



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

**Opinnäytetyö**

**AMMATILLISEN PERHEKOTI  
VILLA RAUHAN  
LAATUKÄSIKIRJAPROJEKTI**

**Elina Larjama, Maija Koski**

**Sosiaalialan koulutusohjelma  
2009**

TURUN  
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma	
Tekijät: Elina Larjama ja Maija Koski (Mikkelin AMK)	
Työn nimi Ammatillinen perhekoti Villa Rauhan laatukäsikirjaprojekti	
Suuntautumisvaihtoehto: Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö	Ohjaajat Terttu Parkkinen, Virve Jussila (Mikkelin AMK)
Opinnäytetyön valmistumisajankohta  Kevät 2009	Sivumäärä  45
<p>Toiminnallisena opinnäytetyönämme teimme laatukäsikirjan ammatilliseen perhekoti Villa Rauhaan. Laatukäsikirja sisältää realistisen ja kattavan kuvauksen perhekodin toiminnasta, ympäristöstä, työntekijöistä, sijoitusprosessista sekä perhekodin toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Laatukäsikirja on tarkoitettu sekä perhekodin työntekijöiden käyttöön että kuntien sosiaalityöntekijöille. Laatuprojektin tavoitteena oli selkeyttää perhekodin perustehtävää, arvoja ja toimintaperiaatteita sekä antaa laatukäsikirjan lukijalle selkeä kuva siitä, millainen ammatillinen perhekoti Villa Rauha on.</p> <p>Laatukäsikirjaa varten perehdyimme lähdekirjallisuuteen sekä tutustuimme muiden perhekotien laatukäsikirjoihin. Haimme tietoa muun muassa lastensuojelun laadusta, laadunhallinnasta, laatukäsikirjasta, sijaishuollon laatukriteereistä sekä sijaishuolto ohjaavasta lainsäädännöstä. Laadunhallintamenetelmäksi päätimme ottaa ITE2-laadunhallinta- ja itsearviointimenetelmän, jonka avulla saimme kartoitettua prosessin alussa perhekodin kehittämistarpeet sekä lähtötilanteen. ITE2- menetelmän avulla määrittelimme tavoitteet koko projektille. Projektin lopulla vertasimme vielä ITE2- menetelmän avulla laatuprosessin vaikutuksia lähtötilanteeseen.</p> <p>Laatuprojektimme selkeytti ja yhtenäisti perhekodin toimintaa sekä antoi perhekodille menetelmän, jonka avulla kehittää laadunhallintaa tulevaisuudessakin. Laatukäsikirjan ansiosta perhekoti sai myös kattavan tietopaketin organisaatiosta yhteistyökumppaneille ja uusille työntekijöille. Laatuprojektin ansiosta myös työssäjaksamisen tukemiseen alettiin kiinnittää enemmän huomiota.</p> <p>Tässä raporttiosiossamme kuvaamme Villa Rauhan laatuprojektia sekä sen taustalla vaikuttaneita sijaishuollon laatukriteereitä. Käsittelemme myös sijoitusprosessia ja työssäjaksamisen sekä vertaistuen merkitystä perhekotityössä. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen, sillä sijaishuollon laadun ja sijaishuoltopaikkojen toiminnan jatkuva kehittäminen on tärkeää ja siihen kiinnitetään tulevaisuudessa entistä enemmän huomiota.</p>	
Hakusanat: Laatu, laatutyö, lastensuojelu, sijaishuolto, ammatillinen perhekoti.	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto	

Degree Programme Social Services	
Author(s) Elina Larjama, Maija Koski	
Title Quality manual for family home Villa Rauha	
Specialization line Child care, Youth and Family work	Instructor(s) Terttu Parkkinen, Virve Jussila
Date Spring 2009	Total number of pages 45
<p>For our bachelor's thesis we made a quality manual for family home Villa Rauha. It contains realistic and comprehensive depiction of the family home. It contains information about activities done in the family home, description about the environment, employees, placement process and values as well principles that direct the fostering and activities. Quality manual is made for the employees and social workers. Our priority was to integrate the basic functions, values and principles in Villa Rauha. The aim was also to give an insight to the reader about the family home.</p> <p>For the quality manual to be what was wanted we needed to read source books for it. Sources dealt with child protection, quality management, quality manual, laws and quality of foster care.</p> <p>We used a system called ITE2 which designates the quality and self-evaluation. With this system we made our goals for the whole process. With the help of the system we could see on what grounds the family home stood before we started our quality process. At the end of our process we were also able to measure what impact our process had made in the family home.</p> <p>In this part of our bachelor's thesis we describe the quality process and the factors that influence the quality in foster care. We also describe placement process, employers and employees well being and the peer support in foster care. This thesis is meaningful because it is important to child protection to develop with the needs of the society. The quality of foster care is getting more and more attention now days so family homes need to develop their methods to keep the quality level high. Quality manual is one way of doing that because it activates employers and employees to study their own working methods.</p>	
Keywords: Quality, quality work, child protection, foster care, family home	
Deposit at: Library, Turku University on Applied Sciences	

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SIJAISHUOLTO</b>	<b>5</b>
2.1	Sijoitusprosessi	6
2.2	Toimintaa ohjaavat lait	7
2.3	Ammatillinen perhekoti	9
2.4	Ammatillinen perhekoti Villa Rauha	10
<b>3</b>	<b>LAATU</b>	<b>11</b>
3.1	Laatu sijaishuollossa	13
3.2	Työssäjaksaminen laatuun vaikuttavana tekijänä	17
3.3	Vertaistuen merkitys työssäjaksamiseen	19
3.4	ITE 2- itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä	19
3.5	Laatukäsikirja	22
<b>4</b>	<b>VILLA RAUHAN LAATUPROJEKTI</b>	<b>24</b>
4.1	Laatuprojektin aikataulu	24
4.2	Tavoitteet ja niiden saavuttaminen	29
4.3	Peimarin Perhekotivanhempien vertaistukiryhmä	36
4.4	ITE2 -kyselyn tulosten vertailu ja menetelmän arviointi	37
<b>5</b>	<b>POHDINTA JA ARVIOINTI</b>	<b>41</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>45</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. ITE 2 peruslomakkeen kysymykset

Liite 2. Perhekoti Villa Rauhan logo

Liite 3. Perhekoti Villa Rauhan laatukäsikirjan sisällysluettelo

## **KUVAT**

Kuva 1. Perhekoti Villa Rauha 10

## **KUVIOT**

Kuvio 1. ITE2 kyselyiden tuloksien vertailu 38

## JOHDANTO

Ammatillisen perhekoti Villa Rauhan laatuprojektin tavoitteena oli selkeyttää kasvatus- ja hoitotyötä sekä luoda niistä yhtenäinen kuva siellä työskenteleville työntekijöille. Laatuprojekti toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä maaliskuun 2008- maaliskuun 2009 välisenä aikana. Laatuprojektin konkreettisin tulos oli Ammatillisen perhekoti Villa Rauhan laatukäsikirja. ”Toiminnallisessa opinnäytetyössä olennaista on se, että siitä syntyy sekä raportti koko prosessista että varsinainen tuote” (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51–83).

Laatuprojektin toteuttamiseen tarvitsimme teoriatietoa laadusta, laadunhallinnasta, laatukäsikirjasta, sijaishuoltoa ohjaavasta lainsäädännöstä, sijaishuollon laadulle asetettavista kriteereistä, työssäjaksamisesta ja vertaistuesta. Nämä ovat käsitteitä, jotka olemme avanneet opinnäytetyössämme. Perhekodin nykytilanteen analyysia varten päädyimme käyttämään ITE2 itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmää. ITE2-menetelmä sisältää kyselyn, joka toteutettiin sekä projektin alussa että lopussa. Alkuarvioinnin avulla saimme luotua projektin tavoitteet, joiden avulla laatutyöskentely perhekodissa käynnistyi. Projektin lopulla vertasimme loppuarviosta saatuja tuloksia alkuarvion tuloksiin, jotta näimme laatuprojekti vaikuttavuuden.

Laatutyöskentelyssä lähtökohtana on, että työyhteisö haluaa saada selvyuden omasta sen hetkisestä laatutasostaan ja laadunhallinnasta sekä pyrkiä jatkuvasti parempaan laatuun (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 87). Arvioitaessa organisaation suorituskykyä haetaan yleensä toiminnan vahvuuksia ja parantamisalueita. Vahvuuksia pyritään syventämään ja parantamisalueisiin puututaan mahdollisimman nopeasti ja järjestelmällisesti. Yrityksen laatutyö voidaan aloittaa projektina, mutta se muuttuu yleensä vähitellen osaksi koko organisaation toimintaa ja jatkuvaksi oppimisprosessiksi. Jatkuvuuteen vaikuttavat johdon ja henkilöstön kokemukset siitä mitä hyötyä laatutyöstä on toiminnan uudistamisessa. (Turjanmaa 2005, 43–45.)

Prosessikeskeisen kehittämistyön painopiste on työyhteisön arkipäivän tutkimisessa sen kaikilla tasoilla. Prosessikeskeisellä kehittämistyöllä on myös edellytyksenä, että työyhteisössä on yhteinen todellisuus ja yhteinen kieli, jolla tätä todellisuutta tutkitaan. (Alho 1995, 150.)

## 1 SIJAISHUOLTO

Sijaishuolto on lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä oman kodin ulkopuolella joko perhehoitona, laitoshoidona tai jollain muulla tavalla, esim. sairaalassa. Sijaishuoltopaikkoja ylläpitävät kunnat, valtio, järjestöt ja muut yksityiset palveluntuottajat. Sijaishuoltoyksiköiden toimintaa valvovat lääninhallitukset sekä sijainti- että sijoittajakunnat. (Lastensuojelun keskusliitto 2008 [viitattu 16.10.2008]) Sijaishuollon on tarjottava lapsen kehitykselle paremmat olosuhteet kuin mitä hänen oma kotinsa on tarjonnut. Sijaishuoltoon ja huostaanottoon siirrytään vasta kun avohuollon tukitoimet, kuten perhetyöntekijän käynnit, eivät ole enää riittäviä, eivätkä näin pysty turvaamaan lapsen ikätason mukaista kasvua ja kehitystä Sijaishuoltopaikkoja ovat ammatilliset perhekodit, perhekodit ja erilaiset lastensuojelulaitokset.

Haapasalo (1999) toteaa viitaten Partaseen (2005,18), että sijaishuoltoon tulevat lapset ja nuoret ovat usein kokeneet psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa. He ovat myös saattaneet joutua hyväksikäytetyiksi ja todistamaan hyvinkin traagisia ja traumatisoivia tapahtumia ja heidän perusturvallisuutensa on järkkynyt tai sitä ei ole laisinkaan. Heidät on otettu huostaan ja otettu sijaishuoltoon muun muassa juuri näistä syistä.

Sijaishuollon päämääränä on lapsen hyvä huolto, hoito ja kasvatusta siten kuin se on määritelty lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) ensimmäisessä pykälässä:

*”Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä.*

*Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja*



*virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus.*

*Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää.” (Finlex 2009 [viitattu 1.3 2009])*

## 1.1 Sijoitusprosessi

Sijoitusprosessi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen: sijoitus, hoito ja kasvatus sekä jälkihuolto (Lastensuojelun kehittämisyksikkö [viitattu 4.2.2009]). Sijoitusvaiheessa kunnan sosiaalityöntekijä on tehnyt jo päätöksen lapsen sijoittamisesta ja ryhtyy etsimään lapselle sopivaa sijoituspaikkaa. Jotta sosiaalityöntekijälle muodostuu kattava käsitys sijaishuoltopaikasta, on palveluntuottajien profiloituttava sekä kyettävä avaamaan hoito- ja kasvatustyötänsä kirjalliseen muotoon esimerkiksi laatukäsikirjan avulla.

Sijoitusvaiheessa sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä sijoituspaikkoihin ja selvittää mahdollisuuksia sijoittaa lasta niihin. Jo yhteydenoton alussa tehdään alustava arviointi sijaishuoltopaikan sopivuudesta lapsen tarpeisiin, jonka pohjalta joko syvennetään yhteistyötä tai päätetään sijoitusprosessi kyseisen paikan osalta (Valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit 2004, 15). Jos päädytään ratkaisuun, että kyseinen sijoituspaikka olisi lapselle sopiva, alkaa tutustumisvaihe. Tutustumisvaiheessa tehdään tutustumiskäynti tai -käyntejä sijoituspaikkaan. Sijaishuoltopaikkojen vertailu ja niihin tutustuminen on ensiarvoisen tärkeä vaihe, kun etsitään lapsen tarpeisiin sopivinta sijaispaikkaa. Mahdollisuuksien mukaan myös lapsen läheisiin ollaan yhteydessä ja he saavat tulla tutustumaan sijaishuoltopaikkaan. Jos sijoituspaikan arvioidaan pystyvän vastaamaan lapsen ja hänen perheensä tarpeisiin, kuullaan myös lapsen ja hänen perheensä mielipiteet ja toiveet sijoituksen suhteen. (Heinjoki, Heinonen, Kiiskinen, Mikkola, Ollila & Peitsalo 2005, 34). Sijoituksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että myös vanhemmat kykenisivät hyväksymään sijoituksen ja sijaishuoltopaikan. Kunta

on vastuussa siitä, että lapsi saa asianmukaisessa hoitopaikassa sellaista hoitoa, jota hän tarvitsee (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 12).

Tutustumisvaiheen jälkeen lapsi muuttaa sijoituspaikkaan, jolloin alkaa lapsen tarpeiden mukainen hoito ja kasvatus. Lasta voidaan myös joutua siirtämään toisiin sijoituspaikkoihin, jos nykyinen sijoituspaikka ei vastaakaan lapsen tarpeisiin tai lapsen tarpeet muuttuvat olennaisesti sijoituksen aikana. Viimeistään lapsen tullessa täysi-ikäiseksi aloitetaan jälkihuoltovaihe. Jälkihuollon on velvollinen järjestämään se kunta, joka on ollut vastuussa sijaishuollon järjestämisestä (Valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit 2004, 12).

Jälkihuollon tavoitteena on tukea nuorta selviytymään arkipäivässä siten, ettei hänen tarvitsisi turvautua erityispalveluihin. Työmuotoina käytetään esimerkiksi tukihenkilötoimintaa ja erilaisia tuetun asumisen muotoja. Jälkihuollon työ tulisi aloittaa jo ennen nuoren täysi-ikäisyyttä. Jälkihuoltopalveluita järjestävät kunnat ja lastensuojelujärjestöt (Lastensuojelun kehittämissuunnitelma [viitattu 2.1.2009]). Kunta ja sijaishuoltopaikka voivat yhdessä päättää jälkihuollon järjestämisestä.

Jälkihuolto kestää siihen asti, kunnes nuori täyttää 21 vuotta. Joissakin kunnissa, mm. Turussa, jälkihuollon tukitoimia voidaan jatkaa tilanteesta riippuen siihen asti kunnes nuori täyttää 25 vuotta. Jälkihuollossa nuorta tuetaan taloudellisesti ja hänelle annetaan tarpeen mukaan myös muunlaista apua, kuten perhetyöntekijän käyntejä. Jokainen kunta hoitaa jälkihuoltonsa lain määrittämässä puitteissa, jonka vuoksi käytännöt vaihtelevat eri kuntien välillä.

