

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Terveysten edistämisen koulutusohjelma  
Johtamisen suuntautumisvaihtoehto

Sirpa Huuskonen

**Î Missä ollaan ja minne mennään?Î Arviointien avulla perheko-  
tien laatutyön kehittämiseen**

## **Tiivistelmä**

Sirpa Huuskonen

Missä ollaan ja minne mennään?+Arviointien avulla perhekotien laatutyön kehittämiseen, 46 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Johtamisen suuntautumisvaihtoehto

Opinnäytetyö 2013

Ohjaajat: yliopettaja Tuija Nummela, Saimaan ammattikorkeakoulu, toimitusjohtaja Tuija Ikonen, Perhekoti Kuutinpesä Oy

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena ja kehittämistehtävinä oli kuvata kahden perhekodin, Kuutinpesän ja Kuutin, toiminta-ajatusta ja tuottaa tietoa perhekotien laatutyön kehittämiseen. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi perhekotien toiminnan sisältöä sekä työssä olevien kehittämistarpeiden tunnistaminen. Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö on kvalitatiivinen, ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemoiteltua vertaisarviointikeskustelua ja strukturoitua itsearviointilomaketta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Kohderyhmänä olivat molempien perhekotien vanhemmat (4henkilöä).

Vertaisarviointikeskustelun kautta saatiin näkyväksi perhekodeissa toteutuva turvallinen arkielämä, kotien yksilölliset toimitavat ja perhekotivanhempien pysyvyys lasten elämässä. Tämän lisäksi yhteistyö lasten lähipiirin ja viranomaisien kanssa sekä ymmärrys sijaishuoltotyön taustalla olevan problematiikan vaikutuksista koettiin hyvinä ja samalla ammatillisuutta vahvistavina. Itsearviointiin esiin nostamia keskeisiä työn kehittämiskohteita olivat perhekotityön laatuprofiilin ja Internet-sivujen laatiminen, itsearviointiin sisällyttäminen työskentelyyn sekä säännöllisyyden ja sovittujen asioiden kirjaaminen etukäteen. Perhekotien työskentelyssä oli havaittavissa eroja, jotka eivät kuitenkaan olleet parannusta vaativia kehittämisen kohteita.

Tämän kehittämistehtävän jatkokäyttö kohdentuu suoraan perhekotien Kuutinpesän ja Kuutin hyödynnettäväksi, sillä opinnäytetyötä käytetään työvälineenä tulevaisuudessa tehtävälle perhekotien laatuprofiilille. Sitä voidaan hyödyntää myös erillisten palveluesitteiden laadinnassa.

Asiasanat: lastensuojelun sijaishuolto, ammatillinen perhekoti, laatu, vertaisarviointi, itsearviointi ja työn kehittäminen

## **Abstract**

Sirpa Huuskonen

"Where are we now and where are we going?" Evaluation for the development of quality in family-based foster care, 46 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Programme in Health Promotion

Management Specialisation

Master's Thesis 2013

Instructors: Dr. Tuija Nummela, Principal Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, and Managing Director Tuija Ikonen, Foster Home %Kuutinpesä+Ltd.

The purpose and the developing aim of this study were to examine and to describe the operating ideas of two foster homes, %Kuutinpesä+ and %Kuutti+, and to provide information for developing quality work in foster homes. The aim was to make visible and to introduce the way the foster homes operate and to recognize the things that need to be improved. The study was qualitative and the data was collected from peer review interviews and from structured self-evaluation forms. The analysis of the material was executed by using content analysis. The target group were the parents in both foster homes (4 people).

The results of the peer review interviews showed that the safe everyday life and the individual ways of operating, and the stability of the parents in the foster homes are very important in the lives of the children. In addition to this, the results also show that the co-operation between the children's inner circle and the authorities as well as the understanding of the problems inherent in the work in foster homes support and reinforce the occupational know-how of the foster parents. The results of the self-evaluation form brought out a couple of issues that need to be addressed and improved. These are the composition of the quality profiles and the creation of internet pages about the work that is done in foster homes, regular self-evaluation as part of everyday work, adhering to routines, and documentation of agreed upon plans. There were differences seen in the ways of working in the surveyed foster homes. However, these different ways of working do not need to be improved or changed.

The results of this thesis can be applied in the daily use of both foster homes, %Kuutinpesä+ and %Kuutti+. In the future the results of this thesis might also be used as a tool in the quality profiling of the foster homes. The report can also be used in the drafting of service brochures.

Keywords: foster care in child welfare, professional foster home, quality, peer review, self-evaluation, work development

## Sisältö

1 Johdanto.....	5
2 Lastensuojelu.....	6
2.1 Lastensuojelun tarkoitus ja sijaishuolto.....	6
2.2 Ammatillinen perhekoti.....	8
2.3 Ammatillinen perhekoti osana lastensuojelutyötä.....	9
3 Laatu.....	10
3.1 Työn kehittäminen.....	10
3.2 Laatu työskentelyssä.....	11
3.3 Laatukäsikirja osana laatutyötä.....	13
3.4 Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit.....	13
3.5 Työn arvioinnin menetelmiä.....	15
3.5.1 ITE- itsearviointi ja laadunhallintamenetelmä.....	15
3.5.2 Vertaisarviointi.....	16
4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	16
5 Opinnäytetyön toteutus.....	17
5.1 Kehittämistyön luonne ja kohde.....	17
5.2 Aineiston keruu.....	18
5.2.1 Vertaisarviointi.....	19
5.2.2 ITE- itsearviointi.....	20
5.3 Aineiston analyysi.....	20
5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	22
6 Perhekotien toiminta-ajatuksen kuvaaminen.....	23
6.1 Perhekoti Kuutinpesä Oy.....	23
6.2 Perhekoti Kuutti Oy.....	24
6.3 Toiminnan kuvausta Laituri-kriteereiden mukaan.....	26
6.4 Yhteenveto ITE- itsearvioinneista.....	31
7 Johtopäätöksiä ja pohdintaa.....	39
Lähteet.....	45

## Liitteet

- Liite 1 Vertaisarvioinnin kriteerit
- Liite 2 ITE-arviointikysymykset

# 1 Johdanto

Ajoittain on hyödyllistä pysähtyä tarkemmin miettimään oman työyksikön tapoja toimia ja hoitaa asioita. Etenkin silloin, kun itse luo työnsä kuvaa, on syytä pohdita, mitä on tehty, miksi on tehty ja miten on tehty. Tällaisen tarkastelun ja arvioinnin kautta on mahdollista nähdä työnsä kehittämistarpeita, jotka ilman syvällisempää tarkastelua saattaisivat jäädä piileviksi osiksi toimintoihin. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit ohjaavat tarkastelemaan sijaishuoltoa lapsen näkökulmasta. Ne on luotu yhdessä lastensuojelun valtakunnallisten toimijoiden kanssa, ja niiden avulla pystytään osoittamaan, mihin sijaishuoltopaikan toiminnassa tulisi kiinnittää huomiota sijaishuollon laatua arvioitaessa. Laatukriteeristön toivotaan tekevän sijaishuollon toimintaa läpinäkyväksi lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen, päättäjille ja yleensäkin kaikelle kansalle. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.)

Työelämälähtöisessä opinnäytetyössäni tarkastelen ja arvioin kahden perhekodein, Kuutin ja Kuutinpesän, työskentelyä toimitapoineen ja kehittämistarpeineen. Perhekodit ovat aloittaneet toimintansa vuosina 2004 ja 2005, mutta yksiköillä ei ole dokumentoituja toiminnan laatukriteereitä valmiina, ja siten itsearvioinnin kautta tapahtuva työskentelyn perustarkastelu ja kehittämistarpeiden tunnistaminen ovat ajankohtaisia. Molemmilla perhekodeilla on yhteinen omistaja, ja näin ollen toimintaa on pyritty linjaamaan samansuuntaiseksi. Tämä kehittämistyö on tarkoitus toteuttaa kuvaamalla perhekotien toiminta-ajatusta ja toimintaa sekä tuottaa tietoa perhekotien laatutyön kehittämiseen.

Kehittämistyön kautta tuon esiin, miten olemme työtämme tehneet ja kuinka voimme työtämme tulevaisuudessa kehittää. Tutkimusmenetelminä käytän ITE3-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmää sekä vertaisarviointia, jonka sisältö on rakennettu valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereiden Hoidon ja kasvatuksen - Kasvaminen yksikössä -osion kriteereistä. Käytän työssäni valtakunnallisista sijaishuollon laatukriteereistä yleisesti käytettävää Laiturikriteerit -projektinimeä. Opinnäytetyön tavoitteena on toimia mallina tulevaisuudessa teh-

tävälle perhekotien laatukäsikirjalle, jonka avulla yksiköiden laatuprofiili on toteutettavissa.

Ammatillisen kehittymisen kannalta opinnäytetyön tekeminen asettaa sekä työn että tekijän syvällisempään vuoropuheluun keskenään. Tämä taas jäsentää tekijälle tutkimuksellisen rakenteen ymmärtämistä sekä teorian liittymistä käytäntöön. Oman pohdintakyvyn ja oivallusten tekemisen uskon avautuvan laajemmin työn tekemisen kautta. Perhekotivanhempana työskennellessäni koen työn arvioinnin myös palvelevan lisäksi asiakkaitamme, sillä arvioinnin kautta tapahtuva oivaltaminen oman työn perusrakenteisiin lisää käytäntöjen tuomaa hyvinvointia työskentelyyn. STAKESin vuonna 1995 julkaiseman valtakunnallisen suosituksen mukaan palvelujen laadun seuranta, arviointi ja kehittäminen ovat niin asiakkaiden, palvelun tuottajien kuin rahoittajienkin yhteinen asia ja etu (Mikkola 1997, 8).

## **2 Lastensuojelu**

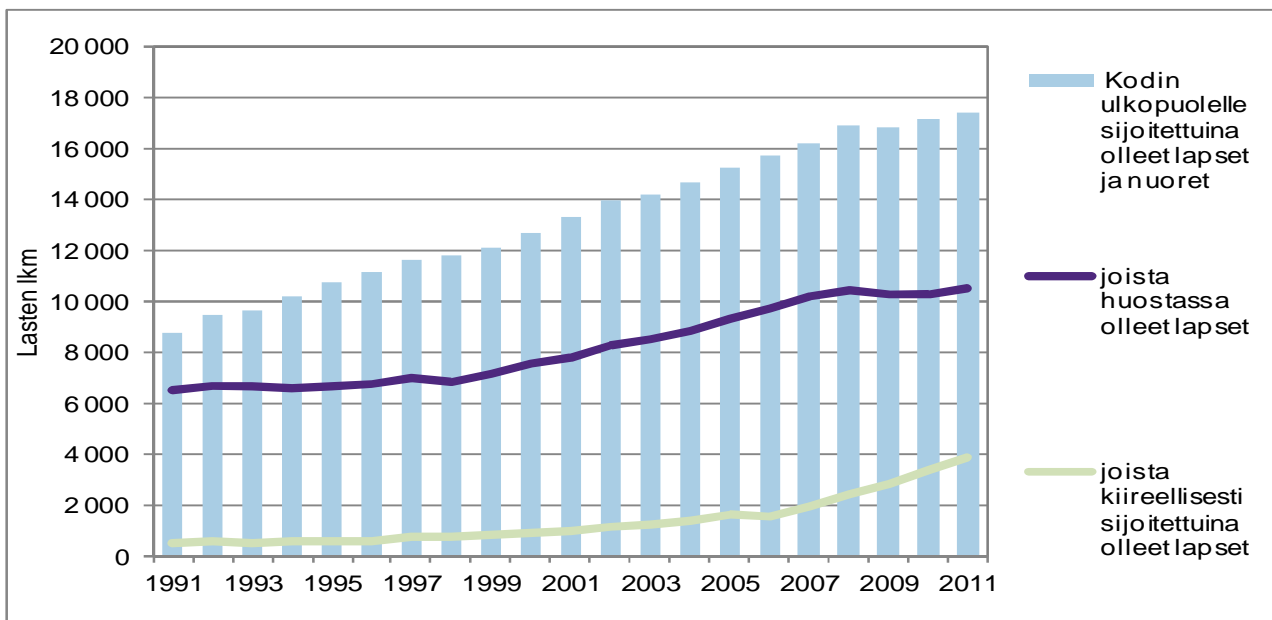
### **2.1 Lastensuojelun tarkoitus ja sijaishuolto**

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja kokonaisuus, jonka tehtävänä on edistää ja tukea lapsen kehitystä ja kasvua sellaisin tavoin, joista lapsi ja hänen perheensä hyötyvät eniten. Lastensuojelutyötä tehdään lastensuojelulain määrittämällä tavalla, ja tämän lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen oikeuksien toteuttaminen on kuitenkin myös muuta lainsäädäntöä, muita viranomaisia sekä laajemmin koko yhteiskuntaa koskeva tehtävä. Lapsen oikeuksista on säädetty erikseen Suomen perustuslaissa ja Suomessa voimaan tullessa Euroopan ihmisoikeussopimuksessa, erityisesti lapsen oikeuksien yleissopimuksessa. (Sosiaaliportti 2011.)

Joskus tilanteet vaativat lapsen edun toteutumiseksi hoidon ja kasvatuksen järjestämistä jossain muualla kuin hänen omassa kodissaan. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuoltoon voidaan sijoittaa vain huostaan otettu lapsi, mutta

lapsi voidaan myös sijoittaa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena tai jälkihuoltona. Sijoittavalla kunnalla on vastuu siitä, että sijaishuoltopaikka on lapsen tarpeen mukainen ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tekee valmistellut lapsen sijoittamisesta valitsemalla lapselle sijaishuoltopaikan. Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen omien, yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti (Riekki 2008, 7). THL (2012) on raportoinut lastensuojelun sijaishuollon tarpeesta viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana allaolevan kuvion 1 kautta:

Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa olleet ja kiireellisesti sijoitetut lapset vuosina 1991-2011\*/ THL 2012



Kuvio 1. Sama lapsi voi sisältyä sekä kiireellisiin sijoituksiin että huostassa olleiden lukumääriin

Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoidona taikka muuna lapsen tarpeiden mukaisena hoitona (Räty 2010, 377), esimerkiksi ammatillisen perhekodin tarjoamana hoitona. Sijaishuoltoa määrittelevät tarkemmin lastensuojelulaki (638/ 1983) ja . asetus (1010/1983). Myös monet muut lait, kuten sosiaalihuoltolaki, perhehoitajalaki, laki lasten kanssa työskentelevien rikostauttan selvittämisestä, laki yksityisistä sosiaalipalveluista ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säätävät asioita, joita on otettava huomioon

sijaishuollossa. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 12). Lainsäädäntö määrittää puitteet toiminnalle turvaamalla asiakkaan perusoikeudet, mutta pelkällä lainsäädännöllä ei asiakkaan kohtelua tai vuorovaikutuksen määrää ja laatua voida sijaishuollossa valvoa. Tämän vuoksi laadukkaan sijaishuollon tulee itse arvioida ja kehittää omaa toimintaansa yhdessä asiakkaiden kanssa näiden kokemusten ja tarpeiden näkökulmassa. (Mikkola 1997, 14.) Asiakslähtöisyydessä yrityksen toimintaa suunnitellaan niin, että asiakas on kaiken keskiössä. Tällöin palvelutoiminnan tarkastelu ja erittely tehdään palvelua saavan asiakkaan kannalta katsoen. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12.)

