



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Laatukäsikirja Nuorisokoti Hessuun

Jussila, Noora

Ylén, Heidi

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Laatukäsikirja Nuorisokoti Hessuun

Noora Jussila
Heidi Ylén
Hoitotyön koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2012

Jussila Noora, Ylén Heidi

Laatukäsikirja nuorisokoti Hessuun

Vuosi 2012 Sivumäärä 47

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) säätää, että yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma tai laatukäsikirja, joka kattaa palvelun tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Laatukäsikirja on pidettävä julkisesti nähtävillä ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti.

Laatukäsikirja antaa raamit toiminnan suunnittelulle, seurannalle ja arvioinnille, joka puolestaan sitouttaa henkilökuntaa laatujärjestelmään. Laatukäsikirjan tekeminen on prosessi, joka vaatii työyhteisöltä halua keskustella avoimesti yhteisistä asioista. Avoimen keskustelun yksi hyvä puoli on se, että se voi edistää työtapojen kehittämistä.

Laatukäsikirjaa voidaan kutsua myös toimintakäsikirjaksi ja se voi palvella henkilökunnan lisäksi myös opiskelijoita ja asiakkaita. Laatukäsikirjan laadinta tulee organisaatiolle ajankohdaiseksi viimeistään silloin, kun organisaatiossa aletaan kiinnittää huomiota laadunhallintaan ja laadun kehittämiseksi halutaan järjestelmällisiä keinoja. Laatukäsikirjaa tehdessä on hyvä miettiä mitä organisaatio haluaa painottaa. Se auttaa hahmottamaan yrityksen toimintaa kokonaisuutena, jolloin se voi toimia myös eräänlaisena esitteenä mahdollisille yhteistyökumppaneille tai tuleville asiakkaille.

Opinnäytetyön tarkoitus on ollut luoda laatukäsikirja. Toiminnallisena opinnäytetyönä tuotimme laatukäsikirjan yksityiseen Nuorisokoti Hessuun Riihimäelle. Lähdimme työstämään opinnäytetyötä perehtymällä ensin laadun teoriaan. Laadun määrittely on vaikeaa termin moniulotteisuuden takia. Myös tuotteen ja palvelun laadun määrittelyt poikkeavat huomattavasti toisistaan, joten olemme keskittyneet palvelun laadun määrittelyyn.

Tuotos liitteineen on suunniteltu ja toteutettu yhdessä Nuorisokoti Hessun henkilökunnan kanssa. Henkilökunnalla on ollut valmiiksi suunniteltuina asioita, joita he haluavat painottaa laatukäsikirjassaan. Nuorisokodin johtajan kanssa käydyt keskustelut muun muassa sähköpostitse ovat antaneet suunnan laatukäsikirjan tekemiseen.

Hieman ennen laatukäsikirjan valmistumista nuorisokoti Hessu suljettiin. Laatukäsikirjaa vaila oli kuitenkin vielä toinen saman yrityksen nuorisokoti, Hopo. Hopon johtaja pyysi kuitenkin tuottamaan laatukäsikirjan, josta he voivat ottaa mallia Hopon laatukäsikirjaan. Tuloksena syntyi perusasiat sisältävä, helposti muokattavissa oleva ja selkeä laatukäsikirjan pohja yksityiseen nuorisokotiin. Jatkossa Hopon laatukäsikirjaa voidaan arvioida asiakaspalautteiden pohjalta ja tietojen ajantasaisuutta on tarkoitus vuosittain tarkistaa.

Jussila Noora, Ylén Heidi

The quality manual for youth home Hessu

Year	2012	Pages	47
------	------	-------	----

The act on private social services (922/2011) dictates that the provider of the social services must compose a quality manual or a plan of self-control that covers the provider's social services and the services as a whole. The quality manual must be kept publicly available and its implementation must be ensued regularly.

A quality handbook gives frames to planning action, monitoring and evaluation which makes the staff commit itself to the quality quality system. Creating a quality handbook is a process which requires the desire to discuss openly in the work community. One of the pros of open discussion is that it can promote the improving of methods.

Quality handbook can also be called an action manual and it can serve not only the staff but also students and clients. Creating a handbook will become current in an organization when the organization starts to pay attention to quality control and thus to improve quality organized means are wanted. When creating a handbook it's good to think what the organization wants to emphasize. It helps to discern the company's actions a whole and thus it can also serve as a brochure for potential cooperation partners or future clients.

The purpose of the thesis was to create a quality manual for a youth home. As a practice-based thesis we made a quality handbook for the youth home Hessu in Riihimäki. We started working on the thesis by first orientating ourselves with quality theory. Defining quality is difficult because of the multidimensionality of the term. Also the definitions of quality in service and product differ from one another considerably. Therefore we focused on defining quality in service.

The quality handbook is planned and implemented together with the working group of youth home Hessu. Before our mutual meetings the staff had pondered the content of the quality handbook. Conversations with the president of the youth home have pointed the direction to working the quality handbook.

Unfortunately just before the quality handbook was completed the youth home Hessu closed down so it was difficult to evaluate the functionality and results of the quality handbook. We are happy to say that the same company's other youth home called Hopo asked the quality handbook to themselves so that they can modify on the basis of our work a quality handbook for themselves. Hopo and Hessu are similar to each other so the information is easy to modify. The goal of the quality handbook was to create a good and functional basis which could be modified easily. Most of the information does not change. We are satisfied that our work was useful to the youth home in spite of the modification of the original implementation.

Keywords: quality, quality manual, youth home, child welfare

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Laatu käsitteenä	7
	2.1.1 Palvelun tuotteistaminen ja laadun kehittäminen	9
	2.1.2 Laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa	10
	2.1.3 Laatujohtaminen	10
	2.1.4 Laadunhallinta	11
3	Laatukriteerit suomalaisessa sijaishoidossa	12
4	Laatukäsikirjan laatiminen	13
	4.1 Hyvä laatukäsikirja	14
5	Yksityinen nuorisokoti Hessu	16
	5.1 Sivukadun nuorisokoti Oy	16
	5.2 Nuorisokoti Hessun toiminta	17
	5.3 Nuoren hoitopolku	18
	5.4 Henkilökunta ja sen tehtävät	19
	5.5 Työtä ohjaavat arvot ja lainsäädäntö	20
	5.5.1 Lastensuojelulaitoksia koskeva lainsäädäntö	21
6	Laatukäsikirjan toteutus ja aikataulu	22
7	Opinnäytetyön arviointi	23
	7.1 Laatukäsikirjan seuranta ja arviointi	24
	Lähteet	25
	Liitteet	27

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, koska saimme työelämästä sille tarpeellisen tilauksen. Tarkoitus on luoda Riihimäen Nuorisokoti Hessuun hyvä ja ytimekäs laatukäsikirja. Laatukäsikirja on eräänlainen toimintakäsikirja, joka sisältää yrityksen tarkoituksen ja toiminnan. Se osoittaa yritykselle itselleen suunnan, johon pyritään. Laatukäsikirja on työväline työntekijöille ohjaamaan heidän työskentelyään ja sitä voidaan käyttää apuna uusien työntekijöiden tai opiskelijoiden perehdytyksessä. Se näyttää, mihin työntekijät sitoutuvat ja antaa asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille mahdollisuuden perehtyä yritykseen. (Rousu & Holma, 2004.)

Toiminnallisen tai toimintakeskeisen opinnäytetyön tarkoitus on kehittää työelämän toimintaa. Tarve toiminnalliseen opinnäytetyöhön lähtee usein työelämän tarpeista. Laurean ohjeiden mukaan toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi oppimateriaalin, ohjekansion tai julkaisun tuottaminen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa laatukäsikirja yksityiseen nuorisokotiin Riihimäelle. Laurean 31.5.2011 päivättyjen opinnäytetyöohjeiden mukaan toimintakeskeiseen opinnäytetyöhön kuuluu paitsi itse toiminta ja tuotos, myös kirjallinen osuus. Kirjalliseen osuuteen kuuluu aiheanalyysi, opinnäytetyösuunnitelma ja opinnäytetyöprosessin lopussa arvioitavaksi jätettävä raportti, joka myös esitellään.

Laatukäsikirjaa on suunniteltu ja toteutettu yhdessä Nuorisokoti Hessun työryhmän kanssa. Ennen tapaamisia henkilökunta on pohtinut laatukäsikirjan sisältöä, jonka me opiskelijat olemme sitten toteuttaneet. Laatukäsikirjan tekeminen on ollut mielenkiintoista ja antoisaa. Se on myös hyvä hetki henkilökunnalle pysähtyä miettimään oman työn merkitystä. Tavoitteena onkin luoda laadukas ja toimiva laatukäsikirja.

Laatu käsitteenä on laaja-alaista kehittämistä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessiin ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Yleisesti laatu täyttää asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset. (Silen 1998, 13.) Yrityksessä kaikki osallistuvat laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Jatkuva toiminnan kehittäminen on kaikkien velvollisuus. Organisaation laatuun liittyvät tavoitteet kulkevat ylhäältä alas tavoitejohtamisen muodossa. Vaikka laatujohtaminen suuntautuu vahvasti organisaation sisäisten toimintojen kehittämiseen, kehukseen kuuluu kuitenkin keskeisenä osana markkinoiden ja kilpailun huomioonottaminen. (Silen 1998, 40 - 41.)

Laatukäsikirjassa on yritykseen tai organisaatioon liittyvää tärkeää tietoa, joten sinne kirjaan tieto, joka ei muutu. Sisällön tulee myös olla sellainen, että sitä voi lukea kuka vaan. Asiakkaat itse voivat myös perehtyä laatukäsikirjaan. Sisällön täytyy myös olla yhdessä laadit-

tu ja yrityksen näköinen. Jokaisen työntekijän on tunnistettava laatukäsikirjasta oma työpaikkansa. Laatukäsikirja voi olla sähköinen tai kirjallinen kansio, helposti saatavilla. Sen voi löytää yrityksen nettisivuilta tai yrityksen omasta toimistosta. (Rousu & Holma.2004.)

Yhteistyökumppanit hyötyvät usein laatukäsikirjasta. Sijaishuollon toimijoiden on sen perusteella helpompi miettiä nuorille sopivaa sijoituspaikkaa. Laatukäsikirjan voi antaa myös luettavaksi nuoren vanhemmille tai nuorelle itselleen. Näin yhteistyökumppaneiden on helppo lukea mistä yritys tulee ja mihin se pyrkii, mitkä ovat sen arvot ja ympäristö.

2 Laatu käsitteenä

Laatu yleisesti on hankalasti määriteltävissä. Yleinen, melko ympäröivä ajatus laadusta on, että se täyttää tuotteen tai palvelun käyttäjän tarpeet sekä vaatimukset yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti (Lecklin 1997, 22). Käsitteeseen laadusta liittyy aina yksilön subjektiivinen kokemus tuotteesta tai palvelusta. Laadun määrittelyssä apuna voidaan käyttää virallisia asiakirjoja, esim SFS-ISO 8402 -laatusanastoa (Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen, 2002).

Laatukirjallisuus käsittelee laatua monesta eri näkökulmasta: tuotokeskeinen ajattelu (miten hyvin tuote tyydyttää asiakkaan tarpeet), toimintakeskeinen ajattelu (miten tuote saadaan aikaan), asiakaskeinen ajattelu (laatu on katsojan silmässä) ja arvokeskeinen ajattelu (laatu määritellään kustannusten ja hinnan perusteella) sekä kilpailukeskeinen ajattelu (laadun oltava yhtä hyvää kuin kilpailijalla). (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006, 25.)

Laatuun keskittyvä ajattelu alkoi USA:ssa ja Japanissa alun perin tavaratuotannon tarpeisiin. Myöhemmin se on levinnyt teollisuudesta myös erilaisten palvelujen tuotantojen alueelle sekä yksityisen sektorin lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuoltoon (Koivunen 2001, 15).

Alan asiantuntijat ovat määritelleet laadun muun muassa seuraavasti; laatu on sopivuutta käyttöön tai tarkoitukseen, asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä laadun avulla, vastaavuutta vaatimukseen ja toiminnan laadun jatkuvan parantamisen avulla kilpailukykyisenä pysymistä muuttuvissa olosuhteissa. (Silen 2006, 40.)

Laatua voidaan tarkastella ns. valmistuspohjaisen näkökulman kautta, joka tarkoittaa sitä, että laatua ei määritellä vain lopputuloksen kautta, vaan koko palveluprosessin kautta. Palvelun ollessa kyseessä laatu on prosessin sujuvuutta. Laadukas palvelu täyttää sille asetetut vaatimukset, ja laadussa näkyy osaaminen, jota palvelun tuottamiseen on käytetty. Valmistuspohjainen laadun näkökulma on rinnastettavissa ns. suunnittelukeskeiseen laatuun, joka perustuu käsitteeseen, jonka mukaan hyvä suunnittelu takaa laadukkaan lopputuloksen. Palve-

lun laatua tarkasteltaessa on kiinnitettävä huomiota palveluprosessin sisällä oleviin toiminnan eri vaiheisiin, koska palvelu rakentuu toiminnoista ja niiden suorituskyvystä. Jokainen vaihe palvelun sisällä vaikuttaa siihen, miten palvelu koetaan. (Lillrank, 1998.)

Laadusta voidaan käyttää myös termiä asiakaskeskeinen laatu. Siinä keskitytään tarkastelemaan erilaisten toimintojen kokonaisuuden soveltumista asiakkaan tarpeisiin. Kuitenkin asiakkaan näkemys toiminnan tai palvelun laadusta on riippuvainen asiakkaan omista mielikuvista sekä tuttavien kokemuksista. Asiakkailta saattaa joskus olla erilainen käsitys laadusta ja asiakkaan odotukset voivat toisinaan olla jopa epärealistisia. Asiakkaan odotusten ja toteutuneen palvelun välillä tapahtunut vertailu muodostaa asiakkaalle laatumielikuvan palvelusta (Lillrank, 1998.)

