

Laatu lastensuojelun sijaishuollossa



Ahola, Laura

Ijäs, Johanna

Laurea ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Laatu lastensuojelun sijaishuollossa

Ahola Laura, Ijäs Johanna
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Ahola Laura, Ijäs Johanna

Laatu lastensuojelun sijaishuollossa

Vuosi 2010 Sivumäärä 71

Opinnäytetyön projektina oli laatia laatukäsikirja Kalliopuron hoitokoti Oy:lle. Opinnäytetyössä tarkastellaan laatua ja sen toteutumista suhteessa lastensuojelun sijaishuollon arkeen. Opinnäytetyön prosessin tarkoituksena oli toimia työelämälähtöisesti ja laatia Kalliopuron hoitokoti Oy:n toimijoille mahdollisimman käytännöllinen ja hyödynnettävä laatukäsikirja.

Opinnäytetyössä tarkastellaan laatua lastensuojelun sijaishuollossa teoreettisesta näkökulmasta. Opinnäytetyössä pohditaan mitä laatu on, kuka sitä valvoo ja kuinka sitä arvioidaan? Lastensuojelun sijaishuollon laatua on tarkasteltu monen eri lähdeteoksen ja -julkaisujen kautta mahdollisimman laajasti. Opinnäytetyö sisältää teoreettisen viitekehyksen, jossa paneudutaan opinnäytetyöhön liittyvien termien monipuoliseen sisällölliseen tarkasteluun.

Prosessikuvaus-osiossa tarkastellaan laatukäsikirjan laadintavaiheita, tutkimusprosessissa käytettyjä työskentelymenetelmiä sekä prosessiin liittyviä eettisiä kysymyksiä ja ristiriitoja. Laatukäsikirja laadittiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n jo olemassa olevien dokumenttien pohjalta sekä haastatellen Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistajia Dan Bromania ja Suvi-Tuulia Bromania. Opinnäytetyön liitteenä on prosessin tuloksena valmistunut Kalliopuron hoitokoti Oy:n laatukäsikirja.

Pohdinta-osiossa keskitytään tarkastelemaan opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena. Kappaleessa pohditaan kehittämismahdollisuuksia suhteessa opinnäytetyön laadintaan, eettisyyden toteutumista prosessin aikana sekä tavoitteita ja niiden saavuttamista.

Asiasanat: Lastensuojelu, laatu, laatukäsikirja, sijaishuolto

Ahola Laura, Ijäs Johanna
Quality in foster care

Year	2010	Pages	71
------	------	-------	----

The topic of this thesis was quality at children's home. The thesis focused on examining quality, and how it works in foster care in Finland. The idea for the thesis project was to create a practical quality assurance handbook for Kalliopuron hoitokoti Oy, based on the needs of the company. The work on the scholarly thesis was started in June 2009 and finished in spring 2010.

The methods used in this thesis were to interview the owners of Kalliopuron hoitokoti Oy, Suvi-Tuulia Broman and Dan Broman, and to use existing documents in creating the quality assurance handbook. Also, child care related literature references were used and applied.

Kalliopuron hoitokoti Oy is a private children's home for 0-18 years old children who need short-term or long-term child protection. The result of this project was that the quality of Kalliopuron hoitokoti Oy was promoted.

In terms of values, being faithful to the ethical code of social services was a very important part of this project. Most important values were reliability and honesty.

Keywords: Child care, quality, quality assurance handbook

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PROSESSIKUVAUS	8
	2.1 Miksi tehtiin ja kenelle tehtiin?.....	8
	2.2 Opinnäytetyö-prosessin vaiheet	8
	2.3 Prosessikuvaus: Yhteistyökumppanit	11
	2.4 Haastattelu tiedonkeruun menetelmänä.....	11
	2.5 Kvalitatiivinen tutkimus.....	13
3	LAATU LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA	14
	3.1 Mitä laatu tarkoittaa lastensuojelun laitostyössä	14
	3.2 Miten laatua arvioidaan?.....	17
	3.3 Kuka laatua valvoo?.....	17
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	18
	4.1 Avohuollon tukitoimet.....	19
	4.2 Huostaanotto.....	19
	4.3 Sijaishuolto.....	20
	4.4 Jälkihuolto.....	20
	4.5 Asiakassuunnitelma	21
	4.6 Lapsen etu.....	21
	4.7 Vanhemmuuden tukeminen	22
	4.8 Kasvatuskumppanuus	22
	4.9 Salassapitovelvollisuus	22
	4.10 Työohjaus.....	23
5	POHDINTA.....	24
	5.1 Tavoitteiden saavuttaminen	24
	5.2 Eettisyys	25
	5.3 Kehittämismahdollisuudet.....	26
	5.4 Lopuksi	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	31
	Liite 1, haastattelulomake 15.7.2009	32
	Liite 2, haastattelulomake 7.8.2009.....	34
	Liite 3, haastattelulomake 4.9.2009.....	36
	Liite 4, haastattelulomake 1.12.2009	37
	Liite 5, haastattelulomake 7.5.2010.....	38
	Liite 6, Sijaishuollon kaari (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004; 9).....	40
	Liite 7. Laatukäsikirja	41

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia laatukäsikirja Kalliopuron hoitokoti Oy:lle (Katso liite 7) ja sitä kautta tutustua ja oppia, mitä laatu käsitteenä tarkoittaa lastensuojelun sijaishuollossa. Ajatus laatukäsikirjan tekemisestä opinnäytetyönä tuli Kalliopuron hoitokoti Oy:n toimitusjohtajalta Suvi-Tuulia Bromanilta ja vastaavalta ohjaajalta Dan Bromanilta. Kalliopuron hoitokoti Oy:n yhteydessä toimii 6-paikkainen lastensuojelun sijaishuollonlaitos Kalliopuron pienryhmäkoti, joka on ollut toiminnassa jo vuodesta 2002, mutta toiminta on tapahtunut ilman olemassa olevaa laatukäsikirjaa. Opinnäytetyö oli näin ollen työelämälähtöinen. Opinnäytetyötä laadittaessa noudatettiin sosiaalialan eettisten arvojen periaatteita, samalla kuunnellen ja toteuttaen Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien toiveita.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat ”mitä laatu tarkoittaa lastensuojelun sijaishuollossa” ja ”miten laatu näkyy lastensuojelun sijaishuollon jokapäiväisessä arjessa”. Tutkimuskysymyksiin pyrittiin vastaamaan haastattelemalla Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajia Suvi-Tuulia ja Dan Bromania sekä tutustumalla ja hyödyntämällä jo olemassa olevia Kalliopuron hoitokoti Oy:n toimintaa koskevia dokumentteja. Laatukäsikirjan ansiosta Kalliopuron hoitokoti Oy. pystyy parantamaan kilpailukykyään muihin vastaaviin yrityksiin nähden, sekä valvomaan, päivittämään ja kehittämään Kalliopuron pienryhmäkodin työn laatua.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kolmeen eri osioon. Ensimmäisessä osiossa esitellään opinnäytetyöprosessin etenemistä, tutkimusmenetelmiä ja yhteistyökumppaneita. Osiossa esitellään laatukäsikirjan tekovaiheita ja tutkimusmuotoja, hyödyntäen sosiaalialan laatua käsitteleviä teoksia. Toisessa osiossa keskitytään käsittelemään laatua lastensuojelun sijaishuollossa aiheeseen liittyvää teoriaa hyödyntäen. Osiossa pohditaan laadun merkitystä, varmistamista ja päivittämistä sekä sen valvomista lastensuojelun laitostyön arjessa. Kolmannessa osiossa paneudutaan laatukäsikirjassa ja opinnäytetyössä käytettyjen keskeisten termien käsittelemiseen ja avaamiseen.

Kalliopuron hoitokoti Oy:n laatukäsikirja on liitteenä opinnäytetyössä. Laatukäsikirja sisältää selvityksen Kalliopuron hoitokoti Oy:n tiloista, asiakkuudesta, toiminta-ajatuksesta, säännöistä ja niiden tarkoituksesta sekä laadun varmistuksesta. Laatukäsikirjassa toivottiin painotettavan kodinomaisuutta ja tasapainoisen arjen tärkeyttä. Laatukäsikirjaan liitettiin kuvia Kalliopuron pienryhmäkodista ja sen ympäristöstä kodinomaisuuden alleviivaamiseksi. Laatukäsikirjaan liitettiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n asiakaspalautelomakkeet, jotta yhteistyökumppaneille on yksinkertaisempi osoittaa laadunvarmistuksen kehittämisen sekä yllä pitämisen tärkeys yrityksen sisällä.

Opinnäytetyöprosessin koetaan hyödyntäneen niin Kalliopuron hoitokoti Oy:n henkilökuntaa kuin opinnäytetyön laatijoitakin. Opinnäytetyöprosessi nähtiin opettavaisena ”tutkimusmat-

kana” tuleville sosiaalialan ammattilaisille, koska opinnäytetyötä laadittaessa päästiin kurkistamaan koko lastensuojelun sijaishuollon prosessiin ja laatuun ja sen tarkoitukseen sosiaalialan lastensuojelun sijaishuollossa. Laadun merkitystä ja kehittämistä tulee painottaa ja ylläpitää onnistuneen lastensuojelun sijaishuollon prosessin takaamiseksi ja turvaamiseksi. Tällöin pystytään paremmin puuttamaan, korjaamaan ja näkemään lastensuojelussa esiintyviä epäkohtia sekä puutteita ja näin ollen saavuttamaan korkeampi asiakastytyväisyys ja onnistuneempi lastensuojelun sijaishuollon prosessi.

2 PROSESSIKUVAUS

2.1 Miksi tehtiin ja kenelle tehtiin?

Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistajat lähestyivät meitä syksyllä 2008 tarjoten meille mahdollisuutta laatia opinnäytetyönä laatukäsikirja Kalliopuron pienryhmäkodille. Kalliopuron hoitokoti Oy on ollut toiminnassa jo vuodesta 2002, mutta heiltä on puuttunut laatukäsikirja, jossa kuvataan yrityksen laatua, toiminta-ajatusta ja arvoja. Tästä johtuen laatukäsikirjaprosessi toteutettiin alusta pitäen, ilman aikaisempia laatukäsikirjaversioita tai sisältörunkoa.

Kalliopuron pienryhmäkoti on 6-paikkainen, kaksikielinen (suomi, ruotsi) lastensuojelun sijaishuollon laitos. Se toimii Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistuksessa ja on toiminut vuodesta 2002. Kalliopuron pienryhmäkoti sijaitsee Sipossa, vuonna 1979 rakennetussa omakotitalossa. Kalliopuron pienryhmäkoti tarjoaa lyhyt- ja pitkäaikaista sijaishuoltoa vastaanottoiltaan 0-14-vuotiaille lapsille. Kalliopuron pienryhmäkodin tärkeimmät arvot ovat loogisuus ja tasa-arvo suhteessa asiakasprosessiin ja toimintamallit sen kodinomaiseen arkeen perustuva kasvatusta ja huolenpito. Kalliopuron hoitokodissa painotetaan arkirytmien eli koulunkäynnin, harrastuksien, kodinaskareiden ja rauhallisen yhdessäolon merkitystä osana onnistunutta lastensuojelun sijaishuollon prosessia. Lapsen kasvua ja kehitystä pyritään tukemaan lapsen yksilöllisten tarpeiden huomioimisella sekä kodin yhteisten sääntöjen ja ohjaavan kasvatuksen metodein. Tavoitteena toiminnalle on taata lapselle turvallinen ja välittävä kasvuympäristö, kestävä turvaverkosto sekä ylläpitää lapsen yhteyksiä biologisiin vanhempiin. Kalliopuron pienryhmäkodin henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisista, jotka kykenevät asettamaan lapsille rajoja sekä antamaan hellyyttä ja huolenpitoa. (Kalliopuron pienryhmäkodin Internet-sivut)

2.2 Opinnäytetyö-prosessin vaiheet

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin syksyllä 2008 ja saatiin päätökseen keväällä 2010. Opinnäytetyön ytimenä oli laatukäsikirjan laadinta Kalliopuron hoitokoti Oy:lle ja sen yhteydessä toimivalle lastensuojelun sijaishuollon laitokselle Kalliopuron pienryhmäkodille. Informaatiota kerättiin haastattelemalla Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistajia Dan ja Suvi-Tuulia Bromanian ja hyödyntämällä jo olemassa olevaa, kirjallista informaatiota. Laatukäsikirjan laadinnan kokonaiskesto haastatteluineen ja kirjoittamisineen oli noin 40 tuntia.

Idea laatukäsikirjan laatimisesta opinnäytetyön prosessina lähti Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistajien Suvi-Tuulia ja Dan Bromanin toiveesta, syksyllä 2008. Tällöin he toivat ilmi tarpeensa laatukäsikirjan tuottamiselle, kilpailutuksen ja laadun paremman valvonnan parantamiseksi. Tällöin Suvi-Tuulia ja Dan Bromanin kanssa käytiin asiasta erillinen palaveri, jossa käytiin läpi heidän toiveitaan ja tarpeitaan laatukäsikirjan sisällöstä ja ulkoasusta. Kyseisessä

palaverissa nousivat erityisesti esille Kalliopuron pienryhmäkodin tärkeimmät arvot, kodinomaisuuden ja arjen painottaminen, joiden haluttiin näkyvän myös laatukäsikirjassa. Kyseisessä palaverissa keskusteltiin myös alustavista aikatauluista ja laatukäsikirjan tärkeydestä kyseisen yrityksen liiketoiminnan kannalta. Tällöin sovittiin, että laatukäsikirjan laatiminen ja materiaalin kerääminen aloitettaisiin seuraavana keväänä (2009) ja laatukäsikirjan sisältö tulisi koostumaan jo olemassa olevien dokumenttien informaatiosta ja Dan ja Suvi-Tuulia Bromanin kanssa käydyistä haastatteluista.

Opinnäytetyön prosessin ideapaperin laadinta aloitettiin aikataulun mukaisesti toukokuun alkupuoliskolla 2009. Ideapaperi luovutettiin lehtori Taina Kokolle, joka nimesi opinnäytetyön ohjaavaksi opettajaksi lehtori Ari Heikkisen. Ensimmäinen palaveri Ari Heikkisen kanssa opinnäytetyön tiimoilta pidettiin 26.5.2009, jolloin esiteltiin opinnäytetyön alustava suunnitelma ja keskusteltiin opinnäytetyön tavoitteista ja alustavista aikatauluista.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen (ohjaavan opettajan kanssa) laadittiin alustava aikataulu, jonka mukaan opinnäytetyötä lähdettäisiin rakentamaan. Tavoitteeksi kesäkuulle 2009 asetettiin aiheen taustoittaminen ja asiaan kunnolla perehtyminen sekä materiaalin kerääminen Kalliopuron pienryhmäkodissa ja laatukäsikirjan kirjoittamisen aloittaminen. Heinä-syyskuuksi 2009 tavoitteena oli lisämateriaalin kerääminen ja haastatteluiden aloittaminen sekä kirjoitusprosessin jatkaminen. Syyskuun (2009) loppupuolella oli tarkoitus antaa laatukäsikirjan luonnostelma ensimmäistä kertaa Kalliopuron hoitokoti Oy:n henkilökunnan kommentoitavaksi ja arvioitavaksi. Lokakuussa 2009 oli tavoitteena kirjoittaa laatukäsikirja sen lopulliseen sisältöön ja muotoonsa ja marras-joulukuussa 2009 oli tarkoitus käyttää tekstin hiomiseen ja viimeistelyyn. Tällöin oli pyrkimyksenä antaa laatukäsikirja lopulliseen arviointiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n henkilökunnalle ja tämän pohjalta pitää viimeinen, arvioiva haastattelu, jossa arvioitaisiin laatukäsikirjaprosessin onnistumista ja tarkoituksenmukaisuutta. Alustavan aikataulun mukaan tammi-huhtikuu 2010 käytettäisiin opinnäytetyöprosessin kirjalliseen kuvaamiseen ja viimeistelyyn, jonka ohessa Kalliopuron hoitokoti Oy:n laatukäsikirjaa päivitetään ja täydennetään tarpeen mukaan.

Laatukäsikirjan kirjoitusprosessi aloitettiin aikataulun mukaisesti kesäkuussa 2009. Tällöin käytiin läpi jo olemassa olevia dokumentteja ja asiakirjoja Kalliopuron pienryhmäkodin toimintaa koskien. Kesäkuussa kirjoitettiin puhtaaksi laatukäsikirjan säännöt, toiminta-ajatus ja hoito- ja kasvatustapamenetelmät - osiot. Heinäkuussa 2009 laadittiin asiakkuus-teemaa koskien kysymyksiä, ja niiden pohjalta käytiin Suvi-Tuulia ja Dan Bromanin kanssa ensimmäinen haastattelu 15.7.2009 (Katso liite 1). Elokuussa 2009 käytiin seuraava haastattelu (7.8.2009) koskien yrityksen rakennetta ja toiminta-ajatusta (Katso liite 2). Elokuussa (2009) kirjoitettiin puhtaaksi käytyjä haastatteluista ja laadittiin uudet haastattelukysymykset koskien Kalliopuron pienryhmäkodin esittelyä, hinta-laatusuhdetta ja sijoituksen kulkua prosessina. Haastattelu kyseisten aihealueiden pohjalta käytiin 4.9.2009 (Katso liite 3).

Syyskuussa 2009 laatukäsikirjan sisältö luovutettiin ensimmäistä kertaa Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajille arvioitavaksi ja kommentoitavaksi. Syyskuussa 2009 aloitettiin varsinaisen opinnäytetyön lähteiden etsintä ja sisällöllisen rakenteen pohdinta. Tällöin lähetettiin sähköposteja mm. Mannerheimin lastensuojeluliittoon, Lastensuojelun keskusliittoon ja Pelastakaa lapset ry:lle, lisäinformaation saamiseksi aiheesta laatu lastensuojelun laitostyössä. Lastensuojelun keskusliitto oli ainoa taho, joka vastasi sähköpostiin, kutsuen vierailemaan Lastensuojelun keskusliiton kirjastoon Helsingin Eiraan. Lokakuussa 2009 vierailtiin Lastensuojelun keskusliiton kirjastossa Eirassa, jolloin saatiin lisäinformaatiota ja apua lähdeostosten etsimiseen opinnäytetyön prosessia ajatellen. Loka-marraskuussa 2009 aloitettiin opinnäytetyöprosessin kirjallinen raportointi ja muokattiin laatukäsikirjaa lopulliseen muotoonsa. Laatukäsikirja luovutettiin Suvi-Tuulia ja Dan Bromanille lopulliseen arviointiin 6.10.2009. Lopullisen arvioinnin jälkeen pidettiin vielä yksi, arvioiva haastattelu, jonka jälkeen laatukäsikirja luovutettiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n käyttöön. Tällöin kuitenkin painotettiin, että laatukäsikirjaan voidaan joutua tekemään muutoksia ja päivityksiä opinnäytetyön prosessin edetessä.

Arvioivassa haastattelussa 1.12.2009 käytiin läpi prosessin etenemistä, laatukäsikirjan sisällön tarkoituksenmukaisuutta ja päivittämisen mahdollisuuksia (Katso liite 4). Prosessin eteneminen oli onnistunut työryhmän palautteen mukaan hyvin, ollen selkeä ja johdonmukainen. Informaatio oli kulkenut Kalliopuron hoitokoti Oy:n henkilökunnan ja laatukäsikirjan laatijoiden välillä vaivattomasti. Aikataulutus koettiin realistiseksi ja haastattelu informaation keräämisen menetelmänä toimivaksi ja oikeaksi valinnaksi tämän tyyppisessä projektissa. Haastattelussa tuli ilmi selkeä tyytyväisyys valmista laatukäsikirjaa kohtaan. Laatukäsikirja vastasi Kalliopuron hoitokoti Oy:n toiveita, odotuksia ja tarpeita ja se koettiin liiketoiminnan kannalta erittäin tärkeäksi ja merkittäväksi. Laatukäsikirjan päivitettävyyttä koettiin vaivattomaksi mm. siksi, että laatukäsikirja luovutettiin Kalliopuron hoitokoti Oy:lle sähköisessä muodossa ja rakenne on selkeä ja johdonmukainen. Laatukäsikirjaa tullaan päivittämään Kalliopuron hoitokoti Oy:n taholta aina tarpeen niin vaatiessa. Arvioivassa haastattelussa ei noussut esille minkäänlaisia kehittämisideoita tai kriittistä kommentoitavaa, vaan laatukäsikirja nähtiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n taholta kaikin puolin onnistuneeksi ja tarpeita vastaavaksi.

