



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

ITSEARVIOINNILLA LISÄÄ LAATUA

Piia Nieminen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

NIEMINEN, PIIA:
Itsearviointilla lisää laatua

Opinnäytetyö 57 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Toukokuu 2016

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumista työyhteisön itsearviointina. Tämän lisäksi tarkoituksena oli laatuun liittyvän kehittämistoiminnan aloittaminen tutkimuksen kohdeorganisaationa toimineessa lastensuojelun sijaishuollon ammatillisessa perhekodissa. Opinnäytetyön tavoitteena oli itsearvioinnin tuominen osaksi perhekodin laadunhallintaa. Tavoitteena oli myös muutos- ja kehittämiskohteiden esiin tuominen laadun parantamisen näkökulmasta sekä toiminnan laadun parantaminen. Aihevalinnan taustalla oli työyhteisön kokemus tarve arvioida ja kehittää omaa työtään laadunhallinnan näkökulmasta.

Tutkimuksen aineiston keruussa käytettiin ITE-itsearviointimenetelmää ja opinnäytetyöprosessi noudatti ITE-menetelmän vaiheita. Työyhteisön jäsenten täyttämät ITE-arviointilomakkeet (n=6) koottiin valmiin ITE-laskentaohjelman avulla laatuksi. Työyhteisö yhdessä keskusteli tuloksista ja määritteli kehittämiskohteet. Laadun arvioinnin apuna käytettiin valtakunnallisia lastensuojelun sijaishuollon laatuksikriteereitä.

Tutkimustulosten mukaan laadun koettiin toteutuvan parhaiten toiminta-ajatusta, palvelumääräyksiä, ostopalveluita sekä ohjeiden valvontaa koskevilla osa-alueilla ja toisaalta heikoimmilla osa-alueilla, jotka liittyivät vastuusuhteisiin, palveluesitteisiin, tilastoihin sekä muihin vertailuihin. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että toimintaa ohjaavista arvoista ja kasvatuserätyksistä sekä – käytännöistä käydään jatkuvaa keskustelua arjessa, mutta niiden tarkempi käsittely, keskustelu ja kirjaaminen nähdään jatkossa tarpeellisena. Perhekodissa tehtävä työ on vuorovaikutukseen perustuvaa ihmissuhdetyötä, jossa jokainen työntekijä toimii omalla yksilöllisellä tavallaan ja työntekijöiden erilaisia vahvuuksia voitaisiinkin hyödyntää entistä paremmin. Työyhteisö näki tarpeellisena jatkaa aloitettua itsearviointi- sekä kehittämistoimintaa. Myös toiminnan laadun arvioinnin laajentaminen asiakasryhmiin nähtiin tarpeellisena. Säännöllisen ja järjestelmällisen laadun arvioinnin toteuttamisen ja palautteen keräämisen sekä työyhteisöltä että asiakasryhmiltä voidaan nähdä selkeinä jatkotutkimus- ja kehittämistarpeina.

Asiasanat: itsearviointi, laatu, lastensuojelun sijaishuolto, ammatillinen perhekoti

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Development and Management of Health Care and Social Services

PIIA NIEMINEN:

More Quality with Self-evaluation

Master's thesis 57 pages, appendices 10 pages

May 2016

The purpose of the thesis was to study how personnel self-evaluate the quality of child protection in foster home. Another purpose was to begin quality development activity. The aims of the thesis were to bring the self-evaluation as a part quality control of foster home, examine development targets and improve the quality of action.

The data were gathered through ITE-self-evaluation method. Personnel filled out the ITE-questionnaires and the answers were collected as a quality profile. Development targets were examined by the personnel. National foster care quality criteria were used for estimating the quality.

It can be concluded from the results that there is discussion about the values and principles that leads the action in everyday work but it would be important to make that more systematically. The work made in foster home is interpersonal work that is based on interaction. Every employee works in an individual way. It should be important to utilize personnel's qualifications. According to the personnel it is important to continue with self-evaluation and development activity. It would be important to collect evaluation of the quality also from the customers. Regular and systematic quality evaluation and feedback gathering from the personnel and customer group could be seen as next possible research and development targets.

Key words: self-evaluation, quality, child protection, foster care, foster home

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TAVOITE.....	8
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	9
	3.1 Lastensuojelun sijaishuolto.....	10
	3.2 Ammatillinen perhekoti	10
	3.3 Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta	11
	3.4 Lastensuojelun sijaishuollon laatuksiteerit	12
	3.5 Lastensuojelun sijaishuollon laadun itsearviointi	13
	3.6 ITE-kyselylomake.....	15
4	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT	19
	4.1 Toimintatutkimus.....	19
	4.2 ITE-menetelmä	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
	5.1 Toimintaympäristön kuvaus	22
	5.2 Aineiston keruu ja analysointi	23
6	LAATU PERHEKOTI KARHUSSA.....	25
	6.1 Kokonaislaatu Perhekoti Karhussa	25
	6.2 Laadun arviointi- ja kehittämiskohteet	28
	6.2.1 Arvot	28
	6.2.2 Vastuusuhteet	30
	6.2.3 Asiakaspalaute.....	32
	6.2.4 Dokumentointi	33
	6.2.5 Itsearviointi	36
7	POHDINTA.....	39
	7.1. Perhekodin toiminnan laadusta ja kehittämisestä	40
	7.2. ITE-menetelmästä	42
	7.3. Tutkijan roolista.....	42
	7.4. Luotettavuuden tarkastelu.....	43
	7.5. Tutkimuksen eettisyydestä.....	44
	7.6. Jatkotutkimusaiheet	45
	LÄHTEET	46
	LIITTEET.....	48

Liite 1. ITE-kyselylomake	48
Liite 2. ITE-tarkistuslista.....	50
Liite 3. ITE-jatkosuunnitelmalomake.....	56
Liite 4. Vastausten keskihajonta.....	57

1 JOHDANTO

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen mukaan vuonna 2013 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli yhteensä yli 18 000, joista lähes 2500 oli sijoitettuina ammatillisiin perhekoteihin (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2014.). Lastensuojelun kokonaiskustannukset ovat olleet nousussa koko 2000-luvun ja kustannusten nousu on tehnyt lastensuojelun näkyväksi myös päättäjille (Lastensuojelun käsikirja 2015). Lastensuojelu ja sen laatu ovat lisäksi puhututtaneet Suomea viime aikoina aina valtamedioita myöten. Kasvaneet kustannukset merkitsevät myös kasvaneita laatuvaatimuksia.

Lastensuojelun sijaishuolto sai ensimmäiset valtakunnalliset laatuksiteerit vuonna 2004. Laatuksiteerien tarkoituksena on tarkastella sijaishuollon laatua asiakkaan, lapsen tai nuoren, näkökulmasta. Kriteerit ovat antaneet lastensuojelun sijaishuollon toimijoille suuntaa siihen miten ne itse voivat kartoittaa ja kehittää toimintaansa sekä kuvata laadunvarmistusmenetelmiään. (Laituri-projekti 2005, 5.) Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto antoivat yhdessä ensimmäiset lastensuojelua koskevat laatusuosituksensa 2014. Nämä suositukset korostavat myös arvioinnin merkitystä kokonaislaadun kannalta. Suositusten mukaisesti työntekijöiden ja työyhteisöjen tulisi ajoittain pysähtyä arvioimaan omaa toimintaansa ja myös hyödyntää tutkittua tietoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Laatuksiteerit ja -suositukset ovat laadun mittaamisen väline. Ne osoittavat laadun suunnan, toimivat arvioinnin perusteena ja konkretisoivat laadun sisällön. Pelkkä laatuksiteerien ja -suositusten tuntemus ei kuitenkaan riitä vaan laadunarvioinnin apuna tarvitaan aina myös mittareita. (Rousu & Holma 2004, 45.) Kuntaliiton julkaisema sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille tarkoittama ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä on tässä suhteessa osoittautunut kattavaksi laatuksityön välineeksi erilaisissa ja erisuuruisissa työyksiköissä (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 3).

Oman työn ja osaamisen jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat suositusten lisäksi myös osa sosiaali- ja terveysalan eettistä säännöstöä. Tämä edellyttää toiminnan, käytäntöjen ja laadun kriittistä arviointia. Sosiaalialalla oman toiminnan arviointi on ollut jo pitkään kehittämiskohteena ja sen merkitystä työn kehittämisessä on alettu korostaa yhä enemmän.

Työn itsearviointi voidaan nähdä myös työntekijän mahdollisuutena osallistua oman työnsä kehittämiseen. (Salminen 2004, 3-4.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumista työyhteisön itsearviointina. Arvioinnin tulosten peilaaminen valtakunnallisiin laatukriteereihin ja -suosituksiin antaa mahdollisuuden asettaa kehittämistavoitteita laadun parantamiseksi. Aihe on työelämälähtöinen ja kohdeorganisaationa toimii ammatillinen perhekoti, jossa itse työskentelen vastaavana ohjaajana ja jonka osaomistaja olen. Perhekodille on vuonna 2009 laadittu laatukansio, joka sisältää asiakasryhmille suunnatut arviointilomakkeet, mutta varsinaista dokumentoitua työyhteisön itsearviointia ei ole toteutettu. Opinnäytetyön aihe on noussut työyhteisön kokemasta tarpeesta arvioida ja kehittää omaa työtään laadunhallinnan näkökulmasta. Tutkimusprosessin aikana esiin nousevia kehittämistarpeita voidaan jatkossa tarkastella ja hyödyntää myös johtamista ohjaavasta ja tukevasta näkökulmasta.

2 TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumista työyhteisön itsensä arvioimana kohdeorganisaatiossa. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisäksi laatuun liittyvän kehittämistoiminnan aloittaminen itsearviointista nousevien kehittämiskohteiden perusteella.

Tutkimustehtävät:

Millainen on työntekijöiden näkemys lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumisesta Perhekoti Karhussa?

Millaisia kehittämistavoitteita itsearviointin tulosten avulla voidaan asettaa?

Opinnäytetyön tavoitteena on itsearviointin tuominen osaksi Perhekoti Karhun laadunhallintaa. Tavoitteena on myös muutos- ja kehittämiskohteiden esiin tuominen laadun parantamisen näkökulmasta sekä toiminnan laadun parantaminen.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Vanhemman tai muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983) säädetään. Perheiden kanssa toimivien viranomaisten tulee tukea vanhempia ja lapsen huoltajia heidän kasvatustehtävässään järjestämällä lain tarkoittamia palveluja ja tukitoimia. Säännökset korostavat erityisesti viranomaisten oma-aloitteisuutta perheille tarjottavan avun ja tarvittaessa lastensuojelun piiriin ohjaamisen suhteen. Julkisen vallan tulee puuttua perheen tilanteeseen, jos lapsen hyvinvointia ei muilla keinoin voida turvata. Puututtaessa lapsen ja perheen autonomiaan on lastensuojelulain mukaan lähdettävä lievimmän riittävän toimenpiteen periaatteesta. (Räty 2010, 2-3.) Lastensuojelun järjestäminen tarvittavassa laajuudessaan on kunnan tehtävä (Lastensuojelulaki 417/2007). Lastensuojelulaki ei kuitenkaan sisällä velvoitteita siitä, mikä taseisia tai minkä laatuista palveluja kunnan tai valtion tulee lapsiperheille järjestää. (Räty 2010, 3).

Kaikessa lastensuojelun tarpeen arvioinnissa ja toteutuksessa on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu (Lastensuojelulaki 417/2007.). Lapsen etu on YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen peruseriaate, jota tulee noudattaa kaikessa toiminnassa. Lapsen etua arvioidaan lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin, läheisten ja jatkuvien ihmissuhteiden, ymmärtämyksen ja hellyyden mahdollisuuden, iän ja kehityksenmukaisen valvonnan ja huolenpidon, taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen, turvallisen kasvuympäristön, ruumiillisen ja henkisen koskemattomuuden, itsenäistymisen ja vastuullisuuteen kasvamisen, omiin asioihin osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisten taustojen huomioimisen näkökulmista. (Taskinen 2012, 15.)

3.1 Lastensuojelun sijaishuolto

Lastensuojelun sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun tai kiireellisesti tai hallinto-oikeuden väliaikaisen määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lastensuojelulain 1 luku 4§ korostaa edellä mainitusti hienovaraisuuden periaatteen ja avohuollon toimenpiteiden ensisijaisuutta lastensuojelussa. Lapsen edun niin vaatiessa sijaishuolto on kuitenkin järjestettävä viivytyksettä. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelun sijaishuollon muotoja ovat muun muassa perhehoito, ammatillinen perhekoti, laitoshuolto tai muu lapsen tarpeiden mukainen sijoitusmuoto. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Sijaishuoltopaikan valinnasta huolehtii lapsen sijoituksesta vastaava kunta. Lapselle tulee valita parhaiten tämän tarpeisiin vastaava sijaishuoltopaikka, jossa lapsen tarpeenmukainen hoito ja huolenpito voidaan varmistaa. Lastensuojelulaki ei määrittele erikseen sitä mikä sijaishuollon muodoista olisi ensisijainen eikä sijaishuollon muodoille ole laissa annettu etusijajärjestystä. (Saastamoinen 2008, 27.)

3.2 Ammatillinen perhekoti

Ammatillinen perhekoti on sijaiskodin ja laitoksen väliin sijoittuva sijaishuoltomuoto. Ammatilliset perhekodit ovat yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (922/2011) mukaisia aluehallintoviraston luvan saaneita perhekoteja. Ammatillisessa perhekodissa lasten kanssa yhteisessä kodissa asuu vähintään kaksi lasten hoidosta ja kasvatuksesta vastaavaa henkilöä. Ammatillisen perhekodin henkilöstöllä tulee olla soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus. Henkilöstön ammatillisuuden vuoksi ammatillisten perhekotien odotetaan kykenevän vastaamaan vaativampaa hoidollista ja kasvatuksellista sijaishuoltoa tarvitsevien lasten tarpeisiin. Ammatillisissa perhekodeissa hoidetaan tavallisesti lapsia, joita ei esimerkiksi vaikeahoitoisuuden vuoksi voida sijoittaa sijaisperheisiin. (Saastamoinen 2008, 29.) Jatkossa tässä työssä *perhekodilla* viitataan juuri lain (922/2011) tarkoittamaan ammatilliseen perhekotiin.

3.3 Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista siten että saavutetaan asetetut laatuvaatimukset. *Laadulla* tarkoitetaan hyvän toiminnan ominaispiirteitä, jotka liittyvät toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Laatu käsite koetaan yleensä positiivisena määritelmänä, mutta jokainen määritelmän antajan antaa sille aina myös oman tulkintansa siitä mikä on laatu. *Hallinta* tuo taas korostuneemmin esiin järjestelmällisen, vastuutetun ja dokumentoidun toimintatavan. Laadunhallintaa voidaan ajatella myös tietynlaisena johtamistapana ja – filosofiana organisaation toiminnassa. (Holma & Rousu 2004, 8-10.)

Kyetäkseen laadukkaaseen toimintaan ja palvelutuotantoon on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden tiedostettava eri tahoilta tulevat tarpeet ja palveluille kohdistuvat vaatimukset ja odotukset. Organisaation laatu on arvojen, kulttuurin, rakenteiden ja resurssien kyky vastata jo olemassa oleviin sekä muuttuviin haasteisiin. Laadukkaan organisaation merkki on sen kyky tukea kehitystä luovaa uudistumista. Lastensuojelun organisaatioiden laatu on tarkasteltu muun muassa seuraavien osa-alueiden kautta: arvolähtöisyys, asiakaslähtöisyys ja – suuntautuneisuus, kevytrakenteisuus ja muuntautumiskykyisyys, innovatiivisuus, kapasiteetti/palvelukyky, käyttöaste, toimintaympäristön esteettisyys, vetovoimaisuus, tunnettavuus, saatavuus/saavutettavuus ja läheisyys, aukioloaika, odotusaika sekä toimitusaika. (Holma & Rousu 2004, 10, 14-16.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on yhdessä Kuntaliiton kanssa julkaissut vuonna 2014 oman lastensuojelua koskevan laatusuosituksensa. Tämä suositus on suunnattu ensisijaisesti kunnille lastensuojelupalveluiden toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen sekä johtamisen tueksi. Suosituksen keskeisenä sisältönä ovat palvelujärjestelmää, henkilöstöä, osaamista sekä arviointia koskevat suositukset. Suositus korostaa eettisyyttä sekä asiakkaiden osallisuutta. Johtamisen ja johdon rooli nähdään erityisen tärkeänä siinä, kuinka laadukasta lastensuojelua on mahdollista tehdä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 6.)

