

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma Sosiaalinen kuntoutus

Ullamari Kokko

LAATU LASTENSUOJELUN ASIAKASTYÖSSÄ JA
TUKIPALVELU TUUMAN LAADUN KRITEERIT

Opinnäytetyö 2011

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalinen kuntoutus

KOKKO, ULLAMARI	Laatu lastensuojelun asiakastyössä ja Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit
Opinnäytetyö	37 sivua
Työn ohjaaja	Lehtori Marita Saura
Toimeksiantaja	Tukipalvelu Tuuma
Lokakuu 2011	
Avainsanat	laadun kriteerit, lastensuojelu

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tuotoksena valmistui Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit. Laadun kriteerien määrittelyn tarkoituksena oli selkeyttää yrityksen laatuajattelua ja taata laatukriteerit täyttävä ostopalvelu. Opinnäytetyö käsittelee laatua lastensuojelussa. Laadunhallintaa on lähestytty LapsiARVI-kriteerien kautta.

Laatua on tutkittu asiakastyön näkökulmasta. Laadukas asiakastyö pitää sisällään substanssi-, prosessi - ja vuorovaikutusosaamisen. Työssä käsitellään sosiaalialan asiakastyötä, sen etiikkaa, eri osaamisalueita sekä vuorovaikutusta.

Tukipalvelu Tuuma on yksityinen sosiaalialan palveluja tuottava yritys. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena lapsille ja nuorille ostopalveluna suunnatut ammatilliset tukitapaamiset sekä perhetyö ovat tärkein palvelumuoto. Opinnäytetyö palvelee tarkoitustaan: se kartoittaa ja ylläpitää laadunhallintaa Tukipalvelu Tuumassa. Hyvän laadun kriteerien sisäistäminen sekä niiden mukaan toimiminen takaavat asiakasläh- töisen ja laadukkaan palvelun tuottamisen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

KOKKO, ULLAMARI

Quality in the Customer Service of Child Welfare and the
Criteria of Quality of Tukipalvelu Tuuma

Bachelor's Thesis

37 pages

Supervisor

Marita Saura, Senior Lecturer

Commissioned by

Tukipalvelu Tuuma

October 2011

Keywords

criteria of quality, child welfare

This is a practise-based study which output is the criteria of quality of Tukipalvelu Tuuma. This study is also about the quality of child welfare. The purpose of defining the criteria of quality was to clarify the company's quality thinking. The purpose was also to ensure an outsourced service that meets the quality criteria. The quality control was approached through the LapsiARVI criteria.

Quality has been studied from the customer service's point of view. Customer service of good quality includes substance, process and interaction knowledge. This study informs about the customer service of social services, its different areas of expertise and interaction.

Tukipalvelu Tuuma is a private corporation that offers social services. The most important services are professional support services and family work for children and youngsters. Before mentioned are outsourced services and part of noninstitutional child welfare. This study meets its purpose. It sustains quality control in Tukipalvelu Tuuma. It is important to understand the criteria of good quality because it ensures that services are customer-oriented and of good quality.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	LASTENSUOJELUSTA LYHYESTI	7
	2.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu	7
	2.2 Avohuollon tukitoimet ostopalveluna	8
	2.3 Eettisyys	9
3	LAADUNHALLINTA	10
4	LASTENSUOJELUPALVELUIDEN HYVÄN LAADUN KRITEERIT	11
	4.1 LapsiARVI	12
	4.2 Rakenteet	12
	4.2.1 Palvelujen saatavuus ja palvelukuvaus	12
	4.2.2 Toiminta-ajatus	13
	4.2.3 Toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen	14
	4.2.4 Henkilöstö	15
	4.2.5 Tilat	16
	4.2.6 Taloudelliset edellytykset	16
	4.3 Palveluprosessien laatu	17
	4.3.1 Palveluiden kohdentuminen ja saavutettavuus	18
	4.3.2 Suunnitelmallisuus, jatkuvuus, dokumentointi	18
	4.3.3 Työmenetelmät ja työote	19
	4.3.4 Yhteistyö	20
	4.3.5 Asiakkaan osallisuus	20
	4.4 Palvelun vaikutukset ja toiminnan tulokset	21
	4.4.1 Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen	22
	4.4.2 Palveluiden vaikuttavuus	23
	4.4.3 Palvelujen kustannustehokkuus	23

5	LAADUKKAAN ASIAKASTYÖN ULOTTUVUUKSIA SOSIAALIALALLA	24
5.1	Substanssiosaaminen	24
5.2	Prosessiosaaminen	24
5.3	Carkhuffin asiakkuusprosessi	25
5.3.1	Tilannekuva	26
5.3.2	Tavoitekuva	27
5.3.3	Toimintamahdollisuudet	27
5.3.4	Palaute	27
5.4	Vuorovaikutusosaaminen	28
5.4.1	Vuorovaikutus sosiaalialan asiakastyössä	29
5.4.2	Tavoitteellinen vuorovaikutus	29
5.4.3	Dialoginen vuorovaikutus	30
5.4.4	Reflektointi	30
6	PROSESSIKUVAUS OPINNÄYTETYÖN TEOSTA	31
7	POHDINTA	32
	LÄHTEET	35

1 JOHDANTO

Tein toiminnallisena opinnäytetyönäni laadun kriteerit Tukipalvelu Tuumalle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on opastaa, järjeistää tai järjestää toimintaa. Toteutustapana voi olla kansio, kirja opas tai tapahtuma. Toiminnallinen opinnäytetyö voi suoraan ohjeistaa ja opastaa käytännön työtä. Huomionarvoista on, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi sen tekemisestä. (Airaksinen & Vilkka 2003, 9.) Opinnäytetyön produkti on Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit. Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit kulkevat opinnäytetyössä teorian rinnalla kursivoituna tekstinä.

Tukipalvelu Tuuma on yksityinen sosiaalialan palveluja tuottava ”yhden naisen” yritys. Palvelumuotoina ovat ohjatut ryhmät, kerhot, ammatilliset tukitapaamiset ja perhetyö asiakkaiden kotona ja harrasteissa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena lapsille ja nuorille suunnatut ammatilliset tukitapaamiset ovat tärkein palvelumuoto. Perhetyötä tehdään ehkäisevänä, kuntouttavana tai korjaavana toimenpiteenä. Tukipalvelujen tavoitteena on vähentää huostaanottoja, ehkäistä syrjäytymistä, lisätä asiakkaiden vuorovaikutustaitoja ja elämänhallintaa - ja laatua. Yrityksenä Tukipalvelu Tuuman tavoitteena on tuottaa edullista, laadukasta ja tehokasta sosiaalialan tukipalvelua Kouvolan sosiaalihuollon tarpeisiin.

Käsittelen lastensuojelun avohuollon tukitoimia yksityisen palveluntuottajan näkökulmasta. Painotuksena on perhe- ja ammatillinen tukihenkilötyö. Perusteluna avohuollon tarkemmalle avaamiselle on Tukipalvelu Tuuman pääasiallinen asiakaskunta. Käsittelen työssäni myös sosiaalialan etiikkaa. Yksi tärkeä laadun kriteeri onkin sosiaalialan etiikan ja työntekijän arvojen toteutuminen käytännön työssä.

Lastensuojelupalveluiden tehokkuuden vaatimukset ovat selvästi kasvattaneet tarvetta vaikuttavuuden ja laadun arvioimiseen. Lastensuojelutyöhön kohdistuu vaatimuksia ja odotuksia asiakkailta, heidän läheisiltään, veronmaksajilta, lastensuojelun työntekijöiltä sekä yhteistyökumppaneilta. Työn laatua voidaan arvioida mm. tuottavuuden, taloudellisuuden, asiakasvaikutusten, kustannusvaikuttavuuden toiminnan tarkoituksenmukaisuuden ja prosessien onnistumisen kautta. Laadun arviointi on mahdollista kun työn tavoitteet ovat tiedossa ja määriteltynä. (Hujala, Saarnio & Puonti 2004, 272-273.)

Opinnäytetyöni sai alkunsa selkeästä tarpeesta. Lastensuojelun laatuajattelu on kiinnostanut jo pitkään. Opinnäytetyössä lähestyin laadunhallintaa Lapsi-ARVI-kriteerien kautta. Halusin selvittää yritykseni laadunkriteerit sekä kehittää yritykseni laatutyötä. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien välillä on kilpailu selkeästi kiristynyt, selkeällä laadunhallinnalla on arvoa yrityksen palveluiden markkinoinnissa, se selkiyttää palvelun tilaajalle yrityksen toimintatapaa.

Tutkin laatua nimenomaan asiakastyön näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on vastata kysymyksiin: ”Mitkä ovat Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit? Mitä on laadukas lastensuojelun asiakastyö? Minulle tärkeä kysymys on: Kenen ”hyvä” laadun kriteereissä toteutuu?”.

Laadukas asiakastyö pitää sisällään substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamisen. Teoriaosuudessa käsittelen asiakastyötä, sen eri osaamisalueita sekä vuorovaikutusta sosiaalialan asiakastyössä. Koko työni ja yritystoimintani perustuu ihmisen aitoon kohtaamiseen ja toimivaan vuorovaikutukseen. Taitavat vuorovaikutustaidot ovat tärkeimpiä osaamisvaatimuksia hyvän asiakassuhteen luomisessa (Mäkisalo-Ropponen 2011, 7). Laadukkaaseen asiakastyöhön kuuluu vankka prosessien hallinta. Tukipalvelu Tuuman asiakastyöprosessi perustuu löyhästi Carkhuffin prosessikaavioon. Sen kolmiportainen idea kulkee mukana koko asiakkuusprosessin: menetelmistä on apua tutustumisvaiheessa tilannekuvan hahmottamisessa, tavoitteiden ja tuen tarpeen arvioinnissa ja käytännön toimissa.

2 LASTENSUOJELUSTA LYHYESTI

Tukipalvelu Tuuman pääasiallisen asiakaskunnan mukaisesti lastensuojelun teoriaosan paino on avohuollon tukitoimilla ja varsinkin tukitoimien ostopalveluilla. Käsittelen myös sosiaalialan etiikkaa. Eettiset valinnat ja arvot osaltaan ohjaavat työtä lastensuojelussa ja niiden tarkempi pohtiminen on tärkeä osa laadunhallintaa.

2.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Lastensuojelun ydin on lapsen kehityksen ja terveyden turvaaminen ja sitä vaarantavien tekijöiden poistaminen. Lastensuojelu on lapsikeskeistä ja perhelähtöistä. Koska lastensuojelun asiakkuudet ja tilanteet vaihtelevat suuresti, on sinänsä yksinkertaisesta

ytimestä lukemattomia muunnelmia. Avun tarve voi olla pientä ja tilapäistä, tai se voi olla koko lapsuuden kattavaa ja syvälle menevää. (Bardy 2009, 42.)

2.2 Avohuollon tukitoimet ostopalveluna

Avohuollon tukitoimenpiteet ovat aina ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelun käsikirja, 2011.)