## **2.2 Ammatillinen perhekoti**

Yksi lastensuojelun sijaishuollon muoto on perhekotihoito. Ammatillisella perhekodilla tarkoitetaan yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 922/2011 mukaisen luvan saanutta perhekotia, jossa sijoitettujen lasten kanssa asuu pääsääntöisesti kaksi hoidosta ja kasvatuksesta vastaavaa henkilöä (Sosiaaliportti 2011). Perhekodit voidaan jakaa toimeksiantosuhteeseen perustuviin sijaiskoteihin, yksityisiin ammatillisiin perhekoteihin ja lastensuojelulaitosten yhteydessä toimiviin perhekoteihin. Ammatillisten perhekotien edunvalvojana ja tukijana toimii Ammatillisten Perhekotien Liitto ry. (Riekkö 2008, 9.) Ammatillisessa perhekodissa voidaan hoitaa enintään seitsemää henkilöä, jos perhekodissa annettavasta hoidosta, kasvatuksesta ja muusta huolenpidosta vastaa vähintään kaksi hoitopaikassa asuvaa henkilöä, joista ainakin toisella on perhehoitajalain 1§ 3 momentissa ja toisella saman pykälän 2 momentissa säädetty kelpoisuus. Lisäksi yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla nimettyä vastuuhenkilö, joka vastaa, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. (Sosiaaliportti 2011.)

Luvan yksityisen lastensuojelulaitoksen perustamiseen, laajentamiseen ja toiminnan olennaiseen muuttamiseen antaa lääninhallitus (nykyinen aluehallintovirasto) (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 12). Ammatilliseen perhekotihoitoon sijoitetaan yleensä sellaisia lapsia ja nuoria, joiden hoito tavanomaisessa perhehoidossa muodostuisi liian vaativaksi. Näin odotetaan, että



ammattillisuus vastaa lasten ja nuorten vaativimpiin hoidollisiin ja kasvatuksellisiin tarpeisiin. (Taskinen 2010, 128.)

Työskentely perhekotivanhempana on sitovaa, ympärivuorokautista työtä. Työhön ryhtyessään perhekotivanhemmat ottavat kokonaisvaltaisen vastuun lasten hoidosta ja kasvatuksesta (Länsi-Suomen lääninhallitus 2006). Perhekotivanhemmat yhdessä muodostavat työyhteisönsä henkilöstön ollen samalla puolisoita, vanhempia ja työtovereita. Tämä saattaa olla samaan aikaan sekä rikkaus että uhka, ja siksi oman elämäntilanteen tasapainossa oleminen on erityisen tärkeää. Perhekotivanhemmat toimivat tiiviissä yhteydessä lasten, oman perheen, mahdollisen henkilökunnan, lasten biologisten vanhempien ja muiden läheisten, sijoittajakunnan viranomaisten sekä terveydenhuollon, koulutoimen ja erityispalveluyksikköjen henkilöstön kanssa. Tämä edellyttääkin heiltä hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. (Länsi-Suomen lääninhallitus 2006.) Ammatilliset perhekodit ovat terapeuttisia hoitoyhteisöjä, joissa yhteisö muotoutuu jäsentensä tarpeitten mukaiseksi vastuun ja velvoitteiden jakautuessa sen jäsenille kunkin kykyjen ja edellytysten mukaan. Tämäntyylinen yhteisöllisyys velvoittaa systemaattiseen ja jatkuvaan reflektointiin sekä jäsentensä että toimintansa suhteen. (Rieki 2008, 9.)

### **2.3 Ammatillinen perhekoti osana lastensuojelutyötä**

Perhekodin arkityössä tehdään itsearviointia omasta työskentelystä hyvin usein. Sitä tehdään pääasiassa pohtimalla toimintaa joko yksin, omassa mielessä sekä keskustelemalla puolison ja työnantajien kanssa. Työn ja toimitapojen toteutumisen tarkastelu vaatii kuitenkin säännöllisesti syvempää itsearviointia, jossa työn osa-alueita tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. Tämä tarkoittaa arviointia, jossa lastensuojelupalvelujen tuottaja arvioi omaa, tiimin, työryhmän tai työyhteisön toimintaa ja toimintamalleja systemaattisesti. Itsearvioinnissa tarkastellaan toimintaa kriittisesti ja järjestelmällisesti tehden päätelmiä arvioinnin tulosten perusteella. Itsearvioinnin avulla myös saadaan työyhteisössä selville se, mitkä asiat koetaan tärkeiksi, missä ollaan yhtä mieltä tai eri mieltä, henkilöiden mielipiteet kehittämistarpeista ja mihin kehittämisessä ollaan sitoutuneita. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 53.)

Hoidon laatu sijaishuollossa liittyy lapsen koko elämän laatuun, ja näin ollen hoidon käsite on paljon laajempi kuin muilla sektoreilla sosiaalihuollossa. Hoito ja kasvatusta liittyvät saumattomasti toisiinsa. Toisaalta hoito merkitsee normaalia arkielämää ja lapsen tarpeisiin vastaamista kuitenkin niin, että sijaishuoltotilassa löytyy kykyä ja ammatillista erityisosaamista lapsen elämänhistoriasta johtuvien erityistarpeiden vastaamiseen. (Mikkola 1997, 29.) Ammatillinen perhekoti on yksityisenä sijaishuollon palveluntuottajana perhehoidon ja laitoshoidon välimaastossa. Ammatillinen perhekoti sisältää piirteitä sekä laitoshoidosta muun muassa niin, että hoitomenetelmien osalta ne ovat lähellä laitoshoidoa, kun taas parisuhteen ammatillinen toiminta on yhteistä perhehoidon kanssa. Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta määrittelee ammatillisen perhehoidon toimintaedellytyksiksi, että toimintayksikön tulee olla sopiva niin terveydellisiltä kuin muilta olosuhteiltaan annettavalle hoidolle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle. Toimintayksikössä tulee olla asianmukaiset ja riittävät toimitilat ja palveluiden on perustuttava sopimukseen. (Rieki 2008, 9 . 10.)

### **3 Laatu**

#### **3.1 Työn kehittäminen**

Työn kehittämiseen sisältyy jatkuva parantaminen, joka on laadunhallinnan periaate ja toimintakäytäntö yrityksen ja sen toimintojen pitämiseksi jatkuvan kehityksen tilassa. Se liittyy palvelujen ja koko yksikön toiminnan kehittämiseen, ja se on perusteltua aina, kun toiminnassa havaitaan ongelmia ja puutteita ja sitä voidaan käyttää myös ehkäisevänä toimenpiteenä +ei toivotun+ tuloksen ehkäisemiseksi. (ITE3:2010, 88.) Jatkuvan parantamisen hengen mukaisesti koko henkilöstö pyrkii kehittämään jatkuvasti työtään itsensä, yrityksen ja etenkin asiakkaan parhaaksi. Työmuotona se sopii jokaiselle työpaikalle ja se on jokaisen työntekijän talonpoikaisjärjen käyttöä jokaisena työpäivänä. (Larikka 1998, 5.) Karjalan Prikaatin komentaja, prikaatikenraali Timo Kivinen (2011,5) sanookin Kilpi-lehden kirjoituksessaan osuvasti jatkuvan parantamisen ja systemaattisen kehittämisen olevan keskeinen osa ammattimaista toimintaa. Hänen mukaansa emme voi itse vaikuttaa kaikkeen, mutta huomattava osa haasteista, joita kohtaamme, ovat kuitenkin ratkaistavissamme.

Engeströmin (1998) mukaan kehittävä työntutkimus on muutosstrategia, jonka lähestymistapa on osallistava ja jossa työntekijät itse analysoivat ja muuttavat omaa työtään. Kehittävään työn tutkimukseen sisältyy ekspansiivinen oppiminen, jossa oppija kyseenalaistaa tehtävien tarkoituksen. Perhekotityön arvioinnissa työntekijät, eli perhekotivanhemmat, itse ovat arvioimassa omassa työssään toteutuvia asioita ja näin myös toteutuu toimintojen analysoiminen ja sitä kautta tapahtuva työn kehittäminen toimitapojen muutoksena. Pohdintaa olisikin hyvä tehdä pienryhmässä vuorovaikutteisesti työtovereiden kanssa, sillä yhteistoiminnallinen oppiminen pienryhmissä näyttää avaavan mahdollisuuksia tehokkaaseen, ammatilliseen kehittymiseen.

Oleellista yhteistoiminnallisessa oppimisessa on toisten auttaminen ja toisilta oppiminen, ja näin työyhteisöllä tai ryhmällä on merkittävä osuus jokaisen jäsenensä oppimisen edistymisessä (Järvinen 1998, 42). Oppiminen on siis perusta työn kehittämiseksi, ja kehittämisen tavoitteena on tehdä asioita paremmin saaden aikaan parempia tuloksia (Ruohotie 2000,137; ITE:3 2010,17). Oma-kohtainen kokemus on kokonaisvaltaisen oppimisen tärkeä osa, vaikka kokemus itsessään ei takaakaan oppimista. Tärkeänä nähdään havainnointi ilmiöstä, ja sen pohtiminen sekä ilmiön ymmärtäminen ja käsitteellistäminen sopivan teorian tai kuvausmallin avulla. Mitä enemmän pohdimme, sitä paremmin kykenemme tekemään päteviä arviointeja (Ruohotie 2000, 137).

### **3.2 Laatu työskentelyssä**

Laatutyöskentely tarkoittaa jatkuvaa kehittämistyötä, jossa työyhteisön rakenteita, prosessia ja tuloksia tutkitaan ja arvioidaan säännöllisesti eri näkökulmista. Palvelujen laadun seuranta, arviointi ja kehittäminen ovat asiakkaiden, palvelun tuottajien ja rahoittajien yhteinen asia ja etu, ja asiakas on saamansa palvelun laadun ja tuloksellisuuden asiantuntija. (Mikkola 1997, 8 . 9.) Palvelun kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset ovat laatua, jonka vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, sopimukseen, määräyksiin tai erikseen määriteltäviin tarpeisiin. Tarkoituksenmukaiset ja riittävät resurssit, järkevät rakenteet sekä hyvä johtaminen ja ohjaus mahdollistavat toiminnan, jonka johdosta syntyy laadukas palvelu, joka aikaansaa hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä (ITE3:2010, 88 . 89). Laatutyöskentelyn avulla työyhteisöön luodaan

vähitellen järjestelmälliset ja johdetut käytännöt, joilla laatua hallitaan. Kohde laatutyöskentelylle määräytyy usein motiivin mukaan, ja niinpä peruseriaatteenä laatutyöskentelyn kohteen valinnalle on työyhteisön nykytilanteen ja toiminnan kannalta mielekäs ja käytettyihin voimavaroihin suurimman hyödyn tuottava kohdentaminen. (Outinen, Holma & Lempinen 1993, 88 . 89.)

Riitta Rieki (2008) on pro gradu- tutkielmassaan +Tämä on laatua meidän talossa+. Tapaustutkimus laadun toteutumisesta ammatillisen perhekodin toiminnassa, kuvannut laadunhallinnan keskeisten prosessien sekä kasvatuksen ja hoidon periaatteiden toteutumista ammatillisen perhekodin arkityössä. Tutkimuksessa oli myös selvitetty laatutyön merkitystä työntekijöiden työskentelyyn. Rieki on kuvannut osuvasti perhekotityötä siten, ettei se voi perustua kirjalliseen, vaan sitä opitaan parhaiten tekemällä.

Tutkimusta oli lähestytty laadullisen tapaustutkimuksen näkökulmassa ja tutkimusmateriaalina käytetty kolmea kirjattua kehityskeskustelua ja yhtä videoitua työyhteisön palaveria. Perhekodin kokonaislaatu selvitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköille suunnatun ITE-itsearviointimenetelmän avulla. Tutkimuksen tarkempi tarkastelu kohdentui Hoidon ja kasvatuksen kasvaminen yksikössä- osioon, ja perhekodin laatuksioon kuvattuja toimintatapoja peilattiin ITE-kriteereihin ja valtakunnallisiin sijaishuollon laatuksikriteereihin. Videoidun työyhteisöpalaverin ja kolmen kehityskeskustelun aineiston avulla laatutyön merkitystä selvitettiin työntekijöille. Aineiston analyysi oli teorialähtöistä ja liikkui yleisestä yksittäiseen.

Tärkeimpinä tuloksina saatiin osoitettua, että perhekodin kokonaislaatu oli parantunut kaikilla sen toiminta-alueilla. Hoidettavien lasten lukumäärällä koettiin olevan selvä merkitys sekä toiminnan laatuun että arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumiseen. Tutkimus osoitti myös, että perhekodin profiloituminen on tärkeää lapsen edun toteutumisen kannalta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että itsearviointin toteuttaminen yhdistettynä toiminnan sisäiseen arviointiin lisää työntekijöiden ammatillista kasvua ja sen myötä toiminnan kehittymistä.

### **3.3 Laatukäsikirja osana laatutyötä**

Laatukäsikirja on laadunhallintajärjestelmää tai jotain sen osiota koskeva dokumentaatio. Laatukäsikirjalle ei ole asetettu yleisiä vaatimuksia vaan sen sisältö riippuu yrityksen koosta ja toiminnan luonteesta. Yrityksen johtamiseen ja ohjaukseen sisällytettyä systemaattista järjestelmää laadun aikaansaamiseksi, ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi kutsutaan laadunhallintajärjestelmäksi. Se on toiminnan ohjausjärjestelmä, joka tarkoittaa yritysrakenteen, prosessien, menettelyjen, työkäytäntöjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. Laadunhallintajärjestelmä kuvataan yrityksen laatukäsikirjassa, ja täysimittainen laadunhallinnan dokumentaatio sisältää laatupolitiikan ja tavoitteet, suunnittelun, toiminnan ja ohjauksen menettelyohjeet ja vastualueet sekä muut laatudokumentit. (ITE3:2010, 88 . 89.)