Lumijärven (2006) mukaan toiminnan laatu koostuu useista asioista, jotka yhdessä muodostavat kokemuksen palvelusta. Kokemukseen laadusta vaikuttavat sisällön, prosessin, vuorovaikutuksen ja palveluympäristön laatu. Sisällön laatuun vaikuttavat pääasiassa saatu hoito kokonaisuudessaan. Prosessin laatuun hoitotyössä vaikuttavat mm. jonotukset ja odottamiset. Vuorovaikutuksen laadun määrittää ystävällisyys ja avuliaisuus asiakasta tai muuta yhteydenottajaa kohtaan. Viihtyisät toimintatilat määrittävät palveluympäristön laatua. Muita laatua määrittäviä asioita ovat:

- Yhteydenoton toimivuus
- Tiedottamisen toimivuus
- Kohtaamistilanteiden toimivuus
- Palvelun rakenteiden toimivuus
- Palveluympäristön toimivuus
- Henkilökunnan asiaintuntevuus ja ammattitaitoisuus
- Henkilökunnan luotettavuus, palvelun virheettömyys ja turvallisuus
- Palvelun ajallinen sujuvuus ja täsmällisyys
- Palvelun taloudellinen kuormittavuus (Lumijärvi, 2006.)

Kun laatu koostuu monista eri asioista, täytyy myös jokaiselle laadua määrittelevälle osalle määrittää laadulliset kriteerit.

Subjektiiivisella laadulla tarkoitetaan asiakkaan omaa kokemusta laadusta. Subjektiiivisia kokemuksia on varmasti yhtä monta kuin on asiakkaitakin. Objektiiivinen laatu taas on yleisluontoisempaa, mitattavissa ja yleisesti verrattavissa olevaa tai molempia. Toisaalta laadun voi

ymmärtää myös yksilön kokemuksen ja mitattavissa olevan laadun summana. (Hannukainen ym. 2006, 26.)

Tässä opinnäytetyössä painopisteenä on toiminnan, palvelun, laatu, jota voidaan määritellä sanoilla virheettömyys ja tehokkuus. Toiminnan laatu on pääasiallisesti palveluorganisaation sisäistä toimintaa, jolla tarkoitetaan tavoitteiden täyttämistä sekä sitä, että organisaatiolla on kyky saavuttaa tavoiteltu laatu toimintojen ja prosessien kautta.

2.1.1 Palvelun tuotteistaminen ja laadun kehittäminen

Palvelun tuotteistaminen tarkoittaa palveluiden ryhmittämistä myytäviksi kokonaisuuksiksi. Samoin tuotteiden sisältö määritellään. Pääasiallisesti lähtökohtana on nykyinen palvelutuotanto, mutta toisinaan tarvitaan myös esimerkiksi tuotesuunnittelua, tutkimustyötä sekä tuotekehittelyä. Organisaation on tärkeää päättää millainen mielikuva tuotteesta on tarkoitus muodostaa kohderyhmänsä, asiakkaiden, näkökulmasta. Tuotteen laadun ja ominaisuuksien määrittelemine on tärkeää, jotta ne täyttäisivät asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset. (Holma 1997, 27-28.)

Palveluiden tuotteistaminen on yrittäjän ja ammatinharjoittajan kannalta tärkeää. Erityisesti markkinointia, hinnoittelua ja myyntiä silmällä pitäen palvelut on hyvä pystyä kokoamaan kokonaisuuksiin. Ostajan on helpompi ja turvallisempi tehdä palveluita koskevia ostopäätöksiä, jos myyjällä on selkeä käsitys palvelukokonaisuudesta, jota hän myy. Nykypäivänä laadunhallinta edellyttää sitä, että organisaatiolla on käsitys palveluistaan, ne on kuvattu jotenkin ja ne tehdään näkyviksi. Asiakslähtöisyys on tuotteistamisprosessissa selkeästi korostettuna. Palveluiden tuotteistamisen ja laadun kehittämisen perimmäisenä tarkoituksena on, että kehitetään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti palveluita, joita kohderyhmälle tarjotaan. Samoin palveluiden laajuutta, laatua, kustannuksia sekä hintaa kehitetään vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin (Holma 2007, 18.)

Kun palvelua ja sen laatua lähdetään kehittämään, on lähtökohtana yrityksen liiketoimintastrategia. Yrityksen toimintaa määrittävät kysymykset, kuten millaisia asiakkaita ja asiakassuhteita tavoitellaan ja millaisia tuotteita ja palveluita tuotetaan, miten ne tuotetaan, sekä mikä on erikoistumisen aste. Liiketoiminnan menestymisen kannalta on tärkeää olla osaamista palvelun, asiakkaiden ja toimialan suhteen (Jaakkola, Orava, Varjonen 2007.)

Kun palvelua aletaan tuotteistaa ja samalla kehittää sen laatua, määritellään ensin palvelun keskeiset ominaisuudet, mitä palvelu sisältää ja mikä on sen käyttötarkoitus, miten palvelu toteutetaan. Organisaatio voi myös määrittää ns. palvelulupauksen, josta ilmenee asiakasläh-

töisesti se, miten yritys lupaa tuottaa ja toimittaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa hyödyn (Jaakkola, ym. 2007).

2.1.2 Laatu sosiaali- ja terveydenhuollossa

Laadun määrittely sosiaali- ja terveydenhuollossa ei ole yksiselitteinen asia johtuen alan moniulotteisuudesta. Nykyisessä laadun lähestymistavassa yhdistyvät sekä palvelun käyttäjien ja palvelun tuottajien että johtamisen näkökulmat. Osittain sosiaali- ja terveydenhuoltoalan laadun voi määritellä siten, että yritykseltä tai organisaatiolta löytyy kyky täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti, kustannustehokkaasti ja yhteiskunnan lakien, asetusten sekä määräysten mukaan. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 11.)

Ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta asetettiin vuonna 1995 sosiaali- ja terveysministeriön toimesta. Suositus määrittelee, että laadunhallinnalla tarkoitetaan toiminnan johtamista, suunnittelua ja arviointia sekä tehdään parannuksia, jotta saavutetaan asetetut laatutavoitteet. Yrityksen tai organisaation laatutavoitteet nousevat organisaation omasta laatu politiikasta, ja kaikkien johdon tasojen pitäisi olla vastuussa laadunhallinnasta. Kaikki organisaation jäsenet puolestaan ovat vastuussa laadun toteutuksesta. (Outinen 1999, 3.)

Laadunhallinnan suositus koski sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, julkisia ja yksityisiä, sekä asiakas- ja ammattijärjestöjä, laadunhallinnan koulutuksesta vastaavia toimijoita sekä laadunhallinnan tutkimuksen toteuttajia. Suosituksen kolme keskeistä osa-aluetta olivat 1) laadunhallinta osaksi jokapäiväistä työtä, 2) asiakaslähtöisyyden on oltava laadun painopiste ja 3) laadunhallinta toteutetaan tiedolla ohjaamisella. Käytännössä nämä kolme peruslinjaa tai -piirrettä koettiin hyväksi ja seuraava, järjestyksessä toinen valtakunnallinen suositus Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle pyrki jatkamaan edellisen suosituksen pohjalta hieman laajempaan niin, että se sisälsi kokonaisuudessaan kahdeksan kohtaa. Entistä enemmän korostettiin asiakkaan osallistumista, joten se nostettiin ensimmäiseksi asiaksi. Toinen asia oli johdon merkitys laatutyölle ja kolmas henkilöstön merkitys hyvälle laadulle. Suosituksella oli tavoite liittää laadunhallinta myös ehkäisevään toimintaan sekä saada se perustumaan prosessien hallintaan. Tarvetta laatutyön järjestelmällisyyteen sekä tiedon merkitystä korostettiin. Suosituksessa viimeisenä kohtana painotettiin tuen hakemista yksityiskohdallisista toimintasuorituksista ja laatu kriteereistä (Outinen 1999, 7-9.)

2.1.3 Laatujohtaminen

Laatujohtaminen sai alkunsa Yhdysvalloissa 1920-30-luvuilla, jolloin siellä aloitettiin tilastollinen laadunvalvonta. Toisen maailmansodan jälkeen laatujohtamisen kehitys siirtyi Japaniin, jossa laadunvalvonta kehittyi ensin laaduntarkkailusta ja sen ohjauksesta laadunvarmistukseksi sekä sitä kautta kokonaisvaltaiseksi laatujohtamiseksi. Läntisiin valtioihin laatujohtamisen malli siirtyi vientituotteena Japanista 1980-luvulla. (Hirvonen 2005, 23.) Laatujohtaminen rantautui Suomeen 1990-luvun molemmin puolin. Ensimmäinen käsitti teollisuuden ja sittemmin myös palvelut. Laatujohtamista sovellettiin ensin yksityisissä yrityksissä, joista se hiljalleen levisi myös julkiselle puolelle hyvinvointipalvelujen tuottamiseen. Johtamismallina laatujohtaminen korostaa laadun suunnittelua, valvontaa ja parantamista. (Holma, Outinen, Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 29.)

Laatujohtamisen (Total Quality Management) perusajatus on, että laatu ilmenee ja on mukana organisaation kaikessa toiminnassa. Laatujohtamisen tulisi näin ollen edellyttää yrityksen kaikkien työntekijöiden osallistumista ja panostamista organisaation toiminnan kehittämiseen, laatuun liittyvän tiedon keräämiseen ja siihen tietoon perustuvaa johtamista, joka on myös henkilöstöä osallistavaa ja asiakasta kuuntelevaa johtamista. Perimmäisenä tavoitteena laatujohtamisella on paitsi asiakastyytyväisyyden kasvu ja yrityksen tai organisaation henkilökunnan hyöty, myös yhteiskunnallinen hyöty (Hölttä & Savonen, 1997, 11.)

Laatujohtaminen Lillrankin mukaan tarkoittaa sellaisia toimia, joilla laatu- ja -tavat saadaan työyhteisössä levitettyiksi, omaksutuiksi ja käytetyiksi juuri sen organisaation tavoitteiden toteutumisen kannalta järkevästi. Laadun johtamisella taas pyritään varmistamaan, että parhaiksi todetut ja tunnetut menettelytavat ovat käytössä ja niitä kehitetään jatkuvasti. Laatujohtamisella tarkoitetaan siis laatu- ja organisaation johtamisen yhdistämistä, jotta saadaan organisaatio tekemään laatua. (Lillrank 1999, 126.)

2.1.4 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että laatu on hallinnassa. Silloin on tiedossa, mihin odotuksiin ja vaatimuksiin palvelulla vastataan, ja tiedossa on myös se, miten haluttuun lopputulokseen päästään. (Rousu & Holma, 1999, 7.)

Laadunhallintaan sisältyy johtamista, suunnittelua, arviointia ja erilaisia parannuksia, jotta saavutetaan halutut ja asetetut laatuvaatimukset. Yhteiskunnan taholta ja asiakkailta tuleviin vaatimuksiin on pystyttävä vastaamaan (Holma, Outinen, Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 7). Laadunhallinnan taustalla oleva ajattelutapa nostaa keskeisiksi tavoitteiksi asiakaslähtöisyyden parantamisen lisäksi prosessiajattelun omaksumisen, johtamisen ja henkilöstön kehittämisen, mutta myös toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10.)

Laadunhallinnan ydinajatuksena on toimintajärjestelmän kehittäminen ja sitä mukaa laadun kehittäminen. Laadunhallinta korostaa laatua koko organisaation toiminnassa, ja laadunhallinnan voidaankin kuvitella olevan eräänlainen johtamisfilosofia ja lähestymistapa asioihin. Jos laadunhallinta on suunniteltu ja toteutettu perusteellisesti, se tulee organisaation toiminta-ajatusta ja strategioiden toteutumista. (Rousu & Holma, 2004, 8.-9.)

Motivaatio laadunhallintaan löytyy ensisijaisesti työyhteisön halusta parantaa omaa toimintaansa. Toisaalta nyky-yhteiskunnassa organisaation ulkopuolelta tulevat paineet osaltaan lisäävät tarvetta laadunhallinnalle ja kehittämiselle. Kilpailun kiristymisen on yksi esimerkki ulkopuolisista paineista. (Outinen ym. 1999, 10.)

Laadunhallintaan olennaisesti kuuluu termi laatupolitiikka. Sillä tarkoitetaan työyksikön suhtautumistapaa laatuun. Asiakkaille ja henkilökunnalle se kertoo, mitä laadulla tarkoitetaan ja miten siihen suhtaudutaan, mutta myös miten sitä kehitetään. Laatupolitiikka perustuu yhteisön arvoihin. Sen tulisi myös olla yhdenmukainen organisaation toimintastrategian kanssa. Laatupolitiikka olisi hyvä sisällyttää yrityksen toiminta-ajatukseseen, jotta se ei olisi muusta toiminnasta irrallaan (Hellsten & Röberg 2003, 27.)

3 Laatumittarit suomalaisessa sijaishoidossa

Laadun määrittämisen perusteeksi valitaan laatukriteeri. Kriteeri on laadun mitta, jonka perusteella pystytään arvioimaan, onko asetettuihin laatuvaatimuksiin kyetty vastaamaan tai onko asetettuja laatuvaatimuksia saavutettu. Laatukriteerit voivat toimia arviointiperusteena, ohjeena, mittarina tai tarkastusvälineenä laadun ymmärtämisen ja tunnistamisen apuna. (Rousu & Holma 2004, 7, 47.)

Suomessa on määritelty valtakunnalliset laatukriteerit, jotka koskevat suomalaista sijaishuoltoa. Laatukriteerit saivat alkunsa, kun RAY:n rahoittama sijaishuollon toimijoiden sekä Lastensuojelun Keskusliiton Laituri-projekti aloitettiin vuonna 2001. Tarkoitus oli kehittää lastensuojelun sijaishuoltoon laatukriteeristö, joka on valtakunnallinen. Projektin toteuttivat Lastensuojelun keskusliitto yhdessä lastensuojelun toimijoiden kanssa. Riittävän hoidon varmistamiseksi oli tarve saada yleisesti hyväksytty laadunarviointijärjestelmä. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 260.) Kriteeristön oli oltava taloudellisesti mahdollista kaikille yksiköille, koska sen haluttiin yleistyvän ja arkipäiväistyvän. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2005, 5).

Laituri-projektin alkuvaiheessa tuli ilmi, ettei sijaishuollon laatua ole mahdollista määritellä yksinomaan sijaishuollon näkökulmasta, vaan lastensuojelun avohoito on myös merkittävä te-

kijä. Projektin edetessä huomattiin, että laadukkaan sijaishuollon toteuttaminen vaatii avo-
huollon ja sijaishuollon toimivaa yhteystyötä. (Heinjoki, Heinonen, Kiiskinen, Mikkola, Ollila
& Peitsalo 2005, 31.)