## 1.2 Toimintaa ohjaavat lait

Ammatillisen perhekodin toimintaa ohjaavat monet eri lait. Niistä esittelemme tässä keskeisimpiä. Tarkoituksena ei ole avata lakeja kohta kohdalta vaan antaa kuva siitä, mitä kyseessä oleva laki käsittelee ja sisältää.

- Laki lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 määrittelee millaista on lapsen hyvä huolto ja huoltajien/vanhempien oikeuksia tavata lastaan. Laki myös käsittelee lapsen palauttamista kotimaahansa, jos hänet on viety vieraaseen

maahan, sekä oikeudenkäyntejä, joissa määritellään lapsen ja vanhempien tapaamisoikeutta.

- Lastensuojelulaki 417/2007. Vuoden 2008 alusta voimaan tuli uusi lastensuojelulaki, edellisen kerran lakia oli muutettu vuonna 1984. Uuden lain toivotaan nyt nostavan enemmän lapsen etua ja ääntä esille. Lastensuojelupuolella työskenteleville tämä laki on siis hyvin näkyvä ja tärkeä. Se käsittelee kokonaisuudessaan lapsen etua ja oikeuksia niin ennaltaehkäisevässä työssä kuin sijoitus ja jälkihuollossakin sekä velvoittaa viranomaisia erinäisten säädösten kautta puuttumaan tarvittaessa tilanteisiin ja ryhtymään toimenpiteisiin (Räty 2008, 17.)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Lain tarkoituksena on korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 1§). Laki käsittelee myös salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta jonka merkitys korostuu sijaishuollon paikoissa.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982 määrittelee esimerkiksi perhehoitoa. Perhehoidolla lain mukaan tarkoitetaan henkilön hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella. Perhehoidon tarkoitus on turvata sijoitetulle lapselle perheenomainen hoito, läheiset ihmissuhteet sekä edistää perusturvallisuuden rakentumista ja kehityksen tukemista. Sosiaalihuoltolaki määrittelee myös sen, että perhekodilla tarkoitetaan lääninhallituksen luvan saanutta yritystä. Sosiaalihuoltolain 26 § 2 momentti määrittelee, että perhekodissa voidaan hoitaa samanaikaisesti enintään seitsemää henkilöä, jos vastuussa ympärivuorokautisesta hoidosta on vähintään kaksi hoitopaikassa asuvaa henkilöä ja vähintään toisella henkilöllä on oltava riittävä kelpoisuus työn tekemiseen.
- Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 603/1996 käsittelee yksityisten sosiaalipalveluiden järjestämistä, valvontaa sekä määräyksiä, pakkokeinoja ja seurantaa.

- Perhehoitajalaissa 312/1992 määritellään, mikä on perhehoitaja ja heidän vastuitaan, velvollisuuksiaan ja oikeuksiaan. Perhekodissa toisella vanhemmista tulee olla perhehoitajalaissa määritelty kelpoisuus perhekotityöhön.

### 1.3 Ammatillinen perhekoti

Ammatillinen perhekoti on yritysmuodossa toimiva lasten sijaishuollon palveluyritysmuoto (APKL [viitattu 11.11.2008]). Ammatilliset perhekodit ovat perhehoidon ja laitoksen väliin sijoittuva sijaishuoltomuoto eli ammatillisissa perhekodeissa hoidetaan sellaisia lapsia, joita ei esimerkiksi vaikeahoitoisuuden takia voi sijoittaa sijaisperheeseen.

Ammatillisella perhekodilla tarkoitetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (603/1996) mukaisesti lääninhallituksen luvan saanutta perhekotia, jossa sijoitettujen lasten kanssa yhteisessä kodissa asuu pääsääntöisesti kaksi hoidosta ja kasvatuksesta vastaavaa henkilöä. Sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaan ammatillisessa perhekodissa voidaan samanaikaisesti hoitaa enintään neljää henkilöä, hoitajan kanssa samassa taloudessa asuvat alle kouluikäiset lapset ja muut erityistä hoitoa tai huolenpitoa vaativat henkilöt mukaan luettuina. Ammatillisessa perhekodissa voidaan hoitaa enintään seitsemää henkilöä (Sosiaaliportti, viitattu 4.2.2009). Kunnat hankkivat sijaishuollon palveluja myös yksityisesti ostopalvelusopimuksin ja yhtenä sijaishuollon vaihtoehtoista on ammatillinen perhekoti. Perhekoti tarjoaa lapselle perheen ja mahdollisuuden luoda kiintymyssuhde hoitavaan aikuiseen, joka tosiasiallisesti asuu ja elää lapsen kanssa. Parhaimmillaan perhe-elämä vahvistaa merkittävästi tunne-elämää ja antaa kanssakäymiselle ulottuvuuksia, joihin ei päästä missään muussa yhteisössä kuin perheessä (Paananen 1990, 12).

Ammatillisen perhekodin toimintaedellytyksiksi laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) määrittelee, että toimintayksikön tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle sopiva. Henkilöstön lukumäärän tulee olla lain mukaan riittävä palveluiden tarpeeseen ja hoidettavien lukumäärään nähden. Toimintayksikössä tulee olla riittävät ja

asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä toiminnan edellyttämä henkilöstö. Henkilöstön on täytettävä samat kelpoisuudet kuin mitä kunnan ja kuntayhtymän sosiaalihuollon ammatilliselta henkilöstöltä vastaavissa tehtävissä vaaditaan (APKL [viitattu 1.10.2008]). Tämä eroaa esimerkiksi perhehoidosta, sillä perhehoidossa laki ei vaadi sijaisvanhemmilta sosiaalialan ammatillista tutkintoa eikä valvontaa perhehoidossa suorita lääninhallitus vaan sijoittajakunta. Perhehoidossa sijaisvanhemmat voivat työskennellä myös kodin ulkopuolella, kun taas ammatillinen perhekoti on perhekotivanhempien päätyö.

#### 1.4 Ammatillinen perhekoti Villa Rauha

Perhekoti Villa Rauha (kuva 1) sijaitsee Liedon kunnassa, Rauhakylässä. Perhekoti Villa Rauha on perustettu helmikuussa 2006 ja toiminnalla on Länsi-Suomen lääninhallituksen toimilupa. Perhekoti Villa Rauha tarjoaa kodinomaista, laadukasta ja pitkäaikaista hoitoa ja kasvatusta kuntien huostaanottamille lapsille jotka ovat huostaanottohetkellä 0–8-vuotiaita. Sijoituspaikkoja on neljä, perhekodissa asuvat myös perhekotivanhempien kaksi biologista lasta. Perhekotivanhempina ja yrittäjinä toimivat Elina ja Kimmo Larjama, heidän lisäksi perhekodissa työskentelee yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen sosiaalialan koulutuksen omaava työntekijä.



*Kuva 1: Perhekoti Villa Rauha.*

## 2 LAATU

”Laatu”-sanana merkitsee monia eri asioita riippuen siitä, mistä näkökulmasta sitä katsotaan. Laatu kuitenkin liittyy aina johonkin kohteeseen, oli se sitten henkilö tai esine. (Outinen ym. 1994, 13.) Lastensuojelupalvelun laadulle asetetut vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltyihin lapsen ja perheen tarpeisiin. Laatu on resurssien tarkoituksenmukaisuutta, toiminnan suunnitelmanmukaisuutta ja tulosten tavoitteenmukaisuutta. Riittävät ja tarkoituksenmukaiset resurssit, järkevät rakenteet ja hyvä johtaminen sekä ohjaus mahdollistavat laadukkaan toiminnan, jonka tuloksena syntyy laadukas palvelu, joka puolestaan aikaansaa hyvinvointia ja asiakastyytyväisyyttä. (LapsiArvi kehittämissyhmä, kuntaliiton julkaisuja, 2008.)

Rousun ja Holman mukaan (2004, 10) laadusta puhuttaessa tarkoitetaan niitä ominaispiirteitä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Nämä vaatimukset voivat pohjautua erilaisiin mittareihin ja määritelmiin kuten lakiin, sopimuksiin tai asiakkaan tarpeisiin. Organisaation laatu voi olla hallinnassa vasta, kun koko organisaation henkilökunta sitoutuu toimimaan sovittujen periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti, pystyy arvioimaan itseään, palvelun vaikutuksia sekä toimimaan asiakkaitensa parhaaksi. (Rousu & Holma, 2004.)

Sijaishuollossa asiakkuus on monimuotoinen käsite. Asiakkuuden keskiössä on aina lapsi ja lapsen edun toteutuminen. Lapsen lisäksi asiakkaita ovat myös lapsen biologiset vanhemmat, sijoittajakunnat ja eri yhteistyökumppanit. Kaikkien näiden osapuolten odotukset ja näkökulmat on huomioitava kun arvioidaan ja kehitetään sijaishuoltoa. (Mikkola 1997, 15.)

Laatuun voidaan liittää laatukriteereitä, joilla voidaan määrittää laatua. Kriteeri on laadun mittapuu, jonka perusteella voidaan esimerkiksi arvioida, onko palvelun laatu

ollut sopivan tasoista, onko sovittu hyvän hoidon malli toteutunut, onko pystytty vastaamaan laatuvaatimuksiin tai onko laatuavoitteet saavutettu. (Holma & Rousu 2004, 7.) Lastensuojelulaki asettaa normeja ja kriteereitä laadun hyväksyttävyydelle. Laatukriteereinä käytetään mm. henkilöstön riittävyyttä, palvelun suunnitelmallisuutta, asiakkaan kuulemista, lapsen edun huomioimista, toiminnan dokumentointia jne. Myös palvelujen hankkijakunta asettaa palvelulle laatukriteerejä määritellessään esimerkiksi henkilöstöltä edellytettävää koulutustasoa, tilojen määrää tai raportoinnin intensiteettiä (LapsiArvi kehittämissyhmä, kuntaliiton julkaisuja 2008).

Laadunhallinta on siis laatua korostava näkökulma koko organisaation toimintaan. Sitä voidaan pitää myös johtamisfilosofiana ja ajattelutapana. Laatuasioihin paneutuminen vaatii rauhoittumista ja pysähtymistä esimerkiksi arviointiin tai eettisten kysymysten pohdintaan. (Rousu & Holma 2004, 9.) Oikeanlainen työskentely laadun parissa avaa positiivisen tavan tehostaa toimintaa säästäten sekä työntekijöiden voimavaroja että taloudellisia voimavaroja.

Rousu ja Holma (2004, 9–10) kuvaavat hyvään ja varmalla pohjalla olevaan laadunhallintaan tarvittavia tekijöitä. Näitä ovat:

- toiminnan yhteinen perusta, joka on määritelty visioiden, perustehtävän, arvojen, laatuavoitteiden ja/tai laatukriteerien kautta
- asiakaskunnan odotuksien, tarpeiden ja vaatimuksien tunteminen
- sovittujen tavoitteiden saavuttamiseen tarvittavien edellytysten täyttäminen, kuten henkilöstön riittävä koulutus ammatillisesti sekä hallinnallisesti
- ydinprosessien ja palveluiden näkyväksi tekeminen, jotta niitä voidaan analysoida, arvioida ja sen avulla parantaa
- yhteisten menettelytapojen käyttö laadun suunnittelussa, seurannassa, arvioinnissa, varmistamisessa
- tarvittavien dokumenttien sekä dokumentointikäytäntöjen olemassaolo toiminnan ohjausta, seurantaa, arviointia ja tarkastuksia varten.

Tärkeimpiä laadunhallinnan keinoja ja toiminnan varmistamista on prosessien kuvaaminen. Prosessien kuvaamisella tarkoitetaan sitä, että organisaation toiminta

jaetaan pienempiin osiin, jolloin niiden edistymistä kuvauksien avulla on helpompi seurata. Tällöin myös kokonaisuuden toimivuuden seuraaminen onnistuu helpommin ja osa-alueita on helpompi kehittää kun kehityskohteet ovat näkyvissä.

## 2.1 Laatu sijaishuollossa

Sijaishuolto paikka kykenee tarjoamaan laadukasta hoitoa ja kasvatusta vasta kun sen toiminnan perusedellytykset, kuten arvot, toimintaperiaatteet, johtaminen, henkilöstö, resurssit jne. ovat kunnossa (Valtakunnalliset sijaishuollon laatu kriteerit, 2005, 10).

Sijaishuolto paikassa keskeistä on kehittää omaa työtään siten, että se pystyy vastaamaan juuri siihen tehtävään, jonka se on ottanut hoitaakseen. Laatu on tehdä se niin, että lasten, heidän vanhempiensa, sijoittajakuntien ja myös työntekijöiden tarpeet kohdataan ammattitaidolla ja sydämellä. (Niemelä 2000, 140.)

Koska sijaishuollossa hoidon laatu liittyy lapsen koko elämänlaatuun, on hoidon käsite paljon laajempi kuin muilla sosiaalihuollon sektoreilla. Hoitoa ja kasvatusta ei voida erottaa toisistaan. Hoito sijaishuolto paikassa merkitsee toisaalta normaalia, arkista elämistä lapsen kanssa ja hänen ikäkauteensa liittyviin tarpeisiin vastaamista ja toisaalta ammatillista erityisosaamista ja kykyä vastata lapsen elämänhistoriasta johtuviin erityistarpeisiin. Näiden eri roolien kanssa tasapainotteleminen on oleellinen osa hoitoa. (Mikkola 1997, 29.)

Sijaishuollon laatu on myös se, että ratkaisujen ensisijaisena kriteerinä on vastaaminen lapsen kokonaisvaltaisiin, kehityksellisiin tarpeisiin. Se edellyttää myös sitä, että valinnoissa keskitytään siihen, mikä ratkaisu parhaiten vastaisi juuri tämän lapsen ja perheen tarpeisiin ja auttaisi heitä. (Niemelä 2000, 140.)