Sanna Hämäläinen (2009), on kehittänyt opinnäytetyönään laadunhallintajärjestelmää lastensuojelulaitoksessa. Kehittämistyön tarkoituksena oli laatujärjestelmän rakentaminen ja käyttöön ottaminen niin, että luotujen kasvatus- ja ohjaustoimintaan tarkoitettujen mittareiden avulla toimintaa voitaisiin tarkastella, arvioida ja kehittää edelleen. Tuloksissa tehtiin näkyväksi muun muassa laatukäsikirjan osuus perustyössä sekä sen roolin vahvistuminen.

### **3.4 Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit**

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit ovat syntyneet sijaishuollon toimijoiden ja lastensuojelun keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Kriteerit ohjaavat sijaishuollon tarkastelua lapsen näkökulmasta osoittaen, mihin sijaishuoltopaikan toiminnassa tulisi kiinnittää huomiota sijaishuollon laatua arvioitaessa. Yksiköt voivat kriteeristön avulla itse kartoittaa ja kehittää omaa toimintaansa sekä kuvata palvelun käyttäjille laadunvarmistusmenetelmiään. Kriteerit helpottavat kunnissa tapahtuvaa sijoitusten seurantaa ja laatukriteeristö voi toimia tukena läänitasolla harkittaessa toimilupia sekä sijaishuoltopaikkojen valvonnassa. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.)

Työtä arvioidessamme pyrimme tuomaan esiin tekijöitä, joilla työn laadukkuutta pystytään määrittämään ja joiden avulla laadun toteutumista voidaan vertailla

esimerkiksi yksikön laatukirjassa oleviin määritelmiin. Laatu-sanaa ei kuitenkaan sellaisenaan voi käyttää vertailuperusteena, vaan se on avattava käsitteenä; on määritettävä, mitä laatu on kyseisessä hankinnassa (Kuntaliitto 2007). Se ei sellaisenaan sovellu myöskään perhekotityön itsearviointin perusteeksi. Aiemmin jo (ks. luku 3) mainiten ja Laituri kriteereiden (2004) mukaan laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuvat organisaation, palvelun, tuotteen tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua määräyksiin, lainsäädäntöön, sopimuksiin tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin. Sijaishuollossa kasvamisen tavoitteeksi on määritelty hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueiden toteutuminen lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hoidon ja kasvatuksen kriteerit jakautuvat viiteen osa-alueeseen, joita ovat *sijaishuoltopaikkaan asettuminen, kasvaminen yksikössä, yhteistyö lapsen verkostojen kanssa, sijoituksen arviointi ja sijoituksen päättäminen*. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 21,23.)

Vertaisarviointiin valitsemani Kasvaminen yksikössä . osion kriteerit ovat pääteemoiltaan seuraavat:

- sijaishuoltopaikan näkemykset ja määritelmät siitä, mitä hyvä hoito ja kasvatusta omassa yksikössä tarkoittavat ja miten niitä toteutetaan
- yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma huoltosuunnitelmaa tarkentamaan
- lapsen arvostava kohtaaminen ja ihmissuhteiden tukeminen
- lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä huolehtiminen ja ikätason mukaisen vastuun oppiminen
- lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta huolehtiminen sekä pakotteiden ja rajoitteiden harkittu käyttö (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 23 . 24.)

## 3.5 Työn arvioinnin menetelmiä

### 3.5.1 ITE- itsearviointi ja laadunhallintamenetelmä

ITE-menetelmä on yksinkertainen, työyhteisölähtöinen ja helppokäyttöinen työväline työyksiköiden itsearviointiin ja systemaattiseen laadunhallintaan. Tämä menetelmä tarjoaa mahdollisuuden varmistaa ja kehittää toiminnan laatua asiakkaiden ja toimintaympäristön vaatimuksista lähtien huomioonottaen resurssit, jotka ovat käytössä. Alun perin ITE-menetelmä on laadittu työyksiköitä ja niiden henkilökuntaa varten, ja tässä itsearvioinnissa toimintaa tarkastellaan, arvioidaan ja kehitetään työyksikön näkökulmasta. Menetelmä on nopea ja helppo toteuttaa ja kustannukset ovat kohtuulliset. ITE-arviointiprosessissa kaikki työyksikön jäsenet ovat mukana arvioimassa, vaikuttamassa, ottamassa kantaa ja kehittämässä toimintaa. Menetelmä antaa raamit arvioinnille, ja se painottaa arvioivaa ja kehittävää työtettä. Arvioinnissa tarkastellaan työyhteisön edellytyksiä ja valmiuksia tuottaa hyvää palvelua ja toimia yhdenmukaisesti ja järjestelmällisesti. (ITE3:2010, 7 . 10.)

Vuonna 2010 uudistettu ja päivitetty ITE-menetelmä sisältää seuraavat viisi osaa:

1. Itsearviointilomake, joka sisältää 25 arviointikysymystä. Arviointilomakkeita on kuutta tyyppiä (Perus-, Sinkku-, Toimisto-, Päiväkoti-, Järjestö- ja Vapaaehtois-ITE lomake). Tässä työssä on käytössä Peruslomake, joka on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköihin.
2. Excel-laskentapohja itsearviointivastausten yhteenvetoa ja analysointia varten. Laskentapohja on tallennettu CD-ROM-levylle ja siihen on koottu työkirjan lisäksi ITE-lomakkeet sekä lisätietoa menetelmästä Power Point . muodossa. Yksinkertainen laskentaohjelma soveltuu muun muassa keskiarvojen ja keskihajontojen laskemiseen sekä graafisten kuvioiden esittämiseen.
3. Jatkosuunnittelulomake ITE-arvioinnista saatujen tulosten hyödyntämiseen ja jatkokäyttöä varten
4. Tarkistuslista, joka auttaa määrittämään ja tarkentamaan omaa laatutasoa ja tavoitteita sekä ymmärtämään laadunhallinnan maailmaa osoit-

tamalla, millaisista asioista on kyse ITE-kysymysten taustalla. Toimii sisäisen auditoinnin apuvälineenä sekä lisäideoijana vertaisarvioinnissa.

5. ITE-auditointimalli, joka toimii ulkoisen arvioinnin toimintamallina tarkistaen työyhteisön toiminnan ja laadullisten toimintamenettelyiden toteutumisen, selvittäen työyhteisön toiminnan luvattujen laatudokumenttien mukaisesti sekä peilaten ITE-arviontien tuloksia ulkopuolisen näkemykseen työyhteisön laadusta ja laadunhallinnan tilasta. (ITE3:2010, 28 - 29, 34 . 37.)

### **3.5.2 Vertaisarviointi**

Vertaisarviointi on laadun kehittämis- ja hallintamenetelmä, joka soveltuu ammatillisen kehittymisen välineeksi. Työtä arvioivan vertaisarvioinnin luonne on tarkoitushakuista, se on samaan ammattiryhmään kuuluvien tai saman ongelman parissa työskentelevien kesken tapahtuvaa työn kehittämistä. Vertaisryhmä arvioi kriittisesti ja systemaattisesti toistensa toimintaa. Arvioinnin perustana ovat tavallisesti ennalta sovitut kriteerit sekä ammattilaisten ammattitaito. Arviointi voi kohdistua työmenetelmiin, työyhteisön arvopohjaan, työtapoihin, laadunhallintajärjestelmään ja laatukriteereihin sekä asiakaskirjoihin ja toiminnan tuloksiin. Arvioinnista saadut tulokset kiteytyvät niihin johtopäätöksiin, miten omaa työtään voisi edelleen parantaa. Vertaisarvioinnin avulla selvitetään, ovatko jonkin työyhteisön toiminnot ja niihin liittyvät tulokset suunniteltujen järjestelyjen ja kirjattujen käytäntöjen mukaisia, toteutetaanko järjestelyjä tehokkaasti ja ovatko ne soveltuvia tavoitteiden saavuttamiseksi. Vertaisarvioinnista dokumentoidaan lopuksi kaikkia hyödyntävä raportti. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatu-kriteerit 2004, 54; ITE3:2010, 91.)

## **4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet**

Tavoitteiksi tälle opinnäytetyölle olen asettanut perhekotityöskentelymme nykytilanteen kuvaamisen ja työn kehittämistarpeiden tunnistamisen. Työskentelyn nykytilanteen kuvaamisen avulla on tarkoitus tehdä näkyväksi, miten toteutamme perustyötämme ja minkälaisia kehittämistarpeita työskentelyssämme esiin-tyy. Kehittämistyön kohderyhmänä ovat kahden perhekodin, Kuutinpesän ja Kuutin, perhekotivanhemmat. Vaikka kyseessä on kaksi eri yksikköä, on meillä



yksi yhteinen omistaja, ja näin ollen olemme pyrkineet linjaamaan toimintaamme samansuuntaiseksi. Opinnäytetyössäni minulla on mahdollisuus kartoittaa, miten tekemämme perustyö toteutuu laatuksiteereiden mukaisesti ja kuinka voimme tulevaisuudessa työtämme kehittää.

Kehittämistyö on toteutunut seuraavien kahden kehittämistehtävien perusteella:

1. Perhekotien Kuutin ja Kuutinpesän toiminta-ajatuksen kuvaaminen.
2. Tiedon tuottaminen perhekotien Kuutin ja Kuutinpesän laatutyön kehittämiseen.

Opinnäytetyötä suunnitellessani tunsin, että aika oman työn arvioinnille olisi otollinen. Koin, ettemme olisi aikaisemmin olleet valmiita työn itsearviointiin, sillä oma työ on tunnettava ja siinä olevien peruselementtien on oltava tekijän tiedossa. Tutkittaessa ihmisiä on merkittävää, että tutkittavilla on paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemusta siitä (KvaliMOTV 2007). Parin vuoden työskentelyn jälkeen kuva perhekotityöstä- ja vanhemmuudesta on tullut tutuksi ja työhön liittyvien elementtien merkitys on auennut ja näin ollen oman työn arviointi myös mahdollistunut. Työn itsearviointi oli (aihevalintana) järkevää toteuttaa opinnäytetyönä, ja arvioinnista saatavia tuloksia on tarkoitus käyttää tulevaisuudessa laadittavan perhekotityön laatuksikirjan pohjana.

## **5 Opinnäytetyön toteutus**

### **5.1 Kehittämistyön luonne ja kohde**

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö noudattaa luonteeltaan kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen periaatetta. Laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja samalla selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Se rajoittuu tavallisesti pieneen määrään harkinnanvaraisesti valittuja tapauksia, jotka pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. (Heikkilä 2010, 16.) Aineistonkeruussa olen käyttänyt vertaisarvioinnissa viiden (5) kohdan teemoiteltua keskustelulomaketta ja it-

searviointissa strukturoituja kyselylomakkeita vastausvaihtoehtoinen. Itsearviointilomakkeiden analysointi olisi ollut manuaalisen yhteenvedon lisäksi mahdollista myös kvantitatiivisen menetelmän avulla. Kokemani mukaan järjestelmällinen tiedonkeruu toimii hyvänä pohjana kehittämiskohteita pohtiessa, sillä strukturoidut kysymykset ohjaavat vastaamaan vain siihen, mitä kysytään.

Perhekodit Kuutti ja Kuutinpesä ovat toimineet sijaishuollon palveluntuottajina jo kohta kymmenen vuoden ajan. Perhekoti Kuutinpesän (7-paikkainen) perhekotivanhemmat omistavat myös Perhekoti Kuutin (5-paikkainen), jonka perhekotivanhemmat toimivat kodissa työntekijöinä. Perhekodit eroavat fyysiseltä sijainniltaan ja osittain myös toiminnoiltaan toisistaan, vaikkakin toimintaperiaatteita on pyritty linjaamaan samansuuntaisiksi. Yksi linjauksen kehittämiskohteista on perhekotien laatuprofiilin kehittäminen. Ennen opinnäytetyön idean esittämistä olin kertonut työnantajillemme suunnittelemani opinnäytetyön aiheesta. Tämä kuulosti heistä hyvältä ja samalla sain työnantajaltamme, joka toimi myös työelämänohjaajanani, suostumuksen työn tekoon.

Kehittämistyön aineistonkeruun kohderyhmänä ovat molempien perhekotien vanhemmat. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tutkimuksen kohderyhmä olisi muodostunut molempien perhekotien vanhemmista eli neljästä (4) henkilöstä ja kotipalvelutyöntekijästä, joka työskentelee molempien perhekotien palveluksessa osa-aikaisesti. Tällöin tutkittavien määrä olisi ollut viisi (5) henkilöä. Työn tulevan toteuttamisen tarkennuttua valitsin kohderyhmään ainoastaan perhekotivanhempia, sillä kotipalvelutyöntekijä ei tee samaa työtä kuin perhekotivanhemmat, vaikkakin hän on vastuullisen aikuisen roolissa perhekodeissa työskennellessään.

## **5.2 Aineiston keruu**

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ITE- itsearviointia ja vertaisarviointia. ITE-Itsearviointi toteutettiin kaksikymmentäviisi (25) kysymystä sisältäneellä, strukturoidulla kysymyslomakkeella. Heikkilän (2010, 50. 51) mukaan suljetut eli strukturoidut kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja kun niitä on rajoitetusti. Kaikille vastaajille löytyvän sopivan vaihtoehdon lisäksi tavoitteena on vastausten käsittelyn

yksinkertaistaminen ja tiettyjen virheiden torjunta. Vertaisarviointi suoritettiin ryhmäkeskusteluna valmiiden kriteereiden eli teemojen kautta, joita oli viisi (5) kappaletta. Vertaisarvioinnissa käytettyjen, ennalta sovittujen teemojen kautta pohdittaessa arvioinnin tulokset kiteytyvät niihin johtopäätöksiin, miten omaa työtä voisi edelleen parantaa (ITE3:2010, 91).

### **5.2.1 Vertaisarviointi**

Arviointi toteutettiin yhteisenä keskusteluna viiden teemoitellun kohdan kautta, jotka oli koottu Laituri-kriteeristön pohjalta. Kirjallisuutta lukiessani havainnoin, että sijaishuoltopaikan työtä arvioitaessa teemojen tulisi vastata mahdollisimman hyvin siihen työhön, jota arvioidaan. Täten valitsin Laiturikriteereissä olevan Kasvaminen yksikössä . kriteeristön keskustelumme pohjaksi. Laadittuani keskusteluteemat lähetin lomakkeen työnantajillemme tutustuttavaksi elokuun 2012 alkupuolella. Täten heillä olisi aikaa tutustua teemoihin ja miettiä niiden sisältöä etukäteen. Seuraavalla viikolla soitin työnantajalleni, ja sovimme pitävämme vertaisarviointikeskustelun 20.8.2012 perhekoti Kuutinpesässä. Aika oli hyvä sopia ajoissa, sillä sijaishuoltotyössä kalenterit voivat täytyä nopeastikin, ja yhteisen ajan järjestäminen voi kiinteässä perhekotityössä muodostua haasteelliseksi.