Projektin tuloksena julkaistiin laatukriteerit vuonna 2004. Laatukriteereitä luomassa oli kat-
tava joukko ammattilaisia, jotka toimivat sijaishuollon parissa. Yli 70:stä eri lastensuojelualan
organisaatiosta oli mukana yli sata henkilöä, mm. lastensuojeluyksiköiden johtajia, erityis-
työntekijöitä sekä ohjaajia yksityiseltä ja julkiselta sektorilta ja myös järjestöistä. Mukana oli
myös koulukoteja, lastenkoteja, vastaanottolaitoksia, perhekotiyrittäjiä, ensi- ja turvakoteja,
SOS-lapsikyliä, sijaisvanhempia, oppilaitosten edustajia, lääninhallituksen tarkastajia, asian-
tuntijoita sosiaalialan osaamiskeskuksista sekä avohuollon sosiaalityöntekijöitä (Lastensuoje-
lun keskusliitto 2004, 6.)

Suomalaisen sijaishuollon kriteerit on luotu nimenomaan lapsen näkökulmasta. Näkökulmana
on kuva lapsen polusta, jossa sijoituspaikasta lähdetään alkuvaiheessa lasta puolimatkaan vas-
taan. Alkuvaiheeseen kuuluu sijoitusprosessi arviointineen, tutustumisineen sekä sopimisi-
neen. Polun keskivaihe kuvaa elämää sijoituspaikassa. Loppuvaihe kuvaa sitä, kun lasta lähde-
tään saattamaan seuraavaan elämänvaiheeseen (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 8.)

Laatukriteeristössä määritellään lapsen näkökulmasta yhteensä 64 asiaa, jotka kuuluvat olen-
naisesti hyvään sijaishuoltoon. Sijoitusvaiheeseen on määritelty 28 kriteeriä (Valtakunnalliset
sijaishuollon laatukriteerit 2005, 15 -20), hoito- ja kasvatusvaiheeseen 28 kriteeriä (Valtakun-
nalliset sijaishuollon laatukriteerit 2005, 22 - 27) ja jälkihuollon vaiheeseen 19 kriteeriä (Val-
takunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2005, 29 - 32.)

Sijaishuollon prosessin kolmea eri vaihetta tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja ne jaetaan eri
toimintoihin. Sijoitusvaiheen osa-alueet ovat yhteydenotto ja tiedonkeruu, arviointi ja suun-
nittelu, tutustuminen ja sopiminen, lapsen tulo, sijoitusvaiheen arviointi. Hoito- ja kasvatus-
vaiheessa arvioidaan asettumista, kasvamista yksikössä, yhteistyötä lapsen verkostojen kans-
sa, sijoituksen päättämistä ja sijoituksen arviointia. Jälkihuoltovaiheessa osa-alueina ovat
suunnittelu, lapsen tai nuoren tukeminen, lähiverkoston tukeminen, päättäminen ja arviointi.
(Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2005, 9.)

4 Laatukäsikirjan laatiminen

Laatukäsikirjan laadinta tulee organisaatiolle ajankohtaiseksi silloin, kun organisaatiossa ale-
taan kiinnittää enemmän huomiota laadunhallintaan, ja laadun kehittämiseksi halutaan jär-
jestelmällisiä keinoja. Silloin on tarpeellista koota yksiin kansiin kaikki toimintaa ohjaavat
asiat, toimintaohjeet ja -käytännöt. Laatukäsikirjaa tehdessä on hyvä miettiä, mitä alueita

organisaatio haluaa painottaa. Se auttaa hahmottamaan organisaatiota kokonaisuutena, jolloin se voi toimia myös eräänlaisena esitteenä mahdollisille yhteistyökumppaneille tai tuleville asiakkaille. Laatukäsikirja antaa kehukset toiminnan suunnittelulle, seurannalle ja arvioinnille, mikä puolestaan sitouttaa esimiesasemassa olevia henkilöitä laatujärjestelmään. Laatukäsikirjan tekeminen on prosessi, joka vaatii työyhteisöltä halua keskustella avoimesti yhteisistä asioista. Avoimen keskustelun yksi hyvä puoli on se, että se voi edistää työtapojen kehittämistä. Työntekijälle on tärkeää voida vaikuttaa omaan työhönsä, ja kun työyhteisö pääsee avoimeen keskusteluun, voivat esimiehet ja työntekijät yhdessä keskustella laatujärjestelmään liittyvistä asioista. (Stakes, 2005.)

Laatukäsikirjan laatimisprosessissa olennaista on, että koko henkilöstö on jossain määrin mukana. Laatukäsikirjan laatimisen on hyvä pysyä suhteellisen pienen ryhmän tekemänä, mutta koko työyhteisön mielipiteitä ja ajatuksia on kuunneltava. Henkilöstön on myös tärkeää tietää, miksi laatukäsikirjaa laaditaan, ja mitkä sen tavoitteet ovat. Koska laatukäsikirja kuvastaa työyhteisön toimintaa, on työntekijöiden tunnistettava kuvattu toiminta oman työorganisaationsa toiminnaksi (Rousu & Holma, 2004.)

Käsikirjan työstäminen on hyvä aloittaa sisällysluettelon laatimisesta. Otsikkotasolla hahmoteltua sisältöä on kätevä lähteä laajentamaan. Hyvä on myös selvittää jo olemassa olevat kirjalliset ohjeet toimintatavoista, säännöistä ja lakiin liittyvistä asioista. Organisaatiossa voi olla myös toimintaa, josta ei ole laadittu selkeää ohjeistusta tai josta ei ole vielä sovittu yhteisesti. Esimerkiksi ne ovat sellaisia asioita, joista on hyvä keskustella työyhteisössä. Laatukäsikirjassa on hyvä olla sekä koko organisaation ohjeet että työyksikkökohtaiset ohjeet. Käsikirjan tietojen kirjaamiselle ja ylläpitämiselle on hyvä laatia yhteisesti sovitut pelisäännöt.

Laatukäsikirjaa laadittaessa on hyvä muistaa, ketkä kaikki sitä lukevat. Asiakkaita tai yhteistyökumppaneita ei välttämättä innosta lukea tekstiä, joka on kirjoitettu liian vaikeaselkoisesti.

4.1 Hyvä laatukäsikirja

Laatukäsikirjaa voidaan sanoa myös esim. toimintakäsikirjaksi. Laatukäsikirjan on tarkoitus olla eräänlainen kartta, joka kertoo oikeastaan kaiken oleellisen kyseessä olevasta organisaatiosta. Siitä on hyötyä sekä työntekijöille että työyhteisön ulkopuolisille henkilöille. Toisaalta laatukäsikirja voi olla tarkoitettu nimenomaan työntekijöille perehdytyksenä tai erityisesti asiakkaille toimintaan tutustumisen tueksi. Laatukäsikirja antaa hyvän pohjan arvioinnille, kun kaikki organisaation toiminta on yksissä kansissa. Muiden hyvien ominaisuuksiensa lisäksi laatukäsikirja lisää asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa, sillä vaikeissa tilanteissa voidaan aina kääntyä laatukäsikirjan puoleen ja tarkistaa asiat. (Rousu & Holma, 2004.)

Laatukäsikirja voi olla paperinen versio, mutta se voi olla myös verkossa. Vaikka laatukäsikirja noudattaakin tiettyjä kriteereitä ja vaatimuksia, se voi siitä huolimatta olla työyhteisönsä näköinen.

Laatukäsikirjassa esitellään organisaation toimintaa, johon kuuluu olennaisesti mm. hoitotyön lähtökohdat ja perusteet. Siinä esitellään myös toiminnan organisointia ja sitä, millä tavoin toimintaa arvioidaan ja seurataan. Siinä määritellään toimintaa, johon sekä johto että työntekijät sitoutuvat. Laatukäsikirjan tarkoitus on olla ohjaamassa työyhteisön toimintaa. Laatukäsikirjassa kuvataan paitsi organisaation toimintaa, myös toiminnan suunta. Toiminnan kehittäminen ja sitä kautta laadun kehittäminen pitäisi olla laatukäsikirjassa selvä. (Rousu & Holma, 2004.)

Laatukäsikirjan sisältö ja sisällön painopiste riippuvat pitkälti organisaatiosta, joka käsikirjan laatii. Eri organisaatiot voivat painottaa toiminnassaan eri osa-alueita. Siihen kuitenkin kirjaetaan asiat, jotka eivät muutu kovin nopeasti tai usein. Käsikirjan on hyvä olla saatavilla helposti, oli se sitten verkossa luettavana versiona tai mapin muodossa työyhteisön käytössä. Hyvässä laatukäsikirjassa ei ole vanhentuneita ohjeita, joten kaikki sellaiset asiat ja toimintaohjeet, joita ei ole yhteen tai kahteen vuoteen käytetty, on hyvä poistaa. (Rousu & Holma, 2004.)

Toimintakäsikirjassa on hyvä olla johdanto, jossa kerrotaan kenelle laatukäsikirja on laadittu ja miksi se on laadittu. Johdannossa on hyvä kertoa myös, mitä se kuvaa, miten se on syntynyt ja kuka vastaa kokonaisuudesta. Hyvän laatukäsikirjan sisällysluettelossa ovat olennaiset otsikot, kuten toiminnan perusta, arvot ja toimintaperiaatteet, asiakkaat ja asiakastarpeet, henkilöstö ja henkilöstön kehittäminen, tilat, toiminnan suunnittelu ja johtaminen, työmenetelmät, toiminnan seuranta ja dokumentointi, toiminnan arviointi ja mittaaminen sekä toiminnan jatkuva parantaminen (Holma, 2009.)

Toiminnan perustan kertominen on tärkeää, jotta laatukäsikirjan lukija ymmärtää, miltä pohjalta toiminta lähtee. Nuorisokodin ollessa kyseessä on hyvä kertoa toimintaperiaatteista ja strategioista, mutta myös arvoista ja toiminta-ajatuksesta yleensä. Asiakaskunnan määrittely on myös tarpeen, etenkin jos se on helposti rajattavissa. Tarjottujen palveluiden tulee kohdata asiakasryhmä, joten asiakaskunnan määrittely on perusteltua. Henkilöstön määrä, laatu ja vastuualueet on myös hyvä kertoa, sillä niiden kertominen palvelee myös työntekijöitä. Jos laatukäsikirja on tarkoitettu myös perehdytykseen, siinä on hyvä kertoa perehdytyksestä ja opiskelijoiden ohjaamisesta, mikäli työyhteisöön otetaan opiskelijoita harjoitteluihin tai töihin. (Holma, 2009.)

Toiminnan suunnittelu, ohjaus ja johtaminen ovat hyvin keskeisessä osassa laatukäsikirjaa. Yleisesti toimintasuunnitelman kuvaaminen ja asiakkaan saaman palvelun suunnittelu ovat tärkeitä asioita ja jos laatukäsikirja on julkinen, ne kiinnostavat sekä asiakkaita että yhteistyökumppaneita. Myös johtamisen organisointi ja johdon vastuu kirjataan hyvään toimintakäsikirjaan, jolloin käsikirja palvelee sekä uusia että vanhoja työntekijöitä selkeyttämällä organisaation johtamista. Keskeisimmät ohjeet ja lomakkeet on hyvä liittää laatukäsikirjaan esimerkiksi liitteinä loppuun. (Holma, 2009.)

Organisaation tarjoamat palvelut on hyvä kirjata ylös laatukäsikirjaan, jotta toiminnan perusajatukset ovat kaikkien luettavissa ja ymmärrettävissä.

Organisaation toiminnan parantamiskeinot on syytä löytyä laatukäsikirjasta. Esimerkiksi kuinka toimitaan tilanteissa, jotka eivät toteudu suunnitellusti tai miten mahdollisista poikkeamista informoidaan ja kuinka asiaan voidaan jatkossa tehdä parannuksia. Myös asiakaspalautteen käsittely on hyvä kirjata laatukäsikirjaan. (Holma, 2009.)

5 Yksityinen nuorisokoti Hessu

5.1 Sivukadun nuorisokoti Oy

Sivukadun Nuorisokoti Oy on aloittanut toimintansa Riihimäellä vuonna 2003. Tällöin avattiin nuorisokoti nimeltä Hopo. Yrityksen omistajina toimivat neljä koulutettua ja kokenutta lastensuojelun sekä nuorisopsykiatrian ammattilaista. Heidä yhdistää yhteinen työhistoria Kellokosken sairaalan nuorisopsykiatrian osastoilla. Heidän toiminta-ajatuksenaan on tuottaa kunnille ostopalveluina korkealaatuisia sosiaali- ja terveysalan palveluita sekä yhdistää palveluisa sosiaalialan ja psykiatrisen sairaanhoidon laaja-alaista osaamista. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Ensimmäisenä perustettu Hopo on kuusipaikkainen vahvan psykiatrisen viitekehyksen omaava lastensuojelulaitos, nuorisokoti. Hopo vakiinnutti asemansa ja saavutti nopeasti sijoittajakuntien luottamuksen. Kysynnän kasvaessa perustettiin vuonna 2008 toiminta-ajatukseltaan Hopoa vastaava Nuorisokoti Hessu. Yritys tuottaa myös nuorisokotien ohella sijoittajakunnille nuorisokodista itsenäistyville nuorille lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluita. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Sijoituksista nuorisokoteihin päättävät kuntien sosiaalitoimi. Näin sijoitukset nuorisokoteihin tapahtuvat lastensuojelullisin perustein. Nuorisokodit toimivat kuitenkin nuorisopsykiatrisen jatkohoidon ja kuntoutuksen yksikköinä. Lastensuojelun sijoitukset tehdään sekä avohuollon tukitoimena että huostaanottoina. Aina lastensuojelun sijoitus ei ole perheen ja nuoren kan-

nalta paras ja ainoa ratkaisu. Nuorisokotien työntekijöillä onkin huomattavan laaja kokemus, ammattitaito ja koulutus lastensuojelun avohuollon palveluista ja ennaltaehkäisevästä työstä, nuorisopsykiatrisesta avohoidosta ja asiantuntijapalveluista, sosiaalialan tukitoiminnasta ja perhetyön palveluista sekä psykiatrisesta kuntoutuksesta ja kriisityöstä. Avohuollon tukitoimilla voidaan kuntouttaa ja tukea myös yli 18-vuotiaita nuoria aikuisia. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

5.2 Nuorisokoti Hessun toiminta

Hessu on kuusipaikkainen 13-21-vuotiaille nuorille tarkoitettu nuorisokoti. Hessu sijaitsee Riihimäen rauhallisella omakotitaloalueella, mukavassa ympäristössä. Omakotitalo, oma piha ja naapuristo luovat nuorille hyvin kodinomaisen kasvatusympäristön. Nuorisokodissa nuoret saavat elää omaa ikätasoaan vastaavaa elämää oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Nuoret sijoituvat nuorisokotiin pääosin kuntien sosiaalitoimien kautta silloin, kun avohuollon muut tukitoimet ovat riittämättömät. Nuorisokodilla on myös valmiudet ottaa jatkohoitoon psykiatrisesta osastohoidosta kotiutuvia nuoria. Hessussa pidetään erityisen tärkeänä yhteistyötä sekä nuoren elämään kuuluvan sosiaalisen verkoston ylläpitämistä. Myös tulevaisuuden valintamahdollisuuksien vahvistaminen ja löytäminen on tärkeä osa Hessun toimintaa. Nuorisokoti tarjoaa nuorelle myös mahdollisuuden jälkihuoltoon ja tukiasuntoon muuttamiseen. (Kaikkonen, Y. 2011.)