Sijaishuollossa laadun toteutumisen mittaaminen on vaikeampaa kuin monella muulla alalla, koska kaikkia hyvään hoitoon ja kasvatukseen liittyviä asioita ei pystytä toteamaan mittareiden avulla. Silti on olemassa joitakin mittareita ja tapoja, joilla voidaan luoda pohjaa hyvään hoitoon ja kasvatukseen. Sijaishuollon laatu voidaan mitata laadullisten mittarien sijaan myös määrämittareiden avulla. Sijaishuollon laatu voidaan mitata ottamalla huomioon:



- lapsen kokemien sijoitusten määrä
- lapsen eri sijaishuoltopaikkojen lukumäärä
- lasten lukumäärä hoitopaikassa/ henkilökunnan määrä
- työnohjausmäärärahat/henkilökunnan määrä
- koulutusmäärärahat/henkilökunnan määrä
- lapsen ja hoitajan yhdessäolon määrä päivittäin, viikoittain, kuukausittain
- erilaisten hoitotoimenpiteiden määrä/lapsi
- lapsen harrastusmäärärahat
- lapsen vaatemäärärahat
- hoidon kokonaiskustannukset

(Mikkola 1997, 19)

Sijaishuollossa laatua määrittelevät monet eri tekijät. Lapsen hoito ja kasvatusta on niistä tärkein. Kaiken pohjana on teoreettinen tietämys siitä, mitä lapsi kussakin kehitysvaiheessaan tarvitsee. Toiminnalle on asetettu myös vaatimuksia lain, sijoittajakuntien sekä lääninhallituksen taholta. Myös lapsen lähiverkostolla on omat odotuksensa sijaishuollon suhteen. Sijaishuollossa laadukas työ lapsen parhaaksi tulee näkyväksi vasta, kun sijoitusta on kestänyt jonkun aikaa. Joskus lapsen oireilu ja ongelmallinen käytös voidaan tulkita sijoituksen epäonnistumiseksi, vaikka kysymys onkin lapsen normaalista tavasta reagoida uuteen elämäntilanteeseen. Sijoitetun lapsen elämä on ollut ennen sijoitusta epävakaa. Uudessa sijaishuoltopaikassa tulee tarve testata sitä, että pidetäänkö minusta, hylätäänkö minut ja miten aikuiset käyttökseeni reagoivat. Ei ole mitenkään epätavallista, että sijoitetut lapset alkavat häiriköidä aktiivisesti tai passiivisesti, kun he elävät sellaisessa kodissa, jossa perheenjäsenten keskinäinen läheisyys kuuluu erottamattomasti arkipäivän elämään. (Becker-Weidman & Shell 2008, 49.)

Huostaanotettu lapsi ajattelee usein, että sijoitus on ollut hänen oma vikansa ja että hän on niin paha, ettei kukaan voi häntä rakastaa. Tällaisissa tilanteissa, joissa lapsi oireilee rajusti, on sijaishuoltopaikan ja sijoittavan kunnan välillä vallittava luottamus sijaishuoltopaikan tarjoaman hoidon laadusta. Laatikäsikirja, dokumentointi, hoito- ja

kasvatussuunnitelma ja henkilökunnan yhteinen näkemys kasvatustavoitteista sekä avoimuus sijoittavan sosiaalityöntekijän kesken korostuvat kriisiapaikoissa.

#### Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit

Vuonna 2001 perustettiin Lastensuojelun Keskusliitossa Laituri- niminen projekti, jonka tarkoituksena oli luoda valtakunnalliset laatukriteerit sijaishuoltoon. Kriteeristö rakennettiin lastensuojelun valtakunnallisten toimijoiden kanssa. Sen toivottiin vastaavaan sijaishuollon tarpeeseen saada yhtenäinen laatukriteeristö, jonka käyttö olisi taloudellisesti mahdollista kaikille yksiköille. Tämä kriteeristö saatiin valmiiksi vuonna 2004. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.)

Valtakunnallinen sijaishuollon laatukriteeristö ohjaa tarkastelemaan laatua lapsen näkökulmasta. Ne osoittavat, mihin sijaishuoltopaikan toiminnassa pitäisi kiinnittää huomioita sijaishuollon laatua arvioitaessa. (Sijaishuollon neuvottelujulkaisuja 18, 2005, 5.) Kriteeristö luotiin niin sijaishuoltopaikkoja kuin sijoituksia tekeviä työntekijöitä varten, jotta varmistettaisiin sijoitettavan lapsen sopivuus sijoituspaikkaan heti ensimmäisellä kerralla.

Kriteeristö kuvaa koko sijoitusprosessia sijoituksesta jälkihuoltoon asti. Ensimmäisessä vaiheessa eli sijoitusvaiheessa aloitetaan työskentely yhteydenotolla ja tiedonkeruulla. Näiden avulla tavoitteena on lapsen tarpeiden ja tilanteeseen liittyvän tiedon kerääminen arvioinnin ja päätöksen teon pohjaksi sekä sijoituspaikasta kertovan tiedon välittäminen lasta sijoittavalle taholle. Tämän jälkeen siirrytään arviointiin ja suunnitteluun, jossa tarkoituksena on selvittää, onko sijoituspaikka lapsen tarpeiden osalta oikea. Jos näin tuntuu olevan, varmistetaan sopivuus ja luodaan perusta hyvälle yhteistyölle, sitoutumiselle sekä yhteisymmärrykselle tutustumis- ja sopimisvaiheessa. Jos todetaan, että sijaishuoltopaikka vastaa lapsen tarpeisiin, siirrytään vaiheeseen, jossa lapsi siirtyy sijoituspaikkaan. Tavoitteena on, että lapsi ja hänen läheisensä kokevat muuton turvalliseksi ja lapsi kokee itsensä tervetulleeksi. Sen jälkeen on vielä tehtävä sijoitusprosessin arviointi, jonka tavoitteena on saada selville, miten hyvin sijoitusprosessi on onnistunut lapsen kohdalla. (Sijaishuollon valtakunnalliset laatukriteerit, 2004, 14–20.)

Sijoituksen onnistuttua siirrytään hoitoon ja kasvatukseen liittyviin kriteereihin. Ensimmäisessä vaiheessa tarkastellaan lapsen asettumista sijaishuoltopaikkaan. Tavoitteena on pohjan luominen turvallisuudelle ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyminen. Seuraavassa vaiheessa siirrytään lapsen kasvamiseen yksikössä, jonka tavoitteena on hoidon ja kasvatuksen eri alueiden toteutuminen lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Henkilökunta, yhteistyössä lapsen ja hänen läheistensä kanssa (mahdollisuuksien mukaan), on sijoituksen alkaessa määritellyt, mitä on hyvä hoito kyseisen lapsen kohdalla ja että se on kirjattu hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehty kaikkien siihen osallistuneiden näkemyksiä huomioiden. Yksikössä huolehditaan myös lapsen arkielämän tarpeista niin, että hän oppii vähitellen ottamaan itse vastuuta itsestään oman kehitystasonsa huomioiden. Yhteistyötä lapselle tärkeiden ihmisten kanssa myös tuetaan mahdollisuuksien mukaan, jotta turvattaisiin lapsen tasapainoinen kehitys.

Sijoituksen päättämisvaiheessa turvataan lapsen suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen. Sijoituksen päättäminen perustuu huoltosuunnitelman tarkistamisen yhteydessä tehtyyn tilannearvioon. Viimeisenä vaiheena on vielä sijoituksen arviointi, jolloin kootaan tiedot siitä, miten sijoitus ko. lapsen kohdalla on onnistunut ja samalla pystytään kehittämään toimintaa johtopäätöksien avulla. Sijaishuoltopaikka hankkii palautetta lapselta tai nuorelta, hänelle tärkeiltä ihmisiltä yhteistyökumppaneilta sekä palvelun ostajalta. (Sijaishuollon valtakunnalliset kriteerit, 2004, 21–27.)

Viimeisessä kokonaisuudessa siirrytään jälkihuollon kriteereihin. Ensimmäisessä vaiheessa suunnitellaan ja kirjataan uuden elämänvaiheen kokonaisuutta lapsen ja hänen läheistensä kanssa. Seuraavassa vaiheessa tuetaan lasta sitoutumaan suunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Tämän lisäksi mukaan otetaan lapsen läheiset, jotta verkosto vahvistuu niin, että he voivat sitouttaa lasta toimimaan suunnitelman mukaisesti ja tukea häntä jälkihuollon aikana ja sekä sen loputtua. Viimeisessä vaiheessa päätetään ja arvioidaan jälkihuolto. Kootaan tiedot siitä, miten jälkihuolto on onnistunut ja luodaan

suunnitelma, miten lapsi siirtyy jälleen uuteen elämänvaiheeseen. (Sijaishuollon valtakunnalliset kriteerit, 2004, 29–32.)

Fahlberg toteaa kirjassaan (1996, 186), miten tärkeää on pitää sijaisvanhempien rooli korostettuna koko sijoitusprosessin ajan. Lapsen muutto sijaisperheeseen on hänelle todella suuri muutos ja häntä on valmisteltava siihen hyvin, sillä se voi auttaa lasta traumatisoitumasta. Kuten tulo sijaisperheeseen, myös muutto perheestä pois, on lapselle uusi kriisi elämässä ja sijaisvanhempien rooli on siinäkin vaiheessa hyvin tärkeä. Fahlberg korostaa myös sosiaalityöntekijöiden roolia sekä lapsen että sijaisperheen tukemisessa näissä suurissa muutostilanteissa. (Fahlberg 1996, 186.)

## 2.2 Työssäjaksaminen laatuun vaikuttavana tekijänä

Me olemme tässä opinnäytetyössämme painottaneet työssä jaksamisen vaikutuksia sijaishuollon laatuun, sillä väsyneet työntekijät eivät jaksakaan kehittää toimintaansa ja perhekodin olemassaolon edellytys on jaksavat perhekotivanhemmat, sekä henkilökunta. Työyhteisön tyytyväisyys ja toimivuus ovat myös tulevaisuuden avainasioita, sillä tekniikan kehittyessä inhimillisen pääoman merkitys ei vähene, vaan kasvaa (Lipsanen 1999, 8).

Työyhteisöllä tarkoitetaan yleensä sellaista toiminnallista ryhmää, jolla on yhteinen työn tavoite ja yhteiset aineelliset voimavarat sekä taidot työskennellä yhdessä. Kun työyhteisöllä tarkoitetaan pienryhmää, se määritellään kahden tai useamman henkilön muodostamaksi yhteisöksi, jolla on yhteinen tavoite ja jonka jäsenet ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Pienryhmään kuuluvilla ihmisillä on tieto yhteenkuuluvuudesta ja tunneside ryhmää kohtaan. Työyhteisön perustekijöitä ovat ymmärrys siitä, mitä varten organisaatio on olemassa ja mikä on sen toiminnan tarkoitus sekä jäsenten kokoaminen yhteen, voimavarojen hankkiminen ja niiden jakaminen tarkoituksen ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Uskomukset, arvot, oletukset ja normit kuuluvat myös työyhteisön perustekijöihin. Lisäksi työyhteisöllä on rakenne, joka jäsentää ja koordinoi toimintaa ja työyhteisön johtajuus on uskottu joillekin. Työyhteisö

on avoin järjestelmä, joka vaikuttaa ympäristöön ja johon ympäristö vaikuttaa. (Lindström 1994, 15.)

Henkilökunnan määrä vaikuttaa helposti henkilökunnan jaksamiseen. Henkilökunnan jaksaminen ja työssä viihtyminen taas vaikuttaa suoraan verrannollisesti palvelun laatuun. Perhekotityössä on tärkeää, että työtä on jakamassa ammatillinen tiimi, sillä kukaan ei jaksakaan, eikä voi, tehdä laadukasta lastensuojelutyötä pitkään ja tuloksekkaasti yksin. Laadun perustarpeet eivät voi täytyä, elleivät työntekijät ole sitoutuneet työhönsä. Heidän pitää myös olla fyysisesti ja erityisesti henkisesti hyvässä kunnossa, jotta työtä pystytään tekemään. Henkisen hyvinvoinnin edellytyksenä on työnohjaus sekä toimiva työyhteisö. Jokainen ihminen haluaa onnistua työssään. Jokaiselle työntekijällä on tärkeää tehdä jotakin hyvää ja arvokasta, sekä tuntea olevansa pystyvä ja hyväksyty. (Juuti & Vuorela 2004, 89.)

Perhekotivanhempana toimiessa työtä tehdään 24 tuntia vuorokaudessa ja vapaapäiviä ei vietetä usein. Onhan kyseessä kuitenkin oma koti, jossa työtä tehdään. Työssä korostuu se, että vapaan ottamisen vuoksi on aina lähdettävä jonnekin. Jossakin kohtaa on vaarana, että tulee vaihe, jossa lähteminen tuntuu liian työläältä ja vapaa jää helposti pitämättä. Myös hyvää tarkoittava lasten hoitoverkosto vaatii voimavaroja, sillä tapaamisia hoitotahojen kanssa saattaa kertyä viikossa useita. Perhekotivanhemmista toinen toimii myös perhekotitoiminnan vastuuhenkilönä. Työhön kuuluu näin ollen myös esimiestyötä, jolla on merkitys koko yhteisön hyvinvointia ajatellen.

Esimiehen on työssään muistettava, että työyhteisö, joka on kurilla ja järjestyksellä ohjattu, ei ole luova työyhteisö. Esimies, joka osaa innostaa muita keskittymään organisaatiolle tärkeiden ongelmien ratkomiseen ja kykenee luomaan turvallisen ja rakastavan ilmapiirin, luo puitteita luovuuden puhkeamiselle. Esimiehen tärkein työkalu johtamisyössä on hän itse. Mikäli esimies on pystyvä, hän kykenee helposti luomaan toiseen ihmiseen sellaisen avoimen suhteen, josta kumpikin hyötyy. (Juuti & Vuorela 2004, 82, 90.)

### 2.3 Vertaistuen merkitys työssäjaksamiseen

Työssäjaksamisen tukemiseen perehdyttiin Villa Rauhan laatuprojektin aikana, jonka vuoksi koettiin tärkeäksi korostaa niitä työssäjaksamisen voimavaroja, joita perhekodilla on jo käytössään. Yhtenä merkittävänä olemassa olevana voimavarana nähtiin perhekotivanhempien aktiivinen vertaistukiryhmä. Tätä vertaistukiryhmää käsittelemme luvussa 3.3. Vertaistuki on vapaaehtoista ja vastavuoroista kokemusten vaihtoa sekä tukemista samassa elämäntilanteessa tai samojen ongelmien kanssa painiskelevien kesken. Vertaisryhmätyöskentelyn keskiössä ovat ryhmään osallistujat, keskenään vertaiset henkilöt. (Womequal- hanke [viitattu 25.2 2009].)

Vertaistuen keskeisin funktio on siinä kokemuksessa, että ei ole yksin elämäntilanteessaan tai ongelmiensa kanssa. Uudessa, oudossakin tilanteessa on hyvä vaihtaa ja vertailla kokemuksia muiden samassa tilanteessa olevien tai olleiden kanssa. (Tukinet [viitattu 25.2 2009].) Ryhmän toiminta nousee omasta aloitteesta ja tarpeesta ja on suunnittu ryhmälle itselleen (Mikkonen 1996, 217). Vertaistukea voidaan esimerkiksi käyttää oppimisen välineenä siirrettäessä kokemuseräistä tietoa ihmiseltä toiselle (Womequal- hanke [viitattu 25.2 2009]). Vertaistoiminnan lähtökohta on aina ihmisen oma kokemus ja oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta syntynyt asiantuntemus (Vuorinen 1998, 147).

### 2.4 ITE 2- itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä

ITE-menetelmä kehitettiin 1990-luvun alussa, toimivan ja konkreettisen työkalun luomiseksi terveydenhuollon organisaatioiden itsearvioinnin ja laadunhallinnan kehittämiseen. Menetelmää on sittemmin pitänyt kehittää ja muokata käyttäjien tarpeiden mukaan, käyttäjäkunnan laajentuessa terveydenhuoltopiirin ulkopuolelle. Menetelmän avulla työntekijöille ja johdolle muodostui yhtenevä työväline laadun tutkimiseen. ITE-menetelmän käyttö oli vapaaehtoista ja on edelleen. Se on perustunut organisaatioiden omaan kiinnostukseen ja halukkuuteen kehittää toimintansa laatua. ITE-menetelmään kuuluu 25-kohtainen arviointilomake, arviointiohje, yhteenvetolomake, excel-laskentapohja tunnuslukujen laskemista sekä laatutilaprofiilin

laatimista varten ja suunnittelulomake jatkotoimenpiteitä sekä seurantaa varten. (ITE2 - opas uudistuneen itsearviointi - ja laadunhallintametelmän käyttöön, 2003, 17.)

ITE-menetelmän päivitetty versio kantaa nimeä ITE2. Menetelmän tarkoitus on auttaa työyhteisöjä järjestelmällisempään ja suunnitelmallisempaan laadunhallintaan. ITE-menetelmä on kätevä työväline silloin, kun halutaan ”kättä” pidempää laadun kehittämisen avuksi tai kun halutaan pysähtyä tekemään väliarvio siitä, missä meillä mennään. Se soveltuu erityisesti sellaisiin pieniin organisaatioihin, joilla ei ole taloudellisia tai henkilöstöresursseja laajempien laadunhallintajärjestelmien käyttöönottoon. Menetelmässä koko henkilöstö osallistuu niin arviointiin kuin kehittämiseenkin. Menetelmän etuna on mahdollisuus pehmeään laskuun laatumaailmaan. (ITE2 -opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 21.)

ITE-menetelmän arviointikriteerit kattavat työyhteisön koko toiminnan. Kriteerit edustavat yhdeksää toiminta-aluetta, jotka löytyvät mistä tahansa työyhteisöstä:

1. Toiminnan perusteet ja perusarvot
2. Toiminnan suunnittelu
3. Henkilöstön voimavarat ja niiden kehittäminen
4. Tilat, varusteet ja niiden käyttö
5. Palveluprosessit
6. Johtaminen
7. Tiedottaminen, markkinointi ja yhteistyö
8. Toiminnan seuranta
9. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

(ITE2 -opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön 2003, 23.)

ITE-menetelmässä kehitetään työyhteisöä laadunhallinnan näkökulmasta. Menetelmän periaatteita ovat asiakasnäkökulman huomioon ottaminen, järjestelmällisyyden ja suunnitelmallisuuden korostaminen, yhdessä sopiminen ja sovitun kirjaaminen,

työkäytäntöjen näkyväksi tekeminen, työnlaadun osoittaminen sekä jatkuva arviointi ja kehittäminen. Menetelmän avulla arvioidaan, onko työyhteisöllä menettelyjä saada selville, miten on onnistuttu vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. (ITE2-opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön 2003, 22.)

ITE -itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä päätettiin ottaa käyttöön perhekoti Villa Rauhan laatuprojektissa, koska huomattiin, miten se voisi selkiyttää tulevia tavoitteita laatukäsikirjan suhteen ja tarvittiin joku konkreettinen mittari laatuprojektille. ITE2 valittiin menetelmäksi myös sen perusteella, että muissa perhekodeissa sitä oli kokeiltu ja siitä oli saatu positiivista palautetta. Tämän vuoksi Villa Rauhaan oli jo paljon ennen laatuprojektia hankittu kyseinen kirja ja materiaalit, sen käyttöönotolle ei vain ollut löytynyt vielä sopivaa ajankohtaa. Menetelmän avulla saatiin selkeä kuva siitä, mikä on perhekodin ns. lähtötaso ja mitkä taas ovat perhekodin toiminnan kehityskohteita. Näistä saimme myös sisältöä laatukäsikirjaan ja saimme aktivoitua myös muun työryhmän laatutyöskentelyyn. Tuloksista näimme, mitä kehittämiskohtia perhekodin toiminnassa on ja niiden parantamiseksi luotiin tavoitteellinen aikataulu. Samalla pystyimme myös yhdessä miettimään, miten kehityskohteita olisi hyvä kehittää, ja näin myös jokaisen ääni työryhmässä tuli kuuluviin. Työmenetelmiä ja perhekodin arvoja pohtiessa koimme tärkeäksi, että koko perhekodin työryhmä osallistuu niiden pohdintaan.

ITE-arviointilomakkeet on tehty vastaamaan erilaisten työyhteisöjen tarpeisiin, esimerkiksi päiväkotija ja toimistokäyttöä varten. Vertailun jälkeen päädyimme tekemään lomakkeista peruslomakevaihtoehdon. Se tuntui sopivan perhekodin käyttöön parhaiten ja kysymykset olivat sellaisia, joita voitiin soveltaa perhekotityössä. Kysely toteutettiin niin, että toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä toimi kyselyn vetäjänä ja perhekodin työntekijät täyttivät lomakkeen ensin itsekseen, minkä jälkeen lomake käytiin läpi yhdessä sekä tehtiin koonti siitä, mitä tuloksia saatiin aikaiseksi. Kehittämiskohteille asetettiin tavoitteet niiden toteutumiseksi ja pohdittiin nykyistä tilannetta yhdessä.



ITE-menetelmä on kehittynyt sen mukaan, mitä tarpeita ja toiveita työyhteisöillä on ollut. Se on saanut käyttäjiltään paljon sekä kehittämisideoita että positiivista palautetta. Positiivista palautetta menetelmä on saanut esimerkiksi helppoudestaan ja nopeudestaan, se tarjoaa esimiehille konkreettisen johtamisen ja kehittämisen työvälineen eikä vaadi suuria investointeja. Kehittämisen kohtia menetelmässä on käyttäjien mukaan ollut eniten kysymyksissä. Yksi arviointikysymys voi sisältää monta eri kohtaa, joihin pitäisi ottaa kantaa. Kysymykset ovat tulkinnanvaraisia, jonka vuoksi asioista voidaan olla eri mieltä. Kaikki kysymykset eivät myöskään toimi, jos kyseessä on pieni työryhmä. (ITE2 -opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön, 2003, 18.)

## 2.5 Laatuksikirja

Sijaishuollossa on suotavaa esitellä toimintaa ja hoitokäytäntöjä kirjallisesti esimerkiksi laatuksikirjan muodossa. Avoimella tiedottamisella sijaishuoltopaikka pystyy luomaan lapsen sidosryhmille varmuuden siitä, että lapsi on sijoitettu hyvään ja turvalliseen paikkaan, jossa pystytään tarjoamaan lapsen tarpeisiin soveltuvaa perushoitoa sekä vastaamaan sijoitukselle asetettuihin tavoitteisiin. (Heinjoki ym. 2005, 40.)

Laatuksikirja on organisaation laatuksijärjestelmän kuvaus, joka voi olla erittäin monipuolinen ja kattaa kaikki laatuun liittyvät asiat ja käsitteet. Laatuksikirja sisältää ohjeita yksikössä tehtävään työhön ja toimintaan ja lisäksi siitä halutaan saada mahdollisimman omannäköinen. Laatuksikirjan rakenteeseen ei ole mitään tiettyä ohjetta, vaan sisällön voi jokainen organisaatio itse määrittellä. Laatuksikirjan on kuitenkin jokaisen kohdan osalta oltava hyödyksi henkilökunnalle, joten sitä ei siis tehdä viranomaisia varten. Se on aina senhetkisen tilanteen kartoitus ja sitä muutetaan sen mukaan, kun toiminta ja järjestelmä kehittyvät ja muuttuvat. (Outinen ym. 1999, 130–135, 137–138; Rousu & Holma 2004, 58.)

Laatuksikirjan tulee olla helppolukuinen eli se ei saa sisältää vaikeaselkoisia termejä ja kielen tulee olla selkeä. Laatuksikirja voi sisältää myös kuvia esimerkiksi organisaatiosta, josta käsikirja on tehty. Jotta laatuksikirja pysyisi ajan tasalla ja se

olisi toimiva työväline, olisi sen oltava helposti saatavilla ja sieltä tulisi aina poistaa vanhentuneet asiat ja tiedot. (Rousu & Holma 2004, 61–62.)

Laatukäsikirjan muodolle ei ole asetettu yleisiä vaatimuksia. Sen sisällön laajuus riippuu organisaation koosta ja toiminnan luonteesta. On tärkeä pitää kiinni siitä, että lastensuojeluyksiköiden laatukäsikirja on omannäköinen ja itselle soveltuva dokumentti, vaikka sisältääkin keskeiset elementit, kuten mm. toiminta-ajatuksen, asiakasodotukset ja miten niihin vastataan, hoidon ja kasvatuksen perustana olevat arvot ja periaatteet, asiakasprosessin ja käytetyt työmenetelmät sekä toiminnan arviointi- ja kehittämistoiminnan. (LapsiArvi kehittämissryhmä, kuntaliiton julkaisuja 2008.)

Laatukäsikirja voi olla joko paperiversiona tai sähköisenä versiona. Sähköinen versio on kuitenkin usein organisaation kannalta parempi vaihtoehto, koska sen päivittäminen toiminnan muuttuessa on helpompaa. Sähköisessä versiossa on myös mahdollisuus luoda väylät aina tarkemmalle ja tarkemmalle tasolle toiminnan ja palvelujen määrittämisissä. (Holma & Rousu 2004, 58.) Sähköisen version etuna on, että se on helposti saatavilla ja ajantasaisena kaikkien asianomaisten luettavissa.

Laatukäsikirjan tavoite on ohjata organisaation työskentelyä. Sen avulla pyritään vahvistamaan työyhteisön yhteisiä toimintalinjoja sekä -periaatteita. Se näyttää, mihin sekä työnjohto että henkilökunta ovat itsensä sitouttaneet. Sen tarkoituksena on myös antaa esimerkiksi yhteistyökumppaneille selkeä kokonaiskuva organisaatiosta, vaikkakaan sitä ei tehdä varsinaisesti heitä varten. Lastensuojelupuolella esimerkiksi sijoittavien kuntien sosiaalityöntekijät hyötyvät sijaishuollon paikkojen laatukäsikirjoista kartoittaessaan sijoituspaikkaa lapselle/nuorelle. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja alati paheneva kiire vaikeuttavat sijaishuoltopaikkojen vertailua. Laatukäsikirja voi säästää sosiaalityöntekijän aikaa huomattavasti, sillä paikkaan voi tutustua jo ennakkoon omassa työhuoneessa. Sijoitettujen lapsien perheet saavat myös laatukäsikirjan avulla kokonaiskuvan sijaishuoltopaikasta ja sen käytännöistä.

### 3 VILLA RAUHAN LAATUPROJEKTI

Idea laatukäsikirjasta lähti Elinan toiveesta saada sellainen perhekotiinsa. Maija, joka opiskeli Mikkelin ammattikorkeakoulussa, löysi Elinan oman esimiehensä avustuksella, joka tiesi myös Elinan opiskelevan sosionomiksi Turussa ja hänenkin olevan opintojensa loppusuoralla. Maija otti puhelimitse yhteyttä Elinaan ja näin lähti käyntiin yhteistyömme toiminnallisen opinnäytetyön merkeissä.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu parityönä. Työnjako toteutettiin siten että Elina, perhekoti Villa Rauhan johtajana, otti suurimman vastuun laatukäsikirjan sisällöstä ja sen visuaalisesta ilmeestä. Työyhteisön nykytilaa kartoittamaan, tavoitteita selkiyttämään sekä keskustelua jäsentämään tarvittiin yhteisön ulkopuolelta tuleva henkilö, joten Maija otti tämän roolin. Koko laatuprojektissa ovat olleet mukana perhekotivanhemmat, heidän yksi työntekijänsä sekä Maija. Tästä kokoonpanosta käytämme jatkossa nimitystä työryhmä.

Laatuprojekti Perhekoti Villa Rauhaan vaikutti hyvältä sekä Elinan että Maijan mielestä. Molempia kiinnosti ensisijaisesti toiminnallinen opinnäytetyö ja tarve laatukäsikirjalle oli perhekodilla ilmeinen, sillä sitä oli ehtinyt jo muutama sosiaalityöntekijä kysellä. Lastensuojelutyökokemuksemme kautta olimme molemmat kiinnostuneita siitä, miten kehittää lastensuojelua laadukkaampaan suuntaan.

#### 3.1 Laatuprojektin aikataulu

Projekti jakautui suunnittelu-, työskentely- ja arviointivaiheeseen. Koko projekti kesti maaliskuusta 2008 – maaliskuuhun 2009. Koko työryhmän yhteisiä kehittämispäiviä oli perhekodilla seitsemän, joiden aikana työryhmä tuotti materiaalia laatuprojektiin.

##### 1.Suunnitteluvaihe (maaliskuu 2008- heinäkuu 2008)

- Idean kypsyttely
- Lähdemateriaalien suunnittelu 10.7.2008

- Tutkimussuunnitelman teko
- Työnjaosta ja aikatauluista sopiminen 10.7.2008
- Työyhteisön arviointimenetelmän valinta 28.7.2008
- Muiden tekemiin laatukäsikirjoihin tutustuminen
- Ammatillisen perhekoti Villa Rauhan laatukäsikirjan sisällön suunnittelu 1.8.2008

Opinnäytetyöprojektin alussa keskustelimme, miten tekisimme opinnäytetyön yhdessä. Tärkeää oli jakaa työ tasapuolisesti niin, että kumpikin olisimme osallisia sekä laatukäsikirjan että raporttiosion laatimisessa. Aluksi päädyimme siihen, että molemmat luimme lähdemateriaalia sovituista kirjoista, jonka jälkeen pidimme yhteisiä keskustelukertoja, joissa purettiin mitä kirjat olivat sisältäneet. Tietoja haimme laadusta, laadunhallinnasta, sijaishuollon laatukriteereistä, laatukäsikirjasta ja ITE2 -menetelmästä. Lähdemateriaaleista rajasimme ne kirjat, joissa oli tärkeää tietoa joko laatukäsikirjaan tai sitten sen raportointiosioon. Kirjat, joissa oli olennaista tietoa, kirjattiin ylös ja uusien kirjojen lukemista jatkettiin koko kesäloman ajan. Pikkuhiljaa meille alkoi muodostua kuva siitä, mitä on laatutyö ja mitä se, sekä opinnäytetyömme vaatisi valmistuakseen.

Työn edetessä tutustuimme kahdeksaan muiden perhekotien tekemään laatukäsikirjaan, joista saimme konkreettisen kuvan siitä, mitä sisältöä laatukäsikirjassa voisi olla ja millaista visuaalista ilmettä siinä olisi mahdollista toteuttaa. Tässä vaiheessa aloimme hahmotella laatukäsikirjan runkoa ja sisältöä. Hyvän pohjan rungolle antoi Laituri-projektin kriteeristö, jonka mukaan päätimme jakaa sijoitusprosessin sijoitus-, hoito ja kasvatusta-, arviointi- sekä jälkihuoltovaiheeseen.

