

Paula Stenman

# Laatua lastensuojeluun

Laatukäsikirjan laatiminen Poijupuiston vastaanottokotiin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

3.5.2014

Tekijä Otsikko  Sivumäärä Aika	Paula Stenman Laatua lastensuojeluun Laatukäsikirjan laatiminen Poijupuiston vastaanottokotiin 21 sivua + 1 liite (20 sivua) Kevät 2014
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi
Ohjaaja	Lehtori Riikka Konttinen
<p>Opinnäytetyöni tavoite oli laatia laatukäsikirja palvelemaan Poijupuiston vastaanottokotia, joka on Espoon kaupungin oma nuorisoikäisille tarkoitettu vastaanottokoti.</p> <p>Laatukäsikirjan laatimisen tavoite oli kuvata organisaatio ja kirjata sen toimintaperiaatteet. Laatukäsikirjan tarkoitus on toimia perehdytys- ja toimintaoppaana vastaanottokodin henkilökunnalle. Laatukäsikirja toimii myös käyntikorttina asiakkaille, palveluntilaajille sekä yhteistyökumppaneille. Perehdytyksen lisäksi laatukäsikirja mahdollistaa itsearviointin käyttöön ottamisen vastaanottokodin henkilökunnan osalta.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta, raportista ja laatukäsikirjasta. Raportissa esitellään hanketta ohjaava teoria, toimintaympäristö ja työn tavoitteet sekä kuvaillaan prosessia sekä arvioidaan sitä. Laatukäsikirja on hankkeen tuotos.</p> <p>Poijupuiston vastaanottokodin henkilökunta sekä työnantajan edustaja ovat arvioineet laatukäsikirjan ja todenneet sen olevan hyödynnettävissä perehdytyksessä sekä tehtävässä työssä. Laatukäsikirjaan on tuotu asioita, jotka ovat jo olemassa ja jatkossa on pidettävä huolta että sitä tullaan päivittämään säännöllisesti, jotta se säilyy käyttökelpoisena.</p>	
Avainsanat	Laatu, laatukäsikirja, perehdytys

Author Title Number of Pages Date	Paula Stenman Towards High Quality in Child Welfare Composing a Quality Manual for Poijupuisto Reception Home. 21 + 1 appendices (20 pages) Spring 2014
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Riikka Konttinen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this Bachelor's thesis was to create a quality handbook for Poijupuisto reception home. The home is intended for young people. Poijupuisto reception home is part of child welfare services in the city of Espoo.</p> <p>The goal of the quality handbook is to describe the organization of social services and child welfare and document the organization's functional principles. The purpose of the quality handbook is to use it as an introduction and a guide for the staff. The handbook also works as an information source for customers, service purchasers and cooperation partners. In addition the handbook enables the staff to evaluate their own work.</p> <p>The thesis consisted of two parts: a written report and the quality handbook. The theory behind the project and the set goals were described in the written part of the study. It also included the portrayal and evaluation of the process. The quality handbook was the outcome of the project.</p> <p>The staff in Poijupuisto reception home and the representative of the employer evaluated the handbook and it was stated that the handbook could be used in introducing the work and in actual working. There are matters described in the handbook that are already in use, and in the future it is important that it is updated regularly in order to be useful on a daily basis.</p>	
Keywords	quality, quality handbook, introduction

## Sisällys

1	JOHDANTO	1
2	Poijupuiston lastensuojelupalvelut	2
2.1	Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perustehtävä ja toiminta-ajatus	2
2.2	Poijupuiston vastaanottokoti	3
3	Käsitys laadusta	3
3.1	Laadun peruskäsitteitä	3
3.2	Laatukäsikirja	4
3.3	Laadun näkökulmia sijaishuollossa	5
4	Laatukäsikirja osana perehdytystä	7
4.1	Perehdyttäminen laadun tekijänä	7
4.2	Perehdyttäminen	8
5	Opinnäytetyön tavoitteet	9
6	Työvaiheiden kuvaus	10
6.1	Suunnitteluvaihe	10
6.2	Toteutusvaihe	11
7	Työn kuvaus	12
8	Laatukäsikirjan arviointi	13
8.1	Arviointi henkilöstön näkökulmasta	13
8.2	Arviointi työnantajan näkökulmasta	14
9	Pohdinta	15
9.1	Tuotoksen pohdinta	15
9.2	Prosessin pohdinta	17
9.3	Eettisten kysymysten pohdinta	18

## LÄHTEET

## LIITE

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla on käyty 1990-luvun alkupuolelta alkaen keskustelua laadun kehittämisestä ja silloin ilmestyivät ensimmäiset raportit laadun kehittämisestä lastensuojelun kentällä (ks. Mikkola 1999 - Rousu, Holma 1999). 2000-luvun alussa on huomioitu uutena näkökulmana myös laaduttoman toiminnan aiheuttamat ongelmat. Palveluiden laadun parantamisen esteenä on kuitenkin ollut epävarmuus talouden kehittymisestä, sekä henkilöstöressurssien vähyys (Holma 2003: 6.) Vuonna 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain (417/2007) myötä laatukeskusteluun oman lisänsä toi lastensuojelulain mukainen palvelutakuu. Tämä palvelutakuu tarkoittaa, että lapsen tai nuoren lastensuojelun tarve selvitetään lain määräämässä ajassa, ja että lapsi, nuori ja perhe saa tarvitsemansa avun ja tuen viipymättä. Kunnan lastensuojelun tulee lain mukaan olla laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen (11§). Kunnan tulee näin ollen ottaa kantaa laatuun lastensuojelussa.

Laadusta puhuttaessa merkittäväksi tekijäksi nousee myös arviointi palveluja sekä organisaatioita kehitettäessä. Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen edellyttää organisaatiolta kykyä kuvata arviointimenettelynsä ja palautejärjestelmänsä. Arvioinnin tarkoitus on osoittaa organisaation perustehtävän sekä tavoitteiden toteutuminen. Kullakin organisaatiolla tulee olla selkeä käsitys perustehtävistään, siitä miksi organisaatio on olemassa ja minkälaisia odotuksia eri tahoilla on olemassa perustehtävien toteuttamiselle (Rousu, Holma 2004: 9.)

Poijupuiston vastaanottokoti on yksi osa Poijupuiston lastensuojelupalveluita. Poijupuiston lastensuojelupalvelut, johon vastaanottokodin lisäksi kuuluvat tehostetun perhetyön-, sekä sijaishuollon sosiaaliohjauksen tiimit toimivat Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen, lapsiperheiden erityispalveluiden alla. Kaikilla näillä kolmella toimijalla tulee olla oma vaikkakin otsikoineen ja osin myös sisällöltäänkin yhteneväinen laatukäsikirja. Itse toimin vastaanottokodin lähiesimiehenä ja olen sen myötä vastuussa laatukäsikirjan laatimisesta, opinnäytetyöni on siis hyvin työpaikkalähtöinen. Opinnäytetyössäni päätavoite on aikaansaada laatukäsikirja Poijupuiston vastaanottokodille ja kuvata siinä vastaanottokodin keskeiset toimintatavat. Laatukäsikirjan myötä voimme ottaa käyttöön Poijupuiston

lastensuojelupalveluissa käytössä olevan itsearviointin, kun saadaan pohja sille mitä on tarkoitus ylittää arvioida itsearvioinnissa. Asiakaspalautetta olemme keränneet tätä ennen jo sosiaalityöntekijöiltä, sekä asiakasperheiltä.

Laatukäsikirjan merkitys erityisesti uuden työntekijän perehdytyksessä perehdytyskansion rinnalla on tärkeä ja laatukäsikirja palveleekin yksikköä käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttäessä ja työn suorittamisessa (Lecklin 2006: 32.) Laatukäsikirja perehdyttää selkeästi uudet työntekijät, sekä yksikössämme työharjoitteluaan suorittavat opiskelijat toimintaan. Tärkeänä näen laatukäsikirjan myös muistuttamassa kokeneitakin työntekijöitä perustehtävästä ja aina ei ole täysin selvää asiakkaille eikä palveluntilajille se, mikä vastaanottokodin prosessi on ja mitä vastaanottokodissa tehtävällä arvioinnilla tarkoitetaan. Poijupuiston lastensuojelupalveluilla on paljon kumppanuuksia ja varsinkin omaa työtäni helpottaa kun voin antaa laatukäsikirjan luettavaksi, kuin se että yritän nopeasti kuvata toimintaamme pähkinänkuoressa.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta. Teoriaosuudessa käydään läpi hanketta ohjaava teoria, esitellään toimintaympäristö sekä työn tavoitteet. Lopuksi kuvataan itse prosessi ja arvioidaan sitä. Toinen osa opinnäytetyötä on tuotos eli laatukäsikirja.

## **2 Poijupuiston lastensuojelupalvelut**

### **2.1 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perustehtävä ja toiminta-ajatus**

Pojupuisto palvelee espoolaisia lastensuojelu asiakkaita ja heidän perheitään. Palvelut on kohdennettu perheille, jotka tarvitsevat erityistä tukea haasteelliseen perhetilan teensa vuoksi. Poijupuisto tarjoaa myös vertaisryhmätoimintaa lapsille, nuorille, vanhemmille ja sijaisvanhemmille. Poijupuiston lastensuojelupalvelut ovat ammatillisia, laadukkaita ja ajanmukaisia. Työtä ohjaavat ainutlaatuisuuden, samanarvoisuuden, avoimuuden, turvallisuuden, innovatiivisuuden ja laadukkuuden arvot.

Poijupuisto tarjoaa sekä avo- että sijaishuollon palveluja. Tehostettu perhetyö on avohuollon palvelua ja sijaishuollon palveluja ovat Sijaishuollon sosiaaliohjaus ja Vastaanottokodin palvelut.

## 2.2 Poijupuiston vastaanottokoti

Poijupuiston vastaanottokoti tarjoaa lyhytaikaisen sijoituspaikan seitsemälle 13-17-vuotiaalle nuorelle. Sijoituksen aikana arvioidaan perheen tuen tarve ja perheen kokonaistilanne. Arvioinnissa otetaan huomioon terveyttä ja elämäntilannetta koskevat näkemykset laaja-alaisesti. Arvioinnin jälkeen tehdään päätös nuoren palaamisesta kotiin tai nuoren tarpeita vastaavasta kodin ulkopuolelle sijoittamisesta. Koko prosessin ajan Poijupuiston vastaanottokodin henkilökunta huolehtii nuoren ja hänen vanhempiensa rinnalla kulkemisesta. Vastaanottokodin työ on luonteeltaan tilannetta rauhoittavaa ja kartoittavaa. Työn sisältöjä ovat hoito ja huolenpito, arjen sujumisen arviointi, opiskelun tukeminen, psyykkisen ja fyysisen terveydentilan arviointi, päihteettömän elämäntavan tukeminen, perhesuhteiden tukeminen sekä jatkosuunnitelmien laatiminen yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa (Espoon kaupunki, 2014).

## 3 Käsitys laadusta

### 3.1 Laadun peruskäsitteitä

Laatu käsitetään helposti positiivisena asiana ja jokainen tulkitsee helposti sanaa laatu oman tulkintansa kautta. Tärkeää on huomioida että esimerkiksi lastensuojelussa voidaan kysyä kenen hyvästä on kyse (Rousu, Holma 2004: 10.)

Laadun vaatimusten on mahdollista perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltynä asiakkaiden tarpeisiin, organisaation arvojen tulisi myös heijastaa asiakaskunnan arvostamia asioita. (Rousu, Holma 2004: 10.)

Lähtökohtaisesti kaikkien toimijoiden organisaation tarkoituksesta tai koosta riippumatta on selvitettävä sekä huomioitava asiakkaiden tarpeet.

Tukevalla pohjalla ollaan laadunhallinnassa silloin, kun toiminnalla on yhteinen perusta joka on määriteltyä esimerkiksi arvojen tai laatukriteerien kautta ja kun oman asiakaskunnan odotukset, tarpeet ja vaatimukset ovat tiedossa. Lisäksi sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi tulee olla riittävät edellytykset, kuten esimerkiksi tarvittava ammatillinen osaaminen. Palveluiden sekä ydinprosessien ollessa näkyvillä, niitä voidaan arvioida, analysoida ja kehittää, kun käytössä on yhteiset menettelytavat muun muassa laadun suunnittelua, seurantaa ja arviointia varten (Rousu, Holma 2004: 9-10.)

Laatua voi ja tuleekin seurata, arvioida sekä kehittää. Laatutyöskentelyllä tarkoitetaan sellaista jatkuvaa kehittämistyötä, jossa työyhteisön rakenteita, prosesseja ja tuloksia tutkitaan sekä arvioidaan säännöllisin väliajoin. Laatua voivat arvioida asiakkaat, henkilökunta, tilaajat, alan asiantuntijat jne. Toimiva asiakaspalaute on laadunhallinnan perusedellytys (Mikkola 1997: 8-9.) Laadun kehittämiseksi ei ole kuitenkaan olemassa vain yhtä oikeaa menetelmää, vaan parhaimmillaan se on osa normaalia päivittäistä toimintaa (Holma 2003: 65.)

Tuuralan ja Holman (2009: 22) mukaan laadunhallintajärjestelmä on osa johtamiseen liittyvää järjestelmää, joka on tarkoitettu laadun aikaansaamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Eräs laadunhallintajärjestelmistä on laatukäsikirja.