Vertaisarvioinnin periaatteen mukaan vertaisryhmä arvioi kriittisesti ja systemaattisesti toistensa toimintaa (luku 3.4.2). Tämä ei tältä osin toteutunut käymässämme arviointikeskustelussa suoraan teorian mukaisesti, vaan kävimme teemoja läpi keskustellen niistä molempien perhekotien vanhempien oman työskentelyn näkökulmat huomioiden. Tämän en kuitenkaan kokenut vaarantavan arvioinnin merkitystä, sillä työskentelemme molemmissa perhekodeissa niin itenäisesti, että vertaisten toistensa työn arviointi olisi saattanut muodostua työlääksi ja kenties sisällöttömäksi.

Huomasin kohdennetun teemoittelun olevan ehdoton, sillä mahdollisen, täysin vapaan, työskentelyä käsittävän keskustelun kautta olisi ollut huomattavasti vaikeampaa löytää ne kohdennetut ja oleelliset asiat, joilla vastauksia haettiin. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2005, 197) toteavat teemahaastattelulle olevan

tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Vaikka vertaisarvioinnissa ei ollut kyse haastattelusta, mielestäni siinä oli sama ajatus . teemoittelu . joiden avulla keskustelua johdetaan. Olen liittänyt vertaisarviointilomakkeet liitteeksi työn loppuun. (Liite 1)

### **5.2.2 ITE- itsearviointi**

Vertaisarviointiin kokoontuessamme annoin työnantajillemme ITE-itsearviointilomakkeet tutustuttavaksi ja täytettäväksi. Itsearviointilomakkeiden mukana annoin myös ohjeen, joka ohjaa arvioinnin tekemiseen. Olin yliviivannut ohjeeseen valmiiksi tärkeät ja keskeiset kohdat, joita pidin huomioimisen kannalta tärkeinä. Itsearviointi toteutettiin lomakkeella, joka sisälsi kaksikymmentäviisi (25) suljettua kysymystä. Kysymysten kautta arvioitiin asioita, joita vastaaja piti tärkeinä laadunhallinnan näkökulmasta. Arviointi ei siis koskenut työntekijän työn laadun arvioimista tai työn tulosten arviointia. Pyysin vastausten palautusta kahden viikon päähän, jotta heille jäisi arviointien tekoon riittävästi aikaa. Suoritimme puolisoni kanssa omat arviointimme, ja työnantajiemme vastaukset saatuani keräsin ne yhteen analysointia varten.

### **5.3 Aineiston analyysi**

Aineiston käsittely ja tulkinta riippuvat osittain tutkijan tekemistä valinnoista tutkimusprosessin alkuvaiheessa. Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydin, ja niiden avulla tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän ongelmiin saa tai miten tutkimuskysymykset olisi oikeastaan pitänyt asettaa. (Hirsjärvi ym. 2005, 209.) Analyysimenetelmänä olen käyttänyt sisällön analyysiä. Sisällön analyysi pyrkii saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvauksen tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kuvaten dokumenttien sisältöä sanallisesti. Tutkimuksen aineisto kuvaa sitä ilmiötä, jota tutkitaan, ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin avulla aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tietoarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään tekemään mielekästä, selkeää ja yhtenäistä tietoa. Analyysin avulla selkiytetystä

aineistosta voidaan näin tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 106, 108.)

Aloitin aineiston purkamisen lukemalla vertaisarviointikeskustelusta saadut teemakohtaiset kirjaukset. Vertasin niitä Laiturikriteereihin tehden samalla itselleni muistiinpanoja kriteereiden mukaisesta toiminnasta sekä huomaamistani poikkeavuuksista, joita tulisin myöhemmin pohtimaan työn kehittämisen näkökulmasta. Kirjoituksia lukiessani pystyin palauttamaan mieleeni pöydän ääressä käymämme keskustelut ja niissä vallinneen tunnelman. Muistan etenkin sen, että jokainen keskustelija pyrki tuomaan asian julki mahdollisimman perusteellisesti oman työnsä näkökulmassa. Keskustelun hyvänä puolena näin, että siinä keskustelija pystyi tarkentamaan omia sanomisiaan niin, että muutkin ne ymmärsivät oikein. Näin kirjauksiin tuli oikeaa tietoa, eivätkä ne jääneet pelkiksi analyysoijan vastuulla oleviksi tulkinnoiksi. Vertaisarviointikeskustelun tulokset yhdistettyinä perhekotien toiminnan kuvaukseen tuottivat vastauksia kehittämistehtävään numero 1.

ITE-menetelmä tarjoaa yhteenvetojen ja tulosten analysointiin yksinkertaisen Excel-laskentapohjan. Päädyin kuitenkin pienestä kohderyhmästä johtuen arvioinnin tulosten purkamisessa manuaaliseen yhteenvetoon käymällä läpi kaikki kaksikymmentäviisi (25) kysymystä. Merkitsin ylös jokaisesta kysymyksestä saadut valitut vastausvaihtoehdot erotellen niistä Kuutin ja Kuutinpesän vastaukset. Pidin tärkeänä olla selvillä koko ajan, onko vastaus mahdollisesti meidän vai työnantajamme. Tehdessäni vastausvaihtoehtojen yhteenvetoa kirjasin samalla ylös huomioitani eriävyyksistä ja suorista kehittämisen kohteista. Yhteenvetoa tehdessäni käytin jatkosuunnittelulomakkeen mallissa olevaa keskiarvolaskentaa arvioinnin tuloksille. Näin sain jokaiselle arvioidulle kohdalle keskiarvon, jonka uskoin helpottavan tulkintojen tekemistä. Yksikkökohtaisissa vastusten eroissa en analysoinut eriäviä vastauksia erikseen, vaan laskin ne keskiarvon sisään. ITE-arvioinnin kautta saadut arviointitulokset antoivat vastauksia kehittämistehtävään numero 2, jonka tarkoituksena oli tiedon tuottaminen perhekotien laatutyön kehittämiseen.

## 5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Hirsjärven ym. (2005, 217) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tämä tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita, ja olosuhteet aineiston tuottamiseen olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. Työssäni olen kuvannut totuudenmukaisesti kehittämistyön etenemisen eri vaiheiden kautta. Tutkittava ryhmä oli kooltaan pieni, mutta jokainen siihen kuuluva osallistui vertaisarviointikeskusteluun sekä ITE-itsearviointin tekemiseen. Vertaisarviointikeskustelun aineiston kirjoitin tuloksiksi samalla tavalla kuin olin ne keskustelun aikana kirjannut. Itsearviointin strukturoidut kysymykset asettivat valmiit kysymykset, joten virheellisen arvioinnin tekemisen vaara oli pieni. Luotettavuudesta kertoo myös se, että arvioinnista saadut tulokset on käyty läpi yhdessä tutkimusryhmän kanssa.

Opinnäytetyötä tehdessäni yritin säilyttää mahdollisimman objektiivisen otteen perhekotityön tarkasteluun. Haasteellisuutta tähän toi osallisuuteni itse kehittämistyön tekijänä että aineistonkeruun kohteena olijana. Pyrin kuitenkin tuomaan tuloksia esiin kaunistelematta tai vääristelemättä niitä mitenkään, juuri niin kuin ne olivat tulkittavissa saamastani aineistosta. Perhekotien toiminta-ajatuksen kuvaamisessa keskityin toimintamme kuvaamiseen yleisellä tasolla, tuomatta tietoisuuteen asiakkaidemme taustoja tai muitakaan asioita, jotka voisivat vaarantaa heidän intymiteettisuojaansa tai perhekoteja koskevia liikesalaisuuksia.

Ammattikorkeakoululaissa (35/2003) ja Saimaan ammattikorkeakoulun tutkintösäännöissä (2012) löytyy eettisyyttä ohjaavia säädöksiä. Vastuu opinnäytetyön toteuttamisesta on opiskelijalla itsellään ja nämä eettiset ohjeet ja määräykset sitovat häntä. Työn tulee olla opiskelijan omaa työtä eikä siinä saa olla vääristelyä tai vilpillisesti saatua tietoa. Sisällöltään opinnäytetyön tulee olla asiallinen ja sillä tulee myös olla toteutumisen mahdollisuudet ja edellytykset. Tavoitteena tulisi olla, että tutkimustyötä tehdessä tehtäisiin tietoisia ja eettisesti kestäviä ratkaisuja (Hirsjärvi ym. 2005, 25).

## **6 Perhekotien toiminta-ajatuksen kuvaaminen**

Ensimmäisessä ja toisessa luvussa (6.1 ja 6.2) olen kuvannut perhekotien Kuutinpesän ja Kuutin toiminta-ajatusta, historiaa ja arvoja. Kolmannessa luvussa (6.3) olen tuonut esiin vertaisarviointikeskustelusta teemojen kautta syntyneitä ajatuksia molempien perhekotien toimintaan. Vastaukset olen kirjoittanut keskustelun pohjalta tekemieni kirjausten kautta.

### **6.1 Perhekoti Kuutinpesä Oy**

Ruokolahden Hauklapissa sijaitseva perhekoti Kuutinpesä on yksityinen, seitsemän asiakaspaikkaa käsittävä ammatillinen perhekoti, joka on aloittanut toimintansa 1.6.2004. Yrittäjäpariskunta toimii perhekodin vanhempina, ja heidän lisäksi perhekodissa työskentelee kolme työntekijää. Kuutinpesä tarjoaa sijoitetuille lapsille ja nuorille turvallisen ja kodinomaisen asuinympäristön, jossa päätavoitteena on lapsen ja nuoren tasapainoisen ja yksilöllisen kasvun ja kehityksen tukeminen. Toiminnan lähtökohtana ovat aina lapsi ja hänen toiveensa ja tarpeensa. Perhekoti tekee tiivistä yhteistyötä lapsen lähipiirin, sosiaalitoimen, koulunväen ja tarpeen mukaan eri ammattilaisten kanssa. Perhekodin arvoihin kuuluvat hyvä ja tasapainoinen elämä, hyvät tavat, erilaisuuden hyväksyminen, luonnon ja eläinten kunnioittaminen ja terveelliset elämäntavat. Perhekotivanhempien pysyvyys mahdollistaa lapselle tärkeiden kiintymyssuhteiden syntymisen, ja erinomaisen sijaintinsa puolesta perhekodissa on mahdollisuus luonnossa liikkumiseen, kalastukseen ja maalaisidyllistä nauttimiseen.

Ennen Kuutinpesän syntyä yrittäjät toimivat tukiperheenä ja järjestivät leiritointia kesäisin Hauklapissa noin kymmenen vuoden ajan. Leireillä kävi erityislapsiryhmiä ja myös Imatran sosiaalitoimen kautta tulleita lapsia. Idea perhekodin perustamiseen lähti juuri tämän leiritoiminnan innoittamana, ja halu, motivaatio ja ymmärrys tätä työtä kohtaan ajoivat tulevia yrittäjiä toteuttamaan unelmaansa. Kuutinpesää voisi kutsua »riskibisnekseksi», sillä sitä ei perustettu suoraan mihinkään tarpeeseen eikä mahdollisista asiakkaista ollut tietoakaan.

Lupien, muiden virallisten selvitysten sekä Pride-koulutuksen jälkeen tunne siitä, että perhekodin palveluille olisi tarvetta ja kysyntää sekä halu tarjota huolenpitoa ja hoivaa sitä tarvitseville lapsille, vahvistui. Leirikeskuksen tilat soveltuivat ihanteellisesti perhekotitoimintaan, ja niinpä rakennus remontoitiin tulevan perhekodin tarpeita vastaavaksi. Yhtenä vahvuutena Kuutinpesällä on maahanmuuttajalapsiin suuntautuminen, sillä perhekodin äiti on pitkän opettajauransa aikana toiminut maahanmuuttajalasten opettajana ja maahanmuutto-opetuksen kouluttajana toisille opettajille. Tämän lisäksi hänellä on myös mahdollisuus vastata tarpeen vaatiessa opetuksen poikkeukselliseen järjestämiseen, mitä voidaan hyödyntää molempien perhekotien kesken. Perhekotivanhemmilla on kaksi omaa, aikuista lasta ja kaksi lastenlasta, jotka ovat erityisen tärkeitä Kuutinpesässä asuville nuorille. Perhekodissa eletään tavallisen perheen elämää iloineen ja suruineen. lapsille tarjotaan turvallinen ja virikkeellinen elinympäristö lapsuutta kunnioittaen. Toiminnan pohjalla on aina ammatillisuus, jonka avulla lasten ja nuorten menneisyys sekä heidän elämäänsä vaikuttavat asiat pystytään kohtaamaan näkemällä ihmiset niiden takaa. (Kuutinpesä 2012.)

## **6.2 Perhekoti Kuutti Oy**

Perhekoti Kuutti sijaitsee Imatralla, Karhumäen kaupunginosassa. Kuutti on yksityinen, viisi asiakaspaikkaa käsittävä ammatillinen perhekoti. Se on perhekoityrittäjien toinen lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö, ja siellä toimivat omat perhekotivanhemmat. Heidän lisäksi perhekodissa työskentelee sovittuina aikoina kotipalvelutyöntekijä. Kuutti tarjoaa sijoitetuille lapsille ja nuorille turvallisen ja kodinomaisen asuinympäristön, jossa päätavoitteena on lapsen ja nuoren tasapainoisen ja yksilöllisen kasvun ja kehityksen tukeminen. Toiminnan lähtökohtana on aina lapsi ja hänen toiveensa ja tarpeensa. Perhekoti tekee tiivistä yhteistyötä lapsen lähipiirin, sosiaalitoimen, koulunväen ja tarpeen mukaan eri ammattilaisten kanssa. Perhekodin arvoihin kuuluvat hyvä ja tasapainoinen elämä, hyvät tavat, erilaisuuden hyväksyminen, luonnon ja eläinten kunnioittaminen ja terveelliset elämäntavat. Perhekotivanhempien pysyvyys mahdollistaa lapselle tärkeiden kiintymyssuhteiden syntymisen ja erinomaisen sijainti mahdollistaa monipuoliset harrastus- ja virkistystoiminnat ja nuorten omatoimisen kulkemisen omilla kulkuvälineillä.



