



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sini-Marleena Perämäki ja Jonna Viitanen

Laadukasta Polkua kehittämässä

Laatukäsikirja lasten ja nuorten asumiskoti Polkuun



Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK / LaureaAMK Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Sosiaali- ja terveysala ja LaureaAMK Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Sini-Marleena Perämäki ja Jonna Viitanen

Työn nimi: Laadukasta Polkua kehittämässä; Laatukäsikirja lasten ja nuorten asumiskoti Polkuun

Ohjaaja: Lehtori Mirva Alapoikela (Laurea AMK) ja lehtori Mirva Siltakorpi (SeAMK)

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke, joka tehtiin yhteistyössä lasten ja nuorten asumiskoti Polun kanssa. Tavoite oli luoda Polulle laatukäsikirja, joka kuvaisi yksikön rakennetta, toimintakulttuuria ja olisi tukena uuden työntekijän perehdyttämisessä. Lastensuojelutyö on alati uudistuva kenttä, jossa toimijoiden tulee myös olla valmiita kehittämään ja parantamaan toimintaansa jatkuvasti. Laatukäsikirja on yksi laaduntarkkailun ja kehittämisen työväline, joka avaa organisaatorakenteen lisäksi Polun keskeisimpiä tapoja toimia.

Keskusteluissa yksikön johtajan Tuija Tiaisen sekä ohjaaja Tytti Tiaisen kanssa, kartoitettiin heidän toiveitaan laatukäsikirjan sisällöstä. Saimme myös käyttöömmme aiemmin luodun Laatu Polku –teoksen, josta saimme raameja ja teemoja myös omaan tuotokseemme. Toiveena oli tiivis ja helposti luettava käsikirja, joka olisi tukena myös uutta työntekijää perehdyttäessä.

Opinnäytetyössä käsitellään lastensuojelua, sijaishuoltoa sekä niiden laadun valvontaa ja kehittämistä, lastensuojelutyötä ohjaavien lakien ja säädösten kautta. Avataan hyvän laatukäsikirjan piirteitä sekä laadun teoriaa ja laadun kehittämistä yleisesti.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi tiivis, mutta kokonaisvaltainen laatukäsikirja lasten ja nuorten asumiskoti Polkuun, jonka avulla voidaan seurata työn laatua, yksilö ja yhteisötasolla, lisäksi se tullaan liittämään osaksi perehdytyskansiota. Laatukäsikirja avaa lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet, Polun keskeiset arvot ja periaatteet, henkilökunnan ja työyhteisön, Polun eettisiä arvoja, Polun roolin perheiden palvelujärjestelmässä, sosiaalihuollon laatukriteerit, läikehoidon ja kirjaamisen ja raportoinnin käytäntöä sekä osion palautelomakkeiden käytöstä.

Avainsanat: laaduntarkkailu, laadun kehittäminen, laatuajattelu, laatukäsikirja, lastensuojelu, sijaishuolto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Bachelor's Degree Programme in Social Services

Author/s: Sini-Marleena Perämäki ja Jonna Viitanen

Title of thesis: Quality Development for Polku

Supervisor(s): Mirva Alapoikela, Senior Lecturer, and Mirva Siltakorpi, Senior Lecturer

Year: 2021

Number of pages: 58

Number of appendices: 1

This thesis is a research development project made in cooperation with the residential unit Polku. The objective was to create a quality manual that could represent unit structure, operational culture, and support orientation of new employees. Child protection work is a constantly changing field, where staff needs to be ready to develop and improve their own actions constantly. A quality manual is one tool for quality control and development that opens organizational structure and main manners of action in the residential unit Polku.

We discussed with Unit Manager Tuija Tiainen and instructor Tytti Tiainen about their wishes regarding the contents of the quality manual. We received the old Quality Polku -work to help with framing and scheming our own work. Expectations for our work was a compact and readable manual that could be used in the orientation of new employees.

In this thesis, we include child protection, foster-care and their quality control and development through laws and regulations of child protection. We also open up the characteristics of the quality manual, theory of quality, and development of quality in general.

The output of this thesis was a compact and also comprehensive quality manual for residential unit Polku. With this manual, quality of work can be tracked both individually and at the community level, and it will be also included as part of the orientation folder. This quality manual opens key principals of child protection, key values and principals of Polku, staff and work community, ethical values and the role of Polku in family service systems, quality criteria of social care, practice of pharmacotherapy, recording and reporting, and it includes a section for using feedback forms.

Keywords: quality control, quality development, quality thinking, quality manual, child protection, child welfare, foster care

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	5
1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN TARVE JA LÄHTÖKOHDAT	3
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	3
2.2 Toimeksiantajan kuvaus.....	5
3 LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO	10
4 LASTENSUOJELUN LAADUNVALVONTA JA LAATUKRITEERIT	15
4.1 Lastensuojelun laadunvalvonta	17
4.2 Valtakunnalliset lastensuojelun laatukriteerit	20
4.3 Sijaishuollon laatukriteerit.....	21
5 LAATUKÄSIKIRJA	31
5.1 Hyvä laatukäsikirja	31
5.2 Laadun lähtökohdat ja kehittäminen	32
5.3 Laadunhallinnan menetelmiä.....	38
6 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISHANKE	42
7 ARVIOINTI	49
8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	54
9 POHDINTA.....	56
LIITTEET	59
LÄHTEET	60

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1 Polun ammattietiikka ja toiminnan eettisyys.....	7
Kuvio 2 Polun organisaation rakenne	9
Kuvio 3 Lastensuojelun osa-alueet. Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto	10
Kuvio 4 Laadun lähtökohtia.....	34
Kuvio 5 Demingin ympyrä eli PDCA-ympyrä. Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
Kuvio 6 Laatukäsikirjan prosessi kaaviona.	45

1 JOHDANTO

Laadunhallinta on lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa niin organisaation kuin myös työntekijöiden keskuudessa. Laatuajattelu on alkanut näkyä isona osana organisaatorakenteita yhä useammilla palveluntuottajilla. Suunnitelmallinen laadunhallinta on keskeinen osa organisaation ja työntekijöiden oman työn reflektointia ja johtamista. (Outinen ym. 2007.) Jotta voidaan kehittyä, tarvitaan tueksi tietoa toivottujen tavoitteiden toteuttamiseen johtavista toimista. (Norlamo-Saramäki 2009, 139.) Laadunhallinta ja kehittäminen edellyttävät pitkäjänteistä, järjestelmällistä toiminnan seuranta ja arviointia, johon koko henkilökunnan tulisi sitoutua. (Laatuakatemia 2010.)

Organisaatioiden toiminnan laadun kehittämisen ja seuraamisen keinoista tunnetuimpia ovat laadunhallintajärjestelmät ja erilaisten kriteeristöjen pohjalta suoritettavat itsearviointit. (Outinen ym. 10/2007, 60.) Palvelun ja toiminnan laatu -käsitteissä kiinnitetään huomiota tuotannon ja toimistotyön ympärille kuuluvan työn kehittämiseen. (Outinen ym. 10/2007, 2.) Erityisesti asiakasnäkökulma on korostunut vuosien aikana merkittäväksi. Keskeiseksi on noussut myös asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden huomioiminen, tämä tietenkin korostuu entisestään sosiaali- ja terveyden alalla. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 22–24.)

Opinnäytetyömme tavoite oli luoda laatua kuvaava käsikirja lastensuojeluyksikköön. Loimme lasten ja nuorten asumiskoti Polkuun päivitetyn version heidän aikaisemmasta ”Laatu Polku” – laatukäsikirjasta, jotta se vastaisi tämänhetkisiä kriteereitä ja tietopohjaa, sillä alkuperäinen Laatu Polku oli jäänyt päivittämättä ja sen johdosta myös käyttämättä. Laatukäsikirjan teoriaa kerätessämme opimme myös itse lastensuojelun laatukäsitteestä, laatukäsitteestä yleisesti ja kehittämismahdollisuuksista sijaishuollossa. Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen ja osa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen tukemista Suomessa.

Ajatus laatukäsikirjan luomiseen lähti yhteistyötahomme johtajalta Tuija Tiaisalta, kun yhdessä mietimme, millaisella tuotoksella voisimme tukea heidän toimintaansa. Tiaisen

johtama Lasten ja nuorten asumiskoti Polku on kodinomainen lastensuojeluyksikkö Isossakyrössä (Polku 2020).

Laatukäsikirja tullaan liittämään osaksi yhteistyötahon perehdytyskansiota, ja sen haluttiin olevan työtä ja sen realistista luonnetta avaava kokonaisuus. Opinnäytetyötä tehdessä noudatimme sosiaalialan eettisiä arvoja ja yhteistyötahon toiveita.

Haimme tukea laatukäsikirjan sisältöön kysymällä Tuija ja Tytti Tiaiselta, mitä he haluaisivat Laatukäsikirjan sisältävän sekä hyödyntämällä jo yksikössä olemassa olevia Polun toimintaa ja organisaatiota kuvaavia dokumentteja, kuten alkuperäistä laatukäsikirjaa. Opinnäytetyömme tuotoksen haluttiin helpottavan yksikön työn laadun valvomista ja kehittämistä.

2 OPINNÄYTETYÖN TARVE JA LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Lasten ja nuorten asumiskoti Polku Oy, joka tuottaa lastensuojelun sijaishuoltoa Tervajoella. Polku pitää laadukkaan lastensuojelun tuottamista tärkeänä ja haluaa jatkuvasti kehittää toimintaansa. Polussa on olemassa laatua käsittelevä Laatu Polku -teos, jossa käydään läpi sijaishuoltoprosessin rakenne, hoitoprosessi ja tulokset. Laatu Polku on 2001 koottu tuotos, joka vaati päivitystä. Toimeksiantaja halusi Polkuun työntekijälähtöisesti kehitetyn ja heidän tarpeitaan palvelevan laatukäsikirjan, jossa tulisi näkyviin niin Polun kuin työntekijöidenkin arvoja tukevia menetelmiä ja käytännön työtä auttavaa tietoa. Opinnäytetyömme lähtökohta kehittyi sijaishuoltopaikan johtajan ja henkilökunnan toimeksiannosta. Polun tarve kehittää heidän laatuaan sijaishuollon tuottajana sekä aiheen liittyminen vahvasti meidän omaan alaamme ja osaamiseemme toimivat myös opinnäytetyömme lähtökohtana.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittämishanke, jonka tuloksena on tuotos. Opinnäytetyön tavoite on mallista riippumatta ymmärtää ilmiötä tai ratkaista ongelmaa, teorian ja käytännön avulla (Kananen 2012, 12). Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta Salonen (2013) kertoo että se sisältää tutkimuksen tyyppisiä asioita, mutta akateemisessa tieteessä ne nähdään ja ymmärretään toisin. Lisäksi hän avaa toiminnan ja kehittämisen vievän kohti tuotosta vuorovaikutuksessa Vuorovaikutuksellisuus kuvaa opinnäytetyötämme hyvin, sillä laatukäsikirja tuotettiin tiiviissä yhteistyössä Polun kanssa. Kehittämistoiminta on yläkäsite, joka sisältää kaiken sen toiminnan ja työn, jonka avulla syntyy jotain uutta (Salonen 2013).

Tukeaksemme Lasten ja nuorten asumiskoti Polun laatua meidän tulee ymmärtää heidän organisaatorakenteensa lisäksi heidän arvojaan ja sen pohjalta kehittää laatukäsikirjaa. Alkuperäinen teos avasi osittain arvoja, lisäksi saimme niihin täydennystä, kun keskustelimme yksikön johtajan kanssa hänen toiveistaan laatukäsikirjan suhteen

Lasten ja nuorten asumiskoti Polku Oy:n toive oli saada opinnäytetyönä laatukäsikirja, jossa pyrimme saamaan yksiin kansiin Polun toimintaperiaatetta ja toiminta-ajatusta yrityksen takana, laatua ja arvoja, se sisältää standardoidut työohjeet ja strategiseen työhön kuuluvia käytännön apuvälineitä. Loimme heille laatukäsikirjan heidän toiveitaan ja tarpeitaan vastaavaksi sekä tukemaan laadukkaan lastensuojelun tuottamista.

Tavoitteemme oli kehittää asumiskoti Polun toimintaa luomalla heille selkeyttävä ja työyhteisöä ohjaava käsikirja sekä luoda laatukäsikirja, joka toimisi asumisyksikön oppaana. Taustalla kulki koko ajan lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki sekä Polun jo olemassa olevat laadun tarkkailuun käytetyt menetelmät. Kehitimme Polkua saamaan yksiin kansiin talteen keinot ja tavat pitää yllä laadukasta lastensuojelutyötä, joka tukee suoraan lasten ja nuorten kehitystä itsenäiseen aikuisuuteen ja näin myös osa asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemista. Samalla toivomme tukevamme lasten vanhempien kanssa tehtävää yhteistyötä sekä moniammatillista yhteistyötä myös muiden tahojen kanssa. Edellä mainituilla tavoitteilla pyritään siihen, että se mahdollistaa Polun työntekijöille keinoja kehittää jo laadukasta sijaishuoltoa entistä intensiivisemmin.

Laatukäsikirja liitetään Lasten ja nuorten asumiskoti Polun perehdytyskansioon, jolloin se toimii apuvälineenä henkilökunnan lisäksi uusille työntekijöille ja harjoittelijoille. Opinnäytetyömme yhtenä tavoitteena on myös olla tukemassa ja esimerkiksi innostaa suomalaisen lastensuojelun toimijoita ja kannustaa muitakin yksiköitä kiinnittämään tarkempaa huomiota laatuun ja sen pitkäjänteiseen, suunnitelmalliseen kehittämiseen. Toivomme, että tämä myös herättäisi miettimään sijaishuollon ympärillä tapahtuvia alati muuttuvia asioita monesta eri näkökulmasta. Laatukäsikirjan luominen on tärkeää, sillä voidaan kuvata organisaation eri prosesseja, toimintaa, ja se on tukena työntekijöille niin laajasti kuin halutaan. Organisaation tehtäväksi jääkin päättää, kuinka laajan käsikirjan he haluavat luoda. Tämän laatukäsikirjan sisällön kehyksenä toimii sosiaalihuollon sekä lastensuojelun lait, säädökset ja asetukset, hyödyntäen asumiskodin jo olemassa olevia asiakirjoja ja dokumentteja. Laatukäsikirjan yksi tehtävä on tukea yhteneväisiä toimintatapoja ja tavoitteita asumiskodissa ja sen työntekijöiden keskuudessa, joka on jo vahvasti yksi osa laadukasta työtä.