### 3.2 Laatukäsikirja

Laatukäsikirjalle ei ole yleisiä vaatimuksia, tärkeintä on että se on yhteisönsä näköinen. Sisällön laajuus riippuu yhteisön koosta sekä sen toiminnan luonteesta (Tuurala & Holma 2009: 26.) Laatukäsikirja tulee päivittää määrätyin väliajoin ja näin ollen sinne tulee kirjata asioita jotka eivät kuitenkaan muutu päivittäin. Käsikirja toimii eräänlaisena käyntikorttina, josta mm. yhteistyökumppanit, palvelun tilaajat sekä palvelun käyttäjät voiva lukea yhteisön toiminnasta. Laatukäsikirjaa tarvitaan toiminnan ohjaamiseen, se osoittaa mihin johdon sekä henkilöstön tulee sitoutua ja se on työväline jonka avulla voidaan varmistaa halutun laatutason toteutuminen sellaisena kuin on luvattu sekä määritelty. Laatukäsikirjan avulla työyhteisöön liittyvät toimijat tietävät työpaikan toimintatavat. Laatujärjestelmää kutsutaan myös toiminnanohjausjärjestelmäksi ja



laatukäsikirja kuvaa organisaation toiminnan ohjausjärjestelmän. Tällöin ei riitä vain työyksikön toiminnan kuvaus, vaan on myös tuotava esiin, miten palvelujen laatu varmistetaan. (Holma 2009: 14-15.)

ISO 9001-standardin perusrakenteen mukaan laatukäsikirjassa dokumentoitavia asioita ovat johdon vastuut, resurssien hallinta, prosessien hallinta ja toimintojen mittaus (Outinen ym. 1999: 138). Outisen ym. (1999: 137-138) mukaan laatukäsikirjaan liittyy toimintaohjeita ja kuvauksia menettelytavoista, työohjeita sekä laatutiedostoja. Erilliset ohjeet ja tiedostot voivat sisältyä laatukäsikirjaan tai ne voiva olla erillisenä liitteenä, johon itse laatukäsikirjassa viitataan, mutta silloin tulee kertoa mistä ne löytyvät.

### 3.3 Laadun näkökulmia sijaishuollossa

Sosiaali- ja terveysalalla on kiinnitetty kautta aikain huomiota laatuun. Varsinaisesti laatu- sanaa ei ole ollut käytössä, vaan on puhuttu työn sisällöstä, toimintatavoista sekä menetelmistä sosiaalityössä. 1900-luvun puolivälin jälkeen laadusta on tullut yhä keskeisempi osa arviointia ja kehittämistä eri aloilla (Salminen 2005: 110, Outinen, Holma & Lempinen 1994: 10.)

Tarkasteltaessa laatua sijaishuollon näkökulmasta on lapsen asema keskiössä. Lapsen asemaa säätelevät monet lait sekä yksittäiset säännökset. Lisäksi lastensuojelun kehittämistä ohjaavat yleiset palveluja ohjaavat periaatteet. Tällaisina periaatteina pidetään normaaliutta, itsemääräämistä, resurssilähtöisyyttä, asiakaslähtöisyyttä, perhekeskeisyyttä, palvelun sekä kehittämisen periaatetta (Tuurala 1998: 72.)

Lastensuojelussa lainsäädäntö on suurelta osin laadun takaajana. Lainsäädäntö määrää puitteet sekä täsmälliset sijaishuollon sekä huostaanoton edellytykset. Lastensuojelulaki ja -asetus, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, perhehoitolaki, sosiaalihuoltolaki, hallintomenettelylaki sekä sosiaalipalvelujen valvontaan liittyvä laki ja asetus määrittävät vahvasti sijaishuoltoa. Sijaishuollossa tulee noudattaa edellä mainittujen säännösten lisäksi YK:n lapsen oikeuksien sopimusta (Mikkola 1997: 14.)

Lainsäädännön keinoin ei kuitenkaan voida valvoa sijaishuollon asiakkaan kohtelua tai vuorovaikutuksen määrää ja laatua, vaikka lainsäädäntö määrääkin toiminnan puitteet

sekä asiakkaan perusoikeudet. Näin ollen laadukkaan sijaishuollon tulee itse arvioida omaa toimintaansa asiakkaan kanssa ja kehittää toimintaansa asiakkaiden kokemusten sekä tarpeiden valossa (Mikkola 1997: 14.)

Toiminnan läpinäkyvyys on lastensuojelussa yksi tärkeimpiä tavoitteita. Avoimuus koskee myös toiminnan perusteita sekä lähtökohtia. Oman työn ja yksikön palvelujen näkyväksi tekeminen niin asiakkaille, yhteistyökumppaneille kuin itselleenkin on laatuajattelussa keskeistä. Näkyväksi tekemisellä tarkoitetaan tavoitteiden, ajatusten sekä periaatteiden kirjaamista, jolloin periaatteet ja tavoitteet eivät jää pelkästään puhutuiksi lauseiksi. On tehtävä työtä sen eteen, että lauseet saadaan elämään käytännössä ja niiden sisältö näkyväksi myös arjen toiminnoissa (Rousu & Holma 1999: 16-17.)

Sijaishuoltoyksiköissä laatu syntyy arjessa hyvässä ja tarkoituksenmukaisessa lapsen ja työntekijän kohtaamisessa. Laatu liittyy ennen kaikkea siihen, että työntekijä tiedostaa työn tavoitteet, perustehtävän, toimintatavat, voimavarat sekä lopputuloksen. Työntekijän tulee olla myös tietoinen laista, ohjeista ja normeista mitkä tukevat työn hyvää laatua. Sosiaalityön laatua voidaan tarkastella erityisesti prosessikuvausten kautta. Työn ollessa luonteeltaan vuorovaikutuksellista palvelun laatua ei voida tarkastella ainoastaan palvelun laatua silmälläpitäen (Salminen 2005: 110.)

Työyhteisössä tulee yhdessä pohtia työn perustana olevia kysymyksiä sekä sopia yhteisistä linjoista ja periaatteista. On tärkeää myös käydä keskustelua siitä, miten jokainen työyhteisön jäsen voi tehtävässä työssä toteuttaa sovittuja periaatteita sekä arvoja. Lisäksi tulee pohtia miten toimintaperiaatteet näkyvät laadituissa kriteereissä, vai ovatko kriteerit vain lauseita ohjekirjassa (Rousu & Holma 1999: 16-17.)

Arvot sekä eettiset periaatteet ovat lastensuojelussa toiminnan kulmakiviä. Laadukas ihmisten kanssa tehtävä vaatii onnistuakseen ihmisläheisiä arvoja, toimintaperiaatteita ja -menetelmiä. Tämä on laadun perusedellytys, jonka puuttumista ei voida korvata hienoilla puitteilla tai muilla ulkoisilla resursseilla tai laatutekijöillä (Partanen 2005: 7.)

## 4 Laatukäsikirja osana perehdytystä

### 4.1 Perehdyttäminen laadun tekijänä

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on perehdyttämisen teoria. Teorian avulla selvennetään laatukäsikirjan merkitystä osana perehdyttämisprosessia ja kerrotaan perehdytyksen merkityksestä, sekä siitä kenen vastuulla perehdyttäminen työyhteisössä on.

Laatuajattelu on syntynyt Japanissa ja USA:ssa tavarantuotannon tarpeisiin. Sen periaatteena on tuottaa toimivan työyhteisön ja tuotantoprosessin avulla virheettömiä tuotteita, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä. Laatuajattelu on siirtynyt myös palvelun tuotannon alueille, ensin yksityiselle sektorille ja myöhemmin myös sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Suomeen laatuajattelu tuli 1990-luvun alussa STAKESIN julkaistessa vuoden 1995 lopussa valtakunnallisen "Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa" -suosituksen. Tämän suosituksen tavoitteena on innostaa työyhteisöjä laatutyöhön, korostaen asiakasnäkökulmaa ja antaa esimerkkejä laadun hallinnan menetelmistä sekä selkeyttää itse laatukäsitystä (Mikkola 1997: 8.)

Vastuu perehdytyksellä voi olla esimiehellä, esimiehellä ja erikseen nimetyllä perehdyttäjällä yhdessä tai koko tiimillä. Pääasia on, että perehdyttäjä ja työyhteisö mieltävät perehdyttämisen prosessina ja ovat halukkaita kehittämään prosessia myös tulevaisuudessa. Avainasemassa perehdyttämisen kehittämisessä ja organisoimisessa on kuitenkin esimies. Koko työyhteisö voi olla mukana perehdyttämässä, mutta päävastuu on esimiehen. Esimiehen kiireellisyys voi kuitenkin olla haitta ja näin ollen esimiehen kannattaa nimetä työyhteisöstä henkilö jolle siirtää perehdyttämisvastuutaan. Perehdytyksen tulee olla suunnitelmallista ja sen etenemistä tulee seurata, jotta sitä voidaan myös kehittää (Kupias, Peltola 2009: 39.) Lastensuojeluyksikössä ei voida puhua laadukkaasta työskentelystä, ellei sillä ole kirjattuna yhdessä pohdittuja sekä sovittuja arvoja, eettisiä toimintaperiaatteita sekä niiden pohjalle rakennettuja toimintakäytäntöjä ja menetelmiä (Partanen, 2005: 11.)

## 4.2 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, työyhteisönsä sekä talon toimintatavat. Perehdytyksen tarkoitus on selkiyttää perustehtävä ja tuoda perehdytettävän tietoon työhön kohdistuvat odotukset, vastuut, arvot ja tavoitteet. Työyhteisössä on tärkeää perehdyttää työntekijät myös erilaisiin muutoksiin, joten perehdytystä tarvitaan jatkuvasti (Kangas, Hämäläinen 2007: 2-3.)

Perehdyttäminen luo pohjan, jonka avulla perehdytettävä toimii ja tuo toiminnalle tavoitteet sekä vision, jota kohden kuljetaan. Perehdytyksellä halutaan säilyttää organisaation yhtenäiset käytännöt ja toiminnan selkeys. Tämä on tärkeää nimenomaan toiminnan jatkuvuuden sekä tasaisen laadun tuottamisen vuoksi (Kjelin, Kuusisto 2003: 14-15.) Perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti ja hyvä perehdytys vähentää uuden työntekijän jännitystä sekä epävarmuutta. Uuden työntekijän nopea työvalmiuksien saavuttaminen taas säästää esimiehen sekä muiden työntekijöiden aikaa (Kjelin, Kuusisto 2003: 48.)

Vastuu työhön perehdyttämisestä kuuluu aina työnantajalle (Työturvallisuuslaki 738/2002 § 14). Tarkoituksenmukaista on kuitenkin jakaa perehdytystehtäviä eri henkilöille. Työpaikoilla tulisi olla selkeät ohjeistukset ja opastus niille, joiden tehtäviin perehdyttäminen kuuluu. Perehdyttäjän oma motivaatio ja myönteinen asenne perehdyttämiseen ja opastamiseen on tärkeää ja se on yksi perehdyttämisen onnistumisen perusedellytyksistä. Hyvä perehdytys on aikaa vievää, mutta onnistuneella perehdytyksellä ja hyvin alkaneella työsuhteella on yhteys poissaolojen ja vaihtuvuuden vähenemiseen, kustannusten säästymiseen, asiakaslähtöisyyteen, työ- ja asiakasturvallisuuteen, sekä tietoturvallisuuteen (Kangas, Hämäläinen 2007: 1-6.)

Perehdyttäminen on perusprosessi, joka toimiessaan palvelee koko organisaatioita. Hyvä perehdyttäminen ei välttämättä vie ajallisesti sen enempää kuin huono perehdyttäminen. Hyvän organisaation rakenteet, perehdytyksen kehittyneet prosessit ja perehdytysvastuussa olevien työntekijöiden oma panostus vuorovaikutustilanteessa voi aikaan saada yksinkertaiset perehdytystoimenpiteet, joilla on suuretkin kerrannaisvaikutukset (Kjelin, Kuusisto 2003: 45.)

## 5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä Poijupuiston vastaanottokodin käyttöön laatukäsikirja, joka toimii yhdessä perehdytyskansion sekä omavalvontasuunnitelman kanssa työtä ohjaavana elementtinä. Välitön tavoite on helpottaa ja selkiyttää tehtävää aiempaa paremman perehdytyksen sekä ohjeistuksen avulla. Poijupuiston vastaanottokodissa, sekä sen edeltäjässä Honkamäen vastaanottokodissa on ollut käytössä hyvä sekä toimiva perehdytysjärjestelmä. Vastaanottokodin lähiesimiehen sekä osaksi myös muun henkilökunnan vaihtumisen vuoksi perehdytyksessä on tapahtunut pieni notkahdus, jonka myötä perehdytyskansio on jäänyt päivittämättä ja laatukäsikirja kokonaan tekemättä.