Laatukäsikirjaa päivitettiin kuitenkin vielä huhtikuussa 2010, jolloin liitteenä olleet asiakaspalautelomakkeet päivitettiin Kalliopuron hoitokoti Oy:n pyynnöstä uusiin. Toukokuussa 2010 järjestettiin opinnäytetyöseminaari, jonka pohjalta esille nousseiden kehittämis ehdotusten pohjalta, laatukäsikirjaa päädettiin päivittämään laatijoiden toimesta. Tällöin kehittämis ehdotuksia lisättiin ja päivitettiin osaksi laatukäsikirjaa. Seminaarissa esille nousseita kehittämis ehdotuksia mukailten laadittiin päivittäviä kysymyksiä (liite 5), joiden pohjalta käytiin sähköpostikeskustelu Suvi-Tuulia ja Dan Bromanin kanssa. Aluksi oli tarkoitus pitää vastaavanlainen haastattelu, kuin aikaisemmin prosessin aikana, mutta Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajat eivät valitettavasti lopulta päässeetkään paikalle. Tällöin päädettiin lähettämään kysymykset heille sähköpostitse ja he kommentoivat niitä sähköisesti.

2.3 Prosessikuvaus: Yhteistyökumppanit

Laatukäsikirjan laadinnassa merkittävämmäksi yhteistyökumppaniksi muodostuivat Kalliopuron hoitokoti Oy:n omistajat Suvi-Tuulia Broman ja Dan Broman. Tämän lisäksi konsultoimme laatukäsikirja-asioissa Kalliopuron pienryhmäkodin henkilökuntaa. Opinnäytetyötä tehtäessä konsultoimme tiedonhankintaprosessissa Lastensuojelun keskusliiton kirjaston työntekijöitä, sekä tiedustelimme informaatiota laatuajattelusta Mannerheimin lastensuojeluliitolta ja Pelastakaa Lapset ry:ltä. Informaation etsimiseen käytettiin Laurean ammattikorkeakoulun kirjaston, Vantaan kaupunginkirjaston, Helsingin yliopiston kirjaston ja Lastensuojelun keskusliiton kirjaston palveluita. Opinnäytetyön prosessin ohjauksesta ja valvonnasta vastasi Laurea ammattikorkeakoulun lehtori Ari Heikkinen.

2.4 Haastattelu tiedonkeruun menetelmänä

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmän käsitteenä laaja ja moniulotteinen. Haastattelun monitasoisuus näkyy mm. siinä, että sen toteuttamiseen voidaan käyttää monia erilaisia tapoja ja keinoja. Tutkimusmenetelmänä haastattelun kuuluu olla ennalta suunniteltua ja sillä tulee hakea tiettyä päämäärää. Haastattelijan tehtävänä on ohjata keskustelua haluamaansa suuntaan, kun taas vapaammassa keskustelussa dialogi etenee vapaammin ja tasapuolisemmin ilman, että haastattelijalla välttämättä on kaikkien kysymysten esittäjä. Haastattelumuodot voidaan jakaa käytännön- ja tutkimushaastatteluihin. Näiden haastattelumuotojen suurimpana erona ovat tiedon käyttämisen tavat. Käytännöhaastattelussa pyritään löytämään tietoa, jota voitaisiin hyödyntää välittömän ongelman ratkaisemisessa, kun taas tutkimushaastattelussa saatua informaatiota voidaan käyttää hyväksi vasta, kun tieto on tieteellisesti varmistettu ja todettu oikeaksi. Haastattelu on aina tiedonkeruullinen vuorovaikutustilanne, jolloin haastattelijalla on tutustunut ennalta tutkimuskohteeseen, ylläpitäen samalla haastattelutilanteessa haastateltavan motivaatiota. Haastattelutilanteiden ja niistä saadun informaation tulee olla salassa pidettäviä, ja haastateltavan tulee voida luottaa haastattelijan käsittelevän saatua tietoa luotettavasti. (Hirsjärvi, Hurme, 2001; 42-43)

Haastattelua suositellaan tutkimusmuodoksi, kun halutaan erityisesti korostaa haastateltavan kokemista yksilönä, eikä niinkään osana suurempaa massaa. Tällöin tuodaan esille ihmisen aktiivisuutta ja merkityksellisyyttä tutkimuksen tulosten luojana. Haastattelu on hyödyllinen myös, kun tutkitaan ennalta tuntematonta tai vähän tunnettua osa-aluetta tai halutaan selvittää ja syventää jo olemassa olevia vastauksia. Haastattelun haittoiksi voidaan luetella se, että haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta onnistuneen haastattelun saavuttamiseksi, haastattelu on aikaa vievää vaivalloista järjestää sekä virhetulkintojen ja vääränlaisen informaation mahdollisuus on suuri. Haastatteluiden aineiston tulkinta, raportointi ja analysointi ovat vaikeaa, koska jokainen haastattelu on aina yksilöllinen, eikä näin ollen valmiita ”malleja” ole olemassa. (Hirsjärvi, Hurme, 2001; 35)

Haastattelun tyylilajeja on useita ja niiden valikoima on laaja ja vaikeasti tulkittava. Haastattelumallit voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan; lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja strukturoimattomaan eli avoimeen haastatteluun. Lomakehaastattelulla, eli strukturoidulla haastattelulla, tarkoitetaan haastattelua, joka tapahtuu ja etenee ennalta laaditun lomakkeen mukaan, jonka kysymysten ja väitteiden esittäminen ja muoto ovat ennalta määriteltyjä. Lomaketta suositellaan käytettävän haastattelumuotona, kun halutaan esittää ja testata erilaisia oletuksia ja kun kerätyn aineiston tulee olla helposti mitattavissa tiettyjen asteikkojen mukaan. Lomake voi olla paras ratkaisu myös silloin, kun haastattelija haluaa kerätä faktatietoa ja kun halutaan testata aiemmin teetettyjen laadullisten eli kvalitatiivisten tutkimusten yleispätevyyttä. (Hirsjärvi, Hurme, 2001; 43-45)

Teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun voidaan sanoa olevan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun eräänlainen välimuoto. Tässä haastattelumallissa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, mutta niiden esitysjärjestys voi vaihdella haastateltavien välillä, eikä haastateltavan oleteta vastaavat ennalta määrättyjen vastausvaihtoehtojen mukaisesti, vaan haastateltavalle annetaan mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelua ei voida suoraan luokitella kumpaankaan tutkimusmenetelmään, laadulliseen tai tilastolliseen, eikä sitä käytettäessä tarvitse määritellä haastattelukertoja tai miten perusteellisesti aihetta tutkitaan. (Hirsjärvi, Hurme, 2001; 47-48)

Strukturoimatonta eli avointa haastattelua käyttävät erityisesti psykologit ja sosiaalityöntekijät selvitellessään ja pohtiessaan asiakkaan elämäntilannetta. Tässä haastattelumallissa käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelijan tavoitteeksi muodostuu ”syvempien” vastausten löytäminen tutkittavasta aiheesta ja rakentaa haastattelun jatko niiden avulla. Tämä haastattelumalli vaikuttaa vapaalta keskustelulta, jossa edellinen vastaus saa aikaan uuden kysymyksen. Avoimessa haastattelussa on tyypillistä harkinnanvarainen otanta, joka sisältää yleensä muutaman, tarkasti valitun haastateltavan kertomusten perinpohjaisen läpikäymisen ja tulokinnan. Strukturoimatonta haastattelua voidaan, avoimen haastattelun lisäksi, kutsua myös kliiniseksi haastatteluksi, syvähaastatteluksi, asiakaskeskeiseksi haastatteluksi tai keskustelunomaiseksi haastatteluksi. (Hirsjärvi, Hurme, 2001; 45-46)

Kalliopuron pienryhmäkodin laatukäsikirjaa laadittaessa käytettiin teemahaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuotoa. Tällöin haastattelun apuna oli valmiiksi laadittu lomake, jonka mukaan haastattelu eteni, mutta haastateltaville annettiin mahdollisuus esittää omia kysymyksiä haastatteluiden aiheisiin liittyen. Haastattelijat toivat haastatteluiden alkaessa esille vaitiolovelvollisuussäädökset ja kerrottiin, että haastatteluissa käytetyn sane-lukoneen ääninauhat tullaan hävittämään prosessin päättyessä. Haastatteluissa noudatettiin eettisesti oikeanlaisen haastattelumenetelmän arvoja ja kriteerejä, joka tarkoitti mm. haastateltavan näkemistä subjektina ja yksilönä.

2.5 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus mielletään yleisesti aineiston ja sen muodon kuvaukseksi ei-numeraalisilla metodeilla. Tieteellisellä tasolla tarkasteltuna kvalitatiivisen tutkimuksen metodit ovat arvoiltaan ja tuloksiltaan ”pehmeämpiä”, kuin tilastollisessa eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tilastollinen tutkimus vastaa kysymykseen ”kuinka paljon”, kun taas laadullinen vastaa kysymykseen ”minkälainen”. Toisinaan laadullista tutkimusta voidaan pitää jopa tilastollista tutkimusta laadukkaampana, koska siitä saadut tulokset ovat muodoltaan monipuolisempia ja laajempia. Laadukkaan tutkimustulosaineiston saamiseksi on suositeltavaa, että isommissa tutkimuksissa sekoitetaan kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta keskenään, jolloin saadaan laajempi kokonaiskuva tutkittavasta kohteesta. (Eskola, Suoranta, 2005; 13)

Eskola ja Suoranta ehdottavat teoksessaan *Johdatus laadulliseen tutkimukseen (2005)* laadullisen tutkimuksen tunnusmerkeiksi; aineistonkeruumenetelmää, tutkittavien näkökulmaa, harkinnanvaraista tai teoreettista otantaa, aineistolähtöistä analyysiä ja hypoteesittomuutta, jolla tarkoitetaan, ettei tutkijalla ole tutkittavasta kohteesta vahvoja ennako-oletuksia. Tämän lisäksi Eskola ja Suoranta mainitsevat myös tutkimukselle ominaisen tyylilajin ja esitelymuodon, tutkijan oman aseman suhteessa tutkittavaan kohteeseen ja narratiivisuuden eli haastateltavan tarinoiden analysoinnin ja ymmärtämisen. (Eskola, Suoranta, 2005; 15)

Kvalitatiivisella tutkimuksella ominaiset aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu ja havainnointi. Havainnointia käytettäessä voidaan tutkia mm. päiväkirjamerkintöjä, omaelämäkertoja ja kirjeitä sekä äänimateriaalia. Laadullista tutkimusta varten laadittu tutkimussuunnitelma on ihannetapauksessa muuntautumiskykyinen tutkimuksen edetessä. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, ettei sen tarkoitus ole löytää täydellisiä tutkimustuloksia, vaan tulosten tulee olla päivitettävissä, korjattavissa ja täydennettävissä. (Eskola, Suoranta, 2005; 15-16) Kalliopuron pienryhmäkodin laatukäsikirjaa laadittaessa pyrittiin huomiomaan edellä mainitut seikat, mikä näkyy mm. laatukäsikirjan vaivattomana päivitettävyytenä.

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää ottaa huomioon tutkittavien näkökulma, joka edellyttää osallistuvuutta osana tutkimusprosessia. Tutkijan ei tarvitse linkittyä millään tavalla tutkimuskohteeseen, vaan hänen on mahdollista analysoida tutkittavia ilmiöitä niiden ulkopuolelta. Kvalitatiivista tutkimusta laadittaessa kenttätö on yksi suurimpia osia onnistunutta ja laadukasta tutkimusprosessia. Tällä tavalla tutkijan on mahdollista saavuttaa läheisempi kontakti tutkittavien kanssa ja näin ollen saada laadukkaampia ja kattavampia tutkimustuloksia. (Eskola, Suoranta, 2005; 16-17)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään mahdollisimman pieniin tutkimuskohteisiin, jolloin niitä voidaan analysoida kattavammin ja perusteellisemmin, kuin jos otanta olisi suurempi.

Tässä tutkimusmallissa keskitytään aineiston määrän sijaan sen laatuun. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittavaa kohdetta lähdetään analysoimaan ilman mahdollisia ennakkokäsityksiä ja -määritelmiä. Ennen tutkimuksen aloittamista ei ole suositeltavaa, että tutkija perehtyy jo olemassa olevaan aineistoon liiaksi, jottei ennakkokäsityksiä tutkittavasta aiheesta pääse muodostumaan. Tutkijan tulee pystyä itse päättämään tutkimukselle olennaiset aineistot, jottei tutkimuksen otanta laajene liian suureksi. Laadullinen tutkimus antaa tutkijalleen mahdollisuuden joustavaan tutkimussuunnitelmaan ja toteutukseen sekä vapautteen ohjata toimintaa haluamaansa suuntaan. Tutkijalta vaaditaan laadullisessa tutkimuksessa paljon tutkimuksellista mielikuvitusta, joka tarkoittaa esim. uusien menetelmien kokeilemistä tutkimustuloksien saavuttamiseksi. (Eskola, Suoranta, 2005; 18-20)

3 LAATU LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA

3.1 Mitä laatu tarkoittaa lastensuojelun laitostyössä

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) ensimmäisessä pykälässä määritellään lastensuojelun tarkoituksiksi turvata lapsen oikeus hyvään kasvu ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, sekä erityiseen lastensuojeluun (LsL 2007/417). Teoksessa Lastensuojelu tänään (2004), jaotellaan lastensuojelun sijaishuollon laatu seuraaviin osa-alueisiin; asiakaslähtöisyyteen, kirjattuun toiminta-ajatukseen, prosessin kuvaukseen, prosesseja tukeviin rakenteisiin ja jatkuvaan arviointiin. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaamista ammatillisesti ja inhimillisesti sosiaalialan eettisiä arvoja noudattaen. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisena osana asiakastyytyväisyys, jonka lähtökohtana on avoin ja läpinäkyvä vuorovaikutus. Kirjatulla toiminta-ajatuksella palvelun tuottaja tuo esille omat arvonsa ja tavoitteensa onnistuneen sijaishuollon turvaamiseksi. Kirjattuun toiminta-ajatukseseen tulee liittää jokaisen työntekijän työnkuva ja yksikön perustehtävä. Palvelua tuottavassa yksikössä tulee olla selkeästi kuvattu prosessin eteneminen sijoituksen aikana, sekä perustehtävään kuuluvat osa-alueet. Tämän lisäksi käytettävät työmenetelmät ja prosessin dokumentointia koskevat sopimukset täytyy olla selkeästi kirjattu. Prosesseja tukevilla rakenteilla tarkoitetaan palvelua tuottavan yksikön toimintaympäristön mukauttamista perustehtävän toteuttamista tukevaksi. Toimintaympäristöihin lukeutuu yksikön sijainti ja tilat sekä johtamistapa, henkilöstön määrä, koulutus, työnohjaus, työvuorolistat, taloudelliset resurssit ja yhteistyö muiden alan tahojen kanssa. Lastensuojelun sijaishuollon onnistumisen kannalta on erityisen tärkeää, että prosessia arvioidaan jatkuvasti. Jatkuvalla arvioinnilla tarkoitetaan laadun ylläpitämistä ja palautteen keräämistä säännöllisesti asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta sekä työntekijöiltä. Yksikön tulee arvioida omaa toimintaansa sekä suunnitelmassa pysymisen onnistumista. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 257)

Suomalainen sijaishuolto sai ensimmäiset, valtakunnalliset laatukriteerinsä vuonna 2004. Tällöin RAY:n rahoittama ja Lastensuojelun keskusliiton tuottama, vuonna 2001 käynnistetty,

Laituri-projekti sai valmiiksi valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. Laituri-projektissa oli mukana myös muita lastensuojelun toimijoita, joilla oli kokonaiskuva arjesta ja sen toiminnasta lastensuojelun sijaishuollossa. Valtakunnalliset lastensuojelun sijaishuollon kriteerit ohjaavat lastensuojelun toimijoita tarkastelemaan sijaishuoltoa ja sen toimivuutta lapsen ja perheen näkökulmasta. Laadun kriteerit luotiin myös tukemaan työntekijöiden itsereflektiota tehtävän työn suhteen. Ennen Laituri-projektin käynnistämistä oli huomattu tarvetta lastensuojelun sijaishuollon laatuksiteereille, jotta työn laadullisuus ja lapsen etu voitaisiin paremmin varmistaa. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;5)

Laituri-projektin julkaisu, valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit (2004), määrittelee lapsen huollon tarkoituksen seuraavasti;

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

Edellä mainittu lainaus tarkoittaa työskentelyä lastensuojelun sijaishuollossa, päämääränä lapsen etu ja hyvä hoito. Lainauksessa on määritelty lapsen etua konkreettisella tasolla ja helposti ymmärrettävästi, jotta sen soveltaminen lastensuojelun sijaishuollon arkeen olisi mahdollisimman vaivatonta ja yhdenmukaista. Tekstissä käy ilmi lapsen mielipiteen kuuntelemisen ja huomioimisen tärkeys ikätason mukaisesti koko hänen asiakasprosessinsa aikana. Lapselle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi häntä koskevissa päätöksissä. Lainauksessa on ajateltu koko sijoituksen kaarta, lapsen asiakkaaksi tulosta, hänen itsenäistymisprosessinsa päättämiseen.

