



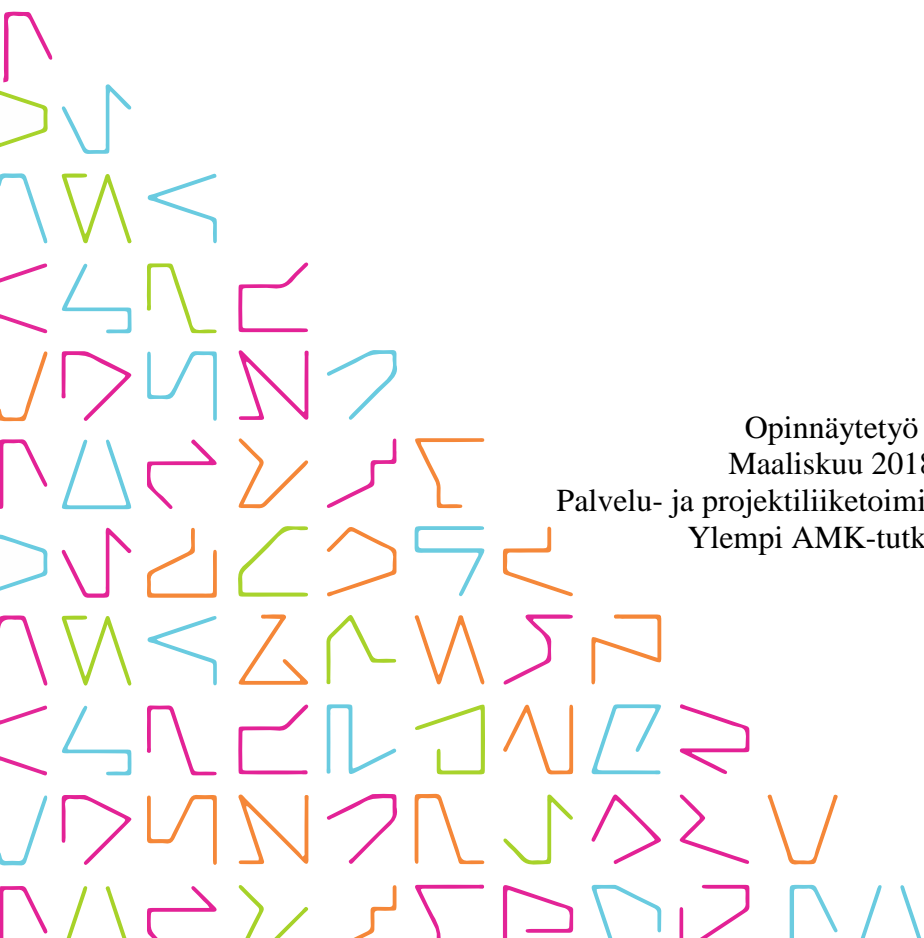
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LASTENSUOJELUN OMAVALVONNAN MAH- DOLLISUUDET

Sähköinen omavalvontapalvelu päivittäisenä työvälineenä

Hanna-Maija Haikka

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Palvelu- ja projektiliiketoiminnan koulutus
Ylempi AMK-tutkinto



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelu- ja projektiliiketoiminnan koulutus
Ylempi AMK-tutkinto

HAIKKA, HANNA-MAIJA:

Lastensuojelun omavalvonnan mahdollisuudet
Sähköinen omavalvontapalvelu päivittäisenä työvälineenä

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Maaliskuu 2018

Sosiaali-terveysala on isojen muutostarpeiden edessä. Resurssit kiristyvät ja paine digitalisoitua on kova. Sosiaali- ja terveysalalla on tarve löytää kokonaisratkaisuja pirstaleisen palvelurakenteen hallintaan. Omavalvonta tarkoittaa omaan toimintaan kohdistuvaa, itse suoritettavaa valvontaa. Omavalvonta on tärkeä osa lastensuojelun sekä koko sosiaalialan toimintaa, mutta usein se ei palvele tarkoitustaan päivittäisenä työvälineenä. Tämän työn tavoitteena oli selvittää, miten ikääntyneiden hoivan omavalvonnan sähköiseksi työvälineeksi suunniteltu EagleSphere-palvelu soveltuisi käyttöön lastensuojelussa. Tarkoituksena oli tuottaa kehitysehdotuksia siitä, millä muutoksilla EagleSphere soveltuu lastensuojeluun. Työ on tehty toimeksiantajayritykselle, Eagle Vision Management Oy:lle.

Tässä opinnäytetyöraportissa esitellään lastensuojelun omavalvonnan vaatimukset ja seuranta, omavalvontasuunnitelman sisältö ja sen käyttö, sekä lastensuojelun raportoinnin ja dokumentoinnin yhteys omavalvontaan. Työ toteutettiin tutkivaan otteeseen painottavana tapaustutkimuksena. Empiirinen tutkimusaineisto kerättiin kolmella lastensuojelun asiantuntijan haastattelulla, joissa haastateltiin neljää henkilöä. Haastattelut toteutettiin kasvotusten, teemahaastatteluina. Aineisto litteroitiin, jonka jälkeen se analysoitiin ja tulkittiin teemoittamalla. Työssä on käytetty prosessianalyysiä ja käsittekarttoja taustan, tulosten ja pohdinnan visuaaliseen hahmottamiseen.

Työn tulokset koostuvat lastensuojelun omavalvonnan malleista sekä työkaluista ja suosituksista EagleSphere-palveluun lastensuojelussa. Omavalvontasuunnitelmaa ei koeta lastensuojelun työtä tukeväksi dokumentiksi, vaan kankeaksi lomakkeeksi, joka päivitetään kerran vuodessa. Omavalvonnan mittaaminen ja seuranta tukevat toiminnan kehittämistä. Omavalvonnan sitominen raportointiin ja dokumentointiin mahdollistavat sen toimimisen päivittäisenä työvälineenä. EagleSphere-palvelun sisältö lastensuojeluun esitetään käsittekarttana. Lisäksi työssä listataan omavalvontaan liittyviä, lastensuojelussa olennaisiksi katsottuja dokumentteja, joiden sisällyttäminen palveluun tulee sen jatkokehitysvaiheissa harkita.

EagleSphere-palvelulla todettiin olevan potentiaalia lastensuojeluun, mutta palvelun toiminnallisuus ja ominaisuudet vaativat kehittämistä. Tämä voitaisiin toteuttaa käyttäjätarpeiden kartoituksella palvelun nykyisellä toimialalla. Lisäksi työssä on esitetty tarve lisätä seurannan kokonaisuus Valviran sosiaalipalveluille asettamaan omavalvonnan ohjeistukseen. Jatkotutkimusehdotuksina esitetään sosiaalityöntekijän tai laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen roolin tutkimusta lastensuojelun omavalvonnassa.

Asiasanat: omavalvonta, lastensuojelu, omavalvontasuunnitelma, dokumentointi, raportointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Service Business and Project Management

HAIKKA, HANNA-MAIJA:
Child Protection Self-Monitoring Possibilities
Digital Self-Monitoring Tool for Everyday Use

Master's thesis 84 pages, appendices 1 pages
March 2018

Social welfare and health care in Finland are facing major changes when resources are decreasing due to the structural change of the age dependency ratio and the shattered service network in care services. There is an urgent need for innovative solutions through digitalization and concepting services that meet the customers' expectations and needs. Self-monitoring is part of a service provider's work in child welfare and in social welfare in general, although it is not implemented thoroughly in everyday use. The purpose of this study was to find out how EagleSphere, a service designed for self-monitoring elderly care, would work in child welfare. The objective was to produce proposals and tools for further developing the EagleSphere to make it suitable for child welfare. The study was commissioned by Eagle Vision Management Oy.

This thesis introduces the requirements of self-monitoring in child welfare, the content of a self-monitoring plan and its use in daily work, and the daily reporting and documentation of child welfare concerning self-monitoring. The case study was executed by using a theme interview. Three face-to-face interviews were carried out and four child welfare specialists interviewed. First, the material from the interviews was transcribed, and then construed using themes. In the thesis, the reader finds processes and mind maps to help perceive the background, findings and the conclusions of the study.

The outcomes of this study are models for self-monitoring in child welfare and tools with recommendations for the EagleSphere service to be used in child welfare. The mandatory self-monitoring plan is not supporting the daily work in child welfare, but is only updated yearly, due to regulative requirements. Connecting self-monitoring to daily reporting helps the measurement of its actions and its implementation as a daily tool. The contents of EagleSphere service for child welfare is shown in a mind map. Additionally, there is a list of important documents in child welfare, which should be taken into consideration when further developing the concept of EagleSphere for child welfare.

One finding in this study was that EagleSphere service has potential for child welfare, but it needs refining. This could be done through another study on mapping customer needs in the field where EagleSphere is currently operating. Another finding was that the regulative authority should add requirements for monitoring and follow-up to the self-monitoring guidelines for social care. Proposals for future research would be examining the roles of social workers or the effect of quality control and Enterprise Resource Planning systems on self-monitoring child welfare.

Key words: self-monitoring, child welfare, documenting, reporting

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työn taustaa.....	5
1.2	Työn tavoite ja tarkoitus	8
1.3	Työn rajaus ja raportin rakenne	9
1.4	Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmät	11
2	LASTENSUOJELUN OMAVALVONTA.....	15
2.1	Omavalvonnan vaatimukset ja valvonta	15
2.2	Omavalvontasuunnitelma	19
2.3	Dokumentointi ja raportointi	23
3	SÄHKÖINEN OMAVALVONTAPALVELU EAGLESPHERE.....	29
3.1	Eagle Vision Management Oy	29
3.2	EagleSphere - toimeksiantajayrityksen palvelu	30
4	KÄYTETYT MENETELMÄT	34
4.1	Haastattelu	34
4.2	Prosessianalyysi	37
5	ANALYSOINTI JA TULKINTA	40
5.1	Teemoittelun kautta tulkintoihin.....	40
5.2	Omavalvonta.....	44
5.3	Dokumentointi ja raportointi sekä yhteys omavalvontaan	46
5.4	Omavalvonnan laatu	48
5.5	Mittaaminen	50
5.6	Kohti sähköistä omavalvontaa	52
5.7	Yhteenvedo	56
6	SÄHKÖISEN OMAVALVONNAN MALLIT	58
6.1	Lastensuojelun omavalvonnan mallit	58
6.2	Työkaluja ja suosituksia EagleSphere-palveluun lastensuojelussa	63
7	YHTEENVETO JA POHDINTA	67
7.1	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	67
7.2	Tutkimus- ja suunnitteluprosessin arviointi.....	68
7.3	Tulosten arviointi ja laajempi merkitys	73
7.4	Jatkotutkimusideat	77
	LÄHTEET.....	79
	LIITTEET	84
	Liite 1. Teemahaastattelun runko	84

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Lastensuojelun omavalvonta kaipaa kehittämistä. Kehittämistarve perustuu useaan sosiaalialalla tapahtuvaan muutokseen, joita esitellään tässä luvussa. Omavalvonta tarkoittaa organisaation omaan toimintaan kohdistuvaa, itse organisoitua säännöllistä valvontaa. Sosiaali- ja terveystalvueluissa omavalvonta nähdään palveluntuottajan työkaluna, jonka avulla toimintayksiköiden laatua seurataan ja kehitetään päivittäisessä asiakastyössä. Toimijat laativat suunnitelman, miten he toteuttavat potilasturvallisuutta ja laadunvalvontaa. Omavalvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu laadusta ja turvallisuudesta. (Valvira 2012.)

Tässä työssä tutustutaan lastensuojelun omavalvonnan vaatimuksiin ja seurantaan, omavalvontasuunnitelman sisältöön ja käyttöön sekä dokumentoinnin ja raportoinnin käytänteisiin luodaksemme vaadittavan ymmärryksen kehitystyölle. Tässä työssä esitellään kevyesti myös ikääntyneiden hoivan tilannetta, jotta lukijan on helpompi ymmärtää työn perustana oleva palvelu. Työ tehdään Eagle Vision Management Oy:lle, jonka palvelua halutaan laajentaa ikääntyneiden hoivasta lastensuojeluun. Lastensuojelun kaikki palvelut luetaan sosiaalialan piiriin, kun ikääntyneiden hoivapalveluissa on sekä sosiaalialan, että terveystalvuelu palveluja.

Sosiaaliala on Suomessa kohtaamassa isoja haasteita globaalien ongelmien kasautuessa. Palveluiden tarve kasvaa ja erilaisten tarpeiden muodot pirstaloituvat. Kustannusrakenne on kestämatön, koska sekä Suomessa että maailmalla ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa rajusti. Työikäisten määrä vähenee ja suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle. Syntyvyys pienenee ja eliniän odote kasvaa. Tästä seuraa huoltosuhteen raju heikkeneminen, joka ilmenee resurssipulana sosiaali- ja terveystalvuelu kokonaisuutena. Edellä mainittu vaikutus heijastuu niin ikääntyneille suunnattuihin palveluihin kuin lastensuojeluun. Huoltosuhde tarkoittaa lasten ja vanhuseläkeläisten määrän suhdetta työikäisen väestön määrään. Jatkossa samoilla resursseilla on pystyttävä turvaamaan riittävä palveluiden saatavuus kasvavalle asiakasmäärälle. (Tilastokeskus 2015; Sitra 2015, 15-17.)

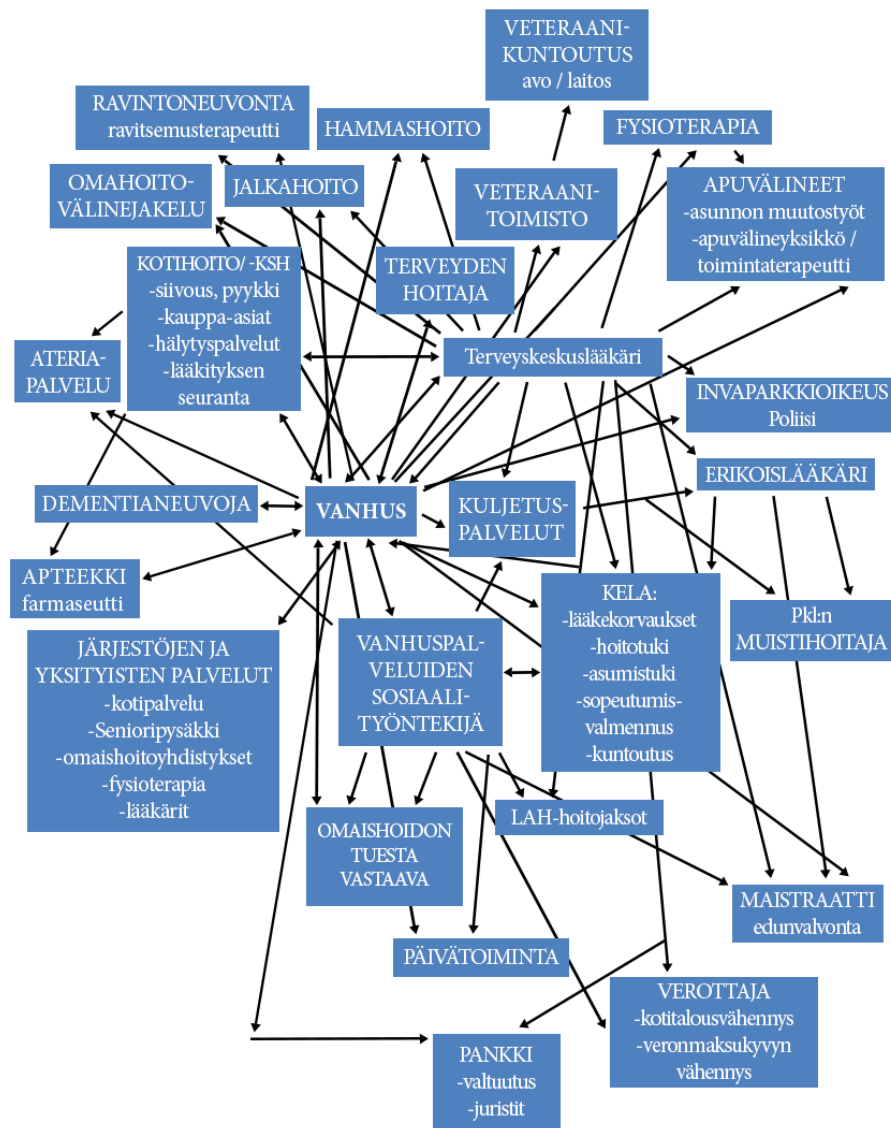
Tarve erilaisille sosiaali- ja terveystalvueluille kasvaa. Sosiaali- ja terveystalvueluiden asiakkaiden kotona selviytymistä tuetaan ja edellytetään, kun vastaavasti laitospaikkujen määrää vähennetään. Tavoitteena lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa on nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut sekä painotus perhemuotoiseen hoitoon ja kasvatukseen. (Hallituksen toimintasuunnitelma, 2017–2019, 44-45.)

Ylen kyselyn (2017) mukaan lastensuojelu on vakavissa ongelmissa ympäri Suomen. Alalla on krooninen työntekijäpula, joka näkyy lastensuojelun laadun heikkoutena ja työntekijöiden ylikuormittumisena. Kyselyn mukaan ongelmia aiheuttavat epäselvä organisaatio ja ”lapsen pallottelu luukulta toiselle”. Lastensuojeluun haetaan nyt kestäviä kokonaisratkaisuja tilanteen korjaamiseksi. (Yle, 2017.) Lastensuojelun tilanteesta on viime aikoina käyty paljon keskustelua julkisuudessa. Sosiaali- ja terveystalveministeriöllä on käynnissä selvitys (1-12/2018) lastensuojelun työntekijöiden kuormituksen vähentämisestä. Myös sosiaalityöntekijät ovat yhdessä keränneet ja ehdottaneet ratkaisuja kriisiytyneeseen tilanteeseen. Taustalla on vuoden 2017 marraskuussa julkaistu adressi, jolla sosiaalityöntekijät vetosivat päättäjiin lastensuojelun tilanteen parantamiseksi. (Aamulehti, 2018.)

Uudet teknologiat tulevat aikaisempaa voimakkaammin osaksi sosiaali- ja terveystalvaa ja luovat uudenlaisia mahdollisuuksia ja kilpailuratkaisuja innovatiivisille organisaatioille. Työ- ja elinkeinoministeriö (2009, 5-20) listasi sosiaali- ja terveystalvueluiden kehittämistarpeiksi heikon tuottavuuskehityksen, teknologiset ratkaisut työvoimapulaan ja yritystoiminnan hyödynnettävät mahdollisuudet. Yksityinen sektori onkin kehittynyt viime vuosina sosiaali- ja terveystalvalalla aktiivisesti, etenkin terveystalvueluiden sekä terveystalveteknologian alueilla. Kunnat ostavat lähes kaikki lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidon palvelut yksityisiltä toimijoilta. Lastensuojelun sijoituksissa painotetaan perhekoteja laitosten sijaan. (THL 2010, 1-2.)

Kuvio 1 osoittaa, miten esimerkiksi ikääntyneiden hoiva-alan palvelujärjestelmä on erittäin pirstaleinen. Yksittäisen asiakkaan ympärillä on monimutkainen verkosto eri toimijoita. Tehostamisessa tarve on löytää ratkaisuja kokonaisuuksien hallitsemiseen. Ratkaisuja haetaan laajasti, ja teknologian mahdollistamat kokonaisratkaisut koetaan tärkeinä tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvan kysymyksissä. Markkinoilla on teknologiasovelluksia, jotka vastaavat osin sosiaali- ja terveystalvan toimijoiden palvelutarpeeseen. Tilanne

koetaan haastavaksi myös lastensuojelussa, jossa painotusta halutaan muuttaa kaikille yhteisiin, ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen ja hoitoon. Lapsi- ja perhepalveluiden hajanaista palvelujärjestelmää uudistetaan lapsi- ja perhelähtöiseksi. (Hallituksen toimintasuunnitelma-2017–2019, 44-45.)



KUVIO 1. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus (Saarenheimo ja Pietilä 2007, 78; Karvonen-Kälkjä 2012, 88)

Suomen uusi hallitus on vuonna 2015 hallitusneuvotteluissa asettanut tavoitteeksi kolmen miljardin euron supistumistavoitteen sosiaali ja terveystalouden menoihin. Uudelle sote-laille sosiaali- ja terveystalouden ministeriö on asettanut tavoitteeksi kahden vuoden takarajan. Palveluverkostossa olevat mahdolliset päällekkäisyydet tulee poistaa ja ottaa käyttöön uusia tapoja palvelukäytännöissä, jotta nämä tavoitteet voidaan saavuttaa. (Sitra 2016, 6.) Tässä työssä tutkitaan lastensuojelun omavalvonnan näkökulmasta palvelurakenteen

päällekkäisyyksiä ja tutkitaan, voidaanko lastensuojelun palvelukäytänteissä hyödyntää Eagle Vision Management Oy:n palvelua.

Tämä työ tehdään yhteistyössä toimeksiantajayrityksen, Eagle Vision Management Oy:n kanssa. Organisaatiolle raportoidaan edistymisen tilasta säännöllisesti. Tärkein yhteishenkilö kohdeyrityksessä on toimitusjohtaja. Mukana ovat tarvittaessa myyntijohtaja sekä hallituksen puheenjohtaja. Lastensuojelun omavalvonnan ymmärtämiseksi haastatellaan 4 henkilöä. Yhteydet neljään ennalta arvioituun tutkimuksen kannalta hyödylliseen kontaktiin löytyvät yrityksestä.

1.2 Työn tavoite ja tarkoitus

Tämän työn tavoitteena on tutkia Eagle Vision Management Oy:n vanhusten hoivaan suunnitellun EagleSphere-palvelun soveltuvuutta lastensuojeluun. Palvelu on kehitetty ikääntyneiden hoivaan, mutta yritystä on kiinnostanut tutkia EagleSphere-palvelun käytön laajentamista muille sosiaali- ja terveysalan toimijoille. Yritys haluaa selvittää ikääntyneiden hoivan ja lastensuojelun omavalvonnan yhtäläisyyksiä sekä tutkia mahdollisuuksia palvelun laajentamisesta lastensuojeluun. Työ tehdään Eagle Vision Management Oy:lle. Tämän tutkimuksen pohjalta yritys arvioi, laajennetaanko palvelua lastensuojeluun. Lastensuojelun omavalvonta on valittu tutkimusaiheeksi sen ajankohtaisuuden vuoksi. Valittu aihe vastaa toimeksiantajayrityksen aitoon tarpeeseen tutkia EagleSphere-palvelun skaalaamisesta sosiaali- ja terveysalalla. (Eagle Vision Management yleisesittely 2016.)

Työn päätarkoituksena on selvittää, millä muutoksilla EagleSphere soveltuu lastensuojeluun. Työn tuotoksena ovat kehitysehdotukset palveluun, jotta se soveltuisi lastensuojelun käyttöön. Nämä muutostarpeet on tarkoitus analysoida ja kuvata sekä sanallisesti että visuaalisesti. Kehittämistyön osatarkoituksena on kuvata Eagle Vision Managementin EagleSphere-palvelun prosessi, tuottaa Eagle Vision Management Oy:lle dokumentaatiota EagleSphere-palvelusta, sekä tuottaa materiaalia lastensuojelun toimijoiden kanssa käytäviin jatkokeskusteluihin palvelun kehittämistä. Osatavoitteina tutustutaan lastensuojelun omavalvonnan viranomaisvaatimukseen sekä haastatellaan toimialan asiantuntijoita. Edellä mainittujen pohjalta pohditaan, skaalautuuko sama palvelu ikääntyneiden

hoivasta lastensuojeluun. Lopuksi kootaan arvio muutoksista, joita palveluun pitäisi toteuttaa, sen käyttöönottamiseksi lastensuojelussa. Nämä osatarkoitukset mahdollistavat päätarkoituksen saavuttamisen.

Tutkimuskysymyksenä tässä tutkimuksessa on:

- **Mitä muutoksia vaaditaan, että EagleSphere soveltuu käyttöön lastensuojelussa?**

1.3 Työn rajaus ja raportin rakenne

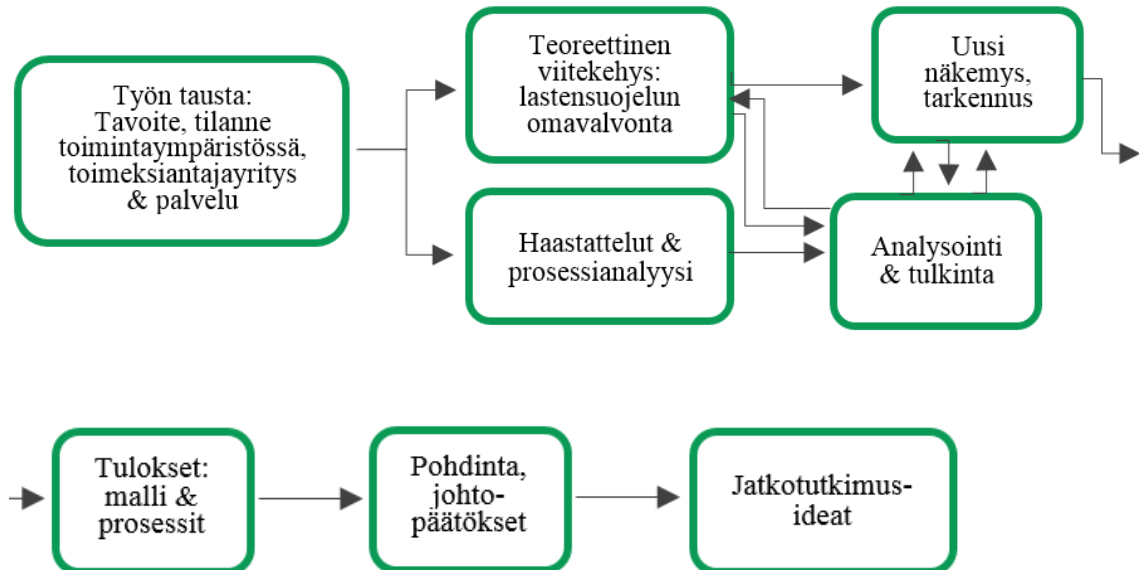
Opinnäytetyöraportti koostuu niistä teemoista ja vaiheista, joiden arvioidaan edistävän EagleSphere-palvelun soveltuvuuden tutkimista lastensuojeluun. Työ sisältää kuvauksen Eagle Vision Management Oy:stä yrityksenä, sekä kuvauksen toimialan haasteista ja tarpeista murroksen keskellä. Tässä työssä EagleSphere-palvelu kuvataan sanallisesti ja palvelun poikkeama prosessianalyysillä. Työ ei sisällä Eagle Vision Managementin muiden mahdollisten palveluiden tai tuotteiden kuvauksia tai kehittämistä. Ikääntyneiden hoivaa ja lastensuojelua kuvataan tässä työssä vain sillä tasolla, joka vaaditaan niiden omavalvonnan ja EagleSphere-palvelun ymmärtämiseksi. Lastensuojelussa keskitytään omavalvonnan nykytilan tarpeiden ja haasteiden kuvaamiseen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on rajattu käsittelemään tiiviisti lastensuojelun omavalvontaa ja dokumentointia. Sosiaalialan käsittely yleisellä tasolla rajataan työn ulkopuolelle ja sosiaalialaa käsitellään vain omavalvonnan näkökulmasta, lastensuojelua koskeavissa asioissa. Sosiaali- ja terveysalaa kokonaisuutena ei käsitellä tässä työssä johdantoa laajemmin. Toiminnanohjaus ja laadunhallinta liittyvät lastensuojelun omavalvontaan ja toimeksiantajaorganisaation palveluun, mutta on rajattu tästä tutkimuksesta pois. Omavalvontaa mietitään työssä ensisijaisesti lastensuojelun palveluntuottajan näkökulmasta, huomioiden kevyesti sosiaalityöntekijän osuus. Työssä ei käsitellä lastensuojelun asiakkaan prosesseja.

Tässä työssä haastatellaan tarvittavia lastensuojelun asiantuntijoita selvittääksemme lastensuojelun omavalvonnan tilan. Haastateltavat valitaan henkilöistä, joiden työssä omavalvonta on merkittävässä osassa, tai jotka ymmärtävät lastensuojelun omavalvontaa kokonaisuutena. Tutkimuksessa empirian ja teorian pohjalta koostetaan arvio Eagle Vision

Managementin EagleSphere-palvelun soveltuvuudesta lastensuojeluun. Tämän työn ulkopuolelle rajautuu varsinainen palvelun soveltaminen lastensuojeluun ja mahdollinen suunnitelma EagleSphere-palvelun käyttöönotosta lastensuojelussa, sekä arviot palvelun käyttöönoton kannattavuudesta. Kehittämistyössä esitetään vain rajallisesti tutkimuskysymyksen ulkopuolelta työssä mahdollisesti nousevat kehitysehdotukset EagleSphere-palveluun nykyisessä toiminnassaan, sekä muu palvelun kehittäminen lastensuojelun tarkoituksen ulkopuolelta.

Kuvio 2 osoittaa prosessina tutkimuksen etenemisen vaiheet. Raportin rakenne on etenemisprosessin mukainen, pois lukien teoreettisen viitekehyksen sijoittamisen ennen toimeksiantajayrityksen ja sen palvelun esittelyä, jotta lukija ymmärtää viitekehyksen kontekstin yrityksen tarjoamaan palveluun. Ensin tutustutaan työn taustoihin. Tutkimusprosessissa uutta näkemystä hiotaan palaamalla analysointiin ja tulkintaan sekä tarkentamalla teoreettista viitekehystä useaan kertaan vuoron perään. Analysoinnin, tulkinnan ja teoreettisen viitekehyksen tarkennuksen myötä koostetaan tulokset, jonka jälkeen työ etenee tutkimusprosessille tyypillisellä pohdinnalla, johtopäätöksillä ja jatkotutkimusehdotuksilla (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 250-263).



KUVIO 2. Tutkimusprosessin eteneminen

Raportin rakenne koostuu alan ja palvelun nykytilan esittelystä, lastensuojelun omavalvonnan kuvaamisesta, menetelmistä, aineiston analysoinnista ja tulkinnasta sekä arviosta

EagleSphere-palvelun soveltuvuudesta lastensuojeluun. Johdannossa esitellään työn taustaa ja työelämän tarvetta tutkimukselle. Se sisältää kehittämistyölle määritellyn selkeän tavoitteen, tarkoituksen ja rajauksen. Tutkimuksellisen lähestymistavan ja menetelmien valinta on esitelty johdannossa.

Toisessa luvussa perehdytään omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelmaan, niille asetettuihin vaatimuksiin sekä omavalvonnan toteuttamiseen lastensuojelussa. Omavalvonnan lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään lastensuojelun dokumentointia ja raportointia. Kolmannessa luvussa esitellään toimeksiantajayritys Eagle Vision Management Oy, ja sen tarjoama EagleSphere -palvelu.

Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyt menetelmät, haastattelu ja prosessianalyysi, joista koottua aineistoa analysoidaan ja tulkitaan luvussa viisi. Haastatteluista menetelminä kerrotaan taustaa, sekä kuvataan miksi ja miten haastateltavat valikoituivat ja haastattelut toteutettiin. Luvun viisi analysoinnissa ja tulkinnassa kuvataan aineiston käsittelyn ja teemoittelun kautta tulkintoihin johtanut prosessi.

Tulokset EagleSphere-palvelun soveltuvuuteen lastensuojelun omavalvonnassa esitetään luvussa kuusi lastensuojelun omavalvonnan malleina, sekä työkaluina ja suosituksina EagleSphere-palveluun. Lopuksi luvussa seitsemän arvioidaan työn validiteettia ja reliabiliteettia, tutkimus- ja suunnitteluprosessia sekä tuloksia. Viimeisenä esitetään jatkotutkimusehdotuksia lastensuojelun, ja koko sosiaalihuollon omavalvontaan, sekä EagleSphere-palveluun.

1.4 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja menetelmät

Työn lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus laadullisin menetelmin. Työssä on piirteitä myös konstruktiiivisesta tutkimuksesta. Erikssonin & Kovalaisen kirjassa *Qualitative Methods in Business Research* on useita määritelmiä tapaustutkimukselle. Niitä yhdistää painotus tapauksen yksityiskohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen, joka perustuu useiden empiiristen lähteiden monipuoliseen analysointiin. Tapaustutkimuksessa on tilaa moninaisuudelle ja siinä vältetään yksinkertaista tutkimussuunnitelmaa (simplistic

research design). Tapaustutkimus keskittyy tutkittavaan tapaukseen. Tutkimuskysymykset ja kehittämistyö muodostuvat tapauksen ymmärtämisen ja ratkaisemisen tavoitteista. (Eriksson & Kovalainen 2011, 115-117).

Tapaustutkimuksen tavoitteena on tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkimuksen kohteena olevasta tapauksesta. Tällä tavoin on mahdollista ymmärtää kehittämisen kohdetta kokonaisvaltaisesti sen omassa toimintaympäristössään. Tapaustutkimus soveltuu työhön hyvin, koska tarkoituksena on tuottaa kehitysehdotuksia. Tapaustutkimuksessa pureudutaan syvälle suppeaan kohteeseen, ei perehdytä laajaan joukkoon yleisesti. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden kirjassa Kehittämistyön menetelmät kuvataan, että tapaustutkimuksella vastataan usein kysymyksiin ”miten?” tai ”miksi?”. (Ojasalo et al. 2014, 52-53.)

Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteita on usein vain yksi. Tässä työssä tutkitaan lastensuojelun omavalvontaa, erilaisten lastensuojelun toimijoiden yhteistä toimintaa. Tärkeää on, että valittu kohde ymmärretään yhtenä kokonaisuutena, eli tapauksena. (Ojasalo et al. 2014, 53.) Tapaustutkimuksessa ei tavoitella yleistämistä. Tyypillistä on tapauksen yksilöllisyys, johon keskitytään tiiviisti koko tutkimuksen ajan. (Eriksson & Kovalainen 2011, 121.)

Tutkittavaan tapaukseen tutustuminen alkaa tapaustutkimuksessa usein yhdessä tietopereustaan tutustumisen kanssa. Näin tehdään myös tässä työssä. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että aiheeseen pitää perehtyä ennen kuin voidaan määritellä tutkimuskysymyksiä tai sitä, mikä todellinen kehittämistehtävä on. (Ojasalo et al. 2014, 54.) Viitekehysten rooli tapaustutkimuksessa nähdään jatkuvana vuoropuheluna empiirisen tutkimuksen kanssa (Eriksson & Kovalainen 2011, 121).

Kehittämistyössä on piirteitä myös konstruktivisesta tutkimuksesta. Konstruktivinen lähestymistapa on hyvin käytännönläheinen ja vaatii tiivistä yhteyttä työelämään. Tässä työssä toimeksiantajayrityksen kanssa tavataan säännöllisesti. Tavoitteena konstruktivisessa työssä on saada aikaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo uutta tietoa kohdeorganisaatioon tai parhaimmillaan sovellettavaksi koko tiedeyhteisöön. Lähestymistavassa organisaation johdon sitoutuminen kehittämistyöhön on tärkeää, koska työtä tehdään aktiivisesti yhdessä työelämän toimijoiden kanssa. Tässä työssä yksi käytetyistä me-

netelmistä on ollut käytössä myös organisaation jäsenten kanssa. Konstruktiiivinen lähestymistapa soveltuu hyvin kehittämistehtäviin, joissa tuotetaan konkreettinen tuotos, kuten tuote, palvelu, järjestelmä tai sovellus. Konstruktiiivisella otteella pyritään ratkaisemaan aito työelämän ongelma. (Ojasalo et al. 2014, 65–68.)

Lähestymistapana konstruktiiivinen ote tavoittelee tuotoksen tulevien käyttäjien tarpeiden syvää ymmärrystä, mitä haetaan myös tässä työssä. Aineisto ymmärryksen saavuttamiseksi voidaan hankkia sekä konstruktiiivisessa lähestymistavassa että tapaustutkimuksessa monin tavoin ja useita eri menetelmiä käyttäen. Tapaustutkimuksessa menetelmien yhdistäminen mahdollistaa syvällisen ymmärryksen tutkittavasta tapauksesta. Käyttäjien mukaan ottaminen jo varhaisessa vaiheessa on tyypillistä konstruktiiivisessa lähestymistavassa, kuten on myös tässä työssä. Tapaustutkimuksessa sekä uuden konstruktion luomisessa palvelumuotoilun eri menetelmistä on hyötyä. (Ojasalo et al. 2014, 65–68.)

Palvelumuotoilussa aidon, syvällisen asiakasnäkökulman ymmärtäminen on palvelujen kehittämisen keskiössä. Palvelumuotoilussa korostuu hyvin laaja tiedonkeruu. Työssä käytetään laadullisia menetelmiä, joissa tutkija on usein hyvin lähellä tutkittavaa asiaa ja myös osallistuu toimintaan. Laadullisessa tutkimuksessa kohteeksi valitaan harkitusti sellainen, josta halutaan lisää tietoa. Laadullisen aineiston pohjalta tutkija tekee ilmiöstä omia perusteltuja tulkintojaan ja analysoi sitten johtopäätösten luotettavuutta. (Ojasalo et al. 2014, 54–105.)

Tässä työssä lastensuojelun toimijoita haastatellaan työn aikaisessa vaiheessa. Haastattelumuotona käytetään puolistrukturoitua temahaastattelua. Valittu haastattelumuoto ja haastateltavat, sekä haastattelukysymykset esitellään luvussa 4.1. Toimeksiantajaorganisaation kanssa käytetään palvelumuotoilun menetelmänä prosessianalyysiä. Prosessianalyysissä palvelu kuvataan visuaalisesti prosessimuotoon, josta selviää roolit ja toiminnot asiakkaiden, organisaation ja muiden tahojen välillä. (Suomisanakirja, 2010; Ojasalo et al. 2014, 178-182.) Prosessianalyysiä käsitellään laajemmin luvussa 4.2.

Tämän työn raportissa käytetään osittain niin kutsuttua vetoketjumallia, jossa teoreettinen viitekehys ja empiirinen tutkimus kulkevat rinnakkain ja täydentävät toisiaan. Vetoketjumallissa viitekehys ei ole erillisenä osana, vaan asiakokonaisuuksia käsitellään yhdenaikaisesti tietoperustan ja empirian välinein. *”Yhteydet viitekehysten ja käytännön soveltamisen välillä muodostuvat vetoketjumallissa automaattisesti ja käsitteitä on pakko pohtia*

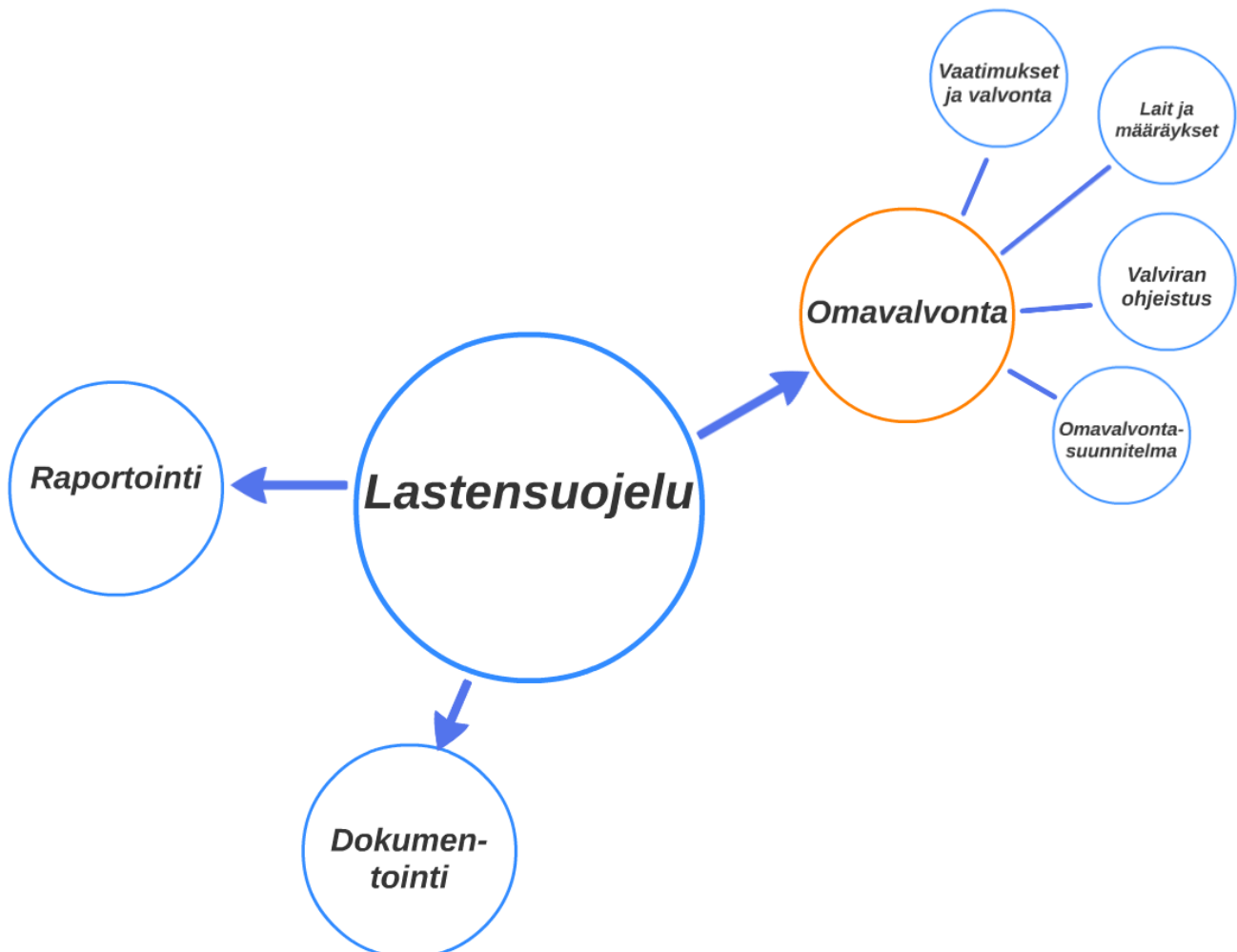
tarkemmin. Tasapaino-ongelmia ei pitäisi syntyä, mutta toki on mahdollista, että asiakokonaisuuksien sisällä tekstissä ammutaan empiiristä kärpäästä teoreettisella norsukiväärillä tai hoidetaan empiiristä norsua teoreettisella kärpäslätkällä.” Mallin haasteena on se, miten formaali tutkimus saadaan nivottua toimivaksi kokonaisuudeksi käytännön toteuttamisen kanssa. Tämä vaatii tiedon jäsentämistä selkeisiin kokonaisuuksiin siten, että se palvelee tarkoitustaan eli tutkimustehtävää. (Vuorijärvi & Boedeker 2007, 175-181.)

EagleSphere-palvelulla tavoitellaan alalla uudenlaista tapaa ajatella ja toteuttaa omavalvontaa. Tämä vaatii syvän ennakkoymmärryksen saavuttamista nykytilasta ja tarkan ongelman määrittelyn ja tarpeiden kartoittamisen. Tässä tapauksessa konstruktiiiviseen lähestymistapaan painottuvalla tapaustutkimuksella ja käytettävillä menetelmillä haetaan uutta ratkaisua johdannossa sekä luvussa kaksi esiteteltävään ongelmaan lastensuojelun ja koko sosiaali-alan omavalvonnassa.

2 LASTENSUOJELUN OMAVALVONTA

2.1 Omavalvonnan vaatimukset ja valvonta

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamisen lähtökohtana oleva tietoperusta. Lastensuojelua tarkastellaan omavalvonnan, dokumentoinnin ja raportoinnin näkökulmasta. Kuviossa 3 on visuaalisesti esitetty aihealueet, joita omavalvonnasta käsitellään. Myöhemmin esitellään omavalvontasuunnitelman sekä dokumentoinnin ja raportoinnin osa-alueet. Työssä käsitellään sosiaalialaa, jonka alle lastensuojelu kuuluu, mutta silloin kun määräykset ovat yhtenäiset koko sosiaali- ja terveyspalveluille, puhutaan sosiaali- ja terveyspalveluista kokonaisuutena.



KUVIO 3. Lastensuojelun omavalvonnan käsiteltävät osa-alueet

Sosiaalialan ja lastensuojelun omavalvontaa käsitellään palveluntuottajan näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkökulmaa aiheesta sivutaan kevyesti. Omavalvonta tarkoittaa omaan toimintaan kohdistuvaa valvontaa. Omavalvontaa toteutetaan esimerkiksi elintarvikealalla, paloturvallisuus- ja pelastusalalla sekä sosiaali- ja terveystalveissa. Kaikille yhteistä on jossakin muodossa omaan toimintaan kohdistuva valvonta. Omavalvontaa sosiaali- ja terveystalveissa ohjaa ja valvoo Valvira, sosiaali- ja terveystalvealan lupa- ja valvontaviranomainen. (Valvira 2012; Evira 2016; Tehy 2016.)

Sosiaali- ja terveystalveissa omavalvonta toteutetaan laatimalla kirjallinen suunnitelma, jonka avulla toiminnan epäkohdat havaitaan, niitä pystytään ehkäisemään ja ne korjataan nopeasti. Minimissään omavalvonnan tulee täyttää lain asettamat ja Valviran valvomat vaatimukset. **Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan yksiköihin, henkilökuntaan ja palveluihin liittyvät keskeiset toimenpiteet.** Omavalvontasuunnitelma on **palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.** (Valvira. 2016.) Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kuvausta - ja siihen tarvittavia asiakirjoja - suunnitelluista menettelytavoista palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi. (Määräys sosiaalipalvelujen omavalvonnasta, Valvira 2014, 3-4.)

Omavalvonnan toteuttamisesta sosiaalipalveluissa on määrätty laissa (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 ja Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922). Sekä yksityisillä että kunnallisilla sosiaalipalveluja tuottavilla tahoilla on velvollisuus laatia toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut toimintayksiköissään. Toimintayksiköllä tarkoitetaan sellaista toiminnallista kokonaisuutta, jossa asiakas vastaanottaa sosiaalihuollon palveluja tarkoitusta varten olevissa tiloissa tai asiakkaan kotona. Omavalvontavelvollisuus koskee lastensuojelun sijaishuollossa vain ammatillisten perhekotien toimintaa. Palveluntuottajan on seurattava omavalvontasuunnitelman toteutumista säännöllisesti. Sosiaalihuoltolain 4 luvussa käsitellään sosiaalihuollon toteuttamista ja siinä on säädetty asiakkaan palveluprosessiin kuuluvista, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, luvut 4-5, Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922 luku 2, § 6.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu. Vanhuspalvelulaki (liitetty osaksi aikaisemmin julkaistua lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 2012/980) otettiin käyttöön vuoden 2015 alussa. Siinä säädettiin julkisille palveluntuottajille velvollisuudesta suunnitelmalliseen omavalvonnan käyttöön (23 §). Vastaava velvollisuus on tullut yksityisille sosiaalipalveluiden toimijoille jo vuonna 2012. Kaikkiin sosiaalihuollon palveluihin omavalvonta säädettiin käyttöön otettavaksi huhtikuun alusta 2015. Uusissa toimipaikoissa omavalvontasuunnitelma vaaditaan puolen vuoden kuluttua toiminnan käynnistymisestä (Valvira. Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa 2013, 7). Valvira on antanut ohjeet omavalvontasuunnitelman laatimiseksi. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, sekä tietoa ja kokemusta arvioida minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädösten mukaisuus varmistetaan. (Valvira. 2016.)

Valviran vuonna 2013 tekemän selvityksen mukaan omavalvontasuunnitelman laatiminen toteutuu hyvin. Kysely kohdistettiin yksityistä ympärivuorokautista laitos- ja asumispalvelua lastensuojelun, kehitysvammaisten ja vammaispalvelujen sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaille tarjoaville yksiköille. Selvityksessä oli mukana 1377 yksikköä, josta melkein puolet (611) vastauksista saatiin lastensuojelun ympärivuorokautista hoitoa ja kasvatusta tarjoavista yksiköistä. Vastamatta jätti vain 27 ja vain 3 % ilmoitti, että omavalvontasuunnitelmaa ei ole laadittu. Yli puolet (64 %) oli laatinut omavalvontasuunnitelman yhteistyössä johdon ja henkilöstön kesken ja nimetty vastuuhenkilö löytyi melkein kaikista (97 %). Suurin puute oli omavalvontasuunnitelman julkisesti esillä pitämisessä. Yli puolessa yksiköistä (52 %) suunnitelma oli saatavilla johtajan huoneesta, mikä ei täytä omavalvontasuunnitelman julkisuudelle asetettuja vaatimuksia olla yksikössä kaikkien halukkaiden saatavilla. (Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa 2013, 12.) Omavalvontasuunnitelman käytöstä, seurannasta ja omavalvonnasta saadusta hyödystä ei löydetty tutkimuksia tai julkaisuja.

Parhaimmillaan omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonta perustuu muun muassa yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. (Valvira. 2017.)

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä. Sen avulla lukija ymmärtää, miten palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus varmistetaan yksikössä ja miten toimitaan poikkeavissa tilanteissa. Toimintaa on kehitettävä henkilöstöltä ja asiakkailta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Näiden avulla laatu ja asiakasturvallisuus ovat valvonnassa ja ne otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. (Valvira. 2016.)

Valvira ohjaa aluehallintovirastojen (AVI) toimintaa toimintaperiaatteiden, menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi sosiaalihuollon ohjauksessa ja valvonnassa. Valvonnalla taataan asiakkaiden, sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ja palveluntuottajien yhdenvertainen kohtelu. Valvira laatii valtakunnalliset valvontaohjelmat, joiden tavoitteena on yhdenmukaistaa käytäntöjä. Valvonnan ensisijaisia muotoja ovat ohjaus, neuvonta ja seuranta. Tarvittaessa Valvira puuttuu sosiaalihuoltolain perusteella puutteellisesti tai lainvastaisesti järjestettyyn toimintaan. Puutteellinen tai lainvastainen toiminta määrätään korjattavaksi asetettuun määräaikaan mennessä. Painopistettä valvontamenetelmissä kehitetään entistä enemmän ennakkovalvonnan ja palveluntuottajien omavalvonnan suuntaan. (Valvira. 2016.)

Omavalvonnan tulee sisältää palveluntuottajan omatoiminen laadun varmistaminen niin, että siinä noudatetaan lainsäädännön ja valvontaohjelmien asettamia säädöksiä. Tämän lisäksi palveluntuottaja asettaa itse omalle toiminnalleen laatuvaatimukset, joissa on huomioitu suositukset palvelujen laadusta. Palveluntuottaja seuraa niiden toteutumista omavalvonnalla. Lastensuojelun asiakkaiden oikeuksien ja palvelujen laadun turvaamisen kannalta, omavalvonta on ensiarvoisen tärkeää. (Valvira. 2016.)

Lastensuojelulain määritelmän mukaan, lastensuojelu tarkoittaa kaikkia toimia lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Ennakoivat tukipalvelut tarkoittavat toimia ongelmien ehkäisemiseksi. Lastensuojelu käsitetään kokonaisvaltaisesti lasten suojeluksi, jossa suuri vaikutus lapsen hyvinvointiin on sillä, millaisia lapsen arjen ympäristöt ovat. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

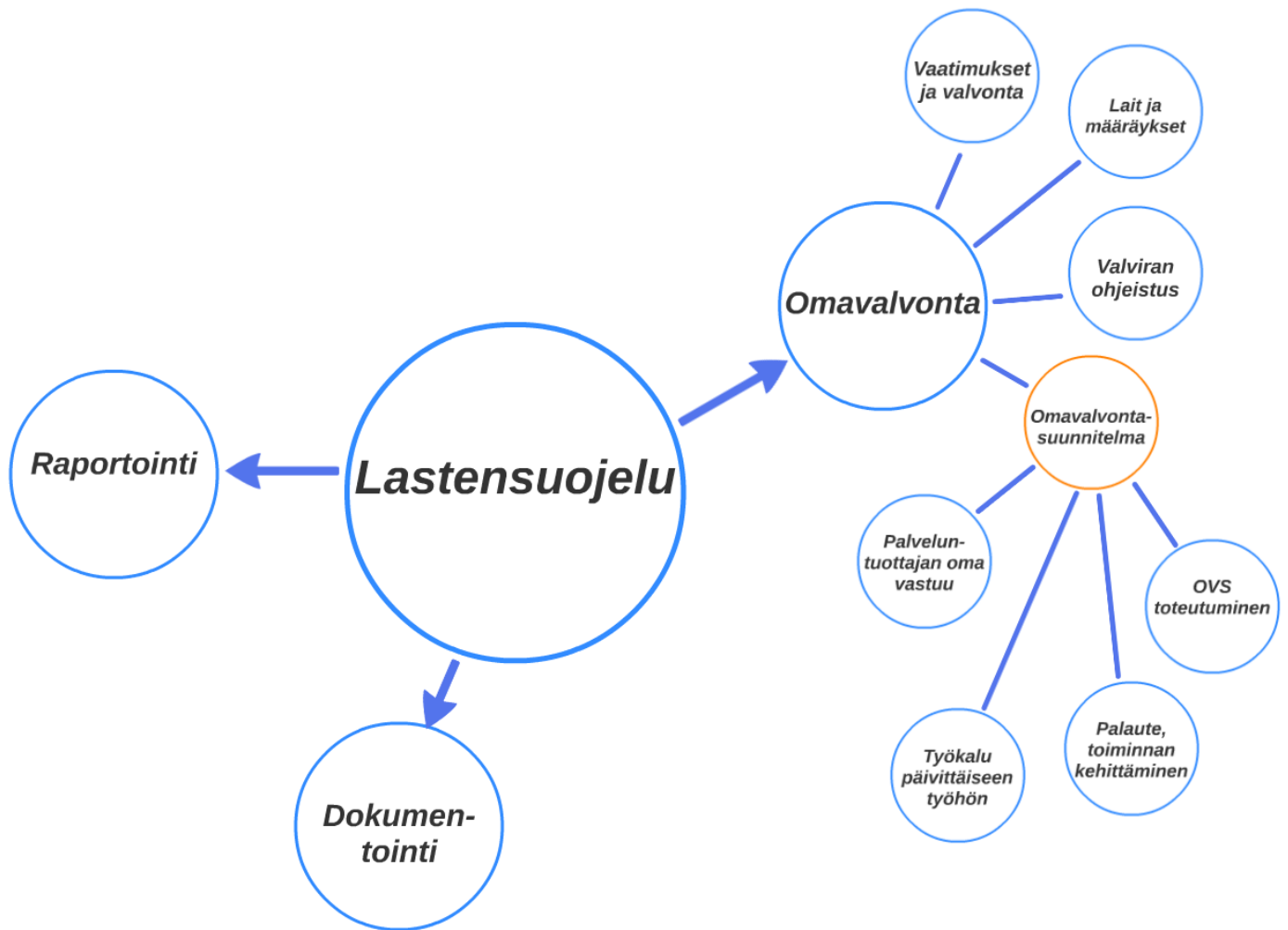
Lastensuojelun ja koko sosiaalihuollon yleinen valvonta kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle. Lastensuojelun, kuten koko sosiaalialan, valvonta kuuluu sen alueen aluehallintovirastolle, jolla palveluntarjoajan yksikkö toimii. AVI:n suorittama valvonta on laillisuusvalvontaa ja muodoltaan ohjaavaa. (Aluehallintovirasto ja lastensuojelun valvonta, 2017.) Valviran tehtävä on ohjata aluehallintovirastojen toimintaa menettelytapojen yhdenmukaistamiseksi. Valvira ohjaa, neuvoo ja seuraa lastensuojelun omavalvonnan toteutusta. Valvira on laatinut lomakepohjan, johon omavalvontasuunnitelma voidaan koota. Omavalvontasuunnitelma voidaan toteuttaa myös muuna kirjallisena dokumenttina, osana yksikön laadunhallintajärjestelmää tai muuta toimintaa ohjaavaa kokonaisuutta, kunhan se kattaa Valviran sille asettamat vaatimukset. (Valvira ja lastensuojelun valvonta, 2017.)

Lastensuojelun sijaishuollossa sijoittajakunta, eli kunta, joka sijoittaa lapsen, vastaa sijoituksesta ja valvoo lapsen edun toteutumista sijoituksessa. Myös sijoituskunta, eli kunta, johon lapsi sijoitetaan, ja AVI valvovat sijaishuoltoapaikan toimintaa. He toimivat yhteistyössä sijoittajakunnan kanssa. Sijaishuollon valvonnassa tärkeässä roolissa ovat sijoituskunnan sosiaalityöntekijän käynnit sijaishuoltoapaikassa. (Sijaishuollon valvonta, 2017.)

Omavalvonnan käyttöönottamiseksi lastensuojelun toimintayksiköiden on pitänyt omaksuman uudenlaisen toimintakulttuuri ja kehittää toimintaohjeita ja seurantakäytäntöjä. Omavalvontasuunnitelman laatiminen on vaatinut sitoutumista ja perehtymistä koko organisaatiolta ja usein käynnistänyt toimintayksikössä laajan kehittämishankkeen. Onnistunut ja tulokellinen omavalvonta edellyttää johdon ja työyhteisön sitoutumista omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. (Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa 2013, 7-8.)

2.2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään sen sisällön (myöhemmin, kuviossa 5) lisäksi palveluntuottajan vastuun näkökulmasta, työkaluna päivittäiseen työhön, palautteen ja toiminnan kehittämisen välineenä, sekä kootaan tietoa omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta sosiaalihuoltolain mukaisesti (seuraavaksi, kuviossa 4).



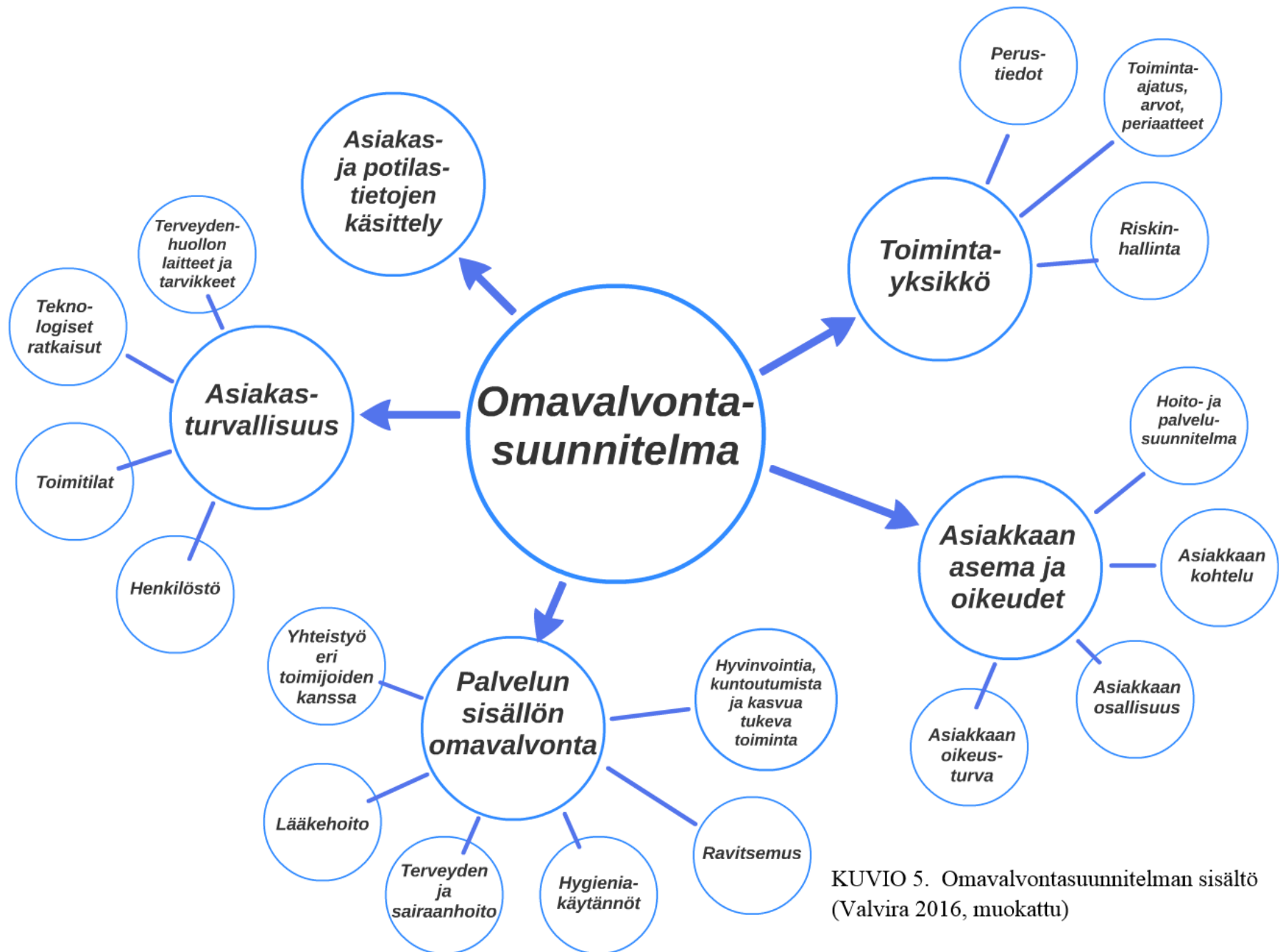
KUVIO 4. Omavalvontasuunnitelman käsiteltävät osa-alueet

Sosiaalihuoltolaissa määrätty omavalvontasuunnitelman toteutusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalipalvelujen tuottajia. Valviran lomakepohjaan täytettävän, tai omaan muotoon muokattavan, omavalvontasuunnitelman tulee sisältää kuviossa 5 (Omavalvontasuunnitelman sisältö) esitetyn taulukon asiat. Soveltuvien osin Valviran antamaa määräystä sovelletaan myös lastensuojelun palveluprosessien omavalvonnan suunnittelussa. (Valvira, lastensuojelun määräaikojen omavalvonta. 2016.) Tämä tarkoittaa sitä, että omavalvontasuunnitelmaa Valviran lomakepohjaan tehtäessä, osa kohdista jätetään lastensuojelussa täyttämättä, koska kaikki kohdat eivät välttämättä kosketa lastensuojelua.