#### 1. Työskentelyvaihe (heinäkuu 2008- helmikuu 2009)

- Materiaalien kerääminen
- Lähdekirjoihin perehtyminen
- ITE2 -kyselyn toteuttaminen Villa Rauhan työryhmälle 13.8.2008
- ITE2 -kyselyn tulosten avaaminen Villa Rauhan työryhmässä 22.8.2008
- Laatuprojektin tavoitteiden laadinta työryhmässä 22.8.2008

- Arvojen ja periaatteiden luominen, kirjaaminen sekä niistä keskustelu työryhmässä 2.9.2008
- Toimenkuvien pohdinta ja kirjaaminen työryhmässä 16.9.2008
- Perustehtävän ja vision luominen, kirjaaminen sekä niistä keskustelu työryhmässä 22.9.2008
- Villa Rauhan perehdytyskansion päivitys
- Maijan tutustuminen vertaisryhmään 28.10.2008
- Laatukäsikirjan kirjoittaminen
- Logon suunnittelu ja valmistuminen 3.11.2008
- Raporttiosion kirjoittaminen

Kesän 2008 lopulla aloimme kirjoittaa laatukäsikirjaa. Lopullinen sisältö siihen päätettiin laatuprojektin tavoitteiden mukaisesti. Laatukäsikirjan sisältöön vaikuttivat myös laadusta löydetty teoriat, kuten Mikkolan (1997) teoria laadun mittaustavoista sijaishuollossa, joista on kerrottu kappaleessa 2.1 laatu sijaishuollossa. Laatukäsikirjan sisältöön vaikuttivat Laituri-projektin laatukriteerien lisäksi Suomen kuntaliiton uuden LapsiArvi hankkeen kriteeristö sijaishuollolle. Villa Rauhan laatukäsikirjan tarkoituksena oli antaa realistinen ja vankkaan ammattitaitoon perustuva kuva sen toiminnasta suhteutettuna sijaishuollon yleisiin laatukriteereihin ja odotuksiin.

Tavoitteiden luomiseksi, niin laatukäsikirjalle kuin koko laatuprojektillekin, otettiin käyttöön ITE2 -itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä. ITE2 -menetelmän vetäjäksi nimettiin Maija, koska hän ei kuulunut perhekoti yhteisöön ja näin ollen oli niin sanotusti puolueeton osapuoli. Maija perehtyi tarkoituksella itsenäisesti ITE2-menetelmään, jotta perhekodin äiti Elina olisi tasavertaisena toteuttamassa kyselyä, kun Maijan johdolla teimme työryhmässä menetelmään liittyvän ensimmäisen kyselyn elokuussa 2008. Kyselyn täyttivät kaikki kolme perhekodin työntekijää aluksi itseksensä, jonka jälkeen kävimme yhdessä läpi, mitä jokainen oli kustakin kyselyn kohdasta ajatellut. Tässä menetelmässä käytetyn kyselyn tulosten perusteella saimme laatuprojektille lopulliset tavoitteet, jotka olivat:

- Pohtia yhdessä ja kirjata ylös perhekoti Villa Rauhan perustehtävä, arvot ja visio.
- Täsmentää henkilökunnan vastuualueita ja toimenkuvaa.
- Luoda kaikille yhteinen käsitys laadusta ja suunnitelma siitä miten se toteutetaan juuri tässä yksikössä.
- Päivittää lomakepohjat.
- Saada hiljainen tieto kirjattua.
- Lisätä sekä päivittää osaamista.
- Keskustella työn riskitekijöistä ja niiden ehkäisystä ja kirjata ne käsikirjaan ( EA, paloturva, työsuojelu).
- ITE2- menetelmän käyttöönotto.
- Käynnistää kehityskeskustelut.
- Sijoitusprosessin kuvaaminen ja sijoitusprosessin ”pullonkaulojen” löytyminen.
- Yhteishengen parantaminen, työyhteisön motivaation ja jaksamisen lisääminen.
- Perhekotivanhempien työssä jaksamisen turvaaminen.

Tavoitteiden luomisen jälkeen aloimme suunnitella teoriaa hyväksi käyttäen, miten ne saavuttaisimme, teimme aikatauluja ja työnjakoa. Otimme projektista aina osion kerrallaan työstettäväksi ja teimme aikataulun, milloin kyseisen osion tulee olla valmiina. Asetimme tavoitteeksi laatukäsikirjan valmistumisen vuoden 2008 loppuun mennessä sekä raporttiosion viimeistään helmikuussa 2009. Tiedostimme, että laatukäsikirja olisi saatava valmiiksi ensin, jotta voisimme tarkastella koko prosessia raporttiosiossamme. Tavoitteiden luomisen jälkeen aloimme kirjoittaa laatukäsikirjaa täysipainoisesti. Yhteisissä tapaamisissa keskustelimme työn arvoista ja periaatteista, siitä mikä koettiin tärkeäksi ja mitä ajatuksia esimerkiksi arvot herättivät. Näiden arvojen merkityksen pohtiminen ja avaaminen on yhteisön kannalta sen kivijalan näkyväksi tekemistä ja vahvistamista, jolle yhteisö on rakennettu (Partanen 2005, 12). Tapaamisissa käytimme paljon aikaa myös sen pohtimiseen, mitä on hyvä hoito. Taustalla on oltava yhteinen käsitys siitä, mitä lapsi tarvitsee kasvaakseen ehyeksi. Suurena apuna työskentelyssämme olivat Jari Sinkkosen ajatukset siitä, mitä lapsi tarvitsee hyvään kasvuun (Sinkkonen 2008).

Elinan kirjoittaessa auki laatukäsikirjaa loimme samalla alustavaa runkoa myös raporttiosiolle. Raporttiosiota suurimman vastuun tässä vaiheessa otti Maija. Yhteisten tapaamisten ja tiiviin sähköpostin lähettämisen avulla molemmat tiesimme koko ajan, missä vaiheessa kummatkin osiot olivat. Laatukäsikirjaa sekä raporttiosiota lähettelimme vuorotellen sähköpostitse toinen toisillemme, jolloin kumpikin pystyi lisäälemään ja kommentoimaan sen edistymistä ja sisältöä. Välillä versioita läheteltiin myös ohjaaville opettajille ja heitä käytiin tapaamassa. Opettajilta saatu tuki oli tärkeää ja auttoi pääsemään eteenpäin tilanteissa, joissa se tuntui lähes mahdottomalta. Toisaalta kaikkeen palautteeseen koskien laatukäsikirjaa ei haluttu puuttua, sillä laatukäsikirjan on tarkoitus olla organisaationsa näköinen ja kukin organisaatio painottaa siinä itselleen tärkeitä asioita. Vastuuhenkilönä ja yrittäjänä Elina kantoi lopullisen vastuun laatukäsikirjan sisällöstä ja siitä, mitä tietoa perhekoti Villa Rauha halusi välittää yhteistyötahoilleen. Elina keskusteli sisällöstä myös koko työryhmän kesken, joka toimi ahkerana oikolukijana ja aktiivisena kehittäjänä koko projektin ajan.

## 2. Arviointi (helmikuu 2009- maaliskuu 2009)

- Palautteen kerääminen laatukäsikirjasta
- ITE2 -kyselyn toistaminen työryhmässä 3.2.2009
- ITE2 -tulosten vertailu työryhmässä 4.2.2009
- Yhteinen keskustelu työryhmässä projektin kulusta 4.2.2009
- Ohjauskeskustelut ohjaavien opettajien kanssa
- Laatukäsikirjasta ja raporttiosiota palautteen saaminen ohjaavilta opettajilta

ITE2 -kysely toistettiin helmikuussa 2009 ja molempien kyselyiden tuloksia verrattiin keskenään. Näin saimme kuvan siitä, miten laatuprojekti oli kehittänyt, vai oliko kehittänyt lainkaan perhekodin toimintaa. Tällä tavoin saimme myös konkreettista tietoa siitä, miten sovitut tavoitteet oli saavutettu. Tulokset olivat lupaavia, lähes jokaisessa arviointikyselyn kohdassa oli tapahtunut huomattavaa parannusta. Kyselyn tuloksia käsittelemme paremmin kappaleessa 3.4 ITE2 -kyselyn tulosten vertailu sekä menetelmän arviointi.

Keräsimme palautetta laatukäsikirjasta kolmelta lastensuojelutyön ammattilaiselta. Heidän palautteensa oli pääasiassa positiivisia, laatukäsikirja koettiin monipuoliseksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Siihen pyydettiin muutamia täsmennyksiä koskien vanhempien osallisuutta sijoitusprosessissa. Harkintamme mukaan teimme laatukäsikirjaan tarvitut lisäselvennykset. Palautetta pyysimme myös henkilöltä, joka ei ole työnsä puolesta kosketuksissa lastensuojeluun. Näin saimme myös selville miten perhekoti avautuu laatukäsikirjan avulla ulkopuoliselle henkilölle, jolla ei aiheesta entuudestaan ole tietoa. Hänen palautteensa oli hyvää ja hän koki että laatukäsikirja kertoi hänelle selkeästi sen, mitä perhekoti Villa Rauhan toiminta ja kasvatustyö pitävät sisällään.

Pidimme yhteisen keskustelutuokion työryhmän kesken selvittääksemme heidän näkemyksensä projektista. Keskustelimme aikaisemmin olleista tapaamisista ja lopullisesta tuotoksestamme. Laatuprojekti koettiin kestoltaan sopivaksi sekä tapaamiskerrat selkeiksi, etukäteen sovittujen aihepiirien johdosta. Projektissa mukana olleet kokivat sen selkiyttäneen perhekodin toimintaa sekä herättäneen pohtimaan omaa rooliaan ja toimintatapojaan työtä tehdessä. Perhekodin hektisen elämän vuoksi tapaamisille tarvittu aika koettiin välillä haasteelliseksi järjestää.

Opinnäytetyöprojekti on kuitenkin lyhyt, jotta siitä saataisiin kovinkaan pitkän ajan vaikutuksia esille tai että yhteistyötahojen palautetta olisi nähtävillä ennen projektin päätöstä. Voimme siis vain tarkastella minkälaisia lyhyen aikavälin vaikutuksia ja muutoksia laatukäsikirja ja tavoitteet ovat tuoneet perhekodeille.

### 3.2 Tavoitteet ja niiden saavuttaminen

Jokaisella sijaishuoltoapaikalla on perustehtävä ja usein myös sen pohjalta kirjattu toiminta-ajatus, josta käy ilmi, miksi se on olemassa tai mitä tehtävää varten se on perustettu (Partanen 2005, 7). Ensimmäisenä tavoitteenamme oli pohtia yhdessä ja kirjata ylös perhekoti Villa Rauhan perustehtävä, arvot ja visio. Rousu ja Holma (2004, 9–10) kuvaavat kyseisten kohtien määrittelyn tärkeäksi, jotta hyvä ja varmallalla pohjalla oleva laadunhallinta voisi tapahtua. Tämän vuoksi myös Villa Rauhan tavoitteeksi



luotiin yhteisen perustan saaminen toiminnalle, näiden kohtien määrittelyn kautta. Oli pohdittava yhdessä, mitkä arvot ja periaatteet auttavat suoriutumaan perustehtävästä parhaalla mahdollisella tavalla, sillä ne muodostavat lopulta koko toiminnan perustan.

”Onnistuakseen ja ollakseen laadukasta ihmisten kanssa tehtävä työ edellyttää ihmisläheisiä arvoja, toimintaperiaatteita ja -menetelmiä. Se on laadun perusedellytys, jonka puuttumista ei myöskään lastensuojelutyössä ja sijaishuollossa voida korvata upealla toimintaympäristöllä tai muilla ulkoisilla resursseilla ja laatutekijöillä.” (Partanen 2005, 7.) Arvot ja periaatteet ovat sijaishuoltoyksikön ja sen toiminnan perusta sekä ydin. Ne luovat pohjan koko työkuultuurille, lapsen kohtaamiselle ja kaikelle toiminnalle, sekä sille miten yksikössä ollaan yhteydessä sidosryhmiin, asiakkaisiin ja lapsen läheisiin. Arvo keskustelu koettiin Villa Rauhasa niin tärkeäksi, että se oli ensimmäinen asia, johon haluttiin paneutua rauhassa.

Kahdella työryhmän yhteisellä tapaamiskerralla, joista toinen oli 2.9.2008 ja toinen 22.9.2008, kävimme läpi sitä, mikä on Villa Rauhan perustehtävä, mitkä ovat perhekodille tärkeitä arvoja sekä mikä on Villa Rauhan tulevaisuuden visio. Tuloksena saimme aikaiseksi selkeän ja yhteneväisen kuvan perustehtävästä, arvoista sekä visiosta. Nämä asiat kirjassimme ylös ja liitimme laatukäsikirjaan, samalla ne toimivat koko laatukäsikirjan sekä perhekodin toiminnan pohjana. Keskustelua perustehtävästä ja arvoista saimme aikaiseksi paljon. Varsinkin arvojen pohtiminen osoittautui odotettua haasteellisemmaksi ja käytimme siihen paljon aikaa. Tavoitteenamme oli löytää lapsilähtöiset arvot, joihin jokainen työryhmässä voi ja haluaa sitoutua. Jokainen tekee työtään pohjimmiltaan kuitenkin myös omalla persoonallaan ja vaikei eriäviä mielipiteitä tullutkaan, tärkeimpien arvojen löytäminen tuntui vaikealta. Arvot eivät ole asioita, jotka välttämättä näkyisivät suoranaisesti työtä tehdessä, vaan ne vaikuttavat taustalla. Arvokeskustelua leimasi työryhmän sitoutuneisuus ja rehellisyys. Jokaista arvoa käytiin läpi käytännön esimerkkien kautta, tällä tavalla haluttiin ikään kuin testata arvojen toteutumista käytännön tasolla.

Tavoitteenamme oli myös täsmentää henkilökunnan vastuualueita ja toimenkuvaa. Näin voitaisiin turvata erilaisten hoitotoimenpiteiden ja aikuisen kanssa vietetyn ajan määrä

sopivaksi jokaisen lapsen kohdalla. Mikkola (1997, 19) määrittelee nämä hyvän hoidon ja laadun mittareiksi. Henkilökunnan vastuualueet ja toimenkuvat käytiin myös läpi henkilökunnan kanssa yhdessä ja ne täsmennettiin niin, että ne saatiin kirjattua laatukäsikirjaan. Perhekodissa vastuualueiden jako huomattiin hankalaksi, sillä tilanteiden muutoksien ja kehittymisen myötä jokaisen on kuitenkin otettava vastuuta samoista arjen asioista. Yhdessä kuitenkin saimme selkeät raamit niille vastuualueille, jotka koettiin toiminnassa suurimmiksi ja tärkeimmiksi. Koko henkilökunnan vastuualueiksi kirjattiin esimerkiksi hoidon, kasvatuksen ja ohjauksen huolehtiminen sekä koulunkäynnin ja harrastusten tukeminen, kun taas perhekotivanhempien vastuualueisiin kirjattiin esimerkiksi verkostotyön ylläpito sekä asiakassuunnitelmiin ja hoitoneuvotteluihin osallistuminen ja taloudellinen vastuu toiminnasta. Nämä vastuualueet kirjattiin laatuprojektin aikana syntyneeseen henkilökunnan perehdytyskansioon.

Kaikkien sijaishuollosta vastaavien velvollisuus on sijoitettujen lasten hyvän tulevaisuuden turvaamiseksi kehittää ja arvioida oman toimintansa laatua (Arponen 2005, 187). Tavoitteeksi otettiinkin luoda kaikille yhteinen käsitys laadusta ja suunnitelma siitä miten se toteutetaan juuri tässä yksikössä, jotta voitaisiin turvata mahdollisimman hyvä tulevaisuus perhekotiin sijoitetuille lapsille. Tämä koettiin tärkeäksi myös hyvän ja varmallalla pohjalla olevan laadunhallinnan turvaamiseksi (Rousu & Holma 2004, 9).