Jotta sijaishuollon kaaren (Katso liite 6) voitaisiin arviointivaiheessa sanoa olleen laadullisesti onnistunut, tulee sen täyttää sijoituksen, hoidon ja kasvatuksen sekä jälkihuollon osalta seuraavat osa-alueet. Sijoitusprosessin aloitusvaiheessa sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä lastensuojelulaitokseen, jolloin lapsen tarpeista ja tilanteesta kertova informaatio kootaan päätöksenteon ja arvioinnin pohjaksi ja sijoituspaikan ominaisuuksista tiedottaminen lasta sijoittavalle toimielimelle (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;15). Arviointi- ja suunnitteluvaiheessa tarkoituksena on selvittää lapsen tarpeet ja onko tulevalle sijoituspaikalla mahdollisuus

vastata niihin (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;17). Tutustumis- ja sopimisvaiheessa varmistetaan, että sijoituspaikka pystyy vastaamaan lapsen tarpeisiin, yhteistyöhön sitoutumiseen ja yhteistyötahojen sekä perheen yhteisymmärryksen saavuttamiseen (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;18). Lapsen saapuessa sijoituspaikkaan on tärkeää, että lapsi ja hänen läheisensä kokevat muuton turvalliseksi ja tuntevat itsensä tervetulleiksi sijoituspaikkaan (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;19). Sijoitusprosessin arvioinnissa on tarkoitus saavuttaa selvyys siihen, miten lapsen sijoitusprosessi on onnistunut. Esille tulleet huomioid tulee kirjata ja analysoida, jotta työyhteisö voi kehittää työtään edelleen. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;20)

Hoidon ja kasvatuksen kriteereiden päämääränä on lapsen tarpeiden mukaisen hoidon, kasvatuksen ja kuntoutuksen toteutuminen sekä verkoston ja läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;21). Asettumisvaiheessa lapselle tulee pyrkiä luomaan pohja luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden luomiselle sijaishuollossa sekä turvallisuuden tunteen lisääminen lapsen elämässä (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;22). Yksikössä kasvamisen tarkoituksena on taata lapsen yksilöllisten tarpeiden mukainen hoito- ja kasvatustyö, joka toteutetaan yhteistyössä lapsen lähipiirin kanssa, lapsen yksilöllistä huoltosuunnitelmaa noudattaen (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;23). Sijaishuoltopaikassa tulee turvata lapsen yhteys hänelle tärkeisiin ihmisiin ja yhteistyötahoihin. Tällä pyritään turvaamaan lapsen tasapainoinen kehitys ja hänen etunsa. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;25-26) Sijoituksen päätyttyä lapsen sijoitusprosessia tulee arvioida jokaisen lapsen kohdalla erikseen. Tällöin mahdollistetaan toiminnan arviointi ja kehittäminen tulevaisuutta ajatellen. Arviointiprosessiin osallistuu lapsi, lapselle tärkeät ihmiset ja yhteistyökumppanit sekä sijoitusta valvova sosiaalityöntekijä. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;27)

Jälkihuollon kriteereiden päämääränä voidaan pitää lapsen tai nuoren onnistunutta kotiutumista tai itsenäistymistä. Itsenäistymis- tai kotiutumisprosessin aikana lapselle/nuorelle tulee tarjota tueksi erilaisia verkostoja ja tukipalveluja, jotta itsenäistyminen tai kotiutuminen sujuisi mahdollisimman kivuttomasti. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;28) Suunnittelu-prosessin tarkoituksena on kartoittaa tulevaa elämänvaihetta kokonaisuutena, haasteineen ja voimavaroineen. Suunnitelma tulee kirjata ylös selkeästi, jotta nuori voi tarvittaessa palata siihen. Suunnitelma kirjataan yhteistyössä lapsen/nuoren, sijaishuoltopaikan, sosiaalityöntekijän ja lapsen lähipiirin kanssa. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;29) Itsenäistymis- ja kotiutumisasiheessa lasta/nuorta tulee rohkaista ja tukea sitoutumaan omaan suunnitelmaansa ja tekemään päätöksiä sen mukaisesti. Erityisesti tässä vaiheessa on hyötyä, jos kotiutumisen/itsenäistymissuunnitelma on hyvin ja selkeästi laadittu. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;30) Kotiutumisen- ja itsenäistymisasiheessa on tärkeää, että lapselle läheiset ihmiset kokevat, että heitä tuetaan tarpeeksi ja oikealla tavalla. Jälkihuollon päättämisen- ja arviointivaiheessa arvioidaan jälkihuollon onnistuneisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta lapsen tai nuoren

itsenäistymis-/kotiutumisprosessissa. Jälkihuolto tulee päättää suunnitelmallisesti ja laadittua suunnitelmaa noudattaen. (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004;31-32)

3.2 Miten laatua arvioidaan?

Sosiaalipalveluiden laatua tulee arvioida säännöllisesti ja sitä pidetään yllä keräämällä asiakailta ja yhteistyökumppaneilta palautetta ja arvioimalla toimintaa itse yhdessä työyhteisön kanssa. Yksikössä tapahtuvassa itsereflektiossa täytyy käydä läpi yksikön omia arvoja ja toimintaperiaatteita, sekä niiden toimivuutta ja loogisuutta tehtävää työtä ajatellen. Työyhteisön tulee arvioida myös prosessin toteutumista ja sitä, vastaako tehty työ suunniteltuja tavoitteita ja edistymistä. Laatua ajatellen on tärkeää arvioida onnistumista myös yksittäisten asiakkaiden kannalta. Tällöin arvioidaan tavoitteiden ja asiakastyytyväisyyden toteutumista yksittäisen asiakkaan kohdalla. Palautteen ja arvioinnin tulokset on tärkeää kirjata ylös erilliseksi dokumenteiksi, joihin on hyvä palata säännöllisesti. Palautteiden avulla työyhteisön on helpompi kehittää työyhteisön työskentelyn toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 257-258)

3.3 Kuka laatua valvoo?

Lastensuojelun sijaishuollon kunnallista ja yksityistä toimintaa ja laatua valvoo aluehallintovirasto. Aluehallintoviraston tehtävänä on myös ottaa vastaan asiakkailta tulleita, sijaishuollon toimintaa koskevia kanteluita. Aluehallintovirasto järjestää koulutusta ja valvoo, sekä arvioi tuotettujen peruspalveluiden laatua ja toteutumista sekä kehittämistyötä. Tämän kaiken toiminnan perimmäinen tarkoitus on taata kansalaisille yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset sosiaalipalvelut. (Etelä-Suomen lääninhallituksen Internet-sivut, luettu 22.1.2010)

Jokaiselta palveluntuottajalta vaaditaan vuosittain kirjallinen toimintakertomus, jossa ilmenee yksikön henkilöstön määrä, toimitilat ja vuoden sisällä toiminnassa tapahtuneet muutokset. Edellisen vuoden toimintakertomus on toimitettava aluehallintovirastoon seuraavan kalenterivuoden helmikuun loppuun mennessä. (Etelä-Suomen lääninhallituksen Internet-sivut, luettu 22.1.2010)

Sosiaalipalveluita ostavan kunnan tulee olla vastuussa lastensuojelun sijaishuollon riittävästä laadusta. Kunnan tulee valvoa, että sen järjestämät/ostamat palvelut ovat kattavuudeltaan ja laadultaan sellaisia, että ne vastaavat kunnan sen hetkisiä tarpeita. (LsL 2007/417 11§) Kunnan tulee, joko yksin tai useamman kunnan yhteistyönä, laatia suunnitelma lastensuojelun järjestämisestä ja kehittämisestä, joka tarkastetaan ja hyväksytetään kunnanvaltuustossa vähintään joka neljäs vuosi. Suunnitelman tulee pitää sisällään tiedot lasten ja nuorten sen hetkisistä kasvuoloista ja hyvinvoinnin arvioidusta tilasta, ennaltaehkäisevistä toiminnoista ja palveluista, lastensuojelun tarpeen selvityksestä kyseisessä kunnassa, lastensuojeluun varat-

tavista voimavaroista ja lastensuojelun toteutuksen palvelujärjestelmästä. Tämän lisäksi suunnitelmassa täytyy näkyä vielä tiedot yhteistyöstä ja sen järjestämisestä eri viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden välillä sekä suunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta. (LsL 2007/417 12§)

Kunnan tehtävänä on huolehtia, että sen alaisena toimivalla sosiaalityöntekijällä on riittävät asiantuntijakontaktit hänen hoitaessaan lapseen liittyviä toimenpiteitä. Yhteistyöverkoston tulisi pitää sisällään lapsen kasvuun ja kehitykseen perehtyneitä asiantuntijoita, lastensuojelun asiantuntijaryhmä, terveydenhuollosta ja oikeudellisista toimenpiteistä vastaavat toimielimet. (LsL 2007/417 14§) Virkansa puolesta lapsen asioita hoitavan sosiaalityöntekijän kuuluu valvoa lapsen edun toteutumista sekä avustaa lasta tai nuorta puhevallan käytössä tämän asiakasprosessin aikana. Sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu myös lapsen saattaminen oikeusavun piiriin ja huolehtia lapsen edunvalvojan hankinnasta. (LsL 2007/417 24§)

Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (1996/603) määrää, että yksityisiä sosiaalipalveluita tuottavalla yksiköllä tulee olla nimettynä palveluista vastaava henkilö. Kyseinen henkilö vastaa siitä, että tuotetut palvelut vastaavat palveluille asetettuja vaatimuksia. Vastuuhenkilö tulee nimetä toiminnan aloittamisilmoituksessa tai lupamenettelyn yhteydessä. Luvan myöntäneelle viranomaiselle tai valvontaviranomaiselle tulee aina ilmoittaa, mikäli vastuuhenkilö vaihtuu kyseisen toiminnan aikana. (Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 9.8.1996/603 4§) Kyseisen lain valvonnasta ja ohjauksesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö (Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 9.8.1996/603 8§).

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolla ja aluehallintavirastolla on oikeus tarkastaa yksityisiä sosiaalipalveluita tuottava yksikkö, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastuksen tekijä tulee päästää yksikön kaikkiin toimitiloihin ja tarkastajalle tulee näyttää ja antaa pyydettäessä kopiot, salassapitovelvollisuuden estämättä, kaikista tarkastukselle olennaisista asiakirjoista. Tarkastajalla on myös lupa ottaa toimitiloista valokuvia ja hänelle saa olla mukanaan tarpeelliset asiantuntijat tarkastusta tehtäessä. Tarkastuksen kulusta tulee pitää pöytäkirjaa ja kunnan toimielimen on välittömästi ilmoitettava yksikön tarkastuksessa ilmenevistä puutteista tai epäkohdista aluehallintavirastolle. (Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 9.8.1996/603 12§)

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettinen viitekehys - osiossa avataan opinnäytetyössä esiintyviä, aiheelle keskeisiä käsitteitä ja termejä.

4.1 Avohuollon tukitoimet

Lastensuojelulaki määrää, että kuntien on välittömästi tarjottava perheille ja lapsille avohuollon tukitoimia, jos lapsi vaarantaa käyttäytymisellään kasvuaan ja kehitystään taikka lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat eivätkä voi turvata lapsen kasvua ja kehitystä. Avohuollon tukitoimien on tarkoitus vahvistaa lapsen kasvua ja kehitystä, sekä tukea vanhemmuutta ja vanhempia lasten kasvattajina. Avohuollon tukitoimet toteutetaan yhteistyössä lapsen, tämän vanhempien, hoitohenkilökunnan ja muiden lapsen kasvatuksesta vastaavien tahojen kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007. 35§).

Kuntien on sosiaalihuoltolain mukaan järjestettävä lapsille ja heidän perheilleen tarvittaessa palveluita avohuollon tukitoimena. Tällaisia palveluita voivat olla mm. tukea tarvitsevan perheen ongelmatilanteen selvittäminen, lapsen taloudellisen tilanteen tukeminen sekä esim. koulutuspaikan, ammatin, asunnon ja harrastusten hankinnassa avustaminen. Avohuollon tukitoimena voidaan tarjota tukihenkilö- tai perhepalveluita, hoito- ja terapiapalveluita, perheyötä, vertaisryhmätoimintaa, loma- ja virkistystoimintaa, koko perheen sijoittamista perhe- ja laitoshoitoon sekä muita perhettä ja lasta tukevia tukitoimia. (Lastensuojelulaki 417/2007. 36§)

Lapselle voidaan tarjota avohuollon tukitoimena vanhempansa tai muun hänen kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa laitoshoidoa ja kuntouttavaa tai tuen tarvetta arvioivaa perheyötä. Lapsi voidaan sijoittaa lyhytaikaisesti myös yksin laitoshoitoon, jolloin vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Sijoituksen edellytyksenä on, että sijoitus on tarpeellista lapsen tuen arvioimisen, lapsen kuntouttamisen tai lapsen väliaikaisen hoidon järjestämisen kannalta, lapsen virallisen huoltajan sairastumisen tai muun esteen takia. Lasta ei kuitenkaan saa sijoittaa avohuollon tukitoimena, jos huostaanoton kriteerit toteutuvat lapsen tapauksessa. Lasta ei saa sijoittaa toistuvasti avohuollon tukitoimena, ellei lapsen etu sitä erikseen uutta lyhytaikaista sijoitusta. (Lastensuojelulaki 417/2007. 37§).

4.2 Huostaanotto

Huostaanoton toimenpiteisiin voidaan ryhtyä vain, jos katsotaan, että lasta on kohdeltu huonosti tai hän on joutunut laiminlyödyksi. Muissa tapauksissa lasta ei tule erottaa vanhemmistaan ilman hänen omaa tahtoaan. Suomi on sitoutunut edellä mainittuun hyväksyessään YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksen. Jotta huostaanotto voidaan tehdä laillisesti, sen tulee täyttää seuraavat edellytykset; lapsen ja perheen olosuhteet tai elämäntapa on arvioitu vahingolliseksi, avohuollon mahdollisuudet tutkittu ja sijaishuollon katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Huostaanoton ratkaisut, onnistumiset ja arvioinnit tulevat olla aina lainmukaisia, eettisiä ja emotionaalisia. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 259)

Huostaanoton prosessin laadun kriteereitä ovat lapsen edun kriteerit, laillisuus ja subjektiivisen kokemuksen kriteerit. Lapsen edun kriteereillä tarkoitetaan sijaishuollon kykyä antaa lapselle virikkeellinen kasvuympäristö sekä turvaamaan lapsen tasapainoinen ja monipuolinen kehitys paremmin, kuin toisilla lastensuojelun keinoilla. Tätä pitää tarkastella monesta eri näkökulmasta, joista tärkeimpiä ovat lyhyen ja pidemmän aikavälin hyödyt lapselle. Laillisuudella tarkoitetaan edellä mainittujen kriteereiden täyttymistä sekä huostaanotto prosessin tapahtumista lainmukaisissa aikarajoissa. Subjektiivisen kokemuksen kriteerillä tarkoitetaan huostaanotto prosessissa mukana olevien ihmisten omia kokemuksia ja mielipiteitä, eli pitivätkö lapsen vanhemmat, lapsi ja muu lähiverkosto huostaanottoa onnistuneena prosessina. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 259-260)

4.3 Sijaishuolto

Sijaishuoltoa järjestetään perhehoitona, ammatillisissa perhekodeissa ja lastensuojelulaitoksissa sekä näiden lisäksi on myös mahdollisuus sijoittaa lapsi sairaalaan, jos sen katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen kasvattamista ja hoitamista oman kodin ulkopuolella. (Lastensuojelun keskusliiton Internet sivut,)

Sijaishuollon prosessiin liitetään sijoitusprosessi, hoito- ja kasvatusprosessi sekä jälkihuollon prosessi. Sijoitusprosessiin kuuluu yhteydenotto ja tiedonkeruu, arviointi ja suunnittelu, sijoitusprosessin arviointi ja lapsen saapuminen sijoituspaikkaan. Hoito- ja kasvatusprosessiin kuuluu lapsen asettuminen, kasvaminen yksikössä, sijoituksen arviointi ja sijoituksen päättymisen. Jälkihuolto prosessiin kuuluu jälkihuollon ja nuoren tulevaisuuden suunnittelu, nuoren tukeminen ja lähiverkoston tukeminen, jälkihuollon lopettaminen sekä arviointi. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 260-261)

4.4 Jälkihuolto

Lapsella on oikeus saada jälkihuoltoa, jos hän on ollut sijaishuollon tai yli puoli vuotta kestäneen avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksen asiakkaana. Nuori on oikeutettu saamaan jälkihuoltoa 21 ikävuoteen asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Internet-sivut) Kunnan velvollisuus jälkihuollon tarjoamiseen päättyy viiden vuoden jälkeen siitä, kun kodin ulkopuolelle sijoitettu lapsi on viimeksi ollut lastensuojelun asiakkaana. Jälkihuoltoa voidaan tarvittaessa järjestää myös muun lastensuojelun prosessin asiakkaana olleelle nuorelle/lapselle. (Taskinen S., 2008; 88)

Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lasta/nuorta, hänen huoltajiaan tai henkilöä, jonka hoidossa lapsi on. Sen päämääränä on saattaa lapsi tai nuori takaisin kotiin tai itsenäiseen elämään. Jälkihuollossa nuori harjoittelee itsenäistä elämää ja kehittää valmiuksiaan kohti itsenäistä ja toimeentulevaa aikuisuutta. Nuorta tuetaan integroitumaan yhteiskuntaan ja luo-

maan oman henkilökohtaisen tukiverkostonsa. Jälkihuollon voidaan sanoa olevan tärkeää myös nuoren kanssa työtä tehneille aikuisille, jotta he voivat jatkossakin olla jollain tasolla osa nuoren/lapsen elämää, jolloin on mahdollista ehkäistä tunnetta, jonka mukaan tehty työ nuoren kanssa on mennyt hukkaan. (Taskinen S., 2008; 88-89)

Jälkihuollon suunnittelu aloitetaan hyvissä ajoin ennen lapsen/nuoren sijoituksen päättymistä. Lapselle tai nuorelle laaditaan asiakassuunnitelma yhteistyössä asiakkaan itsensä kanssa. Asiakassuunnitelman ja sen toteutuksen on noudatettava asiakkaan omia toiveita ja tarpeita ja toteutuksen on tapahduttava asiakkaan omien voimavarojen ja kehityshaasteiden puitteissa. Työntekijää haastava tehtävä on rakentaa asiakkaalleen jälkihuollon suunnitelma, johon hän on halukas ja kyvykäs sitoutumaan. Jälkihuollon asiakassuunnitelma sisältää jälkihuollon tarkoituksen ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestämisen toteutumisen lapselle/nuorelle, hänen perheelleen tai hänestä vastuussa olevalle henkilölle. Tämän lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten suunnitelman toteutetaan yhteistyössä lapsen ja hänen lähipiirinsä kanssa sekä arvioitu suunnitelman toteutumisaika. (Taskinen S., 2008; 89)

Jälkihuollon onnistumisen kannalta on tärkeää, että lapsella/nuorella on ainakin yksi hyvä aikuis- tai viranomaisuhde. Nuorelle on tärkeää, että hänellä on tavoitettavanaan aikuinen, joka on käytettävissä kellonajoista riippumatta. Tämän henkilön tarkoituksena on olla nuoren tukena arkipäivän asioissa ja keskustelukumppanina. Oman työntekijän antamien neuvojen ja tuen lisäksi lapsen/nuoren jälkihuoltoon voi sisältyä mm. tukihenkilön tai -perheen antamat palvelut, koulutuksen järjestäminen ja kustantaminen, oppisopimuksen tai työpaikan etsiminen, tuetun asumisen tai/ja asunnon järjestäminen. (Taskinen S., 2008; 89-90)

4.5 Asiakassuunnitelma

Lastensuojelun tarpeen selvittämisen jälkeen, kuuluu lapselle laatia asiakassuunnitelma, josta käy ilmi ne olosuhteet ja asiat, joihin lastensuojeluprosessilla pyritään vaikuttamaan. Asiakassuunnitelmassa on kirjattuna sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, lapsen ja perheen tuen ja palveluiden tarve sekä erityisentuen järjestäminen lapselle ja tämän perheelle ja lapsen yhteydenpito hänelle läheisten ihmisten kanssa. Suunnitelmassa tulee näkyä keinot vanhemmuuden tukemiseen sekä osapuolten eriävät näkemykset tarjottavien palveluiden ja tuen tarpeen suhteen. Asiakassuunnitelmassa tulee käydä ilmi aika-arvio, jolloin asetetut tavoitteet tulisi saavuttaa. (Lastensuojelulaki 2007/417. 30§)

4.6 Lapsen etu

Tehtäessä lasta koskevia päätöksiä tulee aina muistaa lapsen etu ja oikeudet. YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan, lapsen oikeuksiin kuuluu erityinen huolenpito ja suojelemi-

nen. Kaikissa lasta koskevissa päätöksissä lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja esittää oma näkemyksensä asiasta. (Lastensuojelun keskusliitto, Internet-sivut)

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa ei kerrota varsinaisesti, mitä tarkoitetaan ”lapsen edulla”. Jotta lapsen etu toteutuu, tulee lasta suojella, hoitaa, kuulla sekä lapsen tulee tuntea itsensä arvostetuksi. Yksittäistapauksissa lapsen etu on aina vaikea määritellä, koska tällöin pitää ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja lapsen tai nuoren ikä ja ikäkehitys. (Väestöliitto, Internet-sivut)

4.7 Vanhemmuuden tukeminen

Vanhemmuuden tukeminen mielletään useimmiten lastensuojelun avohuollon tukitoimeksi ja osaksi lastensuojelun ennaltaehkäisevää työtä. Lastensuojelun ennaltaehkäisevässä työssä vanhemmuuden tukeminen on keskeisessä osassa. Ennaltaehkäisevässä vaiheessa halutaan auttaa ja tukea vanhempia löytämään keinoja lasten kanssa olemiseen, jotteivät ongelmat monimutkaistu ja kasaannu. (Puonti, Saarnio, Hujala, 2004; 241)

4.8 Kasvatuskumppanuus

Kasvatuskumppanuudella tarkoitetaan suhdetta, jonka hoitohenkilökunta ja lapsen vanhemmat tietoisesti luovat lapsen kasvun ja kehityksen sekä oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuudessa hoitohenkilökunta ja vanhemmat ovat tasavertaisessa kasvatussuhteessa lapseen, mutta edustavat kuitenkin erilaisia rooleja lapsen elämässä. Kasvatuskumppanuuden voidaan sanoa kehittyvän kuuntelemisesta, dialogisuudesta, luottamuksesta ja kunnioittamisesta. Kasvatuskumppanuudessa työntekijä sitoutuu tukemaan vanhempia heidän vanhemmuudessaan ja tuomaan samalla omaa ammatillista näkemystään tueksi lapsen arkeen. Kasvatuskumppanuuden aloittaminen tapahtuu lapsen siirtyessä päivähoidon. (Stakes, Varttua - internetsivut)

4.9 Salassapitovelvollisuus

Kaikissa sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaita ja heidän läheisiään koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä tietoja eivätkä ne kuulu ulkopuolisten henkilöiden nähtäväksi. Asiakirjoja saa luovuttaa ainoastaan asiakkaalle itselleen tai asiakkaan lailliselle avustajalle. Asiakirjasalaisuuden toteutuminen on työntekijän vastuulla. (Väestöliitto, Internet-sivut)