Isossa ja tärkeässä osassa nuorisokodissa on kuntouttava toiminta, johon nuori itse osallistuu ja näin oppii viemään elämäänsä eteenpäin, vastuun ja vapauden kautta. Nuorella on nuorisokodin kodinomaisessa kasvuympäristössä säännöllinen vuorokausirytmisi sekä kotiintuloajat. Nuoria kannustetaan ja opastetaan käyttämään julkisia kulkuneuvoja. Omien asioiden hoitamista harjoitellaan myös aktiivisesti, kuten hammaslääkärin ja kampaajan ajanvarausta, kaupassa käyntiä sekä asiointia. Nuorisokodissa nuoret myös pesevät itse omat pyykkinsä ja siivoavat sekä omat huoneensa että yhteiset tilat. Onnistuneista kotiaskareista on nuorilla mahdollisuus saada myös viikkorahaa ja näin harjoitella oman rahan käyttöä järkevästi. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Nuorisokodin tulee olla kaikille nuorille tasavertainen ja turvallinen kasvuympäristö. Tämän vuoksi nuorten kanssa keskustellaan jo sijoitusta mietittäessä yhteisistä pelisäännöistä. Nuorisokoti on päihtetön ja kaikilla nuorilla on oikeus koskemattomuuteen sekä väkivallattomaan ympäristöön. Viikoittain nuorille järjestetään yhteisökokous, jossa kaikkien tulee olla paikalla. Yhteisökokouksessa päätetään talon sisäisistä säännöistä ja sopimuksista sekä tuodaan esille mieltä askarruttavia asioita. Kokouksissa voidaan suunnitella myös yhteistä tekemistä ja retkiä. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

5.3 Nuoren hoitopolku

Sijoittava kunta tai nuorisopsykiatrian osasto ottaa yhteyttä nuorisokoti Hessuun. Yhteydenoton jälkeen sosiaalityöntekijä tekee kartoituksen nuoren tilanteesta ja Nuorisokoti Hessun sopivuudesta nuoren sijoituspaikaksi. Sijoitukselle tehdään tavoitteet ja arvioidaan sijoitusai-ka. Ennen päätöksentekoa nuori tutustuu Nuorisokoti Hessuun ja osallistuu tutustumiskäynnillä pidettävään palaveriin. Palaverin jälkeen sekä nuorella että nuorisokodin työntekijöillä on harkinta-aika ennen lopullisen päätöksen tekoa. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Kun uuden nuoren sijoituksesta on tehty päätös, henkilökunta järjestää Nuorisokodin muille nuorille yhteisökokouksen, jossa kerrotaan uudesta nuoresta. Muille nuorille kerrotaan uuden nuoren tarkka tulopäivä. Tärkeää on myös kertoa nuorille, että jokaisen tulee esittäytyä uudelle nuorelle. Sijoituksen alkaessa pyritään siihen, että nuorta ovat vastaanottamassa hänen omat vastuuajuisensa. Vastuuajuiset hoitavat tilojen sekä muiden nuorten esittelyn. Henkilökunnan jäsenet esitellään myös. Uudelle nuorelle annetaan oma kotiavain ja hänelle kerrotaan talon säännöistä. Nuorelle on hyvä mainita myös luottamuksesta, joka on Nuorisokoti Hessussa kaikille voimassa. Nuoriin luotetaan alusta alkaen, ja heille opetetaan luottamussuhteen rakentamista. Vastuu on silti heillä itsellään, sillä luottamuksen voi menettää, jos sen arvoa ei sisäistä. Nuorelle on laitettu oma huone valmiiksi ennen sijoituksen alkua. Nuoren huoneeseen tulee toki myös nuoren omia tavaroita. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Henkilökunta laatii yhdessä nuoren, hänen sosiaalityöntekijänsä ja verkostonsa kanssa huoltosuunnitelman sijoitusjaksolle. Suunnitelmassa tehdään sijoitukselle tavoitteita, mietitään tapaamisoikeuksia ja mahdollisia ilta- ja viikonloppulomapaikkoja. Huoltosuunnitelman lisäksi laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan tehdään lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteita ja menetelmiä sijoitusjaksolle. Suunnitelmassa tuodaan esille nuoren voimavarat, ja niitä käydään nuoren kanssa yhdessä läpi. Henkilökunta, erityisesti vastuuajuiset antavat nuorelle jatkuvasti palautetta ja arvioivat myös suunnitelman pitävyyttä sijoituksen aikana. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Nuorta tuetaan elämään Nuorisokoti Hessun yhteisössä. Harjoitellaan muiden huomioimista sekä muiden kanssa elämistä. Luodaan luottamussuhteita Hessun työntekijöiden kautta myös muihin nuoriin. Yhteisökokouksessa nuori saa tuoda esille omia mielipiteitään ja suunnitelmiaan ja antaa myös palautetta. Yhteisökokous on tarkoitettu kaikille nuorille yhdessä ja siellä käsitellään yhteisiä, kaikkia koskevia asioita. Henkilökohtaisempia omia asioita nuoret saavat keskustella yhdessä oman vastuuajuisen kanssa. Vastuuajuisen järjestää keskustelumahdollisuuksia nuorelle myös tämän pyytämättä. Nuorella on mahdollisuus tavata sijoitusjakson aikana myös Nuorisokodin omaa perheterapeuttia ja lääkäriä. Kunnan ja yksityisen palvelun kautta on myös mahdollista järjestää erilaisia terapiapalveluita. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Nuorisokoti Hessussa nuorta tuetaan erityisesti arkisissa asioissa ja nuoren itsenäistymisessä. Tuetaan ikätasoisista kehittymistä, koulunkäyntiä, työhön siirtymistä. On tärkeää saada nuorille sisältöä päivään, päivärytmi. Arjen vastuu, vapaus ja kotityöt kuuluvat osaksi Hessun nuorten kasvatusta. Itsenäistymisen osana Hessun työntekijät tukevat nuorta myös erilaisiin harrastuksiin ja vapaa-ajan puuhasteluihin. (Kaikkonen, Y. 2012.)

Kun nuori on täysi-ikäinen ja on jo mahdollisesti itsenäistymässä, nuorella on mahdollisuus muuttaa tukiasuntoon. Nuorisokoti Hessulla on tukiasuntoja Nuorisokodin lähetyksillä, jossa nuori saa harjoitella itsenäistä elämää. Suhde vastuuikäisiin kuitenkin säilyy tukiasumisen aikana. On tärkeää tehdä itsenäistymisen kynnyksellä nuoren kanssa uudenlainen toimintamalli, jonka mukaan toimitaan. Jälkihuollosta tukiasunnoissa on kuitenkin sovittava ajoissa. Jos sijoitus kuitenkin päättyy ilman jälkihuoltoa, järjestetään sijoituksen päättöpäätös. Päätöksessä käydään läpi sijoituksen arviointi sekä palaute. Sijoitus voi päättyä siirtämällä nuori toiseen nuorisokotiin, suljetulle nuortenpsykiatrian osastolle tai kotiin. Sijoitus päättyy suunnitellusti myös silloin, kun nuori täyttää 21 -vuotta. Tämän jälkeen nuori siirtyy aikuispsykiatrian asiakkaaksi, jos on tarvetta. (Kaikkonen, Y. 2012.)

5.4 Henkilökunta ja sen tehtävät

Nuorisokodissa työskentelee seitsemän koulutettua henkilöä. Moniammatillisessa tiimissä toimii niin psykiatrisia sairaanhoitajia, sosiaaliskasvattajia kuin mielenterveystyön hoitajia. Tiimiin kuuluu myös lääkäri. Henkilökunnan työnkuvaan nuorisokodissa kuuluu nuoren sijoitusprosessiin osallistuminen, hoidon suunnittelu ja toteutus. Suurelta osin hoidon toteutusvaihe sisältää nuoren kasvattamista ja eri tahojen kanssa järjestettäviä neuvotteluja ja nuoren koulunkäynnin tai työssäkäynnin tukemista. Hoitohenkilökunta pitää yhteyttä myös vanhempiin ja nuoren sosiaalityöntekijään. Erilaisten terapioiden järjestäminen tarvittaessa kuuluu myös hoitohenkilökunnalle. Jälkihuollon suunnittelu kuuluu myös Hessun henkilökunnan tehtäviin yhdessä sosiaalityöntekijän ja vanhempien kanssa. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Nuorisokodissa on käytössä myös vastuuikäisyys, mikä tarkoittaa sitä, että jokaisella henkilökunnan edustajalla on oma nuori sekä varanuori. Näin luodaan nuorelle luottamuksellinen ja läheinen suhde jonkun aikuisen kanssa, jonka puoleen voi kääntyä. Vastuuikäinen hoitaa edellä mainittuja asioita nuoren kanssa sekä pitää hänen kanssaan kahdenkeskisiä keskusteluhetkiä. Vastuuikäinen ja nuori hoitavat yhdessä myös tarvittavien asioiden ostamisen, vaateostokset ja retket. Toki nuoren vastuuikäisen ohella jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa kaikkien nuorten hoidosta sekä osallistuu siihen. Henkilökunta vastaa myös kotitöistä, joita omakotitalo vaatii, esimerkiksi ruohonleikkuusta ja lamppujen vaihtamisesta. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Tärkeä osa nuorisokodin henkilökunnan toiminnasta on myös kirjaaminen. Jokaisesta nuoresta tulisi kirjata päivittäisseurantaa, edes lyhyesti jokaisen päivän tapahtumia ja kuulumisia. Kirjauksissa tulisi näkyä kaikki nuorta koskevat päätökset, hankinnat, puhelut ja muut nuoreen liittyvät asiat. Päivittäisen kirjaamisen lisäksi vastuuaikuinen kirjoittaa nuorestaan kuukausiraportin, joka on eräänlainen yhteenveto kuluneesta kuukaudesta, ja raporttiin lisätään myös nuoren omat kommentit. Vastuuaikuinen tekee myös nuoren kanssa yhdessä asiakassuunnitelman. Suunnitelma tehdään lyhyen ajan kuluessa siitä, kun nuori on saapunut Hessuun. Suunnitelmaan kirjataan pitkän ja lyhyen tähtäimen tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Myös nuoren ongelmakohdat ja voimavarat on kirjattu suunnitelmaan. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Henkilökunnan kesken järjestetään joka torstai palaveri, jossa käsitellään jokainen nuori yksitellen. Nuorten viikon tapahtumat ja hoidettavat asiat käydään läpi palaverissa. Henkilökunta voi siellä myös jakaa omia mielipiteitään, tunteuksiaan ja huolenaiheitaan. Palavereissa on tarkoitus olla aina koko henkilökunnan paikalla, ilman nuoria. Henkilökunnalle järjestetään ulkopuolisen tahon kautta myös työnohjausta tukemaan työssä jaksamista. Jokaisen mielipiteet, asiat ja pohdinnat tulevat näin esille ja käsitellyiksi. Henkilökunta järjestää myös kehittämis- ja suunnittelupäiviä kaksi kertaa vuodessa tarkoituksenaan edistää ja kehittää nuorisokodin toimintaa. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

5.5 Työtä ohjaavat arvot ja lainsäädäntö

Arvot ovat usein toiminnan pohja ja lähtökohta. Nuorisokoti Hessukin on määritellyt yhteiset arvot. Hessussa yhtenä arvona on avoimuus, joka näkyy toiminnassa erityisesti, kun käsitellään nuorten asioita. Nuori itse saa olla paikalla, kun hänen asioitaan käsitellään, ja kun hänen liittyviä puheluita keskustellaan. Näin nuori kokee itsensä osalliseksi itseään koskevissa keskusteluissa, eikä häneltä ole mitään salattavaa. Rehellisyys kuuluu myös Hessun arvoihin. Rehellisyys kulkee käsi kädessä luottamuksen kanssa, jonka jokainen nuori saa tulesaan nuorisokotiin. Luottamusta ei Hessussa tarvitse ansaita, vaan se kuuluu jokaiselle nuorelle. Nuorille puhutaan aina totta ja asioiden oikeilla nimillä. Tärkeänä arvona pidetään myös yksilöllisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Yksilöllisyys sisältää nuoren asiakassuunnitelman laatimisen ja harrastukset, kun taas yhteisöllisyys koskee pitkälti yhteisökokouksia, joissa on mahdollisuus vaikuttaa yhteisöä koskevissa päätöksissä. Suvaitsevaisuus ja ammatillisuus kuuluvat myös Hessun arvoihin. Kiinnipidot on myös mainittava menetelmä, sillä niitä ei Hessussa käytetä lainkaan. Nuorisokoti ei käytä kiinnipitoja kasvatukseen. (Sivukadun Nuorisokoti Oy, 2011.)

Nuorisokodin toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön kuuluu mm. perustuslaki, työsuojelulaki, työaikalaki, työehtosopimus, rikoslaki, lastensuojelulaki ja salassapitovelvollisuus.

Lainsäädäntö kulkee yrityksen mukana tärkeässä osassa. Erityisesti lastensuojelulaki on suuressa roolissa nuorisokodin toiminnassa. (Kaikkonen, 2012.)

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Heidän tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annettussa laissa säädetään. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lapsi voidaan myös tarvittaessa sijoittaa kodin ulkopuolelle tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Lastensuojelua on myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Lastensuojelun on edistettävä lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Sen on tuettava vanhempia, huoltajia. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen, mahdollisuuden kehitystason mukaiseen huolenpitoon, turvallisen kasvuympäristön, koulutuksen, sekä mahdollisuuden itsenäistyä ja kasvaa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä välittömästi. Sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

5.5.1 Lastensuojelulaitoksia koskeva lainsäädäntö

Lastensuojelulaitoksia koskevat lastensuojelulain (417/2007) säännökset riippumatta siitä, onko kyseessä yksityinen laitos vai kunnan tai kuntayhtymän ylläpitämä laitos. Lisäksi yksityisen lastensuojelulaitoksen perustamista ja toimintaa säätelee laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996). Lastensuojelulain 57 §:n mukaan lastensuojelulaitoksia, joissa

voidaan järjestää lapsen sijaishuoltoa ja laitoshuoltoa avohuollon tukitoimenä ovat lastenkodit, koulukodit sekä muut niihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset. Lastensuojelulain 59 §:n mukaan lastensuojelulaitoksessa on yksi tai useampi asuinyksikkö. Jos laitoksessa on useita yksiköitä, ne voivat toimia erillisinä. Asuinyksikössä saadaan yhdessä hoitaa enintään seitsemää lasta tai nuorta, ja samaan rakennukseen sijoitettuna voi olla enintään 24 lasta tai nuorta. Lastensuojelulain 58 §:ssä säädetään, että laitoksessa on oltava asianmukaiset ja riittävät toimitilat ja toimintavälineet sekä tarpeellinen määrä sosiaalihuollon ammatillista ja muuta henkilöstöä. Lastensuojelulaitosten henkilöstöstä säädetään lastensuojelulain 60 §:ssä. Sen mukaan lastensuojelulaitoksessa tulee asuinyksikköä kohden olla lasten ja nuorten huoltoon sekä hoitoon nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammatillista ja muuta henkilöstöä. Johtajalla tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 10 § 4 mom. mukainen kelpoisuus. Nuorisokodin toimintaan liittyvät lait ja muut ohjeistukset (Liite 1) säätelevät myös toimintaa. (Sosiaaliportti, 2010-2012.)

6 Laatukäsikirjan toteutus ja aikataulu

Ajatus laatukäsikirjan tekemisestä nuorisokodille lähti paikan johtajan toiveesta, syksyllä 2011. Jokaisella nuorisokodilla sekä vastaavalla yrityksellä tulee olla lähiaikoina valmis laatukäsikirja tai toimintakäsikirja, joka sisältää yrityksen toimintaperiaatteet. Laatukäsikirja on hyödyllinen opus sekä yritykselle että yhteistyökumppaneille.

Laatukäsikirjaa tehdessämme olemme keskustelleet nuorisokodin työntekijöiden sekä johtajan kanssa. Avoin keskustelu on toiminut erinomaisesti nuorisokodin työryhmän kanssa, apukysymykset ovat olleet hyödyllisiä (Liite 2). Vuorovaikutus ja keskustelutilanteet ovat tuottaneet tavoiteltua tulosta. Olemme järjestäneet myös yhteisiä keskusteluhetkiä pienemmällä kokoonpanolla. Tapaamisissa on ollut paikalla muutama nuorisokodin työntekijä sekä toinen meistä opiskelijoista. Tapaamisissa ja yhteisissä keskusteluissa olemme pohtineet laatukäsikirjan sisältöä ja rakennetta. Työntekijät ovat paitsi meidän kanssamme, myös keskenään pohtineet laatukäsikirjan sisältöä. Laatukäsikirjan aloitus olikin ripeää, sillä henkilökunta tiesi hyvin pitkälle etukäteen, mitä laatukäsikirjan tulee sisältää. Hyvän yhteistyökumppanin lisäksi olemme saaneet nuorisokodilta paljon tietoa sekä eväitä tulevaisuuttamme varten sairaanhoitajina.

Yhteisissä keskustelutilanteissa olemme käyneet läpi asioita, joita laatukäsikirjaan yleensä kuuluu. Pyysimme henkilökuntaa kertomaan omia näkemyksiään laatukäsikirjasta ja siitä, mitä he haluaisivat sieltä lukea. Saimme työntekijöiltä hyvän käsityksen siitä, minkälaisen laatukäsikirjan juuri he haluavat. Kuitenkin saimme suhteellisen vapaat kädet sen toteuttamiseen.

Kahden eri paikkakunnilla asuvan, työssä käyvän opiskelijan on ollut toisinaan hankalaa sopia yhteisiä aikatauluja, mutta verkossa työskenteleminen on antanut paljon lisämahdollisuuksia yhteistyöhön.

Opinnäytetyön työstäminen alkoi siis laatukäsikirjalla syksyllä 2011, kun Nuorisokoti Hessun johtaja esitti meille toiveen laatukäsikirjan työstämisestä yhteistyössä heidän kanssaan. Tämän innoittamana aiheanalyysi oli pian valmis, ja prosessi käynnistyi. Aiheanalyysimme oli valmis alkuvuodesta 2012, jonka jälkeen tapasimme ohjaavan opettajan. Tapaamisessa kävimme läpi työn tulevaa sisältöä, sekä muutamia tiedon lähteitä. Teoreettisen viitekehyksen työstäminen alkoi. Laatukäsikirjan rinnalla alkoi myös opinnäytetyön kirjoittaminen sekä laadun teorian tutkiminen. Aineistonkeruun aikana keskustelimme nuorisokodin työntekijöiden kanssa. Paikalla oli nuorisokodin työntekijöitä sekä johtaja. Keskustelujen avulla halusimme saada tietoomme asioita, joita henkilökunta itse pitää erityisen tärkeänä tuoda esille. Opinnäytetyötä työstettiin ahkerasti kevääseen asti, kunnes Nuorisokoti Hessun johtaja ilmoitti Hessun sulkemisesta. Hessu oli päätetty sulkea, koska sille ei enää ollut tarpeeksi kysyntää.

Yrityksellä jäi kuitenkin toimimaan toinen yksikkö, Hopo, joka vastaa toiminnaltaan paljon Hessua. Laatukäsikirjan sekä opinnäytetyön tekemistä päätettiin jatkaa, sillä Hopo tarvitsee myös itselleen laatukäsikirjan. Hessulle tarkoitettu laatukäsikirja on ollut oiva apu Hopon henkilökunnalle oman laatukäsikirjan tekemiseen. Yhteistyö nuorisokodin kanssa kuitenkin vaikeutui Hessun toiminnan lopettamisen jälkeen. Opinnäytetyö edistyi, mutta laatukäsikirja oli vailla kysymyksiä. Yhteydenottojemme jälkeen kuitenkin syksyllä 2012 Nuorisokoti Hopon johtaja ilmoittautui halukkaaksi yhteistyökumppaniksi jatkamaan laatukäsikirjan tekoa kanssamme. Tämä oli hyvä uutinen, sillä hänestä on ollut suuri apu laatukäsikirjan työstämisessä.

Työn edetessä oli aika pitää tutkimussuunnitelmaseminaari, syyskuussa 2012. Seminaari sujui ja palaute oli hyvää. Tekemistä kuitenkin oli vielä jäljellä. Pieniä muutoksia teoreettiseen viitekehykseen oli vielä tehtävä. Myös itse tuotos kaipasi vielä kohennusta. Tuotoksen viimeistelyyn varattiin aikaa yhdessä nuorisokoti Hopon johtajan kanssa. Hyvällä yhteistyöllä, sekä jaetulla tiedolla ja taidoilla saimme laatukäsikirjan lopulta kasaan. Tuotos valmistui marraskuussa 2012. Palaute nuorisokodin työntekijöiltä oli sydäntä lämmittävää. Hienoa kuulla hyvää palautetta työstämästämme opinnäytetyöstä. Palautetta tuli opinnäytetyöstä sekä tuotoksesta eli laatukäsikirjasta.

Kun ohjaava opettajamme oli myös työn tulokseen tyytyväinen, tuli aika esitellä työ julkaisu seminaarissa. Opinnäytetyömme julkaisuseminaari oli joulukuussa 2012.

Opinnäytetyönä laatukäsikirja on hyödyllinen opus niin nuorisokodin henkilökunnalle kuin heidän yhteistyökumppaneilleenkin. Teoreettinen viitekehys on kattava ja monipuolinen. Erilaisia käsitteitä on avattu hyvin ja niihin on paneuduttu ajatuksella. Opinnäytetyö sekä laatukäsikirja ovat johdonmukaisia ja helposti seurattavissa. Tulevaisuudessa työntekijöiden palautteen perusteella myös itse laatukäsikirjaa voi arvioida. Tarkoitushan oli luoda nuorisokoti Hessulle toimiva ja yrityksen ytimen sisältävä laatukäsikirja ja sen myös loimme. Yrityksellä on mahdollisuus tulevaisuudessa arvioida ja kehittää laatukäsikirjaa yhteistyökumppaneiden kautta. Henkilökunta itse pystyy myös muokkaamaan laatukäsikirjaa, kun muutoksia tarvitaan. Kun luo hyvän pohjan ja rungon laatukäsikirjalle, sen päivittäminen ei ole haasteellista.

Hyväksi menetelmäksi opinnäytetyön työstämisessä havaitsimme keskustelut työntekijöiden sekä johtajan kanssa. Nuorisokodin työntekijät ovat sosiaalista ja idearikasta väkeä, niin kuin mekin. Yhdessä kysymysten ja ajatusten äärellä monipuolisuus työhön lisääntyi. Ensimmäistä tapaamista varten olimme laatineet apukysymyksiä (Liite 2), jotka johdattelivat aiheeseen. Keskustelutilanteet Hessun henkilökunnan kanssa ovat kuitenkin olleet epävirallisia keskustelutilanteita, joissa tarkoituksena on ollut luoda avointa keskustelua ja tietoa on jaettu puolin ja toisin. Keskustelujen epävirallisen luonteen vuoksi varsinaisen teoriapohjan luominen keskusteluille on vaikeaa. Avoimet keskustelut ammattitaitoisen henkilökunnan kanssa ovat kuitenkin antanut meille paljon tietoa ja eväitä valmistuvina sairaanhoitajina. Avarakatseisuus ja monipuolinen idearikkaus kuuluvat nyt osaltaan myös meidän ammattitaitoomme.

Opinnäytetyöprosessi on ollut antoisa, mielenkiintoinen ja haastava. Uuden oppimisen lisäksi haasteita on tuonut myös suuri työn määrä, laajaan teoriaan perehtyminen sekä nuorisokoti Hessun toiminnan lopettaminen. Kahdestaan työskentelystä onkin ollut suuri apu opinnäytetyön eri vaiheissa. Työnjako sekä yhteiset tapaamiset ovat sujuneet ongelmitta. Yhtenäinen näkemys työn tekemiseen ja edistymiseen ovat myös positiivinen voimavara yhteistyössämme. Työn määrän jakaminen ja ongelmien ratkaiseminen on sujunut moitteettomasti. Koemme siis yhteisen opinnäytetyön tekemisen hyvänä asiana kaikin puolin.

7.1 Laatukäsikirjan seuranta ja arviointi

Laatukäsikirjaa päivitetään nuorisokodin toimesta tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa vuosisuunnitelman yhteydessä. Laatukäsikirja vahvistetaan vuosittain aina kehittämispäivän yhteydessä. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan välittömästi ja viiveettä laatukäsikirjaan. Yrityksen laatua kehitetään palautteiden avulla. Nuorisokoti kerää säännöllisesti palautetta asiakkailtaan ja yhteistyökumppaneiltaan ja mittaavat annettua palautetta. Palautelomakkeet (Liite 4) on kehitetty yhdessä Yksityiset Nuorisokodit Ry:n jäsenyritysten kanssa ja ne mahdollistavat vertaisarvioinnin ja -kehittämisen käyttämisen osana laadun kehittämistä.

Lähteet

Hannukainen, T., Kilpi, E., Nikiforow, R., Slotte, S. 2006. Johtamisen kuntokoulu: Talentum Media Oy.

Heinjoki, H., Heinonen, H., Kiiskinen, P., Mikkola, K., Ollila, K. & Peitsalo, P. 2005. Tavoitteena hyvä sijoitus - haaste avohuollon ja sijaishuollon yhteistyölle. Teoksessa: Oljista, risuita vai tiilestä? - Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Laaksonen, S. & Kempainen, M. (toim.) Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Hellsten, K. & Röberg, M. 2003. Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapialalle. Turku: Kvaliteekki

Holma, T. (toim.) 1997. Fysioterapiapalveluiden tuotteistaminen, kustannuslaskenta ja hinnoittelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Holma, T. (toim.) Fysioterapianimikkeistö. 2007. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Holma T, Outinen M, Idänpään-Heikkilä U, Sainio S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa - kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Stakes. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hölttä, T., Savonen, M-L. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, R., & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit - suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakes.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua - opas yrityksille.

Koivunen, K. 2001. Lastenkoti Kaarisillan laatuksikirja. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Sosiaali- ja terveysala.

LaatuPala 4/2005. Laatuksikirjasta tukea työhön. Stakes. Viitattu 14.2.2012. <<http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/04D84475-9EE2-4387-BB92-92C802075D16/0/LaatuPala405.pdf>>

Lastensuojelun Keskusliitto 2004. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lecklin, Olli 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lillrank, P. 1999. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Lumijärvi, I. 2006 Laatu perusterveydenhuollossa. Viitattu 10.2.2012. <<http://www.uta.fi/laitokset/tsph/perttu/pdf/Lumijarvi.pdf>>

Näkökulmia perhepäivähoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Oulun yliopisto. Viitattu 14.2.2012 <<http://herkules oulu.fi/isbn9514268741/html/c202.html>>

Outinen M. (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino oy

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatuksipolkua - Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus

Rousu, S. & Holma, T. 2004b. Lastensuojelupalveluiden kustannukset ja hinnoittelu. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Viitattu 20.3.2012 <<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p060825135031Y.pdf>>

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

Silen T. 1998. Laatujohtaminen. Suomen ekonomiliitto: WSOY.

