

”LAATU LÄHTEE ARJEN PIENISTÄ ASIOISTA”

Lastensuojelun sijaishuollon johtajien laatunäkemyksiä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Sosionomikoulutus, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Kevät 2021

Kaisa Lanki

Sosionomikoulutus

Tiivistelmä

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Tekijä	Kaisa Lanki	Vuosi 2021
Työn nimi	”Laatu lähtee arjen pienistä asioista” – Lastensuojelun sijaishuollon johtajien laatunäkemyksiä	
Ohjaaja	Liisa Harakkamäki	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä yksityisiä lastensuojelupalveluja tuottavan yrityksen kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa yrityksen yksiköiden johtajat mukaan laatutyöskentelyyn ja auttaa heitä tunnistamaan laatuun vaikuttavia tekijöitä laatukriteerien avulla. Tutkimustulosten perusteella laadittiin laatukriteeristö, joka liitettiin osaksi toimeksiantajan laatukäsikirjaa.

Työn tietoperusta koostui laatukäsityksestä lastensuojelun sijaishuollossa, laatukriteerien määrittelystä, arvoista ja eettisistä periaatteista laadukkaan työskentelyn taustalla sekä laadukkaan työskentelyn tukena olevista rakenteista. Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin ryhmämuotoisella teemahaastattelulla, johon osallistui 7 haastateltavaa. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkimustulokset osoittivat, että johtajat olivat yhtä mieltä asetettavista laatukriteereistä. Laatukriteereitä asetettiin toiminnan tiloille, henkilöstölle, johtamiselle, palvelun sisällöille ja arviointimenettelyille. Kaikille yhtenäiset laatutavoitteet koettiin tarpeellisiksi, jotta jokainen organisaatiossa tietää, mihin työskentelyssä tulisi vähintään pyrkiä. Tutkimustulosten avulla toimeksiantaja voi kehittää toimintansa laatua entistä paremmaksi ja seurata, että tasalaatuisuus toteutuu kaikissa sen toimintayksiköissä.

Avainsanat lastensuojelu, sijaishuolto, laatu, laatukriteeri

Sivut 38 sivua ja liitteitä 4 sivua

Degree Programme in Social Services

Abstract

Hämeenlinna University Centre

Author	Kaisa Lanki	Year 2021
Subject	“Quality starts with the little things in everyday life” – Private foster care managers’ perspectives on quality	
Supervisor	Liisa Harakkamäki	

ABSTRACT

The thesis was commissioned by a private company providing foster care services. The aim of the thesis was to involve the unit managers of the company in quality work and help them to recognize quality factors by using quality criteria. A set of quality criteria was created based on the results of the thesis and it was incorporated into the quality manual of the company.

The theoretical background consists of perception of quality in foster care; definition of quality criteria; and values, ethical principles and framework underpinning high quality working. The thesis was implemented as a qualitative research. The data for the thesis were collected by a thematic group interview with seven interviewees. The information was analyzed by using data-driven content analysis.

The results indicated that the managers agreed upon the set quality criteria. The quality criteria were established for premises, personnel, management, service content and evaluation procedures. Consistent and common quality criteria in the organization were considered necessary, in order that everyone knows the minimum requirements of their work. With the help of the thesis results, the company can develop the quality of its services even further, as well as monitor the consistency of quality in all its units.

Keywords child welfare, foster care, quality, quality criterion

Pages 38 pages and appendices 4 pages

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Laatu ja laatuksiteerit lastensuojelun sijaishuollossa.....	6
2.1	Laatukäsitys lastensuojelun sijaishuollossa	6
2.2	Arvot ja eettiset periaatteet	9
2.3	Toimivat rakenteet laadukkaan työskentelyn tukena	10
2.4	Laatukriteerit.....	12
3	Tutkimustehtävä ja -menetelmät.....	14
3.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	15
3.2	Aiemmat tutkimukset	15
3.3	Opinnäytetyön eettisyys	16
3.4	Aineistonhankinta	17
3.5	Aineiston analyysi	20
4	Toimeksiantajayrityksen laatuksiteeristö.....	21
4.1	Arvot.....	21
4.2	Toiminnan tilat	22
4.3	Henkilöstö	24
4.4	Johtaminen.....	25
4.5	Palvelun sisältö ja käytännöt	27
4.6	Arviointimenettelyt.....	28
5	Johtopäätökset	29
6	Pohdinta	33
	Lähteet.....	36

Kuvat

Kuva 1.	Laatukriteerin laatiminen ja hyödyntäminen	13
Kuva 2.	Esimerkki pelkistettyjen ilmauksien etsimisestä, alaluokista ja pääluokista.....	20

Liitteet

Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma

Liite 2: Teemahaastattelun runko

Liite 3: Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

Liite 4: Haastateltaville etukäteen ilmoitetut teemat

1 Johdanto

Laadukkaan sosiaalihuollon tavoitteena on, että asiakas saa tarpeitaan vastaavaa palvelua oikealla hetkellä. Keskeisiä tekijöitä laadussa ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja tavoitettavuus, oikeudenmukaisuus, turvallisuus sekä korkeatasoinen osaaminen. (THL, 2020a)

Lastensuojelulaitoksen asiakkaita ja henkilöstöä koskeva lainsäädäntö, asetukset, kansalliset laatusuositukset, palveluntilaajien laatuvaatimukset sekä organisaation oma laatukriteeristö muodostavat opinnäytetyön toimeksiantajan laadunhallinnan kokonaisuuden (Koivula ym., 2020, s. 108). Laadunhallinnan tarkoituksena on, että palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Laadunhallinnalla varmistetaan, että laatu toteutuu kaikkialla organisaatiossa yhtäläisesti. (Salminen, 2005, s. 110) Organisaation itsensä asettamat kriteerit laadunhallintaan ovat tapa erottautua palveluntarjoajien joukosta ja kehittää toimintaa tiettyyn suuntaan. (Rousu & Holma, 2004, s. 11)

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä yksityisiä lastensuojelupalveluja tuottavan yrityksen kanssa. Yrityksen palvelutarjontaan kuuluu viisi lastensuojeluyksikköä, jälkihuoltoasuintalo sekä avo- ja perhepalvelut. Työn tarkoituksena oli laatia yhtenäinen laatukriteeristö toiminnan perusedellytysten laadukkaaseen toteutumiseen. Laadukkaan työskentelyn taustalla ovat toimivat rakenteet, jotka tukevat parhaalla mahdollisella tavalla yksikön perustehtävän toteutumista (Laaksonen, 2004, s. 257). Rakenteisiin kuuluvat arvoperusta, toiminnan tilat, henkilöstö, johtaminen, palvelun sisältö ja käytännöt sekä arviointimenettelyt. Työssä tarkastellaan, mitä laatu näissä rakenteissa tarkoittaa yrityksen yksiköiden johtajille sekä millainen laatu näissä rakenteissa tarkoittaa yrityksen yksiköiden johtajille sekä millainen laatu näissä rakenteissa tarkoittaa yrityksen yksiköiden johtajille sekä millainen laatu näissä rakenteissa tarkoittaa yrityksen yksiköiden johtajille.

Sosiaalialan toimintatapojen ja menetelmien kehittämistä on tehty kautta aikojen. Laatu käsitteenä on tullut toimikentälle 30-luvulla ja tällöin on myös yritetty ensimmäisiä kertoja määritellä, mitä käsite konkreettisesti sisältää ja tarkoittaa. (Outinen ym., 1994, s. 10) Pitkästä historiasta huolimatta laatuorganisaatiot ja laatuun panostaminen ovat yleistyneet laajemmin sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelutuotannon eri osiin vasta 1990-luvun lopusta eteenpäin. (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 55) Sosiaali- ja terveysministeriön laatimat

sijaishuollon yhdenmukaista laatua tavoittelevat selvitykset ja raportit vuosien varrelta osoittavat, että laatuun kiinnitetään koko ajan enemmän huomiota (STM, 2019a, s. 8).

On huomattava, että laadun toteuttaminen ja siihen vaikuttaminen ovat sidoksissa aikaan ja olosuhteisiin. Laatu on myös hyvin laaja käsite ja siksi onkin tärkeää, että laatukeskustelussa tuodaan esille, mitä laadulla missäkin tapauksessa tarkoitetaan. (Outinen ym., 1994, s. 9) Tässä työssä avataan laatukäsitystä lastensuojelun sijaishuollossa 2000-luvusta eteenpäin. Teoria-aineiston pohjalta saatua laatukäsitystä peilataan ryhmämuotoisella teemahaastattelulla kerättyihin tutkimustuloksiin.

2 Laatu ja laatukriteerit lastensuojelun sijaishuollossa

Laatukriteerien määrittelemiseksi on ensin tunnistettava mitä hyvällä laadulla tarkoitetaan (Koivula ym., 2020, s. 76). Tässä kappaleessa käsitellään laatukäsitystä ja valtakunnallisesti asetettuja laatuvaatimuksia lastensuojelun sijaishuollossa sekä laadukkaan työskentelyn taustalla olevia arvoja ja eettisiä periaatteita.

Laadukkaan työskentelyn perustana ovat toimivat rakenteet, joihin kuuluvat arvoperusta, toiminnan tilat, henkilöstö, johtaminen, palvelun sisällöt ja käytännöt sekä arviointimenettelyt (Laaksonen, 2004, s. 257). Tässä luvussa avataan näitä yksikön perustehtävää tukevia rakenteita siten, että lukijalle syntyy käsitys siitä, mitä näiltä rakenteilta vaaditaan. Tämän jälkeen käsitellään mitä laatukriteereillä tarkoitetaan sekä määritellään hyvän laatukriteerin ominaisuuksia.

2.1 Laatukäsitys lastensuojelun sijaishuollossa

Lastensuojelulain (417/2007) 49 §:n mukaan sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoa edeltää päätös huostaanotosta, kiireellisestä sijoituksesta tai väliaikais määräyksestä. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lasta ja tämän perhettä silloin, kun tarve lapsen suojeluun on syntynyt. Tarkoituksena on tukea perhettä ja mennä kohti parempaa tulevaisuutta huomioiden asiakkaiden tarpeet ja voimavarat. Työskentelyssä tähdätään sekä lapsen että hänen perheensä kuntoutumiseen. (Lastensuojelulaki 417/2007; Mikkola, 2004, s. 77)

Lastensuojelulain mukaisia tukitoimia ovat avohuollon tukitoimet, sijaishuolto ja jälkihuolto. Avohuollon tukitoimet ovat tarkoitettu asiakkaiden tukemiseen heidän omassa elinympäristössään, vaikkakin sijoitus on mahdollista tehdä myös avohuollon tukitoimenpiteenä. Sijaishuollossa lapsi tai nuori sijoitetaan kodin ulkopuolelle joko sen takia, etteivät vanhemmat pysty huolehtimaan hänestä tai siksi, että lapsi tai nuori itse käyttäytyy kasvuaan ja turvallisuuttaan vaarantaen. Jälkihuolto alkaa asiakkaan täytettyä 18 vuotta ja sen tarkoituksena on tukea nuorta itsenäistymisprosessissaan. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 37, § 49, § 75; Mikkola, 2004, ss. 77–78)

Lapselle määrätty sosiaalityöntekijä valitsee sijaishuoltopaikan, joka voi olla perhehoitopaikka, ammatillinen perhekoti, lastensuojelulaitos tai muu lapsen tarpeen mukainen hoitopaikka. (THL, 2020b) Opinnäytetyön toimeksiantajalla on lastenkoteja, joten tässä työssä keskitytään lastensuojelulaitosten toimintaan ja niiden laatuvaatimuksiin.