Itse perehdyttämiseen on Poijupuiston vastaanottokodissa ollut käytössä sellainen käytäntö, että jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuhjaaja eli mentori, joka kantaa päävastuun siitä, että uusi työntekijä perehdytetään perustehtävään sekä työyksikön käytänteisiin. Tilanne vuoden 2013 alussa oli se, että vastaanottokodissa aloitti samanaikaisesti neljä uutta työntekijää, joista yksi oli yksikön lähiesimies eli minä itse. Aiemmin käytössä ollut perehdytysjärjestelmä jäi ottamatta tilanteessa käyttöön, koska vastuu perehdyttämisestä on lähtökohtaisesti esimiehellä ja jos esimies itse on yksi perehdytettävistä niin välttämättä hän ei tilanteessa voi ottaa vastuuta perehdyttämisestä. Lähiesimieskin on kuitenkin hyvän toimintakulttuurin ansiosta päässyt sisälle tehtävään työhön ja vuoden 2014 aikana työyhteisössä ollaan päästy valmistelemaan konkreettista sekä toimivaa perehdytysjärjestelmää, joihin yhtenä osana kuuluu tämä opinnäytetyönä valmistuva laatukäsikirja.

Yksi opinnäytetyön tavoite on valmistaa laatukäsikirja palvelemaan myös yksikössä tehtävää itsearviointia. Poijupuiston lastensuojelupalveluissa on kerätty asiakaspalautetta niin sosiaalityöntekijöiltä kuin asiakasperheiltäkin. Palautelomakkeet tehtiin uusiksi syksyllä 2013 ja silloin valmistui myös itsearviointilomakkeet. Itsearviointilomakkeiden käyttöön otto on kuitenkin edellyttänyt olemassa olevaa laatukäsikirjaa, jota peilaten itsearviointi voidaan toteuttaa.

## 6 Työvaiheiden kuvaus

### 6.1 Suunnitteluvaihe

Laatukäsikirjaa tehdessäni olen huomannut että suunnitteluvaihe on alkanut kohdallani käytännössä jo tammikuussa 2013 jolloin aloitin Poijupuiston vastaanottokodin vastaavan ohjaajan virassa. Olen ennen vastaanottokotiin tuloa työskennellyt lastensuojeluyksikössä, joka on tarkoitettu pitkäaikaista sijaishuoltoa tarvitseville nuorille. Näin ollen vastaanottokotityö on ollut minulle vierasta ja olen joutunut sisäistämään prosessikuvaukset sekä sen, että aikaa yksittäisen nuoren sekä tämän perheen kanssa tehtävään työhön on lähtökohtaisesti vain se 30 vuorokautta mikä on kiireellisen sijoituksen kesto. Alkuvuoden 2013 aikana olen käynyt läpi itsenäisesti vastaanottokodin käytänteitä, prosessikuvauksia, sääntöjä jne. Työryhmän kanssa olemme käyneet nämä samat asiat yhdessä läpi työnkehittämispäivässä helmikuussa 2013 ja huhtikuun 2013 työnkehittämispäivään toin kaikki yhdessä läpi käydyt asiat kirjallisena ja tarkistimme yhdessä mitä olimme sopineet ja korjasimme sekä täydensimme sitä joltain osin. Varsinaista perehdytyskansiota tästä prosessista ei vielä syntynyt, vaan sen työstäminen siirtyi yksittäisen työntekijän vastuulle syksyllä 2013 ja olemme sopineet sen valmistuvan kevään 2014 aikana tämän laatukäsikirjan rinnalla.

Laatukäsikirjan teko Poijupuiston vastaanottokodin käyttöön on minun vastuullani ja tämän tehtävän olen saanut omalta esimieheltäni. Laatukäsikirjan teolle olen saanut ohjeistuksen siltä osin, että sen tulee olla otsikoiltaan samankaltainen kuin Poijupuiston lastensuojelupalveluiden muiden tiimien laatukäsikirjat.

Olen yhdessä seminaarissa ohjaajan ehdotuksesta joutunut myös miettimään, perustuuko melko uutena työntekijänä tekemäni laatukäsikirja osaltaan uudistavaan perehdytykseen. Uusi työntekijä tutustuessaan uuteen työhön, toimintaympäristöön sekä työyhteisöön voi aktiivisena toimijana omaa ammattitaitoa hyödyntäen tuoda uusia näkökulmia, jotka edistävät organisaation päämäärien toteutumista (Kjelin & Kuusisto 2003: 49.) Koen kuitenkin etten ole varsinaisesti tuonut niinkään uusia näkökulmia toimintaan, joka on mielestäni hyvin osaavaa sekä ammattitaitoista. Oma roolini on ollut ennemminkin tarkistaa sovittuja asioita ja varmistaa yhteistä ymmärrystä niistä sekä toisaalta karsia niin sanottua hiljaista tietoa, joka on perustunut joidenkin

yksittäisen työntekijöiden tulkintoihin prosessikuvauksesta, toimintatavasta, säännöstä tai muusta vastaavasta.

## 6.2 Toteutusvaihe

Laatukäsikirjan tekeminen on osaltani alkanut vuoden 2014 alusta ja Poijupuiston vastaanottokodin työnkehittämisspäivässä helmikuussa 2014 olen esitellyt silloisen version työryhmälle, jolloin sitä on ollut mahdollista kommentoida ja tuoda siihen parannusehdotuksia. Samassa yhteydessä käytiin läpi vastaanottokodin omavalvontasuunnitelmaa, joten ajankohta käydä läpi vielä laatukäsikirjaa ei ollut ehkä kaikista otollisin, koska molemmat ovat sisällöltään hyvin asiapitoisia. Päädyin lopulta tekemään laatukäsikirjan ilman, että sen toteuttamiseen osallistuu muu työryhmä. Laatukäsikirja on kuitenkin luonteeltaan sellainen, että sitä tulee joltain osin päivittää säännöllisesti ja näin ollen siihen on jatkossa mahdollisuus toiminnan myötä vaikuttaa ja tehdä siitä entistä toimivampi ja perustehtävää paremmin tukeva kokonaisuus.

Oma esimieheni on ohjeistanut että vastaanottokodin laatukäsikirjan tulee otsikoiltaan olla yhteneväinen muiden Poijupuiston lastensuojelupalveluissa olevien laatukäsikirjojen kanssa ja tämä on osaltaan ollut helpottamassa laatukäsikirjan toteuttamista, koska otsikot ovat selkeästi tuoneet esille minkälaista niiden alla olevien sisältöjen pitäisi pitkälti olla. Tämän myötä laajan kokonaisuuden haltuunotto on ollut minulle hieman helpompaa kuin se, että olisi pitänyt alusta alkaen miettiä myös otsikot. Olen kertaalleen työstämisyksikössä antanut laatukäsikirjan omalle esimiehelle luettavaksi sekä kommentoitavaksi ja palaute oli siinä vaiheessa positiivista sekä kannustavaa, eikä muutosehdotuksia tullut. Näin ollen olen jatkanut laatukäsikirjan työstämistä eteenpäin ja esimiehelleni olen lähettänyt laatukäsikirjan arvioitavaksi samaan aikaan kuin työryhmällekin.

Toteutusvaiheessa olen kirjoittamisen ohella käynyt läpi myös muiden vastaanottoyksiköiden laatukäsikirjoja ja pohtinut miltä osin niiden sisältöä voi ja on hyvä hyödyntää meille valmistuvassa laatukäsikirjassa. Toteutusvaiheen aikana olen käynyt läpi kaikkea vastaanottokodin käytössä olevaa perehdytysmateriaalia, prosessikuvauksia, sääntöjä, esitteitä jne. saaden niistä pitkälti kuvan siitä minkä tyyppistä sisältöä laatukäsikirjaan tulisi tuoda.

Toteutusvaiheessa merkityksellistä on laatukäsikirjan luettavuus myös asiakkaiden sekä palvelun tilaajien osalta ja sen vuoksi laatukäsikirjassa on pyritty käyttämään sellaista kieltä, jonka ymmärtävät myös ne lukijat jotka eivät tunne vastaanottokodissa käytössä olevaa "ammattislangia".

## **7 Työn kuvaus**

Suurin osa laatukäsikirjaan (liite 1) kootuista asioista on ollut olemassa jo ennen opinnäytetyöprosessia. Prosessin aikana ne on kirjattu kunnolla ja koottu laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjassa on pyritty kiinnittämään huomioita sen ulkoasuun, asioiden jäsentelyyn sekä helppoon luettavuuteen.

Laatukäsikirja koostuu johdannosta, organisaation kuvauksesta, laista, asetuksista sekä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden arvoista. Laatukäsikirjaan on pyritty löytämään kaikki perustehtävää tukevat asiat, eli ketä varten olemme olemassa, minkälainen asiakasprosessi meillä on, miten työtä tehdään, mitkä ovat vastaanottokodin arvioinnissa työvälaineet ja miten tehty työ tuodaan näkyväksi. Laatukäsikirjaan on kirjattu henkilöstön toimenkuvat ja kerrottu henkilöstöä sekä työtä tukevista elementeistä Poijupuiston lastensuojelupalveluissa.

Laatukäsikirjan loppuosassa on kerrottu miten tehtyä työtä arvioidaan sekä seurataan ja miten näiden tulosten myötä työtä Poijupuiston lastensuojelupalveluissa kehitetään.



## 8 Laatukäsikirjan arviointi

### 8.1 Arviointi henkilöstön näkökulmasta

Laatukäsikirjan ollessa viimeistä hienosäätöä vaille valmis, lähetin sen sähköpostilla koko kymmenen hengen työryhmälle luettavaksi, sekä arvioitavaksi. Varsinaista kyselykaavaketta en tehnyt, vaan esitin viestissä muutaman kysymyksen joihin pyysin vastausta perusteluineen. Vastausaikaa oli viikko ja vastaukset tuona aikana sain yhteensä kuudelta työryhmän jäseneltä, epäsäännöllinen kolmivuorotyö tuo omat haasteensa kun vastausaikaa on vain viikko, mutta oma aikatauluni ei enää mahdollistanut pidempää vastausaikaa. Kysymykset olivat luonteeltaan avoimia monivalintakysymyksiä, jonka vaarana on toki pelkät kyllä - ei tyypiset vastaukset. Laitoin kuitenkin kysymysten perään vielä kysymykset miksi? ja miksi ei? koska toivoin kaikkien perustelevan mielipiteensä jollain tavoin. Hirsjärven ym. (2004: 186) mukaan tosiasioita pitää kysyä suoraan yksinkertaisina kysymyksinä joko monivalintatyyppisesti tai avoimina kysymyksinä. Kysyin työryhmältä mielipidettä laatukäsikirjan ulkoasusta, luettavuudesta sekä sisällöstä. Lisäksi esitin kysymykset laatukäsikirjan hyödynnettävyydestä tehtävässä työssä, sekä koetaanko että laatukäsikirja toisi vaikuttavuutta tehtävän työn ja toiminnan tasoon.

Laatukäsikirja arvioitiin selkeäksi ja sen todettiin antavan hyvän kokonaiskäsityksen toiminnasta. Laatukäsikirja oli arvioinnin mukaan helppo lukuinen sekä johdonmukaisesti etenevä ja sen sisällön nähtiin toimivan hyvin uusille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Tämän lisäksi laatukäsikirja koettiin hyväksi välineeksi tuoda toiminta tutuksi myös asiakkaille.

Laatukäsikirjan koettiin olevan hyödynnettävissä tehtävässä työssä. Arvioinnin mukaan työntekijän on jatkossa helppo käydä esimerkiksi muistuttamassa itseään perustehtävästä, vastaanottokodin arvoista ja niistä kaikista tekijöistä jotka työn tekemiseen oleellisesti kuuluvat. Laatukäsikirjan myötä työstä koettiin saatavan hyvä yleiskuva, eli mitä kaikkea työ vastaanottokodissa pitää sisällään ja siitä mitkä tekijät

määrittävät tehtävää työtä sekä miksi teemme arviointia, kenelle teemme ja mikä on ylipäätään perustehtävämme.

Kysymykseen koettiin laatukäsikirjan vaikuttavan tehtävän työn sekä toiminnan tasoon vastattiin myös hyvin positiivisella vireellä. Laatukäsikirja koettiin hyvänä, koska siitä sai selkeän kuvan siitä mitä työntekijöiltä odotetaan ja kuinka prosessin työssä tulee edetä. Onnistumisen edellytykset löytyivät arvioinnin mukaan laatukäsikirjasta selkeästi. Lisäksi koettiin että laatukäsikirja tuo vaikuttavuutta tehtävään työhön sekä toiminnan tasoon.

## 8.2 Arviointi työnantajan näkökulmasta

Työnantajan edustajalle, eli tässä tapauksessa Poijupuiston lastensuojelupalveluiden johtajalle lähetin sähköpostitse laatukäsikirjan arvioitavaksi ja viestissä esitin samat kysymykset mitä olin esittänyt myös työryhmälle. En nähnyt tarpeellisena tehdä työnantajalle erilaisia kysymyksiä, koska hän talon johtajana tuntee vastaanottokodin toiminnan ja näin ollen näin tarpeellisena että hän vastaa samoihin kysymyksiin kuin vastaanottokodin työryhmä.

Työnantajan edustajan arvion mukaan laatukäsikirja oli selkeä luettava ja siitä löytyi kattava kuvaus Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kokonaistoiminnasta ja erityisesti vastaanottokodista jonka toimintaa kuvaamaan tämä nimenomainen laatukäsikirja on varsinaisesti tehty. Laatukäsikirja nähtiin sopivan ytimekkäänä ja selkeänä, minkä myötä se on helppo luetuttaa uusilla työntekijöillä ja lyhytaikaisilla sijaisilla, jolloin se antaa hyvän yleiskatsauksen toiminnasta, ennen varsinaista suullista perehdytystä.