Laatukäsikirjan tuottaminen herätti mielenkiintomme, koska kummallakin on kokemusta lastensuojelutyöstä ja kummallakin on lastensuojelun erikoistumisopinnot taustalla. Laatukäsikirjan tuottaminen tukee myös meidän omaa oppimistamme sosionomeina ja herättää kiinnittämään huomiota laadun tärkeyteen omissa töissämme ja toivottavasti myös tulevaisuudessa.

2.2 Toimeksiantajan kuvaus

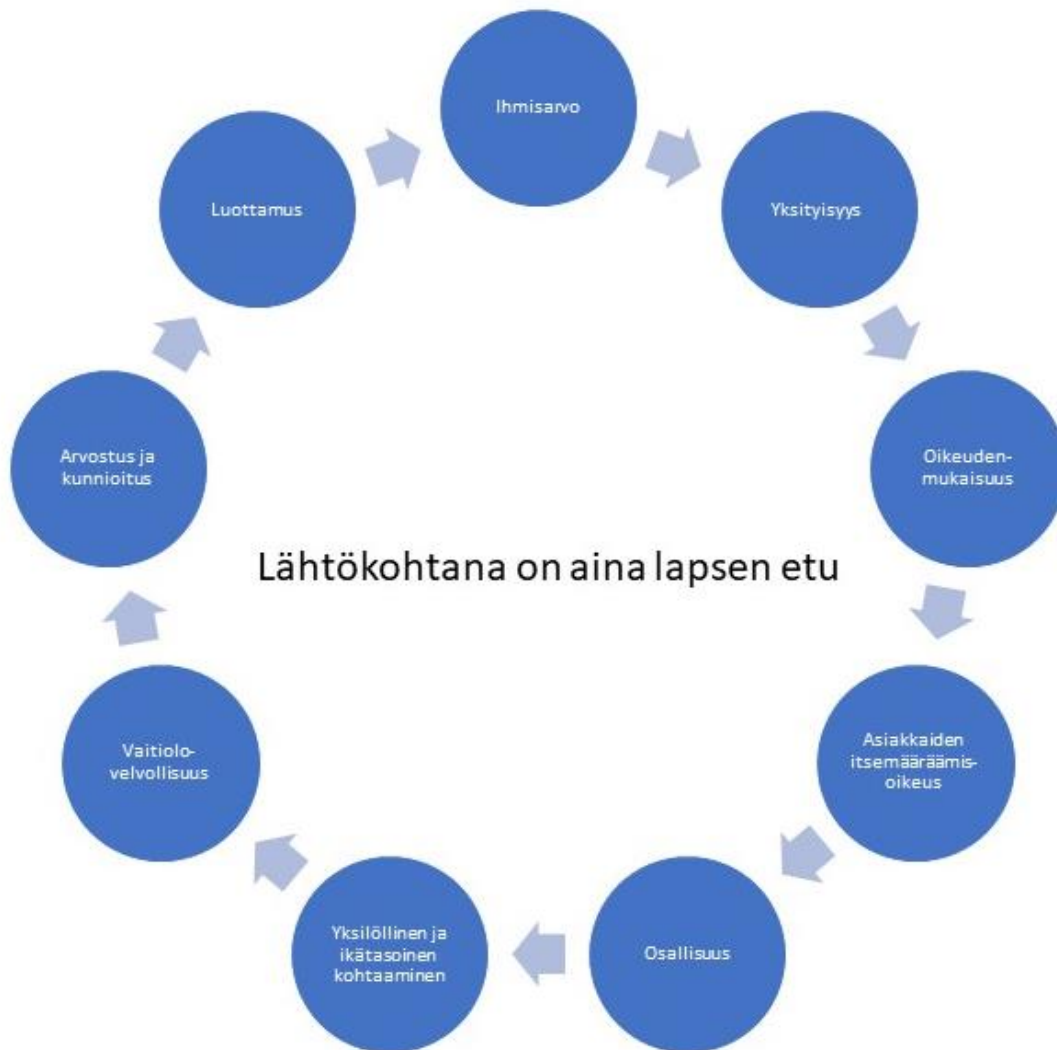
Työelämäkumppanimme Lasten ja nuorten asumiskoti Polku on perustettu vuonna 2001, Tervajoelle, Isonkyrön kuntaan. Polku on 7-paikkainen lastensuojelun ympärivuorokautista sijaishuoltoa tarjoava yksityinen lastensuojelulaitos. Lisäksi pihapiirissä on kolme itsenäistymisasuntoa sekä perhetalo. Sijaishuollon lisäksi Polku tarjoaa avohuollon tukitoimena tukiasumista, perhetyötä, avomuotoista perhekuntoutusta, jälkihuoltoa, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvontaa sekä ammatillista tukihenkilö- ja tukilapsitoimintaa. Polun henkilökunta on hyvin ammattitaitoista ja osaamista löytyy laajasti. Polussa työskentelee 12 työntekijää. (Polku 2020.)

Lapsilähtöisyys, osallisuus, perhekeskeisyys, dialogisuus ja voimavarakeskeisyys ovat Polun toimintaa määritteleviä periaatteita. Terapeuttisella työskentelyotteella tuetaan nuoren fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista kykyä toimia sekä hyvinvointia. Polku kiinnittää vahvasti huomiota jokaisen nuoren oman yksilöllisen tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Polun työperiaatteisiin kuuluu suunnitelmallinen moniammatillinen yhteistyö kaikkien nuoren elämään kuuluvien verkostojen kanssa. Työssä otetaan huomioon niin nuoren kuin hänen perheensäkin oma asiantuntijuus ja itsemääräämisoikeus. Polussa pyritään vahvistamaan nuoren omaa osallisuutta hänen omassa elämässään ja nuoren omien voimavarojen löytämistä ja kehittämistä. Nuorelle pyritään turvaamaan tasainen ja turvallinen arki mahdollisimman kodinomaisessa miljöössä. Työskentelyn perustaan kuuluu myös vuorovaikutus ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Dialogisuus näkyy Polun yhteisössä, ja jokaista yksilöä arvostetaan omana itsenään. (Polku 2020.)

Polun keskeiset arvot ja periaatteet, jotka löytyivät myös omavalvontasuunnitelmasta, ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, osallisuus, yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus ja luotettavuus, turvallisuus, koko perheen ja vanhempien tukeminen, dialoginen vuorovaikutus, henkilökunnan työn laatu, yhteisöllisyys, voimavarakeskeisyys ja toiminnan läpinäkyvyys. Toimintaa ohjaa jatkuva kehittämisen periaate. Dialogisella työllä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi työntekijä ja asiakas ovat tasavertaisia kumppaneita keskustelussa, ja he yhdessä toimivat asian parantamiseksi (Dialoginen asiakastyö 2019). Yrityksen arvojen tulisi näkyä toimeksiantajan sekä työntekijöiden arjen työssä ja valinnoissa sekä johtamisessa. Arvot ovat määritteleviä ohjeita ja toimintaa ohjaavia periaatteita. (Koivikko 2019.)

Lastensuojelutyö on arvosidonnaista, ja se näkyy myös Polun arvoissa ja toiminnan eettisyydessä (Ks. kuvio 1). Lähtökohtana Tuija Tiainen pitää lapsen etua ja toimimista ennen kaikkea lapsen puolella ja häntä varten. Ihmisarvo nousee myös Polun arvoissa esiin, sen juuret löytyvät jo Suomen perustuslaista, kuten myös yksityisyyden kunnioittaminen, oikeudenmukaisuuden edistäminen, oikeus osallistua ja vaikuttaa. Lisäksi arvostusta ja kunnioittamista sivutaan useaan kertaan eri pykälissä (L 11.6.1999/731). Itsemääräämisoikeudella eli autonomialla tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä häntä itseään koskevissa asioissa, ja se näyttäytyy lastensuojelutyössä hyvin isona osana, se on kaikkiaan yksi sosiaali- ja terveydenhuollon johtavista periaatteista. Joskus yksiköille on voinut jäädä tapoja, joiden ei välttämättä edes ymmärretä rikkovan itsemääräämisoikeutta, joten on hyvä huomioida, että itsemääräämisoikeus todella toteutuu. (Valvira 24.8.2018).

Perustuslailliset arvot kulkevat rinnan sosiaalialan eettisten periaatteiden kanssa, joiden myös tulee kulkea työn lähtökohtana. Lisäksi yksityis- ja perhe-elämän suoja (Euroopan ihmisoikeussopimus) on huomioitava työskennellessä sosiaali- ja terveysalalla. (63/1999.) Polku on osa suurempaa lastensuojelun kenttää, jolla on vastuu turvata erityisen haavoittuvassa asemassa olevia kansalaisia ja olla turvaamassa heille heidän oikeuksiaan. Oikeanlaisella avulla voidaan auttaa asiakasta selviytymään haasteista, mutta myös turvata tasa-arvoinen kohtelu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

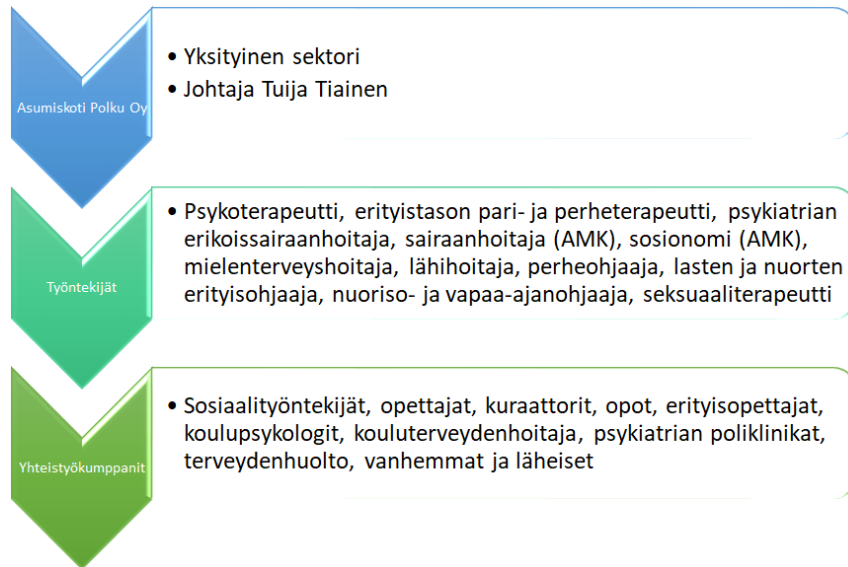


Kuvio 1 Polun ammattietiikka ja toiminnan eettisyys (Tiainen 2020.)

Vapaamuotoisessa keskustelussa Tuija ja Tytti Tiaisen kanssa nousi lisäksi esiin heidän näkemyksensä laadusta, jonka nähtiin olevan hyvin perusteltavissa oleva, näyttöön perustuva työ, joka noudattaa suosituksia ja toimintatapoja, Työtä tulisi jatkuvasti reflektoida ja kehittää. Työskentelyn tulee olla vaikuttavaa ja saavuttaa asetettuja tavoitteita lakeja ja eettisiä periaatteita noudattaen. Jatkuva kouluttautuminen nähtiin myös laadukkuutta lisäävänä tekijänä. Nämä esiin nostetut asiat tukivat vahvasti laadukäsikirjan luomisen tärkeyttä. (Tiainen 2021.)

Tuija ja Tytti Tiaisen (2021) mukaan laatu näkyy lisäksi Polussa pyrkimyksessä taata nuorille turvallinen ympäristö sekä turvallinen tunne, toimitaan lapsen etu edellä. Laatua koettiin myös olevan halu työskennellä asiakaslähtöisesti ja osallistamalla asiakkaita heidän hoitoonsa. Toiminta koettiin avoimeksi, oikeudenmukaiseksi, ihmisarvoa kunnioittavaksi ja tasalaatuiseksi. Polussa korostuu työssä dialoginen vuorovaikutus sekä pyritään huomioimaan koko perhe ja tukemaan heitä kaikkia. Henkilökunta on pätevää ja heidän osaamisensa kehittämismahdollisuudet ovat hyvät. Laadukkaan työn tukena käytetään tarvittaessa näyttöön perustuvia työmenetelmiä kuten sukupuuta. Polussa koettiin myös laadukkaaksi lain, säädösten, ohjeiden ja suositusten noudattaminen. Polussa pyritään pysymään ajan tasalla kehittämällä toimintaa jatkuvasti, toimintaa seurataan ja valvotaan.

Polussa laadukkaaksi nähtiin myös johtaminen, henkilökunnan hyvinvointi ja heistä huolehtiminen sekä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen. Henkilökunnan hyvä työilmapiiri koettiin laadukkaaksi, ja sitä halutaan työyhteisössä tukea. Yhteistyötahoja hyödynnetään, moniammatillisuutta tuetaan perheiden ja nuorten hyväksi. Laadukkaana koettiin lisäksi perheiden kanssa toimiminen tiiviisti, yhteistyö muiden lastensuojelun toimijoiden kanssa sekä nuorten tukeminen harrastuksiin ja sosiaalisiin kontakteihin. Molemmat korostivat laadukkaana myös yksikön kodinomaisuutta. Lisäksi laadukkaaksi koettiin se, että Polun organisaation rakenne on kuntoutusta tukevaa (Ks. kuvio 2). Moniammatillinen yhteistyö takaa nuorelle kokonaisvaltaisen tuen ympärilleen. Polun henkilökunnan laajalla osaamisella pystytään tukemaan nuoria heidän omissa yksilöllisissä haasteissaan.