Laatuvaatimus sijaishuoltoon tulee sosiaalihuoltolaista (1301/2014), jonka 30 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Sosiaalialan laatuajattelun kehittyminen on lähtöisin muiden alojen kehityksestä. Etenkin 1990-luvun alussa laman aikana jouduttiin pohtimaan, miten vähentyneet resurssit saataisiin tehokkaimmalla ja laadukkaimmalla mahdollisella tavalla hyödynnettyä. Sosiaalialan laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöistä on annettu ensimmäinen valtakunnallinen suositus vuonna 1995. Laatuun on siitä lähtien kiinnitetty enenevässä määrin huomiota. Laadun kehittäminen on jatkuvaa, koska lastensuojelupalvelujen on kyettävä vastaamaan lasten, nuorten ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin. (Laaksonen, 2004, s. 256)

Lastensuojelun sijaishuoltoon on kehitetty Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta lastensuojelun laatusuositus, joka antaa suuntaviivat laadukkaalle palvelulle sijaishuollossa. Tässä laatusuosituksessa on eritelty viisi eettistä periaatetta, joiden tulisi kulkea työskentelyssä mukana, jotta voidaan puhua laadukkaasta lastensuojelusta. Nämä periaatteet ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (STM, 2019b, s. 12–16) Lisäksi sijaishuoltopaikan perusedellytysten tulee olla kunnossa, jotta voidaan tarjota laadukasta hoitoa. Perusedellytyksiä ovat yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet, johtaminen, henkilöstö sekä resurssit. (Lastensuojelun Keskusliitto ry, 2005, s. 6) Laadun

keskiössä ovat se, miten lapsi ja tämän läheiset kohdataan sekä se, mistä hoito ja kasvatus koostuvat (Salminen, 2005, s. 110).

Laadun käsite on moninainen ja sen määrittely perustuu pitkälti siihen, mikä on laadun tarkastelun kohteena (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 53). Grönroos (2009, s. 100) toteaa laadun voivan olla mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Laadun tulee perustua asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin, eikä yrityksen johto voi yksinään päättää laadusta. Koko henkilöstö on tuottamassa palvelun laatua, sillä laatu syntyy asiakaskontaktissa ja sen taustatehtävissä. (Grönroos, 2009, s. 154) Palvelu ja laatu tarkoittavat eri ihmisille eri asioita ja tämän vuoksi organisaatiossa olisi hyvä myös pohtia, mitä palvelu ja sen laadukkuus tarkoittaa kullekin henkilöstön jäsenelle. (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 43)

Tunnetuin tapa palvelun laadun määrittelyyn on verrata kohderyhmän odotuksia ja kokemuksia keskenään. Asiakas muodostaa ennen palvelun käyttämistä ennako-odotuksia, joita hän vertaa saatuun palveluun. Se, kuinka hyvin odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan, vaikuttaa asiakkaan tulkintaan palvelun laadusta. Palvelu on siis aina subjektiivinen kokemus, johon vaikuttaa myös asiakkaan oma tausta ja aiemmat kokemukset. (Kinnunen, 2003, ss. 16–17) Lastensuojelun sijaishuollossa tutkitaan nimenomaan laatua palvelun näkökulmasta (Stenvall & Virtanen, 2012, s. 53).

Laadun käsite on riippuvainen käyttö- ja asiayhteydestä eli se on sidoksissa henkilöön, palveluun, tuotteeseen, paikkaan tai aikaan. (Outinen ym., 1994, s. 13) Sijaishuollossa asiakkaita ovat sekä sijoitetut lapset ja nuoret että sijoittajakunta sosiaalityöntekijöineen. Asiakkaiksi voidaan lukea myös sijoitetun lapsen lähipiiri ja omaiset, jotka asioivat lastensuojeluyksikön ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Sijoitetun lapsen ja hänen perheensä näkökulmasta huolenpito, kyky luoda kontakti ja viestinnän tapa ovat merkittäviä tekijöitä laadukkaassa kokemuksessa. Asiakslähtöisyys ja kyky ymmärtää asiakkaan tilannetta ovat avainasemassa, mutta on hyvä huomioida, että laatuun vaikuttavat myös fyysiset ja konkreettiset asiat kuten toimitilat. Sosiaalityöntekijät tarkastelevat laatua lain ja määräysten näkökulmasta, kun taas sijoitetut lapset voivat nimetä laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi arkisempia asioita kuten yksikön kodinomaisuuden tai

ohjaajien huumorin. Koettuun laatuun vaikuttavat edellä mainittujen lisäksi prosessin sujuvuus sekä palveluntarjoajan osaaminen. (Stenvall & Virtanen, 2012, ss. 65–66)

2.2 Arvot ja eettiset periaatteet

Laadukkaan palvelutoiminnan perustana voidaan pitää selkeästi asetettuja arvoja ja tavoitteita. Arvoilla ja tavoitteilla vastataan kysymykseen ”Miksi ja mitä tehdään?”. (Laaksonen, 2004, s. 257) Organisaation arvojen tulisi olla selkeästi ilmaistuja ja yhteisesti hyväksytyjä. Ne osoittavat, miten asioiden kuuluisi olla. (Blomberg, 2016, ss. 18–19).

Kaiken lastensuojelun sijaishuollon toiminnan taustalla on lastensuojelulaki (417/2007), jonka mukaisesti lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Valtakunnallisen lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelutyötä ohjaavia periaatteita ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset. (STM, 2019b, ss. 11–16)

Lastensuojelun sijaishuollon näkökulmasta tärkeitä toiminnassa huomioitavia arvoja ovat ihmisarvo, identiteetti, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Ihmisarvoisen kohtelun perustana on kunnioittava ja tasapuolinen kohtelu. Sijoitettujen lasten ja nuorten elämässä ihmisarvon toteutuminen ei ole aina ollut itsestänselvyyttä ja siksi sen toteutuminen sijaishuollossa on ensiarvoisen tärkeää. Sijoituksen aikana lapset ja nuoret voivat esimerkin kautta oppia perusarvot, lait ja hyvät käytöstavat. Laadukkaassa kasvatustyössä asiakkaan kasvua omaksi itsenäiseksi persoonakseen tuetaan johdonmukaisella ja arvostavalla työskentelyllä. (Partanen, 2005, s. 12–14)

Sijaishuoltoapaikan toiminnan arvopohjaa määriteltäessä on hyvä pohtia, mikä on laatua lapsen tai nuoren elämässä. Lapsikeskeisyyden pitäminen mielessä auttaa määrittämään arvot toiminnan luonteen kannalta oikeaan suuntaan. (Niemelä, 2005, s. 74) Toiminnan tulee perustua sijoitetun lapsen tai nuoren tarpeisiin ja odotuksiin sekä työyhteisön itsensä asettamiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin (Lastensuojelun Keskusliitto ry, 2004, s. 11).

Sijaishuoltoapaikan perustehtävän suorittamisessa laadukkaasti on tärkeää, että yrityksen arvot ja eettiset periaatteet on kirjattu. Pelkkä kirjaaminen ei kuitenkaan riitä, vaan

periaatteet pitää pystyä myös avaamaan ymmärrettävään muotoon siten, että ne näkyvät konkreettisesti käytännön arjessa. Kaikkien työntekijöiden tulee sitoutua eettiseen toimintamalliin. Sitouttaminen onnistuu jatkuvan keskustelun ja reflektoinnin kautta. Keskustelujen käyminen on tärkeää varsinkin uuden henkilön tullessa yksikköön, oli kyseessä sitten uusi asiakkaaksi tuleva nuori tai työntekijä. (Partanen, 2005, s. 11–12)

2.3 Toimivat rakenteet laadukkaan työskentelyn tukena

Toiminnan tilat, henkilöstö, johtaminen, palvelun sisällöt sekä arviointimenettelyt luovat pohjan lastensuojeluyksikön perustehtävän toteutumiseksi (Laaksonen, 2004, s. 257). Näihin rakenteisiin kohdistuvia lainsäädännöllisiä ja yhteiskunnallisia vaatimuksia käsitellään tässä alaluvussa.

Lastensuojelulaki (417/2007) määrittää vähimmäisvaatimukset yksikön fyysisille tiloille ja henkilökunnan rakenteelle. Lastensuojelulain (417/2007) 58 §:n mukaan toimitilojen ja toimintavälineiden on oltava riittävät ja asianmukaiset. 59 § määrittää, että yhdessä asuinyksikössä saa asua enintään seitsemän lasta. Toimitilojen täytyy olla tilavat, viihtyisät, kodinomaiset, turvalliset ja sellaiset, että lapsilla on mahdollisuus omaan rauhaan ja riittävään yksityisyyteen. (THL, n.d.)

Lastensuojelulain (417/2007) 59 § ja 60 § määrittävät raamit henkilöstörakenteelle. Henkilöstön osaamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet ja toiminnan luonne. Henkilöstöä tulee olla riittävä määrä ja perehdytyksen tulee olla sellaisella tasolla, ettei niihin liittyvät puutteet aiheuta turhaa rajoitusten käyttämistä. Yksikössä tulee olla vähintään seitsemän työntekijää ja yhdessä yksikössä saadaan hoitaa enintään seitsemää lasta tai nuorta.

Valviran mukaan sijaishuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksena on joko sosiaaliohjaaja tai lähihoitaja. Amk-tasoisien johtajan lisäksi suositellaan, että vähintään puolella henkilökunnasta on sosiaali- ja terveystieteiden AMK-tutkinto. Käytännössä henkilöstön osaaminen lastensuojelulaitoksissa on moninaista ja sosiaalihuollon osaaminen on koettu heikoksi. (Porko ym., 2018, s. 26)

Tutkimusten mukaan viime vuosina ammatillisuus lastensuojelun sijaishuollossa on vahvistunut, mutta tietty ammattinimike ei kuitenkaan ole taee sisällöllisestä osaamisesta. Sisällöllisesti laadukkaan ja ammatillisen työskentelyn lisäksi tärkeää on suhteen luominen asiakkaisiin. Tämän vuoksi henkilökunnan pysyvyyttä voidaan pitää yhtenä laadukkuuden tekijänä. (Porko ym., 2018, ss. 27–28)

Laadukkaan työskentelyn edellytyksenä on työntekijän tyytyväisyys työtehtäviinsä ja asemaansa organisaatiossa sekä itsensä ja osaamisensa toteuttaminen (Tiili & Kuokkanen, 2021, ss. 49–50). Työyhteisössä vallitsevalla kulttuurilla on suuri merkitys siihen, innostuvatko vai lannistuvatko työntekijät heille annetuista työtehtävistä. Työyhteisö tarvitsee yksimielisen toiminta-ajatuksen ja -käytännöt sekä selkeän määritelmän perustehtävästä, jotta se voisi toimia tehokkaasti (Outinen ym., 1994, ss. 70–71). Lastensuojeluyksikössä henkilöstön asiakasohjautuvuudella on suuri merkitys laadukkuudessa. Kehittämistoiminta pitäisi suunnata sen mukaan, mitä asiakkaat haluavat ja tarvitsevat. (Tiili & Kuokkanen, 2021, ss. 49–50; Outinen ym., 1994, s. 76)

Sosiaalialalle on tyypillistä, että toimintaa kehitetään koko henkilökunnan voimin. On kuitenkin tutkittu, ettei laadun kehittäminen onnistu ilman johdon tukea. Laadun parantamiseen sitoudutaan parhaiten, kun työskentelyyn osallistutaan itse. Johtajalla on tärkeä rooli laatukulttuurin syntymisessä, sen toteutumisessa käytännössä ja suunnan näyttämisessä kohti parempaa laatua. Hyvässä laatujohtamisessa hyödynnetään työyhteisössä olevaa hiljaista tietoa ja työntekijöiden osaamista sekä kokemusta. (Rousu & Holma, 2004, ss. 56–57)

Työntekijöiden motivointi on yksi johtamisen keskeisimpiä haasteita. Onnistuneella motivoinnilla saadaan inhimilliset voimavarat tehokkaasti käyttöön ja johtamisessa voidaan keskittyä esimerkiksi tavoitteiden kehittämiseen. Johtajan antaman vastuun ja vapauden kytkeminen tiiviimmin toisiinsa voi auttaa henkilöstön motivoinnissa, mutta vastuun ja vapauden välillä tasapainottelu voi olla haasteellista. (Outinen ym., 1994, s. 66)

Sijaishuollon perustehtävänä on kasvattaa, hoitaa ja pitää huolta asiakkaista. Kyseessä on ihmissuhdetyö, jossa kaiken keskiössä on kohtaaminen. Palvelun tuottamisen ja

kehittämisen lähtökohtana on oltava lapsen tai nuoren tarpeet ja niiden täyttäminen mahdollisimman hyvin. (Salminen, 2005, ss. 111–112)

Lastensuojelun sijaishuollon palvelusisällöt ovat jatkuvan kehityksen kohteena yhteiskunnan muuttuessa. Myös tarjonnan ja kysynnän muutokset vaikuttavat toimintayksikön kehitykseen. Toiminnassa on jatkuvasti oltava ajan hermolla. (Salminen, 2005, s. 108)

Toiminnan laadukkuutta voidaan seurata useilla tasoilla tehtävän arvioinnin avulla. Palautteen kerääminen ja arviointi ovat tärkeä osa laadun kehittämistä ja ylläpitämistä. Arviointia tehdessä on tärkeää kysyä, tehdäänkö oikeita asioita oikealla tavalla ja saadaanko aikaan sitä, mitä halutaan. (Laaksonen, 2004, s. 257)

Arviointia voidaan tehdä sijoitusprosessin eri vaiheissa. Arvioitavia osa-alueita ja näkökulmia on useampia, sillä palautetta voidaan kysyä muun muassa asiakkaalta itseltään, asiakkaan läheisverkostolta ja sosiaalityöntekijöiltä. Sijoitusprosessin eri vaiheet on hyvä pilkkoa osiin, sillä vaikka koko sijaishuollon prosessista olisi annettu hyvää palautetta, voi jossain prosessin vaiheessa olla silti laadullisia puutteita, jotka ovat vain prosessin kestäessä unohtuneet asiakkaalta. (Arponen, 2005, ss. 179–187)

2.4 Laatumittarit

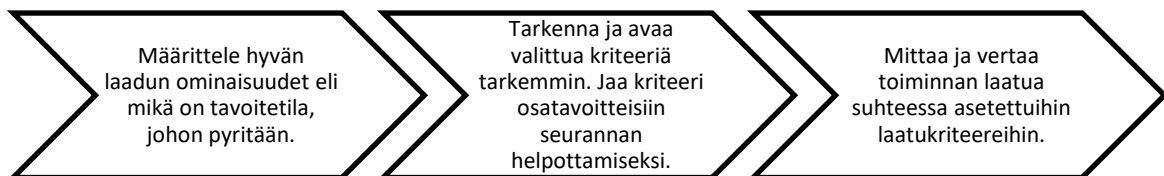
Laatumittarilla tarkoitetaan ominaisuutta, joka on asetettu laadun määrittämisen perusteeksi. Mittari toimii laadun mittapuuna ja sen avulla voidaan muun muassa arvioida, onko palvelu toteutettu sovitun laadun mukaisesti ja onko tavoiteltu laatutaso saavutettu. (Rousu & Holma, 2004, ss. 7, 45; Koivula ym., 2020, s. 76)

Asettamalla laadulle tällaisia konkreettisia mittareita, pystytään mittaamaan laadun toteutumista ja tarkistamaan, onko työyhteisössä toimittu määriteltyjen ohjeistusten mukaisesti. Laatumittarien tarkoituksena on kertoa mitä hyvä laatu on ja miten sitä kohti voidaan pyrkiä. Ne siis näyttävät suunnan toiminnalle. (Lastensuojelun Keskusliitto, 2004, s. 49) Yksi tärkeimmistä hyvän laatumittarin ominaisuuksista on se, että sitä pystytään oikeasti hyödyntämään käytännön työssä. (Rousu & Holma, 2004, s. 47)

Laatukriteeri voi olla ilmaistu sanallisesti (kvalitatiivinen) tai määrällisesti (kvantitatiivinen). Määrällisen laatukriteerin saavuttaminen on helppo todeta toteutuneeksi tai epäonnistuneeksi, mutta sanallisesti ilmaistu kriteeri tulee olla tarkemmin ilmaistu, jotta saadaan selville, onko se toteutunut. Laatukriteereitä ei saa olla liikaa, jotta niiden keskinäinen vertailu ja käyttäminen onnistuu. (Rousu & Holma, 2004, s. 45 & 47) Laadun toteutumista voidaan seurata asettamalla selkeät laatukriteerit tavoitearvoineen ja seuraamalla, että ne toteutuvat. Henkilöstön jatkuva itsereflektio on tärkeässä asemassa laatukriteerien toteutumisessa. (Koivula ym., 2020, s. 108)

Lait, asetukset, ohjeistukset, kilpailutukset, asiakkaat ja palveluntilaajat asettavat omat laatukriteerinsä palvelulle. Niiden lisäksi yrityksellä voi olla itse itselleen asettamia laatukriteereitä, joiden avulla se haluaa erottautua palveluntarjoajien joukosta tai kehittää toimintaansa tiettyyn suuntaan. (Rousu & Holma, 2004, s. 11) Lastensuojelun sijaishuollon laatua tarkasteltaessa on pidettävä mielessä lapsilähtöisyys. Laaditut laatukriteeristöt voivat jäädä vain byrokraattisiksi, jos unohdetaan miksi ja ketä varten työtä tehdään. (Niemelä, 2005, s. 57)

Kuva 1. Laatukriteerin laatiminen ja hyödyntäminen (mukaiillen Koivula ym., 2020, s. 76)



Lastensuojelun sijaishuoltoon on kehitetty vuonna 2004 sijaishuollon laatukriteerit, jotka ohjaavat työskentelyä oikeaan suuntaan. Työn eri vaiheiden avaaminen ja niiden sisältöjen kuvaaminen auttavat laadukkaasti työn toteuttamisessa. (Laaksonen, 2004, s. 257) Lastensuojelun Keskusliitto ry:n Laituri-projektissa kehittämät sijaishuollon laatukriteerit pohjautuvat prosessiajattelulle, jossa lapsi kulkee läpi prosessin aina sijoituksesta jälkihuoltoon ja sen kautta omaan itsenäiseen elämään. Prosessikuvauksen avulla selkeytetään asiakkaan kulkemista palveluprosessin eri vaiheissa. (Lastensuojelun Keskusliitto ry, 2004, ss. 8–9)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa lastensuojelun laatusuosituksessa (2019, ss. 62–73) käsitellään laatukriteereitä sijaishuoltomuodon ja -paikan valinnassa, lapsen tulemisessa sijaishuoltopaikkaan, lapsen arjessa lastensuojeluyksikössä ja sijoituksen päättyessä. Kriteerit on avattu siten, että laatutavoitteet tulevat selväksi. Tämän jälkeen on eritelty, mitä toimenpiteitä tulee tehdä, jotta asetettuihin tavoitteisiin päästään.

Edellä esiteltyjen sijaishuollon laatukriteerien lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöjen käytössä on ollut vuodesta 1997 asti ”ITE” itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä, jossa avataan laatukriteereitä yrityksen perusarvoihin, toiminnan suunnitteluun, henkilöstöön, tiloihin, palveluprosesseihin, johtamiseen, tiedottamiseen sekä toiminnan seurantaan ja arviointiin. (Holma, 2003, ss. 91–95).

3 Tutkimustehtävä ja -menetelmät

Opinnäytetyön tilaajana toimi yksityisiä lastensuojelupalveluja tuottava yritys, joka on toiminut alalla useita vuosia. Yrityksellä on useampia perus- ja erityistason lastensuojeluyksiköitä Pirkanmaalla, jossa kussakin on oma johtajansa. Laadun seurannassa ja toteutumisessa eri yksiköiden välillä oli ollut vaihtelua, jonka vuoksi toimeksiantajayritys toivoi saavansa yhtenäiset laatukriteerit käytettäväksi kaikkiin lastenkoteihinsa. Tutkimuksen kohderyhmäksi muotoitui yrityksen 7 henkilön muodostama johtoryhmä.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli tutkia yrityksen johtoryhmän näkemyksiä laadun tämänhetkisestä tilasta ja siitä, miten laatua ja sen seurantaan voisi kehittää. Tämän jälkeen toimeksiantajalle luotiin yhtenäinen laatukriteeristö tutkimuksen teemoina olevista toiminnan perusedellytyksistä. Laatua tarkasteltiin siis yrityksen yksiköiden johtajien näkökulmasta.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivista tutkimusta kutsutaan ymmärtäväksi menetelmäksi, koska tutkimushenkilöiden omille näkemyksille annetaan enemmän tilaa kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajarvi, 2018, luku 2.4)

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa asiaa tutkimushenkilöiden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkinä on hypoteesittomuus eli etukäteen ei ole määritelty olettamuksia tai tutkimuksen tuloksia. Tutkimusprosessi onkin joustava ja se voi muuttua tutkimuksen aikana, jolloin myös alkuperäinen tutkimussuunnitelma voi muuttua. (Järvenpää, 2006)

3.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa yksiköiden johtajat mukaan laatutyöskentelyyn ja luoda yritykselle yhtenäinen laatukriteeristö yksiköiden johtajien näkökulmasta. Tavoitteena oli auttaa toimeksiantajan henkilöstöä tunnistamaan laatuun vaikuttavat tekijät ja puuttumaan niihin asioihin, jotka eivät täytä haluttua laatutasoa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia laatukriteeristö, joka voidaan liittää osaksi yrityksen laatukäsikirjaa. Laatukriteeristöä tukena käyttäen voidaan seurata halutun laatutason ylläpitämistä, tehdä tarvittavia korjausliikkeitä ja kehittää toimintaa laadun näkökulmasta (Laatukäsikirja, 2021).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset voivat elää tutkimuksen kuluessa, mutta työskentelyn alussa on silti tärkeää esittää alustavat tutkimuskysymykset (Järvenpää, 2006). Työn tutkimuskysymyksiksi valikoituivat seuraavat kaksi kysymystä:

- 1) Mitä laatu tarkoittaa yksiköiden johtajille lastensuojelun sijaishuollon eri osa-alueilla?
- 2) Millainen laatukriteeristö vastaa toimeksiantajan tarpeita?

3.2 Aiemmat tutkimukset

Laatua lastensuojelun sijaishuollossa on tutkittu useasta eri näkökulmasta, mutta pääpaino tuntui olevan laadun tarkastelemisessa asiakkaiden ja palveluntilaajan näkökulmasta. Opinnäytetöinä on laadittu lukuisia laatukäsikirjoja lastensuojelun sijaishuoltoon, mutta erillisiä laatukäsikirjan osaksi tulevia laatukriteeristöjä ei ole niinkään tutkittu.

Sijaishuolto perustuu kilpailutukseen. Jotta lastensuojelupalveluja tuottava yritys voi saada asiakkaita, tulee sen täyttää tietyt kilpailutuksessa vaaditut laatuksiteerit. Porrassalmi on tehnyt pro gradu -tutkielman lastensuojelun laitoshuollon kilpailutusasiakirjojen sisältämistä laatuksiteereistä. Tutkielmassa käsitellään kattavasti laatua sekä teknisestä että toiminnallisesta näkökulmasta ja avataan, miten laatu käsitetään palvelun ostajan eli kunnan näkökulmasta. (Porrassalmi, 2012, s. 74–84) Vaikka tutkimusnäkökulma on eri, on pro gradussa noussut vastaavanlaisia vaatimuksia laadulle henkilökunnan, fyysisten tilojen, palvelun sisältöjen ja laadun arvioinnin osalta. (Porrassalmi, 2012, s. 49–71) Porrassalmen työtä ja tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia verrattaessa voidaan huomata, että tutkittavasta näkökulmasta huolimatta lastensuojelun sijaishuollon laatuvaatimukset ovat pitkälti yhteneväiset.

Rieki (2008) on tehnyt tapaustutkimuksen laadun toteutumisesta ammatillisessa perhekodissa. Ammatillinen perhekoti eroaa toimintamuodoltaan yksityisestä lastenkodista, mutta molemmat ovat kuitenkin sijaishuollon muotoja, jossa lapsi on sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Riekin (2008) tapaustutkimuksessa käsitellään laatutyötä sijaishuollossa ja arvioidaan eri elämän osa-alueita laadun näkökulmasta. Tutkimuksen lopputuloksena oli, että kaikki kehittämiseen käytetty aika on tullut selkeämpinä arkikäytäntöinä takaisin. Kokonaislaatua tarkastellessa Rieki (2008, s. 31) toteaa, että palvelun laatua on se, että palvelu täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajan johtajistolla oli samainen näkemys, että laadukas sijaishuolto on sitä, että palveluntarjoajana toteutetaan palvelu sellaisena, kuin palveluntilaaja odottaa.

3.3 Opinnäytetyön eettisyys

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin tekemällä sopimus työn toimeksiantajan, opiskelijan ja Hämeen ammattikorkeakoulun välillä. Työ toteutettiin olemassa olevaan tutkimustietoon perustuen valiten toimeksiantajalle sopivimmat menetelmät. Toimeksiantaja oli opinnäytetyöprojektissa aktiivisesti mukana, jolloin tutkimuksen tekeminen oli läpinäkyvää ja avointa toimeksiantajan suuntaan. Valmis opinnäytetyö tarkistettiin plagiointiohjelman kautta ennen julkaisua.

Opinnäytetyötä tehdessä noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksia hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Työssä käytettiin asianmukaisia lähdeviittauksia toisten tutkijoiden ja julkaisijoiden tekemiin julkaisuihin. Tutkimuslupa hankittiin ennen tutkimuksen aloittamista ja tiedonhankinta tehtiin eettisesti kestävästi. Toimeksiantajan osalta salassapidettävää tietoa käsiteltiin luottamuksellisesti tietosuoja huomioiden. Työssä ei mainita toimeksiantajaa tai tämän yksiköiden johtajia nimeltä, eikä työssä myöskään julkaista sellaista tietoa, josta yksittäinen henkilö olisi tunnistettavissa. Anonymiteettiä tuotiin tutkimukseen osallistuvien tietoon jo suostumusta pyydettyäessä (liite 3), ja myös aineisto käsiteltiin tätä periaatetta kunnioittaen. Aineistonkeruu järjestettiin eettisesti siten, että osallistujille kerrottiin etukäteen haastattelun aihe ja se, että haastattelutilanne tallennetaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012, s. 6)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yhtä selkeää vastausta, mutta tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa huomioitiin totuus ja objektiivisuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.1 ja 6.3). Aineistoa käsiteltiin läpi työskentelyn siten, ettei totuus sen taustalla muuttunut. Haastatteluun osallistuneiden näkemykset ovat siis heidän aitoja mielipiteitään ilman, että tutkija olisi lisännyt niihin omia näkemyksiään.

Luotettavuutta voidaan käsitellä validiteetin ja reliabiliteetin kautta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tosiasiallisesti tutkittu sitä, mitä on luvattukin tutkia. Reliabiliteetti kuvaa tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 6.2). Työn tutkimuskysymykset vastaavat työn tuloksiin. Tutkimustulosten toistettavuus on sidoksissa aikaan ja ihmisiin, koska kuten tässäkin työssä on todettu, sijaishuollon laatu on sidonnainen sitä ympäröivään yhteiskuntaan. Työn tuloksina olivat johtajien näkemykset laadusta lastensuojelun sijaishuollossa. On mahdollista, että tutkimuksen tulokset muuttuisivat toistettaessa, jos johtajien mielipiteet laadusta eri osa-alueilla olisivat syystä tai toisesta muuttuneet.

3.4 Aineistonhankinta

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä voidaan käyttää haastattelua, kyselyä, havainnointia ja erilaisista asiakirjoista koottua tietoutta. Menetelmiä voi käyttää

yksinään, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä. Aineistonkeruumenetelmä tulisi valita tutkittavan ongelman ja saatavilla olevien tutkimusresurssien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3)

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmämuotoista teemahaastattelua. Tarkoituksena oli selvittää, mitä yrityksen johtoryhmä ajattelee laadun nykytilasta sijaishuollon eri rakenteissa, miten sitä voisi heidän mielestään kehittää ja mitkä ovat laatuun vaikuttavia asioita heidän työssään. Haastattelun ideana oli selvittää, mitä haastateltava ajattelee ja miksi hän toimii tietyllä tavalla. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1) Näihin kysymyksiin saatiin helpoiten vastaus kysymällä sitä suoraan kohderyhmältä. Teemahaastattelu valikoitui työn aineistonkeruumenetelmäksi, koska johtajien mielipide haluttiin saada selville mahdollisimman vapaamuotoisesti, mutta kuitenkin tietyssä aihepiirissä pysyen.

Teemahaastattelussa haastateltaville ei esitetä ennalta mietittyjä kysymyksiä, vaan asiaa lähestytään teemojen kautta. Haastattelua varten koottiin haastattelurunko teemoineen (liite 2), jonka avulla varmistettiin, että jokainen aihealue tulee käsitellyksi. Runko pidettiin tekstisisällöltään mahdollisimman lyhyenä, jotta haastattelijan keskusteluun osallistuminen ei häiriintynyt. (Eskola & Vastamäki, 2015, ss. 37–38)

Teemarunko rakentui kolmesta osa-alueesta, joita olivat arvot ja perustehtävä, mitä laatu on sijaishuoltoyksikön eri rakenteissa, sekä mitä ajatuksia laatu lastensuojelun sijaishuollossa yleisesti herättää. Arvojen ja perustehtävän syventävinä tukisanoina olivat yksikön omat arvot sekä se, miten ne näyttäytyvät arjessa ja miten arvojen toteutumista on seurattu. Laatuosio jaettiin haastattelurungossa useampaan osioon, joita tarkennettiin vielä kuvailevin tukisanoin. Haastattelun loppuun lisättiin vielä yleinen kysymys siitä, mitä ajatuksia laatu lastensuojelun sijaishuollossa herättää. Kysymyksellä haluttiin saada selville sellaisia laadullisia tekijöitä, jotka eivät aiemmassa keskustelussa olisi tulleet esille.

Haastatteluun osallistuvilta johtajilta tiedusteltiin vapaamuotoisesti kiinnostusta osallistua tutkimukseen muutama kuukausi ennen haastattelua. Virallinen tutkimuskutsu ja suostumus haastatteluun pyydettiin kirjallisesti viikkoa ennen aiottua haastatteluajankohtaa (liite 3).

Haastattelussa on olennaista saada aiheesta mahdollisimman paljon tietoa ja haastateltavien valmistautuminen edesauttaa tätä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1) Tämän vuoksi

haastateltaville annettiin tutkimuskutsun yhteydessä haastattelun teemat tiedoksi, jotta he pystyivät valmistautumaan haastatteluun ja pohtimaan aihealuetta jo etukäteen.

Haastateltaville lähetettiin pelkistetty versio haastattelun rungosta (liite 4).

Ryhmähaastattelu toteutettiin Teams-viestintäalustalla, koska toimeksiantajayrityksellä oli kyseinen palvelu jo käytössä. Teams oli kaikille haastateltaville entuudestaan tuttu ja kaikki osasivat käyttää sitä. Haastattelu olisi muutoin toteutettu fyysisenä haastatteluna, mutta koronan tuomien rajoitusten myötä ei voitu kokoontua samaan tilaan. Eskolan ja Vastamäen (2015, s. 30) mukaan haastattelu kannattaa toteuttaa tilassa, jossa haastateltava tuntee olonsa rennoksi ja mukavaksi, koska tällöin hän todennäköisesti vastaa kysymyksiin avoimemmin. Haastattelu toteutettiin verkossa, joten haastateltavat pystyivät valitsemaan itse itselleen mieluisan ja rauhallisen paikan haastatteluun osallistumiseen.

Haastattelussa kysymykset esitettiin suullisesti ja tavan etuna oli nimenomaan joustavuus. Kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa haastatteliija pääsee eri tavoin tarkentamaan asioita kuin kirjallisesti tehtävällä kyselyllä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1) Vaikka haastattelua ei pystytty tekemään fyysisesti kasvokkain, oli kaikilla osallistujilla kamerat koko ajan päällä. Kameroiden käytöstä oli sovittu etukäteen, jotta puheenvuorossa olevan eleet ja kehonkieli näkyisivät kaikille osallistujille. Kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa haastatteliija pystyy toistamaan kysymyksen, oikaisemaan väärinkäsityksiä, selventämään sanamuotoja ja sisältöjä sekä käymään vuorovaikutteista keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1). Tämä oli myös yksi syy, jonka vuoksi työssä päädyttiin käyttämään haastattelua sen sijaan, että olisi tehty esimerkiksi lomakekysely. Haastattelussa kysymykset voidaan esittää halutussa järjestyksessä, jolloin keskustelu on luontevaa, mutta järjestelmällistä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1)

Aineisto muodostui noin vajaan kahden tunnin mittaisesta ryhmähaastattelusta, joka toteutettiin yhdellä kertaa. Haastattelussa ei pidetty taukoja, vaan keskustelu eteni luonnollisesti aiheesta toiseen. Aineiston riittävyttä tarkasteltaessa voidaan puhua saturaatiosta eli kylläntymisestä. Tämä tarkoittaa sitä, että kerätty aineisto alkaa toistaa itseään. Kun tutkimuksen kohderyhmältä ei enää tule uutta tietoutta tutkimusongelman kannalta, on aineisto saatu kerättyä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.4.1) Haastatteluun oli varattu kaksi tuntia aikaa ja saturaatiota hyödynnettiin tilanteessa siten, ettei haastattelua

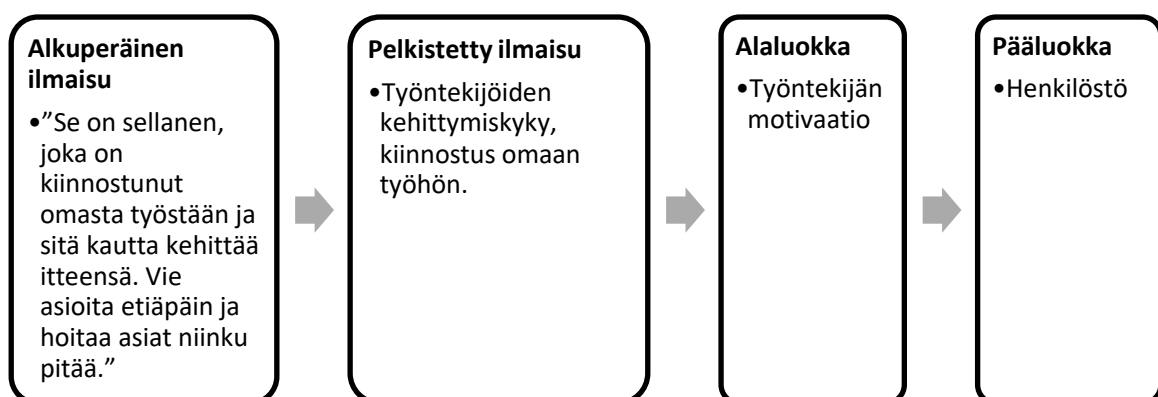
pidennetty väkisin, vaikka aikaa olisi ollut vielä jäljellä. Aineisto oli koossa hieman alle kahdessa tunnissa, kun keskustelu loppui luontaisesti ja kaikki teemat oli käsitelty.

3.5 Aineiston analyysi

Aineiston analysoinnin tarkoituksena on selkeyttää kerätyn aineiston rakennetta ja merkitystä, jolloin lopputulemana saadaan uutta tietoa tutkittavasta aiheesta (Järvenpää, 2006). Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysiin on olemassa lukuisia kuvauksia. Tässä työssä hyödynnettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jonka tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta yhtenäinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.2). Tutkittava ilmiö pyritään kuvaamaan tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineisto järjestellään tiiviisti ja selkeästi ilman, että aineiston tärkeät tiedot katoavat. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.4.2).

Prosessi alkoi haastattelujen kuuntelemisella ja litteroimisella. Litterointi tehtiin muutoin sanasta sanaan, mutta sisällön kannalta merkityksettömät täytesanat ja äännähtelyt jätettiin pois. Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin useaan kertaan läpi ja sen sisältöihin syvennyttiin tarkemmin. Aineistosta etsittiin pelkistettyjä ilmaisuja ja niiden samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia. Pelkistetyt ilmaisut jaoteltiin erilliseen tiedostoon, jossa ne järjesteltiin uudelleen alaluokkiin. Alaluokat järjesteltiin pääluokiksi, jotka muodostuivat luontaisesti haastattelun teemojen mukaisiksi otsikoinneiksi (kuva 2). Haastattelurunko (liite 2) oli muodostettu tutkimuskysymykset mielessä pitäen, joten työn tavoite kulki koko ajan mukana aineiston analyysissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.4.3)

Kuva 2. Esimerkki pelkistettyjen ilmauksien etsimisestä, alaluokista ja pääluokista.



4 Toimeksiantajayrityksen laatukriteeristö

Toimeksiantajayrityksen kokonaislaatukriteeristö muodostuu lain ja suositusten määrittelemien kriteerien lisäksi sen omista sisäisesti määrittelemistä kriteereistä, joita tässä työssä tutkittiin yrityksen johtajien näkökulmasta. Tässä luvussa esitellään työn tulokset eli yksiköiden johtajien esille nostamat laatutavoitteet toiminnan tilojen, henkilöstön, johtamisen, palvelujen sisältöjen ja arviointimenettelyjen suhteen.

4.1 Arvot

Toimeksiantajan johtajat olivat yhtä mieltä siitä, että yrityksellä täytyy olla asetettuna selkeästi arvot, joita kaikki toimintayksiköt noudattavat. Yrityksen yhtenäiselle ja selkeälle arvomäärittelylle koettiin olevan tarvetta, koska tähän asti arvoja on asetettu kussakin yksikössä myös erikseen. Koko organisaation yhteisiä toimintatapoja ja suuntaviivoja pidettiin yhtenä laadukkuuden mittarina. Keskustelussa tuotiin esille, että arvojen pitäisi näyttäytyä kaikessa toiminnassa ja niiden pitäisi lähteä työn etiikasta ja siitä yhteiskunnallisesta tehtävästä, johon toimeksiantajayritys yrittää vastata. Asiakkaan perheineen tulisi olla kaiken toiminnan keskiössä.

Jos joku huutaa toimintaohjeita johonkin vaikeeseen tilanteeseen eikä niitä ole. Niin sit pitäis mennä niihin arvoihin ja niiden pohjalta tehdään sitten se ratkaisu. Et siinä tavallaan sit läpäisee jokaisen arvon sieltä.

Siinä on yleensä lapsi fokuksessa ja niitä asioitahan peilataan lapsen kautta ja lapsen silmin, ja ne ratkaisut pitäisi sitten olla sellaisia.

Yrityksen edustajan mukaan arvoiksi on aiemmin määritelty kolme ”K”:ta, jotka ovat kuuntelu, kunnioitus ja kannustus (henkilökohtainen tiedonanto, 12.2.2021). Haastattelun edetessä ja laadun eri osa-alueista keskustellessa esille nousi useaan otteeseen myös vuorovaikutus ja kohtaaminen, joiden nostamista yrityksen arvoihin pidettiin hyvänä ideana.

Vuorovaikutus ylipäättään yrityksessä on yksi arvo ja laadun peruspilari kans, että vuorovaikutus on asiallista ja katseenkestävää niin sanotusti jokaisella portaalla.

Johtajat toivat esille, että koko organisaation henkilökunnan pitäisi olla sitoutuneita yrityksen arvomaailmaan. He totesivat, että jos työntekijän ja yrityksen arvomaailmat eivät kohtaa, voi työskentelyssäkin herkemmin esiintyä laiminlyöntejä. Arvojen katsottiin vaikuttavan myös työntekijöiden sitoutumiseen ja sitä kautta motivaatioon.

Täytyy olla ne lähtöarvot, kattoarvot, jotka hyväksytään. Jos ei hyväksy niitä arvoja, niin sitä työtä ei voi tehdä.

Se on jo lähtökohta työskentelyyn, että okei, tää yritys pitää tärkeänä tällaisia arvoja, jotka on mulle itellekin tärkeitä. Tai sit voi olla, että jos arvot ei oo itelle niin tärkeet, niin joutuu opettelemaan ne.

Jos siinä on arvoristiriita, niin se työskentely ei onnistu.

4.2 Toiminnan tilat

Tilojen laadukkuuden lähtökohtana oli johtajien mielestä se, että tilat ovat kohderyhmälle soveltuvat ja lain vaatimusten mukaiset.

On otettu huomioon se kohderyhmä, ketä siinä on, niin heidän tarpeensa ja tietysti tässä kohti lakisääteisesti yksiköitä koskee jo aika säännöstelty normisto, että minkälaisia niiden toimitilojen kuuluu olla.

Kodinomaisuus tuotiin useaan otteeseen esille, mutta samalla pohdittiin myös sitä, että onko kodinomaisuutta mahdollista täysin saavuttaa. Varsinkin erityisyksiköissä tulee ottaa tarkkaan huomioon turvallisuusnäkökulmat. Kodinomaisuuteen vaikuttivat haastateltavien mielestä lämmin tunnelma ja se, että esimerkiksi juhlapyhät huomioidaan koristeluin.

Täällä on niin lämmin tunnelma, täällä on niin kodinomaista.

Juhlapyhät ja tän tyyppiset, niin koristelut, mitä tehdään. Mun mielestä sek on osa ympäristön laatua, että niihin panostetaan.

Haastateltavat totesivat, ettei tilojen tarvitse olla moderneimmat mahdolliset, kunhan tilat ovat siistit ja ehjät. Henkilökunnan panostuksella koettiin olevan suuri merkitys viihtyvyyden ja siisteyden kannalta.

Siisti, ehjä, turvallinen. Ne on niinku ehdottomia sellaisia. Ne on mun mielestä kaikkien vastuulla. Se siisteys on jokaisen työntekijän vastuulla. Sen täytyy olla päivittäistä ja siihen täytyy kiinnittää huomiota.

Siinä on myös iso rooli sillä yksikön henkilökunnalla, että ne myös sitoutuu siihen, että siellä on todella siistiä ja viihtyisää.

Johtajat pitivät tilojaan pääasiassa laadukkaina. Useampi vastasi kehityskohteiksi tilojen toiminnallisuuden. Varsinkin tilavia harrastetiloja kaivattiin eniten, jotta vapaa-ajan toiminnalle olisi jokin selkeä paikka. Tietoturvan kannalta esitettiin, että jokaisessa yksikössä pitäisi olla äänieristetty tila, jossa salassa pidettäviä asioita pystyisi hoitamaan.

On tärkeä, että keskustelut käydään semmosessa tilassa, että voi luottaa siihen, että siinä tyyliin toimiston ulkopuolella oleva toinen nuori ei kuule tai ei pääse käsiksi, että mitä siinä puhelussa ollaan käsittelemässä.

Asiakkaiden viihtyvyyden lisäksi korostettiin sitä, että työntekijöiden työtilojen tulisi olla asianmukaiset ja toimivat. Etenkin johtajille korona-aikana tehdyt toimistot ovat nostaneet työskentelyn laatua, kun keskeytykset ovat vähentyneet. Yksi johtajista toi myös esille, että johtajan eriytyminen muusta työyhteisöstä tuo henkilökunnalle toimintavarmuutta, kun tilanteista täytyy selvittää omin avuin.

Jos johtaja on jatkuvasti kyynärpäitä myöten siellä osastotyössä ja niitten työntekijöitten keskellä, niin se vastuupakoilu tapahtuu. Se on sellainen ilmiö, joka on olemassa.

4.3 Henkilöstö

Haastattelussa johtajat toivat esille, että ihanteellisin työyhteisö olisi sellainen, jossa kaikki olisivat sosiaalialan ammattilaisia. Ammattilaisuudella tarkoitettiin sitä, että työntekijöillä olisi sekä vahva sosiaalialan osaaminen että sisäinen motivaatio ja kyky kohdata asiakkaat. Useassa kohtaa keskustelua kävi selväksi, että hyviä ammattimaisia työntekijöitä on vaikeaa löytää. Johtajat kokivat haasteelliseksi tasapainoilun työntekijöille annettavan vastuun ja vapauden välillä, koska osa työntekijöistä ei tunnu olevan kykeneviä hoitamaan työtehtäviään kunnolla.

Ideaalitilanne olisi, että kaikki olisivat aitoja sosiaalialan ammattilaisia. Ei tarvitsi alkaa opettaa sitä ammattia. Mikä valitettavasti... En muista, koska olis tullut semmoinen työntekijä, joka jo valmiiksi jollain tavalla ymmärtäisi, että mitä esimerkiksi työnkuvaan voisi kuulua.

Huolimatta siitä, että työntekijät ovat pitkään töitä tehneitä, niin se on tosi paljon perään katsottava asia, että ne (kuukausikoosteet) tulee aikataulussa.

Johtajat kokivat tärkeäksi työn selkeän rakenteen ja työnkuvat, joiden avulla työntekijät tietävät, mihin heidän täytyy työssään pystyä. Työnkuvien selkeyttämisellä pystytään puuttumaan havaittuihin epäkohtiin tehokkaammin, kun voidaan osoittaa, että tiettyä tehtävää ei ole hoidettu sovitulla tavalla. Haastateltavat kaipasivat yritykseen yhtenäisiä työnkuvia eri yksiköiden välille, jotta työtehtävien toteutumista tasalaatuisesti olisi helpompi seurata koko organisaation tasolla.

Miten siihen saataisiin laatua ja ryhtiä, niin ois varmaan se, että ne on ne työnkuvat kaikille selkeät ja ne on samat. Tai ne on linjassa ainakin. Sit voi selkeästi sanoa, että sun työtehtävä on tämä. Jos et osaa, se opetetaan.

En mä tiedä voiko se olla ees mahdollista, että voi olla jossain töissä, jossa on joku tietty työnkuva ja sit kertoo, että ei osaa eikä pysty siihen. Voitteks te mennä lääkäriin, joka kertoo, ettei se osaa niitä hommiaan?

Yksi yrityksen johtajista kertoi oman yksikkönsä työyhteisön uudistuneen muutaman kuukauden sisällä radikaalisti. Uudistuminen on aiheuttanut laadun heikkenemistä, koska työntekijät ovat osaamattomia ja tekevät samoja asioita moneen kertaan. He varmistelevat toimintaansa asiakkaiden vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä, mikä ei anna toiminnasta laadukasta kuvaa ulospäin. Tämän keskustelun myötä esille nousi myös henkilökunnan pysyvyys ja sen positiivinen vaikutus laatuun.

Ollaan ihan alkutekijöissään tällä hetkellä, mikä näkyy sitten kaikenlaisena säätämisenä, mikä ei kyllä sitä laatua niinku millään tavalla ole.

Ideaalityöntekijää johtajat kuvailivat sellaiseksi, joka on kiinnostunut omasta työstään ja on sitä kautta halukas kehittämään itseään. Hyvä työntekijä vie asioita eteenpäin ja hoitaa asiat kuten pitää. Keskustelussa tuli esille, että työntekijöiden tulisi tilanteessa kuin tilanteessa ymmärtää ammatillinen roolinsa ja kohdata ihmiset sen mukaisesti.

Heillä on oikeenlainen koulutus ja tavallaan niinku siellä pohjana on se sisäinen motivaatio.

Siis tavallaan se liittyy ehkä siihen edelläkävijyyteen ja ajan tasalla pysymiseen ja siihen, että työn ohessa on mahdollisuus kehittyä myös kouluttautumisen kautta. Se on tärkeä laatutekijä.

4.4 Johtaminen

Yksiköiden johtajat toivat haastattelussa linjassa pysymisen useaan otteeseen esille. He perustelivat sen tärkeyttä sillä, että linjassa pysyminen tuo turvaa sekä työntekijälle että johtajalle itselleen. Toimintatavat ovat tällöin kaikille organisaatiossa samat ja tämä taas vahvistaa työntekijöiden itsenäistä toimintakykyä. Sekä johtajuuden että henkilöstön laadullisista seikoista keskustellessa tuli esille selkeiden työnkuvien tärkeys. Johtajien mukaan työntekeä helpottaa se, että on selkeä komentoketju, kuka päättää mistäkin asiasta.

Yks tärkeä laatutekijä siinä johtamisessa on se linjassa pysyminen. Sekä tässä yksikön johtajan roolissa, että myös työnantajan roolissa. Mitä enemmän

saadaan sitä läpinäkyvyyttä, avoimuutta ja tullaan siihen linjaan, niin se vahvistaa sitä rakennetta tässä organisaatiossa.

Mikä on yksikön johtajan rooli ja mikä on työnantajan rooli, mikä on työntekijän rooli, mikä on vastaavan ohjaajan rooli ja miten asiat liikkuu näitten toimenkuvien välillä.

Johtajat kokivat, että työntekijöiden kiireetön kohtaaminen on avainasemassa laadukkaassa työskentelyssä. Kohtaamisen kautta voidaan saada selville työntekijöiden haasteita ja auttaa niissä. Ei kuitenkaan riitä, että pelkästään kohdataan, vaan tilanteissa tulisi olla oikeasti läsnä. Kohtaamisen lisäksi työn mallintaminen ja esimerkkinä toimiminen nähtiin tärkeänä.

Se muodostuu luottamuksesta, taas kerran siitä samanarvoisuudesta, oikeudenmukaisuudesta, joustavuudesta. Siitä, että on mahdollisuus kohdata. Et on paikka, missä kohdata, missä puhua. On aikaa. On läsnä.

Kyllä se työmoraaali myös näkyy niille työntekijöille. Kyllä mä myös näen, että se johtaja näyttää esimerkkiä omalla toiminnallansa siinä työyksikössä.

Johtajat kertoivat, että osalla työntekijöistä on ammatillisuudessa puutteita, mikä aiheuttaa sen, että johtajat joutuvat tarkistamaan moneen kertaan, onko sovitut asiat hoidettu. Vapautta ei voida siis antaa siinä määrin kuin haluttaisiin, koska työntekijät eivät ota tarpeeksi vastuuta. Tähän liittyen keskusteltiin myös luottamuksesta. Johtajat korostivat, että luottamuksen pitäisi olla molemminpuolista. Johtajien pitäisi pystyä luottamaan, että työntekijät hoitavat työtehtävänsä ammatillisesti. Työntekijöiden pitäisi taas pystyä luottamaan, että johtaja toimii oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Johtajat kokivat, että sama pätee myös johtajuudessa suhteessa työnantajaan.

Sellanen oikeenlainen tuki, tuen antaminen, on tavallaan backupina siinä työntekijöille. Ja sit selkee komentoketju, että kuka päättää missäkin kohtaa.

4.5 Palvelun sisältö ja käytännöt

Yksiköiden johtajat pitivät tärkeänä toiminnan kehittämistä ja sitä, että organisaationa kyetään uudistumaan. Johtajien mielestä yksiköiden on tuotettava laadultaan vähintään sellaista palvelua, mitä on palveluntilaajalle luvattu tuottaa. Haastateltavien näkemyksen mukaan laadukkuutta palveluissa on joustavuus, mukautuvuus ja yksilöllisyys.

Näen, että se laatu lähtee arjen pienistä asioista. Ja tavallaan niistä kertyy se kokonaislaatu. Laatu on sitä, että me tuotetaan sellaista palvelua, mitä me on luvattu.

Johtajat toivat esille, että prosessikuvaukset pitäisi olla selkeästi kuvattu ja auki määriteltyinä siten, että kaikki tietäisivät, mitä kussakin prosessin vaiheessa täytyy tapahtua, että palvelu on laadukasta. Johtajat olivat tästä yhtä mieltä ja he korostivatkin, että asiakkaan asiakassuunnitelman mukaiset tavoitteet pitäisi huomioida kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Hyvää prosessin kulkua kuvailtiin siten, että toiminta on suunnitelmallista, johdonmukaista ja asiakkaan yksilöllisyyden huomioivaa.

Asiakkaan pitäis kulkea siinä prosessissa ja tulla kohdatuksi ja niin sanotusti hoidetuksi ja kasvatetuksi siinä prosessissa.

Sit se, että toiminta on suunnitelmallista, se nimenomaan hoito- ja kasvatustyö. Tavoitteellista ja ammatillista. Et siellä oikeesti vedotaan siihen. Mikä ois kaikkein parasta, että siellä olis tutkimusnäyttö perustettu sinne toiminnan taustalle, mikä korostaa sitä ammatillisuutta.

Johtajat pitivät kohtaamista erittäin tärkeänä. Nuoren kokemus siitä, että palvelua toteutetaan hänen asioidensa ja perheensä eteen nähtiin merkittävänä laatutekijänä. Ei siis riitä, että asiakas kuljetetaan prosessin läpi, vaan kaikessa toiminnassa pitäisi muistaa, miksi työtä tehdään. Työn tekemisessä korostettiin useaan otteeseen ammatillisuutta.

Tää on mun mielestä nyt hienoo, että nuorten ääntä ja tavallaan heidän asemaansa ja oikeuksiansa yhteiskunnassa on jotenkin herätty siihen, että

nuorilla on oikeuksia ja heitä pitää hoitaa hyvin. Että se nuori tulee yksilönä oikeesti kohdatuksi. Ja että hän osallistuu siihen omaan hoitoonsa ja että hänet huomioidaan.

Et ymmärretään, mikä on sen yksikön rooli siinä nuoren elämässä siinä hetkellä, kun se lapsi on siellä yksikössä. Et miksi se on siellä ja mihin se on menossa. Ja et asiakas kokee, että oikeesti tehdään töitä hänen elämänsä ehostamiseksi ja voimaannuttamiseksi.

Lähien siitä, et se asiakas ja nuori tuntee, että sen ympärillä on ammattihenkilöitä, jotka oikeesti tekee töitä hänen asioiden eteen ja perheen eteen. Et tulee se tuntuma ja se tulee sitä kautta, että työntekijät ymmärtää sen perustehtävän.

4.6 Arviointimenettelyt

Johtajien näkemyksen mukaan palautteen kerääminen on ensiarvoisen tärkeää, mutta koko ajan täytyisi pitää mielessä, miksi palautetta kerätään. Palautteen kerääminen itsessään ei vielä riitä, vaan palautetta pitäisi myös analysoida ja tämän jälkeen toteuttaa mahdolliset muutokset. Johtajat kokivat, että palautteen keräämiselle ja siitä saadun informaation hyödyntämiselle ei ole käytännössä tarpeeksi aikaa. Palautejärjestelmiin kaivattiin selkeyttä, jotta saatuja tuloksia voitaisiin oikeasti hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Säännönmukaisuus palautteen keräämisessä koettiin laatua parantavaksi tekijäksi.

Keskustelussa pohdittiin myös, mikä merkitys ajalla ja paikalla on arviointimenettelyssä.

Olis tosi tärkeä saada jotenkin koottua semmoseksi se palaute, et sitä toimintaa myöskin pystytään ja halutaan muuttaa vastaamaan sitä laadukasta toimintaa.

Ja tietysti palautteen vastaanottamisessa ja saamisessa ja niitten tulkinnessa, niin yks asia mikä pitäis erikseen aika tarkkaankin huomioida, että koska? Minkälaisena päivänä? Minkä tilanteen jälkeen ja mitä tilannetta ennen tää palautekysely tehdään?

Johtajien mukaan palautteen keräämisessä on tiedettävä taso, johon työskentelyssä pyritään. Aineistosta tuli esille, että määrä ei korvaa laatua. Palautteiden perusteella pitäisi pystyä kehittämään niitä puutteita, jotka ovat tosiasiaa olemassa. Johtajat kaipasivat organisaatiotasolla selkeää määrittelyä siihen, mitä palautetta missäkin vaiheessa kysytään ja millä tavoin.

Siitähän ei hyödy kukaan, et jos koko toiminta perustuu palautteeseen. Et me muutetaan joka kerta toimintaa, kun joku sanoo jotain. Siinä korostuu juuri se, että mitkä on ne meidän laatukriteerit. Meillä pitää olla se peruslaatu määriteltynä ja sitten aina miettiä, että miten se palaute muuttaa sitä vai että muuttaako se edes.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat, mitä laatu tarkoittaa yksiköiden johtajille lastensuojelun sijaishuollon eri osa-alueilla, sekä millainen laatukriteeristö vastaa toimeksiantajan tarpeita. Tavoitteena oli, että johtajat pääsevät osallistumaan yrityksen laatumäärittelyyn ja että laatuun vaikuttavat tekijät tunnistetaan. Näin pystyttäisiin puuttumaan asioihin, jotka eivät täytä valittuja laatukriteereitä. Tulokset muodostuivat etukäteen laaditun teemahaastattelurungon ympärille, eikä uusia luokkia syntynyt haastattelun tuloksena.

Laatutavoitteet voivat olla erilaiset sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta. Tämä tuo haasteita laatukriteerien asettamiseen, koska erilaisia näkökulmia hyvästä palvelusta on useita. (Koivula ym., 2020, s. 76) Tässä työssä laadittiin laatukriteereitä johtajien näkökulmasta ja konkreettisia kriteereitä onnistuttiinkin asettamaan aineistoon nojautuen.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että johtajilla oli paljon sanottavaa laadusta lastensuojelun sijaishuollossa. Johtajien laatu näkemystä lastensuojelun sijaishuollon perusrakenteissa saatiin kuvailtua kattavasti. Huomionarvoista oli se, että johtajilla oli laadusta hyvin yhtenäinen näkemys. Poikkeavia mielipiteitä ei esitetty, vaan kaikki olivat pitkälti samaa mieltä. Näkemysten esille tuomisessa oli eroja, mutta sisällöllisesti sanoma oli jokaisessa

osa-alueessa yhtenäinen. Kaikissa laadun osa-alueissa ilmeni, että laatu tarkoittaa yksiköiden johtajille sitä, että asiakas asetetaan palvelun keskiöön. Laatu näyttäytyy asiakkaan kautta ja se koostuu arjen pienistä asioista, jotka yhdessä muodostavat palvelun kokonaislaadun.

Laadun arvioinnin välineenä käytettävät laatukriteerit osoittavat, onko palvelu laadukasta vai ei. Ennen kuin laatukriteereitä voidaan asettaa, on tunnistettava palvelun ominaispiirteet ja asetettava niille laatutavoitteet. (Koivula ym., 2020, s. 76) Tutkimusaineistossa tuli hyvin selville johtajien näkemys palvelun asettamista vaatimuksista ja niistä tavoitteista, joihin tulisi yltää, jotta voidaan puhua laadukkaasta sijaishuollosta. Laatutavoitteiden jälkeen kuvailtiin yksityiskohtaisemmin konkreettisia kriteereitä, joten tutkimuskysymykseen onnistuttiin tältäkin osin vastaamaan. Näitä kuhunkin osa-alueeseen muodostuneita kriteereitä avataan seuraavissa kappaleissa.

Sijaishuollon toimitiloille on tarkat määräykset. Lastensuojelulain (417/2007) 58 § antaa raamit toimitiloille, mutta palveluntilaaja määrittelee teknisluontoiset ehdot tarkemmin. (Hoikkala & Lavikainen, 2015, s. 25). Tilojen laatukriteerien päämääräksi asetettiin se, että ne ovat kullekin siellä asuvalle kohderyhmälle soveltuvat, vaikka vaatimukset voivatkin vaihdella sijoittavien kuntien mukaan. Tilojen täytyy olla käytännölliset, turvalliset ja kodinomaiset. Käytännöllisyyden tavoitteena on, että tilat palvelevat käyttäjiään eivätkä ne rajoita tai hidasta työskentelyä. Turvallisuuden tavoitetilaksi kuvailtiin sitä, että tilat ovat käyttäjilleen turvalliset ja mahdolliset riski- ja uhkatilanteet on minimoitu. Toiminnan tilojen laatukriteereiksi nousivat tutkimuksen perusteella:

1. Työntekijät sitoutuvat tilojen siisteyden ja viihtyvyyden ylläpitoon.
2. Yksikkö sisustetaan kodinomaisesti yhdessä asukkaiden ja työntekijöiden kanssa.
3. Juhlapyhät huomioidaan koristeluin.
4. Tavaroille on selkeästi omat paikkansa. Säilytys- ja harrastetilaa on riittävästi.
5. Yksikön asiakkaiden pääsy vaarallisiin esineisiin ja aineisiin on rajattu.
6. Kaikilla työntekijöillä on asianmukaiset työskentelytilat.
7. Yksikössä on äänieristetty tila, jossa voi hoitaa luottamuksellisia keskusteluita.

Aineiston perusteella henkilöstön laatukriteerejä voidaan kuvailla siten, että työntekijät ovat aitoja sosiaalialan ammattilaisia ja heillä on sisäinen motivaatio toteuttaa lastensuojelun sijaishuoltoa. Hoikkalan ja Lavikaisen (2015, s. 39–40) mukaan on haastavaa saada tietotaitoisia ja osaavia työntekijöitä, joilla olisi lisäksi työhön soveltuva persoona. Lastensuojelutyö on ihmisten kohtaamista ja päämääränä on auttaa ja kuntouttaa lapsia ja heidän perheitään (Hoikkala & Lavikainen, 2015, s. 39). Tämä näkyi myös tutkimuksen tuloksissa, sillä johtajat toivat esille, että työyhteisö toimisi ideaalilanteessa asiakasohjautuvasti eli asiakkaiden tarpeet ja halut olisivat etusijalla ja kaiken toiminnan keskiössä. Henkilöstön laatukriteereiksi asetettiin:

1. Työntekijät perehdytetään huolella työtehtäviin ja he pääsevät kouluttautumaan, jolloin he kykenevät toimimaan itseohjautuvasti.
2. Jokaiselle työntekijälle laaditaan selkeä työnkuva.
3. Työntekijät kohtaavat asiakkaat inhimillisesti ja ammatillisesti.
4. Henkilökunnan työhyvinvointiin ja pysyvyyteen panostetaan.

Yhteiskunnan ja toimintaympäristöjen muutos on johtanut siihen, että johtamisen tavat ovat muuttuneet merkittävästi viime vuosien aikana. Johtaminen keskittyy yhä enemmän oppimiseen ja kehittämiseen. Hyvä johtaja on luotettava, kannustava ja hän mahdollistaa kehittävän dialogin työyhteisössä. (Paasivirta & Pitkänen, 2021, s. 13) Johtamisen laadukkuutta kuvailtiin tutkimuksessa siten, että johtaminen on tasapuolista ja työntekijät otetaan mukaan laatutyöskentelyyn. Työyhteisössä vallitsee molemminpuolinen luottamus johtajan ohjatessa työryhmää kohti laatukriteerit täyttävää toimintaa, jotka ovat:

1. Työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti ja toiminta on kaikilla tasoilla läpinäkyvää.
2. Johtajilla on aikaa työntekijöilleen ja he ovat työyhteisössä läsnä.
3. Tehdyt päätökset pysyvät ja kaikkia organisaation jäseniä koskevat samat säännöt.

Lastensuojelun sijaishuollon palvelun sisällöissä ja käytännöissä päämääränä on, että palveluprosessit on kuvattu selkeästi siten, että asiakkaan etenemistä prosessissa voidaan yksiselitteisesti seurata. Prosessien avulla havaittuihin epäkohtiin voidaan puuttua tehokkaammin. Tällaista suunnitelmallista toiminnan kehittämistä kutsutaan

prosessiarvioinniksi. (Koivula ym., 2020, s. 100) Tutkimuksen mukaan johtajat pitivätkin tärkeänä, että asiakkaan eteneminen palvelupolulla olisi suunnitelmallista. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan yksilöllisyys ja työntekijöiden ammatillisuus.

Palvelusisältöjen laatukriteereiksi nousivat:

1. Prosessit ovat selkeästi kuvattu ja auki määritetty.
2. Asiakkaan kulkua prosessin eri vaiheissa seurataan laatukriteerein. Puutteisiin puututaan oikea-aikaisesti.
3. Asiakas kohdataan yksilönä.
4. Palvelu on asiakaslähtöistä. Muutoksien ja parannuksien lähtökohtana on asiakkaan etu.
5. Arjen pieniin hetkiin kiinnitetään huomiota.

Arvioinnin tavoitteena on osoittaa, mihin asetettuihin laatutavoitteisiin on päästy.

Arvioinnilla ja palautteilla kerätään tietoja, joiden avulla voidaan kehittää toimintaa. (Koivula ym., 2020, s. 98) Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että arviointimenettelyjen laadukkuuteen vaikuttavat arvioinnin lähtökohdat. On tärkeää, että arvioinnin taustalla on todellinen halu tietää, miten asiakkaat kokevat palvelun ja millä tasolla työskentely on. Arvioinnin tulisi olla selkeää, johdonmukaista ja säännöllistä. Arviointimenettelyjen laatukriteereiksi muodostuivat:

1. Kaikki organisaation jäsenet tietävät, miksi ja miten palautetta kerätään ja hyödynnetään.
2. Palautteen kerääminen on sidoksissa asiakkaan palveluprosessiin, jolloin on helpompi seurata mitä palautetta missäkin vaiheessa kysytään ja keneltä.
3. Arviointia tehdään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään saatujen tulosten perusteella paremmaksi.
4. Arviointi on aikataulutettu siten, että se tulee jokaisen asiakkaan kohdalla toteutetuksi tasa-arvoisesti.

6 Pohdinta

Tutkimuksen tulokset muodostuivat luontevasti teemahaastattelurungon ympärille. Vaikka jokaiseen sijaishuollon perusrakenteeseen muodostui omat laatukriteerinsä, kulki kantavana ajatuksena jokaisessa kriteeristössä lapsen etu. Johtajien esille nostamat ajatukset laadusta lähtivät sijoitetun lapsen tarpeista ja siitä kysymyksestä, miksi ja ketä varten työtä tehdään. Jokaisessa laatukriteeristössä toistui myös selkeät rakenteet. Johtajat kokivat, että kun organisaatiossa on yhteiset selkeät toimintamallit, on työkin suunnitelmallisempaa ja ennakoitavampaa.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ilmiöitä ja tapahtumia tai auttaa ymmärtämään, miksi toimitaan tietyllä tavalla. On tärkeää, että tutkimuksen kohderyhmä tietää mahdollisimman paljon tutkittavasta aiheesta tai heillä on siitä kokemusta. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ei tule olla siis sattumanvaraisesti valittuja, vaan tarkkaan harkittuja. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 98) Työn näkökulmaksi valittiin johtajien muodostama ryhmä, sillä mitä pidempään työntekijä on ollut työsuhteessa, sitä kattavampi näkemys hänellä todennäköisesti on toimeksiantajan laadunhallinnasta ja sen toteutumisesta käytännössä. Yksi johtajista oli ollut työsuhteessa vasta reilun vuoden ajan, mutta häneltä taas tuli tuoreempaa näkemystä kehitettävistä laatutekijöistä, koska voidaan olettaa, että hän ei ole vielä niin rutinoitunut työnantajan toimintamalleihin. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui vain toimeksiantajan johtajat siitä syystä, että koko henkilökunnan mukaan ottaminen olisi tehnyt työstä liian laajan. Kohderyhmän valintaan vaikuttivat johtajien asema sekä ajallisesti pitkä kokemus toimeksiantajan palveluksessa.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa täytyy pohtia tehtyjä valintoja. Mitä valintoja on tehty, miksi, ja mihin perustuen. Myös valintojen toimivuutta tulee peilata jälkikäteen. (Vilka, 2004, s. 137) Tehtyjä valintoja on perusteltu osittain aineiston hankintaa ja analyysia käsittelevässä luvussa, mutta tässä avataan vielä muutamia näkökohtia.

Teemahaastattelu järjestettiin ryhmämuotoisena. Luotettavuutta arvioitaessa täytyy huomioida, olisiko yksilöhaastatteluilla voitu saada erilaisia vastauksia ja eriäviä näkemyksiä. Nyt johtoryhmän vastaukset olivat keskenään samankaltaisia ja kautta linjan laatonäkemykset olivat yhteneviä. On pidettävä mahdollisena, että ryhmämuotoisessa

haastattelussa ryhmän dynamiikka vaikuttaa annettuihin vastauksiin. Toisaalta taas haastateltavien olemuksesta sai sellaisen kuvan, että he keskustelivat hyvin spontaanisti ja keskustelu kulki eteenpäin sujuvasti. Tämän perusteella voisi tehdä oletuksen, että johtajat olivat oikeastikin hyvin samaa mieltä tutkittavien aihealueiden laatuskoista. Yrityksen johtoryhmä kokoontuu kuukausittain ja he ovat uusinta johtajaa lukuun ottamatta työskennelleet vuosia yhdessä. Ryhmän historialla on varmasti myös vaikutusta siihen, että näkemykset olivat yhteneväisiä.

Tutkimusta tehdessä ja teoria-aineistoa lukiessa kävi selväksi, että laatukriteerit oli jaoteltava ryhmiin, jotta niiden hahmottaminen ja seuranta onnistuisi. Tämä ohjasi osaltaan teemahaastattelun runkoa ja näin ollen myös saatuja tuloksia. Teemahaastattelun perusteella muodostuneita kriteeriryhmiä voisi avata vielä tarkemmin kolmen eri kriteerimääritelmän mukaan. Näitä ovat rakenne-, prosessi- ja lopputuloskriteerit. Rakennekriteerit ovat useimmiten määrällisiä, kuten vaadittava henkilöstön määrä tai tilojen koko. Prosessikriteerien tarkoituksena on nimensä mukaisesti kuvata, miten palvelu etenee ja toteutuu sen elinkaaren eri vaiheissa. Lopputuloskriteereillä arvioidaan palvelun laatua ja tavoitteiden saavuttamista palvelun päätyttyä. (Rousu & Holma, 2004, s. 46) Tässä työssä ei kuitenkaan ollut tarkoituksenmukaista lähteä jakamaan kriteereitä näihin ryhmiin, vaan se voidaan tehdä toimeksiantajayrityksessä sitten, jos kriteeristö laaditaan myös asiakkaiden ja palvelukuvauksen näkökulmasta.

Työssä on käytetty luotettavia lähteitä ja viittaukset on tehty asianmukaisesti. Työssä pyrittiin käyttämään viimeisimpiä saatavilla olevia julkaisuja, mutta kaikilta osin lähteiden nykypäiväisyys ei toteutunut. Varsinkin sosiaalialan laatukriteerien rakentamiseen ei yksinkertaisesti löytynyt uudempaa lähdeä kuin Sirkka Rousun ja Tupu Holman Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta -teos vuodelta 2004. Laatukriteereiden toimiva rakenne ei ole kuitenkaan sidoksissa esimerkiksi lastensuojelulain uudistuksiin, jolloin voidaan todeta, että kyseinen lähde on käyttökelpoinen sellaisenaan tähän työhön. Tutkimuksessa olisi voinut käyttää myös muille aloille laadittuja laatukriteeristöjen rakennekuvauksia, mutta tätä ei koettu tarkoituksenmukaiseksi. Käsiteltävän alan palvelukäytännöillä on kuitenkin merkitystä siihen, kuinka kriteeristö kannattaa rakentaa.

Eettisyyden toteutumista arvioitaessa on huomioitava, että teemahaastatteluun osallistuneet henkilöt voivat olla tunnistettavissa, jos lukija tietää, mistä yrityksestä työssä puhutaan. Riski tunnistukseen on kuitenkin pieni, koska vastauksia ei ole nimetty ja ne on sisällytetty muuhun kokonaisuuteen yksittäisiä nostoja lukuun ottamatta. Vastaajia oli myös useampia, mikä osaltaan vähentää tunnistamisen mahdollisuutta.

Asiakkaan laatunäkemyks muodostuu hänen odotuksiensa ja kokemustensa vastaavuudesta. Käsitykseen vaikuttavat asiakkaan ajatukset siitä, mitä hän haluaa palvelulta, mitä hän odottaa saavansa ja mitä hän ajattelee tarvitsevänsä. Laatua arvioivan henkilön oma kokemustausta, tunnetila ja palvelutilanne vaikuttavat laadukkuuteen. (Koivula ym., 2020, s. 75) Jatkotutkimuksena voisi tutkia, mitä toimeksiantajan asiakkaat ja sijoittajakunnat odottavat palveluilta ja miten he kokevat tämänhetkiset toimeksiantajan tarjoamat palvelut. Asiakkaiden mielipiteiden selvittämisellä saataisiin tietoa myös siitä, täytyvätkö johtajien asettamat laadukriteerit käytännön työssä. Jos ne eivät täytyisi, voisi tutkia, mitä täytyy tehdä tilanteen korjaamiseksi. Jatkotutkimuksen kohteena voisi olla myös itse laatutyöskentely eli millainen prosessi täytyy käydä läpi, jotta asetetut laadukriteerit saavutetaan. Laatutyöskentelyyn liittyy olennaisesti laadun hallinta ja jatkuva pyrkimys yhä parempaan laatuun.