Kunta voi tehdä hankinnat ostopalveluna silloin, kun kunnan oma palvelutuotanto eikä sen kehittäminen riitä kattamaan asiakkaiden tarpeita. Sosiaalihuollon ostopalvelut ovat kasvaneet huomattavasti 2000-luvulla. Vuonna 2004 kuntien sosiaalihuollon käyttökustannuksista 15 % meni suoraan yksityisille palveluntuottajille. (Lukkarinen 2007, 37.) Kuntien hankintapäätösten takana on aina kunnan oma palvelustrategia siitä, mitä palveluja kunta tuottaa ja kehittää itse ja mitä se ostaa ulkopuolelta. Yleensä ostopalveluja lähdetään miettimään tilanteessa, jossa kunnan omat palvelut eivät riitä tai ne eivät ole sopivia asiakkaan tarpeisiin. Tällä hetkellä kunnat ostavat perinteisiä lastensuojelun avo- ja jälkihuollon palveluja sekä kotipalvelun tukipalveluja. Uusia, innovatiivisia välimaastonpalvelumuotoja on visioitu yhdessä palvelun tuottajien ja kuntien kesken (esim. Ilo-hanke). Yhteistä kaikissa avohuollon ostopalveluissa on tavoite: lasten, nuorten ja perheiden syrjäytymisen ehkäisy ja raskaan lastensuojelun huostaanoton välttäminen. (Alapoikela, Kaljonen, Saarnio & Säkkinen 2008, 10.)

Yksityisen palvelutuotannon kasvu näkyy sijaishuollon lisäksi myös avohuollon puolella. Raha-automaattiyhdistyksen alkaessa vetämään rahoituksia pois lastensuojelualan palveluja tuottaneiden lukuisten säätiöiden ja järjestöjen toiminta tulee muuttumaan. Samalla markkinoille on tullut pienempiä kaupallisia toimijoita, yrityksiä, jotka tuottavat avohuollon perhe-, jälkihuolto- ja nuorisotyön palveluita. Tarjottavien palvelujen hajanaisuus, käsitteiden kirjavuus ja epätarkkuus asettavat haasteita palvelun tilaajalle. Jotta asiakas saisi tarvitsemaansa palvelua sopivalla hinnalla, tulee tilaajan, tuottajan ja käyttäjäasiakkaan päästä yhteisymmärrykseen mitä ollaan tilaamassa, tuotamassa ja tarvitsemassa ja mihin hintaa. Hinta-laatusuhde on tärkein tekijä ostopää-

töstä tehtäessä, usein tavoitteena onkin ”riittävän hyvä laatu”. Siinä kaikki osapuolet ovat tietoisia omasta osuudestaan ja palvelun sisältö vastaa sopimuksessa sovittua. (Heino 2008, 53 – 55.)

2.3 Eettisyys

Eettisyys on yksi sosiaalialan tärkeimpiä arvoja. Varsinkin lastensuojelualalla on tarkasteltava omia eettisiä arvojaan ja peilattava niitä omaan asiakastyöskentelyyn.

”Minä vakuutan kunnian ja omantuntoni kautta, että ammatissani sitoudun ihmisyyden kunnioittamiseen. Toimintani päämäärä on edistää asiakkaan kykyä ja mahdollisuuksia itsenäiseen elämään ja täysivaltaiseen kansalaisuuteen. Puolustan asiakkaani ihmisoikeuksia. Pyrin ehkäisemään ja estämään yksilöiden ja ryhmien yhteiskunnallista syrjäytymistä sekä poistamaan huono-osaisuuden seurauksia ihmisten elämässä. Suojaan asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Sitoudun ammattikuntani eettisiin periaatteisiin ja ohjeisiin, enkä painostuksestakaan toimi ammattietiikan vastaisesti.” (Sosiaalialan ammattihenkilön vala.)

Sosiaalialan työntekijältä vaaditaan vähintään sitä, että hän on sitoutunut ja motivoitunut työskentelemään ammattieettisten periaatteiden mukaisesti sekä luottamus ympäröiviin rakenteisiin ja ihmisyyteen (Laitinen & Pohjola, 153). Sosiaalialan tärkeitä arvoja ovat oikeuden, mukaisuus, tasa-arvo ja demokratia. Arvot ohjaavat ammatillista toimintaa sosiaalialalla eettisten periaatteiden kautta. Etiikkaa on pidetty sosiaalialan ammatillisen toiminnan tärkeimpänä lähtökohtana tiedon ohella. Eettisiä periaatteita sosiaalityössä ovat ihmisarvon ja oikeudenmukaisuuden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden, itsenäisyyden ja elämän hallinnan lisääminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen sekä yksityisyyden kunnioittaminen. (Raunio, 2004, 71, 79 – 81.)

Eettisyyden lähtökohta sosiaalialalla on suvaitsevaisuuden kasvattaminen. Suvaitsevaisuus on erilaisuuden kunnioittamista. Etiikka rakentuu periaatteista, arvoista ja ihanteista, jotka koskevat oikeaa ja väärää, hyvää ja pahaa. Etiikan tehtävänä on ohjata ihmistä tekemään valintoja sekä arvioimaan omaa ja toisten toimintaa. Etiikka ei ole itsessään ratkaisu vaan pohtimisen ja arvioimisen välinen. Eettisyys sosiaalialalla on tiedostettua. Toteutuakseen eettisyys vaatii itsensä ja toimintansa asettamista kyseen-

alaiseksi, mitään ei saisi pitää itsestään selvänä. Itsereflektio kuuluukin vahvasti eettisyyteen. (Vilen, Seppänen & Toivanen 2010, 62 - 63.)

3 LAADUNHALLINTA

Laatusanasto on moninaista, tässä selvennetään laadun peruskäsitteitä sekä syvemmin laadunhallintaa lastensuojelussa. Laatukriteeri on laadun määrittämisen perusteeksi valittu, mitattavissa oleva ominaisuus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatukriteereitä voivat olla esimerkiksi jonotusajan pituus tai palvelun saatavuus. Laatukriteeri, jonka arvon kehittymistä ja muuttumista hyödykkeessä seurataan ja joka toimii viitteenä hyödykkeen laadun vaihtelusta, nimitetään laatuindikaattoriksi. Laatuvaatimus on laatukriteerille asetettu ehto. Laatuvaatimus voi olla pienin tai suurin sallittu arvo tai arvojen vaihteluväli ja se voi olla objektiivisesti tai subjektiivisesti asetettu. Se voi perustua yhteiseen sopimukseen tai se voi olla esimerkiksi organisaation sisäiseksi tavoitteeksi yhteisesti asetettu (tavoitetaso, hyväksyttävä raja). Laatustandardi on tunnistetun elimen hyväksymä normatiivinen asiakirja ja se on toistuvaan käyttöön tarkoitettu. Laatustandardi esittää yleisesti hyväksytyjä sääntöjä, ohjeita tai ominaispiirteitä toiminnoille tai niiden tuloksille. (Idänpää - Heikkilä, Mäkelä, Nordbland, Outinen & Päivärinta, 2000, 9.)

Laadunhallinnalla tarkoitetaan toiminnan ohjaamiseen ja johtamiseen liittyvää tehtäväkenttää. Se on yleistä johtamistoimintaa sisältäen laatupolitiikan, laatutavoitteet ja sekä laatuun liittyvien vastuiden määrittelyn. (Holma 2009, 12 -14.) ”Homma on hanskassa!” se on laadunhallinnan tavoite. Onnistunutta laadunhallintaa on oman työn, toiminnan, asiakkaiden ja prosessien tunteminen ja hallinta. Laadun parantaminen ja toiminnan kehittäminen perustuu tosiasioihin ja on tavoitteellista. (Haverinen, Holma & Outinen 1997, 59.) Laatujärjestelmän rungon muodostavat asiakasselvitykset, palvelutuotannon suunnittelu, markkinointi ja yhteistyö, dokumentointi ja tilastointi sekä palautteen hankkiminen ja arviointi (Haverinen, Holma & Outinen 1997, 10 - 11).

Laadunhallinnan avulla palveluntuottaja pystyy varmistamaan kykynsä tuottaa asiakkaitensa odotusten ja tarpeiden mukaisia palveluja. Lastensuojelupalveluja tuottava yksikkö tuottaa varmimmin laadukkaita palveluja kun se on sitoutunut noudattamaan sovittuja periaatteita ja käytäntöjä sekä aidosti haluaa työskennellä asiakkaitensa par-

haaksi. Toiminnalla on yhteinen perusta, joka määrittää visioiden, perustehtävän, arvojen ja laatutavoitteiden kautta. On tunnistettava omien asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä muut toimintaan mahdollisesti kohdistuvat vaatimukset. Laatutavoitteiden saavuttamiseen on riittävät edellytykset. Edellytyksiin kuuluu työntekijöiden riittävä koulutus ja työkokemus. Myös prosessit ja palvelut ovat näkyviä ja kuvattavissa. Prosesseja voidaan analysoida arvioida ja arvioinnin perusteella kehittää. Laadunhallinta täydentyy yhteisillä, yhtenevillä menettelytavoilla ja niiden dokumentoinnilla. Dokumentointi on laadun suunnittelua, seuranta ja arviointia varten. (Holma 2009, 13.)

Lastensuojelupalvelujen hankkijat, tuottajat ja valvojat edellyttävät, että edellytykset palvelun laadulle ovat olemassa. Hyvän laadun edellytyksiä on mm. riittävä ja ajan tasalla oleva tieto lastensuojelupalveluista sekä riittävä tieto omasta perustehtävästä ja toiminnan tarkoituksesta. Lastensuojelupalvelun hyvälle laadulle on edellytyksenä vahva johtaminen, henkilökunnan riittävyys sekä asianmukaiset tilat. Edellytyksenä on lisäksi suunnitelmalliset arviointi- ja kehittämismenettelyt. Laadukas lastensuojelupalvelu on taloudellisesti vakaalla pohjalla. Jos edellä mainitut edellytykset eivät toteudu, toimintaan käytössä oleviin resursseihin nähden parhaalla mahdollisella tavalla. (Holma 2009, 23.)

Laatuajattelun voi ajatella myös prosessina, jossa ympäristö nähdään systeemisenä. Prosessi vaatii resurssien jatkuvaa kehittämistä ja ongelmien ennaltaehkäisyä. Laatu on jatkuvaa oppimista, joka viedään prosesseihin ja rakenteisiin. Organisaation tavoitteet, toiminta ja tuotteet vastaavat niille asetettuja odotuksia lisäten elämänlaatua ja siten toteuttaa kestävä kehitystä. (Tuurala 1998, 9.)

4 LASTENSUOJELUPALVELUIDEN HYVÄN LAADUN KRITTEERIT

Laatukriteeri kertoo meille, millaista tulosta ja laatutasoa tavoittelemme. Laatuindikaattoreiksi valitut laatukriteerit auttavat seuraamaan, olemmeko saavuttaneet tavoitteemme. On tärkeää määrittää laatukriteerit kaikelle keskeiselle toiminnalle. Toimissaan oikein laatukriteerit toimivat seurannan ja arvioinnin perustana. Laatukriteerit tulisi ilmaista niin selkeästi, että niitä mittaamalla voidaan todeta, onko tavoite saavutettu. (Idänpää-Heikkilä, Mäkelä, Nordbland, Outinen & Päivärinta, 2000, 1.)