Perhekoti Kuutti on perustettu suoraan akuuttiin tarpeeseen. Lokakuussa 2005 perhekotiyrittäjille tuli suuremman asiakasmäärän sijoittamismahdollisuudesta kysely, johon Kuutinpesä ei oman asiakastilanteensa vuoksi kuitenkaan pystynyt suoraan vastaamaan. Alkoi kiireellinen toimipaikan ja vanhempien etsiminen mahdolliseen, perustettavaan perhekotiin. Sopivan kiinteistön ja sopivien vanhempien varmistuttua perhekoti Kuutti aloitti toimintansa marraskuussa 2005. Aikaa tähän kului noin kuukausi, ja tulevat Kuutin asiakkaat odottelivat sijoitusta tilapäisesti perhekoti Kuutinpesässä asuen. Kesäkuussa 2010 Kuutti koki uudistuksen aikaisempien perhekotivanhempien jäätyä eläkkeelle ja uusien vanhempien aloittaessa. Toinen uudistus koettiin maaliskuussa 2012, jolloin perhekoti sai ensimmäisen kerran uuden asukkaan toimintakautensa aikana. Nykyisillä vanhemmilla on kolme täysi-ikäistä lasta, joihin Kuutin nuorilla on muodostunut erityinen suhde. Kuutin vahvuutena on eläinpainotteisuus, joka toteutuu kodissa koiran ja kahden kissan perheenjäsenyytenä. Turvallisen ja virikkeellisen perhe-elämän ansiosta lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus kasvaa ehjiksi, itsestään huolehtiviksi aikuisiksi. Perhekotivanhempien ammatillisuus mahdollistaa sen, että ongelmat lasten ja nuorten menneisyydessä ja nykyisessäkin elämässä pystytään käsittelemään jokaisen ihmisarvoa kunnioittaen. (Kuutti 2012.)

Perhekodit Kuutinpesä ja Kuutti ovat ammatillisia perhekoteja, joissa vaaditaan ammatillisen pätevyyden täytyminen ja joiden toiminta perustuu luvanvaraisuuteen. Perhekodeissamme vanhempien jatkuva läsnäolo on vastakohta henkilöstön jatkuvalla vaihtumiselle, ja tätä arvostamme yhtenä vahvimpana laadullisena tekijänä työssämme (Kuutinpesä & Kuutti 2012). Mikkola (1997, 15) tuo esiin sen, että lapsen kasvun keskeinen mahdollistaja on turvallisten ja vastavuoroisten ihmissuhteiden jatkuvuus.

Kuutinpesä ja Kuutti ovat perustettaessa vastanneet täysin erilaisiin tarpeisiin, mutta niiden toimintaa ohjaa monta samansuuntaista asiaa. Toiminta-ajatus, perustyön tekeminen ja kotien arvopohja on molemmissa määritelty samalla tavoin toteutuvaksi, joskin yksikkökohtaisia eroja työskentelyssä toki on, esimerkiksi erilainen asiakaskunta. Fyysiseltä sijainniltaan kodit eroavat toisistaan suuresti. Tämä tarjoaa toiminnalle ja asiakassijoituksille vaihtoehdon sijoitustarpeen

määrittelyssä. Perhekotien toimintaa tarkasteltaessa on hyvä muistaa, ettei Kuuttia olisi ilman Kuutinpesää.

### **6.3 Toiminnan kuvausta Laituri-kriteereiden mukaan**

#### 1.) Perhekotien johdon ja henkilöstön (kysyen myös lasten ja heidän perheidensä näkemyksiä) määrittelyjä siitä, mitä hyvä hoito ja kasvatusta omassa yhteisössä tarkoittavat ja miten niitä toteutetaan

Molemmat perhekodit ovat määritelleet toimintansa tarkoituksen, periaatteet ja tavoitteet, myös kirjallisesti. Perhekodeissa asuvat lapset kuuluvat täysvaltaisina jäsenenä kodin yhteisöön, ja heitä kohdellaan tasavertaisina perheenjäseninä. Lasten toiveita kuunnellaan ja heidän kanssaan keskustellaan asioista. Yhdessä kirjaamalla on luotu kodin yhteiset säännöt, joihin jokainen lapsi ja aikuinen on saanut sanoa omat näkemyksensä. Kotien toiminta on pyritty muodostamaan niin, että kodinomaisuutta kuvaavan sanan vahvemiksi versioksi on noussut sana koti. Perhekodit eivät ole vain kodinomaisia paikkoja, joissa eletään, vaan ne ovat oikeita koteja, jossa eletään perheenä.

Aikaa vietetään yhdessä tehden ja välillä jokainen omia juttujaan touhuillen. Lasten kanssa tehdään retkiä lähelle ja kauas, vietetään yhteisiä elokuva- ja peli-iltoja, käydään tapaamassa läheisiä ja aika-ajoin ihan jouten ollen. Vuorovai-  
kutusta omiin vanhempiin tuetaan ja toteutetaan keskusteluilla, puhelinsoitoilla ja lasten kotilomilla. Lasten ja vanhempien yhteydenpidon ja yhdessä olemisen mahdollistaminen ja tukeminen ovat yksi perhekotityön perustehtävistä. Poikkeustapauksissa toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla huomioimalla lapsen edun toteutuminen keskustelemalla asiasta yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Lasten ja heidän perheidensä itsensä kertomien kokemusten mukaan perhekodin luomat säännöt, rajoitukset ja vakaa huolenpito ovat keskeisiä hyvään hoitoon ja kasvatukseen kuuluvia asioita. Molemmissa kodeissa toimitaan oman kodin tapojen mukaan, ja näin kotien yksilölliset toimitavat huomioivat siellä asuvien lasten kulloisetkin tarpeet.

## 2.) Perhekotien työntekijöiden yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa tekemä yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma huoltosuunnitelmaa tarkentamaan

Molemmissa perhekodeissa tehdään jokaiselle lapselle oman hoito- ja kasvatussuunnitelman, jossa huoltosuunnitelmassa (nykyisin asiakassuunnitelma) määritellyt asiat ovat tarkemmin kuvattuina. Hoito- ja kasvatussuunnitelmat on myös dokumentoitu sähköiseen muotoon, jolloin niitä voi tarpeen mukaan päivittää. Perhekodit tekevät hoito- ja kasvatussuunnitelmat itsenäisesti huoltosuunnitelman pohjalta, eivät yhteistyössä lasten vanhempien kanssa. Heidän kanssaan kuitenkin käydään suunnitelmaan tulevat asiat läpi asiakassuunnitelmapalaverin yhteydessä. Näin vanhemmat huomioidaan osallisina lapsensa asioiden hoitamisessa. Perhekotivanhemmat keskustelevat biologisten vanhempien kanssa paljon lapsen elämään kuuluvista asioista; keskustelu onkin yksi tärkein työmuoto vanhempien kanssa toimiessa.

Perhekodeissa ei ole sovittu yhteistä käytäntöä hoito- ja kasvatussuunnitelman teolle ja tarkistukselle, ja molemmat kodit tekevät sen omalla tavallaan. Pääsääntöisesti suunnitelmaa kuitenkin päivitetään tarpeen mukaan, ja se tarkistetaan aina ennen asiakassuunnitelmapalaverin toteutumista. Suunnitelmassa huomioidaan etenkin tavoitteiden osalta perhekotiin tulleen lapsen niin sanottu taantumisen, jonka sijoitusprosessi aiheuttaa jossain vaiheessa lähes poikkeuksetta. Tällöin varaudutaan antamaan lapselle aikaa ja aloittamaan työskentely hänen kanssaan ikään kuin alusta. Sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Säännöllisesti dokumentoidut kuukausikoosteet, yhteydenotot puhelimitse ja tarvittaessa tapaamalla sekä säännöllisesti toteutuvat asiakassuunnitelman tarkistuspalaverit ovat keskeinen osa perhekotityötä.

## 3. Lapsen kohtaaminen arvostavasti ja hänen auttamisensa myönteisten ja läheisten ihmissuhteiden luomisessa

Tämä kriteeri on tärkeä osa sitä perustyötä, jota varten perhekodit ovat olemassa. Perhekotivanhemmat pyrkivät kuuntelemaan lasta niin, että lapsi kokee juuri

hänen asiallaan olevan merkitystä. Kuuntelun ja keskustelun kautta lapselle välittyy tunne siitä, että häneen suhtaudutaan vakavasti ja hänen esittämällään asialla on merkitystä aikuisille. Perhekotivanhempina toimimme esimerkkeinä huollossamme oleville lapsille. Tämä tarkoittaa lasta kunnioittavaa ja asiallista käyttäytymistä tasa-arvoisesti kohtelemalla. Tavoitteena on aina nähdä lapsi ongelmien takaa turvallisen aikuisuuden vaikutuksella. Lasta tuetaan ja kannustetaan uskaltamaan ylittää itsensä ja toisaalta olemaan oma itsensä. Anteeksiantamisen ja -pyytämisen merkityksen vanhemmat ovat opettaneet kodeissa asuville lapsille. Aikuisen esimerkillä pystytään vaikuttamaan ja ohjaamaan lapsia suuntaan, jossa he pääasiallisesti itse pyrkivät selvittämään välilleen syntyneet erimielisyydet. Hankalissa tilanteissa aikuiset auttavat aina ratkaisujen teossa.

Aika on työssämme yksi tärkeä ja voimaannuttava tekijä, niin lapsille kuin aikuisillekin. Perhekotityössä samat aikuiset ovat kokoaikaisesti lasten kanssa, joten ajatus pysyvästä vanhemmuudesta ja aikuissuhteista pääsee toteutumaan. Asioiden käsittelyyn kuin myös arkielämän asioiden toteuttamiseen pystytään ottamaan aikaa niin paljon kuin tarvitaan, koska asioita hoitavat aikuiset eivät vaihdu välillä. Etenkin lasten kannalta on tärkeää, että asiat voidaan hoitaa loppuun samojen aikuisten kanssa. Tärkeää on myös pystyä suunnittelemaan ja rakentamaan perhekodin toiminnot niin, että arkielämän sujuminen ja asioiden hoitaminen tapahtuvat tavallisen perhe-elämän sisällä. Tällä perhekotivanhemmat luovat jatkuvuutta omalle jaksamiselleen ympärivuorokautisesti sitovassa työssä. Perhekotivanhempien jaksamista tukevia tekijöitä ovat myös hyvä työn-ohjaus ja säännöllisesti toteutuvat vapaat ja lomat.

#### 4.) Perhekotien huolehtiminen lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä niin, että lapsi osallistuen oppii ottamaan iänmukaista vastuuta näistä asioista

Molempien perhekotien vanhempien näkemykset kotien perustoiminnoista olivat hyvin samansuuntaisia. Perhekodeissa noudatetaan säännöllisiä ruokailuaikoja, ja aterioilla tarjotaan monipuolista ja terveellistä ruokaa. Lapsille on kerrottu hyvien pöytä- sekä käytöstapojen merkityksestä, ja niitä heille on myös opetettu. Yhteiseen ruokailuun käytetään aikaa, ja jokainen saa vuorollaan esittää ruoka-

lajitoiveensa. Aikuiset huolehtivat, että lapset pukeutuvat sään ja vuodenaikojen mukaisesti. Kasvatukseen kuuluu myös lapsien kannustaminen harrastustoimintaan sekä muuhun liikuntaa ja virikkeitä sisältävään toimintaan. Näihin kuuluvat myös jo aiemmin mainitut perheiden yhteiset retket ja matkat.

Perustehtäviin perhekodeissa sisältyy hyvän hoidon ja kasvatuksen toteuttaminen. Perhekodeissa lapsilla on nukkumaanmenoajat, joilla turvataan riittävä unen ja levon saanti. Sairaana ollessa levätään, ja tarpeen mukaan käydään lääkärissä. Säännöllisen hygienian hoito toteutuu saunassa tai suihkussa käymällä, muutenkin huolehditaan siisteydestä ja viihtyisyydestä. Jokainen perhekodin lapsi osallistuu ikätasonsa ja kykynsä mukaan kodin yhteisiin askareisiin, kuten arkiaskareisiin ja pihatöihin. Jokainen lapsi huolehtii oman huoneensa siisteydestä ja vuorollaan yhteisten tilojen viikkosiivouksista. Pyrkimyksenä on, että eletään ja kasvetaan yksilöinä yhteisön jäseninä. Rahan käyttöä ohjataan muun muassa viikkorahan maksamisella ja sen käytön suunnittelulla.

#### 5. Perhekodin huolehtiminen lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta. Pakotteita, rajoitteita, erityistä rajoitusta ja eristämistä käytetään lain ja asetusten mukaisesti ja vain harkitusti

Perhekotien arvoihin kuuluu, että lapsille turvataan täysi fyysinen koskemattomuus ja taataan kasvuympäristö, jossa lapsi voi kokea olonsa turvalliseksi. Rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista valvotaan. Perhekodeissa toteutetaan hyvin pitkälti samoja sääntöjä ja rajoituksia kuin kodeissa yleensäkin kuten kotiintuloaikojen ja nukkumaanmeno- ja tietokoneaikojen määrittelyillä. Tuskaista ja epätoivoista lasta ei jätetä koskaan yksin, mutta hänelle sallitaan oma rauha ja aika rauhoittumiseen.

Kummallakaan perhekodilla ei ole kirjallisia toimintaohjeita rajojen, rajoitteiden tai pakotteiden valvonnasta ja käytöstä. Rajoitustoimenpiteiden osalta perhekodeilla on oikeus vain yhteydenpidon rajoittamispäätökseen, jonka tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. *Perhehoidossa joudutaan kuitenkin sen luonteesta johtuen käyttämään erilaisia sinänsä hyväksyttäviin tarkoituksiin liittyviä kasvatuksellisia keinoja. Kysymys on tällöin aina kotikasvatukseen verrat-*

*tavista säännöistä ja ohjeista, jolloin kyse ei ole rajoitustoimenpiteistä. Erilaiset kodin säännöt muun muassa kotiintuloajoista, ruokailusta, kodin askareista tai esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen käytöstä öiseen aikaan voivat sinänsä olla hyväksyttäviä kasvatukseen liittyviä keinoja ja sääntöjä. Näiden kotikasvatukseen kuuluvien sääntöjen tarkoituksena on kasvattaa lasta vastuullisuuteen ja opettaa häntä noudattamaan tiettyjä yleisesti hyväksyttäviä tapoja ja käyttäytymissääntöjä. (Räty 2010, 430.) Perhekodit toteuttavat sovelletusti tätä lain määritelmää kasvatuksellisten tavoitteiden toteutumiseksi.*

Keskustelussa tuotiin esiin se, että molemmissa kodeissa on omantyylliset tavat toteuttaa kasvatuksellisia rajoituksia. Selvitettiin kuitenkin se, että kasvatuksellisia rajoituksia käytetään tarpeen mukaan ja niiden käytössä huomioidaan lapsen ikä ja kehitystaho sekä lain asettamat määräykset. Esimerkkinä tuotiin kotiintuloaikojen eriävyydet eri-ikäisten kesken. Keskustelussa tuli myös ilmi lasten itsensä kertoma tyytyväisyys siihen, että heidän kohdallaan huomioidaan juuri ikätason mukaiset erot. Näin lapset kokevat, että heihin luotetaan, kun aikuiset antavat vastuuta. Fyysisestä rajoittamisesta todettiin, että siihen on aina velvollisuus, jos lapsen oma tai toisten turvallisuus on välittömässä vaarassa.

