

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / Sosiaalinen kuntoutus

Sanna-Kaisa Mäkinen

ESITEMATERIAALIN TUOTTAMINEN LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
MARKKINOINNIN EDISTÄMISEKSI

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma/Sosiaalinen kuntoutus

SANNA-KAISA MÄKINEN

Esitemateriaalin tuottaminen lastensuojelupalveluiden markkinoinnin edistämiseksi

Opinnäytetyö

40 sivua + 10 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuomo Paakkonen

Toimeksiantaja

Saverola Oy

Toukokuu 2011

Avainsanat

lastensuojelu, laadunhallinta, laatu, markkinointi, esite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa esitemateriaali Saverola Oy:n sosiaalityöntekijöille suunnattuun esitteeseen. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvän esitemateriaalin tavoitteena on tukea Saverola Oy:n markkinointia ja lisätä sosiaalityöntekijöiden tietämystä Saverola Oy:n tuottamista lastensuojelupalveluista sekä niiden sisällöstä ja toiminnasta.

Saverola Oy on erilaisia lastensuojelupalveluja tuottava yksityinen yritys, joka sijaitsee Kouvolassa. Esitemateriaalia suunniteltaessa ja tuotettaessa on otettu huomioon niin sosiaalityöntekijöiden kuin Saverola Oy:n johdon ja vastaavien ohjaajien sisällölliset toiveet. Saverola Oy:n johto tekee kuitenkin loppujenlopuksi päätöksen, mitä materiaalia esitteessä käytetään. Esitemateriaali on tuotettu Saverola Oy:n antamien tietojen pohjalta.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt esitemateriaali antaa selkeää ja ajankohtaista tietoa kuntien sosiaalityöntekijöille Saverola Oy:stä, sen tarjoamista lastensuojelupalveluista, ylläpitämistä lastensuojeluyksiköistä sekä yksiköiden toiminnasta pääperiaatteineen. Esitemateriaali on liitteenä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University Of Applied Sciences

Social Care

MÄKINEN, SANNA-KAISA

Producing Material for the Brochure to Provide the Marketing of Child Welfare Services

Bachelor's Thesis

40 pages + 10 pages attachments

Supervisor

Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer

Comissioned by

Saverola Oy

May 2011

Keywords

child welfare, quality control, quality, marketing, brochure

The purpose of this study was to produce material for Saverola Oy's brochure that is targeted to Social workers. The purpose of the brochure's material is to back up and support the marketing of Saverola Oy and to increase social worker's knowledge about the child welfare services and their substances and actions that Saverola Oy produces.

Saverola Oy is a firm that produces different kinds of child welfare services which are located in Kouvola. Social workers' and Saverola Oy's management's wishes for the brochure's substance has been taken into consideration when planning and producing the material for the brochure. In the end the management of Saverola Oy decides what the brochure includes. The material for the brochure has been produced based on the information Saverola Oy has given.

As the result of this work, the produced brochure material provides the social workers with useful and up-to-date information concerning the child welfare

services, child welfare units that Saverola Oy administrates and the action of the units with their basic principles. The brochure material is attached in the end of the study.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	7
2 LASTENSUOJELU	8
2.1 Uusi lastensuojelulaki	8
2.2 Sijaishuolto	10
2.2.1 Lapsen oikeudet sijaishuollossa	11
2.2.2 Lapsen hoito ja kasvatusta sijaishuollossa	12
2.3 Lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys	14
3 LAATU	15
3.1 Laadunhallinta	16
3.2 Asiakslähtöisyys	17
3.3 Laatu sijaishuollossa	18
3.4 Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit	20
4 MARKKINOINTI	22
4.1 Markkinoinnin sisältö	22
4.2 Markkinoinnin muodot	22
4.3 Markkinointiviestintä	23
5 SAVEROLA OY	25
6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	27

7 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS	28
7.1 Aiheen valinta	28
7.2 Aikataulu ja tiedonhankinta	28
7.3 Esitemateriaalin suunnittelu- ja valmistumisprosessi	31
8 ARVIOINTI	33
8.1 Opinnäytetyön työskentelyprosessin arviointi	33
8.2 Esitemateriaalin arviointi	34
9 POHDINTA	35
LÄHTEET	37
LIITTEET	
Liite 1. Saverola Oy	41
Liite 2. Vuosikello	49
Liite 3. Porrasmalli	50

1 JOHDANTO

Esitemateriaalin tuottaminen lastensuojelupalveluiden markkinoinnin edistämiseksi on toiminnallisena opinnäytetyönä, produktiona, toteutettu opinnäytetyö. Se sisältää tietoa lastensuojelun pääperiaatteista, laadusta ja laadunhallinnasta, markkinoinnista sekä esitteen kirjoittamisesta ja prosessikuvauksen työn vaiheista. Esitemateriaalissa oleva tieto perustuu opinnäytetyössä olevaan tutkittuun ja kokemukselliseen tietoon. Kokemuksellista tietoa on saatu työskentelemällä Saverola Oy:n ylläpitämässä nuorisokodissa. Tietoa on saatu myös haastatteleamalla Saverola Oy:n johtoa sekä neljää eri sosiaalityöntekijää. Opinnäytetyö on tilattu ja perustuu Saverola Oy:n todelliseen tarpeeseen. Työskentelin kevästä 2007 syksyyn 2008 Nuorisokoti Saverolassa, joka on toinen Saverola Oy:n sijaishuoltoa tuottavista yksiköistä. Saverola Oy on perustettu vuonna 2002, ja se tarjoaa sijais- ja jälkihuoltopalveluja. Nuorisokoti Saverolan lisäksi Saverola Oy ylläpitää myös toista nuorisokotia, Nuorisokoti Saviniemeä.

Lähden opinnäytetyössäni liikkeelle lastensuojelusta ja laadusta. Lastensuojelulain pääperiaatteiden käsitteleminen on tärkeää, koska Saverola Oy on lastensuojelupalveluja tuottava yritys, jonka toimintaa lastensuojelulaki ohjaa. Laadun määrittelyn tekee tärkeäksi se, että Saverola Oy pyrkii aina hyvään laatuun, ja mielestäni on tärkeää ymmärtää, mitä hyvällä laadulla tarkoitetaan erityisesti sijaishuollossa. Esite tulee olemaan myös osa Saverola Oy:n laatua ja laadunhallintaa. Seuraavaksi paneudun hieman markkinointiin, sen eri muotoihin ja se merkitykseen yritykselle. Markkinoinnin näkökulman tekee tärkeäksi se, että esite tulee olemaan osa Saverola Oy:n markkinointiviestintää ja asiakassuhdemarkkinointia. Markkinointiviestintää käsittelevä luku sisältää myös tekstimainonnan perusteita, joista on tiedettävä luotaessa materiaalia informatiivista esitettä varten. Lopuksi kuvaan vielä esitemateriaalin tuottamisprosessin sen suunnitteluine, toteutuksine ja arviointeineen.

2 LASTENSUOJELU

Lastensuojelu on palveluja ja toimintoja, joilla vaikutetaan kunnassa asuvien lasten kasvuoloihin, ennaltaehkäistään ongelmien syntyä tai niiden vaikeutumista ja joilla tarvittaessa tuetaan ja kuntoutetaan lasta ja perhettä (Kaunisto 2008). Taskisen (2007, 10) mukaan lastensuojelu tulisi nähdä lasten suojeluna, joka ei ole pelkästään sosiaaliviranomaisten asia, vaan koskee muitakin viranomaisia sekä kaikkia kansalaisia. Koko yhteiskunnan tulevaisuus on kiinni lasten hyvästä kehityksestä, joten siihen panostaminen on olennaisen tärkeää.

Lasten suojelu perustuu kansainvälisesti tunnettuihin lapsen oikeuksiin, joita ovat muun muassa oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja etusija erityiseen suojeluun. Lasten suojelun tavoitteena on turvata nämä oikeudet jokaiselle lapselle edistämällä lasten hyvinvointia, kehittämällä palveluja kasvatuksen tukemiseksi sekä toteuttamalla lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Taskinen 2007, 10.) Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään, että kaikki lastensuojelun asiakassuhteessa kertyvä tieto on salassa pidettävää. Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia asiakasta koskevia tietoja ja dokumentteja.

Lastensuojelusta säädetään 1.1.2008 voimaan tulleella lastensuojelulailla (417/2007), joka korostaa kasvuoloja kehittävää tehtävää, vanhemmuuden tukea ja ehkäisevän toiminnan tehokasta toteuttamista sekä avohuollon monipuolisten kuntouttavien tukitoimien merkitystä (Kaunisto 2008).

2.1 Uusi lastensuojelulaki

Uuden lastensuojelulain peruslähtökohtana on, että lapsen hoito ja kasvatusta ovat vanhempien vastuulla. Yhteiskunnalla on kuitenkin vastuu siitä, että lapsilla on hyvät kasvuolosuhteet ja vanhemmilla tukea lasten kasvatukseen. (Taskinen 2007, 8.)

Lastensuojelulaissa lähdetään siitä lapsen oikeuksien sopimuksen pariaatteesta, että kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä on otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu, joka koostuu arkisista, jokapäiväiseen elämään liittyvistä asioista. Aivan tavalliset, lapsistaan huolehtivat ja välittävät vanhemmat ovat riittävän hyviä kasvattajia. Vain jos lapsen terveys ja kehitys vaarantuvat, on yhteiskunnalla oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen. Lastensuojelun tarve alkaa, jos lapsesta ei pidetä riittävän hyvää huolta. Lapsen ihmissuhteiden jatkuvuus on tärkeää, ja uutena näkökulmana laissa onkin nostettu esiin sisarusuhteiden merkitys. (Taskinen 2007, 8, 19.)

Kunnalla on velvollisuutensa lastensuojelun järjestämisessä. Kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ja kunnan muiden viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistettava kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä (7. §). Lastensuojelun järjestäminen on kunnan tehtävä ja sen toimeenpano kuuluu sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle (11. §). (Taskinen 2007, 23.)

Kunnan on järjestettävä palveluja niin, että palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. Kunnan on myös huolehdittava, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. (Taskinen 2007, 23 - 25.) Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat palvelut ja tehtävät joko itse, yhteistyössä muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa harjoittavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta (Puonti, Saarnio & Humala 2004, 27). Palveluita järjestäessään, julkisen vallan tehtävänä on varmistaa, että kansalaiset ovat palvelujen suhteen yhdenvertaisessa asemassa, niin palvelujen saatavuuden kuin laadunkin suhteen. Myös palveluiden turvallisuudesta ja jatkuvuudesta sekä vaikuttavuudesta on huolehdittava. (Rousu & Holma 2003, 22.)

2.2 Sijaishuolto

Lapsen sijaishuolto määritellään lastensuojelulain 49 §:ssä seuraavasti:

”Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83. §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen [eli hallinto-oikeuden väliaikaisen määräyksen] nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella.” (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Lapsen huostaanotto ja sijaishuolto on viimesijainen toimintamuoto lastensuojelutoimenpiteiden kategoriassa. Siihen turvaudutaan vain, jos puutteet lapsen huolenpidossa, kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Edellytyksenä huostaanotolle lisäksi on, etteivät avohuollon toimenpiteet riitä tai ole mahdollisia ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. (Lapsen huostaanotto ja sijaishuolto: Huostaanoton ja sijaishuollon edellytykset.)

Sijoitusprosessin päämääränä on taata lapsen tarpeiden ja niihin vastaamaan kykenevän palvelun kohtaaminen huolellisen tiedonkeruun, suunnitelmallisuuden ja moniammatillisen arvioinnin avulla. Lisäksi tavoitteena on luoda suotuisa alku hyvälle kasvatukselle ja hoidolle, jossa lapsi ja hänen läheisensä ovat keskipisteenä. (Puonti ym. 2004, 261.)

Lapsen sijaishuollon muotoja ovat muun muassa perhehoito, ammatillinen perhekoti, laitoshuolto tai muu lapsen tarpeiden mukainen sijoitusmuoto. Lapsen sijoittava kunta on vastuussa siitä, että lapselle valitaan hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaava sijaishuoltopaikka ja että sijaishuoltopaikka on sellainen, jossa lapsen hoito ja kasvatusta voidaan järjestää sellaisena, kun tarpeen on. Lastensuojelulaitoksia, joissa sijaishuoltoa voidaan järjestää, ovat lastenkodit, nuorisokodit, vastaanottokodit ja koulukodit sekä muut näihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset, esimerkiksi laitosluvan saaneet ammatilliset perhekodit. Lastensuojelulaitoksia ylläpitävät lähinnä valtio, kunnat ja yksityiset yhteisöt. (Saastamoinen 2008, 27 - 30.)

Lastensuojelulaissa säädetään, että sijaishuollon aikana lapseen voidaan kohdistaa rajoitustoimenpiteitä, jos lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus niin vaatii (Sosiaalipalveluiden ja -etuuksien lainsäädäntö 2008, 168). Huostaanottopäätöksellä sijoitettuna olleella lapsella on oikeus saada jälkihuoltopalveluja aina 21-vuotiaaksi saakka (Rousu & Holma 2003, 20). Sijaishuolto ja jälkihuolto tulee nähdä kokonaisuutena, jota sekä lapsen asioista vastaava työntekijä että sijaishuollon työntekijät yhdessä toteuttavat (Taskinen 2007, 88). Jälkihuollon päämääränä on ”saattaa nuori itsenäiseen elämään, elämännäköiseksi aikuiseksi, jolla on oma sosiaalinen verkosto tukenaan tai saattaa lapsi jälkihuollon palveluihin” (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 41).

2.2.1 Lapsen oikeudet sijaishuollossa

Kun lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle, lapsella on erityisiä oikeuksia, joihin tulee kiinnittää huomiota ja, jotka tulee turvata koko lapsen sijaishuollon ajan (Saastamoinen 2008, 21). Lapsella on sijaishuollon aikana oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, hyvään kohteluun sekä tarpeita vastaavaan sijaishuoltopaikkaan. Lapsella on oikeus tavata hänelle läheisiä ja turvallisia henkilöitä sekä sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää. (Saastamoinen 2008, 21.)

Lapsella on myös oikeus saada hänen asioitaan käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto kaikkien niiden asiakirjojen sisällöistä, jotka ovat voineet vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Tätä tietojen saantioikeutta voidaan kuitenkin rajoittaa, jos tietojen antaminen on vastoin erittäin tärkeää yleistä tai, lapsen etua tai muuta erittäin tärkeää etua. (Puonti ym. 2004, 93 - 95.)

Sijaishuollon aikana on ehdottomasti huolehdittava erityisten oikeuksien toteutumisesta. Sijaishuollon aikana lapsen oikeuksien toteutumisen lisäksi huomiota tulee kiinnittää myös sijaishuollon sisältöön ja laatuun. (Saastamoinen 2008, 21.) Lapsen oikeuksien toteutumisesta vastaavat niin sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset, sijaishuoltopaikka kuin lapsen vanhemmatkin. Kaikki

osapuolet on velvoitettu toimimaan lapsen oikeuksien toteutumiseksi. (Lapsen oikeudet sijaishuollon aikana.)

2.2.2 Lapsen hoito ja kasvatusta sijaishuollossa

Lapsen sijaishuoltopaikassa saama hoito ja kasvatusta sisältävät lapsen arjesta huolehtimisen ja perushoidon. Hoidon ja kasvatuksen tulee toteutua lapsilähtöisesti niin, että sijaishuolto järjestetään lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Sijaishuollossa lapselle tulee järjestää hänen etunsa mukainen, tasapainoinen ja turvallinen kasvuympäristö ja -olosuhteet sekä taata hänen fyysinen ja psyykinen turvallisuutensa ja koskemattomuutensa. (Saastamoinen 2008, 22.)

Lapsen kokonaisvaltainen turvallisuus, rajojen asettaminen ja lapsen valvominen tulee sijaishuollossa turvata. Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytössä tulee noudattaa lakia ja erityistä harkintaa. Sijaishuollossa lasta tulee kohdella niin, että hän voi tuntea hyväksyntää sekä saada osakseen ymmärtämystä, turvaa, hellyyttä ja huolenpitoa. Lapselle on tärkeää aikuisen läsnäolo ja se, että lasta kannustetaan harrastuksissa, koulunkäynnissä, kuntoutumisessa ja muissa tulevaisuuden kannalta tärkeissä valinnoissa. Lapsi opetetaan ottamaan itse vastuuta arkensa sujumisesta sekä kasvamaan vastuuntuntoiseksi ja vastuulliseksi aikuiseksi rajoja, sääntöjä ja sopimuksia tekemällä ja niitä noudattamalla. Samalla lapsi oppii luomaan rajat myös omalle toiminnalleen. Sijaishuollon tulee myös kartoittaa ja huomioida lapsen erityistarpeet sekä tukea lapsen normaalia kehitystä. (Saastamoinen 2008, 22 - 23.)

Sijaishuollossa lasta tulee auttaa luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Lasta tulee ohjata selvittämään erimielisyyksiä ja ristiriitoja rakentavasti sekä pyytämään että myös antamaan anteeksi. Lapsen sijaishuollon aikana on tärkeää työskennellä myös lapsen vanhempien ja muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa. Saastamoinen kirjoittaaakin sijoituksen onnistumisen lähtökohtana ja edellytyksenä olevan hyvän yhteistyön lapsen sekä perheen kanssa. (Saastamoinen 2008, 23.)

Sijaishuollossa lasta kohdellaan arvostavasti ja häntä autetaan luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Lapsen perushoidosta huolehditaan. Perushoito pitää sisällään ravitsemuksen, vaatetuksen, hygienian, levon ja muut arkielämän tarpeet sekä arjen säännöllisyyden siten, että lapsi oppii itsekin ottamaan vastuuta arkensa sujumisesta. Lapselle on tärkeää aikuisen läsnäolo ja sen sijaishuolto nimenomaan turvaa. Lasta kannustetaan harrastuksissa, koulunkäynnissä, kuntoutumisessa ja ylipäätään kaikessa tasapainoisen tulevaisuuden mahdollistavissa valinnoissa. Sijaishuollossa turvataan myös lapsen kokonaisvaltainen turvallisuus, asetetaan rajoja sekä valvotaan lasta. Rajoitustoimenpiteissä noudatetaan lakia ja erityistä harkintaa. (Lapsen arki ja perushoito sijaishuollossa.)

Lapsen arki sijaishuollossa järjestetään lapsilähtöisesti. Sijahuollon arjessa lasta kuunnellaan niin, että hän kokee tulevansa ymmärretyksi. Lasta kohdellaan siten, että hän voi tuntea itsensä hyväksytyksi, lapsi saa osakseen ymmärtämistä, turvaa ja hellyyttä. Lapselle luodaan tilanteita, joissa hän voi saada onnistumisen kokemuksia ja pystyy rakentamaan myönteistä kuvaa itsestään ja osaamisestaan. Lasta autetaan tunnistamaan omia ja muiden tunteita sekä ilmaisemaan itseään ja omia tunteitaan hyväksytyllä tavalla. Sijaishuoltopaikan työntekijät omalla esimerkillään ohjaavat lasta selvittämään ristiriitoja ja erimielisyyksiä sekä pyytämään anteeksi ja antamaan anteeksi. Sijaishuollossa lapsen perushoidosta huolehditaan ja lapselle opetetaan taloudellisuutta ja rahan käyttöä. Sijaishuollossa lapselle taataan hänen fyysinen, psyykinen, emotionaalinen sekä seksuaalinen turvallisuutensa ja luodaan turvalliset olosuhteet. Lapselle opetetaan rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista siten, että hän oppii itse kantamaan vastuun itsestään ja omasta toiminnastaan. Vaikeahoitoisten lasten sijaishuollossa on mahdollisuus käyttää erityisiä hoitomenetelmiä, esimerkiksi koppahoitoterapiaa, vierihoitoa ja elämyspedagogiikkaa. (Lapsen arki ja perushoito sijaishuollossa.) Sijaishuollossa kaikki toiminta suunnitellaan lapsen iän, kehitystason ja voimavarojen mukaan kasvua ja kehitystä edistäväksi (Malmin pienkodit).

2.3 Lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys

Saastamoinen (2008, 63) kirjoittaa, että perustuslain 6. §:n momentin mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja lapsella on oikeus vaikuttaa häntä itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavalla tavalla. Myös YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 12. artiklassa säädetään siitä, että lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. Vastaava säännös on myös sosiaalihuollon asiakaslain 10. §:ssä. Lapsi on omassa lastensuojeluasiassaan asianosainen riippumatta siitä, minkä ikäinen hän on. Asianosaisuuden perusteella lapsen näkökulma on otettava huomioon, häntä on informoitava häntä koskevista toimenpiteistä ja hänen mielipiteensä niistä on selvitettävä. Lapsen osallisuus on yksi lastensuojelun keskeisistä periaatteista, joten lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Saastamoinen 2008, 63.)

Sosiaalihuollon asiakaslain 7. §:n mukaan jokaiselle on sosiaalihuoltoa toteutettaessa laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma ellei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai ellei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelmien sisällöstä säädetään erityislainsäädännössä kuten lastensuojelulaissa asiakassuunnitelmasta sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmasta. (Saastamoinen 2008, 78.)

Lapsen osallisuus tulee huomioida kaikessa työskentelyssä, sillä se on keskeinen lähtökohta lapsen kanssa tehtävässä työssä (Saastamoinen 2008, 78). Niemelä (2005, 58) määrittelee mielestäni erinomaisen kokoavasti lapsilähtöisyyden niin sijaishuollossa kuin ihan yleisestikin seuraavanlaisesti:

”Lapsi on arvokas. Lapsi ja lapsen elämän tukeminen ovat arvoja; ne ovat korkealla sijalla arvovalinnoissa ja käytännön valinnoissa myös konkreettisesti, eivät vain teoriassa.

Lapsen kehitystarpeet tunnetaan. Lapsen ja nuoren ydintarpeista, kehityksen vaiheista ja ikäkauden mukaisista keskeisistä tarpeista on hyvä käsitys. Lapsi

on ensisijaisesti kehittyvä lapsi, vaikka hän olisi lastensuojeluasiakas tai hänellä olisi diagnooseja ja oireita. Lapsen elämän, vaiheiden ja ihmissuhteiden ainutkertaisuus ymmärretään.

Vuorovaikutus ja arki hoitavat. Jatkuva kehitystarpeisiin ja niiden viiveisiin vastaava lapsikeskeinen vuorovaikutus vaikuttaa olennaisella tavalla kehitykseen ja myös korjaa sitä. Arjen yhteiselämä ja kaikki valitut toimintatavat ovat hoitollisen prosessin osia.

Sijaishuoltoa järjestetään lasten ja nuorten tarpeiden mukaan. Vanhemmat tai muut hoitajat pystyvät erottamaan lapsen tarpeet omista tarpeistaan ja vastaamaan lapsen tarpeisiin. Sijaishuoltoa järjestetään lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla monimuotoisesti. Teoriat, kustannukset tai aikuisten omat päämäärät eivät ensisijaisesti ohjaa ratkaisuja.”

Lapsilähtöisyys, toisin sanoin lapsen etu, on määräävä lastensuojelun oikeus- turva- ja toimintaperiaate, joka velvoittaa kaikkia mukana olevia toimijoita. Lapsen kokemusten ja tunteiden huomiointi sekä lapsen tarpeet ja toiveet muodostavat yhdessä lastensuojelun työn peruslähtökohdan. Perhekeskeisenkään asiakkuus ja työskentely ei missään tilanteessa voi jättää lasta aikuisten jalkoihin. (Holma 1999, 41.)

3 LAATU

Kansainvälisen standardoimisjärjestön (SFS-ISO 8402) määritelmän mukaan *”laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.”* Sosiaalipalveluihin kohdistuu vaatimuksia ja odotuksia monelta eri taholta. Niin palvelujen käyttäjät, heidän omaiset ja perheet, palvelujen rajoittajat ja maksajat, lainsäädäntö, tutkimuksen tuoma uusi tieto kuin eettiset periaatteetkin ovat esimerkkejä tahoista ja näkökulmista, jotka on otettava palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioon. Kyse on siitä, että useampien eri tahojen käsitys ”hyvästä” otetaan huomioon. (Holma 1999, 24.)

Laadun käsite on alkuperäisestään muuttunut. Pelkkä tuotteen virheettömyys ei enää sisällöltään riitä, vaan laatu käsitetään useammin yrityksen laajalaisena kehittämisenä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu-käsite on muuttunut tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa aina tuotteen laadusta toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. (Silén 1998, 13.)

Laatu ja sen parantaminen liittyvät väistämättä toiminnan kehittämiseen. Asiakas tarvitsee laadukkaan tuotteen ja palvelun, johto on sitoutunut laatutyöhön ja henkilöstö tekee laadun. Laatuyritys ymmärtää sen tosiasian, että asiat voidaan aina tehdä paremmin. (Lecklin 2006, 26 - 28.)

3.1 Laadunhallinta

Rousu ja Holma (2004, 8) määrittävät laadunhallinnan olevan *”toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista niin että saavutetaan asetetut laatutavoitteet. Laadunhallinta muodostuu niistä vastuista, tehtävistä, prosesseista ja toimintatavoista, joiden organisaatiossa täytyy olla varmistettu tavoitteiden saavuttamiseksi. On pystyttävä vastaamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin sekä muihin, esimerkiksi yhteiskunnan taholta tuleviin vaatimuksiin.”*

Laadunhallintaan sisältyy toiminnan johtamista, suunnittelua, mittaamista ja arviointia sekä parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Taustalla laadunhallinnassa on ajattelutapa, joka nostaa keskeisiksi kehittämistavoitteiksi asiakaslähtöisyyden parantamisen, prosessiajattelun omaksumisen, johtamisen ja henkilöstön kehittämisen sekä toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden. Motiivit laadunhallinnassa ovat ensisijaisesti työyhteisön sisäisiä: halutaan parantaa omaa toimintaa. Laadunhallinnan ydinajatus on toimintajärjestelmän kehittäminen. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10.)

Laadunhallinnan eräänä välineenä voi olla laatujärjestelmä. Laatujärjestelmän avulla haluttu laatu organisaatiossa voidaan saavuttaa ja säilyttää. Sen osaluokkia ovat mm. johtaminen, menettelytavat, ohjauksen ja seurannan keinot, rakenteet ja voimavarat. Laadunhallinnan menetelmät on useimmiten ryhmitelty rakenteiden, prosessien ja tulosten laadunhallintaan. (Mikkola 1999, 30.)

Vuoden 1999 keuhällä julkaistussa uusitussa valtakunnallisessa laadunhallintasuosituksessa asiakaslätöisyys nousee keskeiseksi palvelujen kehittämistavoitteeksi sekä hallinnon uudistamisen perusajatuksiksi. Palvelun saaja nostetaan avainasemaan myös prosessien määrittelyssä ja kehittämisessä. Tämä edellyttää, että palveluja antavat ammattilaiset kuvaavat ja dokumentoivat sekä palveluprosessinsa että pidemmät palveluketjut yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat ja prosessit on otettu huomioon julkisten palvelujen laatustrategiassa seuraavasti: *”Palvelujen kehittämisessä korostetaan asiakkaan mahdollisuutta valita tarvitsemansa palveluntuottaja. Julkisten palvelujen tulee lisätä asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja osallistumista palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Selkeä käsitys asiakkaista on palvelujen kehittämisen keskeisin edellytys ja lähtökohta. Ulkoiset ja sisäiset asiakkaat sekä heidän palvelutarpeensa tulee määrittellä ja kehittää palveluprosesseja tästä lähtökohdasta. Palveluprosessien tulee olla asiakkaille näkyviä ja niitä tulee arvioida sekä kehittää jatkuvasti. Asiakkaiden on voitava osallistua ja vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Asiakkaalla tulee aina olla mahdollisuus esittää palautteensa saamastaan palvelusta.”* (Holma 1999, 26.)

3.2 Asiakaslätöisyys

Laadukkaan toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, ja asiakastyytyväisyys on olennainen osa toiminnan tulosten arvioinnissa. Toiminnan tulee edetä jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Puonti ym. 2004, 257.)

Asiakaslätöisyyden käsite nousee ajatukselta, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Se edellyttää asianosaisen arvokkuuden säilyttämistä; syyllistämistä on vältettävä. Lastensuojelussa asiakaslätöisyys kytkey-

tyy lapsen edun ensisijaisuuteen ja lapsen vanhempien intressien huomioon ottamiseen. Olennaista on erottaa selkeästi, pidetäänkö silmällä lapsen tai vanhempien persoonallisuutta, tajunnallisuutta ja minuutta vai vanhempien tekoja tai lapsen oirehtimista, johtuupa lastensuojelun tarve sitten mistä tahansa. Jos asiakaslähtöisyys mielletään oikeudeksi omaan yksityisyyteen ilman, että kysymys on lainkaan velvollisuudesta yhteisöllisyyteen, aletaan olla hie-man hakoteillä. (Mahkonen 2008, 208 - 209.) Mahkonen (2008, 211) tiivistää teeman kaavan muotoon: ”asiakaslähtöisyys = oikeus yksityisyyteen + velvol-lisuus yhteistyöhön.” Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja ammattilaisen velvollisuus on pitää huolta, että asiakkaan yksityisyyden suojaaminen on mahdollista esimerkiksi laitoksessa ja että asiakkaan henkilökohtaiset asiat pysyvät hänen omina asioinaan. Tärkeää on muistaa, että myös lapsella on oikeus yksityisyyteen. (Arki, arvot, elämä, etiikka. 2005.)

Toimittaessa asiakaslähtöisesti asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyy aitoa ja tasa-arvoista, kahdensuuntaista vaikuttamista, ja vuoropuhelun säännöt ovat molempien osapuolien tiedossa (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhal-linta 2000-luvulle. 1999). Sosiaalialan ammattilainen toimii yhteistyössä asiak-kaan kanssa niin pitkälle kuin se vaan on mahdollista ja pyrkii takaamaan asi-akkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Lain velvoittamana sosiaalialan ammattilainen joutuu kuitenkin joskus suorittamaan tai olemaan mukana toi-menpiteissä tai päätöksissä (esimerkiksi lastensuojelun pakkotoimenpiteissä), jotka ovat vastoin asiakkaan omaa tahtoa. Pakon käyttäminen voi olla joskus välttämätöntä niin asiakkaan edun turvaamiseksi kuin asianosaisen tai muiden henkilöiden suojelemiseksi. Tahdonvastaisten toimenpiteiden on tapahduttava aina tarkoin lain sallimissa puitteissa ja niin, että asiakkaan oikeusturvasta se-kä hyvän hallinnon periaatteista huolehditaan. (Arki, arvot, elämä, etiikka. 2005.)

3.3 Laatu sijaishuollossa

Sijaishuollossa laatu liittyy palveluun, sitä tuottavaan organisaatioon ja palve-lua tuottaviin erilaisiin prosesseihin. Laajasti tarkasteltuna laatu on tiettyjen eri-laisten ominaisuuksien muodostama kokonaisuus, esimerkiksi sijaishuollon

kasvatus- ja hoitoprosessi, ja kyseisen kokonaisuuden kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. (Salminen 2005, 110.)

Toiminnan tulee ennen kaikkea vastata ihmisten, asiakkaiden eli sijaishuollossa lasten ja heidän perheidensä tarpeisiin heidän omasta näkökulmastaan. Sitä ei koskaan tule suunnitella yksinomaan ammattilaisten tai organisaation tarpeista käsin. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 11.) Sijaishuollon arjessa laatu syntyy tietyssä toimintaympäristössä lapsen ja työntekijän vuorovaikutuksessa, tarkoituksen mukaisessa, vaikuttavan ja hyvän kohtaamisen kautta. Laatu liittyy ennen kaikkea työntekijän tietoisuuteen oman työnsä tavoitteista ja motiiveista, menettelytavoista, omista toimintaedellytyksistä ja voimavaroista sekä työnsä lopputuloksesta. Myös persoonalla, elämäkokemuksella ja koulutuksen tuomalla asiantuntemuksella työskentelevien työntekijöiden ainutlaatuisten kohtaamisten yhteisvaikutus on keskeinen osa ihmishuolteen toteuttamista ja tätä kautta myös laatua ja tuloksellisuutta. (Salminen 2005, 110, 112.)

Mikkola (1999) kirjoittaa laatuajattelun sisältävän avohuollon, huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon. Lastensuojelun laatu ei riipu vain lastensuojeluprosessissa mukana olevien yksiköiden laatutasosta vaan laatuajattelun on läpäistävä myös lastensuojeluun liittyvät organisaatiot yhteiskunnan eri tasoilla. Lastensuojelussa yhteiskunnan sisäisten prosessien kehittämistasoja ovat yhteiskunta, toimiala, organisaatio/palveluyksikkö, asiakastyön prosessi ja yksilön elämäntilanne. Nämä eri tasot on nähtävä kytkettyinä, rinnakkaisina, loimittaisina ja sisäkkäisinä systeemeinä, joissa tapahtuvat prosessit ovat kosketuksissa ja vuorovaikutuksessa toisiinsa. Laadun varmistamiseksi koko lastensuojeluprosessissa tarvitaan yhteisiä arviointimenetelmiä ja dokumentointitapoja. (Mikkola 1999, 13, 25 - 26.)

Sijaishuollon laatua voidaan tarkastella rakenteiden, prosessien ja tulosten laadun näkökulmasta. Rakenteen laatu on laatutyön kivijalka. Niillä tarkoitetaan esimerkiksi sijaintia, tiloja, henkilökunnan määrää ja koulutusta sekä johtamistapaa. Sijaishuollon hoitoprosessin laatu rakentuu hoitoprosessista, sen osaprosesseista sekä perustehtävän määrittelystä. Alalla korostuu hyvä do-

kumentointi niin välttämättömänä osana asiakastyön laadun hallintaa kuin asiakkaan ja työntekijän oikeusturvana. (Mikkola 1999, 31, 39.)

Lastensuojelun laatusanaston mukaan lastensuojelupalvelun laadulle asetetut vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltäviin lapsen ja perheen tarpeisiin. Laatu on resurssien tarkoituksenmukaisuutta, toiminnan suunnitelmanmukaisuutta ja tulosten tavoitteenmukaisuutta. Riittävät ja tarkoituksenmukaiset resurssit, järkevät rakenteet ja hyvä johtaminen sekä ohjaus mahdollistavat laadukkaan toiminnan, jonka tuloksena syntyy laadukas palvelu, joka puolestaan aikaansaa hyvinvointia ja asiakastyytyvyyttä. (Tuurala & Holma 2008, 44.)

Tarkasteltaessa laadun käsitettä sijaishuollossa, on vielä muistettava yksi keskeinen lähtökohta: lainsäädännön mukaisesti lastensuojelun järjestämisen vastuu on kunnilla, jotka itse tuottavat osan sijaispalveluistaan ja osan ne ostavat yksityisiltä tai muilta julkisilta palvelun tuottajilta (Salminen 2005, 110 - 111).

3.4 Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit syntyivät vuonna 2004 sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Kriteerien tarkoitus on ohjata tarkastelemaan sijaishuoltoa lapsen näkökulmasta ja osoittaa, mihin sijaishuolto paikan toiminnassa pitäisi kiinnittää huomiota arvioitaessa sijaishuollon laatua. Kriteeristöön toivotaan myös avaavan sijaishuoltoa lapsilla ja nuorille sekä heidän perheilleen, päättäjille sekä suurellekin yleisölle. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.)

Sijaishuolto paikka kykenee tarjoamaan laadukasta hoitoa ja kasvatusta vasta kun sen toiminnan perusedellytykset kuten arvot, toimintaperiaatteet, johtaminen, henkilöstö, resurssit jne. ovat kunnossa (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5).

Sijaishuollon päämääränä on lapsen hyvä huolto, hoito, kasvatusta ja kuntoutusta siten, kuin se on määritelty lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain ensimmäisessä pykälässä:

”Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Lapselle tulee turvata myös hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää.” (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 13.)

Alan tulevaisuuden tavoitteena on tuottaa kansalliset ”hyvän lastensuojelupalvelun peruskriteerit”, joissa otetaan kantaa muun muassa henkilökunnan määrään ja koulutukseen sekä lapsen ja nuoren edun mukaiseen toimintaan. Tavoitteena on kehittää palvelut niin, että eri tahojen, kuten lääni, sijoituskunta, sijaintikunta, sijoittaja, tuottajaorganisaatio, päällekkäistä toimintaa lastensuojelupalvelujen arvioinnissa eli tarkistus-, ennakoarvointi- tai seurantakäynteissä vältetään. Samalla kaikki voimavarat valjastetaan lapsen edun turvaamiseksi tehtävään työhön. On ehdottoman tärkeää sopia eri toimijoiden työn jaosta, valvontavastuista ja -valtuuksista selvästi. Toimintaa edelleen kehittäisi lastensuojelupalvelujen arvioinnin ja valvonnan tueksi kehitettävä sekä palvelunhankkijoiden että palveluntuottajien toiminnan kansallisesti hyväksyty sisäisen ja ulkoisen auditoinnin järjestelmä. Myös lapsen ja perheen osallistumisesta huolto- ja kasvatustapojen arviointiin sekä valvontaa on tarve vahvistaa. (Känkänen & Laaksonen 2006, 19.)

4 MARKKINOINTI

Markkinointi on yrityksille keskeinen asia: vaikka yrityksellä olisi kuinka hyviä tuotteita myytävänä, tuotteet eivät todennäköisesti käy riittävästi kaupaksi, jos niitä ei osaa markkinoida. Markkinointi on tarpeellista myös asiakkaan näkökulmasta, sillä sen avulla asiakas saa tietoa tuotteista ja voi vertailla vaihtoehtoja hankintoja suunnitellessaan. Yritykselle markkinointi on eniten ulospäin näkyvä toiminto, ja sen perusteella ihmiset muodostavat käsityksensä yrityksestä ja sen tuotteista. Asiakkaat tarpeineen ovat markkinoinnin lähtökohta. (Bergström & Leppänen 2007, 9.)

4.1 Markkinoinnin sisältö

Markkinoinnissa voidaan Bergströmin ja Leppäsen (2007, 12) mukaan erottaa kaksi pääsuuntausta: tuotekeskeinen ja asiakaskeskeinen markkinointi. Tuotekeskeinen markkinointi pyrkii löytämään tuotteille asiakkaita, eli mahdollisimman paljon kysyntää. Asiakaskeskeinen markkinointi taas pyrkii löytämään asiakkaille sopivimman tarjooman: tuotteet valmistetaan valitun kohderyhmän tarpeiden mukaan. 1980-luvun jälkeen suurin osa yrityksistä on siirtynyt asiakaskeskeiseen markkinointiin. (Bergström & Leppänen 2007, 12 - 13.)

4.2 Markkinoinnin muodot

Markkinointi on ihmisten välistä vuorovaikutusta, ja sen toteuttamiseksi on olemassa erilaisia tapoja, jotka kaikki perustuvat tarkasti harkittuun yrityksen liikeideaan. Markkinointia kohdistetaan niin omaan henkilöstöön kuin yrityksen ulkopuolellekin. (Bergström & Leppänen 2007, 9, 22.)

Markkinoinnilla on eri muotoja. On olemassa sisäistä ja ulkoista markkinointia sekä vuorovaikutusmarkkinointia ja asiakassuhdemarkkinointia. (Bergström & Leppänen 2007, 22 - 23.)

4.3 Markkinointiviestintä

Viestintä on olennainen osa markkinointia, sillä jos yritys ei viesti olemassaolostaan, tuotteistaan, sijainnistaan tai hinnoistaan, vain harvat asiakkaat löytävät yrityksen. Viestintä on yrityksen eniten ulospäin näkyvä kilpailukeino. Sen avulla sekä luodaan haluttu mielikuva, kasvatetaan myyntiä että yhdistetään asiakassuhteita. (Bergström & Leppänen 2007, 178.)

Markkinointiviestinnän eri muotoja ovat mainonta, myyntityö, myynninedistäminen sekä tiedotus- ja suhdetoiminta. Nämä viestinnän keinot eroavat toisistaan niin kohderyhmän, tavoitteiden kuin käytettävien keinojenkin suhteen. Mainontaa tarvitaan yrityksen ja sen tuotteiden tunnetuksi tekemiseen, kiinnostuksen herättämiseen ja ostojen lisäämiseen. Myyntityö on erityisen tärkeää kalliiden ja teknisten tuotteiden markkinoinnissa sekä yritykseltä yritykselle tapahtuvassa kaupassa. Myynninedistämisessä on nimensä mukaisesti kyse myynnin edistämisestä eri tavoin, esimerkiksi messujen, tuote-esittelyjen, kilpailujen, tapahtumien ja sponsoroinnin avulla. Tiedotus- ja suhdetoiminta sisältää suhteiden hoitamista niin tiedotusvälineisiin, asiakkaisiin, omistajiin, rahoittajiin kuin yhteistyökumppaneihinkin. Käytännössä tiedotus- ja suhdetoiminta on esimerkiksi lehdistötiedotteita, PR-tilaisuuksia tai hyväntekeväisyyslahjoitusten tekemistä. (Bergström & Leppänen 2007, 178.)

Markkinointiviestintää tarvitaan jatkuvasti; se, että saadaan asiakas kokeilemaan tuotetta tai yritystä vain yhden kerran, ei riitä. Viestintä on suunniteltava tuote-, hinta- ja saatavuuspäätösten mukaisesti ja erikseen kullekin asiakasryhmälle. (Bergström & Leppänen 2007, 179.)

Tekstimainonta on yksi ulkoisen markkinoinnin muodoista. Tekstimainontana pidetään materiaalia, jonka tarkoituksena on tukea tuotteen tai palvelun myyntiä, edistää yrityksen etua tai hyödyntää jotakin yritystä. Tekstimainonnan tärkeimmät vaatimukset ovat, että se käsittelee asiaa vastaanottajan eli lopullisen käyttäjän, asiakkaan, näkökulmasta ja hylkää itsekkään, yrityksestä tai markkinoijasta lähtevän ylistyksen. (Ikävalko 1999, 172 - 173.) Esite, joka kuvaa yritystä ja sen palveluja, on tekstimainontaa.

Esitteen kirjoittajan on tekstillään pyrittävä pitämään kärsimättömänkin lukijan mielenkiinto yllä, esittämään asiat kirkkaasti, selittämään täsmällisesti kaikki, mitä lukijan tarvitsee aiheesta tietää sekä opastamaan lukija nopeasti ja vaivatta oikean asiakohdan äärelle. Esite on myös kirjoitettava oikeaan sävyyn - ei mestaroiden, mutta ei myöskään lukijan kykyjä yliarvioiden. (Kauppinen, Nummi & Savola 2004, 102.)

Hyvässä esitteessä yhdistyy käytännön asiantuntemus ja täsmällinen kieli. Heti esitteen alussa tulee sanoa, mitä esite koskee ja kenelle se on tarkoitettu. Esite ei ole mainos, mutta asiallinen ja selkeä. Esite on kuitenkin olennainen osa tuotekuvaa, ja parhaimmillaan se lisää tuotteen menekkiä. (Kauppinen ym. 2004, 104.)

Esitteen tavoitteena on aina, että sen teksti antaa lukijalle tietoa. Tekstiä kirjoitettaessa kyseisen tavoitteen muistaminen on tärkeää. Kun kirjoittajan päätaavoitteena on tiedon välittäminen, hänen on kiinnitettävä huomiota keskeisen sisällön esiin tuomiseen. Turhat asiat karsitaan tekstistä pois, pää- ja sivuasiat erotetaan toisistaan, pääasiaa korostetaan sekä asioiden suhteita ilmaistaan. Tekstiä kirjoitettaessa on myös muistettava ottaa huomioon lukijan valmiit tiedot aiheesta. Lukijan tiedot nimittäin vaikuttavat siihen, mitä tietoa tekstiin otetaan mukaan ja miten tieto esitetään. Lukijalle ennestään tutut sekä häntä koskemattomat tiedot jätetään automaattisesti pois. (Iisa, Oittinen & Piehl 1999, 38 - 51.)

U-write.com-internetsivuilla annetaan perusohjeita esitteen kirjoittajalle. Ensin kehoitetaan hahmottelemaan esitteen pääsisältö, jonka jälkeen suositellaan pohtimaan esitteen tulevaa sisältöä kohderyhmän kysymysten ja vastausten näkökulmasta. Seuraavaksi suositellaan keskustelemaan esitteen sisällöstä työtovereiden kanssa, koska puhumalla aiheesta ihmisten kanssa, jotka ovat tietoisia samasta asiasta, luovuus lähtee liikkeelle. Itse kirjoitusvaiheessa sivusto kehottaa tekemään ensimmäisestä versiosta samanlaisen jonkun toisen esitteen kanssa ja tämän jälkeen vasta muokkaamaan esitteestä omanlaisensa. (Hints to help you write effective handouts. 2009.) Tärkein ohje kuitenkin

mielestäni on, että sisältö on hyvä muistaa pitää yksinkertaisena sekä kohdistettuna kohderyhmälle.

5 SAVEROLA OY

Saverola Oy on sijaishuolto- ja jälkihuoltopalveluja tuottava yritys, joka on perustettu vuonna 2002. Sijaishuoltopalveluissa yrityksen erityisosaamisalueena ovat haastavat nuoret. Tärkeinä kilpailuvaltteina ovat keskimääräistä suurempi henkilökunnan määrä, korkea ammattitaito ja alan riittävä koulutus. Yritys työllistää noin 25 työntekijää, ylläpitäen tällä hetkellä kahta sijaishuoltoyksikköä, Saverolan Nuorisokotia ja Saviniemen Nuorisokotia. Yrityksen tavoitteena on tuottaa laadukasta sijaishuoltopalvelua taloudellisesti kannattavasti. Yhteisesti yrityksen johdon sekä henkilökunnan sopimat toiminnan arvot ovat kodinomaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, ammatillisuus ja rajoja tukeva kasvatuksellisuus. Nämä arvot ovat yhdessä hyväksytyt, eräänlaiset toiminnan perustuslait. Niin yrityksen kuin yksikön toiminnasta on tehty seinälle tavoitekartta, jossa havainnollistetaan kuvin ja tekstein toiminnan tavoitteita, arkea ja arvoja. Pidemmän tähtäimen tavoitteena on tunnustettu asema alan asiantuntijajoukossa.

Arjen toiminta pohjaa viikko-ohjelmaan, joka sisältää niin saunapäivät, liikunnat kuin viikoittaiset siivoukset. Jatkuvasti arjessa käytössä olevia malleja ja toimintoja ovat päivittäiset nuorten ja työvuoron aikuisten iltapalaverit ja aikuisten vuorovaihtopalaverit. Kerran viikossa ovat perhekodin ja nuorisokodin vastaavien ja johtajan väliset viikkotapaamiset, joissa hahmotellaan tulevaa viikkoa ja käydään lävitse lasten ja yksikön työntekijöiden kuulumiset. Kerran viikossa tarjotaan henkilökunnalle mahdollisuus kuntokamppailuharjoitteluun yhdessä. Henkilökuntapalaveri, ryhmätyönohjaus ja yötyöntekijöiden esimiesalais-keskustelut ovat kerran kolmessa viikossa. Esimiestyönohjaus pidetään noin kerran kahdessa kuukaudessa. Palautetta kerätään säännöllisesti asiakassuunnitelmien yhteydessä ja lisäksi arjessa tuleva palaute kirjataan raportointiohjelmaan. Asiakassuunnitelmien yhteydessä rakennetaan yksilölliset hoito- ja kasvatussuunnitelmat, joita tarkistetaan kerran kolmessa viikossa.

Vuositasolla tammikuussa pidetään vuosisuunnitelmapäivä ja kehityskeskustelut. Tilinpäätös tehdään alkuvuodesta. Maaliskuussa koko lähiverkosto kutsutaan talvikisoihin. Huhtikuussa järjestetään niin omalle kuin alueen muillekin alan työntekijöille kohdennettu koulutuspäivä. Huhtikuussa on myös henkilökunnan kuntopäivät. Vuosisuunnitelmaa tarkastetaan toukokuussa, ITE-arviointi tehdään kesä- ja heinäkuun aikana. Heinäkuussa järjestetään taas lapsille, perheille ja muulle lähiverkostolle pidettävät kesäkisat. Kun lomat on saatu pidettyä, elokuussa aloitetaan ITE-jatkotyöskentelyn ja syksyn kehityskeskustelut. Syyskuussa tarkistetaan vuosisuunnitelmaa ja lokakuussa osallistutaan alan koulutuspäiville. Marraskuussa järjestetään sisäinen koulutuspäivä ja koostetaan kehityskeskustelujen, asiakaspalautteiden ja ITE-jatkotyöskentelyn anti tammikuun vuosisuunnitelmalle. Myös toimintasuunnitelma tehdään marraskuussa. Pikkujouluja pidetään niin lasten kuin henkilökunnan kesken. Juuri ennen joulua tarjotaan jouluaateria koko lähiverkostolle.

Yrityksen yksiköissä kerätään suunnitelmallisesti asiakaspalautetta eri asiakasryhmiltä. Yritys on kehityskeskustelujen yhteydessä kerännyt henkilökunnan näkemyksiä laadukkaasta perustyöstä ja näistä on yhdessä työstetty yrityksen laatupolitiikkaa. Näin on haluttu tuoda työn laatua näkyväksi arkityöhön ja saada jokainen työntekijä ymmärtää oma merkityksensä yrityksen kuin yksikön laadussa. Toiminnan alusta lähtien yrityksessä on kirjallisesti ylläpidetty ja viikoittain seurattu toiminnan laatutekijöitä arjessa. Tällaisesta esimerkkinä kaikkien tilojen siivouksesta olevat kirjalliset ohjeet sekä siivousta tehtäessä täytettävät siivousraportit, jossa merkitään erikseen, että kaikki siivottavat kohteet on siivottu ja kuka siivouksesta vastaa.

Työyhteisön tavoitteena on ylläpitää saavutettua laatua ja kehittää entisestään yksikön toimintaa. Laatua on läsnäolo niin lapsille kuin heidän vanhemmilleen ja muille yhteistyökumppaneille. Laatu on välittämistä ja ihmisten kohtaamista. Laatu on avoin syli. Laatu on hyvän huomaamista, jämäkkyyttä ja sovituisia asioista kiinni pitämistä. Turvallisia aikuisia, joiden kanssa on myös mukavaa. Laatu on hyvää tiedotusta, turvallisuutta, toimivaa yhteistyötä, luotettavuutta sekä tulosten aikaansaamista. Laatua on toimia työtä ohjaavien lakien mukaisesti. Laatua on kasvatuksellinen kiinnostus nuoreen, työhön tarttumiskyky ja

järjestelmällisyys sekä lapsen edunmukaisuus. Laatu on hyvinvoiva henkilökunta.

6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnalliselle opinnäytetyölle on ominaista, että sen tuottaa produktin, kuten kirjan, ohjeistuksen, tietopakettin, portfolion tai tapahtuman. Tämän takia toiminnallisen opinnäytetyön raportoinnissa käsitellään konkreettisen tuotoksen saavuttamiseen käytettyjä keinoja. Jos tuotoksena on tekstejä, ne tulee muotoilla sellaiseen muotoon, että se palvelee kohderyhmää. Tuotoksen toteutustapaa valittaessa on hyvä miettiä mikä on toteutustavan muoto. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 51 - 52.) Opinnäytetyöni tuotoksena loin esitemateriaalin Save-rola Oy:n toimintaa ja sen yksiköitä kuvaavaa esitettä varten. Opinnäytetyöni on siis toiminnallinen, produkti-tyyppinen, opinnäytetyö.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä voidaan käyttää väljemmässä muodossa kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaikka tiedonkeruumenetelmät olisivat samat. Toiminnalliset opinnäytetyöt nojautuvat usein hyvin vähän tai eivät ollenkaan teoriaan, jolloin tutkimusta voidaan pitää lähinnä selvityksenä ja selvitystä yhtenä tiedonhankinnan apuvälineenä. Laadullisessa tutkimuksessa kerättyä aineistoa ei toiminnallisissa opinnäytetöissä analysoida niin perusteellisesti kuin määrällisissä opinnäytetöissä. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 56 - 58.)

Käytin opinnäytetyössäni tiedon keräämisen yhtenä metodina esitemateriaalin kohderyhmän eli sosiaalityöntekijöiden haastattelua, vaikka opinnäytetyöni ei tutkimus olekaan. Haastattelut olivat tarpeen, koska tarkoituksena oli lähestyä toiminnallista opinnäytetyötä asiakaslähtöisesti.

7 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

7.1 Aiheen valinta

Aloitin keväällä 2007 keikkalaisena ja kesäsijaisena Saverola Oy:n ylläpitämässä nuorisokodissa. Olin koko kevään pohtinut mahdollista opinnäytetyön aiheita, jotta saisin prosessin hyvissä ajoin alkuun. Kesätöissä Saverolan nuorisokodissa ollessani tuli opinnäytetyön tekeminen heidän tarpeisiinsa puheeksi. Sovimme nuorisokodin johtajan, Marja Långvikin, kanssa, että pohdimme molemmat itsenäisesti mahdollisia aiheita. Olin jo aiemmin ajatellut mielessäni, että tekisin mielelläni toiminnallisen opinnäytetyön ja mielessäni oli käväissyt myös lastensuojeluyrityksen esitteen tekeminen. Kysyinkin kesän aikana Marjalta, olisiko heillä tarvetta yrityksestä ja sen yksiköistä kertovalle esitteelle. Marja oli itse ajatellut samaa ja näin sovimme, että tuotan heille heidän yrityksestään kertovan esitteen sisällön. Tässä vaiheessa suunnitelmana oli, että tekisin heille kolme eri esitettä eli yhden kullekin asiakasryhmälle: lapselle, lapsen vanhemmille tai huoltajille ja sosiaalityöntekijälle.

7.2 Aikataulu ja tiedonhankinta

Marraskuussa 2007 anoin tutkimusluvan opinnäytetyölleni ja syksyllä 2008 aloitin opinnäytetyön teorian etsimisen, lukemisen ja valitsemisen. Selvää oli, että teorian tulee sisältää tietoa lastensuojelusta ja sijaishuollosta, joten lähdin liikkeelle lastensuojelun peruskirjallisuuden etsimisellä ja lukemisella. Syksyn aikana kävin keskustelemassa tarkemmin Marjan kanssa siitä, mitä teorian sekä esitteiden tulisi mahdollisesti sisältää. Marja auttoi minua ymmärtämään, että teoria vaatii ehdottomasti tietoa myös sijaishuollon laadusta, laadunhallinnasta sekä valtakunnallisista sijaishuollon laatuksiteereistä.

Syksyn 2008 aikana alkaessani suunnitella teoriaa, vakuutuin koko ajan enemmän siitä, että kolmelle eri asiakasryhmälle suunnattujen esitteiden materiaalien laatiminen olisi liian työlästä yhdelle ihmiselle, joten otin yhteyden Marjaan asian tiimoilta. Marja sanoi valinnan olevan minun ja asiaa hetken pohdittuamme tulimme siihen tulokseen, että tuottaisin materiaalin sosiaali-

työntekijöille suunnattua esitettä varten. Tämän jälkeen aloin mielessäni suunnittelemaan ja pohtimaan itse esitemateriaalia.

Tammikuussa 2009 kävin keskustelemassa opinnäytetyöni 1. ohjaajan, Tuomo Paakkosen kanssa jo kirjoittamastani teoriasta sekä aiheen uudelleen rajaamisesta eli yhden esitteen materiaalin tuottamisesta kolmen esitteen materiaalin sijaan. Tuomo oli samaa mieltä minun ja Marjan kanssa siitä, että tuotaisin esitemateriaalin yhtä asiakasryhmää, sosiaalityöntekijöitä, kohden suunnattua esitettä varten. Tässä vaiheessa Tuomo sai minut ymmärtämään opinnäytetyöhöni liittyviä uusia aihealueita. Ymmärsin, että opinnäytetyöni tuotos on osa Saverola Oy:n markkinointia, joten yhdeksi teorian osa-alueeksi on tuotava myös markkinointiviestinnän näkökulmaa. Ymmärsin myös, että jollain tapaa minun on selvitettävä myös millainen on hyvä esite nimenomaan sijaishuoltoa tuottavan yrityksen näkökulmasta ja, mitä tietoja esitteen kohderyhmä toivoo yrityksestä ja sen eri yksiköistä saavansa heistä kertovasta esitteestä.

Kohderyhmän toiveita ja tarpeita lähdin selvittämään haastattelemalla Kotkan kaupungin kahta lastensuojelun ja kahta sijaishuollon sosiaalityöntekijää. Haastattelin heitä siitä, mitä lastensuojelupalveluja tuottavan yrityksen esitteen tulisi heidän mielestään sisältää. Haastattelurunkona minulla oli neljä peruskysymystä: ”Mitä te haluatte tietää lastensuojelulaitoksesta tai –yksiköstä?”, ”Minkä pituinen esite olisi mielestänne sopivan pituinen?”, ”Kuinka yksityiskohtaista tietoa haluatte esitteen sisältävän? Haluatteko, että esitteessä lukee perustelut myös esimerkiksi lähihoidolle vai ovatko sen syyt teille itsestään selvät?” ja ”Onko yrityksen laadusta/laadunhallinnasta mielestänne syytä mainita jotain?”.

Haastattelun lomassa kysyin sosiaalityöntekijöiltä spontaanisti tarkentavia kysymyksiä riippuen heidän aikaisemmista vastauksistaan. Lastensuojelun ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden tiedon tarpeet poikkesivat hieman toisistaan, mutta niinhän poikkeavat myös heidän toimenkuvansakin. Erottelun haastattelujen avulla saamani tutkimustulokset laatuun perustuviin ja markkinointiin perustuviin tuloksiin. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden haastattelut kytkeytyvät aiemmin käsittelemiini laadun sekä markkinoinnin teoriaosuuksiin.

Laatuun liittyviä materiaalitoiveita tuli selvästi enemmän lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä kuin sijaishuollon sosiaalityöntekijöiltä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät toivoivat materiaalin sisältävän tietoa siitä, mitä yksikkö kokonaisuudessaan tarjoaa, mitkä ovat yksikön toiminta- ja kasvatuseriaatteet sekä sen sisäiset käytännöt, mitä menetelmiä yksikössä käytetään ja miten nuoren koulunkäynti hoidetaan. Nämä ovat laatuun liittyviä toiveita, koska peruskuvaukset yksikön toiminnasta ja sen tarjoamasta hoidosta ja kasvatuksesta luovat yksikön peruslaadun. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät halusivat materiaalin sisältävän myös tietoa palvelun tarjoajan henkilöstöpolitiikasta; henkilökunnan koulutuksista, lisäkoulutuksista, työnohjauksesta ym. henkilökuntaan liittyvistä asioista. Henkilökunnan koulutukseen ja hyvinvointiin liittyvät asiat ovat aina yhteydessä laatuun, koska juuri henkilökunta sitä laadullista lastensuojelua toteuttaa. Niin lastensuojelun kuin sijaishuollonkin sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi toive siitä, että materiaali sisältäisi tiedon yksikön raportoinnista sekä yhteydenpidosta niin sosiaalityöntekijöihin kuin vanhempiinkin, niin nuoren kuin yksikön henkilökunnankin puolesta. Yhteydenpito liittyy laatuun siten, että sillä turvataan palvelun olevan asiakaslähtöistä käyttäjäasiakkaiden sekä maksavien asiakkaiden näkökulmasta. Raportointiin ja yhteydenpitoon liittyvä materiaalitoive oli sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden ainoa laatuun liittyvä.

Markkinointiin liittyviä materiaalitoiveita oli sijaishuollon ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä suunnilleen yhtä paljon. Sijaishuollon sosiaalityöntekijät toivoivat esitteen sisältävän tiedon siitä, minkälaisiin nuoriin yksiköt ovat erikoistuneet, otetaanko yksiköihin jo peruskoulun suorittaneitakin nuoria ja miten paikka toimii nuoren lähtiessä karkuun. Nämä ovat selvästi markkinointiin liittyviä materiaalitoiveita, sillä markkinoinnin avullahan on tarkoitus kertoa mahdolliselle asiakkaalle itse tuotteesta eli yksiköiden painopisteistä. Sijaishuollon sosiaalityöntekijät toivoivat myös, että yksiköiden yhteystiedot olisivat selkeästi esillä, esitteessä olisi eritelty keneen voi ottaa yhteyden missäkin tilanteessa sekä yksiköiden vuorokausihinnat sisältöineen. He toivoivat esitteen sisältävän myös erillisen osion suunnattuna vanhemmille sekä, että esite olisi helpon luettavuuden vuoksi sähköisessä muodossa, yrityksen omilla Internet-sivuilla.

Vanhemmille sisältyvä osio helpottaisi sosiaalityöntekijöitä heidän markkinoidessa yksikköä eteenpäin nuoren vanhemmille. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät toivoivat esitteen sisältävän tiedon, onko yksikkö keskittynyt johonkin tiettyyn asiakasryhmään esim. vaativampiin nuoriin tai nimenomaan avohuollon tai pitkäaikaisiin sijoituksiin ja onko yksikössä saatavilla psykiatrasta osaamista. Nämä ovat yksityiskohtaisempia tietoja yrityksen ylläpitämistä yksiköistä, joiden avulla yritys ja sen yksiköt nousevat markkinoinnin näkökulmasta paremmin esiin silloin, kun kyseessä on näitä palveluja tarvitsevia asiakkaita.

Marraskuussa 2009 anoin lisäaikaa opiskeluilleni ja kävin keskustelemassa Tuomon kanssa opinnäytetyöni laajasta teoriaosuudesta. Tuomo totesi, että teoriaa on rajattava ja muokattava uudelleen sekä patisti minua pitämään tutkimussuunnitelmaseminaaria, joka minun olisi pitänyt pitää jo kauan sitten. Ilmoittauduin joulukuun seminaariin ja pidin tutkimussuunnitelmaseminarini siis joulukuussa 2009. Tämän jälkeen muokkasin ja rajasin teoriaani.

Joulukuussa 2010 kävin tapaamassa Tuomoa. Teoriaa oli edelleen rajattava sekä koko opinnäytetyön etenemisjärjestys oli käännettävä päinvastaiseksi. Tämän tehtyäni, alkoikin sitten opinnäytetyön viimeistely. Sain vielä huhtikuussa 2011 Tuomolta neuvoja haastattelujen avulla saamieni tutkimustulosten esiin tuomiseen niin, että ne kytkeytyisivät työni teoreettiseen viitekehykseen. Myös opinnäytetyöni nimi muuttui juuri ennen esitarkastukseen lähettämistä.

7.3 Esitemateriaalin suunnittelu- ja valmistumisprosessi

Joulukuun 2009 lopussa tapasimme Marjan kanssa tulevan esitteen materiaalin sisältöä suunnitellen ja rajaten. Ennen tapaamistamme lähetin Marjalle kaikkien neljän sosiaalityöntekijän haastatteluista laatimani koosteen tutustuttavaksi, jotta tämä voisi ennen tapaamistamme yhdessä toimitusjohtajan sekä Saverola Oy:n henkilökunnan kanssa miettiä, kohtaako sosiaalityöntekijöiden näkemys esitteen sisällöstä heidän omia näkemyksiään. Tapaamisessa kävimme läpi esitteen tulevaa sisältöä aihealue kerrallaan. Tämän jälkeen aloitin esitemateriaalin suunnittelemisen ja kirjoittamisen.

Esitemateriaalia suunnitellessani, suunnittelin ensin alustavaa esitteen sisällysluettelon niistä aihealueista, jotka Marja halusi esitteen sisältävän. Näin sain myös itse hahmoteltua sen, kuinka laaja esitteestä tulisi. Suunnitteluvaiheen jälkeen alkoikin sitten materiaalin kirjoittaminen ja jäsentäminen. Tämän jälkeen pohdin mahdollisten kuvien sisällyttämistä osaksi esitemateriaalia, mutta tulimme Marjan kanssa siihen tulokseen, että se ei ole minun tehtäväni vaan Saverola Oy:n palkkaaman henkilön, jonka tehtävänä tulisi olemaan myös esitteen ulkoasun suunnittelu ja toteutus. Sovimme Marjan kanssa, että lähetän hänelle esitetekstejä sähköpostilla aina kun saan uuden version valmiiksi.

Esitemateriaalin kirjoittaminen olikin hyvin haastava tehtävä. Esitemateriaalia kirjoittaessa tuli ottaa huomioon, että kirjoittaa selkeää, asiallista ja sosiaalityöntekijöille tarpeellista tietoa kieliopillisesti oikein. Saverola Oy:n toivoman esitemateriaali-sisällön sain aikaisemmasta työkokemuksestani kyseisessä yrityksessä sekä Saverola Oy:n johdolta keskustelujen ja sähköpostiviestien välityksellä. Ensimmäisen raakaversion esitemateriaalista lähetin Marjalle luettavaksi sähköpostitse helmikuussa 2010. Marja laitto vastavuoroisesti pian tämän jälkeen muokkaus-, poisto- sekä lisäystarpeet minulle päin. Näin toimittiin useasti kevään, kesän ja syksyn 2010 aikana. Joulukuussa 2010 kävin Saverolla tapaamassa Marjaa henkilökohtaisesti. Kävimme yhdessä sen aikaisen materiaalin läpi. Samalla Marja kertoi minulle vielä tekstin viimeiset muutostarpeet. Valmiin, lopullisen muotonsa saaneen, esitemateriaalin lähetin Marjalle luettavaksi ja tarkistettavaksi tammikuussa 2011. Lopullisen muotonsa esitemateriaali sai siis pitkän tekstin kirjoitus-, arviointi- ja muokkausprosessin jälkeen ja ensimmäiseen raakaversioon verrattaessa, lopullinen teksti sisälsi hyvin tiivistetyt päätiedot Saverola Oy:stä, sen ylläpitämistä yksiköistä sekä yksiköiden toiminnasta. Lopullinen materiaali sisälsi kuitenkin kaikki Saverola Oy:n johdon toivomat tiedot.

8 ARVIOINTI

8.1 Opinnäytetyön työskentelyprosessin arviointi

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen syksyllä 2007, ja nyt se on valmis. Opinnäytetyön tekeminen alkoi teoria-aineiston etsimisellä, lukemisella ja valitsemisella. Lähteitä löytyi melko paljon ja teorian rajaaminen oli minulle vaikeaa. Ensimmäisestä versiosta työni on muokkautunut paljon. Opinnäytetyön sisältö on muuttunut jonkin verran ja jouduin tiivistämään teoriaani useaan otteeseen prosessin aikana. Otsikot ovat vaihtaneet paikkojaan aivan täysin, päinvastaisesta järjestyksestä toiseen, kahteen eri kertaan. Mielestäni opinnäytetyön asiat etenevät nyt loogisessa järjestyksessä.

Prosessi on ollut pitkä, ja työhöni on tullut uutta sisältöä viimeistenkin kuukausien aikana, sekä olen muokannut teoriaani viime hetkiin saakka. Tiivistyksen vuoksi olen jättänyt paljon valmiiksi kirjoitettua tekstiä pois ja muokannut jo olleita tekstejä tiiviimpään muotoon. Vaikka alkuprosessi painottui vahvasti tiedonkeruuseen, on tietoa tullut koko prosessin aikana lisää tasaiseen tahtiin.

Haasteita opinnäytetyön tekemiseen ovat tuoneet henkilökohtaisen elämän muutokset sekä tietenkin se, että olen koko opinnäytetyöprosessin ajan työskennellyt koulun ohessa alan työtehtävissä, eri lastensuojelulaitoksissa ohjaajana. Alkuun kuvittelin opinnäytetyöprosessin olevan helppo ja nopea työ, mutta ajankäytöllisesti minun olisi pitänyt aiemmin miettiä mihin kaikkeen aikani riittää, opinnäytetyön ja valmistumisen ollessa kuitenkin se tärkein asia.

Opinnäytetyön hankkeistajan kanssa yhteistyö on sujunut mutkattomasti. Olemme pääsääntöisesti olleet yhteyksissä sähköpostin välityksellä, mutta välillä tavanneet myös henkilökohtaisesti, jolloin olemme käyneet tarkemmin yhdessä läpi valmista materiaalia ja sen sisältöä. On ollut tärkeää olla saumatonta yhteydessä heidän kanssaan, koska he ovat kuitenkin aina sanoneet viimeisen sanan mitä materiaali sisältää ja missä muodossa.

8.2 Esitemateriaalin arviointi

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli luoda esitemateriaali Saverola Oy:n toimintaa ja sen yksiköitä kuvaavaa esitettä varten. Esitemateriaaliin on koottu loogisessa järjestyksessä tietoja Saverola Oy:stä sekä kahdesta sen ylläpitämästä lastensuojeluyksiköstä, Nuorisokoti Saverolasta ja Saviniemestä. Esitemateriaalin loppuun on koottu 'Saverolan sanasto', jossa on vielä tarkemmin selitetty Saverolan yksiköissä käytettäviä termejä. Vaikka Saverola Oy:stä olisi kokonaisuudessa saanut laadittua hyvinkin laajan esitemateriaalin, oli tärkeää kohderyhmän sekä Saverola Oy:n johdon toiveiden mukaisesti tehdä materiaalista tiivis ja pääasiat sisältävä paketti.

Pyysin arvioita niin itse prosessista kuin lopullisesta materiaalistakin Saverola Oy:n johtajalta Marja Långvikilta. Marja arvioi aikaa menneen liian kauan. Aikaa kului niin kauan, että jo se itsessään hankaloitti prosessia, koska Saverola Oy:ssä ehti tänä aikana tapahtua käytännön muutoksia. Marja arvioi prosessin pitkittymisen ja osaksi myös sen hankaluuden johtuneen siitä, että pidimme pääosin yhteyttä toisiimme sähköpostitse. Hedelmällisintä kun kuitenkin selvästi oli istuminen saman pöydän ääreen keskustelemaan materiaalista ja siihen vaadittavista muutoksista. Tavoitteena oli esitemateriaalin tuottaminen ja siihen päästiin. Lopullinen materiaali on Marjan mielestä hyvä ja tiivis. Marja kertoo tekstille tehtävän vielä pientä hienosäätöä, sanavalintoihin sekä lauserakenteisiin ennen painoon menoa. Marja totesi itse tekstin tuottamisen olleen minulle varmasti helpompaa, koska tiesin, mistä puhutaan ja tiesin myös itse Saverola Oy:n maailmasta.

Valmis materiaali ei sisällä kaikkea, mitä ennen esitemateriaalin kirjoittamista haastattelemani sosiaalityöntekijät olisivat toivoneet esitteen sisältävän, sillä lopullisen materiaalin sisällön päätti Saverola Oy:n johto. Olisin itsekin toivonut esitteen sisältävän hieman enemmän tietoa Saverolan toiminnasta ja sen toimintatavoista. Pääasia on kuitenkin, että Saverola Oy on tyytyväinen materiaalin sisältöön ja saavathan sosiaalityöntekijät tarvitsemiaan lisätietoja yrityksestä ja tämän yksiköistä ottaessaan yhteyttä Saverola Oy:n johtoon.

Pyysin tuottamastani esitemateriaalista vielä sisällölliset arviot kahdelta Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijältä. Toinen heistä toimii kaupungilla tavallisena sosiaalityöntekijänä ja toinen erityissosiaalityöntekijänä. Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijä olisi toivonut materiaalin sisältävän enemmän tietoa paikan fyysisistä piirteistä: talon sijainnista, kulkuyhteyksistä ja jopa siitä, onko nuorisokoti omakotitalossa vai kerrostalossa. Kyseinen sosiaalityöntekijä olisi toivonut myös tarkennusta sille, mitä 'vaikeilla nuorilla' tarkoitetaan ja kuinka paljon heidän yksiköissään on aikuisia läsnä vuorossaan, koska materiaalissa aikuisia kerrotaan olevan paikalla normaalia enemmän. Vuosikellon hän kertoi tuntuvan hänen näkökulmastaan turhalta ja fontin jättäneen hänelle hieman "naiivin" vaikutelman, joten hän toivoi fontin olevan asiallisempi. Helsingin kaupungin erityissosiaalityöntekijä olisi toivonut materiaalin sisältävän tiedot nuorisokotien paikkaluvuista sekä henkilökunnan lukumäärästä. Henkilökunnan suhteen hän olisi toivonut myös tietoa henkilökunnan peruskoulutustasosta sekä mahdollisesta työnohjauksesta.

Esitemateriaali on vain osa lopullista Saverola Oy:tä markkinoivaa esitettä, koska itse esitteen laatii Saverola Oy:n palkkaama ammattihenkilö. Esite tulee sisältämään muun muassa kuvia yksiköstä, joten täysin valmiissa muodossaan uskon tuottamani esitemateriaalin toimivan hienosti osana tätä pakettia.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheen löysin kuin sattumalta päästessäni kesätöihin Saverola Oy:n ylläpitämään Nuorisokoti Saverolaan. Heidän tarpeensa ja minun toiveeni opinnäytetyön suhteen menivät yksiin, ja sain opinnäytetyöni aiheeksi juuri sellaisen kuin olin toivonutkin, eli produktion. Vaikka en ollutkaan kovin pitkään vielä työskennellyt lastensuojelussa, lastensuojelu tuntui omalta alaltani, joten senkin takia produktin tuottaminen nimenomaan lastensuojelupalveluja ylläpitävälle yritykselle ja vielä omalle silloiselle työnantajalleni tuntui hyvin mieltä, mielenkiintoiselta ja oikealta.

Haaveenani on, että valmistuttuani pääsen työskentelemään lastensuojelualan ammattilaisena joko jonkinlaisessa prosessien, lomakkeiden tai itse toi-

minnan kehittämistyössä, esimerkiksi hankkeessa, joten uskon esitemateriaalin laatimisesta olleen minulle ammatillisessakin mielessä paljon hyötyä. Esitemateriaalia laatiessani olin omalta osaltani mukana kehittämässä Saverola Oy:n markkinointia ja ylipäänsä heidän tuntemustaan lastensuojelun kentällä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle pitkä prosessi. Välillä työni on jäänyt taka-alalle, ja jonkin ajan päästä olen taas jatkanut sen tekemistä. Teorian tekeminen, erityisesti sen rajaaminen, oli minulle hankalaa. Minun oli vaikea hahmottaa, mitkä tiedot olivat välttämättömiä, kun minusta tuntui kaiken tiedon olevan tärkeää. Produktin tuottaminen oli helpompaa. Tämä voi johtua nimenomaan siitä syystä, että Saverola Oy:n johto määräsi, mitä esitemateriaalin tulee loppujen lopuksi sisältää. Uskon produktin tuottamisen olleen helpompaa minulle myös siitä syystä, että itse yritys sekä toinen sen yksiköistä oli minulle jo ennestään tuttu; työskentelinhan Nuorisokoti Saverolassa yhteensä noin 16 kuukauden ajan.

Prosessikuvauksen tekeminen oli minulle raskainta koko opinnäytetyöprosessissa. Minun oli vaikea saada muotoiltua prosessin eri vaiheista niin sanottu virallinen teksti, joka kuvaisi kuitenkin tarkasti prosessin eri vaiheita. Luulen, että koin prosessin niin henkilökohtaiseksi, että minun oli sen takia vaikea tuottaa siitä virallinen ja julkaisukelpoinen kuvaus. En aluksi edes ymmärtänyt, kuinka tärkeä osio tämä opinnäytetyölleni on. Keskityin huomattavasti enemmän teoratiedon etsimiseen ja kirjoittamiseen.

Opinnäytetyön tekeminen on kasvattanut suuresti pitkäjänteisyyttäni ja kärsivällisyyttäni sekä opettanut minut paremmaksi ja kriittisemmäksi tiedonhajiksi. Opinnäytetyöprosessi on pitkittymisestäään huolimatta toiminut minulla ikään kuin välietappina matkalla opiskelijasta, keikkalaisesta ja sijaisesta sosiaalialan osaavaksi ammattilaiseksi. Nyt vasta koen olevani valmis kohtaamaan sosiaalialan, ja nimenomaan lastensuojelutyön, haasteet vahvana koko ajan kehittyvänä ja kasvavana ammattilaisena.

LÄHTEET

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2005. Helsinki: Talentia ry.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hints to help you write effective handouts. 2009. U-Write.com-internetsivut. Saatavissa: <http://www.u-write.com/hints-content.shtml> [Viitattu 23.2.2011].

Holma, T. 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. parusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Iisa, K., Oittinen, H. & Piehl, A. 1999. Tekstin tekijän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ikävalko, E. 1999. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaunisto, M. 2008. Lastensuojelu. Julkaistu 24.1.2008. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;10336;59563 [Viitattu 18.2.2009].

Kauppinen, A., Nummi, J. & Savola, T. 2004. Tekniikan viestintä. Kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Känkänen, P. & Laaksonen, S. 2006. Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun kehittämishjelma. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/7d9702b1-7343-49cf-a3e8-36d4ceb9ead1/Loppuraportti.pdf> [Viitattu 18.2.2009].

Lapsen arki ja perushoito sijaishuollossa. Sosiaaliportti.fi- internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoitojakasvatus/perushoito/> [Viitattu 15.2.2011].

Lapsen huostaanotto ja sijaishuolto: Huostaanoton ja sijaishuollon edellytykset. Laki24- internetsivut. Saatavissa: <http://www.laki24.fi/pepe-lastensuojelu-huostaanottosijaishuolto.html> [Viitattu 19.2.2009].

Lapsen oikeudet sijaishuollon aikana. Sosiaaliportti.fi- internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoitojakasvatus/lapsenoikeudet/#otsikko2> [Viitattu 15.3.2008] .

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki> [Viitattu 15.4.2008].

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Mahkonen, S. 2008. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Malmin pienkodit. 2011. Helsingin kaupungin internetsivut Päivitetty: 28.1.2011. Saatavissa: http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/sijaishuolto/lastenkodit/malmi/pienkodit_malmin_toiminta [Viitattu 15.2.2011].

Managementhelp.org. Free management library. Advertising and promotions. Saatavissa: http://managementhelp.org/ad_prmot/ad_prmot.htm [Viitattu 23.2.2011].

Mikkola, P. 1999. Laadun elementit sijaishuollossa. Sijaishuollon laatu-
projektin loppuraportti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 14. Saarijär-
vi: Gummerus Kirjapaino Oy

Niemelä, H. 2005. Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin, jos tämä olisi oma
lapseni? Teoksessa: Laaksonen, S. & Kemppainen, M. 2005. Oljista, risuista
vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Si-
jaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatu-
polkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsin-
ki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä:
Gummerus Kirjapaino Oy.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen
kuntaliitto. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.

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

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toi-
mintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salminen, M. 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu.
Artikkeli teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. 2005. Oljista, risuista vai
tiilestä? Artikkeleita laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon
neuvottelukunnan julkaisuja 20. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Silén T. 1998. Laatujohtaminen - menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi.
Porvoo: WSOY.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. 1999. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes ja Suomen kuntaliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaalipalveluiden ja -etuuksien lainsäädäntö. 2008. Helsinki: Edita Prima Oy.

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuurala, T. & Holma, T. 2008. Lastensuojelun laatusanasto. Päivitetty 2.2.2008. Suomen Kuntaliitto & lastensuojelupalvelujen LapsiARVI-hanke. Saatavissa:

<http://www.kommunerna.net/binary.asp?path=1;29;353;10336;104211;113243;139499;135788&field=FileAttachment&version=1> [Viitattu 17.2.2009].

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Laituri-projekti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus-kirjapaino Oy.

Saverola Oy

Saverola Oy on yksityinen valtakunnallinen sijaishuolto- ja jälkihuoltopalveluja tuottava yritys, joka hoitaa ja kasvattaa huostaan otettuja ja avohuollon tukitoimin sijoitettuja yli 13-vuotiaita tyttöjä ja poikia ympärivuorokautisesti.

Saverola Oy tarjoaa laadukasta sijaishuoltopalvelua kahdessa eri yksikössään, Nuorisokoti Saverolassa Saveron kylässä ja Nuorisokoti Saviniemessä Myllykoskella.

Saverola Oy antaa jälkihuoltoa niin sijoitettuin olleille, kuin muillekin sitä tarvitseville, lapsille ja nuorille. Jälkihuolto räätälöidään aina yksilöllisesti kullekin lapselle ja nuorelle.

Saverola Oy:n erityisosaamisalueena ovat haastavat nuoret. Tärkeinä kilpailuvaltteina ovat keskimääräistä suurempi henkilökunnan määrä, korkea ammattitaito sekä positiivinen suhtautuminen niin henkilökunnan kuin yrityksenkin kehittämiseen.

Saverola Oy tarjoaa Nuorisokoti Saverolassa pysäytyshoitoa muiden lastensuojeluyksiköiden lapsille ja nuorille.

Saverola Oy:n sijaishuoltoyksiköissä asuvat lapset ja nuoret käyttävät tarvittaessa Kouvolan kunnan terveydenhuolto- sekä nuorisopsykiatrisen poliklinikan palveluja tai tarpeen mukaan yksityisiä palveluja.

-TÄHÄN KUVA ARVO-TAULUSTA-

(Saverola Oy:n arvoja ovat kodinomaisuus, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, taloudellisuus, ammatillisuus ja rajoja tukeva kasvatus)

Laatu

Laatua on

- läsnäolo niin nuorille kuin heidän vanhemmilleen sekä kaikille yhteistyökumppaneille
- välittäminen ja ihmisten kohtaaminen
- avoin syli
- hyvän huomaaminen, jämäkkyys ja sovitusta asioista kiinni pitäminen
- turvalliset aikuiset, joiden kanssa on myös mukavaa
- hyvä tiedotus, toimiva yhteistyö, tulosten aikaansaanti, turvallisuus sekä luotettavuus
- toimiminen työtä ohjaavien lakien mukaisesti
- kasvatuksellinen kiinnostus nuoreen, työhön tarttumiskyky ja järjestelmällisyys
- nuoren edun mukainen toiminta
- hyvinvoiva henkilökunta

Henkilöstön laatu vastuut

Yritys kerää kehityskeskusteluiden yhteydessä henkilökunnan näkemyksiä perustyöstä ja näistä näkemyksistä koostuu työstämällä yrityksen laatu politiikka. Tuomalla työn laatu näkyväksi arkityöhön, saadaan jokainen työntekijä ymmärtämään oma merkityksensä niin yrityksen kuin kunkin yksikön laadussa.

Työyhteisön tavoitteena on ylläpitää saavutettua laatua sekä kehittää yksikön toimintaa edelleen.

Henkilökunnan kesken on myös jaettu tietynlaiset arjen askareiden ja huolenpidon vastualueet, niin että jokaisesta vastuualueesta huolehtii pääasiassa kaksi työntekijää. Koko henkilökunta on valtuutettu kuitenkin huolehtimaan siitä, että kokonaisuus toimii ja jokainen vastuualue tulee hoidettua sovitusti, mutta päävastuu kustakin vastuualueesta on siihen valtuutetuilla henkilöillä.

-TÄHÄN VUOSIKELLO-

Nuorisokodit

Nuorisokoti Saverola on Kouvolan kaupungissa, Saveron kylässä, sijaitseva kymmenenpaikkainen sijaishuoltoyksikkö, joka hoitaa ja kasvattaa kuntien niin huostaan ottamia kuin avohuollon tukitoimin sijoittamia yli 13-vuotiaita kouluikäisiä tyttöjä ja poikia. Nuorisokoti tarjoaa nuorelle kodinomaisen kasvuympäristön elämisen taitojen opetteluun.

Nuorisokoti Saviniemi on Kouvolan kaupungissa, Myllykoskella, sijaitseva sijaishuoltoyksikkö, joka hoitaa ja kasvattaa aikaisemmin Nuorisokoti Saverolaan sijoitettuja nuoria. Nuorisokoti Saviniemi toimii siis Nuorisokoti Saverolaan tulevien nuorien viimeisenä portaana ennen kotiutumista tai itsenäistymistä. Nuorisokoti Saviniemen nuoret elävät astetta itsenäisempää sekä vastuullisempaa elämää jo Saviniemessä asuessaan, valmistautuen näin kotiutumiseensa.

Nuorisokoti Saverola ja Saviniemi lähettävät kerran kuukaudessa yhteenvedot kuukausiraportin muodossa sijoittavien kuntien sosiaalityöntekijöille, jotka sovittaessa välittävät kirjallisen raportin eteenpäin lasten ja nuorten vanhemmille tai huoltajille. Kuukausikoosteen mukana lähetetään myös asiakasvarakooste.

Kaikkien Saverola Oy:n ylläpitämiin nuorisokoteihin sijoitettujen nuorten elämä nuorisokodissa lähtee liikkeelle samojen käytäntöjen mukaisesti. Viikkotyöjärjestys antaa kehykset lapsen viikon kululle ja porrasmalli kuvaa sijoituksen eri vaiheita. Lapsen näkökulmasta porrasmalli kuvaa selkeästi pääkohdat, jotka tulevat muuttumaan ja muuttamaan lapsen elämää sijoituksen aikana.

Porrasmalli

Saverolan arkeen sopeutumisen tueksi on kehitetty Saverolan porrasmalli, joka etenee porraskäytävältä, aina ensimmäisestä viidenteen portaaseen saakka, lapsen oman sopeutumisen mukaisesti. Kun eläminen ensimmäisen portaaseen mukaisesti sujuu ongelmitta, siirtyy lapsi toiselle portaalle jne. Jos lapsen käytöksessä ja sopeutumisessa ilmenee ongelmia, palataan portaikossa joko yksi porraskäytävä taaksepäin tai tarvittaessa jopa takaisin ensimmäiselle portaalle ja aloitetaan arjen opetteleminen uudestaan.

- TÄHÄN PORRASMALLIN KUVA -

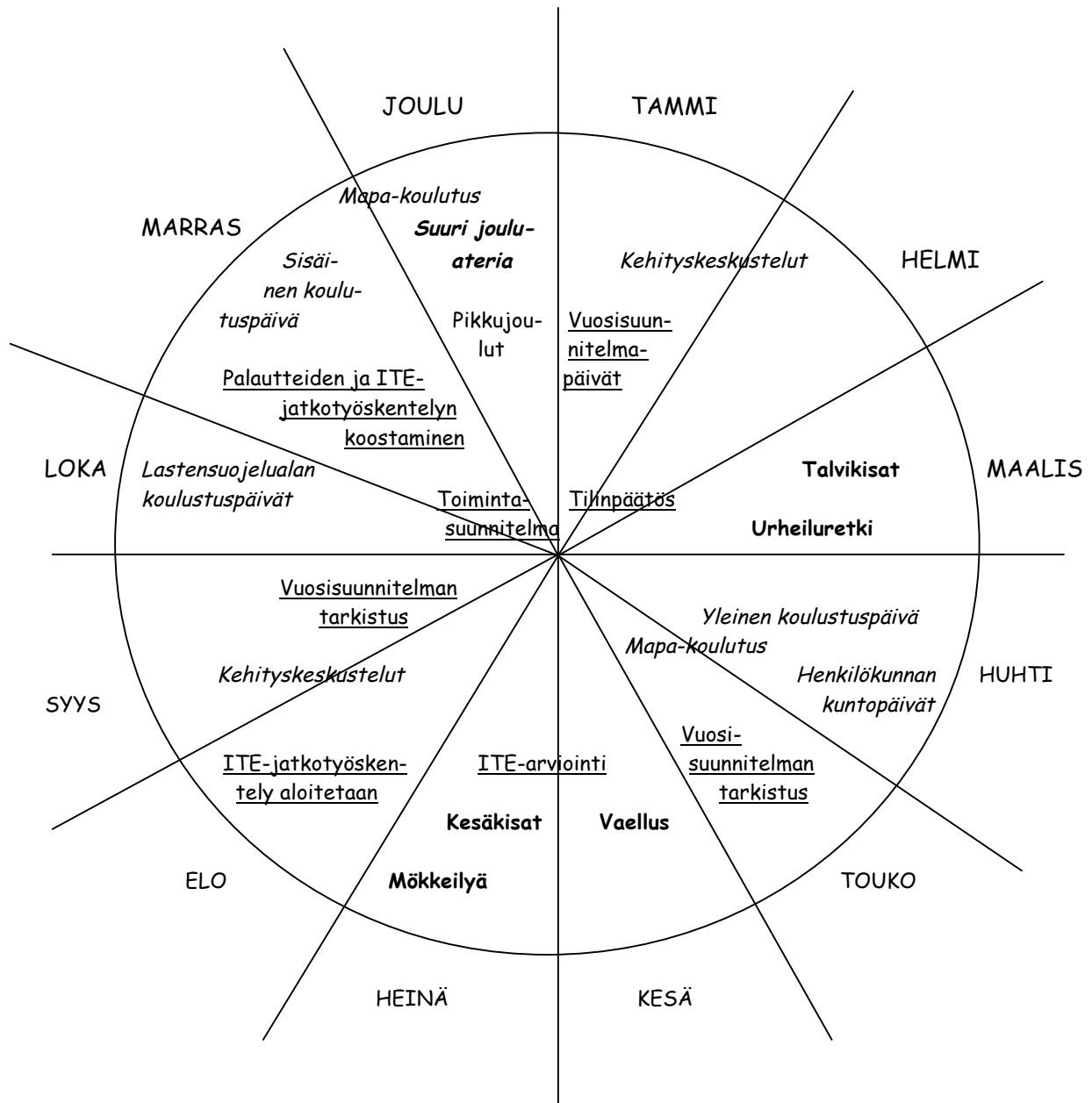
Saverolan Sanastoa

Nopean pysäytyksen palvelu	- Pysäytyshoidon tavoitteita ovat lastensuojelullisen tilanteen arvioiminen, kriisiytyneen tilanteen rauhoittaminen sekä haitallisen elämäntavan pysäyttäminen. Pysäytyshoitojaksolla olevien nuorten eläminen ja asuminen Saverolassa etenee porrasmallin mukaisesti. Palveluun kuuluu myös lyhyt jälkiseuranta nuoren siirtäessä takaisin omaan yksikkönsä.
Vastuualueet	-vastuualueet on jaettu henkilökunnan kesken seuraavasti: <ul style="list-style-type: none"> - ruokahuolto - siisteys - talous - lääkehuolto - raportointi-ohjelma (E-koti) - kouluasiat - kuukausiraportointi - kiinteistö ja autot - vaatehuolto - vapaa-aika ja retket - perhetyö ja - turvallisuus
Kuukausiraportti	- Jokaisesta nuoresta toimitetaan kuukausittain kuukausikooste sosiaalitoimelle.
Asiakasvarakooste	- Ote asiakkaan varoista ja niiden käytöstä kuluneen kuukauden aikana, joka toimitetaan sosiaalitoimelle kuukausiraportin liitteenä. Kuntakohtaisesti voidaan myös sopia, että asiakasvarakooste toimitetaan myös muulla säännöllisellä aikavälillä.
Yhteydenpidon rajoittaminen	- Sijoituksen alussa yhteydenpitotapaa rajoitetaan; nuoren luona ei saa vierailia eikä tälle saa soittaa. Nuori voi ja hänelle voi kirjoittaa tänä aikana kirjeitä. Tavoitteena on, että ennen rajoittamista perhe on käynyt tutustumassa nuoren sijoituspaikkaan.

- Lähihoito - Sijoituksen alussa, yhteydenpitorajoituksen ollessa voimassa, nuori on lähihoidossa. Nuori on koko ajan aikuisen lähettyvillä ja osallistuu kaikkeen nuorisokodissa tapahtuvaan arkiseen toimintaan viikko-ohjelman mukaisesti. Näin nuori tutustuu luonnollisesti talon väkeen, muihin nuoriin sekä aikuisiin. Aikuisen läsnäololla turvataan nuoren niin henkinen kuin fyysinenkin hyvinvointi. Ulkoilut tapahtuvat aikuisen läsnä ollessa.
- Kotiopetusryhmä - Nuorisokoti Saverolassa opetus järjestetään alkuun Saverolan kotiopetusryhmässä. Opetus järjestetään yhteistyössä koulun kanssa ja koulu vastaa opetussuunnitelman mukaisista tehtävistä ja kokeista. Tähtöitteena on, että jokainen lapsi tai nuori siirtyisi aikanaan omaan kouluunsa, lähiopetukseen.
- Kotikäynti - Kotikäynti käynnistää lomasyklin. Kotikäynnillä Saverolan aikuinen ja nuori menevät nuoren tulevaan kotilomapaikkaan kotikäynnille. Käynnin tarkoituksena on laatia tulevia lomia varten kotisäännöt, joita kaikki osapuolet sitoutuvat allekirjoituksin noudattamaan.
- Hinnat -Hintatietoja voi tiedustella;
Katja Sihvola
Puh. 010 827 0000
e-mail: saverola@saverola.fi tai
saviniemi@saverola.fi
- ITE - Saverolan laatutyössä käytetään ITE- itsearviointi- ja laadunhallintajärjestelmää.
- MAPA - Saverola Oy:n henkilökunta on suorittanut 40 tuntisen MAPA-koulutuksen v. 2009. MAPA-Finland - toimintamallin koulutus perustuu Englannissa Reaside'n oikeuspsykiatrian klinikalla kehitettyyn menetelmään, jossa on keskeistä väkivaltatilanteiden ennakointi ja välttäminen hoidollisen vuorovaikutuksen ja toiminnallisuuden keinoin. Saverola Oy:n henkilökunta kertaa säännöllisesti koulutettuna MAPA-koulutuksen sisältöä.

- Vanhemmuuden roolikartta - Yksi päätyöväline vanhempien kanssa työskentelyyn ja jokaisen työntekijän omaan työnkuvan vahvistamiseen
- Yhteisökasvatus - Saverola Oy:n nuorisokodit toimivat pääsääntöisesti yhteisökasvatuksen metodien mukaisesti

VUOSIKELLO



Liite 3

PORRASMAILI

- Nuori siirtyy Saviniemeen
- Lomat pyörivät joka vki
- Pitkät lomat koulun-
- _____ käynnin ne mahdollista-
- Nuori siirtyy oman _____ essa
- _____ koulunsa lähiopetukseen - Mahdollisuus omaan
- Ei rajoitustoimenpitei- - Kotikäynti harrastukseen tms.
- _____ tä - Lomasykli käynnistyy;
- Rajoitustoimenpiteet, - Koulunkäynti Saverolan kotikäynti, kotisäännöt,
- Lähihoito kotiopetusryhmässä päiväkäynti, 1 yön loma,
- Toivotaan, että van- alkaa koko vki-loma
- hemmat kövisivät tutus- - Perhetaapmiset alka-
- tumassa Saverolaan vat
- Puhelut klo 17 - 19.30