Silen, T. 2006. Johtamisen ja strategisen ajattelun näkökulmia. Helsinki: Yliopistopaino

Sivukadun Nuorisokoti Oy. 2011. Nuorisokoti Hopo&Hessu. Viitattu 12.2.2011, 5.9.2012. <<http://www.hopo.fi/>>

Sosiaaliportti. 2012. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaalihuollonviranomaisen salassapitovelvollisuus. Viitattu 15.5.2012. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/tietosuoja/salassapitovelvollisuus/#otsikko1>>

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2005. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto

Julkaisemattomat lähteet, suullinen tiedonanto

Kaikkonen, Y. 2012. Nuorisokodin johtaja, Sivukadun nuorisokoti Oy. Riihimäki

Jalassuo, J. 2012. Nuorisokodin johtaja, Sivukadun nuorisokoti Oy. Riihimäki

Liitteet

Liite 1. Nuorisokodin toimintaa säätelevät lait ja muut ohjeet

- x Lastensuojelulaki 417/2007
- x Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- x Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- x Sosiaalihuoltolaki 710/1982
- x Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996 (Valvontalaki)
- x Asetus yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 1208/1996
- x SosTMA yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 1268/2005
- x Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- x Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- x Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- x Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- x Työturvallisuuslaki 738/2002
- x Työaikalaki 605/19965
- x Henkilötietolaki 523 /1999

Muu ohjeistus

- x Yksityisten sosiaalipalvelujen toimintaedellytyksiä pohtineen työryhmän muistio (Sospa työryhmä). STM. 1998:17
- x Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio. STM. Selvityksiä 25:2006.
- x ESLH:n julkaisu 1/2007. Pätevä vastuhenkilö - selkeät tehtävät, vastuu ja toimivaltasuhteet
- x Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa. Asiaa tietosuojasta 3/2008, 5.2.2008. Tietosuojavaltuutetun toimisto
- x Turvallinen lääkehoito. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. STM. Oppaita 2005:32
- x Terveydensuojelulain 13 §:n mukaisen ilmoitusmenettelyn soveltamisohje. STTV. 2007

Liite 2. Haastattelun apukysymyksiä

Apukysymyksiä keskustelutilanteita varten

Mikä Hessu on?

Mitkä arvot ohjaavat Hessun toimintaa?

Mitkä arvot näkyvät jokapäiväisessä työssä?

Miten ja miksi nuori tulee Hessuun?

Minkälaista nuoren elämä on Hessussa?

Mitä nuori oppii Hessussa?

Mitä on käytännön työ Hessussa?

Tiedätkö, mikä on laatukäsikirja?

Mitkä voisivat olla Hessun laatukäsikirjan painopisteitä?

Liite 3. Laatukäsikirja Nuorisokoti Hessuun

Laatukäsikirja

Nuorisokoti Hessu
Sivukadun nuorisokoti

Sisällysluettelo

1 Johdanto	31
2 Sivukadun Nuorisokoti Oy	31
2.1 Nuorisokoti Hopo ja Hessu.....	31
3 Nuorisokoti Hessun toiminta.....	32
3.1 Nuorisokodin painopisteet	32
3.2 Ympäristö.....	33
3.3 Muutoksen neljä huonetta	33
3.4 Kilpailutus	34
4 Kasvatus- ja hoitotyön prosessin kuvaus	34
4.1 Huolto- ja asiakassuunnitelma	35
4.2 Kuntouttava toiminta.....	35
4.3 Luottamus	35
4.4 Nuoren arki nuorisokodissa	36
4.5 Yhteisökokous.....	36
4.6 Tukiasuminen	36
4.7 Mahdolliset rajoittavat toimenpiteet.....	37
5 Henkilökunta ja sen tehtävät	37
5.1 Vastuuikäisyys.....	38
5.2 Kirjaaminen	38
5.3 Torstaipalaveri	38
5.4 Koulutukset ja työnohjaus.....	39
5.5 Työhyvinvointi ja -turvallisuus.....	39
6 Lastensuojelulaitoksia ohjaava lainsäädäntö.....	39
6.1 Muu ohjeistus	40
7. Oikeusturva ja asiakaspalautteet.....	40
8. Riskit ja niiden tunnistaminen	41
9. Laatukäsikirjan seuranta ja arviointi	41
Liitteet	Error! Bookmark not defined.

1 Johdanto

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) säättää, että yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma (esimerkiksi laatukäsikirja), joka kattaa kaikki palvelun tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti.

Laatu käsitteenä on laaja-alaista kehittämistä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessiin ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Yleisesti laatu täyttää asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset. (Silen 1998, 13.)

Yrityksessä kaikki osallistuvat laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Jatkuva toiminnan kehittäminen on kaikkien velvollisuus ja sitä varten organisoidaan. Organisaation laatuun liittyvät tavoitteet kulkevat ylhäältä alas tavoitejohtamisen muodossa. Vaikka laatujohtaminen suuntautuu vahvasti organisaation sisäisten toimintojen kehittämiseen, kehykseen kuuluu kuitenkin keskeisenä osana markkinoiden ja kilpailun huomioonottaminen. (Silen 1998, 40-41.)

Laatukäsikirjassa on yritykseen tai organisaatioon liittyvää tärkeää tietoa, joten sinne kirjaetaan tieto joka ei muutu. Sisällön tulee myös olla sellainen, että sitä voi lukea kuka vaan. Asiakkaat itse voivat myös perehtyä laatukäsikirjaan. Sisällön täytyy myös olla yhdessä laadittu ja yrityksen näköinen. Jokaisen työntekijän on tunnistettava Laatukäsikirjasta oma työpaikkansa. Laatukäsikirja voi olla sähköinen tai kirjallinen kansio, helposti saatavilla. Sen voi löytää yrityksen nettisivuilta, sekä yrityksen omasta toimistosta. (Rousu & Holma.2004.Laadunhallinta.)

Yhteistyökumppanit hyötyvät usein laatukäsikirjasta. Heidän on sen perusteella helpompi miettiä nuorille sopivaa sijoituspaikkaa. Laatukäsikirjan voi antaa myös luettavaksi nuoren vanhemmille, sekä nuorelle itselleen. Näin yhteistyökumppaneiden on helppo lukea mistä yritys tulee ja mihin se pyrkii, mitkä ovat sen arvot ja ympäristö.

2 Sivukadun Nuorisokoti Oy

Sivukadun Nuorisokoti Oy on aloittanut toimintansa Riihimäellä vuonna 2003. Tällöin avattiin nuorisokoti nimeltä Hopo. Yrityksen omistajina toimivat neljä koulutettua ja kokenutta lastensuojelun sekä nuorisopsykiatrian ammattilaista. Heidä yhdistää yhteinen työhistoria Kellokosken sairaalan nuorisopsykiatrian osastoilla. Heidän toiminta-ajatuksenaan on tuottaa kunnille ostopalveluina korkealaatuisia sosiaali- ja terveysalan palveluita, sekä yhdistää palveluissa sosiaalialan ja psykiatrisen sairaanhoidon laaja-alaista osaamista.

2.1 Nuorisokoti Hopo ja Hessu

Ensimmäisenä nuorisokodeista on perustettu Hopo, kuusipaikkainen vahvan psykiatrisen viitekehyksen omaava lastensuojelulaitos. Hopo vakiinnutti ja saavutti nopeasti luottamuksen sijoittajakuntien keskuudessa. Kysynnän kasvaessa perustettiin vuonna 2008 toiminta-ajatukseltaan Hopoa vastaava Nuorisokoti Hessu. Yritys tuottaa sijoittajakunnille nuorisokotien ohella myös nuorisokodista itsenäistyville nuorille lastensuojelun jälkihuollon tukipalveluita.

Sijoitukset nuorisokoteihin tekee kuntien sosiaalitoimi. Näin sijoitukset nuorisokoteihin tapahtuvat lastensuojelullisin perustein. Nuorisokodit toimivat kuitenkin nuorisopsykiatrisen jatkohoidon ja kuntoutuksen yksikköinä. Lastensuojelun sijoitukset tehdään sekä avohuollon tukitoimena että huostaanottoina. Aina lastensuojelun sijoitus ei ole perheen ja nuoren kannalta paras ja ainoa ratkaisu. Nuorisokotien työntekijöillä onkin huomattavan laaja kokemus, ammattitaito ja koulutus lastensuojelun avohuollonpalveluista ja ennaltaehkäisevästä työstä, nuorisopsykiatrisesta avohoidosta ja asiantuntijapalveluista, sosiaalialan tukitoiminnasta ja perhetyön palveluista, sekä psykiatrisesta kuntoutuksesta ja kriisityöstä. Avohuollon tukitoimilla voidaan kuntouttaa sekä tukea myös yli 18-vuotiaita nuoria aikuisia.

3 Nuorisokoti Hessun toiminta

Hessu on kuusipaikkainen 13 -21-vuotiaille nuorille tarkoitettu Nuorisokoti. Nuoret sijoittuvat nuorisokotiin pääosin kuntien sosiaalitoimen kautta silloin, kun avohuollon muut tukitoimet ovat riittämättömät. Nuorisokodilla on valmiudet ottaa myös jatkohoitoon psykiatrisesta osastohoidosta tulevia nuoria. Hessussa pidetään erityisen tärkeänä tehdä yhteistyötä, sekä ylläpitää nuoren elämään kuuluvaa sosiaalista verkostoa. Myös tulevaisuuden valintamahdollisuuksien vahvistaminen ja löytäminen on tärkeä osa Hessun toimintaa. Nuorisokoti tarjoaa nuorelle myös mahdollisuuden jälkihuoltoon ja tukiasuntoon muuttamiseen.

3.1 Nuorisokodin painopisteet

- Kodinomaisuus
- Arvot
- Nuorten mielenterveyskuntoutus
- Muutoksen Neljä Huonetta
- Viikkopalaverit
- Kirjaaminen
- Arviointi ja kehittäminen

Avoimuus: Olemme toiminnassamme avoimia, suoria ja rehellisiä. Avoimuudella tarkoitetaan myös toiminnan läpinäkyvyyttä. Emme toimi nuoren emmekä hänen tukiverkostonsa selän takana.

Yksilöllisyys: Otamme huomioon nuorten yksilölliset tarpeet ja kehityksen. Tunnistamme ja tuemme nuoren omia voimavaroja, yksilöllisiä harrastuksia, mielenkiinnon kohteita ja muita yksilöllisiä tarpeita mahdollisuuksiemme mukaan.

Ammatillisuus: Toimintamme on ammattitaitoista, suunnitelmallista ja tavoitteellista. Sitä ohjaavat, lait, asetukset ja eettisesti oikeat toimintatavat. Uskallamme kyseenalaistaa omaa ja muiden toimintaa tarvittaessa. Nuorten hoidossa ja kasvatuksessa hyödynnämme erilaisuuttamme ja erilaisia näkökulmia nuorten asioihin.

Nuorikeskeisyys: Ymmärrämme ja hyväksymme meille sijoitettujen nuorten erityistarpeita. Arvostamme heitä yksilöinä. Nuori on hoidon ja kasvatuksen keskiössä ja toiminta nuoren verkostojen kanssa tapahtuu nuoren edun mukaisesti. Nuorten tarpeet määrittävät ensisijaisesti toimintamme tavoitteet.

Arvot on usein toiminnan pohja ja lähtökohta. Hessussa yhtenä arvona on avoimuus, se näkyy toiminnassa erityisesti kun käsitellään nuorten asioita. Nuori itse saa olla paikalla kun hänen asioitaan käsitellään, kun häneen liittyviä puheluita keskustellaan. Näin nuori kokee itsensä osalliseksi itseään koskevissa keskusteluissa, eikä häneltä ole mitään salattavaa. Nuorille puhutaan aina totta ja asioiden oikeilla nimillä.

Tärkeänä arvona pidetään myös yksilöllisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Yksilöllisyys sisältää nuoren asiakassuunnitelman laatimisen ja harrastukset, kun taas yhteisöllisyys koskee pitkälti yhteisökokouksia, joissa on mahdollisuus vaikuttaa yhteisöä koskevissa päätöksissä. Ammatillisuus kuuluvat myös Hessun arvoihin. Kiinnipidot on myös mainittava menetelmä, sillä niitä ei Hessussa käytetä lainkaan. Nuorisokoti ei käytä kiinnipitoja kasvatukseen.

3.2 Ympäristö

Hessu sijaitsee Riihimäen rauhallisella omakotitaloalueella, mukavassa ympäristössä. Omakotitalo, oma piha ja lapsiperheiden täyttämä naapuristo luovatkin nuorille hyvin kodinomaisen kasvatusympäristön. Nuorisokodissa nuoret saavatkin elää omaa ikätasoaan vastaavaa elämää oikeuksineen ja velvollisuuksineen.

Nuorisokodin tulee olla kaikille nuorille tasavertainen ja turvallinen kasvu-ympäristö. Tämän vuoksi nuorten kanssa keskustellaan jo sijoitusta miettiessä yhteisistä pelisäännöistä. Nuorisokoti on päihteetön ja kaikilla nuorilla on oikeus koskemattomuuteen sekä väkivallattomaan ympäristöön.

3.3 Muutoksen neljä huonetta

Nuorisokodin viitekehyksenä, sekä työvälineenä toimii Muutoksen Neljä Huonetta, joka on ruotsalaisen tutkijan Claes Janssenin kehittämä psykologinen menetelmä henkilöstön kehittämiseen. Se on psykologinen teoria, joka käsittelee paitsi muutosta, myös kehitystä ja oppimista. Sen avulla ihminen voi ymmärtää omaa muutostaan, kehitystään ja oppimistaan. Muutoksen neljän huoneen on koettu parantavan keskittymistä, työrauhaa ja tehtäviin paneutu-

mista. Koko menetelmän ainutlaatuisuus perustuu siihen, että se saa yhteisön ja ihmiset yhteisön sisällä keskittymään siihen, mitä on tarkoitus saada aikaiseksi. (Jalassuo, 2012)

Muutoksen neljä huonetta antaa työkaluja, joiden avulla organisaation on helpompi selviytyä erilaisista muutoksista. Se luo yhteisen perustan käytännölle ja toiminnalle. (Jalassuo, 2012)

Perusajatus menetelmässä on se, että muutoksen ytimessä on ihminen. Menetelmän tarkoitus on se, että jokainen oppii auttamaan itse itseään, ymmärtämään muutosta ja suhtautumistaan muutokseen uudella tavalla. Muutoksen neljä huonetta auttaa ihmistä ymmärtämään itseään paremmin paitsi työelämässä myös yksityiselämässä. Se voi myös synnyttää syväliemmän halun itsetutkiskelulle. Menetelmä lisää vuorovaikutusta ja ihminen oppii ottamaan vastuuta omista tuntemuksistaan ja samalla ymmärtämään paremmin muita ihmisiä. Se toimii myös ennaltaehkäisevänä keinona organisaation muutostilanteiden käsittelyssä. Menetelmä antaa selkeän mallin päätöksentekoon ja reaaliaikaista tietoa myös siitä, missä tilassa organisaatio on, koska se diagnosoi organisaation muutosvalmiutta ja muutoksen tilaa. Menetelmään voivat osallistua kaikki lapsista aikuisiin. (Jalassuo, 2012)

Muutoksen neljä huonetta on kansainvälisesti käytössä oleva menetelmä ja sen tulokset ovat riippumattomia organisaatiosta, kulttuurista, uskonnosta tai muista tekijöistä. Se myös toimii kaikissa tilanteissa. (Jalassuo, 2012)

3.4 Kilpailutus

Kilpailutus toimii useimmiten palvelusopimusten pohjana. Kilpailutuksessa määritellään mm. palvelun sisältö, kustannukset ja sopimusmuutoksien käsittely. Valmiit palvelusopimus pohjat tulevat kunnalta kahtena kappaleena allekirjoitettavaksi. Mikäli valmista palvelusopimus pohjaa ei kunnalla ole, käytetään Sivukadun Nuorisokoti Oy:n omaa sopimus pohjaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman yhteydessä yhteistyössä läheisten, sosiaalitoimen ja nuoren kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan viikkopalaverin yhteydessä kerran viikossa ja vastaava ohjaaja yhdessä nuoren vastuuhjaajien kanssa huolehtii suunnitelman toteutumisesta.

Mahdollisesta jälkihuollosta tehdään erillinen sopimus sen mukaan, miten jälkihuolto on yksilöllisesti sovittu.

4 Kasvatus- ja hoitotyön prosessin kuvaus

Sijoittava kunta tai nuorisopsykiatrian osasto ottaa yhteyttä nuorisokoti Hessuun. Yhteydenoton jälkeen sosiaalityöntekijä tekee kartoituksen nuoren tilanteesta ja Nuorisokoti Hessun

sopivuudesta nuoren sijoituspaikaksi. Sijoitukselle tehdään tavoitteet ja arvioidaan sijoitusai-
ka. Ennen päätöksen tekoa nuori tutustuu Nuorisokoti Hessuun ja osallistuu tutustumiskäynnin-
lä tehtävään palaveriin. Palaverin jälkeen sekä nuorella että nuorisokodin työntekijöillä on
harkinta-aika ennen lopullisen päätöksen tekoa.

Kun uuden nuoren sijoituksesta on tehty päätös, henkilökunta järjestää Nuorisokodin muille
nuorille yhteisökokouksen, jossa kerrotaan uudesta nuoresta. Muille nuorille kerrotaan uuden
nuoren tarkka tulopäivä. Tärkeää on myös kertoa nuorille, että jokaisen tulee esittäytyä uu-
delle nuorelle. Sijoituksen alkaessa pyritään siihen, että nuorta on vastaanottamassa hänen
omat vastuuikäisensä. Vastuuikäiset hoitavat tilojen sekä muiden nuorten esittelyn. Henki-
lökunnan jäsenet esittellään myös. Uudelle nuorelle annetaan oma kotiavain ja hänelle kerro-
taan talon säännöistä. Nuorelle on laitettu oma huone valmiiksi ennen sijoituksen alkua. Nuo-
ren huoneeseen tulee toki myös nuoren omia tavaroita.

4.1 Huolto- ja asiakassuunnitelma

Henkilökunta laatii yhdessä nuoren, hänen sosiaalityöntekijänsä ja verkostonsa kanssa huolto-
suunnitelman sijoitusjaksolle. Suunnitelmassa tehdään sijoitukselle tavoitteita, mietitään ta-
paamisoikeuksia ja mahdollisia ilta/viikonloppu lomapaikkoja. Huoltosuunnitelman lisäksi laa-
ditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan tehdään lyhyen ja pitkän aikavälin tavoit-
teita ja menetelmiä sijoitusjaksolle. Suunnitelmassa tuodaan esille nuoren voimavarat ja niitä
käydään nuoren kanssa yhdessä läpi. Henkilökunta, erityisesti vastuuikäiset antavat nuorelle
jatkuvasti palautetta ja arvioivat myös suunnitelman pitävyyttä sijoituksen aikana.

4.2 Kuntouttava toiminta

Kuntouttava toiminta on suuressa roolissa nuorisokodissa. Nuori itse osallistuu siihen aktiivi-
sesti ja näin oppii viemään elämäänsä eteenpäin, vastuun ja vapauden kautta. Nuorella on
nuorisokodin kodinomaisessa kasvuympäristössä säännöllinen vuorokausirytmii ja kotiintulo-
ajat. Nuoria kannustetaan ja opastetaan käyttämään julkisia kulkuneuvoja. Omien asioiden
hoitamista myös harjoitellaan aktiivisesti, kuten hammaslääkärin ja kampaajan ajanvarausta,
kaupassa käyntiä sekä asiointia. Nuorisokodissa nuoret myös pesevät itse omat pyykkinsä, sii-
voavat omat huoneensa sekä yhteiset tilat. Onnistuneista kotiaskareidenhoidosta on nuorilla
mahdollisuus saada myös viikkorahaa ja näin harjoitella oman rahan käyttöä järkevästi.

4.3 Luottamus

Nuorelle on hyvä mainita myös luottamuksesta, joka on Nuorisokoti Hessussa kaikille voimas-
sa. Nuoriin luotetaan alusta alkaen ja heille opetetaan luottamussuhteen rakentamista. Vas-
tuu on silti heillä itsellään, sillä luottamuksen voi menettää, jos sen arvoa ei sisäistä.

4.4 Nuoren arki nuorisokodissa

Nuorta tuetaan elämään Nuorisokoti Hessun yhteisössä. Harjoitellaan muiden huomioimista sekä muiden kanssa elämistä. Luodaan luottamussuhteita Hessun työntekijöiden kautta myös muihin nuoriin.

Nuorisokoti Hessussa nuorta tuetaan erityisesti arkisissa asioissa ja nuoren itsenäistymisessä. Tuetaan ikätasoista kehittymistä, koulunkäyntiä, työhön siirtymistä. On tärkeää löytää nuorille sisältöä päivään, päivärytmi. Arjen vastuu, vapaus ja kotityöt kuuluvat osaksi Hessun nuorten kasvatusta. Itsenäistymisen osana Hessun työntekijät tukevat myös erilaisiin harrastuksiin ja vapaa-ajan puuhasteluihin.

Nuorella on mahdollisuus tavata sijoitusjakson aikana myös Nuorisokodin omaa perheterapeuttia ja lääkäriä. Kunnan ja yksityisen palvelun kautta on myös mahdollista järjestää erilaisia terapiapalveluita.

4.5 Yhteisökokous

Viikoittain nuorille järjestetään yhteisökokous, jossa kaikkien tulee olla paikalla. Yhteisökokouksessa päätetään talon sisäisistä säännöistä ja sopimuksista, sekä tuodaan esille mieltä askarruttavia asioita. Kokouksissa voidaan suunnitella myös yhteistä tekemistä ja retkiä. Yhteisökokouksessa nuori saa tuoda esille omia mielipiteitään ja suunnitelmiaan ja antaa myös palautetta. Yhteisökokous on tarkoitettu kaikille nuorille yhdessä ja siellä käsitellään yhteisiä, kaikkia koskevia asioita.

Henkilökohtaisempia omia asioita nuoret saavat keskustella yhdessä oman vastuuikäisen kanssa. Vastuuikäinen järjestää keskustelumahdollisuuksia nuorelle myös tämän pyytämättä.

4.6 Tukiasuminen

Kun nuori on täysi-ikäinen ja mahdollista itsenäistymistä on jo tapahtunut, nuorella on mahdollisuus muuttaa tukiasuntoon. Nuorisokoti Hessulla ja Hopolla on tukiasuntoja Nuorisokodin lähetyksillä, jossa nuori saa harjoitella itsenäistä elämää. Suhde vastuuikäisiin kuitenkin säilyy tukiasumisen aikana. On tärkeää tehdä itsenäistymisen kynnyksellä nuoren kanssa uudenlainen toimintamalli, jonka mukaan toimitaan. Jälkihuollosta tukiasunnoissa on kuitenkin sovitettava ajoissa. Jos sijoitus kuitenkin päättyy ilman jälkihuoltoa, järjestetään sijoituksen päättöpäätös. Päätöksessä käydään läpi sijoituksen arviointi, sekä palaute. Sijoitus voi päättyä nuoren siirtämisellä toiseen nuorisokotiin, suljetulle nuortenpsykiatrian osastolle tai kotiin. Sijoitus päättyy myös suunnitellusti silloin, kun nuori täyttää 21 -vuotta. Tämän jälkeen nuori siirtyy aikuispsykiatrian asiakkaaksi, jos on tarvetta.

4.7 Mahdolliset rajoittavat toimenpiteet

Päätöksen rajoitustoimenpiteestä tekee laitoksen johtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Päätös pohjautuu johtajan sekä henkilökunnan arvioon rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta /välttämättömyydestä. Rajoitustoimenpiteen välttämättömyys arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Rajoitustoimenpide kirjataan lastensuojelun käsikirjan lomakkeelle, joka löytyy osoitteesta www.sosiaaliportti.fi. Nuorta kuullaan rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti. Huoltajia kuullaan rajoituspäätöksestä henkilökohtaisesti tai puhelimitse, mikäli kuuleminen henkilökohtaisesti ei ole riittävän nopeasti mahdollista. Alkuperäinen rajoituspäätös säilytetään toimistossa. Kopiot rajoituspäätöksestä toimitetaan postitse nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä nuoren huoltajille. Mikäli rajoituspäätös on valituskelpoinen, toimitetaan rajoituspäätöksen kopion mukana myös ohjeistus siitä, miten päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Nuorisokodissa voidaan tarpeen niin vaatiessa käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- Yhteydenpidon rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 62§)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto (Lastensuojelulaki 417/2007 65§)
- Henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (Lastensuojelulaki 417/2007 66§)
- Omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 67§)
- Kiinnipitäminen (Lastensuojelulaki 417/2007 68 §) ja
- Liikkumisvapauden rajoittaminen (Lastensuojelulaki 417/2007 69§)

Rajoitustoimenpidettä tehtäessä kyseessä on aina itsemääräämisoikeuteen puuttuminen. Jokainen rajoitustoimenpide on tarkkaan harkittu ja siihen on rajoitusta tehtäessä riittävät perusteet. Nuorisokodissa ei kiinnipitämistä käytetä hoitomuotona. Rajoitustoimenpidettä käytetään vain silloin, kun nuoren oma tai toisten henkilöiden turvallisuus sitä välttämättä vaatii eikä tilannetta pystytä hoitamaan ilman rajoitustoimenpiteen käyttöä.

5 Henkilökunta ja sen tehtävät

Nuorisokodissa työskentelee seitsemän koulutettua henkilöä. Moniammatillisessa tiimissä toimii niin psykiatrisia sairaanhoitajia, sosiaalikasvattajia, kuin mielenterveystyön hoitajia. Tiimiin kuuluu myös lääkäri. Henkilökunnan työnkuvaan nuorisokodissa kuuluu nuoren sijoitusprosessiin osallistuminen, hoidon suunnittelu ja toteutus. Suurelta osin hoidon toteutus vaihe sisältää nuoren kasvattamista ja eri tahojen kanssa järjestettäviä neuvotteluja, nuoren koulunkäynnin/työssäkäynnin tukemista. Hoitohenkilökunta pitää myös yhteyttä vanhempiin ja

nuoren sosiaalityöntekijään. Erilaisten terapioiden järjestäminen tarvittaessa kuuluu myös hoitohenkilökunnalle. Jälkihuollon suunnittelu kuuluu myös Hessun henkilökunnan tehtäviin, yhdessä sosiaalityöntekijän ja vanhempien kanssa. Yhteistyö jatkuu nuoren ja henkilökunnan välillä myös tukiasuntoihin muuttaneiden kanssa. Tukiasumista tuetaan, itsenäistymiseen kannustetaan ja ohjeistetaan, henkilökunta tarjoa apua, sekä neuvoja nuorille kellonajasta ja vuorokaudesta riippumatta.

5.1 Vastuuikäisyys

Nuorisokodissa on käytössä myös vastuuikäisyys, mikä tarkoittaa että jokaisella henkilökunnan edustajalla on oma nuori, sekä varanuori. Näin luodaan nuorelle luottamuksellinen ja läheinen suhde jonkun aikuisen kanssa, kenen puoleen voi kääntyä. Vastuuikäinen hoitaa edellä mainittuja asioita nuoren kanssa, sekä pitää häneen kanssaan kahdenkeskisiä keskusteluhetkiä. Vastuuikäinen ja nuori hoitavat myös yhdessä tarvittavien hankintojen ostamisen, vaateostokset, retket ja muut investoinnit. Toki nuoren vastuuikäisyyden ohella jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa kaikkien nuorten hoidosta, sekä osallistuu siihen. Henkilökunta vastaa myös kotitöistä, mitä omakotitalo vaatii, niin ruohonleikkuusta kuin lamppujen vaihtamisesta.

5.2 Kirjaaminen

Tärkeä osa nuorisokodin henkilökunnan toiminnasta on myös kirjaaminen. Jokaisesta nuoresta tulisi kirjata päivittäisseurantaa, edes lyhyesti jokaisen päivän tapahtumia ja kuulumisia. Kirjauksissa tulisi näkyä kaikki nuorta koskevat päätökset, hankinnat, puhelut ja muut nuoreen liittyvät asiat. Nuorisokodissa kirjataan käsiin, kirjaamiseen tarkoitettuihin asiakirjoihin. Tarkoituksen on kuitenkin siirtyä lähiaikoina sähköiseen kirjaamiseen. Päivittäisen kirjaamisen lisäksi vastuuikäinen kirjoittaa nuorestaan kuukausiraportin, se on eräänlainen yhteenveto kuluneesta kuukaudesta, mihin lisätään myös nuoren omat kommentit. Vastuuikäinen tekee myös nuoren kanssa yhdessä asiakassuunnitelman. Suunnitelma tehdään vähän ajan kuluessa siitä kun nuori on saapunut Hessuun. Suunnitelmaan kirjataan pitkän- ja lyhyen tähtäimen tavoitteet, sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Myös nuoren ongelmakohtat sekä voimavarat on kirjattu suunnitelmaan.