Laadun läpi käyminen työryhmän kesken osoittautui aluksi haasteelliseksi, sillä jokaisen käsitys laadusta poikkesi muista. Tämän vuoksi keskustelu aiheesta koettiin hyvin tärkeäksi ja sen avulla saatiin aikaiseksi yhtenäinen kuva siitä, mitä on laadukas lastensuojelu perhekodissa. Tavoite laadun toteutumiseksi syntyi yhtenäisen laatukäsityksen pohjalta. Keskustelussa päädyttiin siihen, että laatutyö on sellainen osa-alue, joka ei koskaan saa tulla kokonaan valmiiksi. Laatutyön on kyettävä vastaamaan yhteiskunnassa sillä hetkellä vallitsevaan lastensuojelupolitiikkaan sekä yksilötasolla sijoitetun lapsen tarpeisiin. Mikään organisaatio ei menesty ilman jatkuvaa toiminnan parantamista ja kehittämistä (Juuti & Vuorela 2004, 128).

Lomakepohjien päivittämisessä päätimme laatia kehityskeskusteluihin tarkoitetun lomakepohjan. Kehityskeskustelulla tarkoitetaan ennalta sovittua ja suunniteltua esimiehen ja hänen vastualueellaan olevan henkilön välistä keskustelua, jolla on tietty päämäärä ja jota leimaa jonkinasteinen systematiikka ja toteutuksen säännöllisyys. Kehityskeskusteluissa luodaan perusteet organisaation puitteissa tapahtuvalle yhteistyölle ja luodaan puitteet niin sopivan työmäärän tekemiselle kuin henkilön jatkuvalla kehittymisellekin. (Juuti & Vuorela 2004, 108.) Kysely yhteistyötahoille jäi suunnitteluasteelle, mutta täsmentyy kuluvan kevään 2009 aikana. Perhekodissa on käytössä kysely sijoitettujen lasten vanhemmille ja se koettiin yhä käyttökelpoiseksi, joten sitä ei muutettu. Kyselyssä pyydetään antamaan palautetta perhekodin toiminnasta. Kyselyssä pyydetään antamaan palautetta perhekodin toiminnasta ja arvioimaan omaan tyytyväisyyttä lapsen saamaan hoitoon sekä miten on tullut kuulluksi lapsen läheisenä. Arviointi tapahtuu kysymyksiä avulla asteikolla 1-5.

Hiljaisen tiedon kirjaaminen oli yksi tavoitteemme, jotta jokaisen työntekijän huomioidut ja kokemukset tulisivat yhteiseen käyttöön. Hiljainen tieto on käytännöllistä tietotaitoa, joka hankitaan kokemuksen kautta, useimmiten tarkkailemalla ja jäljittelemällä muita ilman erityistä opastusta ja ohjeistusta. Hiljaista tietoa on mahdollista siirtää muille ja se on vuorovaikutuksessa kirjattun tiedon, kokemuksen ja tekemällä oppimisen välillä. (Koivunen 2000, 191.)

Kaikkea hiljaista tietoa ei saada käytäntöön, sillä se on henkilön itsensä tiedostamatonta. Kun projektissamme työntekijän tieto ja taito sekä tapa toimia saatiin kielelliselle tasolle, syntyi yhteisiä oivalluksia. Perhekotityössä informaatiotulva on melkoinen ja elämä hektistä, moni asia muuttuu myös melko pian itsestään selväksi tai asioiden jakaminen muiden kanssa unohtuu. Vasta kun hoitoprosessista ja lapsista keskustellaan, monenlaiset asiat tulevat esiin ja synnyttävät oivalluksia. Kun nämä oivallukset sitten kirjataan ylös, voimme oppia itsestämme, toinen toisiltamme ja samalla helpottaa uuden työntekijän perehdytystä.

Osaamisen lisääminen ja päivittäminen otettiin tavoitteeksi, jotta työssä voitaisiin vastata uusiin haasteisiin ja pysyttäisiin niin sanotusti ajan hermolla. Holman & Rousun

(2004, 9) mukaan asiakaskunnan odotuksien, tarpeiden ja vaatimusten tunteminen vaatii osaamisen päivittämistä, jotta päästäisiin hyvään hoitoon. Laatuprojektin aikana mietimme työryhmässä mitä tulevia koulutuksia perhekodissa tarvittaisiin ja keskusteltiin, mitä osaamista perhekotityö työ vaatii. Nämä asiat päätettiin ottaa tarkemmin esiin kehityskeskusteluissa, koska silloin jokaisen henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet ja koulutustarpeet tulisivat paremmin esille. Totesimme, että varsinaista koulutus suunnitelmaa ei perhekodille aiota tehdä, vaan edetään tarjonnan ja tarpeiden mukaan. Perhekodin arjesta on vaikea irtautua pidempiaikaisiin koulutuksiin työryhmän ollessa pieni, mutta tarpeen tullen niitäkin päätettiin suunnitella, kunhan perhekotivanhempien omat sosiaalialan tutkinnot on saatu suoritettua. Koulutuksia seurataan perhekodissa niin internetistä, lehdistä kuin alan oppilaitosten ilmoituksista.

Tavoitteena oli myös keskustella työn riskitekijöistä ja niiden ehkäisystä sekä kirjata ne laatukäsikirjaan. Pohjana käytimme Turun työsuojelupiirin perhekoti Villa Rauhaan tekemässä työsuojelutarkastuksessa esiin nousseita asioita. Kirjaamalla ylös työhön liittyviä riskitekijöitä halusimme varmistaa niiden olevan muidenkin tiedossa. Samalla pohdimme turvatoimien riittävyttä. Ensiapua, paloturvaa ja työsuojelua pidettiin tärkeimpinä käsiteltävinä asioina pohtiessamme työturvallisuutta. Yhdellä tapaamisella kävimme läpi riskitilanteita ja sitä miten niissä tulisi toimia. Yhdessä totesimme, että kaikkiin vaaratilanteisiin on mahdotonta varautua. Keskustelimme niistä mitkä koimme tärkeimmiksi, esimerkiksi tulipalot, ensiavun antaminen sekä uhkaavat asiakastilanteet. Käytännön toimina kertosimme työntekijöiden kanssa turvahälyttimien toiminnan sekä sammutuspeitteiden ja vaahtosammuttimien sijainnit.

ITE2- menetelmä otettiin käyttöön, jotta laatutavoitteet saataisiin määriteltyä. Näitä tuloksia käsittelemme laajemmin luvussa 3.4 ITE2 -kyselyn tulosten vertailu ja menetelmän arviointi. Itsearviointi- ja laadunhallintakyselyn perusteella pystyimme selvittämään, minkälaisia kehittämistavoitteita perhekodin laatutyö vaatii. Itsearviointi - ja laadunhallinta menetelmään liittyvä kysely tehtiin ensimmäisen kerran elokuussa 2008 ja se toistettiin uudelleen helmikuussa 2009, jotta voitiin verrata laatuprosessin vaikutuksia käytäntöön.

Tavoitteemme oli käynnistää kehityskeskustelut, jotta saataisiin selville työntekijän työssäjaksamista tukevat ja uhkaavat tekijät sekä mahdolliset toiveet ja ehdotukset työn sisällön suhteen. Kehityskeskustelun lähtökohta oli ajatus siitä, että työntekijän kuuleminen ja hänen vaikutusmahdollisuutensa työn sisältöön, ovat keskeisiä työhyvinvoinnin lisäämisen kannalta. Ensimmäinen kehityskeskustelu pidettiin tammikuussa 2009. Palaute työntekijältä oli positiivista ja kehityskeskustelu päätettiin ottaa vakituiseksi käytännöksi vähintään kerran vuodessa. Kehityskeskusteluun käytettiin aikaa noin kaksi tuntia ja sille varattiin erillinen rauhoitettu tila perhekodista. Kehityskeskustelun runko ja siihen liittyvät kysymykset annettiin työntekijälle jo keskustelua edeltävänä päivänä. Kehityskeskustelun olennaiset kysymykset olivat tunteeko työntekijä työnsä tavoitteet, voiko hän vaikuttaa työhönsä, voiko työssä kehittyä, salliiko työ omien kykyjen ja osaamisen käytön, millaiset ovat vuorovaikutussuhteet esimiehen kanssa ja millaista on johtaminen, palaute ja palkitseminen työyhteisössä (Nakari 2003, 85).

Sijoitusprosessin kuvaaminen ja sijoitusprosessin niin sanottujen pullonkaulojen löytäminen oli yksi tavoitteemme. Tarkoituksena oli löytää missä kohtaa sijoitusprosessia on parantamisen varaa, ja missä kohtaa prosessi etenee eteenpäin soljuvasti. Jo pelkästään prosessin avaaminen kirjalliseen muotoon selkeytti perhekodin toimintaa ja huomasimme, että sijoitusprosessi sujuu organisoidusti ja sujuvasti eteenpäin. Jälkihuollon suhteen prosessia ei voitu avata, sillä se tuntui liian kaukaiselta asialta eikä tiedetty mahdollisista muutoksista, joita jälkihuollon suhteen saattaa tapahtua tulevaisuudessa. Perhekodissa on ensimmäinen lapsi jälkihuollon piirissä aikaisintaan viiden vuoden kuluttua. Näin ollen jälkihuoltoprosessi jäi edelleen eräänlaiseksi pullonkaulaksi perhekodissa ja sen suunnitteluun sekä kirjaamiseen tulee varata aikaa seuraavan 2–3 vuoden sisällä.

Salminen (2005, 117) toteaa lainatessaan Nakaria (2003) että ilmapiirin ja työhyvinvoinnin kehittämiseksi työyhteisön on opittava keskustelemaan työstä, työyhteisöstä, niihin liittyvistä ongelmista ja vaikeuksista, mutta myös onnistumisista ja menestyksestä. Näille keskusteluille on vain löydettävä aikaa ja tilaa. Muutos

parempaan työilmapiiriin ja työntekijöiden työhyvinvointiin edellyttää koko työyhteisön ja sen johdon sitoutumista työyhteisön kehittämisprosessiin.

Projektissamme yksi tavoitteista oli perhekodin yhteishengen parantaminen ja työyhteisön motivaation sekä jaksamisen lisääminen. Tähän pyrittiin yhteisillä kokoontumisilla sekä yhteisten tavoitteiden ja toimenkuvien kirkastumisen kautta. Tuloksia tämän tavoitteen osalta ei ryhdytty mittaamaan, koska koimme että näiden työilmapiiriä kohentavien kohtien osalta kehitystyö on jatkuvaa. Suuret muutokset suuntaan tai toiseen huomataan näin pienessä työyhteisössä nopeasti, jolloin niihin puuttuminen on helpompaa. Laatuksikirjaprojekti lisäsi työyhteisössä selkeästi keskustelukulttuuria ja laadusta puhumista. Yhteiset tapaamiset olivat työryhmälle mielekkäitä ja tapaamisia odotettiin positiivisella mielellä.

Sijaishoidon arjen vaativuus tulee siitä, että säätelevä vuorovaikutus – hyvään voimistaminen, pahan tyynnyttäminen, turvan antaminen – on jatkuvasti käytössä oleva työkalu silloin, kun toimitaan lapsikeskeisesti. Kahdeksan tunnin työvuorossa jatkuva läsnäolo, tarkkaavaisuus ja ohjaava vuorovaikutus sujuvat vielä helpommin, mutta perhehoidossa vuorovaikutus jatkuu iltaan asti ja usein vielä yölläkin (Niemelä 2005, 67).

Perhekotivanhempien työ on äärimmäisen raskasta ja työssäjaksamisen turvaaminen pitää ottaa huomioon. Tämän tavoitteen tärkeys koettiin ensiarvoiseksi hyvän hoidon ja laadun kannalta, jonka vuoksi siihen haluttiin panostaa. Laatuprojektin edetessä tämä asia on ollut esillä paljon ja siinä tapahtui konkreettisia muutoksia, mm. lomapaikan hankkiminen perhekotivanhempien vapaapäiviä varten, toimenkuviiin liittyvät asiat ja työnohjauksen tehostaminen. Lisäksi otettiin tavoitteeksi karsia vuonna 2009 yhteistyötahojen tapaamisia siten, että aikaa riittäisi enemmän myös itse perustyöhön. Perhekotivanhempien työssäjaksamista tukee myös vertaisryhmä, jossa he käyvät säännöllisesti. Tämän vuoksi Maija vieraili vertaisryhmän yhdellä kokoontumiskerralla ja saimme tapaamisesta arvokasta tietoa työssäjaksamiseen.

### 3.3 Peimarin Perhekotivanhempien vertaistukiryhmä

Perhekoti Villa Rauha liittyi vuonna 2007 epäviralliseen Peimarin perhekotivanhemmat nimiseen ryhmään, johon kuuluu viiden lähialueen perhekotivanhemmat. Ryhmä on oletettavasti ainoita Suomessa ja sen merkitys Villa Rauhan perhekotivanhempien työssäjaksamiseen on ollut oleellinen, joten sitä haluttiin käsitellä tässä työssä hieman laajemmin.

Maija kutsuttiin tutustumaan vertaisryhmään, heidän yhdellä tapaamiskerrallaan 28.10.2008. Tapaamisessa selvisi että idea ryhmälle on syntynyt Ammatillisten perhekotien liiton (APKL) samantapaisesta vertaisryhmästä. Ryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa, vuorotellen jokaisessa perhekodissa. Tapaamisissa keskustellaan sekä työhön liittyvistä asioista, että arkipäivän kuulumisista. Ryhmässä vaihdetaan vinkkejä koulutuksista ja kirjallisuudesta sekä pohditaan yhdessä toimintamalleja perhekodin elämään liittyvissä ongelmissa. Vahvuutena ryhmällä onkin se, että toisen akuutin ongelman voi jo joku toinen perhekoti olla selvittänyt. Ongelmien ratkaiseminen vapauttaa energiaa perustyön tekemiseen. Ryhmäläiset pystyvät tukemaan toisiaan hyvin, sillä he todella tietävät miten erilaista ja tietyllä tavalla eristäytyntä on perhekotivanhemman elämä. Perhekodin arjessa herää usein sellaisia tunnetiloja, joita on vaikea selvittää ihmiselle, joka ei niitä ole kokenut. Sijaislapset tuovat mukanaan oman kokemushistoriansa sekä toimintamallinsa ja vääjäämättä nämä vaikuttavat perhekotiyhteisön dynamiikkaan.

Ryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa vuorotellen jokaisessa perhekodissa. Ryhmässä vaihdetaan vinkkejä koulutuksista ja kirjallisuudesta sekä pohditaan yhdessä toimintamalleja perhekodin elämään liittyvissä ongelmissa. Vahvuutena ryhmällä onkin se, että toisen akuutin ongelman voi jo joku toinen perhekoti olla selvittänyt. Ongelmien ratkaiseminen vapauttaa energiaa perustyön tekemiseen. Ryhmäläiset pystyvät tukemaan toisiaan normaalityössä oleviin ihmisiin verrattuna paremmin, sillä he todella tietävät miten erilaista ja tietyllä tavalla eristäytyntä on perhekotivanhemman elämä. Perhekodin arjessa herää usein sellaisia tunnetiloja, joita on vaikea selvittää ihmiselle joka ei niitä ole kokenut. Sijaislapset tuovat mukanaan

oman kokemushistoriansa sekä toimintamallinsa ja vääjäämättä nämä vaikuttavat perhekoti-yhteisön dynamiikkaan.

Ryhmä kertoo, että esimiehenä olo on yllättänyt vaikeudellaan monet ryhmän perhekotivanhemmista. Vinkkien ja neuvojen vaihto, sekä toisten tukeminen esimiestyössä, on ryhmässä tärkeää ja auttaa olennaisesti työssä jaksamisessa. Ryhmän ansiosta perhekotivanhemmat ovat myös oppineet hyväksymään omat rajansa ja sen, ettei heidän tarvitse olla yli-ihmisiä. Tapaamisen aikana ilmeni hyvä kuvaus, sille miten tärkeänä he ryhmää pitävät, kun yksi heistä kuvaili ryhmää hengenpelastusryhmäksi, muiden nyökytellessä vierellä. Ryhmä on järjestänyt vertaistuen mahdollisuutta myös lapsille jokakesäisellä yhteisellä retkipäivällään, sekä perhekoti isä- lapsi leirillä.

Koska kokemukset vertaistukiryhmästä ovat olleet positiiviset ja sen merkitys työssäjaksamiselle merkittävä, on myös perhekodin työntekijöille perustettu oma ryhmänsä. Työntekijälle perhekotityö on intiimiä ja haastavaa, sillä se tapahtuu työnantajien omassa kodissa. Perhekoti edustaa hyvin erilaista organisaatiomallia ja joidenkin työnohjaajien mukaan se on toimintaympäristönä haasteellisin työskentelyn muoto. Siinä työympäristönä on perhekotivanhempien ja mahdollisesti heidän biologisten lastensa oma koti, jossa on jo olemassa olevia kirjoittamattomia kodin sääntöjä ja tapoja sekä biologisten lasten kanssa syntyntä kasvatuskulttuuria. Pahimmassa tapauksessa työntekijällä ei ole vertaistukena työkaveria, jolloin ideat ja murheet joutuu esittämään aina suoraan esimiehille. Jotta vertaistukea olisi mahdollista saada ja työssäjaksamista tukea, on päädytty siihen, että perhekotien työntekijät kokoontuvat säännöllisesti vaihtamaan ajatuksiaan ja tunteitaan, vaikka he tulevatkin eri organisaatioista. Heille on järjestetty yhteinen koulutuspäivä keväälle 2009.

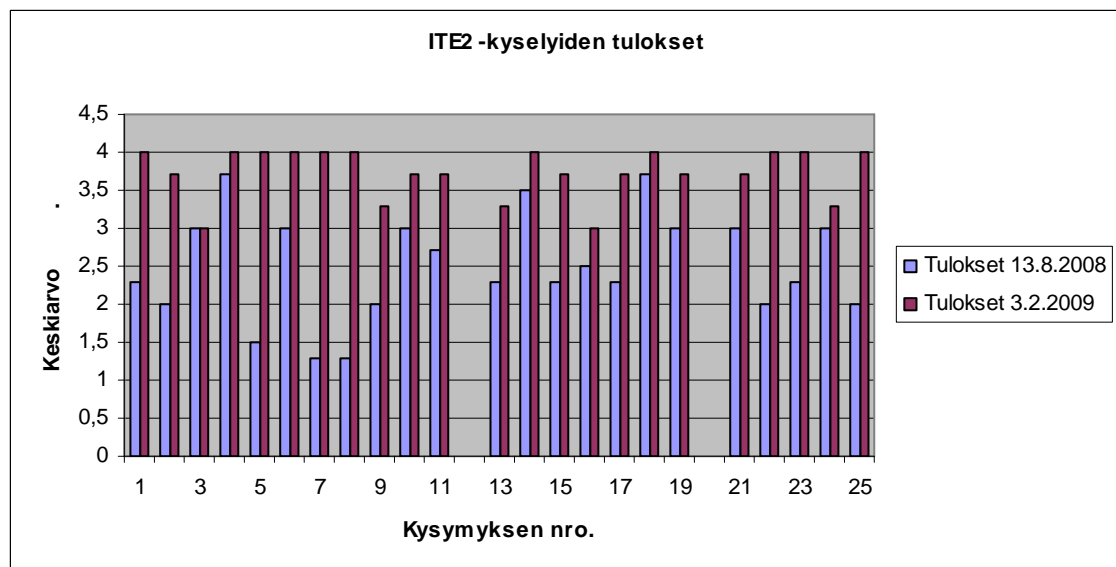
#### 3.4 ITE2 -kyselyn tulosten vertailu ja menetelmän arviointi

Ensimmäinen kysely tehtiin 13.8.2008 ja se toistettiin 3.2.2009, eli puolen vuoden kuluttua. ITE2 -kyselyssä on 25 kysymystä (LIITE 1), jotka käsittelevät erilaisia kokonaisuuksia. Painopiste on työyhteisön ja organisaation toiminnassa, yksilön toiminnan sijaan. Kyselyn arviointiasteikko on pääasiassa tarkoitettu viisikohtaiseksi:



0,1,2,3,4, mutta jokaisessa kysymyksessä on näiden edellä mainittujen lisäksi kohta: en osaa sanoa/ei koske minua. Molemmilla kyselykerroilla sovimme että kahteen kysymykseen ei vastata, sillä niiden ei koettu koskevan tätä työyhteisöä. Kysymykset, joihin emme vastanneet, olivat numero 12 sekä numero 20. Ne koskivat varusteita ja mittauslaitteita sekä tilastotiedon keräämistä.

Ensimmäisessä kyselyssä saatuja tuloksia vertasimme kyselyn toistamisen jälkeen saatuihin tuloksiin. Tällä tavalla pystyimme näkemään mahdollisen kehityksen laatuprojektin aikana. Tulokset olivat hyvin positiivisia, kehitystä oli tapahtunut suuresti. Verrattaessa ensimmäiseen kyselykertaan, jokaisen kysymyksen vastauskeskiarvo oli noussut. Laatuprosessin vaikutuksia perhekodin toimintaan on siis huomattavissa selkeästi. Keskustelujen pohjalta saimme selville, että juuri laatukäsikirjan teko ja sen ohessa käydyt pohdinnat olivat vaikuttaneet eniten siihen, että uusintakyselystä saatiin paremmat tulokset. Kaikkien kysymysten yhteinen keskiarvo ensimmäisen tekokerran jälkeen oli 2,4 ja puolen vuoden kuluttua uusitus kyselyssä keskiarvo oli 3,7.



*Kuvio 1 ITE2 -itsearviointi ja laadunhallintamenetelmä.*

Kyselyn pohjalta päätelimme, että perhekodin päätehtävä ja toiminta-ajatus ovat selkiytyneet sekä yhtenäistyneet keskustelujen pohjalta. Ensimmäisen arvioinnin

jälkeen keskiarvo perustehtävään ja toiminta-ajatukseen liittyvässä kysymyksessä numero yksi oli 2,3 ja uusinta-arvioinnin jälkeen 4 (kuvio1) Henkilökunnan vastuut, valtuudet ja vastuu-alueet kysymyksessä seitsemän saatiin myös selkiytettyä yhdessä pohtimisen ja kirjaamisen jälkeen, sillä ensimmäisen kyselyn pohjalta vastauksen keskiarvo oli 1,3 ja puolen vuoden päästä tehdyn uusinnan tulos oli 4 (kuvio1).

Ensimmäisen kyselyn jälkeen keskustelimme ryhmässä tuloksista ja huomasimme, että kysymykset olivat välillä olleet epäselviä ja tulkinnanvaraisia. Käsitteet tuntuivat varsinkin ensimmäisellä kerralla hankalilta, jonka vuoksi työryhmän jäsenet olivat saattaneet ajatella kysymykset eri näkökulmista. Eniten hankaluuksia kyselyssä aiheutti sen määrittäminen ketä on perhekodin asiakas. Eri kysymyksissä näkökulma asiakkaasta saattoi vaihdella, toisinaan asiakkaana nähtiin lapsi ja toisinaan taas sijoittavat kunnat tai sosiaalityöntekijä. Asiakasnäkökulma piti määrittellä erikseen jokaisessa asiakasta koskevassa kysymyksessä.

Kyselyn perusteella koimme, että näinkin pienessä työryhmässä, kolme henkeä, oli hankala vastata joihinkin kysymyksiin, kun tarvetta esimerkiksi kaiken kirjaamiselle ei ole. Pienessä työryhmässä tiedonkulku on helpompaa ja nopeampaa suullisesti. IT-menettelyä kuitenkin suositellaan pienillekin työyhteisöille, joka herätti hieman ihmetystä. Kysymysten suuntaus lastensuojelualalle ei ollut riittävä ja tämän vuoksi kaksi kohtaa kyselykaavakkeesta jäi tämän työryhmän osalta täyttämättä. Monista tärkeistä asioista keskustelimme kyselyn ulkopuolelta, sillä koimme monen tärkeän sijaishuollon osa-alueen jääneen käsittelemättä kyselykaavakkeessa.

Toisen kyselyn jälkeen keskustelimme työryhmässä, miten kyselyn toistaminen erosi ensimmäisestä kerrasta. Esille tuli, että uusinnan koettiin olleen helpompi johtuen ehkä siitä, että kysymykset ja käsitteet olivat tutumpia ja tiesi jo mitä kyselyltä odottaa. Totesimme, että kyselyn täyttämisen jälkeen yhteinen keskustelu siitä oli tärkeää, sillä silloin saimme avoimen ilmapiirin turvin esille, mistä näkökulmasta käsin jokainen oli kysymyksiä ajatellut. Tällä tavalla tuli huomioitua asioita jokaisen näkökulmasta, jos ne poikkesivat toisistaan. Työryhmä oli myös sitä mieltä, että ilman yhteistä keskustelua tulos ei tuntuisi luotettavalta, sillä näkökulmat saattoivat joissakin kysymyksissä poiketa

toisistaan paljonkin. Koettiin myös hyväksi, ettei kyselyssä tarkasteltu yksilöiden toimintatapoja vaan enemmänkin painotettiin kokonaisuuksia ja työyhteisöä. Jos kysely painottuisi yksilön toimintoihin, olisi se ehkä liian arkaluonteinen käsiteltäväksi tällä tavoin näin pienessä työryhmässä.

## 4 POHDINTA JA ARVIOINTI

Laatukäsikirjan teko ja itse laatutyö projektinomaisena on ollut perhekodille antoisa kokemus. Työryhmän käsitys laadusta ja yhteinen kieli on lisääntynyt Villa Rauhasse selvästi. Projekti on kehittänyt jo ennestään hyvää työilmapiiriä vieläkin parempaan suuntaan ja toimenkuvat ovat selkiytyneet projektin ansiosta. Arvojen avaaminen ja niistä keskusteleminen ovat olleet laatuprojektin tärkeä osa, sillä ne luovat perhekodin toiminnalle yhteisen eettisen pohjan. Vision myötä tiedetään nyt, mikä on toiminnan tulevaisuuden suunta.

Valmiista laatukäsikirjasta ja perehdytyskansioista kaikki ovat ylpeitä, siinä sivussa yritys sai kauan kaipaamansa logonkin. Laatuprojektin aikana perhekodin profiili kirkastui ja samalla syntyi tarve vahvistaa imagoa sopivan logon avulla. Markkinointia opiskeleva Anne Jussi oli kiinnostunut toteuttamaan logoa yhdessä Elinan kanssa. Hän tunsi perhekodin jo ennestään, mikä helpotti yhteistyötä. Tavoitteeksi asetettiin kehittää logo, jossa yhdistyisi perhekodin lapsilähtöinen työote ja perhekodissa konkreettisesti vallitseva värimaailma sekä tunnelma. Anne Jussi piirsi Elinalle muutamia malleja, joista sitten sopivaksi valikoitui pupujussia pilkullisella rusetilla esittävä logo (LIITE 2). Tulevaisuudessa logoa on tarkoitus käyttää ainakin laskutus pohjissa, kirjekuorissa, internetsivuilla sekä yrityksen käyntikorteissa.

Elinan mielestä on ollut hyvä, ettei laatutyöhön hypätty heti perhekodin ensimmäisinä toimintavuosina, vaikka paineita sille koettiin jo silloin. On tarvittu kolme työntäyteistä ja raskastakin vuotta, jotta käsitys perhekotityöstä ja hoidettavien lasten problematiikasta on selkiytynyt. Toisin sanoen voisi todeta, että ammattitaito on matkalla kasvanut rutkasti ja käsitys siitä minkälaista ammattitaitoa ja osaamista perhekotityö vaatii. Laatuprojektissa Maija, työryhmän ulkopuolisena vetoapuna, on ollut merkityksellinen ja tuonut projektiin lisää ryhtiä. Omassa perhekodin työporukassa projekti olisi saattanut jäädä puolitiehen, kun arjen kiireet ja lasten tarvitsevuus olisivat

vieneet mukanaan. Laatukäsikirjassa perhekodille oli tärkeää olla ”sanojensa mittainen” eikä siihen haluttu kirjata mitään, mitä ei tosiasiallisesti olisi kyetty perhekodin arjessa toteuttamaan. Sijoittavalla sosiaalityöntekijällä on oltava mahdollisimman realistinen käsitys perhekodista, jotta kykenee sijoitusvaiheessa suorittamaan lapsen edun mukaista sijaishuoltopaikkojen vertailua. Laatukäsikirja nähtiin paitsi tavoitteena kohti oppivaa organisaatiota ja alati kehittyvää lastensuojelutyötä, niin rehellisenä kuvauksena siitä mitä perhekoti Villa Rauha tarjoaa sijaishuollon toimintayksikkönä. Valmista laatukäsikirjaa odottavat kärsimättöminä myös sijoittavat sosiaalityöntekijät sekä Liedon kunnan sosiaalitoimi, joihin kirja luvattiin valmistuttuaan toimittaa.

Laatuprojektissamme olisimme voineet korostaa vielä enemmän lapsen osallisuutta sijaishuollon laatua arvioitaessa ja määrittellä lapsen useammin asiakkaaksi. Sijaishuollossa lapsen äänen kuuleminen on ensiarvoisen tärkeää ja sitä olisi muistettava korostaa aikuisten organisoimassa laatutyössäkin. Jälkeenpäin mietimme, että pienikin lapsi voisi ilmaista ajatuksiaan ja toiveitaan piirtämällä tai vaikka ympyröimällä kasvoniilmeistä eniten hänen tunteitaan vastaavan vaihtoehdon. Projektin aikana perhekoti koki että pienenä, neljän sijaislapsen, yksikkönä lapsen ääni kuuluu vahvana arjessa ja vaikuttaa kaikkeen perhekodin toimintaan, jonka vuoksi emme ryhtyneet mittaamaan lasten mielipiteitä erillisillä menetelmillä. Tämä jäi meitä tekijöitä kuitenkin kaduttamaan, olisimme voineet osallistaa lapsia enemmän projektissa. Nyt lapset kokivat, että ”aikuisten laatutyö” oli tylsää ja perhekodin äidin laatutyöhön käyttämä aika oli heiltä pois.

