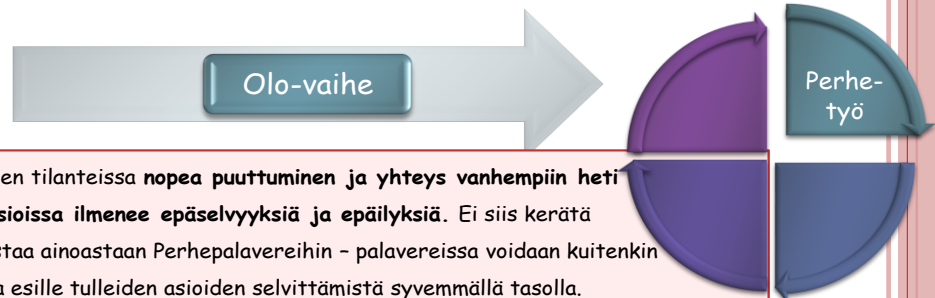
- Jokaisella on oikeus koskemattomuuteen.
- Kielenkäyttö pitää olla jokaisen korvalle sopivaa.
- Tavarointa ja leluja ei lainailla toisille!

Arjenhallinta

Joskus Voi Olla Hyväkin Pysähtyä Pohtimaan Mitä Tehokas Työnteko Oikein Tarkoittaakaan 😊



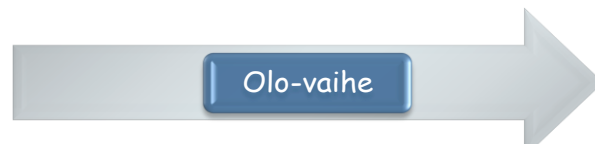




- ❖ Arjen tilanteissa **nopea puuttuminen ja yhteys vanhempiin heti kun asioissa ilmenee epäselvyyksiä ja epäilyksiä**. Ei siis kerätä asialistaa ainoastaan Perhepalavereihin - palavereissa voidaan kuitenkin jatkaa esille tulleiden asioiden selvittämistä syvemmällä tasolla.
- ❖ Suurten huolien ja asioiden kohdalla myös heti **mahdollisimman nopea kokoontuminen**.

❖ Perhetyössä on Puolukkatiellä käytäntöinä myös:

- ❖ **Päihiteettömyys** = Puolukkatielle ei tulla vierailemaan päihiteiden alaisena, eivätkä lapset vieraile päihiteiden alaisten vanhempien/sukulaisten luona.
- ❖ **Kotikäynti** = Vanhempien luo tehdään kotikäyntejä myös ilman ennakkoilmoitusta, jos olosuhteiden ja tilanteiden tarkistaminen sitä vaatii.
- ❖ **Kotisoitto** = Kotiloman aikana Puolukkatieltä soitetaan joko vanhemmalle tai lapselle ja kuulostellaan miten loma on sujunut sekä tarkistaa näin myös vanhempien kunto ja kotitilanteen turvallisuus.



❖ **Dokumentoinnissa ja Raportoinnissa** Olo-vaiheessa:

- ❖ Kirjoitetaan **päivittäisraporttia** Efficaan (aamuvuoro, iltavuoro, yövuoro)
- ❖ Omahoitaja kirjoittaa **Perhepalavereista muistiota**
- ❖ Omahoitaja kirjaa Hoito- ja kasvatusuunnitelman Efficaan + seuranta
- ❖ Raporttien tulostaminen kuukausittain mappeihin osastoille
- ❖ Lasten piirustusten, kokeiden, reissuvihkojen yms. **säilyttäminen**
- ❖ **Valokuvien** ottaminen ja kerääminen lapsille
- ❖ Arkipäivisin **suullinen aamuraportti**, jossa kerrataan osastoittain ja lapsikohtaisesti edellisen päivän tapahtumat
- ❖ **Vuoronvaihdon yhteydessä** myös **suullinen raportti** päivän tapahtumista ja tulevista tapahtumista
- ❖ **Kokouskäytännöt** ja näiden **muistioiden tallettaminen** (henkilökun-takokoukset, kassakokoukset, listakokoukset, lastenkokoukset, osastokokoukset, Kehittämispäivät)
- ❖ **Yleisraportointi** (verkossa oleva Puolukka-Info ja osastojen Infovihot)


 Olo-vaihe

❖ **Arjenhallinnassa** olo-vaiheessa arjen askareiden **tekeminen ja opettelu** yhdessä lasten kanssa pitävät sisällään:

- ❖ Vaatehankinnat ja ostosten suunnittelu
- ❖ Rahankäytön opettelu
- ❖ Hygieniaopastus
- ❖ Säännöllisen ja toistuvan arkirutiinin opettelu - Viikkosuunnittelu
 - ❖ siivouspäivät, oman huoneen siivouksen, kattaminen, iltapalan valmistus
- ❖ Pyykinpesun ja ruoanlaiton opettelu
- ❖ Läsnäolon ja yksinolon opettelu -> hiljaisuuden sietäminen
- ❖ Erilaisten retkien ja toimintapäivien suunnittelua ja toteutusta
- ❖ Lasten oman tulevaisuuden pohdintaa ja suunnittelua, mm.koulutus
- ❖ Yhteisten sääntöjen suunnittelu, luominen ja niiden noudattaminen (vrt. lastenkokoukset)

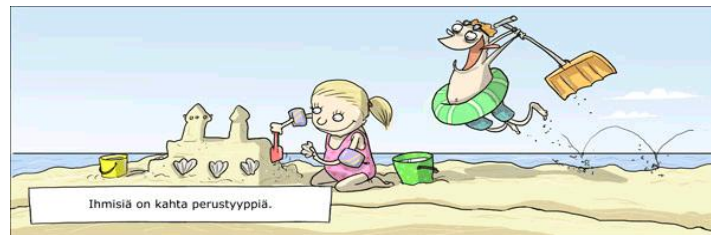

 Arjen-
hallinta


 Olo-vaihe

❖ **Arjenhallinnassa** olo-vaiheessa tärkeää myös:

- ❖ Herkkyys lasten ja erilaisten tilanteiden suhteen.
 - ❖ Lapsen **huomioiminen** mm. koulusta tultaessa, lapsen **kuunteleminen** (tärkeää esim. riitatilanteet ja lastenkokoukset) , lapsen **oman näkemyksen huomioiminen ja kuuntelu**.
- ❖ Luovuus arjen tilanteissa. Erilaiset menetelmät ja niiden kokeilu esim. ei suotavan käytöksen hillitsemiseksi ja kiukunhallinnassa.
- ❖ Koko osaston **työryhmän merkitys korostuu** lasten tuntemisessa, lasten ja perheiden tilanteiden tunnistamisessa ja luottamuksellisten ihmissuhteiden rakentamisessa.


 Arjen-
hallinta



Arjen Ohjaustyö Ei Aina Ole Helppoa -
Olemmehan Me Kaikki Jompaankumpaan
Perustyyppiin Kuuluvia

Pois muutto-
vaihe =
Muuttoa
edeltävä ja
muuton
jälkeinen 6
kk

Pois muutto-vaihe

Omahoi-
taja-
työ

❖ **Omahoitajan** tehtäviä Pois muutto-vaiheessa ovat:

- ❖ Tehdä yhdessä nuoren ja sosiaalityöntekijän kanssa hakemus jälkihuoltoon 6 kuukautta ennen 18- vuotispäivää.
- ❖ Itsenäistymisvarojen käytön suunnittelu nuoren kanssa
- ❖ Erilaisten stipendien hakeminen yhdessä nuoren kanssa mm. ajokorttia ajatellen.
- ❖ Tutustumistapaamisia myös jälkihuollon ohjaajan kanssa.
- ❖ Tärkeiden paperien kerääminen nuorelle omaan asiakirjakansioon (mm. lääkäripaperit, sukupuut, aikajana, talletetut piirustukset, koulupaperit ja todistukset)
- ❖ Itsenäistymisen ja muuton herättämien tunteiden työstäminen nuoren kanssa.
- ❖ "Selviytymispaketin" kokoaminen nuorelle. (astiat, liinavaatteet, huonekalut, yms.)

❖ **Muuton jälkeen yhteydenpito nuoreen:**

- ❖ Soitot ja tapaamiset (alussa tiiviimmin)
- ❖ Käynnit nuoren luona
- ❖ Nuoren kutsuminen lastenkotiin (viikonloppuisin ruokailemaan, juhlapyyhiin osallistuminen)

❖ **Muuton jälkeen yhteydenpito jälkihuollon ohjaajiin**

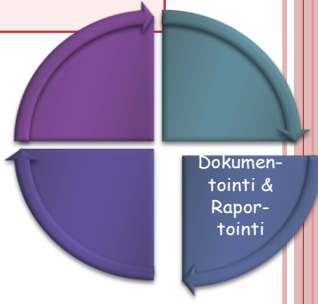

 Pois muutto-vaihe

- ❖ **Perhepalaverissa** itsenäistymiseen ja lastenkodista pois muuttoon liittyvien käytäntöjen, tunnelmien ja ajatuksien läpikäyminen.
- ❖ Yhteys myös sukulaisiin ja muuhun nuoren verkostoon.
- ❖ Loppupalaveri ja "läksiäiskahvit" sekä nuorelle että vanhemmille.
- ❖ Loppupalaveri myös omahoitajan, sosiaalityöntekijän ja lastenkodin esimiehen kanssa, jossa lapsen lastenkodissa oloajan, perhetyön ja poismuuttovaiheen tarkastelu ja loppuarviointi.


 Perhetyö


 Pois muutto-vaihe

- ❖ **Dokumentoinnissa ja Raportoinnissa** Pois muutto-vaiheessa:
 - ❖ Nuoren/perheen lastenkodissa olevien papereiden läpikäyminen ja arkistoitavaksi lähettäminen Sosiaalikeskukseen.
 - ❖ Omahoitaja ja sosiaalityöntekijä voivat sopia tässä työnjaosta
 - ❖ Nuoren papereiden toimittaminen jälkihuoltoon
 - ❖ Tietokoneella olevien tiedostojen läpikäyminen ja tarpeettoman tiedon hävittäminen. (esim. kansilehdet, viikkopalaveripohjat)
 - ❖ Efficaan jälkihuoltokirjauksien aloittaminen pois muuton jälkeen seuraavaksi puoleksi vuodeksi.


 Dokumentointi & Raportointi



Pois muutto-vaihe

❖ **Arjenhallinnassa** Pois muutto-vaiheessa;

- ❖ Nuoren omat palaverit jälkihuollon kanssa
- ❖ Asunnon etsiminen
- ❖ Tilan anto nuorelle muuton ja sen esille tuomien ajatusten käsittelyyn
- ❖ Asunnon sisustamisen suunnittelu ja huonekalujen ja muiden tavaroiden hankkiminen
- ❖ Lastenkodissa olevien tavaroiden pakkaaminen ja järjestely
- ❖ Muuttoauton tilaus
- ❖ Itse muutossa avustaminen ja kodin laittaminen kuntoon yhdessä nuoren kanssa muuton jälkeen.
- ❖ Läksiäisten järjestäminen ja viettäminen osastolla