Työnantajan edustajan mukaan laatukäsikirja palvelee Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työntekijöiden lisäksi asiakkaita, sekä heidän perheitään. Laatukäsikirjan lisäksi osastolla on asiakkaita varten luettavissa vastaanottokodin omavalvontasuunnitelma ja yhdessä nämä dokumentit kuvaavat kattavasti myös asiakkaille sen, mitä palveluita heidän on vastaanottokodista oikeus saada, mitkä arvot ohjaavat toimintaa ja mitkä ovat vastaanottokodin käytänteet.

Työnantajan edustaja näki tärkeänä sen, että laatukäsikirjasta työryhmän jäsenet, niin uudet kuin vanhatkin, näkevät Espoon lastensuojeluorganisaation ja osaavat siitä hahmottaa mihin oma yksikkömme asettuu.

## 9 Pohdinta

### 9.1 Tuotoksen pohdinta

Laatukäsikirjan laatimisen tavoitteena oli kuvata organisaatio ja sen toiminta selkeänä kokonaisuutena, jolloin laatukäsikirjaa voisi hyödyntää itsearviontia tehdessä sekä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä. Näiltä osin tavoitteet mielestäni täyttyivät ja Poijupuiston lastensuojelun avoimuuden periaatteita noudattaen näen laatukäsikirjan olevan myös käyntikortti vastaanottokodin asiakasperheille. Vastaanottokodilla on jo olemassa erilliset esitteet vanhemmille, nuorille sekä yhteistyökumppaneille. Näihin esitteisiin ei kuitenkaan ole mielekästä kirjata kaikkea ja siksi laatukäsikirja voisi palvella niitä asiakkaita sekä yhteistyökumppaneita, jotka haluavat toiminnasta laajemman kuvauksen. Varsinkin kun sosiaali- ja terveysalalla tuloksellisuus on laatua, jonka osoittaminen tavalla tai toisella on palvelujen käyttäjille sekä palvelun ostajalle merkityksellistä (Outinen ym.1994: 13.)

Organisaation, arvot, visio ja strategia luovat pohjan jokaisen työhön (Kjelin, Kuusisto 2003: 79). Laatukäsikirjaan on tuotu näkyville tehtävän työn keskeisimmät arvot, lait sekä asetukset. Laatukäsikirjaa tehdessä on haluttu tuoda työn tavoitteet sekä roolit mahdollisimman selkeästi esille, jotka Kjelin & Kuusiston (2003: 63) mukaan auttavat suuntaamaan työtä oikein.

Asiakastyö, arviointityön menetelmät sekä dokumentointi ovat vastaanottokodin perustehtävät, jotka on kuvattu laatukäsikirjaan. Perustehtävä taasen kertoo työn ytimen, jotta ymmärretään ketä varten työtä tehdään, miten sitä tehdään ja miksi tehdään (Kjelin, Kuusisto 2003:81.) Työ itsessään on kuitenkin siinä määrin asiantuntijatyötä ja itseohjautuvuus on tärkeää, joten sen vuoksi on hyvä että on kirjattu ylös tietyt työtä ohjaavat reunaehdot ja rutiinit. Työn luonteeseen kuitenkin liittyy asiakkaiden tarpeista lähtevä joustavuus jolloin on tärkeää ettei ole lähdetty

rakentamaan liian tiukkaa opasta sille miten missäkin tilanteessa voi ja tulee toimia (Kjelin, Kuusisto 2003: 66-67.)

Vastaanottokodin henkilöstön toimenkuvat on kirjattu laatukäsikirjaan ja jälkepäin mietittynä ostikko näissä olisi ollut ennemminkin roolikuvaukset. Roolikuvaukset on toimenkuvaa väljempi ja se kuvaa työntekijän työn tavoitteita, vastuuta ja suhdetta muihin organisaatiossa, mutta siinä ei luetella kaikkia yksittäisiä työtehtäviä (Kjelin, Kuusisto 2003: 94.)

Näiden lisäksi laatukäsikirjaan on tuotu työhyvinvointiin liittyvä kokonaisuus Poijupuiston lastensuojelupalveluissa, eli mitä työhyvinvointia tukevia elementtejä löytyy nimenomaan meidän yksiköstämme. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilöiden ja koko yhteisön vireyttä. Työhyvinvointi on subjektiivinen käsite ja se sisältää fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen sekä henkisen tason (Ojala, Ahonen 2005: 27-29.)

Laatukäsikirjan loppuosa käsittelee arviointia, tulosten seurantaan sekä kehittämistä ja tämän opinnäytetyön sivulla nejä on kerrottu perusteet minkä vuoksi laatukäsikirjaan on hyvä tuoda näkyville myös nämä asiat.

Dokumentoitu toimintajärjestelmä, eli tässä tapauksessa laatukäsikirja lisää toiminnan jämmäkyttä, systemaattisuutta ja tavoitteellisuutta sekä mahdollistaa toimintakokonaisuuden haltuun otton (Rousu, Sirkka - Holma, Tupu 1999: 102.) Mielestäni laatukäsikirja yhdessä päivitetyn perehdytyskansion sekä käyttöön otettavan "tsekkauslistan" kanssa tuovat ryhtiä nykyiseen toimintaan ja muistuttavat selkeästi perustehtävästä. Vastaanottokodin luonne on sellainen, että nuoret viettävät meillä hyvin lyhyen ajan ja vaikka pyrimme tekemään myös korjaavaa työtä niin tosiasia on se että perustehtävämme on arvioida nuoren sekä hänen perheensä sen hetkistä tilannetta. Aika-ajoin meillä lähdetään tekemään työtä, joka on luonteeltaan pitkäjänteistä hoitoa sekä kasvatusta ja koska meillä ei tätä työtä voida kuitenkaan viedä loppuun, niin on hyvä arvioida onko merkityksellisempää viedä suositukset nuoren hoidosta eteenpäin niille toimijoille, jotka sitä pitkäjänteisesti tekevät kuin ryhtyä tekemään sitä itse, jolloin se todennäköisesti jää kesken ellei työtä ole mahdollista saattaen vaihtaa pitkäaikaiseen sijaishuoltoyksikköön tai nuoren kotiutuessa esimerkiksi alueen sosiaaliohjaukselle.

Laatukäsikirjaa tulee jatkossa päivittää ja lähiesimiehenä koen omalle vastuulleni ottaa laatukäsikirjan päivitys vähintään kerran vuodessa työnkehittämispäivänä käsittelyyn, jolloin voidaan yhdessä arvioida sen toimivuutta ja tuoda siihen tarvittaessa uusia elementtejä. Rousu & Holma (1999: 109) toteavatkin että laatukäsikirjaa voi onneksi tehdä askel askeleelta. Olen itse sitä mieltä että näin sen tuleekin olla ja nyt valmistunut laatukäsikirja on hyvä alku, jonka toimivuutta voidaan arvioida kokemuksen ja toiminnan kautta.

## 9.2 Prosessin pohdinta

Opinnäytetyöprosessi itsessään sai alkunsa jo syksyllä 2013, jolloin hain lisäaikaa opinnoille jotka olivat jääneet kesken kaksi vuotta sitten opinnäytetyön osalta. Olen lähtenyt liikkeelle kahden erillisen aiheen kanssa, jotka ovat kuitenkin työpaikan vaihtumisen myötä olleet sellaisia aiheita mitkä eivät enää palvelleet nykyistä työtäni sekä työpaikkaani. Laatukäsikirjan tekeminen oli selkeästi oman esimieheni minulle antama toimeksianto, joka oli tehtävä. Minua kannustettiin työpaikalla tekemään laatukäsikirjasta samalla tekemättä jäänyt opinnäytetyö. Aiheena tämä tuntui alkuun enemmän kuin tylsältä, mutta prosessin viimein käynnistyttyä on se muuttunut kaiken aikaa entistä kiinnostavammaksi.

Itseni näen ihmisenä, jolla on hyvä työmuisti ja minun on helppo muistaa isojakin työhön liittyviä kokonaisuuksia. Lähiesimiehenä tärkein yksi tärkeimpiä tehtäviäni on muistuttaa työryhmää jatkuvasti perustehtävästä, sekä prosessin kulusta. Hyvän työmuistin ansiosta nämä asiat pysyy itsellä helposti muistissa, mutta olen oppinut huomaamaan että ihmisillä on erilaisia vahvuuksia ja kaikkien vahvuuteen ei liity asioiden muistaminen ja näin ollen asioiden dokumentointi eli paperille kirjaaminen on ensiarvoisen tärkeää. Laatukäsikirjan toimiikin oivana apuvälineenä kaikille työryhmän jäsenille ja sieltä voi säännöllisesti käydä muistuttamassa itseään ketä varten työtä tehdään, miten työ etenee, mitkä ovat arvot joihin työmme perustuu ja niin edelleen.

Reilun kymmenen vuoden työkokemus sijaishuollosta tuo omat haasteensa opinnäytetyön tekemiseen. Työhistoriassani olen ilokseni päässyt tutustumaan erilaisiin tapoihin toimia, olen tavannut valtavan määrän hyvää työtä tekeviä yhteisöjä sekä ihmisiä. Työnantajani niin Helsingin kaupungilla kuin Espoossakin ovat nähneet minut

siinä määrin luottamuksen arvoisena, että olen päässyt erilaisiin koulutuksiin sekä päässyt myös toimimaan erilaisissa työtehtävissä. Haasteen tähän opinnäytetyön tekemiseen tuo se, että olen kerännyt paljon kokemusta alalta ja moni asia on sisäistetty selkeästi sillä tavoin, että on järkevää jo pelkästään kokemuksen myötä toimia tietyllä tavoin ja tarvittaessa nämä asiat kykenee myös helposti perustelemaan. Näin ollen teorian käyttö ammattikirjallisuutta hyödyntäen on ollut oma haasteensa ja asioiden perusteleminen jonkin teoria pohjalta vähintäänkin tuskallista.

Laatukäsikirjan kokoamista helpotti kohdaltani se, että toimeksiannossa oli selkeä ohje siitä että otsikoiden tulee olla yhdenmukaiset muiden tiimien laatukäsikirjojen kanssa. Näin ollen en joutunut tekemään valintaa siltä osin, mitä asiakokonaisuuksia laatukäsikirjaan tulee tuoda. Teoreettiseksi viitekehikseksi valitsin lopulta perehdytyksen, vaikka laatukäsikirjan valmistuminen vastaanottokotiin tilattiin nimenomaan itsearviointia silmällä pitäen. Tehdyn työn arviointi on tärkeä asia, mutta henkilökohtaisesti valitsin tärkeämmäksi asiaksi laatukäsikirjan merkityksen osana perehdytystä.

### 9.3 Eettisten kysymysten pohdinta

Holman (2003: 13) mukaan laatu on monen eri tekijän summa, mutta laatukäsikirja on hoitohenkilökunnan näkemys laadusta. Henkilökohtaisesti tein sen valinnan ettei työryhmälle ollut erityisen paljoo mahdollisuuksia osallistua prosessiin. Mielipidettä sekä parannusehdotuksia on työryhmältä kysytty vain kerran, jolloin kyseessä oli yhteinen työnkehittämisspäivä, joka on jo itsessään raskas tapahtuma asiasisältöineen ja toisaalta mahdollisuutta vastata anonyymisti ei tarjoutunut. Lähes valmiin laatukäsikirjan arviointiin en kysymysten asettelussa lähtenyt enää hakemaankankaan parannusehdotuksia, vaan kysyin selkeästi mielipidettä laatukäsikirjan toimivuutta tehtävässä työssä. Vastaaminen ei tällöinkään ollut mahdollista anonyymisti, koska laitoin kysymykset suoraan sähköpostiin käyttämättä esimerkiksi webropolia hyödykseni, jonka avulla anonyymi vastaaminen olisi mahdollistunut.

Synninpäästön olen kuitenkin valmis antamaan asiasta itselleni ainakin siltä osin, että laatukäsikirjaan tuodut sisällöt prosessikuvauksineen sekä arvoineen ovat sellaisia kokonaisuuksia, joita on yhdessä mietitty työryhmän kesken ja kaikki ovat näihin

päässeet osallistumaan. Laatukäsikirja on myös helposti muokattavissa ja sitä tulee säännöllisesti päivittää, joten uskon että mikäli laatukäsikirja pitää sisällään jotain mitä työryhmässä selkeästi ei tunnisteta meidän toiminnassa, niin voimme sitä aina tarpeen tullen muokata sekä muuttaa.

## Lähteet

Hirjärvi, Sirkka - Remes, Pirkko - Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Holma, Tupu 2003. ITE2 -opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, Tupu - Rousu, Sirkka 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, Tupu - Rousu, Sirkka 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, Tupu 2009. LapsiARVI - kriteerit - perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kangas, Pirkko - Hämäläinen, Juha 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, Eija - Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, Päivi - Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Mikkola, Pirjo 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa - Johdanto sijaishuollon laatuajatteluun. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Mikkola, Pirjo 1999. Laadun elementit sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisu 14. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.



Otala, Leenamajja - Ahonen, Guy 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Juva: WSOY-pro

Outinen, Maarit - Holma, Tupu - Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Laaturyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY

Outinen, Maarit - Lempinen, Kristiina - Holma, Tupu 1999. Seitsemän laatupolkua Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Partanen, Irmeli 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä - dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa: Laaksonen, Sari - Kemppainen, Matti (toim.) Ojista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry.