Sosiaali- ja terveyshuollossa toimiva henkilö ei saa käyttää omaksi hyödykseen tai toisen vahingoittamiseksi salassa pidettäviä tietoja. Salassapitovelvollisia ovat sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden lisäksi myös opiskelijat ja muu henkilöstö, joka toimii sosiaali- ja terveyshuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 15§)

4.10 Työohjaus

Työohjauksella tarkoitetaan ulkopuolisen henkilön antamaa ammatillista tukea ja erilaisia menettelytapoja avuksi työyhteisölle erilaisten pulmatilanteiden yli pääsemiseksi. Työohjauksessa on tärkeitä, ettei työohjaaja ole mukana tiimissä tai työyhteisössä, koska tällöin hän pystyy lähestymään työyhteisön pulmia tasavertaisesti ja ilman ennakkoluuloja ja ennakkoodotuksia. (Kuntatiedon keskus, Internet-sivu) Työohjauksella tarkoitetaan oman työn kehittämistä ja tutkimista työohjaajan avulla. Työohjauksessa pyritään miettimään ja vastaamaan kysymyksiin, jotka liittyvät työhön, työyhteisöön ja omaan työrooliin. Työohjaus on suurelta osin erilaisten kokemusten ja tunteiden tulkitsemista ja pohtimista yhdessä työyhteisön kanssa. (Suomen työohjaajat ry., Internet-sivut)

Työohjaajan tavoitteena on saada työyhteisö toimimaan mahdollisimman hyvin yhteen ja ymmärtämään erilaisia pulmatilanteita (Kuntatiedon keskus, Internet-sivu). Suurimpana tavoitteena pidetään työntekijöiden työssä jaksamisen ja terveyden edistämistä (Suomen työohjaajat ry., Internet-sivut). Työohjauksessa työyhteisö saa tuoda esille tunteet, joita pulmatilanteet ja muu työyhteisö heissä herättää. Työohjausta pidetään opiskelutilanteena, joka perustuu luottamukselliseen vuorovaikutukseen. (Kuntatiedon keskus, Internet-sivu)

Työohjausta voidaan järjestää yksilöille, ryhmille tai työyhteisöille. Työohjaukselle laaditaan yhdessä tarkat tavoitteet työohjauksen alkaessa, jotta työohjauksesta saataisiin mahdollisimman suuri hyöty. Työohjausta järjestetään saman ryhmän tai yksilön kanssa usein noin 15-20 kertaa ja jokainen kerta kestää noin 1-1,5 tuntia. Työohjaus ryhmät tai työohjauksessa olevat yksilöt kokoontuvat noin kolmen viikon välein. (Suomen työohjaajat ry. Internet-sivut)

5 POHDINTA

5.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutustua laadun käsitteeseen lastensuojelun sijaishuollossa ja samalla saada selkeä kokonaiskuva laadukkaasta lastensuojelun sijaishuollon prosessista. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta koettiin tärkeäksi, että sovitut aikataulut olisivat toteutettavissa ja realistisia. Opinnäytetyön rinnalla kulkevan laatukäsikirjan laadukkuus ja hyödynnettävyys katsottiin yhdeksi tärkeimmäksi tavoitteeksi opinnäytetyön prosessissa. Opinnäytetyön kirjallisen osuuden selkeyden ja ymmärrettävyyden parantamiseksi nähtiin tärkeäksi, että tekstin sisältö ja tyyli ovat yhdenmukaiset ja helposti jäsenneltävissä.

Opinnäytetyön prosessin etenemisen aikana hyödynnettiin erilaisia lastensuojelun sijaishuollon laatua koskevia lähdeteoksia, joiden avulla saatiin selkeä kokonaiskuva siitä, mitä tarkoittaa laadullinen lastensuojelu ja lastensuojelun sijaishuollon prosessi. Prosessin aikana hyödynnettiin erilaisia yhteistyöverkostoja, joiden avulla kartoitettiin lastensuojelun sijaishuollon laatua käsitteenä. Lähes koko opinnäytetyön prosessin ajan työskentely tapahtui laadittua aikataulua edellä, joka mahdollisti joustavan aikataulutuksen. Laatukäsikirjan laadintaprosessi onnistui vaivattomasti ja sovitun aikataulun mukaisesti. Lopputulos oli kaikkia osapuolia tyydyttävä ja hyödyttävä.

Tavoitteina opinnäytetyöprosessille oli saada koottua Kalliopuron hoitokoti Oy:lle toimiva, helposti päivitettävä, selkeä ja yrityksen näköinen laatukäsikirja. Laatukäsikirjassa tuli näkyä Kalliopuron pienryhmäkodin kodinomainen arki ja arvojen painottaminen osana laadukasta lastensuojelun sijaishuollon prosessia. Tavoitteena oli laatia Kalliopuron hoitokoti Oy:lle laatukäsikirja, jonka avulla he pystyvät luotettavammin varmistamaan, arvioimaan ja päivittämään yrityksen laadullista toimintaa. Lopullisessa, arvioivassa haastattelussa arvioitiin tavoitteiden onnistumista Kalliopuron hoitokoti Oy:n johdon kanssa ja he ilmaisivat selkeää tyytyväisyyttä valmista laatukäsikirjaa kohtaan. Kalliopuron hoitokoti Oy:n puolesta ei tullut ilmi minkäänlaisia täydennysehdotuksia ja he kokivat laatukäsikirjan hyödyntävän ja helpottavan yrityksen toimintaa ja kilpailukykyä.

Työelämän taho ja laatijat olivat tyytyväisiä lopulliseen laatukäsikirjaan ja sille asetetut tavoitteet koettiin toteutuneiksi. Laatukäsikirja laadittiin yrityksen toiveita mukailen, jolloin siitä tuli Kalliopuron pienryhmäkodin näköinen ja oloinen. Laatukäsikirjassa painotettiin kodinomaista arkea sekä lasta ja lapsuutta arvostavan arjen tärkeyttä. Laatukäsikirja pyrittiin laatimaan selkeäksi ja helposti luettavaksi, jolloin myös sen päivitettävyyden olisi mahdollisimman vaivatonta.

5.2 Eettisyys

Opinnäytetyön prosessissa pyrittiin noudattamaan sosiaalialan eettistä ohjeistusta. Laatukäsikirjaa laadittaessa oli itsestään selvää, että opinnäytetyön tekijät noudattavat sovittuja vaihtolovelvollisuuden säädöksiä ja ettei laatukäsikirjaan liitetä virheellistä informaatiota esimerkiksi yrityksen kilpailutuskyvyn parantamiseksi tai yrityksen toiminnassa olevien puutteiden peittelemiseksi. Opinnäytetyön prosessin aloitusvaiheessa sovittiin, ettei prosessin aikana mahdollisesti esille nousseita epäkohtia piilotella tai totuutta vääristellä. Samaa periaatetta noudatettiin myös opinnäytetyötä kirjoitettaessa. Lähdeviitteet pyrittiin merkitsemään mahdollisimman tarkasti, viitaten aina alkuperäiseen kirjoittajaan ja teokseen. Kirjoitusprosessissa varottiin esittämästä muiden ajatuksia ja laatimia tekstejä omina näkemyksinä, aina lähdetiedostoa käytettäessä, merkittiin sen alkuperäinen lähde lähdeluetteloon.

Haastattelutilanteissa noudatettiin samoja sosiaalialan eettisiä ohjeita kuin muiden asiakkaiden kanssa. Tällöin huomioitiin asiakkaan, eli tässä tapauksessa haastateltavien ja Kalliopuron pienryhmäkodissa asuvien lasten, tarpeet ja oikeudet. Haastattelutilanteet nauhoitettiin sanelukoneella, jotta niihin palaaminen ja niiden puhtaaksi kirjoittaminen oli helpompaa ja luotettavampaa. Haastattelutilanteissa muistutettiin kuitenkin aina, että opinnäytetyön prosessin päätyttyä haastatteluissa nauhoitetut keskustelut ja mahdolliset kopiot tullaan hävittämään.

Haastattelutilanteet järjestettiin aina niin, että Kalliopuron pienryhmäkodissa asuvat lapset olivat koulussa tai muussa talon ulkopuolisessa toiminnassa. Tällöin lasten ei tarvinnut kokea, että heidän kotiinsa tunkeudutaan ja heistä tehtäisiin jonkinlaista ”tutkimusta”. Kalliopuron pienryhmäkodin lasten yksityisyys ja identiteettisuoja otettiin huomioon myös valmiissa laatukäsikirjassa. Tämä näkyy mm. laatukäsikirjassa esiintyvissä valokuvissa, joista on poistettu kaikki tunnistettavuustiedot, joiden avulla lasten henkilöllisyys olisi mahdollisesti selvitettävissä.

Laatukäsikirjaa tehtäessä, käytettiin lähteinä Kalliopuron hoitokoti Oy:n jo olemassa olevia asiakirjoja, jotka sijaittivat Kalliopuron pienryhmäkodin toimistossa. Samaisessa toimistossa säilytettiin myös lasten asiakastietoja, raportteja sekä huostaanoton prosessia koskevia päätöksiä. Kuitenkin laatukäsikirjaa laadittaessa noudatettiin asiakirjasalaisuutta, koskien lasten sijaishuoltoa, jolloin informaation kerääminen keskitettiin vain laatukäsikirjaa koskeviin asiakirjoihin. Toisin sanoen, lapsia koskevat ja muut laatukäsikirjaa hyödyttämättömät asiakirjat jätettiin ”rauhaan”.

Eettisyyden noudattaminen opinnäytetyöprosessin aikana koettiin onnistuneeksi. Eettiset arvot ja toimintaperiaatteet pyrittiin pitämään läsnä koko opinnäytetyöprosessin ajan, eettistä keskustelua käyden opinnäytetyön prosessin teemasta.

5.3 Kehittämismahdollisuudet

Tämän tyyppisen opinnäytetyön valitseminen, koulun hankkeiden ulkopuolelta, vaati tekijöitä ennen kaikkea itsenäistä työskentelytaitoa ja joustavuutta sekä aikataulujen hallintaa. Opinnäytetyötä aloitettaessa lähdettiin ns. ”puhtaalta pöydältä”, joka koettiin sekä positiivisena että negatiivisena asiana prosessin etenemisen kannalta. Positiivisena puolena nähtiin mm. mahdollisuus valita itse opinnäytetyön lähtökohdat, omien kiinnostusten ja erikoistumisvalintojen mukaisesti. Tällöin prosessi täytyi rakentaa alusta asti itse ja prosessin hallinta oli opinnäytetyön laatijoilla. Tästä osiosta kehkeytyikin opinnäytetyöprosessin haastavin osuus, koska valmista suuntaa projektin etenemiselle ei ollut. Laatukäsikirjan laatiminen aloitettiin ”tyhjältä” ja ilman valmista sisällysluetteloa. Kirjoitusprosessin aloittaminen vei oletettua pidemmän ajan, koska aihetta piti ensin pohjustaa muiden vastaavien yritysten laatukäsikirjojen avulla.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin toden teolla keväällä 2009, lähes vuotta ennen kuin koulun tarjoamat, opinnäytetyötä koskevat opintojaksokokonaisuudet olisivat tulleet vuonna 2007 opintonsa aloittaneille ajankohtaiseksi. Tällöin opinnäytetyön prosessi jäi lähes kokonaan vaille koulun tarjoamaa opintojaksoihin kuuluvaa tukea. Opinnäytetyön eteneminen oli näin ollen sen tekijöiden oma-aloitteisuuden ja opinnäytetyön ohjaajan Ari Heikkisen ammattitaidon varassa. Lehtori Heikkiseltä saatiin opinnäytetyön etenemistä koskien paljon tukea, neuvoa ja ohjeistusta. Koska opinnäytetyötä koskevat opintojaksot tulivat ajankohtaiseksi vasta myöhemmin, opinnäytetyön prosessia leimasi koko ajan eräänlainen epävarmuus siitä, onko jotain jäänyt tekemättä tai joku tärkeä seikka jäänyt huomioimatta.

Opinnäytetyö- ja laatukäsikirjaprosessia pohdittaessa keskusteltiin laatukäsikirjan sisällöstä laadun varmistuksen näkökulmasta. Tällöin pohdittiin, onko laatukäsikirjan laadun varmistuksen osuus tarpeeksi kattava suhteessa yrityksen tarpeisiin. Prosessin aikana laatijat joutuivat ns. työelämän ja koulun vaatimusten ”ristituleen”, jolloin työelämän tyytyväisyys laatukäsikirja kohtaan, ei vastannut Laurean ammattikorkeakoulun vaatimuksia. Pohdinnan kohteeksi joutui tällöin ajatus; onko tärkeämpää luottaa yrityksen tyytyväisyyteen vai tavoitella mahdollisimman hyvää arvosanaa? Tällöin päädyttiin tekemään muutoksia laatukäsikirjaan, joiden tosin nähtiin parantavan ja selkeyttävän laatukäsikirjaa huomattavasti, mutta toisaalta onko laatukäsikirjasta tullut näin ollen laatijoidensa kompromissi?

Laatukäsikirjan teoreettinen viitekehys jäi lisäämättä opinnäytetyöhön, vaikka opponentit sitä opinnäytetyöseminaarissa kaipasivatkin. Määritelmää termille ”laatukäsikirja” oli todella vaikea löytää varmasti luotettavasta lähteestä, jota voisi käyttää sosiaalialan opinnäytetyössä. Laatijat kokivat tämän haasteen jopa erikoiseksi, koska laatukäsikirja on ajankohtainen termi, jolle olisi kuvitellut löytyvän luotettava lähde helposti. Opinnäytetyön laatijat näkevät

henkilökohtaisesti laatukäsikirjan dokumenttina, jolla todistetaan yrityksen toiminnan laatu ja sen varmistus.

Koko opinnäytetyöprosessia tarkasteltaessa huomioitiin se, että opinnäytetyö laadittiin hie- man liiankin itsenäisesti. Avun pyytäminen ja sen vastaanottaminen osoittautui hankalaksi niin aikataulullisesti, kuin itsenäisen työskentelyn takia. Opinnäytetyötä laadittaessa kuvitel- tiin, että erilaiset tapaamiset ja konsultaatiot verottavat kirjoitusprosessilta sille varattua aikaa, jolloin työtä varjosti pelko siitä, ettei opinnäytetyö valmistu aikataulussa. Jälkikäteen ajateltuna pohdittiin, oliko tämän tyyppinen ajattelutapa merkki siitä, että opinnäytetyön laadun pelättiin kärsivän aikataulun venymisestä vai oliko aikataulusta tiukasti kiinnipitämi- nen enemmänkin kunniakysymys?

Vaikka opinnäytetyö laadittiin melko itsenäisesti, apua ongelmatilanteisiin ja ohjauksen tar- peeseen oli saatavilla sitä pyydettyä. Prosessin kokonaiskuvaa pohdittaessa todettiin, että ohjauksen ja avun pyytäminen ja vastaanottaminen olisi hyödyttänyt niin opinnäytetyön sisäl- töä, kuin myös opinnäytetyön laadinnassa nousutta epävarmuutta. Kaiken kaikkiaan opinnäy- tetyön prosessi oli onnistunut ja toimiva.

5.4 Lopuksi

Opinnäytetyön prosessin aikana tutustuttiin laatuun käsitteenä ja mitä se käytännössä tarkoi- ttaa lastensuojelun sijaishuollon piirissä tehtävän työn kannalta. Kaikki laadun teoriasta opittu näkyy opinnäytetyön kirjallisessa osiossa ja käytännön laatu, arkielämän näkökulmasta katsot- tuna on liitetty osaksi laatukäsikirjan sisältöä. Opinnäytetyöprojekti koetaan onnistuneeksi, niin työelämän hyödyn kuin oppimiskokemuksenkin kannalta. Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisvaltaista oppimista, johon kuului itsenäinen organisointi, aikataulutus, tiedonhankin- ta, kirjallinen prosessi ja tiivis yhteistyö työelämän kanssa. Opinnäytetyöprojektin aikana on täytynyt nähdä itse tehdyt virheet jo prosessin aikana ja muuttaa työskentelytapoja ja - me- todeja sekä oppia korjaamaan niitä.

Yhteistyö työelämän kanssa nähtiin erittäin opettavaisena kokemuksena, joka osaltaan val- mentaa tulevia sosiaalialan ammattilaisia heidän siirtyessään työelämään. Prosessi koettiin myös hyvänä oppimiskokemuksena siitä, miten tulevaisuuden työelämässä toivotetaan terve- tulleeksi uusia opiskelijoita ja yhteistyökumppaneita. Samalla opittiin paljon laatukäsikirjan laadinnasta ja päivittämisestä käytännössä, jota voidaan edelleen hyödyntää tulevassa työ- elämässä. Opinnäytetyötä tehdessä vastaan tuli yllättävä tosiseikka, ettei moni sosiaalialalla työskentelevä ole koskaan kuullutkaan käsitteestä laatukäsikirja tai tiedä mitä sellaisen kuu- luisi sisältää. Näin ollen laatukäsikirjan laadinnan sisällöllisestä hallinnasta voi hyvinkin olla hyötyä tulevaisuudessa, työskennellessä lastensuojelun kentällä.

Haastattelut olivat tiedonkeruunmenetelmänä mielenkiintoisia ja antoivat prosessille ja sen laatijoille paljon konkreettista näkemystä lastensuojelun sijaishuollon laitoksen ylläpitämisestä. Haastatteluissa kävi ilmi, että lastenkodissa tehtävä laadullinen työ täytyy pystyä näkemään koko asiakasprosessin kulussa ja kuinka työntekijöiden persoonat vaikuttavat tehtävään työhön ja sen laatuun. Päivittävien kysymysten kohdalla käytiin sähköpostikeskustelu Suvi-Tuulia ja Dan Bromanin kanssa, jossa he kuvaavat laadullista lastensuojelun prosessia ja sen arviointia seuraavanlaisesti;

”Tosiasiasahan tätä työtä tehdään pitkälti persoonilla ja se vaikuttaa suuresti laatuun, mutta sitä on vaikea arvioida.” (Broman D., Broman S., haastattelu)

Opinnäytetyön prosessi oli opettavainen kokemus, joka näytti käytännössä mitä laadullinen lastensuojelun sijaishuollon työ tarkoittaa. Opinnäytetyö opetti yhteistyötaitoja niin opettajien, työelämän ja muiden yhteistyökumppaneiden kuin opinnäytetyön laatijoidenkin kesken. Opinnäytetyöprosessin varrella saatiin huomata, ettei laatuun voi kiinnittää liikaa huomiota lastensuojelun sijaishuollon laadun turvaamiseksi. Laadusta, sen turvaamisesta ja päivittämisestä hyötyy sosiaalialan systeemi, sen toimijat, muu yhteiskunta ja ennen kaikkea hän, jonka takia työtä tehdään, yksittäinen asiakas.

LÄHTEET

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien lomakehaastattelu. 7.5.2010

Eskola J., Suoranta J., 2005, Johdatus laadulliseen tutkimukseen, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi S., Hurme H., 2001, Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, Helsinki, Yliopistopaino

Kalliopuron hoitokoti Oy. Internet-sivut
<http://kalliopuro.com>, (viitattu 2.2.2010)

Kuntatiedon keskus, Internet-sivut.
http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;84961;85381;102871 (viitattu 7.10.2009, 2.11.2009)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> (viitattu 22.1.2010, 25.1.2010)

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13 päivänä huhtikuuta 2007.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P35> (viitattu 8.10.2009, 21.1.2010, 22.1.2010, 25.1.2010)

Lastensuojelun keskusliitto, Internet-sivut.
http://www.lskl.fi/showPage.php?page_id=42 (viitattu 8.10.2009, 1.11.2009, 4.11.2009)

Lastensuojelun keskusliitto, Internet-sivut.
http://www.lskl.fi/showPage.php?page_id=84#paikat (viitattu 8.10.2009)

Länsi-Suomen lääninhallituksen verkkojulkaisu, Ohjeita ammatillisen perhekotitoiminnan suunnitteluun ja toimiluvan hakumenettelyyn.
[http://www.poliisi.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/files/3743F71603242BDCC225721A003B9CCC/\\$file/opastusta%20perhekodin%20perustamiseen.pdf](http://www.poliisi.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/files/3743F71603242BDCC225721A003B9CCC/$file/opastusta%20perhekodin%20perustamiseen.pdf) (viitattu 8.10.2009)

Lääninhallitus, Internet-sivut
<http://www.laanhallitus.fi/lh/etela/sto/home.nsf/pages/0C5C29F7DFD07A01C2256C63003CBBB3?opendocument>, (viitattu 21.1.2010)

Lääninhallitus, Internet-sivut
<http://www.laanhallitus.fi/lh/etela/sto/home.nsf/pages/F6E339133FBB9DAFC2257538002B3112?opendocument>, (viitattu 21.1.2010)

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

Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004, Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit, Laituri-projekti, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaali ja terveysministeriö, Internet-sivut
http://www.stm.fi/lapset/palvelut_perheille/lastensuojelu (viitattu 8.10.2009)

Stakes, Internet-sivut.
<http://varttua.stakes.fi/Fl/Sisallot/kasvatuskumppanuus/index.htm> (viitattu 8.10.2009)

Suomen työnohjaajat ry., Internet-sivut.
<http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus> (viitattu 7.10.2009, 2.11.2009)

Taskinen S., 2008, Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas, Vaajakoski, Gummerus kirjapaino Oy

Väestöliitto, Internet-sivut.

http://www.vaestoliitto.fi/parisuhdetietoa_ammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/salassapitovelvollisuus/ (viitattu 7.10.2009, 2.11.2009)

Väestöliitto, Internet-sivut.

http://www.vaestoliitto.fi/toimiva_parisuhde/avio-ja_avoliiton_lakitieto/lapsen_etu/ (viitattu 7.10.2009)

LIITTEET

Liite 1 HAASTATTELUKYSYMYKSET 15.7.2009	32
Liite 2 HAASTATTELUKYSYMYKSET 7.8.2009	34
Liite 3 HAASTATTELUKYSYMYKSET 4.9.2009	36
Liite 4 HAASTATTELUKYSYMYKSET 1.12.2009	37
Liite 5 HAASTATTELUKYSYMYKSET 7.5.2010	38
Liite 6 KAAVIO, SIJAISHUOLLON KAARI	40
Liite 7 LAATUKÄSIKIRJA	41

Liite 1, haastattelulomake 15.7.2009

Haastattelukysymykset 15.7.2009

Haastattelijat: Ahola L., Ijäs J.,

Haastateltavat: Broman D., Broman S.,

Paikka: Metsäkallion pienryhmäkoti, Johannebergintie 51, Sipoo

Aihealue: Asiakkuus

1. Lapset

- 1.1. Mikä on lasten ikäjakauma (Asiakkaiden sisäänottoikä, ym.)
- 1.2. Minkälaisia rajoituksia Kalliopuron pienryhmäkodilla on saapuvien lasten suhteen?
- 1.3. Miten sisarussuhteet huomioidaan Kalliopuron pienryhmäkodissa?
- 1.4. Miten yhteydenpito lasten lähipiiriin hoidetaan? (vanhemmat, sukulaiset, kaverit ym.)
- 1.5. Mitkä ovat mahdollisuudet lasten vapaa-ajan toiminnan järjestämiseen?
- 1.6. Kuinka eri sukupuolet otetaan huomioon Kalliopurossa?
- 1.7. Miten seksuaalikasvatuksen toteutuminen huomioidaan Kalliopurossa?
- 1.8. Miten arkeen liittyvien sukupuoliroolien opettaminen huomioidaan?
- 1.9. Miten ikäjakauma huomioidaan lasten kesken arkeen liittyvissä kysymyksissä?
- 1.10. Miten lapsiin kohdistuvan huolenpidon, perushoidon sekä hellyyden toteutuminen huomioidaan?
- 1.11. Miten eri kulttuurien huomioiminen toteutuu?
- 1.12. Miten erilaisten juhlapyhien viettäminen toteutuu? (syntymäpäivät, konfirmaatio ym.)
- 1.13. Kuinka lapselle annetaan mahdollisuus vaikuttaa hoidon laadun tasoon?

2. Vanhemmat ja sukulaiset

- 2.1 Miten vanhempien yhteydenpito Kalliopuroon hoidetaan?
- 2.2. Miten työntekijöiden yhteydenpito vanhempiin järjestetään ja toteutuu?
- 2.3. Miten lasten kotilomat vanhempien ja sukulaisten luona toteutetaan?
- 2.4. Miten vanhemmuuden tukeminen toteutuu Kalliopurossa?
- 2.5. Miten sukulaisten ja vanhempien vieraileminen Kalliopurossa toteutetaan?
- 2.6. Miten salassapitovelvollisuuden toteutuminen sukulaisten kanssa toteutuu? (esim. tietojen luovuttaminen perheen ulkopuolisille)
- 2.7. Miten vanhemmille annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja kommentoida hoidon laadun tasoa?

3. Sijoittajakunnat

- 3.1. Miten yhteydenpito sosiaalityöntekijään hoidetaan?

3.2. Mitkä ovat Kalliopurossa tarjottavat sijoituksen muodot? (esim. pitkäaikais- ja kriisisijoitus)

3.3. Miten sijoittajakunnat järjestävät kilpailutukset vastaavien yritysten välillä?

3.4. Miten sijoittajakunnat ostavat palveluita Kalliopurosta?

3.5. Miten annetaan sijoittajakunnan vaikuttaa ja kommentoida hoidon laadun tasoa?

4. Yhteistyökumppanit

4.1. Mitkä ovat Kalliopuron hoitokoti Oy:n yhteistyökumppanit?

4.2. Miten yhteistyötä ylläpidetään kunkin tahon kanssa?

4.3. Miten osapuolet hyötyvät yhteistyöstä?

4.4. Miten yhteistyökumppaneille annetaan mahdollisuus vaikuttaa hoidon laadun tasoon?

5. Omaohjaajuus

5.1. Mitä omaohjaajuudella tarkoitetaan Kalliopurossa ja miten se käytännössä toteutuu?

Liite 2, haastattelulomake 7.8.2009

Haastattelukysymykset 7.8.2009

Haastattelijat: Ahola L., Ijäs J.,

Haastateltavat: Broman D., Broman S.,

Paikka: Metsäkallion pienryhmäkoti, Johannebergintie 51, Sipoo

Aihealueet: Yrityksen rakenne

1. Tilat

1.1. Millaiset tilat Kalliopurossa on?

1.2. Miten tilat palvelevat lasten tarpeita?

1.3. Millaiset ovat piha-alueet ja miten palvelevat lasten tarpeita?

2. Henkilökunnan rakenne

2.1. Mitkä ovat henkilökunnan koulutusvaatimukset?

2.2. Millaiset ovat henkilökunnan koulutusmahdollisuudet Kalliopuron hoitokodissa?

2.3. Mitkä ovat muut työntekijöiltä vaadittavat taidot ja todistukset? (esim. hygieniapassi, rikosrekisteriote ym.)

2.4. Mikä on työntekijöiden vaadittava minimi määrä?

2.5. Miten henkilökunnan lomat järjestetään?

2.6. Miten työnohjaus toteutuu?

2.7. Miten henkilökunnan väliset kokoukset toteutetaan?

2.8. Millaista erityishenkilökuntaa Kalliopurossa työskentelee?

2.9. Millaiset ovat henkilökunnalle tarjottavat tukipalvelut?

2.10. Miten henkilökunnan työhyvinvointi huomioidaan?

3. Lasten päivähoidon järjestäminen ja tukeminen

3.1. Miten matkat järjestetään?

3.2. Miten lapsen päiväkotiin tutustumista ja sopeutumista tuetaan?

3.3. Miten yhteydenpito päiväkotiin hoidetaan?

3.4. Miten palaverit päiväkodin kanssa toteutetaan?

3.5. Miten lapsen HOJKS rakentuu ja toteutetaan?

3.6. Miten lapsen esiopetusta tuetaan?

4. Lasten koulunkäynnin järjestäminen ja tukeminen

- 4.1. Miten lasten koulumatkat toteutetaan?
- 4.2. Miten lapsen kouluun tutustumista ja sopeutumista tuetaan?
- 4.3. Miten palaverit koulun kanssa toteutetaan?
- 4.4. Miten Wilma-käyttöjärjestelmää hyödynnetään?
- 4.5. Miten Kotitehtävien teko ja niissä avustaminen toteutuu?
- 4.6. Miten jatkokoulutukseen hakeutuminen ja sen tukeminen on tuettu Kalliopurossa?
- 4.7. Miten HOJKS ja HOPS huomioidaan lapsen koulutusta tuettaessa?

5. Dokumentointikäytännöt

- 5.1. Mihin asiakirjat ja raportit dokumentoidaan ja miten?
- 5.2. Miten lapsen omakansio toimii ja miten sitä säilytetään?
- 5.3. Miten muut dokumentit säilytetään?
- 5.4. Miten salassapitokäytännöt toimivat dokumenttien suhteen?

6. Harjoittelijat

- 6.1. Miten työharjoitteluun tuleva henkilö valitaan? (esim. haastattelu)
- 6.2. Millaisia erityisvaatimuksia Kalliopurolla on harjoittelijoiden suhteen?
- 6.3. Miten harjoittelun ohjaus toteutuu?
- 6.4. Mitkä ovat harjoittelun ruokailukäytänteet?
- 6.5. Millaiset ovat harjoittelijoiden työajat?
- 6.6. Miten palaverit ohjaajien ja ohjattavien välillä toteutuvat?
- 6.7. Miten harjoittelijat ovat vakuutettu harjoittelun aikana?
- 6.8. Mikä on harjoittelijan vastuu työyhteisössä?

Liite 3, haastattelulomake 4.9.2009

Haastattelukysymykset 4.9.2009

Haastattelijat: Ahola L., Ijäs J.,

Haastateltavat: Broman D., Broman S.,

Paikka: Metsäkallion pienryhmäkoti, Johannebergintie 51, Sipoo

Aihealueet: Esittely, hinta-laatusuhde, sijoitus prosessina

1. Esittely

1.1. Mitkä lait määrittelevät Kalliopuron hoitokoti Oy:n toimintaa?

2. Hinta-laatusuhde

2.1. Mikä on yhden asiakkaan vuorokausihinta Kalliopuron pienryhmäkodissa?

2.2 Mitä palveluita kyseinen hoitomaksu kattaa?

2.3. Miten kilpailutus vaikuttaa hinta-laatusuhteeseen?

2.4. Onko hoitomaksun määrä muuttunut paljon viime vuosina?

2.5. Millainen on hinta-laatusuhteen taso verrattuna muihin vastaaviin yrityksiin?

3. Sijoitus prosessina

3.1. Mitä jälkihuolto tarkoittaa?

3.2. Miten jälkihuolto järjestetään?

3.3. Missä vaiheessa sijoitusta jälkihuollosta aletaan keskustella lapsen kanssa?

3.4. Kuka jälkihuollon järjestää?

3.5. Miten lapsen yhteydenpito vanhaan sijoituspaikkaansa ja mahdollisiin sisaruksiinsa järjestetään?

3.6. Mikä on omaohjaajan merkitys jälkihuoltoa suunniteltaessa ja sitä toteutettaessa?

Liite 4, haastattelulomake 1.12.2009

Haastattelukysymykset 1.12.2009

Haastattelijat: Ahola L., Ijäs J.,

Haastateltavat: Broman D., Broman S.,

Paikka: Kalliopuron pienryhmäkoti, Länsitie 51, Sipoo

Aihealue: Prosessin arviointi

1. Prosessin eteneminen

- 1.1. Miten yhteistyö sujui prosessin aikana?
- 1.2. Miten informaation kulku onnistui?
- 1.3. Olitteko tyytyväisiä aikataulujen suunnitteluun?
- 1.4. Oliko aikataulu realistinen?
- 1.5. Koitteko haastattelut onnistuneiksi ja olitteko tyytyväisiä niiden kulkuun?
- 1.6. Koitteko haastattelukysymykset selkeiksi ja tarkoituksenmukaisiksi?
- 1.7. Saitteko vaikuttaa laatukäsikirjaan ja sen laatimiseen tarpeeksi?
- 1.8. Koitteko haastattelun oikeaksi menetelmäksi laatukäsikirjan laadintaan?
- 1.9. Mitä muuta olisi vielä voinut ottaa huomioon?

2. Laatukäsikirja

- 2.1. Olitteko tyytyväisiä laatukäsikirjaan?
- 2.2. Onko laatukäsikirjan sisältö tarkoituksenmukainen?
- 2.3. Vastaako laatukäsikirja asetettuja odotuksia?
- 2.4. Onko ulkoasu tarkoituksenmukainen?
- 2.5. Onko laatukäsikirja selkeä ja helposti luettava?
- 2.6. Olisitteko toivoneet laatukäsikirjaan vielä muutoksia?
- 2.7. Millaiseksi koette laatukäsikirjan käyttöarvon Kalliopuron hoitokoti Oy:ssä?
- 2.8. Onko muuta kommentoitavaa/arvioitavaa laatukäsikirjaan liittyen?

3. Laatukäsikirjan päivittäminen

- 3.1. Kuinka tiheällä aikavälillä tulette päivittämään laatukäsikirjaa?
- 3.2. Kuinka helppona/haastavana koette laatukäsikirjan päivitettävyyden?
- 3.3. Onko muuta mainittavaa päivitettävyyteen liittyen?

Liite 5, haastattelulomake 7.5.2010

Haastattelukysymykset 7.5.2010

Laatijat: Ahola L., Ijäs J.,

Haastateltavat: Broman D., Broman S.,

Sähköpostin välityksellä tehty haastattelu

Aihealue: Laadun varmistus ja päivitettävyys

1. Arvot

1.1 Mitkä ovat yrityksen tärkeimmät arvot?

1.2. Miten yrityksen omia arvoja ja toimintaperiaatteita arvioidaan?

1.3. Miten arvojen loogisuutta ja toimivuutta arvioidaan?

2. Laadun varmistus

2.2. Kuka vastaa laadusta ja sen varmistuksesta yrityksen sisällä?

2.3. Mitä osa-alueita laadunvarmistukseen kuuluu yrityksen sisällä?

2.4. Miten laatu on varmistettu näissä osa-alueissa tähän mennessä?

2.5. Mitkä menetelmät ovat tällöin käytössä?

2.6. Miten laatua päivitetään?

3. Laatukäsikirjan päivitettävyys

3.1. Kuka päivittää jatkossa laatukäsikirjaa?

3.2. Miten laatukäsikirjan päivittäminen tapahtuu käytännössä? (menetelmät)

3.3. Miksi päivitettävyys on tärkeää?

4. Toiminnan kehittäminen

4.1. Kuka/ketkä kehittävät Kalliopuron hoitokoti Oy:n toimintaa?

4.2. Mitä osa-alueita toiminnan kehittämiseen kuuluu?

4.3. Miten johtamista kehitetään ja arvioidaan. Ketkä arvioivat ja antavat palautetta?

4.4. Miten toimintaa (asiakasprosessia) seurataan ja arvioidaan. Kuka tai ketkä arvioivat?

5. Asiakaspalauteprosessi

5.1. Miten asiakaspalauteprosessin kulku etenee käytännössä?

5.2. Kuka arvioi palauteprosessin onnistumista?

5.3. Miten palaute käydään läpi työyhteisössä?

5.4. Miten yritys arvioi omaa onnistumistaan asiakasprosessin suhteen ja vastaako asiakasprosessi asetettuja tavoitteita ja edistymistä?

6. Markkinointi

6.1. Miten laatu varmistetaan yrityksen markkinoinnissa?

6.2. Kuka vastaa laadusta markkinointitilanteissa

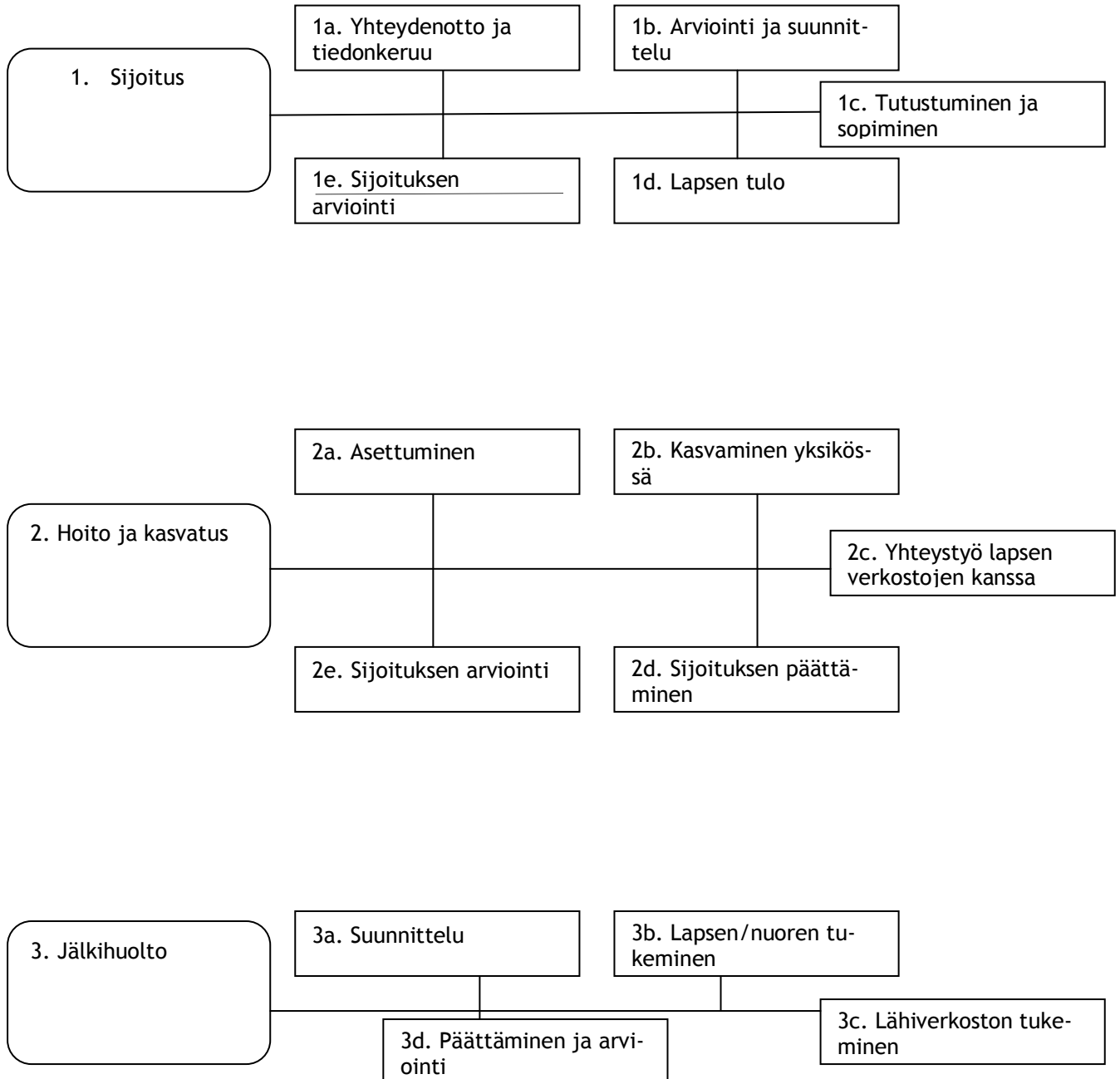
6.3. Miten markkinoinnin laatua päivitetään?

7. Talouden hallinta

7.1. Miten laatu varmistetaan yrityksen taloudenhallinnassa?

7.2. Kuka vastaa laadusta taloudenhallinnassa?

Liite 6, Sijaishuollon kaari (Sijaishuollon neuvottelukunta, 2004; 9)



Liite 7. Laatukäsikirja
LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU
TIKKURILA

KALLIOPURON HOITOKOTI OY
LAATUKÄSIKIRJA

Laura Ahola
Johanna Ijäs
Sos07
Laatukäsikirja
13.05.2010

SISÄLLYS

1	ESITTELY	44
	1.1 Yhteystiedot.....	44
	1.1 Toiminta-ajatus	44
	1.2 Lait ja säädökset	45
	1.3 Hoidon vuorokausimaksu.....	45
2	ASIAKKUUS.....	45
	2.1 Lapset	45
	2.2 Lasten päivähoidon järjestäminen ja tukeminen.....	48
	2.3 Lasten koulunkäynnin järjestäminen ja tukeminen.....	48
	2.4 Jälkihuolto.....	49
	2.5 Vanhemmuus ja sen tukeminen.....	50
	2.6 Sijoittajakunnat	50
	2.7 Yhteistyökumppanit	51
3	KALLIOPURON HOITOKOTI OY:N RAKENNE	52
	3.1 Tilat	52
	3.2 Henkilökunta	54
	3.3 Hoito- ja kasvatuserämenetelmät.....	55
4	SÄÄNNÖT.....	56
	4.1 Yleiset säännöt	56
	4.2 Iltarauhoittuminen ja nukkuminen.....	57
	4.3 Henkilökohtainen hygienia	57
	4.4 Siivous.....	58
	4.5 Ruokailu.....	58
	4.6 Piha-alue.....	59
	4.7 Kalliopuron ulkopuoliset menot	59
5	LAADUN KÄSITTE KALLIOPURON HOITOKOTI OY:SSÄ.....	60
	5.1 Arvot ja niiden arviointi.....	60
	5.2 Toiminnan kehittäminen.....	60
	5.3 Asiakaspalauteprosessi	61
	5.4 Arviointilomakkeen tarkoitus ja ohjeistus	61
	5.5 Laatu yrityksen markkinoinnissa.....	61
	5.6 Laatu talouden hallinnassa	62
	5.7 Laadun varmistus.....	62
	5.8 Laatukäsikirjan päivittäminen	62
	LÄHTEET	63
	KUVAT.....	64
	Liite 1, Asiakaspalautelomake lapsille ja nuorille	65
	Liite 2, Asiakaspalautelomake vanhemmille	68

Liite 3, Asiakaspalautelomake sosiaalityöntekijöille	71
--	----

1 ESITTELY

1.1 Yhteystiedot

Kalliopuron hoitokoti Oy
 Länsitie 51,
 04130 Sipoo
 Toimitusjohtaja Suvi-Tuulia Broman
 Vastaava ohjaaja Dan Broman
 tel. 040 8390 990

1.1 Toiminta-ajatus

Kalliopuron pienryhmäkoti on vuonna 2002 perustettu kaksikielinen (suomi-ruotsi), 6-paikkainen lastensuojelulaitos, joka tarjoaa lyhyt- ja pitkäaikaishoitoa sisäänottoiltaan 0-14-vuotiaille lastensuojelun asiakkaille. Kalliopuron pienryhmäkoti sijaitsee rauhallisessa maalaismiljöössä Sipoossa noin puolen tunnin ajomatkan päässä niin Helsingistä kuin Porvoostakin. Kunnan palvelut (esim. koulut, päiväkodit, terveyskeskus) sijaitsevat noin kuuden kilometrin päässä Nikkilässä. Kalliopurossa lapsi voi tarvittaessa asua täysi-ikäisyyteen asti. Kalliopuron pienryhmäkodilla on myös tarvittavat puitteet ja resurssit järjestää mahdollisesti tarvittavaa jälkihoiltoa. Tarvittaessa Kalliopurolla on mahdollisuus tarjota myös kriisisijoitusta. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopuron toiminta perustuu kodinomaiseen ja aikuisjohtoiseen arkeen ja siihen kuuluvien normaalien arkirutiinien omaksumiseen. Tämän tyyppiseen toimintaan kuuluu mm. erinäiset juhlapyhät, syntymäpäivien viettäminen, erilaiset kodin askareet ja perinteiden sekä arkirytmien painottaminen normaalissa elämässä. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja) Kalliopurossa säännöllinen arkirythmi tarkoittaa mm. koulunkäyntiä ja opiskelua, harrastuksia ja rauhallista yhdessäoloa muiden talon lasten ja työntekijöiden kanssa (Kalliopuron hoitokoti Oy, Internet-sivut). Kalliopuron toiminta-ajatuksen yhtenä lähtökohdista on lapsen yksilöllisen kasvun ja kehityksen tukeminen hänen ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Lapsen omat voimavarat pyritään huomioimaan häneen kohdistuvassa kasvatustyössä. Tärkeänä lähtökohdista toiminnalle ja sen suunnittelulle on lapsen tasapainoisen kasvun ja hyvän itsetunnon kehittyminen kohti itseään kunnioittavaa aikuisuutta. Kalliopurossa tuetaan ja harjoitellaan erinäisiä vuorovaikutustaitoja ja oman elämän hallintaa. Pyrkimyksenä on luoda lapselle oma henkilökohtainen turvaverkosto ja kasvuympäristö. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja) Lapsen kasvu on tärkeää, että suhteet ja yhteydenpito biologisiin vanhempiin jatkuu ja sitä tuetaan sijoituksen aikanakin (Kalliopuron hoitokoti Oy, Internet-sivut)

Jokainen työntekijä on sitoutunut toimimaan avoimen ja rehellisen toimintaperiaatteen mukaisesti. Toiminnasta keskustellaan avoimesti ja rehellisesti yhdessä yhteistyökumppaneiden, vanhempien sekä lasten kanssa, iän- ja kehitystason huomioiden. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

1.2 Lait ja säädökset

Kalliopuron toimintaa määrittelee pääasiallisesti voimassa oleva lastensuojelulaki (417/2007). Tämän lisäksi noudatetaan yksityisen sosiaalipalveluiden tarjoajan lakia, työterveyslakia ja muita voimassaolevia, sosiaalipalveluita määritteleviä lakeja. Kalliopuro noudattaa myös voimassaolevia terveysäädöksiä, paloturvallisuuslakeja ja kunnan tarkastajan määrittämiä säädöksiä. Työntekijät noudattavat yksityisten sosiaalipalveluiden työehtosopimusta. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Jokainen Kalliopuron hoitokoti Oy:n työntekijä on sitoutunut noudattamaan vaitiolovelvollisuutta voimassa olevien säädösten mukaisesti (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 15§).

1.3 Hoidon vuorokausimaksu

Kalliopuron hoidon vuorokausihinta yhdestä lapsesta on 210€. Kalliopurolla on oikeus nostaa vuorokausimaksua 3 % vuosittain. Jos Kalliopuroon sijoitetaan alle 3-vuotias lapsi, hänen kohdallaan hoidon vuorokausimaksu voidaan kaksinkertaistaa, koska pienemmät lapset tarvitsevat enemmän hoivaa ja läsnäoloa kuin isommat lapset. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron hoitokoti Oy:n vuorokausihinta sisältää lapsille täyden ylläpidon, johon kuuluu esim. vaatteet, kuukausiraha ja ruoka. Tapaturmien sattuessa Kalliopuron lapset hoidetaan yksityisellä sairaanhoidon sektorilla, jotta hoito saadaan mahdollisimman nopeasti. Vuorokausihinta ei korvaa yksityisiä psykiatrisia palveluita, vaan tämän tyyppisissä tapauksissa käytetään kunnan palveluita. Kalliopuron työntekijöiden ja johdon kesken hoitomaksu kattaa palkat, eläkkeet ja vakuutukset. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2 ASIAKKUUS

2.1 Lapset

Kalliopurossa sisäänottoikä on 0-14 vuotta. Lasten sijoituksen rajoituksena ovat liikunnalliset rajoitteet, koska talo on alun perin suunniteltu omakotitaloksi, jolloin sen rakenteissa ei ole huomioitu mahdollisia liikuntaesteitä. Toiseksi rajoitukseksi nimetään todella pahat psyykkiset oireet. Henkilökunnalla ei ole tarvittavaa koulutusta tai resursseja vakavasti oireilevan

lapsen tai nuoren hoitoon. Myös lapsen sijoitusta edeltänyt päihteiden käyttö katsotaan ylitsepääsemättömäksi rajoitukseksi Kalliopuroon sijoitettavalle lapselle. Päihteitä käyttävää lasta ei kannata sijoittaa Kalliopuroon, koska se ei resurssien puuttuessa, olisi lapsen edun mukaista. Vaikka Kalliopuron sisäänottoikä rajoittuu 14-ikävuoteen, huomioidaan sijoituksessa sisarusuhteet, jolloin on mahdollista ottaa sisään yli 14-vuotiaat sisaruksetkin. Sisarusuhteet pyritään huomioimaan huostaanoton aikana tarpeen mukaan, ellei jollakin sisaruksista ole ilmennyt yllämainittuja rajoittavia tekijöitä. Tässäkin tapauksessa pyritään aina punnitsemaan lapsen etua. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopurossa pyritään huomioimaan eri kulttuuritaustaiset lapset ja heidän tarpeensa, mutta suoraan eri kulttuurista tulleita maahanmuuttajalapsia ei Kalliopuroon, resurssien ja kulttuurituntemukseen kohdistuvan ammattitaidon puutteen vuoksi oteta. Tässä tilanteessa voidaan katsoa, ettei olisi lapsen edun mukaista sijoittaa häntä paikkaan, jossa tarvittava kulttuurituntemus puuttuu. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lapseen kohdistuvan huolenpidon, perushoidon ja hellyyden toteutumiseen panostetaan Kalliopuron hoitokoti Oy:ssä paljon. Kalliopurossa pyritään siihen, että jokainen lapsi tuntisi olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi, mikä taas on merkki edellä mainittujen kriteerien toteutumisesta. Hellyyden määrän luonnollisesti määrittelee lapsen ikä- ja kehitystaso. Pienet lapset tarvitsevat luonnollisesti fyysistä ja henkistä läheisyyttä isoja enemmän. Isommat lapset alkavat ottaa teini-iässä etäisyyttä heitä hoitavista aikuisista, mutta tarvitsevat kuitenkin tukea matkallaan kohti täysi-ikäisyyttä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Jokaisen lapsen kohdalla pyritään hänet huomioimaan yksilönä omien yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Eri sukupuolet huomioidaan Kalliopurossa tarpeen ja ikätason mukaan. Konkreettisesti tämä näkyy mm. siitä, ettei samassa huoneessa nuku eri sukupuolta olevia lapsia, ellei kyse satu olemaan pienistä samasta perheestä tulevista lapsista. Kalliopurossa pyritään siihen, että kymmenen ikävuoden kohdalla lapsella tulee olla oma huone. Lapsen yksilöllisestä seksuaalikasvatuksesta Kalliopurossa vastaa lähinnä omaohjaaja. Kalliopurossa pyritään siihen, että jokainen lapsi löytäisi jonkun aikuisen, jonka kanssa voisi puhua askarruttavista, seksuaalisuuteen liittyvistä asioista. Lapsen yksilöllistä seksuaalista kasvua tulee tukea ja hänen kanssaan pyritään keskustelemaan siitä, mitä seksuaalisuus on ja mitä se käytännössä tarkoittaa ja mihin se johtaa. Kuitenkaan kahden Kalliopuron asiakkaan välistä intiimiä suhdetta ei hyväksytä. Sukupuoliroolien muodostumiseen ei käytännön asioissa hirveästi kiinnitetä Kalliopurossa huomiota. Jokainen lapsi tekee tasapuolisesti erilaisia kotitöitä, ikä- ja kehitystason huomioiden. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Ikäjakamaan kiinnitetään huomiota, sen mukaan mikä tilanne on kyseessä. Siivospäivinä kymmenenvuotiaan lapsen voidaan katsoa kykenevän samaan kun 15-vuotiaan, mutta esim. kotiintuloaikojen kanssa noudatetaan erilaista linjaa. 14-vuotiaasta ylöspäin lapset saavat olla

ulkona pitempään kuin nuoremman lapset. Myös viikolla klo 21.00 jälkeen tapahtuvan television katseluaikojen kanssa noudatetaan 14-vuoden ikärajaa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lapsen yhteyttä tämän lähipiiriin pyritään tukemaan ja kannustamaan mahdollisuuksien ja lähipiirin voimavarojen mukaan. Vanhemmat ja sukulaiset pyritään kutsumaan erilaisiin lasta koskeviin juhliin ja tilaisuuksiin, ellei huoltosuunnitelmassa ole erikseen rajoitettu kyseisiä tapaamisia. Kalliopurossa pyritään siihen, että lapsi saisi olla mahdollisimman paljon omien vanhempiensa ja sukulaistensa kanssa, koska sen katsomaan vahvistavan lapsen identiteettiä ja kehitystä. Kalliopuron työntekijöiden tehtävänä on tukea vanhempia hyväksymään lasten sijoitus ja sijoituspaikka, koska tällöin lapsen on helpompi kotiutua ja puolestaan hyväksyä sijoitus ja häntä hoitava henkilökunta. Lapsen sijoitusta edeltävien tai edellisissä sijoituspaikoissa muodostuneita kaveri- ja ihmissuhteita pyritään tukemaan ja ylläpitämään mahdollisuuksien ja ”terveen järjen” rajoissa. Hoitosopimuksissa on kirjattu, että lapsi saa viettää kaksi viikonloppua kuukaudesta jossain muussa paikassa kun Kalliopurossa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kotilomista sovitaan aina etukäteen hoitoneuvotteluissa. Useimmilla Kalliopuron lapsilla on kotilomia kaksi kertaa kuukaudessa. Jos vanhemmuuden kanssa ei ole ilmennyt ongelmia, lapsilla on usein pidempiä kotilomia esimerkiksi kesällä, jouluna ja muina juhlapyhinä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Juhlapyhiä vietetään Kalliopurossa mahdollisuuksien mukaan. Tällä tavalla pyritään turvaamaan kodinomainen arki, jota Kalliopurossa pyritään viettämään niin hyvin kun se on käytännössä mahdollista. Jokaiselle lapselle järjestetään syntymäpäivät, konfirmaatiojuhlat ym. lapsen omien toiveiden mukaan. Juhlien teemat ja sisältö, sekä kutsuvieraat riippuvat mahdollisimman paljon lapsesta itsestään. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lapsen vapaa-ajantoiminnan järjestäminen lähtee pääsääntöisesti lapsen omista toiveista. Jokaiselle pyritään löytämään oma, mielekäs harrastus. Kalliopurossa on sovittu, että jos jonkun harrastustoiminnan lukukausimaksu on maksettu, kyseinen kausi käydään loppuun. Jos lapsi kyllästyy ja lopettaa harrastuksen, ei uutta harrastusta saa aloittaa, ennen kun kuluva kausi on päättynyt. Tällaiseen sopimukseen sitoutumalla lapsi oppii tarvitsemaansa pysyvyyttä, joka taas omalta osaltaan tukee lapsen kasvua ja kehitystä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lapselle annetaan mahdollisuus vaikuttaa hoidon laadun tasoon mm. lastenkokouksen kautta, jolloin kaikki talon lapset ja henkilökunta kokoontuvat yhteen ja jokainen lapsi saa tuoda esille häntä askarruttavia negatiivisia ja positiivisia asioita. Lapselle annetaan sijoituksen päättyessä Kalliopurossa arviointilomake, jonka avulla hän saa arvioida sijoitus aikaansa Kal-

liopuron pienryhmäkodissa ja sen aikana tapahtunutta muutosta ja sijoituksen onnistumista (Katso Liite 1). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.2 Lasten päivähoiton järjestäminen ja tukeminen

Kalliopurossa on ollut tavoitteena, että kolmevuotias ja sitä vanhempi lapsi käy säännöllisesti päivähoitossa, jos se on lapsen tarpeisiin nähden mahdollista. Tällä toiminnalla pyritään säilyttämään kodinomainen arki ja luomaan rytmi, jonka lapsi voisi säilyttää sijoituksen loppumisen jälkeenkin. Päiväkotia pidetään tärkeänä lapsen kasvuun ja kehitykselle, koska siellä hän saa oppia ikätasoisensa lapsen asioita ja luoda ikäisiään ja vertaisiaan kaverisuhteita. Lapset käyvät päiväkodissa Sipoon keskustassa Nikkilässä. Lapsien kuljetukset päivähoitopaikkaan tapahtuu Kalliopuron autolla. Jos lapsen ikä- tai kehitystaso ei vielä salli päivähoiton aloittamista, on mahdollista järjestää lapselle eräänlaista kerhotoimintaa, jossa hän saisi kontaktia omanikäisiinsä lapsiin ja tasollaan luoda sosiaalista verkostoaan. Päiväkodissa jokaiselle lapselle tehdään HOJKS, jonka lapsen huoltajat hyväksyvät. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Yhteydenpito päiväkodin henkilökuntaan on päivittäistä. Kalliopuron ohjaajat keskustelevat lapsen viemisen ja hakemisen yhteydessä päiväkodin henkilökunnan edustajan kanssa lapseen liittyvistä päivittäisistä asioista ja vaihtavat kuulumiset. Tällöin kummatkin osapuolet pysyvät paremmin perillä lapsen kasvun ja kehityksen edistymisestä. Myös palaverien pito päiväkodin työntekijöiden ja Kalliopuron edustajien välillä on tiivistä. Reissuvihkon tiivis ylläpitäminen on myös omalta osaltaan tukenut yhteydenpitoa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lapsen esiopetusta tuetaan samalla tavalla kuin päivähoitoa. Lasta avustetaan esiopetuksen aikana ja hänelle pyritään hankkimaan esiopetuksessa mahdollisesti tarvittavat erityispalvelut, joiden katsotaan tukevan lapsen erityistarpeita. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.3 Lasten koulunkäynnin järjestäminen ja tukeminen

Kalliopuron lapset käyvät koulua Sipoon keskustassa Nikkilässä, jossa sijaitsee suomenkielinen ja ruotsinkielinen ylä- ja alakoulu. Lapset kulkevat koulumatkansa bussilla. Jokaisella lapsella on kunnan maksama bussilippu, koska etäisyys kouluun on yli vaadittavan matkan. Tarvittaessa lapsia on mahdollista kuljettaa Kalliopuron autolla kouluun muihinkin kuntiin, jos kyseessä on lyhytaikainen sijoitus. Lasten kouluun tutustuminen tapahtuu esikoulussa muun esikoulu-ryhmän kanssa. Sipoossa tiettyjen alueiden lapset pääsevät samaan päiväkotiin, joka taas siirtyy edelleen samaan kouluun. Tällöin lapset ovat jo tutustuneet päiväkodissa ja esikoulussa ryhmäänsä ja koulunkäyntiin sopeutuminen helpottuu huomattavasti. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Koulujen kanssa pidetään yhteyttä mahdollisimman paljon, jotta kummatkin osapuolet pysyisivät mahdollisimman hyvin perillä lapsen kasvun ja kehityksen edistymisestä ja taas kehittämistarpeista. Kalliopuron edustajat käyvät lapsen opettajan kanssa ns. ”vanhempien vartti” -keskusteluja ja kolmen kuukauden välein HOJKS-keskustelun. Puhelimitse Kalliopuron edustajat pitävät kouluihin yhteyttä lähes päivittäin. Sipoonjoen koulun ja Kungsvägens skolanin oppilaiden huoltajilla on salasanat ja tunnukset Internetissä toimivaan Wilma-käyttöjärjestelmään, jonka avulla huoltajat voivat seurata oppilaiden arvosanoja, poissaoloja ja pitää yhteyttä opettajiin ja muiden oppilaiden huoltajiin. Kalliopuron työntekijät tarkistavat Wilman aina töihin tullessaan. Tällöin Wilman käyttö on Kalliopurossa päivittäistä ja yhteydenpito lasten opettajiin tiivistä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Lasten kotitehtävien tekoa varten Kalliopurossa on varattu jokaiselle arkipäivälle ns. hiljainen tunti klo 16.00-17.00. Tällöin jokainen lapsi menee huoneeseensa rauhoittumaan ja antaa samalla muille rauhan tehdä kotitehtävänsä. Tarpeen tullen ohjaajien tehtävänä on avustaa ja opastaa lasta hänen koulutehtävissään ja kokeisiin lukemisessa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron lapsista jokaisen velvoitetaan hakeutumaan peruskoulun jälkeiseen jatkokoulutukseen. Työntekijöiden tehtävänä on avustaa lasta jatkokoulutukseen hakemisprosessissa. Työntekijät motivoivat ja kannustavat lasta löytämään oman kiinnostavan jatkokoulutuspaikan, jossa lapsi pystyisi mahdollisimman hyvin hyödyntämään lahjojaan ja vahvuuksiaan. Motivointi aloitetaan hyvissä ajoin, jotta jokaisella lapsella olisi mahdollisimman paljon aikaa pohtia, mihin jatkokoulutukseen haluaisi hakeutua. Jatkokoulutuspaikkoja mietittäessä pyritään käyttämään hyväksi lapsen HOJKS:a, jossa on määritelty lapsen tavoitteet ja vahvat alueet. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.4 Jälkihuolto

Kalliopuron lapsille ja nuorille puhutaan koko sijoituksen ajan jälkihuollosta esimerkiksi pala-vereissa ja erinäisissä keskusteluissa lasten ja nuorten kanssa. Lapsen ollessa noin 16-17-vuotias, aletaan jälkihuollosta puhua entistä tavoitteellisemmin. Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoinen ja jos nuori haluaa jälkihuoltoa, tehdään sosiaalitoimen kanssa erikseen jälkihuoltosopimus. Kalliopuro auttaa nuorta asunnon hankkimisessa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuro perii jälkihuollossa olevista nuorista neljänneksen hoitovuorokausimaksusta. Nuori ei saa jälkihuollon aikana Kalliopurosta rahallista tukea, vaan rahallinen tuki anotaan sosiaalitoimelta. Kalliopuro on nuoren käytettävissä ympäri vuorokauden. Nuori on jälkihuollon aikana tervetullut Kalliopuroon aina halutessaan. Tällaisella toimintatavalla pyritään takaamaan

nuorelle edelleen jatkuva kodinomainen arki, jossa hän halutessaan voi pitää yhteyttä kasvat-tajiinsa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.5 Vanhemmuus ja sen tukeminen

Kalliopuron työntekijät tukevat sijoitettujen lapsien vanhempien vanhemmuutta, jos sen kat-sotaan olevan lapsen etu. Vanhemmuuden tukeminen on myös paljon kiinni lapsien vanhem-mista ja siitä kuinka paljon he haluavat ja näkevät tarvitsevansa tukea omaan vanhemmuu-teensa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuroon sijoitettujen lasten vanhemmilla on oikeus pitää yhteyttä lapsiinsa oman tahton-sa mukaan. Jos vanhempien yhteydenpito lapsiin, jotka ovat sijoitettu Kalliopuroon, on järke-vää ja katsotaan olevan lapsen edun mukaista, sitä ei rajoiteta. Jos vanhempien yhteydenpito sijoitettuun lapseen ei katsota olevan lapsen etu tai muuten vanhempien toimien katsotaan vaikeuttavan esimerkiksi työyhteisön työntekeä tai lapsen juurtumista ja kiintymistä sijoitus-paikkaan, yhteydenpitoa saatetaan joutua rajoittamaan sosiaalityöntekijän toimesta, voimas-sa olevia lakeja noudattaen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 62 §). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Vanhempien vierailut Kalliopuroon ovat paljolti kiinni vanhemmista ja heidän halustaan vie-railla lastensa luona. Vierailuista on hyvä sopia työntekijöiden kanssa etukäteen, jotta lapsi on talossa eikä esimerkiksi leikkimässä pihalla tai harrastuksissa. Vanhemmilla riittää samana päivänä ilmoitus omasta vierailustaan. Vanhempia kutsutaan Kalliopuroon vierailuille esimer-kiksi lasten syntymäpäiville tai rippijuhliin. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron työntekijät pitävät lasten vanhempiin yhteyttä suurimmaksi osaksi puhelimitse. Joskus työntekijät pitävät vanhempiin yhteyttä myös sosiaalityöntekijöiden kautta. Kaikki yhteydenpitoa koskevat asiat sovitaan etukäteen hoitoneuvottelussa yhteistyössä sosiaalityön-tekijän kanssa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Vanhemmille annetaan mahdollisuus vaikuttaa Kalliopuron hoidon laatuun esim. palavereissa. Usein myös Kalliopuron työntekijät kuulevat vanhempien terveisiä sosiaalityöntekijän kautta. Lapsen sijoituksen loputtua vanhemmille annetaan mahdollisuus täyttää arviointilomake, jon-ka avulla heillä on mahdollisuus arvioida lapsen sijoituksen onnistumista Kalliopuron pienryh-mäkoti Oy:ssä (Katso Liite 2). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.6 Sijoittajakunnat

Palveluiden ostamiseen vaikuttaa paljon kilpailutus. Sijoittajakunnat ostavat ensisijaisesti palveluita niiltä lastensuojelun sijaishuollon laitoksilta, jotka pääsevät kilpailutuksesta läpi.

Sijoittajakuntien ostaessa palveluita Kalliopurosta tulee ottaa huomioon lapsen etu ja punnita onko kyseinen sijoituspaikka juuri oikea vastaamaan lapsen tarpeisiin. Sosiaalityöntekijä arvioi jokaiselle lapselle sopivan paikan ja tämän jälkeen sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtoon ja esittelee lapsen. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron pienryhmäkoti oli vuonna 2009 järjestetyssä KUUMA-kuntien (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) kilpailutuksessa sijalla 15/143. Porvoon kilpailutuksessa 2009, Kalliopuron hoitokoti Oy. sijoittui viidenneksi. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuroon otetaan lähinnä pitkäaikaissijoituksia, mutta tarvittaessa on mahdollisuus myös kriisisijoituksiin ja avohuollon tukitoimena tehtäviin sijoituksiin. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron työntekijät ovat vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteydessä sosiaalityöntekijään jokaisen lapsen sijoitukseen liittyvien toimenpiteiden ja kuulumisten tiimoilta. Ylläpidettävien raporttien pohjalta työntekijät laativat yhteenvedon jokaisesta lapsesta 2-3 kuukauden välein toimitettavaksi sosiaalityöntekijälle. Jos lapsella on ilmennyt ongelmia tai hän tarvitsee rajoitustoimenpiteitä, työntekijät ovat sosiaalityöntekijään yhteydessä, koska rajoitustoimenpiteistä sosiaalityöntekijä tekee päätöksen kirjallisena (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. 64 §). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Sosiaalityöntekijä vaikuttaa paljon Kalliopuron työhön ja sen laatuun. Sosiaalityöntekijöiden toivotaan kommentoivan heti, jos he kuulevat pienintäkään kritiikkiä lapsilta tai lasten vanhemmilta koskien hoidon laadun tasoa. Yleensä sosiaalityöntekijät ilmaisevat mielipiteensä ja kommenttejaan hoidosta palavereissa. Osa sosiaalityöntekijöistä ”haastattelee” lasta ja lapsen vanhempia ennen palaveria, jotta kaikki saisivat äänensä kuuluviin hoitopalavereissa. Sosiaalityöntekijälle annetaan lapsen sijoituksen päättyessä arviointilomake, jossa hän arvioi sijoituksen ja yhteistyön onnistumista (Katso Liite 3). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

2.7 Yhteistyökumppanit

Kalliopuron yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijät, lasten vanhemmat ja sukulaiset, lapsen oma lähiverkosto, koulut, päiväkodit, urheiluseurat, psykiatriset poliklinikat, terveysasema, poliisi, kuraattori ja muut lastensuojelulaitokset. Kalliopuron yhteistyötahot ovat todella laajat. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuron työntekijät pitävät yhteistyökumppaneihin yhteyttä automaattisesti arjen mukana. Riippuu paljon lapsesta/lapsista, paljonko pidetään yhteyttä esim. kouluun tai sosiaalityöntekijään. Koulujen ja päiväkotien henkilökuntien kanssa pidetään paljon palavereita.

Päiväkodeissa palavereiden lisäksi tapahtuva yhteistyö ja kuulumisten vaihtaminen on päivittäistä. Lääninhallitukseen ollaan yhteydessä, jos ongelmia ilmenee. Usein yhteydenpito saattaa lähteä myös yhteistyökumppaneiden taholta, esim. poliisi soittaa jos on ollut tekemisissä Kalliopuroon sijoitetun lapsen kanssa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Tiiviistä yhteistyöstä hyötyvät kaikki osapuolet, koska tällöin pystytään paremmin kartoittamaan lasten kaveripiiriä, kiinnostuksen kohteita ja kehittämään sijoituksen laadun tasoa. Kalliopuron taholta pyritään avoimeen ja rehelliseen keskusteluun yhteistyökumppaneiden kanssa, jos sen katsotaan olevat lapsen etu. Kalliopuro on saanut kouluista positiivista palautetta koskien koulujen ja Kalliopuron hoitokoti Oy:n välistä yhteistyötä. Kouluissa arvostetaan sitä, että Kalliopurossa on aina aikuinen tavoitettavissa ja näin ilmenevät ongelmatilanteet on helpompi ratkoa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Kalliopuro vastaanottaa mielellään palautetta esim. päiväkodeista ja kouluista. Sosiaalityöntekijä vaikuttaa paljon Kalliopuron hoidon laadun tasoon. Lääninhallitus vaikuttaa säätämällä laeilla ja ohjeistuksilla Kalliopuron toimintaan ja hoidon laadun tasoon. Kalliopurossa on ollut tapana kuunnella kaikkia yhteistyötahoja, tehtävän työn kehittämiseksi. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

3 KALLIOPURON HOITOKOTI OY:N RAKENNE

3.1 Tilat

Kalliopuro on vuonna 1979 rakennettu omakotitalo. Pinta-ala on 350 neliometriä. Kalliopuron tilaratkaisuilla pyritään mahdollisimman kodinomaiseen kokonaisuuteen. Tällä pyritään edistämään lasten normaalia arkea ja ehkäisemään laitostumista. Tilat on pyritty luomaan sellaisiksi, että lapsella olisi mahdollisuus tuntea olevansa kotona. Kalliopuron pienryhmäkotia olisi tarkoitus laajentaa lähivuosina, mikäli Sipoon kunta myöntää poikkeus- ja rakennusluvat. Tällöin samassa rakennuksessa toimisi kaksi yksikköä ja uudistus lisäisi Kalliopuro Oy:n paikkamäärää. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)



Kuva 1: Kalliopuron pienryhmäkoti

Tiloja ei ole suunniteltu aggressiivisia lapsia varten, joka tarkoittaa mm. sitä, että Kalliopuron ikkunat eivät ole iskun kestäviä. Hätätilanteita varten Kalliopuron keittiö on lukittavissa. Muita lukittavia tiloja ovat lääkekaappi ja ohjaajien toimisto. Lasten omia huoneita ei ole mahdollista lukita. Kalliopuron palo- ja pelastussuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma päivitetään 6 kk välein. Kalliopuron johdon vastuulla on huolehtia suunnitelmien voimassaolosta. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)



Kuva 2: Kalliopuron pienryhmäkodin olohuone



Kuva 3: Kalliopuron pienryhmäkodin takkahuone

3.2 Henkilökunta

Jokaisella Kalliopuro hoitokoti Oy:n työntekijällä on jokin peruskoulutus tai opiskelupaikka sosiaalialalla. Suurella osalla työntekijöistä on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Lisäkoulutautumisen tarve lähtee työntekijöistä itsestään. Työntekijät saavat palkan koulutusajalta, mutta maksavat koulutuksensa itse. Koko työryhmälle on aikaisemmin järjestetty yhteisiä koulutuspäiviä, joita oli esim. kriisi-interventio ja aktiivisen lapsen kohtaamisen - koulutus. Kaikilta Kalliopuron työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi, ajokortti, sitoutuminen vaitiolovelvollisuuteen ja puhdas rikosrekisteri. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Työntekijöiden vaadittava minimimäärä on 6, joka on nousemassa seitsemään 1.1.2011 mennessä. Työntekijöiden työajat ovat aina noin yksi vuorokausi. Kesällä työntekijät tekevät noin 25 tunnin ja talvella noin 20 tunnin työvuoroja. Päivisin lasten ollessa koulussa ja päiväkodissa Kalliopuro Oy:n johto päivystää. Työvuorojen aikaan Kalliopurossa on yksi työntekijä paikalla. (Broman, D. Broman, S., haastattelu) Henkilökunnan jaksamisen tukemiseksi Kalliopurossa järjestetään syksystä kevääseen säännöllisesti työnohjausta. Tämän lisäksi työntekijät saavat tarvittaessa konsultaatiota, koulutusta sekä itsenäistä tiedonhakua ja sen hyödyntämistä koskevia neuvoja. Työnohjaaja vaihtuu noin 2-3 vuoden välein. Henkilökunta pitää säännöllisesti erilaisia palaveriteita, joissa käsitellään ja etsitään ratkaisuja lasten kasvatuksessa ilmeneviin haasteisiin ja työyhteisöön liittyviin kysymyksiin ja ristiriitoihin. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopurossa ei ole erityistyöntekijöitä vaan tarvittaessa heidän palveluita ostetaan kunnalta. Kalliopuro Oy:ssä työhyvinvointia edistää ja ylläpitää työterveyshuolto ja hieroja, joka on työntekijöille ilmainen sekä työhyvinvointi- ja virkistyspäivät tarvittaessa. Virkistyspäivien

tarve lähtee yleensä työntekijöistä ja heidän ehdotuksistaan. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

3.3 Hoito- ja kasvatuseritykset

Kalliopuron hoito- ja kasvatuserityksiin kuuluu ensisijaisesti toiminnallisuus, jota toteutetaan luonnossa liikkumalla, talon ulkopuolisilla retkillä sekä yksilö- että ryhmätoiminnalla. Jokaiselle Kalliopuron lapselle pyritään löytämään oma, mielekäs harrastus joka tukee lapsen tervettä kasvua ja itsetuntoa. Kalliopurossa pidetään tärkeänä lasten omien harrastusten tukemista, johon kuuluu mm. lasten kuljettaminen harrastustoimintaan. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopuron olennaisimpana kasvatuserityksenä on ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys sekä terve ”maalaisjärki”. Tällä tarkoitetaan, sitä, että niin lapsista kuin ohjaajistakin pyritään löytämään voimavaroja ja erinäisiä kasvatuksessa hyödynnettäviä taitoja, jotka voivat olla hyödyksi lapsen kasvun ja kehityksen kannalta. Ongelmien ilmentyessä, pyritään näkemään ne positiivisina ja kasvattavina haasteina, joihin etsitään yhdessä ratkaisu. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopurossa painotetaan kasvatuserityksen merkitystä osana lapsen hyvinvoinnin tukemista. Kasvatuserityksellä tarkoitetaan yhdessä muiden viranomaisten ja vanhempien sekä muiden lapselle tärkeiden ihmisten kanssa tehtävää kasvatustyötä. Kalliopurossa pyritään tekemään tiivistä yhteistyötä sosiaaliviranomaisten, koulujen ja päiväkotien sekä terveydenhuollon eri yksiköiden kanssa. Yhteyttä näihin toimijoihin pidetään puhelimitse, sähköpostin välityksellä sekä erinäisten palaverien muodossa. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopuron hoitokotiin ostettiin keväällä 2009 Napoleon-niminen, bichon frisé-rotuinen koira. ”Leo” sopii myös allergisille lapsille, koska kyseinen rotu ei allergisoi. (Kalliopuron hoitokoti Oy, Internet-sivut)



Kuva 4: Napoleon - koira

Kalliopurossa jokaiselle lapselle nimetään omaohjaaja, jonka tarkoituksena on olla lapselle lähin aikuinen sijoituksen ajan. Omaohjaaja nimetään lapselle, kun tämän on katsottu jo asettautuneen sijoituspaikkaansa, jolloin lapselle annetaan mahdollisuus vaikuttaa siihen kenestä tulee hänen omaohjaajansa. Omaohjaajan tehtävänä on hoitaa lasta koskevia päivittäisiä asioita, kuten koulun käyntiin ja terveydenhoitoon liittyviä kysymyksiä ja mahdollisesti yhteyksiä harrastustoimintaan. Kalliopurossa on ollut käytössä ns. omaohjaajapäivä, jolloin ohjaaja ja lapsi viettävät aikaa yhdessä. Omaohjaajapäiviä järjestetään lapsen omien toiveiden mukaan. (Broman, D. Broman, S., haastattelu) Omaohjaaja pyrkii toimimaan omaohjattavansa kanssa tiiviissä vuorovaikutussuhteessa, huomioiden lapsen yksilölliset tarpeet. Kalliopurossa pyritään kuitenkin siihen, että lapselle annetaan mahdollisuus ja tuetaan saavuttamaan tiivis ja luottavainen vuorovaikutussuhde myös muihin pienryhmäkodin työntekijöihin. Kokonaisvastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä on koko henkilökunnalla. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

4 SÄÄNNÖT

4.1 Yleiset säännöt

Kalliopuro on yrityksenä täysin savuton, joten tupakointi on ehdottomasti kielletty niin lapsilta kuin työntekijöiltäkin. Tällä tavalla työntekijöitä ohjeistetaan antamaan terveellisen ja päihteettömän elämäntavan mallin Kalliopuron asiakkaille. Kalliopurossa työntekijöiden velvollisuutena on opettaa lapsille hyviä käytöstapoja ja toisen kunnioittamista sekä huomioimista, puuttamalla välittömästi kiroiluun, valehteluun, varastamiseen, toisen tahalliseen loukkaamiseen, päihteiden käyttöön, sekä toisten lasten huoneisiin luvatta menoon. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Lapsilta on kännyköiden käyttäminen kielletty klo 21.00 jälkeen ja ohjaajien tulee muistuttaa, ettei kännykkä ole kommunikointiväline esim. riitatilanteissa. Kotiin soittopäivät on sovittu erikseen lasten omissa huoltosuunnitelmissa. Kalliopuron lapset, eivät saa lainata toisilta lapsilta rahaa tai muuta omaisuutta, ellei ohjaaja anna siihen erikseen lupaa. Koulumatkoilla lapset eivät turvallisuussyistä saa poiketa reitiltä esim. mennäkseen kauppaan, vaan he tulevat koulusta suoraan Kalliopuroon. Televisiota, Playstationia ja tietokonetta lapset saavat käyttää ohjaajan luvalla tilanteen mukaan. Videonvuokrauspäivät ovat perjantai tai lauantai, ellei toisin ole sovittu. Elokuvissa ja videoissa esiintyviä ikäsuosituksia noudatetaan tarkasti Kalliopurossa, jottei lapsi joudu alttiiksi informaatiolle, jonka ei voida katsoa olevan hänen ikätasolleen hyväksi. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Jos Kalliopuron henkilökunnalla on syytä epäillä lapsella/nuorella olevan hallussaan teräseita, tupakointivälineitä, alkoholia tai muita kiellettyjä esineitä/aineita, on henkilökunnalla oikeus, kahden aikuisen läsnä ollessa, tarkistaa lapsen/nuoren huone tai tehdä henkilötarkastus (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 65-66 §). (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja) Tällä taataan niin lasten kuin henkilökunnankin turvallisuus Kalliopuro hoitokoti Oy:ssä.

Rikkomuksista seuraa rajoitukset, jotka määritellään voimassa olevia lakeja noudattaen, yhdessä työyhteisön kanssa. Rajoituksilla taataan, että lapselle opetetaan oman vastuun merkitys arjen ristiriitatilanteissa, samalla painotetaan vastoinkäymisten ratkaisemisen tärkeyttä puhumisen ja keskusteluiden avulla. Kaikkien sääntöjen noudattaminen on ensisijaisesti ohjaajien ja muiden työntekijöiden vastuulla. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

4.2 Iltarauhoittuminen ja nukkuminen

Työntekijöiden vastuulla on huolehtia siitä, että Kalliopuron lapset saavat ikätasoonsa ja kehityksensä tasoon nähden riittävästi unta. Kalliopuron lapset menevät nukkumaan, ohjaajan määräyksen, ikänsä ja kehityksensä mukaisesti su-to klo 20.00-22.00 ja pe-la klo 21.00-23.00. Iltaisin talossa alkaa rauhoittumis- ja hiljentymisaika heti kun ensimmäinen lapsi menee nukkumaan. Tällöin muut saavat valvoa ohjaajan luvalla ja esim. katsoa televisiota, mutta ilman turhaa melua. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

4.3 Henkilökohtainen hygienia

Ohjaajan tehtävänä on valvoa, että jokainen lapsi huolehtii moitteettomasti omasta puhtaudestaan, hygieniasta ja siististä ulkoasusta sekä tarpeen tullen avustaa lasta kyseisissä toimenpiteissä. Jokaisen tulee omatoimisesti huolehtia käsihygieniasta aina sisälle tullessa, ennen ruokailua ja vessassa asioinnin jälkeen. Suihkussa saa käydä joka päivä, ellei asiasta ole erikseen sovittu muuta. Pienet lapset käyvät suihkussa n. kolme kertaa viikossa ja murrosikäiset joka päivä, jos esim. hikoilu sitä vaatii. Suihkussa käydään iltaisin ennen iltapalalle tuloa.