5.3 Torstaipalaveri

Henkilökunnan kesken järjestetään joka torstai kokous, missä käsitellään jokainen nuori yksitellen. Nuorten viikon tapahtumat ja hoidettavat asiat käydään läpi palaverissa. Henkilökunta voi siellä myös jakaa omat mielipiteet ja tuntemukset, sekä huolenaiheet. Palavereissa olisi tarkoitus olla aina koko henkilökunnan paikalla, ilman nuoria.

5.4 Koulutukset ja työnohjaus

Koulutukset kuuluvat myös osana Hessun henkilökunnan työtehtäviä ja työnsä kehittämistä. Kaikki seitsemän nuorisokodin työntekijää ovat käyneet erinäisiä koulutuksia yhdessä tai erikseen. Jokaisella Hessun työntekijällä on omat vahvuutensa ja tietämyksensä eri aihealueisiin liittyen, näiden pohjalta on myös hyvä mieltä koulutuksia. Kehittyminen ja uusien eväiden saaminen yrityksen toimintaan on ensiarvoisen tärkeää. Koulutuksissa ja erilaisilla teema päivillä on myös oiva tilaisuus kysellä ja jakaa tietoa kilpailevien yritysten kanssa.

Henkilökunnalle järjestetään ulkopuolisen tahon kautta myös työnohjausta, mikä on hyvä. Jokaisen mielipiteet, asiat ja pohdinnat tulevat näin esille ja käsitellyiksi. Henkilökunta järjestää myös Kehittämisen- ja suunnittelupäiviä kaksi kertaa vuodessa. Tarkoituksenaan edistää ja kehittää nuorisokodin toimintaa.

5.5 Työhyvinvointi ja -turvallisuus

Nuorisokodissa kiinnitetään huomiota henkilökunnan työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen. Henkilökunnan perehdytyskansiossa on toimintaohjeet riskitilanteissa toimimiseen ja henkilöstön työhyvinvointiohjelma. Riskit toimintaympäristössämme on pyritty minimoimaan. Suurimman riskin työturvallisuudellemme muodostavat ennalta arvaamattomat asiakastilanteet. Kaikista henkilöstöön kohdistuneista väkivaltatilanteista tehdään työntekijän suostumuksella rikosilmoitus.

6 Lastensuojelulaitoksia ohjaava lainsäädäntö

Lastensuojelulaitoksia koskevat lastensuojelulain (417/2007) säännökset riippumatta siitä, onko kyseessä yksityinen laitos vai kunnan tai kuntayhtymän ylläpitämä laitos. Lisäksi yksityisen lastensuojelulaitoksen perustamista ja toimintaa säätelee laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996). Lastensuojelulain 57 §:n mukaan lastensuojelulaitoksia, joissa voidaan järjestää lapsen sijaishuoltoa ja laitoshuoltoa avohuollon tukitoimena ovat lastenkodit, koulukodit sekä muut niihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset. Lastensuojelulain 59 §:n mukaan lastensuojelulaitoksessa on yksi tai useampi asuinyksikkö. Jos laitoksessa on useita yksiköitä, ne voivat toimia erillisinä. Asuinyksikössä saadaan yhdessä hoitaa enintään seitsemää lasta tai nuorta, ja samaan rakennukseen sijoitettuna voi olla enintään 24 lasta tai nuorta. Lastensuojelulain 58 §:ssä säädetään, että laitoksessa on oltava asianmukaiset ja riittävät toimitilat ja toimintavälineet, sekä tarpeellinen määrä sosiaalihuollon ammatillista ja muuta henkilöstöä. Lastensuojelulaitosten henkilöstöstä säädetään lastensuojelulain 60 §:ssä. Sen mukaan lastensuojelulaitoksessa tulee asuinyksikköä kohden olla lasten ja nuorten huoltoon sekä hoitoon nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammatillista ja muuta henkilöstöä.

Johtajalla tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 10 § 4 mom. mukainen kelpoisuus. Nuorisokodin toimintaa säätelevät lait ja muut ohjeet: Lastensuojelulaki417/2007

- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982
- Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996 (Valvontalaki)
- Asetus yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 1208/1996
- SosTMA yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 1268/2005
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Työaikalaki 605/19965
- Henkilötietolaki 523 /1999

6.1 Muu ohjeistus

- Yksityisten sosiaalipalvelujen toimintaedellytyksiä pohtineen työryhmän muistio (Sospa työryhmä). STM. 1998:17
- Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio. STM. Selvityksiä 25:2006.
- ESLH:n julkaisu 1/2007. Pätevä vastuuhenkilö - selkeät tehtävät, vastuu ja toimivaltasuhteet
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.
- Asiaa tietosuojasta 3/2008, 5.2.2008. Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Turvallinen lääkehoito. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. STM. Oppaita 2005:32
- Terveystietosuojelulain 13 §:n mukaisen ilmoitusmenettelyn soveltamisohje. STTV. 2007

7. Oikeusturva ja asiakaspalautteet

Pyrimme yhteistyöhön ja avoimeen keskusteluun kannustaen asioiden välittömään esille ottamiseen. Jos asiakas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on Asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle. Jos asiakas tai hänen omaisensa haluaa tehdä muistutuksen, kehoitetaan häntä tekemään se kirjallisesti. Muistutus käsitellään heti sen saapumista seuraavassa viikkopalaverissa. Muistutukseen vastataan kirjallisesti heti sen käsittelyn jälkeen.

Jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, voi hän laatia uuden muistutuksen ja osoittaa sen yrityksen johtotyöryhmälle, joka vastaa muistutukseen kirjallisesti viimeistään 3 viikon sisällä.

Mikäli asiakas tai hänen omaisensa ei ole tähänkään vastaukseen tyytyväinen, on hänellä oikeus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon.

Keräämme palautetta asiakkailtamme ja yhteistyökumppaneiltamme säännöllisesti ja mitaamme annettua palautetta. Palautelomakkeet on kehitetty yhdessä Yksityiset Nuorisokodit Ry:n jäsenyritysten kanssa ja ne mahdollistavat vertaisarvioinnin ja -kehittämisen käyttämisen osana laadun kehittämistä.

8. Riskit ja niiden tunnistaminen

Riskinhallinnan vaiheita ovat vaarojen ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennaltaehkäiseminen, riskien vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi sekä hallintakeinojen tunnistaminen ja toteutuminen. Nuorisokotiin on laadittu turvallisuussuunnitelma. Menettelyohje riskien hallinnan eri vaiheiden toteuttamisesta on kirjattu omavalvontasuunnitelman liitteenä olevaan riski- ja vaaratilanteiden toimintaohjeistukseen.

Kaikki vaara- ja riskitilanteet raportoidaan kirjallisesti. Nuorisokodin johtaja huolehtii vaaratilanteiden ja haittatapahtumien tilastoinnista ja liittää tilaston vuosittain laadittavaan toimintakertomukseen.

Vaaratilanteen kohdatessa tarjotaan asiakkaalle ja hänen läheisilleen tarvittaessa keskustelutukea. Tarvittaessa asiakas ja/tai hänen läheisensä voidaan ohjata ulkopuolisen avuntarjoajan luokse, esim. nuorisopsykiatrian poliklinikalle. Henkilökunnan mahdollisuus vaaratilanteen jälkeen tarvittavaan apuun ja tukeen on selvitetty turvallisuussuunnitelmassa.

Kaikki vaaratilanteet ja haittatapahtumat käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa, joka pidetään kerran viikossa ja/tai työohjauksessa, joka pidetään kolmen viikon välein. Korjaavat toimenpiteet käydään läpi ja prosesseihin tehdään tarvittavat ennaltaehkäisevät toimenpiteet viikkopalaverissa. Mikäli tiedotuksen tarve on nopea, tiedotetaan henkilökuntaa sähköisen laatu järjestelmän kautta ja puhelimitse.

9. Laatukäsikirjan seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa vuosisuunnitelman yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain aina kehittämis-

päivän yhteydessä. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan välittömästi ja viiveettä omavalvontasuunnitelmaan.

Lähteet

Lastensuojelulaki. Finlex. 2007. Viitattu 15.5.2012.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>

Lastensuojelun Keskusliitto 2004. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportti. 2012. Sosiaalihuollonviranomaisen salassapitovelvollisuus. Viitattu 15.5.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/tietosuoja/salassapitovelvollisuus/#otsikko1>

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

Silen T. 1998. Laatujohtaminen. Suomen ekonomiliitto. WSOY.

Sivukadun Nuorisokoti Oy. 2011. Nuorisokoti Hopo&Hessu. Viitattu 12.2.2011, 5.9.2012. <http://www.hopo.fi/>

Tmi Jyrki Jalassuo. 2012. M4H. Viitattu 1.11.2012. <http://m4h.fi/index.php>

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2005. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto

Yritysten yhteisöjen ja yksilöiden muutos- ja kehitystarpeisiin. Jalassuo, J. 2012. Viitattu 15.9.2012

<http://m4h.fi/index.php>

Liite 4. Palautekyselylomakkeet

Ammatilliset Yksityiset Nuorisokodit Ry Lomakkeen täyttämispäivä _____, 20____

Sivukatu 21
11710 Riihimäki

PALAUTE YHTEISTYÖKUMPPANILTA

Hyvä yhteistyökumppani!

Kehitämme palvelujamme ja toivomme palautettasi. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Asiakkaan nimi ja kotikunta _____

Nuori on ollut _____ tällä hetkellä

1. 0-0,5v 2. 0,5-1v 3. 1-1,5v 4. 1,5-2v 5. yli 2v

Olet nuoren _____

1. sosiaalityöntekijä 2. hoitaja 3. lääkäri 4. opettaja
5. muu _____

Arvioi tyytyväisyyttäsi seuraaviin asioihin asteikolla 4 - 1 niin, että 4 = erittäin tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön, 1 = erittäin tyytymätön, pettynyt. Rastita oikea vaihtoehto.

Voit halutessasi kirjoittaa perusteluja viimeiseen lokeroon ja jatkaa tarvittaessa myös toiselle paperille.

1. Kuinka sijoitusvaiheen valmistelu, tutustumiskäynnin tietoa hoposta ennen sijoitusta?	sujuivat? Saiko tarpeeksi
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
2. Onko yhteistyökontakteja keskenämme riittävästi?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
3. Toimimmeko yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
4. Onko yhteistyö ja asiointi työntekijöidemme kanssa helppoa?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	

Arvioi tyytyväisyyttäsi seuraaviin asioihin asteikolla 4 - 1 niin, että 4 = erittäin tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön, 1 = erittäin tyytymätön, pettynyt. Rastita oikea vaihtoehto. Voit halutessasi kirjoittaa perusteluja viimeiseen lokeroon ja jatkaa tarvittaessa myös toiselle paperille.

5. Saatto riittävän paljon ja nopeasti tietoa nuoren tilanteesta?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
6. Koetteko meidät hyvänä sijoituspaikkana?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
7. Palvellaanko teitä asiallisesti?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
8. Mikä on yhteistyössämme parasta? Mikä työskentelyssämme mielestäsi auttaa nuorta eniten?	
<p>1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/></p>	
9. Mikä voisi olla paremmin tai toisin?	
<p>1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/></p>	
10. Muu palaute / ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.	
<p>1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/></p>	
11. Rastita sopivin vaihtoehto. Mielestäni nuoren tilanne	
<input type="radio"/> tuloa ennen oli (0=erittäin huono, 10=erittäin hyvä)	
0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	
<input type="radio"/> Vastauspäivänä on (0=erittäin huono, 10=erittäin huono)	
0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	

Ammatilliset Yksityiset Nuorisokodit Ry

Lomakkeen täyttämispäivä _____, 20____

Sivukatu 21
11710 Riihimäki**ASIAKASPALAUTE****Hyvä asiakas!**

Kehitämme palvelujamme ja toivomme palautettasi. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Nuoren sijoitusaika oli
1. 0-0,5v 2. 0,5-1v 3. 1-1,5v 4. 1,5-2v 5. yli 2v

Olet

1. asunut nuori 2. nuoren äiti 3. nuoren isä 4. nuoren sisar
5. muu _____

Arvioi tyytyväisyyttäsi seuraaviin asioihin asteikolla 4 - 1 niin, että 4 = erittäin tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön, 1 = erittäin tyytymätön, pettynyt. Rastita oikea vaihtoehto.

Voit halutessasi kirjoittaa perusteluja viimeiseen lokeroon ja jatkaa tarvittaessa myös toiselle paperille.

1. Kuinka sijoitusvaiheen valmistelu, tutustumiskäynnit tietoa ennen sijoitusta?	sujuivat? Saitko tarpeeksi
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
2. Tunsitko, että asioihisi paneuduttiin?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
3. Tulitko huomioiduksi ja kuulluksi olosi aikana?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
4. Kuinka yhteistyö vastuuikäisesi kanssa sujui?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
5. Pystyitkö luottamaan aikuisiin?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	

<p>Arvioi tyytyväisyyttäsi seuraaviin asioihin asteikolla 4 - 1 niin, että 4 = erittäin tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön, 1 = erittäin tyytymätön, pettynyt. Rastita oikea vaihtoehto. Voit halutessasi kirjoittaa perusteluja viimeiseen lokeroon ja jatkaa tarvittaessa myös toiselle paperille.</p>	
6. Pystytkö vaikuttamaan omiin asioihisi? Arvostettiinko mielipiteitäsi?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
7. Miten mielestäsi kotiväki pidettiin ajan tasalla tilanteestasi?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
8. Saitko meiltä toivomasi avun?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
9. Kuinka mielestäsi yhteistyö koulun, sosiaalitoimen ja muiden asioiden liittyvien tahojen kanssa sujui? Mikäli olit tyytymätön, kuinka voisimme toimia tosin?	
4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
10. Mikä oli yhteistyössämme parasta ja auttoi sinua eniten?	
11. Mikä olisi voinut olla paremmin tai toisin?	
12. Muu palaute / ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.	
13. Rastita sopivin vaihtoehto. Mielestäni tilanteeni	
☐ tuloa ennen oli (0=erittäin huono, 10=erittäin hyvä)	
0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	
☐ Vastauspäivänä on (0=erittäin huono, 10=erittäin huono)	
0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	