

LAADUN ELEMENTIT LASTENSUOJELUN
SIJAISHUOLLOSSA JA VANHAKALLION
PERHEKODISSA

Katri Vihersola

Opinnäytetyö, kevät 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsingin toimipaikka

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi AMK

| | |
|---|----|
| SISÄLLYS | |
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 VANHAKALLION PERHEKOTI | 6 |
| 2.1 Vanhakallion perhekodin toimintaperiaatteet | 6 |
| 2.2 Laatutyöskentely Vanhakalliossa | 7 |
| 3 OPINNÄYTETYÖN TYÖSKENTELYPROSESSIN KUVAUS | 9 |
| 4 LAATU LASTENSUOJELUSSA | 11 |
| 4.1 Laadun ominaisuudet | 12 |
| 4.2 Laatumäärä | 14 |
| 4.2.1 Laatumäärän valinta | 15 |
| 4.2.2. Vaatimukset laatumääräille ja-indikaattoreille | 16 |
| 4.3 Valtakunnalliset sijaishuollon laatumäärät | 17 |
| 4.3.1 Arvot ja toimintaperiaatteet | 17 |
| 4.3.2 Henkilöstö | 18 |
| 4.3.3 Johtaminen | 19 |
| 4.3.4 Resurssit ja kumppanuussuhteet | 19 |
| 4.3.5 Tulosten ja toiminnan arviointi | 19 |
| 4.4. Laadunhallinta | 20 |
| 4.5 Laadun arviointi | 21 |
| 4.6 Laatumäärä | 23 |
| 4.6.1 PIENET-laatumäärä | 24 |
| 4.6.2 ISO standardi | 24 |
| 5 LAATUKÄSIKIRJA TOIMINNAN APUVÄLINEENÄ | 26 |
| 5.1 Hyvä laatumäärä | 26 |
| 5.2 Miksi laatumäärä? | 27 |
| 5.3 Laatumäärä Vanhakallion perhekodissa | 28 |
| 6 POHDINTA | 30 |
| 7 LÄHTEET | 33 |

TIIVISTELMÄ

Vihersola Katri. ”Laadun elementit lastensuojelussa ja Vanhakallion perhekodissa”. Helsinki, kevät 2010 34 s., liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsingin yksikkö, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyö on laatukäsikirjan rungon Vanhakallion perhekodille. Opinnäytetyö toteutettiin produktiona. Laatukäsikirjan rungon tarkoituksena on tukea Vanhakallion Perhekodin laadun kehittämistä työyhteisössä. Opinnäytetyö käsittelee laatua ja sen elementtejä lastensuojelussa sekä esittelee Vanhakallion perhekodin laatukäsikirjan rungon, joka on liitteenä opinnäytetyössä.

Laatukäsikirjan rungon toteutus nojautui valtakunnallisiin sijaishuollon laatukriteereihin sekä lastensuojelun laadun elementteihin, joita käsitellään opinnäytetyön teoriassa. Aineisto produktioon on kerätty työskentelyn ohella havainnollistamalla perhekodin laatutyön vahvuuksia sekä tuen tarpeita. Perhekodin työyhteisö voi tulevaisuudessa täydentää laatukäsikirjan runkoa osana laatutyöskentelyään.

Täydentäessään opinnäytetyötä kohti valmista laatukäsikirjaa ja vastaamalla sen tuomiin laadullisten kriteereiden toteutumisen haasteisiin, Vanhakallion perhekoti pystyy antamaan selkeän yksityiskohtaisen kuvan toiminnastaan. Laatutyön kriteerit sekä niihin vastaaminen haastavat perhekotia etsimään keinoja ja tehostamaan työn asiakaslähtöisyyttä sekä lapsille ja nuorille annettavan hoidon laatua.

Avainsanat: laatukäsikirja, laatukriteeri, perhekoti sijaishuolto, laatu, produktio, asiakaslähtöisyys.

ABSTRACT

Vihersola Katri. "Quality elements in child welfare and foster home Vanhakallio". 34p., 1 appendices. Language: Finnish, Helsinki, spring 2010

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme of Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

For my thesis I made a quality manual frame for Vanhakallio foster home. The thesis was carried out as a production. The aim of the manual frame is to assist the foster home to develop quality in the work community. My thesis deals with quality and its elements in child welfare, and also presents the frame for the quality manual at Vanhakallio foster home. The quality manual frame can be found as an appendix to my thesis.

The basis for the quality manual frame lies in national quality criteria for foster care and the quality elements of child welfare, which were covered in the theory part of the thesis. The material for the production was gathered by clarifying the strengths and weaknesses of quality at the foster home. The employees at the foster home can complement the quality manual frame in the future as part of their quality work.

As the foster home complements the thesis towards a complete quality manual and tackles the challenges that actualizing quality criteria brings with them, Vanhakallio foster home will be able to present a clear and detailed picture of their operations. The quality criteria, and fulfilling them, challenges the foster home to find ways to improve on customer orientation and the quality of the care given to the children.

Keywords: quality manual, quality criteria, foster home, foster care, quality, production, customer orientation approach.

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on produktio, jonka aihe on laadun elementtien tarkastelua Vanhakallion perhekodissa. Produktion tavoitteena on tukea Vanhakallion perhekodin laatutyön kehittämistä. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa tarkastellaan lastensuojelun sijaishuollon laadun elementtejä ja produktiona tuotetaan laatukäsikirjan runko, jota voidaan tulevaisuudessa kehittää ja täydentää osana Vanhakallion perhekodin laatutyötä.

Laadukas työ lastensuojelussa takaa asiakaslähtöisyyden sekä lapsen edun varmistumisen. Prosessien suunnitelmallisuus, arviointi ja jatkuva kehittyminen turvaavat asiakkaan asemaa ja oikeuksia saada palvelua, joka hyödyttää häntä parhaiten. Laadukas työ, johon sisältyy suunnitellut kriteerit, sekä niiden noudattaminen takaa myös yksilöllisen lähestymistavan jokaisen lapsen ja nuoren kohdalla. Laadun elementit, joita tarkastelen ja käsittelen työssäni ovat; arvot, toimintaperiaatteet, laatukriteerit, henkilöstö, johtaminen, resurssit, arviointi, laadunhallinta, asiakaslähtöisyys sekä dokumentointi.

Kirjallisen raportin liitteenä on opinnäytetyön produktio, Vanhakallion perhekodin laatukäsikirjan runko. Laatukäsikirjan rungossa tarkastellaan Vanhakallion perhekodin toiminnan laatua opinnäytetyössä esitettyjen laadun elementtien näkökulmasta. Työn tavoitteina on tukea työyhteisöä laatutyön kehittämässä, tehdä työtä näkyväksi ulkopuolisille. Laatukäsikirjan rungon tavoite on myös parantaa työn suunnitelmallisuutta ja arviointia sekä herättää ajatuksia, keskustelua ja tervettä kyseenalaistamista työstä, laadusta, työn prosesseista, suunnittelusta ja analysoinnista.

2 VANHAKALLION PERHEKOTI

Vanhakallion perhekoti Oy on Matti Laukkasen vuonna 1992 vuonna perustama perhekoti. Perhekoti on tarkoitettu peruskouluikäisille lapsille ja nuorille. Lapset sijoitetaan joko suoraan kotoa avohuollon tukitoimenpiteiden riittämättömyyden jälkeen tai jatkotoimenpiteenä osana huostaanottoa Vanhakallioon. Vanhakallion perhekodin sijoitettujen nuorten paikkaluku on seitsemän. Kahdelle nuorista on mahdollisuus kerrallaan järjestää jälkihuoltoa asumisharjoittelun muodossa.