Saunapäivä on kerran viikossa. Iltaisin lasten tulee suorittaa ”iltapesut”, joka sisältää hampaiden, kasvojen, käsien ja alapään pesemisen. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

4.4 Siivous

Kalliopurossa tarkoituksena on, että jokainen lapsi osaa jälkihuoltoon tai itsenäiseen asumiseen siirtyessään huolehtia oman kotinsa puhtaudesta ja siisteydestä. Tätä harjoitellaan koko sijoituksen ajan lapsen ikätason ja kehityksen mukaisesti. Jokaisen lapsen velvollisuutena on huolehtia itse oman huoneensa järjestyksen ylläpidosta, vuoteensa sijaamisesta ja siivouksesta oman ikänsä ja kykyjensä mukaisesti. Huoneet on pidettävä siistinä myös muinakin kuin siivouspäivinä. Ohjaajan tehtävänä on huolehtia ja tarvittaessa avustaa niiden lasten huoneen siivoamisessa ja pyykinpesussa, jotka eivät siihen erinäisten rajoitusten puitteissa kykene. Viikkosiivouspäivä on tiistai. Ennen aamupalalle tuloa jokaisen lapsen täytyy huolehtia siitä, että oma sänky on pedattu, verhot avattu ja huoneen valot sammutettu. Jokaiselle lapselle on määrätty myös normaaliin arkielämään kuluvia kotitöitä. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja) Siivouspäiviin ja kotitöihin osallistuminen katsotaan olevan osa kodinomaisen arjen toteutumista.

4.5 Ruokailu

Kalliopuro hoitokoti Oy:ssä pyritään opettamaan lapselle säännöllisiä ateria - ja päivärytmejä, jotta sijoituksen päättyessä lapsi on maksanut terveellisen ja tasapainoisen päivärytmin merkityksen osana tasapainoista elämää. Päivän aterioihin kuuluvat arkipäivinä aamupala, lämmin päivärueka ja iltapala sekä tarvittaessa välipalat. Lapset syövät viikolla toisen lämpimän aterian koulussa. Viikonloppuisin Kalliopurossa tarjotaan aamupala, iltapala ja yhdestä kahteen lämmintä ateriaa. Aamupala tarjotaan arkipäivisin ennen kouluun lähtöä ja viikonloppuisin klo 9.00-11.00. Päivällinen tarjoillaan arkipäivisin klo 17.00-18.00 ja viikonloppuisin klo 14.00-15.00. Iltapala tarjoillaan klo 20.00-20.30. Kalliopurossa ohjaajan vastuulla on lämpimän ruuan valmistaminen ja tarvittaessa keittiövuorossa oleva lapsi avustaa ohjaajaa. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Jokaiselle lapselle on määrätty oma keittiövuoropäivä, jolloin hän omalta osaltaan huolehtii kykyjensä mukaan yhdessä ohjaajan kanssa keittiön siisteydestä. Tämän tarkoituksena on opastaa lasta ikätasonsa mukaisesti huolehtimaan keittiöaskareista yhdessä ohjaajan kanssa ja myöhemmin hyödyntämään niitä omassa itsenäisessä elämässään. Kalliopurossa noudatetaan voimassaolevia ravintosuosituksia ja ravintoympyrää. Ruokailutilanteissa painotetaan ja opastetaan noudattamaan hyviä ruokailutapoja. Karkki-, sipsi- ja limupäivä on lauantaina, ellei erikseen ole muuta sovittu. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)



Kuva 5: Kalliopuron pienryhmäkodin keittiö

4.6 Piha-alue

Kun lapsi muuttaa Kalliopuroon ohjaaja käy hänen kanssaan tarkasti läpi piharajat, joiden sisäpuolella hän saa liikkua vapaasti. Tällä pyritään minimoimaan tapaturmien riski ja samalla opetetaan lapselle rajojen merkitystä arjessa. Pihalla leikkiminen ja erilaisten majojen rakentaminen on ohjaajan luvalla sallittua. Kuitenkin jokaiselle lapselle tulee tehdä selväksi, että luontoa tulee kunnioittaa ja arvostaa, eikä esimerkiksi eläviä puita saa vahingoittaa. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopuron piha-alue on laaja ja sen rajojen sisäpuolella lapsilla on runsaasti tilaa leikkiä, pelata ja touhuta. Kalliopurossa on aivan talon vieressä iso kallio, joka voidaan luokitella turvallisuusriskiksi. Lapsilla on sinne ehdottomasti pääsy kielletty. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

4.7 Kalliopuron ulkopuoliset menot

Rajojen asettaminen tukee lapsen turvallisuuden tunnetta ja luottamusta kasvattajaansa. Kalliopurossa pyritään opettamaan lapsille rajoja, jotka ilmenevät mm. kotiintuloaikojen muodossa. Lasten tulee erikseen sopia ohjaajan kanssa kaikista Kalliopuron ulkopuolisista menoista, jotta ohjaajat ovat aina selvillä, missä lapsi kulloinkin liikkuu. Kotiintuloaika on viikolla n. klo 20.00 ja viikonloppuisin n. klo 21.00, ellei asiasta ole erikseen sovittu muuta. Yökylävierailuista sovitaan hyvissä ajoin ohjaajan kanssa ja yöpymispaikan tulee olla jonkun Kalliopuron ohjaajan hyväksymä ja tarkastama, jotta Kalliopuro hoitokoti Oy. voi taata lapsen turvallisen yöpymisen talon ulkopuolella. Ohjaajien tulee pyrkiä siihen, että lapsella on automaattisesti kotipäivä, jos hänellä on seuraavana päivänä koulussa koe, jotta lapsi saa rauhassa keskittyä ja opiskella tulevaa koetta varten. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Ohjaajien tulee pyrkiä resurssien puitteissa järjestämään lapsille mahdollisuuksien mukaan Kalliopuron ulkopuolista toimintaa esim. elokuvaretki tai uintiretki. Tämä takaa lapsille erilaisien elämyksien kokemisen, jotka tahollaan tukevat tasapainoista kasvua aikuiseksi. Jokaiselle lapselle pyritään löytämään oma mielekäs harrastus, koska sen voidaan katsoa tasapainottavan ja rytmittävän lapsen arkea ja samalla harjoitella sitoutumista talon ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopurossa pyritään noudattamaan autoilussa kestävän kehityksen periaatteita, eli käytännössä lapsilta ja aikuisilta vaaditaan suunnitelmallisuutta, joka näkyy kauppareissujen ja muiden juoksevien asioiden hoitamisen järjestelmällisellä hoitamisella. Tällä tarkoitetaan, että asiat pyritään keskittämään, mahdollisuuksien mukaan samoille matkoille, jolloin säästetään aikaa, taloudellisia kuluja ja ympäristöä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5 LAADUN KÄSITE KALLIOPURON HOITOKOTI OY:SSÄ

5.1 Arvot ja niiden arviointi

Kalliopuron hoitokoti Oy. nimeää asiakasprosessin onnistumisen edellyttämiksi, tärkeimmiksi arvoikseen oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon. Näiden arvojen toteutumista asiakastyön kannalta arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen, jokaisessa tapaamisessa, jossa on mukana asiakas, hänen vanhempansa ja asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tällöin arvioidaan keskustelemalla ja olemassa olevien dokumenttien pohjalta, kyseisten arvojen toteutumista, toimivuutta ja loogisuutta käytännössä, juuri kyseessä olevan asiakkaan kannalta. Arvojen toteutumista arvioidaan myös pidettävissä henkilökuntapalaverissa, jolloin keskustellaan asiakkaiden tilanteista ja prosessin etenemisestä laatukäsikirjassa mainitun prosessikuvauksen mukaisesti. Arvojen toimivuudesta ja loogisuudesta vastaa koko työryhmä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.2 Toiminnan kehittäminen

Kalliopuron hoitokoti Oy:n toiminnan kehittämisestä vastaa koko työyhteisö yhdessä. Toiminnan kehittämisen osa-alueisiin kuuluvat työnohjaukset, koulutuspäivät ja virkistyspäivät. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtamista kehitetään koulutuksilla ja sitä arvioidaan työntekijöiden, sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden ja aluehallintoviranomaisten kanssa käytävien keskustelujen avulla. Asiakasprosessin toimintaa arvioidaan asiakkaan, tämän vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa käytävien neuvotteluiden yhteydessä. Tämän lisäksi jokaiselle asiakkaalle, hänen vanhemmilleen ja sosiaalityöntekijöille annetaan asiakassuhteen päätyttyä täytettäväksi arviointilomake prosessin onnistumisesta. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.3 Asiakaspalauteprosessi

Asiakaspalautetta voidaan antaa Kalliopuron hoitokoti Oy:n toiminnasta joko kirjallisena (esim. asiakaspalautelomake) tai suullisesti. Tällöin jokainen saatu palaute käydään huolellisesti läpi työyhteisössä ja siitä keskustellaan, toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yrityksen työntekijät arvioivat yhteisillä keskusteluilla asiakasprosessin onnistumista, sille asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista. Palautekeskusteluissa saadut kehittämisehdotukset kirjataan ylös, toiminnan parantamiseksi ja niihin palataan asiakasprosessin edetessä. Palauteprosessin onnistumisesta ja arvioinnista vastaa koko työyhteisö. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.4 Arviointilomakkeen tarkoitus ja ohjeistus

Kalliopuron hoitokoti Oy:n toiminnan kehittämiseksi on laadittu arviointilomake niin lapselle, vanhemmille kuin sosiaalityöntekijällekkin, koskien lapsen sijoituksen onnistumista Kalliopurossa. Asiakaspalautelomake toimii apuna palautteen antamiselle ja sen pohjalta työntekijät voivat tehdä tarkentavia kysymyksiä, jos sen uskotaan auttavan toiminnan kehitystä jatkossa. Palautelomakkeella ei ole tarkoitus arvioida lasta tai hänen perhettään. Lomakkeen tarkoituksena on helpottaa perheiden, lasten ja sosiaalityöntekijöiden palautteen antamista. Kalliopuro kokee asiakkailta saadun palautteen tärkeäksi, koska tällöin asiakaslähtöistä työskentelytapaa voidaan paremmin kehittää ja toteuttaa. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

Kalliopuron arviointilomake voidaan palauttaa nimettömänä, mutta tällöin palautetta ei pystytä yhdistämään juuri tiettyyn lapseen ja hänen asiakkuutensa kulkuun. Lomakkeen täyttäjät voivat itse päättää, mihin lomakkeen arviointikohtaan vastaavat, mutta Kalliopurossa toivotaan, että täyttäjä valitsisi tilannettaan lähinnä olevan kohdan annetuista vaihtoehdoista. Jos lasta avustetaan palautteen antamisessa, on tärkeää, ettei häntä missään tilanteessa johdella tiettyyn vastaukseen, vaan annetaan hänen tuoda ilmi omat mielipiteensä ja kokemuksensa. (Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirja)

5.5 Laatu yrityksen markkinoinnissa

Laadun varmistus ja päivitys markkinoinnissa varmistetaan osallistumalla kuntien järjestämiin kilpailutuksiin. Vastaava ohjaaja (kevällä 2010 Dan Broman) vastaa markkinoinnin laadusta yrityksen sisällä. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.6 Laatu talouden hallinnassa

Laatu varmistetaan talouden hallinnassa tulojen ja menojen yhteensovittamisella. Talouden laadusta vastaa toimitusjohtaja (keväällä 2010 Suvi-Tuulia Broman). (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.7 Laadun varmistus

Laadun varmistuksesta ja toimivuudesta yrityksen sisällä vastaa Kalliopuron pienryhmäkodin vastaava ohjaaja (keväällä 2010 Dan Broman). Tämän lisäksi jokainen työntekijä vastaa henkilökohtaisesti omalla toiminnallaan laadun varmistamisesta ja toteutumisesta asiakastyössä. Laadun varmistuksen osa-alueita Kalliopuron hoitokoti Oy:ssä ovat tilat, henkilökunnan määrä, koulutus ja sopivuus sekä lakien ja sääntöjen noudattaminen. Laatu varmistetaan näissä osa-alueissa viranomaisten tarkastuskäynnillä. Tällöin mainitut osa-alueet tarkastetaan, asioista keskustellaan ja osoitetaan laadun ylläpitäminen viranomaisten pyytämällä dokumenteilla. Laatua päivitetään joka päivä, jokainen työntekijä omalla toiminnallaan. Tällöin jokaisen vastuulla on, että edellä mainitut osa-alueet ovat kunnossa. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

5.8 Laatukäsikirjan päivittäminen

Laatukäsikirjan päivittämisestä vastaa Kalliopuron hoitokoti Oy:ssä koko työyhteisö. Tällöin laatukäsikirja käydään läpi esim. tiimipalaverissa, jolloin se käydään kohta kohdalta läpi ja siitä keskustellaan työryhmässä. Tämän jälkeen laatukäsikirjaan korjataan tarvittavat kohdat. Työryhmä näkee laatukäsikirjan päivitettävyyden tärkeäksi, koska tilanteet asiakasprosesseissa ja yrityksen sisällä muuttuvat, asiakkaiden määrä ja iät ovat vaihtelevia sekä työn vaativuus ja henkilökunnan erikoisalajat vaihtelevat. Laatukäsikirjaa päivitetään Kalliopuron hoitokodissa tarpeen mukaan. (Broman, D. Broman, S., haastattelu)

Laatukäsikirja on päivitetty toukokuussa 2010.

LÄHTEET

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien haastattelu. 15.7.2009. Sipoo

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien haastattelu. 7.8.2009. Sipoo

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien haastattelu. 4.9.2009. Sipoo

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien haastattelu. 1.12.2009. Sipoo

Broman, D. Broman, S. Kalliopuron hoitokoti Oy:n johtajien lomakehaastattelu. 7.5.2010

Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirjat, viitattu 3.6.2009,

Kalliopuron hoitokoti Oy, asiakirjat, viitattu 4.6.2009,

Kalliopuron hoitokoti Oy,
<http://kalliopuro.com>, viitattu 20.6.2009, 17.7.2009, 18.7.2009

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>, viitattu 15.9.2009

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417,
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>, viitattu 3.7.2009, 27.8.2009,
2.10.2009

KUVAT

Kuva 1: Kalliopuron pienryhmäkoti	53
Kuva 2: Kalliopuron pienryhmäkodin olohuone	53
Kuva 3: Kalliopuron pienryhmäkodin takkahuone	54
Kuva 4: Napoleon - koira.....	56
Kuva 5: Kalliopuron pienryhmäkodin keittiö	59

Liite 1, Asiakaspalautelomake lapsille ja nuorille

Kalliopuron pienryhmäkoti

Asiakaspalautelomake 7-18 vuotiaille

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä sopivin vastausvaihtoehto ja tarkenna tarvittaessa lisäriveille.

Kalliopuro

	Kyllä					Ei
Oliko Kalliopuroon helppo tulla?	1	2	3	4	5	
Oliko Kalliopurossa hyvä olla?	1	2	3	4	5	
Tulitko toimeen Kalliopuron ohjaajien kanssa?	1	2	3	4	5	
Löysitkö ohjaajista itsellesi luottohenkilön?	1	2	3	4	5	
Otettiinko mielipiteesi huomioon?	1	2	3	4	5	
Tulitko toimeen Kalliopuron toisten asukkaiden kanssa?	1	2	3	4	5	
Oliko asukkaiden välillä kiusaamista tai syrjintää?	1	2	3	4	5	
Jos kiusaamista tai syrjintää esiintyi, puututtiinko siihen tarpeeksi?	1	2	3	4	5	

Neuvottelut

	Kyllä				Ei
	1	2	3	4	5
Oliko sijoituksen aikana riittävästi neuvotteluja?	1	2	3	4	5
Keskityttiinkö neuvotteluissa oikeisiin asioihin?	1	2	3	4	5
Kuunneltiin mielenpitoja neuvotteluissa?	1	2	3	4	5
Tuntuivatko Kalliopuron säännöt oikeudenmukaisilta?	1	2	3	4	5

Koti ja perhesuhteet

	Kyllä				Ei
	1	2	3	4	5
Olitko yhteydessä vanhempiisi Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5
Kävitkö kotilomilla Kalliopuron aikana?	1	2	3	4	5
Viihdyitkö kotilomilla?	1	2	3	4	5
Oliko kotilomia riittävästi?	1	2	3	4	5
Olitko yhteydessä toisiin perheenjäseniin Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5
Tuettiin yhteydenpitoa sukulaisiin Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5

Koulunkäynti

	Kyllä					Ei
Muuttuiko koulunkäyntisi parempaan suuntaan Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
Saitko Kalliopurosta tukea koulun käyntiisi?	1	2	3	4	5	
Viihdyitkö koulussa Kalliopurossa olon aikana?						

Vapaa-aika

	Kyllä					Ei
Piditkö yhteyttä kavereihisi Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
Vietitkö aikaa kavereidesi kanssa?	1	2	3	4	5	
Kutsuitko kavereitasi vierailulle Kalliopuroon?	1	2	3	4	5	
Harrastitko jotain Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5	
Oliko harrastus mieluinen?	1	2	3	4	5	

KIITOS VASTAUKSESTASI, PALAUTTEESI ON MEILLE TÄRKEÄÄ!

Liite 2, Asiakaspalautelomake vanhemmille



Asiakaspalautelomake vanhemmille

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä sopivin vastausvaihtoehto ja tarkenna tarvittaessa lisäriveille.

Kalliopuro

	1	2	3	4	5
Oliko Kalliopuro mielestäsi hyvä sijoituspaikka?					

Muuttuiko lapsesi kokonaistilanne sijoituksen aikana parempaan suuntaan?	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Piditkö Kalliopuron henkilökuntaa luotettavana?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Olitko lapsesi kasvatukseen liittyvissä asioissa yhtä mieltä Kalliopuron kanssa?	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Toimiko yhteistyö Kalliopuron ohjaajien kanssa?

Oliko yhteydenpito Kalliopuron kanssa riittävää?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Saitko Kalliopurolta riittävästi tietoa lapsesi kuulumisista?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Oliko Kalliopuroon helppo tulla?

Neuvottelut

	Kyllä		Kyllä		Ei		Ei	
Oliko sijoituksen aikana riittävästi neuvotteluita?	1	2	1	3	2	4	5	3
Keskityttiinkö neuvotteluissa mielestäsi oikeisiin asioihin?	1	2	1	3	2	4	5	3
Olivatko Kalliopuron säännöt mielestäsi kohtuullisia?	1	2	1	3	2	4	5	3
Koitko tullesasi kuulluksi neuvotteluissa?	1	2	1	3	2	4	5	3

Koti ja perhesuhteet

	Kyllä					Ei				
Kävikö lapsesi riittävästi kotilomilla sijoituksen aikana?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sujuivatko lapsesi kotilomat hyvin?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Oliko kotilomiin liittyvistä järjestelyistä helppo sopia Kalliopuron kanssa?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Oliko yhteydenpito lapseen helppoa sijoituksen aikana?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Oliko lapsesi yhteydenpito muihin sukulaisiin riittävä sijoituksen aikana?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Koulunkäynti

	Kyllä				Ei
Muuttuiko lapsesi koulunkäynti parempaan suuntaan Kalliopurossa olon aikana?	1	2	3	4	5
Saitko Kalliopurosta riittävästi tietoa lapsesi koulunkäynnistä?	1	2	3	4	5
Olitko tyytyväinen lapsesi koulumenestykseen?	1	2	3	4	5

KIITOS VASTAUKSESTASI, PALAUTTEESI ON MEILLE TÄRKEÄÄ

Liite 3, Asiakaspalautelomake sosiaalityöntekijöille



Asiakaspalautelomake sosiaalityöntekijöille

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä sopivin vastausvaihtoehto ja tarkenna tarvittaessa lisäriveille.

	Kyllä					Ei
	1	2	3	4	5	
Oliko Kalliopuro mielestäsi hyvä sijoituspaikka?						
Muuttuiko asiakkaan kokonaistilanne sijoituksen aikana parempaan suuntaan?						
Toimiko yhteistyö Kalliopuron kanssa?						
Oliko yhteydenpito Kalliopuron kanssa riittävää?						
Saitko Kalliopurolta riittävästi tietoa asiakkaan kuulumisista?						
Saavutettiin Kalliopurossa asetettuja tavoitteita?						
Olivatko Kalliopuron säännöt kohtuullisia?						
Oliko Kalliopuron yhteydenpito asiakas-perheeseen riittävää?						
Oliko kotilomiin liittyvistä järjestelyistä helppo sopia Kalliopuron kanssa?						

KIITOS VASTAUKSESTASI, PALAUTTEESI ON MEILLE TÄRKEÄÄ