Laatukriteeri on laadun määrittämiseksi valittu ominaisuus. Laatukriteerin tulee olla pätevä (validi) ja tarkoituksenmukainen. Laatukriteerien määrittelyssä tulisi ottaa huomioon käyttäjän hyväksyntä eli käyttäjäjävällisyys. Laatukriteerin on oltava luon-

tettava ja herkkä, joka erottaa hyvän huonosta. Laatuksiteerin tulisi olla helposti mitattavissa sekä mielellään vertailtavissa. Laatuksiteerejä ei saisi olla liikaa. Laatuksiteeri ei saa olla liian tulkinnanvarainen eikä myöskään liian sitova tai yksityiskohtainen. Päivittämisen tulisi olla helppoa ja säännöllistä. Tärkein ominaisuus on laadunkriteerien hyödynnettävyys käytännön työssä. (Rousu & Holma, 2003, 47.)

Tukipalvelu Tuuman omat laadunkriteerit on kirjattu LapsiArvi-kriteereitä määrittelevien lukujen loppuun kursivoidulla tekstillä.

4.1 LapsiARVI

LapsiARVI-hanke toteutettiin vuosina 2006 - 2008 Kuntaliiton ja kumppaneiden yhteistyönä. LapsiARVI seurasi jo vuonna 1997 käynnistynyttä Lastensuojelun laadun kehittämistyötä, Lasso-hanketta. LapsiARVI-hankkeen tuloksena muodostui opas, joka määrittää lastensuojelupalvelujen laadun kriteerit. Kriteerit on laadittu perusvaatimuksiksi laadunhallintaan koskien kaikkia lastensuojelutyössä toimivia (kuntien päättäjille, palveluja tuottaville ja hankkiville sekä palveluja valvoville ja kehittäville, julkiselle ja yksityiselle sektorille). Keskeinen viesti LapsiARVI:ssa on: ”Laatu on yhteinen asia!”. (Holma 2009, 3 - 4.)

4.2 Rakenteet

4.2.1 Palvelujen saatavuus ja palvelukuvaus

Saatavuus liittyy tuotteiden ja palveluiden valikoimaan, ne ovat valmiiksi tarjolla tai tilattavissa. Lastensuojeluasiakkaiden hyvinkin erilaisiin tarpeisiin tulee olla tarjolla riittävästi ja monipuolisesti palveluita. Jotta pystytään valitsemaan lapsen ja perheen tilannetta ja lastensuojelullisia tavoitteita parhaiten tukevat palvelut, on palveluvalikoima oltava laaja ja monipuolinen. Saatavuus on keskeinen edellytys, jotta laadun arviointi on mahdollista. Palvelun tilaajan on tiedettävä, mitä on tarjolla ja palveluntuottajan pystyttävä kuvaamaan tarkasti omat tuotteensa ja palvelunsa. Palveluvalikoiman ohella olisi hyvä selvittää, mihin palveluilla pyritään ja miten niillä voidaan vaikuttaa. Lastensuojelua ovat sekä ehkäisevät toimet, että lastensuojelulain mukaiset lapsi- ja

perhekohtaiset palvelut (lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, huostaanotto ja sijaishuolto, jälkihuolto). (Holma 2009, 23.)

Palvelukuvaus on markkinoinnin, hankintasopimusten ja kustannuslaskennan pohja. Se on myös voi olla myös käytettävissä olevien resurssien tarkempi kuvaus. (Rousu & Holma, 2003, 7).

Toiminimi Tukipalvelu Tuuma (Y-tunnus 2327532-2) tarjoaa yksityistä sosiaalipalvelua Kouvolan alueella. Palvelumuotoina ovat ohjatut ryhmät, kerhot, ammatilliset tukitapaamiset ja perhetyö. Tukitapaamiset lapsille ja nuorille toteutetaan erityisenä tukena lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tukitapaamisten tavoitteena on lisätä vuorovaikutustaitoja, kartoittaa vaihtoehtoisia vapaa-ajanviettomahdollisuuksia sekä ehkäistä sijoituksia. Tukitapaamiset itsenäistyville nuorille tarjoavat erityistukena alakäiselle yksinasuvalle nuorelle esim. lastensuojeluasiakkaalle jälkihuoltona tai syrjäytyneelle nuorelle arjen hallinnan tukemiseksi esim. asumisvalmennuksena. Tukitapaamisten tavoite on ehkäistä syrjäytymistä ja tukea nuoren itsenäistymistä.

Perhetyötä tehdään perheen tarpeen mukaan, ehkäisevänä, kuntouttavana tai korjaavana toimenpiteenä. Perhetyö toteutetaan tarvittaessa parityönä. Perhetyötä tehdään vanhemmuuden ja arjen hallinnan tukemiseksi. Perhetyön tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja huostaanottoja.

4.2.2 Toiminta-ajatus

Huolella kirjattu toiminta-ajatus on laadukkaan palvelutoiminnan piirre. Palveluiden tuottajan tulisi pystyä kuvaamaan eri vaiheet toiminnan toteuttamisessa ja sen sisällössä. Toiminta-ajatus sisältää toiminnan ensisijaiset arvot ja tavoitteet sekä selkeä perustehtävä. (Puonti, Saarnio, & Hujala, 2004, 257 -258.)

Työntekijä jaksaa ja voi hyvin työssään tiedostaessaan oman perustehtävänsä. Perustehtävän ja työn tarkoituksen sisäistäminen on tärkeä edellytys työn tuloksellisuudelle. Perustehtävä ja arvopohja ilmaistaan usein toiminta-ajatuksessa tai laatupolitiikassa. Perustehtävä ohjaa toimintaa ainoastaan, jos se on kuvailtu riittävän konkreettisesti. Toimiakseen halutulla tavalla toiminta-ajatus täytyy yksilöidä lastensuojeluyksikköön ja siitä pitää löytyä ydinajatus. (Holma 2009, 24.)

Yrityksen tavoitteena on tuottaa edullista, laadukasta ja tehokasta sosiaalialan tukipalvelua Kouvolan sosiaalihuollon tarpeisiin. Tuuma tuottaa tuntityönä ostopalveluna ammatillista tukihenkilö- ja perhetyötä tilaajan tarpeiden mukaisesti. Tukipalvelujen tavoitteena on vähentää huostaanottoja, ehkäistä syrjäytymistä, lisätä asiakkaiden vuorovaikutustaitoja ja elämänlaatua. Tuuma järjestää myös koulutuksia ja valmennuksia. Pienenä toimijana Tuuma pystyy reagoimaan nopeasti tilaajan toiveisiin. Tuuma on innovatiivinen ja rohkea. Pieni organisaatio ei vaadi suuria kustannuksia, Tuuma on edullinen vaihtoehto. Tuuma on luotettava yhteistyökumppani, joka tekee sen minkä lupaa. Tuuman asiakastyössä näkyy vankka menetelmä- ja prosessiosaaminen. Tuuma kerää palautetta asiakkailta ja tilaajalta. Tuuma pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintaansa saamansa palautteen mukaan

Tuumassa hallitaan lastensuojelulaki ja lastensuojelun asiakkuusprosessi. Tuuma toimii asiakas- ja lapsilähtöisesti. Tuuman asiakastyö on tavoitteellista ja sitoutunutta. Tuuma ei peräänny haastavienkaan asiakkuuksien edessä. Tuuma toimii ratkaisukeskeisesti asiakasta voimavaraistaen. Tuumassa on kannustava ja positiivinen työote. Tuumassa pyritään kiireettömään ja arvostavaan vuorovaikutukseen.

4.2.3 Toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen

Tärkeä osa toiminnan ohjaus- ja johtamisprosessia on toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen. Lastensuojelupalveluiden toteutumisen ja asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen arviointia varten on olemassa erilaisia arviointimenetelmiä. Säännöllisesti käytettynä nämä auttavat paitsi kuvaamaan toiminnan määrää ja sisältöä, myös toiminnan vaikutuksia ja sisältöä. Toiminnan arviointi voi tapahtua eri näkökulmista. Yleisesti käytössä on esim. asiakaspalauttejärjestelmä, itsearviointimenettely sekä vertaisarviointi ja ulkoinen arviointi. (Holma 2009, 26.)

Tuumassa asiakastyön tukena käytetään huolellista kirjaamista. Sen avulla seurataan asiakasprosessin eri vaiheita. Asiakasprosessin hahmottaminen on keskeistä, siinä kartoitetaan asiakkaan tilannekuva, tavoitteet ja tavoitteen mukainen toiminta. Työntekijän oman työn arviointia ja kehittämistä kehitetään jatkuvasti. Reflektioiva työote on tärkeää. Oman työn laadun arvioinnissa on käytössä ITE-laadunhallintajärjestelmä. ITE-arviointi toteutetaan puolen vuoden välein. Asiakaspala-

lautetta kerätään asiakkailta joka neljännellä tapaamisella. Asiakaspalautteen mallina on ratkaisukeskeinen Millerin malli. Tilaajalta pyydetään palautetta puolivuositain. Vertaisarviota työparin kanssa tehdään mahdollisimman usein. Vertaiskäyntejä toteutetaan vähintään neljä kertaa vuodessa Porstua Ry:n vertaistukiverkon kanssa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen mukaan. Mahdollinen suora palaute asiakkaalta ja yhteistyökumppaneilta kirjataan ja arkistoidaan. Tavoitteena on laatia palautteesta tilasto laadunhallinnan tueksi. Tuuman tavoitteena on kestävä kehitys. Siihen kuuluu oman ammattitaidon systemaattinen kehittäminen, osallistuminen alan koulutuksiin ja yhteistyö mahdollisimman monen eri tahon kanssa.

4.2.4 Henkilöstö

Henkilöstöllä on merkittävä osa lastensuojelupalvelujen onnistumisissa. Perustehtävä määrittää työntekijöiden määrää, rakennetta ja osaamista. Henkilöstövoimavaroihin vaikuttaa asiakkaiden ajankohtaiset vaatimukset sekä tulosten haluttu vaikuttavuus. Lastensuojelulaki määrittää laitoksissa henkilökunnan koulutustason ja lukumäärän. Avohuollon palveluja tuottava yksikkö voi itse määrittää ”riittävän” henkilöstömäärän. Lastensuojelussa vaaditaan monenlaista osaamista, varsinkin ja lasten ja läheisten kanssa työskentelyssä. Kunnan on varmistettava ostettavan palvelun tuottajan osaaminen kyseiseen perustehtävään. Vastuu osaamisen varmistamisesta ylettyy myös ilmoitusvelvollisen palveluntuottajan osalle. (Holma 2009, 27.)

Henkilöstön osaamista ja jaksamista vahvistetaan säännöllisesti. Työnohjaus, konsultaatiomahdollisuus, jatkuva täydennyskoulutus ja suunnitelmallinen työsuojelu kuuluu henkilöstön jaksamisen ylläpitoon. Henkilöstö kannustetaan ylläpitämään omaa ammattitaitoaan ja erityisosaamistaan. (Holma 2009, 27.)

Tukipalvelu Tuuma on yksityinen sosiaalialan palveluja tuottava ”yhden naisen” yritys. Tukipalvelu Tuuman toiminnasta vastaa Ullamari Kokko. Ullamari on koulutukseltaan kehitysvammaistenhoitaja ja valmistuu sosionomiksi KyAMK:sta syksyllä 2011. Hänellä on perhetyön, ratkaisukeskeisyyden sekä psykoterapeuttisten valmiuksien lisäkoulutus. Työkokemusta lastensuojelualalta Ullamarilla on kymmenen vuotta, joista viisi vuotta yrittäjänä yksityisissä lastensuojelulaitoksissa. Porstua Ry:n kautta tulee säännöllinen työnohjaus, vertaistuki sekä konsultaatiomahdollisuus muilta yksi-

tyisiltä palveluntuottajilta. Tuuma kannustaa jatko-opintoihin korvaamalla 100 % koulutuksista aiheutuvat kulut.