Rajoitteiden käytöstä ei ole tehty erillisiä dokumentointeja. Niistä mainitaan aina kuukausikoosteiden yhteydessä ja tarpeen vaatiessa niiden käytöstä tiedotetaan välittömästi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Rajoitteiden käytöstä on keskusteltu lapsien kanssa ja heille on kerrottu, että niiden käyttö perustuu aina lapsen edun toteutumiseen. Perhekotien vastuuhenkilöt (perhekotien äidit) ovat viime kädessä vastuussa rajoitteiden käytön asianmukaisuudesta. Mahdolliseen kaltoinkohteluun perhekotivanhemmat reagoivat aina vakavasti. Tällaisia tilanteita on esiintynyt koulukiusaamisen, lasten välisten suhteiden ja kotilomilla sattuneiden erimielisyyksien selvittelyinä. Allaolevassa taulukossa (taulukko 1) ilmenevät perhekotitoimintaa kuvaavat keskeiset tekijät.

Perhekodit	Kuutinpesä Oy	Kuutti Oy
Perusta	Perhekotivanhempien ja kodin pysyvyys, kodinomaisuus	Perhekotivanhempien ja kodin pysyvyys, kodinomaisuus
Toiminta	Turvallinen arki, avoin keskustelu, osallisuus, lapsen kunnioittaminen	Turvallinen arki, avoin keskustelu, osallisuus, lapsen kunnioittaminen
Ammatillisuus	Yhteistyö; lähipiiri ja viranomaiset, ymmärrys sijaishuoltotyön problematiikkaan	Yhteistyö; lähipiiri ja viranomaiset, ymmärrys sijaishuoltotyön problematiikkaan
Eroavaisuudet	Palveluntuottaja; hallinnolliset toimet, kodin yksilölliset toimitavat	Työntekijät; Kuutinpesä tiedottaa ajantasaisesti, kodin yksilölliset toimitavat

Taulukko 1. Vertaisarviointi/ toiminta-ajatus

#### 6.4 Yhteenveto ITE- itsearvioinneista

ITE-arvioinnin tavoitteena on näyttää kehittämisen suuntaa järjestelmällisempään toimintaan pyrittäessä. Arvioidaan, miten omassa työyhteisössä asiat ovat järjestyksessä ja hallinnassa (ITE3:2010/ ohje arvioijalle). Tässä luvussa olen koonnut arviointikohteet viisi (5) arviointikohtaa käsittäviin tiivistelmätaulukoihin, joista vastausten lukumäärät, keskiarvot, arviointi ja kehittämissuhteet käyvät selville (taulukot 2. . 6.). Taulukoiden alapuolelle olen tehnyt tulkinnat vastauksista ja kehittämiskohteista. Arviointikohteiden ITE-arviointikysymykset olen liittänyt liitteeksi työn loppuun (liite 2). Itsearviointilomakkeen kysymykset on arvioitu seuraavien valittavien vaihtoehtojen kautta:

- 0 = Ei ole toteutunut lainkaan, asia ei ole ollut esillä
- 1 = asia on ollut esillä ja pohdittavana
- 2 = Parikaa kehitteillä, kokeiluja menossa tai toteutunut satunnaisesti
- 3 = Käytössä, mutta toteutuu vain satunnaisesti
- 4 = Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla
- E = En osaa arvioida

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 2) on koottu ITE-itsearviointikysymyksien 1. . 5. tulkinat ja kehittämisehdotukset.

Arviointikohte	Arviointi (vastausten lkm)	Sanallinen arviointi	Kehittäminen
1. Toiminta-ajatus	Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (4) vastausten ka = 4	Toiminta-ajatus kirjattuna	Toteutuu perhekoti-työssä
2. Arvot	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2) vastausten ka = 3,5	Ei säännöllisiä keskusteluja, asioiden sopiminen suullisesti	Keskustelut säännöllisiksi ja asioiden kirjaaminen
3. Toimintasuunnitelma	Toteutunut satunnaisesti (3), toteutuu vain osittain (1) vastausten ka = 2,25	Toimintaohjeet Kuutinpesästä, laatukriteereitä ei laadittuna sekä palaverit tarpeen mukaan	Laatukriteereiden laatiminen perhekoti-työn tueksi
4. Asiakastarpeet	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2) vastausten ka = 3,5	Tarkistukset hoidetaan Kuutinpesän toimesta, keskustellaan asiakkaiden kanssa	Tämänhetkinen toiminta riittävää, mahdollinen perhekotien yhteinen tarpeiden ja odotusten tarkistaminen
5. Prosessit	Käytössä, toteutuu vain osittain (1), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (3) vastausten ka = 2,5	Kuvaukset oma-valvontasuunnitelmassa	Toteutuu perhekoti-työssä

Taulukko 2. Arviointikohteet 1. . 5.

Perhekodit ovat kirjanneet toiminta-ajatuksessa sen, miksi ovat olemassa ja minkälaisiin tarpeisiin toiminta vastaa. Perhekotien toiminta-ajatuksukset löytyvät kirjallisina sekä sähköisinä dokumentteina, jolloin niitä on helppo päivittää ajan tasalla oleviksi. Pääsääntöisesti perhekotivanhemmat keskustelevat toimintansa päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista tarpeen mukaan perustyön yhteydessä. Keskusteluja ei ole toteutettu sovitusti ja säännöllisesti. Sovitut asiat on kirjattu, asioita sovitaan paljon myös suullisesti.

Hallinnollisten asioiden hoitaminen keskittyy pääasiassa perhekoti Kuutinpesään ja siellä tehtäviin päätöksiin. Varsinaista vuosittaista toimintasuunnitel-



maa ei ole tehty, vaan Kuutinpesästä annetaan toimintaohjeita ja suosituksia Kuuttiin. Tulostavoitteiden osalta perhekotivanhemmat ovat pitäneet palaverieja tarpeen mukaan ja samalla keskustelleet myös työn laatutavoitteista, vaikka erillisiä laadun kriteereitä ei ole laadittuina. Keskeiset asiat näistä on kirjattu ylös, ei kuitenkaan laatukäsikirjaan, jonka laatiminen perhekotityöhön on ajankohtaista.

Perhekotien toimintojen tarpeet ja odotukset selvitetään ja käydään läpi sijoituspäätöstä suunniteltaessa ja tehtäessä. Ne myös aina kirjataan palvelun ostajille lähetettäviin tarjouksiin. Lain määrittämät vaatimukset ovat selvillä molempien perhekotien vanhemmille. Tarkistukset hoidetaan Kuutinpesän toimesta, ja työnantaja tiedottaa niistä Kuutin henkilöstölle. Molemmat perhekodit keskustelvat omien asiakkaidensa ja heidän lähipiirinsä kanssa tarpeisiin ja odotuksiin liittyvistä asioista.

Keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuudet hoito- ja palveluketjuissa perhekodit ovat kuvanneet yksityiskohtaisesti molempien perhekotien omavalvontasuunnitelmassa.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 3) on koottu ITE-itsearviointikysymyksien 6. . 10. tulkinat ja kehittämisehdotukset.

Arviointikohte	Arviointi (vastausten lkm)	Sanallinen arviointi	Kehittäminen
6. Palvelumääritykset	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (2), käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2)  vastausten ka = 2,5	Toteutuu oma-valvontasuunnitelmassa, erillistä palveluselostetta ei ole tehtynä	Erillisen palveluselosteen tekeminen hyödyntämään perhekotien toiminnan kuvausta
7. Vastuusuhteet	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (4)  vastausten ka = 1	Vastuut ja valtuudet sovittu suullisesti, Kuutin perhekotiäidin vastuut kirjallisena	Tämänhetkinen käytäntö riittävä
8. Kehityskeskustelut	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2)  vastausten ka = 3,5	Ei säännöllisiä keskusteluja, keskustelut tarpeen mukaan	Keskustelujen säännöllistäminen, kirjallinen dokumentti keskusteluista
9. Koulutussuunnitelma	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (2), toteutuu satunnaisesti (1), käytössä, toteutuu vain osittain (1)  vastausten ka = 1,75	Koulutuksista keskusteltu, ei erillistä suunnitelmaa	Tämänhetkinen toiminta riittävä, ei tarvetta muutokseen
10. Perehdytysohjelma	Ei ole toteutunut lainkaan (4)  vastausten ka = 0	Ei perehdytys-suunnitelmaa	Perehdytysuunnitelma opiskelijoille

Taulukko 3. Arviointikohteet 6. . 10.

Palveluvalikoiman määrittely toteutuu oma-valvontasuunnitelman sisällössä sekä tehtävien tarjousten sisällöissä, mutta erillistä palveluselostetta keskeisine palvelukuvauksineen ei ole laadittuna kummankaan perhekodin toimintaan. Henkilöstön työnjaosta, vastuista ja valtuuksista molempien perhekotien vanhemmat ovat sopineet keskenään suullisesti. Perhekoti Kuutin äidin vastuista ja valtuuksista on tehty kirjallinen sopimus työnantajan ja työntekijän kesken.

Työn tavoitteista ja tarpeista on käyty keskusteluja aina tarvittaessa. Niitä ei ole toteutettu säännöllisesti, mutta perhekotivanhemmat käyvät edellä mainittuihin asioihin liittyviä keskusteluja paljon myös puhelimitse. Tärkeimmät ja keskeisimmät asiat on kirjattu ylös. Perhekodeissa ei ole perehdytysuunnitelmia tehtyinä, uusien työntekijöiden tai sijaisten käyttö epätodennäköistä. Tarvittaessa työn keskeiset asiat on kerrottu suullisesti, avuntarve kohdentunut pääasiassa tilapäisapuna pyydettyihin sukulaisiin. Perhekodeissa on ollut harvoin opiskelijoita, joten perehdytystä ei ole juurikaan tarvittu.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 4) on koottu ITE-itsearviointikysymyksien 11. . 15. tulkinat ja kehittämisehdotukset.

Arviointikohte	Arviointi (vastausten lkm)	Sanallinen arviointi	Kehittäminen
11. Laitteet	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2)  vastausten ka = 3,5	Asiallinen ohjeiden säilytys, kiertäminen osana toimintatapoja	Toiminta riittävä perhekotityössä
12. Kalibrointi	Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (4)  vastausten ka = 4	Laitteiden huollot ja tietokoneiden päivitykset ajan tasalla	Toteutuu perhekotityössä
13. Laatuksiteerit	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (2), paraita kehitteillä (2)  vastausten ka = 1,5	Asioista keskustelu, omavalvontasuunnitelman dokumentointi	Toimitapojen ja hyvien käytänteiden erillinen kuvaaminen
14. Ostopalvelut	Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (4)  vastausten ka = 4	Hankinnat sovittu ja tiedossa	Toteutuu perhekotityössä
15. Ilmapiiirkartoitukset	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla  vastausten ka = 3,5	Satunnaiset keskustelut	Sisällytetään kehityskeskustelujen sisään

Taulukko 4. Arviointikohteet 11. . 15.

Tarpeellisten kodinkoneiden, työlaitteiden ja turvallisuuteen liittyvien laitteiden toiminta -, käyttö- ja huolto-ohjeet säilytetään niille varatussa kansiossa. Perhekodeissa jätteet lajitellaan, kierrätetään sekä ongelmajätteet hävitetään niiden hävittämiseen tarkoitettujen ohjeiden mukaan. Ohjeistukset ja opastukset toiminnoista on annettu myös perhekodeissa asuville asiakkaille. Säännöllistä huoltoa ja päivitystä vaativien laitteiden kunto tarkistetaan määrätyin väliajoin ja ne myös dokumentoidaan. Tietokoneet päivitetään ja huolletaan, tietoturvasuus varmistetaan esimerkiksi konekohtaisin salasanojin.

Hyvä käytäntö ja toimitavat ovat asioita, joista on keskusteltu työnantajan ja työntekijöiden kesken. Omavalvontasuunnitelman osalta asiat on dokumentoitu kirjallisesti, varsinaista omaa kirjallista dokumenttia hyvistä käytännöistä ja toimitavoista ei ole laadittu. Perhekodeissa on yhteisesti sovittu, mistä tarvittavat tuotteet tai palvelut pääasiassa hankitaan. Epäselvissä tilanteissa Kuutti tarkistaa Kuutinpesästä toimintaohjeet.

Työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä koskevista asioista keskustellaan työnantajan kanssa satunnaisesti, yleensä tarpeen mukaan. Toiveita kuunnellaan ja niiden pohjalta toimintaa on mahdollista kehittää.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 5) on koottu ITE-itsearviointikysymyksien 16. . 20. tulkinat ja kehittämisehdotukset.

Arviointikohde	Arviointi (vastausten lkm)	Sanallinen arviointi	Kehittäminen
16. Asiakaspalaute	Käytössä, toteutuu vain osittain (2), toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (2) vastausten ka = 3,5	Ei asiakaspalautekyselyjä, palautteet saatu asiakkailta suoraan. Ei dokumentointia	Tämänhetkinen toiminta riittävä
17. Sisäiset asiakkaat	Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla (4) vastausten ka = 4	Yhteiset keskustelut	Tämänhetkinen toiminta riittävä
18. Palveluesitteet	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (4) vastausten ka = 1	Ei omia Internet-sivuja eikä erillisiä esitteitä	Internet-sivujen laadinta, esitteiden laadinta
19. Dokumentointi	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (4) vastausten ka = 2	Ei kirjallisia ohjeita kirjaamiseen, kirjaamiset perhekotien omilla tyyeillä	Toteutuu perhekotityössä
20. Tilastot	Ei ole toteutunut lainkaan, asia ei ole ollut esillä (4) vastausten ka = 0	Kuutinpesä seuraa perhekotien toimintaa	Tämänhetkinen toiminta riittävä

Taulukko 5. Arviointikohteet 16. . 20.