Perhekoti aloitti toimintansa vuokratiloissa Vuosaaren Aurinkorannassa, josta tilat siirtyivät vuonna 2002 omistusasuntoon Helsingin Puotilaan. Perhekoti toimii noin 300 neliöisessä omakotitalossa lähellä Puotilanrantaa sekä Itäkeskusta. Perhekodissa työskentelee 2 – 5 ihmistä ajankohdasta ja lapsitilanteesta riippuen.

2.1 Vanhakallion perhekodin toimintaperiaatteet

Vanhakallion perhekodin perustehtävä on hoitaa ja kasvattaa eri kuntien huostaan ottamia, pitkäaikaista perhehoitoa tarvitsevia lapsia ja nuoria. Kasvatukseen kuuluu keskeisesti nuorten itsetunnon kohottaminen. Liikunnalliset harrastukset ja liikunnanohjaus on osa Vanhakalliossa tehtävästä työstä. Vanhakalliolle on vuonna 2006 valmistunut opistotasoinen Kanneljärven Opistosta oppisopimuksella tehty liikunnanohjauksen työ, jossa käsitellään liikuntaa osana kasvatusta sekä liikuntaa erityisesti Vanhakallion perhekodissa. Nuorille pyritään järjestämään monia onnistumisen kokemuksia, näin esimerkiksi harrastuksen kautta nuori kykenee kehittämään itseään ja löytää mahdollisesti uusia vahvuuksia ja osaamisen alueita itsestään.

Vanhakallion perhekoti kasvattaa nuoria omatoimisuuteen. Pienet, jokaisen kohdalle osuvat päivittäiset tehtävät, kuten siivous- ja keittiövuorot kuuluvat nuorten arkirutiineihin. Arjen tehtävien kautta nuoria kasvatetaan ottamaan vastuuta itsestään ja muista ikätasoaan vastaavien kykyjensä mukaisesti.

Vanhakallion perushuolenpitoon ja kasvatukseen kuuluu nuorten koulunkäynnin vahva tukeminen. Vanhakallion yläasteikäiset nuoret käyvät Vuosaaren yläastetta. Yläasteen jälkeen nuoret siirtyvät valitsemilleen ammatillisiin opintoihin. Jos koulunkäynti ei ole nuorelle esimerkiksi sijoituksen alkuvaiheessa mahdollista järjestyy nuorelle kotikoulumahdollisuus perhekodissa.

2.2 Laatutyöskentely Vanhakalliossa

Vanhakallion perhekodin laatutyöskentely lähti käyntiin vuonna 2006, kun organisaatiossa ryhdyttiin suunnittelemaan laatukäsikirjaa ja sen sisältöjä. Vuonna 2007 panostettiin työnohjauksen kehittämiseen, joka palvelee työntekijöiden tarpeita parhaiten. Työnohjausten aikatauluista sovittiin työntekijöiden kesken ja työnohjaukset aloitettiin uuden ohjaajan kanssa. Työssäviihtymisen vuoksi ja työn laadukkuuden vuoksi käytiin uudelleen läpi työnohjauksen sisältöjä sekä perhekodin tarpeita. Esille nousseita asioita olivat tuolloin muutokset organisaatiossa sekä työntekijöiden työnkuvien, työn sisällön sekä työtehtävien tarkentuminen ja läpi käyminen. Uudenlainen laaduntarkkailu paransi selkeästi työntekijöiden työssäjaksamista. Työssäjaksamisen koettiin olevan suoranaudessa suhteessa työn laatuun ja laatuun panostamisessa.

Vuosien 2007 - 2008 aikana Vanhakallion perhekoti osallistui yhtenä kolmesta perhekodista tutkimukseen Helsingin yliopiston sosiologian laitokselle. Tutkimus oli perhekotien käytäntöihin perehtyvä tutkimus,

jossa kerättiin etnografista materiaaleja perhekodeista. Tarkoituksena oli tutkia myös nuorten kokemuksia perhekodista asumisesta.

Tutkimuksen päätyttyä vuonna 2009 Vanhakallion perhekoti pyrkii hyödyntämään arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä tutkimuksessa saatuja tuloksia ja havaintoja. Tuloksia ei ole vielä käyty läpi työyhteisössä, eikä arvioitu kehittämismahdollisuuksia tuloksiin pohjautuen.

Vuoden 2008 työnohjauksissa kiinnitettiin enemmän huomiota tekeillä olevan laatukäsikirjan sisältöön ja sisällön työstämiseen. Työyhteisössä jokainen mietti omia roolejaan ja osuuttaan laatukäsikirjan tekemisessä. Vuoden 2008 aikana keskityttiin myös enemmän perhekodein itsearviointiin laadullisissa asioissa.

Jatkuva arviointi työskentelystä on esillä jokapäiväisessä työskentelyssä ja on osa laatutyötä Vanhakallion perhekodissa. Työn arvioinnilla pyritään parantamaan työn tuloksia ja tehokkuutta.

3 OPINNÄYTETYÖN TYÖSKENTELYPROSESSIN KUVAUS

Laatukäsikirjan rungon tekeminen Vanhakallion Perhekodille aloitettiin vuonna 2006. Olin aloittanut työskentelyni ohjaajana Vanhakallion perhekodissa vuoden 2006 alussa. Työskentelyn alku oli erittäin hidasta, sillä laadullisiin asioihin perehtyminen ei ollut osa jokapäiväistä työtä konkreettisesti ja jo pelkät laadulliset termit ja niiden merkitys olivat tuntematonta maaperää sekä työyhteisölle kuten myös minulle itselleni. Tiedon hankkiminen ja sisäistäminen vei paljon aikaa. Vaikka työyhteisössä ei oltu perehdytty laatuun ja kirjallisuuteen laadusta lastensuojelussa, huomattiin, että tehtävässä työssä on kuitenkin elementtejä ja selkeitä yhtäläisyyksiä luettavan kirjallisuuden kanssa. Tällaisia oli esimerkiksi työntekijöiden määrä, koulutus, konkreettiset puitteet työssä ja lasten yksilöllisyyden huomioiminen.

Vaikka produktio tehtiin työyhteisölle ja yhteistyössä työyhteisön ja yrityksen kanssa, painottui tekeminen lähes kokonaan yksinomaan minun harteille.. Yhteistyö Vanhakallion perhekodin kanssa laatukäsikirjan runkoa työstäessä oli hajanaista ja jokseenkin huonosti suunniteltua. Jouduin tekemään kovasti töitä pitääkseen kasassa edes jonkinlaista säännöllisyyttä ohjauksessa ja tarvitsemassaan palautteen saannissa. Arjen rutiinit tuntuivat vievän liikaa aikaa ja energiaa, jolloin jatkuvuus ja tiivis yhteistyö laatukäsikirjan rungon tekemisen sekä suunnittelun suhteen jäivät vähälle.

Työskentelyn alkuvaiheessa kävin kahdessa perhekodissa keskustelemassa laatukäsikirjan sisällöstä ja vertailin heidän näkemyksiään sisällön tarpeista. Toinen perhekoti oli selkeästi painottanut laadun kuvauksia ja toinen perhekoti oli sisällyttänyt tarkempaa tietoa arjen rutiineista laatukäsikirjaan. Aloittaessani työskentelemään laatukäsikirjan rungon kanssa tuntui, ettei monellakaan vielä ollut käsitystä siitä, mitä laatukäsikirjan todella pitää sisällään. Opinnäytetyötä lopetellessani ei ollut vielä tulla selkeää suositusta

Ammatillisten Perhekotien Liitolta, mitä laatukäsikirja pitäisi pitää sisällään. Tämä on sinänsä outoa, sillä 2000-luvun alkupuolella oli paljonkin keskustelua laadusta perhekotityössä ja laatukäsikirjasta, keskustelu ei kuitenkaan ollut niin kantavaa, että olisi tuottanut pientä lehtistä paremman tiedon laatukäsikirjan sisällöstä juuri perhekotityöhön.