3.4 Lastensuojelun sijaishuollon laatukriteerit

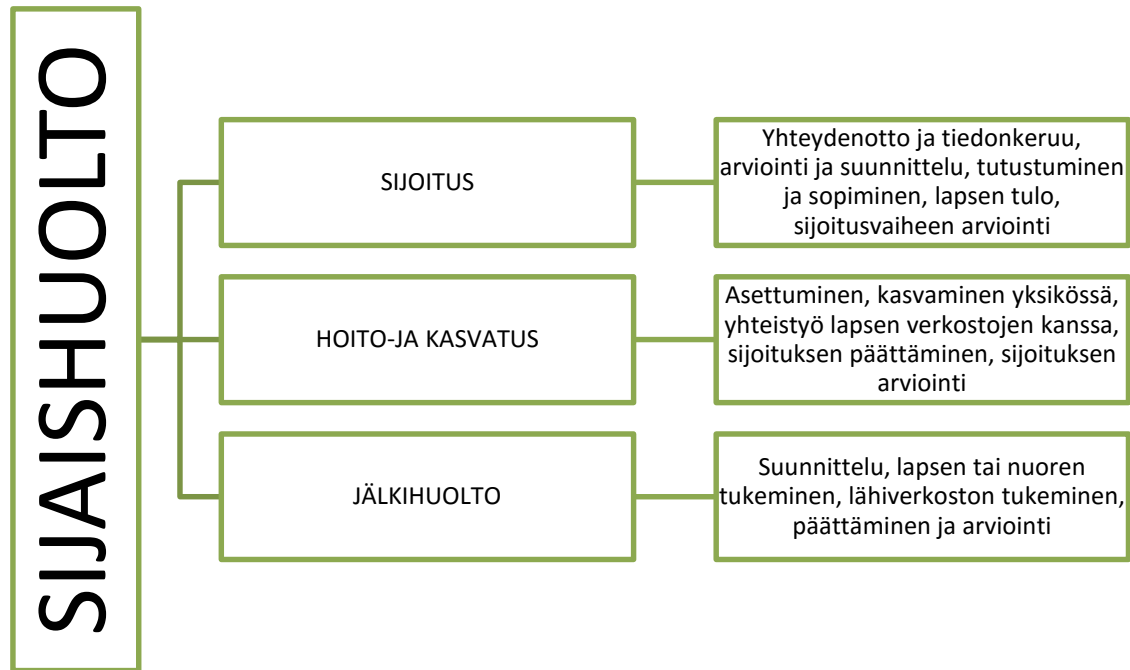
Lastensuojelun sijaishuolto sai omat valtakunnalliset laatukriteerinsä 2000-luvun puolivälissä yhdessä sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Nämä kriteerit ohjaavat tarkastelemaan sijaishuollon laatua nimenomaan lapsen näkökulmasta osoittaen sen, mihin sijaishuollon laatua arvioitaessa tulisi kiinnittää huomiota. Kriteereistä käytetään termiä *laiturikriteerit*. (Laituri-projekti 2005, 5.)

Lastensuojelun laatukriteeristö keskittyy sijaishuollon sisällön laadun arviointiin. Oletuksena on, että sijaishuoltopaikka kykenee tarjoamaan laadukasta sijaishoitoa ja kasvatusta vasta sitten kun sen toiminnan edellytykset kuten esimerkiksi arvot, toimintaperiaatteet, johtaminen, henkilöstö ja käytettävät resurssit ovat kunnossa. Sijaishuoltopaikan toiminnan laadun tarkasteleminen vaatiikin siis myös jokaisen edellä mainitun osa-alueen arvioimista. (Laituri-projekti 2005, 10)

Laiturikriteerien tarkoituksena on ollut osoittaa se, mitä kuuluu hyvään lastensuojelun sijaishuoltoon. Kriteereiden tarkoituksena on antaa työvälineitä toiminnan suunnitteluun ja johtamiseen, henkilöstön kehittämiseen, toiminnan arviointiin (itsearviointi, vertaisarviointi ja ulkopuolinen arviointi), toimintajärjestelmän dokumentointiin sekä laatuvaatimusten määrittämiseen sijaishuollon palvelujen hankintaan ja kilpailutukseen liittyen. Laiturikriteereiden todetaan toimivan työvälineenä sellaisenaan, mutta niitä voidaan käyttää myös muiden laadunhallintakriteeristöjen, muun muassa ITE-itsearviointi, rinnalla. Laiturikriteerien on tällöin tarkoitus tuoda syvyyttä toimintajärjestelmän kehittämiseen sekä dokumentointiin varsinaisina sijaishuollon omina kriteereinään vahvistaen lastensuojelunäkökulmaa ja tarkentaen soveltuvien laatukriteeristöjen sisällön sijaishuoltoon sopiviksi. (Laituri-projekti 2005, 49-50).

Laiturikriteeristöissä sijaishuoltoa ja sen kolmea päävaihetta (sijoitus, hoito ja kasvatusta sekä jälkihuolto) tarkastellaan kutakin vaihetta vastaavista päämääristä käsin. Jokainen sijaishuollon vaihe jakautuu erillisiin toimintoihin, joiden tavoitteet konkretisoivat vaiheen päämäärät (kuvio 1). Niille toiminnoille, joilla lopullisiin tavoitteisiin päästään, on

asetettu laatukriteerit. (Laituri-projekti 2005, 9-10.) Tässä työssä sijaishuollon laatukriteereiden toteutumista arvioidaan ITE-itsearviointissa nousseiden kehittämisalueiden kannalta olennaisin osin.



Kuvio 1. Sijaishuollon kokonaisuus (mukaillen Laituri-projekti 2005.).

3.5 Lastensuojelun sijaishuollon laadun itsearviointi

Itsearviointi tarjoaa yhden näkökulman laadun arviointiin. Itsearviointilla tarkoitetaan arviointia, jossa palvelun tarjoaja ja suorittaja arvioi systemaattisesti omaa työskentelyään ja toimintakäytäntöjä. Itsearviointin tarkoituksena on tarkastella kriittisesti ja järjestelmällisesti organisaation omaa toimintaa. Työyhteisön itsearviointin avulla voidaan tunnistaa muutosta kaipaavia kohteita sekä nostaa esille usein arkipäivän toiminnassa näkymättömäksi jääviä osa-alueita. Itsearviointiin osallistumisella on positiivisia vaikutuksia toiminnan kehittämiseen, arviointiin ja oppimiseen yhteisö- ja yksilötasolla. Itsearviointin kautta saadaan selville toimijoiden kokemat kehittämistarpeet, tärkeäksi koetut

asiat, koetut ristiriidat sekä sitoutuneisuus toiminnan kehittämiseen. (Holma & Rousu 2004, 24.)

Itsearviointin taustalla on usein yksilön omat tuntemukset, arvostukset ja uskomukset, jotka joskus näyttelevät isoakin roolia toiminnan itsearvioinnissa. Pohdittaessa itsearviointin tulosten luotettavuutta ja yleistettävyyttä näiden edellä mainittujen seikkojen merkitys on syytä tunnistaa. Arviointi saattaa myös vääristää tuloksia parempaan suuntaan tai johtaa jopa vaikeiden asioiden välttelyyn. Toisaalta myös liika itsekriittisyys omaan toimintaan saattaa väärentää itsearviointin tulosta. (Holma & Rousu 2004, 25.)

Lastensuojelun sijaishuollon laadun itsearviointia on tutkittu Suomessa vähän. Salminen (2004) on tutkinut lastensuojelulaitosten työn arvioinnin kehittämistä ja oppimista asiantuntijoiden näkemysten kautta. Tutkimuksen mukaan systemaattista arviointijärjestelmää ja erilaisia työn arviointitapoja tulisi edelleen kehittää lastensuojelulaitoksissa. Toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden selkiyttämisen nähtiin olevan avain kaikelle laatutyöskentelylle. Työyhteisö tarvitsee yhteisymmärryksen toiminta-ajatuksesta ja perustehtävästä, tavoistaan tehdä työtään, työvälineistä ja tulosten mittaamisesta. Käytännön arviointitoiminnan kehittämistä Salminen (2004) kuvaa joko hallinnon ja johtamisen tai työntekijöiden taholta tapahtuvaksi. Arvioinnin nähtiin kuitenkin tarvitsevan konkreettisia työvälineitä ja – menetelmiä yleisellä tasolla käydyn keskustelun sijaan. Itsearviointi kaiken kaikkiaan on asiantuntijuuden keskeinen piirre, joka korostaa ammattiryhmien itsenäisyyttä. (Salminen 2004, 71, 72-73.)

Vatajan (2012) väitöskirja käsittelee itsearviointin hyödyntämistä työyhteisön kehittämässä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Vatajan mukaan työyhteisön itsearviointi on prosessi, jonka toimivuus on sosiaalisten, inhimillisten, teknillisten ja materiaalien tekijöiden vuorovaikutuksen tulos. Tutkimuksen mukaan itsearviointia voidaan hyödyntää kehittämistyössä edellyttäen yhteistä ymmärrystä perustehtävästä sekä työyhteisön jaettujen kehittämiskohteiden ja työn kohteiden tunnistamista. Työyhteisölähtöinen kehittäminen on pitkäjänteistä ja systemaattista toimintaa, joka voi vahvistaa työyhteisön itseymmärrystä, tietoisuutta, työyhteisöllisyyttä, keskinäistä ymmärrystä ja arvostusta, sekä arvioinnin ja kehittämisen osaamista sekä niiden systemaattisuutta. (Vataja 2012, 9-10.)

Vataja (2012) on todennut väitöskirjassaan, että mitä selkeämpi käsitys työyhteisöllä oli itsestään ja perustehtävästään, sitä helpompi sen oli tunnistaa itsearviointiin pohjalta yhteisiä kehittämisen tavoitteita ja myös sitoutua niihin. Itsearviointiin hyödyntämisessä Vatajan mukaan tärkeää oli ymmärrys siitä miten työyhteisön arviointi ja kehittäminen liittyivät yksittäisen työntekijän työhön. Arvioinnin ja kehittämisen sekä oman työn välillä koetussa yhteydessä oli kyse yksilöiden sitoutumisesta sekä motivoinnista. Vatajan (2012) mukaan strukturoidut arvioinnin menetelmät auttoivat luomaan kehitystyölle rakennetta ja antoivat työkaluja nostaa asioita käsittelyyn ja tehdä tietoa näkyväksi. (Vataja 2012, 97-98, 105-106.)

Lastensuojelun sijaishuollon perhekodin itsearviointia on käsitellyt Riekki (2008) Pro gradu – tutkielmassaan ”Tämä on laatua meidän talossa” tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa. Tutkimuksessa todetaan, että itsearviointiin toteuttaminen yhdistettynä toiminnan sisäiseen arviointiin lisää työntekijöiden ammatillista kasvua ja sen seurauksena myös toiminnan kehittämistä (Riekki 2008, 2.) Riekki on käyttänyt tutkimuksessaan apuna ITE-arviointimenetelmää ja toteaa, ettei arvioinnin kautta muodostettu laatuprofiili pelkästään kerro riittävästi prosessien tai hoidon ja kasvatuksen periaatteiden toteutumisesta arkityössä. Laatuprofiili antaa kuitenkin nopeasti kuvan vahvuuksista ja kehittämistä vaativista osa-alueista. (Riekki 2008, 26).

3.6 ITE-kyselylomake

Tässä työssä käytetyn ITE-itsearviointilomakkeen taustalla olevaa ITE-menetelmää ja lomakkeen linkittymistä siihen on kuvattu myöhemmin luvussa 3.2 ITE-menetelmä. ITE-kyselylomake on ITE-menetelmään kuuluva työyksikön toimintakokonaisuuden käsittevä itsearviointiin väline (liite 1). ITE-itsearviointiin kysymykset jakautuvat seitsemään eri osa-alueeseen, jotka kattavat lähes jokaisen työyksikön perustoiminnan. Kysymyksiä on yhteensä 25 ja ne muodostavat seuraavat pääalueet: *toiminnan perusteet, toiminnan suunnittelu ja seuranta, henkilöstö ja johtaminen, varustus ja laitteet, toiminta ja palvelut, viestintä ja yhteistyö sekä toiminnan arviointi ja kehittäminen*. Näitä eri osa-alueita arvioidaan varsinaisesti viisikohtaisella arviointiasteikolla 0,1,2,3, ja 4 ja arviointiasiteikon sisältö on arvioijan nähtävissä arviointilomakkeella. Kuudes arvioinnin vaihtoehto on: *en osaa arvioida*. Myös tämän vaihtoehdon mukana oleminen on tärkeää, sillä on

mahdollista, ettei arvioija yksinkertaisesti tiedä kuinka kyseinen arviointikohta yksikössä toteutuu. Arviointi perustuu aina arvioijan näkemykseen asioiden hallinnasta ja järjestyksestä työyhteisössä. (Holma ym. 2010, 9. 30.).

ITE-itsearviointilomakkeesta on käytettävissä kuusi eri versioita työyksikön luonne huomioiden; ITE-perus, -sinkku, -toimisto, -päiväkoti, järjestö sekä vapaaehtois-ITE-lomakkeet. Näistä ITE-peruslomake on suunniteltu yleislomakkeeksi ja se soveltuu erityisen hyvin sosiaali- ja terveystieteiden työyksiköiden käyttöön. Arvioitavat asiat eri itsearviointilomakkeissa ovat pääosin samoja, vaikka kysymyksen asettelu on eri käyttötarkoitukseen laadittujen lomakkeiden kohdalla erilainen. (Holma ym. 2010, 28.)

ITE-itsearviointilomake muodostaa koko ITE-menetelmän näkyvimmän osan. Itsearviointilomakkeen arviointikysymysten on tarkoitus edustaa keskeisiä työyhteisön toiminta-alueita. Nämä kysymykset on muodostettu nojaten laadunhallinnan nykykäsitteeseen sekä siihen, mitä laadunhallinnassa pidetään tärkeänä riippumatta siitä minkä koulukunnan ajatusten mukaan työyhteisön tai organisaation laatua kehitetään. ITE-itsearviointikysymyksistä onkin löydettävissä yhteyksiä muun muassa BSC, EFQM sekä ISO-standardin mukaisiin kehittämissuhteisiin. (Holma ym. 2012, 30.)

Ohjeet itsearviointilomakkeen täyttämiseen ovat aina jokaisen itsearviointilomakkeen mukana, mutta silti lomakkeen käyminen yhteisesti läpi ennen arviointia tarkentaen sitä mitä kyseisellä arviointikohdalla työyhteisössä tarkoitetaan, saattaa olla hyödyllistä. Kysymysten muuttamista tai muokkaamista ei kuitenkaan suositella, jotta vertailtavuus ei kärsisi. ITE-kysymysten yhteydessä käytettävissä oleva ITE-sanasto helpottaa käsitteiden ymmärtämisessä. ITE-arviointikysymyksiä on nimittäin moitittu siitä, että arviointikysymysten käsitteet ja termit ovat vaikeaselkoisia tai tulkinnanvaraisia. Tämän vuoksi arviointilomakkeen täyttö saatetaan kokea hankalaksi. (Holma ym. 2012, 31.)

Taulukossa 1. *Toiminta-alueet ITE-arvioinnin ja lastensuojelun laatukriteerien mukaan*, esitetään ITE-arvioinnin ja lastensuojelun laatukriteerin toiminta-alueiden mukaisia sisältöalueita ja näiden vastaavuuksia suhteessa toisiinsa.

Taulukko 1. Toiminta-alueet ITE-arvioinnin ja lastensuojelun laatukriteerien mukaan (mukaillen ITE3:2010 sekä Laituri-projekti 2005)

Työyksikön keskeinen toiminta-alue ITE-mallin mukaan	ITE-mallin tarkennus toiminta-alueen sisällöstä	Lastensuojelun sijaishuollon laatukriteerien sisältö ko. ITE-toiminta-alueesta
1. Toiminnan perusteet	perustehtävä ja toiminta-ajatus, arvopohja sekä toimintaperiaatteet	Toiminta on asiakkaan tarpeisiin perustuvaa, arvot ja toimintaperiaatteet ovat yhdessä laadittuja.
2. Toiminnan suunnittelu ja seuranta	asiakastarpeiden ja muiden laatuvaatimusten selvittäminen, toimintasuunnitelman laatiminen sekä tilastointi	Kirjallisin dokumentein kyetään kertomaan, mitä paikalla on tarjota sinne sijoitetuille lapsille ja millä tavoin hoito ja kasvatus on järjestetty, Laiturikriteerit näyttävät suuntaa työ- ja toimintatapojen suunnittelulle.
3. Henkilöstö ja johtaminen	kehityskeskustelut, koulutus ja perehdytys sekä erilaisten asiakirjojen (ml. laatukäsikirja) ja ohjeistuksen hallinta	Riittävä ammattitaitoinen henkilökunta, joka vastaa hoidettavien lasten tarpeisiin. Henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään. Johto vastaa, että toiminta päämäärätietoista ja järjestelmällistä; noudatetaan sovittuja periaatteita, toimintatapoja ja arvoja. Vastuut ja päätöksenteko ovat kaikkien tiedossa.

Työyksikön keskeinen toiminta-alue ITE-mallin mukaan	ITE-mallin tarkennus toiminta-alueen sisällöstä	Lastensuojelun sijaishuollon laatukriteereiden sisältö ko. ITE-toiminta-alueesta
4. Varustus ja laitteet	koneiden ja laitteiden käyttöön, huoltoon ja kalibrointiin liittyviä tehtäviä	Sijaishuoltoapaikalla on toimintaan vaadittavat asianmukaiset tilat ja laitteet
5. Toiminta ja palvelut	palveluprosessien kuvaaminen sekä palvelujen tuotteistus tai palvelujen määrittely	Sijaishuoltoprosessi (palveluprosessi) on kuvattu ja on määritelty tapa arvioida oman toiminnan resursseja ja tilannetta suhteessa lapsen tarpeisiin,
6. Viestintä ja yhteistyö	esitteet, kotisivut ja muu ulkoinen ja sisäinen tiedottaminen sekä sidosryhmätyö	Turvatakseen lapsen tasapainoisen kehityksen, sijaishuoltoapaikka toimii yhteistyössä lapsen läheisten ja lapsen kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa. Sijoitusprosessin etenemisestä kerrotaan em. ryhmille.
7. Toiminnan arviointi ja kehittäminen	vaikutusten ja tulosten arviointi, itse- ja vertaisarviointi sekä muu arviointi- ja kehittämistoiminta	Toiminnan arviointi ja kehittäminen jatkuvaa ja suunnitelmallista sekä pohjautuu asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta hankittuun ja saatuun palautteeseen, itsearviointiin sekä työn tulosten seurantaan.

4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Jokaisen tutkimuksen taustalla on aina jokin tarkoitus tai tehtävä. Tämä tutkimuksen taustatarkoitus ohjaa tutkijan strategisia valintoja tutkimuksensa teosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 137.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on sekä kartoittaa että kehittää toiminnan laatua. Lähestymistavaksi on valittu toimintatutkimus, jonka on sanottu *alkavan siitä, mihin laadullinen ja määrällinen tutkimus loppuvat* (Kananen 2012, 37).

4.1 Toimintatutkimus

Opinnäytetyön tai muun tutkimuksen taustalla voidaan lähes aina katsoa olevan jokin ongelma, joka kaipaa ratkaisua. Ennen kuin ongelma voidaan ratkaista, on tiedettävä, mistä ongelmassa on kyse. Molemmat niin sanotut perinteiset tutkimusotteet (laadullinen ja määrällinen) ovat aina toteavia ja niissä asiat ovat siten mihin tuloksissa päästiin ja jäätiin. Toimintatutkimus sitä vastoin pyrkii asiantilojen muutokseen. Toteaminen ei ole toimintatutkimukselle riittävä tulos vaan siihen liittyy muutos tai kehittäminen ja niiden läpivieminen. Toimintatutkimuksen tavoitteena ei olekaan vain tutkimuskohteen tutkiminen ja ymmärtäminen vaan se myös tuottaa hyötyä tutkimuskohteelleen muuttamalla esimerkiksi toimintatapoja yhdessä tutkimuskohteen jäsenten kanssa kohti asetettuja tavoitteita (Kananen 2012, 13. 37. 40.)

Toimintatutkimuksen tavoitteena on aina muutos, tutkijan osallistuminen muutokseen ja tämän muutosprosessin toteutus. Toimintatutkimus eroaa kehittämistutkimuksesta siinä, että toimintatutkimuksessa tutkija on tutkimuskohteen jäsen. Toimintatutkimus edellyttää tutkijalta keinoja ongelman poistamiseen ja mittareita muutoksen toteamiseen. Toimenpiteet ja kehittämissuunnitelmat testataan aina käytännössä eli toimintatutkimuksessa tapahtuu väliintulo, jota tutkimuksessa kutsutaan interventioksi. (Kananen 2012, 38.)

Siinä missä perinteinen tutkimus on pitänyt hyveenä tutkijan ulkopuolisuutta ja objektiivisuutta, toimintatutkimuksen tekijä sen sijaan on aktiivinen toimija. Tutkittavan ilmiön tarkkailu sisältä päin vaikuttaa tutkijan näkökulmaan ja suhtautumiseen aineistoon ja sen

analysointiin. Toimintatutkijalle myös oma kokemus on osa aineistoa sen sijaan, että aineisto olisi kokonaan hankittu ulkopuolelta. Toimintatutkimuksessa puhutaan hermeneuttisesta kehästä, joka tarkoittaa vähittäisen ymmärryksen ja tulkinnan prosessin kehittymistä. (Heikkinen, Roivio & Syrjälä 2007, 20.)

Arvaamattomuus kuuluu toimintatutkimukseen, sillä tutkija ei voi varautua ennalta kaikkiin kehittämisprosessissa nouseviin tutkimuskysymyksiin. Liiallisen tutkimuskysymysten rajaamisella kehitykselle ja tutkimuksen kiinnostavuudelle oleellisia asioita saattaa jäädä ulkopuolelle. Tutkimusongelmat muuttuvat ja täsmentyvät usein toimintatutkimuksen prosessin aikana. (Heikkinen ym. 2007, 96.)

4.2 ITE-menetelmä

ITE-menetelmä on Suomen kuntaliiton yhdessä sairaanhoitopiirien kanssa 1990-luvun alkupuolella kehittämä työkalu, jonka tarkoituksena on ollut luoda konkreettinen työkalu sosiaali- ja terveysalan työyksiköiden, tiimien ja pienten organisaatioiden itsearviointiin ja laadunhallintaan. Sittemmin ITE-menetelmää on jatkokehitetty siten, että viimeisin päivitys on vuodelta 2010. (Holma ym. 2010, 14.)

ITE-menetelmää kuvataan työyhteisölähtöiseksi, yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi työvälineeksi itsearvioinnin ja laadunhallinnan apuna. Menetelmä mahdollistaa työyksiköiden omien tarpeiden sekä yhteiskunnallisten laatuvaatimusten yhteensovittamisen. (Holma ym. 2010, 14.)

Kokonaislaadun arviointi edellyttää aina usean eri näkökulman ja menettelyjen yhdistämistä. ITE-menetelmä kohdistuu laadun itsearviointiin ja arvioinnissa tarkastellaan, arvioidaan ja kehitetään työyksikön toimintaa sen omasta näkökulmasta. Laadun tarkkailu ja valvonta jäävät usein vain johdon ja työyhteisöiden erityisten laatuvaatimusten tehtäväksi, jolloin muun henkilöstön sitoutuminen ja osallistuminen arvioivaan työtapaan saattaa jäädä heikoksi. ITE-menetelmä kunnioittaa henkilöstön ja yksittäisen työntekijän mieltä ja näkemystä. Menetelmä perustuu ajatukseen, jonka mukaan itsearvioinnissa ei ole oikeita tai vääriä vastauksia vaan ITE:n avulla syntyy kokonaiskuva siitä miten tutkittavat asiat henkilöstön mielestä työyksikössä ovat. (Holma ym. 2010, 7-8, 34.)

ITE-menetelmään liittyy aina koko työyhteisön ja työyhteisön jäsenten oma henkilökohtainen oppimisprosessi. Prosessi tekee laatukielen näkyväksi, työyhteisö oppii tarkastelemaan toimintaansa eri näkökulmista ja suhteuttamaan omaa työtänsä osana laajempaa kokonaisuutta. Koko prosessin ajan oppiminen ja kehittäminen kulkevat käsi kädessä jatkuvana kehittämisprosessina. (Holma ym. 2010, 17.)

ITE-arviointi- ja kehittämisprosessi etenee seitsemänvaiheisena:

1. Perehtyminen menetelmään
2. Suunnittelu ja tiedottaminen: miten toimitaan
3. Arviointi: täytetään 25-kohtainen lomake
4. Yhteenveto arvioinneista: laatuprofiili
5. Tulosten pohtiminen yhdessä
6. Kehittämissuunnitelma: mitä tehdään, kuka tekee
7. Parannustoimet ja hankkeet toteutetaan

Näiden seitsemän vaiheen jälkeen toteutetaan uusi arviointi kohdan 3. mukaan. (Holma ym. 2010, 17.)

ITE-menetelmän valinta ja käyttö on työyhteisöissä tavallisimmin perustunut työyksiköiden omaan kiinnostukseen ja haluun kehittää toimintansa laatua. Menetelmän valintaa on perusteltu sillä, että se tarjoaa kattavan mahdollisuuden työyksikön laatutilanteen kartoitukselle ja laatutyön aloitukselle. (Holma ym. 2010, 51) Myös omassa työyksikössäni menetelmän valinta alkoi ajatuksesta "laadun arvioinnille ja parannustoimille pitäisi tehdä jotain". Lisäksi ITE-menetelmä tarjoaa mittarin yksikkömme kehitystyön seurantaan, koska jatkomittaukset toistetaan samalla mittareilla ja näin ollen eri mittauskertojen tuloksia voidaan verrata. Jokaisen työyksikön jäsenen itsenäisesti täyttämä arviointilomake varmistaa sen, että jokaisen ääni tulee kuulluksi ja laatutyö tulee lähemmäksi henkilöstöä.

ITE-menetelmän käyttö prosessin eri vaiheiden mukaisesti voidaan nähdä jo lähtökohtaisesti toimintatutkimukseen sopivana lähestymistapana. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jossa yhdessä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia ja aikaansaamaan muutosta sekä ottamaan käytännöissä toimivat ihmiset mukaan aktiivisiksi osallisiksi tutkimukseen ja kehittämiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58.) Tähän samaan pyrkii myös ITE-menetelmä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Toimintaympäristön kuvaus

Perhekoti Karhu on yksityinen lastensuojelupalveluita tuottava ammatillinen perhekoti Orivedellä. Perhekoti Karhu on Arsisu Oy:n alatoiminimi, jonka omistavat perhekotivanhemmat Sirpa ja Arto Karhu sekä perhekodin vastaavana ohjaajana toimiva Piia Nieminen. Perhekoti Karhu on toiminut ammatillisena perhekotina vuodesta 2001 alkaen.

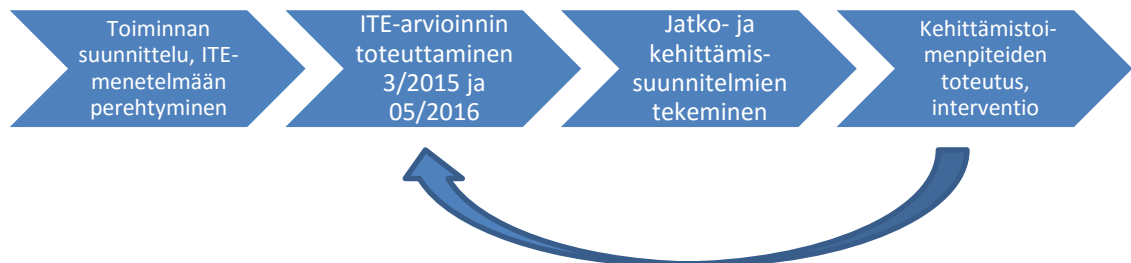
Perhekoti Karhun asiakkaita ovat sijoituksesta vastaavan kunnan edustajana sosiaalityöntekijä, sijoitetut lapset sekä heidän vanhempansa. Perhekoti Karhun toiminta-ajatuksena on tarjota perhekotiin sijoitetuille lastensuojelunalaisille lapsille ja nuorille turvalliset ja kodinomaiset puitteet vahvistettuna ammattitaitoisella henkilökunnalla.

Perhekoti Karhulla on aluehallintoviraston myöntämät luvat seitsemään sijaishuoltopaikkaan. Sen lisäksi perhekodista itsenäistyvillä nuorilla on mahdollisuus jäädä perhekodin tarjoamaan lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon. Perhekoti Karhuun sijoitettu lapsi voi olla avohuollon tukitoimena sijoitettu tai huostaanotettu. Tavallisimpia sijoitukseen johtaneita syitä ovat ongelmat ja ristiriidat kotona, lapsen hoidon laiminlyönti, kouluvaikeudet, lapsen mielenterveysongelmat ja vanhempien päihde- ja/tai mielenterveysongelmat.

Perhekoti Karhussa työskentelee yrityksen omistajien lisäksi kolme vakituista työntekijää. Perhekodissa työskentelevistä kolmella on sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, kaksi on lähihoitajia sekä yksi on ilman sosiaali- ja terveysalan tutkintoa. Perhekotivanhemmillä on kokemusta sijaisvanhemmuudesta yli 18 vuoden ajalta.

5.2 Aineiston keruu ja analysointi

Toimintatutkimus nähdään yleensä laadullisena, kvalitatiivisena lähestymistapana, mutta sen toteutuksessa voidaan hyödyntää myös määrällisiä menetelmiä. (Ojasalo ym. 2014, 61.) Tämän tutkimuksen aineiston keruussa käytetty ITE-menetelmä yhdistää sekä määrällisen että laadullisen lähestymistavan. Kuviossa 1. *Tutkimusprosessin kuvaus* kuvataan tämän tutkimuksen kulkua toimintatutkimukselle tyypilliseen tapaan, jossa suunnittelu, arviointi ja seuranta seuraavat toisiaan. Toimintatutkimuksen luonteen mukaan toiminta ei lopu kehittämistoimenpiteiden toteutukseen vaan siirtyy uudelleen ITE-arvioinnin toteuttamisvaiheeseen (uudelleenarviointi) menetelmän mukaisesti. Tämän vuoksi kuvioon 1 on merkitty myös toukokuussa 2016 toteutettu uusinta-arviointi, jota ei kuitenkaan tämän tutkimuksen yhteydessä käsitellä.



Kuvio 1. Tutkimusprosessin kuvaus

Työyhteisön jäsenet (n=6) täyttivät jokainen itsenäisesti maaliskuussa 2015 25-kohtaisen ITE3-itsearviointilomakkeen (liite 1) työvuoronsa aikana saman päivän aikana. Ennen arviointilomakkeiden täyttööä keskustelua tulevasta itsearviointista ja käytettävästä menetelmästä sekä tulevan tutkimuksen tarkoituksesta oli käyty jo vuoden 2015 alusta saakka. Työyhteisön täyttämien lomakkeiden vastaukset saatettiin arviointiasteikon mukaisesti laskentaohjelman avulla laatuprofiilin muotoon, joka ilmaisee kysymyskohtaiset

keskiarvojen jakaumat. Tutkimuksen tarkoituksen ja luonteen huomioon ottaen laatuprofiilia analysoitaessa ja työyhteisön keskustellessa tuloksista ja tulevista kehittämiskohteista avuksi on otettu lastensuojelun sijaishuollon laatukriteerit (2005), sillä sinällään pelkkä laatuprofiili ei riittäisi sijaishuollon laadun sisällön arvioimiseen sekä kehittämiskohteiden esille tuomiseen.

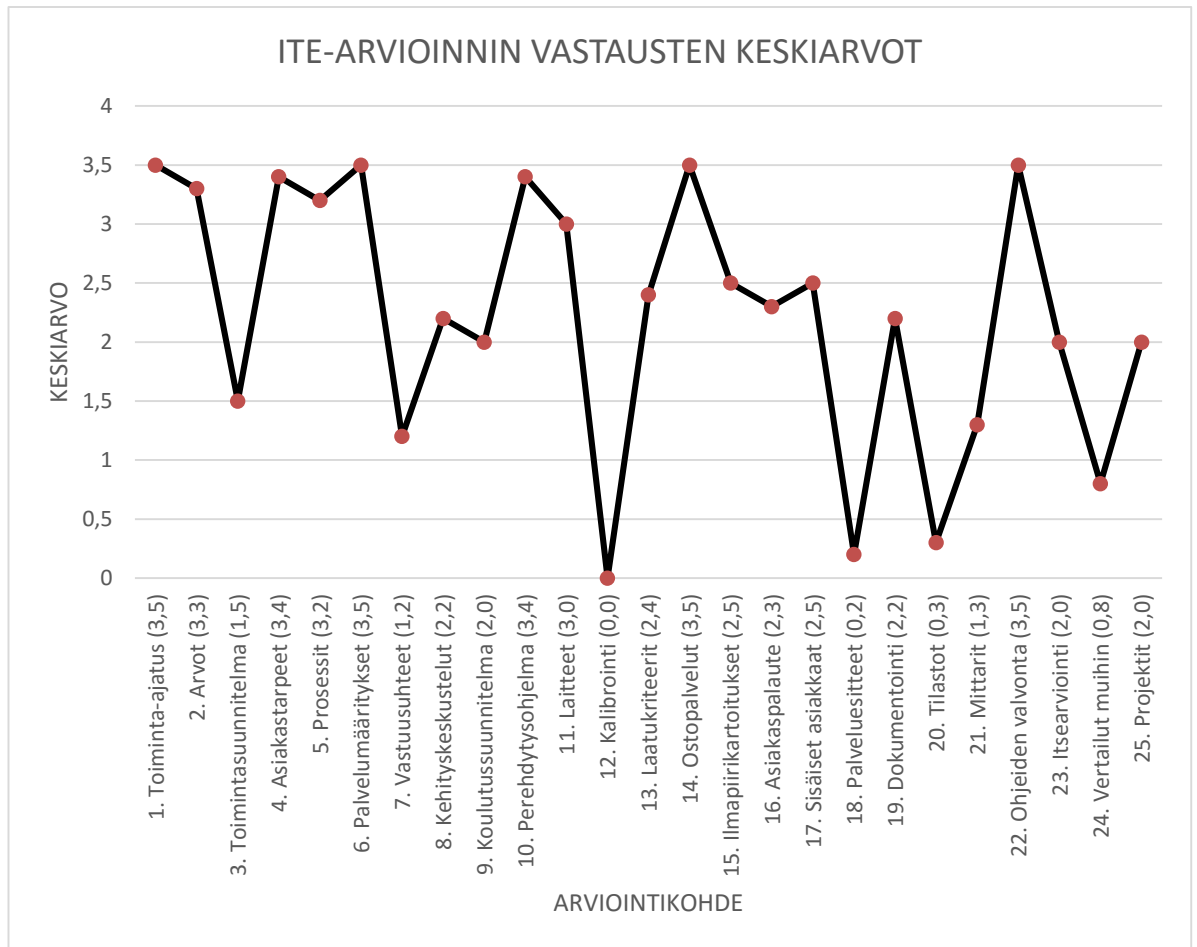
Arviointilomakkeiden vastausten avulla saatua laatuprofiilia työyhteisö on tarkastellut sekä yhdessä että erilaisin kokoonpanoin touko-, kesä- ja heinäkuun 2015 aikana. Näiden keskusteluiden myötä on valittu erityistä huomiota vaativat kehittämiskohteet. Laatuprofiilin tarkastelussa on käytetty apuna ITE3-tarkistuslistaa (liite 2), johon kirjattiin erityisiä havaintoja ja ajatuksia kustakin arviointikohdasta. Näiden ajatusten ja asioiden koonnin jälkeen ITE3-jatkosuunnitelmalomakkeelle (liite 3) kirjattiin ne arviointialueiden kohdat, joiden muutokseen ja kehittämiseen työyhteisö päätti keskittyä ja yhdessä sitoutua. Kehittämiskohteiksi ei siis ole automaattisesti valikoituneet huonoimman keskiarvon laatuprofiilissa saaneet kohdat vaan työyhteisön sillä hetkellä tärkeimmiksi sekä kehittämistoiminnan kannalta mielekkäimmiksi kokemat osa-alueet.

6 LAATU PERHEKOTI KARHUSSA

Tässä kappaleessa esitetään ITE-mittauksessa saatuja tuloksia sekä keskitytään tarkemmin niiden itsearvioinnin osa-alueiden laadun arvioimiseen sekä käsittelemiseen ITE-menetelmä ja laiturikriteerit huomioiden, jotka työyhteisö itse on nähnyt perhekotityön laadun itsearvioinnissa ja kehittämisessä tärkeäksi juuri sillä hetkellä.

6.1 Kokonaislaatu Perhekoti Karhussa

On selvää, että perhekodin toimintaa kohtaan asetetut vaatimukset vaihtelevat sen mukaan, keneltä niitä kysytään. Kokonaislaatua koskevat vaatimukset, tulivat ne sitten miltä taholta tahansa, ovat kuitenkin kiistatta kasvamassa. Perhekoti Karhun kokonaislaatua työntekijöiden arvioimana voidaan tarkastella ITE-kyselylomakkeen vastauksista (n=6) saadun laatuprofiilin (kuvio 2) avulla. Laatuprofiili kuvaa graafisesti perhekodin toiminnan laadun ja laadunhallinnan kokonaistilaa työntekijöiden arvioimana. Arviointikohtainen keskiarvo kertoo sen, mikä on arvioinnissa saatu yhteispistemäärä suhteessa parhaaseen mahdolliseen arviointitulokseen eli maksimipistemäärään (Holma ym. 2010, 42.) Jatkossa saatua tämän tutkimuksen yhteydessä saatua laatuprofiilia voidaan verrata uusinta-arvioinneissa saatuihin profiileihin, joiden vertailu mahdollistaa kokonaisvaltaisen laadun kehityksen seuraamisen.



Kuvio 2. Laatuprofilili

Laatuprofilin avulla on nähtävissä selkeästi sekä toiminnan vahvat että kehittämistä vaativat osa-alueet. Arvioinnissa ja tulosten tarkasteluissa arviointikohta 12. kalibrointi, joka tarkoittaa tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineiltä vaadittavan tarkkuuden ja täsmällisyyden varmistamista, päätettiin yhteisesti jättää pois. Tämä kyseinen kohta ja sen arviointi eivät ole perhekodin toiminnan laadun mittaamisessa tarkoituksenmukaista. Arviointikohta ei koske perhekodin toimintaa, eikä perhekodissa tapahtuva hoito vaadi hoitolaiteiden tai – välineiden käyttöä. Tämän vuoksi laatuprofilissa kohta 12 näkyy keskiarvolla 0,0.

Laadunarvioinnissa korkeimmat keskiarvot (ka) saivat toiminta-ajatuksen (ka 3,5), palvelumäärittelyksiin (ka 3,5), ostopalveluihin (ka 3,5) sekä ohjeiden valvontaan (ka 3,5) liittyvät kysymykset. Näiden toiminta-alueiden osalta niiden tarkoittama sisältö *toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai ne vaativat kehittämistä joiltain osin* (Holma ym. 2010, 22.). Heikoimmin työntekijöiden itsearviointin mukaan

toteutuvat vastuusuhteita (ka 1,2), palveluesitteitä (ka 0,2), tilastoja (ka 0,3) ja muihin vertailua (ka 0,8) koskevat toiminta-alueet.

Perhekodin toiminnan arvioinnissa laadun arviointi tarkoittaa sijaishuollon laadun toteutumisen arviointia. Arvioinnin seurauksena saadun laatuprofiilin, joka kuvaa toiminnan vahvat ja kehittämistä vaativat osa-alueet, tarkasteleminen ainoastaan graafisen esityksen kautta on kuitenkin riittämätöntä kuvaamaan käytäntöjä tai tekijöitä, joista perhekotityön laatu ja sen sisältö koostuvat. Yhteisesti käydyissä ja toimintaa arvioivissa keskusteluissa avuksi ovat otettu sijaishuollon laatua ohjaavat laiturikriteerit (2005).

Tulosten keskihajontaluku (liite 4) kertoo sen, miten paljon arvioijien arviot poikkeavat toisistaan kunkin arviointikohdan osalta. Mitä lähemmäs toisiaan annetut arviointikohdat ovat toisiaan asettuneet, sitä pienempi on keskihajonta. Mikäli annetuissa arvioinneissa vaihteluita ei ole eli annetut arvioinnit ovat samoja, saa kohta arvon nolla. Toisaalta taas keskihajonta on sitä suurempi mitä enemmän arvioinneissa on vaihteluita. Esimiehen kannalta tuloksissa mielenkiintoisimpana voidaankin nähdä se minkä kysymysten kohdalla vastauksissa on eniten hajontaa. Hajonnan syyt voivat olla moninaiset; erot asioiden tulkinnassa, mutta toisaalta myös vastaajien kriittisyys asioihin saattaa vaihdella. (Holma ym. 2010, 24. 43.).

Suoritettujen arvioinnin perusteella keskihajontaa vastauksissa oli erityisesti arviointikohdian 19 dokumentointi (1,5) ja 21 mittarit (1,5) kohdalla. Arviointituloksista käydyissä keskusteluissa tuli ilmi, että arviointi vaihteli näissä erityisesti sen mukaan kuuluuko arvioitsijan työtehtäviin myös hallinnollisten asioiden hoitaminen vai onko tehtävä työ enemmänkin käytännön hoito- ja kasvatustyötä. Kaiken kaikkiaan tuloksia ja keskihajontaa tarkasteltaessa erot vastauksissa arvioinnin jälkeen käytyjen keskusteluiden mukaan vaihtelivat erityisesti sen mukaan, mikä työntekijän rooli on perhekodissa.

Saatuja laatuprofiilia käsiteltiin yhteisesti arviointikohta kohdalta läpikäyden. Tämä ensimmäinen asioiden käsittelyyn käytetty keskustelu oli tärkeä, sillä siinä tarkentui kunkin vastauksen takana olleet asiat ja ajatukset sekä toisaalta tuli ilmi väärin ymmärrykset sen suhteen mitä jollain arviointikohdalla tai – termillä tarkoitettiin.

6.2 Laadun arviointi- ja kehittämiskohteet

ITE-arvioinnin mittauksen jälkeen käydyssä keskustelussa, jossa keskityttiin saatujen arviointitulosten käsittelyyn ja läpikäymiseen, työryhmä päätti keskittyä sillä hetkellä tärkeimmiksi ja ajankohtaisimmiksi koettujen arviointikohtien jatkotyöskentelyyn. Suoritetun mittauksen tuloksista jatkotyöskentelyyn eivät siis automaattisesti valikoituneet huonoimmat pisteet saaneet osa-alueet. Keskusteluissa esiin nousi paljonkin uusia ajatuksia arviointikohtiin liittyen sekä myös asioita varsinaisen kyselylomakkeen ulkopuolelta. Nämä asiat ohjasivat työryhmää seuraavien tarkemmin tarkasteluun valikoituneiden osa-alueiden sekä kehittämistä vaativien käytäntöjen valinnassa. Tulosten lopuksi esitellään tarkemmin käsitellyt laadun arviointialueet puutteineen sekä kehittämis- ja parantamistoimenpiteineen taulukossa 1. *Laadun arviointi- ja kehittämiskohteet.*

6.2.1 Arvot

ITE-arviointikohde 2: *Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Sovitut asiat kirjataan.*

Tarkentavat kysymykset: Kuinka usein tällainen keskustelu toteutuu? Millä tavoin keskustelua käydään, keitä on mukana? Missä päätöksiä, sopimuksia tai muistiinpanoja säilytetään? Ovatko arvot ja periaatteet muidenkin nähtävissä, missä? Miten sovitut arvot/periaatteet näkyvät käytännön toiminnassa?

Laiturikriteerien mukaiset tarkennukset:

Laiturikriteerien mukaisesti on tärkeää, että sijaishuoltoipaikka on kuvannut kirjallisesti oman palvelunsa ja antaa sijoittavalle sosiaalityöntekijälle tarpeelliset tiedot toiminnastaan ja palveluistaan sijoituksen yhteydenotto- ja tiedonkeruuvaiheessa. Näitä edellä mainittuja tietoja ovat esimerkiksi palvelut ja erityisosaamisalueet, hoito- ja kasvatusmenetelmät, toimintaperiaatteet ja arvot, yhteisön resurssit ja paikkatilanne sekä lähialueen tarjoamat sijaishuoltoa tukevat palvelut ja sijaishuoltoipaikan käyttämät erityispalvelut. Sijaishuoltoipaikassa tulee olla määritelty tapa arvioida oman toiminnan resursseja ja tilannetta suhteessa lapsen tarpeisiin. Näiden tietojen perusteella sijoittava sosiaalityöntekijä ja sijaishuoltoipaikka arvioivat yhdessä vastaavatko sijaishuoltoipaikan toiminta, resurssit

ja tilanne lapsen tarpeisiin. Sijaishuollon päätyttyä sijaishuolto paikassa tulee arvioida, miten sen arvot ja toimintaperiaatteet toteutuivat sijoitusprosessissa sekä työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden toiminnassa. Tärkeää on myös, että sijaishuolto paikan johto ja henkilökunta, kysyen näkemyksiä myös lapsilta ja heidän perheiltään, ovat määritelleet mitä hyvä hoito ja kasvatusta omassa yhteisössä tarkoittavat, ja miten niitä toteutetaan. (Laituri-projekti 2004, 15-17, 23.)

Toteutuminen Perhekoti Karhussa työntekijöiden arvioimana:

ITE-arvioinnin mittauksella saatu tulos on 3,3, jonka mukaan kyseinen arviointikohta toteutuu osittain tai jollakin arviointikohteen osa-alueilla. Kyseinen arviointikohta ei asetunut tuloksissa huonoimmat pistemäärät saaneiden arviointikohteen joukkoon, mutta työn taustalla olevan toiminta-ajatuksen sekä arvojen merkitys nähtiin niin tärkeänä, että niihin perehtyminen tarkemmin nähtiin tarpeellisena.

Perhekoti Karhun toiminta-ajatus on kuvattu perhekodin laatukansiossa (luku 1.2.2) seuraavasti: *ajatuksena on tarjota perhekotiin sijoitetuille lapsille ja nuorille turvalliset ja kodinomaiset puitteet vahvistettuna osaavalla ja ammattitaitoisella henkilökunnalla...Jokaista lasta hoidetaan ja huomioidaan yksilönä. Lapsen hoito ja kuntoutus toteutetaan vastaamaan lapsen sen hetkisiä tarpeita.* Perhekodin laatukansio korostaa hoidon ja kuntoutuksen tarpeen arviointia ja suunnittelua yhteistyössä lapsen muun verkoston (perhe, sosiaalitoimi, koulu ja hoitotahot) kanssa. Pääpaino lasten hoidossa ja kuntoutuksessa on hyvin suunnitellulla, terapeutisella ja strukturoidulla arjella. Toiminta-ajatus kertoo selkeästi yksikön tehtävän, palveluiden kohderyhmän. Toisaalta esitetään myös selkeä rajausta liittyen perhekodissa hoidettaviin lapsiin; akuuttia päihdeongelmaa ei saa olla. Laatukansio tuo esille myös perhekodin vision tuottaa, ylläpitää ja kehittää tarjoamia palveluita. Laatukansion lisäksi toiminta-ajatuksien sekä arvot ovat kuvattuna perhekodin omavalvontasuunnitelmassa, jota säilytetään asiakkaiden nähtävillä perhekodin yhteisissä tiloissa.

Keskusteluissa kävi ilmi, että perhekodin toiminta-ajatus toteutuu perustehtävän osalta. Enemmänkin puutteissa kyse on siitä, ettei toiminnan taustalla olevia arvoja ja toiminta-ajatuksia ole käsitelty työryhmässä siten, että jokainen kykenisi ne nimeämään. Termistö

saatetaan kokea vaikeaksi ymmärtää ja työn taustalla olevaa ideologiaa ja ajatusta on vaikea pukea sanoiksi. Arvojen määrittelyn ja toiminta-ajatuksen luomisen jälkeen ko. asioiden käsitteleminen on jäänyt vähäiseksi, eikä se ole työryhmässä sellaisena rutiinina ja jatkuvan arvioinnin kohteena kuin sen tulisi laadun kannalta olla. Eniten työtä ohjaavia arvoja ja haluttuja päämääriä sekä keinoja päämäärien saavuttamiseksi pohtivat muun työn ohella perhekodin vanhemmat sekä vastaava ohjaaja. Kokonaiskäsitys ja – ajatus siitä mitä hoito on sekä mihin sillä pyritään ja miten, vaikutti kuitenkin olevan työryhmässä selvillä. Tämä arviointikohde toteutuu työn pohjana sekä toiminnan taustalla olevat arvot ja asiat ovat kyllä nähtävissä arjen työssä, mutta niiden selkeyttäminen siten, että toiminta olisi kenen tahansa työntekijän perusteltavissa on tärkeää.

6.2.2 Vastuusuhteet

ITE-arviointikohde 7: *Työyksikössämme on sovittu kirjallisesti henkilöstön työnjaosta, vastuista ja velvollisuuksista.*

Tarkentavat kysymykset: Mistä löytyy tietoa henkilökunnan työnjaosta ja tehtävistä? Mitkä ovat eri ammattiryhmien vastuut ja valtuudet? Ovatko ne paperilla? Onko henkilökunta tietoinen omista vastuistaan? Miten ja missä valtasuhteet on määritelty? Miten sovittua työn- ja vastuunjakoa seurataan ja valvotaan?

Laiturikriteereiden mukaiset tarkennukset:

Laiturikriteerien mukaan on tärkeää, että sijaishuoltopaikka on nimennyt tiedonkeruun vastuuhenkilöt, jotka arvioivat yksilön sopivuutta lapsen tarpeisiin. Ennen sijaishuollon aloittamista tehdään alustava arviointi sijaishuoltopaikan sopivuudesta kyseisen lapsen tarpeisiin, jonka pohjalta prosessia joko jatketaan tai se päätetään. Mikäli päätös sijoituksesta ko. sijaishuoltopaikkaan tehdään, sijoittava sosiaalityöntekijä ja sijaishuoltopaikka sopivat sijoitusprosessin etenemiseen liittyvistä vastuista ja jatkotoimista, jolloin yhdessä sovitaan, miten edetään ja kuka mistäkin asiasta huolehtii. Tämän jälkeen alkavaa tutustumisvaihetta varten sijaishuoltopaikassa tulee olla nimetty vastuuhenkilö/vastuuhenkilöt, joka vastaa prosessin jatkosta sijaishuoltopaikan osalta. Sovittu työnjako on tärkeää dokumentoida. (Laituri-projekti 2004, 15, 17-18.)

Toteutuminen Perhekoti Karhussa työntekijöiden arvioimana:

ITE-mittauksen perusteella vastuusuhteissa on kehitettävää, sillä mittauksessa saatu vastusten keskiarvo kyseisellä arviointikohdalla oli 1,2. Se tarkoittaa, että asia on ollut esillä ja pohdittavana. Jotain on asian tiimoilta tapahtunut, asiasta on keskusteltu ja mietitty, pitäisikö tehdä jotain tai on sovittu, että asiaan palataan myöhemmin. (Holma ym. 2010, 22.)

Henkilökunnan työtehtävät työvuoroittain on kirjattu perhekodin perehdytyskansioon otsikoilla ”työvuoron muistilista”, ”arjen pelisäännöt” ja ”vastuuhenkilöt”. Työvuorossa olevat henkilöt jakavat vuoroittain sen hetkiset työtehtävät ja ennalta tiedossa olevat menot kuten lasten terapia- ja lääkärikäynnit ja palaverit pyritään jakamaan työvuorojen puitteissa jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tämä koetaan tärkeäksi myös sen vuoksi, että lapset saavat tietoonsa esimerkiksi omiin asiakassuunnitelmiinsa osallistuvat aikuiset mahdollisimman aikaisin. Periaatteena työtehtävien jaossa on tasavertainen vastuunjako arjen työssä periaatteella ”kaikki tekevät kaikkea”. Hallinnolliset työt on selkeästi jaettu perhekodin vastuuhenkilön ja vastaavan ohjaajan kesken.

Käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, etteivät työntekijät aina tiedä mitä heiltä odotetaan tai mitä heidän työhönsä kuuluu. Perhekodin pienessä työyhteisössä koetaan, että arjen työtilanteet hoituvat sujuvasti ja työntekijöille on selvää mitä työvuorossa kuuluu tehdä. Perhekodissa jokainen työntekijä työskentelee ajoittain työvuorossa myös yksinään ja silloin kyseinen henkilö joutuu vastaamaan usein nopeastikin muuttuvien tilanteiden haasteisiin. Nämä niin sanotut poikkeustilanteet ovat niitä, joissa ajoittain koetaan, ettei tiedä miten tulisi toimia. Yksin työvuorossa ollessa saattaa tulla esiin myös tilanne, jolloin tulisi suoriutua tehtävästä, joka ei ko. henkilölle normaalitilanteessa kuulu, esimerkiksi jostain hallinnollisesta työstä. Näitä tilanteita varten työryhmä toivoo selkeämpää ohjeistusta. Lisäksi työryhmässä nousi esiin vahvasti ajatus kunkin työntekijän vahvuuksien ja kiinnostuksen mukaisesta työnjaosta, sillä perhekodin arkityöhön kuuluu paljon asioita (ruuanlaitto, tekniset työt, lasten vapaa-ajan toiminnan ohjaus, koulunkäynnin ohjaus), joihin yksittäisillä työntekijöillä on hyvin erilaiset kiinnostukset ja taidot. Toiminnan laadunkin kannalta näiden vahvuuksien ja mahdollisuuksien hvödyttäminen on suotavaa ja perusteltua.

6.2.3 Asiakaspalaute

ITE-arviointikohde 16: *Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palautteiden tulokset hyödynnetään.*

Tarkentavat kysymykset: Miten ja miten usein palautetta kerätään? Onko useampia eri tapoja? Millaisia? Näytä käytössä olevat lomakkeet ja muut apuvälineet. Miten suullista palautetta käsitellään? Millaisia tuloksia on saatu asiakkaiden palautteista? Onko tuloksista koottu yhteenveto? Miten palautteiden tuloksia käsitellään ja hyödynnetään? Onko palautteiden tuloksilla ollut vaikutusta käytännön toimintaan?

Laiturikriteerien mukaiset tarkennukset:

Lapselta tai nuorelta, hänelle tärkeiltä ihmisiltä, yhteistyökumppaneilta sekä palvelun ostajalta hankitaan sijaishuollon laatukriteerien mukaan palautetta sijoitusprosessin onnistumisesta ja saadun palautteen perusteella arvioidaan, miten sijoitusprosessin tavoitteet saavutettiin lapsen kannalta sekä miten suunniteltu sijoitusprosessi toteutui. (Laituri-projekti 2004, 27.)

Toteutuminen Perhekoti Karhussa työntekijöiden arvioimana:

Arviointikohta sai perhekodin ITE-mittauksessa keskiarvoksi 2,3. Tämä tarkoittaa, että asia on paraikaa kehitteillä, kokeiluja on joko menossa tai toteutunut satunnaisesti. On ryhdytty toimeen asian kuntoon saattamiseksi, asiasta on sovittu suullisesti, menossa on hanke, on ollut satunnaisia kokeiluja tai opiskeluihin liittyviä töitä. (Holma ym. 2010, 22.)

Perhekoti Karhun laatukäsikirjan mukaan tavoitteena on kerätä säännöllistä palautetta tuotetuista palveluista yhteistyökumppaneilta. Palautteet on tarkoitus koota palautekansioon ja kaikki saatu palaute on ohjeistettu käsiteltäviksi aikuisten(henkilökunnan)palaverissa. Laatukäsikirja ohjeistaa erikseen myös toimintaan reklamaatiotapauksissa. Perhekoti Karhussa reklamaatioksi katsotaan vakava, kirjallisesti perusteltu huomautus toiminnan laadusta. Reklamaatiot pyritään selvittämään nopeasti ja käsittelemään asia sekä käynnistämään korjaavat toimenpiteet viipymättä. Reklamaatioasiassa otetaan lisäksi

aina heti yhteys myös lapsen sosiaalityöntekijään. Virheiden toistuminen estetään toimintakäytäntöön puuttumalla ja tiedottamalla.

Yhteisessä keskustelussa oltiin yhtä mieltä siitä, että asiakaspalautetta perhekodin toiminnasta saadaan suullisesti hyvinkin usein. Nämä saadut palautteet liittyvät niihin hetkiin kun perhekodin toimintaan ollaan joko erityisen tyytyväisiä tai toisaalta erityisen tyytymättömiä. Näitä palautteita ei kuitenkaan ole systemaattisesti kirjattu ja tällöin palautteen jäädessä käsittelemättä jää saatu palaute myös väistämättä hyödyntämättä.

Asiakaspalautetta perhekodissa voidaan kerätä useilta asiakasryhmiltä; perhekodissa asuvilta sekä jo poismuuttaneilta lapsilta ja nuorilta, vanhemmilta, sijoituskunnilta sekä muilta yhteistyötahoilta. Asiakaspalautteiden kerääminen eri asiakasryhmiltä on ollut laatukäsikirjan tavoitteena, mutta ei se ole sellaisenaan toteutunut. Sijoitusprosessista asiakaspalautetta on viime vuosina kerätty lähinnä nuoren pois muuttaessa. Kuitenkin tämä nähdään työyhteisössä tärkeänä laadun mittaamisen osa-alueena. Aiemmin toteutettuun (2009) asiakastyytyväisyyskyselyyn liittyi hyvin alhainen vastausprosentti, jonka vuoksi työyhteisössä ollaan oltu hieman epäröiviä ja toisaalta jopa turhautuneita laajan kyselyn teettämiseen. Pohdinnassa on, miten vastaajia voitaisiin motivoida asian suhteen. Huomioitavaa on lisäksi, että palautteen kysyminen esimerkiksi lasten ja nuorten vanhemmilta on koettu vaikeaksi, sillä perhekodin toiminnassa ja lasten sijaishuollossa joudutaan usein toteuttamaan asioita vastoin lasten vanhempien tahtoa. Yhteisesti sovitutkaan tavoitteet ja keinot eivät aina toteudu ja tällöin mahdollisesti joudutaan tekemään päätöksiä, joihin asiakas ei ole tyytyväinen. Nämä erilaiset näkemykset ja yhteentörmäykset ovatkin usein este asiallisen palautteen saamiselle. Suunnitelmissa on kuitenkin eri asiakasryhmille suunnattava asiakaspalautekysely.

6.2.4 Dokumentointi

ITE-arviointikohde 19: *Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilasasiakirjoihin.*

Tarkentavat kysymykset: Mihin eri paikkoihin (mille lomakkeille, mihin muualle) henkilökunta kirjaa asiakkaiden saamaa palvelua? Onko kirjaamisohjeita myös paperilla? Missä niitä säilytetään? Onko käytetty jotain yleisempää mallia tai jonkun muun yksikön

esimerkkejä kirjaamisohjeiden laadittaessa? Noudatetaanko alan valtakunnallisia suosituksia ja lainsäädäntöä? Seurataanko ja arvioidaanko sovitun toetutumista?

Laiturikriteerien mukaiset tarkennukset:

Sijaishuoltopaikalla tulee olla järjestelmällinen, määritelty tapa toimia yhteydenotto-tilanteissa, jotta lapsen tarpeista ja tilanteesta kertovat tiedot saadaan koottua ja dokumentoitua. Mahdollisen lasta ja sijoitusta koskevan yhteydenoton jälkeen sijaishuoltopaikka pyytää sijoittavalta sosiaalityöntekijältä tarpeelliset dokumentit lapsesta hänen tilanteestaan, jotta voitaisiin arvioida, soveltuuko sijaishuoltopaikka lapsen tarpeisiin. Sijaishuoltopaikan sopivuuden arvioinnissa on tärkeää, että sijaishuoltopaikka on kuvannut kirjallisesti oman palvelunsa ja antaa sosiaalityöntekijälle tiedot toiminnastaan ja palveluistaan. Asiakaspalautteet ja arvioinnit sekä muut saadut palautteet dokumentoidaan ja niiden analysoinnin perusteella päätetään yhteisön työskentelyn kehittämisestä. Sijaishuollon dokumentoinnissa tärkeässä roolissa ovat sekä sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma että sijaishuoltopaikan hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka sijaishuoltopaikan työntekijät tekevät yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa yksilöllisen hoito-tarkentamaan aiemmin mainittua asiakassuunnitelmaa. (Laituri-projekti 2004, 15-16, 23.)

Toteutuminen Perhekoti Karhussa:

ITE- mittauksessa arviointikohta sai keskiarvokseen 2,2. Sen mukaan asia on paraikaa kehitteillä, kokeiluja on menossa sekä asia on toteutunut satunnaisesti. Asian kuntoon saamiseksi on ryhdytty, asiasta on sovittu suullisesti, menossa on hanke, on ollut satunnaisia kokeiluja tai opiskeluihin liittyviä töitä. (Holma ym. 2010, 22.)

Perhekoti Karhussa on vuodesta 2014 saakka ollut käytössä sähköinen sosiaalialan asiakastietojärjestelmä Nappula. Tämä järjestelmä on aluehallintoviraston tarkastajan perhekodille suosittelema. Kirjaamisesta ei ole perhekodissa laadittu kirjallisia suosituksia, vaikkakin kirjaamisesta ja sen merkityksestä on käyty keskustelua erityisesti asiakastietojärjestelmää hankittaessa. Tällä hetkellä henkilökunta kokee kirjaamisen ajoittain vaikeana ja etenkin oleellisen ja ”turhan” tiedon erottaminen koetaan haasteelliseksi. Kuitenkin asianmukainen kirjaaminen on osa sekä henkilökunnan että asiakkaiden oikeusturvaa, jonka vuoksi kirjaaminen koetaan tärkeänä kehittämisalueena.

Koulun kanssa yhteistyövälineenä käytetään wilma-oppilastietojärjestelmää, jonka kautta viestit perhekodin ja koulun kanssa kulkevat. Tämä on tärkeä osa myös oman työn dokumentointia ja henkilökunta kokee järjestelmän hyödyllisenä myös sen vuoksi, että kaikki koulun kanssa sovittu ja suunniteltu löytyy vaivattomasti samasta paikasta. Kehittämistä nähdään siinä mitä lapsen koulunkäyntiin liittyvistä asioista on oleellista siirtää myös Nappula-asiakastietojärjestelmään.

Lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiakassuunnitelman tehtäväksi yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan taikka lapselle läheisen henkilön sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelman laadinnasta on vastuussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma on tarkastettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa, jolloin yhteistyössä käydään lapsi lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja tukitoimet, joilla tarpeisiin pyritään vastaamaan sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Perhekodin henkilökunta on mukana jokaisen lapsen asiakassuunnitelman laadinnassa ja asiakassuunnitelma toimii perhecodissa tehtävän hoidon ja kuntoutuksen pohjana.

Pitkäaikaisesti sijoitettujen lasten kohdalla hoito- ja kasvatussuunnitelmien (perhecodissa *kuntoutumisensuunnitelma*) tehtävänä on luoda sijaishuoltopaikan hoidon tavoitteet, sekä keinot niiden saavuttamiseksi, noin puoleksi vuodeksi kerrallaan. Näiden suunnitelmien tavoitteena ei ole ainoastaan lain noudattaminen vaan työtä tukevien työvälineiden luominen oman yksikön laadun sekä lasten tarpeisiin vastaamisen arvioimiseksi. (Niemelä 2005, 47.)

Perhekodin henkilökunta laatii työryhmässä jokaiselle lapselle oman kuntoutumisensuunnitelman vuosittain, johon asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet auki kirjoitetaan pienemmiksi osatavoitteiksi ja mietitään perhekodin keinot vastata tarpeeseen. Tämä kuntoutumisensuunnitelmien laadinta on työryhmän mukaan toteutunut säännöllisesti työryhmän yhteistyönä, mutta kokemus on, ettei näitä laadittuja suunnitelmia hyödynnetä tarpeeksi arjessa. Suunnitelmien laatiminen vain suunnitelmien vuoksi on turhaa ja niiden käyttämisessä työn tukena on vielä parantamista. Tärkeänä nähdään, että hoito- ja kasva-

tustyötä arvioitaisiin säännöllisesti kuntoutumisensuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteita ja keinoja apuna käyttäen. Jatkossa aikuistenpalavereissa jokaisen lapsen sen hetkinen tilanne käydään läpi työryhmänä ja muutokset/suunnitelmat päivitetään lapsen tietoihin. Tarvittaessa myös kuntoutumisensuunnitelmaa päivitetään tämän pohjalta. Sosiaalityöntekijöiden laatimat asiakassuunnitelmat tulevat perhekodille usein hyvin viiveellä ja ne koetaan useimmiten melko suppeina ja vaillinaisina, jonka vuoksi myös asiakassuunnitelmassa mukana olleen työntekijän tekemiin kirjauksiin on jatkossa kiinnitettävä enemmän huomiota. Asiakassuunnitelma on kuitenkin perhekodin työntekijöille käyttöopas lapsen asioihin ja siksi erityisen tärkeä. Asiakastietojärjestelmään on sovittu laadittavan yhteiset kirjaamisohjeet. Harkinnassa on myös jonkinlainen kirjaamiskoulutus työntekijöille.

6.2.5 Itsearviointi

ITE-arviointikohde 23: *Toteutamme työyksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamisalueet ja suunnitellut parannustoimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.*

Tarkentavat kysymykset: Mitä itsearvioinnin tapoja on käytössä? Mitä tehdään, kuinka usein ja miten? Millaisia tuloksia on saatu? Mitkä ovat vahvuuksia ja mitkä parantamisalueita? Miten parantamisalueita on työستetty edelleen? Onko itsearviointien tuloksia kirjattu johonkin? Kuka vastaa itsearvioinnin jatkuvuudesta ja jatkuvasta laadun parantamisesta? Miten itsearviointi on vaikuttanut käytännön toimintaan?

Laiturikriteerien mukaiset tarkennukset:

Sijaishuoltopaikassa tulee arvioida, miten yhteisön arvot ja toimintaperiaatteet toteutuivat lapsen/nuoren hoidossa ja kasvatuksessa sekä työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden toiminnassa (Laituri-projekti 2004, 32).

Toteutuminen Perhekoti Karhussa:

Perhekodin ITE-mittauksessa arviointikohta sai keskiarvokseen 2,0, jonka mukaan tällä osa-alueella on vielä paljon kehitettävää. Arviointitulokset tarkoittaa, että asia on paraikaa

kehitteillä, kokeiluja on menossa sekä asia on toteutunut satunnaisesti. Asian kuntoon saamiseksi on ryhdytty, asiasta on sovittu suullisesti, menossa on hanke, on ollut satunnaisia kokeiluja tai opiskeluihin liittyviä töitä. (Holma ym. 2010, 22.)

Perhekoti Karhun laatukäsikirja määrittää itsearviointin tulokset merkittäviksi laadunhallintajärjestelmän ja prosessien perustarpeiden kartoittamisen kannalta. Eri tietolähteistä tulevan tiedon arviointi nähdään tärkeänä oman toiminnan kehittämisen kannalta. Varsinaista järjestelmällistä toiminnan itsearviointia ei ole vuonna 2009 suoritettua työtyytyväisyyskyselyä lukuun ottamatta tehty. Itsearviointi on tähän saakka käsittänyt lähinnä arjessa käytävää toiminnan arviointia sen hetkisestä tilasta ja yksittäisistä asioista sekä tilanteista. Nämä keskustelut ovat toki tärkeitä, mutta laadunhallinta ja – kehittäminen kuitenkin vaatisivat toiminnan järjestelmällisempää itsearviointia. Työyhteisö näkee vaarana sen, etteivät muutokset toteudu jollei sekä haluttuja muutoksia että niihin vaadittuja keinoja kirjata. Tämä opinnäytetyö, jolla pyritään laadun itsearviointiin sekä itsearviointin tuomiseen osaksi laatutyötä on keino parantaa perhekodin itsearviointia. Tässä suhteessa suoritettu ITE-arviointi ja tämä toimintatutkimus ovat kokonaisuutena tämän arviointikohdan parannuskeinoja jo itsessään. Tämän seurauksena olen itse tutkijana ottanut vastuulleni itsearviointin kehittämisen työyhteisössä. Yksittäisen työntekijän toiminnan arviointi tapahtuu ehkä luonnollisimmin jatkossakin kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Yhteenvetona työyhteisön tarkempaan arviointiin sekä jatkokehittämiseen nostamista arviointikohdista on laadittu taulukko 2. *Laadun arviointi ja kehittämiskohteet*. Taulukon avulla voidaan tarkastella ITE-arvioinnissa ilmenneitä puutteita perhekodin toiminnassa työyhteisön arvioimana sekä näille puutteille suunniteltuja kehittämis- ja parantamiskeinoja.

Taulukko 2. Laadun arviointi ja kehittämiskohteet

<i>ITE-ARVIOINTIALUE</i>	<i>SELKEIMMÄT PUUTTEET</i>	<i>KEHITTÄMISTOIMENPITEET</i>
<i>2. ARVOT</i>	<i>Arvot ja toiminta-ajatus eivät aina selvillä, keskustelua niistä vain arjen tilanteissa</i>	<i>Arvoista ja toiminta-ajatuksesta käytävä keskustelu ja kirjaaminen ovat tarpeen, selvennetään arvot ja toiminta-ajatus käytännön esimerkein</i>
<i>8. VASTUUSUHTEET</i>	<i>Työtehtävät eivät aina selviä, ohjeet ja osaaminen puutteellisia</i>	<i>Selvennetään vastuualueita ja työvuorokohtaisia työtehtäviä, työntekijöiden vahvuusalueiden parempi hyödyntäminen, poikkeustilanteissa toimimisen ohjeet selkeämiksi</i>
<i>16. ASIAKASPALAUTE</i>	<i>Ei ole kerätty säännöllisesti, huono vastausprosentti, osataanko hyödyntää? Luotettavuus?</i>	<i>Asiakaspalautteiden kerääminen rutiiniksi, tiheys voi vaihdella asiakasryhmän mukaan (lapset, vanhemmat, sosiaalityöntekijät...), tulosten pohtiminen tehtyyn itsearviointiin nojaten, palautekansio (kirjataan myös suulliset palautteet)</i>
<i>19. DOKUMENTOINTI</i>	<i>Asiakas- ja kuntoutumissuunnitelmien ajantasaisuus ja hyödyntäminen, asiakastietojärjestelmään kirjaaminen vaihtelevaa ja koetaan hankalaksi</i>	<i>Tavoitetasojen ja keinojen säännöllinen seuranta ja päivittäminen, kirjaamisohjeet ja -käytännöt yhtenäiselle kirjaamiselle</i>
<i>23. ITSEARVIOINTI</i>	<i>Ei järjestelmällistä, ei ole osattu hyödyntää</i>	<i>Itsearviointin toteuttaminen säännöllisesti ITE-menettelmää hyödyntäen, kirjataan puutteet ja tehdään suunnitelma niiden parantamiseksi, kehityskeskustelut</i>

7 POHDINTA

Itselleni oli alusta alkaen selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni omaan työyksikköni ja yritykseeni. Opinnäytetyön aihe nousi työyhteisön keskusteluissa esille tulleesta tarpeesta arvioida oman työn laadun toteutumista. Pienessä työyhteisössä laadun ja työtapojen arviointia tapahtuu arjen työssä ja keskusteluissa jatkuvasti, mutta on tärkeää, että asiat otetaan ajoittain yhteiseen ja systemaattiseen tarkasteluun, jotta kehittämistyökin voi olla johdonmukaista. ITE-arvioinnilla on aiemman tiedon mukaan todettu olevan suuri merkitys juuri työyksiköiden nykytilanteen kartoituksessa ja toiminnan jakamisessa helpommin hallittaviksi ja arvioitaviksi osa-alueiksi (Holma ym. 2010, 58.). Strukturoidun menetelmän käyttäminen laadun arvioinnissa on perusteltua, koska itsearviointi perustuu muuten usein subjektiivisiin tunteuksiin, arvostuksiin, uskomuksiin ja vaistoihin. (Holma & Rousu 2004, 25).

Perhekodissa tehtävä hoito- ja kasvatustyö on työtä, johon ajoittain nopeastikin muuttuvista tilanteista huolimatta, rutinoituu helposti. Tiivis ja pysyvä työyhteisö muodostaa herkästi omat kirjoittamattomat työtapansa ja – sääntönsä, oman kulttuurinsa, jota on ehkä vaikeakin muuttaa. Lisäksi työlleen, jota tekee omalla persoonallaan, sokeutuu. On vaikea nähdä heikkouksia tai muutoksia vaativia kohteita, jos niitä ei ajoittain systemaattisesti pysähdy tarkastelemaan. Perhekodeissa tehtävä työ on kuitenkin elänyt jo muutamia vuosia muun lastensuojelun sijaishuollon mukana murroksessa, johon kasvavat laatuvaatimukset ja ulkoa tulevat ohjeistukset osaltaan ovat voimakkaasti vaikuttamassa. Yksityisiltä sosiaalipalveluiden tuottajiltakin vaadittava omavalvontasuunnitelma sekä tiukat lupaehdot ja valvonta takaavat sen, ettei yksikään alalla toimiva organisaatio tai yhteisö voi välttyä oman toiminnan ja sen laadun pohtimiselta sekä toisaalta myös laadun tarkastelulta myös ulkopuolisin silmin.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimintaa ja laatua on perinteisesti kehitetty osallistaen koko henkilökuntaa (Rousu & Holma 2004, 56). Kehittämistoimintaa on perusteltua toteuttaa koko työyhteisön voimin, koska työyhteisön jäsenet tuntevat toimintansa haasteet paremmin kuin muut. Tämä edellyttää kuitenkin valmiutta muutoksiin. Työyhteisön itsensä esille nostamat kehittämiskohteet ja niihin löydämät ratkaisut ovat helpommin hyväksyttävissä kuin ne olisivat työyhteisön ulkopuolelta tuotuna. Toimintatutkimuksessa

kuten kaikessa kehittämistoiminnassa on kuitenkin otettava huomioon, että muutos voi tapahtua tai olla tapahtumatta. (Ojasalo 2014, 59.) Omassa tutkimuksessani näkisin, että työyhteisö oli jo lähtökohtaisesti motivoitunut tutkimukseen ja laatutyön aloittamiseen sekä muutokseen, olihan tutkimuksen aihe noussut työyhteisöstä itsestään. Pienessä työyhteisössä varmastikin syntyy helpommin tunne siitä, että jokaisen yksilön työpanos ja mielipide on merkittävä. Työyhteisön käymissä keskusteluissa välittyi keskinäisen luottamuksen ja kunnioituksen tunne, joka varmasti osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta ja vastausten rehellisyyttä.

7.1 Perhekodin toiminnan laadusta ja kehittämisestä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumista työyhteisön itsensä arvioimana Perhekoti Karhussa. Lisäksi tarkoituksena oli toiminnan laatuun liittyvän kehittämistoiminnan aloittaminen itsearvioinnista nousevien kehittämiskohteiden perusteella. Tutkimustehtäviä oli asetettu kaksi; millainen on työntekijöiden näkemys lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumisesta Perhekoti Karhussa ja millaisia kehittämistavoitteita itsearvioinnin tulosten avulla voidaan asettaa? Perhekodin kokonaislaatu työntekijöiden itsearviointina voidaan tarkastella kuviossa 2. Laatu-profiili. Se antaa kohtalaisen kattavan kuvan laadunhallinnan osa-alueiden toteutumisesta ja tarjoaa vastauksen siihen millaisena kokonaislaatu työntekijöiden näkökulmasta näytetään; siihen mitä lastensuojelun sijaishuollon laatu Perhekoti Karhussa on. Laadun itsearviointia työntekijöiden arvioimana on käsitelty tarkemmin niiden arviointialueiden osalta, jotka työyhteisö itse halusi tarkempaan käsittelyyn.

Työyhteisö koki arvioiduista toiminnan osa-alueista laadun toteutuvan arviointihetkellä parhaiten ITE-kyselylomakkeen mukaan toiminta-ajatusta, palvelumäärityksiä, ostopalveluita sekä ohjeiden valvontaa koskevissa asioissa. Näiden toiminta-alueiden osalta työntekijöiden mielestä laatu voidaan määritellä seuraavasti: *toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai ne vaativat kehittämistä joiltain osin* (Holma ym. 2010, 22). Puutteita toiminnan laadussa työntekijöiden itsearvioinnin mukaan arviointihetkellä oli eniten vastuusuhteita, palveluesitteitä, tilastoja ja vertailua muihin koskevilla alueilla.

Lastensuojelun sijaishuollolla on ollut omat laatukriteerinsä noin kymmenen vuoden ajan. Sijaishuollon laatua valvovat viranomaiset, joskin ihmistyössä laatumääritelmien mukaan työskenteleminen ja niiden valvominen sekä arviointi ovat myös melko tulkinnanvaraista (Holma ym. 2010, 58). Lastensuojelusta ja erityisesti sijaishuollosta puhuttaessa usein esiin nousevat ajatukset ongelmien vaikeutumisesta ja hoitotyön rasittavuudesta. Tällöin jää huomiotta se, että niille, jotka kokevat lapsen tärkeänä, työ tuottaa myös mielekkyyden ja onnistumisen tunteita etenkin silloin kun huomaa lapsen kiinnittyvän, kehittyvän, suhteen biologisiin vanhempiin parantuvan tai lopulta nuoren itsenäistyvän. (Niemelä 2005, 75.) Perhekodeissa tehtävä työ on ihmisten välistä vuorovaikutusta ja ihmissuhdettyötä, joka edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja kykyä sopeutua muuntuviin tilanteisiin. Jokainen lapsi tulee kyetä kohtaamaan omana ainutlaatuisena yksilönään. Perhekodeissa asuvilla lapsilla on usein erityistarpeita, joihin työntekijän on kyettävä vastaamaan siten että lapsi kokee tulevansa ymmärretyksi ja hyväksytyksi. Jokainen työntekijä toimii näissä hoito- ja kasvatustilanteissa myös omana persoonanaan tuoden hoitosuhteeseen myös omat yksilölliset piirteensä, näkemyksensä ja ymmärryksensä vastuullisesta tehtävästään.

Laatuprofiili ja täytetyt ITE-arviointilomakkeet toimivat tämän tutkimuksen ja laadun itsearviointin jatkotyöskentelyn osalta alulle panevana voimana ja keinoina tuoda esille laatutyön kannalta oikeita asioita. Arvioinnin ja tulosten pohjalta käydyissä keskusteluissa nousi esiin paljon asioita varsinaisen arviointilomakkeen ulkopuolelta, kuten esimerkiksi työvuoroihin, vuosilomiin tai asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyen ja avasivat keskustelua siitä mitkä ovat näiden työhön liittyvien asioiden kannalta toimivia käytäntöjä. Arvioinnin seurauksena kaikenlainen toimintaan liittyvä keskustelu, pohdinta, kyseenalaistaminen ja toiminnan tarkastelu lisääntyivät. Kehittämistavoitteita laadittiin sivulla 37 olevan taulukon 2. mukaisesti niiden arviointialueiden kohdista, jotka työyhteisö itse koki sillä hetkellä kaikista tärkeimmiksi: *arvot, vastuusuhteet, asiakaspa-laute, dokumentointi sekä itsearviointi*. Monen kehittämistavoitteen kohdalla parantamista on etenkin siinä miten suunniteltu, sovittu ja toteutettu kirjataan, jotta tieto on yhtä laisesti kaikkien saatavilla ja käytettävissä.

7.2 ITE-menetelmästä

Työyhteisössä ITE-arviointilomakkeiden täyttäminen koettiin osittain haasteellisenä. Työryhmän mukaan joidenkin kohtien arviointi oli hankalaa, koska samaan kysymykseen oli sisällytetty niin monta asiakokonaisuutta ja väittämää, jotka olisivat saattaneet vaatia eri arviointipisteet. ITE-menetelmä perustaa kuitenkin arviointikokonaisuudet ajatukselle, jonka mukaan työtä pitää arvioida kokonaisuuksina, koska työkäytännötkin ovat usein sen mukaisia eikä yhtä asiaa voida irrottaa toisesta (Holma ym. 2010, 33). Tutkijana jäin miettimään omaa rooliani tämän suhteen, olisiko "kysymyspalikoiden" sisältöä pitänyt avata vielä enemmän yhdessä tai olisiko arviointilomakkeen täyttö jatkossa mahdollista suorittaa keskustelun lomassa kohta kohdalta keskustellen ja tarkentaen sisältöä. Toisaalta uskon, että jo seuraava arviointikerta on helpompi, koska asiat ja merkitykset ovat tutumpia.

Perhekotityön arvioinnissa ITE-menetelmän avulla omat haasteensa on toiminnan pilkkomisessa arvioinnin kannalta relevantteihin osiin. Perhekotityö on hoidollista ja kasvatuksellista rinnalla kulkemista, ei yksittäisiä suoritteita tai toimenpiteitä. Perhekodissa lasten ja nuorten elämässä ollaan mukana kokonaisvaltaisesti ja työntekijät ovat työilleen omistautuvampia kuin ehkä perinteisesti työelämästä ajatellaan. Työntekijät ottavat lapsia mukaan omaan elämäänsä muun muassa omassa kodissaan vierailuiden muodossa. Tämä tekee varmasti asiakkaiden ja työntekijöiden suhteesta kiinteämpää kuin joissain muissa yhteisöissä. Erään työntekijän sanoin: *"Ei tämä ole työtä, tämä on elämäntapa"*.

7.3 Tutkijan roolista

Toimintatutkimuksessa tutkimuksen tekijä on useimmiten tutkimuskohteen jäsen. Toimintatutkimuksen tavoitteena on muutos, jonka vuoksi se vaatii tutkijalta enemmän perehtymistä ja tietoa ilmiöstä kuin perinteinen tutkimus. (Kananen 2012, 38.) Toimintatutkimus on halunnut perinteisesti määrittää tutkijan roolin ei-auktoriteetiksi tai ei-eksperitiksi, koska on haluttu korostaa myös muiden tutkimuksessa mukana olevien omaa aktiivisuutta ja kykyä toteuttaa muutoksia tutkittavissa käytännöissä. (Kuula 1999, 205). Itse koin olevani tutkimusprosessina työntekijä muiden joukossa, en niinkään tutkimuksen suorittaja tai ohjaaja. ITE-menetelmä oli koko työyhteisölle uusi ja siihen perehdyttiin

yhdessä, jolloin koko prosessi oli enemmänkin jonkin uuden ja yhteisen luomista kuin tehtävänanto-tehtävänsuorittamis-prosessi.

Silloin kun tutkitaan oman työyhteisön, tässä tapauksessa myös oman yrityksen, toimintatapoja voidaan ajatella, että on vaarana pyrkiä tuottamaan tuloksia, joiden valossa yhteisö ja toiminta näyttäytyisivät mahdollisimman hyviltä ja laadukkailta. Toisaalta taas voidaan ajatella, että motivaatio ohjaa selvittämään asioiden oikean tilan, jotta muutos, jolla pyritään laadun parantamiseen, mahdollistuu. Koen, että tiedon kerääminen valmiiksi laaditulla tutkimuslomakkeella vähensi riskiä siihen, että omista lähtökohdistani olisin tutkimusta ohjannut itselle näennäisesti edulliseen suuntaan.

7.4 Luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on olemassa useita erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen arviointiin liittyvä validiuden käsitys tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri mitattavissa olevaa asiaa. Menetelmiin ja mittareihin liittyvä luotettavuusongelma liittyy esimerkiksi siihen että kyselylomakkeiden kysymyksiin vastaajat ovat saattaneet ymmärtää käsitteet tai kysymykset toisin kuin tutkija on tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.)

Selvitettäessä työntekijöiden näkemyksiä tehdyn työn laadun toteutumisesta, ainoa mahdollinen tapa on kysyä sitä jonkin menetelmän avulla heiltä itseltään. Tässä työssä menetelmäksi valittiin ITE-itsearviointimenetelmä, koska se tarjosi jo ennalta testatun ja yleiseen käyttöön vakiintuneen kokonaisuuden kiinnostuksen kohteena olleen itsearvioinnin toteuttamiseen. Työyhteisön kuvaamana ongelmia menetelmän suhteen oli juurikin kysymyksissä käytettyihin termeihin tai liian laajoiksi koettuihin asiakokonaisuuksiin liittyen, jonka koettiin hankaloittavan arviointia. Tutkimus kuitenkin mahdollisti näiden asioiden läpikäymisen ja tarkentamisen keskustellen, koska tutkimusprosessi käsitti paljon muutakin kuin kyselylomakkeiden täyttämisen ja tulkinnan.

Tutkimuksen toistettavuudesta puhuttaessa on huomioitava, ettei laadullisella tutkimusmenetelmällä tehtyä tutkimusta voida käytännössä koskaan toistaa sellaisenaan, vaan jokainen tutkimus on tässä suhteessa kokonaisuutena ainutlaatuinen (Vilka 2015, 197).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden näkemyksiä lastensuojelun sijaishuollon laadun toteutumista Perhekoti Karhussa sekä itsearviointien tulosten pohjalta tehtävien kehittämisalueiden asettaminen. Tutkimus oli kokonaisuutena ainutlaatuinen eikä sellaisenaan toistettavissa toisena ajankohtana tai toisessa ympäristössä.

7.5 Tutkimuksen eettisyydestä

Tutkimusaiheen valinta on aina jo itsessään eettinen ratkaisu, sillä siihen liittyy kysymyksiä siitä mitä tehdään, kenen tarpeista ja kenen ehdoilla? (Hirsjärvi ym. 2013, 24). Tämän tutkimuksen aihe oli työyhteisöstä lähtenyt toive ja tarve selvittää niitä asioita, joihin toteutetulla tutkimuksella haettiin vastauksia ja ratkaisua. Tutkimus perustui kaikkien siihen osallistuneiden työyhteisön jäsenten vapaaehtoisuuteen. ITE-kyselyllä saatuja vastauksia on käsitelty tutkimusraportissa siten, ettei yksittäisten vastaajien vastauksia pystytä tunnistamaan. Tämän vuoksi raportissa ei myöskään ole käsitelty laadun arvioinnissa käytyjen keskusteluiden yksityiskohtaista sisältöä. Kuitenkin tutkimusprosessin kulku on pyritty selventämään siten, että se tuo esille koko tutkimusprosessin kaikkine vaiheineen sekä syy-seuraus-suhteineen.

Osittain tehdyn tutkimuksen eettisyyteen ja siihen liittyviin valintoihin vaikuttavat myös sekä tutkimuksen tekijän että siihen osallistuneiden vaitiolovelvollisuus työn sisältöön liittyen. On ollut haaste tutkijana tuoda tutkimusraportissa esille laatutyön kannalta tärkeitä asioita ja niihin liittyviä tilanteita kun ei ole ollut mahdollista käyttää konkreettisia esimerkkejä käytännön työstä asiakkaiden yksityisyyden turvaamisen sekä oikeusturvan vuoksi.