4.2.5 Tilat

Käytössä olevien tilojen tulee täyttää yleiset perusvaatimukset, mm. Suomen rakentamismääräyskokoelman velvoitteet yleiset turvallisuusnäkökulmat sekä hygieniavaatimukset. Turvallisuusnäkökulma lastensuojelupalveluita tuottavassa yksikössä on tärkein. Tilojen on oltava turvalliset asiakkaille ja työntekijöille. Turvallisuuden suunnitteluun kuuluu myös erilaisten asiakirjojen asianmukainen säilyttäminen. Tilojen yleisilme kertoo, missä määrin yksikössä on halua panostaa siisteyteen ja viihtyvyyteen. (Holma 2009, 27 – 28.)

Tukipalvelu Tuumalla on vuokrattu toimitilat Porstua Ry:n hallinnoimasta kerrostalokolmiosta Kouvolan keskustassa. Viihtyvyyteen ja kodinomaisuuteen on panostettu. Tilat on suunniteltu paitsi yksilötyöskentelyyn myös perhetapaamisiin. Koulutuksia on mahdollista järjestää noin kymmenelle hengelle kerrallaan. Asiakkaiden asiakirjojen säilyttämiseen on tehty kirjallinen suunnitelma, jota noudatetaan. Keittiössä on oma valvontaohjeistus, jota noudatetaan ja päivitetään tarvittaessa. Jokaisella keittiötä käyttävällä on hygieniapassi. Jokainen huolehtii oman työpisteensä siisteydestä ja ergonomiasta. Toimitilat siivotaan viikoittain yhteisvastuullisesti.

4.2.6 Taloudelliset edellytykset

Lastensuojelupalveluiden tuottajalta vaaditaan taloudenpidossa vakavaraisuutta ja pitkäjänteisyyttä. Yksityinen palveluntuottaja voi toteuttaa lapsen etua kestävän taloudellisen pohjan avulla. Vakavaraisuus luo toimintavarmuutta ja antaa pelivaraa. Kustannusrakenteiden ja hinnan läpinäkyvyys tekee mahdolliseksi arvioida toiminnan tarkoituksenmukaisuutta perustehtävään nähden. Kustannustietoisuus on koko henkilöstön yhteinen asia. (Holma 2009, 28.)

Tukipalvelu Tuuma on velaton yritys. Toiminta on kustannustietoista ja suunnitelmallista. Hankintoja tehtäessä otetaan huomioon taloudellinen tilanne realistisesti.

4.3 Palveluprosessien laatu

Toiminnan ja palvelujen läpinäkyvyys, lapsen ja nuoren edun mukaisuus luovat perusteen luottamukselle. Lapsen ja hänen läheistensä tarpeiden ja toiveiden aito kuuleminen ja kunnioittaminen on tärkeää. Asiakkaan edun mukaista on yhdistää vuorovaikutteinen työtapo suunnitelmallisuuteen. Lapsen asia on kaiken toiminnan keskiössä ja koko palveluprosessi rakentuu lapsilähtöisyydelle (Holma 2009, 28 – 29.)

Palveluprosessi on asiakasta palveleva tavoitteellinen ja suunnitelmallinen toimintojen sarja. Prosessiajattelu liittyy laatuajatteluun. Prosessien hallinta on suurissa määrin laadun hallintaa. Prosessit on ensin tunnistettava ja kuvattava, joiden kautta toimintaa ja palveluja päästään arvioimaan ja jatkossa parantamaan. Prosessien avaamisen kautta pääsee tunnistamaan palvelun riskit ja rajapinnat. (Holma 2009, 28 – 29.)

Palvelu ja asiakkuusprosessin kuvaaminen on yksi keskeisistä laadunhallintaan kuuluvista alueista. Palveluprosessissa voidaan painottaa asiakasprosessia, huomio kiinnittyy silloin suoraan asiakassuhteeseen. Lastensuojelun palvelu- ja asiakasprosessin vaiheita ovat vireille tulo, palveluntarpeen suunnittelu, toteutus, tulosten ja vaikutusten arviointi sekä asiakkuuden päättäminen. (Holma 2009, 29.)

Tukipalvelu Tuuman toiminnan ja palvelujen läpinäkyvyys sekä lapsen ja nuoren edun mukaisuus luovat perusteen luottamukselle. Lapsen ja hänen läheistensä tarpeiden ja toiveiden aito kuuleminen ja kunnioittaminen ovat tärkeitä arvoja. Vuorovaikutteinen työtapo yhdistettynä tavoitteiden mukaiseen toimintaan on asiakkaan edun mukaista. Lapsen asia on kaiken toiminnan keskiössä. Tuuman palveluprosessi rakentuu lapsilähtöisyydelle. Palveluprosessi on asiakasta palvelevaa tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintojen sarjaa. Tukipalvelu Tuuman asiakastyöprosessi perustuu löyhästi Carkhuffin prosessikaavioon. Sen kolmiportainen idea kulkee mukana koko asiakkuusprosessin: menetelmistä on apua tutustumisvaiheessa tilannekuvan hahmottamisessa, tavoitteiden ja tuen tarpeen arvioinnissa ja käytännön toimissa.

4.3.1 Palveluiden kohdentuminen ja saavutettavuus

Lastensuojelussa asiakassuunnitelma tehdään tuen ja hoidon tarpeen arvioimiseksi yhdessä lapsen tai nuoren tai läheisten kanssa. Asiakassuunnitelma määrittää lapsi- ja perhekohtaiset tarpeet ja tarpeita tyydyttävien palvelujen toteuttamisen. (Holma 2009, 29.)

Hyvä saavutettavuus viestittää tarjolla olevien palveluiden helposta lähestyttävyydestä ja asiakkaiden tarpeiden huomioimisesta. Hyvä saavutettavuus vastaa tehokkaasti avut ja tuen tarpeeseen riippumatta yksilöiden erilaisista ominaisuuksista. Hyvä saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta. (Holma 2009, 30.)

Tukipalvelu Tuuma toteuttaa asiakassuunnitelman mukaista ammatillista tukitoimintaa. Asiakkaat huomioidaan yksilöinä ja palvelut räätälöidään aina asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Erilaiset tarpeensa pyritään huomiomaan kokonaisvaltaisesti. Tuuma pyrkii aloittamaan tapaamiset viivyttämättä tilauksen saatuaan. Tuuman palvelut ovat selitetty palvelukuvauksessa. Palvelut ovat toistaiseksi olleet helposti saatavilla.

4.3.2 Suunnitelmallisuus, jatkuvuus, dokumentointi

Laadukkaassa lastensuojelupalvelussa toiminta on sujuvaa ja pitkäjänteistä. Toiminta on varmallalla pohjalla. Kaikki osapuolet voivat luottaa, että käytössä oleva palvelu on turvallista ja tuloksellista siinä määrin, kun se voi olla ennustettavissa. Prosessi etenee suunnitelmallisesti ja asiakkaan huomioiden. Tärkeää on, että jokainen toimija tietää omat vastualueensa. Ne on määritelty ja sovittu kirjallisesti. Toimintaa on tarkoituksen mukaista seurata ja dokumentoida tarkasti. Sosiaalityöntekijän on merkittävä lasta tai nuorta koskeviin asiakirjoihin kaikki lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot. (Holma 2009, 30 – 31.)

Tukipalvelu Tuuma toteuttaa suunnitelmallista sosiaalialan tukitoimintaa. Asiakkaisiin sitoudutaan pitkäjänteisesti. Tuuma raportoi asiakastapaamiset tilaajalle kuukausittain. Asiakas saa aina itse nähdä kuukausiraportit ja halutessaan lisätä omia kom-

mentejaan. Joka tapaamisesta kirjataan tapaamisen kulku, saavutetut tavoitteet ja uudet tavoitteet seuraavalle kerralle. Tarkan kirjaamisen avulla asiakastyö pysyy suunnitelmallisena ja sujuvana. Asiakastapaamiset dokumentoidaan asianmukaisesti ja hyvää tapaa noudattaen. Asiakkaan asiakirjoja säilytetään asianmukaisesti lukitus-tilassa. Tuuma ei lähetä asiakastietoja sähköpostitse.

4.3.3 Työmenetelmät ja työote

Sosiaalialalla ammatillisen toiminnan huomio on painottunut menetelmällisiin valmiuksiin, erityisosaamiseen ja joustavuuteen. Tiedollisen perustan painottamisen tueksi tarvitaan yhteiskuntaan ja hallinnolliseen organisaatioon liittyvää tietoa. Sosiaalialan substanssiosaamiseen kuuluu yhteiskunnallista ympäristöä koskeva ymmärrys. Yhteiskuntatieteellisen asiantuntemuksen tuella asiakastyö saa syvyyttä. Asiakastyön ohella huomiota on kiinnitettävä sosiaalisten ongelmien seurantaan ja raportointiin, palvelujen kehittämiseen, ennaltaehkäisevään työotteeseen sekä laadunhallintaan. (Raunio 2004, 36 – 37.)

Sosiaalialan asiakastyön keskeisiä menetelmiä ovat suunnittelu ja dokumentointi, tilanteen kartoittaminen, tavoitteiden laatiminen ja palautteen antaminen. Esimerkiksi ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, avoin keskustelu, ohjaaminen ja neuvonta sekä vuorovaikutuksen tukeminen ovat käytännön menetelmiä. Koska asiakkaiden tarpeet ovat hyvin erilaisia, on tärkeää hallita monipuolisesti erilaisia menetelmiä. Hyvä menetelmäosaaminen on kuin ammattilaisen työkalupakki, joka on asiakkaiden käytettävissä työntekijän kautta. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä, & Virolainen, 2007, 116.)

Asiakastyössä käytetään innovatiivisesti ja rohkeasti erilaisia menetelmiä. Menetelmien taitava ”sekäkäyttö” huomioi aina asiakkaan sen hetkiset tarpeet. Laadukkaan asiakastyön tueksi Tukipalvelu Tuumalle on koostettu menetelmäkansio. Menetelmäkansiosta löytyy n. 100 lähinnä ratkaisu- ja voimavarakeskeistä menetelmää lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn. Menetelmien käyttö ei kuitenkaan ole itseisarvo, niillä ei kikkailla ilman suunnitelmaa ja tarkoitusta. Työotteessa näkyy ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Työote on arvostava ja ammatillinen. Tavoitteena on aidosti kartoittaa asiakkaan omia voimavaroja ja sitä kautta lisätä asiakkaan omaa elämän hallinnan tunnetta. Työotteessa näkyy rakkaus omaan työhön.

4.3.4 Yhteistyö

Yhteistyöverkostot rakennetaan tehtävän vaatimusten mukaisesti. Yhteistyö rakentuu asiakkaan asian ympärille yhteistyön edellyttämien toimijoiden voimin. Kriisitilanteissa tehdään tilannekohtaista yhteistyötä vakiintuneiden yhteistyörakenteiden lisäksi. Yhteistyö on aina hyvin suunniteltua ja vastuutettua. (Holma 2009, 32.)