Toisaalta näimme haasteen siinä, miten nostaa lapsen mielipiteitä perhekodista ja hoivasta esiin enemmän, kun samalla on vaarana että hylätyksi tullut lapsi kokee palautteen antamisen häntä ensisijaisesti hoitavien ja hänen kanssaan asuvien aikuisten arvosteluksi. Olisi myös löydettävä menetelmä, jolla lisätä hyvällä tavalla pienen, leikki-ikäisen lapsen, osallisuutta samaansa hoivaan. Tulevaisuuden kehittämiskohteena voisikin olla lapsen äänen kuuleminen sijaishuoltopaikassa ja lasten toiveiden ja ajatusten linkittäminen enemmän sijaishuollon laatutyöhön.

Laatutyölle kulutettu aika on ollut tekijöille merkityksellinen, mieli on reflektoinut asioita silloinkin, kun näennäisesti ei ole tapahtunut mitään tuottoisaa paperille. Laatuprojekti on avannut myös monia keskusteluja eri toimijoiden kesken ja antanut paljon uutta ajattelemisen aihetta. Laatua lieneekin suurimmalta osaltaan myös se, että kyseenalaistaa oman tapansa tehdä työtä ja pohtii motiivejaan ja tarpeitaan, joilla lähestyy asioita. Arki ja työ perhekoti Villa Rauhassa jatkuu, laatukäsikirja on vain tämän projektin päätös, ei laatutyön. ITE2 -menetelmä on tullut tutuksi ja projektin loppuvaiheessa virisi jo kiinnostusta toteuttaa kysely uudelleen vuoden kuluttua. Näin perhekoti sai käyttöönsä menetelmän, jolla seurata laatua jatkossakin ja jolla muuttaa laatuprojekti jatkuvaksi laatuprosessiksi. Olisi myös mielenkiintoista seurata miten kulunut laatuprojekti alkaa konkreettisesti vaikuttaa perhekodin arjessa vuosien saatossa.

Meille tekijöille toiminnallinen opinnäytetyö on ollut haastava. Ennen opinnäytetyöprojekteja emme tunteneet toisiamme lainkaan, tämän vuoksi emme voineet tietää miten hyvin yhteistyömme tulee toimimaan. Pohtiessamme mennyttä aikaa huomasimme, että yhteistyö on toiminut ongelmitta. Molempien kokemus lastensuojelutyöstä auttoi siihen, että käsitteet olivat ennestään tuttuja ja pääsimme nopeasti työstämään aihetta syvällisemmällä tasolla. Kehittämiskohdaksi näimme sen, että aluksi teimme työtä liiankin itsenäisesti omilla tahoillamme, jonka vuoksi työ jäi sirpaleiseksi eikä siitä muodostunut selkeää kokonaisuutta. Projektin lopulla oivalsimme, että voisimme käyttää perhekodin uutta loma-asuntoa työskentelytilanamme ja vetäydyimme asunnon rauhaan työstämään raporttiosioita. Näiden viikkojen aikana huomasimme, että työ muuttui selkeämmäksi ja työn tekeminen yhdessä tuntui paljon mielekkäämmältä kuin yksin. Yhdessä vietettyjen viikkojen aikana kyseenalaistimme kaiken aiemmin kirjoittamme ja kävimme työn läpi lause lauseelta. Mikä tärkeintä, työstä muokkaantui meidän yhteinen näkemys ja kokemuksemme koko kuluneesta vuodesta.

Laatuprojekti on tuottanut paljon työntäyteisiä tunteja, mutta myös hyvää mieltä saavutetuista onnistumisista ja tuloksista. Kumpikin kokee oppineensa prosessissa paljon ja tuntevansa nyt laadukkaan sijaishuollon edellytykset ja sille asetetut

vaatimukset. Tästä on varmasti molemmille hyötyä tulevaisuudessa. Työt opinnäytetyön suhteen on saatu jaettua niin, että molemmille työtä on riittänyt tasaisesti koko projektin ajan. Haastavaa on ollut saada molempien aikataulut sopimaan yhteen, koska molempien vuorotyö on määritellyt sitovuudellaan aika pitkälle sen, miten yhteiset vapaahetket ovat jakautuneet. Hyvin on kuitenkin aina pienellä järjestelyllä yhteisiä aikoja löytynyt.

Haastavaa on ollut myös koittaa vastata kahden eri koulun toiveisiin ja ehdotuksiin opinnäytetyön sisällön ja ulkoasun suhteen. Kultaisen keskitien löytäminen näiden koulujen välille tuntui välillä vaikealta, varsinkin projektin loppuvaiheessa. Tärkeä kysymys oli myös pohtia laatukäsikirjan yhdistämistä opinnäytetyöhön, sillä Elina ei halunnut jättää sitä kilpailusyistä koulujen kirjastoihin. Lopulta päädyttiin siihen, ettei laatukäsikirjaa jätetä kouluille yleiseen käyttöön, mutta sen sisällysluettelo liitettiin raporttiosioon (LIITE 3).

Suurin yllätys koko prosessissa on ollut sen päättymisen aiheuttama haikeus. Aikaisemmin kuvittelimme, että kun opinnäytetyö vihdoinkin tulisi valmiiksi, olisi se suuri helpotus meille tekijöille, mutta nyt huomaammekin, että näin ei ole. Tuntuu kuin olisi päästämässä irti jostakin, josta ei vielä olisi valmis luopumaan. Olemme kiitollisia ja nöyriä siitä, että olemme saaneet oppia näin paljon ja ymmärtäneet niin monia uusia asioita. Maaria Leinosta mukailen tässä projektissamme matkanteko ja viivähtäminen ovat olleet yhtä tärkeää kuin perillepääsy, tai tärkeämpää.

## LÄHTEET

### Kirjallisuus:

Alho, Annikki 1995. Kehittämistyön tarve ja merkitys. Teoksessa Virtanen, Petri (toim.) Näkökulmia lastensuojeluun. Helsinki: WSOY, 147–155.

Arponen, Aino 2005. Arviointi ja valvonta sijaishuollossa. Teoksessa Laaksonen, Sari & Kemppainen, Martti (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 166–188.

Becker-Weidman, Arthur & Shell, Deborah (Toim.) 2008. Auta lasta kiintymään. Vuorovaikutteinen kehityspsykoterapia traumaperäisen kiintymyshäiriön hoidossa. Tampere: PT- Kustannus.

Fahlberg, Vera I 1996. A child's journey through placement. United Kindom: British Agencies For Adoption & Fostering.

Heinjoki, Heli; Heinonen, Hanna; Kiiskinen, Pirjo; Mikkola, Kaija; Ollila, Kari & Peitsalo, Peter 2005. Tavoitteena hyvä sijoitus – haaste avoimuuden ja sijaishuollon yhteistyölle. Teoksessa Laaksonen, Sari & Kemppainen, Martti (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 31–44.

ITE2 -opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallinta menetelmän käyttöön 2003. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koivunen, Hannele 2000. Hiljainen tieto. Helsinki: Otava.

LapsiArve hanke. Työryhmän lastensuojelupalvelujen tuottamiseen ja hankkimiseen liittyvää laatusanastoa 2008. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Lipsanen, Seija 1999. Laatua ja avoimuutta sijaishuoltoon. Lapsen Maailma/5, 8–9.

Lindström, Kari (toim.) 1994. Terve työyhteisö. Kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.



Mikkola, Pirjo 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa. Johdatus sijaishuollon laatuajatteluun. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 10. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Mikkonen, Irja 1996. Sairastuneiden vertaisryhmät ja terveydenhuollon ammattilaiset. Teoksessa Matthies, Aila-Leena; Kotakari, Ulla & Nylund Marianne (toim.) Välittävät verkostot. Jyväskylä: Gummerus, 217–225.

Nakari, Maija-Liisa 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Väitöskirja 226. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Niemelä, Hilikka 2000. Koti SOS - lapsikylässä, uusi mahdollisuus. Helsinki: Gummerus.

Niemelä, Hilikka 2005. Lapsikeskeinen sijaishuolto. Mitä tekisin jos tämä olisi oma lapseni? Teoksessa Laaksonen, Sari & Kemppainen, Martti (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 57–78.

Outinen, Maarit; Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas, laatutyöskentely sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: WSOY.

Paananen, Sinikka 1990. Perhe kuin joukkuepeli. Helsinki: Otava.

Partanen, Irmeli 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä. Teoksessa Laaksonen, Sari & Kemppainen, Martti (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 7–30.

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

Räty, Tapio 2008. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita.

Salminen, Matti 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa Laaksonen, Sari & Kemppainen, Martti (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 108–124.

Sinkkonen, Jari 2008. Mitä lapsi tarvitsee hyvään kasvuun. Helsinki: WSOY.

Turjanmaa, Pirkko 2005. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä. Mallin konstruointi ja kehittäminen. Väitöskirja 41. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Jyväskylä: Gummerus.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä:

Gummerus.

Vuorinen, Marja 1998. Vertaistuen mahdollisuudet mielenterveystyössä. Teoksessa Munnukka, Terttu (toim.) Hoitotyön vuosikirja 1998. Tampere: Tammerpaino, 147–151

Sähköiset lähteet:

Ammatillisten perhekotien liitto [Viitattu 1.10.2008, 11.11.2008] Saatavissa:  
<http://www.Apkl.fi/ajankohtaista>

Laki lastenhuollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 [Viitattu 3.1.2009] Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 [Viitattu 3.1.2009] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta 603/1996 [Viitattu 8.1.2008] Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960603>

Lastensuojelulaki 417/2007 [Viitattu 25.12.2008] Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun kehittämissyksikkö [Viitattu 2.1.2009] Saatavissa:  
[http://www.pslastensuojelu.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=8&Itemid=8](http://www.pslastensuojelu.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=8)

Lastensuojelun keskusliitto [Viitattu 16.10 2008] Saatavissa:  
<http://lskl.asiakas.org>

Perhehoitajalaki 312/1992 [Viitattu 8.1.2008] Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920312>

Sosiaalihuoltolaki 710/1982 [Viitattu 3.1.2008] Saatavissa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>

Sosiaaliportti [Viitattu 14.10 2008] Saatavissa:  
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/020529b7-4698-4b88-b63f-0485e6510ffd.aspx>

Tukiasema.net [Viitattu 25.2 2009] Saatavissa:  
[www.tukiasema.net/teemat/artikkeli.asp?docID=344](http://www.tukiasema.net/teemat/artikkeli.asp?docID=344)

Turun virtuaaliammattikorkeakoulu, avoin haastattelu [viitattu 25.2 2009] Saatavissa:  
<https://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1144934265902/1144934468296/1144934658929/1146047870666.html.stx>

Womequal- hanke, vertaisryhmävetäjän opas [viitattu 25.2 2009] Saatavissa:  
<http://www.weme.fi/weme/tietopankki.htm>

## LIITE 1

### TYÖYKSIKÖN ITSEARVIOINTI ITE arviointilomake PERUS 2003

0 = Ei lainkaan toteutunut

1 = Asia on ollut esillä ja pohdittavana

2 = Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa, arviointikohteen osa-alueilla, toteutunut satunnaisesti

3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai vain joillakin arviointikohteen osa-alueilla

4 = Käytössä ja toteutuu täysin kaikilla

Eos= En osaa arvioida, ei koske minua

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. Päätökset ja sopimukset kirjataan.

3. Vuosittain laaditaan yksikkömme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painopistealueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatutavoitteet.

4. Olemme selvittäneet keskeisten asiakas- ja sidosryhmiemme palvelutarpeet ja odotukset sekä muut palveluihimme kohdistuvat vaatimukset. Tarkistamme ne määräajoin.

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. Henkilöstön vastuista ja valtuuksista sekä vastuualueista on sovittu kirjallisesti.

8. Yksikössämme 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 perehdytään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.

11. Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet.

12. Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineiltä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla.

13. Olemme sopineet kirjallisesti hyvän hoidon, hoivan, kuntoutuksen tai muista tarvittavista työn laadun kriteereistä, jotka tarkistamme määräajoin.

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

15. Säännöllisin väliajoin tehdään yksikössämme tai organisaatiossamme työyhteisö- ja työtyytyväisyyskartoituksia. Niiden 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, kotisivut 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 potilasasiakirjoihin.

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 yksikön toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (suositukset, ohjeet, lomakkeet, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa.

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. Olemme aktiivisia yksikkömme toiminnan kehittämisessä: jatkuvasti on meneillään hankkeita, jotka toteutetaan suunnitelmallisesti ja koordinoitusti, hankkeiden toteutumista seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa





## *Sisällysluettelo*

<b>Historian havinaa ja sananen laadusta</b>	<b>2</b>
<b>1 Perhekoti Villa rauha</b>	<b>4</b>
1.1 Henkilökunta	5
1.2 Henkilökunnan vastualueet	6
1.3 Perhekodin tilat	7
1.4 Ympäristö ja lähialue	9
1.5 Yritystiedot	10
1.6 Kustannusten ja vastineen välinen suhde	10
<b>2 TOIMINNAN PERUSTA</b>	<b>11</b>
2.1. Perustehtävä	11
2.2 Toimintaa ohjaavat arvot	11
2.3 Toimintaa ohjaavat periaatteet	12
2.4 Lainsäädäntö ja valvonta	15
2.5 Visio	15
<b>3 ASIAKKAAT JA YHTEISTYÖKUMPPANIT</b>	<b>16</b>
3.1 Lapsiasiakkaat	16
3.2 Biologiset vanhemmat ja muut lapsen läheiset	17

3.3 Sijoittavat kunnat	17
3.4 Muut yhteistyökumppanit	18
<b>4 SJOITUSPROSESSI</b>	<b>19</b>
4.1 Markkinointi	19
4.2 Perhekodin arviointi ja sijoituksen suunnittelu	19
4.3 Tutustuminen	19
4.4 Lapsen saapuminen perhekotiimme	20
4.5 Kiinnittymisvaihe	20
4.6 Asiakassuunnitelma	21
<b>5 LAPSEN ARKI</b>	<b>22</b>
5.1 Hoitomenetelmät	22
5.2 Korjaava arki	22
5.3 Harrastukset	24
5.4 Koulunkäynnin tukeminen	24
5.5 Dokumentointi	24
5.6 Kotilomat	25
<b>6 RISKIEN HALLINTA</b>	<b>26</b>
6.1 Työssäjaksaminen	26
6.2 Työnohjaus	27
6.3 Vertaistuki	28
6.4 Työturvallisuus	29

6.5 Toiminnan jatkuvuuden turvaaminen	30
---------------------------------------	----

## **7 TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN** **30**

7.1 Laatuprojektin 2008–2009 kuvaus ja tavoitteet	31
7.2 Jälkihuollon suunnitelma	34
7.3 Arviointi	34

### **LIITTEET**

Yksityisten palveluntuottajien rekisterin yhteenvetolomake  
Kysely vanhemmille  
Havaintoja lapsesta sijoituksen ajalta  
Päiväohjelma  
Mitä lapsi tarvitsee hyvään kasvuun-huoneentaulu