Perhekotien toiminnassa ei ole toteutettu asiakaspalautekyselyjä, vaan palautteet on saatu asiakkailta ja heidän lähipiiriltään aina kasvotusten keskustelemalla tai puhelimitse käytyjen keskustelujen kautta. Palautteista ei kirjata erikseen omaa, kirjallista dokumenttia vaan niistä mainitaan kuukausikoosteiden raportoinnissa. Perhekotien vanhemmat keskustelevat työstä keskenään, ja tarvittaessa toimitapoja muutetaan paremmaksi havaittuun suuntaan. Keskustelut tapahtuvat arkielämän ja työn yhteydessä puhelimitse muiden asioiden hoidon yhteydessä tai tapaamalla. Palautteen antoon ei ole kuitenkaan järjestetty erikseen säännöllisiä palavereja.

Perhekodeilla ei ole tehtynä omia Internet-sivuja, joiden kautta perhekotien kuvaus toimintoinen olisi helppo ja kätevä saada. Perhekodeilla ei myöskään ole

omia esitteitä, joita voisi hyödyntää yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessa. Molemmat perhekodit kirjaavat asiakaskirjoihin eli kuukausikoosteisiin asiat omalla tavallaan. Kirjauksen tyylistä ja sisällöstä on perhekotien kesken ollut puhetta, mutta ajan tasalla olevia kirjallisia ohjeita kirjaamisesta ei ole laadittu.

Perhekodit eivät kerää eivätkä hyödynnä tilastotietoa työstään. Kuutinpesä seuraa toimintaa yleisesti palvelun ostajilta saatujen palautteiden kautta, ja niistä saaduista tiedoista keskustellaan yhdessä toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 6) on koottu ITE-itsearviointikysymyksien 21. . 25. tulkinnot ja kehittämissuhteet.

Arviointikohte	Arviointi (vastausten lkm)	Sanallinen arviointi	Kehittäminen
21. Mittarit	Paraikaa kehitteillä (2), käytössä, toteutuu vain osittain (2) vastausten ka = 2,5	Erillisiä mittareita ei laadittuina, asiakaspalautteet hyödynnetään toiminnassa	Tavoitteiden ja kehittämistarpeiden mukaisten lomakkeiden teko
22. Ohjeiden valvonta	Paraikaa kehitteillä (2), käytössä, toteutuu vain osittain (2) vastausten ka = 2,5	perhekodeilla ei laatu profiilia laadittuna, omat kansiot asiakirjojen säilyttämiseen	Laatuprofiilin laatiminen
23. Itsearviointi	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (2), paraikaa kehitteillä (2) vastausten ka = 1,5	Ei säännöllistä itsearviointia, arviointia tehty keskustelemalla ja itse pohtimalla	Säännöllinen itsearviointi osaksi toimintaa
24. Vertailut muihin	Ei ole toteutunut lainkaan (2), toteutunut satunnaisesti (2) vastausten ka = 1	Ei suunnitelmallista vertailua, Kuutinpesä tekee satunnaisia vertailuja	Tämänhetkinen toiminta riittävä
25. Projektit	Asia on ollut esillä ja pohdittavana (2), käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osilla (2) vastausten ka = 2,5	Kuutinpesä tiedottaa kehittämis-toiminnasta, suunnitelmat suullisesti	Perhekotien yhteinen kehittämissuunnitelma ja säännölliset kehittämissalaverit

Taulukko 6. Arviointikohteet 21. . 25.

Perhekodeissa on yhdenmukaisille menettelytavoille päälinjaukset sovittuina. Kotien keskeiset erot, muun muassa fyysisen sijainnin erilaisuus ovat näkyvisiä. Varsinaisia mittareita palvelujen ja toiminnan vaikutusten arviointiin ei ole laadittu, vaan asiakkaiden kautta saatuja suullisia palautteita sekä itse hyväksi koettuja toimintoja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Perhekodeissa on omat talonkansiot, joissa kaikki toimintaa ohjaavat asiakirjat säilytetään. Turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmat ovat päivitettyjä ja ajan tasalla niin kirjallisesti kuin sähköisesti. Perhekodeissa ei ole laatukäsikirjaa tehtynä. Taloudelliset riskit huomioidaan Kuutinpesän toimesta tehtävässä taloussuunnitelmassa.

Perhekodeissa ei ole toteutettu säännöllistä itsearviointia. Perhekotivanhemmat arvioivat omaa työskentelyään keskustelemalla keskenään tai refleктоimalla jokinainen itse mielessään. Arvioinneista ei ole kirjattuja tuloksia, joiden toteutumista olisi seurattu. Perhekodit eivät vertaa suunnitelmallisesti toimintaansa muiden yksiköiden toimintaan. Palveluntuottajana Kuutinpesä tekee satunnaisia vertailuja, joista voi halutessaan tiedottaa Kuuttia. Kuutinpesän vanhemmat ovat keskenään puhuneet vertailujen tekemisestä.

Kuutinpesä toteuttaa suunnitelmallisia kehittämistoimintoja, joiden tuloksia ja toteutumista hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Kuutinpesä pitää Kuuttia ajan tasalla kehittämistoiminnassa, pääasiassa suunnitelmat kehittämistoiminnasta käydään suullisesti.

## **7 Johtopäätöksiä ja pohdintaa**

Oman työn kehittämistä tarkasteltaessa tutkijan eteen voi tulla asioita tai kohteita, jotka hän näkee työnsä kehittämiskohteina. Tarkempi tarkastelu kuitenkin osoittaa, ettei kyse ole aina kehittämisen tarpeesta, vaan esimerkiksi työyksikölle ominaisesta toimitavasta. Tämä tuli itselleni eteen varsinkin itsearviointikysymysten tuloksia kirjoittaessani. Vastausten erilaisuudesta oli luettavissa tiettyjen toimintojen jakautuminen Kuutinpesän vastuualueeseen, joihin Kuutti ei osallistunut. Tällöin vastausten merkityksen tarkistaminen vastaajalta oli tarpeellista. Vertaisarviointikeskustelun kirjauskia tulkitessa sisältö oli helpommin ymmärrettä-

vissä molempien perhekotien toimintana. Itsearviointi suoritettiin (tämän opin-  
näytteen johdosta) nyt ensimmäistä kertaa, joten pidän arviointien merkitystä  
perhekotityöllemme tärkeänä.

Arviointien sisällöistä löytyi paljon elementtejä, jotka sisältyvät perhekotien toi-  
mintaan. Ne ovat niin arkipäiväisiä ja tavallaan itsestään selviä asioita, ettei niitä  
juurikaan tule ajatelleeksi erillisinä työn kehittämisen tai toiminnan kokonaisuus-  
den hahmottamisen kohteina. Huomasin, että oman työn sisällön kuvaaminen  
kirjallisesti sekä pohtiminen kehittämisen näkökulmassa olivat ammatillisuuttani  
vahvistavia tekijöitä. Toisaalta tunsin, että tämän oppinäytetyön tekeminen oli  
aika ajoittain myös varsin hankalaa ja vaikeaa. Aaltola ja Valli (2010, 179) to-  
teavatkin, että laadullista tutkimusta tekevällä tutkijalla on monta hankalaa koh-  
taa edessään tutkimusprosessinsa aikana. Uskon, että ulkopuolisena tarkkaili-  
jana olisin nähnyt asioita selvemmin kuin tutkijana, joka monessa kohtaa on so-  
keutunut omalle työlleen.

Perhekotien toiminta-ajatuksen kuvaamisessa nousi näkyviin, että elämme per-  
hekodeissa tavallista, turvallista arkea aikuisten ja lasten kesken. Keskuste-  
lemme paljon lasten ja heidän lähipiirinsä kanssa, ja *avoin keskustelu* onkin yksi  
tärkeimmistä tiedotustavoistamme. Pakollisia kirjaamisia lukuun ottamatta *do-*  
*kumentoinne* melko vähän asioita. Kodinomaisessa, pienessä yksikössä van-  
hempien keskenään käymät keskustelut saavat saman painoarvon kuin kirjaa-  
miset laitoshoidossa. Tietoa ei tarvitse siirtää kuin toiselle ihmiselle, jolloin kes-  
kustelun kautta välittyvä tieto siirtyy luontevasti. Tämä piirre erottaa perhekotii-  
työn laitostyöstä. Eihän kodeissakaan dokumentoida kokoaikaisesti kaikkea  
ylös. Perhekotien yksilölliset toimitavat huomioivat hyvinkin erilaiset lasten hoi-  
don ja kasvatuksen tarpeet.

Toisena vahvuutena ja myös laadullisena tekijänä nousi perhekotivanhempien  
*pysyvyys* hoitamiensa lasten elämässä. Tämä on myös Mikkolan (1997) mu-  
kaan keskeinen mahdollistaja lapsen kasvussa. Elettäessä kokoaikaisesti yh-  
dessä lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus ja kehittyvät kiintymyssiteet  
muodostuvat vahvoiksi, korjaaviksi tekijöiksi lasten elämässä. Olen joskus kuul-  
lut sanottavan, että sijaishuolto, oli se kuinka hyvää tahansa, vaurioittaa aina



lasta. Tämä lienee totta, mutta pysyvällä vanhemmuudella pystymme ainakin lieventämään ja pehmentämään sijoituksen tuomia traumoja. *Yhteistyö* lasten lähipiirin kanssa takaa lapsen ja biologisten vanhempien välisen siteen kestämisen ja vahvistumisen. Kaiken kaikkiaan elämme rikasta ja vaihtelevaa perhe-elämää huollossamme olevien lasten kanssa. Emme missään vaiheessa pyri viemään oman, biologisen vanhemman paikkaa lapsen elämässä, mutta hädän hetkellä me olemme ne ihmiset, joihin luotetaan. *Yhteistyö* eri viranomaisten kanssa sekä *ymmärrys* sijaishuoltotyöhön sisältyvästä problematiikasta tekevät toiminnastamme ammatillisen ja lapsen yksilöllisiin tarpeisiin vastaavan.

ITE-itsearviointikysymysten vastauksista oli nähtävissä erilaisia kehittämiskohteita. Lukiessani vastauksia huomasin eron teemoitellun ja strukturoidun lomakkeen välillä. Strukturoitu lomake ei anna mahdollisuutta tunnepitoisiin tulkintoihin kuten teemoiteltu keskustelulomake, vaan vaatii kysymykseen kohdennetun vastauksen. Tekemämme itsearviointilomakkeen sisällöstä kävi selkeästi esille, että se oli laadittu silmälläpitäen erilaisten työyksiköiden toimintaa. Kysymysten sisällöissä oli nähtävissä suurempaan laitostyöskentelyyn ja henkilöstöön kohdentuvia kysymyksiä. Soveltaen kysymykset omiin tarpeisiin ja toteumiin ne olivat käyttökelpoisia myös pienen työyhteisön perhekotityön arvioimiseen.

On otettava huomioon perhekotityöskentelyn kehittämiskohteita tarkasteltaessa kotien yksilöllisten toimitapojen lisäksi se, että Kuutinpesässä ja Kuutissa on *hallinnollisten toimien* eroja. Kuutinpesä palveluntuottajana hoitaa monia asioita, kuten tarjousten tekemisiä, tiettyjen tietojen päivittämisiä ja hankintoja itsenäisesti sisällyttäen näihin myös Kuutin. Näihin toimintoihin ei Kuutin henkilöstö osallistu, joten erojenkin on oltava siksi näkyvissä kysymysten vastauksissa. Kauhasen (2010, 20) mukaan pienissä ja keskisuurissa yrityksissä toimintastrategia on usein vain omistajien tai ylimmän johdon tiedossa. Näin on myös Kuutinpesän toiminnassa, vaikka toimintastrategian pääpiirteet ovat myös Kuutin henkilöstön tiedossa.

Yhteisiä perhekotityöskentelyn kehittämisen kohteita löytyi jonkin verran. Selkeimpinä työhön liittyvinä puutteina näkyi yksiköiden omien internet-kotisivujen sekä laatuprofiilin puute. *Internet-sivujen* tekemisestä on ollut aikaisemmin pu-

hetta, mutta kotien näkyvyyden parantamiseksi ne on myös tehtävä. *Laatukäsikirjan* tekemisestä on ollut myös aikaisemmin puhetta, ja nyt valmistuvan opin- näytetyön avulla sen tekeminen mahdollistuu. Teemme paljon toimia sopien niistä yleensä tarpeen mukaan. Meidän tulee vastaisuudessa sisällyttää toimintaamme tietynlainen *säännöllisyys* etenkin päämääriä ja toimintaa ohjaavia arvoja ja periaatteita käsittävien palaverien, neljännesvuosipalaverien, kehitys- keskustelujen sekä yhteisten työn kehittämispalaverien kohdalla. Käsiteltävien asioiden etukäteen *kirjaaminen* tuo ryhtiä käytäviin keskusteluihin.

Sitovan perhekotityön ja pienen henkilöstön tuomat rajoitteet vaativat parempaa *organisointia* yhteisten asioiden hoitamiseen, ja se voidaan toteuttaa asioista hyvissä ajoin *etukäteen* sopimalla. Erillisen *palveluselosteen* tekeminen yksilöi molempien kotien toimintaa selkeämmin, myös opiskelijoita varten laadittava *perehdytysuunnitelma* tulee toimimaan tarvittaessa opiskelijan työhön opastajana. Työn tulevien tavoitteiden ja kehittämistarpeiden mukaisesti laaditut *lomakkeet* helpottavat meitä arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. *Säännöllisen itsearvioinnin* sisällyttäminen työhömmme auttaa meitä tulevaisuudessa tunnistamaan työssämme olevia kehittämiskohteita sekä arvioimaan omaa laatuprofiliamme.

Nämä keskeiset asiat olen vielä koonnut allaolevaan sisällön taulukkoon (taulukko 7) yhteenvedoksi.

Taulukossa 7 on luokiteltu itsearviointien keskeiset sisällöt.