Asiakkaan sosiaalisen verkoston kartoittaminen ja sen huomioinen asiakasta tukevana systeeminä on tärkeää. Usein asiakkaan ongelmat koskettavat monia muitakin hänen läheisiään. Sosiaalisen verkoston kartoittaminen sekä moniammatillinen yhteistyö lisäävät asiakastyön laatua. (Seikkula & Arnkil, 2005, 49 – 51.)

Tukipalvelu Tuuman yhteistyön ytimessä on aina itse asiakas lähiverkkoineen. Tärkeä yhteistyökumppani on palvelun pääasiallinen tilaaja, Kouvolan kaupunki. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa pidetään yhteyttä säännöllisesti ja sovitusti asiakkaan asioissa. Tukipalvelu Tuuma tekee tiivistä yhteistyötä Porstua Ry:n kanssa. Tuuma on ”vuokratuolilla” Porstua Ry:n Kouvolan toimipisteessä. Porstua Ry hoitaa Tuuman työnohjauksen ja koulutuksen. Yhteistyötä tehdään myös neuvoloiden, koulujen, järjestöjen ja poliisin kanssa.

4.3.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakaslähtöisyydessä työn perustana ovat asiakkaan toiveet ja tarpeet. Siinä asiakas otetaan aidosti mukaan keskusteluun ja päätöksen tekoon. Yhteisen toiminnan pohjana on tasavertainen kumppanuus. Asiakaslähtöinen työtapa edellyttää ammattilaiselta oikeanlaista asennetta. Asiakkaan puolesta ei tiedetä ja vältetään ennakkokäsitteitä. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu valmius muuttaa omaa toimintatapansa asiakkaan ilmaisevien tarpeiden mukaan. (Vilen, 2010, 27.)

Lapsilähtöinen työskentelytapa vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Lapsilähtöisyys on arvostamista ja kunnioittamista. Se on myös kuulluksi, ymmärretyksi ja hyväksytyksi tulemistä. Lapsen toivomukset ja mielipide on otettava huomioon lapsen iän edellyt-

tämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti ilman, että siitä koituu haittaa lapsen ja vanhempien väliselle suhteelle. (Holma 2009, 31.)

Yksilöllisten tarpeiden mukainen kasvatus, hoito ja kuntoutus on tärkeää. Lapsilähtöisyyteen kuuluu jokapäiväiseen elämään sisältyvien toimintojen kartoitus. Ikätasoisten harrastusmahdollisuuksien ja kavereiden kanssa yhdessäolon merkitys tulee huomioida. Tavoitteena on, että lapsi ja nuori ovat aidosti mukana prosessissa. (Holma 2009, 31 – 32.)

Lapsilähtöisyys on yksi Tuuman keskeisimpiä arvoja, sitä toteutetaan asiakasprosessin joka vaiheessa. Tuuman lapsilähtöisyys tarkoittaa, että varataan riittävästi aikaa lapselle. Jokaiselle asiakkaalle kartoitetaan yksilöllisesti tapaamisten tavoite ja tuen tarve. Lapsilähtöisyys toteutuu myös toimiviksi koettujen menetelmien laajalla osaaamisella. Tuuma käyttää ikätason huomioivia, ratkaisukeskeisiä menetelmiä, joiden avulla asiakas pystyy selkiyttämään omaa tilannettaan ja tavoitteitaan. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon lapsen iän edellyttämällä tavalla. Yksilöllisten tarpeiden mukainen kuntoutus on tärkeää. Lapsilähtöisyyteen kuuluu jokapäiväiseen elämään sisältyvien toimintojen kartoitus. Tavoitteena on, että asiakas lähiverkostoineen on aidosti mukana prosessissa.

4.4 Palvelun vaikutukset ja toiminnan tulokset

Palvelun laatua ja toiminnan tuloksia arvioidaan aina yhdessä lapsen, nuoren ja perheen kanssa. Pohja lastensuojelupalvelujen laadun arvioinnille ovat muutokset lapsen ja nuorten hyvinvoinnissa, elämäntilanteessa, terveydessä ja kehityksessä. Vaikutusten arvioinnin edellytykset ovat yhteistyössä laaditut konkreettiset tavoitteet. Lapsen, nuoren ja perheen oma kokemus avun hyödystä omaan elämäntilanteeseen on keskeinen onnistumisen mittaja. (Holma 2009, 32)

Vaikutusten arviointia pyritään tekemään säännöllisellä asiakaspalautteella tilaajalta, asiakkaalta ja asiakkaan lähiverkostolta. Huolellisella tulosten dokumentoinnilla voidaan todeta muutoksia asiakkaan arjessa suoriutumisen ja elämäntilanteen tunteessa. Usein tulokset tulevat näkyviin vasta pidemmällä aikajänteellä. Joskus vaikutukset

eivät näyttäyty halutulla tavalla, silloin tarkastellaan tavoitteita ja niiden mukaista toimintaa uudelleen.

4.4.1 Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen

Ammatillisuuteen kuuluu tavoitteellisuus. Tavoitteellinen toiminta auttaa selkeyttämään motiivia ja sen avulla kehittää toimintaa. Erilaisten asiakas-, kuntoutus- ja kasvatussuunnitelmien lähtökohtana on yhdessä sovittu tavoite. Tavoitteiden asettaminen perustuu lakisääteiseen lastensuojelutarpeen selvitykseen ja asiakassuunnitelmaan. Tavoitteet asetetaan elämän ja toimintakyvyn määrittämiseksi eri alueille. Alueet ovat psyykinen, fyysinen, kognitiivinen ja sosiaalinen. Keskeisiä tavoitteita asetetuille tavoitteille on lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, riskien väheneminen sekä eheä minäkuva. Tavoitteet asetetaan yhdessä lapsen ja lähipiirin kanssa yhteistyössä muiden asianomaisten kanssa. Tavoitteiden etenemistä seurataan säännöllisesti ja sovitusti. Jos tavoitteet eivät täyty, arvioidaan tilanne ja suunnitellaan mahdollisia parannuksia. Kaikki osallistujat arvioivat prosessia omasta näkökulmastaan. (Holma 2009, 32 – 33.)

Tukipalvelu Tuuma tekee asiakassuunnitelman mukaista tavoitteellista ja kuntouttavaa lastensuojelutyötä. Asiakassuunnitelmassa määritelty tavoite ohjaa tapaamisten suunnittelua. Ammatillisuuteen kuuluu tavoitteellisuus. Tavoitteellinen toiminta auttaa selkeyttämään motiivia ja sen avulla kehittää toimintaa. Tavoitteet asetetaan yhdessä lapsen ja lähipiirin kanssa yhteistyössä muiden asianomaisten kanssa. Tavoitteiden etenemistä seurataan säännöllisesti ja sovitusti. Jos tavoitteet eivät täyty, arvioidaan tilanne ja suunnitellaan mahdollisia parannuksia. Kaikki osallistujat arvioivat prosessia omasta näkökulmastaan. Tuuman työote on tulevaisuuteen suuntautuvaa ja tavoitteellista. Koko asiakasprosessi perustuu tilannekuvan selkeyttämisen kautta oman sisäisen motivaation löytymiseen ja tavoitteen mukaisen toiminnan käynnistymiseen. Tavoitteen ja motivaation kartoittamiseen on resurssoitu riittävästi aikaa ja välineitä. Jokaisen tapaamisen jälkeen kirjataan mitä on tehty ja miksi, onko tapaamiselle asetetut tavoitteet saavutettu, jos ei, niin kirjataan syy. Samalla sovitaan mahdollinen ”kotiläksy” tai tavoite seuraavaan tapaamiseen.

4.4.2 Palveluiden vaikuttavuus

Haluttuja palveluiden vaikutuksia arvioidaan seuraamalla muutoksia lapsen, nuoren ja perheen hyvinvoinnissa ja elämäntilanteessa. Lapsen, nuoren ja perheen oma arvio elämänlaatunsa mahdollisista muutoksista on ensiarvoisen tärkeää. Palvelukokonaisuuden kannalta voidaan arvioida myös, miten lapsen etu on toteutunut lastensuojelupalvelun aikana. (Holma 2009, 33.)

Tärkeä osa asiakastyötä on asiakasvaikuttavuuden mittaaminen, tutkiminen ja arviointi. Palvelun vaikuttavuutta ovat kaikki aiotut ja suunnitellut sekä suunnittelemattomat muutokset, jotka asiakkaan elämäntilanteessa palvelun tuloksena tapahtuvat. Arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan tilannekuva sekä työskentelyn tavoitteiden asettaminen. Vaikuttavuus voi ilmetä muutoksena elämäntilanteessa, hyvinvoinnin kokemisessa, käyttäytymisessä, turvallisuuden kokemuksessa, mielialassa jne. Tavoitteet muotoillaan mahdollisimman konkreettisiksi ja mitattaviksi. Arvioinnin menettelytavoista sovitaan erikseen. (Tuurala, Holma & Rousu, 2009, 51.)

Tukipalvelu Tuumassa pyritään saavuttamaan yhdessä sovitut tavoitteet. Asiakkaan elämän hallinnan tunteen vahvistumista seurataan ja pyritään huomaamaan mahdollinen pienikin kehitys. Asiakkaan ja hänen läheistensä oma kokemus tukitapaamisten vaikuttavuudesta kartoitetaan ja kirjataan. Lisätään toiminnassa sitä mikä toimii. Vaikuttavuuden arviointi on haastavaa ja arvioinnin kehittäminen on jatkuva prosessi.

4.4.3 Palvelujen kustannustehokkuus

Palvelun tehokkuutta on aikaansaada haluttu tulos. Vaikutusta ja hyötyä arvioidaan suhteessa aiheutuneisiin kustannuksiin. Tehokkaat lastensuojelupalvelut kohdentavat resurssit oikein. Palveluprosessin tavoiteltu asiakastulos on hyvinvoinnin lisääntyminen. Voidaan puhua lastensuojelupalvelun vaikuttavuudesta. Lastensuojelussa ei tavoitteena ole ainoastaan lopputulos vaan asiakkaan elämän tulee olla itsessään arvokasta. Kustannusvaikuttavuus tarkoittaa palvelun vaikutuksien tarkastelua suhteessa kustannuksiin. Kustannusvaikuttavuutta pidetään merkittävänä tulostittarina. (Rousu & Holma 2004, 6.)

Tukipalvelu Tuuma pyrkii kustannustehokkuuteen. Tavoitteena on tuottaa tilaajalle edullisesti laadukasta palvelua. Tuuma noudattaa Porstua Ry:n kohtuullista hinnoitte-

lupolitiikkaa. Tavoitteena on kestävä taloudellinen pohja mukaan oikean hinta-laatusuhteen. Tuumassa sijoittaminen henkilöstön kouluttamiseen on sijoitus yrityksenlaatuun ja tulevaisuuteen. Hyvää taloudenpitoa tukee hyvä seuranta,- ja kirjanpitojärjestelmä.