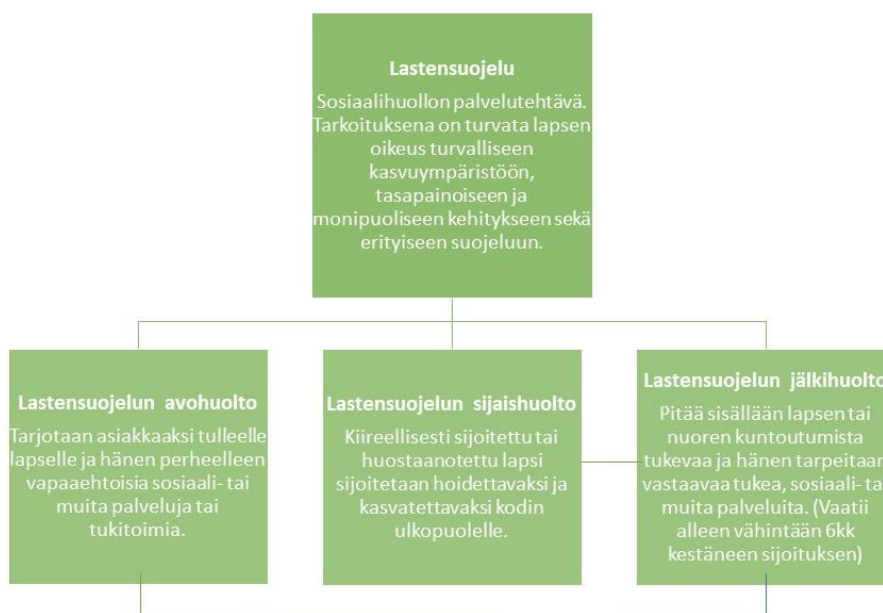
Kuvio 2 Polun organisaation rakenne (Polku 2020.)

Laatukäsikirjan sisällöstä toivottiin selkeää, helposti tarkastettavaa. Haluttiin tuotoksesta paperinen versio, eikä liian virallinen vaan helposti luettavissa oleva.

3 LASTENSUOJELU JA SIJAISHUOLTO

Lastensuojelu pyrkii turvaamaan lapsen ja nuoren oikeuden hänelle kuuluvaan turvalliseen kasvuympäristöön, hyvään kasvuun ja kehitystä tukevaan tasaiseen ja monipuoliseen elämään ja erityiseen suojeluun. (Lastensuojelu tavoitteet 2020.) Lastensuojelutyö on iso osa yhteiskuntaamme, vaikka päävastuu lapsesta on aina hänen huoltajallaan. Lapsen etua puntaroidessa on syytä kiinnittää erityistä huomiota kolmeen keskeiseen asiaan: lapsen oikeuteen osallistua häntä koskeviin päätöksiin, mutta myös yhteiskuntaan. Lapsella on erityinen oikeus, että häntä suojellaan ja hänestä pidetään huolta sekä oikeus osaan yhteiskuntamme voimavaroista. (Kurttila 2016, 1616.)

Myös lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) nostaa jo ensimmäisessä pykälässään esiin lastensuojelun tarkoituksen turvata lapselle oikeus hyvään kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen lastensuojeluun. Nämä kolme periaatetta näkyvät vahvasti kaikissa lastensuojelua ohjaavissa kokoelmissa. Lastensuojelu voidaan jakaa kolmeen osaan (Ks. kuvio 3). Nämä periaatteet nousivat vahvasti esiin myös laatukäsikirjan sisällössä.



Kuvio 3 Lastensuojelun osa-alueet. Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 3.11.2020)

Kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä Suomessa 1970-luvulla on ollut 12 585, 0–20-vuotiasta lasta ja nuorta. 1990-luvulle saakka määrä oli laskussa, mutta jo vuodesta 1994 eteenpäin luku on ollut nousussa. Vuonna 2018 kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä on ollut 18 544 lasta ja nuorta, joista Etelä-Pohjanmaan osuus kodin ulkopuolelle sijoitettuja alle 20-vuotiaita osalta oli 588, joista 358 oli sijoitettuina laitospaikkaan tai muuhun hooltoon, loput perheisiin. Sijoitettujen lasten osuus vastaavasta ikäryhmästä oli vuonna 1980 0,7 %, vuoteen 2018 tultaessa luku on ollut jo 1,5 %. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen määrä on yli kaksinkertaistunut alle 40 vuodessa. (Suomen virallinen tilasto 2019.) Lastensuojelutyö on iso työllistäjä Suomessa, ja alan työntekijöillä on hyvät mahdollisuudet työllistyä. Lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoavia yksiköitä on Suomessa paljon, ja jotta näissä kaikissa voidaan järjestää mahdollisimman yhteneväistä ja hyvää palvelua, on meillä lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki sekä useita muita säädöksiä ja ohjeistuksia, joita alan tekijöiden tulee noudattaa.

Lastensuojelun tarpeen lisääntymiseen vaikuttaa osittain lisääntynyt ja kehittynyt lastensuojelun toiminta, kansan kasvu ja yhteiskuntamme parantunut taloudellinen tilanne 2000-luvulle tultaessa, jolloin olemme voineet alkaa kiinnittämään enemmän huomiota lasten ja nuorten tilanteeseen. Kuitenkin laman lapsista tehdyssä laajassa tutkimuksessa todetaan huono-osaisuuden periytyvän hyvin herkästi, sillä jo 5 vuotta vanhempien toimeentulotuen turvin eläminen vaikutti heidän lastensa talouteen niin, että heistä 70 % eli tutkimuksen mukaan toimeentulotuella myöhemmin elämässään. Vanhempien toimeentulotuella elämisellä oli lisäävää vaikutusta myös lasten mielenterveyspalveluiden käytössä, huostaanottojen määrissä ja jopa lasten rikollisuutta tarkasteltaessa. (Sommat, 2011.) Vanhempien taloudellisella tilanteella on suuri vaikutus lapsen hyvinvointiin myös myöhemmässä elämässä, lapsen oikeuksien on haastavampaa toteuttaa, jos hänen huoltajansa taloudellinen tilanne ei salli kaikkia niitä asioita, mitä lapsen monipuolinen ja turvallinen kehitys vaatisi tai mitä hänen on oikeus saada. Huomion arvoista on kuitenkin se, ettei kyse ole aina rahalla ostettavasta asiasta, vaan taloudellinen tilanne voi vaikuttaa huoltajan jaksamiseen myös niin, ettei lapsen ansaitsema läheisyys ja rakkaus toteudu.

Lapsuudessa rakentuu pohja hyvälle aikuisuudelle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020) sivuilla kerrotaan, että yhteiskunnalliset olot näkyvät perheissä, myös sosioekonominen asema vaikuttaa lasten ja nuorten hyvinvointiin, kuten terveyteen, se

saattaa lisätä oppimisvaikeuksia ja vaikeuksia käyttäytymisen kanssa, lisäksi syrjäytymisriski on suuri. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 25.3.2020a.)

Lisäksi yhteiskunnassamme on vaikuttaneet suuret muutokset, kuten se että mikä 30 - vuotta sitten koettiin hyväksi kasvatukseksi, on nykyään väärin (Kurttila 2020, 1616). Onneksi Suomessa lapsen ruumiillinen kurittaminen sisäistetty laittomaksi toiminnaksi, sillä se on edelleen laillista isossa osassa Euroopan neuvoston jäsenvaltioita, kuitenkin siinäkin piilee toisinaan ihmisillä erilaisia uskomuksia, mihin raja vedetään. Lapsen kohdistuva väkivalta on aina rikos, ja siitä tulee tehdä lastensuojeluilmoitus. Väkivallaksi luetaan vanhemman tai jonkun toisen aikuisen teot ja laiminlyöminen, joka aiheuttaa lapselle vahinkoa, myös kuritus ja kasvatukselliseksi käsitetty väkivalta ovat lapsen kohdistuvaa rikollista väkivaltaa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 25.3.2020b.)

Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) nostaa esiin sen, että lapsen huoltajalla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Vanhemman tai muun huoltajan tulee turvata lapselle mahdollisuus tasapainoiseen kehitykseen sekä hyvinvointiin. Lasten ja heidän perheidensä kanssa yhteistyössä toimivien viranomaisten tulee tukea huoltajia kasvatuksessa ja pyrittävä auttamaan perhettä riittävän varhain, mutta myös tarvittaessa ohjata lapsi ja perhe tilanteen niin vaatiessa lastensuojelun asiakkaiksi. (13.4.2007/417). Perhetyötä tekevällä tuleekin olla riittävä aika ja tieto perheen todellisesta tilanteesta, ja se saattaa vaatia aikaa myös yksittäin jokaista perheenjäsentä kuunnellen. Näin toteutuu parhaiten perhetyön tavoite edistää perheenjäsenissä tavoiteltuja positiivisia muutoksia. (Pietilä & Länsimies-Antikainen 2008, 193.) Usein tarvittava aika jää kuitenkin liian vähäiseksi tai resurssit eivät riitä tarpeeksi intensiiviseen ja syvälliseen työskentelyyn, vaikka työntekijä sitä toivoisikin.

Laajan lastensuojelutyön huomioon ottaminen on yhä useamman lapsen lapsuuden laadun kehittämistä. Lastensuojelua ohjaa vahvasti laki, joka määrittää, millaista lastensuojelun tulisi olla, jotta voidaan toteuttaa yksilöitä tukevaa, parasta mahdollista lastensuojelutyötä, sitä tarjoavan organisaation tulisi kyetä kehittämään toimintaansa koko ajan muuttuvassa maailmassa. Lastensuojelutyö on viime vuosina tuotu esiin yhä useammin mediassa, ja vaikka sisältö on toisinaan ollut hyvin negatiivispainotteista, lastensuojelun tabua on saatu myös hälvennettyä, kun yksiköiden toimintaa on saatu näkyvämmäksi. Koronavuosi on myös tuonut esiin vahvasti lastensuojelun resursseja sekä työntekijöiden mahdollisuuksia

puuttua yksikön sisällä tapahtuviin lasta koskeviin asioihin sekä lastensuojeluyksiköstä karkaavan nuoren kiinniottamisen edistämiseen liittyviin ohjeisiin.

Lastensuojelulaissa (L 13.4.2007/417) sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella; huostaanotettuna, kiireellisesti sijoitettuna tai hallintotuomioistuimen antaman asetuksen mukaan (Ks kuvio 1). Sijoituksessa tulee ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet. (L 13.4.2007/417.) Sijaishuollon tarkoitus on turvata tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Sijaishuolto voidaan toteuttaa laitoshoidona, perhehoitona tai muulla lapsen etuja ja kehitystä tukevalla tavalla. Sijaishuoltoa järjestäessä onkin huomioitava lapsen omat toiveet ja mielipiteet niin hyvin, kuin on mahdollista. Lapsella on myös pääasiallinen oikeus olla yhteydessä hänen läheisverkostoonsa. Läheisiin yhteydenpitoa voidaan kuitenkin katsoa tarpeelliseksi rajoittaa, jos se vaarantaa tai heikentää lapsen kasvua ja kehitystä tai jos sen katsotaan muuten olevan lapselle haitallista.

Huostaanotto pyritään suorittamaan aina lapsen huoltajien ja muiden verkostojen kanssa yhteistyössä. Sosiaalitoimessa johtavan viranomaisen päätöksellä voidaan vahvistaa huostaanotto lapsen suostumuksella. Tilanteissa, joissa suostumusta ei saada, päätöksenteon hoitaa aina hallinto-oikeus. Huostaanotetut lapsen laitoshoidossa sijoitetaan pääasiassa lastensuojelulaitoksiin, koulukoteihin tai muihin vastaaviin laitoksiin. Laitoksien erikoistumisissa on eroja ja näitä voi olla esimerkiksi päihdeongelmiin tai mielenterveysongelmiin erikoistuminen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021c.)

Perhehoidossa lapsi asuu sijaisperheessä. Perhehoidossa pyritään vahvistamaan lapsen näkemystä ja kokemusta tavanomaisesta, kodinomaisesta ja turvallisesta perhe-elämästä, jossa on mahdollisuus luoda läheisiä ihmissuhteita. Huostaanotettu lapsi voidaan poikkeustilanteissa sijoittaa enintään puoleksi vuodeksi myös vanhempansa tai muun huoltajan luo, esimerkiksi tilanteessa, jossa valmistellaan lapsen kotiinpaluuta. (THL. Päätöksentekoprosessi 2021c.) Huostaanotettujen lasten sijoitukseen johtaneet ja sijoituksen aikaiset polut ovat hyvin moninaisia ja eri mittaisia, ja ne voivat päättyä eri tavoin. Lasten institutionaaliset sijaishuollon reitit jakautuvat lapsen huostaanottoajan ehdolla kahteen joukkoon, pitkiin ja lyhyisiin polkuihin. Lyhyet polut kohdistuivat erityisesti teini-ikäisiin huostaanotettuihin (Eronen 2013, 77).

Lastensuojelulaki antaa raamit kaikelle lasten ja nuorten kanssa työskentelylle. Sen sisältö käsittelee kattavasti lapsen etua ja lapsen oikeuksia. Lastensuojelulain pohjalta on tehty paljon muitakin lastensuojelua ja laatua käsitteleviä teoksia, joiden sisältö on usein tiivis yhteenveto laista, tiettyyn lastensuojelun osa-alueeseen yksilöllistetty ohjeistus tai muutoin selkeämmäksi kokonaisuudeksi koottu opas.

4 LASTENSUOJELUN LAADUNVALVONTA JA LAATUKRITEERIT

Sosiaali- ja terveydenhuollon on tarkoitus parantaa väestön hyvinvointia niin, että palveluiden määrä pienenee selvästi. Palvelun tuottajilla ja asiakkailta voi olla hyvin erilaisia näkemyksiä laadusta ja tästä syystä tulee olla selvillä mitä juuri kyseinen kohde laadulla tarkoittaa. (Lammi-Taskula 2011.) Laadun ja sen kriteerien määrittäminen vaatiiin jatkuvaa ajankohtaisten kyselyiden ja selvitysten tekemistä sen suhteen, mitä tuottajalta odotetaan. Kuitenkin ihmisarvon kunnioittamisella on merkittävä merkitys sosiaali- ja terveysalalla, että sitä pyritään aina edistämään nyt ja tulevaisuudessa. Ihmisarvon kunnioittamisella tarkoitetaan käytännössä sitä, että kaikessa alalla tapahtuvassa työskentelyssä tavoitteena on asiakkaan positiivinen ja miellyttävä kokemus siitä, että hänet on nähty ja hän on tullut kuulluksi sekä hän on saanut mahdollisuuden osallistua häntä koskeviin päätöksiin. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2013, 128.)

Valtakunnallisia toimenpide-ehdotuksia ja suosituksia laadunhallintaan on annettu viime vuosien aikaan useita. Näistä tärkeänä osana on laatukriteerien määrittäminen. Erityisesti korostuu tiedon kerääminen ja valtakunnalliset sekä paikalliset laatukriteerit. Toivottavaa on, että valtakunnallisten kriteerien avulla kerättyä tietoa voitaisiin hyödyntää ohjaukseen yhtä lailla, kuin mitä tällä hetkellä paikallisiakin laatukriteerejä hyödynnetään. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 5.) Myös Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle -teoksessa korostuu toive, etteivät valtakunnalliset kriteerit toimisi pelkästään palveluntuottajaan kohdistuvana valvonnan välineenä. Valtakunnallinen suositus sisältää laadunhallinnan peruslinjaukset Suomessa. Yksi suosituksista on, että palveluntuottajien tulisi kerätä toiminnastaan ajantasaista tietoa ja myös kyetä käyttämään saamaansa tietoa työtään edistävällä tavalla. Keräämisen perustaksi on laadittava vertailukelpoisia mittareita, kuten laatuindikaattoreita, joiden avulla kerättävää tietoa voitaisiin lisäksi hyödyntää paikalliseen, alueelliseen ja valtakunnalliseen käyttöön. (Marjamäki ym. 1999.) Kun tietoa voidaan kerätä useista lähteistä ja löydetään toimivia tai toimintaa heikentäviä löydöksiä, tietoa voidaan hyödyntää tuottajien välillä, vaikkakaan kaikki toiminnan kannalta hyväksi todettu ei välttämättä toimitakaan toisessa organisaatiossa. Se on osa suurempaa kehittämistyötä, jolla pystytään seuraamaan kehityskulkua ja tutkimaan kehitystä vuosikymmenten aikana.

Lastensuojelu on ollut viimeisen vuosikymmenen ajan näkyvämmiin median otsikoissa, mitä aikaisemmin. Lastensuojelun tilasta on kerätty useita erilaisia selvityksiä eri näkökulmista. (Eronen 2013, 3.) Tähän ovat johtaneet useat Suomea kuohuttaneet traagiset lapsi- ja perhesurmat kuten Vilja-Erikan surma. Näistä yksi merkittävimpiä selvityksiä on ollut Valtiontalouden tarkastusviraston kriittinen tarkastuskertomus lastensuojelusta (2012), jossa selvittiin lastensuojelun sen hetkistä tilaa ja kartoitettiin kehitystä vaativia kohteita. Siinä selvisi, että lapsen etu toteutuu vaihtelevasti tarkasteltavien näkökulmien ja asuinkuntien mukaan. Kohtalaisesti lapset ja nuoret saivat palveluitaan avo- ja jälkihuollossa, jossa nuoria tuetaan taloudellisesti tarpeen niin vaatiessa. Lisäksi selvitettiin, toteutuuko lasten ja nuorten tarvitsemat palvelut ja tukitoimet sekä miten lasten ja nuorten perheitä tuetaan prosessin eri vaiheissa.

Tarkastuksessa selvitettiin myös lastensuojelulain valvonnan riittävyttä sekä sitä ovatko muut ohjauskeinot edistäneet lastensuojelun tavoitteita. (Valtionalouden tarkastusvirasto 2012.) Tarkastuskertomus on toimitettu sosiaali- ja terveystieteiden valtiokunnalle, valtiovarainministeriölle ja valtionvarain controller -toiminnolle. Tarkastuksen jälkeen suoritettiin jälkiseuranta (2014), jolla selvitettiin, millaisiin toimenpiteisiin tarkastuskertomuksessa nousseisiin kehittämiskohteisiin oli ryhdytty. Tämä selvitys on hyvä esimerkki yhteiskuntamme suorittamasta laadunvalvonnasta ja tavasta kehittää palveluita sosiaali- ja terveysalalla.

Vaikuttavan lastensuojelutyön yhdeksi kriteeriksi määritellään riittävän monipuolinen palveluvalikko, jotta voitaisiin tarjota riittävästi tietoa lastensuojelua ohjaaville tahoille. Ohjaavilla tahoilla tulisi olla riittävä tieto ja osaaminen lastensuojelutyön vaikuttavuudesta, jotta heillä olisi käsitys lapselle tai nuorelle annetuista tukitoimista. (Valtionalouden tarkastusvirasto 209–210 2012.) Monipuolinen palveluvalikko voi toisaalta olla myös kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta hankaloittava tekijä. Useiden eri tahojen, sektoreiden ja toimijoiden tarjoamien palveluiden sekä niihin saatavilla olevien tukien yhdistämisen ymmärtäminen voi jäädä työntekijän ja näin ollen myös asiakkaan osalta pintapuoliseksi. Voi myös käydä niin, että palvelujen kehittyessä ei tunneta kaikkia uusia tukimuotoja, jolloin asiakkaan kannalta parhain tuki voi jäädä jopa saamatta.

4.1 Lastensuojelun laadunvalvonta

1990-luvun on puhuttu olleen lapsiin kohdistuneiden tutkimusten osalta tärkeitä vuosia. Kuitenkaan lasten ja nuorten hyvinvointia ei ilmeisesti koettu vielä tässä vaiheessa niin merkitykselliseksi, että siihen olisi kiinnitetty huomiota tarpeeksi niin taloudellisesti kuin voimavarojakin käyttäen. Osalla lapsista ja nuorista ilmeni vakavia monimuotoisia ongelmia, joiden syiksi arveltiin avioeroja sekä läheisverkostojen keskinäisen vuorovaikutuksen heikkenemistä. Näiden vuosien aikaan lasten ja nuorten elinoloihin ja hyvinvointiin alettiin kuitenkin kiinnittämään huomiota niin, että opetusministeriöstä, Tilastokeskuksesta ja Stakesista perustettiin erilaisia työryhmiä tilanteen parantamiseksi. (Karvonen ym. 2000, 56.)

Lisäksi Kuntaliitto on tehnyt paljon töitä lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja erityisesti lastensuojelun laadun kehittämisen hyväksi esimerkiksi kunnille tehdyillä kyselyillä. Yhtenä suurena tekijänä lasten ja nuorten hyvinvoinnin heikkenemisessä voidaan katsoa olleen myös Suomessa vallinneen 1990-luvun laman, joka vaikutti vanhempien jaksamiseen ja mielenterveysongelmien lisääntymiseen, jotka puolestaan vaikuttivat suoraan lapsiin ja nuoriin. Myös vapaa-ajan kerhot ja iltapäivätoiminta kärsivät hallituksen säästökuureista tuohon aikaan rajusti, jolloin vanhempien jaksamisen voidaan nähdä heikentyneen ja lasten sosiaalisten suhteiden kaventuneen. (Sommar 2011.)

Lastensuojelun vastuut ja valvonta on jaettu tarkasti eri tavoin eri toimijoille. Lisäksi valvontaan liittyy eri rooleja kuntien, aluehallintoviraston ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston eli Valviran kesken. Yksiköillä itsellään on myös vastuu ja velvollisuus suorittaa omavalvontaa toiminnassaan. (13.4.2007/417.) Lastensuojelun käsikirjasta löytyy laatusuosituksen lisäksi oma kokonaisuus sijaishuollon valvonnasta (THL 2021a), jossa myös kerrotaan, kuten lastensuojelulaissakin, että lastensuojelulaitosten on laadittava hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, joka on osa lastensuojelun omavalvontasuunnitelmaa. (Stenroos 2020).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos kerää vuosittain lastensuojelun piirissä olevien asiakkaiden tiedot valtakunnallisesti, mutta ei vaadi tietoja asiakkaille annetuista palveluista tai tukitoimista, vaan nämä tiedot kerätään erillisillä tutkimuksilla. Vaikuttavuuden arvioimista lastensuojelutyöstä hankaloittaa avo- ja sijaishuollon tietojen erilainen keruutapa, keruutapaeron seurauksena ei voida yhdistää näitä asiakirjoja ja tilastointia olisikin syytä

uudistaa. (Valtionalouden tarkastusvirasto 209–210 2012.) Olisi varmasti laaduntarkkailunkin kannalta selkeämpää, jos keruutapoja uudistettaisiin yhtäläisemmäksi ja saataisiin selkeämpi kokonaiskuva tilanteesta.

Vuonna 2010 voimaan tullut terveydenhuoltolaki, jonka tarkoituksena on mm. toteuttaa asiakkaille heidän tarvitsemiensa palvelujensa yhdenvertaista laatua, vaatii terveydenhuollon toimintayksikköjä tekemään laadunhallintaa ja potilasturvallisuutta koskevan suunnitelman täytäntöönpanosta (L 30.12.2010/1326). Aluehallintovirasto ja Valvira valvovat tiedonkeruun määräaikoja. Määräaikasidonnainen tiedonkeruu lastensuojelussa toteutetaan kahdesti vuodessa, kerran puolessa vuodessa. THL:n tehtävänä on toimittaa aineisto Valviralle valvontaan. Tämän perusteella aluehallintovirasto ja Valvira aloittavat tarpeelliseksi katsomansa toimet. (Valvira 4.6.2015.) AVI:n tehtäviin kuuluu kaikkiaan sosiaalihuollon ohjaus ja valvonta sekä yksityisten tuottajien lupa-asiat, sosiaalipalvelutoiminnan rekisteröinti, lisäksi AVI käsittelee kantelut. (AVI. 2020.)

Lisäksi Suomessa toimii lapsiasiavaltuutettu, joka muun muassa arvioi valtiohallinnossa olevia hankkeita, näkökulmasta että lasten oikeudet tulevat huomioituiksi. Lisäksi lapsiasiavaltuutettu tekee aloitteita lasten oikeuksia edistävien muutosten käynnistämiseksi. Lapsiasiavaltuutetun toimiston asiantuntijoiden tehtäviin kuuluu myös tuoda tietoon kannanottoja ja tehdä ajankohtaisia selvityksiä. Työn perustana on maailman laajimmin hyväksytty ihmisoikeussopimus, YK:n lapsen oikeuksien sopimus. (Lapsiasiavaltuutettu 2020.) YK:n Lapsen oikeuksien sopimus (LOS) on 54 artiklan pituinen, Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus lapsen oikeuksista. (SopS 59–60/1991). Lapsiasiavaltuutetun 2019 laatimasta strategiasta käy selville lapsiasiavaltuutetun yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet, jossa mainitaan: Lapsen oikeuksien tunteminen, lapsen oikeuksien arvostaminen ja lapsen oikeuksien kunnioittaminen. (Lapsiasiavaltuutettu 1.10.2019.)

Avo-, sijais- ja jälkihuollossa lapsen tai nuoren asioista vastaa hänelle nimetty sosiaalityöntekijä, jonka kuuluu laatia asiakassuunnitelma, seurata palveluiden saatavuutta sekä varmistaa että asiakas saa kaikki tarvitsemansa ja hänen etuaan ajavat tuet ja palvelut. (Valtionalouden tarkastusvirasto 19, 2012.) Kunta, joka sijoittaa lapsen toiseen kuntaan (sijoittajakunta) on velvollinen valvomaan, että lapsen sijoitus laitos- tai perhehoitoon tapahtuu asianmukaisesti ja lapsen etu edellä. Myös sijoituskunta (kunta, joka sijoittaa lapsen) ja aluehallintovirasto valvovat sijaishuoltopaikkaa ja toimivat yhteistyössä

sijoittajakunnan kanssa. Lastensuojelulain 78§:n mukaisesti, kun lapsi on sijoitettuna toiseen kuntaan, on sijoittajakunta velvollinen ilmoittamaan sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastanneelle taholle lapsen sijoituksesta ja sen päättymisestä. Sijoituskunnan sosiaalihuollon tulee pitää rekisteriä niistä lapsista, jotka ovat sijoitettuna heidän alueelleen. (Huhtala & Uotinen 2007.)

Lastensuojelutyöntekijän on kyettävä arvioimaan lapsen elämänlaatua jatkuvasti. Lapsen elinympäristön tulee olla turvallinen, ja elinoloja tulee arvioida jatkuvasti kiinnittäen huomiota esimerkiksi siihen, voidaanko vielä jotain parantaa turvallisuuden edistämiseksi. Työntekijällä on velvollisuus toimia lapsen parhaaksi, vaikka se ei aina olisi lapsesta paras vaihtoehto. Lastensuojelun työntekijän on myös tehtävä yhteistyötä viranomaisten, kodin ja koulun kanssa, osaten hyödyntää moniammatillista yhteistyötä lapsen eduksi. Usean työryhmän kesken näyttäytyvät roolit voivat joskus ajautua ristiriitaan, joka voi tehdä rakentavasta työotteesta joskus vaikeaa. (Chapman ym. 2003, 2–3.)

Myös monin tavoin merkittävä, 1989 hyväksytty YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista nostaa esiin, että kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten sijoitukseen johtaneet perusteet ja olosuhteet tulee käydä läpi aika-ajoin ja arvioitava samalla lapsen hoitoa uudelleen muuttuvissa tilanteissa. Sopimus sitoo valtioita oikeudellisesti, toisin kuin lapsen oikeuksien julistus. (SopS 59–60/1991.) Suomessa valmisteltiin pitkään Kansallista lapsistrategiaa, komitea saattoi työnsä loppuun 31.12.2020. Lapsistrategian visiona on lapsi- ja perhekeskeisyys ja Suomi, joka aidosti kunnioittaa lapsien oikeuksia. Lapsistrategia perustuu perus- ihmisoikeussopimukseen ja sillä halutaan varmistaa, että YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen velvoitteet toteutuvat myös Suomessa niissä mittakaavoissa mitä mahdollista. (STM 2020.)

Lastensuojelussa, kuten useissa muissakin sosiaalihuollon yksiköissä, järjestetään lääkehoitoa, jolloin lääkehoitoa toteuttavan yksikön johdon ja yksikön terveyden- ja lääkehoidosta vastaava lääkäri on velvollinen laatimaan lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi lääkehoitoa antavien henkilöiden tarkat työtehtävät ja osaamistavoitteet. Näitä valvovat aluehallintovirastot sekä Valvira. (Valvira 2018.)

Lastensuojelun laatua valvotaan monin eri tavoin, ja sitä pyritään kehittämään jatkuvasti hyvin monia eri lähteitä hyödyntäen ja eri keinoin. Lastensuojelu on iso osa

yhteiskuntaamme ja liian usein unohdetaan sen merkitys Suomalaisten lasten ja nuorten hyvinvointiin.

4.2 Valtakunnalliset lastensuojelun laatukriteerit

Lastensuojelua on kokonaisvaltaisesti kehitetty viimevuosien aikaan laajasti yhteistyössä valtakunnallisten toimijoiden lisäksi kuntien ja maakuntien kanssa ja nämä on otettu huomioon myös Lastensuojelun laatusuosituksessa. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat antaneet ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen vuonna 2014. Vuosien mittaan sitä on päivitetty huomioiden lastensuojelussa tehty kehittämistyö. Keskeisimpinä lisäyksiä on sijaishuollon laatukriteerit ja valvonta. Lastensuojelun moniammatillinen toteuttaminen nähdään aiempaa merkittävämpänä, jolloin voidaan koota lapsen ja huoltajien tarvitsema tuki aukottomaksi palvelukokonaisuudeksi. (Valtioneuvos 2019.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimat lastensuojelun laatusuositukset on suunnattu ensisijaisesti lastensuojelupalveluja toteuttaville kunnille, arvioinnin ja kehittämisen helpottamiseksi, kaikille alalla toimiville ja alan opiskelijoille sekä tukemaan johtamista. Lisäksi suositukset ovat myös lapsille, nuorille, vanhemmille, sekä heidän läheisilleen tai muille alan toimijoille. Laatusuosituksessa lapsi on keskiössä ja yksi keskeisistä periaatteistakin on lapsen etu. Muita keskeisiä periaatteita ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (Malja ym. 2019, 9–10.)

Laatusuositusten sisältöön lukeutuu myös osallisuus lastensuojelussa ja kokemusasiantuntijapalveluiden hyödyntäminen palveluita kehittäessä. Sisältöön kuuluu myös yhtenäinen palvelujärjestelmä eri toimijoiden yhteistyön huomioiden, joka toimii lapsilähtöisesti, huomioiden myös ammattitaitoiset työntekijät, tehtävänjaon ja työn tukemisen sekä moniulotteisen arvioinnin. (Malja ym. 2019, 9–10.) Myös Polun toiminnassa korostuu osallisuus ja moniammatillisuus, selvisi Laatupolku-teoksesta ja näiden haluttiin näkyvän myös uudessa laatukäsikirjassa. Laatusuosituksessa korostuu virkavastuu arvioinneista, jotka ovatkin esillä kaikissa vaiheissa lastensuojeluprosessissa. (Valtioneuvos 2019.)

4.3 Sijaishuollon laatukriteerit

Tarkastusvirasto toi esiin vuonna 2012 näkemyksensä että laadun varmistamiseksi sosiaali- ja terveysministeriön tulisi luoda valtakunnalliset ja yhteneväiset sijaishuollon laatukriteerit (Valtionalouden tarkastusvirasto 201, 2012). Lastensuojelun laatukriteeristö onkin saanut rinnalleen sijaishuollon laatukriteerit. Laatukriteerien laatimiseen on osallistunut kattava määrä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin asiantuntijoita, kokemusasiantuntijoita sekä palveluntuottajia. Näin laatusuosituksista on pyritty tekemään aiempaa vaikuttavampi, kattavampi ja siinä on huomioitu yhteiskehittäminen. Näitä muutosohjelmassa syntyneitä sisältöjä on nyt tuotu täydentämään ja tarkentamaan jo olemassa ollutta laatusuositusta. (Malja ym. 2019, 9–10.) Päivitetty laatusuositus tuo esiin entistä vahvemmin ihmissuhteisiin perustuvan, lapsilähtöisen ja lapsen oikeuksia vaalivan työskentelytavan. (Valtioneuvosto 2019.) Lasten moninaisten elämänmuutosten keskellä sijaishuollolle asetetut tavoitteet sekä niiden jatkuva seuranta antavat raamit ja jatkuvuuden tunteen lapsen etua tavoittelevaan lastensuojelutyöhön (Eronen 2013, 78).

Lastensuojelun Keskusliiton Laituri-projektin tavoitteena oli vuosina 2001–2004 laatia laatukriteeristö lastensuojelun sijaishuoltoon. He olivat kiinnostuneita kriteerien merkityksestä ja vaikutuksesta sijaishuollon yksiköissä Suomessa. He halusivat lisäksi selvittää, miten kriteerit näkyvät käytännössä ja voisiko niissä olla kehittämismahdollisuutta.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit sisältävät 12 kriteeriä.

Kriteeri 1: Sijaishuoltopaikka on lapsen edun mukainen ja vastaa lapsen yksilöllisiä tarpeita. Sisärukkaset sijoitetaan samaan paikkaan, jos se on lapsen edun mukaista.

Lastensuojelulaitoksen ohjaaja pyrkii osallistumaan sijaishuoltopaikan sopivuuden arvioimiseen. Ohjaajan tulee osallistua yksikköön sijoitettujen lasten edun ja tarpeiden arviointiin sekä sijoitettavana olevan lapsen edun ja tarpeiden arviointiin ryhmässä. Perheen jälleenyhdistämistyöskentelyn arviointi kuuluu yksikön ohjaajan vastualueeseen. (Heinonen 2016.) On hyvä myös huomioida, että myöhemmin lapsen sisärukkien sijoittaminen samaan yksikköön, voi johtaa siihen, ettei sijaishuoltopaikka ole enää lapsen edun mukainen tai vastaa hänen tai heidän tarpeitaan (Eronen 2013, 59).

Laitospalvelun tuottaja ja yksikön vastuuhenkilön kuuluu arvioida tarkasti, kuinka he pystyvät vastaamaan lapsen tarpeisiin ja näin ollen pystyvät turvaamaan lapsen edun ja tavoitteiden mukaisen sijaishuollon. Tuottajan ja vastuuhenkilön tulee tarjota paikkaa vain sellaiselle lapselle tai nuorelle, että sijaishuoltopaikan ammattitaito ja resurssit riittävät vastaamaan lapsen tai nuoren tarpeisiin. Heidän vastuullaan on, että lapselle nimetään omaohjaaja(t). Sijoitettujen lasten edun ja tarpeiden arvioinnista vastaa yksikön vastuuhenkilö sekä henkilökunta. Heidän vastuullaan on myös sijoitettavan lapsen edun ja tarpeen toteutuminen lapsiryhmässä. Vastuuhenkilö ottaa huomioon lapsen henkilösuhteet yksikössä ja lapsen lähipiirissä. Perheen jälleenyhdistämistyöskentelyn arviointi. Kuuluu vastuuhenkilön vastuuseen. Hänen tulee arvioinnissa ottaa huomioon edellytykset, resurssit ja tuen tarve. (Heinonen 2016.) On hyvä huomioida työskennellessä myös, että lapsen etu rakentuu asiakkaan tarpeiden mukaan, ei organisaation rakenteiden perusteella (Eronen 2013, 79).

Kriteeri 2: Sijaishuoltopaikan tulee olla lapselle turvallinen ja ennakoitava paikka. Lapsella tulee olla tervetullut olo sijaishuoltopaikassa.

Lastensuojelulaitoksen ohjaaja omalla toiminnallaan valmistautuu lapsen tai nuoren saapumiseen. Hän on tietoinen muutto ja tutustumisvaihetta koskevaan toimintaan ja ottaa siinä huomioon sijoitettavan lapsen yksilölliset tarpeet ja lapsen tilanteen. Ohjaajan tulee luoda lapselle turvallinen ympäristö sijaishuollossa. Ohjaajan tulee tutustua ja tutustuttaa lapsi sijaishuoltopaikkaan, muihin lapsiin ja sijaishuollon toimintatapoihin. Ohjaaja ottaa huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja kannustaa lasta hänen omassa persoonallisuudessaan ja tarpeissa.

Yksikön vastuuhenkilö työskentelee tiivistii ja suunnitellusti yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Vastuuhenkilö laatii kirjallisen toimintaohjeen sijaishuoltopaikkaan saapumisen ja muuttovaiheeseen, lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden. Lapsen asettuminen ja turvallisen ympäristön luominen lapsen saapuessa sijaishuoltopaikkaan on vastuuhenkilön vastuulla. Vastuu henkilö pyrkii huolehtimaan omahoitajien työvuorot niin, että he ovat vastaanottamassa uutta lastaan ja tukea lasta muuttovaiheessa. Lapsella on oikeus omaan huoneeseen ja hänellä tulee olla mahdollisuus sisustaa oma tila haluamallaan tavalla sekä tuoda sinne omia henkilökohtaisia tavaroitaan. (Heinonen 2016.)

Kriteeri 3: Lapsen turvallisuus tulee taata sijaishuoltopaikassa ja hänen tulee tuntea olonsa turvalliseksi.

Vaikka sijaishuolto koettiin THL:n tutkimusraportissa suurimmaksi osaksi hyvin turvallisena, myös pieniä poikkeuksia oli ja sosiaalityöntekijät raportoivat kohtuuttomista rangaistuksista, fyysisestä väkivallasta sekä muusta heitä huolestuttaneesta, huoli oli erityisesti lapsen emotionaalista laiminlyöntiä kohtaan. (Eronen 2013, 60.) Ohjaajan tulee pitää huoli siitä, että lapsella on turvallinen olo ja hän on turvassa sijaishuoltopaikassa. Kiusaaminen, hyväksikäytetyksi tuleminen, leimatuksi tuleminen sijaishuollossa ja sen ulkopuolella ovat asioita mistä ohjaajan tulee pitää huolta, ettei näitä pääse tapahtumaan. Tukee lasta puhumaan omista kokemuksistaan ja pykii saamaan lapsen ymmärtämään niiden tärkeyden. Ohjaaja huolehtii, että lapsella on oikeus koskemattomuuteen ja yksityisyyteen. Lapselle tulee asettaa turvalliset rajat ja huolehtia, että nämä toteutuvat. Lapsen poistuessa luvatta sijaishuoltopaikasta tai, jos hän ei palaa sovitusti sijaishuoltopaikkaan, tulee ohjaajan huolehtia, että vastaava sosiaalityöntekijä tai päivystävä sosiaalityöntekijä tulee tietoiseksi tästä. Tarpeen tullen ohjaaja etsii ja kuljettaa lapsen takaisin sijaishuoltopaikkaan ja pitää huolta, että lapsi on tervetullut takaisin laitokseen. Ohjaaja keskustelee asiasta lapsen kanssa ja on tarpeen tullen tukena myös asian selvittelyssä sosiaalityöntekijän ja muiden asiaan liittyvien kanssa. (Heinonen 2016.)

Vastuuhenkilö pitää huolta, että henkilökunnan ammattitaito vastaa sijoitettuna olevien lasten tarpeita. Vastuuhenkilö tarkistaa työntekijöiden taustat. Hän vastaa työntekijöiden pysyvyydestä, työnohjauksesta ja kannustaa jatkuvaan kouluttautumiseen. Hän huolehtii laitoksen tapakulttuurin ja toimintatapojen laillisuudesta sekä niissä otetaan huomioon lapsen oikeudet. Pitää huolta, että sijaishuoltopaikkaan on laadittu turvallisuussuunnitelma, perehdyttää uudet työntekijät ja vastaa työntekijöiden toimintavalmiudesta. Takaa, että lapsen elinympäristö turvaa ja huolehtii sekä kannustaa ja osallistaa lasta. Sijaishuoltoyksikössä lapsella on oikeus koskemattomuuteen ja yksityisyyteen, tämän toteutumisen varmistaa yksikön vastuuhenkilö. Lapsen poistuessa luvatta sijaishuoltopaikasta tai, jos hän ei palaa sovitusti sijaishuoltopaikkaan, tulee vastuuhenkilön huolehtia, että vastaava sosiaalityöntekijä tai päivystävä sosiaalityöntekijä tulee tietoiseksi tästä. Hänen tulee myös laatia kirjalliset toimintaohjeet, miten siinä tilanteessa tulee toimia. Tarpeen tullen vastuuhenkilö viipymättä etsii ja hakee lapsen takaisin sijaishuoltopaikkaan

ja pitää huolta, että lapsi on tervetullut takaisin laitokseen. Valvoo, että tapahtuma tullaan käsitellyksi lapsen kanssa kuin myös sosiaalityöntekijän ja muiden asianosaisten kanssa.

Kriteeri 4: Lapsen tulee saada tukea kasvuun ja kehitykseen sijaishuoltopaikassa sekä lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri tulee ohjata sijaishuollon toimintaa

Ohjaaja pitää huolta ja hoitaa, että lapsen perushoito ja huolenpito toteutuu. Lapsen tulee tulla kohdelluksi ohjaajan osalta niin, että lapsi saa ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. Ohjaajan ja lapsen välinen tulee olla lapsen biologista perhettä kohtaan kunnioittavaa. Ohjaaja ottaa kontaktia lapseen ja pyrkii saamaan luottamussuhteen tämän kanssa ja oppii tuntemaan lasta. Arjessa ohjaaja huolehtii, että lapsen kielellinen, uskonnollinen ja kulttuurillinen tausta tulevat huomioiduksi ja arvostetuksi. Sijaishuoltopaikassa ohjaaja tukee lasten välisiä suhteita ja pitää huolta, että lapsella on hyvä olla sijaishuoltopaikan lapsiryhmässä. Positiivisen minäkuvan, toimijuuden ja sosiaalisten taitojen vahvistaminen on ohjaajan toimintaan kuuluvaa. Ohjaaja huolehtii, että lapsella on oikeus tulla hyväksytyksi sellaisena kuin on. Ohjaajan tulee edistää lapsen sukupuoli-identiteetin suotuisaa rakentumista. (Heinonen 2016.)

Vastuuhenkilö on vastuussa ja pitää huolta, että henkilökuntaa on riittävästi ja heidän ammattitaitonsa vastaa sijaishuollossa olevien lasten tarpeita sekä siitä, että lapsia on sijoitettuna sijaishuollossa lain mukainen määrä. Vastuuhenkilö pitää huolta työntekijöiden työhyvinvoinnista, ammatillisesta kasvusta ja henkilökunnan pysyvyydestä. Hän pitää huolta, että henkilöstöllä on osaamista kunnioittaa lapsen kielellistä, uskonnollista ja kulttuurista taustaa. Hän pitää myös huolta, että jokainen lapsi voi hyvin sijaishuoltopaikan lapsiryhmässä ja edistää lasten välisiä suhteita. Takaa, että lapselle luvatut palvelut toteutuvat sijaishuollossa. Pitää huolta, että työntekijät hoitavat työnsä niin, että lapsen oikeudet ja oikeudenmukaisuus toteutuvat. Huolehtii myös, että työntekijät ottavat työssään huomioon lapsen yksilölliset tarpeet ja tukee lapsen kehitystä. Takaa, että lapsi saa osakseen ymmärrystä, turvaa ja hellyyttä. On vastuussa moniammatillisen työryhmän tuen takaamisesta sijaishuoltopaikalle ja työntekijöille.

Kriteeri 5: Lapsi osallistetaan omaan elämäänsä, sijaishuollon arkeen ja häntä koskeviin päätöksiin.

Ohjaaja tekee mahdolliseksi, että halutessaan lapsi saa osallistua sijaishuollon arjen suunnitteluun ja päätöksien tekemiseen. Kuulee lasten mielipiteitä ja ne pyritään ottamaan huomioon. Hän pystyy perustelevaan lapselle asioiden ratkaisut. Tarjoaa lapselle ikä- ja kehitystason vastaavaa tietoa. Osallistaa lasta arkeen. Pyrkii saamaan lapsen näkemyksiä esiin ja koettaa ottaa ne huomioon arjessa. Ohjaaja myös kannustaa ja edistää lapsen itseilmaisua. Antaa lapselle keinoja ja todentaa lapsen vaikutusmahdollisuuksia sijaishuollon arjessa. Ohjaajan tehtäviin kuuluu myös osallisuuden ja lapsen mielipiteen tuottamisen vahvistaminen päätöksenteossa. Ottaa omassa toiminnassaan huomioon lapsen näkemykset ja mielipiteet sekä lapsi saa kokemuksen, että hänen mielipiteellään on väliä. Ottaa huomioon lapsen erityiset tarpeet. (Heinonen 2016.)

Vastuhenkilö pitää huolta, että sijaishuollon toiminnassa otetaan huomioon lapsen osallisuus. Sijaishuollon toteuttamiseen tulee olla kirjallinen suunnitelma ja sen toteuttamisen arviointiin sovitut tavat. Hänen tulee pitää huolta, että lapsen ääni tulee kuuluviin ja se otetaan huomioon sekä yksikkö toimii lapsen etu edellä. Ohjaaja huolehtii, että työntekijät osallistavat ja rohkaisevat lasta itseilmaisuuksiin kahden kesken ja ryhmässä. Pitää huolta, että henkilökunta osaa ottaa huomioon lapsen erityisen tuen tarpeen kommunikoinnissa sekä huolehtii, että yksikössä on tarvittavat välineet kommunikointiin. Vastaa, että lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa sijaishuolto paikan toimintaan ryhmänä. Ottaa lapset mukaan omavalvontasuunnitelman tekemiseen, arviointiin ja päivittämiseen. (Heinonen 2016.)

Erityistä vaikeutta oman elämän osallistamisessa saattaa aiheuttaa pienten lasten kanssa työskentely, jolloin heidän kielellinen ja kognitiivinen kyky itseilmaisuuksiin on vielä vajavaista ja heillä ei ole tarvittavia kykyjä tarkastella itseään perheen jäsenenä. Keskustelujen ohella heidän kanssaan tulisikin käyttää toisenlaisia yksilöllisesti valittavia menetelmiä ja vanhempia tulisi kannustaa erityiseen avoimuuteen ja tiiviiseen osallistumiseen perhetyötä tehdessä. Isompien lasten on helpompi osallistua perhetyöhön useilla eri tavoilla, ja he voivat osallistua tuen tarpeiden arvioinnin lisäksi tavoitteiden asetteluun. Haastetta lisää se, että lapsilla on pääsääntöisesti vahva taipumus suojella huoltajiaan, eikä perhetilanteen puheeksi ottaminen tule välttämättä luontaisesti. (Pietilä & Länsimies-Antikainen 2008, 195.)

Kriteeri 6: Lapsella on oikeus kuulua sijaishuolto paikan ulkopuolisiin yhteisöihin.

Koulunkäynnin, harrastusten ja kaverisuhteiden sekä sijaishuoltopaikan ulkopuolisten sosiaalisten suhteiden tukeminen kuuluu ohjaajan työhön. Ohjaaja tukee ja kannustaa lasta asettamaan tavoitteita koulunkäyntiin sekä kannustaa niiden tavoittelussa. Ohjaa nuorta sitoutumaan koulunkäyntiin ja harrastuksiin. Ohjaaja keskustelee ja pohtii nuoren kanssa ihmissuhteiden merkityksiä ja koettaa saada nuorta näkemään, mitkä ovat hänen hyvinvointiaan tukevia ihmissuhteita ja mitkä eivät. Tiivis yhteistyö lapsen asioissa niin koulun kuin vanhempienkin kanssa kuuluu ohjaajan vastuulle. (Heinonen 2016.)

Vastuuhenkilön tulee pitää huolta, että henkilökunta edistää ja pitää huolta lapsen koulunkäynnistä, harrastuksista, kaverisuhteista ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Vastuuhenkilön tulee pitää huolta, että yksikön resurssit takaavat nuoren harrastusmahdollisuudet ja, että henkilökunta tukee nuorta hänen harrastuksissaan. Pitää huolta, että lapsella on mahdollisuus pitää yhteyttä hänen hyvinvointinsa kannalta edullisiin ystävyys-suhteisiin. Vastuuhenkilö takaa, että henkilökunnalla on riittävä osaaminen lapsen koulunkäynnin tukemiseen. Pitää huolta, että lapsen oikeus hänelle kuuluviin käyttövaroihin toteutuu. (Heinonen 2016.)

Kriteeri 7: Lapsella on oikeus pitää yhteyttä läheisiin ihmisiin ja hän saa siihen tukea. Lapsen läheisten kunnioitus ja arvostus tulee tehdä näkyväksi.

Ohjaajan tulee arvostaa ja kunnioittaa lapsen perhettä ja läheisiä puheissaan. Pohjaa omaa yhteydenpitoaan lapsen vanhempiin asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Ohjaaja käy läpi lapsen kanssa hänen ihmissuhteitaan ja niiden vaikutusta lapsen hyvinvointiin. Lapsen vierailut vanhempien tai muiden luo sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Pitää huolta, että lapsen pitämä yhteydenpito on turvallista ja hänen edunmukaista. Yhteistyö perheen ja lapsen kanssa on suunnitelmallista. (Heinonen 2016.) Eronen ja THL:n tekemän tutkimuksen mukaan suhde vanhempiin ja sukuun ovat lapsen selviämisen kannalta hyvin tärkeitä ja suurin uhka oli tuhoavat ihmissuhteet erityisesti perheenjäseniin. Kontaktit perheeseen eivät yleensä lopu sijoitukseen, vaikka media saattaa antaa sellaisen kuvan. (Eronen 2013, 4.)

Vastuuhenkilö pitää huolta, että lapsen läheisten omaava asiantuntijuus otetaan mukaan lapseen koskevilla päätöksenteoissa. Huolehtii, että työntekijät ovat osaavia työskentelemään lapsen läheisen kanssa. Pitää huolta, että lapsen yhteydenpito hänen tärkeisiin läheisiin on mahdollista sekä varmistaa yhteydenpidon turvallisuuden ja, että

lapsen etu toteutuu. Auttaa perhettä näkemään lapsen tilanteen ja vahvistaa perheen halua auttaa lasta. Sitoutuu tavoitteelliseen työhön perheen ja lähiverkoston kanssa. Pitää huolta tavoitteellisen ja säännöllisen perhetyön toteutumisesta sovitun mukaan. Pitää huolta, että lapsella on mahdollisuus palata sijaishuoltapaikkaa, jos lapsen lomat tai tapaamiset, eivät toteudu suunnitellun mukaisesti. (Heinonen 2016.) Yhteydenpitoa vanhempiin rajoitettaessa on kyse lapsen turvallisuudesta ja vakavan väkivallan uhasta, mutta yhteydenpidon rajaaminen ei kuitenkaan suoranaisesti tarkoita, etteivätkö lapset tapaisi vanhempiaan. Lapsen yhteydenpidosta ja lapsen vanhempien kanssa järjestettävästä yhteistoiminnasta kirjataan asiakassuunnitelmaan (Eronen 2012, 4, 65.) Sijaishuoltapaikan tilaratkaisujen tulee tukea mahdollisuutta lapsen ja perheiden tapaamiselle. Osallistaa lapsen perhettä sijaishuoltapaikan arkeen ja pitää tiivistä yhteistyötä vanhempien ja muiden läheisten kanssa. Pitää huolta, että sijaishuollossa tai sosiaalitoimessa on toimittu lain mukaan rajoituspäätöksiä tehdessä. (Heinonen 2016.)

Kriteeri 8: Lapselle tulee kertoa hänen oikeutensa ja oikeusturvakeinonsa. Lapsen itsemääräämisoikeutta tulee arvostaa sijaishuoltopaikassa.

Ohjaaja tekee lapsen tietoiseksi sijaishuoltapaikan säännöistä ja tavoitteista. Tekee lapsen myös tietoiseksi hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sijaishuollossa. Ohjaaja auttaa lasta yhteydenpidossa sosiaalityöntekijäänsä tai muihin lastensuojelutyöntekijöihin. Tekee myös lapsen tietoiseksi, kuinka lapsi voi olla yhteydessä sosiaalityöntekijäänsä. Informoi lasta hänen oikeuksistaan ja oikeusturvakeinoistaan. Pitää huolta, että lapsi tietee keneen ottaa yhteyttä erilaisissa tilanteissa. Tekee lapsen tietoiseksi sijaishuollon ja viranomaisten toimivaltuuksista ja velvollisuuksista, oli lapsi minkä ikäinen tahansa. Ohjaajan tulee tietää, mitä eroa on kasvatuksen ja rajoitustoimenpiteiden välillä. Ohjaajan tulee tietää rajoitustoimenpiteiden edellytykset ja niiden toteuttamisen edellytykset. Käyttää rajoitustoimenpiteitä vain lain edellyttämällä tavalla ja vain tarvittaessa. Rajoitustoimenpidettä käyttäessään tulee hänen kirjata se lain vaatimalla tavalla. Ohjaajan tulee käydä rajoitustoimenpiteet ja niiden syyt läpi lapsen kanssa oitis kun se on mahdollista. (Heinonen 2016.)

Vastuhenkilö on vastuussa, että henkilökunnalla on tieto lapsen oikeuksista ja oikeusturvakeinoista. Hänen tulee olla varma, että jokainen lapsi on tietoinen omasta sosiaalityöntekijästään ja hänen yhteystiedoistaan. Pitää huolta, että työntekijät tukevat

lapsen yhteydenpitoa sosiaalityöntekijäänsä ja muihin tahoihin. Takaa, että lapset ovat tietoisia sijaishuoltopaikan säännöistä ja tavoitteista. Varmistaa, että lapset tietävät omat oikeutensa ja oikeusturvakeinonsa sekä varmistaa lapsen mahdollisuuden käyttää oikeusturvakeinoja. (Heinonen 2016.) Osasta huostaanotoista muodostuu pitkäaikaisia oikeusprosesseja, jolloin huostaanotosta tehdyt valitukset etenevät jopa korkeimpaan hallinto-oikeuteen asti. (Eronen 2013, 64.)

Vastuuhenkilön tulee myös pitää huolta, että rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset ovat henkilökunnan tiedossa. On vastuussa siitä, että työntekijät tiedostavat kasvatuksen ja rajoitustoimenpiteiden välisen eron sekä sen, että rajoitustoimenpiteet ovat toteutettu lain vaatimalla tavalla, vain tarvittaessa. Pitää huolta, että rajoitustoimenpidettä käyttänyt kirjaa tapahtuman lain vaatimalla tavalla. Pitää huolta, että omavalvontasuunnitelma sisältää hyvää kohtelua koskevan suunnitelman. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti esillä, ajantasainen ja lapsille pitää luoda mahdollisuus osallistua sen sisällön laatimiseen. (Heinonen 2016.)

Kriteeri 9: Lapsella on oikeus saada varhaiskasvatusta, opetusta, terveydenhuollon palveluita ja muita perus- ja erityistason palveluita.

Ohjaajan tulee pitää huolta, että lapsen oikeus varhaiskasvatukseen, koulunkäyntiin ja perusterveydenhuoltoon toteutuu. Ohjaaja varmistaa, että lapsen tarvitsema kuntoutus toteutuu sijaishuollossa tai muissa palveluissa. On tarpeen vaatiessa mukana lapsen kuntoutuksessa. (Heinonen 2016.)

Vastuuhenkilö pitää huolta yksikön ja kunnan palveluiden ja yhteistyön toimivuudesta. Ohjaaja ja sosiaalityöntekijä yhdessä pitävät huolta, että lapsi saa hänelle oikeutetut tuet ja palvelut. Pitää huolta, että kuntoutus johon lapsi on oikeutettu, toteutuu. On tarvittaessa mukana lapsen kuntoutuksessa. Pitää huolta, että moniammatillinen yhteistyö kaikkien yhteistyötahojen kesken toteutuu. Varmistaa, että lapsen edun mukaisesti lapselle haetaan sijaishuollon ulkopuolista apua ja tukea lapsen tarpeiden niin vaatiessa. (Heinonen 2016.) Usein sijoitetun lapsen erityistarpeet eivät selviä sijoituksen yhteydessä, vaan lapsi tarvitsee muutosten myötä monenlaista tukea selviytyäkseen ja sijaishuollon aikana erityistarpeet saattavat vasta tulla esiin. (Eronen 2013, 61.)

Kriteeri 10: Ennakoitavuus ja turvallisuus on taattu lapsen muuttaessa sijaishuoltopaikasta, jälleenyhdistämisessä, jälkihuoltoon siirtyessä ja toiseen sijaishuoltoon siirtyessä.

Ohjaaja ja vastuuhenkilö tukevat lasta hänen elämänvaihemuutoksissaan suunnitelmallisesti. Pitävät huolta lapsesta, kunnes lapsi muuttaa muualle. Pitävät huolta, että perhetyö toteutetaan suunnitelmallisesti jälleenyhdistämistilanteessa. Varmistavat, että oma toiminta on turvallista ja lasta tukevaa, myös silloinkin, jos lapsi vaihtaa äkillisesti tai suunnittelemattomasti sijaishuoltopaikkaa. Tekevät lapsen tietoiseksi, että hänellä on mahdollisuus pitää yhteyttä sijaishuoltopaikkaan sijoituksen päätyttyä. Jos yhteydenpito on mahdotonta, tulee lapselle tiedottaa muiden korvaavien suhteiden ja tahojen löytyminen. (Heinonen 2016.)

Kriteeri 11: Jälkihuollon tuki ja palvelut ovat räätälöity itsenäistyvän nuoren tarpeita vastaavaksi.

Kokonaisvaltaiseen sijaishuoltoon liittyy jälkihuolto ja se on tärkeä osa kokonaisvaltaista kehittämistä. Jälkihuollon tarkoituksena on varmistaa sijaishuollon avulla saavutettujen muutosten pysyvyys ja vahvistaa nuoren kasvua aikuisuuteen. Lastensuojelun keskusliitto sekä jäsenyhteisöt ovat tehneet yhteistyötä pitkään sen eteen, että jälkihuollon laatu pystytään varmistamaan. Ohjaajan ja vastuuhenkilön tulee tukea nuoren itsenäistymiseen liittyviä taitoja. Ohjaaja ja vastuuhenkilö auttavat ja ohjaavat nuorta urasuunnittelussa, koulun tai työpaikan hankkimisessa tai muun mielekkään tekemisen löytämisessä sekä arkipäivässä selviämisessä. Toteuttavat sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä toteutetun jälkihuollon suunnitelmaa. (Heinonen 2016.) Jälkihuolto tulee järjestää avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päätyttyä, jos sijoitus on kestänyt puoli vuotta. Vaikka kunta on vastuussa jälkihuollon toteuttamisesta, se ei velvoita ketään ottamaan jälkihuoltoa tuekseen. (Heinonen 2016.) Jälkihuollossa katsottiin THL:n tekemän raportin mukaan olevan kolme kesteistä ja tärkeää asiaa, jotka liittyivät sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan, opiskeluun, arjenhallintaan sekä talousasioihin. (Eronen 2013, 71.)

Kriteeri 12: Sijoituksesta, sen seurannasta ja dokumentoinnista tulee lapselle tulla sellainen olo, että se on suunnitelmallista ja hänelle räätälöityä.

Ohjaaja ja vastuuhenkilö toteuttaa sosiaalityöntekijän laatimaa lapsen asiakassuunnitelmaa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Vastuuhenkilö pitää huolta, että ne tarkistetaan säännön

mukaisesti ja myös silloin, jos lapsen tuen tarve muuttuu. Ohjaajan ja vastuuhenkilön tulee pitää huolta lapsen asioiden asiallisesta raportoinnista ja asiakastietojen lain mukaisesta käsittelystä. Osallistaa lasta ikä ja kehitystaso huomioiden raportointiin. Ohjaaja ja vastuuhenkilö osallistavat lasta mukaan hänen asioidensa dokumentointiin. Ohjaaja kirjaa havaintoja lapsesta säännöllisesti. Vastuuhenkilö pitää huolta, että sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan kuukausittain lapsen asioista kirjallisesti. (Heinonen 2016.) Sosiaalityöntekijän pysyvyydellä ja mahdollisuudesta tuntea lapsi ja häneen liittyvät asiat hyvin, on vahva merkitys, kun arvioidaan lapsen kokonaisvaltaista tilannetta. Vastaajat, jotka kertoivat olevansa hyvin perillä asiakkaidensa tilanteesta, olivat vähiten huolissaan asiakkaidensa tilasta, kun taas he, joilla ei ollut, kun kohtalaisesti tai pinnallisesti tietoa asiakkaistaan, kokivat heidän tilanteensa huolestuttavammiksi. (Eronen 2013, 74.)

5 LAATUKÄSIKIRJA

Laatukäsikirjalla kuvataan toimintajärjestelmän ydinkohtia. Laatukäsikirjalle ei ole tehty minkäänlaista standardia, vaan se on aina omanleimainen tuotos heidän organisaatiostaan. Laatukäsikirja voidaan julkaista perinteisen kirjallisen paperiversion lisäksi esimerkiksi sähköisenä. Sähköisessä muodossa laatukäsikirja on helpommin päivitettävissä kuin paperinen versio. Sähköinen versio saattaa toisinaan myös olla helpommin ja nopeammin henkilöstön saatavilla, mutta toiset kokevat kirjaversioon enemmän heidän käyttöönsä sopivammaksi. Laatukäsikirjassa kuvataan usein organisaation vastualueet ja valtuudet, resurssit ja ne menettelytavat, joiden avulla laatupolitiikkaa ja laatujärjestelmää organisaatio toteuttaa. Laatukäsikirjaan saatetaan kasata toimintaohjeita, ohjeita käytännön työhön sekä laatutiedostoja. (Outinen ym.1999, 137; Rousu & Holma 2004, 58.)

5.1 Hyvä laatukäsikirja

Laatukäsikirja voi parhaimmillaan tukea tasaisen laadun ylläpitämistä, työn yhdenmukaisuutta kokonaisvaltaisesti tukien. Lisäksi sillä pyritään organisaatiossa tehtävään tavoitteelliseen laatutyöhön. Laatukäsikirjan avulla voidaan motivoida henkilöstöä aiempaa laadukkaampaan työskentelyyn yksilö ja yhteisötasolla. Motivaation katsotaan lisääntyvän, kun työntekijät ovat itse saaneet olla osallisina organisaation työtapojen ja tavoitteiden suunnittelemisessa. Laatukäsikirja parantaa työyhteisön julkisuuskuvaa ja osoittaa oikein hyödynnettynä, että laatuasioiden eteen halutaan tehdä töitä ja niitä on yhteisössä mietitty tarkasti ja kehittämismielessä. Yhteistyökumppaneille ja asiakkaille laatukäsikirja osoittaa, että työn tekemisen perusta on kunnossa ja sillä on merkitystä. (Rousu & Holma 1999, 110.) Laatukäsikirjalla pyritään tavallisesti luomaan hahmotus organisaation kokonaisuudesta ja sen halutaan yleensä myös sisältävän toiminnan kannalta konkreettisia ohjeita. Se on käytännön apuväline ja perehdytyksen tukena ohjaamassa laadukkaampaan työhön. (Lecklin 2006, 32.)

5.2 Laadun lähtökohdat ja kehittäminen

Laatu on hyvin paljon käytetty, mutta huonosti määritelty termi. Perheistä puhuttaessa löytyy paljon otsikoita laadukkaan ajan viettämisestä lastensa kanssa tai laadukkaan lastenhoidon tarjoamisesta. Haastavaa onkin löytää tieto, mitä näillä termeillä oikeastaan tarkoitetaan ja kenelle ne lopulta ovat laadukkaita. Vanhemmat, lapset, ylipäänsä erilaiset perheet ja palveluntarjoajat kokevat ”laadun” hyvin eri tavoin. (Stein 2009, 111.) Laatu sanana saattaa olla yhteiskunnassamme toisinaan kuin synonyymi täydellisyydelle, vaikka englannin kielen sanaa ”quality” ei yleensä yhdistetä virheettömyyteen. Laatu sanana saattaakin olla hieman harhaanjohtava ja luoda eri ihmisille erilaisia mielikuvia. Toisaalta Suomen ”laadukas”, voikin kertoa yhteiskuntamme pyrkimyksestä parantaa ja kehittää toimintaamme lähes täydellisyyttä tavoitellen. Kaiketi koemme sen kuitenkin jotain hyvää tarkoittavana asiana.

Laadunhallinnalla tavoitellaan asiakastyytyväisyyttä yrityksen toimintaa ja tuotteita jatkuvasti kehittämällä. Laadunhallinta pyrkii liiketoiminnan kannattavuuden lisäksi kilpailukyvyyn säilyttämiseen. Laadunhallinta on tuotteen laadun lisäksi myös toiminnan laatua organisaation hyödyksi. Laadunhallinnan viitekehyksenä voidaan hyödyntää esimerkiksi kansainvälisiä ISO 9000 -sarjan metodeja. Sitä pidetään luotettavana, sillä sen pohjalta ulkopuolinen toimija saa sertifioida yrityksen laatujärjestelmän, sen avulla voi osoittaa asiakkaille yrityksen luotettavuutta. (Suomi.fi 2020.) Laatukäsikirja voidaan nähdä osana laadunhallintajärjestelmää tai se voi monipuolisena olla laadunhallinnan perusta. Sosiaali- ja terveyden alalla, aiemmin mainittuna tuotteena voidaan pitää tuotettua palvelua ja toiminnan laatuna palvelun taustalla tehtävää työtä.

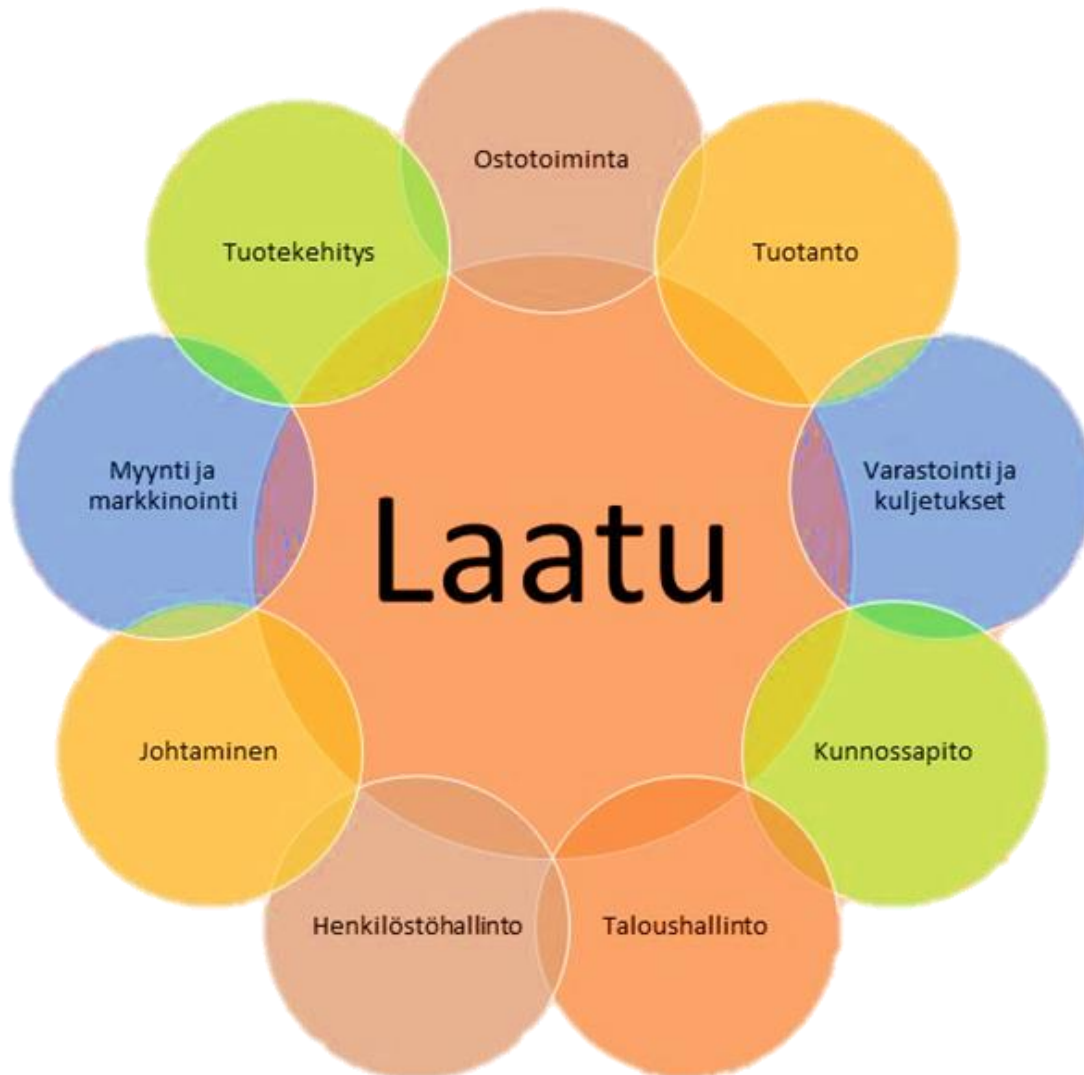
Lähtökohtia laadulle voidaan nimetä useampia, mutta yhdeksi voidaan nostaa yhdeksänkymmentäluvun loppupuolella sosiaalipalveluiden nykyaikaistamisen Englannissa, jolloin selvitettiin kaksi estettä palvelun laadulle. Ensimmäinen oli ero sosiaalihuollon tavoitteiden ja saavutettujen normien välillä ja toinen oli standardoitujen tavoitteiden saavuttaminen johdonmukaisesti. Laadulla haluttiin korostaa siihen liittyvän reflektoinnin ja seurannan merkitystä. Kehitettiin raamit palvelulle, joissa määriteltiin standardit ja luotiin suorituksia mittaavat indikaattorit kehityksen seurannan tueksi. Syntyi Children’s Services-ohjelma, jossa pyrittiin tuomaan yhteen eri tahojen käsitykset laadukkaasta palvelusta. Yhdeksi muutoksen kannalta keskeiseksi asiaksi nostettiin läpinäkyvät kriteerit, joiden perusteella laatua voitiin mitata sekä se, että viranomaisten tulee

voida tunnistaa ja puuttua havaitsemiinsa puutteisiin ja kehittämiskohtiin. (Stein 2009, 111–112.) Ero sosiaalihuollon tavoitteiden ja saavutettujen normien välillä on useiden organisaatioiden haaste, johon pyritään löytämään ratkaisuja asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Palautekyselyt tukevat myös johdonmukaista tavoitteiden saavuttamista oikein hyödynnettyinä. Nämä Englannissa tehdyt sosiaalipalveluiden nykyaikaistamisessa esiin nousseet asiat ovat edelleen näkyvissä palvelun laatua mittaavissa ja käsittelevissä asiakirjoissa.