Poijupuiston vastaanottokoti. Espoon kaupunki 2014. Verkkosivut. <[http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ ja\\_ terveyspalvelut/Lapsiperheiden\\_ palvelut/Lastensuojelu/Sijaishuolto/Poijupuiston\\_ lastensuojelupalvelut%2835736%29.>](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Lapsiperheiden_ palvelut/Lastensuojelu/Sijaishuolto/Poijupuiston_ lastensuojelupalvelut%2835736%29.>) Luettu 24.3.2014.

Rousu, Sirkka - Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Salminen, Matti 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa: Laaksonen, Sari - Kemppainen, Matti (toim.) Ojista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry.

Tuurala, Timo 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Helsinki: Stakes Aiheita 18/1998.

Tuurala, Timo - Holma, Tupu 2009. Lastensuojelu laatusanasto. Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

## Liite 1

Laatukäsikirja

# POIJUPUISTON VASTAANOTTOKODIN LAATUKÄSIKIRJA



## Sisällysluettelo

ALUKSI	4
TAUSTAORGANISAATIO	5
ARVOT JA TYÖTÄ OHJAAJAVAT KESKEISET LAIT JA ASETUKSET	6
POIJUPUISTON VASTAANOTTOKODIN ASIAKKAAT	7
ASIAKASPROSESSI	7
AKTIIVINEN ASIAKASTYÖ / ARVIONTI-PROSESSI	9
VASTAANOTTOKODIN ARVIONNIN MENETELMÄT	11
DOKUMENTOINTI	14
HENKILÖSTÖ	17
TYÖHYVINVOINTI	19
HENKILÖKUNNAN Foorumit ja kokoukset	21
ARVIOINTI, TULOSTEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN	22

## ALUKSI

### *Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perustehtävä ja toiminta-ajatus*

Tavoite: Nuorten elämänhallintaa tuetaan heidän omassa elinpiirissään

Toimintatapa: Espoolaisnuorille ja heidän perheilleen tarjotaan uudenlaisia palveluita erilaisista elämänhaasteista selviytymiseen. Ideana on tuoda palvelut nuorten omaan elinpiiriin, verkostoihin ja jopa kotiin, jotta löydetään hyviä ratkaisuja arjen pulmiin ja elämänhallintaan.

Poijupuiston lastensuojelupalveluilla halutaan auttaa nuoria ja perheitä ongelmatilanteissa varhain, ennen kuin tilanne kriisiytyy pahasti. Oikein ajoitettu ja mitoitettu tuki voi auttaa vaikeankin elämäntilanteen parantamisessa niin, että vältetään jopa huostaanottojen tarve. Poijupuiston palveluja ovat nykyistä intensiivisempi, tehostettu perhetyö ja sijaishuollon sosiaaliohjaus sekä Poijupuiston vastaanottokoti. Palvelut on suunnattu Espoolaisille 13–17-vuotiaalle nuorelle, sekä heidän perheilleen.

*Tehostetulla perhetyöllä* tuetaan nuoren koulunkäyntiä ja arjen hallintaa niin, että nuori asuu omassa kodissaan ja käy omaa kouluaan. Tehostettu perhetyö on perhesysteemin muutokseen tähtäävää ja perheen yksilölliset voimavarat sekä tarpeet huomioonottavaa ja psykososiaalista kuntoutusta. Työskentely voi olla joko nuoren kanssa tehtävää yksilötyöskentelyä tai koko perheen tapaamisiin perustuvaa keskusteluapua. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös nuoren muun lähipiirin ja verkostojen, esimerkiksi koulun kanssa.

*Kiitolinja on Poijupuiston lastensuojelupalveluiden uusin tulokas ja Kiitolinja on tällä hetkellä kahden työntekijän kokoinen yksikkö, joka toimii hallinnollisesti tehostetun perhetyön alla, mutta tekee vahvasti yhteistyötä vastaanottokodin kanssa. Kiitolinja työskentelyllä* tarkoitetaan kotona tehtävää arviointityöskentelyä, jossa käytetään vastaanottokodin olemassa olevia arviointimenetelmiä ja – kriteerejä. Kiitolinja mahdollistaa arviointityöskentelyn nuoren omassa ympäristössään, eikä arviointityön luotettavuutta häiritse/estä perheen sijoituksesta johtuva vastustaminen ja hätä. Tavoitteena on tehdä kaikkien lastensuojeluasiakkuuteen tulevien nuorten arvioinnit Espoossa (arvioinnin luotettavuus ja inhimillisyys). Kiitolinjatyöskentelyssä voi olla yhtäaikaaisesti neljä perhettä.

*Sijaishuollon sosiaaliohjaus* on sijaishuollon aikaisen sosiaalityön (laitoshoidon ja perhehoidon) tukityöryhmä. Työ on asiakasperhettä tukevaa yksilö-, perhe- ja verkostotyötä. Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaiden voimavarojen ja mahdollisuuksien karvoittaminen, tukeminen ja kuntouttaminen. Työryhmän palvelut ovat: sijaishuollon aikai-

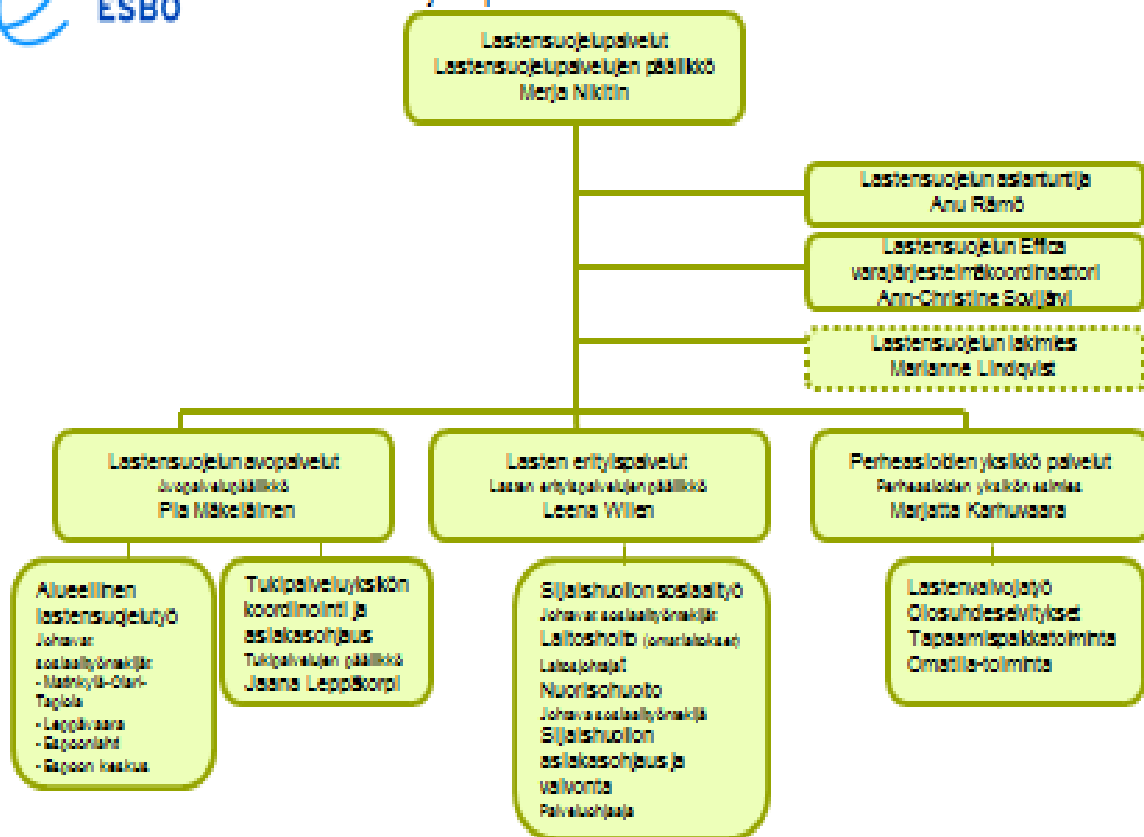
nen perhetyö, sijaisperheiden perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetilanteen arviointi, nuoren toimintakyvyn arviointi sekä erilaisten vertaisryhmien ohjaaminen. *Pojjupuiston vastaanottokoti* hoitaa nuorten kiireelliset sijoitukset, nuoren ja perheen tilanteen arvioinnin ja tiiviin perhetyön, jotta nuori voisi palata kotiin. Tarpeen vaatiessa vastaanottokoti valmistelee nuoren jatkosijoituksen. Vastaanottokoti ottaa vastaan nuoria myös sijaishuollon muutospäätöksellä, jolloin nuori ei syystä tai toisesta voi jatkaa aiemmassa sijaishuoltoyksikössä. Tällöin nuoren sen hetkinen tilanne arvioidaan uudelleen ja nuorelle etsitään hänen tarpeitaan vastaava sijaishuoltoyksikkö.

## **TAUSTAORGANISAATIO**

Pojjupuiston lastensuojelupalvelut ovat osa Espoon kaupungin tuottamia perhe- ja sosiaalipalveluja. Poijupuiston palvelut ovat organisaatiossa sijoitettu lastensuojelupalveluiden alle erityispalveluiden piiriin. Asiakkuudet Poijupuistoon ohjautuvat kaikilta alueilta.



### Lastensuojelupalvelualue 1.2.2014



Merja Nikitin

14.4.2014

## ARVOT JA TYÖTÄ OHJAAJAVAT KESKEISET LAIT JA ASETUKSET

Poijupuiston lastensuojelupalvelut on Espoon kaupungin arvoihin sitoutunut yksikkö. Poijupuistossa käydään vuosittain arvokeskustelua, jossa pohdimme Espoon kaupungin arvoja suhteessa omaan toimintayksikköön. Arvokeskustelussa arvostaminen, avoimuus, ainutlaatuisuus ja samanarvoisuus ovat meille merkityksellisiä asioita kohtaamisessa.

Espoon kaupungin arvot:

*Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen.*

*Espoo on vastuullinen edelläkävijä.*

*Espoo on oikeudenmukainen.*

Keskeiset toimintaa ohjaavat lait ja asetukset ovat YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Lastensuojelulaki sekä laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. Lakien tavoitteena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin edellytyksenä on:

- oikeus myönteisiin ja läheisiin ihmissuhteisiin
- oikeus hyvään hoitoon ja kasvatukseen
- oikeus iän ja kehitystason mukaiseen valvontaan ja huolenpitoon
- oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön
- oikeus lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaavaan koulutukseen
- oikeus saada turvaa, ymmärrystä ja hellyyttä
- oikeus fyysiseen ja psyykkiseen loukkaamattomuuteen sekä
- oikeus itsenäistymiseen

## **POIJUPUISTON VASTAANOTTOKODIN ASIAKKAAT**

Pojjupuiston vastaanottokoti tarjoaa lyhytaikaisen sijoituspaikan seitsemälle 13–17-vuotiaalle nuorelle. Sijoituksen aikana arvioidaan perheen tuentarve ja perheen kokonaistilanne. Arvioinnissa otetaan huomioon terveyttä ja elämäntilannetta koskevat näkemykset laaja-alaisesti. Arvioinnin jälkeen tehdään päätös nuoren palaamisesta kotiin tai nuoren tarpeita vastaavasta kodin ulkopuolisesta sijoittamisesta. Koko prosessin ajan Poijupuiston vastaanottokodin henkilökunta huolehtii nuoren ja hänen vanhempinsa rinnalla kulkemisesta. Vastaanottokodin työ on luonteeltaan tilannetta rauhoittavaa ja kartoittavaa.

## **ASIAKASPROSESSI**

### **Asiakasohjaus / sijoittaminen**

*Tavoite: Asiakkaalle pyritään sosiaalityöntekijän ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä löytämään nuoren tarpeita parhaiten palveleva vastaanottoyksikkö.*

*Toimintatapa: joissakin tapauksissa nuori hyötyy eniten vastaanottoperheestä tai mikäli nuori oireilee voimakkaasti päihteillä, niin nuorelle pyritään löytämään paikka päihde- katkolta. Uutena toimintana vuoden 2014 alus-*



sa alkaneeseen Kiitolinja työskentelyyn ohjataan ne nuoret, joiden tilanne on mahdollista sekä myös hyvä arvioida kotona.

Sijoitus Poijupuiston vastaanottokotiin edellyttää aina joko kiireellisen sijoituksen päätöksen (Lsl 38§) tai huostaanottopäätöksen (Lsl 40§). Joissakin tapauksissa nuori on sijoitettu Poijupuiston vastaanottokotiin avohuollon tukitoimin (Lsl 37§).

Virka-aikana päätöksen sijoittamisesta tekee alueen sosiaalityöntekijä, joka myös valmistelee nuorta ja hänen perhettään sijoitukseen. Virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystys arvioi tilanteen ja tekee tarvittaessa päätöksen sijoittamisesta.

Vastaanottokotiin voi tulla väliaikaisesti myös ulkopaikkakuntalaisia (sopimukset Kirkkonummen ja Kauniaisten kanssa), kunnes hänen oma kotikuntansa ottaa vastuun nuoresta. Vastaanottokoti ottaa vastaan myös Espoolaisia nuoria jotka ovat karkuteillä sijaishuoltopaikastaan tarjoten nuorelle paikan siihen asti kunnes nuoren oma sijaishuoltoyksikkö tulee hänet hakemaan.