Laatukäsikirjan rungosta ei ehditty kerätä palautetta. Se saatiin käyttöön vuoden 2010 alussa ja palaute esimerkiksi lasten vanhemmilta, sosiaalityöntekijöiltä ja muilta yhteistyökumppaneilta kerätään todennäköisesti tulevaisuudessa. Palautteen myötä laatukäsikirjan runkoa ja alkua voidaan muokata toivottuun suuntaan. Myös kunnilta tulevien vaatimusten mukaan laatukäsikirjaan lisätään tietoja tulevaisuudessa. Toivon mukaan perhekotien laatukäsikirjan sisältö tulee tulevaisuudessa tarkentumaan, jotta osataan vastata niihin tarpeisiin paremmin, joita laatukäsikirjan toivotaan palvelevan esimerkiksi sijoittavien kuntien puolesta.

Lopetin työskentelyn Vanhakallion perhekodissa marraskuussa 2009, joten en ollut itse enää paikalla toteuttamassa laatukäsikirjan rungon ohjeistusta toiminnasta ja sen laadullisista kehitystarpeista. Lopullinen valmis laatukäsikirjan runko valmistui vuoden 2010 alussa. Jouduin poislähtöni jälkeen muuttamaan rungon sisältöä objektiivisempaan ja ohjaavampaan suuntaan, jota on mahdollista täydentää työyhteisön puolesta. Tämä siksi, koska en kuulunut työyhteisöön enää, enkä voinut tietää, miten työyhteisö jatkossa tulee toimimaan useidenkaan asioiden suhteen.

4 LAATU LASTENSUOJELUSSA

Sari Laaksonen (2004) kertoo artikkelissaan sosiaalialan laatuajattelun kehityksen Suomessa alkaneen laatuajattelun kehittymisestä muilla yhteiskunnan aloilla. Laatuajattelu voimistui 1990-luvun alkupuolella suuren laman myötä. Tällöin alettiin taloudellisten resurssien vähenemisen pakottamana tutkia työn sisältöjä sekä selvittää mitä vähenevillä taloudellisilla resursseilla voidaan saada aikaan. Ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan sisällöstä ja järjestämisestä annettiin vuonna 1995. Näihin aikoihin laatuajattelu nousi enemmän esille kansainvälisessä yhteistyössä. Yhteistyössä monien eri toimijoiden ja kuntien kanssa järjestettiin alueellisia lastensuojelun laatukoulutuksia. (Laaksonen 2004.)

Laatua on se, että organisaation tavoitteet, toiminnot, ominaisuudet, tuotteet ja vaikutukset vastaavat niille asetettuja odotuksia, edistävät elämänlaatua ja toteuttavat kestäväää kehitystä (Tuurala, 1998, 9). Laatu muodostuu siis vaatimuksista ja voi täten olla hyvin monimuotoista riippuen siitä kenen vaatimuksista ja odotuksista katsoen laatua tarkastellaan. Arvioivatko laatua asiakkaat, henkilökunta vai alan asiantuntijat? (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 9.)

Laatuajattelussa nähdään tapahtumat prosesseina, ympäristö systeemisenä ja ymmärretään vaihtelun merkitys. Laadussa korostetaan resurssien jatkuvaa kehittämistä, ennaltaehkäisyä ja kerralla oikein tekemistä. Laatu on jatkuvaa oppimista, joka pyritään varmistamaan viemällä se prosesseihin ja rakenteisiin. (Tuurala 1998, 9.)

Pystyäkseen tuottamaan laadukkaita palveluita on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden selvitettävä ja otettava huomioon eri tahojen tarpeet sekä huomioida palveluille kohdistuvat vaatimukset ja odotukset. Huomioiminen tarkoittaa, että hoito- ja kasvatuskäytännöt,

kuntoutusmenetelmät, asiakkaiden kohtelu ja työskentelytavat on kehitettävä ja muokattava sellaisiksi, että ne vastaavat asetettuja vaatimuksia. (Rousu & Holma 2004,10.)

4.1 Laadun ominaisuudet

Sari Laaksosen (2004) mukaan se, mitä lastensuojelussa pidetään hyvänä laatuna, riippuu arvioitavasta toiminta-alueesta ja on sidoksissa paikkaan ja aikaan. Erilaisista arvioitavasta toiminta-alueesta riippumatta, niistä voidaan löytää kuitenkin yhteisiä piirteitä, joita voidaan pitää ominaisuuksina laadukkaalle palvelutoiminnalle. (Puonti, Saarnio, Hujala. 2004, 257).

Asiakaslähtöisyys on periaate, joka on hyvä pohja toimivalle palvelulle. Sosiaalityössä ja lastensuojelussa yhdistävänä tekijänä laatu käsitteen pohjalta voisi ensisijaisesti pitää asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin vastaavaa toimintaa. (Outinen ym. 1999, 22). Miten asiakkaina olevat lapset ja nuoret kokevat laadun? Mikä on laadullista toimintaa heidän mielestä? Millaisia laadun perusteita he asettavat? Asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti palveluja käyttävää ja palveluista maksavaa asiakasta. Asiakkaaksi voidaan siis määritellä lastensuojelusta maksava kunta. Palvelun tilaajat, yhteistyökumppanit tai toisten toimipisteiden työntekijät voidaan myös nähdä asiakkaina. Lastensuojelutyössä kyse on kuitenkin lapsen edun toteuttamisesta, siksi tärkeimpänä asiakkaana onkin aina itse sijoitettu lapsi. (Outinen ym. 1999, 12.; Mikkola 1997, 15.) Asiakastahan voi pitää saamansa palvelun tuloksellisuuden ja laadullisuuden asiantuntijana. (Mikkola 1997, 9)

Sari Laaksonen (2004) kirjoittaa kirjatun toiminta-ajatuksen olevan laadukkaan palvelutoiminnan piirre. Yksikössä on yhdessä määritelty toiminnan ensisijaiset arvot ja tavoitteet, yhdessä pohdittu miksi tehdään. Tämän lisäksi kirjattuna olisi perustehtävä, mitä teemme. Tähän liittyen jokaisen työntekijän työn tavoitteet ja työnkuvaus siitä mitkä ovat juuri

hänen tehtävänsä.

Laaksosen (2004) mukaan palveluita tuottavassa yksikössä tulee olla kuvattuna eri vaiheet työn ja toiminnan toteuttamisesta ja sen sisällöstä. Lisäksi yhdessä sovitut toimintatavat ja kirjatut työmenetelmät sekä prosessien dokumentointi kuuluvat laadukkaan palvelun toimintaan.

Lastensuojelupalveluita tuottaessa konkreettinen ympäristö saa Laaksosen mielestä hyvinkin tärkeän roolin tarkasteltaessa mahdollisuuksia toimia, vaikuttaa, muuttaa ja rakentaa oman yksikkönsä lastensuojelutyötä. Toimintaympäristön olisi tuettava itsestään perustehtävän toteutumista. Yksikön sijainti, tilat, kuten myös toiminnan resurssit, henkilöstön määrä, henkilöstön kouluttautuminen, verkostotyö ja taloudelliset resurssit pitkälti määräävät, mahdollistavat ja ohjaavat toimintaa. Tämän kaiken kirjaaminen ja tarkistaminen sekä tarkka suunnitteleminen ovat usein yksikön sisäistä arjessa tapahtuvaa laatukehittelyä. Esimerkiksi mihin koulutuksiin on mahdollista osallistua ja mitkä olisivat juuri kyseistä yksikköä eniten koskettavia kehittämisen osa-alueita. (Laaksonen. 2004.)

Jatkuva arviointi on Laaksosen mukaan laadukkaan toiminnan piirre, joka takaa sen, että toimintaa tarkkaillaan ja kehitetään. Arviointi käsittää laadun ylläpitämisen toimintaa säännöllisin väliajoin arvioimalla, sekä arvioinnin tuloksiin reagoimalla. Arviointia tapahtuu aina usealla tasolla. Yksikössä tarkastellaan arvojen ja toimintaperiaatteiden sekä tavoitteiden toteutumista sekä työyhteisön, että yksittäisten työntekijöiden osalta. Arvioinnissa tarkastellaan myös onko toimittu suunnitellun prosessin mukaisesti vai pitääkö toimintaa tai prosessikuvausta muuttaa. (Laaksonen 2004.) Tärkeintä arvioinnissa on pitää mielessä kuitenkin se, että asiakas on saamansa palvelun tuloksellisuuden ja laadun asiantuntija. Palautetta ja laatua voivat arvioida tuottajien ja asiakkaiden lisäksi alan asiantuntijat, lähipalveluiden tuottajat tai kilpailijat/markkinat. (Mikkola 1997, 7.)

Laatutyöskentelyssä arviointi on vuosien mittaistaikin, sillä kun tarkastellaan sijaishuollossa olevan lapsen tai nuoren saamaa hoidon laatua tarkastellaan samalla hänen koko elämänsä laatua. Pitkäaikaisessa sijaishuollossa olevan nuoren/lapsen tarpeisiin vastaaminen koskee sekä hänen kasvatustaan että hoitoaan. Samalla kun tuetaan nuoren erityistarpeita, on vastattava normaalin kehityksen tuomiin haasteisiin sekä tuettava nuorta saavuttamaan ikätasonsa mukaiset valmiudet ja taidot, joita tarvitaan myöhempää kehitystä ja aikuistumista varten. (Mikkola 1997, 13.)

4.2 Laatukriteerit

Laatukriteeri on se mittaamisen perusta, joka kertoo, millaista tulosta ja laatutasoa tavoitellaan. Laatuvalitut laatukriteerit auttavat seuraamaan, onko asetetut tavoitteet saavutettu. Tämän vuoksi on tärkeää määrittää laatukriteerit kaikelle keskeiselle toiminnalle. Jotta laatukriteerit toimisivat arvioinnin ja seurannan perustana, ne tulisi ilmaista niin selkeästi, että voidaan mittaamalla todeta onko asetetut tavoitteet saavutettu. (Heikkilä, Outinen, Norbland, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7.)

Hyvän laadun tunnistaminen on ensimmäinen asia kun laatukriteereitä ryhdytään laatimaan. Esimerkiksi perhekodin laatukriteereissä kiinnitetään huomiota muun muassa toimipaikan tiloihin ja toimivarustukseen. Ovatko tilat tarkoituksenmukaisia ja turvallisia? Tärkeä osa kriteereitä on henkilöstö. Mikä on henkilöstön rakenne, koulutus ja kuinka henkilöstön osaamista kehitetään ja tuetaan? Myös riskienhallinta, arviointimenettelyt, talous ja johtaminen ovat osa laatukriteereitä. Rousun ja Holman (2004, 46-47) mukaan hyvältä laatukriteeriltä vaaditaan samanlaisia ominaisuuksia kuin miltä tahansa muulta tarkalta mittarilta ylipäätään. Laatukriteerin tulee olla pätevä, luotettava, herkkä, helposti mitattavissa, vertailtavissa ja käyttäjien hyväksymä. Laatukriteeriä tulee pystyä myös hyödyntämään käytännön

työssä.

4.2.1 Laatumittareiden valinta

Laatumittareiden valinta on jo osa laadun arviointia. Se, kuinka laatumittarit valitaan ohjaa toimintaa tiettyyn suuntaan. Tämän vuoksi seurattavien laatumittareiden valinta on tehtävä huolellisesti ja harkiten. Laatumittareiden valinnan ratkaisee pääsääntöisesti kaksi tekijää: kuinka hyvin mittari kuvastaa oleellista piirrettä mitattavasta toiminnosta ja sen mittaamisen helppous. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 22.)

Laadun monimuotoisuuden vuoksi laatua kuvaamaan tarvitaan sekä kvalitatiivisia eli kokemukseen perustuvia, sanoin ilmaistuja laatumittareita, että kvantitatiivisia, määrällisiä laatumittareita. Kvantitatiivisten laatumittareiden avulla voidaan arvioida muun muassa jonotusaikoja, yksikkökustannuksia ja sairaaloissa esimerkiksi infektioiden määrää. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 12.)

Kvalitatiivisia laatumittareita on muun muassa nuorten kokemukset hoidon laadusta tai heidän äänensä esiin tuleminen yhteisten päätösten tekemisessä, kun on kyse esimerkiksi yhteisestä virkistystoimista. Kvalitatiivisten laatumittareiden avulla voidaan myös selvittää nuorilta onko hoito vastannut heidän tarpeitaan. Nuorilla voi tietenkin olla erilaisia tarpeita ja haluja sijoituksen suhteen kuin esimerkiksi heidän vanhemmillaan tai työntekijöillä. Kokemuksellisen tiedon keruu nuorilta on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, jotta saadaan selville, mitä työn pitäisi sisältää asiakaslähtöisestä näkökulmasta.

Kvalitatiivisia laatumittareita tarvitaan kuvaamaan niitä tekijöitä palvelussa, joita ei numeroin voi kuvata. Kvalitatiivisten laatumittareiden avulla päästään usein perille ongelmien syistä ja löydetään ongelmiin ratkaisuja. Kvalitatiivisten mittareiden tulee olla yhtäläisiä sanoin ilmaistuihin siten, että kyetään arvioimaan, toteutuvatko mittarit vai eivät. (Idänpää-

Heikkilä ym. 2000, 12.)

4.2.2. Vaatimukset laatukriteereille ja-indikaattoreille

Laatukriteereille asetettuihin vaatimuksiin vaikuttaa, millä tasolla niitä käytetään. Laatukriteereitä voidaan käyttää kansainvälisellä, valtakunnallisella, alueellisella, paikallisella tai työryhmän tasolla, niiden käyttäjänä voi olla myös yksittäinen asiakas. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 14.)

Laatukriteerien tulee olla päteviä. Niiden tulisi perustua tutkittuun tietoon ja kyseisen palvelun asiantuntijoiden kokemukseen perustuvaan yhteiseen tietoon. Kriteerit tuleekin kehittää useita näkökantoja edustavien toimijoiden kesken ja yhdessä käyttäjien kanssa. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 14.)

Laatukriteerien avulla tulee voida erottaa hyvä laatu huonosta luotettavin keinoin. Erityisesti vertailuun käytettävien laatukriteerien mittaustulosten tulee olla luotettavia. Mittaustulos ei saa olla helposti manipuloitavissa esimerkiksi siten, että ohjataan toimintaa väärin perustein suuntaan, joka kaunistaa seurantatietoja tai rekisteröidään tietoja tarkoitushakuisesti. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 14.)

Laatukriteerien avulla voidaan saada kokonaiskuva valtakunnallisesta tai organisaation toiminnasta tai kuva tietystä yksittäisestä toiminnasta. Kun halutaan laatukriteeristön kuvaavan yhtä toimintoa tai organisaatiota kokonaisuutena, kriteeristön tulee kuvata toiminnan laatua eri näkökulmista ja ulottuvuuksista tasapainoisesti. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 14.)

Laatukriteeristön tulisi kattaa olennaisten palveluiden toteutuminen. Tällaisia ovat vaikuttavuus, saavutettavuus, hyväksyttävyyys, kustannustehokkuus ja toteutumisen tasa-arvo. Asiakkaan. asiantuntijan

ja organisaation näkökulma sekä rakenteen, prosessin ja tuloksen laatu kuuluvat myös laatukriteeristön osa-alueisiin. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 14–15).

4.3 Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit

Suomalaiseen sijaishuoltoon saatiin ensimmäistä kertaa valtakunnalliset laatukriteerit vuonna 2004. Kriteerit syntyivät yhteistyössä sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri – projektin yhteistyönä. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 5.)

Sijaishuollon laatukriteerit on luotu lapsen näkökulmasta. Lapsen näkökulma on tarkentunut kokonaisvaltaiseksi lähtien sijoitusprosessista edeten sijaishuoltopaikan hoitoon ja kasvatukseen ja siitä edelleen jälkihuoltoon. Sijaishuoltopaikan kasvatusta, hoitoa ja muuta toimintaa jäsennetään prosesseina, joiden mukaan toimitaan sekä arvioidaan ja kehitetään toimintaa. Prosessit tehdään näkyviksi kuvaamalla ne kirjallisesti. Sijaishuollossa on kolme vaihetta: sijoitus, hoito ja kasvatusta sekä jälkihuolto. Näitä kolmea vaihetta tarkastellaan sijaishuollon kriteeristössä yksityiskohtaisesti jakamalla ne kussakin vaiheessa tapahtuviin toimintoihin. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 8,9.)

4.3.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sijaishuoltopaikan toiminnan tulee perustua lapsen tai nuoren ja hänen lähipiirinsä tarpeisiin ja odotuksiin sekä yhteistyössä yhdessä määriteltyihin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Sijaishuoltopaikassa huolehditaan siitä, että lapsen tai nuoren mielipiteet otetaan huomioon toiminnassa ja toimintaperiaatteissa. Sijaishuoltopaikan tulee pystyä kirjallisilla dokumenteilla kertomaan, mitä paikalla on tarjottavana sinne sijoitetuille lapsille ja nuorille ja millä tavoin hoito ja kasvatusta on järjestetty. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11.)

Koska sijaishuoltopaikan toiminnan tulee perustua lapsen tai nuoren tarpeisiin on sijaishuollon kriteereissä ohjeistettu sijaishuoltopaikkoja yhteydenotosta ja tiedonkeruusta. Sijaishuoltopaikalla tulisi olla järjestelmällinen ja määritelty tapa toimia yhteydenottotilanteessa, jotta lapsen tarpeista ja tilanteesta kertovat tiedot saadaan koottua ja dokumentoitua. Sijaishuoltopaikan tulee koota järjestelmällisesti tiedot jokaisesta lapsesta, jonka sijoituksen valmistelua jatketaan alustavan arvioinnin jälkeen. Arvioinnilla ja suunnittelulla selvitetään pysyykö sijaishuoltopaikka vastaamaan lapsen tai nuoren tarpeisiin. Lapsen tarpeita, sijoituksen tavoitteita ja kesto arvioidaan alustavasti. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 15,17.)

4.3.2 Henkilöstö

Sijaishuoltopaikan tulee huolehtia siitä, että sillä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa vastaamaan kyseisessä paikassa hoidettavien lasten ja nuorten tarpeisiin. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssäjaksamista tulee vahvistaa ja ylläpitää jatkuvan koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11.)

Laatuyrityksen henkilöstöjohtamisen tulee olla pitkäjänteistä. Tulevaisuudessa tarvittavat tietotaidot ja kyvykkyydet ennakoidaan ja rekrytointi ja koulutukset suunnataan niiden hankintaan. Henkilöstön tulee ottaa vastuu omasta laadustaan ja toimia yhteistyössä koko yrityksen laadun parantamiseksi. (Lecklin 1997, 72.)

4.3.3 Johtaminen

Sijaishuoltopaikan johdon tulee vastata siitä, että yksikön toiminta on päämäärätietoista ja järjestelmällistä. Johdon tulee huolehtia myös siitä, että työyhteisössä noudatetaan sovittuja periaatteita, toimintatapoja ja arvoja. Sijaishuoltopaikan johdon tulee vastata muun muassa sijaishuollon valtakunnallisten laatukriteerien jalkauttamisesta omaan yhteisöönsä. Sijaishuoltopaikalla tulee olla ajan tasalla olevat luvat ja työhön liittyvän lainsäädännön tuntemus. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11.)

4.3.4 Resurssit ja kumppanuussuhteet

Sijaishuoltopaikalla tulee olla toimintaan vaadittavat asianmukaiset tilat ja laitteet sekä tiedolliset ja taloudelliset resurssit. Sijaishuoltopaikalla tulee olla myös toimintaa tukevia kumppanuussuhteita. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11.)

4.3.5 Tulosten ja toiminnan arviointi

Toiminnan jatkuva arvioinnin ja kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Arviointi perustuu asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta hankittuun ja saatuun palautteeseen, itsearviointiin sekä työn ja tulosten seurantaan. Keskeisin seurannan kohde on lapsen tai nuoren saama hoito ja kasvatus sekä niiden vaikutukset hänen kehitykseensä. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 11.)

Arviointia suoritetaan sijoitusprosessin aikana, sijoituksen aikana sekä jälkihuollossa. Sijoitusprosessin arvioinnissa lapselta tai nuorelta, hänen läheisiltään, yhteistyökumppaneilta sekä palvelun ostajalta hankitaan palautetta sijoitusprosessin onnistumisesta. Palautteen perusteella arvioidaan, miten sijoitusprosessin tavoitteet on saavutettu lapsen

kannalta sekä miten suunnittelu ja sijoitusprosessi toteutuivat. Sijoituksen arvioinnissa arvioidaan, miten koko sijoitus on onnistunut lapsen kohdalla sekä pystytään tekemään johtopäätöksiä toiminnan parantamisesta. Jälkihuollon arvioinnissa kootaan tietoa siitä miten nuoren jälkihuolto, suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen on onnistunut. (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 17, 27 & 31.)

4.4. Laadunhallinta

Laadunhallinnan tarkoitus on olla osa johtamistoimintaa, jonka toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet. Laadunhallinnan keinoja ovat esimerkiksi laadunvarmistus, laadun suunnittelu sekä laadun jatkuva parantaminen. Arkityössä laadunhallinta näkyy tavoitteellisena ja systemaattisena asioiden hoitamisena sekä yhteistyön ja työnjaon sujumisena. Laatujärjestelmä on laadunhallinnan väline, jonka avulla organisaatio voi saavuttaa sekä säilyttää halutun laadun. (Puonti ym. 2004, 301.)

Laadunhallinta on laatua korostava näkökulma. Se on vastuuta, tehtäviä, prosesseja ja toimintatapoja, jotka varmistavat tavoitteiden saavuttamisen ja vaatimusten täyttymisen. Laadunhallinta mahdollistaa sen, että kyetään vastaamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin ja muihin, esimerkiksi yhteiskunnan taholta tuleviin vaatimuksiin. Laadunhallintaa voidaan pitää myös johtamisfilosofiana sekä ajattelu- ja lähestymistapana. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna laadunhallinta tukee organisaation toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista. Parhaimmillaan se vapauttaa voimavaroja uuden suunnitteluun ja varautumiseen tuleviin haasteisiin. Hyvin suunnitellulla laadunhallinnalla ehkäistään virheitä ja virheiden korjaamisesta ja työn uudelleen tekemisestä johtuvaa voimavarojen tuhlausta. (Rousu & Holma 2006a, 8-9.)

Laadunhallinnan menetelmät voidaan jakaa monin eri tavoin. Hyvin erityyppisissä toimintayksiköissä voidaan kuitenkin käyttää samoja perusmenetelmiä, joiden toimivuus on jo todennettu. Toiset laadunhallinnan menetelmät painottavat ulkoisia puitteita, toiset taas asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Laadunhallinta jaotellaan usein rakenteisiin, prosesseihin ja tuloksiin. (Stakes 1995, 18.)

Rakenteisiin kohdistuvan laadunhallinnan painopiste on palvelurakenteessa sekä niissä toimintapuitteissa, jotka luovat edellytyksiä laadukkaalle toiminnalle muun muassa rahoitus, tilat sekä käytettävät voimavarat. Prosessin laadunhallinnassa on kyse palveluprosessin sujumisesta, osaamisesta ja virheettömyydestä. Prosessit voivat olla työyksiköissä, organisaatioissa tai alueellisia, useamman toimijan prosesseja. Tuloksiin kohdistuva laadunhallinta koskee palvelujen vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Huomio kiinnitetään siihen, mitä asiakkaat saavat palvelulta: parempaa terveyttä, ratkaisuja ongelmiinsa tai hyvinvointia. Asiakkaiden kokemukset siitä, miten palvelu vastaa heidän tarpeitaan ovat keskeisiä asioita. (Stakes 1995, 18.)

4.5 Laadun arviointi

Laatua kehitetään arvioinnin avulla. Arvioinnin tarkoituksena on selvittää, onko laadulle asetetut tavoitteet saavutettu. Arvioinnin apuvälineenä ja mittareina toimivat valitut laatukriteerit. Arviointi on tarpeellista niin valtakunnallisella tasolla kuin pienemmissä työyksiköissä tai asiakasprosesseissa. (Holma, Outinen, Idänpää- Heikkilä & Sainio 2001, 45.)

Monipuolinen, tasapainoinen ja riittävä arviointi varmistaa sen, että eri osapuolten näkemykset tulevat esille ja saadaan käsitys palvelun kokonaisuudesta. Näin mikään alue ei korostu liikaa suhteessa toiseen. Arvioitavia kohteita on useita riippuen mistä näkökulmasta arviointia

suoritetaan. Muun muassa toimintaympäristön vaatimusten arvioinnissa ja asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten arvioinnissa pitää kiinnittää huomiota hyvin erilaisiin osa-alueisiin. Asiakkaiden tarpeita arvioitaessa kiinnitetään huomiota asiakkaiden odotuksiin ja palvelutarpeisiin. toimintaympäristön vaatimuksia arvioidessa kilpailukyky ja pärjääminen toimivat arvioinnin kohteina. (Holma ym. 2001, 46.)

Laadun arviointi jakaantuu erilaisten arviointimuotojen kesken riippuen paljon siitä kuka laatua arvioi ja samoin siitä miten laatua arvioidaan. Arviointi on peilien etsimistä: peiliin voi katsoa itse ja peilata itseään ja toimintaansa vertaiseen tai esikuvaan tai oman toiminnan peilinä voi käyttää ulkopuolista. Kun palautetta ja arviota hankitaan palvelua käyttäviltä tai ostavilta asiakkailta, on kyseessä asiakasarviointi. Asiakkaiden antaman palautteen perusteella opitaan tuntemaan ja ymmärtämään asiakkaiden tarpeet, odotukset, vaatimukset ja kokemukset. Saadun tiedon perusteella voidaan arvioida vastaako toiminta odotuksia ja vaatimuksia tai miten sitä voitaisiin muuttaa enemmän asiakaslähtöisemmäksi. (Holma ym. 2001, 47,48.)

Itsearviointilla tarkoitetaan organisaation tai työyksikön järjestelmällistä kriittistä arviointia omasta toiminnastaan. Itsearviointi voi olla henkilökohtaisella tasolla tapahtuvaa tai esimerkiksi työtiimin yhdessä läpikäyvä arviointia. Itsearvioinnissa voidaan helposti sisäistää esimerkiksi miten hyvin kykenee toteuttamaan organisaation laatupolitiikkaa tai laadunhallintajärjestelmän periaatteita. (Holma ym 2001, 48.)

Vertaisarviointi on kahden tai useamman samaa alaa edustavan henkilön tai ryhmän yhdessä käymää järjestelmällistä arviointia toistensa toiminnasta ja menetelmistä. Kuten asiakasarvioinnissa ja itsearvioinnissa, myös vertaisarvioinnissa tarvitaan jokin mittapuuh, jota vasten toimintaa arvioidaan. Usein mittapuuna toimii valittu laatukriteeristö, jonka mukaan vertailua on helppo toteuttaa. (Holma ym. 2001, 48.)

Ulkoisen arviointi on ulkopuolisen antamaa palautetta toiminnan laadusta. Ulkoisen arvioinnin tavoitteena voi olla organisaation oma halu saada rehellistä palautetta esimerkiksi siitä, miten laadunhallinnassa on edistytty. Ulkoista arviointia varten voidaan palkata konsultti tai asiantuntijaryhmä. Arvioinnin tekijänä voi olla myös palvelun ostaja. (Holma ym. 2001, 49.)

4.6 Laatu järjestelmä

Laatujärjestelmän tarkoitus ei ole olla pikkutarkka järjestelmä, joka hukuttaa olennaisen asian detaljien alle. Oikein rakennettu laatujärjestelmä toimii yritysjohton apuvälineenä, joka viestii strategiat ja suunnitelmat läpi koko yrityksen järjestelmällisellä tavalla. Laadunhallintajärjestelmä helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. (Lecklin, 1997, 39.)

Laatujärjestelmän tarpeellisuus ei ole riippuvainen yrityksen koosta, vaikkakin suuryrityksillä laatujärjestelmän tarve käytännön toiminnassa on ilmeinen. On kuitenkin olemassa hyvinkin pieniä yrityksiä, joilla on sertifioitu laatujärjestelmä. Pienyrityksen laatujärjestelmä ei tietenkään ole kovin laaja ja monitasoinen, mutta se pakotta määrittämään ja systematisoimaan toiminnan sekä sen keskeiset prosessit. (Lecklin, 1997, 39.)

4.6.1 PIENET–laatu järjestelmä

PIENET–laatu järjestelmä on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon pienille työyksiköille ja yksin toimiville ammattihenkilöille. Laatu järjestelmän tarkoitus on lähteä yrittäjän ja työyksikön tarpeista. PIENET–laatu järjestelmän avulla on helppo edetä kohti kokonaisvaltaista laadunhallintaa. PIENET–laatu järjestelmän malli ei varsinaisesti ole kriteeristö, mutta se rakentuu samojen laadunhallinnan periaatteiden varaan kun vaativammatkin kokonaisvaltaiset mallit. Tarkoituksena on sisäinen kehittäminen ja oman laadun osoittaminen ulkopuolisille, läpinäkyvyyden lisääminen sekä arviointi- ja palautemahdollisuuksien parantaminen. (Holma ym. 2001 113.)

4.6.2 ISO standardi

Laadunhallintajärjestelmän valitsemisen pitäisi olla koko organisaation strateginen päätös. Eri organisaatioiden erilaiset tarpeet, valmistettavat tuotteet, yksilölliset tavoitteet, käytettävät prosessit sekä organisaation rakenne ja koko vaikuttavat organisaation laadunhallintajärjestelmän suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Suomen Standardisoimiliitto, 2000, 10.)

ISO 9001 kansainvälisen standardin tarkoituksena ei ole johtaa laadunhallintajärjestelmien yhdenmukaiseen rakenteeseen tai samankaltaiseen dokumentointiin. ISO 9001 standardissa on määritelty laadunhallintajärjestelmän vaatimukset, joiden tarkoituksena on täydentää tuotteille asetettuja vaatimuksia. (Suomen Standardisoimiliitto 2000, 10.)

ISO 9001 standardi määrittelee laadunhallintajärjestelmiä koskevat vaatimukset, joita organisaatio voi käyttää, kun sen tarvitsee osoittaa kykynsä toimittaa johdonmukaisesti tuotetta, joka täyttää asiakasvaatimukset ja soveltuvat lakisääteiset vaatimukset. ISO 9001 määrittelee myös ne vaatimukset, kun organisaatio pyrkii lisäämään asiakastyytyväisyyttä soveltamalla vaikuttavasti järjestelmää, joka

sisältää järjestelmän jatkuvan parantamisen prosessit sekä asiakkaiden ja soveltuvien lakisääteisten vaatimusten täyttämisen varmistamisen. (Suomen Standardisoimiliitto 2000, 14.)

Työorganisaation tulee ISO 9001 standardin mukaisesti luoda, dokumentoida ja toteuttaa laadunhallintajärjestelmä, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta. Organisaation tai työyhteisön tulee tunnistaa laadunhallintajärjestelmää varten tarvittavat prosessit ja niiden soveltuminen koko organisaatiossa. Työyhteisön tulee myös määrittää kriteerit ja menetelmät, joita tarvitaan varmistamaan näiden prosessien vaikuttava toiminta ja ohjaus. Prosessien ohessa ja etenemisessä tulee mitata ja analysoida toimintaa sekä pohtia ja suunnitella, miten pystyä jatkuvasti parantamaan työskentelyprosesseja. (Suomen Standardisoimiliitto 2000, 16.)

5 LAATUKÄSIKIRJA TOIMINNAN APUVÄLINEENÄ

Laadun kehittäminen ei merkitse pelkästään muodollisten toimintasääntöjen luomista laatukäsikirjan muodossa ja niiden noudattamista. Parhaimmillaan laatutyö rakentaa aivan uudenlaista toimintakulttuuria, jossa laatukäsikirja on käytännöntyön keskellä avuksi työntekijöille. (Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005, 10.)

Laatukäsikirjasta käy myös ilmi, mikä on perhekodin tehtävä ja asema lastensuojeluketjussa. Miten toiminta kytkeytyy lastensuojeluun? Toiminnan kuvaaminen kirjallisesti hyödyntää myös työntekijöitä itseään. Mitkä ovat perhekodin toimintaa ohjaavat arvot ja hoidon ja kasvatuksen periaatteet? Entä mitkä ovat juuri tämän perhekodin erityispiirteet ja vahvuudet? Millaisena perhekodin tulevaisuus nähdään? (Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005, 40.)

5.1 Hyvä laatukäsikirja

Hyvän laatukäsikirjan kokoaminen on koko henkilöstöä koskettava prosessi. On ymmärrettävä se, miksi laatukäsikirjaa tehdään. Perusteellisesti tehty toimiva laatukäsikirja on työntekijöiden työskentelyä tukeva ja ohjaava apuväline. Se varmistaa, että kaikki yksikön työntekijät ja asianomaiset tietävät, miten tässä organisaatiossa toimitaan. (Rousu & Holma 2004, 61.)

Hyvin tehty laatukäsikirja on käyttökelpoinen. Se ei jää hyllylle pölyttymään, vaan toimii käytännön apuvälineenä arjen työssä. Sisällöltään laatukäsikirjan tulisi olla selkeä, asioiden tulisi olla kuvattuna lyhyesti ja ytimekkäästi mahdollisten kaavioiden avulla. Sen ei tulisi olla liian yksityiskohtainen, eikä siihen tulisi kirjata jatkuvasti muuttuvien rutiinien kuvauksia. Tarkoitus olisi, ettei laatukäsikirjaa tarvitsisi päivittää kovinkaan usein. Muuttuviin ohjeisiin ja rutiineihin laatukäsikirjassa tulisi

olla vain viittaukset. (Lecklin 1997, 38.)

Laatukäsikirjan voi toimittaa kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. Sähköisessä muodossa olevaa laatukäsikirjaa on helppo päivittää ja se on koko ajan kaikkien organisaatiojäsenten ulottuvilla ja saatavilla. Näkyvillä olevaan laatukäsikirjaan kirjataan yleiset toimintaperiaatteet ja ideologiat. (Rousu & Holma 2006, 58.)

Laatukäsikirjan sisältö on perusteltua käydä läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Käsikirja sisältää dokumentaatioita asioista, joiden kirjaaminen käytännön syistä on tärkeää. Esimerkiksi ristiriitatilanteissa on helppo tarkistaa, mitä asioista on sovittu ja mistä pidetään kiinni. (Rousu & Holma 2006, 61.)

5.2 Miksi laatukäsikirja?

Laatukäsikirja ei ole vain ulkopuolisille, vaan myös perhekodille itselleen tehty dokumentointi tai tiedosto, johon on koottu keskeiset asiat siitä, miten toimitaan tavoitteiden saavuttamiseksi ja miten laatu varmistetaan ja toimintaa kehitetään. Laatukäsikirja jakaantuu periaatteessa kahteen sisältöalueeseen. Siinä kuvataan toisaalta perhekodin toimintajärjestelmän kuvaus. Ulkopuolinen ihminen voi selvittää, miten perhekodissa toimitaan erityisesti ammatillisen kasvatustehtävän toteuttamiseksi. Toinen sisältöalue koskee laatua ja toiminnan kehittämistä. (Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005, 38.)

Perhekodin toiminnassa ammatillisuus ja arki liittyvät saumattomasti toisiinsa. Se, että toimintaa kuvataan kirjallisesti, on laadun kehittämistä kahdestakin syystä. Toiminnan kirjallinen kuvaaminen on osoitus ulkopuolisille toiminnan asianmukaisuudesta. Toisaalta toimintaa kuvatessa työntekijät joutuvat tarkentamaan ja systematisoimaan tapahtuvia asioita ja toimintamalleja. (Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005, 10.)

Laatukäsikirjassa kuvataan myös mitä ja miten asiakastietoja perhekodissa dokumentoidaan. Dokumentoinnin periaatteen pohtiminen perhekodissa on tärkeää. Asioiden dokumentointia ei tule ajatelleeksi päivittäin työn rutiineiden keskellä, se on kuitenkin tärkeää, koska se mahdollistaa toiminnan arvioinnin ja parantamisen. Etenkin pitkissä asiakassuhteissa vuosienkin dokumentoinnista on hyötyä. (Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005, 24-25.)

5.3 Laatukäsikirja Vanhakallion perhekodissa

Alkuperäinen tarkoitus laatukäsikirjan tekemisestä ei täysin toteutunut. Laatukäsikirjaan saatiin kuitenkin hyvä runko, johon on helppo lisätä materiaalia. Käsikirjan rungosta tuli sekä työyhteisöä, sijoitettujen lasten vanhempia sekä sosiaalityöntekijöistä palveleva. Myös uusille perhekodin työntekijöille laatukäsikirjan runkoa käytetään osana työhön perehdyttämistä. Laatukäsikirja on hyvä tuki tulevaisuudessa työskennellessä perheiden kanssa. Sijoitettujen nuorten vanhemmilta voi tulla tulevaisuudessa myös uusia ideoita siitä, mitä he toivoisivat käsikirjassa olevan. Näin voidaan tulevaisuudessa vastata vanhempien tarpeisiin paremmin etenkin sijoitusvaiheessa. Perhekodissa koettiin erityisen myönteiseksi se, että vanhemmat saavat heti alkuun kattavasti tietoa toimintaperiaatteista ja käytännön työstä perhekodissa.

Vanhemmille tärkeää tietoa laatukäsikirjan rungossa on esimerkiksi perhekodin säännöt ja perhekodin arjen toiminnan esimerkkejä. Nuoret esimerkiksi osallistuvat kaikkeen toimintaan koskien ruokahuoltoa ja siisteyttä. Tämä tieto ylöskirjattuna on ollut vanhemmille merkityksellistä nuoren kasvun tukemisessa kohti aikuisuutta.

Laatukäsikirja toimii tulevaisuudessa myös mainoksena perhekodista. Se on hyvä, kattava tietopaketti uusille yhteistyökumppaneille ja sosiaalityöntekijöille. Yksi laatukäsikirjan tarkoituksista on osoittaa ulkopuolisille perhekodin laadukkaan hoidon ja huollon sisältöä sekä tehdä työt näkyväksi. Laatukäsikirjan runko on paperiversiona nähtävillä perhekodissa, sekä perhekodin tietokoneilla tallennettuna. Vielä ei ole varmaa tuleeko tulevaisuudessa valmistuva laatukäsikirja nähtävillä Vanhakallion Perhekodin vasta valmistuneille nettisivuille (www.vanhakallio.fi).

6 POHDINTA

Laatukäsikirjan rungon tekeminen perhekodille oli raskaampaa kuin olin odottanut. Tämä osaltaan johtui siitä, että tein työtä paljon yksin ilman työyhteisön apua. Lastensuojelun sekä sijaishuollon laadusta on kirjoitettu erittäin laajasti ja aineiston karsiminen vei myös oman aikansa. Kun kuitenkin löysi oikeita ja sopivia lähteitä, alkoi työstäminen helpottua.

Alkuun olin kuvitellut, että löydän helposti ohjeita ja malleja siitä, mitä laatukäsikirja pitää sisällään. Alkuperäinen ajatus oli kasata valmis laatukäsikirja, ajan kuluessa työ muotoutui laatukäsikirjan raameiksi ja rungoksi, jota myöhemmin voi työssä täydentää.. Näin ei kuitenkaan ollut, joten aikaa kului oletettua enemmän jo pelkästään sisällön rajaamiseen ja tiedon hankkimiseen siitä, mitä laatukäsikirjaan pitäisi kirjoittaa.

Laatukäsikirjan rungon työstäminen vei aikaa yli kolme vuotta. Välissä oli toki pitkiäkin taukoja, jolloin työ ei edennyt. Opiskeluissa oli myös taukoja töiden vuoksi. Helpointa olisi ollut, jos työn puolesta olisi mahdollistettu arjesta irtaantuminen hetkeksi, jolloin olisi voinut ohjata työpanoksensa täysipainoisesti laatukäsikirjan rungon tekoon. Jatkuva perhekotityö opiskeluiden lisäksi oli niin täysipainoista osaltaan, ettei sen lisäksi oikein kunnolla jaksanut vapaa-ajallaan enää produktiota työstää.

Ehdoton edellytys tällaisen opinnäytetyön tekemiselle oli kuitenkin se, että työskentelin perhekodissa samanaikaisesti laatukäsikirjan runkoa tehdessä. Työskennellessä kyseisessä yksikössä sai käsityksen perusasioista sekä työnsisällöstä. Itse työskentelin Vanhakallion perhekodissa 4 vuotta ja sain kattavan käsityksen kaikesta perhekodissa tehtävästä työstä, myös niistä töistä, tiedoista ja toimintatavoista, joita ei oltu erikseen kirjattu. Tällaisen hiljaisen tiedon sisäistäminen oli erittäin tärkeää, jotta pystyin työstämään perhekodille juuri heidän näköistään laatukäsikirjan alkua.

Kaikkein arvokkain apu laatukäsikirjan runkoa tehdessä olisi ollut toimiva yhteistyö perhekodin kanssa. Toimivaa jatkuvuutta oli kuitenkin vaikea luoda, joten laatukäsikirjan kokoaminen jäi yksinomaan minun vastuulleni. Kuluvien vuosien aikana yritykseni saada kaikki aktiivisemmin toimimaan laatukäsikirjan rungon tekemisen puolesta tuntuivat valuvan hukkaan ja oma aktiivisuuteni saada muut innostumaan ja ottamaan kantaa väheni. Päätin jatkaa työn tekemistä yksin ja vain hyväksyttää tuotokseni johdon puolella. Tämä järjestely toimi loppujen lopuksi kohtuullisen hyvin ja sain tehdä työtä parhaaksi näkemälläni tavalla. Tässä tilanteessa olin kuitenkin myös suhteellisen yksin ja työ vei suunniteltua enemmän aikaa.

Työskentely oli kaikesta huolimatta mielenkiintoista ja laajasta aineistosta karsittuani sain aineiston, joka nivoutui mielekkäästi ja jouhevasti yhteen ja loi jatkuvuuden teoriasta käytäntöön. Voin vain toivoa, että tehtyä työtä kehitetään tulevaisuudessa ja se luo pohjaa vahvemmalle laatutyölle Vanhakallion Perhekodissa. Laatukäsikirja itsessään ei takaa laatua. Silloin kun laatujohtaminen ja laadun kehittäminen ovat olennainen osa työskentelyä ja laatutyö on suunnitelmallista, voidaan olla varmoja siitä, että laatuajattelu on sisäistetty työyhteisössä.

Opinnäytetyöprosessi tuki omaa ammatillista kasvuani paljon. Se auttoi näkemään laadukkaan työn eri näkökulmia sekä sitä, kuinka laatutyön kehityksellä saadaan työyhteisössä erilaisia voimavaroja käyttöön. Oma työskentelyni on muuttunut huolitellummaksi ja suunnitelmallisemmaksi. Työssäni pyrin nykyään aina muistamaan ja pohtimaan, kuinka parhaiten lapsen etu toteutuu lastensuojelussa. Muistutan itseäni nostamaan lapsen edun aina ensisijaiseksi ajattelun näkökulmaksi työssä. Arvostan toimivaa työyhteisöä erittäin paljon ja työskentelyni tämän produktion parissa on saanut myös itseni panostamaan omalta osaltani siihen, että tulevaisuudessa muistan aina nostaa kyseeksi useissa tilanteissa sen, kuinka työn laatua voidaan parantaa. Pienetkin muutokset ja päätökset

voivat huomaamatta vaikuttaa johonkin työnlaadun osa-alueeseen, jota ei tule huomanneeksi ellei sitä erikseen ajattele.

Itse produktioon olen tyytyväinen, vaikka se saikin aivan uuden muodon työyhteisöstä lähdettyäni. Lähdettyäni Vanhakallion Perhekodista pystyin näkemään monet asiat paremmin ulkopuolisena ja näin kykenin tekemään paremmin heitä palvelevan produktion. Halutessaan työyhteisö pystyy kehittämään helppojen esimerkkien ja kriteereihin perustuvien yksityiskohtien avulla toimintaansa laadukkaampaan suuntaan.

7 LÄHTEET

- Ammatillisten Perhekotien Liitto Ry 2005. Työkirja ammatillisen perhekodin laadunhallintaan. Kehityspolku Oy.
- Holm, Tupu; Outinen, Maarit; Idänpää- Heikkilä, Ulla & Sainio Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallinta – Kehitä laatutalo. Suomen Kuntaliitto. Helsinki
- Idänpää-Heikkilä, Ulla; Outinen, Maarit; Nordbland, Anne; Päivärinta, Eeva & Mäkelä, Marjukka 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki
- Laaksonen, Sari 2004: Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Puonti, Annamajja; Saarnio, Tuula; Hujala, Anne 2004. Lastensuojelu.tänään.Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 256-264.
- Lastensuojelun keskusliitto 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. Tammi. Jyväskylä
- Lecklin, Olli 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki
- Mikkola, Pirjo 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa. Lastensuojelun Keskusliitto Helsinki.
- Outinen, Maarit; Lempinen, Kristiina; Holma, Tupu & Haverinen Riitta 1999. Seitsemän laatuksiteerit. Helsinki: Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen kuntaliitto Stakes, sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.
- Puonti, Annamajja; Saarnio, Tuula & Hujala, Anne 2004. Lastensuojelu tänään. Tammi Helsinki.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004a. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Lasso. Helsinki.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004b. Lastensuojelupalveluiden kustannukset ja hinnoittelu. Suomen kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 14.9.2006.

<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p060825135031Y.pdf>

Stakes 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes. Jyväskylä.

Suomen Standardisoimisliitto SFS 2000. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Suomen Standardisoimisliitto. Helsinki

Tuurala, Timo 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Stakes. Helsinki.