	Kuutinpesä Oy/ Kuutti Oy	
Toiminta- ajatus ja palvelut	Ajantasaiset, kuvattuina erikseen ja osana omavalvontasuunnitelmaa	Riittävä nykytilanteessa/ muutoksista keskusteltu
Henkilöstö ja laitteisto	Henkilöstön toimenkuvat sovittu, säännölliset laitteiden huollot ja ajantasaiset tietojen päivitykset	Riittävä nykytilanteessa/ muutoksista keskusteltu
Markkinointi	Internet-sivujen, laatuprofiilin ja palveluesitteen laatiminen	Kehittäminen
Työskentely	Toimintojen organisointi, tekemisen säännöllisyys ja asioiden etukäteen kirjaaminen, itsearviointi osaksi työmenetelmää	Kehittäminen
Tulevaisuus	Perehdytysuunnitelman laatiminen, tulevien tavoitteiden ja kehittämistarpeiden tunnistaminen ja kirjaaminen suunnitelmaksi	Kehittäminen

Taulukko 7. Itsearviointien yhteenveto

Tämän työn tekeminen oli samaan aikaan sekä mielenkiintoista että haasteellista. Mielenkiintoani lisäsi tehdä jotain, mikä liittyy aivan suoraan omaan työhöni. Kuitenkin juuri omaan työhön kohdentuminen toi työskentelyyn haasteellisuutta, joka tuli minulle melko yllätyksenä. Ohjaajani Tuija Nummelan sanonta oman työn tarkastelun vaikeudesta piti täysin paikkansa. Opettavaisena kokemuksena sain kokea, kuinka työ voi ottaa isännyyden, ja tekijän aikaisemmin suunnitellut asiat saavatkin täten uuden suunnan. On siis parasta olla suunnittelemta liikaa liian aikaisin. Vahvistavina tekijöinä työlleni ja työskentelylleni olivat kohderyhmän helppo saatavuus, työnantajamme hyväksyntä ja avun antaminen työn tekemiselle sekä itsenäisyys, joka minulla oli työtä tehdessäni. Koen, että onnistuin tuottamaan opinnäytetyön, jolla on merkitystä perhekoti-yhteisöllemme.

Työskentelyäni mahdollisesti heikentävänä tekijänä koin, että aineiston keruun ja analyysin välille pääsi tulemaan liian pitkä tauko. Tehtyäni aineiston keruun elokuussa 2012 pääsin analysoimaan sitä vasta keväällä 2013. Koin, että ana-

lysoimalla aineiston heti sen keräämisen perään olisin ollut työn syrjässä paremmin kiinni. Tätä tarkoittanevat myös Hirsjärvi ym. (2005, 212) todetessaan, että aineiston keruun jälkeen on analyysiin ryhdyttävä heti. Tällöin aineisto vielä inspiroi tutkijaa, ja sitä voidaan täydentää ja selventää tarvittaessa helposti. Syyspuolen 2012 yllättävän kiireinen aikataulu ei kuitenkaan mahdollistanut tätä aikaisemmin.

Työn tekemisen kannalta koin häiritseväni, ettemme kerinneet työnantajiemme kanssa käymään kysymyksistä tekemiäni tulkintoja yhdessä keskustellen läpi. En ymmärtänyt varata tälle aikaa, ja niinpä päädyin lähettämään tekemäni tulokset kysymyksistä kehittämis ehdotuksineen heidän luettavakseen sähköpostitse. Pyysin heitä tekemään tarpeellisiksi katsomiaan muutoksia/ täydennyksiä tulkintoihini. Myöskin ITE-itsearviointin tulosten kirjoittamisen ja keskiarvojen laskemisen jälkeen koin, että valitsemani manuaalinen analysointimenetelmä ei kenties ollutkaan kaikkeinärkevin ratkaisu. ITE-menetelmän tarjoama Excel laskentapohja olisi kuitenkin ollut siinä mielessä parempi valinta, että sen avulla keskiarvot ja vastausten välinen hajonta olisivat käyneet graafisen kuvauksen kautta selkeämmin esille. Nyt pystyin esittämään keskiarvot ainoastaan lukuina kysymysten yhteydessä.

Työyksiköissämme ei ole aikaisemmin suoritettu työn arviointeja, joten minulla ei ollut mahdollisuutta verrata tämän kehittämistehtävän tuloksia edellisiin. Tulevaisuudessa tehtäviä työn arviointeja sen sijaan pystymme vertaamaan tämän työn tuloksiin, ja samalla meillä on mahdollisuus nähdä, miten olemme tässä opinnäytetyössä esiin tulleisiin kehittämiskohteisiin vastanneet. Valtaosa kehittämiskohteista olivat tiedossani, mutta vasta niiden kirjaaminen jäsensi ja selvensi sitä tarvetta, että niille meidän olisi myös jotain tehtävä. Tämä opinnäytetyö tulee toimimaan molempia perhekoteja hyödyttävänä toiminnankuvaus- ja kehittämiskohteiden raporttina, josta vertaisarviointikeskustelun kuvaamisessa on mainittu. Samalla se toimii pohjana kehittämiskohteena olevan laatuprofiilin luomiselle. Raportin sisältöä voidaan myös hyödyntää mahdollisten palveluesitteiden tekemisessä, ja täten opinnäytetyölläni on painoarvoa työvälineenä molemmille perhekodeille.

## Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: WS Bookwell Oy.

Engeström, Y. 1998. Kehittävä työntutkimus. perusteita, tuloksia ja haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Edita.

Finlex. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 1.10.2011/ (922/2011).

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hämäläinen, S. 2009. +Näkyväksi ja läpinäkyväksi . laadunhallintajärjestelmän kehittäminen lastensuojelulaitoksessa+. Diakonia ammattikorkeakoulu. Diak Etelä Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (ylempi AMK). Opinnäytetyö.

ITE3: 2010. Opas ITE-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Kuntaliitto. Helsinki 2010.

Järvinen, P. 1998. Oman työn analyysi ja kehittäminen. Tampere: Opinpaja Oy.

Karjalan Prikaatin ja sen kanssa ... - Puolustusvoimat  
[www.puolustusvoimat.fi/wcm/.../Kilpi+1\\_2010.pdf?MOD...C..](http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/.../Kilpi+1_2010.pdf?MOD...C..) Luettu 10.1.2013

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

KvaliMOTV 2007. Menetelmäopetuksen valtakunnallinen tietovaranto.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/index.html>. Luettu 13.1.2013

Larikka, M. 1998. Ideat tuottamaan; opi jatkuva parantaminen. Kauppakaari Oy. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Länsi-Suomen lääninhallitus 2006. Ohjeita ammatillisen perhekotitoiminnan suunnitteluun ja toimiluvan hakumenettelyyn

Mikkola, P. 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa. Johdatus sijaishuollon laatuajatteluun. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 10.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1993. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatu-polkuja; vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.



**VERTAISARVIOINTI/ KUUTINPESÄN JA KUUTIN PERHEKOTIVANHEMMAT /  
20.8.2012**

Arviointikeskustelun teemat/ kriteerit

**KASVAMINEN YKSIKÖSSÄ / Tavoite => hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueet toteutuvat lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti**

**1. Sijaishuoltopaikan johto ja henkilökunta, kysyen näkemyksiä myös lapsilta ja heidän perheiltään, ovat määritelleet, mitä hyvä hoito ja kasvatustavoitteet omassa yhteisössä tarkoittavat ja miten niitä toteutetaan**

**2. Sijaishuoltopaikan työntekijät tekevät yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkentamaan huoltosuunnitelmaa**

- suunnitelma kattaa tässä kriteeristössä mainitut hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueet
- hoito- ja kasvatussuunnitelma konkretisoi huoltosuunnitelman asiat arkipäivän tavoitteiksi ja kertoo yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan
- sijaishuoltopaikassa on sovittu käytäntö, miten hoito- ja kasvatussuunnitelman teko etenee ja kuinka usein se tarkistetaan
- sijaishuoltopaikka informoi lapsen sosiaalityöntekijää aktiivisesti lapsen tilanteesta ja huolehtii osaltaan siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana oleva huoltosuunnitelma pysyy ajan tasalla

**3. Lapsi kohdataan arvostavasti ja häntä autetaan luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita**

- sijaishuoltopaikan työntekijät kuuntelevat lasta niin, että hän kokee tulevansa ymmärretyksi

- sijaishuoltopaikan työntekijät käyttäytyvät lasta kohtaan niin, että lapsi tuntee itsensä hyväksytyksi, hänessä oleva hyvä huomataan ja hän saa ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä
- sijaishuoltopaikan työntekijät huolehtivat siitä, että lapsi saa onnistumisen ja luottamuksen kokemuksia
- sijaishuoltopaikan työntekijät opastavat lapsen tunnistamaan omia ja muiden tunteita ja ilmaisemaan itseään
- sijaishuoltopaikan työntekijät ohjaavat omalla esimerkillään ja opastuksella lasta selvittämään syntyneet ristiriidat ja erimielisyydet sekä pyytämään ja antamaan anteeksi

#### **4. Sijaishuoltopaikassa huolehditaan lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä niin, että lapsi osallistuen oppii ottamaan iänmukaista vastuuta näistä asioista**

- lapselle tarjotaan ravitsevaa ruokaa ja ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin
- lapsi vaetetetaan asianmukaisesti
- lapselle annetaan virikkeitä ja turvataan tarvittava lepo
- lapsen puhtaudesta ja terveydestä sekä riittävästä ulkoilusta ja liikunnasta huolehditaan, sairaudet hoidetaan
- lapselle opetetaan taloudellisuutta ja ohjataan hänen rahankäyttöään
- lapsen ympäristön siisteydestä ja mukavuudesta huolehditaan

#### **5. Sijaishuoltopaikassa huolehditaan lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta. Pakotteiden, rajoitteiden, erityisten rajoitusten ja eristämisen käyttö on lain ja asetusten mukaista ja niitä käytetään vain harkitusti**

- lapselle taataan hänen fyysinen koskemattomuutensa ja luodaan olosuhteet, jossa hän kokee olonsa turvalliseksi
- lapselle opetetaan rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista siten, että hän oppii kantamaan itse vastuuta itsestään ja oppii itse asettamaan oman käyttäytymisensä rajat



- yksiköllä on selkeät, kirjalliset ohjeet ja menettelytavat valvonnasta, rajojen asettamisesta, rajoitteista ja pakotteista sekä lasten palkitsemisesta. Hoitoyhteisön työntekijät, lapset, lasten vanhemmat ja sijoittavat viranomaiset ovat tietoisia yksikössä käytettävistä menettelytavoista
- lasten käyttäytymisen valvonta ja rajojen asettaminen perustuvat myönteiselle suhteelle lapsiin ja niiden tarkoituksena on tukea ja auttaa eikä rankaista lasta. Henkilöstö kykenee asettamaan turvalliset, johdonmukaiset ja ymmärrettävät rajat lasten ei-hyväksyttävälle käyttäytymiselle
- kasvatuksellisia rajoituksia käytetään vain siinä määrin kuin se on tarpeen lapsen huollon toteuttamiseksi lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain tarkoittamalla tavalla
- kontrollimenetelmät ovat oikeudenmukaisia ja niitä sovelletaan johdonmukaisesti. Ne ovat suhteessa lapsen käyttäytymiseen mielekkäitä, kohtuullisia, lapsen ikään ja kehitystasoon sopivia, ja ne toteutetaan mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen. Fyysistä rajoittamista käytetään vain lasten ja muiden henkilöiden suojelemiseksi välittömältä vaaralta
- rajoitteiden ja pakotteiden käyttö dokumentoidaan huolellisesti. Dokumenteista käytävät ilmi lapsia, lapsen ei-hyväksyttävää käyttäytymistä, käytettyjä menettelyjä sekä tapahtumassa läsnä olleita henkilöstön jäseniä koskevat tiedot
- yksikön johtaja/ vastuuhenkilö seuraa säännöllisesti rajoitusten ja pakotteiden käyttöä ja niiden asianmukaisuutta
- rajoitusten ja pakotteiden käytöstä keskustellaan lasten kanssa sekä yleisesti että erityisesti sovellettaessa niitä yksittäisissä tilanteissa
- yksiköllä on käytäntö kaltoinkohtelun havaitsemiseen ja siihen reagoimiseen

Liite 2 ITE-arviointikysymykset  
1 (3)

1. Meillä on ajan tasalla oleva, yksikkömme perustehtävän ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus.
2. Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Sovitut asiat kirjataan.
3. Vuosittain laaditaan yksikkömme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painoalueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatutavoitteet.
4. Olemme selvittäneet, millaisia tarpeita ja odotuksia keskeisillä asiakas- ja sidosryhmillämme on palveluitamme ja toimintaamme kohtaan. Olemme selvillä myös muista toimintaamme kohdistuvista vaatimuksista. Tarkistamme ne määräjoiin.
5. Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito-/palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.
6. Olemme määritelleet palveluvalikoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluistamme tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaus, palveluseloste tms.)
7. Työyksikössämme on sovittu kirjallisesti henkilöstön työnjaosta, vastuista ja valtuuksista.
8. Työyksikössämme käydään säännöllisesti esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu mm. työn tavoitteista ja koulutustarpeista. Sovitut asiat kirjataan yhdessä.
9. Laadimme vuosittain henkilöstön ja työyksikön tarpeisiin perustuvan henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelman.
10. Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.
11. Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet. Toimimme ympäristöystävällisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.
12. Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineiltä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja

päivitysmerkintöjen avulla. Myös tietojärjestelmien käyttövarmuus ja tietoturvallisuus on varmistettu tarpeellisin menettelyin ja ohjein.

13. Olemme sopineet kirjallisesti hyvistä käytännöistä ja palvelun laadun kriteereistä sekä muista tarpeellisista hyvän hoidon, hoivan ja kuntoutuksen periaatteista. Tarkistamme ne määräajoin.

14. Tiedän, miten ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta meillä tapahtuu ja mistä tarvittavat ohjeet löytyy.

15. Selvitämme määräajoin henkilöstön työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä. Tulokset hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

16. Hankimme säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailtamme (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Palautteiden tulokset hyödynnetään.

17. Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palautteiden tulokset hyödynnetään.

18. Yksikkömme palveluista ja toiminnasta on ajan tasalla olevat esitteet, Internet-sivut tai vastaavat sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten.

19. Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilaskirjoihin.

20. Keräämme toiminnastamme tilastotietoa, joka kuvaa asiakkaitamme, palvelujen määrää ja laatua sekä työmme tuloksia. Tilastoja hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä.

21. Käytämme yhdenmukaisia menettelytapoja ja vertailukelpoisia mittareita arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. Tiedot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

22. Yksikössämme on varmistettu, että toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (työ- ja toimintaohjeet, lomakkeet, turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelma, laatu- ja asiakirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa. Otamme toiminnassamme huomioon taloudelliset riskit.

23. Toteutamme yksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamisalueet ja suunnitellut parannustoimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan.

24. Vertaamme toimintatapojamme suunnitelmallisesti muiden vastaavien yksiköitten toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Vertailutulokset kirjataan ja hyödynnetään.

25. Kehitämme toimintaamme ja toteutamme kehittämishankkeitamme suunnitelmallisesti ja koordinoitusti. Kehittämistyön ja hankkeiden toteutumista seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa.