

Roosa Ervasti & Venla Kesti

## **TAVOITTEENA LAADUKKAAN SIJAISHUOLLON TUOTTAMINEN**

Laatukäsikirjan ja asiakaspalautelomakkeiden laatiminen Perhekoti Säteelle

## **TAVOITTEENA LAADUKKAAN SIJAISHUOLLON TUOTTAMINEN**

Laatukäsikirjan ja asiakaspalautelomakkeiden laatiminen Perhekoti Säteelle

Roosa Ervasti & Venla Kesti  
Opinnäytetyö  
Kevät 2024  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

---

Tekijät: Roosa Ervasti ja Venla Kesti

Opinnäytetyön nimi: Tavoitteena laadukkaan sijaishuollon tuottaminen - Laatukäsikirjan ja asiakaspalautelomakkeiden laatiminen Perhekoti Säteelle

Työn ohjaajat: Mira Schroderus ja Päivi Tervasoff

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2024

Sivumäärä: 62 + 3 liitettä

---

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä lastensuojelun sijaishuollon palveluja tuottavan Perhekoti Säteen kanssa. Opinnäytetyön aiheena oli laatukäsikirja lastensuojelulaitokseen. Laatukäsikirjan lisäksi laadimme yksikön käyttöön palautelomakkeet asiakaspalautteen keräämiseen asiakaslasten huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja sen tavoitteena oli kehittää laatukäsikirja varmistamaan toimeksiantajan laadunhallintaa. Laatukäsikirjan tarkoituksena on vahvistaa yksikön laadun toteuttamista osana käytännön työtä ja sitouttaa yksikön henkilökunta yrityksen laatu politiikkaan. Perhekoti Säde on yksityinen, sijaishuollon palveluita tuottava yritys ja sen tulee toiminnallaan vastata sekä asiakkaana olevien lasten ja heidän läheistensä, että palvelua ostavien tahojen, kuten sosiaalityöntekijöiden ja sijoittajakuntien, laatuvaatimuksiin.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu lastensuojelun sijaishuollosta, laadun määrittelystä ja laadun mittaamisesta asiakaskokemuksen avulla. Lastensuojelun laatusuosituksen päivitys on julkaistu vuonna 2019 ja sen osana laadittuja laatukriteereitä sijaishuololle hyödynsimme määriteltäessä laatua opinnäytetyössä. Laatusuosituksen mukaan tärkeimpiä eettisiä periaatteita ohjaamaan laatua ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistoiminnan prosessina ja prosessia kuvataan teoriaosuudessa konstruktiivisen mallin mukaan. Toimeksiantaja osallistui laatukäsikirjan laatimiseen tiiviisti koko prosessin ajan ja antoi palautetta sisällöstä toteutusvaiheessa säännöllisesti.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyivät selkeä ja toimeksiantajan toiveita vastaava laatukäsikirja ja asiakaspalautelomakkeet laadun arviointiin. Laatukäsikirjaa toimeksiantaja voi hyödyntää perehdytykseen, yksikön yhteisen toimintakulttuurin vahvistamiseen sekä kilpailutuksessa. Laatukäsikirja julkaistiin vain toimeksiantajan käyttöön, joten opinnäytetyön raportissa sen sisältöä esitellään yleisesti ja liitteissä on vain käsikirjan sisällysluettelo. Toimeksiantajan edustajilta saadun palautteen mukaan yksikkö oli tyytyväinen laadittuihin tuotoksiin. Tulevina kehitysideoina ehdotamme, että toimeksiantajalle olisi hyödyllistä kehittää asiakaspalautteen keräämiseen lasten ikätasoon soveltuva palautemenetelmä sekä laadunhallintaa ja sen kehittämistä tulisi varmistaa esimerkiksi laadun vuosikellon avulla.

---

Asiasanat: lastensuojelun sijaishuolto, laatu, laatukriteerit, asiakaslähtöisyys

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services.

---

Authors: Roosa Ervasti ja Venla Kesti

Title of thesis: Aiming for high-quality foster care - Creating a quality handbook and customer feedback forms for Perhekoti Säde.

Supervisors: Mira Schroderus ja Päivi Tervasoff

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2024

Number of pages: 62 + 3 appendices

---

The topic of the thesis was to create a quality handbook for a child protection institution. The handbook was made in collaboration with Perhekoti Säde, a provider of foster care services in substitute care. In addition to the quality manual, we developed survey forms for collecting feedback from children's guardians and social workers. The thesis was practical, aiming to develop a quality handbook to ensure Perhekoti Säde's quality system. The purpose of the quality handbook is to strengthen the implementation of quality within the unit as part of practical work and to engage the staff in the company's quality policy. Perhekoti Säde is a private company providing foster care services.

The theoretical framework of the thesis consists of foster care, the definition of quality and measuring quality through customer experience. The definition of quality in foster care is based on Social and Health minister's quality recommendation for child protection services. According to the quality recommendation, the key ethical principles guiding quality are the dignity and fundamental rights of clients, the best interests of the child, interaction, the quality of professional staff's work, and responsible decisions and organizational culture. The thesis was implemented as a development process, and the process is described in the theoretical part according to a constructive model.

The outputs of the thesis are a readable quality handbook and customer feedback forms for quality assessment, meeting the client's expectations. The client can utilize the quality handbook for orientation, strengthening the unit's common organizational culture, and in competitive tendering. The handbook was published exclusively for the client's use, so the content is presented generally in the thesis report, with the handbook's table of contents included in the appendices. According to feedback from the client's representatives, the unit was satisfied with the produced deliverables. As future development ideas, we suggest it would be beneficial for the client to develop a feedback collection method suitable for small children. Also, the organisation could enhance the quality system by using for example a quality calendar as management's tool.

---

Keywords: child protection, foster care, quality, quality criterion, customer feedback

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO .....	8
2.1	Kodin ulkopuolelle sijoittaminen .....	8
2.2	Sijaishuollon laitoshoido .....	11
2.3	Sijaishuollon yksityinen palveluntuottaja .....	12
3	LAATU LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA .....	15
3.1	Laadun määrittely .....	15
3.2	Laadun perustana lapsen etu .....	16
3.3	Laatua lisäävät työhyvinvointi, ammatillinen osaaminen ja kehittävä johtaminen .....	18
3.4	Sijaishuollon laatua ohjaavat lait ja valvonta .....	20
3.5	Sijaishuollon laatukriteerit .....	22
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	24
4.1	Opinnäytetyön prosessi .....	24
4.2	Kehittämistarve ja ideointi .....	25
4.3	Suunnittelu ja toteutus .....	26
4.4	Tulokset ja arviointi sekä päättäminen .....	27
5	LAATUKÄSIKIRJAN JA ASIAKASPALAUTELOMAKKEIDEN KEHITTÄMINEN .....	29
5.1	Laatukäsikirjan sisältöä määrittävät laatutekijät .....	30
5.2	Asiakaspalaute laadun mittarina .....	35
5.3	Asiakaspalautelomakkeiden laatiminen .....	37
5.4	Lomakkeiden sisällön muodostus .....	40
6	POHDINTA .....	50
	LÄHTEET .....	56
	LIITTEET .....	63

# 1 JOHDANTO

Lastensuojelussa toiminnan kohteena on aina lapsi, jonka edusta ja oikeuksista ammattilaisten tulee pitää huolta. Lastensuojelun palveluiden tulee olla laadukkaasti, lainmukaisesti ja turvallisesti toteutettuja. Palvelujen laatua sosiaalipalveluissa mitataan asiakaskokemuksen kautta, mutta huomioitavaa on myös ostajan laatuvaatimukset sekä yhteiskunnan odotukset. Sijaishuollon laadun toteutumisesta on ilmaistu huolta markkinoitumisen myötä. Suurimman osan sijaishuollon ympäri- vuorokautisista laitospalveluista tuottavat yksityiset yritykset. Kilpailu markkinoilla on kiristynyt yksityistämisen myötä ja riskinä on nähty, että lapsen sijaishuollon toteutumista ohjaavat taloudelliset vaatimukset ja tehokkuus lapsen edun ja hyvinvoinnin ensisijaisuuden sijaan. Palvelujen keskittyminen suurille toimijoille on myös herättänyt huolta kodinomaisuuden ja omaleimaisuuden vähene- misestä. Lastensuojelun vaikuttavuuteen ja palvelujen laatuun on alettu kiinnittää tarkempaa huo- miota myös sijaishuollon epäkohtien esille tuonnin jälkeen ja valvontaa on haluttu tehostaa alue- hallintovirastoissa ja maakunnissa. Myös sosiaalityöntekijöiden roolia lapsikohtaisessa valvon- nassa on painotettu. Sijaishuollon palvelujen tulisi ennen kaikkea vastata lapsen yksilöllisiin tarpei- siin oikealla tavalla ja taata lapsen turvallinen kasvu ja kehitys sekä hyvinvointi. (Porko, Heino & Eriksson 2018, 11, 37, 41.)

Yksityisen palveluntuottajan tulee vastata palveluidensa laadusta usealla taholle asiakaslapsista sosiaalityöntekijöihin ja valvontaviranomaisiin. Laatu koostuu useista tekijöistä ja erityisen tärkeää on saada koko yrityksen henkilöstö sitoutettua yhteiseen laatuajatteluun ja laadun kehittämiseen. Ammattihenkilöstön osaaminen ja pysyvyys takaavat laadukkaan sijaishuollon myös lapsille ja hei- dän perheilleen luottamuksellisen vuorovaikutuksen kautta. Tulevaisuudessa on yhä tärkeämpää kyetä todentamaan, että tuotetut palvelut ovat tarkoituksenmukaisia, vaikuttavia ja vastaavat osta- jan tarpeeseen. Sosiaalihuollon laadun mittaaminen ja vaikuttavuuden arviointi poikkeaa tervey- denhuollosta, sillä tulokset nähdään pitkällä aikavälillä ja vaikutukset ovat sidoksissa aina asiak- kaan lisäksi hänen lähiverkostoonsa ja muihin yhteisöihin. Hankintalaki (1397/2016) ohjaa yksityis- ten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen kilpailutusta, joten yksityisen palveluntuottajan on kyettävä osoittamaan palvelujensa laatu ja samalla perusteltava hinnoittelu. Palvelun hinta ei saa olla yri- tykselle kannattamaton, sillä mikäli maksettu vuorokausihinta on liian alhainen, vaikuttaa se laatuun heikentävästi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia laatukäsikirja lastensuojelun sijaishuollon palveluita tuottavalle, yksityiselle lastensuojelulaitokselle, Perhekoti Sädele. Perhekoti Säde toimi aiemmin ammatillisena perhekotina ja muutti vastikään toimintansa lastensuojelulaitokseksi. Lastensuojelun ympäristövoimavarojen laitoksen toiminnalle asetetaan tarkat määräykset lastensuojelulaissa (417/2007, 57§) sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Perhekoti Säde oli päivittänyt toimintansa muuttuessa muun muassa omavalvontasuunnitelmansa vuonna 2023, joten käytössämme oli tuoreita toimintasuunnitelmia, joita pystyimme hyödyntämään laatukäsikirjaa laatiessamme. Perhekoti Säden johto teki kanssamme tiivistä yhteistyötä etenkin laatukäsikirjan toteutusvaiheessa ja meille tekijöinä oli tärkeää saada tuotettua opinnäytetyön tuloksena mahdollisimman hyvin toimeksiantajan käyttöön sopiva tuotos. Laatukäsikirjan suunnitteluvaiheessa ehdotimme toimeksiantajalle asiakaspalautelomakkeiden laatimista käsikirjan yhteyteen, sillä huomasimme, että laadun arviointiin ei yrityksellä ollut monipuolisia kanavia vielä käytössään. Palautetta oli yrityksessä kerätty aina suullisesti, mutta koimme hyväksi kehittämistoiminnaksi laatia asiakaspalautteelle erilaisen kanavan ja siten tehostaa yrityksen laadunhallintaprosesseja kirjallisen palautteen keräyksen avulla.

Opinnäytetyön raportissa käsitellään ensin toimeksiantajan toimintaympäristöä eli lastensuojelun sijaishuoltoa määrittelemällä, mitä kodin ulkopuolelle sijoittaminen on ja miten sijaishuoltoa tuotetaan. Seuraavaksi tietoperustassa määrittelemme laatua ja yrityksen laatuprosesseja. Laatua sijaishuollossa kuvaamme lapsen edun, ammatillisen osaamisen, työhyvinvoinnin, johtamisen ja lainsäädännön avulla. Lisäksi esittelemme opinnäytetyötä vahvasti ohjaavat laatukriteerit, jotka Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi osana Lastensuojelun laatusuosituksia (Malja ym. 2019). Opinnäytetyön prosessia kuvaamme konstruktivisen kehittämistoiminnan mallin avulla. Laatukäsikirjan ja asiakaspalautelomakkeiden kehittämisestä kerromme luvussa 5, jossa käsittelemme asiakaslähtöisyyttä ja kuvaamme yleisellä tasolla laatukäsikirjan sisältöä. Lopuksi pohdinnan osiossa analysoimme opinnäytetyön tuloksena syntyneitä tuotoksia ja esitämme jatkokehitysehdotuksia.

## 2 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO

Tässä luvussa käsitellään toimeksiantajan toimintaympäristön keskeisiä käsitteitä lastensuojelun sijaishuollossa, kuten avohuollon tukitoimena tehtävää sijoitusta, kiireellistä sijoitusta ja huostaanottoa sekä yksityisen palveluntuottajan roolia sijaishuollon laitoshoidossa. Opinnäytetyömme keskittyy korjaaviin palveluihin, joihin lastensuojelun sijaishuolto kuuluu, joten ehkäisevän lastensuojelutyön palveluja, joita toteutetaan peruspalveluissa, kuten terveydenhuollossa, perhekeskussissa, varhaiskasvatuksessa ja opetuksessa sekä nuoristyössä, ei opinnäytetyössä käsitellä. Myös lastensuojelun jälkihuolto on jätetty opinnäytetyöstä käsitteenä pois, sillä toimeksiantajan yksikkö ei tällä hetkellä tuota jälkihuollollisia palveluita.

Tavoitteena lastensuojelussa on ennaltaehkäisevien ja matalankynnyksen palveluiden lisääminen ja kevyempiin tukitoimiin panostaminen, silti viimesijaisimman tuen eli sijaishuollon asiakkaiden määrä on lisääntynyt jatkuvasti 1990-luvulta lähtien. Kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli vuoden 2022 tilaston mukaan 17 885 alle 18-vuotiasta, mikä tekee 1,6 prosenttia kaikista maan lapsista. Laitossijoitusten määrä kaikista sijoitusvuorokausista oli 40 prosenttia ja perhehoidon osuus 50 prosenttia. Loput 10 prosenttia koostui ammatillisesta perhehoidosta ja muista sijoitusmuodoista. Sijoitettujen lasten kokonaismäärä oli pysynyt ennallaan verrattuna vuoteen 2021, mutta huostassa olleiden lasten määrä laski edellisestä -1,5 prosenttia. Sijoitetuista lapsista 65 prosenttia oli huostaanotettuja. Huostaanotto kohdistuu etenkin 13–17-vuotiaisiin lapsiin. Kiireellisesti sijoitettuja lapsia oli vuoden 2022 aikana 4498 ja avohuollon tukitoimena sijoitettuja 4817. Lastensuojelun kustannukset yhteensä olivat 1,2 miljardia euroa vuonna 2021, joista sijaishuollon osuus kustannuksista on 73 prosenttia. (Forsell & Kuoppala 2023, 3–5, 24.)

### 2.1 Kodin ulkopuolelle sijoittaminen

Kun lapsen hoito ja kasvatus järjestetään kodin ulkopuolella, kutsutaan tätä sijaishuolloksi. Sijoitus ei automaattisesti tarkoita huostaanottoa, vaan lapsi voi olla myös sijoitettuna avohuollon tukitoimena tai kiireellisesti, jolloin sijoitus on väliaikainen. Lyhytaikaisesti avohuollon tukitoimena lapsen voi sijoittaa kodin ulkopuolelle, sillä ehdolla, että sijoitus on tarpeellinen lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, kuntouttamiseksi tai huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti esimerkiksi huoltajan sairauden tai vastaavan syyn vuoksi. Avohuollon sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta



täyttäneen lapsen suostumus. Toistuvasti lasta ei saa sijoittaa avohuollon tukitoimena, ellei lapsen etu vaadi uutta lyhytaikaista sijoitusta. Sijoituksen jatkamisen edellytykset arvioidaan viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. (Lastensuojelulaki 417/2007, 37 §.) Jos 12 vuotta täyttänyt lapsi tai huoltaja vastustaa avohuollon sijoitusta, tulee se lakkauttaa ja lapsi kotiuttaa. Avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksen on kuitenkin tarkoitus vastata lapsen etuun, joten tilanteissa, joissa huoltaja tai lapsi vastustaa sijoitusta, on arvioitava, edellyttääkö tilanne huostaanottoa tai kiireellistä sijoitusta. Avohuollon sijoituksessa lapselle laaditaan asiakassuunnitelma, johon yhdessä asiakkaan kanssa määritellään sijoituksen tavoitteet, arvioitu kesto ja ajankohta, jolloin tavoitteiden toteutumista arvioidaan. Lapsi voidaan sijoittaa myös yhdessä huoltajansa tai muun hänen hoidostaan vastaavan henkilön kanssa esimerkiksi turvakotiin, perhehoitoon, laitokseen tai alle kaksivuotias lapsi vankeusrangaistustaan suorittavan tai tutkintavankeudessa olevan vanhempansa kanssa vankilan perheosastolle. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2024a.)

Avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen aikana ei voida käyttää lastensuojelulain 11 luvun mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä ovat muun muassa kiinnipitäminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja poistumisen estäminen. Mikäli avohuollon tukitoimena sijoitetun lapsen tilanteessa joudutaan käyttämään rajoitustoimenpiteitä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi, on sijoitus muutettava kiireelliseksi. (Lastensuojelulaki 417/2007, 61 §.) Kiireellinen sijoitus on viimesijainen toimenpide, kun ei ole muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta. Lastensuojelulain (417/2007) 40 §:n mukaan lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito tai huolto, jos hän on välittömässä vaarassa siten, että häntä ei voida turvallisesti jättää kotiin eikä tilannetta voida avohuollon tukitoimien avulla turvata. Välitön vaara on kyseessä silloin, kun lapsen huolenpidon puutteet tai muut kasvuolosuhteet vaarantavat vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi itse päihiteitä käyttämällä, tekemällä muun kuin vähäisen rikoksen tai muulla näihin rinnastettavalla tavalla vaarantaa kehitystään tai terveyttään. Kuolemanvaaran tai välittömän uhkaavan fyysisen vaaran lisäksi myös henkinen väkivalta on peruste kiireellisen sijoituksen tekemiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 1–2.)

Päätöksen kiireellisestä sijoituksesta ja sen lopettamisesta tekee aina hyvinvointialueen määräämä ammatillisen kelpoisuuden omaava sosiaalityöntekijä. Virka-ajan ulkopuolella päätöksen voi tehdä sosiaalipäivystyksessä toimiva sosiaalityöntekijä. Kiireellinen sijoitus tulee aina perustella ja perusteluista tulee käydä ilmi välitön vaaratilanne, jonka vuoksi päätös tehdään, sijoituspaikka ja sijoituspaikan valinnan perustelut. Lapsen, vanhemman, huoltajan tai muun lapsen kasvatuksesta

vastaavan henkilön mielipide ja käsitys kiireellisestä sijoituksesta, sen jatkamisesta tai lopettamisesta on selvitettävä ennen päätöksen tekoa. Joissain tilanteissa mielipidettä tai käsitystä ei ole voitu selvittää ennen päätöstä, mutta näissä tilanteissa kiireellisestä sijoituksesta tulee tiedottaa osallisia mahdollisimman pian. Lapsi voidaan sijoittaa perhehoitoon, lastensuojelulaitokseen, terveydenhuollon laitokseen tai muulla tavoin järjestää hänen tarvitsemansa hoito kiireellisessä sijoituksessa. Oikeusvaikutuksiltaan kiireellinen sijoitus on verrattavissa huostaanottoon. Yhdellä viranhaltijan päätöksellä kiireellinen sijoitus voi kestää enimmillään 30 päivää ja tänä aikana on sen päätettävä lopettamisesta, jatkamisesta, huostaanotosta tai hakemuksesta huostaanotosta hallinto-oikeudelle. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024b.)

Lastensuojelulain (417/2007) 40 §; n mukaan:

Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos:

- 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai
- 2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. (Lastensuojelulaki 417/2007, 40 §.)

Huostaanotossa vastuu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta siirtyy lapsen vanhemmilta tai huoltajilta viranomaisille. Se on aina viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanotto voidaan tehdä vain, jos sijaishuolto on lapsen edun mukainen ratkaisu ja jos avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen tilanteessa riittäviä, mahdollisia tai sopivia. Sosiaalityöntekijä arvioi aina lapsen kokonaisvaltaista huollon tarvetta, eivätkä yksittäiset tekijät kuten puutteelliset asumisolot, riittämätön toimeentulo tai asunnon puute voi olla perusteina huostaanotolle. Huostaanotto valmistellaan paritöinä lapsen asioista vastaan sosiaalityöntekijän ja toisen sosiaalityöntekijän toimesta. Arviointi tehdään monipuolisesti ja lausuntoja voidaan pyytää esimerkiksi varhaiskasvatuksesta, koulusta, perheneuvolasta tai terveydenhuollosta. Kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena tai kiireellisesti sijoitetun lapsen huostaanottoa valmisteltaessa arviointi ja lausunto pyydetään myös silloiselta sijaishuoltopaikalta. Huostaanotto valmistellaan aina yhdessä myös lapsen perheen kanssa. Lapsen oma mielipide huostaanotosta ja sijaishuoltopaikasta on selvitettävä sekä varattava tilaisuus tulla kuulluksi niin lapselle kuin tämän huoltajalle. Huostaanotto voi olla suostumuksellinen tai tahdonvastainen. Viranhaltija tekee hakemuksen hallinto-oikeudelle jos 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen

huoltajansa vastustaa huostaanottoa. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja se raukeaa viimeistään, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Mikäli huostaanotolle ei ole enää perusteita, on huostassa pito lopetettava, jos päätös ei ole lapsen edun vastainen. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024c.)

## 2.2 Sijaishuollon laitoshoido

Sijaishuolto on kodin ulkopuolelle sijoitetun, huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaisen määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä (Lastensuojelulaki 417/2007, 49 §). Eri vaihtoehtoja sijoituspaikalle ovat sukulaissijoitus, perhehoito, ammatilliset perhekodit, lastensuojelulaitokset ja koulukodit. Lapsen ikä ja kehitystaso, tuen tarpeet, sijoituksen perusteet ja lapsen mahdollisuus yhteydenpitoon läheisten ihmisuhteiden kanssa on huomioitava valittaessa lapsen sijaishuoltopaikkaa. Ennen kuin lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, on selvitettävä lapsen läheisten mahdollisuus ottaa lapsi luokseen asumaan. Myös lapsen etninen, kulttuurinen ja kielellinen tausta on huomioitava lapsen edun mukaista sijaishuoltopaikkaa harkitessa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 49–50 §.) Sosiaalityöntekijän on sijaishuoltopaikkaa valitessaan tarjottava myös sijaishuollon palveluntuottajalle tarvittavat tiedot lapsesta, jotta sijaishuoltopaikka voi arvioida pystyykö vastaamaan lapsen tarpeisiin ja sijoituksen tavoitteisiin riittävällä tasolla. Lapsen edun mukaista on myös pyrkiä pysyvyyteen sijaishuoltopaikassa. (Malja ym. 2019, 62.)

Lapsen siirtyessä sijaishuoltopaikkaan hänelle ja hänen vanhemmilleen tulee järjestää mahdollisuus tutustua paikkaan ennakkoon. Tutustumiskäynnillä lapsi ja hänen vanhempansa pääsevät näkemään sijaishuoltopaikan tilat ja ihmiset sekä käymään läpi käytännöt ja säännöt. Samalla myös päästään luomaan perusta vanhempien ja sijaishuoltopaikan väliselle yhteistyölle. Sijoituksen onnistumiselle sekä lapsen psyykkiselle hyvinvoinnille ja tasapainoiselle kasvulle ja kehitykselle edellytyksenä on toimiva yhteistyö eri osapuolten välillä. Lapsen siirtyessä sijaishuoltoon hänelle laaditaan asiakassuunnitelma, jota täydennetään säännöllisesti hoito- ja kasvatussuunnitelmillä. Vanhemmuuden tukemiseksi huostaanotetun lapsen vanhemmille laaditaan oma, erillinen asiakassuunnitelmansa. Sijaishuoltopaikka vastaa yhdessä lapsen sosiaalityöntekijän kanssa perheyöstä lapsen biologiseen perheeseen. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024d.) Lapsen oikeus pitää yhteyttä syntymäperheeseensä ja läheisiinsä on määrätty erikseen lastensuojelulain (417/2007) 54 §:ssä ja sijaishuoltopaikan tulee mahdollistaa lapsen tärkeiden sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä.

Lastensuojelulaitokset voivat järjestää lapsen sijaishuoltoa sekä sijoitusta avohuollon tukitoimena. Lastensuojelulaitoksen asuinyksikössä saa olla sijoitettuna enintään seitsemän lasta tai nuorta. Jos samassa rakennuksessa toimii useampi asuinyksikkö, voi samassa rakennuksessa olla enintään 24 lasta tai nuorta. Asuinyksikön työntekijämitoitus on vähintään seitsemän hoito- ja kasvatustehävissä toimivaa työntekijää. Henkilöstön määrä suhteutetaan aina myös hoidettavien lasten tai nuorten hoidon tarpeeseen sekä toiminnan luonteeseen. (Lastensuojelulaki 417/2007, 59–60 §). Sosiaalihuollon ammattihenkilön nimikkeellä voi lain (817/2015) mukaan toimia sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Lastensuojelulaitoksessa tulee työskennellä riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, mutta siellä voi työskennellä myös muita ammatillisia henkilöitä esimerkiksi lähihoitajia. Hyvinvointialueiden hankinta- ja kilpailutusmenettelyissä on erilaisia vaatimuksia laitoshuollon työntekijöiden pätevyydelle. Lisäksi aluehallintovirastot sekä Valvira arvioivat yksityisten palveluntuottajien lupaa myöntäessään henkilöstön muodolliset pätevyys- ja osaamisvaatimukset. (Tiili & Kuokkanen 2021, 11.)

### **2.3 Sijaishuollon yksityinen palveluntuottaja**

Hyvinvointialueet vastaavat lastensuojelupalveluiden järjestämisestä alueillaan ja voivat tuottaa palvelut omana palvelunaan tai hankkimalla ne esimerkiksi yksityisiltä palveluntuottajilta (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2023). Yksityisiä palveluntuottajia ovat yritykset, säätiöt ja järjestöt. Yksityisten lastensuojelualan yritysten palvelujen kysyntä riippuu kokonaan hyvinvointialueiden kysynnästä. Suurimman osan lastensuojelun sijaishuollon ympärivuorokautisesta hoidosta Suomessa tuottavat yksityiset palveluntuottajat. (Porko, Heino & Eriksson 2018, 11, 16.) Koska valtaosan sijaishuollon palveluista tuottavat yksityiset palveluntuottajat, joiden yritystoiminnan tavoitteena on tuottaa voittoa, on sijaishuollon markkinoituminen nähty uhkana laatuun liittyen. Palveluntuotanto keskittyy suurille toimijoille, jolloin huolena voi olla kodinomaisuuden ja omaleimaisuuden häviäminen. Pelkona on myös, että lasten edun edelle menee tuottavuuden tavoittelu. Yksityiset palvelun tuottajat kuitenkin täydentävät julkisia palveluja ja niillä on välttämätön rooli lastensuojelun palvelujen tuottamisessa. Asiakkaan kannalta palveluntuottajassa oleellista on vain se, että hän saa tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti ja se on tarpeeseen sopivaa. Kilpailu yritysten kesken voi myös parantaa palvelujen laatua, jos yritykset tavoittelevat samaa arvopohjaa ja toimintatapaa. (Porko, Heino & Eriksson 2018, 37.)

Tammikuussa 2024 astui voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja siinä säädetään sosiaalihuollon palveluntuottajan toimintaedellytyksistä ja rekisteröinnistä sekä omavalvonnasta. Sosiaalipalveluja saa tuottaa vain palveluntuottaja, joka on valtakunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon Soteri-rekisterissä. Valvira ylläpitää kyseistä rekisteriä. Laissa (741/2023, 6 §) palveluntuottajalta edellytetään, että se on toiminnan sisältöön ja laajuuteen nähden luotettava huolehtimaan toiminnastaan, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksien täyttämisestä eikä se saa olla selvitystilassa tai konkurssissa. Luotettavuus todetaan arvioimalla palveluntuottajan aikaisempaa toimintaa. Palveluntuottajalla ei saa olla toiminnassaan todettuna vakavia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana. Palveluntuottajaa ei voida pitää luotettavana, jos palveluntuottajalla on ollut arviointia edeltäneen kolmen vuoden aikana toistuvasti tai huomattavassa määrin veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- tai työttömyysvakuutusmaksuihin taikka Tullin perimiin maksuihin liittyvien rekisteröimis-, ilmoitus- tai maksuvelvollisuuksien hoitamisen laiminlyöntejä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 7 §.)

Toimitilojen ja toimintaympäristön tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan asiakkaille annettavan hoidon, kasvatuksen ja muun huolenpidon kannalta sopiva ja turvallinen. Lisäksi toimitilojen tulee tukea asiakkaiden yleistä hyvinvointia sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Yksityisyyden suoja, yksilölliset tarpeet ja esteettömyys on huomioitava toimitilojen ja toimintaympäristön suunnittelussa ja käytössä. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että hänellä on käytössään riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. Riittävyys on suhteessa asiakkaiden määrään sekä heidän tarvitsemansa hoidon, avun, tuen ja palveluiden tarpeeseen. Lastensuojelulaissa (417/2007, 60§) säädetään lastensuojelulaitoksen henkilöstöstä. Henkilöstöllä on oltava asianmukainen koulutus ja riittävä osaaminen sekä ammattitaito, kun otetaan huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja asiakkaiden palvelujen tarve. Palveluntuottaja huolehtii myös ammatillisesta täydennyskoulutuksesta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 8–9 §.)

Hyvinvointialueet ja aluehallintovirastot valvovat alueillaan toimivien yritysten toimintaa. Yksityisiltä palveluntuottajilta sosiaalialalla edellytetään omavalvontasuunnitelmaa, jolla varmistetaan palvelun laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Yritykset voivat hyödyntää omavalvontasuunnitelmaa arki-työn tukena ja laatutyön välineenä. Omavalvontasuunnitelman teossa on huomioitava asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27§.)

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä yksityisen lastensuojelulaitoksen, Perhekoti Säteen kanssa. Perhekoti Säde on 7-paikkainen lastensuojeluyksikkö, joka on toiminut aiemmin ammatillisena perhekotina ja vuonna 2023 muuttanut toimintansa yksityisiä lastensuojelun sijaishuollon palveluita tuottavaksi laitokseksi. Yksikkö tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa alle 18-vuotiaille avohuollon tukitoimena sijoitetuille tai huostaanotetuille lapsille ja nuorille, jotka eivät ole fyysisesti väkivaltaisia tai, joilla ei ole vaikeaa päihdeongelmaa. Pääsääntöisesti yksikön asiakkaat ovat kuitenkin alle 13-vuotiaita. Jokaiselle lapselle nimetään asiakkuuden alkaessa kaksi omaohjaajaa ja tehdään yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään assa-kassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. (Perhekoti Säde 2024.)

Yksikön henkilökunta on moniammatillinen. Laki sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015, 1§) määrittää, että sosiaalihuollon ammattihenkilöillä täytyy olla työskentelyn edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys, valmiudet työskennellä työn edellyttämällä tavalla sekä mahdollisuus kehittyä ja ylläpitää ammattitaitoaan. Kaikilla yksikön työntekijöillä on joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. Työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomeja, yhteisöpedagogeja, lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Osa työntekijöistä on lisäkouluttautunut monikulttuuriseen työhön, mielenterveys- ja päihdetyöhön sekä kehitysvammaisten lasten ja nuorten kanssa toimimiseen ja neuropsykiatriseen valmentamiseen. (Perhekoti Säde 2024.)

### 3 LAATU LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA

Yhteistyönä kuntien, maakuntien ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa lastensuojeluun on kehitetty ja määritelty laatua yhdenmukaistavia kriteereitä ja suosituksia, jotka toimivat kaikkia lapsi- ja perhepalveluita ohjaavina linjauksina. Sijaishuoltoa toteuttavat useat eri toimijat ja siksikin yhteisten kriteerien laatiminen on oleellista laadukkaan palvelun tuottamiseksi ja lapsen edun toteuttamiseksi sijainnista ja tuottajasta riippumatta. (Malja ym. 2019, 9.) Laatua opinnäytetyössämme määritellään sijaishuollon laatusuosituksen kautta, jotta vastataan ajankohtaiseen ja alakohtaiseen kehittämistietoon ja huomioidaan lastensuojelun sijaishuollon erityisyys. Laatua ohjaavat lapsilähtöisyys ja lapsen oikeuksista huolehtiva työskentely, johon päästään laadukkaan johtamisen ja hyvinvoivan työyhteisön kautta. Lastensuojelun laatua määrittelevät myös useat lait ja ne ovat listatuna omana kappaleenaan, jossa käsitellään myös sijaishuollon valvontaa. Lastensuojelun sijaishuollon laatukriteerit on esitelty luvun lopussa kokonaisuudessaan, sillä ne ovat opinnäytetyön sisällön oleellisin tietoperusta ja laadittu käyttöön nimenomaan lastensuojelun ammattilaisille.

#### 3.1 Laadun määrittely

Laatu on käsite, jolla on kaksi pääasiallista merkitystä: miten jokin asia erottuu muista ja miten jokin asia koetaan hyvänä tai pahana. Arkikielessä "laatu" termiä käytetään kuvaamaan mitä tahansa asiaa tai kokemusta, joka on hyvää. Kun puhutaan jostakin laadukkaasta, korostetaan positiivisia ominaisuuksia ja onnistumista. (Holma 2009, 12.) Laatua voi kuitenkin tarkastella monesta eri näkökulmasta, kuten asiakkaan, yrityksen tai liiketoiminta-alueen näkökulmasta ja eri tasoilla, kuten tuotteiden tai palveluiden tasolla. Tämä monimuotoisuus tekee laadun yksiselitteisestä määrittelystä haasteellista. Lisäksi laatu on subjektiivinen käsite, koska jokaisella ihmisellä on omat arvotuksensa ja näkemyksensä siitä, mikä on hyvää ja jokainen ymmärtää laadun eri tavoin. (Anttila & Jussila 2016.) Lastensuojelussa kullakin taholla on omat kriteerinsä sille, mitä on laadukas palvelu. Laatua määriteltäessä on huomioitava odotukset ja vaatimukset, joita käyttäjät, eli asiakkaana olevat lapset ja nuoret sekä heidän perheensä ja läheisensä sekä ostajat eli lapsen sijoituksesta vastaavat sosiaalityöntekijät ja lapsen sijoittajakunta, asettavat tuotettaville palveluille. Lisäksi on huomioitava, miten laatua määritellään lainsäädännössä ja valtakunnallisissa suosituksissa. (Holma 2009, 12.)

Yrityksen laatu ei synny automaattisesti ilman huolellista laadun arviointia, hallintaa, varmistamista ja kehittämistä. Yrityksen laadunhallinta liittyy johtamiseen ja toiminnan ohjaukseen. Laadunhallinnalla yritys varmistaa pystyvyytensä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaisten palveluiden tuottamiseen. Onnistunut laadunhallinta kattaa sen, että johdon lisäksi työntekijät ovat sitoutuneet toimimaan yhteisesti sovittujen periaatteiden ja käytäntöjen mukaan. Lisäksi koko organisaatio arvioi palvelujensa vaikuttavuutta ja varmistaa, että työskentely tähtää asiakkaiden kannalta laadukaimpaan tulokseen. Laatupolitiikalla yritys määrittelee, mitä hyvä laatu yritykselle on ja ne toimintaperiaatteet sekä keinot, joilla tavoiteltu laatutaso saavutetaan. Laatupolitiikan kuvaukseen ja laadunhallintaan yritykset käyttävät erilaisia laatujärjestelmiä, joiden avulla ne hallitsevat oman laatunsa toteutumista, ylläpitämistä ja kehittämistä. (Holma 2009, 13–14.)

Lastensuojelun laatu koostuu monista tekijöistä. Lastensuojelun laatusuosituksessa laadun käsite on määritelty seuraavasti: ”Laadulla tarkoitetaan palvelujen kykyä vastata asiakkaiden selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan ja kustannustehokkaasti. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.” (Malja ym. 2019, 41). Laatusuosituksen viideksi tärkeimmäksi periaatteeksi mittaamaan laatua listataan asiakkaan ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri (Malja ym. 2019, 11).

### **3.2 Laadun perustana lapsen etu**

Lastensuojelulaissa (417/2007, 4§) veloitetaan ottamaan lapsen etu huomioon lastensuojelua toteutettaessa. Sijaishuollossa on keskeistä arvioida, miten eri toimenpiteissä lapsen etu toteutuu huomioiden seuraavat asiat:

1. Lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet on turvattu.
2. Lapsella on mahdollisuus saada hellyyttä ja ymmärrystä sekä ikä- ja kehitystason mukaista valvontaa ja huolenpitoa.
3. Lapsella on mahdollisuus taipumuksiaan ja toivomuksiaan vastaavaan koulutukseen.
4. Lapsen kasvuympäristö on turvallinen sekä ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus turvattu.
5. Lapsella on mahdollisuudet itsenäistymiseen ja vastuulliseksi kasvamiseen.
6. Lapsella on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa.



## 7. Lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta huomioidaan.

(Lastensuojelulaki 417/2007, 4§.)

Koska lähtökohtana lastensuojelussa on aina lapsen etu, on oleellista tarkastella myös sitä, mitä laadukas sijaishuolto on lasten mielestä. Myös sijaishuollon laatukriteerien määrittelyn keskiössä on ollut lapsen näkökulma. Lapselle sijaishuollon laatu muodostuu arjen puitteista ja sisällöstä. Laatu on ennen kaikkea turvallisuutta ja pysyvyyttä. Kysy ja kuuntele-hankkeen loppuraportin (Eriksson & Korhonen 2022a, 42) mukaan, eri tutkimuksissa haastatellut lapset ja nuoret listasivat laadun kriteereiksi huolellista sijaishuoltopaikanvalintaa, hyviä keskinäisiä suhteita sekä nuorten että aikuisten välillä, ja työntekijöiden ymmärrystä haavoittuvuuksista sekä taitoa kohdata niitä. Lisäksi vastaajat kokivat, että riittävä, osaava ja luotettava henkilökunta vaikuttivat paljon turvallisuuden kokemukseen. Myös sillä, millaiset lapset ja nuoret ovat sijoitettuna samaan paikkaan oli laadun kannalta vastaajien mielestä merkitystä. Muiden lasten ja nuorten vointi ja käytös vaikuttavat esimerkiksi kokemukseen turvallisuudesta ja aikuisten mahdollisuuksiin vastata kaikkien tarpeisiin sijaishuoltopaikassa. (Korhonen 2023, 14–15; Eriksson & Korhonen 2022a, 42.)

Lastensuojelussa käytetään aina viranomaisvaltaa ja lapsi on alisteisessa asemassa suhteessa aikuisiin. Arvostava ja kunnioittava vuorovaikutus on oleellista luottamussuhteiden luomisessa niin lapseen kuin tämän läheisiin. Lapsen myönteistä minäkuvaa, toimijuutta ja sosiaalisia taitoja tulee pyrkiä vahvistamaan sijaishuollossa. Sijaishuoltoa toteuttaessa on huomioitava lapsen edun mukainen tavoite perheen jälleenyhdistämisestä ja esimerkiksi huostaanotto tulee lopettaa, mikäli tarvetta sille ei enää ole. Sijaishuolto on lapsen elämässä yleensä vain lyhyen aikaa ja siksin on tärkeää ylläpitää lapsen edun mukaisia, läheisiä ihmissuhteita myös silloin kun lapsi ei asu kotonaan. Muutostyöskentelyä tehdään koko lapsen perheen kanssa, jotta vanhemmuuden rakentaminen ja esimerkiksi perheen jälleenyhdistäminen on mahdollista. Sijaishuollossa pyritään löytämään avun ja tuen muodot sijoitetun lapsen lisäksi koko hänen perheelleen. Onnistunut yhteistyö ja kasvatuskumppanuus lapsen kodin kanssa tukee myös lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä, kun lapsi voi muodostaa turvallisia kiintymyssuhteita sijaishuoltopaikassaan ilman ristiriitaa suhteessa vanhempiinsa. Lisäksi kasvatuskumppanuudella lapsi saa tilanteeseensa kattavimman avun, kun ammattilaiset saavat tietoa ja ymmärrystä lapsen tilanteesta lapsen vanhemmilta, jotka ovat pääsääntöisesti parhaita asiantuntijoita lapsensa asioissa. (Koivisto 2023, 26–30.)

Lapsen, nuoren ja hänen vanhempiensa osallisuuden toteutuminen on osaltaan määrittelemässä sijaishuollon laatua. Osallisuus vahvistaa lapsen hyvinvointia ja sijaishuollon työntekijän tulee tukea

lasta mielipiteensä ilmaisussa ja antaa lapselle tietoa ja perusteluita häntä koskevissa asioissa ja päätöksissä. Osallisuus ei ole kuitenkaan pelkästään osallistumista, vaan myös lapsen ja hänen läheistensä arvostavaa ja kiireetöntä kohtaamista, johon liittyy olennaisesti riittävät henkilöstöressurit sijaishuollossa. Kun lapsen kohtaamiseen on riittävästi aikaa, voidaan lapsen kokemusta sijaishuollosta selvittää perusteellisemmin ja myös mahdolliset epäkohdat saada tietoon ja niihin puuttua oikea-aikaisesti. (Malja ym. 2019, 67; Lastensuojelun Keskusliitto 2022, 2.)

Lastensuojelulaitoksissa rakenteiden avulla voidaan tukea osallisuuden toteutumista esimerkiksi ottamalla lapset ja nuoret osaksi omavalvontasuunnitelman laadintaa ja toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelman lisäksi lastensuojelulaitoksissa vuosittain laadittava Hyvän kohtelun suunnitelma on hyvä väline lasten ja nuorten osallisuuden lisäämiseen, sillä suunnitelma laaditaan aina yhdessä lasten ja nuorten kanssa. Hyvän kohtelun suunnitelman avulla sijaishuollon laadun toteutumisen voi myös avata lapsille ja heidän vanhemmilleen käytännön tasolla ja tuoda tietoa heidän oikeuksistaan. Suunnitelmassa määritellään esimerkiksi lapsen oikeudet käytännön tasolla, sitä miten yksikön arjessa toteutuu lapsen mahdollisuus vaikuttaa toimintaan ja miten aikuiset tukevat ja edistävät toimintakäytäntöjen kautta lasten elämänhallinnan taitoja. (Halonen & Salosivu 2023, 18–20.)

### **3.3 Laatu lisäävät työhyvinvointi, ammatillinen osaaminen ja kehittävä johtaminen**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaministeriö Valvira (2022, 2) listaa ohjeessaan, että keskeisiä lastensuojelun laadun osatekijöitä ovat riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, osaava johtaminen ja asianmukaiset toimitilat. Lastensuojelulaissa (417/2007, 60 §) määritetään, että lastensuojelulaitoksissa on huomioitava henkilöstörakenteessa asiakaskunnan erityistarpeet ja toiminnan luonne, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden koulutuksen ja osaamisen tulee vastata lasten huolenpidon, hoivan, kasvatuksen ja kuntoutuksen tarpeisiin. Sosiaali- ja terveysministeriön LAPE-muutosohjelman mukaan lastensuojelun ammattilaisilta edellytetään kohtaamis- ja vuorovaikutusosaamista, ymmärrystä tunneyhteyksien merkityksistä sekä lapsen, nuoren ja perheen omien voimavarojen vahvistamisen osaamista. Lisäksi tarvitaan erityistä osaamista ja tietoa lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä, eri riskitekijöistä ja auttamisen keinoista. Traumatietoinen työote, osaaminen mielenterveys- ja päihdetyöstä sekä neuropsykiatrisesti oireilevien asiakkaiden ohjaami-

sesta kuuluvat vahvasti sijaishuollon työntekijöiden osaamisvaateisiin. Työntekijöiden on tunnettava työtä ohjaavat lait ja säädökset sekä lasten oikeudet, ja kyettävä pitämään ne keskiössä työtä toteutettaessa. (Kananoja & Ruuskanen 2018, 45–46; Malja ym. 2019, 45.)

Työnantajan vastuulla on varmistaa, että lastensuojelulaitoksen henkilökunnalla on riittävä osaaminen suhteessa asiakasprofiiliin. Työnantajalla on myös velvollisuus järjestää tarvittavaa täydennyskoulutusta henkilöstölle. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 8817/2015, 5§.) Huolellinen perehdyttäminen, työn mentorointi ja oppimisen tuki, etenkin työsuhteen alussa, ovat avainasemassa laadukkaan työn perustan luomisessa. Myös työntekijän kyky oman ja tiimin työn reflektointiin ja uuden oppimiseen ovat keskeisiä taitoja sosiaalialan töissä. Työntekijältä edellytetään sosiaalialalla myös jatkuvaa osaamisen kehittämistä, uuden oppimista sekä muuttuviin säädöksiin ja lakeihin perehtymistä. (Malja ym. 2019, 28.)

Työvoiman puute ja henkilöstön vaihtuvuus haastavat laadun toteutumista sijaishuollon arjessa, sillä laatutyöskentely vaatii pysyvyyttä ja vakautta. Vaihtuvuus ja epävakaus taas voivat johtaa lapsen edun vastaisiin tilanteisiin ja toimintatapoihin. Yrityksen laadunhallintaan kuuluu oleellisenä osana osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö, joka kykenee toteuttamaan arjessa yrityksen laatuajattelua. Tyytyväiset työntekijät, joiden työmäärä on kohtuullinen pystyvät myös todennäköisemmin luomaan parempia asiakassuhteita. Johtaminen on avainasemassa luotaessa toimivia rakenteita ja yhteistä toimintakulttuuria yritykseen, jotta työntekijät pystyvät tekemään työnsä hyvin ja synnyttämään laatua sijaishuollon lasten arkeen. (Korhonen 2023, 12,14,16.) Johtajan on oleellista tuntea yksikön perustehtävä ja huolehtia, että henkilöstöllä on yhteiset ja johdonmukaiset hoito- ja kasvatuseritykset, joita jokainen työntekijä toteuttaa. Johtaja osaa myös jalkauttaa yrityksen strategian käytännön tasolle ja auttaa työyhteisöä suorittamaan perustehtävänsä tuloksellisesti. Avoin ja osallistava ilmapiiri työyhteisössä kannustaa kaikkia kehittämään toimintaa ja johtajan vastuulla on tukea työyhteisöä dialogiseen ja reflektoivaan vuoropuheluun. (Timonen-Kallio, Yliruka & Närhi 2017, 33–34.)

Laadukkaan työn mahdollistajana ovat suunnitelmallisuus ja kehittäminen. Koko työyhteisön kesken tulee järjestää säännöllisesti palaverit, joissa arvioidaan, suunnitellaan ja kehitetään toimintaa. Kun henkilöstö ja johto yhdessä suunnittelevat ja kehittävät toimintaa, on työhön sitoutuminen myös vahvempaa ja työn toteuttaminen tehokkaampaa. Johtaja ei ainoastaan anna työyhteisölle lupaa kehittyä, vaan myös osallistuu aktiivisesti kehittämistoimintaan ja huolehtii, että kaikkien osaaminen ja ehdotukset pääsevät esille. (Niiranen ym. 2015, 138.) Suunnitelmallisuuteen liittyy

oikeanlainen työnjako, joka huomioi yksilöllisen osaamisen ja vahvuudet sekä selkeän toimintasuunnitelman laatiminen. Nämä vähentävät työntekijöiden kuormittuneisuutta ja tukevat työhyvinvointia. Työhyvinvointia lisäävät hyvä työn organisointi, koulutusmahdollisuudet, toimiva työympäristö sekä yksikön profiliin sopivat asiakkaat. (Malja ym. 2019, 26.)

Työnohjaus ei automaattisesti paranna työhyvinvointia ja kehitä työyhteisöä, mutta onnistuneella työnohjauksella voidaan parantaa työyhteisön sisäistä vuorovaikutusta ja lisätä avoimuutta sekä auttaa kehittämään yhteisiä toimintamalleja vaativassa toimintaympäristössä. Toimiva sisäinen yhteistyö, viestintä ja vuorovaikutus ovat keskeisiä tekijöitä sijaishuoltoyksikön työryhmän toiminnassa, koska hoidettavat lapset ja nuoret tarvitsevat erityistä tukea hoidossaan ja kasvatukseen. Hyvinvoivat työntekijät välittävät mukavan työilmapiirin kautta sijaishuoltopaikassa asuville lapsille ja nuorille sekä heidän läheisilleen hyvää tunnelmaa, lämpöä ja kutsuvat kohtaamisiin. Sijaishuoltopaikan työympäristö on siellä asuville lapsille ja nuorille elinympäristö, joten kiireen tuntu tai työmäärän kuormittavuus eivät saisi aiheuttaa asiakkaissa pohdintaa, onko aikuisilla heille tilaa ja aikaa. Hyvinvoiva työyhteisö luo siis perustan laadukkaalle sijaishuollolle. (Köykkä & Kekkonen 2023, 94–96, 103.) Lasten arkeen vaikuttaa myös lapsen ympärillä työskentelevien ammattilaisten yhteistyösuhteiden laatu. Sijaishuoltoyksikön ammattilaiset kasvattavat ja kuntouttavat lasta yhteistyössä lapsen vanhempien ja läheisten, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä muiden lapsen verkostoon kuuluvien ammattilaisten kanssa. Tästä syystä eri verkostojen ammattitaitoinen ja arvostava kohtaaminen ovat tärkeää osaamista vaikuttavan sijaishuollon toteuttamisessa. (Korhonen 2023, 13.)

### **3.4 Sijaishuollon laatua ohjaavat lait ja valvonta**

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden toimintaa ja laatua ohjaavat seuraavat lait:

- Lastensuojelulaki 417/2007
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000,
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Lait määrittelevät muun muassa asiakkaiden perusoikeuksia, toiminnan puitteita, henkilöstön koulutustasoa, yksiköiden valvontaa ja pyrkivät edistämään asiakkaiden hyvinvointia osallisuutta. Palveluntuottajien ja henkilöstön on tärkeää tietää eri toimintaa säätelevien lakien sisältö ja kyettävä toteuttaa toimintaansa niiden mukaan. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaministeriö Valvira valvoo sosiaalihuollon palvelujen toiminnan asianmukaisuutta yhdessä aluehallintoviraston ja lapsen sijoittajakunnan ja sijaintikunnan hyvinvointialueen kanssa. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on keskeisin vastuu lapsikohtaisessa lapsen oikeuksien valvonnassa. Sosiaalityöntekijän tulee tavata lasta riittävän usein henkilökohtaisesti ja muodostaa luottamuksellinen vuorovaikutussuhde lapsen ja sijoituspaikan välillä. Sosiaalityöntekijä valvoo myös toteutettujen rajoitus-toimenpiteiden lainmukaisuutta ja sitä, että sijaishuolto vastaa lapsen yksilöllisiin tarpeisiin. (Valvira 2022, 1–2.)

Palveluntuottaja valvoo oman toimintansa toteuttamista lainmukaisesti omavalvontasuunnitelman avulla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut ja niiden päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistaminen sekä henkilöstön riittävyden seuranta. Asiakasturvallisuus on yhteydessä sijaishuollon laatuun, sillä se näkyy yksiköiden toimintaperiaatteina ja -käytäntöinä, joiden kautta suojataan lasta ja varmistetaan heidän turvallisuutensa. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottajan on asiakkailta ja heidän läheisiltään saaman palautteen lisäksi huomioitava valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 §.)

Laadunvalvonnassa epäkohtien tiedostaminen ja esille tuominen sekä korjaaminen ovat keskeisiä asioita. Koska laatu on subjektiivinen kokemus ja eri kokijoilla on oma käsityksensä mikä on hyvää ja mikä ei, on epäkohtiinkin suhtauduttava yksilöllisen harkinnan ja huomioinnin kautta. Korhonen & Eriksson jaottelee tutkimuskatsauksessaan Kysy- ja kuuntele-hankkeen loppuraportissa (2022a, 41) epäkohdat sijaishuollossa kaltoinkohtelun ja laatupoikkeaman kategorioihin. Kaltoinkohteluun on puututtava vakavammin ja laatupoikkeamia voidaan korjata tuella ja ohjauksella. Epäkohtiin puuttumisessa lasten turvallisuus ja hyvinvointi ovat etusijalla. Lapsia tulee tukea ilmaisemaan kokemuksiaan ja varmistaa, että epäkohdan käsittelyn prosessi on lapselle turvallinen. (Korhonen & Eriksson 2022a, 42.) Sijaishuollon henkilökunnalla on myös oma vastuunsa ilmoittaa välittömästi epäkohdista, jotka vaarantavat asiakasturvallisuutta. Palveluntuottajalla taas on vastuu ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi tai poistamiseksi. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 §.)

### 3.5 Sijaishuollon laatukriteerit

Vuonna 2014 Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto julkaisivat Suomen ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen. Siitä julkaistiin päivitetty suositus vuonna 2019, joka huomioi lapsiperhepalvelujen muutosohjelman kehittämistyön. Laatusuosituksessa julkaistiin laatukriteerit lastensuojelun sijaishuollolle. Sijaishuollon laatukriteerit perustuvat lastensuojelutoimintaa koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön sekä perus- ja ihmisoikeussäännöksiin. Lastensuojelun laatukriteerit määrittelevät sijaishuollolle minimitason. Lapsen näkökulmaa pidetään kriteerien määrittelyn keskiössä. Suositus on, että eri toimijat huomioivat kaikki sijaishuollon laatukriteerit sijaishuoltoa järjestäessään, hankkiessaan, tuottaessaan ja valvoessaan. Laatukriteereitä on 12 ja niissä on määriteltä eri toimijoiden vastuut suhteessa lapseen yksilönä, vaikka hän kasvaa ja elää lapsiryhmässä. Kaikkia erityisryhmiä tai erityiskysymyksiä ei kriteereissä ole pystytty huomioimaan, vaan ne luovut yleisen perustan, jolle laatua lähdetään yksilöllisesti rakentamaan jokaiselle lapselle sijaishuollossa. (Malja ym. 2019, 9, 60–61.)

Sijaishuollon laatukriteerit järjestyvät prosessinomaisesti sijoitusmuodon ja –paikan valinnasta, lapsen tuloon sijaishuoltopaikkaa, arkeen sijaishuoltopaikassa, sieltä pois siirtymiseen ja sijaishuollon päättymiseen. Myös dokumentoinnille ja suunnitelmallisuudelle on määriteltä kriteeri.

#### Laatukriteerit:

1. Lapsi saa sijaishuoltopaikan, joka on hänen etunsa mukainen ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Lapsen sisarukset sijoitetaan samaan paikkaan, ellei se ole lasten edun vastaista.
2. Lapsi tai nuori kokee muuton sijaishuolto- paikkaan turvallisena ja ennakoitavana sekä kokee itsensä tervetulleeksi.
3. Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvallisiksi sijaishuoltopaikassa.
4. Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.
5. Lapsella on mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkea sekä omaa asiakkuuttaan koskevaan päätöksentekoon.
6. Lapsi kokee kuuluvansa lapsuuden ja nuoruuden yhteisöihin myös sijaishuoltopaikan ulkopuolella.
7. Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.

8. Lapsi tietää oikeuksistaan ja oikeusturvakeinoista ja sijaishuoltopaikassa kunnioitetaan lapsen itsemääräämisoikeutta.
9. Lapsi saa hänelle kuuluvan varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon sekä muut perus- ja erityistason palvelut.
10. Lapsi tuntee, että sijaishuoltopaikasta muuttaminen on turvallista ja ennakoitavaa perheen jälleenyhdistämistilanteessa, jälkihuoltoon itsenäistymisvaiheessa siirtyessä ja toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyessä.
11. Itsenäistyvä nuori saa tarvitsemansa tuen ja palvelut jälkihuollossa.
12. Lapsi kokee, että hänen sijoituksensa, sen seuranta ja dokumentointi on suunnitelmallista ja häntä varten.

(Malja ym. 2019, 62–73.)

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Perhekoti Säteen käyttöön laatukäsikirja, jonka avulla voidaan tukea ja kehittää yksikön laatutyöskentelyä ja toiminnan kehittämistä. Laatukäsikirjan avulla yksikön työyhteisö voidaan sitouttaa laatutyöskentelyyn selkeiden työhöjien ja -käytäntöjen avulla. Lisäksi laatukäsikirjan oheen kehitettyjen asiakaspalautelomakkeiden kautta yksikkö voi arvioida toimintansa laadun toteutumista ja asiakaslähtöisyyttä. Palautteen avulla työyhteisö voi kehittää ja tavoitteellistaa toimintaansa.

Oppimistavoitteenamme oli tarkastella laajasti lastensuojelun laatua käsitteenä, sen mittaamista ja yhteyttä asiakaslähtöisyyteen. Työskentelemme molemmat lastensuojelun sijaishuollossa, joten opinnäytetyön kautta oppimistavoitteenamme oli myös aktiivisesti tarkastella oman työmme laatua ja suhteuttaa sitä laatusuosituksiin ja lakeihin käytännössä. Huomioimme laatukäsikirjan koostamisessa työntekijän perspektiiviä, jotta laatukäsikirja olisi hyödynnettävissä koko henkilöstölle, eikä pelkästään johdon laadunhallinnan väline.

### 4.1 Opinnäytetyön prosessi

Idea opinnäytetyömme toteuttamisesta laatukäsikirjana lähti toimeksiantajan tarpeesta keväällä 2023 toisen meistä ollessa työharjoittelussa Perhekoti Säteessä. Toimeksiantajamme oli vuoden 2023 kevään aikana muuttanut toimintansa ammatillisesta perhekodista lastensuojelulaitokseksi. Yksiköllä ei ole aiemmin ollut käytössään laatukäsikirjaa, joten toimeksiantaja halusi varmistaa yksikön yhtenäisen laatutyöskentelyn selkeän käsikirjan avulla.

Toimeksiannon ja opinnäytetyön aiheen myötä opinnäytetyön toteutustavaksi valikoitui toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohtana on ratkaista jokin ongelma ja sen tuloksena synnyttää jokin konkreettinen tuotos. Tuotos on aina tarkoitettu jonkun käytettäväksi. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää tietoperustan, menetelmät, materiaalit ja aineistot, joiden avulla lopputuloksena on haluttu tuotos. Opinnäytetyön tulee täyttää opinnäytetyölle annetut kriteerit ja osoittaa opiskelijoiden osaaminen ja asiantuntijuus. (Vilka & Airaksinen 2004, 9–10.)



Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen on kehittämistoimintaa. Kehittämistoiminnan käsite on yläkäsite sellaiselle toiminnan kuvaukselle, työskentelylle ja kehittämiselle, jonka perusteella syntyy jokin uusi asia. Tutkimustoiminnasta kehittämistoiminta eroaa siten, että tutkimuksella pyritään tuottamaan uutta tietoa tieteellisten tutkimusmenetelmien avulla. Kehittämistoiminnassa taas tavoitellaan jonkin konkreettisen asiantilan tai toiminnan muuttamista. Kehittämistoiminnassakin voidaan hyödyntää tutkimuksellisia menetelmiä, kuten haastatteluita ja kyselyitä, ja toiminta perustuu aiempaan tutkimustietoon. (Salonen ym. 2017, 34–35.) Kehittämisprosessia voi kuvata konstruktivistisen mallin avulla, joka yhdistää lineaarisen ja spiraalimallin sisällöt. Konstruktivistinen malli huomioi lineaarista mallia paremmin kehittämishankkeen eri vaiheissa reflektion tarpeen ja inhimilliset muutostekijät, jotka vaikuttavat projektin etenemiseen. Muutostekijät synnyttävät ikään kuin häiriöitä prosessiin ja vaativat sisältöjen ja toimenpiteiden arviointia, uudelleensuuntaamista ja tarkentamista eli paluuta ja pysähtymistä kehittämistoiminnassa. (Salonen ym. 2017, 56.)

## 4.2 Kehittämistarve ja ideointi

Kehittämistoiminnan ensimmäinen vaihe on kehittämistarpeiden tunnistaminen. Tälle vaiheelle oleellista on muodostaa yhteinen ymmärrys siitä mitä lähdetään tavoittelemaan ja toteuttamaan. Samalla rajataan aihealuetta jonkin verran, mutta jätetään liikkumavaraa prosessiin. (Salonen ym. 2017, 56.) Opinnäytetyössämme kehittämistarpeena oli toimeksiantajan tarvitsema laatukäsikirja.

Toisessa vaiheessa aloitetaan ideointi alustavan rajauksen perusteella. Ideointivaiheessa sovitaan kehittämistoiminnan etenemisestä, mutta suunnitelma ei sisällä vielä tarkkoja aikatauluja ja tavoitteita. Ideointivaiheessa on hedelmällisintä hyödyntää erilaisia näkökulmia osallistamalla eri henkilöitä. (Salonen ym. 2017, 58.) Oma ideointivaiheemme alkoi etsimällä tietoa aiemmista laatukäsikirjoista, joita on tehty opinnäytetöinä useille erilaisille lastensuojelulaitoksille, ja laadun käsitteen määrittelystä. Keräsimme itsellemme ylös mitä muihin laatukäsikirjoihin oli sisällytetty, ja samalla saimme idean ehdottaa asiakaspalautelomakkeen laatimista yksikön käyttöön. Asiakaspalautelomakkeen tarve korostui meille sen myötä, kun mietimme miten yksikkö voi mitata ja kehittää toimintansa laatua. Toimeksiantajan edustajan eli yksikön johtajan kanssa pidimme ensimmäisen, yhteisen suunnittelutapaamisen Teams-yhteydellä toukokuussa 2023. Toimeksiantaja toivoi, että laatukäsikirjassa selkeytetään työntekijöiden roolit ja heille asetetut tavoitteet, yksikön arvot sekä työhyvinvointiin liittyviä asioita. Sisällön toimeksiantajalta toivoi soveltuvan perehdyttämiseen ja

laaduntarkkailuun sekä oman toiminnan kehittämiseen. Toimeksiantajalla ei ollut käytössään asiakaspalautelomaketta ja palautetta kerättiin ainoastaan suullisesti, joten sovimme, että laatukäsikirjan yhteyteen laadimme myös asiakaspalautelomakkeen. (Koskela 2023.)

### 4.3 Suunnittelu ja toteutus

Kolmas vaihe kehittämistoiminnassa on suunnitteluvaihe, jossa täsmennetään ideointivaiheen ajatuksia siitä, mitä kehittämisellä voidaan realistisesti tavoitella ja laaditaan täsmällinen suunnitelma toteutuksesta. Suunnitteluvaiheessa taustaselvitystä tehdään kirjallisuuteen ja tutkimustietoon perehtyen ja laaditaan kirjallinen suunnitelma esimerkiksi opinnäytetyösuunnitelma. (Salonen ym. 2017, 60.) Alussa tarkoituksenamme oli kehittää laatukäsikirjaan oma näkökulma. Tutustuessamme aiheesta aiemmin tehtyihin opinnäytetöihin tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että täysin uutta näkökulmaa aiheeseen on vaikeaa kehittää ja päätimme keskittyä opinnäytetyössämme määritelmään laatua asiakaslähtöisyyden ja sijaishuollon laatuksiteereiden kautta. Laatuksiteerit toimivat hyvänä pohjana käsikirjan materiaalille ja niiden kautta myös laadun määrittely käsitteenä selkeytti työtämme, sillä ne oli laadittu nimenomaan sijaishuollon toimijoiden käyttöön ja huomioivat myös alan oman kehittämistoiminnan. Suunnitelmaa työstimme syksyn 2023 ajan ja pääsimme selvyyteen laatukäsikirjan sisällöstä sekä tiivistimme aluksi laajalta ja vaikeaksi rajattavalta tuntuun aiheen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jonka pohjalta oli helppo lähteä käsikirjaa toteuttamaan.

Kun suunnitelmavaihe on valmis ja hyväksytty, siirrytään toteutusvaiheeseen. Suunnitelma ohjaa toteutusta, mutta yleensä suunnitelma tarkentuu vielä toteutuksen edetessä. Toteuttamisvaiheessa kehittäjät työskentelevät konkreettisesti kohti yhdessä sovittua tavoitetta. Yleensä tässä vaiheessa syntyy eniten ammatillista oppimista, kun tekijöiltä vaaditaan suunnitelmallisuutta, yhteistoiminnallisuutta, itsenäisyyttä, epävarmuuden sietoa ja uudelleenkehittämistä. (Salonen ym. 2017, 62.) Meillä oli jo opinnäytetyöprosessin alussa selkeänä opinnäytetyön valmistumisen aikataulu ja kun opinnäytetyösuunnitelma hyväksyttiin, laadimme itsellemme opinnäytetyöraportin kirjoittamiselle tarkan viikkoaikataulun ja toteuttamissuunnitelman, jossa jaoimme kirjoitettavat kappaleet. Kävimme yhdessä läpi toimeksiantajan kirjallisen materiaalin ja jaottelimme aiemmin laatimamme sisällysluettelon perusteella olemassa olevan materiaalin laatukäsikirjan alaotsikoiden alle. Samalla selvitimme mitä muuta materiaalia tarvitsimme toimeksiantajalta. Jaoimme käytännön toteuttamisen siten, että toinen työsti laatukäsikirjaa ja toinen asiakaspalautelomakkeita. Toimeksiantajalla

työsuhteessa oleva vastasi laatukäsikirjan työstämisestä, sillä hänellä oli pääsy sisäisiin aineistoihin ja työn yhteydessä mahdollisuus saada toimeksiantajan henkilöstöltä lisämateriaalia laatukäsikirjaan. Tammikuun 2024 alussa pidimme tarkentavan puhelinpalaverin käsikirjan lopullisesta sisällöstä Perhekoti Säteen johtajan kanssa. Sovimme tällöin, että hän lähettää perehdytyskansion materiaalien lisäksi materiaalia myös WhatsApp-sovelluksen ääniviesteillä, sillä yksikön johtajalla oli paljon hiljaista tietoa, jota ei ollut ennestään kirjallisena. Nämä ääniviestit litteroitiin ja hyödynnettiin laatukäsikirjan teossa. Samalla tarkensimme, että yksikön käyttöön oli mielekkäintä laatia opinnäytetyöprosessin yhteydessä palautelomakkeet vain asiakaslasten vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille. Yksikön lasten palautteen keräämiseksi kyselylomakkeet eivät olleet toimiva vaihtoehto, sillä lapset ovat iältään pääsääntöisesti alakouluikäisiä ja palautteen keräämiseen lapsilta, tarvittaisiin toiminnallisempi menetelmä, jonka kehittäminen ei mahtunut opinnäytetyömme aikaan.

Yksikön perehdytyskansion, omavalvontasuunnitelman ja muiden toimintaohjeiden materiaalit koottiin ja jaoteltiin eri alaotsikoiden alle laatukäsikirjaan. Teksti muotoiltiin ja kirjoitettiin osittain uusiksi laatukäsikirjaa varten, jotta käsikirjasta saatiin luettavuudelta ja ulkoasulta mahdollisimman yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus. Laatukäsikirjan sisällöstä kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön luvussa 5. Laatukäsikirjan keskeneräisiä versioita lähetettiin johtajalle sähköpostilla, jolloin hänellä oli koko ajan ajantasainen tieto, missä vaiheessa käsikirja oli. Saimme kommentteja sisällöstä ja toivotuista lisäyksistä myös yksikön kahdelta muulta yrittäjältä sekä johtajaa sijaistavalta työntekijältä. Näiden kommenttien kautta muokkasimme ja lisäsimme tekstiä, kunnes sisältö vastasi toimeksiantajan tarpeita ja omia tavoitteitamme. Asiakaspalautelomakkeita työstettiin yhtä aikaa laatukäsikirjan kanssa. Myös palautelomakkeiden laatimisesta kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön luvussa 5.

#### **4.4 Tulokset ja arviointi sekä päättäminen**

Toteutusvaiheen jälkeen on saatavilla kehittämistoiminnan tulos ja/tai tuotos. On tärkeää huomioida toimijoiden ja hyödyn kohteena olevien henkilöiden näkemykset kehittämistoiminnassa saaduista tuotoksista. Tuotokset voidaan esittää eri tavoin, mutta niiden tarkoitus on konkretisoida tulos ja siten mahdollistaa arviointi. Arviointivaiheen voi erottaa omaksi vaiheekseen, vaikka arviointia tapahtuu läpi koko prosessin. Arviointiin kuuluu itsearviointi, ulkoinen arviointi ja vertaisarviointi. Arviointi tapahtuu aina suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Arviointivaiheessa laaditaan kirjallinen

loppuraportti, jossa selostetaan kehittämistoiminta suhteessa kehittämissuunnitelmaan. Se sisältää kaikki vaiheet tuloksiin saakka ja on kokonaiskuvaus asioista, joita on opittu. (Salonen ym. 2017, 65.) Laatukäsikirja ja asiakaspalautelomakkeet olivat valmiit tammikuun 2024 lopussa. Molemmat tuotokset arvioitiin ja hyväksyttiin yksikön johtajalla ja kahdella muulla yrittäjällä. Tuotosten ollessa valmiit keskityimme kirjoittamaan opinnäytetyön raporttia. Raportin tietoperusta ohjasi tuotosten koostamista, joten sitä oli kirjoitettu jo osittain suunnitteluvaiheessa sekä laatukäsikirjan ja palautelomakkeiden teon yhteydessä, jotta voitiin verrata tuotettavia aineistoja alan kirjallisuuteen ja tutkimustietoon.

Kun tavoitteet ja tulokset on saavutettu ja kehittämistoiminnasta on laadittu loppuraportti, voidaan kehittäminen määritellä suoritetuksi onnistuneesti. Tätä vaihetta kutsutaan päättämisvaiheeksi ja siinä määritellään miten tuloksia ja tuotoksia jatkossa levitetään ja juurrutetaan käytäntöön. (Salonen ym. 2017, 66.) Esittelimme laatukäsikirjan kokonaisuudessaan yksikön yrittäjille Teams-palaverissa maaliskuussa 2024. Toimeksiantajan suunnitelmana oli yhteisessä tiimipalaverissa käydä läpi laatukäsikirjaa ja ohjata henkilökuntaa perehtymään sen sisältöön. Yksikössä oli myös aloittanut käsikirjan valmistumisen aikaan uusi harjoittelija, jonka perehdytyksessä laatukäsikirjaa hyödynnettiin. Opinnäytetyönämme syntyneet laatukäsikirja ja asiakaspalautelomakkeet siirrettiin yksikön käyttöön ja omistukseen helmikuussa 2024. Toimeksiantajan tehtäväksi jää ottaa käyttöön kehittämämme tuotokset osana yksikön laatujärjestelmää ja hyödyntää niitä laadun kehittämisessä.

## 5 LAATUKÄSIKIRJAN JA ASIAKASPALAUTELOMAKKEIDEN KEHITTÄMINEN

Tämä kappale rakentuu laatukäsikirjan sekä asiakaspalautelomakkeen sisällön ja kehittämisen kuvaamisesta. Aluksi kerromme laatukäsikirjan yleisestä osuudesta, jonka jälkeen määrittelemme käsikirjan sisältöä laatua määrittävien tekijöiden näkökulmasta. Jokainen laatutekijä avataan ja käsikirjan sisältöä käsitellään pääpiirteittäin. Lisäksi käsittelemme asiakaspalautelomakkeiden tarkoitusta ja sisältöä, kehittämistä sekä sen käyttämistä laadun varmistamisessa.

Laatukäsikirja on työkalu, joka sisältää kuvauksen organisaation laadunhallinnan jatkuvasta kehityksestä, prosesseista ja laadun mittareista. Koska laatukäsikirja sisältää työohjeet ja työhön kuuluvia olennaisia apuvälineitä, on siitä hyötyä sekä organisaation johdolle että henkilöstölle. Laatukäsikirjaa voidaan käyttää myös asiakastyössä toiminnan kuvaajana ja palvelun tuottajan markkinoinnin välineenä. Laatukäsikirja ei ole pakollinen dokumentti ja organisaatio rakentaa laatukäsikirjan vastaamaan omia tarpeitaan. Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään toimintaa kokonaisuutena, tavoitteellistaa tehtävää laatutyötä ja kuvaa tärkeät asiat selkeästi ja ytimekkäästi. Käsikirja kuvaa kattavasti ja ymmärrettävästi organisaation toimintaa, ohjausta sekä kehittämistä. Lisäksi käsikirjassa kuvataan toiminnan kehittämisen periaatteet ja palautteen keräämisen toimintamallit. Laatukäsikirjan hyödynnettävyys tulee ilmi käytännön apuvälineenä perehdyttämisessä ja työn suorittamisessa. Laatukäsikirja voi olla painetussa tai sähköisessä muodossa, mutta sähköisessä muodossa se on helpommin päivitettävissä. Laatukäsikirjaan ei yleensä sisällytetä yksittäisiä työohjeita, muistioita tai henkilökohtaisia tietoja. Laatukäsikirjaa koottaessa on tärkeää huomioida mahdolliset puutteet tai riskit toiminnassa, jotta niihin voidaan yksikön toiminnassa jatkossa tehdä parannuksia. Asiakaspalautteen avulla epäkohdat saadaan paremmin yksikön tietoon. (Rousu & Holma 2004, 58; Outinen ym. 1999, 137.)

Tuotimme Perhekoti Säteen laatukäsikirjan sähköisessä muodossa, jotta sitä on tarvittaessa mahdollisuus muokata tai lähettää nähtäväksi esimerkiksi sosiaalityöntekijöille. Laatukäsikirja keskittyy sisällössä laatuajatteluun ja perustuu Lastensuojelun laatusuosituksen ja sijaishuollon laatukriteerien (Malja ym. 2019) lisäksi yksikön perehdytyskansion materiaaleihin sekä johtajalta WhatsAppin ääniviestien muodossa saatuun lisäaineistoon. Laatuajattelu näkyy läpi laatukäsikirjan siten, että

siinä huomioidaan toiminnan laatua varmistavat tekijät, eli asetetut säädökset, lastensuojelun laatusuositus ja asiakasosallisuus. Laatukäsikirjan sisältö laadittiin teorian, tutkimuksien ja toimeksiantajan tavoitteiden mukaisesti. Sisällön luomisessa hyödynnettiin erilaisia lastensuojelun sijaishuollon laatua koskevia lähdeaineistoja, joiden avulla rakennettiin kokonaiskuva siitä, mitä tarkoittaa laadullinen lastensuojelu ja lastensuojelun sijaishuollon prosessi. Tietoa etsimme aluksi pääsääntöisesti internetistä löytyneistä tutkimuksista, opinnäytetöistä, laeista ja asetuksista sekä erityisesti Lastensuojelun laatusuosituksista. Lisäksi etsimme tietoa alan kirjoista. Ajankohtaista ja relevanttia tietoa on lastensuojelusta ja sen laatuvaatimuksiin liittyen paljon saatavilla, mikä helpotti työtä. Käytimme hakukoneena Googlen yleistä hakukonetta. Lähteeksi opinnäytetyöhön valittiin erityisesti sijaishuollon laatua ja laadun toteuttamista käsitteleviä aineistoja. Käytimme Lastensuojelun laatusuositusta ja sijaishuollon laatukriteereitä opinnäytetyötä ohjaavana lähteenä, sillä ne on tarkoitettu ohjaamaan nimenomaan lastensuojelutyön tekemistä ja järjestämistä. Lisäksi laatusuosituksien on valittu tässä ajassa tärkeimpinä näyttäytyvät asiat ja siinä on huomioitu alalla tapahtunut kehittäminen.

Perhekoti Säteen laatukäsikirja sisältää kuvauksen yksikön toiminnasta, toimintaa ohjaavista arvoista, sijoitusprosessista, yksikön arjesta, työntekijöiden rooleista sekä työhyvinvoinnista ja johtamisesta. Lisäksi käsikirjan loppupuolella on tavoitteita ja visioita yksikön toiminnan kehittämiseksi. Käsikirjan sisältö on vain toimeksiantajan käyttöön eikä sitä ole lupa julkaista. Laatukäsikirjan liitteiksi lisättiin yksikölle kehittämämme palautelomakkeet kirjallisessa muodossa. Laatukäsikirjan sisällysluettelo löytyy opinnäytetyöraportin liitteistä (Liite 1).

## **5.1 Laatukäsikirjan sisältöä määrittävät laatutekijät**

Rakensimme laatukäsikirjan sisällön laatua määrittävien tekijöiden kautta. Näitä laatutekijöitä ovat sijaishuollon laatukriteerit, lastensuojelua ohjaavat lait, johtaminen ja työhyvinvointi, lapsen etu ja osallisuus sekä asiakaslähtöisyys. Laatua määrittävät tekijät on valittu niin, että ne vastaavat parhaiten lastensuojelun sijaishuollon laadunhallintaan ajankohtaisen tiedon kautta. Seuraavissa kappaleissa avaamme laatukäsikirjan sisältöä pääpiirteittäin näiden laatutekijöiden kautta.

Laatukäsikirjan sisällön rakentumisessa otettiin huomioon Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat Lastensuojelun laatusuositukset ja sijaishuollon laatukriteerit. Sijaishuollon laatukriteerit on va-

littu ajankohtaisen ja erityisesti lastensuojelun sijaishuollon erityispiirteet huomioivien laatusuosittusten vuoksi. Kaikkien lastensuojelun nykyisten ja tulevien sekä lastensuojelun kanssa tekemisissä olevien ammattilaisten on tarpeellista perehtyä kokonaisuudessaan Lastensuojelun laatusuositukseen ja sijaishuollossa työskentelevien erityisesti sijaishuollon erityisyyteen keskittyviin laatu-kriteereihin. Kriteerien keskiössä on lapsi, lapsen etu ja näkökulma, eli ne keskittyvät määrittelemään sen, miten laadukas sijaishuolto toteutuu lapsen näkökulmasta. Laatusuosituksen mukaan kaikkien sijaishuollon toimijoiden on otettava kyseiset laatu-kriteerit huomioon toiminnassaan, jotta voidaan varmistaa sijaishuollon laadukkuus, lainmukaisuus sekä turvallisuus. Kriteerit pohjautuvat lastensuojelua ohjaavaan lainsäädäntöön sekä perus- ja ihmisoikeussäännöksiin. Säännösten lisäksi laatu-kriteerien pohjana on tutkimustietoon perustuvia suosituksia, joilla voidaan turvata laadukas sijaishuolto. Laatu-kriteereitä koottaessa on huomioitu ensisijaisesti lapsen näkökulma sekä hänen etunsa toteutuminen. 12 laatu-kriteeriä on järjestetty sijoitusprosessin mukaisesti eteneväksi sijaishuoltomuodon valinnasta aina sijaishuollon päättymiseen asti. (Malja ym. 2019, 9, 38.)

Laatukäsikirjassa kuvailemme lapsen sijoitusprosessia Perhekoti Säteeeseen. Sijoitusprosessi etenee sijaishuollon 12 laatu-kriteerin mukaisesti. Käsikirjassa henkilöstölle avataan lapsen sijoitusprosessin eteneminen seuraavien laatukäsikirjan sijoitusprosessiin liittyvien kappaleiden kautta: tiedonkeruu ja arviointi, ennen sijoitusta, sijoituksen alkaminen, sijoituksen aikana sekä sijoituksen päättäminen. Alussa lapsen tilannetta arvioi sekä yksikön johto, että sosiaalityöntekijä, jolloin voidaan varmistaa lapsen edun mukainen tuki ja mahdollinen sijoituspaikka. Käsikirjassa käydään läpi yksikön toimintatavat lapsen saapuessa sijaishuoltopaikkaan, jotta varmistetaan, että lapsi kokee tilanteen turvalliseksi ja itsensä tervetulleeksi. Sijoituksen aikana lapselle turvataan kasvua ja kehitystä tukeva kasvuympäristö. Käsikirjassa käydään läpi laatu-kriteerien mukaisesti lapsen arjen tukeminen muun muassa omaohjaajatyöskentelyn sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien kautta. Sijoitusprosessi päättyy, kun sille ei ole enää tarvetta tai lapsi täyttää 18 vuotta.

Sijaishuollon laatu-kriteerit voidaan nähdä myös toimintaa ohjaavien arvojen ja eettisyyden pohjana. Laatukäsikirjassa avaamme Perhekoti Säteen arvoja ja eettisiä toimintatapoja, jotta jokaisella henkilöstön jäsenellä on yhtäläinen käsitys niistä ja yksikön toiminta on varmasti laadukasta. Yksikön toimintaa ohjaavat periaatteet pohjautuvat Lastensuojelun laatusuositukseen (Malja ym. 2019) sekä Talentian sosiaalialan ammattieettisiin ohjeisiin (Ranta ym. 2022).

Lastensuojelu ja sijaishuolto on vahvasti lakien ja säännösten ohjailema. Laatukäsikirjassa määrittelemme lastensuojelua ohjaavat lait, jotta toiminnalle asetetut raamit ovat selkeästi henkilöstön

tiedossa. Lait ja säädökset ohjaavat lastensuojelun toimijoita lainmukaiseen ja läpinäkyvään toimintaan sekä varmistavat toiminnan laadukkuuden ja yhdenmukaisuuden. Lastensuojelu on suojelutyötä, jolloin lastensuojelua määrittävien lakien tarkoituksena on turvata ja suojella lapsen etua ja oikeuksia. Näiden oikeuksien toteutuminen on kaiken lastensuojelun ja erityisesti sijaishuollon toiminnan pohjana, jolloin lait ja säädökset ovat perustellusti laatukäsikirjassa laatua ohjaavina tekijöinä. Lakeihin pohjautuen käsikirjassa käydään läpi yksikön omavalvontasuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelma, dokumentointiin ja asiakirjojen säilytykseen liittyvät toimintatavat, rajoitustoimenpiteet sekä salassapitoon ja rikostaustaotteeseen liittyvät seikat. Ajantasaiset ja selkeät kuvaukset lain vaatimista dokumenteista tukevat yksikön laatutyöskentelyä. Dokumenttien kuvausten yhteyteen on kirjattu myös niiden päivittämiseen liittyvät aikataulut sekä mahdolliset vastuuhenkilöt. Käsikirjan alussa kuvaamme lisäksi yksikön toimipaikan – ja ympäristön sekä tiedot henkilöstöstä, sen määrästä ja koulutustaustasta, joita myös lastensuojeluun liittyvillä laeilla vahvasti säädelään.

Lastensuojelun laadun tärkeitä osatekijöitä ovat osaava johtaminen sekä ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta. Lasten tarpeisiin on vastattava sijaishuollon yksikössä riittävällä henkilöstön määrällä ja koulutuksella (Valvira 2022, 2.) Myös lastensuojelulaissa (417/2007) ja laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään henkilöstöstä, sen ammattitaidosta ja määrästä. Laatukäsikirjassa avaamme Perhekoti Säteen työhyvinvointia ja johtamista perehdytyksen, työyhteisön hyvinvoinnin sekä henkilöstön työnkuvausten kautta. Käsikirjassa kuvataan johtajan roolia ja vastuualueita suhteessa muuhun työyhteisöön sekä jäsenellään sekä ohjaajan, että omaohjaajan työnkuva. Omaohjaajien tehtäviin kuuluvat hoito- ja kasvatussuunnitelmat sekä kuukausiraporttien tekeminen muun arjen kasvatustyön lisäksi. Selkeä tehtävänjako ja roolit takaavat, että jokainen työyhteisön jäsen tietää oman tehtävänsä.

Lastensuojelun laatusuosituksessa (Malja ym. 2019, 16) korostetaan vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria. Sijaishuollossa työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten on ymmärrettävä vastuunsa ja velvollisuutensa lasten kasvatuksessa sekä vanhemmuuden tukemisessa. Johdon tehtävänä on laadukkaan työnteon mahdollistaminen, sillä työn laatu ei ole vain työntekijöiden vastuulla. Työhyvinvointiin panostaminen, esimerkiksi työn järjestämisen, laadukkaan johtamisen ja koulutusmahdollisuuksien kautta, varmistaa työntekijöiden pysyvyyden ja lastensuojelutyön jatkuvuuden. (Malja ym. 2019, 16, 26.) Lasten hyvinvoinnista, turvallisesta kasvusta ja kehityksestä huolehtiminen on sijaishuollon yksikössä johdon lisäksi työntekijöiden vastuulla. Työntekijöiden hyvinvoinnilla voidaan nähdä olevan suora yhteys myös lasten hyvinvointiin. Tällöin työntekijöiden



hyvinvointiin panostaminen on yritykselle arvokas ja vahvasti laatua varmistava tekijä. Laatukäsikirjassa avataan yksikön työhyvinvointiin panostamisen tapoja muun muassa tiimipalavereiden, työnohjauksen, virkistymispäivien ja työyhteisön arvomaailman kautta.

Sijaishuollon erityispiirteet korostuvat juuri työhyvinvoinnin ja johtamisen kohdalla. Sijoitettujen lasten elämässä pysyvyys ja turvallinen ympäristö ovat hyvinvoinnin kannalta oleellisia asioita. Monilla lapsilla voi olla taustallaan useita sosiaalityöntekijöiden, sijaishuoltopaikkojen ja erityisesti turvallisten aikuisten vaihtumisia. Tällöin turvallisuuden tunne voi vaarantua. Kansainväliset tutkimukset ovat osoittaneet, että kuormittavat tilanteet, esimerkiksi vaativa työympäristö, puutteet koulutuksessa ja ohjeistuksissa sekä tehoton johtaminen uhkaavat sijaishuoltopaikkojen laadukasta toimintaa. (Korhonen 2023, 12, 16.) Näin ollen laadukkaaseen johtamiseen ja työhyvinvointiin panostaminen ja sen korostaminen laatukäsikirjassa laatua määrittävänä tekijänä on yksi tapa vastata lapsen edun ja turvallisuuden toteutumiseen sijaishuollossa.

Lastensuojelun laadun varmistamiseksi sekä lapsen, että perheiden osallisuus tulee ottaa huomioon yhtenä olennaisimpana tekijänä. Lisäksi yksi tärkeimmistä laatutekijöistä on lapsen edun toteutuminen. Jokaisella lapsella täytyy olla mahdollisuus saada ilmaista mielipiteensä ja näkemyksensä. (Malja ym. 2019, 13, 18.) Laatukäsikirjan laatua määrittäväksi tekijöiksi lapsen etu, osallisuus ja asiakaslähtöisyys valikoituivat niiden ollessa lastensuojelun tärkeimpiä määrittäviä tekijöitä. Sijaishuollossa työskentelevien on huomioitava näiden toteutuminen arjessa ja päätöksenteossa. Lasten ja vanhempien näkökulma työn kehittämisessä on olennaista, jotta voidaan tarkastella lastensuojelun ja erityisesti sijaishuollon todellisuutta. Lastensuojelulain (417/2007, 20 §) mukaisesti lapsen ja nuoren mielipide ja toiveet on aina selvitettävä, ja ne on otettava huomioon lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden lastensuojelun tarvetta ja mahdollista sijaishuoltoa mietittäessä.

Lapsen edun mukaisen arjen toteutuminen vaatii sijaishuollossa lapsen tilanteen kokonaisvaltaista tarkastelua ja hyvinvoinnin kannalta keskeisten asioiden toteutumista (Malja ym. 2019, 14). Laatukäsikirjan sisällöissä lapsen etuun ja osallisuuteen liittyviin laatutekijöihin vastattiin kuvaamalla lapsen arkeen sekä terveydenhuoltoon ja hyvinvointiin liittyviä toimintatapoja. Lapsen edun toteutumiseen liittyy myös turvallisuus, johon vastattiin kuvaamalla toimintaohjeita eri vaaratilanteisiin. Käsikirjassa käydään läpi lapsen arkea vastuiden, oikeuksien, harrastusten sekä rahan käyttöön liittyvien toimintojen kautta. Jokaiselle lapselle räätälöidään ikä- ja kehitystasoonsa nähden sopivia vastuutehtäviä liittyen keittiövuoroihin ja oman huoneen siivoukseen. Lapsen osallisuutta kuvataan

siihen liittyvässä kappaleessa. Lapsella on oikeus tulla kuulluksi häneen liittyvissä asioissa ja henkilökunnan tehtävänä on huolehtia osallisuuden toteutumisesta. Käsikirjassa kuvataan yksikössä hyväksi havaittuja keinoja, jotta lasten osallisuus pääsee arjessa todellisesti toteutumaan.

Lapsen arkeen liittyy myös henkilökunnan tiivis yhteistyö vanhempien, muun lähiverkoston sekä ammattilaisverkostojen kanssa. Sijaishuollon laatukriteerin mukaan lasta tulee kannustaa ja tukea pitämään yhteyttä lähipiiriinsä. Lapselle on myös tärkeää saada kokemus siitä, että hänen perhettään kunnioitetaan. (Malja ym. 2019, 69.) Lapsen kehitystaso ja mielipide huomioiden lasta kannustetaan pitämään yhteyttä vanhempiinsa ja muihin läheisiin. Tiivis yhteistyö vanhempien kanssa sekä vanhemmuuden tukeminen ovat edesauttamassa perheen jälleenyhdistämistä, joka on tavoitteena sijaishuoltoa toteutettaessa lapsen etu huomioiden. Työskentelyssä pyritään kasvatuskumppanuuteen, jossa ymmärretään vanhempien asiantuntijuus lastensa asioissa.

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelun laatua kehitettäessä on aina huomioitava lasten ja vanhempien mielipide (Malja ym. 2019, 18). Laadukkaasti toteutettu sijaishuolto on asiakaslähtöistä ja aina asiakkaan tarpeisiin vastaavaa. Asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuteen laatua määrittävinä tekijöinä laatukäsikirjassa vastattiin kehittämällä asiakaspalautelomake sekä lasten vanhemmille että sosiaalityöntekijöille. Perhekoti Säteen yksikössä lapset ovat pääsääntöisesti niin nuoria, että heidän mielipidettään selvitetään arjessa lapsen tasoisesti. Laadukkaan ja lainmukaisen toiminnan kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi palautetta on tärkeää kerätä ja sen avulla kehittää toimintaa. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari laadun selvittämisessä ja asiakaspalautelomake toimii laadunhallinnan keinona. Asiakaslähtöisyyteen vastattiin myös kuvaamalla lapsen sijoitusprosessi sijaishuollon laatukriteerien mukaisesti. Sijoitusprosessi alkaa lapsen tuen tarpeiden selvittämisellä sekä sen huolellisella selvittämisellä, pystyykö yksikkö vastaamaan lapsen tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Jos sijoitukseen päädytään, pyritään lapsen tuen tarpeisiin vastaamaan oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti.

Laadukas sijaishuolto edellyttää työn laadun säännöllistä ja jatkuvaa arviointia. Lastensuojelun laatusuosituksessa määritellään, että lastensuojelussa tehtävien päätösten ja kehittämistyön lähtökohtana täytyy olla lasten ja heidän perheidensä etu ja tarve. Yksittäisen työntekijöiden vastuulla on isojen organisaatioiden ja johdon lisäksi huolehtia siitä, että lasten ja perheiden mielipiteet ja palaute kuullaan ja niitä hyödynnetään palveluita kehitettäessä. (Malja ym. 2019, 16.) Laatukäsikirjassa kehittämistä käsitellään kappaleissa laadun kehittäminen ja organisaation tavoitteet ja vi-

siot. Kappaleissa käydään läpi yksikön suunnitelmat toimintansa laadun arvioinnista ja kehittämistä asiakaspalautelomakkeen avulla sekä yksikön visioista tulevaisuuden suhteen. Laatukäsikirjan ajantasaisuuden tarkistaminen ja säännöllinen päivittäminen on yksikön vastuulla. Käsikirjan päivittäminen on suunniteltu omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteyteen ja siitä vastuuseen on nimetty tietty työntekijä.

## 5.2 Asiakaspalautte laadun mittarina

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi ja sen toteutumista on seurattava asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään kerättävän palautteen perusteella. Toimiva asiakaspalauttejärjestelmä on keskeinen osa lastensuojeluyksikön toiminnan laadun seuraamista ja kehittämistä. Asiakastyytyväisyyden ja -kokemuksen seuranta ja arviointi mahdollistuu esimerkiksi asiakkailta saadun palautteen perusteella. Asiakaskokemus muodostuu siitä, miten yritys kohtaa asiakkaan ja millaista kokemusta ja palvelua asiakas saa yritykseltä. Hyvä asiakaskokemus parantaa ihmisen elämää. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20.) Etenkin sijaishuollon palvelussa tämän asian tiedostaminen on oleellista, sillä sijaishuollon asiakkaat kohtaavat palvelun erityisesti omaa elämäänsä muuttavana asiana. On siis tavoiteltavaa pyrkiä hyvään asiakaskokemukseen, mutta tiedostettava sijaishuollon palvelun tavoitteet, jotka eivät ainoastaan pyri korkeimpaan asiakastyytyväisyyteen. Tavoitteiden toteutuessa myös asiakastyytyväisyys kasvaa. Palautteen avulla sijoitusprosessin laatua pystytään kuitenkin arvioimaan suhteessa alussa asetettuihin tavoitteisiin ja sijoituksen toteutumiseen. Asiakaspalautteen avulla pyritään kartoittamaan asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemusta ja tyytyväisyyttä lastensuojeluyksikön tarjoamia palveluja kohtaan. (Puonti ym. 2004, 257–258.)

Sosiaalialalla laadun ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen on haastavaa, koska sitä ei voida mitata konkreettisesti. Laatua voidaan kuitenkin arvioida asiakastyytyväisyyden ja asiakasosallisuuden näkökulmasta asiakkailta saadun suullisen tai kirjallisen palautteen kautta. Asiakkaita lastensuojelussa ovat lastensuojeluasiakkaana oleva lapsi, hänen perheensä, maksava taho sekä lapsen lähiverkosto. Lastensuojelun laatusuositus (Malja ym. 2019, 18) määrittää, että lastensuojelupalveluiden laadun kehittämisessä lasten ja vanhempien osallisuuden kokemus ja sen vahvistaminen ovat avainasemassa. Osallisuus on kuulluksi tulemistä sekä omien vaikuttamismahdollisuuksien ymmärtämisestä. Osallisuuden käsitteessä korostuu yksilön tunne tasa-arvoisesta toimijuudesta sekä

asiakkaan asiantuntemuksen hyväksyminen ja hyödyntäminen. Laadukkaan ja lainmukaisen sijais-  
huollon palvelun kehittämisessä on erityisen tärkeää kerätä palautetta lasten ja vanhempien koke-  
muksista ja niiden kautta kehittää palvelua. Lasten ja vanhempien sekä muiden perheen lähipiirin  
mukaan ottamisen kautta voidaan paremmin ymmärtää lastensuojelun todellisuutta asiakkaan nä-  
kökulmasta ja tällöin kehittää palvelua entistä paremmin. (Malja ym. 2019, 18–20.) Myös lasten-  
suojelulaki (417/2007) velvoittaa palveluntarjoajaa ja lastensuojelun työntekijöitä huomiomaan las-  
ten osallisuuden. Lain mukaan lastensuojelua toteutettaessa on huomioitava ja selvitettävä lapsen  
toivomukset ja mielipide ja otettava ne huomioon palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa. Lap-  
sen mielipide täytyy ottaa huomioon ikä- ja kehitystason mukaisesti. (Lastensuojelulaki 417/2007,  
20 §.)

Palautteen antamisen mahdollistaminen on osa asiakaslähtöistä työskentelyä. Sosiaali- ja tervey-  
denhuollon yhtenä arvopohjan elementtinä voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä. Jokainen asiakas tu-  
lee kohdata arvokkaasti, yksilönä ja oman tilanteensa asiantuntijana. Asiakaslähtöinen työskentely  
lähtee asiakkaan tarpeesta, mutta tapahtuu yhteistyössä ammattilaisen tai palveluntuottajan  
kanssa. Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutusta ja yhteistä kehittämistä. Sosiaalialalla tärkeänä ar-  
vona pidetään sitä, että asiakkaat ovat mukana palvelujen kehittämisessä heidän ollessa palvelun  
käyttäjän näkökulmasta asiantuntijoita. Asiakaslähtöinen toiminta on parhaimmassa tapauksessa  
edistämässä työn vaikuttavuutta ja tuottavuutta. (Virtanen ym. 2011, 8.) Tärkeimpiä oikeuksia si-  
jaishuollossa olevalla lapsella on oikeus pitää yhteyttä vanhempiinsa ja läheisiinsä. Palveluista vas-  
taavien organisaatioiden ja yksittäisten työntekijöiden on huolehdittava palveluista tiedottamisesta  
lapsille, nuorille ja vanhemmille ymmärrettävästi sekä heidän kokemuksensa ja palautteensa ke-  
räämisestä kehitystyön tueksi. (Malja ym. 2019, 54.) Yksikössä on siis oleellista huomioida lähei-  
siltä saatu palaute ja kasvatuskumppanuus laadukkaan työn toteuttamisessa.

Perhekoti Säteeseen sijoitettujen lasten mielipiteitä ja palautetta kerätään arjessa suullisesti, sillä  
yksikössä testattiin aiemmin lasten kanssa viikoittaisia palauttehetkiä ja todettiin, etteivät ne ole  
toimivia lasten ikätaso huomioiden. Monilla asiakaslapsilla lukeminen ja kirjoittaminen ovat vielä  
sen verran heikkoa, ettei palautelomakkeen käyttö lasten kohdalla olisi mielekästä tai toimivaa.  
(Koskela 2024.) Opinnäytetyössä päädyimmekin kehittämään asiakaspalautelomakkeet, jotka on  
suunnattu lasten huoltajille ja sosiaalityöntekijöille. Yhdessä toimeksiantajan kanssa keskuste-  
limme, että lapsilta kerättävää palautetta varten menetelmäksi sopisi paremmin jokin toiminnallinen  
ja lapsentasoinen menetelmä ja tämän opinnäytetyön yhteydessä sitä ei pystytty toteuttamaan.

Perhekoti Säteessä laatukäsikirjaan liitetty asiakaspalautelomake tulee käyttöön työn laadun varmistamisen ja yksikön kehittämistyön välineeksi. Asiakkaiden huoltajia pyritään osallistamaan yksikön toiminnan kehittämiseen palautteen kautta. Lomake on suunniteltu käytettäväksi sijoitusprosessin eri vaiheissa ja sillä kerätään palautetta huoltajilta sekä sosiaalityöntekijöiltä. Lomakkeella saadun palautteen perusteella voidaan mukauttaa työskentelyä, jos tarve siihen ilmenee. Palautetta huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä saadaan myös suullisesti, jolloin myös se on relevanttia tietoa ja sitä voidaan käyttää yksikön ja työn kehittämisessä hyödyksi. Suullinen palaute arkistoidaan yksikön kirjausjärjestelmään Nappulaan. Saatua palautetta käydään läpi esimerkiksi tiimipalaverissa. (Koskela 2024.)

### 5.3 Asiakaspalautelomakkeiden laatiminen

Palautteen päätavoitteena on saada selville se, kuinka lapsen sijoitusprosessi on onnistunut hoidon ja kasvatuksen näkökulmasta. Asiakaspalautelomakkeen avulla pyritään mittaamaan erilaisia asioita ja kohdentamaan lomakkeet eri vastaajille. Kyselylomakkeissa käytetään yleensä sekä suljettuja kysymyksiä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot ja joista valitaan sopivin, sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja voi itse vapaasti antaa vastauksensa. Suljettujen kysymyksien etu on vastausten käsittelyn ja saamisen helppous. Avoimilla kysymyksillä taas voidaan saada mielenkiintoista ja uutta tietoa sekä kehitysideoita. Kyselylomakkeen laadinnassa on oleellista miettiä, kerätäänkö palaute nimettömänä, sillä nimettömänä annettu palaute voi antaa enemmän rohkeutta vastaajalle omien mielipiteiden ilmaisemiseen rehellisesti. (Vilka 2007, 68.)

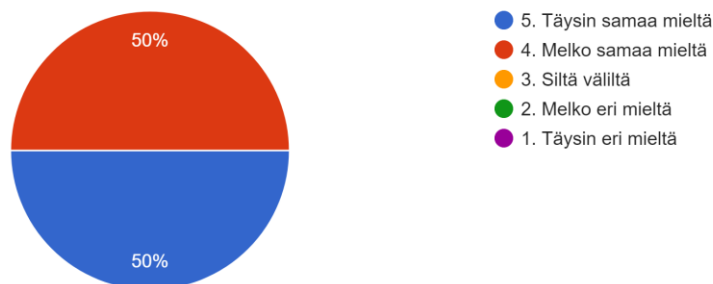
Jotta saadaan vastauksia kyselylomakkeella, on kiinnitettävä huomiota sen kohtuulliseen pituuteen sekä ulkoasun ja kysymysten selkeyteen. Kysymykset on hyvä erottaa toisistaan selkeästi esimerkiksi laatikoimalla tai viivoin. Kysymyksenasettelussa kannattaa huomioida yksinkertaisuus ja helpotajaisuus, jotta vastaajat jaksavat vastata ja myös ymmärtävät kysymykset. Kysymyksen ei myöskään kannata olla liian pitkä. Vastaamista helpottaa, kun lomake etenee loogisessa järjestyksessä. (Valli 2018, 82.) Tärkeänä perustana palautteen annolle nähtiin palautteen antamisen helppous asiakkaalle ja se, että palautteen antaminen aiheuttaa mahdollisimman vähän vaivaa. Tällä perusteella sähköisen kyselyn valitseminen nähtiin yksikön asiakkaiden huoltajille ja sosiaalityöntekijöille parhaimpana vaihtoehtona. Sähköisen palauteympäristön käyttämisestä ei myöskään synny lisäkustannuksia kuten paperilomakkeiden lähettämisestä. Jos asiakas ei halua vastata sähköisen vastauskanavan kautta, tulee hänelle tarjota mahdollisuutta antaa palautetta paperilla.

Opinnäytetyön yhteydessä laadimme palautelomakkeet paperiseen käyttöön yksikölle samoilla kysymyksillä kuin sähköisessä kyselyssä. (liite 2 ja 3)

Asiakaspalautelomake päätettiin laatia sähköiseksi, jotta myös sisällön analysoiminen ja mittaaminen on tehokkaampaa ja säästää aikaa verrattuna paperisten vastausten arkistointiin ja tulosten analysointiin. Markkinoilla on saatavilla useita erilaisia maksuttomia ja maksullisia asiakaspalautteen keräämiseen ja käsittelyyn suunniteltuja ohjelmistoja. Useat sosiaalialan toimijat käyttävät asiakaspalautteen keräämiseen esimerkiksi Webropol-kysely- ja raportointisovellusta. Webropol on maksullinen ja pienen yrityksen käytössä sen vuosihinta nousee melko korkeaksi investoinniksi. Muita kyselyohjelmistoja ovat esimerkiksi Survey Monkey, Surveypal, Typeform ja Zeffi. (Leppäaho ym. 2021, 5.)

Opinnäytetyössä päätimme tehdä asiakaspalautelomakkeen maksuttomalla ohjelmalla, jotta sen käyttöönotto olisi yksikölle kulutonta. Lisäksi asiakaspalautelomakkeen pystyi ottamaan käyttöön heti. Valitsimme käyttää Google Forms-alustaa, sillä se soveltui tarkoitukseen parhaiten. Käyttöön vaaditaan ainoastaan Google-tunnukset ja kyselyn voi lähettää vastaajille helposti esimerkiksi sähköpostilla tai linkkinä tekstiviestissä. Lisäksi kyselyn tuloksien analysointi on käyttäjälle helppoa, sillä ohjelma piirtää automaattisesti vastauksista kaaviot ja vastausdata päivittyy reaaliajassa. Vastaukset voi myös tallentaa yrityksen käyttöön ja tulostaa paperisena halutessaan. Forms-kyselyjen vastaukset voidaan myös asettaa siirtymään suoraan Google Sheets -taulukon vastausdatan analysointia helpottamaan. (Google 2024.)

5. Yhteistyö työntekijöiden kanssa on sujunut hyvin  
2 vastausta



KUVIO 1 Esimerkki vastausten analysoinnista Google Formsilla.

Väittämien ja kysymysten muotoilussa tulee olla huolellinen, jotta saavutetaan vastauksena se, mitä tavoitellaan. Väittämien pohjana käytetään alan teoriatietao ja huomioidaan, mikä on kyselyn kohderyhmä. Kyselyyn tulee liittää lyhyt vastausohje. (Valli 2018, 81, 86.) Mielipiteiden mittaamiseen käytetyimpiä asteikkoja on Likertin asteikko. Valitsimme sen käytettäväksi yksikön asiakaspalautekyselyn väittämien vastauksissa, sillä sen avulla vastauksia voi analysoida ja tuloksia pisteyttää helposti. Likert-asteikkoja on eri portaisia, mutta useimmiten käytetään viisiportaista asteikkoa. Vastausvaihtoehdot, esimerkiksi 1-5, on yleensä nimetty 1= täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Usein keskimmäiseksi vastausvaihtoehdoksi nimetään 3= en osaa sanoa, mutta valitsimme tähän asiakaspalautekyselyyn 3 =siltä väliltä, kun 1= täysin eri mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Kun kysytään vastaajan mielipidettä, en osaa sanoa-vaihtoehto ei ole mielekäs tuloksien kannalta (Valli 2018, 93).

Suljettujen kysymysten lisäksi toimeksiantaja toivoi lomakkeeseen jokaisen väittämän jälkeen mahdollisuuden perustella vastausta tai kommentoida sitä. Tämä kohta on vastaajalle vapaaehtoinen, mutta mahdollistaa väittämään liittyvän kommentoinnin. Vapaa kommentointi haluttiin liittää väitteen yhteyteen, ettei vastaaja myöhemmin kyselyä täyttäessään unohda avointa palautettaan. Lisäksi väittämien jälkeen lisättiin avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten etu on mahdollisuus saada kehittämisideoita sekä vastaajan mielipide selville perusteellisesti. Huonona puolena niissä on, että usein niihin jätetään vastaamatta tai vastaukset jäävät epätarkoiksi. (Valli 2018, 98.) Avointen kysymysten vastausten tulosten analysoiminen vie enemmän aikaa kuin suljettujen kysymysten tulkinta, joten niitä ei haluttu ottaa liikaa lomakkeelle, jotta vastausten hyödyntäminen olisi tehokasta.

Palautekyselylomakkeen väittämien laadinnassa hyödynnettiin Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen asiakaspalaute tiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen -projektin ehdotuksia, sillä sen tarkoituksena on yhdenmukaistaa sosiaalialalla kerättävää palautetietoa ja tuottaa vertailukelpoisia mittareita (Peränen & Sainio 2018, 12). Projektin ehdotuksien pohjalta kerättiin vastaavia kohtia Lastensuojelun laatusuosituksista. Asiakastytyväisyydessä mitattavia asioita THL:n ehdotuksessa olivat saatavuus, asiakkaan kohtaaminen, osallistuminen oman asian päätöksentekoon, turvallisuuden tunne, palvelun hyödyllisyys, tiedon saannin riittävyys ja ymmärrettävyys, tuen saanti ja sen yksilöllisyys sekä tarpeita vastaava ohjaus sekä integraatio eli eri tahojen yhteistyön onnistuminen. (Peränen & Sainio 2018, 15–16.) Mittarit on kehitetty asiakaskäyntien tai rajatun pituisten hoitojaksojen arviointiin, joten laitoshoidossa olevien asiakkaiden asiakastytyväisyyden mittaamiseen niitä

täytyi soveltaa kysymyksenasettelun avulla. Väittämien ja kysymysten asetelussa otimme huomioon sen, ettei asiakas valitse palvelua ja myöskään yksikkö ei voi määrittää asiakkaan asiakkuutta, vaan se on sosiaalityöntekijän päätettävissä. Tästä syystä esimerkiksi saatavuutta mitattiin sen kautta, onko yksikön toiminnasta tarjottu tarpeeksi tietoa sijoituksen alkuvaiheessa. Saatavuuden mittaaminen oli sosiaalityöntekijän lomakkeessa oleellisempi kuin huoltajien lomakkeessa, sillä sosiaalityöntekijälle on tärkeää löytää asiakkaan tarpeita vastaava sijaishuoltopaikka, jotta sijoituksella voidaan päästä asetettuihin tavoitteisiin. Jäljempänä esitetystä taulukosta saatavuus termin yhteyteen on lisätty termi saavutettavuus, jolloin voidaan mitata myös sitä, miten asiakas ja hänen huoltajansa saavat tarvitsemaansa tietoa yksikössä.

Useat yritykset käyttävät asiakaspalvelukyselyissään suositteluväittämää NSI (nettosuositteluindeksi) tai NPS (Net Promoter Score). Suositteluväittämän avulla saadaan selville niiden palvelunkäyttäjien osuus, jotka olisivat valmiita suosittelemaan palvelua muille suhteessa käyttäjien osuuteen, jotka arvostelevat palvelua. (Peränen & Sainio 2018, 14.) Lastensuojelun sijaishuollon palveluissa suositeltavuus ei ole oleellinen mitattava asia, sillä asiakkuus ei ole yleensä asiakkaan valittavissa. Sosiaalityöntekijän kohdalla suositeltavuus taas on hyödynnettävämpi mittari etenkin yksityisten palveluntarjoajien kohdalla, joiden toiminta edellytys on asiakkuuksien saaminen. Sosiaalityöntekijöiden kanssa toimivan yhteistyösuhteen luominen takaa jatkossakin asiakkuuksia yritykselle. Perhekoti Säteen asiakaspalautekyselyssä suositteluindeksi päätettiin kuitenkin jättää toistaiseksi pois lomakkeista.

#### **5.4 Lomakkeiden sisällön muodostus**

Perustana asiakaspalautelomakkeiden sisällön luomisessa on käytetty Lastensuojelun laatusuosituksen (Malja ym. 2019) laatukriteereitä ja mitattavat asiat on otettu Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (Peränen & Sainio 2018) projektin raportista. Kysymyksenasetteluun oli olemassa monia eri vaihtoehtoja, mutta valitsimme käyttää edellä mainittua Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raporttia, sillä sen tavoitteena on yhtenäistää asiakaspalautteen keruuta ja synnyttää vertailukelpoista tietoa. Ajatuksena oli, että yksikkö voi jatkossa hyödyntää asiakaspalautekyselyiden tuloksia myös vertaillessaan laadun toteutumista suhteessa toisiin toimijoihin, kun käytetään kansallista mittaritietoa. Lastensuojelun laatusuositus on laadittu nimenomaan sijaishuollon käyttöön ja laadun arvioitiin. Tästä syystä sen käyttäminen asiakaspalautelomakkeiden pohjana oli oleellista, jotta pystyttiin varmistamaan, että myös asiakastyytyväisyyttä tarkastellaan sijaishuollon laatua yhtenäistävien



kriteerien kautta. Vaikka lastensuojelun laatukriteereissä puhutaan lapsesta ja lapsen oikeuksista, on kriteereitä hyödynnetty huoltajille laadittujen väittämien ja kysymysten pohjana. Pienten lasten kohdalla huoltajat voivat osaltaan välittää lasten kokemuksia ja palautetta yksikölle, joten lapsiläh- töisyys koettiin tärkeäksi perustaksi palautelomakkeiden väittämien laadinnassa. Lomakkeiden väittämät muotoiltiin niin, että valittiin mitattava asia ja tarkasteltiin siihen sopivaa kriteeriä Lasten- suojelun laatusuosituksista, ja näiden pohjalta muotoiltiin väittämä tai kysymyksenasettelu. Osa laatukriteereistä on kuvattu sanatarkasti taulukossa ja osassa on haettu tarkennus kriteeriin laitospalvelun tuottajan tehtävästä, jos se on täydentänyt kriteeriä tarkemmaksi. Väittämä on muotoiltu minämuotoon, koska sillä on tarkoitus kartoittaa, miten huoltaja kokee mitattavan asian. Taulu- kossa 1. on vasemmalla mitattava asia ja keskellä kriteeri Lastensuojelun laatusuosituksista, jota on käytetty perustana laaditulle väittämälle. Laadittu väittämä on taulukon oikeassa laidassa. Osaan väittämistä sopii useampi perustelu tai ne mittavat kahta asiaa, joten ne toistuvat taulu- kossa useammassa kohdassa. Palautelomake on kokonaisuudessaan liitteenä 2 raportin lopussa.

*TAULUKKO 1 Mitattavat asiat, perustana väittämän laadinnassa käytetyt kriteerit ja laaditut väittä- mät huoltajien palautelomakkeessa.*

Mitattava asia	Perustana väittämän laadin- nassa	Väittämä
Saatavuus ja saavutettavuus: hoito ja palvelu on oikea-ai- kaista ja vastaa tarpeeseen	<b>"Kriteeri 2:</b> <i>Lapsi tai nuori ko- kee muuton sijaishuoltopaik- kaan turvallisena ja ennakoitavana sekä kokee itsensä ter- vetulleeksi."</i>	Sain riittävästi tarvitsemaani tietoa Perhekoti Säteestä si- joituksen alkuvaiheessa.
Asiakkaan kohtaaminen	<b>"Kriteeri 4:</b> <i>Sijaishuoltopai- kassa lapsi saa tukea kas- vuunsa ja kehitykseensä ja si- jaishuoltopaikassa on lasta ar- vostava ja kannustava ilma- piiri.</i> <i>Tarkennus: Laitospalveluiden tuottaja vastaa ja huolehtii siitä, että henkilökunnan mitoi- tus ja ammatillinen osaaminen</i>	Koen, että henkilökunta Per- hekoti Säteessä on ammatti- taitoista.

	<i>vastaavat sijoitettujen lasten tarpeisiin.”</i>	
Osallistuminen oman asian päätöksentekoon	<b>”Kriteerin 7 tarkennus:</b> <i>Laitospalveluiden tuottaja huolehtii siitä, että lapselle läheiset ihmiset otetaan mukaan lapsen tilanteen asiantuntijoina.”</i>	Mielipiteitäni kuunnellaan Perhekoti Säteessä.
Turvallisuuden tunne	<b>”Kriteeri 3:</b> <i>Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvalliseksi sijaishuoltopaikassa.”</i>	Koen, että lapsellani on turvallista olla perhekodissa.  Koen, että voin luottaa työntekijöihin.
Palvelun hyödyllisyys	<b>”Kriteeri 1:</b> <i>Lapsi saa sijaishuoltopaikan, joka on hänen etunsa mukainen ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa.”</i>  <b>”Kriteeri 4:</b> <i>Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.”</i>	Sijoitus perhekotiin on ollut onnistunut.  Olen tyytyväinen Perhekoti Säteessä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen.
Tiedon saanti: riittävyys ja ymmärrettävyys	<b>”Kriteeri 7.</b> <i>Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.”</i>	Perhekoti Säde pitää minuun yhteyttä ja saan tietoa lapseni asioissa.

	<p><b>"Kriteeri 8:</b> <i>Lapsi tietää oikeuksistaan ja oikeusturvakeinoista ja sijaishuoltopaikassa kunnioitetaan lapsen itsemääräämisoikeutta."</i></p>	Sain tarvitsemani tietoa Perhekoti Säteestä sijoituksen alkuvaiheessa.
Tuen saanti: yksilöllinen ja tarpeita vastaava tuen ja ohjauksen saanti	<p><b>"Kriteeri 4:</b> <i>Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.</i></p> <p><i>Tarkennus: Laitospalvelun tuottaja sitoutuu suunnitelmalliseen yhteistyöhön perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa ja varmistaa, että säännöllinen perhetyö toteutuu suunnitelman mukaisesti."</i></p>	Koen, että Perhekoti säteen palveluista on ollut apua perheelleni.
Integraatio: eri tahojen yhteistyön onnistuminen	<p><b>"Kriteeri 7.</b> <i>Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan.</i></p> <p><i>Tarkennus: Laitospalveluiden henkilöstö tekee yhteistyötä lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa ja tukee lapsen läheisten osallisuutta sijaishuoltopaikan arjessa."</i></p> <p><b>"Kriteeri 9:</b> <i>Lapsi saa hänelle kuuluvan varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon</i></p>	<p>Yhteistyö työntekijöiden kanssa sujui hyvin.</p> <p><u>Avoimena kysymyksenä:</u> Miten arvioisit yhteistyön Perhekoti Säteen ja muiden vi-</p>

	<i>sekä muut perus- ja erityisten palvelut.”</i>	ranomaistahojen (koulu, sosiaalitoimi, terveydenhuolto) kanssa sujuneen?
--	--	--

(Peränen & Sainio 2018, 15–16; Malja ym. 2019, 62–73.)

Sosiaalityöntekijöille suunnattuun palautelomakkeeseen käytettiin pääsääntöisesti samaa lomakepohjaa, mutta väittämien sanamuotoa ja kysymysten asettelua muutettiin vastaamaan vastaajaprofiiliin paremmin. (Liite 3.) Sosiaalityöntekijöille suunnatun palautelomakkeen väittäminen ja kysymysten asettelussa käytettiin samaa tietoperustaa kuin huoltajien palautelomakkeessa, mutta lisäksi hyödynnettiin Sijaishuollon lapsikohtaisen valvonnan mallia (Eriksson & Korhonen 2022b), sillä sen avulla voitiin huomioida myös asiat, joita lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huomioi valvoessaan sijaishuollon toteutumista. Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on velvollisuus valvoa, että sijaishuolto vastaa lapsen yksiköllisiin tarpeisiin. Ensisijaisesti lapsikohtaisessa valvonnassa varmistetaan kodin ulkopuolisessa sijoituksessa lapsen hyvinvointi, turvallisuus sekä suotuisa kasvu ja kehitys. (Eriksson & Korhonen 2022b, 11.)

Sosiaalityöntekijöillä on lastensuojelulaissa (417/2007, § 29) määritelty velvollisuus tavata asiakaslasta kuukausittain. Jos sosiaalityöntekijä on pystynyt muodostamaan luottamussuhteen lapseen, voi hän myös saada todenmukaisen kuvan lapsen tilanteesta ja lapsen kokemuksesta sijoitukseen liittyen. Palautteen avulla myös sijaishuoltopaikka voi saada sosiaalityöntekijältä arvokasta tietoa prosessien onnistumisista ja mahdollisista kehitystarpeista. Palautteen kerääminen on myös viesti sosiaalityöntekijöille, että palveluntarjoaja on kehitysmönteinen ja kiinnostunut tavoitteiden toteutumisesta ja laadunvalvonnasta. Sijoituksen päättymisen jälkeen palautekyselyllä voi myös muistuttaa sosiaalityöntekijää palveluntarjoajasta ja siten edistää tulevaisuudessakin yhteistyösuhteen säilymistä.

Taulukossa 2. listataan sosiaalityöntekijöille tarkoitettuun palautelomakkeeseen laaditut väittämät. Taulukossa vasemmalla on mitattava asia, keskellä väittämän laadinnassa perustana käytetty kriteeri ja oikealla laadittu väittämä. Sijaishuollon laatuksikriteerien sisältö on otettu Lastensuojelun laatusuosituksen (Malja ym. 2019, 62–73) osiosta, jossa toimijoiden tehtävät suhteessa lapseen ja kriteerien täyttymiseen on kuvattu syventävämmiin käytännöissä ja sijoituksen eri vaiheissa. Taulukossa kriteereissä on esitetty sosiaalityöntekijän tehtävää tarkentava osio, eikä kuvattu itse kriteerin sisältöä, kuten aiemmin huoltajien taulukossa. Sosiaalityöntekijöiden tehtävän tarkennuksia on

haluttu käyttää taulukossa siksi, että sosiaalityöntekijät vastaavat sijaishuollon lapsikohtaisesta valvonnasta ja sijaishuoltoapaikan valinnasta. Voidaan siis olettaa, että sosiaalityöntekijät arvioivat laadun toteutumista oman tehtävänsä kautta ja sijaishuoltoapaikan on oleellista tarkastella vastaako heidän tarjoamansa palvelu sosiaalityöntekijän valvomiin asioihin.

TAULUKKO 2 Mitattavat asiat, perustat ja laaditut väittämät sosiaalityöntekijän palautelomakkeessa.

Mitattava asia	Perustana laaditulle väittämälle	Väittämä
Saatavuus ja saavutettavuus: hoito ja palvelu on oikea-aikaista ja vastaa tarpeeseen	<b>"Kriteeri 1: Sosiaalityöntekijä vastaa sijaishuoltoapaikan valinnan prosessista ja kiinnittää paikanvalinnassa erityistä huomiota sijaishuollon tavoitteisiin ja lapsen tarpeisiin."</b>	Perhekoti Säteestä oli saatavilla riittävästi tietoa sijoituksen alkuvaiheessa.
Asiakkaan kohtaaminen	<b>"Kriteeri 4: Sosiaalityöntekijä varmistaa lasten kokemuksia kartoittamalla, että sijaishuoltoapaikassa on lämmin, arvostava ja lasta kannustava ilmapiiri."</b>	Yksikön työntekijät toimivat ammattitaitoisesti ja työ on laadukasta.
Osallistuminen oman asian päätöksentekoon	<b>"Kriteeri 5: Sosiaalityöntekijä tukee lapsen osallisuutta päätöksenteossa ja seuraa, että osallisuus toteutuu myös sijaishuoltoapaikassa." (Kuukausikoosteeseen sisältyy aina lapsen mielipide ja ne käydään läpi lapsen kanssa)</b>	Kuukausikoosteet ja muut dokumentit toimitetaan ajallaan ja ne ovat laadukkaita.

Turvallisuuden tunne	<b>"Kriteeri 3:</b> Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kokemuksen pohjalta lapsen kokemusta turvallisuudestaan sijaishuoltopaikassa."	Yksikön työntekijät toimivat ammattitaitoisesti ja työ on laadukasta.
Palvelun hyödyllisyys	<p><b>"Kriteeri 4:</b> Sosiaalityöntekijä huolehtii, että sijaishuoltopaikka antaa lapsen yksilöllisyyttä, turvallisuudentunnetta, yksityisyyttä ja osallisuutta kunnioittaen lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 1 §:n mukaiset kasvu- ja kehitysedellytykset lapselle."</p> <p><b>"Kriteeri 2:</b> Sosiaalityöntekijä työskentelee tiiviisti lapsen vanhempien ja muiden läheisten kanssa sijoitusprosessin aikana ja varmistaa, että lapselle läheiset ihmiset otetaan mukaan työskentelyyn lapsen asiassa asiantuntijoina.</p>	<p>Yksikön palvelut vastaavat lapsen yksilölliseen tarpeeseen.</p> <p>Koen, että yksikön palveluista on ollut apua asiakkaalleni.</p> <p>Koen, että yksikön palveluista on ollut apua asiakkaani perheelle.</p>
Tiedon saanti: riittävyys ja ymmärrettävyys	<b>"Kriteeri 12:</b> Sosiaalityöntekijä seuraa asiakassuunnitelman ja sitä täydentävän hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista jatkuvasti lapsen ja perheen osallisuutta kunnioittaen ja sijaishuoltopaikkaa kuullen ja huolehtii näiden suunnitelmien säännöllisestä	<p>Kuukausikoosteet ja muut dokumentit toimitetaan ajallaan ja ne ovat laadukkaita.</p> <p>Tiedonkulku on sujuvaa.</p>

	<i>päivittämisestä.”</i>	
Tuen saanti: yksilöllinen ja tarpeita vastaava tuen ja ohjauksen saanti	<b>”Kriteeri 4:</b> <i>Sosiaalityöntekijä huolehtii, että sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.”</i>	Olen tyytyväinen yksikössä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen.  Tavoitteellisuus näkyy yksikön tekemässä työssä.
Integraatio: eri tahojen yhteistyön onnistuminen	<b>”Kriteeri 9:</b> <i>Sosiaalityöntekijä varmistaa, että lapsi saa itselleen kuuluvat palvelut jo heti sijaishuoltopaikkaan tullessa. Sekä vastaa siitä, että lapselle kuuluvat tuet haetaan ja huolehtii lapsen koulunkäynnin/ varhaiskasvatuksen sujumisesta yhteistyössä sivistystoimen kanssa. Lisäksi hän huolehtii siitä, että lapsen erityistarpeet ovat tiedossa sijaishuoltopaikassa ja muissa palveluissa ja että ne huomioidaan lapsen ympärillä olevassa ammattilaisverkostossa huomioiden salassapitoa ja tiedon luovuttamista koskevat säännökset.”</i>	Yhteistyö henkilökunnan kanssa on sujunut hyvin.  Koen, että Perhekoti Säde on luotettava yhteistyökumppani.  <u>Avoim kysymys:</u> Miten arvioisit yhteistyön Perhekoti Säteen ja muiden viranomaistahojen (koulu, sosiaalityö, terveydenhuolto) sekä perheen kanssa sujuneen?

(Peränen & Sainio 2018, 15–16; Malja ym. 2019, 62–73.)

Palautelomakkeita muokattiin yhteistyössä yksikön johtajan kanssa. Yksikön johtaja oli pääsääntöisesti tyytyväinen palautelomakkeiden väittämien ensimmäiseen versioon, mutta toivoi, että lomakkeisiin lisättäisiin väittämä tai kysymys henkilökunnan ammattitaitoon liittyen. Sosiaalityöntekijöiden lomakkeeseen lisättiin väittämä: ”Yksikön työntekijät toimivat ammattitaitoisesti ja työ on laa-

dukasta” ja huoltajien lomakkeelle väittämä: ”Koen, että henkilökunta Perhekoti Säteessä on ammattitaitoista”. Ammattitaitoa mittaavat väittämät muotoiltiin hieman eri sanamuotoihin palautelomakkeisiin, jotta huomioitiin vastaajaprofiili. Palautelomakkeisiin lisättiin myös väittämät ”Perhekoti Säteen tilat ovat viihtyisät ja toimivat” ja ”Yksikön tilat ovat viihtyisät, kodinomaiset ja toimivat”, jotta saatiin tietoa asiakkaiden viihtyvyydestä ja tilojen toimivuudesta. Käytännön asioilla on usein vaikutusta asiakkaiden kokemukseen laadusta. Lisäksi väittämällä haluttiin mitata näkyvätkö yksikön arvot kodinomaisuudesta ja viihtyvyydestä myös asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille.

Yksikön johtaja koki tarpeettomaksi alkuperäisissä lomakkeissa olleen väittämän ”Yksikössä on riittävästi henkilökuntaa”, sillä yksikössä on lastensuojelulain (417/2007,59 §) mukaisesti vähintään seitsemän hoito- ja kasvatustehtävissä toimivaa työntekijää ja työntekijöiden määrää ei ole mahdollista nykyisellä vuorokausihinnalla lisätä. Riittävä henkilöstömäärä liittyy esimerkiksi turvallisuuden toteutumiseen yksikössä, mutta turvallisuuden kokemusta päätettiin mitata palautelomakkeilla eri väittämällä. Vanhempien lomakkeessa turvallisuuden toteutumista kysytään väitteillä ”Koen, että lapsellani on turvallista olla perhekodissa” ja ”Koen, että voin luottaa työntekijöihin”. Samanlaista kysymyksenasettelua sosiaalityöntekijän lomakkeeseen ei koettu oleelliseksi laittaa, sillä huoltajan oma kokemus sijaishuoltopaikasta vaikuttaa eri tavalla kuin sosiaalityöntekijän kohdalla. Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle on huoltajalle hyvin henkilökohtainen ja ainutlaatuinen tapahtuma, joten turvallisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen yksikön henkilökunnan kanssa voi vaikuttaa suuresti kokemukseen laadukkaasta palvelusta. Sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeessa turvallisuuden tunnetta mitataan väittämällä: ”Yksikön työntekijät toimivat ammattitaitoisesti ja työ on laadukasta”. Henkilöstön ammattitaitoinen toiminta ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen luominen lisäävät turvallisuutta lasten kokemuksesta (Korhonen 2023, 15).

Jotta yksikkö saa palautelomakkeilla kerättyä myös kehittämis ehdotuksia ja tietoa mahdollisista epäkohdista, laadittiin väittämien jälkeen palautelomakkeelle seuraavat avoimet kysymykset:

Huoltajien lomake:

Mikä yhteistyössämme on ollut parasta ja auttanut eniten?

Mikä olisi voinut olla paremmin ja toisin?

Mitä olisi syytä muuttaa ja kehittää?

Sosiaalityöntekijöiden lomake:

Mikä yhteistyössämme on ollut parasta ja auttanut asiakasta eniten?

Mikä olisi voinut olla paremmin ja toisin?

Kuinka Perhekoti Säde voisi jatkossa kehittää palveluitaan ja toimintaansa?



Epäkohtia voidaan ajatella poikkeamina sijaishuollon laadussa ja niiden tiedostaminen on olennaista laadunhallinnassa. Epäkohtiin puuttuminen on myös osa sosiaalityöntekijän valvontavastuuta. Oikea-aikainen korjaavien toimenpiteiden aloittaminen takaa lapsen edun toteutumisen, mutta mahdollistaa myös palveluntarjoajalle oman toiminnan parantamisen. (Eriksson & Korhonen 2022b, 24–25.) Asiakkaiden näkökulma lastensuojelutyön todellisuudesta tulee parhaiten esiin sijaishuollon työntekijöille ja johdolle ottamalla lapset ja vanhemmat sekä yhteistyökumppanit osaksi kehittämään palveluja (Malja ym. 2019, 20).

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa lastensuojelun sijaishuollon yksikön käyttöön tuleva, selkeä laatukäsikirja ja sen yhteyteen asiakaspalautelomakkeet laadun arviointiin. Toimeksiantajan tarkoituksena on ottaa käsikirja osaksi perehdyttämismateriaalia, sitouttaa sen avulla koko henkilökunta osaksi yrityksen laatu politiikkaa ja toiminnan laadun tarkkailua sekä lisäksi selvittää ja arvioida asiakastyytyväisyyttä asiakaspalautelomakkeiden avulla. Tarve käsikirjalle syntyi toimeksiantajan toiveesta sekä omasta kiinnostuksestamme aiheita kohtaan. Lisäksi koimme molemmat mielekkäimmäksi tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, jota työelämässä voidaan hyödyntää. Työskentelemme molemmat lastensuojelun sijaishuollossa, joten laatuajatteluun syventyminen oli oman työmme kannalta hyödyllistä ja kehittäväää.

Lastensuojelun laatu ja laatuajattelun sitouttaminen osaksi sosiaalialan ammattilaisten työtä on aiheena tärkeä. Lastensuojelun kohteena ovat yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevat lapset ja heidän perheensä, jolloin sijaishuollon toiminnan on oltava vastuullista ja laadukasta. Laatukäsikirja on lastensuojeluyksiköille yksi konkreettinen lisäkeino laadunhallintaan ja toiminnan kehittämiseen. Laatu on käsitteenä laaja ja siihen perehtyminen kokonaisuudessaan korosti sen merkitystä lastensuojelutoiminnassa. Lastensuojelun sijaishuollon tuottaminen on painottunut suurimaksi osaksi yksityisille palveluntuottajille ja sijaishuollon markkinoituminen korostaa laadun merkitystä kilpailussa. Yksityinen palveluntuottaja myy palveluitaan ja sen pitää pystyä osoittamaan, mitä palvelua se milläkin hinnalla tarjoaa. Samaan aikaan palveluntuottajalla on paineet pystyä tuottamaan arvoihinsa vastaavaa laadukasta palvelua ja säilyttämään kannattavuuteensa. Laatukäsikirjan tekeminen sosiaalialan palveluita tuottavalle yritykselle eroaa esimerkiksi tavaroita myyvän yrityksen laatukäsikirjasta, sillä palvelutuotteen laadunarviointi on monimutkaisempaa ja käsittää useita eri tekijöitä, kuin esimerkiksi pelkän tavaran ostajan odotuksiin vastaamisen. Lisäksi sijaishuollon palveluilla on korkeat laatuvaatimukset ja laatu näyttäytyy suhteellisenä kunkin arvioijan näkökulmasta. Etenkin mediassa lastensuojelun epäkohdat nostetaan herkästi esille, joten laadukas toiminta on ehdotonta sijaishuollon palveluita tuottavan yrityksen menestymiselle. Kilpailussa pärjääminen ja tehokkuus eivät kuitenkaan saa mennä lasten edun edelle ja heikentää laatua. Yritys joutuu siis jatkuvasti arvioimaan toimintansa vaikuttavuuden, eettisyyden ja tavoitteisiin vastaamisen samalla, kun huolehtii taloudellisesta vakaudesta. Laatukäsikirjaa rakentaessamme miehitimme myös sen soveltuvuutta laadun osoittamiseen yrityksen ulkopuolelle ja hyödyntämistä esi-

merkiksi kilpailutuksissa. Lisäksi sijaishuollon työntekijöinä otimme huomioon laatukäsikirjan potentiaalin osoittaa työntekijöille yksikön tuottamaa laatua ja miten se huomioi työssä jaksamisen ja miksi yksikössä työskenteleminen on työntekijällekin arvokasta.

Haasteellisinta työssä oli aiheen ja sisällön rajaaminen, sillä lastensuojeluun ja laatuun liittyvää materiaalia on saatavilla hyvin runsaasti. Laatukäsikirjasta ei ole myöskään olemassa tiettyä mallia, vaikka useita eri sertifioituja standardeja on saatavilla. Nämä eri standardit ovat kuitenkin maksullisia ja pienen yrityksen käyttöön sertifiointin hakeminen ei ollut mielekästä. Toimeksiantajalta tuli lisäksi sisältöön paljon toiveita. Opinnäytetyöprosessin ensimmäiseksi tehtäväksi tulikin sisällön rajaaminen niin, että pystyimme opinnäytetyön aikataulun puitteissa tuottamaan selkeän ja tiiviin laatukäsikirjan ja fokusoimaan tiettyihin osa-alueisiin. Sijaishuollon laatukriteerit toimivat hyvänä pohjana käsikirjan materiaalille ja niiden kautta myös laadun määrittely käsitteenä selkeytti työtämme. Koostimme ehdotelman sisällysluettelosta toimeksiantajalle, jonka pohjana käytimme yksikön johdolta saamiamme toiveita ja ajatuksia sisällöstä. Näiden ansiosta varsinaisen laatukäsikirjan kirjoittaminen oli loppujen lopuksi nopeaa. Työskentelyssä oli alusta asti mukana yksikön johtaja, jonka kanssa pidimme palaveria laatukäsikirjan sisällöstä aloittaessamme opinnäytetyön suunnittelua. Meille oli tärkeää, että laatukäsikirja on mahdollisimman hyödyllinen yksikölle. Koimme tärkeäksi vastata etenkin toimeksiantajan toiveeseen siitä, että laatukäsikirjan tehtävänä on tuoda selkeästi esille työntekijöille, mitä yksikössä laatu tarkoittaa ja minkälaisiin arvoihin yksikkö toimintansa perustaa. Tarkastelimme laatukäsikirjaa rakentaessamme sitä, miten työntekijä laatukäsikirjaa lukee ja tulevatko yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet selkeiksi työntekijälle, jotta koko henkilöstö voi toteuttaa yrityksen laatuajattelua. Myös asiakaspalautelomakkeet pyrimme laatimaan niin, että ne vastaisivat laatukriteereihin. Näin laatukäsikirja ja saatu palaute noudattaisivat samaa suositusta ja mittaisivat sen kriteereihin vastaavuutta.

Yksikön johtajan toiveena oli, että laatukäsikirjaa voidaan käyttää perehdyttämisen tukena yksikössä jo olemassa olevan perehdytyskansion lisäksi. Laatukäsikirjaa työstäessämme pidimme koko ajan fokuksena sen, että sitä lukee henkilö, jolle yritys on mahdollisesti vieras. Laatukäsikirjan sisältö on siis rakennettu selkeäksi ja helposti luettavaksi kokonaisuudeksi, josta avautuu yksikön toimintaperiaatteet, arvopohja, työskentelyä ohjaavat lait, työntekijöiden ja johtajan roolit sekä työhyvinvointiin liittyvät asiat. Yksikössä aloitti laatukäsikirjan valmistumisen aikoihin harjoittelija, joka on saanut valmiin tuotoksen luettavakseen. Harjoittelija kertoi käsikirjan olevan selkeä ja informatiivinen. Näin ollen voimme todeta, että laatukäsikirja toimii myös perehdyttämisen tukena.

Toimeksiantaja toiveen mukaisesti laatukäsikirja sisältää työntekijöiden roolien kuvaukset ja työlle asetetut tavoitteet. Lastensuojelun laatutyöskentelyyn syventyessä selkeni se, kuinka paljon yksikön työskentelyä helpottaa selkeät roolijaot työntekijöiden ja johtajan kesken. Työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen vaikuttaa se, että töihin tullessa tietää oman roolinsa ja työtehtävät. Selkeät kuvaukset työn tavoitteista ja työtä ohjaavista toimintaperiaatteista helpottavat työntekijöiden hektistä arkityötä, jolloin lastensuojelun varsinainen tavoite saattaa joskus himmentyä. Työntekijöiden on hyvä ymmärtää ja nähdä myös johtajan rooli selkeästi erotettuna muista työntekijöistä, vaikka johtaja varsinaiseen arkityöhön osallistuisikin. Johtaja on roolissaan tukemassa ja mahdollistamassa työntekijöille hyvinvoivan ja toimivan työyhteisön.

Projektin alussa olimme suunnitelleet keräävämmä lopuksi suullista palautetta laatukäsikirjasta yksikön työntekijöiltä. Saimme kuitenkin jo prosessin aikana spontaania palautetta ja lisäysehdotuksia yksikön yrittäjiltä sekä muutamalta työntekijältä. Koska palautetta tuli säännöllisesti laatukäsikirjaa ja lomakkeita laatiessamme ja yksikön johtaja hyväksyi valmiit tuotokset, koimme, että palautetta ei tarvinnut kerätä erikseen henkilöstöltä. Olemme kuitenkin saaneet työntekijöiltä spontaanisti hyvää palautetta heidän tutustuessaan laatukäsikirjaan, koska toinen meistä on työsuhteessa yksikköön. Erityistä kiitosta olemme saaneet käsikirjan selkeydestä ja laajuudesta. Esitelimme laatukäsikirjan ja opinnäytetyön raportin niiden valmistumisen jälkeen Teams-yhteyden kautta yrittäjille. Opinnäytetyön raporttia voi hyödyntää jatkossa laatukäsikirjan päivityksessä ja myös yksikön käyttöön tietoperustana, sillä laatukäsikirjan sisältö on perusteltu opinnäytetyön tietoperustan avulla.

Opinnäytetyössä laatimallamme asiakaspalautelomakkeella palautetta kerätään lasten vanhemmilta sekä sosiaalityöntekijöiltä. Alun perin suunnitelmissa oli luoda asiakaspalautelomake myös lapsille, mutta asiaa työstäessämme ja toimeksiantajan kanssa keskusteltaessa tulimme siihen tulokseen, että yksikön lapset ovat tällä hetkellä niin nuoria, etteivät lapset jaksa keskittyä palautteen antamiseen kirjallisena. Jotta lasten osallisuus voidaan huomioida yksikön toimintaa kehittäessä, on palautteen saamiseen myös pieniltä lapsilta hyvä mielestämme jatkossa kiinnittää huomiota. Pohdimme, että olisi esimerkiksi hyvä opinnäytetyön aihe kehittää yksikköön lapsille ikätasonhuomioiva, säännölliseen palautteen keräämiseen sopiva menetelmä. Lapset tulee osallistaa yksikön Hyvän kohtelun suunnitelman päivittämiseen, joten ikätasoisien palautemetodin tai -menetelmän kehittäminen yksikköön helpottaisi jatkossa myös tämän lakisäätöisen suunnitelman laatimista ja päivittämistä. Samalla myös yhteistyökumppaneille kuten sosiaalityöntekijöille tai hyvinvointialu-

een edustajille, voisi esitellä miten lasten osallisuus konkreettisesti yksikössä huomioidaan ja millaiseksi lapset kokevat yksikön toiminnan. Asiakaspalautte on hyvää vaikuttavuuden osoittamista ja lasten mielipiteiden avulla yksikön laatutyöskentelyssä onnistumista voidaan kertoa myös ulospäin.

Laatukäsikirja vastaa sisällöltään toimeksiantajan toiveita ja omaa suunnitelmaamme. Sen sisältö on luotu noudattamaan sijaishuollon laatukriteereitä yhdistäen ne toimeksiantajan omiin materiaaleihin. Pidimme työssämme koko ajan mukana laatuajattelun, jotta tuotos olisi nimenomaan toimeksiantajan toiveiden mukaisesti apuna laadunhallinnassa. Laatukäsikirjan sisältö ja sisällysluettelo muokkaantuivat prosessin aikana sekä toimeksiantajan toiveesta, että sen mukaan, minkä itse koimme kirjoitusprosessin aikana relevantiksi sisällöksi. Laatukäsikirjaa työstäessämme huomasimme, miten olennaisena osana laadunhallintaan liittyy laadun mittaaminen ja arviointi. Nämä teemat synnyttivät hyvää keskustelua jo suunnitteluvaiheessa toimeksiantajan kanssa laadun kehittämisestä tärkeänä osana koko henkilöstön toimintaa. Koimme, että laatukäsikirja muodostaa yritykselle hyvän pohjan laadun kehittämiseen ja asiakaspalautelomakkeita hyödyntämällä yritys voi kerätä arvokasta palautetta, jota hyödyntää laatua arvioidessaan. Yrityksen laadunhallinnan työvälineeksi, etenkin johdon käyttöön, olisi hyvä laatia esimerkiksi laadun vuosikello, johon johto voisi määritellä laadunhallintaan liittyvät toimenpiteet ja ajoittaa niiden toteutuksen. Vuosikellon avulla laadun varmistaminen ja arviointi olisi säännöllistä ja pysyisi koko ajan osana yrityksen toimintaa. Laatukäsikirjan päivittämisen voisi myös laittaa ylös vuosikelloon, jolloin laatukäsikirjankin pysyisi ajantasaisena.

Lastensuojelun laatuajatteluun syventyminen ja sen parissa työskentely vahvisti omaa ammatillista osaamistamme. Aikaisempaan verrattuna, pystymme nyt selkeämmin refleктоimaan omaa työskentelyämme suhteessa lastensuojelun laatukriteereihin ja tunnistamaan laatua vahvistavat ja uhkaavat tekijät. Työtä ohjaaviin lakeihin, säädöksiin ja ohjeistuksiin on hyvä palata myös tulevaisuudessa säännöllisesti, sillä omaa ammattitaitoa on oleellista päivittää ja kehittää säännöllisesti. Laatukäsikirjan sisällöistä esimerkiksi arvoihin, dokumentointiin sekä lapsen oikeuksiin liittyvät asiat muistuttivat siitä, keiden vuoksi laatuajattelua lastensuojelussa halutaan yleisesti kehittää. Koemme laatukäsikirjan hyödylliseksi sekä toimeksiantajalle sekä myös omalle ammatilliselle kehitymiselle.

Työparityöskentely sopi työtapana meille. Pystyimme laajemmin perehtymään aiempiin laatukäsikirjoihin molempien ottaessa lukuun eri opinnäytetöitä. Lisäksi työparityöskentelystä oli hyötyä, kun syntyi ongelmia tekstissä etenemisessä. Näkökulmia ja ideoita pystyi kysymään toiselta ja yhdessä

työstämään hankalia kohtia. Myös siitä oli etua, että toinen meistä työskenteli toimeksiantajalla, ja toinen toisessa lastensuojelun sijaishuollon yksikössä. Toimeksiantajalla työskentely helpotti materiaalin saantia sekä laatukäsikirjan laatimista juuri toimeksiantajan toimintaan sopivaksi. Lisäksi toimeksiantajalla työskentely mahdollisti myös käytännön sekä hiljaisen tiedon hyödyntämistä käsikirjan laatimisessa. Myös se, ettemme molemmat työskennelleet toimeksiantajalla oli hyödyllistä, sillä toimintaa pystyi tarkastelemaan kriittisestikin ja vertaamaan muihin laitoksiin ja niiden laadunhallintaan. Asiakaspalautelomakkeiden laatiminen oli myös helpompaa, kun toisella meistä oli kokemusta sellaisen käytöstä eri yksikössä, joten esimerkiksi kyselyn toteuttamiseen oli omasta takaa idea, eikä kaikkea tarvinnut lähteä nollapisteestä luomaan. Molempien työkokemus lastensuojelusta yksityisellä palveluntuottajalla toi myös valmiiksi näkökulmaa siihen, miten tärkeää yrityksen on huomioida kannattavuus ja tavoitteellisuus toiminnassaan, koska tuottaa palveluita, joille on tarvetta ja kysyntää, mutta joihin asiakkaat eivät itse hakeudu asiakkaaksi ja siksi palvelun ostaja ja käyttäjä ovat eri henkilöitä, mutta molempien laatuvaatimuksiin pitää vastata.

Opinnäytetyötämme arvioitaessa kriteereinä voidaan pitää sen selkeyttä, hyödynnettävyyttä sekä asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi arvioitaessa tulee kiinnittää huomioita tietoperustan uskottavuuteen, eettisyyteen ja luotettavuuteen. Opinnäytetyö vastaa sosionomin koulutusohjelman tavoitteita, opinnäytetyön yleisiä ohjeita sekä eettisiä periaatteita (Oulun ammattikorkeakoulu 2023). Tavoitteena oli osoittaa oma ammatillinen osaaminen yhdistäen sitä toimeksiantajan toiveisiin, lakeihin, tieteellisiin tutkimuksiin sekä asiantuntijatietoon. Lisäksi pyrimme hyödyntämään ajankohtaista aineistoa ja viimeisimpiä suosituksia.

Arvioimme omaa osaamistamme verraten sitä sosiaalialan kompetensseihin. Sosiaalialan kompetensseja ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Opinnäytetyöprosessissamme keskeisimmiksi kompetensseiksi nousi eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Eettisen osaamisen kompetenssi sisältää muun muassa sosiaalialan arvojen ja eettisten periaatteiden ymmärtämisen ja niiden mukaan toimimisen sekä yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa edistävän työskentelyn. Asiakastyön osaamisen kompetenssi mittaa sosiaalialan ammattilaisen kykyä toimia ammatillisesti ja luoda vastavuoroisia ja luottamuksellisia asiakassuhteita. Tärkeänä osana on myös asiakkaan osallisuus sekä hyvinvoinnin edistäminen. Tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen kriteereinä on muun muassa kyky kehittää palveluita asiakaslähtöisesti sekä tutkimus- ja kokemustietoa hyödyntäen.

(SOAMK 2023.) Laatukäsikirjan sisältö sekä opinnäytetyön raportti noudattavat sosiaalialan eettisiä arvoja ja perustuvat lakiin ja säädöksiin. Olemme opinnäytetyöprosessin aikana tutustuneet ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiin suosituksiin (Arene 2019) sekä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2023, 11) hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin, jonka mukaan tieteellisen tekstin on oltava luotettavaa, rehellistä ja arvostavaa ja kirjoittajien on kannettava vastuunsa prosessin jokaisessa vaiheessa. Kaikkien käyttämämme lähteiden luotettavuus on tarkistettu. Opinnäytetyömme on tarkistettu plagiointijärjestelmän kautta.

## LÄHTEET

Anttila, Juhani & Jussila, Kari 2016. Mitä laatu on? Hakupäivä 6.1.2024. <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

Arene ry 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikoulujen rehtorineuvosto. Hakupäivä 21.2.2024. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Eriksson, Pia & Korhonen, Päivi 2022a. ”Kiitos kun pidätte huolta, että asiat minulla olisi hyvin. Kysy ja kuuntele-hankkeen loppuraportti 3/2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 3.2.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144202/URN\\_ISBN\\_978-952-343-851-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144202/URN_ISBN_978-952-343-851-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Eriksson, Pia & Korhonen, Päivi 2022b. Sijaishuollon lapsikohtaisen valvonnan malli. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi nro 4/2022. Hakupäivä 30.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143709/URN\\_ISBN\\_978-952-343-808-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143709/URN_ISBN_978-952-343-808-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Forsell, Martta & Kuoppala, Tuula 2023. Lastensuojelu 2022. Yhä useammasta lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus. Tilastoraportti 24/2023. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Hakupäivä 1.2.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Google 2024. Google Formsin avulla saat tärkeät tiedot käyttöösi nopeasti. Hakupäivä 12.1.2024. <https://www.google.com/intl/fi-fi/forms/about/>

Halonen, Katja & Salosivu, Päivi 2023. Laitoshoidon laatukriteereistä Hyvän kohtelun suunnitelmaan. Teoksessa Näkökulmia sijaishuoltoon (toim. Elina Kekkonen & Johannes Jahnukainen). Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2023. Lastensuojelun Keskusliitto,



18–25. Hakupäivä 14.2.2024. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/06/20230605NakokulmiaSijaishuoltoonJulkaisuValmis.pdf>

Holma, Tupu 2009. LapsiARVI-kriteerit- perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Hakupäivä 3.2.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2009/1282-lapsiarvi-kriteerit-perusvaatimukset-lastensuojelupalvelujen-laadulle-opas>

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina 2018. Selvityshenkilöin ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportti 4:2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 7.2.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Korhonen, Päivi 2023. Kysy ja kuuntele -hanke: tutkimustietoa sijaishuollon työn tueksi. Teoksessa Näkökulmia sijaishuoltoon (toim. Elina Kekkonen & Johannes Jahnukainen). Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2023. Lastensuojelun Keskusliitto, 8–59. Hakupäivä 12.1.2024. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/06/20230605NakokulmiaSijaishuoltoonJulkaisuValmis.pdf>

Koskela, Eevastiina 2023. Yksikön johtaja. Perhekoti Säde. Alkupalaveri ja haastattelu 22.5.2023.

Koskela, Eevastiina 2024. Yksikön johtaja. Perhekoti Säde. Puhelinkeskustelu 17.1.2024.

Koivisto, Maarit 2023. Työskentely lapsen vanhemman kanssa. Teoksessa Näkökulmia sijaishuoltoon (toim. Elina Kekkonen & Johannes Jahnukainen). Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2023. Lastensuojelun Keskusliitto, 26–32. Hakupäivä 12.1.2024. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/06/20230605NakokulmiaSijaishuoltoonJulkaisuValmis.pdf>

Köykkä, Sami & Kekkonen, Elina 2023. Työohjauksen mahdollisuudet sijaishuollossa. Teoksessa Näkökulmia sijaishuoltoon (toim. Elina Kekkonen & Johannes Jahnukainen). Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2023. Lastensuojelun Keskusliitto, 94–104. Hakupäivä 12.1.2024.

<https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/06/20230605NakokulmiaSijaishuoltoonJulkaisuValmis.pdf>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Hakupäivä 24.2.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Hakupäivä 7.2.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidm46651396629344>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Hakupäivä 20.2.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. Hakupäivä 5.2.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>

Lastensuojelulaki 417/2007. Hakupäivä 20.1.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L1P2>

Lastensuojelun Keskusliitto 2022. Yhteiskunnan tulee turvata lapselle vaikuttava ja välittävä sijaishuolto. Lastensuojelun Keskusliiton politiikkasuositus 3/2022. Hakupäivä 14.2.2023.

<https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2022/06/LSKL-Sijashuollon-Politiikkasuositus.pdf>

Leppäaho, Suvi, Kehusmaa, Sari, Alastalo, Hanna & Siltanen, Sini 2021. Kohti kansallista vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyä- miten asiakaspalautetta kerättiin vuonna 2020?

Tutkimuksesta tiiviisti 35/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 18.1.2024.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142763/URN\\_ISBN\\_978-952-343-689-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142763/URN_ISBN_978-952-343-689-3.pdf?sequence=1)

Malja, Marjo, Puustinen-Korhonen, Aila, Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 8:2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 15.1.2024.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM\\_2019\\_8\\_J\\_Lastensuojelun\\_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Niiranen, Vuokko, Seppänen-Järvelä, Riitta, Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko 2015. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Oulun ammattikorkeakoulu 2024. Opinnäytetyön arviointi. Hakupäivä 20.2.2024.

[https://vanha.oamk.fi/opinto-opas/oj\\_arviointi\\_opinnayte\\_amk.php](https://vanha.oamk.fi/opinto-opas/oj_arviointi_opinnayte_amk.php)

Outinen, Maarit, Lempinen, Kristiina, Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Perhekoti Säde 2024. Perehdytyskansio. Sisäinen lähde.

Peränen, Niina & Sainio, Salla 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen sisällölliset ehdotukset. Projektin loppuyhteenveto. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Hakupäivä 22.1.2024.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022\\_asiakaspalautetiedonkeruu\\_yhteenveto\\_FINAL\\_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022_asiakaspalautetiedonkeruu_yhteenveto_FINAL_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Porko, Petra, Heino, Tarja & Eriksson, Pia 2018. Selvitys yksityisistä lastensuojelun yksiköistä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen työpaperi 21/2018. Helsinki: Juvenes Print Oy. Hakupäivä

22.2.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136436/THL\\_TYO\\_21-](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136436/THL_TYO_21-2018_korj.111119_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[2018\\_korj.111119\\_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136436/THL_TYO_21-2018_korj.111119_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Puonti, Annamajja, Saarnio, Tuula, Hujala, Anne & Arnkil, Tom Erik 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Ranta, Elina, Lehtinen, Ulla, Sulkakoski, Sonja, Turunen, Henna, Niemi, Petteri, Järveläinen, Merja, Martti, Maria, Rantanen, Päivi & Sosiaalialan Opiskelijat TaSO ry 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Hakupäivä 16.2.2024.

<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004. Lastensuojelupalvelujen hallinta. Suomen Kuntaliitto. Jyväskylä.

Saarijärvi, Hannu & Puustinen, Pekka 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

Salonen, Kari, Eloranta, Sini, Hautala, Tiina & Kinos, Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulussa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Juvenes Print- Suomen yliopistopaino Oy. Hakupäivä 19.2.2024. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

SOAMK 2023. Sosionomi amk-tutkinnon kompetenssit. Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto. Hakupäivä 20.2.2024. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Lastensuojelun kiireellistä sijoitusta koskevat muutokset 1.1.2016. Kuntainfo 8/2015. Hakupäivä 1.2.2024. [https://stm.fi/documents/1271139/1427058/Kuntainfo\\_8\\_2015.pdf/ce4381e3-f413-4c06-945e-73ede882b565/Kuntainfo\\_8\\_2015.pdf?t=1443512197000](https://stm.fi/documents/1271139/1427058/Kuntainfo_8_2015.pdf/ce4381e3-f413-4c06-945e-73ede882b565/Kuntainfo_8_2015.pdf?t=1443512197000)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Yksityiset sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajat. Hakupäivä 6.2.2024. <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Hakupäivä 14.1.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P47-2>

TENK 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Mitä on hyvä tieteellinen käytäntö (HTK)? Hakupäivä 21.2.2024. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024a. Lastensuojelun käsikirja. Sijoitus avohuollon tukitoimena. Hakupäivä 1.2.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024b. Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen sijoitus. Hakupäivä 1.2.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024c. Lastensuojelun käsikirja. Huostaanotto. Hakupäivä 1.2.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024d. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuolto. Hakupäivä 5.2.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltopaikan-valinta>

Tiili, Anna & Kuokkanen, Julia 2021. Lapsen vuoksi. Lastensuojelun laitoshoidon vetovoimatekijät ja alalta työntävät tekijät. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu 2/2021. Lastensuojelun Keskusliitto. Hakupäivä 4.2.2024. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/03/Lapsen-vuoksi-Lastensuojelun-laitoshoidon-vetovoimatekijat-ja-alalta-tyontavat-tekijat.pdf>

Timonen-Kallio, Eeva, Yliruka, Laura & Närhi, Pekka 2017. Lastensuojelun terapeuttisen laitospäivätoiminnan mallinnus. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi 23/2017. Helsinki: Juvenes Print Oy. Hakupäivä 16.2.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132319/Tyo%cc%88paperi\\_2017\\_23\\_netti%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132319/Tyo%cc%88paperi_2017_23_netti%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valli, Raine 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvira 2022. Lastensuojelun hyvä laatu ja sijaishuoltoon sijoitettujen lasten perusoikeuksien turvaaminen. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ohje 24.3.2022. Hakupäivä 7.2.2024. <https://valvira.fi/documents/152634019/171564151/Lastensuojelun-hyva-laatu-ja-sijaishuoltoon-sijoitettujen-lasten-perusoikeuksien-turvaaminen.pdf/4a101f32-2b8a-0729-32d2-961b28ef0bc1/Lastensuojelun-hyva-laatu-ja-sijaishuoltoon-sijoitettujen-lasten-perusoikeuksien-turvaaminen.pdf?t=1693223718509>

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Virtanen, Petri, Suoheimo, Maria, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011.  
Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus  
281/2011. Helsinki. Hakupäivä 15.10.2023.

<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

## LIITTEET

Liite 1 Laatukäsikirjan sisällysluettelo

Liite 2 Palautekyselylomake huoltajille

Liite 3 Palautekyselylomake sosiaalityöntekijöille

- 1 PERHEKOTI SÄDE
  - 1.1 Toimipaikka ja -ympäristö
  - 1.2 Henkilökunta
  - 1.3 Oma-valvonta
  - 1.4 Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
  - 1.5 Dokumentointi ja asiakirjojen säilytys
    - 1.5.1 Dokumentoinnin perusteet
    - 1.5.2 Dokumentointi Perhekoti Säteessä
    - 1.5.3 Asiakirjojen säilytys
  - 1.6 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö
  - 1.7 Lääkehoito
- 2 TOIMINTA-AJATUS
- 3 ARVOT JA EETTISYYS
  - 3.1 Toimintaa ohjaavat arvot
  - 3.2 Sijaishuollon laatukriteerit
  - 3.3 Eettiset toimintatavat
- 4 SIJOITUS PERHEKOTI SÄTEESEEN
  - 4.1 Tiedonkeruu ja arviointi
  - 4.2 Ennen sijoitusta
  - 4.3 Sijoituksen alkaminen
  - 4.4 Sijoituksen aikana
  - 4.5 Sijoituksen päättäminen
- 5 ARJEN TOIMINTATAVAT
  - 5.1 Lapsen arki
  - 5.2 Lapsen osallisuus
  - 5.3 Yhteiset toimintatavat
  - 5.4 Perheiden kanssa työskentely
  - 5.5 Verkostoyhteistyö
  - 5.6 Terveystoiminta ja hyvinvointi
  - 5.7 Rajoitustoimenpiteet



- 5.8 Toimintaohjeet vaaratilanteissa
- 6 TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMINTAPERIAATTEET
  - 6.1 Johtajan toimenkuva
  - 6.2 Ohjaajan toimenkuva
  - 6.3 Omaohjaajan toimenkuva
    - 6.3.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma
    - 6.3.2 Kuukausiraportti
  - 6.4 Salassapitovelvollisuus ja rikosrekisteriote
    - 6.4.1 Salassapitovelvollisuus
    - 6.4.2 Rikostaustaote
- 7 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI
  - 7.1 Johtaminen
  - 7.2 Perehdytys
  - 7.3 Työyhteisön hyvinvointi
  - 7.4 Työnohjaus ja tiimipalaverit
  - 7.5 Työterveyshuolto
- 8 LAADUN KEHITTÄMINEN JA ASIAKASPALAUTE
- 9 ORGANISAATION TAVOITTEET JA VISIOT
- 10 LIITTEET

PALAUTEKYSELY HUOLTAJILLE

Hyvä vastaaja!

Perhekoti Säde haluaa kehittää tarjoamiensa palveluja ja toimintaa palautteesi avulla. Tiedot ovat luottamuksellisia ja palaute kerätään nimettömästi.

Vastausohjeet:

Aluksi arvioi asteikolla 5–1, miten koet alla esitetyt väittämät. (5=täysin samaa mieltä, 4=melko samaa mieltä 3=siltä väliltä, 2=melko eri mieltä, 1=täysin eri mieltä). Jokaisen väittämän jälkeen voit halutessasi kirjoittaa perusteluita tai kommentin vastaukseesi liittyen.

Väittämien jälkeen on vapaan palautteen osio, johon toivomme vastauksia onnistumisista, kehittämistarpeista ja arviotasi yhteistyöstä.

**Kiitos palautteestasi!**Ympyröi vastauksesi

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Sain riittävästi tarvitsemaani tietoa Perhekoti Säteestä sijoituksen alkuvaiheessa	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
2. Perhekoti Säteeen tilat ovat viihtyisät ja toimivat	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---

---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. Koen, että lapsellani on turvallista olla Perhekoti Säteessä	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---

---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
4. Koen, että voin luottaa työntekijöihin	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---

---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
5. Yhteistyö työntekijöiden kanssa on sujunut hyvin	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
6. Koen, että henkilökunta Perhekoti Säteessä on ammattitaitoista	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
7. Olen tyytyväinen Perhekoti Säteessä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
8. Koen, että Perhekoti Säteen palveluista on ollut apua perheelleni	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
9. Perhekoti Säde pitää minuun tarpeeksi yhteyttä ja saan tietoa lapseni asioissa	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
10. Koen, että mielipiteitani kuunnellaan Perhekoti Säteessä	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
11. Sijoitus Perhekoti Säteeseen on ollut onnistunut	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

12. Mikä yhteistyössämme on ollut parasta ja auttanut eniten?

---

---

13. Mikä olisi voinut olla paremmin ja toisin? Mitä olisi syytä muuttaa ja kehittää?

---

---

14. Miten arvioisit yhteistyön Perhekoti Säteen ja muiden viranomaistahojen (koulu, sosiaalitoimi, terveydenhuolto) kanssa sujuneen?

---

---

15. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

---

---

PALAUTEKYSELY SOSIAALITYÖNTEKIJÖILLE

Hyvä vastaaja!

Perhekoti Säde haluaa kehittää tarjoamiensa palveluja ja toimintaa palautteesi avulla. Tiedot ovat luottamuksellisia ja palaute kerätään nimettömästi.

Vastausohjeet: Aluksi arvioi asteikolla 5–1, miten koet alla esitetyt väittämät. (5=täysin samaa mieltä, 4=melko samaa mieltä 3=siltä väliltä, 2=melko eri mieltä, 1=täysin eri mieltä). Jokaisen väittämän jälkeen voit halutessasi kirjoittaa perusteluita tai kommentin vastaukseesi liittyen.

Väittämien jälkeen on vapaan palautteen osio, johon toivomme vastauksia onnistumisista, kehittämistarpeista ja arviotasi yhteistyöstä.

**Kiitos palautteestasi!**Ympyröi vastauksesi

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Perhekoti Säteestä oli saatavilla riittävästi tietoa sijoituksen alkuvaiheessa	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
2. Yksikön tilat ovat viihtyisät, kodinomaiset ja toimivat	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. Yksikön palvelut vastaavat lapsen yksilölliseen tarpeeseen	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
4. Olen tyytyväinen yksikössä tarjottuun hoitoon ja kasvatukseen	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
5. Koen, että yksikön palveluista on ollut apua asiakkaalleni	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---



	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliiltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
6. Koen, että yksikön palveluista on ollut apua asiakkaani perheelle	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliiltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
7. Yksikön työntekijät toimivat ammattitaitoisesti ja työ on laadukasta	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliiltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
8. Tavoitteellisuus näkyy yksikön tekemässä työssä	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
9. Kuukausikoosteet ja muut dokumentit toimitetaan ajallaan ja ne ovat laadukkaita	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
10. Tiedonkulku on sujuvaa	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
11. Yhteistyö henkilökunnan kanssa on sujunut hyvin	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---



---

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
12. Koen, että Perhekoti Säde on luotettava yhteistyökumppani	5	4	3	2	1

Voit halutessasi perustella vastaustasi tai kommentoida sitä:

---

---

13. Mikä yhteistyössämme on ollut parasta ja auttanut asiakasta eniten?

---

---

14. Mikä olisi voinut olla paremmin ja toisin?

---

---

15. Miten arvioisit yhteistyön Perhekoti Säteen ja muiden viranomaistahojen (koulu, sosiaalitoimi, terveydenhuolto) sekä perheen kanssa sujuneen?

---

---

16. Kuinka Perhekoti Säde voisi jatkossa kehittää palveluitaan ja toimintaansa??

---

---

17. Muuta palautetta

---

---