### Asiakastyön aloittaminen

*Tavoite: Asiakkaat saavat kokemuksen, että alkava prosessi on heidän elämäntilanteensa parantamiseksi ja että heidän omat tavoitteet tilanteen parantamiseksi on keskiössä.*

*Toimintatapa: Asiakkaat kohdataan arvostavasti ja heidän kanssa tilanteesta puhutaan avoimesti. Asiakasperheelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa työprosessin tavoitteisiin.*

Nuoren tullessa vastaanottokotiin tilanne rauhoitetaan ja annetaan nuorelle mahdollisuus pohtia omaa tilannetta ja tutustua osaston työntekijöihin, osaston käytäntöihin sekä muihin nuoriin. Nuoren vanhempiin otetaan heti tulotilanteen jälkeen yhteyttä, elleivät he ole tulotilanteessa mukana. Vanhemmille kerrotaan osaston käytännöistä, arviointiprosessista ja keskustellaan perheen tilanteesta sekä sijoituksen nostattamista tunteista. Nuorelle on heti tulotilanteessa osoitettu kaksi vastuuhjaajaa.

Tuloneuvottelu pyritään järjestämään kolmen vuorokauden sisällä siitä kun nuori on sijoitettu Poijupuiston vastaanottokotiin. Tuloneuvotteluun kutsutaan nuori, hänen perheensä ja sosiaalityöntekijä sekä tilanteen kannalta muu oleellinen verkosto (läheis- ja viranomaisverkosto). Poijupuiston vastaanottokodista neuvotteluun osallistuu vuorossa olevat ohjaajat, mahdollisuuksien mukaan vastuuhjaajat sekä vastaava ohjaaja.

Tuloneuvottelussa sosiaalityöntekijä kertoo, miksi nuoren tilanne on vaatinut kiireellisen sijoituksen. Perheen ja nuoren tilanne avataan avoimesti ja arvostavasti siten, että vuorotellen kaikki osapuolet kertovat oman näkemyksensä tilanteesta. Vastaanottokodin työntekijät kertovat neuvottelussa toiminnasta sekä työtavoista mm. perhetapaami-

sista ja kontaktitunneista. Neuvottelussa sovitaan työtavoista tavoitteiden saavuttamiseksi, yhteydenpidosta sekä kotilomista. Näiden lisäksi tuloneuvottelussa keskustellaan TAK-poliklinikasta (TAK= tutkimus, arviointi ja kriisi) sekä heidän arvioinnin tuomasta lisäarvosta vastaanottokodin arvioinnin rinnalla.

Tilannekartoituksen jälkeen asetetaan alkavalle asiakasprosessille tavoitteet ja sovitaan kunkin osapuolen vastuusta prosessin etenemiselle. Tavoitteiden saavuttamisen arvioimiseksi sovitaan seuraava neuvottelu.

## **AKTIIVINEN ASIAKASTYÖ / ARVIONTIPROSESSI**

*Tavoite: Asiakas ja perhe saavat tilanteeseensa sopivaa tukea ja sen kautta kykenevät näkemään omat voimavaransa.*

*Toimintatapa: Asiakasperheen kanssa etsitään nuorelle sekä perheelle parhaiten sopiva toimintatapa työskentely voi olla hyvinkin räätälöityä.*

*Vastaanottokodin työn sisältöjä ovat*

hoito ja huolenpito

arjen sujumisen arviointi

opiskelun tukeminen

psykykkisen ja fyysisen terveydentilan arviointi

päihitteettömän elämäntavan tukeminen

perhesuhteiden tukeminen

jatkosuunnitelmien laatiminen yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa

Sijoituksen alkupäivinä kartoitetaan nuoren lähiverkosto ja täytetään perustietolomake, sekä tehdään euroADAD-haastattelu ja terveystarkastus. Mikäli nuoren fyysinen tai psyykinen terveydentila huolestuttaa erityisesti, niin nuorelle järjestetään tarvittavat terveydenhuollon palvelut. Huoltajien luvalla ollaan yhteydessä nuoren koulun luokanvalvojan tai kuraattoriin ja sovitaan yhteistyöstä. Mikäli koulunkäynti vaatii oman arviointinsa, niin nuoren on mahdollista päästä arviointijaksolle Merisaappaan koulun Poijuiston opetuspisteeseen.

Nuoren arvioinnissa osastolla kiinnitetään erityistä huomiota psyykkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä perhesuhteisiin ja vanhemmuuteen. Arvioinnin aikana ollaan huoltajien suostumuksella yhteydessä nuoren kouluun, seurataan koulunkäyntiä ja sovittujen asioiden hoitamista. Arvioinnin aikana kiinnitetään huomiota erityisiin huolenaiheisiin sekä nuoren vahvuuksiin. Erityisesti huomioidaan, kuinka nuori selviytyy päivittäisistä rutiineista, minkä verran pitää yhteyttä vanhempiinsa, miten viettää vapaa-aikaansa, miten toimii ja tulee toimeen vastaanottokodissa muiden nuorten kanssa. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, miten nuori kykenee sopimaan asioistaan työntekijöiden kanssa ja pitäytymään niissä.

Arviointijakson ensisijaisena tavoitteena pidetään mahdollisuutta palata kotiin tai löytää nuoren tarpeita parhaiten vastaava jatkosijoituspaikka. Arvioinnissa painotetaan avoimuutta, läpinäkyvyyttä sekä nuoren ja hänen perheensä osallistamista. Yhteistyön tavoitteena on saada perheen sekä nuoren voimavarat näkyviksi ja käyttöön.

Jos nuorella on jo kontakti johonkin nuorisopsykiatrisen poliklinikkaan, tehdään yhteistyötä heidän kanssaan. Vastaanottokodin psykiatrisen sairaanhoitaja keskittyy kaikkien osaston nuorten fyysiseen sekä psyykkiseen vointiin ja mikäli psyyken vointi vaatii lisäarvion, tekee sairaanhoitaja lääkärikäyntiä varten yhteenvedon huolenaiheista, jonka tarkoituksena on helpottaa lääkäriä arviossaan siitä tarvitseeko nuori lähetteen TAK-poliklinikalle.

Nuoren päihteidenkäyttöä kartoitetaan ja tarvittaessa lastensuojelulain puitteissa otetaan huumeseuloja ja puhallutetaan. Sekä seulasta että puhallutuksesta tehdään erillinen rajoitustoimenpidepäätös, mihin kysytään huoltajien sekä nuoren mielipide.

### Omaohjaajatyöskentely

Nuorelle nimetään kaksi omaohjaajaa / vastuuhjaajaa, jotka kantavat päävastuun nuoren asiakasprosessin etenemisestä. Omaohjaajat pitävät nuorelle kontaktitunnin vähintään kerran viikossa, joissa pureudutaan nuoren sen hetkiseen tilanteeseen, tulosiin ja jakson tavoitteisiin. Työskentelyssä käytetään tarvittaessa erilaisia työmenetelmiä esim. tunnekortteja, elämänjanaa ym. jotka helpottavat tarvittaessa nuorta sanoittamaan omaa tilannettaan.

### Perhetyö

Poijupuiston vastaanottokodissa tehdään suunnitelmallista perhetyötä. Perhetyön tavoitteena on vanhemmuuden tukeminen ja keskinäisen vuorovaikutuksen lisääminen. Perheen yksilölliset tarpeet ja voimavarat otetaan työskentelyssä huomioon. Omaoh-

jaajat ja tarvittaessa sairaanhoitaja tapaavat nuoren perhettä viikoittain. Perhetapaamiset ovat tiedon keräämistä, perheen historiaan tutustumista, voimavarojen kartoittamista, ongelmakohtien avaamista ja työstämistä sekä motivointia jatkosuunnitelmaan.

### Yhteistyön lopettaminen

Asiakasprosessi lopetetaan loppuneuvottelulla tai siirtoneuvottelulla, johon kutsutaan nuori, hänen perheensä ja sosiaalityöntekijä sekä asiakkaan tilanteen kannalta muu oleellinen verkosto tai vastaanottava taho (tehostettu perhetyö, jatkosijoituspaikka). Vastaanottokodista osallistuu vuorossa oleva / olevat ohjaajat ja mahdollisuuksien mukaan omaohjaajat sekä vastaava ohjaaja.

Loppuneuvottelussa arvioidaan nuoren ja perheen tilanne kaikkien osapuolten näkökulmasta, arvioidaan tavoitteiden saavuttamista sekä esitetään suosituksia jatkotuesta. Siirtoneuvottelussa toisen palvelun piiriin tai jatkosijoitukseen pyritään varmistamaan tiedonkulku jotta nivelvaihe sujuisi mahdollisen saumattomasti.

Asiakasprosessin päätyttyä prosessi kirjataan loppuyhteenvedoksi, jonka laatii omaohjaajat (katso kohta dokumentointi). Loppuyhteenvedo käydään läpi yhdessä nuoren sekä perheen kanssa. Asiakkailla on mahdollisuus arvioida tehtyä työtä myös anonyymisti sähköpostiin lähetettävän webropol kyselyn avulla (kyselylomake on mahdollista saada myös paperiversiona, mikäli sähköposti ei ole käytössä).

## VASTAANOTTOKODIN ARVIONNIN MENETELMÄT

*Tavoite: Työntekijöillä on käytössä ammatillisia menetelmiä, joita he osaavat käyttää ja soveltaa asiakastarpeen vaatimalla tavalla.*

*Toimintatapa: Työntekijät tutustuvat erilaisiin menetelmiin ja käyttävät niitä luovasti asiakastyössä.*

### Työparityö

Nuorelle nimetään kaksi omaohjaajaa eli vastuutyöpari. Työpari suunnittelee ja ohjaa nuoren prosessia yhdessä nuoren, hänen perheensä ja sosiaalityöntekijän kanssa suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti. Nuoren kontaktitunnin pitää pääsääntöisesti omaohjaaja / omaohjaajat, samoin perhetapaamiset pyritään järjestämään siten että vähintään toinen omaohjaajista on paikalla. Työpari tapaa perhettä osastolla, perheen kotona tai jossain muussa sopivassa ympäristössä vähintään kerran viikossa. Omaoh-

jaajat kirjaa asiakastietojärjestelmään omaohjaaja- sekä perhetapaamiset ja asiakkuuden päätyttyä omaohjaajapari tekee prosessista kirjallisen yhteenvedon ja käy sen nuoren sekä perheen kanssa läpi.

Työparityöhön sisältyy myös yksilötyötä. Työpari arvioi mitä tapaamisia voidaan hoitaa yksilötyönä ja mihin tarvitaan kahta työntekijää samanaikaisesti. Työparityö mahdollistaa vastuun kollegiaalisen jakamisen, prosessin ja oman työn reflektiivisen tarkastelemisen sekä ammatillisen dialogin. Työparityössä mahdollistuu myös erilaisen osaamisen yhdistäminen. Joissakin asiakkuuksissa voi asiakkaan edun mukaista olla ohjaajalle työparin ottaminen asiakkaan muusta verkostosta. Näistä tapauksista keskustellaan aina erikseen ja mietitään, miten työparityön reflektiivisyys, dialogisuus ja "moniosaaaminen" saadaan siitä huolimatta käyttöön.

### Työryhmätyö

Vastaanottokodin työryhmä on moniammatillinen kokonaisuus, johon kuuluu yhdeksän ohjaajaa, sairaanhoitaja ja vastaava ohjaaja. Työryhmä kokoontuu kerran viikossa tiimikokoukseen ja kaksi kertaa vuodessa työnkehittämispäivään. Työryhmän tarkoituksena on tuottaa nuoren tilanteesta arviota alueiden sosiaalityöntekijöille. Työryhmä on vastuussa asiakasprosessien tavoitteellisesta ohjaamisesta. Asiakkaan laadukkaan palvelun takaamiseksi hyödynnetään työntekijöiden erityistaitoja, osaamista ja koulutusta.

Työryhmä toimii työntekijän reflektiopintana ja apuna asiakastilanteiden ja niihin liittyvien ilmiöiden analysoimisessa moniammatillisen dialogin avulla. Työryhmä pitää yllä arvokeskustelua, kannustaa ja tukee jäseniään monin tavoin. Työryhmän itsearviointin kautta kehitetään asiakaspalvelua, rakenteita ja yhteistyöverkostoja jatkuvasti. Työryhmän lähiesimies johtaa työryhmän toimintaa sekä palvelun ja osaamisen jatkuvaa kehittymistä.

### Verkostotyö

Vastaanottokodin työntekijät kartoittavat nuoren ja hänen perheensä läheis- sekä vieranomaisverkostoa sekä auttaa sekä ohjaa nuorta ja hänen perhettään löytämään ympärilleen toimivan verkoston. Työntekijät pitävät tarvittaessa yhteyttä verkostoon asioi-

den hoitumisen varmistamiseksi, mutta ennen kaikkea kannustaa nuorta ja hänen perhettään ottamaan itse vastuuta verkoston ylläpitämisestä. Läheisverkosto voi koostua sukulaisista, ystäväistä, harrastustoiminnasta ja muista luotettavista lähteistä. Viranomaisverkostoon voi kuulua nuoresta riippuen peruspalveluja, kuten koulu ja lääkäripalvelut, tai erityisempiä tarpeita vastaavia palveluja, kuten terapia- ja päihdepalvelut. Vastaanottokodin rooli nuoren ja hänen perheensä verkostossa on olla tukemassa heitä oikeanlaisten palvelujen ja oikeanlaisen tuen saamisessa. Työntekijän tehtävänä on arvioida lisäverkostojen rakentamisen tarvetta ja toisaalta tarpeettoman tai päällekkäisen verkoston supistamista. Vastaanottokodin työryhmä etsii verkostossa yhteistä ymmärrystä nuoren tilanteesta ja toimii nuoren edun puolestapuhujana.

### Kohtaaminen

Arvostava, aito kohtaaminen on tärkein käytössä oleva ammatillinen menetelmä. Arvostava kohtaaminen sisältää kuuntelemista, luottamusta, läsnäoloa ja välittämistä sekä oman ammatillisen minän käyttämistä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Arvostava ja aito kohtaaminen on rehellistä ja avointa. Myös vaikeat asiat otetaan puheeksi ja niitä käsitellään. Kohtaamisessa rohkaistaan nuorta perheineen avoimuuteen tilanteen suhteen ja siksi työntekijä panostaa luottamuksen rakentamiseen ja säilyttämiseen koko prosessin ajan.

### Perhetyö ja yksilötyö

Vastaanottokodissa tehdään arvioinnin aikana sekä perhe- että yksilötyötä. Asiakkaana on aina nuori, mutta nuoren edun mukaista on työskennellä koko perheen kanssa, varsinkin jos nuoren tilanne näyttää siltä että kotiutuminen vastaanottokodista on mahdollinen. Perheen kanssa on tärkeää työskennellä myös silloin kun nuori jatkosijoitetaan, jotta perhe ymmärtää tulevan huostaanoton sekä siihen liittyvät asiat. Työntekijät tapavat tarpeen ja suunnitelman mukaan yksin nuorta ja yksin vanhempia sekä koko perhettä yhdessä. Perhetyö on oleellinen osa vastaanottokodissa tehtävää arviointityötä. Yksilötapaamiset ovat osa perhetyötä ja niiden kautta perheenjäsenet saavat mahdollisuuden käsitellä perheen tilannetta omasta näkökulmastaan ja saada tukea työntekijältä perhesysteemiin vaikuttavien ilmiöiden ymmärtämiseen. Sekä yksilö- että koko perhetapaamisessa pyritään luomaan yhteistä ymmärrystä perheen tilanteesta ja jokaisen omista mahdollisuuksista vaikuttaa siihen omaan toimintaansa muuttamalla.

## Arviointimenetelmät

Tärkeitä työkaluja yksilön ja perheen tilanteen kartoittamisessa päivittäisen havainnoinnin lisäksi on erilaiset arviointimenetelmät. Työntekijöillä on käytettävissä erilaisia yksilön tilannetta arvioivia työmenetelmiä sekä perheen tilannetta arvioivia menetelmiä. Nuoren kanssa käytetään mm. EuroADAD- haastattelua, erilaisia pelejä ja kortteja. Perheen tilanteen arvioinnissa voidaan käyttää hyvinkin luovasti kullekin perheelle sopivaa menetelmää. Käytössä on mm. vanhemmuuden roolikartta. Nuoren ja perheen tilanteen hahmottamiseksi käytetään usein myös verkostokarttoja, sukupuuta, aikajanoja, erilaisia toivekortteja, voimavarakortteja jne. Nuoren ja perheen kanssa toimiminen vaatii työntekijältä luovuutta. Ammatillisia menetelmiä sovelletaan kullekin nuorelle sekä perheelle sopiviksi tai kehitetään uusia menetelmiä. Menetelmät sellaisenaan ilman aitoa arvostavaa kohtaamista eivät tuota toivottua tulosta. Menetelmät ovat keino ottaa puheeksi, käsitellä ja sanoittaa. Pelkkä aito arvostava kohtaaminen ei aina yksinään riitä.

## Ryhmätoiminta

Vastaanottokodissa pidetään aina keskiviikkoisin nuorten kokous sekä nuortenilta. Nuortenilta nähdään tärkeänä elementtinä arvioinnissa, koska siinä tulee näkyviin nuoren kyky toimia ryhmässä. Ohjattu nuortenilta mahdollistaa mm. sosiaalisesti arempien nuorten turvallisen osallistumisen ja on näin ollen usein hyvinkin voimauttava kokemus.

## Toiminnallisuus

Nuorten, perheen ja ryhmien kanssa työskentelyssä käytetään myös toiminnallisia menetelmiä. Toiminnallisuus on yksi tapa kohdata, käsitellä asioita ja ilmaista itseä. Toiminnallisuus voi olla esim. retkeilyä, liikuntaa, käsillä tekemistä tai ruoan laittamista.

## **DOKUMENTOINTI**

*Tavoite: Kirjaaminen on olennainen osa asiakasprosessin hoitamista ja keskeinen osa asiakastyötä. Kirjaaminen myös tekee tehdyn työn näkyväksi.*

*Toteuttamistapa: Kirjaaminen pidetään ajan tasalla ja se kuvaa asiakkaan todellista tilannetta arvostavasti.*

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26§:n 1 momentissa tarkoitettua vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot, sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Espoon kaupungilla on käytössä sosiaali- ja terveysalan tietojärjestelmä Effica. Nuoren tullessa vastaanottokotiin avataan hänelle laitospäiväkirjaan tarkoitettu akti. Kirjaus tehdään aina työntekijän omalla nimellä ja päiväyksellä. Nuoresta kirjataan seuraavia:

*-päivittäisraportointi*

Jokaisesta nuoresta kirjataan päivittäin kaikissa työvuoroissa nuorta koskevat keskeiset asiat ja havainnot. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota mm. nuoren tulo- ja lähtöaikoihin, nuoren kanssa sovittuihin asioihin sekä nuoren mielialaan. Kaikki nuorta koskeva tieto, mm. yhteydenpito vanhempiin tai verkostoon kirjataan nuoren omaan aktiin.

*-neuvottelumuistiot*

Kaikista neuvotteluista kirjataan muistio tietojärjestelmään, jonka tekemisestä vastaa neuvottelussa mukana ollut työntekijä. Sosiaalityöntekijä kirjaa omat muistiinpanonsa neuvottelusta perhesosiaalityön dokumenttiin.

*-perhetapaamiset ja omaohjaajatyöskentely*

Kaikista näistä tapaamisesta tehdään tapaamismuistio niille varattuun kohtaan.

*-terveys*

Nuoren terveyteen liittyvät asiat kirjataan siihen erikseen osoitetun otsikon alle ja tämän otsikon alle kirjataan myös mahdolliset hoitokokousmuistiot mikäli nuoren psyyken tilaa arvioidaan erikseen nuorisopsykiatrisen toimesta.

*-viikkotiivistelmä*

Päivittäisraportoinnin pohjalta nuoresta tehdään viikoittainen tiivistelmä. Se sisältää mm. osiot: osastokäyttäytyminen, sosiaaliset suhteet, perhe-työ, päihteet, Viikkotiivistelmän kirjoittaa viikonlopun aikana vakituinen



henkilökunta ja se toimitetaan maanantaina Poijupuiston lastensuojelupalveluiden johtajalle.

*-loppuyhteenveto*

Arviointijakson päätyttyä laaditaan loppuyhteenveto, joka on kattava kooste koko työskentelyn ajalta. Siinä arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista, jatkotuen tarvetta sekä kuvataan työskentelyn vaiheita.

*-päätökset rajoitustoimenpiteistä*

Niistä rajoitustoimenpiteistä, joista lastensuojelulaki edellyttää tehtävän rajoitustoimenpidepäätöksen tehdään päätökset efficaan. Näitä varten löytyy osastolta erillinen ohjeistus.

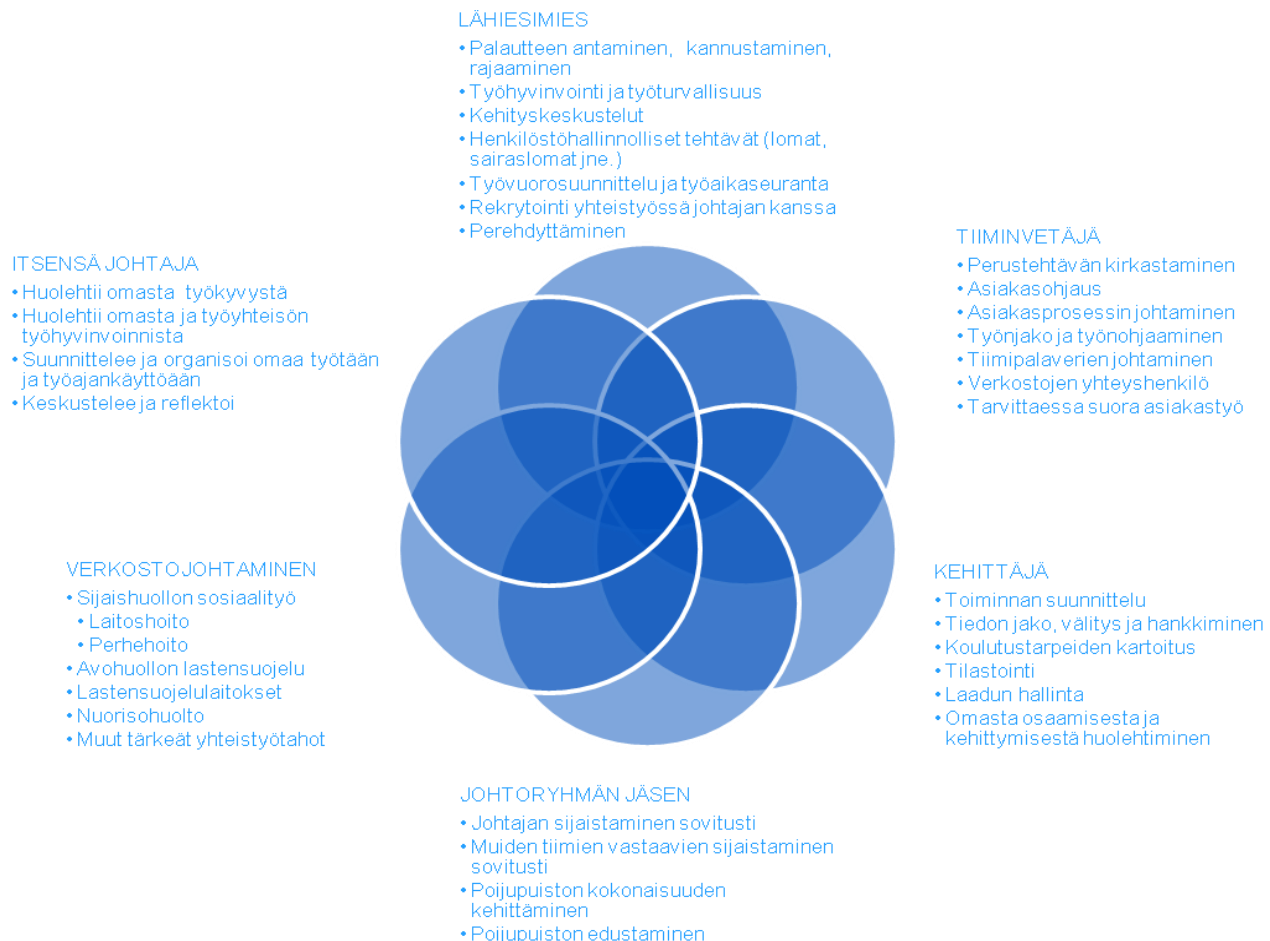
Muistiinpanojen ja muiden dokumenttien sisältö perustuu tosiasioihin sekä havaintoihin ja ne erotetaan tulkinnasta, arviosta ja oletuksista. Työntekijän oma ammatillinen arvio erottuu muusta tilanteen kuvauksesta. Asiakirjasta näkyy kuka, milloin ja missä yhteydessä on asiasta kertonut tai mielipiteensä ilmaissut. Nuoren oma kertomus ja mielipiteet kirjataan myös tekstiin. Kirjauksista ilmenee ketkä toimivat, milloin, missä ja mitä tapahtui sekä mitä sovittiin. Asiakirjassa on myös asioiden perustelut. Kirjauksissa tuodaan esiin myös positiivisia asioita nuoresta ja perheestä eikä korosteta pelkästään negatiivisia asioita. Erimielisyydet esim. päätöksistä kirjataan myös raporttiin. Dokumentoinnista löytyy oma ohjeistuksensa osaston perehdyttämiskansiosta.

## HENKILÖSTÖ

### Toimenkuvat

Vastaanottokodin työryhmään kuuluu vastaava ohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, sekä yhdeksän ohjaajaa joista yhden päävastuulla on ruoka- ja kodinhuoltoon liittyvät työtehtävät.