5 LAADUKKAAN ASIAKASTYÖN ULOTTUVUUKSIA SOSIAALIALALLA

Tässä osassa käsitellään laadukkaan asiakastyön osa-alueita. Laadukkaan asiakastyön tulee aina olla tavoitteellista toimintaa. Sosiaalialan asiakastyöntekijän tulee olla ammatillinen moniosaaja ja olla valmis kehittämään itseään ja työtapaansa.

Substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamisalueiden ymmärtäminen ja hallinta mahdollistavat laadukkaan asiakastyön. Hyvän asiakastyön edellytys on eri osaamisalueiden tiedostaminen ja tarvittaessa tietoinen erottelu. (Mönkkönen 2007, 31).

5.1 Substanssiosaaminen

Sosiaalialan substanssiosaaminen on ammatinharjoittamisen keskeistä tietotaitoa. Se sisältää tietoa lainsäädännöstä, toimintaperiaatteista ja työmenetelmistä. Substanssiosaamiseen kuuluu myös tietoisuus työtä ohjaavista teorioista ja käsitteistä. Substanssiosaaja osaa hyödyntää toisten asiantuntijoiden ammattitaitoa ja kokemusta sekä soveltamaan ja jatkossa kehittää oppimaansa. (Mönkkönen 2007, 21 - 31).

Substanssiosaaminen voidaan nähdä myös ammatillisuutena, taitona toimia tarkoituksemukaisesti kussakin tilanteessa saavuttaakseen työn tavoitteet. Varsinkin työskennellessä lapsien ja nuorten kanssa täytyy tuntea ihminen yksilönä kehitysvaiheineen. Vahva menetelmäosaaminen auttaa kasvatustyössä. Lapsi ja nuori kasvaa ja kehittyy aina yhteisöissä joten myös eri ryhmien välinen toiminta ja niiden lainalaisuudet täytyy hallita. (Kiesiläinen 2004, 26 - 28.)

5.2 Prosessiosaaminen

Prosessiosaaminen on prosessin luotsaamista yhdessä määriteltyyn suuntaan. Prosessiosaaminen vaatii koko asiakastyön prosessin hallintaa: kykyä keskittyä aina yhteen

prosessin vaiheeseen kerrallaan ja arvioida muutosta. Prosessiosaaminen voidaan hahmottaa vaiheina, joissa viivytään juuri sen hetkisten kysymysten äärellä. Prosessiosaamisessa on tärkeää tunnistaa ihmisten erilaisuus, ymmärtää erilaiset tarpeet uuden omaksumiseen ja antaa tilaa asiakkaan omille oivalluksille. Työntekijän on saatava asiakas oikeasti mukaan prosessiin ja hyödynnettävä asiakkaan omia ideoita. Asiakkaan kanssa tehdään konkreettinen etenemissuunnitelma jonka vaiheita arvioidaan. Suunnitelmaan sitoutuminen aiheuttaa yhteistoimintaa. Prosessiosaaja tekee myös omaa työtään läpinäkyväksi asettamalla tavoitteita ja arvioimalla niitä. (Mönkkönen 2007, 25 - 31.)

Erityisesti lasten ja nuorten kanssa työskentelevän ammattitaitoon kuuluu prosessien tunteminen, täytyy tietää, mitä välivaiheita tavoitteet sisältävät. Prosessia ei voi nopeuttaa, asiakkaan ikä ja ikätaso vaikuttavat prosessin suunnitteluun. Prosessiosaaminen ihmissuhdetyössä vaatii suurta ammattitaitoa ja edellyttää perussoveltuvuuden ohelle koulutusta vuorovaikutuksen eri osa-alueilla. (Kiesiläinen 2004, 25 - 28.) Sosiaalityössä on kyse ongelmanratkaisuprosessista poikkeuksellisissa elämäntilanteissa. Asiakastyön prosessissa painottuu tukeminen ja vahvistaminen psykososiaalisen tuen avulla. Myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen asiakkaiden ongelmatilanteiden lieventämiseksi tai oikeuksiensa huomioonottamiseksi kuuluu suunnittelu- ja päätöksentekoprosessiin. Sosiaalityön tavoite on ratkaista asiakkaiden kanssa heidän ongelmia ja myös niiden ennaltaehkäisy. Prosessimaisesti etenevää sosiaalityötä voi kuvata suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi toiminnaksi sosiaalisten ongelmien parissa. (Raunio 2004, 51.)

5.3 Carkhuffin asiakkuusprosessi

Tukipalvelu Tuuman asiakastyöprosessi perustuu Carkhuffin prosessikaavioon. Sen selkeä kolmiportainen idea kulkee mukana koko asiakkuusprosessin: menetelmistä on apua tutustumisvaiheessa tilannekuvan hahmottamisessa, tavoitteiden ja tuen tarpeen arvioinnissa ja käytännön toimissa. Prosessin sisäistäminen ja sen systemaattinen toteuttaminen on tuonut suunnitelmallisuutta ja laatua Tuuman asiakastyöhön.

Robert R. Carkhuff oli yhdysvaltalainen yhteiskuntatieteilijä ja terapeutti. Hän alkoi kehittää asiakaslähtöistä terapiaa jo 60-luvulla ja johti tieteellistä tutkimusta erilaisista auttamisprosesseista. Laajoissa tutkimuksissa varmistui, että onnistuneen asiakassuhteen luomisessa tärkeintä on toimiva vuorovaikutus auttajan ja asiakkaan välillä: kaik-

ki kehitys ja kasvu alkavat ihmisten keskinäisestä suhteesta. Carkhuff oli ensimmäisiä tutkijoita, joka määrittä ihmissuhdetyön ytimen toiminnallisilla ja siksi ymmärrettävillä termeillä. Ns. Carkhuffin-malli on kolmiportainen ja selkeä asiakastyön prosessikaava. Se on toimiva pohja monille nykyisille systemaattisille ihmissuhdeprosessien kuvauksille. Carkhuff määrittä tieteellisesti ydinehdot toimivalle, tulokselliselle vuorovaikutukselle: empatia, kunnioitus, aitous ja konkreettisuus. Hän uskoi aitoon, läsnä olevaan vuorovaikutukseen. Kaiken ydin on ihmissuhteen määrittely. Carkhuffin mukaan jokaisella meistä on luonnostaan mahdollisuus henkiseen kasvuun. Kaikissa meissä on piilotettuna riittävä tieto omien ongelmien ratkaisuun, tarvitaan vain tönnäisy oikeaan suuntaan. Asiantuntijan on osattava auttaa asiakasta löytämään ja käyttämään itse omia voimavarojaan. Tavoitteena on siis asiakkaan voimaannuttaminen. (Carkhuff 2000, 3 - 4.) Voimaantuminen on prosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään. Työntekijän usko asiakkaan mahdollisuuksiin vaikuttaa. (Mönkkönen 2007, 142.)

5.3.1 Tilannekuva

Asiakassuhdeprosessin alussa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne. Alussa on tärkeintä kuunnella rauhassa asiakasta. Selkeä tilannekuva itsestä määrittää sen, mitä ihminen voi itsestään haluta. Työntekijän rooli on olla kuuntelija ja ymmärtäjä. Hän kuuntelee, kartoittaa tilannetta, eläytyy, osoittaa empatiaa ja ihmettelee yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on asiakkaan itseymmärryksen lisääminen, että hän näkisi tilanteensa toisin. Pyritään saamaan vastaus kysymyksiin ” Kuka minä olen? Missä olen nyt?”. Kokonaistilannetta määritellään aina uuden haastavan tilanteen edessä sekä palautteen kautta prosessin eri vaiheissa. (Carkhuff 2000, 19 - 21, 32.)

Asiakassuhteen tilannekuva-vaiheessa työntekijän roolin voi selittää termein kuuntelija ja ymmärtäjä. Työntekijällä tulee olla äidillinen, kuunteleva ja lempeä työote, aito ja aktiivinen pyrkimys arvostavaan ymmärrykseen. Tilannekuvan avaamiseen voi käyttää merkitys- ja seurauskysymyksiä, tutkia asioiden oikeita merkityksiä, kausaalikäsitteitä. Tavoitteena on käydä läpi vaihtoehtoista tilannekuvaa tutkivalla otteella, selvitetään asioiden keskinäiset suhteet ja niiden tunnevoima. (Ruutu 2011.)

5.3.2 Tavoitekuva

Tässä prosessivaiheessa motivoidaan, selvitetään asiakkaan tavoitteet. Mietitään yhdessä asiakkaan ajatuksia riittävän hyvästä tilanteesta. Työntekijä auttaa asiakasta etsimään ydinkysymystä, motivaation suuntaa, tavoitteita ja unelmia. Tavoitteena on, että asiakas alkaa tahtoa toisin kuin aiemmin. Häntä rohkaistaan etsimään muutosta, pyritään saamaan vastaus asiakkaan kysymykseen: ”Mihin haluan mennä? Mitä haluan?”. Lopuksi kirkastetaan motivaatio, lyödään lukkoon asiakkaan itse nimeämä tavoite. (Carkhuff 2000, 19 - 20, 33.)

Työntekijän rooli on tässä vaiheessa opo tai coach. Työntekijä auttaa haaveen tunnistamisessa ja tavoitteiden löytämisessä. Asiakkaan arvojen määrittäminen on tärkeää. Monet ratkaisukeskeiset menetelmät auttavat ydinkysymyksen etsimisessä (esim. Kristallipallo, Ihmekysymys). Ydinkysymyksen selkiytyessä muotoillaan omakohtaisesti haluttavaksi koettu ja innostava yleistavoite. (Ruutu 2011.)

5.3.3 Toimintamahdollisuudet

Prosessin viimeisessä vaiheessa aktivoidaan asiakas toimintaan. Käynnistetään tavoitteen suuntainen toiminta, otetaan konkreettisia askeleita kohti tavoitetta. Asiakkaan kanssa pohditaan, mitä hän voisi tehdä päästäkseen tavoitteeseensa, mitä tehdä toisin. Työntekijä aktivoi, kannustaa ja auttaa asiakasta eteenpäin. Toimintavaiheessa verratetaan tämän hetkistä tilannetta tilannekuvaan. Mietitään yhdessä, mikä on alkanut toimimaan ja annetaan palautetta onnistumisista. (Carkhuff 2000, 19 - 20, 34.)

Työntekijä ottaa toimintavaiheessa isällisen konsultti-rooliin. ”Isä ruuvaa pois apupyörät ja tönäisee liikkeelle”. Työntekijä voi tässä vaiheessa luvan saatuaan antaa konkreettisia neuvoja, välittää tietoa ja valistaa. Tärkeää on tukea asiakkaan pystyvyyden tuntoa. (Ruutu 2011.)

5.3.4 Palaute

Koko prosessi ei ole valmis ilman palautetta. Asiakkaalta saadun palautteen avulla kaikki kolme vaihetta avataan ja tarkastellaan. Koko prosessin tärkein tavoite on muuttaa asiakkaan tämän hetkistä tilannekuvaa asiakkaan haluamaan suuntaan. Tilannekuvan uudelleen määrittely käynnistää koko prosessin uudelleen. Jos tavoitekuva ei

ole saavutettu, kohtuullistetaan ja tarkennetaan tavoitetta. Myös tavoitteessa epäonnistuminen voidaan uudelleen määritellä. Palautteen antama tieto kertoo asiakkaan suoriutskyvyn tasosta. Palautteen on oltava tavoitteisiin nähden relevantti. Tarkoituksena on saada asiakas aidosti sisälle voimaantumisprosessiin, tukea asiakkaan omaa kasvua ja kehitystä. (Carkhuff 2000, 23, 35.)

Prosessin eri vaiheet toistuvat spiraalimaisella kierteellä. Asiakkaan kokemus muutosprosessista muuttaa hänen toimintaansa. Jos asiakas on tyytyväinen toiminnan tuloksiin, voidaan ”case” sulkea. Jos asiakas taas kokee tarvitsevansa vielä selvennystä, prosessi jatkuu. Prosessin kaikki osapuolet tuovat mukanaan omat tiedot, taidot, oman historiansa. Osapuolet käsittelevät keskinäisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan tavoitteen muotoon tuotua ongelmaa läpi prosessin. Toiminnan muuttaminen johtaa tavoitteiden saavuttamiseen, mieleisempään tilannekuvaan ja lopulta voimaantumiseen. (Carkhuff 2000 35 - 36, 47 – 48.) Voimaantuminen on prosessi, jossa yksilön tai yhteisön mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäntilanteeseen (sosiaalinen, taloudellinen tai poliittinen) vahvistuu. Prosessin lopputulos on valtaistuminen. (Järvikoski & Härköpää, 2008)

5.4 Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu kyky vastavuoroiseen luovaan kommunikointiin asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Yhteistä ymmärrystä rakennetaan tietoisesti ja prosessimaisesti. Toinen ihminen kohdataan kunnioittavasti ja aidosti. Vuorovaikutusosaaja soveltaa eettisiä periaatteita omaan toimintansa, tunnistaa hyviä vuorovaikutuselementtejä ja arvioi toimintaa niiden kautta. Parhaimmillaan vuorovaikutusosaaminen on asenteellista rohkeutta astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden alueelle. (Mönkkönen 2007, 29 – 31.)

Vuorovaikutusosaamisesta on tullut viime vuosikymmenten aikana tärkein osa-alue sosiaalialan ammattiosaamisessa. Tavoitteet liittyvät joko itse vuorovaikutukseen tai vuorovaikutus on tärkein tavoitteiden saavuttamisen väline. Yleisenä ammattitaitona vuorovaikutus on silti melko kehittymätön alue, vaikka ihmissuhdetyössä työn laatua voi mitata suurissa osin juuri vuorovaikutusosaamisen avulla. Ihmisläheisessä asiakastyössä työntekijä on vastuussa tavoitteiden saavuttamisesta ja omien vuorovaikutusvä-

lineittensä laadusta. Ammatillisuus ja taitavat vuorovaikutustaidot ovat tärkeimmät hyvien tulosten saavuttamisessa ihmissuhdetyössä. (Kiesiläinen 2004, 29 – 30.)

5.4.1 Vuorovaikutus sosiaalialan asiakastyössä

Vuorovaikutus on aina kaksisuuntaista. Viesti syntyy lähettäjän ja vastaanottajan välisessä aktiivisessa tilassa. Ammatillaisen vastuulla on löytää toimiva tapa viestiä. (Vilén, Seppänen, Tapio, & Toivanen, 2010, 77.)

Ammatillinen auttamistilanne asiakastyössä konkretisoituu työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Kohtaamisessa on läsnä yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä vallitsevat totuudet, asenteet, lainsäädäntö, normit ja työtä ohjaavat rakenteelliset ehdot. Rajoittavien tekijöiden mukana ollessakin työntekijä vastaa henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Tärkeintä on viime kädessä se, miten asiakas tulee palvelutilanteessa kohdatuksi ihmisenä. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37.)

Kohtaamisen perusedellytys asiakastyössä on tasavertaisuuden kunnioittaminen. Asiakas tietää tietyt asiat työntekijää paremmin ja työntekijä ammatitaidollaan ja kokemuksellaan taas toiset. Ratkaisun avaimet löytyvät todennäköisimmin yhdessä pohdintamalla. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.)

5.4.2 Tavoitteellinen vuorovaikutus

Tavoitteellinen vuorovaikutus tarkoittaa sitä, että työntekijä kuulee, näkee ja havaitsee sekä sanallista, että ei-sanallista viestintää. Ei-sanallinen viestintä käsittää kaiken sanattoman toiminnan vuorovaikutuksessa: pienetkin liikkeet, eleet, äänensävy, reviiri, kosketus, hiljaisuus yms. Työntekijän on opeteltava taitoa olla läsnä kuuntelemalla ja eläytymällä asiakkaan tarinaan. Tämä vaatii kykyä tavoittaa tunne, viesti tai tarve näkyvän käyttäytymisen takaa. Voidaan puhua terapeuttisesta viestinnästä. Sillä tarkoitetaan sanallisten ja sanattomien viestien lähettämistä ja vastaanottamista tavalla, joka auttaa asiakasta pahassa olossa, auttaa selkeyttämään tilannettaan. Onnistuessaan terapeuttinen viestintä mahdollistaa hyvien ja miellyttävien kokemusten ja tunteiden syntymisen. Olennaista on olla läsnä ja hyödyntää asiakkaan omaa, ainutkertaista elämäntarinaa. Tavoitteena on oltava asiakkaan auttaminen, ei tehtävän tekeminen. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168 – 169.)

5.4.3 Dialoginen vuorovaikutus

Dialoginen vuorovaikutus on kahden tasaveroisen osapuolen yhteistä ratkaisun etsimistä tilannetta määrittäen. Yhteinen ihmettely avaa tietä yhteistoiminnallisuudelle. Aluksi ei kiirehdiä, voi jopa viivytellä, olla luvan kanssa ”pihalla”, mietitään yhdessä, mistä tässä oikein on kysymys, otetaan kaikkien mahdollisten ideoiden kirjo mukaan ajatteluun. Dialogisessa vuorovaikutuksessa haetaan yhteisen ymmärryksen rakentamista ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan, kaikkien toimijoiden ehdoilla. Dialogisessa vuorovaikutuksessa jokainen osallistuja pääsee luomaan tilanteita ja vaikuttamaan yhteiseen prosessiin. Tieto rakentuu toimijoiden välissä. (Mönkkönen. 2007, 16 – 24.)

Luottamuksellisuus on tärkeää dialogiselle vuorovaikutukselle. Luottamuksellinen suhde mahdollistaa erilaiset, toisistaan voimakkaastikin eriävät ajatukset aiheuttamatta uhkaa kummallekaan osapuolelle. Asiakastyössä sovelletaan eettisiä periaatteita omaan toimintaan ja toinen ihminen kohdataan aina kunnioittavasti. Luottamuksen ohella vastavuoroisuus on huomionarvoista. Jokainen osallistuja pääsee luomaan tilannetta ja oikeasti vaikuttamaan yhteisiin askeleisiin. Molemminpuolista ymmärrystä rakennetaan molempien osapuolten ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 86 - 88.)

Oleellista dialogisessa keskustelussa on tunnustaa kaikki tunteet ja havainnot todelliseksi ja ne on tärkeää ottaa huomioon. Jokaisella osallistujalla on oikeus ja velvollisuus ilmaista omat sekä kuunnella muiden havainnot ja tunteet. Ongelmiin ei tarvitse eikä kannata itse etsiä yksin ratkaisua. (Vilen ym. 2010, 79.)

5.4.4 Reflektointi

Oman työn reflektointi, oman toiminnan tietoinen tarkkailu kaikissa osaamisalueissa on oleellista työn kehittämisen kannalta. Oma työtä prosessin eri vaiheissa on kyettävä tarkastelemaan mahdollisimman monesta näkökulmasta ja mietittävä toistuvasti, mikä omassa työssä on tärkeää ja olennaista. Asiakkaan palaute on asiakastyössä vähintään yhtä arvokasta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus tuoda esiin häntä vaivaavat asiat, epäkohdat ja turhaumat, myös auttajaa saa kritisoida. Annetusta palaut-

teesta keskustellaan, mietitään yhdessä vaihtoehtoja ja tavoitteita. (Mönkkönen 2007, 28 – 29.)

Asiakassuhteen toimintakäytäntöjä on syytä tarkastella kriittisesti. Sen pitäisi olla aina vuorovaikutukseen perustuvaa kohtaamista. Asiakkaan roolia on hyvä avata itselleen reflektion keinoin: onko asiakas passiivinen autettava vai aktiivinen, valintoja tekevä kohde. Pitäisi aina muistaa kysyä itseltään, miten asiakas haluaisi asian ratkaista. Elämänmuutoksen aikaansaamisessa ainoastaan asiakkaan omikseen tuntemilla suunnitelmilla, tavoitteilla ja sopimuksilla on väliä. Ilman rehellistä reflektiota voi olla haastavaa hahmottaa kenen tavoitteista on oikeasti kyse. Palautteen pyytäminen on helppo ja yksinkertainen tapa ottaa asiakas huomioon. Näin asiakkaalle jää tunne arvostuksesta ja kuulluksi tulemisesta. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37.)

6 PROSESSIKUVAUS OPINNÄYTETYÖN TEOSTA

Alussa koko opinnäytetyö tuntui valtavalta urakalta ja aloittaminen oli haastavaa. Oma sisäinen motivaatio on ollut kuitenkin aitoa ja mielenkiinto tavoitteen saavuttamista kohtaan yllättävänkin kestävä. Tavoitelähtöisyys ja tulevaisuussuuntautuneisuus antaa toivoa ja potkua koko prosessille, kantavana voimana on vahva sisäinen mielikuva onnistumisesta (Katajainen, Lipponen & Liitovaara, 2008 14 -15.)

Vuoden 2011 alussa aloin selkeyttämään mielikuvaa onnistuneesta opinnäytetyöstä. Otin avuksi mind mapin, johon kirjasin aiheeseen liittyvää tajunnan virtaa. Menetelmäkansion koostaminen asiakastyön tueksi oli ydinajatus, sen ympärille nousi teemoiksi vuorovaikutus ja asiakkaan voimavarojen kartoittaminen. Myös laadunhallinta ja varsinkin laadun kriteerien määrittely herätti ajatuksia jo ihan alussa.

Mind map eli käsitekartta auttaa ajatusten jäsentämistä esim. kaaviokuvan kautta. Pääkäsitteen ympärille aletaan hahmottelemaan mieleen tulevia ajatuksia, mieltelmiä ja teemoja. Käsitekartta mahdollistaa villinkin ajatusleikin ja assosioinnin. Työn alkuvaiheessa mind map on kätevä apu ideoinnissa. Työn edetessä sen käytöstä on apua ideoiden tyrehdyttyä. Mind map usein selkeyttää ajatuksia tutkittaessa ja kuvattaessa ilmiöitä ja niihin liittyviä suhteita. (Hakala, 1998, 58 - 59.)

Aloin koostamaan menetelmäkansiota: kokosin kiinnostavia menetelmiä, materiaalia oli hyvin tarjolla, sen rajaamisessa oli tulla ongelmia. Suunnittelin tekeväni kansioon itse lisää sivuja käyttäen lähteenä ratkaisukeskeisiä kirjoja. Maaliskuussa menetelmät kansioon oli valittu ja olisi pitänyt aloittaa menetelmien tarkempi kuvaus. Työ ei edistynyt ja tein uuden mind mapin ideariihen tueksi. Alkuperäisestä mind mapistakin löytyvä laatuasia nousi jatkuvasti kuitenkin mieleen, ja aloin pyöritellä laatuasiaa eri näkökulmista. Muutin suunnitelmaa ja tein päätöksen keskittyä laatuasioihin. Menetelmäkansio ja laaja menetelmäosaaminen tukee Tukipalvelu Tuuman laadunhallintaa sellaisenaan ja on toimiva käytännön apuväline.