Valviran antaman ohjeistuksen mukaan omavalvontasuunnitelmaan kirjataan suunnitelma omavalvonnan käytännöistä toimeenpanoa varten, sekä kirjataan vastuhenkilö ja

suunnitelma toiminnan jatkuvuudesta muuttuvissa henkilöstötilanteissa. Valviran ohje koetaan hyvin merkitykselliseksi omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa (69 % kyselyyn vastanneista yksityistä ympärivuorokautista laitos- ja asumispalvelua tarjoavista yksiköistä). Saman kyselyn tuloksena selvisi, että yli puolet (58 %) käyttää omavalvonnan pohjana Valviran lomaketta, 27 % toteuttaa sen muuna kirjallisena dokumenttina, 12 % osana yksikössä olevaa laadunhallintajärjestelmää ja 3 % muulla tavoin. (Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa 2013, 9-11.) Omavalvonta kohdistetaan kaikkiin eri palveluprosesseihin ja riskit arvioidaan asiakkaan näkökulmasta. Palveluprosesseja kehitetään riskejä tunnistamalla, arvioimalla ja ennakoimalla. Asiakasturvallisuusriskit liittyvät lastensuojelun prosessin eri vaiheisiin asiakkuuden alkamisesta sen päättymiseen. (Määräys sosiaalipalvelujen omavalvonnasta, Valvira. 2014, 3-4.)

Omavalvontasuunnitelma lastensuojelun toimintayksikössä tulee sisältää kuvion 5 mukaiset palvelun ja toimiyksikön perustiedot, kuvauksen yksikön arvoista ja toimintaperiaatteista sekä toimintamallit riskienhallintaan (Valvira, 2016). Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan turvaa, oikeuksia ja yhteistyökäytäntöjä koskevat asiat. Omavalvontasuunnitelma sisältää tiedot henkilöstöstä, sijaisjärjestelyistä ja rekrytointikäytännöistä. Tiedot toimitiloista kuvataan suunnitelmaan. Oman kokonaisuuden muodostavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattavat asiakastietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt. **Omavalvontasuunnitelman seuranta mainitaan Valviran ohjeessa, mutta seurannan toteuttamiseen ei anneta tarkempia suuntaviivoja tai määräyksiä.** Lastensuojelun omavalvontasuunnitelmassa tiedot palvelun sisällön omavalvonnasta ja asiakasturvallisuudesta kuvataan vain siltä osin kuin ne ovat yksikössä tarpeellisia. (Valvira, lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta. 2016.)



KUVIO 5. Omavalvontasuunnitelman sisältö (Valvira 2016, muokattu)

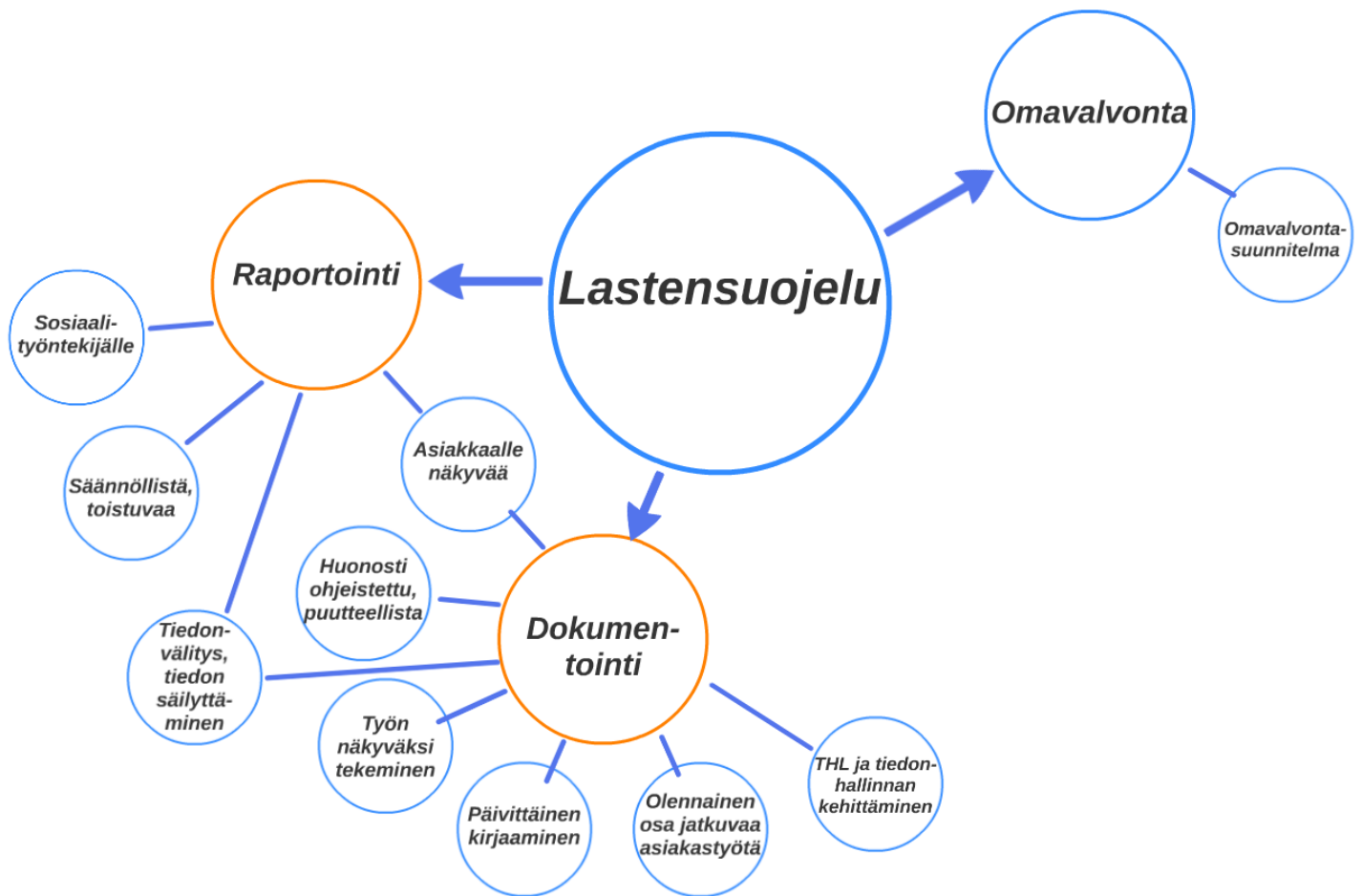
Vuoden 2016 alussa sosiaalihuoltolaissa on tullut voimaan työntekijän velvollisuus tehdä ilmoitus toiminnasta vastaavalle, havaitessaan sosiaalihuollon toteutuksessa epäkohdan. Tämä vahvistaa työntekijöiden osallistumista palvelujen kehittämiseen. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat ohjeet kuuluvat osana omavalvontasuunnitelmaan. Näin myös ilmoituksen kautta tulleet epäkohdat ovat omavalvonnassa käsiteltäviä ja korjattavia asioita. Omavalvontasuunnitelmaa kirjattaessa palveluprosesseja arvioidaan lainsäädännön ja laatusuosituksien valossa. *”Lapsen edun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ovat keskeiset lastensuojelun palveluprosessia ohjaavat periaatteet.”* (Valvira, lastensuojelun määräaikojen omavalvonta. 2016.)

2.3 Dokumentointi ja raportointi

Dokumentointi ja raportointi on katsottu tärkeänä osana liittyvän lastensuojelun omavalvontaan. Tässä työssä dokumentointia ja raportointia käsitellään yhtenäisenä kokonaisuutena. Teoriassa esitellään dokumentoinnin ja raportoinnin käsitteelliset erot ja yhtäläisyydet sekä käsitteiden värikäs ja ristiriitainen käyttö. Dokumentoinnissa ja raportoinnissa omavalvonnan yhteydessä tärkeäksi on nostettu tiedon välitys, tiedon säilyttäminen, dokumentoinnin sekä raportoinnin säännöllisyys ja toistuvuus, sekä toimintojen näkyväksi tekeminen asiakkaalle (kuvio 6).

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) ohjaa sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämistä. Asiakastietojärjestelmiä kehitetään, jotta asiakasta koskevat tiedot ovat aikaisempaa paremmin hyödynnettävissä asiakastyössä. Tätä tavoitetta tuetaan luomalla yhteisiä toimintatapoja asiakastyössä tehtävään dokumentointiin yhdenmukaistamalla asiakirjojen sisältöjä ja niiden rakenteita, kehittämällä sosiaalihuollon asiakirjojen hallintaa, kehittämällä ammattilaisia tukevia tietojärjestelmärakenteita sekä kehittämällä tietojärjestelmäratkaisuja edistämään tiedon saatavuutta. (THL, 2016.)

Tietojärjestelmäpalvelujen kehittäminen kehittää palveluntuottajan tarjoamaa palvelua. **Keskittyminen teknologialähtöisesti tiedonhallinnan osakokonaisuuksiin on johtanut toisistaan irrallisiin ja pirstoutuneisiin tiedonhallinnan kokonaisuuksiin.** *”Tiedonhallinnan kehittäminen on enemmän toiminnan kehittämistä kuin pelkkää teknologiahanketta.”* (THL, 2016.)



KUVIO 6. Lastensuojelun dokumentoinnin ja raportoinnin käsiteltävät osa-alueet

Apotti-hanke on hyvä esimerkki teknologiasovelluksesta kokonaisuuksien hallitsemiseen. Apotin tavoitteena on toimia käyttäjäystävällisenä työkaluna sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille yhdistämään eri tietojärjestelmiä. Pääkaupunkiseudulla on käytössä satoja eri järjestelmiä, jotka eivät tue tarpeeksi päivittäistä työtä ja toiminnan kehittämistä. Apotin tavoitteena on mm. tehostaa ajankäyttöä ja välttää päällekkäisyyksiä. Apotti-järjestelmän ensimmäinen versio otetaan käyttöön vuoden 2018 lopulla. (Apotti 2017.)

Dokumentointia, raportointia ja neuvotteluja lastenkodissa tutkinut Jaakko Ristaniemi (2012) toteaa työssään, että **sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä kehitettäessä on erittäin tärkeää ottaa mukaan tulevat järjestelmien käyttäjät. Yhteistyössä suunnitellut järjestelmät muokkautuvat tarpeiden mukaan. Ohjelmien käytön helppous ja yksinkertaisuus ovat tärkeitä asioita arjen työssä.** (Ristaniemi 2012, 25-26.) Kääriäisen et al. Lastensuojelutyön dokumentointi – opastusta ja ideoita käytäntöön julkaisussa sanotaan, että lastensuojelun työn luonteen vuoksi työntekijät joutuvat kohtaamaan yllätyksellisiä tilanteita ja reagoimaan niihin nopeasti. Myös dokumentointitapojen tulisi

myötäillä ja mukautua muuttuviin asiakastyön tilanteisiin. Tämä asettaa haasteita lastensuojelutyön dokumentointikäytäntöjen kehittämiseen. (Kääriäinen et al. 2006, 46-49).

Dokumentointi ja raportointi ovat tärkeitä työvälineitä lastensuojelussa, ja koko sosiaalialalla. Raportoinnin ja dokumentoinnin tulisi olla luonteva osa päivittäistä työtä. (THL, 2017.) Dokumentointi lastensuojelussa on olennainen osa asiakasprosessin hoitamista, ja siten keskeinen osa itse asiakastyötä, ”Työ ei ole tehty, ennen kuin se on kirjattu”. Helposti saatavilla olevat, ajantasaiset dokumentit havainnollistavat asiakastyötä prosessina asiakkaille, kollegoille ja päätöksentekijöille. Hyvin dokumentoitu työ mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. (Sinko, 2011.)

Lastensuojelun dokumentointi ja raportointi ovat monimuotoista, ja käsitteinä pitävät sisällään eri tahojen toimenpiteitä. Raportoinnilla ja dokumentoinnilla voidaan käsittää asiayhteydestä riippuen samoja tai eri asioita. Sosnetin (sosiaalityön yliopistokoulutuksen yksiköiden muodostama yhteistyöverkosto) määritelmän mukaan raportti on objektiivisuuteen pyrkivä asiatyylinen ja tiivis olennaisiin asioihin keskittyvä tiedonanto. Raportti on selvitys tapahtumien kulusta tai tehdystä työstä, sosiaalialalla yleensä sovituin väliajoin toistuva. Raportin rakenne on usein määritelty. Dokumentointi on todellisen tapahtuman tarkkaa kirjallista kuvaamista ja tiedon tallentamista, sosiaalialalla päivittäin tapahtuvaa asiakastiedon kirjaamista. (Sosnet, 2018.) Dokumentoinnilla tässä työssä tarkoitetaan lastensuojelun asiakastyön päivittäistä kirjaamista ja tiedon tallentamista. Raportoinnilla tässä työssä tarkoitetaan säännöllistä, toistuvaa raportointia lastensuojelun toiminnasta sosiaalityöntekijälle. Tässä yhteydessä käsitelty teoria painottuu lastensuojelun dokumentointiin, koska raportoinnin ohjeistukset ovat kuntakohtaisia ja niitä ei juurikaan ole julkisesti saatavilla.

Dokumentoinnin kautta lastensuojelun toimenpiteiden tulisi olla näkyviä, ja selventää, miksi asiakas saa palvelua ja kuinka hyvin palvelu asiakasta palvelee. Sosiaalityöntekijä dokumentoi lastensuojelun asiakkuudesta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä asiakassuunnitelmaan. Dokumentointia ovat myös hoito- ja kasvatussuunnitelma, päätökset rajoitus-toimenpiteistä, erilaiset arviot ja lausunnot sekä asiakaskertomus, joka koostuu päivittäisestä kirjaamisesta. Yksittäisiä dokumentteja ei tässä työssä käsitellä laajemmin. Kaiken dokumentoinnin tulee tukea toinen toistaan ja niiden tulisi nivoutua hyvin yhteen. (Kääriäinen 2006, 18-22.)

Lastensuojelussa asiakaskertomuksiin tallennetaan päivittäistä asiakastyötä. Kuitenkin hyvin harvoin palveluntuottajalla on asiakastyön dokumentointiin ohjeita, jolloin työntekijät ryhtyvät dokumentointiin omin neuvoin. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 15-20). Kun tavoitteet ja toiminta kirjataan suunnitelmiin ja dokumentit tallennetaan loogisesti ja systemaattisesti, vaihtuvien työntekijöiden on mahdollista seurata asiakkaan prosessin toteutumista. (Niemelä 2005, 45.)

Asiakkaiden tiedottaminen dokumentoiduista asioista on lastensuojelussa puutteellista. Kääriäisen (2006, 5-6) mukaan, kirjaamista tehdään viranomaisia, lastensuojelun työntekijöitä ja raportointia varten, jotta työ olisi näkyvää, sekä perusteltua. Kirjaamista pitäisi tehdä myös asiakkaan näkökulmasta, ei vain palveluntuottajan tai työntekijän vuoksi. (Kääriäinen 2006, 5-6.)

Sara Huotarinen on tutkinut nuorten osallistamista päivittäiseen dokumentointiin nuorisokodissa ja toteaa nuorten osallistamisen dokumentointiin kiistattoman tärkeäksi, vaikkakin haastavaksi toteuttaa. Nykymuodossaan dokumentointi on yleensä työntekijöiden kirjaamaa. Nuorten osallistaminen on uudenlainen lähestymistapa dokumentointiin, mistä varmasti kuullaan tulevaisuudessa lisää. Huotarinen toteaa yleisesti, että kehittäminen vaatii aikaa onnistuakseen. Lastensuojelun haasteellisessa ja muuttuvassa arjessa tarvitaan työyhteisöltä jatkuva tuki uudenlaisten työmenetelmien toteuttamiseen. (Huotarinen 2014, 35-38.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) määrätään asiakkaan oikeudesta saada tieto asianosaisena häntä itseään koskevasta asiakirjasta. Henkilötietolain (523/1999) mukaan asiakkaalla on oikeus tarkastaa häntä itseään koskevat sosiaalihuollon henkilörekisteriin tallennetut tiedot. Kaikki asiakasta koskeva dokumentointi tulee lakien määräyksestä olla pyydettäessä asiakkaan saatavilla.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015) määrää lastensuojelun dokumentoinnista. Dokumentoinnin tarkoitus on ohjata lastensuojelulain mukaisissa prosesseissa, päätöksenteossa ja päätösten valmistelussa. Dokumentointia ohjaa lastensuojelulaki, joka velvoittaa lastensuojelun työntekijöitä kirjaamaan lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin kaikki lapseen liittyvät lastensuojelun toimenpiteet, suunnitelmat, ja seurannan

kannalta olennaiset tiedot. Lastensuojelun asiakassuhteessa kertyy paljon tietoa lastensuojelun kirjauksista sekä muilta tahoilta pyydettyjen tietojen muodossa. (THL, 2017.) Päivittäiseen asiakaskertomuksen kirjaamiseen ei ole lakeja tarkempaa ohjetta sisällöllisesti eikä määrällisesti. Tästä johtuen kirjaamistarkkuus ja tavat vaihtelevat runsaasti. (Kääriäinen 2006, 18-22.)

Huolellinen dokumentointi on tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan takia. Asiakkaan oikeusturva edellyttää riittävää, asiallista ja ajantasaista tietoa asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan taustan kuvaaminen lisää työntekijän ymmärrystä ja tavoitteiden kuvaaminen on lastensuojelutyön edistymisen kannalta erityisen tärkeää. Dokumentoinnin tarkoitus on myös tietojen säilyttäminen, tiedonvälitys kollegoille, ja työn, sekä siihen liittyvän ajatustyön, näkyväksi tekeminen. Dokumentointi tukee suunnitelmallista työtettä, asiakasprosessia ja tuo esiin lastensuojelun työntekijän asiantuntemusta. Se parantaa työn jatkuvuutta ja jäsentämistä. Dokumentointi lisää tunnetta työn hallinnasta ja toimii pohjana asiakastyön kehittämiseksi. (THL, 2017.)

Hyvin jäsenneily ja toteutettu dokumentointi tuottaa tietoa lastensuojelutyön laadusta. Hyvin hoidettu dokumentointi on itsessään osa laadukasta lastensuojelutyötä. (Kääriäinen et al. 2006, 46-49). Dokumentointiin tarvitaan ohjeistusta siitä mitä ja miten dokumentoidaan. Osana lastensuojelun johtamista ja laadunhallintaa on tärkeää, että työntekijät tietävät, miksi dokumentointi on tärkeää. Asiakasdokumentaatiosta on tärkeää säännöllisesti poimia tietoa siitä, miten palveluprosessit toimivat ja mistä asiakkaat kertovat hyötyneensä. (THL, 2017.)

Lastensuojelun dokumentoinnissa kirjaajalla on suuri vastuu, koska työn tulee olla eettisesti ja juridisesti perusteltavissa. Dokumentointiin vaikuttaa asiakkaan kanssa koettu tilanne. Lastensuojelun työn luonteen takia dokumentointiin vaikuttaa usein vuorovaikutus asiakkaan kanssa, jolloin työntekijän kokema tilanne on aina hänen henkilökohtainen, subjektiivinen näkemyksensä tilanteesta. Tästä syystä lastensuojelun dokumentoinnissa on kirjaajan persoonan takia aina subjektiivinen näkemys kirjatusta tilanteesta. Lastensuojelutyössä kirjaamiseen ei usein ole riittävästi aikaa, tai asian kirjaaminen viivästyy, jolloin toimitaan kirjaajan muistin varassa. (THL, Lastensuojelun käsikirja. 2017.)

Kirjaamistapoja ja siten erilaisia dokumentointitapoja on paljon. Lastensuojelun kirjaamisessa on esiintynyt puutteita asioiden kirjaamisessa. Välillä dokumentaatio on liian laajaa. On vaikeaa erottaa sopivaa ja tarvittavaa tiedon määrää kussakin tilanteessa. Työntekijälle rakentuu vaihe vaiheelta ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta. Asiantuntijan tieto tulee näkyväksi, kun työntekijä kirjaa arvion asiakkaan tilanteesta. Näillä tiedoilla dokumenttia lukeva saa kokonaiskuvan tilanteesta. Dokumentoinnista koostuu asiakas kertomus, joka on asiakkaita, omaisia, työntekijöitä, viranomaisia, hallinto-oikeutta ja tutkijoita varten. (THL, Lastensuojelun käsikirja. 2017.)

3 SÄHKÖINEN OMAVALVONTAPALVELU EAGLESPHERE

3.1 Eagle Vision Management Oy

Kun odotettu elinikä pitenee, ikääntyneille suunnattujen palvelujen kysyntä kasvaa. Samanaikaisesti työelämästä poistuu suuri joukko ”baby boomer” eli sodanjälkeistä sukupolvea, jolloin myös työvoimasta tulee pula. Ikääntyneiden hoiva-ala ja sen palvelurakenteet ovat murroksessa. Kuten johdannossa esiteltiin, koko sosiaali- ja terveysala kamppailee toiminnan laadun ylläpitämiseksi alati tiukentuvilla resursseilla. Suomen taloustilanteessa tarvitaan uudennlaisia ratkaisuja sosiaali- ja terveysalalle palvelujen turvaamiseksi. Julkinen sektori ei pysty tarjoamaan riittävästi palveluita kaikille apua tarvitseville. (Huusko & Kuronen, 2013, 68-71.) Työn toimeksiantaja Eagle Vision Management Oy pyrkii osaltaan ratkaisemaan ikääntyneiden hoiva-alan kokonaistilannetta omavalvontaan suunnatulla palvelullaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytetään omavalvonnan toteuttamiseen useita järjestelmiä, joiden päällekkäinen käyttö sitoo organisaation resursseja tarpeettomasti. Nykyinen tapa toimia on herkkä virheille hektisessä ympäristössä ja pohjautuu liikaa hoivahenkilöstön muistin varaan. Pienenevillä resursseilla on tarve priorisoida henkilöstön aikaa asiakkaan kanssa. Tämä tarkoittaa, että muun työn osuutta on karsittava tai tehostettava. (Eagle Vision Management Oy:n yleisesittely 2016.)

Terveydenhuoltohenkilöstön hallinnollinen työ vaatii aikaa. Raportointi, suunnittelu ja muun muassa omavalvonta voidaan tuottaa nykyistä tehokkaammin. Teknologiasovelluksia tarvitaan, koska pelkät hoitotyön rajalliset henkilöstöresurssit eivät enää takaa laadukasta ja turvallista hoitoa. Omavalvonnan toteuttamiseen tarvittava tieto voidaan kerätä, tallentaa ja raportoida nykyistä varmemmin yhdellä työkalulla Eagle Vision Managementin EagleSphere-palvelussa. (Eagle Vision Management Oy:n yleisesittely 2016.)

Eagle Vision Management Oy on vuonna 2013 perustettu startup-yritys, joka tuottaa digitalisoituja kokonaisratkaisuja sosiaalitoimen eri toimijoille. Yritys ei tarjoa perinteisiä hoiva-alan palveluita, vaan kehittää uudenlaista innovatiivista johtamisjärjestelmää. Yrityksen liiketoiminnan pohjana on uudenlainen toiminnanohjausjärjestelmä, joka tuottaa reaaliaikaista tilannekuvaa omavalvonnan tarpeisiin.

Eagle Vision Management Oy:n visio on teknologiaratkaisujen yhteen liittämällä mahdollistaa työajan vapauttaminen hallinnollisesta työstä varsinaiseen hoivatyöhön, parantaa hoivatyön laatua ja kannattavuutta, sekä lisätä näkyvyyttä hoivatoiminnassa omaisille ja valvoville viranomaisille. Alkuvaiheessa yritys keskittyy kehittämään läpinäkyvyyttä ja sujuvuutta hoivatoiminnassa. Yritys pyrkii palvelullaan vastaamaan johdannossa esiin tuotuihin hoiva-alan tarpeisiin, kuten johtamisen tehostamiseen ja henkilöstöressurssien oikeanlaiseen kohdentamiseen. Eagle Vision Managementin tiimi koostuu yhdeksästä jäsenestä, jotka toimivat Helsingissä, Tampereella ja Kempeleessä (Eagle Vision Management Oy:n yleisesittely 2016.)

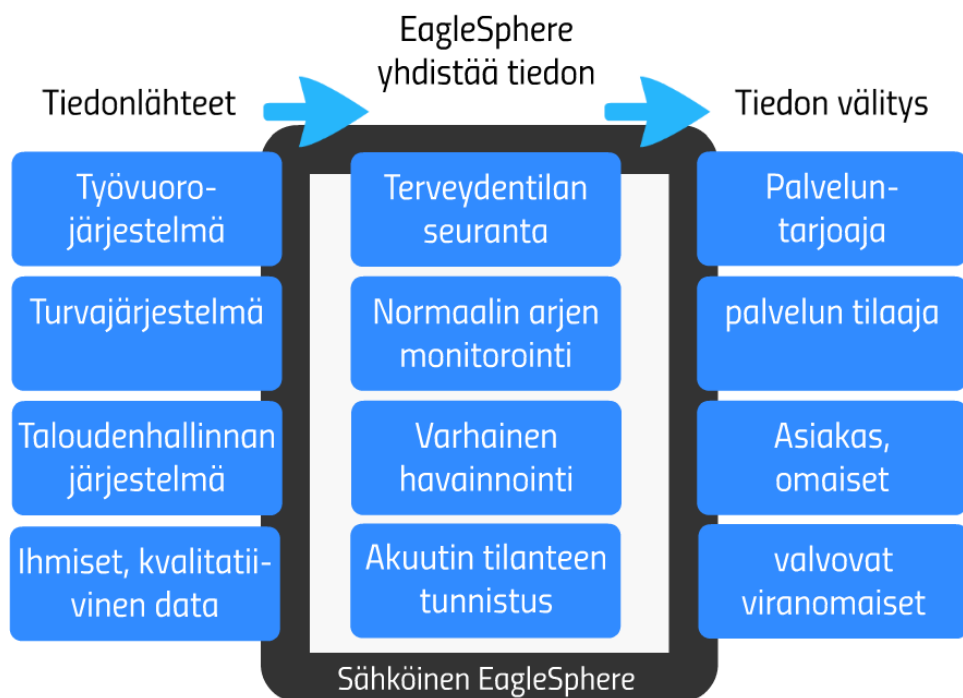
3.2 EagleSphere - toimeksiantajayrityksen palvelu

Eagle Vision Management Oy:n EagleSphere-palvelu on ratkaisu sosiaali- ja terveysalan eri toimijoille omavalvonnan ja toiminnanohjauksen tarpeisiin. EagleSphere-palvelu tarkoittaa yhtä järjestelmää, joka kokoaa yhteen tarvittavat tiedot hoivaprosessien johtamiseen ja omavalvonnan hallitsemiseen. Näitä liitettäviä IT-järjestelmiä voivat olla esimerkiksi työvuorojärjestelmä, taloushallinnon järjestelmä ja asiakastietojärjestelmä. Hoiva-alalla esimerkiksi työvuorojärjestelyjen muutoksista tietoisena pysyminen vie aikaa. EagleSphere-palvelu kerää tiedon yhteen ja tuo esiin yhdellä näkymällä organisaation kriittiset pisteet. (EagleSphere tuotekuvaus 2017.)

EagleSphere-palvelu yksinkertaistaa ja automatisoi hoitotyön rutiineja ja siten nopeuttaa hallinnollista työtä. Ratkaisun idea on koota ja jalostaa tarvittava tieto yhteen (kuvio 7), ja säästää hoivahenkilöstön aikaa hoivatyölle. Ainutlaatuinen ominaisuus EagleSphere-palvelussa on tiedon älykäs yhdistäminen. Tällä työkalulla hoivaprosessien tilasta saa kokonaiskuva yhdestä näkymästä. Käytännön tasolla ratkaisu palvelee esimerkiksi omavalvonnan dokumenttien sähköisenä tallennuspaikkana. Palvelu ei kuitenkaan ole passiivinen, vaan dokumenteille voidaan määritellä vastuuhenkilö, sekä määrätä päivämäärä, johon mennessä ne tulee seuraavan kerran päivittää. Poikkeamasta syntyy automaattisesti huomautus järjestelmään. EagleSphere-palvelu mahdollistaa laadukkaan pohjan omavalvontasuunnitelman lomakkeille ja dokumenteille. Järjestelmästä saadaan ennakkovaroitukset muutoksista, jotka voivat vaikuttaa hoivan laatuun. Ratkaisun tärkeimmät hyödyt

ovat hoivaprosessien saumaton seurattavuus ja hälytykset. (Eagle Vision Management Oy:n yleisesittely 2016; EagleSphere tuotekuvaus 2017.)

Kuviossa 7 kuvataan EagleSphere-palvelun tiedon keräämistä eri tietolähteistä, tiedon yhdistämistä ja niistä yhdessä muodostuvaa isompaa kokonaisuutta, jota hyödynnetään palveluntarjoajan työssä ja sidosryhmien kanssa. Vasemmalla ovat tietoa tuottavat tahot, keskellä on kokonaisuutta kokoava EagleSphere-palvelu ja oikealla tahot, joiden kanssa palveluntarjoaja hyötyy kokonaistiedosta. Kuvion 7 tehtävänä on kuvata tiedon keräämistä ja kokoamista yhdeksi kokonaisuutta hallitsevaksi järjestelmäksi.



KUVIO 7. Tiedon yhdistäminen ja tiedon välitys EagleSphere-palvelussa, ajatus perustuu Sensorifuusioon, Hännikäinen 2016

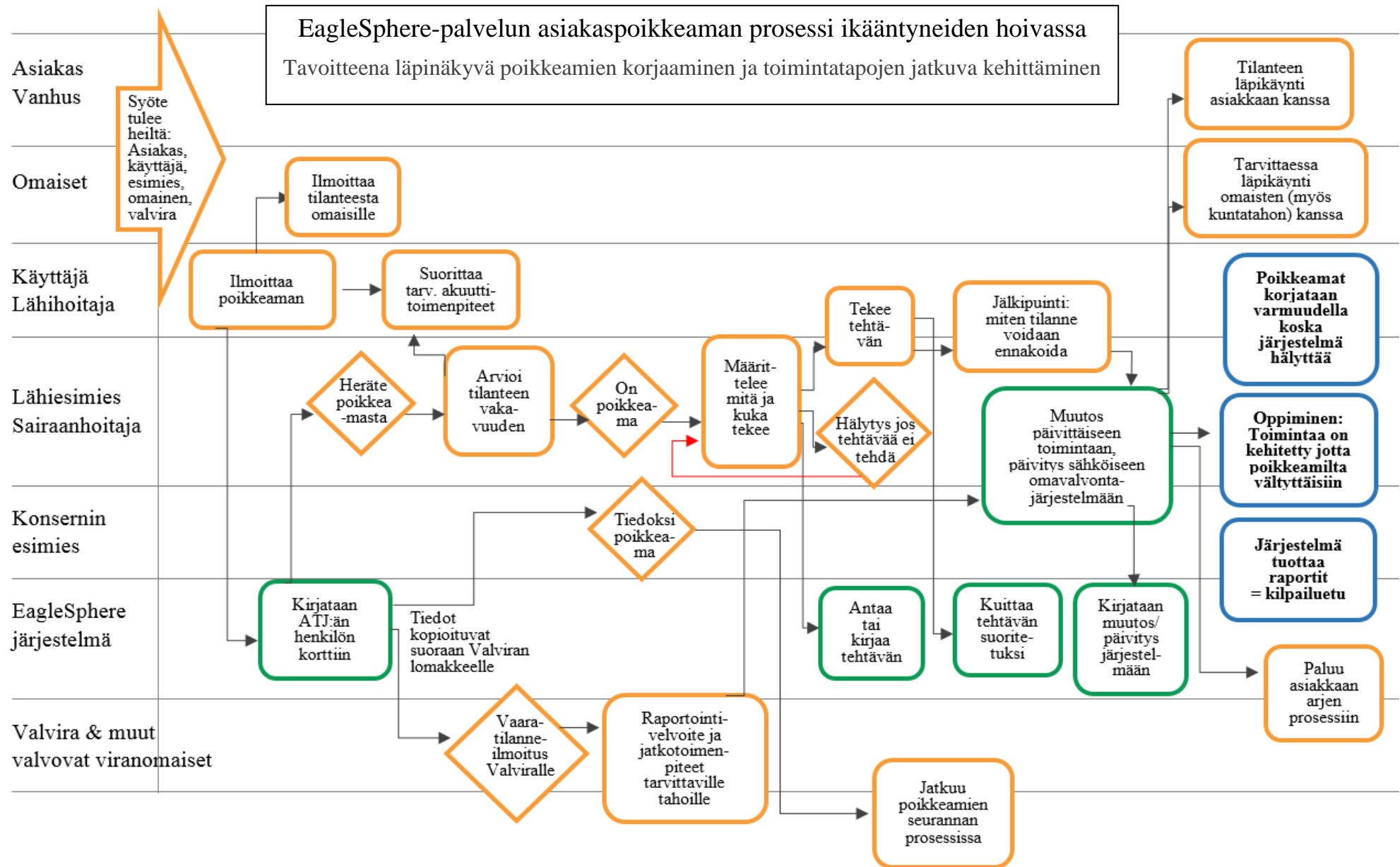
Informaationlähteiden jatkuvassa kehityksessä Eagle Vision Management Oy tavoittelee ekosysteemiä, jossa järjestelmien toimiessa ja tuottaessa yhtenäistä kokonaisuutta, yhteinen tulos on toiminnan kannalta enemmän kuin erilliset järjestelmät itsenäisesti. Kun maailma muuttuu yhä avoimemmaksi ja reaaliaikaisemmaksi, läpinäkyvyys nousee yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä hoivatoiminnassa. Eagle Vision Management Oy haluaa tarjota eri sidosryhmille näkyvyyden toimintaan hallitusti EagleSphere-palvelun kautta. Läpinäkyvyys vähentää työtä rikkonaiseksi tekeviä omaisten yhteydenottoja, sekä toimii erinomaisena markkinointikanavana tiedon saatavuuden ja avoimuuden avulla. (Eagle Vision Management Oy:n strategiapäivitys, 2017.)

Johdannossa esiteltyyn alan tilanteeseen seurattavuus, läpinäkyvyys ja tehokkuuden lisääminen tuovat uudenlaista kilpailuetua. Ajantasainen ja läpinäkyvä informaatio omaille, valvoville viranomaisille ja tilaajataholle sitouttaa sidosryhmät mukaan toimintaan. Suomalainen keskisuuri hoiva-alan palveluntuottaja on sitoutunut etsimään uusia toimintatapoja digitalisaation avulla, yhteistyössä Eagle Vision Management Oy:n kanssa. Eagle Vision Management Oy:n uusi EagleSphere-palvelu on pilottikäytössä tässä yrityksessä. Tärkein tavoite on vapauttaa henkilöstön aikaa varsinaiseen hoivatyöhön mitaamalla ja raporttoimalla palvelun laatua aiempaa monipuolisemmin. (Eagle Vision Management Oy:n yleisesittely 2016.)

Kuvio 8 on kokonaiskuva EagleSphere-palvelun asiakaspoikkeaman prosessista ikääntyneiden hoivassa. Prosessianalyysistä menetelmänä kerrotaan lisää kohdassa 4.2. EagleSphere-palvelua kokonaisuutena ei kuvata prosessina tässä työssä sen laajuuden vuoksi. EagleSphere-palvelu hälyttää, kun normaaliin toimintatapaan eli prosessiin on tullut poikkeama. Kuvion 8 prosessi kuvastaa sitä, miten toimitaan kun normaaliin arkeen tulee poikkeama. Esimerkkinä ikääntyneiden hoivasta voidaan ajatella tilannetta, jossa asiakkaalle on annettu väärä lääke. Prosessi on työstetty yhdessä Eagle Vision Management Oy:n toimitusjohtajan kanssa.

Palveluprosessi kuvataan kaaviolla, jossa jokaiselle osallistujalle – ja tässä työssä järjestelmälle – on oma rivinsä. Prosessi etenee vasemmalta oikealle nuolia seuraamalla ja toiminta jatkuu nuolten osoittamassa ruudussa. (Ojasalo et al. 2014, 178-179.) Prosessissa oranssi väri kuvaa toimintaa ja tehtäviä, vihreä EagleSphere-palvelua ja sininen prosessin ja palvelun hyötyjä. Kärjellään olevat neliöt kuvaavat hälytyksiä ja prosessin tärkeimpiä tapahtumia (kuvio 8).

Poikkeaman luonteesta riippuen EagleSphere -palvelu ilmoittaa poikkeamasta, jonka jälkeen lähihoitaja ja sairaanhoitaja tekevät akuuttitoimenpiteet ja arvioivat tilanteen. Tämän jälkeen tehdään tarvittavat toimenpiteet, raportit ja muokataan toimintaa niin, että kyseisiltä tilanteilta jatkossa vältyttäisiin. Prosessin edut löytyvät sinisistä laatikoista: Poikkeamat korjataan varmuudella, koska järjestelmä hälyttää; oppiminen tapahtuu, kun toimintaa kehitetään poikkeamista oppien; järjestelmä tuottaa raportit, mikä on suuri kilpailuetu (kuvio 8).



KUVIO 8. EagleSphere-palvelun asiakaspoikkeaman prosessi ikääntyneiden hoivassa

4 KÄYTETYT MENETELMÄT

4.1 Haastattelu

Tässä työssä aineisto kerätään laadullisilla menetelmillä. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tutkittavalla ilmiöllä tarkoitetaan sen merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä, ja ilmiön kokonaisvaltaista ja syvempää ymmärrystä. (Eriksson ja Kovalainen 2008, 4-6.) Tämän tutkimuksen tutkitavan ilmiön, lastensuojelun omavalvonnan, tarkoitus ja vaatimukset on esitetty luvussa 2. Laadulliset menetelmät on valittu työhön, koska ne palvelevat parhaiten työn tarkoitusta.

Haastattelu on hyvin suosittu menetelmä ja auttaa keräämään uusia näkökulmia entuudestaan vähän tutkitusta kohteesta. Haastattelu kannattaa yhdistää johonkin toiseen menetelmään, sillä usein menetelmät täydentävät toisiaan. (Ojasalo et al. 2014, 106.) Tässä työssä haastattelu yhdistetään prosessianalyysiin, joka kuvataan seuraavassa alaluvussa 4.2.

Haastattelu on yleisin käytetty menetelmä tiedonkeruussa, koska se soveltuu moniin eri tilanteisiin ja tarkoituksiin. Haastattelun merkittävänä etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna pidetään haastattelun aineiston keruun säätelemistä joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204-206.) Tutkimuksen ja sen sisältämien haastatteluiden suunnitteluun tulee käyttää aikaa. Haastattelun avulla pyritään keräämään sellaista aineistoa, joka auttaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 65-66.)

Tässä tutkimuksessa haastateltiin neljää lastensuojelussa työskentelevää henkilöä kolmella haastattelulla. Kaikki haastateltavat olivat omalla alallaan kokeneita, monipuolisen taustan kautta laajan näkemyksen saavuttaneita henkilöitä. Kaksi haastattelua toteutettiin yksilöhaastatteluna, yhtä perhekotivanhempaa ja perhekotiyrittäjää haastateltiin työparin omaisesti ryhmähaastatteluna. Kaikki haastattelut toteutettiin kasvotusten, ensimmäinen haastattelu (H1) sijaisperheen kotona Salossa, ja kaksi seuraavaa (H2 ja H3) Helsingin Yliopiston Kaisa-kirjaston neuvottelutiloissa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja tallenteet ovat tutkijan hallussa.

Ensin haastateltiin Eagle Vision Management Oy:n kontaktina sijaisvanhempaa Niina Kartelaa, Salosta (haastatteluun viitataan myöhemmin H1). Tavoitteena oli saada yleiskäsitys lastensuojelun valvonnasta ja raportoinnista sijaisperheessä. Sijaisperhe tarkoittaa lastensuojelullisista syistä perheeseen sijoitetulle lapselle perhehoitoa antavaa perhettä. Sijaisperheessä lapsen elinympäristönä toimii sijaisperhe oman perheen sijaan tai sen kanssa. (Lastensuojelun käsikirja, 2017.)

Ensimmäisen haastattelun jälkeen katsottiin tarpeelliseksi haastatella toista yksityistä lastensuojelun toimijaa, erään perhekodin perhekotivanhempaa (myöhemmin H2). Perhekoti tarkoittaa yksityisen perheen kotia, jossa annetaan perhehoitoa esimerkiksi lastensuojelun lapselle toimeksiantosuhteisesti. Erona sijaisvanhemmuuteen on se, että perhekoti on yritys ja sitä velvoittaa ammatillisten perhekotien mukaan laitospäiseen toimintaan asetetut velvoitteet. (Lastensuojelun käsikirja, 2017.) Haastatteluun saatiin mukaan erään perhekodin toiminnasta vastaava yrittäjä, jolla on kokemusta myös perhekotivanhemmuudesta. Perhekotiyrittäjä ja perhekotivanhempi esiintyvät työssä anonyymeina omasta toiveestaan. Toisessa haastattelussa tavoitteena oli ymmärtää ja kuvata perhekodin omavalvontaa.

Kolmen lastensuojelun perhetyötä tekevän henkilön haastattelun tuoman ymmärryksen perusteella, päätettiin seuraavaksi haastatella lastensuojelun perhepalveluista vastaavaa toimijaa. Lastensuojelun omavalvonnan ymmärtämiseksi kokonaisuutena, kolmanneksi haastateltavaksi saatiin Eagle Vision Management Oy:n kontaktina Vantaan kaupungin perhepalveluiden johtaja Anna Cantell-Forsbom (myöhemmin H3), jonka alaisuuteen kuuluvat kaikki lastensuojelulliset toiminnot Vantaalla. Perhepalveluiden johtaja on tehnyt pitkän työuran lastensuojelun ja varhaiskasvatuksen parissa Vantaan kaupungilla. Viimeisessä haastattelussa tavoitteena oli ymmärtää lastensuojelun omavalvontaa kokonaisuutena. Haastattelukysymyksillä selvitettiin omavalvonnan vaatimuksia, omavalvontasuunnitelman sisältöä ja käyttöä sekä lastensuojelun raportointia. Teemahaastattelun runko löytyy liitteestä 1.

Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa puhutaan harkinnanvaraisesta näytteestä otoksen sijaan, koska pyritään ymmärtämään jotakin ilmiötä syvällisemmän pelkän tilastollisen yleistyksen sijaan. Harkinnanvaraisessa otoksessa jokaisen haastattelun tavoite mietitään tarkkaan ja haastateltavaksi valitaan tavoitteeseen sopiva henkilö. (Hirsijärvi &

Hurme 2009, 65-66.) Tästä syystä haastateltavat valittiin yksi kerrallaan tutkimuksen edetessä. Ymmärryksen karttuessa selvisi tarve seuraavalle haastattelulle. Haastatteluiden määrässä pidettiin ohjenuorana Hirsijärveen ja Hurmeen (2009) ohjetta haastatella vain välttämättömät henkilöt tarvittavan tiedon saamiseksi. Käytettäessä harkinnanvaraisen otoksen taktiikkaa haastateltujen valinnassa, haastatteluiden välinen aika venyi melko pitkäksi. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin 3.7.2017, toinen haastattelu 31.8.2017 ja kolmas haastattelu 3.11.2017. Haastattelut litteroitiin heti haastattelun jälkeen, jonka jälkeen vahvistettiin seuraava haastateltava.

Haastattelumuotoja ja materiaalin tallentamis- ja analyysitapoja on useita. Haastattelun strukturoinnin ja muodon määrittelee se, millaista tietoa kehittämistyön tueksi tarvitaan, eli mikä on haastattelun tavoite. Haastattelun tavoitteen määrittelyyn vaikuttaa tutkimuskysymykset, sekä valittu tutkimustapa. (Eriksson & Kovalainen 2011, 80.) Strukturoinnin aste tarkoittaa sitä, miten kiinteästi kysymykset ja haastattelun kulku on ennalta muotoiltu vai voiko haastattelija joustaa haastattelun kulun mukaan (Ojasalo et al. 2014, 106-107). Tässä työssä käytettiin teemahaastattelua, strukturoinniltaan puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa ja teemahaastattelussa haastattelukysymykset on muotoiltu valmiiksi, mutta niiden sanamuotoa ja järjestystä voidaan muokata haastattelun kuluessa. Teemahaastattelussa painottuvat kysyttävät teemat ja puolistrukturoitu haastattelu viittaa suoraan strukturoinnin asteeseen. Eri tutkimusotteissa teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu määritellään eri tavoin. Usein ne mielletään myös samaksi asiaksi. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 44-45, 102-103.)

Haastattelukysymysten muotoiluun kannattaa panostaa saadakseen haastattelusta mahdollisimman paljon tutkimukseen soveltuvaa materiaalia. Kysymysten tulee olla yhteydessä tutkimuskysymykseen ja edesauttaa tutkimuskysymyksen ratkaisemista. (Eriksson & Kovalainen 2011, 78-80). Haastateltavilta kysyttiin kysymyksiä, joilla pyrittiin saamaan käsitys haastateltavan henkilön edustaman palvelun omavalvonnasta. Haastattelukysymykset (Liite 1.) jakautuivat kolmeen teemaan: haastateltavan taustaan, toiminnan omavalvontaan ja raportointiin sekä kahteen edellä mainituista nähtäviin mahdollisuuksiin. Etukäteen mietityistä kysymyksistä tilanteeseen soveltumattomat kysymykset voidaan jättää kysymättä ja tilalla kysyä vastaavasti haastattelun kuluessa mieleen tulevia kysymyksiä. Tällaisten haastatteluiden vastauksia on mahdollista tulkita laajemmin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204-206; Ojasalo et al. 2014, 106-108.)

Haastatteluissa haastattelijan rooli korostui ”Kerro lisää” ja ”Tuleeko sinulle vielä muuta mieleen tähän liittyen?” -tyyppisissä kysymyksissä, jotka auttavat haastateltavaa miettimään, onko kaikki olennainen aiheesta käsitelty. Haastattelua suunniteltaessa keskityttiin muotoilemaan avoimet haastattelukysymykset niin, etteivät ne johdattele liikaa haastateltavaa. Haastattelukysymykset muotoiltiin niin, että ne eivät rohkaise kertomaan arkaluontoisia asioita haastateltavan toimintaympäristöstä, eikä tässä työssä käsitellä mitään arkaluontoisia asioita.

Haastattelun tulee olla muodoltaan enemmän keskustelunomainen kuin kuulustelu. Haastattelijan kiinnostunut ja utelias asenne mahdollistaa tutustumisen haastateltavaan ja luo ilmapiirin, jossa on helppo keskustella. Sopiva haastattelun kesto on tunnista kahteen. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 65-66, 102-103.) Tämän tutkimuksen haastattelut kestivät noin kaksi tuntia, ensimmäinen haastattelu toteutettiin sijaisvanhemman työn luonteen takia useassa osassa yhden päivän aikana. Hirsijärvi ja Hurme (2009) toteavat että samaa henkilöä voidaan haastatella useamman kerran. Syvällisemmän ymmärryksen saavuttamiseksi tämä ratkaisu oli myös vaihtoehto, mutta työssä pitäydyttiin yksinkertaisessa mallissa. Kaikkiin kysymyksiin saatiin kaikissa haastatteluissa vastaus, ja haastattelijä koki, että haastateltavat vastasivat kysytyihin teemoihin avoimesti. Haastateltavat eivät olleet haastattelijalle entuudestaan tuttuja, mutta haastattelutilanteet koettiin miellyttäväksi ja keskustelu helpoksi ja johdonmukaiseksi (haastattelijä kysyi tätä haastateltavilta haastattelun lopussa).

Haastatteluun tilanteena vaikuttaa moni tekijä, kuten ympäristö, ajankohta, läsnäolijat ja jokaisen henkilön tausta ja tilanne. Haastattelut eivät ole tiedollisesti yhtä antoisia keskenään, mutta jokaisesta haastattelusta voi saada hyviä ideoita, jos ymmärretään se, mitä haastateltava sanoo. Haastattelussa kerättävä data on vain dataa, kunnes se litteroinnin, analysoinnin ja tulkinnan avulla käsitellään. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 65-66).

4.2 Prosessianalyysi

Haastattelun lisäksi työssä on käytetty prosessianalyysiä, business blueprint-prosessianalyysiä mukailten. Prosessianalyysissä luodaan prosessikaavio, joka havainnollistaa prosessin eri vaiheet. Business blueprint on prosessianalyysin muoto, jossa palveluprosessista piirretään etenemiskartta. Samaan karttaan piirretään asiakkaan ja palveluntarjoajan

prosessit sekä niiden yhtymäkohdat. Tutkija on valinnut tähän työhön käytettäväksi prosessianalyysin muodon, joka muistuttaa business-blueprintiä, mutta ei sisällä asiakkaan näkyvyyden rajapintaa, eli erottelua siitä, mitkä toiminnot näkyvät asiakkaalle ja mitkä eivät. Tästä syystä prosessit ovat visuaalisesti erinäköisiä kuin Ojasalo et al. kirjassa esitetty business-blueprint prosessianalyysi. Tutkimuksen kannalta olennaisin osa on prosessin vaiheet, ei asiakkaan näkyvyyden rajapinnat. (Ojasalo et al. 2014, 178-182.)

Prosessianalyysi on käytännöllinen työkalu kehittämistyössä, silloin kun halutaan kuvata jonkin prosessin kulku, havainnollistaa ja selkeyttää sen eri vaiheita, tutkia ja kehittää tai esimerkiksi tuoda esiin eri osapuolten roolit prosessissa. Prosessianalyysi havainnollistaa työntekijöille oman roolin suhteessa asiakkaan prosessiin. Palveluprosessi kuvataan prosessianalyysillä objektiivisesti niin, että palvelun tarjoaja, asiakkaat, henkilöstö ja johto ymmärtävät kaikki samalla tavalla, millainen palvelun kokonaisuus on. (Ojasalo et al. 2014, 44, 178-182.)

Tässä työssä prosessianalyysiä käytetään kolmessa kohdassa. Ensimmäisenä kartoitetaan yrityksen palvelun nykytilaa prosessianalyysin avulla yhdessä toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan kanssa. Tutkittavan palvelun soveltumista lastensuojeluun selvitetään esittämällä haastatelluille palvelun prosessi ikääntyneiden hoivassa. Haastattelussa prosessi on herättänyt keskustelua ja tuonut ymmärrystä siitä, minkälaisesta palvelusta on kyse. Työn myöhäisemmässä vaiheessa prosessianalyysiä käytetään lastensuojelun omavalvonnan konstruktion, lastensuojelun omavalvonnan prosessien kuvaamiseen.

Toimeksiantajan nykyisen palvelun kuvaamisen tavoite on selkeyttää kuvaa palvelun toiminnasta yrityksen sisällä sekä palvelun esittäminen asiakkaalle helposti ymmärrettävässä muodossa. Tavoitteena on saada hyvä kuvaus palvelun nykytilanteesta ja esittää se mahdollisimman realistisesti siinä muodossa, johon se on tarkoitettu. Lastensuojelun omavalvonnan prosessianalyysissä on tavoitteena tuoda esiin selkeästi tämän tutkimuksen pohjalta koottu esitys siitä, millainen omavalvonnan palvelu lastensuojeluun parhaiten soveltuu.

Prosesseissa asiakas on vanhus tai lastensuojelun asiakas, jolle prosessin toivotaan näkyvän laatu ja vähäisenä arjen poikkeamien määränä (kuvio 9). Käyttäjä-asiakas on Eagle Vision Management Oy:n asiakasyritys, palveluntuottaja ikääntyneiden hoivassa tai lastensuojelussa. Tässä työssä on keskitytty asiakasyrityksen prosesseihin. Tästä johtuen

työssä esitetyt prosessit on tarkoitettu ensisijaisesti johdon ja asiakasyritysten työntekijöiden käyttöön. (Ojasalo et al. 2014, 178-179.) Mikäli EagleSphere-palvelua laajennetaan lastensuojeluun, myöhemmin painotetaan prosesseja myös lastensuojelun toiminnan asiakkaille.



KUVIO 9. Eagle Vision Management Oy, palveluntarjoaja ja asiakas

Prosessianalyysissä selviävät usein prosessin vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä suosituksia prosessin kehittämistoimenpiteistä. Prosessianalyysi sopii hyvin palvelun toiminnan arviointiin tai uuden palvelun esittelyyn. (Ojasalo et al. 2014, 178-182.) Tässä työssä tuotettujen prosessien ja muiden visuaalisten materiaalien avulla Eagle Vision Management Oy voi jatkaa keskusteluja lastensuojelun toimijoiden kanssa, palvelun räätälöimisestä lastensuojeluun sopivaksi.

Tutkija on käyttänyt prosessianalyysiä työelämässä Helsingin Yliopiston UniSportissa toteutetussa organisaatiomuutoksessa palveluiden kuvaamiseen. Tutkijan kokemuksen mukaan, prosessianalyysi ja prosessien kuvaaminen yhdessä työelämän edustajien kanssa, auttavat näkemään kriittisiä ja heikkoja pisteitä palveluprosessissa, ja ohjaavat toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Vuorovaikutuksen rajapinta asiakkaan kanssa havainnollistaa, mitkä kohdat erityisesti vaikuttavat palvelun laatuun. Prosessien kuvaaminen edistää strategista keskustelua palvelusta, havainnollistamalla palveluprosessin kokonaisuuden, eri toimijat ja heidän väliset yhteydet. (Ojasalo et al. 2014, 178-182.)

5 ANALYSOINTI JA TULKINTA

5.1 Teemoittelun kautta tulkintoihin

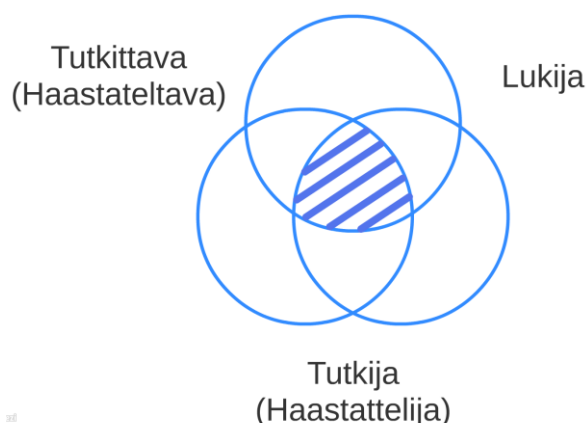
Aineiston analyysi on tutkimuksen tärkein vaihe, siihen on tähdätty tutkimusta aloitettaessa. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa tutkimusongelmiin. Haastattelun analysoinnissa tulee keskittyä siihen, että ymmärretään todella se, mitä haastateltava on tarkoittanut. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221-225.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston runsaus ja subjektiivisuus ovat sen isoimmat haasteet. Tutkijan tulee tiedostaa oma subjektiivisuutensa, aineiston ainutlaatuisuus, sekä se, että kaikkea aineistoa ei ole tarkoituskaan analysoida. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221-225.)

Hirsijärvi ja Hurme (2009) kertovat, että haastattelu voidaan purkaa ja analysoida karkeasti kolmella tavalla 1) purkaa ja siirtyä analysointiin tutkijan intuitioon luottaen 2) purkaa, koodata ja siirtyä analysointiin tai 3) yhdistää purkamis- ja koodaamisvaiheet ja sitten siirtyä analysointiin. Hirsijärven ja Hurmeen kirjassa todetaan, että näiden vaiheiden erottelu toisistaan ei yleensä ole tarpeellista. Haastattelut litteroitiin, josta materiaalia kertyi 45 sivua. Litterointi tarkoittaa haastattelutallenteen kirjoittamista auki. Haastattelun koodaaminen tarkoittaa merkitysten luokittelemista eri teemojen alle. Analysoinnissa voidaan keskittyä esimerkiksi siihen, miten usein tietyt teemat nousevat haastattelussa esiin, näin toimittiin myös tässä tutkimuksessa. Haastattelun purkamisessa ja analysoinnissa luotettiin koodaamisen lisäksi haastattelijan intuitioon ja aineiston käsittelyyn mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 136-138.)

Erityisesti tapaustutkimuksessa suositellaan koodausrungon muodostamista haastatteluiden, eikä niinkään aikaisemman teorian perusteella, jotta esiin nostetaan nimenomaan haastatteluaineiston, ei tutkijan viitekehyksen, olennaisimpia asioita. Tässä työssä runko koodaukseen muodostui haastatteluaineiston pohjalta, vaikka otsakkeissa on paljon yhteneväisyyttä teoreettisen viitekehyksen rungon kanssa. Toisaalta voidaan ajatella, että haastattelussa on osattu kysyä oikeita asioita tutkimuskysymyksen kannalta, kun se on yhteneväinen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Tämä kuvaa onnistumista, mikäli teoreettiseen viitekehykseen on valittu tutkimuksen kannalta olennaiset teemat. (Eriksson & Kovalainen 2011, 129.)

Aineisto on koodaamisen yhteydessä tulkittu kvantifioimalla, tuomalla esiin haastatte- luissa useimmin esiintyvät teemat. Kvantifiointi tarkoittaa, että on laskettu, montako ker- taa sama koodattu asia esiintyy haastateltavien kuvauksissa tai kuinka moni tutkittava mainitsee saman asian. Zipfin laki perustuu oletukseen, että tärkeimmäksi koetut asiat toistuvat useampia kertoja kaikissa viestintätavoissa. Tämän perusteella määrällinen ai- neistanalyysi tehdään jaottelemalla se avainsanojen esiintymistäajuuden mukaan. Mitä avoimempi haastattelu on, sitä enemmän haastattelu painottuu niihin osa-alueisiin, jotka haastateltava nostaa esiin ja siksi kvantifiointi soveltuu hyvin aineiston analyysitavaksi avoimessa ja puolistrukturoidussa haastattelussa. (Ojasalo et al. 2014, 140-144.)

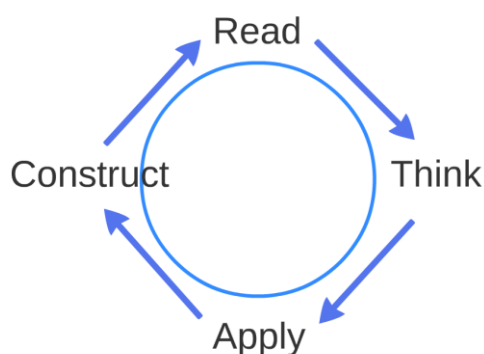
Tulkinta on tutkimusaineistossa esiin nousseiden merkitysten selkeyttämistä ja pohdintaa. Jokainen aineistoon tutustuva henkilö tulkitsee sitä omalla tavallaan. Havaitsemme asiat eri tavalla, joten myös tulkitsemme niitä eri tavalla. Hirsijärvi et al. kirjasta Tutki ja kir- joita, poimittu kuvio 10 osoittaa visuaalisesti sen, miten tutkittava, tutkija ja lukija muo- dostavat oman tulkintansa, jotka eivät täydellisesti yhdy. Keskelle muodostuva ympyröi- den yhteinen alue kuvastaa teoreettisesti yhteistä tulkintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että ti- lanteesta ja tulkittavasta kohteesta riippuen, kaikkien tulkinnat voivat erota selvästi toi- sistaan. Tästä syystä tutkijoita kannustetaan pohtimaan useampia vaihtoehtoisia tulkintoja ja kiinnittämään huomiota siihen, miten oma haastattelijan rooli on vaikuttanut saatuihin tuloksiin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 228-229.)



KUVIO 10. Tulkintojen moninkertaisuus (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229)

Analysointia ja tulkintaa tehdessä on tullut tarve täydentää teoreettista viitekehystä. Teo- reettisen viitekehysten tuoman ymmärryksen laajentuessa, analysoinnilla ja tulkinnalla

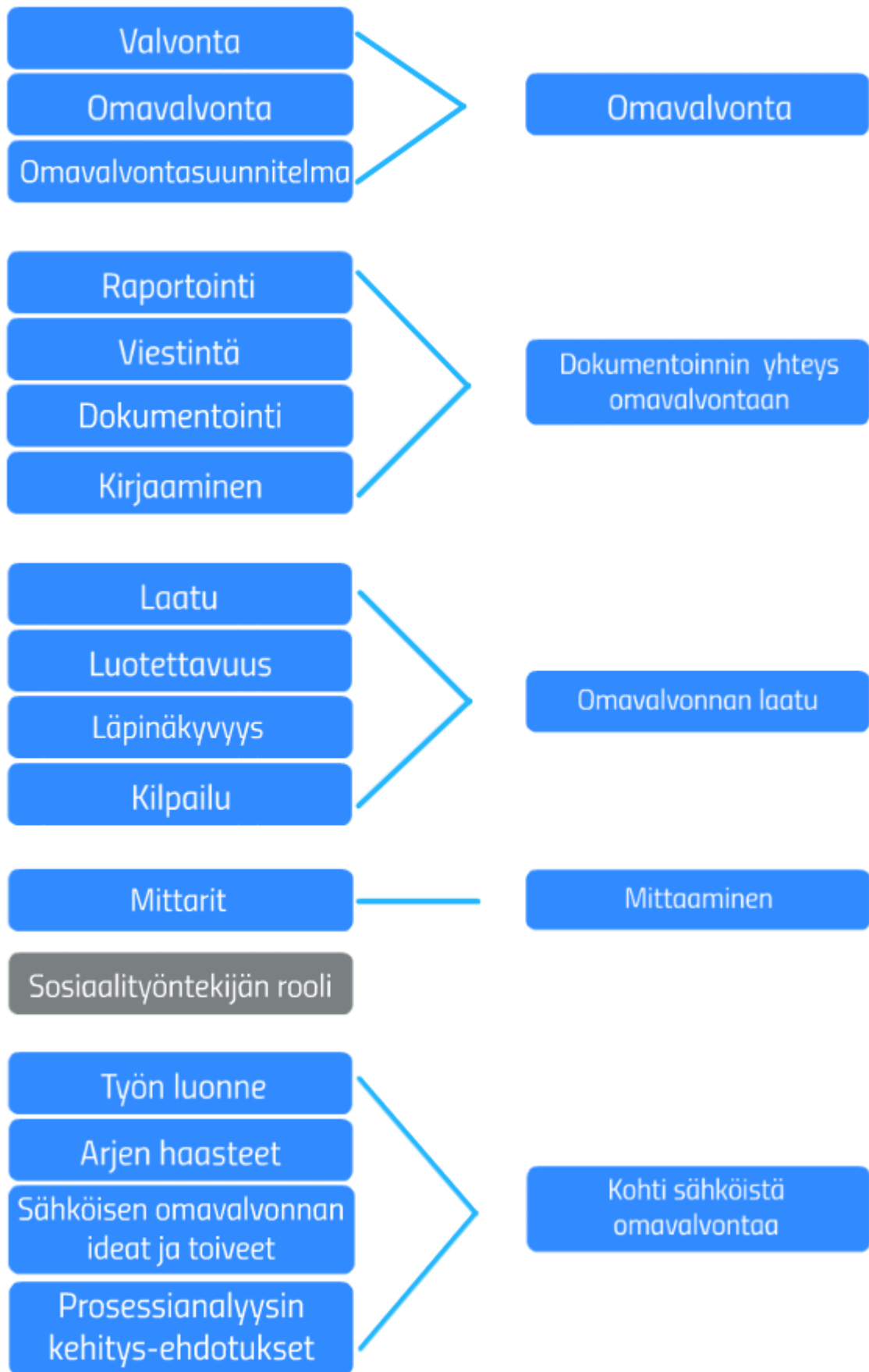
on auennut uusia näkökulmia aineistosta. Samaan aikaan on rakennettu tuloksia hahmottelemalla EagleSphere-palvelun mallia ja prosesseja lukua kuusi varten, jolloin on tullut jälleen tarve palata tutkimaan teoriaa ja haastatteluaineistoa. Tämä tapa on koettu hyväksi Vuorijärven ja Boedekerin teorian ja pohdinnan välisen vuoropuhelun ympyrän kautta, jossa toistuva kehän kiertäminen hioo lopputulosta. Tuloksia tuottaakseen kirjoittajalta vaaditaan kuvion 11 mukaisesti ”Luetun (*read*) pohtimista (*think*), välitöntä soveltamista (*apply*) ja asioiden referoitua mutta erityisesti myös itse rakennettua (*construct*) ilmaisua asiakokonaisuudesta”. (Vuorijärvi & Boedeker 2007, 179-181.)



KUVIO 11. Teorian ja pohdinnan välisen vuoropuhelun ympyrä (Vuorijärvi & Boedeker 2007, 179-181, muokattu)

Kuviossa 12 vasemmalla näkyvät haastatteluaineiston teemat, jotka aineistosta nousivat selkeästi esiin tämän tutkimuksen tarkoitusta ajatellen. Haastatteluaineistoa luettaessa tutkija yritti saavuttaa kokonaisvaltaisen ymmärryksen aiheesta, sekä yhdistää tietoa aiemmin aiheesta ymmärretyn aineiston kanssa. Teemat ovat tämän jälkeen koottu ja karsittu oikealla oleviin viiteen pääteemaan, jotka ovat omavalvonta, dokumentoinnin yhteys omavalvontaan, omavalvonnan laatu, mittaaminen sekä mahdollisuudet, vaatimukset ja haasteet palvelulle. Näiden viiden teeman avulla on ajateltu parhaiten muodostuvan tarvittava tieto sähköisen omavalvonnan ja prosessien rakentamiseen.

Sosiaalityöntekijän rooli nousi vahvasti esiin kaikissa haastatteluissa useampien kysymysten kohdalla. Sosiaalityöntekijän roolia ei tarkastella tarkemmin erillisenä kokonaisuutena, koska sen painottaminen ei ole tutkimuskysymyksen kannalta olennaista. Tärkeimmät sosiaalityöntekijöihin liittyvät asiat on poimittu muiden teemojen alle. Muita teemoja on yhdistelty, mutta mittaamisen arvellaan olevan niin tärkeä, että se on haluttu jättää omaksi kokonaisuudekseen ja nostaa siten sen painoarvoa tutkimustuloksissa.



KUVIO 12. Analysoinnin ja tulkinnan teemat

Seuraavissa alakohdissa käsitellään kuvion 12 teemojen mukaan otsikoidusti haastatteluaineistoa lastensuojelun teoriaan peilaten. Analyysissä on pidetty ohjenuorana tuoda raporttiin vain ne asiat, jotka tuovat jotakin uutta ja olennaista asiaa, uutta näkökulmaa tutkimuksen aiheeseen. Kootusta aineistosta esitellään työn tarkoituksen kannalta merkityksellisimmät teemat, painottaen uutta näkökulmaa aiheeseen tuovia teemoja. Jokainen alaotsikko sisältää aiheen analyysin haastatteluista sekä tutkijan omaa tulkintaa teorialla saavutetun ymmärryksen valossa. Nämä teemat toimivat pohjana luvussa kuusi esitettyyn lastensuojelun omavalvonnan malliin ja prosesseihin. Analysoinnin ja tulkinnan osuus on tässä työssä jätetty laajaksi, koska sen toimialaa kuvaavan luonteen vuoksi sen uskotaan hyödyttävän toimeksiantajayrityksen toimialaymmärrystä. Ymmärrys toimialasta tukee työn tulosten kanssa pohtimista siitä, päättääkö yritys laajentaa toimintaansa lastensuojeluun ja miten projekti aloitetaan.

5.2 Omavalvonta

Haastattelut ja haastateltavat on kuvattu luvussa 4.1. Haastatteluihin viitataan analyysissä niiden järjestyksen mukaan (H1, H2, H3). Haastateltavien kanssa keskustelu lastensuojelun valvonnasta ja omavalvonnasta lähtivät teemoiltaan eri suuntiin. Kunkin työn luonteen, ja omaa työtä koskettavan valvonnan ja omavalvonnan erot olivat suuria. Sijaisvanhemman (H1) arjessa raportit toiminnasta ovat näkyvin valvonnan muoto, koska omavalvontavelvollisuutta ei ole. Perhekotia (H2) taas sitoo samat omavalvonnan velvollisuudet kuin laitostenmuotoista toimintaa. Yhteistä kaikille lastensuojelun toimijoille ovat omavalvontaan olennaisesti liittyvät, sosiaalityöntekijöille toimitettavat säännölliset raportit.

Sijoittajakunnan, sijoituskunnan, sekä paikallisen perhehoitoyksikön tulisi tehdä tarkastuskäyntejä sijaishuoltopaikkoihin, mutta sijaisvanhemman mukaan niitä ei juuri alun jälkeen tehdä. Sijaishuolto tarkoittaa lastensuojelulain nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sosiaalityöntekijän päätökset ovat siten raporteilla saadun tiedon ja muiden tapaamisten varassa. Kuntien tarkastuskäynneille pitää etukäteen toimittaa omavalvontasuunnitelma, joka toimitetaan myös aluehallintoviranomaisille (AVI). Valvonta koostuu perhekotivanhemman ja perhekotiyrittäjän mukaan raporteista ja tarkastuskäynneistä.

Sosiaalityöntekijälle toimitetaan raportteja, ja heidän kanssaan ovat säännölliset tapaamiset lasten asioihin liittyen. Muuten sijaisvanhemmat toimivat itsenäisesti: *"Toimitaan niin kuin toimisit oman [lapsen] kanssa"* (H1). Omalla valvonnalla on siis merkittävän iso rooli lastensuojelussa. Perhekotivanhempi kuvaa jokaisesta lapsesta tehtävää asiakassuunnitelmaa sanoilla *"meidän raamattu"* (H2). Asiakassuunnitelma (tunnetaan myös nimellä puolivuotissuunnitelma) ohjaa toimintaa, ja se tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Omavalvontasuunnitelman tekeminen koetaan taakaksi, koska se on dokumentti, joka ei ole käytännön työssä läsnä.

Vantaan perhepalveluissa osa toiminnasta toteutetaan itse ja osa ostopalveluna. Sijaishuolto toteutetaan täysin ostopalveluna. Omavalvontavastuu on sillä taholla, joka toiminnasta vastaa, omassa toiminnassa Vantaan perhepalveluissa itsellään, ja ostopalveluissa ostopalveluyrittäjällä. Kunnat tekevät valvontakäyntejä, joita Vantaan kaupunki toteuttaa yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kaupunkien kanssa.

Omavalvonnan tulee sisältää tieto siitä, miten tapaturmat kirjataan. Vantaan perhepalveluissa omavalvontasuunnitelmaa ajatellaan enemmän poikkeamien näkökulmasta, jolloin sujuvasta toiminnasta ei niinkään raportoida. Kaikki eivät tähän käytä erikseen mitään sähköistä järjestelmää, mutta Vantaan perhepalveluissa siihen on toiminnan laajuuden vuoksi oma tietojärjestelmänsä, josta kerrotaan tarkemmin mittaamisen alla. *"Se [omavalvontasuunnitelma] on meillä ainakin kirjattu sillä tavalla, että varmistetaan, ettei rikota lakia, ei tapahdu mitään pahoja, tai kukaan ei vakavasti loukkaannu"* (H3). Lastensuojelussa laki antaa raamit toiminnalle, myös omavalvontaan, jolloin kaikille toimijoille on samat vaatimukset.

Perhekodissa ja Vantaan perhepalveluiden omassa toiminnassa käytetään omavalvontasuunnitelmana Valviran lomakepohjaa joko sellaisenaan tai vähän soveltaen. Sijaisperheessä ei ole velvollisuutta omavalvontasuunnitelman tekoon, koska sijaisperhetoiminta määritellään laitospuolelta ja ammatillisen perhetoiminnan ulkopuolelle. Haastateltu sijaisvanhempi näkee omavalvonnan kanssa samoja asioita toimeksiantosopimuksessa, sekä lapsen tilannetta kartoittavassa puolivuotissuunnitelmassa (toiselta nimeltään hoitosuunnitelma).

Omavalvontasuunnitelma koetaan kankeaksi ja mekaaniseksi lomakkeeksi, joka päivitetään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma ei ole yhteydessä raportointiin, tai mukana päivittäisessä arjessa. Valviran omavalvontasuunnitelmalomake on tehty sovellettavaksi kaikkiin terveys- ja sosiaalipalveluihin, jolloin iso osa sen sisällöstä ei koeta koskettavan lastensuojelua.

Omavalvontasuunnitelmalla nähdään mahdollisuuksia, ja omavalvonta itsessään nähdään tärkeänä osana lastensuojelun työtä. *”Pitää pitää koko ajan mielessä, mitä varten on omavalvonta. Sitä varten, että me kriittisesti valvotaan sitä omaa työtä, otetaan opiksemme ja kehitetään. Omavalvonta on itseä varten, jotta osataan toimia hyvin ja laadukkaasti, tehdä oikeita valintoja”* (H2).

Vaikuttaa siltä, että omavalvontasuunnitelma nähdään hyödyllisenä lastensuojelun työvälineenä, mutta siitä toivotaan arjessa käytännön tasolla hyödynnettäväksi soveltuvaa työkalua. *”Parhaimmillaanhan se olisi toiminnassa koko ajan läsnä oleva asiakirja, toisin kuin mapissa tai seinällä oleva paperi”* (H3). Omavalvontasuunnitelman hyödyntämisessä nähdään laajempaa potentiaalia, mikäli se yhdistyisi muihin palveluntuottajan toimintoihin, kuten raportointiin ja dokumentointiin. Haastatteluita tulkiten, tämä asia aiheuttaa haasteita lastensuojelun parissa laajemminkin.

5.3 Dokumentointi ja raportointi sekä yhteys omavalvontaan

Vaikuttaa siltä, että dokumentointia, raportointia ja omavalvontasuunnitelmaa yhdistää se, että niitä ei lueta, tai hyödynnetä riittävästi. Dokumentit ja raportit päätyvät arkistoitaviksi. Vaadittavien raporttien määrä turhauttaa erityisesti, kun tietää, ettei niitä lueta. Raportoinnin yhteyden omavalvontaan sanotaan olevan olematon. Niiden toivotaan olevan yhteydessä toisiinsa, mutta sitä ne eivät tällä hetkellä ole.

Paljon tietoa kulkee asiakastietojärjestelmän kautta, sosiaalityöntekijä saa tiedon sitä kautta ja tiedon perusteella kirjaa päätöksiä. Yksityisten toimijoiden kanssa kunnilla ole yhteistä asiakasjärjestelmää, vaan sieltä toimitaan paperiset dokumentit. *”Se on hirveän heterogeenistä. Jossain on sellainen hyvä strukturoitu malli, kirjoitetaan suunnitelman mukaisten väliotsikoin raportit. Joissakin taas se on vaan sellaista kuvailevaa osuutta”* (H3). Laadun tarkkailun näkökulmasta ajateltuna kirjaamisen heterogeenisyys on haaste.

Sijaisvanhempi näkee raportoinnin kuntakohtaisuuden isona haasteena arjessa, ”*Mielivaltainen, sekava kokonaisuus*”. Jokaisella kunnalla on omat raporttipohjat, sopimus-pohjat ja puolivuotissuunnitelmapohjat. Sijaisvanhempi viittaa edellä mainittuihin toteamalla: ”*Herkästi tulee virheitä, iso rumba*”. Vaatii erityistä huomiota huolehtia, että käyttää oikean kunnan lomakkeita ja postimerkkejä. Perhekotivanhempi pitää tarkkaa dokumentaatiota, päivittäisraportointia, arjen tapahtumista ja muutoksista. Päivittäisraportointi toimii työkaluna kolmen kuukauden välein sosiaalityöntekijälle toimitettavien kausikoosteiden kokoamisessa. Sijoituksen alussa tehtävät dokumentit toimivat pohjana kaikelle omavalvonnalle.

Sijaisvanhempi kuvaa paperisten raporttien tekoa arjen työssään näin: ”*[Tukiperhe-] Lapsi tulee viikonlopuksi, loppuilta menee raportin tekoon*” Tukiperhelapsi käy tukiperheessä säännöllisesti ja sovitusti, yleensä viikonloppuisin, mutta ei asu siellä. Raportointivelvollisuus tukiperhelapsista on tiheämpi sijoitettuihin, perheessä asuviin lapsiin verrattuna. Sijaisvanhempi summaa arjen haasteista yhdeksi isoimmista paperisten raporttien kirjoittamisen: ”*Miksei voi toimia koneella niin kuin kaikki muukin tässä maailmassa?*” ja kuntakohtaisista lomakkeista: ”*Ne [raporttipohjat] kun sais yhdistettyä, niin olis ihan mainio juttu!*” (H1).

Raportoinnin luonteesta Vantaan perhepalvelujen johtaja toteaa: ”*Se on aikalailla proosaa, mitä sinne [asiakastietojärjestelmään] kirjoitetaan asiakkaalle*”, ja viittaa raportoinnin heterogeenisyyteen koko lastensuojelussa. Myös ostopalveluyksiköissä on jokaisessa oma kulttuuri siitä, mitä asioita, millä tarkkuudella, ja miten ne raportteihin kirjataan. Eri kuntien työntekijät kiinnittävät huomiota eri asioihin dokumentoinnissa ja raportoinnissa. Koska asiakastyön dokumentointiin ei ole ohjeita, työntekijät toteuttavat sitä muilta opitulla, tai itse omaksutulla tavalla. Tästä syystä lastensuojelun dokumentointi on usein hyvin hajanaista sekä sisällöltään että ulkoasultaan. Koska raportit tehdään paperisina (yleensä järjestelmät eivät ole yhteydessä keskenään) ja postitetaan, tieto kulkee viiveellä. Viiveet tiedonkulussa voivat pahimmillaan aiheuttaa vaaratilanteita, tavallisimmin ne aiheuttavat ne aiheuttavat viiveitä tiedon perusteella tehtävien muutosten toteuttamisessa.

Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa puolivuositain tehtävä asiakassuunnitelma (puolivuotissuunnitelma), toimii runkona jokaisen lapsen kohdalla, kuten omavalvontasuunnitelma yhdessä toimintakertomuksen ja toimintasuunnitelman kanssa ohjaa koko yksikön

tai perhekodin toimintaa. Asiakassuunnitelmassa raportoidaan mm. lapsen tapaamiset vanhempiensa kanssa, koulunkäynti, terveydenhuolto ja poikkeavat tilanteet, tärkeät tapahtumat tai muutokset edellisen puolen vuoden ajalta. Asiakassuunnitelmaan kirjataan tavoitteet lapselle ja hänen kanssa toimintaan seuraavalle puolelle vuodelle. Perhepalveluiden johtaja näkee asiakassuunnitelman avaintekijänä lapsen tilanteen etenemisen seurannassa.

Kaikkien raportoitavien dokumenttien voidaan tulkita olevan osa omavalvontaa, koska niihin kirjataan, ja niillä raportoidaan jollekin taholle omasta toiminnasta. Näiden dokumenttien avulla sosiaalityöntekijä valvoo lapsen tilanteen kehitystä. Kaikkia näitä dokumentteja yhdistämällä, mittaamalla tai muuten kokonaisuutena toteuttamalla, voidaan välttyä päällekkäisyyksiltä ja ymmärtää paremmin lastensuojelun omavalvonnan kokonaisuutta. Sosiaalityöntekijälle perhekodista toimitettavat kausikoosteet asettuvat myös luontevasti tähän kokonaisuuteen.

Perhekotivanhempi ymmärtää hyvän raportoinnin ja dokumentoinnin isomman merkityksen. Hyvin sosiaalityöntekijälle hoidetut paperit ovat myyntityötä, koska laadukas raportointi yhdessä henkilökohtaisten suhteiden ja laadukkaan toiminnan kanssa koetaan vaikuttavan siihen, miten perhekotiin sijoitetaan lapsia.

Haastatteluissa keskustellaan lastensuojelutyön vahvasta raportoinnin kulttuurista. Raportit ovat lapsikohtaisia. Sen lisäksi on tilastoja, jotka kootaan kuukausiraporteista ja osavuosikatsauksesta vuosiraportiksi. Kulttuuri yksilön näkökulmasta kirjaamiseen on vahva, mutta järjestelmät eivät tue tiedolla johtamista, johon tarvittaisiin vahvemmin tiimikohtaista raportointia. Usein raportit toiminnasta tulevat viiveellä, eivätkä mahdollista nopeaa toiminnan muutostarpeisiin reagoimista. Tätä käsitellään lisää kohdassa 5.6.

5.4 Omavalvonnan laatu

Sijaisperheessä ja perhekodissa koti koetaan lasitaloksi, jota kaikki voivat tarkastella ulkoapäin. Kaikki toiminta pitää olla läpinäkyvää ja hyvin dokumentoitu. Luotettavuus nostetaan yhdeksi tärkeimmistä arvoista sijaishuollon työssä: *”Tehdään kaikki asiat niin, että luotettavuus on ensimmäinen mielikuva, mikä tulee sijoittajille [lapset sijoittaneille tahoille] ja läheisille”* (H2). Haastatteluissa pohditaan, mitä laatu sijaishuollossa tarkoittaa,

mutta todetaan, että sosiaalityöntekijöillä, lapsella, läheisillä ja sijaishuollon työntekijöillä harvoin on siitä yhteistä näkemystä. Omavalvonnan laatu nähdään esimerkiksi säännöllisenä toiminta-ajatuksen ja arvojen kertaamisella koko henkilökunnan kanssa. Laatu, kilpailu, luotettavuus ja läpinäkyvyys koettiin tiiviisti toisiinsa liittyviksi, tärkeiksi kehittämisen kohteiksi.

Perhekotivanhempi kokee tärkeäksi laadun mittariksi sen, että ollaan tarkkoja päivämäärissä, ja että vaaditut paperit pidetään hyvässä tallessa ja ajan tasalla. *”Kun kaikki [omavalvontasuunnitelma ja muut vaadittavat dokumentit] löytyy, se vahvistaa avoimuuden tunnetta”* (H2). Toimivat järjestelmät ja hyvät prosessit takaavat avoimuuden, luotettavuuden ja läpinäkyvyyden kautta parhaan laadun. Koetaan että järjestelmän käyttö omavalvonnassa vähentää onohduksen mahdollisuutta kiireessä. Järjestelmän tuottamat selkeät raportit ovat iso laatutekijä ja koetaan suoraan kilpailutekijänä. Laatuun ja omavalvontaa koetaan liittyvän myös sähköisesti toteutettava asiakaspalaute. Kaikki tämä toivotaan tuotavan käytännön tasolle, myös laadun mittaamisessa.

Haastatteluissa esiteltiin EagleSphere-palvelun omavalvonnan poikkeaman prosessi, jossa järjestelmän tuottamat raportit koetaan kilpailuetuna, jatkuva kehittäminen laatuna ja hälytysten tuoma varma puuttuminen asioihin laatuna. Asiakkaiden ja omaisten pääsy järjestelmään koetaan lastensuojelun haastatteluiden perusteella hyväksi tiedonkulun välineeksi ja se lisää läpinäkyvyyttä.

Läheisten kohtaaminen yhtenä osana omavalvontaa koetaan myös tärkeäksi laatutekijäksi. Läheisten huomioiminen, ja läpinäkyvyyden kasvattaminen lisäävät luotettavuutta. Vantaan perhepalvelujen johtaja nostaa yhdeksi tärkeäksi osaksi laadukasta lastensuojelun työtä työyhteisön käytännöt siitä, miten virheisiin ja poikkeamiin reagoidaan. Esimiehellä on iso rooli siinä, minkälainen on työyhteisön kulttuuri ja työilmapiiri.

Vantaan perhepalveluiden johtaja toteaa, että omavalvontasuunnitelmaan pitäisi lisätä vuorovaikutuksen tapoihin liittyviä kokonaisuuksia, jotta sitä voitaisiin ajatella laatua määrittävänä tekijänä. *”Siinä pitäisi olla sellainen toimintaa kuvailevaa osio- -mitä siellä tehdään, miten laitoksessa ollaan lasten kanssa ja miten edistetään hyvinvointia”* (H3). Dokumenttina hän kokee omavalvontasuunnitelman raskaaksi, jos siihen lisätään vielä muuta. Hän ehdottaakin, että kokonaisuus voisi olla jokin muu kuin nykyinen lomake-

tyyppinen ratkaisu. Omavalvontaa ja raportointia yhdistettäessä, perhepalveluiden johtaja kannattaa laadun yhdistämistä kokonaisuuteen kolmantena tekijänä, ja miettii sopisiko siihen myös palvelulupaus. Silloin raportointiinkin saataisiin mitattavuus.

5.5 Mittaaminen

Lastensuojelun järjestelmät eivät tue tiedolla johtamista, ja mittareiden käyttö lastensuojelun työssä on vierasta. Järjestelmistä kertyy yksilötason dataa ja organisaatiotason tilastodataa, mutta välistä puuttuu kokoavaa ja asiakassegmentoivaa dataa. Jotkin järjestelmät ovat eri käytössä, kuin mihin ne on tarkoitettu, jolloin kirjaaminen on hankalaa ja datan ulos saaminen on tarkoitukseen sopimatonta ja tehotonta. Kun tieto järjestelmästä toiseen ei integroidu, tai järjestelmät ovat muuten sopimattomia, työntekijät turhautuvat, kirjaaminen vie turhaan työaika ja pahimmillaan tehdään päällekkäistä työtä.

Vantaan perhepalvelujen johtaja kertoo heillä tapaturmien ja muiden poikkeamien kirjaamiseen käytössä olevasta HaiPro-järjestelmästä, joka on alun perin tarkoitettu sairaalolosuhteisiin potilastietojärjestelmäksi. Siinä on vaihtoehtoja kategorisoida tapaturma esimerkiksi leikkaussalitalanteisiin, mutta lastensuojelun kaikki poikkeamat kirjataan ”sosiaalihuollon muu” kategorian alle, ja poikkeamien luokittelu joudutaan muodostamaan itse sanallisen kuvauksen perusteella. Toiveena olisi paremmin lastensuojeluun soveltuva kokonaisuus, josta saadaan raportit eri poikkeamien mukaan ilman manuaalisesti tehtävää luokittelua. Raporttien avulla voidaan seurata muutoksia ja mitata poikkeamien määriä vaivattomasti.

HaiPro-järjestelmän rinnalla Vantaan perhepalveluissa käytetään SosPro-järjestelmää sosiaalihuoltolain mukaiseen toiminnan epäkohdista ilmoittamiseen. Poikkeamissa on kolmiportainen luokittelu, joissa esimiehen pitää kuitata tapahtuma ja vakavimmat menevät aina johdolle tiedoksi. Järjestelmä on lastensuojelussa otettu käyttöön uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti. Valviran ohjeistus ei määrää millainen kirjanpito poikkeamista tulee olla. Pienemmät toimijat eivät usein käytä järjestelmiä, vaan tieto kulkee esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Poikkeamien kirjaaminen on osa raportoinnin yhteyttä omavalvontaan. Poikkeamien kirjaaminen itse valitulla tavalla on tapa toteuttaa omavalvonnassa määrättyä asiaa ja mahdollistaa poikkeamien mittaamisen.

”Sosiaalityöhön kuuluu just se, että ne haluaa mieluummin tuottaa just sellasta proosa-tyyppistä, kuvailevaa [tekstiä], jossa puhutaan millainen tunne ja fiilis tulee” (H3). Sosiaalialan luonteen vuoksi työntekijöiden on vaikeaa kuvitella, että toiminnasta löytyy tarkkoja objektiivisesti mitattavia asioita. Haastatteluissa todetaan, että vuorovaikutusta ei voi, tai kannata mitata. Datan tuottaminen ja mittaaminen on sosiaalityöntekijöille vieras käsitys. *”Se, että se [mittarointi] on vaikeeta, ei tarkoita sitä, että meidän ei pitäisi tehdä sitä”*; *”Mittarointi on meillä yleensä se kaikkein vaikein asia, koska nää on sellasia asioita, jotka on vaikeasti mitattavia”* (H3). Vantaan perhepalveluiden johtaja kuitenkin uskoo, että hyödyn kautta sosiaalialan työntekijät ovat valmiita muutokseen. Sosiaalityö on kulttuurisesti hyvin itsereflektioivaa ja esimerkiksi työnohjauksella on vahva rooli, siinä arvioidaan yksin ja yhdessä omaa osuutta tilanteeseen.

Mittareiden asettamisessa nähdään vaikeudesta huolimatta potentiaalia. Vantaan perhepalvelujen johtaja kuvaa lastensuojeluun sopivien mittareiden käytöstä seuraavaa: *”Mittarit ja arvioiminen on paljolti arvioivaa barometrityyppistä, että monista asioista yritetään muodostaa kokonaiskuvaa”* (H3). On tärkeää että kaikki osapuolet ymmärtävät työn luonteen tuoman subjektiivisuuden osaksi käsitystä. Vantaa on osana sote- ja maakuntauudista, jossa valmistellaan usean kunnan yhteistä kilpailutusta yksityisille palveluntuottajille. Vantaan perhepalvelujen johtaja pohtii, että nyt kun kriteereitä mietitään yhdessä, niin samalla olisi hyvä standardoida mittaritkin osaksi kokonaisuutta.

Perhekotivanhemman kanssa pohdittiin laadun mittaamista ja konkreettisten laatupointtien nimeämistä. Työtä mitataan asiakassuunnitelmapalavereissa, joissa sosiaalityöntekijän kanssa tarkastellaan kulunutta puolivuotiskautta ja tehdään suunnitelma tulevaan. Yksinkertaisena laadun mittarina voidaan pitää sitä, että kaikki tarvittava dokumentaatio on olemassa. Kaikkien dokumentit voivat toimia mittareina, kun niille määritellään tavoitteet ja seurataan miten hyvin ne kuvastavat todellisuutta. Käytännön tasolla laatua voidaan mitata kilpailutuksissa esimerkiksi seuraavilla asioilla: onko lapsi saanut päättötodistuksen, ehtoja, siirtynyt luokaltaan, onko keskiarvo noussut, onko jatko-opiskelupaikka, onko löytänyt tai pysynyt harrastuksissa ja miten hoitotahojen käyttö on muuttunut? Nämä ovat perhekodin vanhemman esimerkkejä ulkoisista mittareista. Hänen mielestään *”Mittareita laadulle on paljon, jos ne vaan otettaisiin esiin ja niistä puhuttaisiin”* (H2).

5.6 Kohti sähköistä omavalvontaa

Isoimmat lastensuojelun työn haasteet nähdään työn toteuttamisen, raportoinnin ja systeemin mielivaltaisuudessa, sosiaalityöntekijöiden työn kuormituksessa, henkilöstön vaihtuvuudessa sekä järjestelmien ja toimintojen sekavuudessa, sopimattomuudessa ja päällekkäisyydessä. Arjen haasteet näkyivät haastatteluaineistossa hyvin eritasoisina, koska sijaisvanhempi ja perhekotivanhempi ovat päivittäin käytännön työssä ja Vantaan perhepalvelujen johtaja katsoo lastensuojelun toiminnan kokonaisuutta laajemmin, ja näkee arjen haasteita enemmän rakenteissa ja järjestelmissä.

Kaikissa kolmessa haastattelussa tuli selkeästi esiin sosiaalityöntekijöiden liian suuren työn kuormittavuuden ja sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden tuomat ongelmat. Henkilöstön vaihtuvuus on haaste kaikelle toiminnan kehittämiseksi. Sosiaalialalla ollaan yleisesti huolissaan, kuinka sosiaalityöntekijät pystyvät seuraamaan lapsen tilannetta riittäväällä tasolla. *”Liian harvoin tavataan ja liian paljon on toisen käden tiedon varassa”* (H3). Aika ei riitä lukemaan raportteja eikä riittävässä määrin tapaamaan lapsia. Suuren vaihtuvuuden takia sosiaalityöntekijät eivät tunne kaikkia lapsia ja nuoria, joiden asioista he päättävät. *”Yhdellä lapsella voi olla parissa vuodessa 4-5 sosiaalityöntekijää”* (H1).

Sijaishuollossa työskentelevät koittavat keksiä keinoja, joilla heidän vastuullaan olevien lasten asioiden hoitaminen tulisi varmistettua. Tästä perhekotivanhempi kertoo kuvaavan esimerkin: *”Oon joskus saanu sossun lukemaan kausikoostelomakkeen, kun oon nurkkaan lätkässy koulukuvan”* (H2), tarkoituksenaan herättää sosiaalityöntekijän huomio. Sijaishuollon puolelta viesti oli selkeästi se, että sosiaalityöntekijällä ei ole **riittävästi tietoa päätöksenteon tueksi** ja vastuu lapsen asioista on sijaisperheellä tai perhekotivanhemmalla. *”Jos ajattelee sosiaalityöntekijän näkökulmasta, jotka vaihtuu tosi usein, ja käy tapaamassa aika harvoin sitä lasta, niin mikä on se informaatio, minkä varassa hän on ja minkä varassa hän tekee niitä päätöksiä? Siinä on vaarana, että se on aika satunnaista se päätöksenteko”* (H3).

Yleisesti lastensuojelun vahvuutena nähdään se, että toiminta ja sen valvonta on tarkkaan lailla säädeltyä. Toiminnasta vaaditaan dokumentaatiota. Toisaalta kuitenkin kaikki lastensuojelun toiminta on hyvin heterogeenistä. Haastatteluiden perusteella vaikuttaa siltä, että niissä kohdissa, missä subjektiivisuuden voi antaa vaikuttaa, sen todella annetaan

vaikuttaa. Useita asioita valvotaan ja on tiukat ohjeet ja säädökset, mutta siellä missä ihmiset voivat tehdä omia ratkaisuja, niin niitä kyllä tehdään. Kuulostaa siltä, että vuorovaikutuksessa henkilökemiat ja henkilökohtainen tapa toimia ja kirjata asioita, ovat asioita, joihin ei saa työn luonteen vuoksi puuttua. Tämä voi tulla mittaamisen esteeksi. Lastensuojelussa on paljon sääntöjä, mutta niissä kohdissa, missä voi soveltaa, niin kyllä sovelletaan.

Rakenteelliset muutokset lastensuojelussa tapahtuvat hitaasti, uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan vuonna 2014, ja silti Vantaan perhepalveluissa mennään vielä vanhan mukaan: *”Iso osa asiakkaista, jotka on ennen ollut lastensuojelun asiakkaita, pitäisi nyt olla sosiaalihuollon alla, mutta muutokset tapahtuu hitaasti – ei ole prosessit eikä palvelut vielä rakentunut niin, että toimisi näin”* (H3). Nyt Vantaan perhepalvelut siirtyvät Apottiin vuoden 2018 aikana, minkä perhepalveluiden johtaja uskoo rakenteellisesti asiakastietojärjestelmänä mahdollistavan monia sellaisia asioita, mitkä eivät nyt ole olleet mahdollisia. Hän toivoo, että asioita voisi Apotin myötä helposti hakea hakusanoilla, sekä saada tilastoja ja raportteja nopeasti. Hän toivoo myös, että keräämällä monipuolista dataa, voidaan päästä kiinni sellaisiin haasteisiin ja ilmiöihin, joita ei ole huomattu, kun kaikki dokumentaatio on ollut lapsikohtaista.

Lastensuojelulaitoksien toiminnasta saadaan koko laitoksen ja koko lastensuojelun tasoista tietoa. Olisi tärkeää saada tietoa myös yhden tiimin tai yksikön toiminnasta (saman lastensuojelulaitoksen alla voi toimia useampia erillisiä yksikköjä samoissa tai eri tiloissa). Tarpeena on saada asiakassegmentoivaa ja tiimikohtaista tietoa prosessin näkökulmasta. Riittävällä tiedolla voitaisiin konkreettisesti seurata ja pureutua yksiköiden toimintaan. Tästä esimerkkinä voisi olla tilanne, jossa yhdellä tiimillä on jatkuvia haasteita useiden lasten kanssa. Tällaiset haasteet voivat johtua lapsista, mutta voivat myös olla kollektiivista oireilua johonkin tilanteeseen yksikössä. Hiljaista tietoa ja kokemusta ei Vantaan perhepalveluiden johtajan mielestä saada nykyisillä toimintatavoilla ja järjestelmillä riittävästi hyödynnettyä. Yksiköt ovat aika itsenäisiä laitoksen sisällä. Erot yksiköiden välillä kiinnostavat johtamisen näkökulmasta, koska tietoa voidaan käyttää havainnollistamaan yksikön tilannetta. Tällä hetkellä on manuaalista tietoa ja ”mututuntua”, mutta tietoa ei saada mistään järjestelmistä.

Vantaan perhepalveluiden johtaja on keskustellut sosiaalityöntekijöiden kanssa toiminnanohjausjärjestelmästä, *”jota vilkaisemalla saisi yleiskuvan jollain liikennevalosysteemillä”* (H3). Työntekijöiden mielestä työtä helpottaisi luotettava järjestelmä, josta yhdellä silmäyksellä saa yleiskuvan tilanteesta. Järjestelmä toisi varmuutta, kun ei itse ehdi kaikkea tekemään. *”Vois aina määräjain kattoa, että okei hei, kaikki näyttää menevän hyvin. Ois levollisempi olo”* (H3). Sosiaalityöntekijöitä painaa suuri vastuu, joka on henkisesti todella kuormittavaa. He kärsivät siitä, kun aika ei riitä.

Edellä mainitussa liikennevalojen ja hälytysten ajattelutavassa on paljon yhtäläisyyttä Eagle Vision Management Oy:n EagleSphere-palvelun kanssa. Oli ilo huomata, että Vantaan perhepalveluiden johtaja toi esiin samoja, EagleSphere-palvelussakin olennaiseksi havaittuja asioita, vaikka palvelusta ei haastattelussa ollut vielä tällä tasolla keskusteltu. Samoin poikkeamanäkökulma omavalvontaan on käytössä Vantaan perhepalveluiden poikkeamien kirjaamisessa HaiPro-järjestelmään. Vastaavaa poikkeamanäkökulmaa on esitetty EagleSphere-palvelusta kohdassa 3.2. Yhtäläisyyksistä voidaan päätellä, että moni asia EagleSphere-palvelussa on oikeassa suunnassa myös lastensuojelua ajatellen. Helppous on yksi avaintekijöistä järjestelmistä puhuttaessa. Järjestelmän hyödyn näkemisen ja toimintaan perehdyttämisen tulee olla mutkatonta.

Perhekotivanhempi ehdottaa, että läheiset otettaisiin mukaan käyttämään järjestelmää. Omaisille voisi olla näkyvillä esimerkiksi lapsikohtaiset kausikoosteet sekä yhdessä sovittu, omaa lasta koskettava toiminta. Järjestelmä vahvistaisi läpinäkyvyyden tunnetta, tukisi viestintää ja kasvattaisi luottamusta lapsen läheisten ja sijaishuollon työntekijöitä kohtaan. Tiedonkulku järjestelmän kautta sosiaalityöntekijälle hälytys-toimintoa käyttäen säästäisi aikaa, kun sijaishuollon työntekijän *”Ei tarvitsisi soitellen yrittää tavoitella - - Kiva jos sosiaalityöntekijä voisi olla heti ajan tasalla”* (H2). Tämä reaaliajassa toimiva, tiedon heti näkyville tuova ja muistissa pysyvä toiminto saa perhekotivanhemman innostumaan, mutta hän muistuttaa että, *”Omavalvonnan rakentaminen täytyy lähteä siitä, mitä me oikeasti tehdään - -Työn ymmärtää vasta kun käy paikan päällä”* (H2).

Vantaan perhepalveluiden johtaja ehdottaa sosiaalityöntekijän ja lapsen raportoinnin avuksi kännykkäapplikaation tapaista helppoa ja nopeaa tapaa seurata lapsen kokonaistilannetta yksinkertaisella portaikolla tai hymynaamoin. Järjestelmällä nopeiden, useasti toistuvien kuittausten kautta saavutettu yleiskuva ja sen seurattavuus olisi koko toiminnan

kannalta arvokas apuväline lapsen perustilanteen seurantaan. Tällöin tietää mikä on hälytyksen tilanne, ja millä tasolla siihen pitäisi vastata. Perhepalveluiden johtaja ideoi tätä lapsikohtaisesti yksinkertaisesti mitattavien asioiden esimerkein:

- on huoli kotiintuloajoista, lapsi ei tule ajoissa kotiin
- on viisi kertaa tullut myöhässä
- ei ole tehnyt läksyjä

Perhepalveluiden johtaja näkee, että arkiset, mitattavuudeltaan yksinkertaiset asiat ovat sähköisen omavalvonnan ydin. Aikuisten välisen kommunikaation rinnalle pitää saada lapsen oma arvio siitä, miten hänellä omasta mielestään menee. Perhepalveluiden johtaja korostaakin lapsen äänen kuuluviin nostamista entistä vahvemmin osaksi raportointia. Iso kehittämiskohde on se, että saadaan lapsen ääni kuuluviin, ja että hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Haastatteluaineistoja purkaessa tulee ajatus, että mitattavuus on olennaisen tärkeä asia. Pitäisi löytää sellainen toimintamalli, missä on mitattavia asioita tarpeeksi yksinkertaisella tavalla raportoituina.

Mittaroinnissa tulee tarkkaan miettiä vuorovaikutuksen osallisuus mitattavissa asioissa, jätetäänkö se tietoisesti mitattavien asioiden ulkopuolelle vai sisällytetäänkö se mittaamiseen ja hyväksytään vuorovaikutuksen tuoma subjektiivisuus mitattaviin asioihin. Joka tapauksessa lastensuojelun mittareita luotaessa pitää hyväksyä, että mittareiden kanssa on aina virhemarginaali ja tulkinnasta riippuen jonkinlainen osuus jää mittareiden ulkopuolelle. Tämä on asia, joka pitää tiedostaa palvelua kehitettäessä. Parhaimmillaan mittarit tukevat lastensuojelun työn vuorovaikutuksellista osuutta ja auttavat päätöksenteossa oman arvion rinnalla. *”Henkilökemiat ja muu ihmisten välinen menee aina edelle, ei ole mitään nappia, mikä sen ohittaisi. Se on hoito- ja hoivatyön luonne”* (H2).

Vantaan perhepalveluiden johtaja visioi sähköisen omavalvonnan kokonaisuuden parhaimmillaan olevan kokonaisuutta hallitseva järjestelmä, joka sisältäisi toiminnanohjauksen, laadunhallinnan ja omavalvonnan. Tiedonkulun asiakastietojärjestelmästä ja toiminnan prosessien tulisi ohjata omavalvonnan suuntaan. Silloin työntekijällä olisi velvollisuus huomioida myös omavalvonta arjessa: *”Siinä olisi jonkinasteista pakottavuutta tai ainakin työntekijän pitää miettiä, että oonks mä tehnyt nää niin kun on sovittu”* (H3).

Silloin vähintään raportointi- tai kirjaamisvaiheessa tulisi käytyä läpi asia, josta raportointi kertyy. *”Nään että se [toiminnanohjauksen, laadunhallinnan ja omavalvonnan yhteensovittaminen] olisi mahdollista ja että se ois hirveän hyödyllistä”* (H3).

Haastatteluista käy ilmi sosiaalialan yleinen vastustus järjestelmäkehittämiseen ja muutokseen, koska työntekijöillä on pelko oman roolin ja itsenäisyyden tason muuttumisesta. ”*Se tulee aina esiin kun meilläkin jotain strukturoidaan. Mutta sitten kun heidät saadaan tekemään ja näkemään se, niin yleensä se hyöty nähdään sitten aika pian ja se, että se helpottaa työtä, eikä vaan pelkästään kontrolloi tai vaikeuta ja tuo lisää hommia*” (H3). Sosiaalihuollossa ajatellaan, että kaikki saavat toteuttaa työtään omalla tavallaan, kunhan noudattaa lakia. Vantaan perhepalveluiden johtaja näkee sen osaksi työkuulttuuria.

Perhekotiyrittäjä kertoo haastattelun lopussa alkavansa vasta hahmottamaan mitä se omavalvonta voisi olla. Hän toivoo, että omavalvonnan kautta saataisiin käyttöön myös laatukäsikirja. ”*Alkaa kristallisoitumaan että mitä se omavalvonta on. Tosi paljon asioita, jotka voi sanoa eri tavalla. Mihin se pohjautuu, millä tavalla se tehdään*” (H2). Hän pitää prosessimallista ajattelua hyvänä työkaluna omavalvonnan hahmottamiseen. ”*Nyt sen [omavalvonnan] voisi kääntää voimavaraksi!*” (H2). Tämä on ollut yksi haastatteluiden ydinasioista, koska juuri tällaista ajattelua EagleSphere-palvelulla tavoitellaan.

5.7 Yhteenveto

Sijaisvanhemman haastattelussa päällimmäiseksi haasteeksi sijoitettujen lasten valvonnassa nousee paperityön eli raporttien kuormittavuus ja toiminnan mielivaltaisuus. Molemmat koetaan erityisen turhauttavina. Perhekotivanhempi uskoo sähköiseen omavalvontaan vaadittavien dokumenttien ja raportointipohjien, sekä toiminnan kokonaisuuden hallitsijana. Vantaan perhepalveluiden johtaja kuvaa työn luonnetta haastavaksi alustaksi mittaamiselle, mutta näkee sen kuitenkin tarpeellisena kehityksen kohteena.

Vuorovaikutus ja henkilökemiat, ovat lastensuojelussa merkittävän olennaisia tekijöitä. Toiminta on toisaalta hyvin säädeltyä ja toisaalta sitä kuvataan haastatteluissa jopa mielivaltaiseksi. Keskusteluista huokuu vierastus toiminnan, ja erityisesti vuorovaikutuksen mittaamiseen. Lastensuojelussa postitetaan ja dokumentoidaan paljon paperia. Muutos nykyisistä toimintatavoista sähköiseen kokonaisuuden hallintaan on iso. Työn luonne ja muutosvastarinta on huomioon otettavia asioita järjestelmäkehittämisessä lastensuojelussa.

Lastensuojelun omavalvonta on jäänyt kankean omavalvontasuunnitelman paperisen dokumentin muotoon. Se koetaan turhaksi, turhauttavaksi ja huonosti arjen työssä palvelevaksi omavalvonnan välineeksi. Omavalvontasuunnitelmasta toivotaan käytännön työssä läsnä olevaa työkalua. EagleSphere-palvelu nähdään omavalvontasuunnitelman tuomisen arkeen mahdollistavana välineenä hälytysten ja mitattavien kokonaisuuksien hallinnassa.

Lastensuojelussa on monia säännöllisesti toteutettavia dokumentteja. Näiden tuominen sähköiseen järjestelmään ja mahdollisesti myös läheisten nähtäville reaaliajassa kasvattaa tietoisuutta, läpinäkyvyyttä ja luotettavuuden tunnetta lasta hoitavia tahoja kohtaan. Nämä edellä mainitut asiat nähdään toiminnan laatua lisäävinä tekijöinä ja edelleen kilpailuetua tuottavina teemoina.

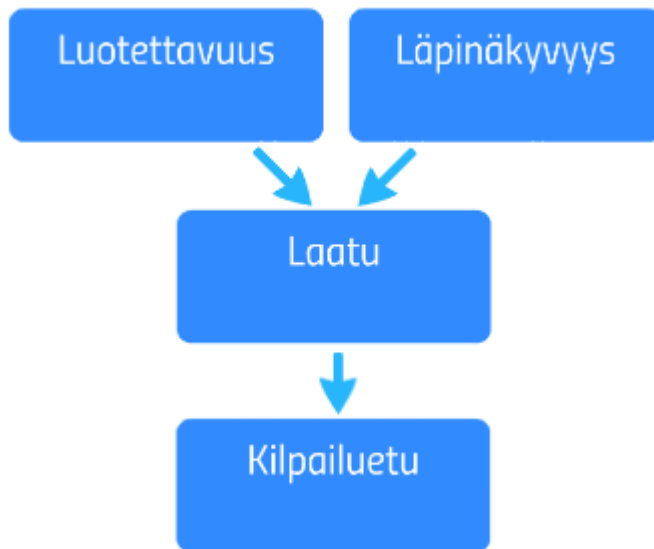
6 SÄHKÖISEN OMAVALVONNAN MALLIT

6.1 Lastensuojelun omavalvonnan mallit

Luvun viisi analyysin ja tulkinnan perusteella, on tässä luvussa muodostettu synteesejä. Synteetit kokoavat yhteen tutkimuksen kannalta tärkeimmät asiat ja antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 230). Tässä luvussa esitetään lastensuojelun omavalvonnan mallit, konkreettisia työkaluja ja suosituksia EagleSphere-palveluun sekä vastataan tutkimuskysymykseen.

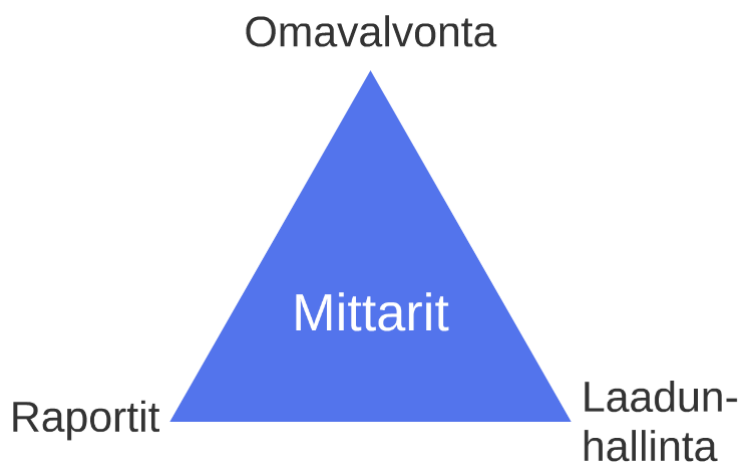
Lastensuojelun toimijoiden haastatteluissa nousivat esiin luotettavuus ja läpinäkyvyys toimintaa ohjaavina arvoina ja laatua määrittelevinä tekijöinä (kuvio 13). Lastensuojelun lasten läheisten, sekä lapsen kanssa työskentelevien henkilöiden lisäksi viranomaiset haluavat seurata lapsen tilannetta ajantasaisen ja luotettavan tiedon välityksellä. Lastensuojelun toiminnasta on tehty mahdollisimman läpinäkyvää, jotta kuka vaan voisi muodostaa käsityksen siitä, että yhteiskunnassamme lasten asioista huolehditaan. Läpinäkyvyys lisää luotettavuutta. Luotettavuus ja läpinäkyvyys nousivat tässä tutkimuksessa tärkeimmiksi laadun kriteereiksi.

Kilpailusta puhuminen on vaikeaa asia lastensuojelussa. Kuitenkin palveluntuottajien tavoitteena on löytää kilpailuetu, erottua joukosta ja saada ylläpidettyä asiakaspaikat täysinä tai kasvattaa toimintaa, mitkä molemmat tarkoittavat säännöllistä uusasiakashankintaa. Laatu tuottaa kilpailuetua. Perhekotivanhempi näkee kilpailussa myös hyvää: ”*Kilpailu on hyvä, koska toivottavasti se saadaan sisältämään laatua eikä pelkkää hintaa*” (H2). Kilpailuetua saavutetaan laadukkaalla toiminnalla, jonka pitää olla luotettavaa ja läpinäkyvää. Tällainen toiminta on luonnollisesti sekä sijoitettujen lasten, että koko lastensuojelun toiminnan etu. Kuvio 13 on tässä työssä esiin noussut yksinkertaistettu näkemys laadusta lastensuojelun omavalvonnassa, eikä tavoittele kattamaan koko lastensuojelun laatua.



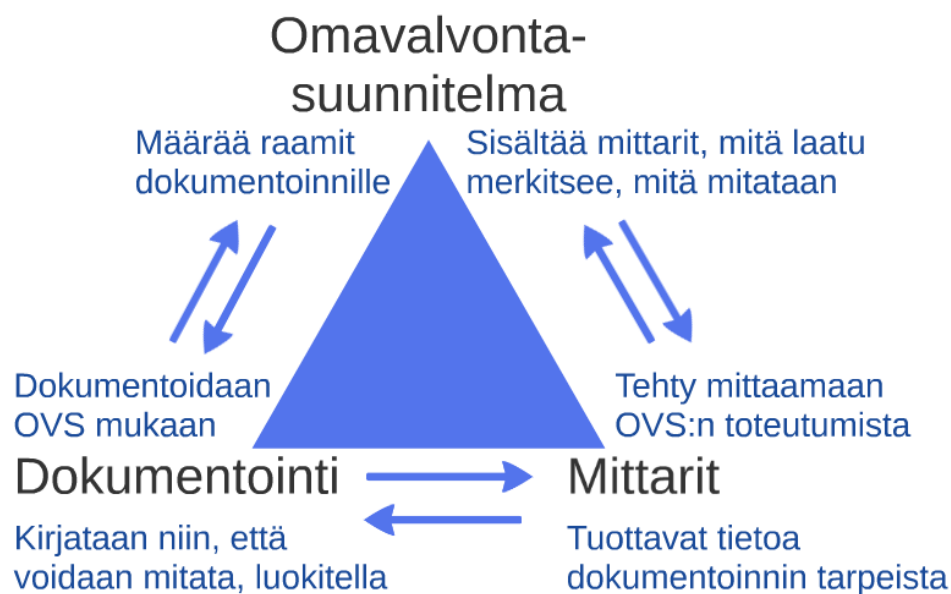
KUVIO 13. Laadun rakentuminen lastensuojelussa

Kuvio 14 kuvastaa mittaamisen tärkeyttä lastensuojelun omavalvonnassa, raportoinnissa ja laadunhallinnassa. Raportit ja laadunhallinta nähdään omavalvontaan liittyvinä kokonaisuuksina. Jotta toimintaa voidaan seurata, sitä pitää pystyä mittaamaan. Lastensuojelun haastatteluiden perusteella omavalvonnan lisäksi laadunhallinta kaipaa mittaamista, jotta se saadaan osaksi arjen toimintaa. Raportointi on vahva osa lastensuojelun työtä ja sen säännönmukaisuutta voidaan hyödyntää nykyistä paljon laajemmin. Raportoinnin luokittelu eri teemoihin ja niistä tilastojen kerääminen, voivat olla helppo väylä lähestyä lastensuojelun mittaamista, sillä raportointi vaikuttaa olevan mielekäs, ja tarpeelliseksi nähty osa työtä. Omavalvonnan, raportoinnin ja laadunhallinnan mittareita tuskin on mahdollista, tai kannattavaa yhdistää. Joitakin yhtäläisyyksiä ja yhteen liittämisiä niiden mittaamisessa varmasti tarvitaan.



KUVIO 14. Omavalvonnan, raportoinnin ja laadunhallinnan mittaaminen

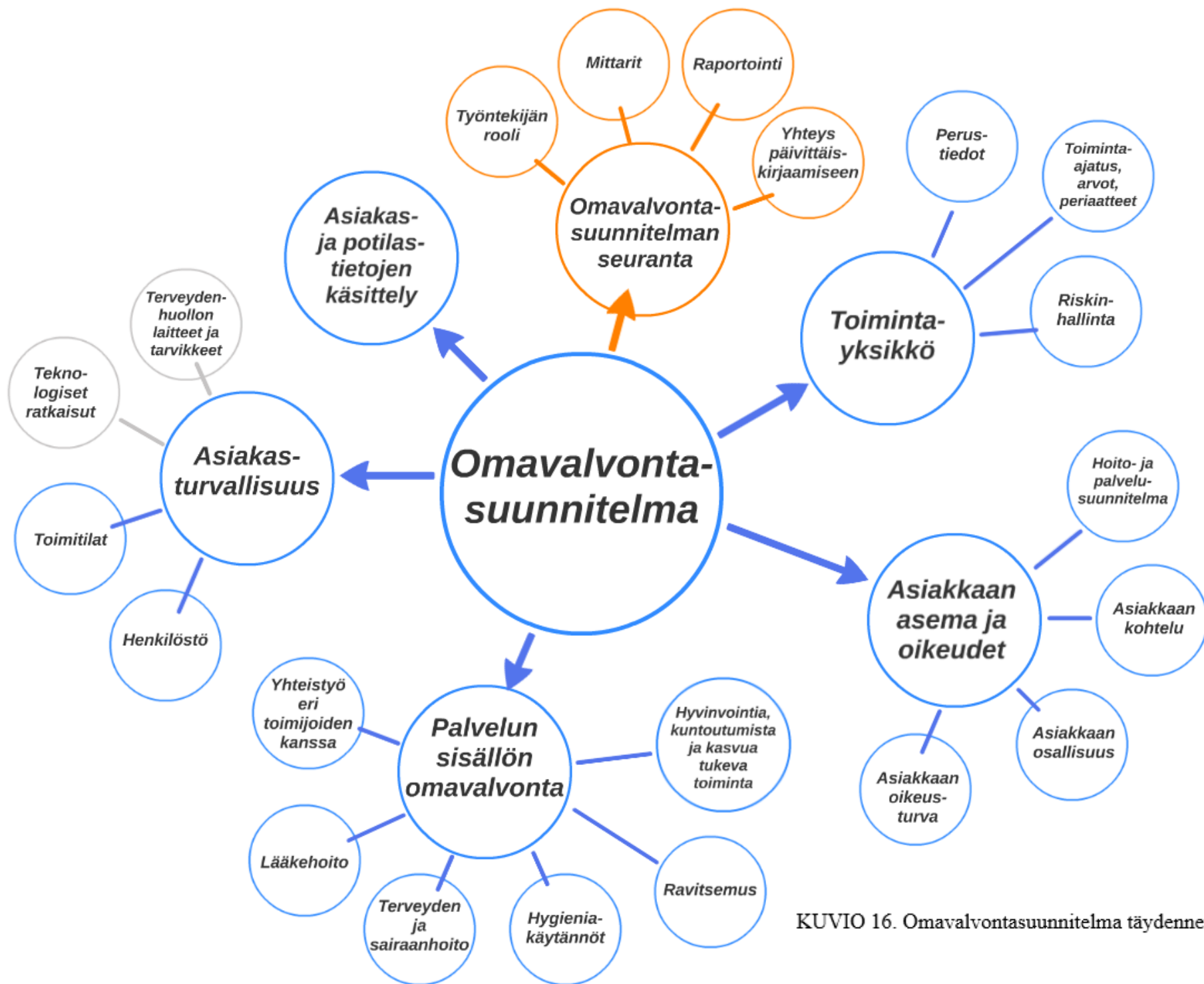
Kuvioon 14 verrattuna kuvio 15 keskittyy enemmän omavalvontasuunnitelman ja dokumentoinnin yhteen liittämiseen, mittareita hyödyntäen. Tällä kuviolla viitataan kohdassa 5.3 esitettyihin dokumentoinnin ja raportoinnin yhteyksiin omavalvonnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma osaltaan ohjaa dokumentointia. Dokumentointi tulee kirjata sellaisella tavalla ja järjestelmällä, jossa asioita voidaan luokitella ja niitä mitata. Omavalvontasuunnitelman tuominen arkeen edellyttää sen, että siihen on kirjattu sellaisia asioita, jotka ovat mitattavissa. Omavalvontasuunnitelman tai muun kokonaispalvelun tulee sisältää tieto siitä, miten sisällön esittämiä asioita mitataan. Mittarit mietitään mittaamaan omavalvontasuunnitelmassa esitettyjä omavalvonnan toimintoja.



KUVIO 15. Omavalvontasuunnitelmat, dokumentointi ja mittarit

Kohdassa 2.1 esitetyn Valviran (2016) määräyksen mukaan **omavalvontasuunnitelman tulee olla palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline**. Näin ei kuitenkaan lastensuojelun haastatteluiden mukaan käytännössä ole. Päivittäinen työväline on kiinteä osa arkea. Päivittäiseen lastensuojelutyöhön sisältyy toiminnasta kirjaaminen, josta koostuu säännöllinen raportointi. Mikäli omavalvontasuunnitelma halutaan aidosti tuoda päivittäiseksi työvälineeksi, siitä pitää olla jotakin niin konkreettista hyötyä, että työntekijä haluaa arjessaan säännöllisesti palata omavalvontasuunnitelman pariin. On tärkeää, että työntekijä ymmärtää seurannan laajemman merkityksen ja hyödyn organisaatiolle. Jos omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan mittarein, ja siitä raportoidaan esimerkiksi yhtenä osana säännöllisesti tapahtuvaa raportointia, se voidaan nähdä päivittäisenä työvälineenä.

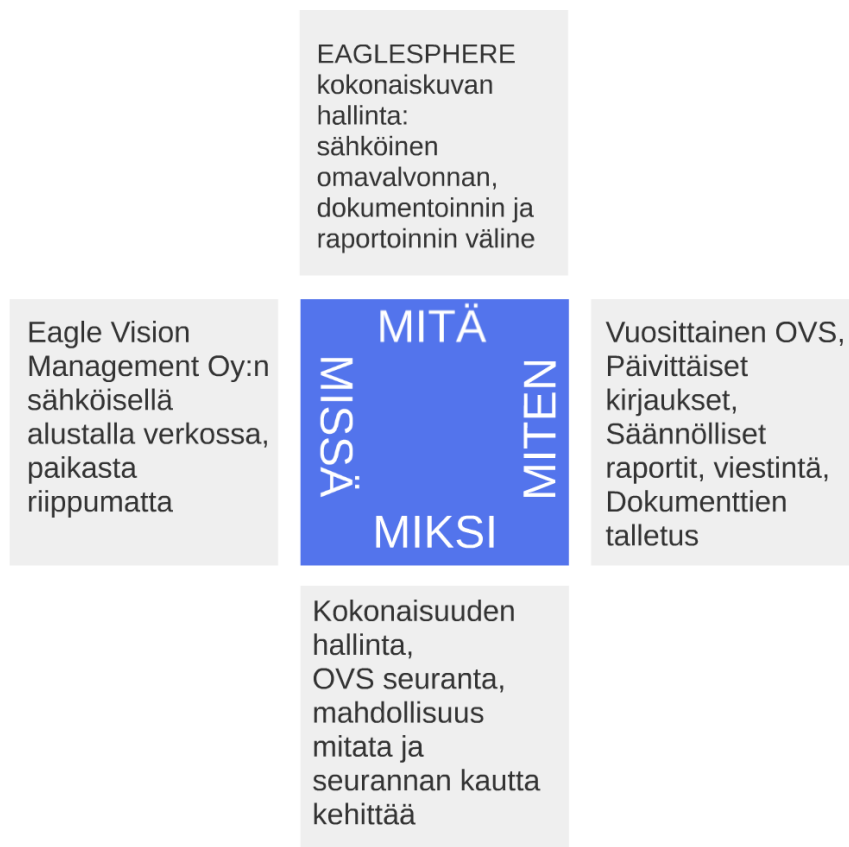
Tulosten läpikäynti säännöllisesti tiimin kanssa, ja toiminnan kehittäminen seurannan kautta, lisäävät käytettävän palvelun mielenkiintoisuutta. Työntekijän oma osallisuus omavalvonnan mittaamisessa ja seurannassa on tärkeää. Tämä vaatii omavalvontasuunnitelman kirjaamista niin, että siinä on selkeästi mitattavia asioita. Lisäksi siinä tulee olla ohjeistus mittaamiseen ja toimintaa tukeva järjestelmä. Helppous ja hyödyn näkeminen ovat avainasemassa. Kohdassa 2.2 esitettyyn kuvioon 5 (Valviran omavalvontasuunnitelman sisältö) on kuviossa 16 lisätty seuranta, mittarit ja raportointi. Näiden lisääminen osaksi omavalvontasuunnitelmaa tulee osaltaan varmasti vaikuttamaan myös muuhun sen sisältöön.



KUVIO 16. Omavalvontasuunnitelma täydennettynä

6.2 Työkaluja ja suosituksia EagleSphere-palveluun lastensuojelussa

Tässä luvussa esitetään arvio ja suosituksia siitä, minkälaisena EagleSphere-palvelu soveltuisi lastensuojeluun ja minkälaisia asioita palvelun rakentamisessa tulisi ottaa huomioon. Näitä voidaan kutsua johtopäätöksiksi. Johtopäätökset perustuvat laadittuihin synteeseihin, tässä työssä aineiston ja teorian myötä koottuun lastensuojelun omavalvonnan malleihin. Johtopäätöksissä pohditaan, mikä on saatujen tulosten merkittävyys tutkimusalueella ja esitetään suosituksia. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 230.) Luvussa 7 pohditaan mikä laajempi merkitys tuloksilla voisi olla.



KUVIO 17. Esitys EagleSphere-palvelun rungosta lastensuojelussa

Kuviossa 17 esitetään ydinasiat EagleSphere-palveluun lastensuojelussa tutkijan kokooman Mitä-Miten-Miksi-Missä? -visuaalisen työkalun avulla. Tämän tutkimuksen pohjalta EagleSphere-palvelun arvioidaan toimivan lastensuojelussa parhaiten kokonaisuuden hallinnan työkaluna. Lastensuojeluun kaivataan sähköistä, aktiivisesti käytössä olevaa omavalvontaa, joka tukee, ja on osa dokumentointia ja raportointia. Miten? – kohdassa viestintä monessa muodossaan nousee tärkeäksi tekijäksi päivittäisten kirjauksien, raporttien ja dokumenttien hallinnan lisäksi. Seuranta ja mitattavuus mahdollistavat toiminnan

laadun varmistamisen ja kehittämisen. Kaikki tämä toimii verkossa Eagle Vision Management Oy:n sähköisellä alustalla.

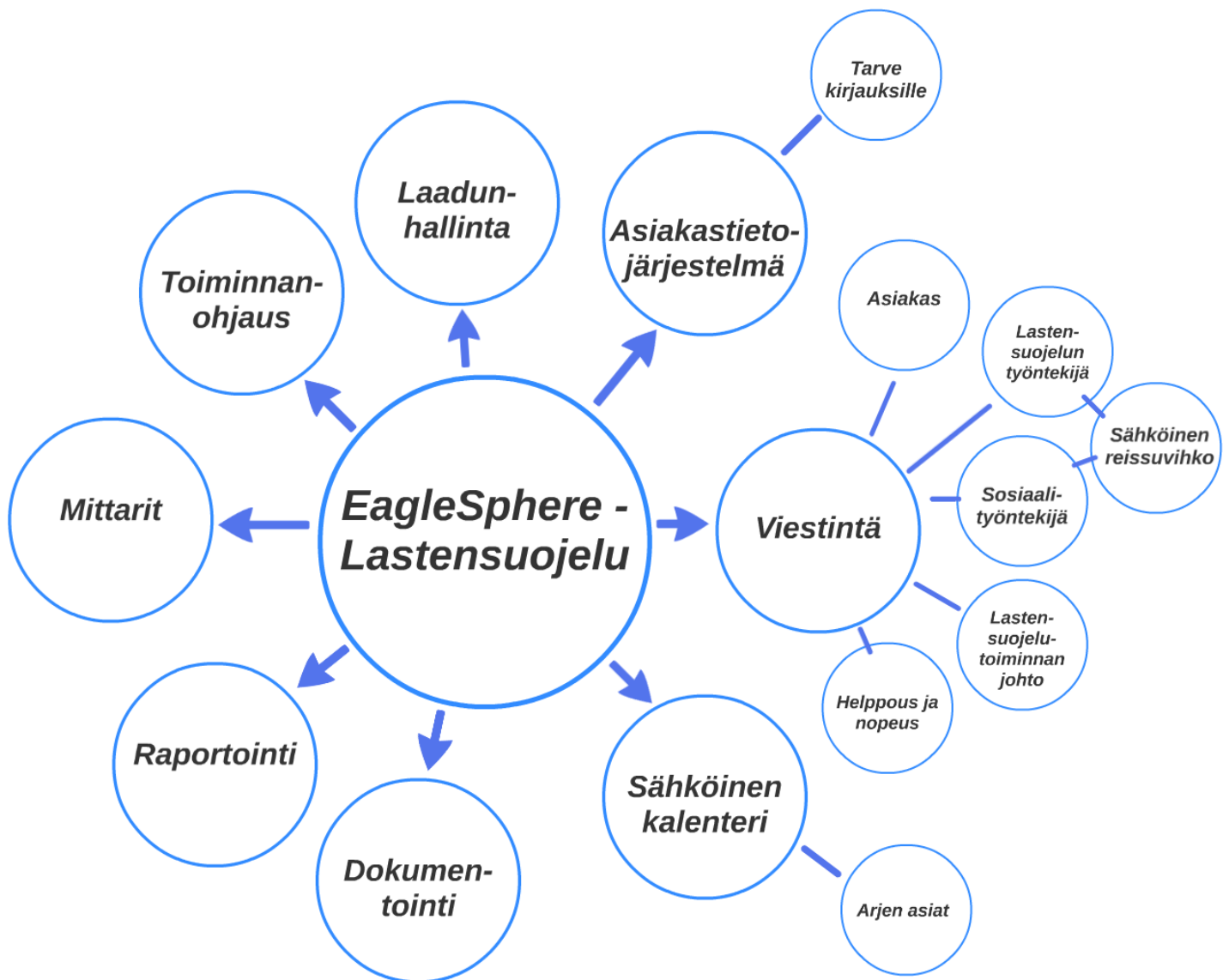
Lastensuojelussa tarvittavia raportteja ja dokumentteja ovat haastatteluiden perusteella ainakin seuraavat:

- Palvelutarpeen arviointi
- Perhehoidon toimeksiantosopimus tai muu toimeksiantosopimus
- Asiakassuunnitelma
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma (eli puolivuotissuunnitelma)
- Päivittäisraportointi
- Kuukausiraportointi
- Kausikoosteet päivittäisraportoinnista
- Toimintakertomus ja – suunnitelma
- Laatukäsikirja
- Omavalvontasuunnitelma
- Rajoittamispäätökset

EagleSphere-palvelussa suositellaan lastensuojelun raporteista ja dokumenteista jätettävän ulkopuolelle sellaiset, joilla ei ole palvelun hallinnan kannalta merkittävää roolia. Riippuen siitä, kuinka laajaksi kokonaispalvelu muodostuu, pois jätettäviä voisivat olla sopimukset, jotka tehdään lähtökohtaisesti vain kerran. Säännöllinen, toistuva raportointi koostuu sijaishuollon muodosta riippuen eri tavalla. Raportoinnin rooli EagleSphere-palvelussa suositellaan otettavaksi keskeiseen asemaan. Lastensuojelun dokumenttien arkistointi järjestelmässä, ja hakutoiminto tiedon etsimiseen helpottaa kokonaistilanteen hahmottamista paperisten dokumenttien sijaan.

Kuvion 18 käsitekartassa esitetään niitä asioita, joita EagleSphere-palvelun sähköisen omavalvonnan tulisi sisältää, tai jotka tulee ottaa huomioon palvelua kehitettäessä lastensuojeluun. Tässä työssä toiminnanohjaus kokonaisuutena on jätetty työn ulkopuolelle, ja laatua on käsitelty pelkästään haastatteluaineiston pohjalta. Toiminnanohjaus ja laadunhallinta ovat kuitenkin väistämättä yhteydessä omavalvonnan palveluun, jos se ajatellaan kokonaisuutta käsittelevänä työkaluna. Sekä EagleSphere-palvelun nykyisellä toimialallaan ikääntyneiden hoivassa, että tässä lastensuojeluun suunniteltavassa versiossaan toiminnanohjaus ja laadunhallinta ovat merkittävä osa EagleSphere-palvelua, ja niiden osallisuuden suositellaan perehdyttävän tätä työtä laajemmin.

Viestinnän nopeus ja helppous, sekä dokumenttien ja raporttien reaaliaikainen välittäminen voitaisiin lastensuojelun työntekijän ja sosiaalityöntekijän välillä toteuttaa sähköisellä reissuviholla. Reissuvihko sanaa käytetään tässä kuvaamaan vuorovaikutteista, helppoa ja nopeaa viestimistä ja kuittaamista kahden tahon välillä. Näihin yhdistettynä automaattinen hälytys järjestelmästä, kun sinne asetetut rajat ylittyvät, mahdollistaa lastensuojelun omavalvonnan seurannan nykyistä tehokkaammin. Sähköinen kalenteri arjen asioilla kuuluu EagleSphere-palveluun ja se katsottiin sopivan myös lastensuojeluun (kuvio 18).



KUVIO 18. EagleSphere-palvelun sisältö lastensuojelussa

Edellä esitettyjen kuvioden avulla on pyritty mahdollisimman konkreettisesti vastaamaan tutkimuskysymykseen: **Mitä muutoksia vaaditaan, että EagleSphere soveltuu käyttöön lastensuojelussa?** Halutun konkretian tason saavuttaminen on ollut vaikeaa,

koska tutkijalle ei muodostunut selkeää ymmärrystä EagleSphere-palvelun sisällöstä. Yrityksessä vaikuttaa olleen monta eri tapaa lähestyä asiaa, ja tutkijan käytössä olleet palvelua kuvaavat materiaalit olivat osin ristiriidassa. Tämä on tyypillistä alkuvaiheen startup-yrityksille, mutta aiheuttaa myös sen, että palveluun kohdistuvien kehitysehdo-
tuksien nimeäminen on vaikeaa.

Koska EagleSphere-palvelu on vielä melko abstraktilla tasolla, on siihen vaikea antaa kehitysehdotuksia, tai arvioida sen soveltuvuutta lastensuojeluun. Siitä syystä tässä työssä on edellä olevien työkalujen, ja niitä tukevien johtopäätöksien ja pohdinnan avulla rakennettu ajatus siitä, minkälaisena kokonaisuutena tutkija uskoo EagleSphere-palvelun parhaiten palvelevan lastensuojelussa. Näiden tulosten pohjalta esitetään suosituksia siitä, mihin suuntaan tutkija uskoo palvelunkehityksen olevan hedelmällisintä. Esitysten toivotaan tukevan EagleSphere-palvelun kehittämistä.

Tutkija suosittelee EagleSphere-palvelun tarkempaa konseptointia ja toimintaan viemistä, sekä perusteellista käyttäjäkokemusten keräämistä ensin yhdellä toimialalla. Käyttäjäkokemusten perusteella voidaan myöhemmin harkita palvelun laajentamista toiselle toimialalle. Tutkija suosittelee EagleSphere-palvelun toimintaan viemistä sillä toimialalla, johon Eagle Vision Management Oy:llä yhteistyökumppaneineen on paras osaaminen ja motivoitunein palveluyhteisö, jossa palvelua pilotoidaan. Ikääntyneiden hoivan ja lastensuojelun omavalvonnan tarpeissa tutkija näkee yhtäläisyyksiä erityisesti siinä, että niitä ohjaa isoilta osin sama lainsäädäntö.

Tutkija näkee EagleSphere-palvelulla selkeää potentiaalia lastensuojelussa hajanaisen ja vanhanaikaisista menetelmistä koostuvan kokonaisuuden hallintaan. Jotta EagleSphere-palvelu saadaan toimivaksi päivittäiseksi työkaluksi lastensuojelussa, se vaatii lastensuojelun toimijoiden tarpeista käynnistetyn palvelun kehittämisprojektin, joka toteutetaan tiiviissä yhteistyössä palvelun käyttäjien kanssa. Tutkija suosittelee vahvaa lastensuojelun asiantuntijoiden osallistamista palvelun kehittämisessä, sekä palvelumuotoilun menetelmiä palvelun helppokäyttöisyyden varmistamiseen ja visuaalisen materiaalin tuottamiseen. Helppokäyttöisyys ja hyödyllisyys ovat toistuvina teemoina nousseet esiin lastensuojelun sähköisestä omavalvonnasta keskusteltaessa. Visuaalinen materiaali helpottaa palvelun myyntiä niin yrityksiin kuin käyttäjille lisäämällä ymmärrystä EagleSphere-palvelusta. Suosituksia jatketaan yhteenvedossa ja pohdinnassa.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

7.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten luotettavuutta eli toistettavuutta. Tutkija voi kysyä itseltään, saataisiinko samat vastaukset, mikäli aineisto kerättäisiin uudelleen samalla menetelmällä. Aineistonkeruun reliabelius tarkoittaa sen kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius, eli pätevyys. Validius tarkoittaa menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tavoitteena mitata. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233; Ojasalot et al. 2014, 105.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti ja reliabiliteetti ovat saaneet erilaisia tulkinnoja. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston keruutavat ovat sellaisia, että tekijä voi aiheellisesti ajatella, että ihmistä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat aina ainutlaatuisia. Tällöin perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät tule kysymykseen. Laadullisissa tutkimuksissa henkilöiden, paikkojen ja esimerkiksi haastattelutilanteen kuvaukset luovat luotettavuutta siitä, miten tutkija on päätenyt saatuihin tuloksiin. Validius merkitsee laadullisessa tutkimuksessa usein sitä, onko kuvaus riittävä ja sopiiko selitys kuvaukseen, eli onko selitys luotettava. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kasvattaa tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisen kaikissa vaiheissa. Laadullisessa aineiston analyysissä luokittelujen tekeminen on keskeistä ja lukijalle tulisi selventää luokittelun syntymisen perusteet. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233.)

Haastatteluaineistolla saatiin merkityksellistä materiaalia tutkimuksen tulosten muodostamista varten. Haastateltavien näkemykset ja mielipiteet tulivat hyvin esiin haastatteluissa. Laadullisessa tutkimuksessa yksi ansiokkaan tutkimuksen piirteistä on se, että menetelmät tuottavat tutkimukseen tarvittavaa materiaalia ja että erilaiset näkökulmat raportoidaan tasapuolisesti. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 184-185.) Haastattelun analysoinnissa haastavimmaksi osoittautui haastateltavien ja haastatteluaineistojen heterogeenisyys. Tutkijan pyrkimykset kysyä samoja teemoja haastatteluissa ei täysin onnistunut ja siten haastatteluissa keskusteltiin hyvin eri aiheista. Haastattelun jälkeen ymmärrettiin, että haastattelu-teemat olisi voinut muotoilla eri tavalla eri haastatteluja varten. Voidaan myös

pohtia, oliko tämä avoimen haastattelun tapa lähestyä haastateltavaa juuri oikea, jotta saatiin monipuolinen, heterogeeninen poikkileikkaus halutuista aiheista. Tutkimuksen validiuden kannalta tämä koettiin kuitenkin heikentäväksi tekijäksi.

Tutkijan oma henkilökohtainen historia vaikuttaa tutkimuksen etenemiseen ja aineiston tulkitsemiseen ja siten tutkimuksen luotettavuuteen. Tekstin analysointi on tutkijan tasapainoilua oman näkemyksensä ja objektiivisen analysoinnin kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75, 134-137.) Tutkijalla ei ole aiempaa kosketusta eikä perehtyneisyyttä lastensuojeluun, jolloin ennako-odotuksia tutkimuksen tuloksille ei ollut. Tämä nähdään tutkimuksessa objektiivisuutta ja luotettavuutta lisäävänä tekijänä.

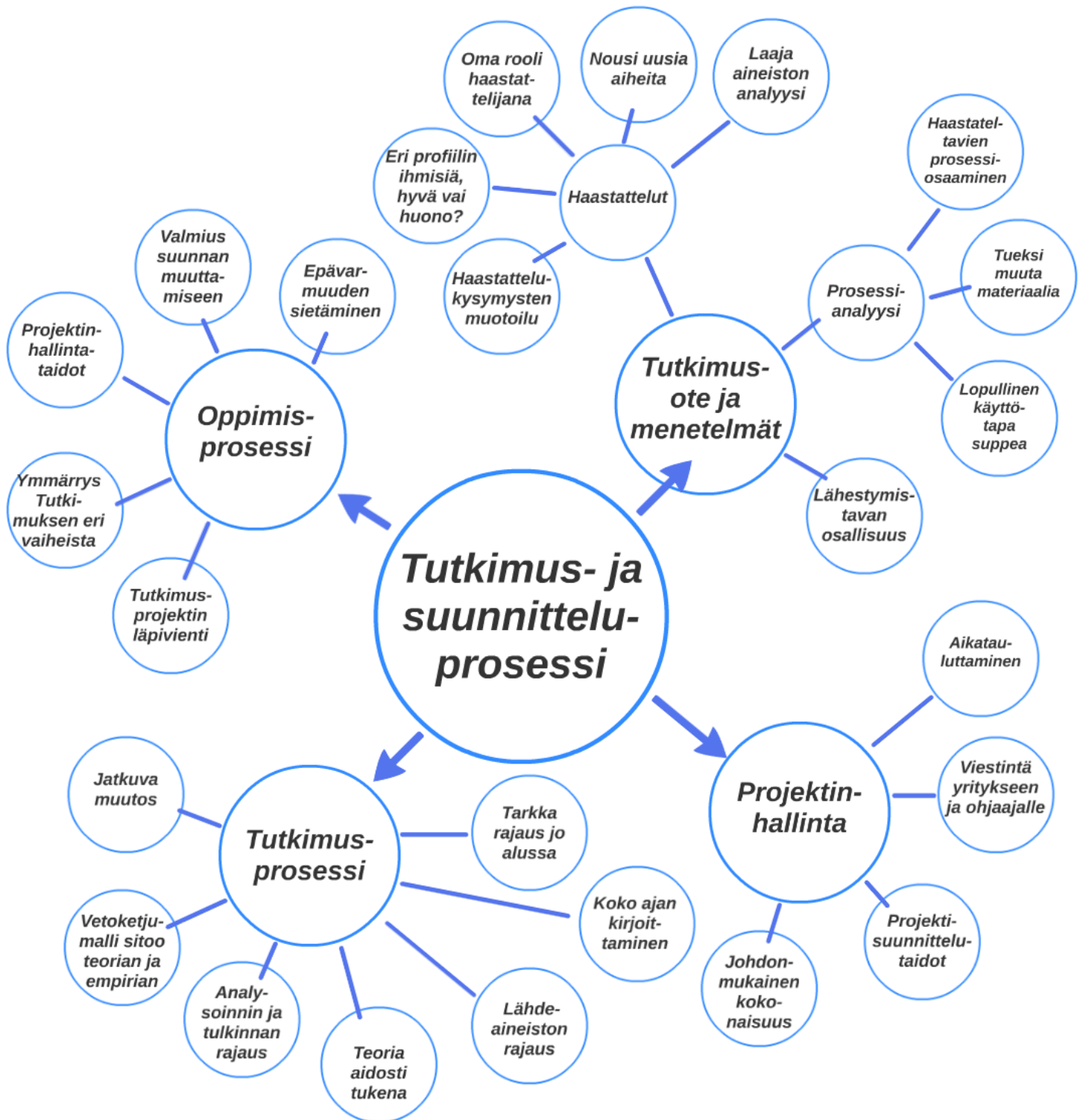
Tutkimuksessa on pyritty noudattamaan hyvän tieteen käytäntöjä valitsemalla mahdollisimman luotettavaa ja ajankohtaista aineistoa, tuomalla selkeästi esiin työn tarkoitus ja nimeämällä mahdollisimman yksityiskohtaisesti työn ulkopuolelle rajatut aiheet. Työssä on esitelty käytetyt menetelmät, aineiston käsittely, sekä analysointi ja tulkinta yksityiskohtaisesti. Tutkimusprosessin eteneminen on pyritty esittämään selkeästi. Työssä on käytetty haastattelun lisäksi prosessianalyysiä. Useamman menetelmän käyttämistä kutsutaan triangulaatioksi, joka tarkoittaa validiutta. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 233.)

Tässä työssä validiutta tarkoittaa haastatteluaineiston monipuolinen ja tarkka analysointi ja tulkinta. Työn analyysissä käytetyt suorat lainaukset haastatteluaineistosta auttavat lukijaa ymmärtämään, mihin tutkija päätelmänsä perustaa. Kaikki tutkimuksen teon vaiheet on pohjustettu teorialla, mikä osoittaa tutkijan perehtyneisyyttä tutkimuksen tekoon. Tutkija on perehtynyt erilaisiin tutkimuksen tapoihin ja esittelee tähän työhön valitut näkökulmat. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233.)

7.2 Tutkimus- ja suunnitteluprosessin arviointi

Tutkimus- ja suunnitteluprosessia arvioidaan tutkimusotteen ja menetelmien, projektinhallinnan, tutkimusprosessin ja tutkijan oman oppimisprosessin kautta. Nämä asiat on havainnollistettu käsittekartalla (kuvio 19). Tapaustutkimuksen luonne syvälle ja yksityiskohtaisesti aiheeseen pureutuvana otteena palveli hyvin tutkimusta. Tapaustutkimuksen

koetaan olleen oikea lähestymistapa tässä työssä sen tapauksen kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen pyrkivän, tutkivan otteen vuoksi. Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien, haastattelun ja prosessianalyysin, selkeästi merkityksellisempi ja monipuolisempi anti oli toteutetuilla haastatteluilla. Haastateltavat valikoituivat Eagle Vision Management Oy:n kontakteista lastensuojeluun.



KUVIO 19. Tutkimus- ja suunnittelu-prosessi

Ensimmäinen haastattelu toteutettiin yrityksen toiveesta heti alkuvaiheessa, jolloin teoriaan perehtyminen oli vielä suppea. Haastattelussa selvisi, että sijaisperhetyötä (H1) ei kosketa omavalvontavelvollisuus. Tämän tiedon myötä haastattelukysymykset olisi toivonut muotoiltavan sijaisvanhemmalle hieman eri tavoin, mutta hyvin muutokseen sopeutuminen sujui haastattelutilanteessakin.

Haastateltavat edustivat lastensuojelua ja omavalvontaa hyvin heterogeenisillä tehtävillään. Haastattelukysymysrunko (liite 1) pyrittiin pitämään melko yhteneväisenä, mutta lopulta siitä poikettiin osin merkittävästi. Toisaalta haastatteluilla saatiin merkittävä riskianalyysi lastensuojelun omavalvontaan, toisaalta voidaan esittää aiheellisena pelkona, onko haastatteluissa noussut esiin haastatellun henkilön tärkeimmät ajatukset tutkittavasta aihealueesta. Todennäköisesti totuus on jotakin tältä väliltä, ja haastatteluissa on saatu hyvä kompromissi haastateltujen näkemyksiä, ilman että ajatukset ovat jääneet kovin pintapuolisiksi raapaisuiksi. Avoimella haastattelumuodolla tavoitellaan sitä, että haastateltavat tuovat esiin itselleen tärkeät teemat aiheesta.

Haastattelussa menetelmänä on paljon etuja, mutta myös monia virhelähteitä, jotka aiheutuvat esimerkiksi haastateltavan halusta esiintyä tietynlaisena, haastattelijan huolimattomasta valmistelusta tai itse tilanteesta kokonaisuutena. Haastattelussa on ratkaisevaa se, miten haastattelijalla osaa tulkita haastateltavan vastauksia erilaisten merkitysten valossa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204-207.) Tutkija pohtii omaa rooliaan haastattelijana haastattelutilanteessa, haastattelukysymysten muotoilussa ja keskustelun ohjaajana. Vuorovaikutustaidot ja nopea suunnanmuutos tarkentavien kysymysten muodossa koetaan toteutetuissa haastatteluiden onnistumista vahvistaneiksi tekijöiksi. Haastatteluiden edetessä haastattelijan kasvava rooli keskustelijana, ja mahdollisesti liian vahvana johdattelijana mietityttää. On vaikea erottaa, missä menee raja hyvän keskustelurungon ylläpitämisen, ja vahingossa tiettyyn suuntaan johdattelevan, liikaa osallistuvan haastattelijan roolin välillä. Haastatteluista nousi paljon uusia ajatuksia aiheeseen, jonka myötä teoriaa tarkennettiin ja analyysistä saatiin merkittävän kattava.

Prosessianalyysillä tavoiteltiin koko tutkimuksen runkoa palvelevaa, visuaalisesti havainnollistavaa työkalua EagleSphere-palvelusta, sekä uudesta, lastensuojeluun suunniteltavasta palvelusta. Tämä ei kuitenkaan toteutunut. Yksittäinen prosessi (kuvio 8) sellaisenaan ei palvelut haastatteluja. Prosessianalyysin käyttö haastattelussa olisi kaivannut

muuta palvelua kuvaavaa materiaalia ja esittelyä tuekseen. Tutkijan hatara ymmärrys palvelusta saattaa olla osasyynä vaikeuteen käsitellä prosessianalyysiä haastatteluissa. Toisaalta jo alussa tiedostettiin, että EagleSphere-palvelun kuvaus prosessianalyysillä onnistui vain sen poikkeaman prosessina, ja yhdessä toimeksiantajan kanssa sovittiin sen esittämisestä haastatteluissa. Pelkkä EagleSphere-palvelun poikkeaman prosessin kuvaus ei kantanut läpi työn. Käsitekarttojen käytöllä korvattiin työssä melko onnistuneesti sama tarkoitus visuaalisesti havainnollistaa työn eri osioita.

Prosessianalyysiä käytettäessä huomataan usein toiminnan epäselvät kohdat, ja tämän työn yksi löydöksistä oli EagleSphere-palvelun keskeneräinen konseptointi Eagle Vision Management Oy:n toimesta. Palvelua yritettiin kuvata kokonaisuudessaan prosessianalyysillä, mutta sen vaikeuden takia sitä ei tehty. Prosessianalyysin käyttö näyttää sen, tiedetäänkö mitä kuvattava prosessi sisältää. Prosessianalyysin lopullinen käyttötapa on suppea, mutta sen käyttö on opettanut sen hyväksi työkaluksi, kuvaamaan riittävän selkeälle tasolle mietittyjä kokonaisuuksia, tai tuomaan esiin niiden puutteet. EagleSphere-palvelun poikkeaman prosessiin oltiin tyytyväisiä ja sen koetaan hyvin tarkoitustaan kuvaavaksi. Voidaan todeta, että prosessikuvaus on hyvä työkalu toimeksiantajayritykselle palvelun kehittämiseen nykyisellä toimialalla sitten, kun EagleSphere-palvelun kuvaus on riittävällä tasolla. Tämän jälkeen sen uskotaan palvelevan hyvin myös palvelun kehittämiseen lastensuojelussa.

Tutkimusprosessin läpivienti vaatii, ja näyttää, tutkijan projektinhallintataitojen osaamisen. Tämän tutkija kokee selkeäksi omaksi vahvuudekseen yhdessä loogisen ajattelun ja luovan verbaalisen ilmaisun kanssa. Tutkimusprojektille tehtiin selkeä aikataulu, jota muokattiin kahdesti. Viestintä toimeksiantajayritykseen ja ohjaajalle oli säännöllistä ja luontevaa. Tutkija kokee saaneen merkittävän hyödyn siitä, että kirjoitusprosessi jatkui tiiviisti koko tutkimusprosessin ajan ja että työtä luettiin ja kommentoitiin säännöllisesti. Toimeksiantajayrityksessä tapahtuneiden muutosten myötä yhteydenpito yritykseen loppui. Tämä oli merkittävin motivaationetsinnän vaihe, koska työn tuloksia ei enää organisaatiossa odotettu samalla innolla kuin lähtötilanteessa. Tämä tapahtui onneksi vasta, kun työllä oli selkeät tavoitteet, rajaus ja haastattelut olivat käynnissä. Hyväksi havaittujen toimintamallien ja systemaattisen etenemisen avulla tutkimusprosessista ja raportista muodostui johdonmukainen kokonaisuus, johon tutkija on erittäin tyytyväinen.

Tämä opinnäytetyö on työelämän kehittämistyönä selkeästi tutkivampi kuin kehittävämpi. Muihin töihin ja tutkimuksen toteuttamista käsittelevään aineistoon viitaten, tärkeimpänä tutkimusprojektin osana esiin nousee rajaus. Tässä työssä aiheen, tutkimuksen sisällön, teorian ja menetelmien rajaukselle on annettu paljon painoarvoa. Ilman tätä, välillä kurjaakin, tiukkaa rajausta tutkimuksesta tuskin olisi tehty yhtä tarkkoja havaintoja, tai saatu yhtä selkeitä johtopäätöksiä. Ensin teoreettinen viitekehys rajattiin käsittelemään tiiviisti lastensuojelun omavalvontaa. Haastatteluiden jälkeen siihen haluttiin nostaa dokumentointi, raportointi, toiminnanohjaus, laadunhallinta ja mittaaminen, joista päädyttiin vain kahteen ensimmäiseen. Tämä oli hyvä ratkaisu ja opetti tutkijalle paljon tutkimuksen rajallisuudesta.

Usein työelämän kehittämistyöt tehdään omaan organisaation. Tässä työssä toimeksiantajayritys tulee tutkijalle entuudestaan vieraalta alalta, mikä näkyy osin työn lähdeaineiston suppeutena. Toisaalta ulkopuolisen katselukannan hyötyinä nähdään mahdollisuus ajatella totuttuja tapoja laajemmin, se mahdollistaa objektiivisen näkemyksen. Voidaan epäillä, olisiko tämän työn tuloksena suositeltava omavalvontaa laajemman palvelukokonaisuden ajattelu onnistunut yhtä helposti, jos tutkija olisi itse työssään tiiviisti lastensuojelun arjessa. Tässä työssä teorian nähdään olleen merkittävässä roolissa tukemassa tutkimuksen suuntaa ja aidosti tukena ymmärryksen ja lopullisen tuotoksen kokoamisessa.

Tutkimuksen analysoinnin ja tulkinnan sanotaan olevan sen merkittävin osa tutkimusprosessia. Analysointiin ja tulkintaan käytettiin paljon aikaa ja aihejakoa muutettiin ja rajattiin useaan kertaan. Hiomisen prosessi näkyy analysoinnissa ja tulkinnassa, josta tuli tutkijan mielestä työn syvällisin ja monipuolisin kokonaisuus. Raporttia kirjoitettaessa käytetty vetoketjumalli, jossa teoria ja oma tulkinta kulkevat rinta rinnan, osoittautui haastavaksi, mutta erittäin hyödylliseksi huolehtimaan siitä, että teoriaa ja omaa tulkintaa käsitellään kokonaisuutena, eivätkä ne jää toisistaan irrallisiksi. Teoria ja empiria ovat kohdanneet työssä hyvin, teoria on tukenut ja ohjannut tutkimusta.

Tutkimusprojektin läpivieminen on laajentanut ymmärrystä tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheista, ja innostanut tutkijaa laajemmin perehtymään tutkimuksen toteuttamisen teoriaan. Tutkimuksen toteuttaminen on ollut iso oppimisprosessi. Työn läpivienti onnistuneesti vaiheittain on todistanut tutkijan projektinhallintataidot toimiviksi, ja osoittanut

oman vahvuuden olevan soveltavassa työssä. Tutkimusta tehdessä on oltava valmis muuttamaan tutkimuksen suuntaa sinne, mikä silloisen kokonaistiedon varassa on tutkimuksen kannalta olennaisinta. Jatkuva muutos tutkimusprosessissa haastaa tekijän epävarmuuden sietämiseen. Kokonaisuutena tutkimus- ja suunnitteluprosessin koetaan onnistuneen erittäin hyvin, ja siitä tuotoksena oleva raportti on johdonmukainen ja tasapainoinen.

7.3 Tulosten arviointi ja laajempi merkitys

Kuviossa 20 on esitelty tässä sanallisesti läpikäytyt tutkimuksen tulokset, merkitys yritykselle, haasteet ja rajoitteet sekä työn tulosten laajempi merkitys toimialalla. Tämän työn tavoitteena oli tutkia Eagle Vision Management Oy:n vanhusten hoivaan suunnitellun EagleSphere-palvelun soveltuvuutta lastensuojeluun. Tarkoituksena oli tuottaa ehdotus siitä, mitä muutoksia vaaditaan, että EagleSphere soveltuu käyttöön lastensuojelussa. Luvussa kuusi on esitelty syyt siihen, miksi kehitysehdotusten sijaan työssä on tuotettu malleja lastensuojelun omavalvontaan sekä työkaluja ja suosituksia EagleSphere-palveluun.

Työn tavoitteen asetannassa oli vaikeus valita verrataanko ikääntyneiden hoivaa ja lastensuojelua, kootaanko kehitysehdotukset, vai etsitäänkö vastausta siihen, sosisiko EagleSphere-palvelu lastensuojeluun. Vaikeus valita näiden hieman eri näkökulmien välillä näkyy myös tuloksissa. Tuloksia arvioitaessa voidaan todeta, että EagleSphere-palvelusta saatavilla olevan tiedon valossa sopivampi tutkimuksen tarkoitus olisi ollut tuottaa ehdotus siitä, minkälaisena kokonaisuutena EagleSphere-palvelun arvioidaan parhaiten toimivan lastensuojelussa.

Työn tuloksina olevat työkalut EagleSphere-palveluun ja suositukset Eagle Vision Management Oy:lle palvelevat tarkoitustaan selvittäen, minkälaisena kokonaisuutena EagleSphere-palvelu soveltuisi lastensuojeluun. Tulokset ovat ehjä kokonaisuus, ja antavat hyvät raamit EagleSphere-palvelun jatkekehitykselle. Tämän lisäksi tuloksissa on varsinaista tutkimusongelmaa tukien esitetty yleisiä malleja (luku 6.1) lastensuojelun omavalvonnan mittaamisesta ja raportoinnin yhteydestä omavalvontaan. Nämä ovat tärkeitä löydöksiä.

Aikaisempaa tutkimusta lastensuojelun omavalvonnan sähköistämisestä, tai sen mahdollisuutta tutkivaa aineistoa ei löytynyt. Tämä ei tarkoita, etteikö tällaisia omavalvontapalveluita olisi olemassa, tai niitä oltaisi suunnittelemassa ja kehittämässä. Omavalvontasuunnitelman kokoamiseen toimeksiantajakohtaisesti olisi löytynyt paljon töitä, mutta niiden ei koettu tukevan tutkimuksen tarkoitusta. Yksi löydös työn varsinaisen tavoitteen ulkopuolelta oli Nappula-asiakastietojärjestelmä, jota käytetään lastensuojelun raportoinnin ja dokumentoinnin välineenä. Tätä löydöstä ei tarkemmin käsitellä tässä työssä, mutta sen koetaan olevan huomionarvoinen asia Eagle Vision Management Oy:lle EagleSphere-palvelun mahdollisessa jatkokehityksessä lastensuojeluun.

Työssä on annettu mahdollisimman konkreettisia työkaluja Eagle Vision Management Oy:lle EagleSphere-palvelun laajentamiseen lastensuojeluun. Yksi työn tärkeimmistä huomioista oli kuitenkin suositus EagleSphere-palvelun tarkempaan määrittelyyn ja konseptointiin ensin yhdellä toimialalla. Tutkija kokee tässä työssä esitettyjen suositusten ja työkalujen antavan hyvät lähtökohdat palvelun jatkokehitykseen, sekä laajan analysoinnin ja tulkinnan esittelevän lastensuojelun toimialaa ja omavalvonnan tarpeita paljon varsinaista tutkimusongelmaa laajemmin. Tutkijalle tuli vahva näkemys siitä, että on tärkeää ymmärtää työn luonne toimialalla, kun sinne kehitetään jotain. Analysoinnin ja tulkinnan osuus on jätetty laajaksi, jotta toimeksiantajayrityksessä saataisiin mahdollisimman laaja ymmärrys työn luonteesta.

Osatarkoituksena oli tuottaa Eagle Vision Management Oy:lle dokumentaatiota EagleSphere-palvelusta, ja materiaalia lastensuojelun toimijoiden kanssa käytäviin jatkokeskusteluihin palvelun kehittämisestä. Työssä tuotettiin EagleSphere-palvelun poikkeaman prosessikuvaus sekä useita visuaalisia malleja ja käsitekarttoja lastensuojelun omavalvonnasta teoreettisessa viitekehyksessä, EagleSphere-palvelun kuvauksessa, tuloksissa ja pohdinnassa.

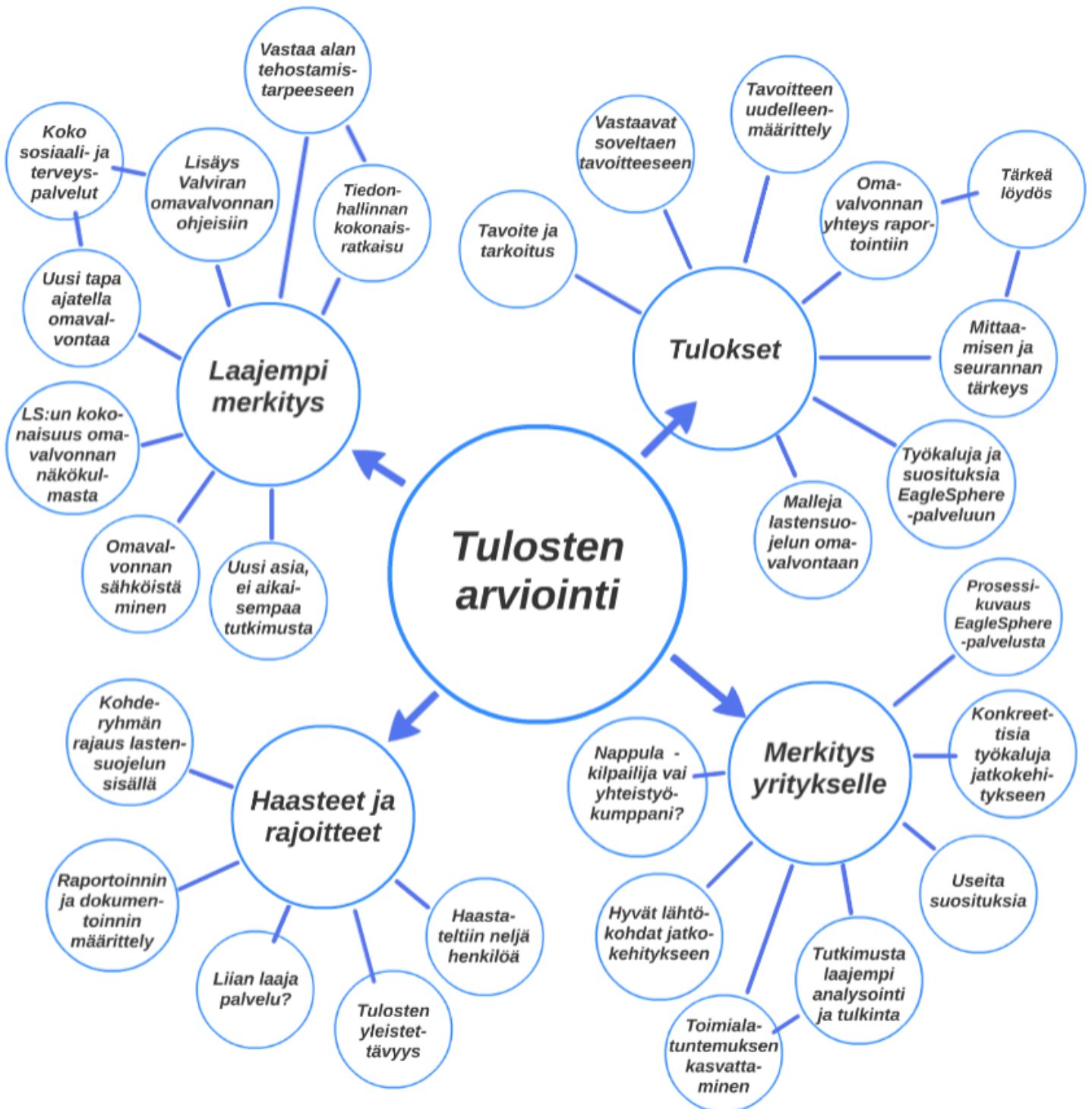
Raportoinnin ja dokumentoinnin termien vaihteleva käyttö, ja vähän epäselväksi jäänyt määrittely vaikuttavat tulosten tulkittavuuteen. Tulosten merkittävyyden ja hyödyntämisen kannalta olisi olennaista tietää, mitä työssä tarkalleen käsitetään raportoinnilla ja dokumentoinnilla. Termit on määritelty teoreettisessa viitekehyksessä, mutta haastatteluiden tuoman laajemman näkemyksen myötä, raportointi ja dokumentointi ovat termeinä puuroutuneet.

Tässä työssä omavalvontaa on käsitelty koko lastensuojelussa. Kuitenkin kolme neljästä haastattelusta olivat lastensuojelun sijaishuollosta ja vain yksi edusti koko lastensuojelua. Haastatteluiden painotus sijaishuoltoon toi luonnollisesti painotuksen sijaishuoltoon koko tutkimuksessa. Työn toimialaan asemoinnin kannalta olisi voinut olla järkevää rajata tutkimus käsittelemään vain lastensuojelun sijaishuoltoa. Toisaalta tutkimuksessa otettiin vain vähän kantaa sellaisiin asioihin, jotka ovat nimenomaan sijaishuollon omavalvonnalle tyypillisiä. Tästä syystä ei ole täysin virheellistä puhua tuloksissa omavalvonnasta yleisesti lastensuojelussa.

Tuloksia rajoittaa vain neljälle henkilölle teetetty haastattelu. Tällä haastatteluiden määrällä tulokset antavat parhaimmillaan syvällisen näkemyksen pieneltä alueelta, mutta yleistämisessä kannattaa esittää vain varovaisia ehdotuksia. Tästä huolimatta tutkija uskoo tuloksilla olevan laajempi merkitys tutkittavalla alalla. Omavalvonnan tulisi Valviran ohjeistuksen mukaan olla päivittäinen työkalu, mutta sitä se ei vaikuta olevan. Työn tuloksissa on esitelty Valviran omavalvontasuunnitelmaan lisäys seurannasta, mittareista, raportoinnista ja työntekijän roolista omavalvontasuunnitelman seurantaan. Voidaan todeta, että Valvira saattaisi olla kiinnostunut kuulemaan tämän työn tuloksien tuomasta näkemyksestä heidän tuottamaan sosiaalipalveluiden omavalvonnan ohjeistukseen. Tämä on merkittävä löydös tässä tutkimuksessa.

Omavalvonnan ajattelemisen päivittäisenä työkaluna, sähköisenä järjestelmänä, tuntui haastatelluista aivan uudelta tavalta käsitellä tuttua asiaa. Omavalvontasuunnitelma on tähän asti tehty lähinnä velvollisuudesta, mutta siinä koetaan olevan potentiaalia paljon isompaan rooliin lastensuojelussa. Sähköinen omavalvonta, ja siihen yhdistettävä mittauksen ja seurannan mahdollisuus, oli haastateltuja kiehtova näkökulma omavalvontaan. Raportoinnin ja dokumentoinnin yhdistäminen omavalvontaan tuovat sen entisestään lähemmäksi päivittäistä arkea, ja sähköisen omavalvontapalvelun kokonaisuuden hallitsijaksi. Tutkija uskaltaa väittää, että tällainen omavalvonnan näkökulmasta lähtevä kokonaisuuden ajattelu on lastensuojelussa, ja mahdollisesti koko sosiaali- ja terveysalalla, kokonaan uusi tapa ajatella. On täysin aiheellista pohtia, onko se sopiva ja toimiva ajattelutapa. EagleSphere-palvelua kehitettäessä suositellaan harkittavan vaihtoehtona myös sen supistamista vain omavalvonnan tarkoituksiin.

Johdannossa esiteltiin sosiaali- ja terveystalouden pirstaloitunut rakenne, tarve tiedonhallinnan kokonaisratkaisuille ja tehostamisen paineena näkyvä resurssipula. Tutkija kokee tutkimusaiheen lastensuojelun omavalvonnassa mahdollisuuksista erittäin ajankohdattaiseksi. Tutkija kokee tutkimuksellaan luoneensa uutta tietoa, josta hyötyvät sekä toimeksiantaja että koko sosiaaliala. Tulokset palvelevat osaltaan hyvänä aloituksena kokonaisratkaisujen etsimiseen omavalvonnassa näkökulmasta. Kokonaisratkaisujen sähköiset palvelut ovat varmasti ennen pitkää tulossa myös lastensuojeluun.



KUVIO 20. Tulosten arviointi

7.4 Jatkotutkimusideat

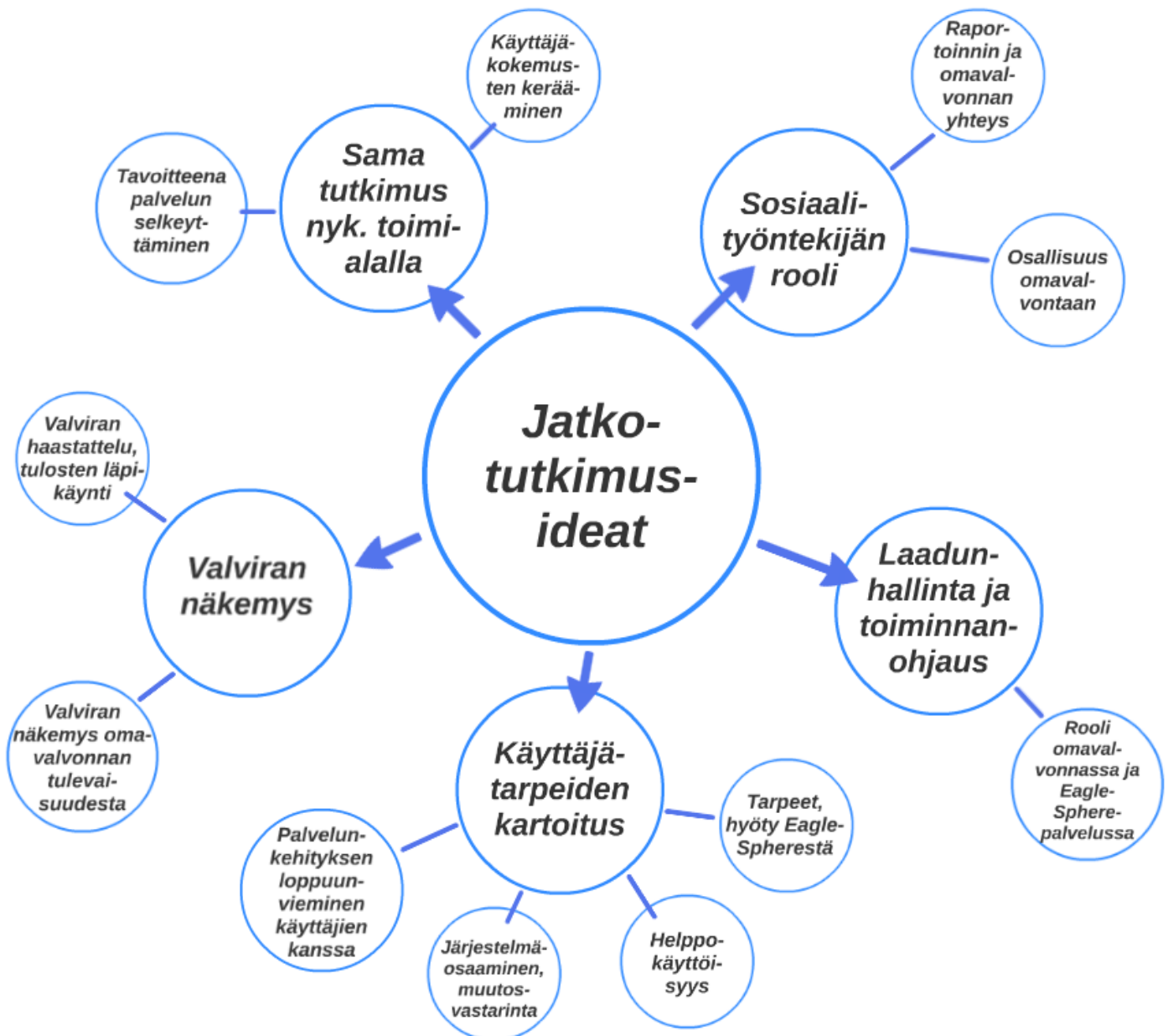
Tämän tutkimuksen tulokset ovat herättäneet viisi melko erilaista jatkotutkimustarvetta lastensuojelun ja koko sosiaalihuollon omavalvontaan sekä EagleSphere-palveluun. Nämä on esitetty kuviossa 21. Jatkotutkimusideoiden lisäksi, tutkija suosittelee Eagle Vision Management Oy:n EagleSphere-palvelun jatkokehittämistä systemaattisesti ja pitkäjänteisesti, jotta se pystyy palvelemaan asiakkaitaan lastensuojelun aidoissa tarpeissa.

Sosiaalityöntekijän rooli nousi vahvasti esiin tutkimushaastatteluisa. Tämä johtunee osin työn painotuksesta pelkän omavalvonnan sijaan myös raportointiin ja dokumentointiin. Omavalvonnan koettiin kuitenkin tiiviisti liittyvän sosiaalityöntekijään, jolle toiminnasta raportoidaan. Olisi mielenkiintoista kuulla sosiaalityöntekijöiden näkemys lastensuojelun omavalvonnasta ja omasta roolistaan siihen, sekä heidän arvio omavalvonnan yhteydestä raportointiin ja dokumentointiin.

Tutkija jatkaisi tämän työn jälkeen EagleSphere-palvelun kehittämistä lastensuojeluun jalkautumalla havainnoimaan päivittäistä työtä sekä syventämällä haastatteluja. Tavoitteena voisi olla palvelukehityksen loppuun vieminen ja käyttäjätarpeiden selvittäminen lastensuojelun asiantuntijoiden syvähaastattelulla. Näillä selvitetäisiin - tätä työtä käytännönläheisemmällä otteella - todelliset tarpeet EagleSphere-palvelulle. Samalla voitaisiin jatkaa palvelun työntekijälle tuottamien suorien hyötyjen ja helppokäyttöisyyden miettimistä. Tämä vaikuttaa siihen, miten järjestelmä otetaan käyttöön. Asiakkaat eivät ole yleensä niin nopeita muuttamaan totuttuja tapoja, kuin olisi palveluntarjoajan mielestä toivottavaa. Tätä voidaan pitää yhtenä syynä järjestelmäkehittämiseen usein tiiviisti liittyvään muutosvastarintaan. Työtä tehdessä tutkija on vakuuttunut siitä, että omavalvonnan sähköistäminen ja ajattelutavan muutos vaativat vielä paljon työtä asiakkailta ja toimeksiantajayritykseltä.

Olisi mielenkiintoista kuulla Valviran näkemys tutkimuksen löydökseen siitä, että Valviran omavalvonnan ohjeisiin tulisi lisätä seurannan kokonaisuus. Valviran asiantuntijoita haastatteleamalla selviäisi heidän näkemyksensä sosiaalihuollon omavalvonnan toimivuudesta ja merkityksestä sekä kuulisi heidän ajatukset omavalvonnan tulevaisuudesta. Tutkija uskoo, että Eagle Vision Management Oy:n tarjoamalla EagleSphere-palvelulla on mahdollisuus toimia tulevaisuuteen suuntautuvan muutoksen käynnistäjänä lastensuojelun omavalvonnan sähköistämässä. Yhteistyö Valviran kanssa veisi palvelun suoraan

sosiaalipalveluiden omavalvonnassa ytimeen. EagleSphere-palvelun nykyisen tilanteen tuntien, tutkija suosittelee harkitsemaan vastavan tutkimuksen toteuttamista nykyisellä toimialallaan, nykyisessä asiakasyrityksessään. Tavoitteena voisi olla palvelun selkeyttäminen keräämällä käyttäjäkokemuksia EagleSphere-palvelusta. Käyttäjien johdolla EagleSphere-palvelu saataisiin hiottua parhaiten palvelemaan nykyisiä asiakkaitaan.



KUVIO 21. Jatkotutkimusideat

LÄHTEET

Aamulehti. 2018. Työntekijöiltä ehdotuksia lastensuojelun ongelmiin. 5.3.2018.

Apotti-hanke. 2017. Parempaa terveyttä ja hyvinvointia nykyjärjestelmien hinnalla. Luettu 1.9. <http://www.apotti.fi/apotti-hanke/>

Eagle Vision Management yleisesittely. 2016. Power Point –esitys 12.2.2016.

EagleSphere tuotekuvaus. 2017. Eagle Vision Management. Power Point –esitys. 14.6.2017

Eagle Vision Management strategiapäivitys. 2017. Eagle Vision Management. 13.4.2017.

Eriksson, P. & Kovalainen, A. 2011. Qualitative Methods in Business Research. SAGE Publications Ltd. 1

Evira. 2016. Elintarviketurvallisuusvirasto: Omaavalvonta. Luettu 21.6.2017. <https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/>

FastROI Oy. 2017. Fastroin tiedote Necora Systems Oy:n kanssa fuusioitumisesta 29.12.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://fastroi.fi/yritys/lehdistotiedotteet/fastroi-necora-systems-yhdistyvat-sosiaalihuollon-jarjestelmaykkoseksi>

Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2017–2019. Valtioneuvoston kanslia. 5/2017. http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4610410/Toimintasuunnitelma+H_5_2017+280417.pdf#page=47

Henkilötietolaki. 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Huotarinen, S. 2014. Osallistava dokumentointi nuorisokodissa – nuoret mukaan päivittäiseen raportointiin. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82577/Huotarinen_Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huusko, J. & Kuronen, L. 2013. Asiakasymmärryksen rakentuminen innovaatioprosessin alkupäässä. Pro gradu-tutkielma tämän tutkimuksen toimeksiantajayritykselle. Jyväskylän Yliopiston kauppätieteiden laitos.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press, Helsinki.

Hirsijärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Hännikäinen, M. 2016. Sensorijärjestelmien sovittaminen ja sensorifuusio, RealIn Oy, Eagle Vision Management Oy:n strategiapäivityksessä 13.4.2017.

Karvonen-Kälkäjä, A. 2012. Unohtuuko vanhus? Oikeustieteellinen tutkimus hallintosopimuksen asianosaissuhteista vanhusasiakkaan vaikuttamismahdollisuuksien näkökulmasta. Vanhustyön keskusliitto- Centralförbundet för de gamlas väl ry. Sastamala: Vammalan kirjapaino.

Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi – opastusta ja ideoita käytäntöön. Yliopistopaino Kustannus/Helsinki University Press.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980. Annettu Helsingissä 28.12.2012, 1.1.2015 muokattu ”Vanhuspalvelulaki” 23 §. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015. Annettu Helsingissä 20.3.2015. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P12>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621. Annettu Helsingissä 21.5.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922. Annettu Helsingissä 22.7.2011. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>

Necora Systems Oy. 2017. Luettu 13.10.2017. Sähköistä materiaalia ei enää saatavilla.

Niemelä, E. 2005. Suunnitelmat lastensuojelun laatua tukemassa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki

Ojasalo, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Perhehoitolaki 263/2015. Annettu Helsingissä 20.3.2015. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150263>

Ristaniemi, J. 2012. Dokumentointi, raportointi ja neuvottelut Mellunkylän lastenkodissa, sosionomi AMK-opinnäytetyö.

Saarenheimo, M. ja Pietilä, M. Omaishoito ja palvelujärjestelmä. Teoksessa Eloniemi-Sulkava, U., Saarenheimo, M., Laakkonen, M-L., Pietilä, M., Savikko, N. & Pitkälä, K. 2007. Omaishoito yhteistyönä. Iäkkäiden dementiaperheiden tukimallin vaikuttavuus. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 14. Vanhustyön keskusliitto- Centralförbundet för de gamlas väl ry., 68–80.

Sinko, P. 2011. Helsingin Yliopisto, koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia: Mitä laki sanoo sosiaalityön dokumentoinnista? Dokumentoinnin kehittäminen, Rovaniemi 14.4.2011. Saatavilla osoitteessa: <http://www.sosiaalikollega.fi/kaste/uutiset/mita-laki-sanoo-sosiaalityon-dokumentoinnista-sinko-140411.pdf>

Sitra. 2016. Sosiaali- ja terveystalouden kehityskuva 2025 – Paikkatieto- ja saavutettavuusperusteinen tarkastelu. Luettu 1.9. https://media.sitra.fi/2017/02/27175113/Sosiaali_ja_terveyspalveluverkon_kehityskuva_2025-3.pdf

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P47>

Sosnet – sosiaalityön koulutuksen, tutkimuksen ja käytännön kehittäjä. 2017. <http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Soppi/Oppimateriaalit/Asiakastyon-dokumentointi>. Luettu 17.1.2018.

Suomisanakirja. 2010. Prosessianalyysi. <https://www.suomisanakirja.fi/prosessianalyysi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tehy. 2016. Omavalvonta. Luettu 21.6.2017. <https://www.tehy.fi/fi/apua/tyosuojelu/omavalvonta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80432/Tr25_11.pdf?sequence=1

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Tiedonhallinta terveys- ja sosiaalialalla. <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 3.11.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Tilastokeskus. 2015. Nuorten osuus väestöstä uhkaa yhä pienentyä. 30.10.2015.
http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html
 Luettu 1.9.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009. Hyvinvointialan työ- ja elinkeinopoliittiset kehittämistavoitteet. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: http://www.tem.fi/files/24910/Hyva_Hanke_Strategialinjaukset_netti.pdf

Valvira. 2013. Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa. Selvityksiä 2/2013. Luettu 21.6.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa:
https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Selvityksia_2_2013.pdf/fb3e602b-1eec-417c-9d69-79b49ce937aa

Valvira. 2016. Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Valvira. 2014. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta>

Valvira. 2016. Sosaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto: Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Luettu 12.7.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valtiovarainministeriö. 2015. Sote-budjettikehys sosiaali- ja terveystalouden kustannusten hallinnan keinona. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 2015.
<http://vm.fi/documents/10623/456829/Sote-budjettikehys+sosiaali-+ja+terveyspalvelujen+kustannusten+hallinnan+keinona/cd6dd198-25d3-4758-9dd1-ba950d4e060d>

Vuorijärvi, A. & Boedeker, M. (toim.) 2007. Miten osoittaa osaamista opinnäytetyötekstissä 6. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö kehittämiskohteena. Käytännön kokemuksia ja perusteltuja puheenvuoroja. Kalevaprint Oy. Oulu.

Yle. 2017. Ylen kysely: Lastensuojelu on suurissa ongelmissa ympäri Suomen – pahimmillaan yksi ihminen hoitaa 140 lapsen asioita. Saatavilla sähköisesti osoitteessa:
<https://yle.fi/uutiset/3-9944714>

Haastattelut

Haastattelu 1. Niina Kartela, sijaisvanhempi. Haastattelu sijaisperheen kodissa Salossa 3.7.2017. Haastattelija Haikka, H-M. Litteroitu. Tallenne kirjoittajan hallussa.

Haastattelu 2. Henkilö 1: perhekotivanhempi; henkilö 2: perhekotiyrittäjä (anonyymeja omasta toiveestaan). Haastattelu Kaisa-kirjastossa Helsingissä 31.8.2017. Haastattelija Haikka, H-M. Litteroitu. Tallenne kirjoittajan hallussa.

Haastattelu 3. Anna Cantell-Forsbom, Vantaan perhepalveluiden johtaja. Haastattelu Kaisa-kirjastossa Helsingissä 3.11.2017. Haastattelija Haikka, H-M. Litteroitu. Tallenne kirjoittajan hallussa.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

1. Tausta
 - a. Mitä teet työksesi?
 - b. Kuvaile työhistoriaasi.
 - c. Minkälaisessa yksikössä työskentelet?
2. Omavalvonta
 - a. Kuvaile yksikkösi omavalvontaa.
 - i. Voinko nähdä yksikkönne omavalvontasuunnitelman?
 - b. Millaiset ohjeet ja vaatimukset omavalvonnallenne on?
 - i. Kuka seuraa ja valvoo toimintaanne?
 - c. Miten toteutate/käytätte omavalvontasuunnitelmaanne?
3. Raportointi, dokumentointi, viestintä
 - a. Kenelle ja miten raportoitte toiminnastanne?
 - b. Miten dokumentoitte toimintaanne?
 - c. Mille muille tahoille viestitte toiminnasta?
4. Mitä mahdollisuuksia ja haasteita näette omavalvonnassa ja raportoinnissa?
5. Prosessianalyysin esittely