7.6 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön aiheena ollut perhekodin tarjoaman sijaishuollon laadun itsearviointi ja sen myötä laadun kehittämistoiminnan käynnistäminen itsessään tuovat esiin jatkotutkimusaiheita sekä kehittämistarpeita. Työn laadun itsearviointi työyhteisössä tulee jatkumaan ja tärkeänä nähdään asiakasryhmiltä kerättävät palautteet ja laadunarvioinnit. Tämän lisäksi saattaisi olla tärkeää ja mielenkiintoista kartoittaa yhteistyötahojen, kuten

psykiatrian poliklinikat, terapeutit sekä koulut, odotuksia ja kokemuksia perhekodin toiminnasta. Työryhmän itsearvioinnin sekä asiakas- ja sidosryhmien näkemysten vertaileminen auttaisi löytämään eri toimijoiden yhteisesti tärkeäksi kokemia kehittämisalueita. Sillä loppujen lopuksi kaikkien edellä mainittujen tahojen ja perhekodin yhteistyön perimmäinen tarkoitus on toimia lapsen parhaaksi.

LÄHTEET

Heikkinen, H.L.T., Roivio E. & Syrjälä, L. (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjota. 13. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Holma, T. & Rousu, S. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, T. Tolvanen, R. & Vihma M. 2010. ITE3:2010. Opas ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Tampere: Tammerpaino Oy.

Laituri-projekti. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit. 2. painos. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Lastensuojelulaki 2007/217. www.finlex.fi.

Lastensuojelun laatusuositus. 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto. Luettu 14.1.2015. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1882736

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Luettu 14.1.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-kustannukset>.

Niemelä, E. 2005. Suunnitelmat lastensuojelun laatua tukemassa. Teoksessa Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja. Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollosta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry, 45-56.

Niemelä, H. 2005. Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin, jos tämä olisi oma lapseni? Teoksessa Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja. Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollosta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry, 57-78.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Perhekoti Karhun laatukansio. 2009.

Rieki, R. 2008. ”Tämä on laatua meidän talossa” Tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa. Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos. Pro gradu –tutkielma. Helsinki: Edita Prima Oy.

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki - käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa. Helsinki: Edita Publishing.

Salminen, M. 2004. Työn arvioinnin kehittäminen – tarua vai totta? Lastensuojelulaitosten työn arvioinnin kehittämisestä ja oppimisesta. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Lisensiaatintyö.

Taskinen, S. 2012. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: SanomaPro.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Luettu 14.1.2015. <http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö: Itsearvioinnin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL), Strategia ja kehittämissyksikkö. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Väitöskirja. Helsinki:THL.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 2015. Juva: Bookwell Oy.

LIITTEET

Liite 1. ITE-kyselylomake

1 (2)

ITE3: 2010		ITE-perus Arviointilomake					
Arviointiasteikko	0 = Ei lainkaan toteutunut 1 = Asia on ollut esillä 2 = Kehitteillä, toteutunut satunnaisesti 3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai jollakin arviointikohteen osa-alueella 4 = Käytössä ja toteutuu sovitusti kaikilla arviointikohteen osa-alueella E = En osaa arvioida	Ympyröi vastaus					
1.	Meillä on ajan tasalla oleva, yksikkömme perustehtävän ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus.	0	1	2	3	4	E
2.	Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Sovitut asiat kirjataan.	0	1	2	3	4	E
3.	Vuosittain laaditaan yksikkömme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painoalueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatutavoitteet.	0	1	2	3	4	E
4.	Olemme selvittäneet, millaisia tarpeita ja odotuksia keskeisillä asiakas- ja sidosryhmillämme on palveluitamme ja toimintaamme kohtaan. Olemme selvillä myös muista toimintaamme kohdistuvista vaatimuksista. Tarkistamme ne määräajoin.	0	1	2	3	4	E
5.	Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito-/palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.	0	1	2	3	4	E
6.	Olemme määritelleet palveluvalikoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluistamme tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaus, palveluseloste tms.).	0	1	2	3	4	E
7.	Työyksikössämme on sovittu kirjallisesti henkilöstön työnjaosta, vastuista ja valtuuksista.	0	1	2	3	4	E
8.	Työyksikössämme käydään säännöllisesti esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu mm. työn tavoitteista ja koulutustarpeista. Sovitut asiat kirjataan yhdessä.	0	1	2	3	4	E
9.	Laadimme vuosittain henkilöstön ja työyksikön tarpeisiin perustuvan henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelman.	0	1	2	3	4	E
10.	Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.	0	1	2	3	4	E
11.	Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet. Toimimme ympäristöystävällisesti ja kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti.	0	1	2	3	4	E
12.	Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineitä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla. Myös tietojärjestelmien käyttövarmuus ja tietoturvasuus on varmistettu tarpeellisin menettelyin ja ohjein.	0	1	2	3	4	E
13.	Olemme sopineet kirjallisesti hyvistä käytännöistä ja palvelun laadun kriteereistä sekä muista tarpeellisista hyvän hoidon, hoivan ja kuntoutuksen periaatteista. Tarkistamme ne määräajoin.	0	1	2	3	4	E

ITE3: 2010

ITE-perus
Arviointilomake

Arviointiasteikko	0 = Ei lainkaan toteutunut 1 = Asia on ollut esillä 2 = Kehitteillä, toteutunut satunnaisesti 3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai jollakin arviointikohteen osa-alueella 4 = Käytössä ja toteutuu sovitusti kaikilla arviointikohteen osa-alueella E = En osaa arvioida	Ympyröi vastaus					
14. Tiedän, miten ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta meillä tapahtuu ja mistä tarvittavat ohjeet löytyvät.		0	1	2	3	4	E
15. Selvitämme määräjoihin henkilöstön työhyvinvointia ja työyytyvyyttä. Tulokset hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.		0	1	2	3	4	E
16. Hankimme säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailtamme (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Palautteiden tulokset hyödynnetään.		0	1	2	3	4	E
17. Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palautteiden tulokset hyödynnetään.		0	1	2	3	4	E
18. Yksikkömme palveluista ja toiminnasta on ajan tasalla olevat esitteet, Internet-sivut tai vastaavat sisäisiä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten.		0	1	2	3	4	E
19. Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilasasiakirjoihin.		0	1	2	3	4	E
20. Keritämme toiminnastamme tilastotietoa, joka kuvaa asiakkaitamme, palvelujen määrää ja laatua sekä työmme tuloksia. Tilastoja hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.		0	1	2	3	4	E
21. Käytämme yhdenmukaisia menettelytapoja ja vertailukelpoisia mittareita arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. Tiedot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.		0	1	2	3	4	E
22. Yksikössämme on varmistettu, että toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (työ- ja toimintaohjeet, lomakkeet, turvallisuus- ja oma- valvontasuunnitelma, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa. Otamme toiminnassamme huomioon taloudelliset riskit.		0	1	2	3	4	E
23. Toteutamme yksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamisalueet ja suunnitellut parannustoimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.		0	1	2	3	4	E
24. Vertaamme toimintatapojamme suunnitelmallisesti muiden vastaavien yksiköitten toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Vertailutulokset kirjataan ja hyödynnetään.		0	1	2	3	4	E
25. Kehitämme toimintaamme ja toteutamme kehittämishankkeitamme suunnitelmallisesti ja koordinoitusti. Kehittämistyön ja hankkeiden toteutumista seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa.		0	1	2	3	4	E

ITE3:2010

ITE3 tarkistuslista/5.3.2013

ITE-tarkistuslistassa on kolme saraketta:

- 1) Ensimmäisessä sarakeessa näkyvät samat arviointikohteet kuin ITE-arviointilomakkeessakin.
- 2) Toisessa sarakeessa on tarkistuskysymyksiä, joissa on otettu huomioon hyvän toiminnan yleisiä vaatimuksia laaja-alaisimmista laadunkehittämissuunnitelmista (mm. ISO 9001, EFQM, SHQS). Vuonna 2012 tarkistuslistaan on lisätty arvioitavia kohtia **Valviran omaavontamääräyksistä** sekä **omavontasuunnitelman sisällöistä**.
- 3) Kolmas sarake on tyhjä. Sitä voi hyödyntää omiin tarpeisiinsa monellakin tavalla. Siihen voi tehdä esimerkiksi muistiinpanoja kehittämistä vaativista asioista tai tarkentaa, mitä kyseinen kohta tarkoittaa oman työyhteisön toiminnassa. Tilaa voi käyttää myös omien tavoitteiden tai tavoiteltavan käytännön kirjaamiseen; *näin me haluamme tämän asian toimivan*. Kukin toimiala voi kirjata sarakkeeseen lainsäädännöstä tai valtakunnallisista suosituksista nousevat alaan kohdistuvat erityisvaatimukset.

ITE-auditoinnissa tarkistuslista on ITE-auditoiden työväline, joka toimii mm. auditointikysymysten laadinnan sekä johtopäätösten teon pohjana. ITE-auditointi toteutuu periaatteiltaan samanlaisena kuin muukin ulkoinen auditointi, mutta on konseptina muita auditointimalleja kevyempi ja pienimuotoisempi. ITE-auditoidena voi toimia menetelmään ja auditointiin perehtynyt sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Sovellus ITE-auditoinnista on kollega-auditointi tai vertaisauditointi, jossa kollega arvioi toisten kollegojen toimintaa etukäteen sovittujen kriteerien, tässä tapauksessa ITE -kriteerien avulla. ITE-auditoidja voi hyödyntää kolmatta saraketta kirjaamalla siihen huomioita ja kommentteja esimerkiksi johtopäätöksiä varten.

Sisäisessä auditoinnissa tarkistuslista kertoo, mitä kaikkea ITE-kysymyskohdissa tulisi ottaa huomioon, kun kyse on hyvin toimivasta työyhteisöstä. Sisäisessä auditoinnissa selvitetään järjestelmällisesti työyhteisön omin voimin, ovatko sen laatutoiminnot ja tulokset suunnitelmien tai sovittujen kriteereiden mukaiset. Sisäisessä auditoinnissa auditoidjat (arvioitsijat) ovat työyhteisön omaa, tähän tarkoitukseen koulutettua henkilökuntaa. Sisäisessä arvioinnissa auditoidjat eivät kuitenkaan arvioi omaan vastuualueeseen kuuluvaa toimintaa.

Vertaisarvioinnissa tarkistuslistaa voi käyttää apuna tilanteissa, jossa kaksi koulutukseltaan ja kyvyiltään samanlaista kollegaryhmää tai samantyyppistä työyksikköä arvioi systemaattisesti toistensa toimintaa. Tarkistuslista auttaa tarkentamaan vertailtavia kohtia, jotka nousevat esimerkiksi ITE-arviointikysymyksistä. Benchmarking –toiminnassa (esikuva-arviointi) työyhteisö voi peilata omaa toimintaansa ja ITE-arviointinsa tuloksia itsearvioinnissa menestyneempään työyhteisöön.

Työyhteisö	Nimi ja päiväys	Oman työyhteisön näkökulmasta huomioitavaa, tavoitteita, lisävaatimuksia
<p>1. Toiminta-ajatus Meillä on ajan tasalla oleva, yksikkömmme perustehtävän ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus.</p>	<p>Tarkentavat ja täydentävät kysymykset</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko toiminta-ajatus laadittu? ▪ Miten toiminta-ajatus on laadittu ja miten sitä hyödynnetään? ▪ Missä kirjallista toiminta-ajatusa säilytetään ja onko se kaikkien tiedossa? Näytä millainen se on? ▪ Sisältääkö toiminta-ajatus esim. seuraavia seikkoja: mikä on yksikön tehtävä, keille palveluja tarjotaan ja millaisia palveluja tarjotaan? ▪ Miten yksikön toiminta-ajatus liittyy koko talon visioon, toiminnan tavoitteisiin, laatupolttiikkaan tai asetettuihin laatutavoitteisiin? ▪ Miten talon strategiat ja visiot toteutuvat yksikön tasolla? 	
<p>2. Arvot Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääräistä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Sovitut asiat kirjataan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Käydäänkö keskustelua toiminnan arvoista ja päämääräistä? ▪ Kuinka usein tällainen keskustelu toteutuu? ▪ Millä tavoin keskustelu käydään, keltä on mukana? ▪ Missä päätöksiä, sopimuksia tai muistutuksia säilytetään? ▪ Ovatko arvot ja periaatteet muidenkin nähtävissä, missä? ▪ Miten sovitut arvot / periaatteet näkyvät käytännön toiminnassa? Onko niiden toteutumista arvioitu? ▪ Onko olemassa arvojen päivittämissuunnitelma? 	
<p>3. Toimintasuunnitelma Vuositain laaditaan yksikkömmme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painoalueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatutavoitteet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Missä toimintasuunnitelmaa säilytetään? Näytä millainen se on? ▪ Miten toimintasuunnitelma on laadittu? Ketkä osallistuvat? ▪ Miten kytketty koko talon toimintasuunnitelmaan? ▪ Mikä yhteys toimintasuunnitelmaan on toimintakertomukseen? ▪ Näkyvätkö toimintasuunnitelmassa? ▪ Näkyvätkö suunnitelmassa toiminnan painoalueet sekä laadun kehittämistä koskevat suunnitelmat? Onko asetettu erityisiä tulos- ja laatutavoitteita? Miten tulos- ja laatutavoitteita mitataan? ▪ Onko olemassa omavahvontasuunnitelma mukaan lukien toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittämisestä ja seurannasta? ▪ Miten toimintasuunnitelman toteutumista seurataan? 	
<p>4. Asiakastarpeet Olemme selvittäneet, millaisia tarpeita ja odotuksia keskeisillä asiakas- ja sidosryhmillämme on palveluitamme ja toimintaamme kohtaan. Olemme selvittäneet myös muista toimintaamme kohdistuvista vaatimuksista. Tarkistamme ne määrärajojen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikä ovat keskeiset asiakasryhmät ja sidosryhmät (palvelujen käyttäjät, tilaajat, ostajat, sisäiset asiakkaat, muut)? ▪ Mikä ovat ydinasiakkaan (palvelun käyttäjä) palvelutarpeet? ▪ Millaisia odotuksia eri asiakasryhmillä on? Mitä he pitävät tärkeänä hoidossa, palvelussa, kuntoutuksessa jne.? ▪ Miten odotukset ja palvelutarpeet on selvitetty? ▪ Onko selvitetty, mitä muita vaatimuksia kohdentuu palveluihin (esim. Lainsäädäntö, Kansalliset laatusuosilukset, Kansalliset ohjelmat, Käypä hoito –suositukset, Omavahvontamääräykset...) 	
<p>5. Prosessit Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömmme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito-/palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat keskeiset palveluprosessit = ydinprosessit, kuten hoito-, kuntoutus, tutkimus-, ohjaus- jne. ▪ Onko prosesseja avattu esim. kuvaamalla niitä ja miten? Näytä, millaisia kuvauksia ovat. ▪ Onko sovitut menetelmistä, jolla toiminnan riskit, kriittiset työvaheet ja vaarallisuudet tunnistetaan, ehkäistään ja raportoidaan? ▪ Onko sovitut menetelmistä, miten havaitut epäkohdat ja korjaavat toimenpiteet käsitellään ja korjataan (haitta- ja lähettäpiti -tilanteet)? ▪ Miten prosesseja (hoitoa ja palvelua) on parannettu ja kehitetty? ▪ Onko sovitut menetelmistä, miten henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä? ▪ Onko keskeisistä työmenetelmistä tai työkäytännöistä (esim. toimintakykyä edistävä työtapa) kirjallisia kuvauksia? ▪ Miten yhteistyö toimii oman talon ulkopuolisten kanssa, kun on oma asiakas siirtyä muuhun hoitopaikkaan tai muiden palvelujen piiriin (palveluketjut)? ▪ Mikä on oma osuus palveluketjuissa? Onko olemassa yhteistoimintaa koskevia ohjeita tai sopimuksia? ▪ Onko laadittu menetelmäohje miten toimitaan, kun todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasianmukaisesti tai loukkaavasti? ▪ Onko laadittu kuvaus omavahvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmista? 	