Huhtikuun alussa pidin suunnitteluseminaarin, jossa esittelin uudistuneen ideani opinnäytetyön teemasta: Tukipalvelu Tuuman laadunhallinta. Samalla jouduin päivittämään suunniteltua aikataulua realistisemmaksi, tavoitteeksi tuli saada työ esitarkastuskuntoon toukokuun lopulla. Lastensuojelupalvelujen laadun lähempi tutkiminen oli mielenkiintoista. Lastensuojelupalvelun laatu on yksityisyrittäjälle erityisen tärkeää: on tiedettävä mitä myy. Päädyin rajaamaan työn koskemaan laadun kriteerejä ja käytin LapsiARVI-kriteereitä Tukipalvelu Tuuman tarjoamien palveluiden kuvaamisessa. Tärkeäksi Tukipalvelu Tuuman laadun kriteeriksi nousivat myös asiakastyön eri osaamisalueet, varsinkin vuorovaikutus sekä asiakasprosessi ja ne nousevat esille teoriaosuudessa. Opinnäytetyöprosessi eteni suunnitelmien mukaan. Syyskuussa 2011 oli loppuseminaari.

Opinnäytetyön tekoprosessissa aikatauluttaminen ja työn rajaaminen oli haastavaa. Matkan varrella muuttui koko opinnäytetyön aihe menetelmäkansiosta laadun kriteereihin ja jouduin rajaamaan pois paljon jo valmista tekstiä asiaankuulumattomana. Olen tyytyväinen lopputulokseen, opinnäytetyö palvelee oikeasti tarkoitustaan: se kartoittaa ja ylläpitää laadunhallintaa Tukipalvelu Tuumassa. Opinnäytetyöprosessin paras anti minulle on oikea laatu-asette.

7 POHDINTA

Opinnäytetyötä tehdessäni pohdin yhteiskunnan tilannetta tänä päivänä lastensuojelun näkökulmasta. Perheet elävät sosiaalisten muutosten keskellä. Tutkimukset ovat osoittaneet perheiden välisen taloudellisen eriarvoisuuden lisääntyneen ja lapsiperheiden

toimeentulon heikentyneen. Köyhyys koskettaa joka kymmenettä lapsiperhettä. Samanaikaisesti työelämän kasvavat tehokkuusvaatimukset, kiire ja epävarmuus kuormittavat yhä useampaa lapsiperhettä. (Alapoikela, Kaljonen, Saarnio & Säkkinen 2008, 5.) Lastensuojelun yhteiskunnallinen tilanne on hyvin haastava. Lastensuojelun tehtäväkenttä tulee jatkossa vaikeutumaan entisestään. Juurettomuus, näköalattomuus ja syrjäytyminen väestössä kasvavat. Uusi lastensuojelulaki antaa linjaukset varhaiseen puuttumiseen ja perheen yhdistämiseen. Useimmiten kuntatasolla ajatus ennalta ehkäisevistä toimista on kirjattu strategioihin, mutta todellinen käytännön kehittämissyö on puutteellista. Tämä johtuu työntekijöiden rajallisista resursseista: kiireestä ja tiukasta budjetista. Kunnat tuottavat itsekkin laadukasta palvelua, ostopalveluna hankitaan vain pakollinen, se mihin eivät kunnan omat resurssit siinä tilanteessa riitä. Lastensuojelun palveluilta vaaditaan jatkossa yhä kovempaa laatua, pienemmin interventioin pitäisi vastata yhä monimutkaisempiin ongelmiin.

Kilpailu lastensuojelualalla on koventunut. Avohuollon tukitoimia ostopalveluna tuottaa Kouvolan talousalueella meidän pienten tuottajien lisäksi monet lastensuojelulaitokset sekä iso, kansallinen yritys. Heillä on luonnollisesti tehokkaampi markkinointikoneisto ja mahdollisissa kilpailutuksissa voimaa lyödä ostopalvelun hintaa alas. Sijaishuollossa tilanne on jo nyt huolestuttavampi, pienten toimijoiden haastajana on todella suuret, monikansalliset yritykset. Pärjätäkseen alalla on oltava erityisosaamista, kustannustehokkuutta sekä resursseja selvitä hiljaisemmistakin ajoista. Laatuasiat tulevat nousemaan esiin, jos ja kun avohuollon palveluja käydään kilpailuttamaan sijaishuollon tapaan. Yrityksellä on oltava valmiiksi mietittynä palvelun laadun kriteerit.

Laatukriteerien tehtävä on laadun tunnistaminen ja sen ymmärtäminen, mitä on hyvä laatu ja mitkä tekijät siihen kuuluvat. Kriteerit muistuttavat tärkeiden asioiden huomiointiin ottamisen työssä. Laatukriteerit ohjeistavat työtä; ne toimivat tarkistusvälineenä ne ohjaavat oikean tavan toimia, näyttävät suunnan ja ohjaavat hyviin käytäntöihin. Laadunkriteerit ovat arviointiperuste sille, onko tavoiteltu hyvä oikeasti toteutunut. Laadun kriteereiden tulee täytyä jokapäiväisessä työssä jokaisen asiakkaan kohdalla. Ne eivät saa jäädä kansioon pölyttymään vain tilaajia varten.

Opinnäytetyö vastaa asettamiini kysymyksiin: ”Mitä on Tukipalvelu Tuuman laadun kriteerit? Mitä on laadukas asiakastyö?”. Laadukas asiakastyö on luovaa ja innovatiiv-

vista. Omaa työtä arvostetaan ja sen tekemisestä tulee saada tyydytystä: laatua tekee pätevä, motivoitunut ja osaava työntekijä. Laadukkaalla palvelulla kyetään vastaamaan lapsen, nuoren ja perheen yksilöllisiin tuen tarpeisiin räätälöidysti, työ on asiakaslähtöistä. Laadukkaalla palvelulla on selkeät tavoitteet ja toiminta-ajatus. Yhteistyössä asetetut tavoitteet pyritään saavuttamaan. Perusajatus on selkeänä mielessä. Laadukkaat palvelut vastaavat tilaajan tarpeisiin ja sopivat käyttötarkoitukseen. Laadukkaan toiminnan prosessit ovat läpinäkyvät ja selkeät, ja niitä tukevat rakenteet ovat kunnossa. Laadukasta palvelua arvioidaan säännöllisesti. Palvelun laatu määrittyy oikeasta hinta-laatusuhteesta, henkiset ja aineelliset resurssit ovat oikein mitoitettuja ja käytössä. Kaikista näistä luettelemistani laatuominaisuuksista muodostuu kokonaisuus, johon perustuu palvelun ja prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset.

Mietin paljon laatua omassa käytännön asiakastyössä tehdessäni tätä opinnäytetyötä. Asiakastyön osaamisen ulottuvuuksia tutkiessani havahduin miettimään, millainen moniosaaja sosionomin tulee olla. Varsinkin haastavien asiakkaiden kohtaamisessa korostuu substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamisen tärkeys. Palautteen käsittely ja jatkuva itsereflektointi kuuluvat tärkeänä osana sosionomin työssä kehittymiseen.

Laatu-sana tuo mieleen hyvän ja tavoiteltavan. Pohdin työ alussa, kenen hyvä toteutuu, kenen laatua tehdään? Produktista eli yritykseni laadunkriteereistä nousi esiin varsinkin arvostava työote ja asiakaslähtöisyys: lapsen kuuleminen ja lapsen äänen esiin tuominen. Laatutyötä tehdään aina pääasiassa asiakkaalle. Asiakas eli lapsi tai nuori lähiverkostoineen hyötyy eniten laatuajattelusta. Laadukas lastensuojelupalvelu turvaa lapsen terveen ja tasapainoisen kasvun aikuisuuteen. Asiakkaan näkökulmasta laadukas lastensuojelutyö on tasapuolista, avointa, oikeudenmukaista ja kunnioittavaa. Myös tilaaja hyötyy saamalla sijoittamilleen rahoille laadukasta vastinetta. Tilajan näkökulmasta laatu toteutuu palvelutarpeen tullessa tyydytetyksi oikea-aikaisesti kohtuullisin kustannuksin sovitulla tavalla. Yhteiskunnallisesti voisi ajatella onnistuneen lastensuojelupalvelun luovan turvallisuutta ympäröivään yhteisöön ja ehkäisevän syrjäytymistä. Uskon, että laatuasioiden syvällisempi pohdinta näkyy asiakastyöskentelyssäni ja kaikessa yritykseni toiminnassa. Laatu ei ole ikinä valmista, aina on kehitettävää ja uutta opittavana. Oman työn jatkuva seuranta ja arviointi on tärkeää. Laatu on kiinni paitsi resursseista, myös asenteista ja arvoista. Laatu on aina ihmisen tekemää.

8 LÄHTEET

- Alapoikela, M., Kaljonen, P., Saarnio, T. & Säkkinen, J. 2008. ILO-osahanke. Kartoit-
tus lastensuojelun välimaaston palvelujen laadun kehittämisestä. Helsinki. Cul-
minatium Ltd Oy.
- Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin lai-
tos.
- Carkhuff, R. E., 2000. The art of helping in the 21st century. Amhurst. Massachusetts.
US: Human Resource Development Press.
- Hakala, J.T. 2000. Opinnäytetyö ja sen ohjaaminen. Johdatus tutkimusprosessin hal-
lintaan. Tampere: Tammerpaino Oy.
- Hakala, J.T. 1998. Opinnäytetyö luovasti. Kehittämisen ja tutkimustyön opas. Tampere:
Tammerpaino Oy.
- Haverinen, R., Holma, T. & Outinen, M. 1997. Pienet - kohti laatujärjestelmää. Sosi-
aali- ja terveydenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöi-
den laadunhallinnan keinot. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja
kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes.
- Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit- perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laa-
dulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Holma, T. & Tuurala, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Palveluiden tuottaminen
ja hankkiminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Puonti, A-M., Saarnio, T & Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Kirja-
paino Oy.
- Idänpää-Heikkilä, U., Mäkelä, M., Nordbland, A., Outinen, M., Päivärinta, E. 2000.
Laatukriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille: Helsinki. Stakes.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2008. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Katajainen, A., Lipponen, K. & Liitovaara, A. 2008. Voimaa! Oman tarinan mahdollisuudet. Porvoo: Kustannus Oy Duodecim.

Kiesiläinen, L. 2004. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator Oy.

Lukkarinen, S. 2007. Julkiset hankinnat sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Talentum.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. . Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, K., 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Raunio, K., 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Gaudeamus Oy / Yliopistokustannus University Press Finland.

Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004a. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi: Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

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

Ruutu, S. 2011. Psykoterapeuttisten valmiuksien erikoistumisopinnot, luentomateriaali. Helsinki: Helsingin psykoterapeuttinen instituutti.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Tuurala, T. 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Helsinki: Stakes.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R (toim.).2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Lastensuojelun käsikirja. 2011. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi>. [viitattu 16.5.2011].