### Vastaavan ohjaajan toimenkuva



## Ohjaajan toimenkuva

### ASIAANTUNTIJA

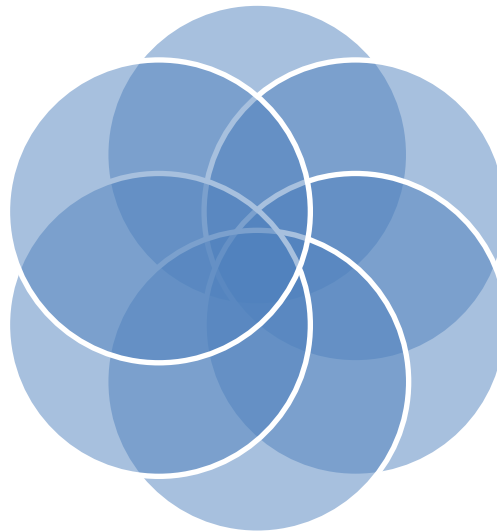
- Lastensuojelun ohjauksen asiantuntija viranomaisverkostossa
- Vastaanottokodissa tehtävän yksilö- sekä perhetyön asiantuntija lastensuojelussa

### TIIMINJÄSEN JA TYÖPARI

- Sitoutuu arvoihin
- Huomioi työyhteisöllisyyden
- Jakaa omaa ammattitaitoa
- Arvostaa ja hyödyntää moniammatillista osaamista
- Opiskelijoiden ohjaus ja perehdytys
- Edustaa tiimiä
- Työympäristöstä huolehtiminen

### ASIAKASPROSESSIN OHJAAJA

- Vastuu ohjausprosessin kulusta: suunnittelu, toteutus, yhteenveto, arviointi
- Asiakassuhteen luominen
- Ryhmien suunnittelu ja toteutus
- Dokumentointi (päivittäisraportointi, yhteenvedot).



### ITSENSÄ JOHTAJA

- Huolehtii omasta työkyvystä
- Huolehtii omasta ja työyhteisön työhyvinvoinnista
- Suunnittelee ja organisoii omaa työtään ja työajankäyttöään
- Keskustelee ja reflektoi työyhteisön kanssa

### KEHITTÄJÄ/KEHITTYJÄ

- Kehittää itseä, ammattitaitoa, työyhteisöä sekä asiakastyön välineitä
- Asiakkaan yhteistyöverkoston kehittäjä
- Tukee asiakkaan kehittymistä tavoitteiden mukaisesti
- Kehittää vastaanottokodin työtä.

### SILLANRAKENTAJA /VERKOSTOTYÖNTEKIJÄ

- Lapsen edun asianajaja
- Lapsen ja perheen välisen vuorovaikutuksen edistäjä
- Verkoston luominen asiakastarvelähtöisesti
- Lastensuojelun ja asiakkaan tilanteen asiantuntija verkostoissa

## Psykiatrisen sairaanhoitajan toimenkuva



## TYÖHYVINVOINTI

*Tavoite: Hyvinvoiva, motivoitunut ja osaava henkilökunta*

*Toteuttamistapa: Kehitetään aktiivisesti esimies- ja alaisaitoja, huolehditaan työssä jaksamisesta.*

Työhyvinvointi rakentuu monesta eri tekijästä. Yksilön fyysisen ja henkisen kunnon ohella siihen vaikuttavat osaamisen kokonaisuus sekä työkuorman ja työkyvyn tasapaino. Työyhteisön toimivuudella, lähiesimiehen taidoilla ja vuorovaikutustyyllillä on myös suuri merkitys. Esimiestaitojen rinnalla puhutaan alais- tai työntekijätaidoista, joista tärkein on oman työn suorittaminen kunnolla. Työpaikan ilmapiiriin vaikuttavat myös työntekijöiden väliset suhteet ja jokainen työntekijä itse. Työn iloa tuottavat työn

sisältö ja haasteellisuus sekä kehittämis-, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Kannustava työilmapiiri, mahdollisuus kysyä, kommentoida ja saada tietoa työhön ja työyhteisöön liittyvistä asioista lisäävät työmotivaatiota. Vahva motivaatio näkyy halussa käyttää koko osaamistaan ja valmiudessa ottaa vastuuta.

## Työnohjaus

Työyhteisö osallistuu kerran kuukaudessa ryhmätyönohjaukseen (paitsi heinäkuussa). Työnohjaus tukee työryhmän yhteistyön ja perustehtävän kehittämistä sekä tukee työhyvinvoinnissa. Ryhmätyönohjauksessa voidaan käsitellä myös asiakkaiden hoito- ja kasvatustyöhön liittyviä teemoja.

## Kehityskeskustelu

Vastaava ohjaaja käy kerran vuodessa jokaisen työntekijän kanssa ennalta sovitun kehityskeskustelun. Kehityskeskustelussa käydään luottamuksellinen keskustelu omasta työstä, työkyvystä, työhyvinvoinnista ja kehitymisestä.

## Työterveyshuolto ja työsuojelu

Työterveyshuolto tarjoaa terveystalvija Espoon kaupungin työntekijöille ja työyhteisöille. Työterveyshuollosta saa palveluja työyhteisön hyvinvointiin, asiantuntijakonsultointia työtä koskevissa terveydenhuollon teemoissa sekä terveystarkastuspalveluita kuten työhöntulotarkastukset sekä alku- ja määräaikaistarkastukset.

## Virkistys, työsuhte-edut ja koulutus

Kaupunki tarjoaa henkilöstölleen useita henkilöstöetuja, joiden tavoitteena on henkilöstön hyvinvoinnin, kehittämisen ja työssä viihtymisen edistäminen.

Omaa kehittämistään voi edistää mm. osallistumalla vuosittain järjestettäviin monipuolisiin koulutuksiin. Omaehtoista kehittämistä voi toteuttaa aktiivointirahan tai stipendikukkaron avulla. Hyvinvoinnista huolehtimiseen on monia tuettuja tai jopa ilmaisia mahdollisuuksia. Eniten käytetty on vapaa uimahallin käyttö. Työterveyshuolto huolehtii kuntosuoronttien ja kuntoutuskurssien organisoinnista. Työyksiköillä on myös runsaasti omaa työhyvinvointitoimintaa.

Muita henkilöstöetuja ovat esimerkiksi tuettu työpaikkaruokailu ja työsuhdematkalippu sekä sportti-/ kulttuuripassi. Myös asunnon saannissa avustetaan. Tarkemmat ja ajan-kohtaiset työsuhte-edut löytyvät Espoon kaupungin intrasivuilta internetistä.

## Työhyvinvointipäivä (TYHY)

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi Poijupuiston lastensuojelupalveluiden TYHY -päiviä järjestetään vuosittain. Päivien sisältö mietitään ajankohtaisten tarpeiden mukaan ja päivien suunnitteluun osallistuu henkilökunta itse. TYHY -päivään osallistuminen on työpäivä ja siihen osallistuu koko henkilökunta.

## HENKILÖKUNNAN FOORUMIT JA KOKOUKSET

### Tiimikokous

Vastaanottokodin rakenteelliset päätökset käsitellään viikoittain pidettävissä tiimikokouksissa. Tiimikokouksen johtajana toimii vastaava ohjaaja, joka valmistelee kokouksen kokoamalla esityslistan johtoryhmästä tulleista ja työryhmän jäseniltä tulleista teemoista. Tiimikokouksissa käsitellään myös asiakasasioita, työnjakoa ja muita työyhteisön tiedonkulun kannalta oleellisia asioita.

### Työnkehittämisspäivä

Vastaanottokodin työryhmän työnkehittämisspäiviä järjestetään puolen vuoden välein. Kehittämisspäivien teemaksi valitaan toiminnan arvioinnin kautta esille nousseita aiheita, joiden läpikäymiseksi voidaan käyttää oman henkilökunnan lisäksi asiantuntijapalveluita.

### Henkilökuntapalaveri

Vastaanottokoti osallistuu koko Poijupuiston henkilöstölle tarkoitettuun Henkilökuntapalaveriin neljä kertaa vuodessa. Henkilökuntapalaverin johtaa Poijupuiston lastensuojelupalveluiden johtaja, joka valmistelee palaverin ajankohtaisten tai muuten tärkeiden teemojen ympärille.

### Kehittämisfoorumi

Poijupuiston lastensuojelupalveluissa järjestetään neljä kertaa vuodessa kehittämisfoorumi. Kehittämisfoorumin aiheena on erilaisia työtä koskettavia teemoja, joiden pohjalta käydään kollegiaalista keskustelua lastensuojelun toimijoiden kesken. Näihin osallistutaan mahdollisuuksien mukaan.

## ARVIOINTI, TULOSTEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

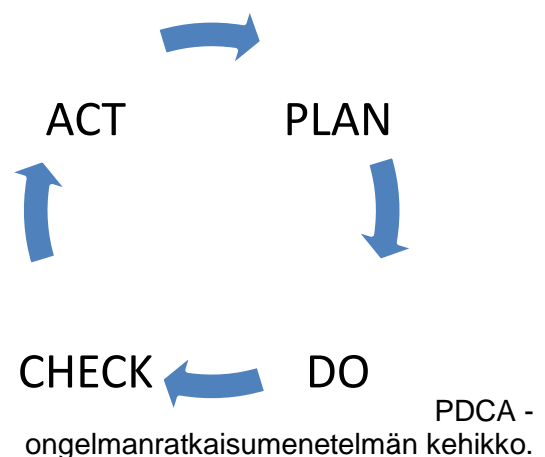
Tavoite: Asiakasprosessien onnistumista, asiakkaan edistymistä ja tehtyä työtä arvioidaan ja arvioinnin kautta kehitetään työtä edelleen

Toimintatapa: Säännöllinen ja johdonmukainen laadunarviointi

Laadun arvioinnilla tarkoitetaan asetettujen tavoitteiden seuranta. Arvioinnin perimmäinen tarkoitus on toiminnan kehittäminen. Arvioinnin kohteena ovat prosessien toteutuminen, prosessien vaikuttavuus, prosessien tuloksellisuus ja taloudellisuus. Onnistumisen edellytyksenä on selkeät, kaikkien tiedossa olevat tavoitteet, joiden saavuttamista on mahdollisuus arvioida. Toiminnan kehittäminen arvioinnin ja saadun palautteen kautta antaa mahdollisuuden laadukkaaseen toimintaan lastensuojelun kentällä.

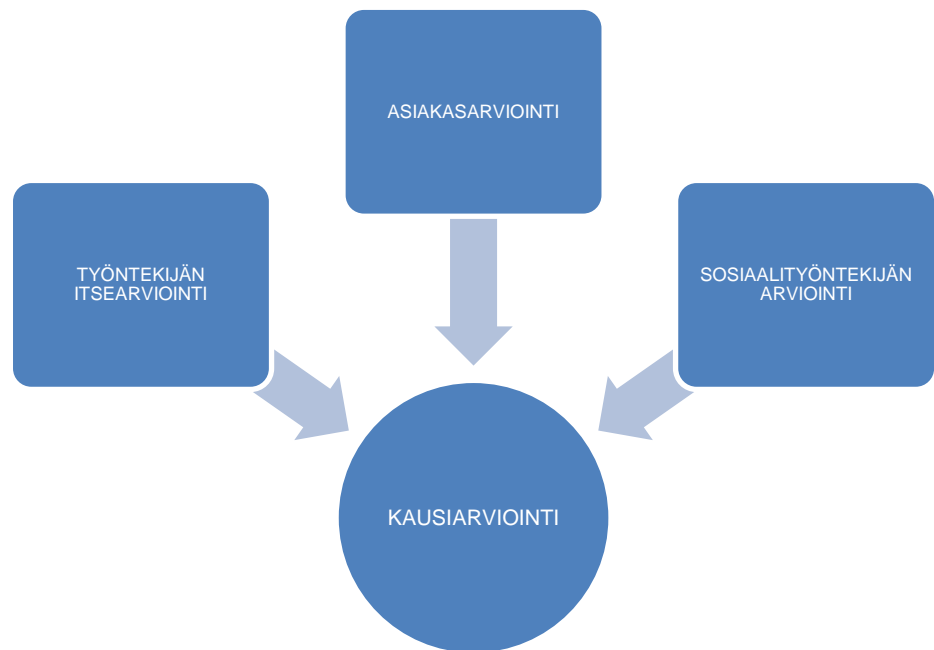
Poijupuiston lastensuojelupalveluissa laadunhallinnan toimintamallina käytetään PDCA -mallia. PDCA (Plan, Do, Check, Act) on klassinen ongelmanratkaisun ja kehäoppimisen malli.

Suunnitteluvaiheessa keskeistä on kehittämiskonseptin tunnistaminen. Toteutusvaiheessa painottuvat toiminnan osallistava havainnointi ja näkökulmien reflektointi. Tarkistusvaiheessa taas olennaista on toteutuneen toiminnan arviointi ja uusien kehittämistarpeiden tunnistaminen. Lopulta kehittämissivaiheessa toteutetaan tarvittavat muutokset ja toteutetaan kehittämisen interventiot.



## Kausiarviointi

Vastaanottokodin työtä arvioidaan systemaattisesti kaksi kertaa vuodessa kausiarviointilla. Kausiarviointi koostuu kolmesta eri näkökulmasta; itsearviointista, asiakasarviointista ja sosiaalityöntekijän arviointista. Arviointi tapahtuu webropol-kyselyllä siten, että jokaiselle asiakkaalle, asiakkaan sosiaalityöntekijälle ja Vastaanottokodin työntekijälle lähetetään sähköpostiin arviointikysely. Saadut vastaukset käsitellään aina työkehittämispäivässä ja niiden pohjalta nostetaan työn kehittämiseksi keskeiset ja ajankohtaiset teemat, joita ryhdytään suunnitelmallisesti parantamaan.



Espoossa 3.5.2014