3 (6)

ITE3:2010

ITE3 tarkistuslista/5.3.2013

ITE -arviointikohte	Tarkentavat ja täydentävät kysymykset	Oman työyhteisön näkökulmasta huomioitavaa, tavoitteita, lisävaatimuksia
<p>6. Palvelumäärittelyt Olemme määritelleet palveluvalkoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluistamme tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaukset, palveluseloste tms.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mitä palveluja yksikössä annetaan, ovatko ne luotettu jossain? Näytä. Mikä ovat palveluista keskeisimmät? Onko näiden palvelujen (hoito, kuntoutus) sisältöä, tarkoitusta tai laatua määritelty tarkemmin? Onko olemassa tiedot asiakkaan kanssa laadittavasta sopimuksesta ja hoito- ja palvelusuunnitelmasta? Onko kuvattu menettely, miten asiakasta kuullaan ja miten hänen toiveensa otetaan huomioon palvelusta sovittaessa? Onko olemassa tiedot asiakkaan informoinnista sopimuksiin ja niiden ehtoihin liittyvissä kysymyksissä? Mitä palvelut maksavat? Onko palvelut hinnoiteltu tai onko niiden kustannukset arvioitu? Miten? 	
<p>7. Vastuusuhteet Työyksikössämme on sovittu kirjallisesti henkilöstön työnjaosta, vastuista ja vauhuksista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mistä löytyy tietoa henkilökunnan työnjaosta ja tehtävistä? Mikä ovat eri ammattiryhmien vastuut ja valtuudet? Ovatko ne paperilla? Ovatko omavalvontasuunnitelman edellyttämät vastuuhenkilöt nimetty: omavalvonnan vastuuhenkilö, asiakasturvallisuudesta vastaava ja tietosuojavastaava? Onko henkilökunta tietoinen omista vastuistaan? Miten ja missä vastuusuhteet on määritelty? Miten sovittua työn- ja vastuunjakoa seurataan ja valvotaan? 	
<p>8. Kehityskeskustelut Työyksikössämme käytään säännöllisesti esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu mm. työn tavoitteista ja koulutustarpeista. Sovitut asiat kirjataan yhdessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Miten kehityskeskusteluihin valmistaudutaan puolin ja toisin? Kuinka usein niitä toteutetaan? Onko käytössä keskustelunumko tai vastaava, jos, niin millainen? Tarkistetaanko, että työntekijä on tietoinen, mitä hänellä odotetaan (tulokset, tehtävät, työn vaatimat edellytykset) työssään? Käsitelläänkö kehityskeskusteluissa työntekijän osaamisen riittävyttä ja kehitystä Missä keskustelun tulokset näkyvät (muistio, henkilökohtainen kehittämis- tai urasuunnitelma, muu)? Miten kehityskeskusteluja arvioidaan ja parannetaan? 	
<p>9. Koulutussuunnitelma Laadimme vuosittain henkilöstön ja työyksikön tarpeisiin perustuvan henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelman.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Miten henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelma laaditaan? Keitä on mukana? Perustuuko koulutussuunnitelma osaamiskartoitukseen. Näkyykö täydennyskoulutussuunnitelmassa, miten työhyvinvointia ylläpidetään ja osaamista johdetaan? Onko suunnitelma paperilla? Tai ainakin tietyt peruseräsaatteet koulutukseen hakeutumisesta, määrästä ym. Kuka vastaa suunnitelmien toteutumisesta? Miten arvioidaan koulutusten antaa työyhteisölle? Miten muulla tavoin huolehditaan henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämisestä ja työssä jaksamisesta? 	
<p>10. Perehdytysohjelma Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Onko kirjattu henkilöstön määrä, mitoitus, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma sekä rekrytointisuunnitelma, josta käy ilmi, miten tehtävään sopivuus varmistetaan? Miten uusi työntekijä perehdytetään? Miten opiskelijat perehdytetään? Onko laadittu menettelyohje henkilöstön ja opiskelijoiden ohjaamisesta, kouluttamisesta ja perehdyttämisestä asiakastyöhön? Onko sovittu henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta laadun, omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden toteuttamiseen? Millainen perehdytyskansio tai vastaava on käytössä? Missä säilytetään? Kuka päivittää tiedot? Kuka viimeksi on perehdytetty? Miten toimitiin, miten onnistui? 	

4 (6)

ITE3:2010

ITE3 tarkistuslista/5.3.2013

ITE -arvointikohde	Tarkentavat ja täydentävät kysymykset	Oman työyhteisön näkökulmasta huomioitavaa, tavoitteita, lisävaatimuksia
<p>11. Laitteet, varusteet Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet. Toimimme ympäristöystävällisesti ja kestäväan kehityksen periaatteiden mukaisesti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko laadittu kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista? ▪ Onko kuvattu toimintayksikössä käytössä olevat valvontalaitteet, niiden käytön periaatteet, käytön seuranta ja toimivuuden varmistaminen? ▪ Onko laitteista ja välineistä jokin luettelo olemassa? ▪ Mitkä ovat sellaisia laitteita ja koneita, joiden käyttö edellyttää käyttöohjeita tai enlistä käyttökoulutusta? ▪ Ovatko tarpeelliset käyttöohjeet "ulottuvilla"? ▪ Miten laitevastuut on määritelty? Pidetäänkö kirjaa laitteiden vioista? ▪ Onko nimetty toimintayksikölle palvelussa käytettävien terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö? ▪ Onko laadittu toimilista, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma? ▪ Kenen puoleen käännetään, jos tarvitaan huoltoa, korjausta tai tarkempaa ohjausta laitteen käytössä? ▪ Mistä tietää, milloin laite tai vastaava on viimeksi korjattu/huollettu? ▪ Onko olemassa suunnitelma jätteiden ja pakkausmateriaalin vähentämiseksi vai onko ko. toiminta jo arjen työtä? ▪ Seurataanko aineiden ja materiaalien koostumusta ja kuluusta (puhdistusaineet, polttoaineet, vesi, sähkö, uudet ja kierätyt materiaalit)? ▪ Kuinka kuljetusmuodot valitaan? 	
<p>12. Kalibrointi Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineiltä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla. Myös tietojärjestelmien käyttövarmuus ja tietoturvaluus on varmistettu tarpeellisin menettelyin ja ohjein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitkä ovat ne välineet, joita vaaditaan erityistä tarkkuutta? ▪ Miten kalibroinnista huolehditaan, jos sitä tarvitaan? ▪ Miten on merkitty, milloin laite tai kone on viimeksi kalibroitu? ▪ Onko laadittu toimintaohjeita asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turvalaitteiden toimintavarmuuden seurannasta ja hälytyksen vastaanoton käytännöistä sekä vastuista? ▪ Miten tietojärjestelmien käyttövarmuudesta ja tietoturvaluudesta huolehditaan? Miten on minimoitu tietosiski? ▪ Mitä ohjeita on annettu henkilökunnalle? Mistä ohjeet löytyvät? 	
<p>13. Laatukriteerit Olemme sopineet kirjallisesti hyvistä käytännöistä ja palvelun laadun kriteereistä sekä muista tarpeellisista hyvän hoidon, hoivan ja kuntoutuksen periaatteista. Tarkistamme ne määräajoin</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millaisia hyvän hoidon periaatteita tai vastaavia on käytössä? Mitä muita kriteereitä on laadittu hyvälle toiminnalle (laatulopaus, huoneentaulu)? Milloin laadittu, milloin tarkistettu? ▪ Millaisia asioita kriteerit koskevat? Onko esim. sovittu asiakkaan kohtelusta ja palvelusta? ▪ Sisältyykö hyvien käytäntöjen kuvauksiin tai laatukriteereihin vaatimus asiakkaan osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuudesta omaan palveluunsa? ▪ Onko laadittu toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittämisestä ja seurannasta? ▪ Ovatko keskeiset valtakunnalliset laatusuosituksat, omavahvontamääräykset sekä keskeinen lainsäädäntö tuttuja ja näkyviä niiden sisällä omassa laatukriteereissä tai hyvän hoidon periaatteissa? ▪ Miten on varmistettu että työn ja palvelun laadulle asetettuja kriteerejä noudatetaan? 	
<p>14. Ostopalvelut Tiedän, miten ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta meillä tapahtuu ja mistä tarvittavat ohjeet löytyvät.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko henkilökunta tietoinen talossa vallitsevasta käytännöstä ja siitä, kenen vastuulla asia on? ▪ Millä perusteilla ja millen laite-, tavara- ym. toimittajat valitaan? ▪ Jos ostetaan palveluja, onko laadittu laatukriteereitä ostopalveluille? Millaiset? ▪ Onko laadittu luettelo ulkopuolelta ostettavien palvelujen tuottajista? ▪ Onko laadittu ostopalvelujen kehittämissuunnitelma? ▪ Jos on laadittu kriteerejä ostopalveluille, noudatetaanko vastaavia kriteereitä myös omassa toiminnassa? 	
<p>15. Ilmapinrikartoitukset Yksikössämme selvitetään määräajoin henkilöstön työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä. Tulokset hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä on selvitetty? Jos kyse oli koko talon ilmapinrikartoituksesta, miten yksikkönne sijoittu? ▪ Milloin viimeksi työhyvinvointia on selvitetty? Mistä tulokset löytyvät? ▪ Millaisia tuloksia saatiin? Onko tulosten pohjalta tehty parannuksia tai kehitetty toimintaa? Seurataanko tilanteen kehittymistä vertailemalla edellisiin tuloksiin? ▪ Mitä mieltä henkilökunta on tehdyistä ilmapinrikartoituksista? ▪ Onko työilmapinrikartoitustapojia kehitetty omaan yksikköön (esim. pienen) soveltuvaksi? 	

ITE3:2010

ITE3 tarkistuslista/5.3.2013

ITE -arviointikohde	Tarkentavat ja täydentävät kysymykset	Oman työyhteisön näkökulmasta huomioitavaa, tavoitteita, lisävaatimuksia
<p>16. Asiakaspalaute Hankimme säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailtamme (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Palauteiden tulokset hyödynnetään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko asiakaspalautteen keräämisen ja käsitteilyn menetelmät sovitut? ▪ Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Onko useampia eri tapoja? Millaisia? ▪ Näytä käytössä olevat palautelomakkeet tai muut apuvälineet. ▪ Miten suullista palautetta käsitellään? ▪ Onko palautteista koottu yhteenveto? Miten palautteiden tulokset käsitellään ja hyödynnetään? ▪ Millaisia tuloksia on saatu asiakkaiden palautteista? ▪ Onko sovitut menettelyt, miten asiakaspalauteiden ja muistutusten kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? ▪ Onko palautteiden tuloksilla ollut vaikutusta käytännön toimintaan? 	
<p>17. Sisäiset asiakkaat Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palauteiden tulokset hyödynnetään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keitä yhteistyökumppaneilta palautetta on hankittu? Miten? Kuinka usein? Milloin viimeksi? ▪ Näytä käytettävät lomakkeet tai muut palautteen hankintatavat? ▪ Millaisia tuloksia on saatu? ▪ Onko palautteista laadittu yhteenveto? ▪ Onko palautteiden tuloksilla ollut vaikutusta käytännön toimintaan? Miten palautteita on hyödynnetty? 	
<p>18. Palveluesitteet Yksikkömme palveluista ja toiminnasta on ajan tasalla olevat esitteet, Internet-sivut tai vastaavat sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Näytä, millaisia esitteitä on käytössä? ▪ Onko laadittu omat kotisivut tai ollaanko mukana jonkun muun tahon laaimita kotisivuilla/palveluinfoissa? ▪ Missä esitteitä on tai minne niitä on jaettu? ▪ Onko tietoa, mitä mieltä asiakkaat tai yhteistyökumppanit ovat olleet esitteistä ja onko niistä ollut hyötyä? ▪ Toteutuvatko ne asiat, joita esitteissä luvataan? ▪ Miten yksikön omavalvontasuunnitelma ja muu asiakkaalle tarkoitettu informaatio on laitettu esille julkisesti? 	
<p>19. Dokumentointi Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilasasiakirjoihin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mihin eri paikkoihin (mille lomakkeille, mihin muualle) henkilöunta kirjaa asiakkaiden saamaa palvelua? ▪ Onko kirjaamisohjeita myös paperilla? Missä niitä säilytetään? ▪ Onko käytetty apuna jotain yleisempää mallia tai jonkun muun yksikön esimerkkejä kirjaamisohjeita laadittaessa? ▪ Onko olemassa kuvaus, miten hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? ▪ Noudatetaanko salassapitosäännöksiä sekä vaihtelovelvollisuutta asiakastietojen käsittelyssä? ▪ Onko huolehdittu siitä, miten tiedonkukka järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa? ▪ Noudatetaanko alan valtakunnallisia suosituksia ja lainsäädäntöä? Nimeä keskeiset omaa yksikköä koskevat? ▪ Onko kirjattu perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä koskevat periaatteet? ▪ Onko sovitut menettelyt, miten asiakkaalle annetaan tietoa ja tukea hänen kokemansa haittatapahtuman jälkeen? ▪ Informoidaanko asiakasta muistutusmenettelyistä? ▪ Seurataanko ja arvioidaanko sovitun toteutumista? 	
<p>20. Tilastot Keräämme toiminnastamme tilastotietoa, joka kuvaa asiakkaitamme, palvelujen määrää ja laatua sekä työmme tuloksia. Tilastoja hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mikä ulkopuolinen taho pyytää tilastotietoja? Millaisia? ▪ Kerätäänkö sen lisäksi muuta tilastotietoa omasta toiminnasta? Millaista? ▪ Saadaanko arviointikohdassa 21. luetteluisista asioista koottua tiedot? ▪ Tehdäänkö toiminnan toteutumisesta yhteenveto myös tilastoin esimerkiksi toimintakertomuksessa? ▪ Millainen yhteenveto toiminnan toteutumisesta on toimintakertomuksessa? ▪ Sisältyykö toimintakertomukseen myös tieto omavalvonnan toteutumisesta? ▪ Antaako nykyinen tilastointikäytäntö riittävän pohjan toiminnan arvioinnille, suunnittelulle ja kehittämiselle? 	
<p>21. Mittarit Käytämme yhdenmukaisia menettelytapoja ja vertailukelpoisia mittareita arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. Tiedot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millaisia toimintakyky-, hoitoisuus- tai vastaavia asiakkaiden tilaa kuvaavia mittareita on käytössä? ▪ Mihin tarkoitukseen eri mittareita käytetään? ▪ Kuinka suuri osa (mitkä) käytetyistä mittareista on kansainvälisesti tai kansallisesti testattuja ja arvioituja ja käytössä myös muilla työpaikoilla? ▪ Miten on varmistettu, että mittaaminen tapahtuu yhdenmukaisella tavalla? ▪ Onko mittaamiskäytäntö arvioitu ja kehitetty? 	

ITE3:2010

ITE3 tarkistuslista/5.3.2013

ITE -arviointikohde	Tarkentavat ja täydentävät kysymykset	Oman työyhteisön näkökulmasta huomioitavaa, tavoitteita, lisävaatimuksia
<p>22. Ohjeiden valvonta Yksikössämme on varmistettu, että toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (työ- ja toimintaohjeet, lomakkeet, turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelma, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa. Otamme toiminnassamme huomioon taloudelliset riskit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Missä säilytetään erilaisia toimintaan liittyviä ohjeita ja löytyvätkö ne helposti? • Miten päivitetään esimerkiksi asiakkaille annettavat ohjeet? Vastuut ja valtuudet? • Miten päivitetään muut henkilökunnan käyttämät työohjeet ym.? • Miten päivitetään omavalvontasuunnitelma? • Miten omavalvonta-asiakirjat on lasketeltu ja säilytetään suhteessa muihin yksikön asiakirjoihin, menettely- ja työohjesiin? • Onko kaikkien työntekijöiden tiedossa tarpeellisten omavalvonta-asiakirjojen sijainti ja sisältö? • Onko käytössä olevista ohjeista jokin luettelo? • Onko olemassa laatukäsikirja, toimintakäsikirja tai vastaava, jossa toiminta ja palvelut (toimintajärjestelmä, toiminnan ohjausjärjestelmä) kuvataan? • Miten toimitaan, jos ohjeita ei noudateta tai toiminta ei noudata esim. laatukäsikirjassa kuvattua? 	
<p>23. Itsearviointi Toteutamme yksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamisaalueet ja suunnitellut parannustoimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mitä itsearvioinnin tapoja on käytössä? Mitä tehdään, kuinka usein, miten? • Millaisia tuloksia on saatu? Mitkä ovat vahvuuksia ja mikä parantamisaalueita? Miten parantamisaueita on työstetty edelleen? • Onko itsearvioinnin tulokset kirjattu johonkin? Näytä. • Kuka vastaa itsearvioinnin jatkuvuudesta ja jatkuvasta laadun parantamisesta? • Sisältyykö itsearviointiin myös omavalvontasuunnitelman toteutumisen arviointi? • Miten itsearviointi on vaikuttanut käytännön toimintaan? 	
<p>24. Vertailut muihin Vertaamme toimintatapojamme suunnitelmallisesti muiden vastaavien yksiköitten toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Vertailutulokset kirjataan ja hyödynnetään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Millaisia vertailumenetelyjä on käytössä: vertaiskäynti, vertaisten kanssa kehittämisspäivä, tunnuskuvvertailut ... • Millaisissa paikoissa on viime vuosina käyty tutustumassa? • Onko vierailulle asetettu jokin tavoite ja oliko tutustuttava kohde rajattu? • Onko vierailu raportoitu? Näytä. • Onko omalla työpaikalla hyödynnetty jotain ideaa tai toimintatapaa muulta työpaikalta? • Ollaanko mukana jossakin yhteistyöverkostossa? Miten mukana oloa hyödynnetään omassa toiminnassa? 	
<p>25. Kehittäminen Kehitämme toimintaamme ja toteutamme kehittämishankkeitamme suunnitelmallisesti ja koordinoitusti. Kehittämistyön ja hankkeiden toteutumista seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mitä hankkeita paraikaa on menellään? Onko näistä hankkeista tehty projektsuunnitelma? Näytä. • Mitä hankkeita on toteutettu viimeisten kolmen vuoden aikana? Onko niistä olemassa raportit? Näytä. • Onko ollut hankkeita, jotka ovat jostain syystä "loppaneet" kesken kaiken tai ei muusta syystä ole viety loppuun? • Miten hankkeiden suunnittelu liittyy muuhun toiminnan suunnitteluun (millä perusteilla käynnistetty jne.)? • Miten hankkeiden tuloksia on hyödynnetty toiminnassa? Kerro esimerkkejä. • Miten muulla tavoin (kuin hankkeiden kautta) kehitetään yksikön toimintaa? 	

Muistinpäjoja, kommentteja sekä muita huomioita

Liite 4. Vastausten keskihajonta