Työ eteni suunnitelmallisesti ja ajatellussa aikataulussa. Välillä saattoi mennä viikkojakin, ettei työtä kirjoitettu yhtään. Näin jälkikäteen ajateltuna tämä oli vain hyvä asia, koska näin aineistoon sai etäisyyttä ja tauon jälkeen asioiden jäsentely sujui taas mutkattomammin. Ajoittain työn rajaaminen oli haastavaa, koska kriteereitä voisi laatia niin monesta eri näkökulmasta ja niin moneen eri osa-alueeseen. Prosessi oli opettavainen ja sai innostumaan sosiaalialan laadun arvioimisesta ja kehittamisestä. Tutkimuksen aikana tuli selväksi, että palveluiden laadussa ei voi koskaan olla valmis. Työtä tehdessä opin, ettei laatu synny itsestään ja sattumanvaraisesti, vaan sitä on tietoisesti kehitettävä.

Lähteet

- Arponen, A. (2005). Arviointi ja valvonta sijaishuollossa. Teoksessa S. Laaksonen & M. Kemppainen (toim.), *Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa* (ss. 166–187). Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Blomberg, S. (2016). *Organisaation arvot – toiminnan ohjaajia vai sanahelinää?* [pro gradu - tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/49756>
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-Kustannus.
- Grönroos, C. (2009). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Talentum.
- Hoikkala, S. & Lavikainen, V. (2015). *Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta*. Lastensuojelun Keskusliitto ry.
<https://www.lskl.fi/julkaisut/sattumuksia-vai-suunnitelmallisuutta-selvitys-sijaishuollon-laadusta/>
- Holma, T. (2003). *ITE 2. Opas uudistuneeseen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön*. Suomen kuntaliitto.
- Järvenpää, E. (2006). *SoberIT jatko-opintoseminaari. Laadullinen tutkimus*. University of Technology. <https://www.cs.tut.fi/~ihtesem/k2007/materiaali/luento4.pdf>
- Kinnunen, R. (2004). *Palvelujen suunnittelu*. WSOY.
- Koivula, U., Hautaviita, P. & Laaksonen, H. (2020). Laatu ja vaikuttavuus. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen & H. Hillamo (toim.), *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä* (ss. 75–109). Sanoma Pro Oy.
- Laaksonen, S. (2004). Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.), *Lastensuojelu tänään* (ss. 256–264). Sanoma Pro Oy.
- Laatukäsikirja. (2021). *Uudistettu ISO 9001 -standardi tuo joustavuutta laatujärjestelmän dokumentointiin*. <https://www.laatukasikirja.fi>
- Lastensuojelulaki 417/2007. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojelun Keskusliitto ry. (2004). *Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit*. Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Lastensuojelun Keskusliitto ry. (2005). *Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa*. Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Mikkola, M. (2004). Lastensuojelulain tausta. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.), *Lastensuojelu tänään* (ss. 77–84). Sanoma Pro Oy.

- Niemelä, H. (2005). Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin, jos tämä olisi oma lapseni? Teoksessa S. Laaksonen & M. Kempainen (toim.), *Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa* (ss. 57–78). Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. (1994). *Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla*. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Paasivirta, A. & Pitkänen, M. (5/2021). *Lastensuojelun mahdollistajat. Selvitys lähijohtamisen sisällöstä ja merkityksestä*. Lastensuojelun Keskusliitto ry.
<https://www.lskl.fi/julkaisut/lastensuojelun-mahdollistajat-selvitys-lahijohtamisen-sisallosta-ja-merkityksesta/>
- Partanen, I. (2005). Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa S. Laaksonen & M. Kempainen (toim.), *Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa* (ss. 7–30). Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Porko, P., Heino, T. & Eriksson, P. (2018). Selvitys yksityisistä lastensuojelun yksiköistä. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, työpäperi 21/2018*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-131-7>
- Porrassalmi, P. (2012). *Laatukriteerit lastensuojelun laitoshuollon kilpailutusasiakirjoissa*. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201208062128>
- Rieki, R. (2008). *”Tämä on laatua meidän talossa”: tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa*. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-200806035389>
- Rousu, S. & Holma, T. (2004). *Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta*. Suomen Kuntaliitto.
- Salminen, M. (2005). Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa S. Laaksonen & M. Kempainen (toim.), *Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa* (ss. 108–124). Lastensuojelun Keskusliitto ry.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- STM. (2019a). Selvityshenkilöiden ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 2019:4*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4026-0>

STM. (2019b). *Lastensuojelun laatusuositus*. Sosiaali- ja terveysministeriö.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>

Stenvall, J. & Virtanen, P. (2012). *Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet*. Tietosanoma Oy.

THL. (2020a). *Laatu*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

THL. (2020b). *Sijaishuollon muodot*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot>

THL. (n.d.). *Lastensuojelulaitokset*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. <https://tiny.cc/ssvwtz>

Tiili, A. & Kuokkanen, J. (2/2021). *Lapsen vuoksi*. Lastensuojelun Keskusliitto ry.

<https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/03/Lapsen-vuoksi-Lastensuojelun-laitoshoidon-vetovoimatekijat-ja-alalta-tyontavat-tekijat.pdf>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*.

https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vilkka, H. (2004). *Tutkimusmetodeja ammatilliselle kentälle*.

<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita.pdf>

Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineiston kuvaus ja kerääminen

Kerättävä aineisto syntyy toimeksiantajan yksiköiden johtajille järjestetystä ryhmämuotoisesta teemahaastattelusta. Haastattelu järjestetään Microsoftin tarjoamassa Teams –sovelluksessa, joka on onlinekokouksiin tarkoitettu työväline. Haastattelussa osallistujat käyttävät kameroita eli kaikki osallistujat näkevät ja kuulevat toisensa.

Tutkimukseen osallistuvilla on lähetetty ennen haastattelua allekirjoitettavaksi suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta (liite 2). Suostumuksessa on kuvattu opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus, haastattelun ajankohta, tallennusmenetelmät ja aineiston käsittelyn lähtökohdat.

Aineiston käsittely

Haastattelu tallennetaan Teamsin tallennustoimintoa hyödyntäen. Keskustelu litteroidaan. Litteroinnista jätetään pois sisällön kannalta epäoleelliset äännähdykset ja täytesanat. Haastattelun teemat annetaan haastateltaville etukäteen tiedoksi, jotta haastateltavat voivat perehtyä aihealueisiin. Kaikki ryhmähaastattelun aikana esille tulleet asiat anonymisoidaan opinnäytetyöhön niin, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa.

Tutkimusaineistona toimii Teams-tallenne ryhmähaastattelusta sekä siitä tehty litterointi. Mitään henkilötietoja ei tallenneta. Tallenne tallentuu aluksi Microsoft Officen pilvipalveluun, josta se on ainoastaan opinnäytetyön tekijän käytettävissä. Tallenne tallennetaan opinnäytetyön tekijän tietokoneelle heti haastattelun jälkeen ja tallenne poistetaan tämän jälkeen pilvipalvelusta. Litterointi tehdään ja säilytetään opinnäytetyön tekijän tietokoneella. Tallenteeseen ja litterointiin on pääsy ainoastaan opinnäytetyön tekijällä, ja pääsy on turvattu kaksivaiheisella kirjautumisella.

Aineiston säilyttäminen

Aineisto säilytetään yhden vuoden ajan opinnäytetyön tekijän tietokoneella ja siihen pääsee käsiksi vain kaksivaiheisen kirjautumisen jälkeen. Suostumuslomakkeet säilytetään erillään opinnäytetyöstä ja niiden tietoturvasäilytyksestä vastaa opinnäytetyön tekijä. Pääsy ja tunnukset kaikkiin aineistoihin on ainoastaan opinnäytetyön tekijällä.

Aineiston tuhoaminen

Kaikki aineistot ja suostumuslomakkeet hävitetään poistamalla ne pysyvästi vuoden kuluttua opinnäytetyön valmistumisesta.

Liite 2: Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko

1. Arvot ja perustehtävä
 - yksikön arvot
 - miten näyttäytyvät arjessa ja miten on seurattu arvojen toteutumista?
2. Mitä on laatu:
 - yksikön toimitiloissa (tarkoituksenmukaisuus, turvallisuus, viihtyisyys)
 - henkilöstössä (mitoitus, osaaminen, koulutus, kehittäminen)
 - johtamisessa (tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus, tietojärjestelmien toimivuus, toimintavarmuus)
 - toimintakäytännöissä ja palveluissa (prosessien hallinta, asiakkaan näkökulma, palvelujen sisältö ja kattavuus, riskienhallinta, turvallisuussuunnitelmat, paloturvallisuus, ensiapu)
 - arviointimenettelyssä (tulosten arviointi, itse- ja vertaisarviointi, asiakaspalaute)
3. Mitä ajatuksia laatu lastensuojelun sijaishuollossa herättää?

Liite 3: Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyön tekijä: Kaisa Lanki

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia toimeksiantajalle yhtenäinen laatukriteeristö, jota voidaan hyödyntää yrityksen laatukäsikirjan laadinnassa ja toiminnan tukena. Tavoitteena on ottaa lastensuojeluyksiköiden johtajat mukaan laatutyöskentelyyn ja auttaa tunnistamaan laatuun vaikuttavat tekijät.

Opinnäytetyö julkaistaan verkkojulkaisuna theseus.fi -sivustolla. Opinnäytetyön toimeksiantaja voi käyttää opinnäytetyön materiaalia omassa markkinoinnissaan, mutta kuitenkin niin, etteivät henkilöt ole tunnistettavissa. Opinnäytetyössä ei mainita nimeltä toimeksiantajaa, sen toimintayksiköitä eikä haastatteluun osallistuneita yksiköiden johtajia.

Opinnäytetyötä varten järjestetään ryhmähaastattelu Teamsin välityksellä maanantaina 22.2.2021 klo 14.00–16.00. Haastattelu tallennetaan Teamsin tallennustoimintoa hyödyntäen ja keskustelu litteroidaan. Haastattelun teemat annetaan haastateltaville etukäteen tiedoksi, jotta haastateltavat voivat perehtyä aihealueisiin. Kaikki ryhmähaastattelun aikana esille tulleet asiat anonymisoidaan opinnäytetyöhön niin, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa.

Tutkimusaineistona toimii Teams-tallenne ryhmähaastattelusta sekä siitä tehty litterointi. Mitään henkilötietoja ei tallenneta. Tallenne tallentuu aluksi Microsoft Officen pilvipalveluun, josta se on ainoastaan opinnäytetyön tekijän käytettävissä. Tallenne tallennetaan opinnäytetyön tekijän tietokoneelle heti haastattelun jälkeen ja tallenne poistetaan tämän jälkeen pilvipalvelusta. Litterointi tehdään ja säilytetään opinnäytetyön tekijän tietokoneella. Tallenteeseen ja litterointiin on pääsy ainoastaan opinnäytetyön tekijällä, ja pääsy on turvattu kaksivaiheisella kirjautumisella. Tutkimusaineisto säilytetään vuoden ajan työn valmistumisesta, jonka jälkeen se tuhoetaan poistamalla tiedostot pysyvästi.

Suostumuslomakkeet säilytetään erillään opinnäytetyöstä ja niiden arkistoinnista vastaa opinnäytetyön tekijä. Arkistointi tehdään sähköisesti opinnäytetyön tekijän tietokoneelle ja lomakkeet hävitetään poistamalla ne pysyvästi vuoden kuluttua työn valmistumisesta.

Suostun osallistumaan tutkimukseen ja siihen, että antamiani tietoja käytetään opinnäytetyön tarpeisiin.

___/___ 2021

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Lisätiedot:

Kaisa Lanki

kaisa.lanki@student.hamk.fi

Liite 4: Haastateltaville etukäteen ilmoitetut teemat

- Arvot ja perustehtävä
- Mitä on laatu:
 - a) yksikön toimitiloissa
 - b) henkilöstössä
 - c) johtamisessa
 - d) toimintakäytännöissä ja palveluissa
 - e) arviointimenettelyssä
- Mitä ajatuksia laatu lastensuojelun sijaishuollossa herättää?