Samoihin aikoihin Englannin sosiaalipalveluiden nykyaikaistamisen kanssa, ennen 2000-luvun vaihtumista, Suomessa otettiin käyttöön sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeita kuvaavat indikaattorit. Sittemmin sosiaali- ja terveysministeriö on listannut yli 500 indikaattoria väestön hyvinvoinnin ja terveyden kuvaamiseen, palveluiden tarpeen arviointiin sekä sen laadun, vaikuttavuuden, kustannusten ja tehokkuuden mittaamiseksi. Sote-ohjauksen mittaristossa laatu on yhdistetty turvallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Elämänlaatua kuvaavan kohdan mittarivalinnan perusteluissa mainitaan, että jos tämä osa-alue näyttäytyisi jossain alueilla hyvin matalana, tulisi selvittää ilmiön takana olevat syyt. (Hämäläinen 2019.) Jotkin indikaattorit voidaan nähdä hieman heikosti vertailukelpoisina. Kuten elämänlaatu voidaan kokea hyvin eri tavoin ja elämänlaatuun vaikuttavat kriteerit voivat vaihdella kysymyksiin vastaavasta henkilöstä riippuen, kuitenkin jokainen kokee oman elämänsä elämänlaadun todellisena, eikä näitä vastauksia voida vertailla suoraan keskenään kyseenalaistamatta vastausten oikeellisuutta. Lisäksi haasteita voi tulla useiden indikaattorien joukosta sen löytämisen, joka tukisi parhaiten kehittämistä vaativia kohteita.

Keskeisimpiä laatuun liittyvä ajattelumalli on total quality management (TQM), joka yhdistää organisaation ulkoiset ja sisäiset tekijät. Se kasaa yhteen strategisen suunnittelun, asiakaslähtöisyyden, prosessin toiminnan kehittämisestä, kaikkien vastuun laadusta, koko henkilöstön sitoutuneen osallistumisen, tiimityöskentelyn, henkilökunnan kouluttautumisen sekä ajankohtaiseen todelliseen tietoon perustuvan johtamisen ja jatkuvan työn laadun parantamisen. TQM voidaankin tarvittaessa suomentaa laatujohtamiseksi (Ks kuvio 4). (Tervonen 2001 5.) Ulkoisten ja sisäisten tekijöiden yhdistäminen voi koitua ongelmaksi suurissa organisaatioissa, joissa johtoportaita voi olla useita, eikä yhteneväisten toimintatapojen pitäminen välttämättä ole yksinkertaista, tai se voi olla jopa epäedullista organisaation tuoton kannalta. Erityistä haastetta luo kuitenkin tilanteet, joissa

henkilökunnalle on epäselvää oma työnkuva. Suurissa organisaatioissa voikin olla merkityksellisempää jokaisen työntekijän oman roolin tunnistaminen, mitä jokaisen yhteneväiset työtavat. Jatkuvan kehittämisen ja parantamisen lähtökohtana voidaankin pitää hyvin yhteen toimivaa organisaatiota, jossa jokainen tuntee oman työkenttensä, häneltä odotetut asiat ja työn kehittämismahdollisuudet, mutta jossa työn määrät eivät vaihtelisi keskenään suuresti työntekijöiden välillä.



Kuvio 4 Laadun lähtökohtia (Tervonen 2001, 35–40)

Laadunhallinnan tekniikka perustuu henkilökohtaisesta näkemyksestä irti päästämiseen, täsmällisyyteen, syysseuraus suhteisiin ja rajaamiseen. Se on jopa lähellä luonnontieteellistä

maailmankuvaa, jossa asioiden todentamistavat sekä määrälliset tutkimusmenetelmät ovat kuin itsestäänselvyyksiä. Useat laatu- ja suunnittelutyökalut perustuvat mittaamiseen ja näin ollen niiden käyttäjällä tulisi olla osaamista tilastomatematiikan perusteisiin. (Norlamo-Saramäki 2009, 138–139–140.)

Laadunhallinnalla tarkoitetaan valittujen toimintatapojen ja niiden systemaattisesta ja soveltavasta käytöstä syntyneitä tuloksia. Kun haluaa muuttaa tuloksia, tuleekin muuttaa toimintatapoja. Toimintatapojen muuttamisella saadaan tuloksiin muutosta, samoja toimintatapoja toistamalla, saadaan samoja tuloksia. Tähän tarvitaan objektiivista mittaamista, jotta siihen johtaneita toimintatapoja voidaan lähteä muuttamaan. (Norlamo-Saramäki 2009, 139–140.) Tulee huomioida, ettei turhaan muuteta toimintatapoja, joiden seuraukset ovat toimivia, vaan tulee kartoittaa tarkasti vain ne kohteet, joissa tulosta ei synny tai se on epätoivottua. Herkästi ilman taustatutkimusta lähdetään korjaamaan kehittämiskohteita alhaalta ylöspäin, jolloin matka muutokseen voi olla mahdotonta tai viedä kohtuuttoman pitkiä aikoja. Syntyneitä ongelmia ei tule vain korjata, vaan estää uusien ongelmakohtien syntyminen kokonaan. Tämän tyylisten prosessin selvittämiseen ja uusien toimintatapojen löytämiseen koetaan kuitenkin usein menevän enemmän aikaa, mitä syntyneiden ongelmien korjaamiseen, vaikka todellisuudessa toimintatapoja muuttavaan malliin käytetyt ajalliset ja taloudelliset resurssit jäävät yleensä pienemmiksi ja se on myös henkilöstöä säästävämpi malli.

Laadunvalvontamenetelmillä pyritään lisäämään palvelun arvoa keskittymällä siihen, mikä auttaa asiakasta eniten ja miten voimme tehdä nuo asiat entistä paremmin. (Fondahn, Lane & Vannucci 2016, luku 2.) Potilastyytyväisyys ja heidän yksilöllisiin toiveisiinsa vastaaminen onkin keskeinen osa terveydenhuoltoa ja se on iso osa koko potilaan palvelukokemusta. Vaikka palveluun ajautumisen syy selviäisi, mutta asiakas kokee olevansa tyytymätön saamaansa palveluun, alkuperäinen ongelma saattaa jäädä jopa toissijaiseksi ja asiakas kokee saamansa palvelun kokonaisuudessaan epäonnistuneeksi. Saattaa kuitenkin käydä myös niin, että vaikka alkuperäinen palveluihin ajautumisen syy ei selviäisi, mutta asiakkaan kokemus saadaan pidettyä hyvänä ja hän tuntee, että on tullut kuulluksi, hän kokee palvelun olleen laadukasta. Asiakas, joka kokee saaneensa laadukasta palvelua, hakeutuu palveluihin myöhemmin matalammalla kynnyksellä ja se on erityisen keskeinen huomio syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden kohdalla.

Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun (2008) avaa palvelujen tuottamisen suhteen laadun olevan sitä, että asiakas saa tarpeidensa mukaista palvelua, kun sitä tarvitsee ja siellä missä hän sitä tarvitsee. Laatu on sen hetkiseen parhaimpana pidettyyn tietoon nojaavaa tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka edistää kansalaisten hyvinvointia. Sen tulee edistää terveyden ja hyvinvoinnin maksimointia ja minimoida sen riskejä. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 3.) Laadun kehittämisen tuleekin olla jatkuvaa ja aina uusimpaan tietoon perustuvaa, jolloin tutkimusten merkitys on keskiössä. Riskivalinnat voivat vaihdella suuruudeltaan tilanteesta riippuen, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii voi joskus olla asianmukaista valita toimintatapoja, joiden riskit ovat suurempia, mutta onnistumisen mahdollisuus todennäköisempi. Kuitenkin tulisi aina arvioida tilanne niin, että valintojen suurinkaan riski ei olisi suurempi, mitä valinnatta jättämisestä koituva oletus olisi.

Laadukasta palvelua syntyy hyvinvoivasta ja laadukkaasta henkilökunnasta, joka osaa asettaa tavoitteet ja kykenee tarkastelemaan niitä työn edetessä, tuntee omat rajansa ja heikkoutensa, osaa toimia moniammatillisesti ja myös luottaa työtovereidensa osaamiseen. Työyhteisön hyvinvointi ei ole aina kiinni pelkästään työntekijöistä. Resurssipula ja lyhyet työsuhteet, perehdytys ja vaihtuvuus rasittavat muuta henkilökuntaa. Henkilökuntapula aiheuttaa suuren riskin laadun toteutumisen kannalta sekä motivaation laskua työyhteisössä, väsymystä, sairaslomia, jotka vaativat sijaisia. Esimiesten kyky puuttua vaikeisiin tilanteisiin on myös suuressa osassa henkilöstön hyvinvointia, mutta myös työntekijöiden kyky puhua epäkohdista ajoissa on tärkeää. (Lammi-Taskula 2011.)

Henkilökunta näkee herkästi heidän keskinäiset ongelmansa esimiehen tai johtoryhmän ongelmina, vaikka asiaa ratkomaan lähtiessä yleensä työhyvinvoinnin valmentajat lähtevät purkamaan tilanteita täysin päinvastaisesta näkökulmasta. Johtoryhmän työ on huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista, muttei voida olettaa, että se oikeuttaisi työntekijöitä toimimaan toisiaan vastaan. Teoksessa Child Welfare Supervision (2009, 221) kerrotaan Glissonin ja Hemmelgranin (1998) tekemästä tutkimuksesta, josta selvisi, että organisaation ilmapiiri vaikuttaa paljon lastensuojelun laatuun ja yksiköissä, joissa on heikko työilmapiiri, on suurin vaihtuvuus työntekijöissä. (Potter 2009, 221). Organisaation ilmapiirin ollessa heikkoa, se vaikuttaa vahvasti koko organisaatioon ja luo herkästi henkilökunnan välille myös yksittäisiä jännitteitä, jotka vaikeuttavat tilanteiden purkamista. Jatkuva vaihtuvuus työyhteisössä ja sijaisten perehdyttäminen heikentävät työntekijöiden motivaatiota työhönsä ja huonontaa kehittämishalukkuutta, joka luo kierteen ja vaikuttaa kaikkeen työssä ja työyhteisössä.

Lopulta kun laatu kärsii tarpeeksi, työntekijän on vaikea pitää työtään merkityksellisenä tai kehittämistä mahdollisena tai edes tarpeellisenä. Lisäksi pitkään jatkuneet erimielisyydet ja ongelmat työyhteisössä leviävät helposti työnhakijoiden tietoisuuteen, mikä vaikuttaa lisäresurssien palkkaamiseen hankaloittaen sitä, jolloin työyhteisö voi joutua kokemaan työvoimapulaa, vaikka työnantaja olisi sitä valmis lisäämään.

Sosiaali- ja terveysalan työolot -teos (Laine ym. 2010) kuvaa kehityskulkua Suomalaisten työoloissa kahden vuosikymmenen ajalta. Siitä käy ilmi, että työntekijöiden oman palvelunsa laatuun oli suurin osa vastaajista tyytyväisiä. Lisäksi tyytyväisten osuus oli kasvanut edelliseen kyselykertaan verrattuna joka sektorilla. Lähityössä asiakkaan tai potilaan kanssa toimineet kokivat työssään usein ilon ja mielihyvän tunteita, vaikkakin toisinaan he kokivat myös riittämättömyyttä. (Sosiaali- ja terveysalan työolot 2010.) Tämä kehityssuunta on useiden tutkimusten ja kehitystä edistäneiden tahojen aikaansaannos, vaikka kehitettävää edelleen löytyy, suunnan voidaan nähdä olevan oikea.

Työyhteisön keskinäisen, strategisesti suunniteltujen työryhmien pitämisen on todettu lisäävän työn tehokkuuden, tavoitteellisuuden ja hallinnan lisäksi työyhteisön yhteenkuuluvuutta. Suunnitelmien edetessä, tunnistetaan hyöty rakentaa luottamussuhdetta ja toimia tiiminä koko työyhteisön kanssa. (Renner, Porter & Preister 2009, 4.) Oman työn kehittäminen on motivoivaa, mutta kun sen pystyy tekemään muiden työntekijöiden kanssa, sen voi kokea myös ryhmäytymistä tukevana tekijänä ja sillä voi olla työyhteisöä yhdistävä vaikutus, joka saattaa kiireisessä arjen työssä jäädä pintapuoliseksi, vaikka sen merkitys on kiistaton.

Lammi-Taskulan (2011) mukaan kaikki ovat vastuussa oman työyhteisön hyvinvoinnista, hyvinvoinnin rakentaminen ei voi jäädä yhden työntekijän tai esimiehen harteille, jolloin korostuu myös työntekijöiden vastuu puhua esimiehille työyhteisöä kuormittavista tekijöistä. Laatua voidaan katsoa monesta näkökulmasta. Laatua tarkastelleiden työryhmien keräämät kohdat, jotka on liitetty vahvasti hyvään laatuun:

1. Tulokset vastaavat tavoitteita
2. Palvelu vastaa sitä mitä asiakas tarvitsee. Tunnistetaan asiakkaan ongelmat ja niihin vastataan mahdollisimman hyvin.

3. Palveluyksikköjen henkilöstöä, laitteita, työtiloja, tiedonhallintaa ja varoja käytetään tarkoituksen mukaisesti muistaen ja mahdollisimman tehokkaasti.
4. Palvelun tuottajilla on oltava riittävä osaaminen ja motivaatio työhönsä ja henkilökuntaa on oltava riittävästi.

Lisäksi nähdään, että asiakaspalvelun on oltava hyvää, asiakkaiden tyytyväisiä, heitä kohdellaan kunnioittavasti ja he tulevat kuulluksi (Lammi-Taskula 2011.) Koetaan tärkeäksi, että omalla työllä on positiivinen vaikutus yksilötasolla ja että asiakkaat kokevat palvelun merkityksellisenä.

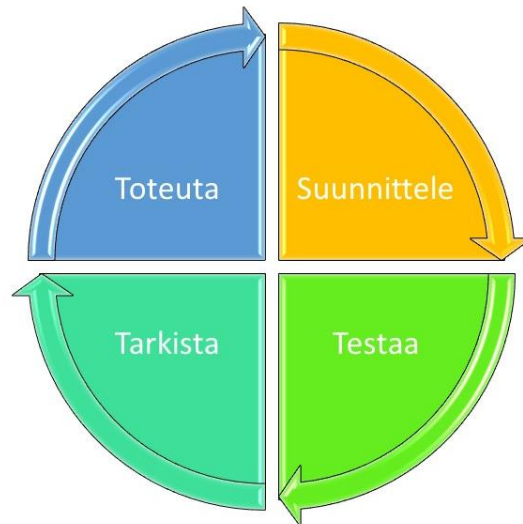
5.3 Laadunhallinnan menetelmiä

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmät eivät yleensä käytä tarjotessaan palveluitaan termejä korkealaatuisesta, näyttöön perustuvasta palvelusta, vaan laadun parantamiseksi tehdään töitä jatkuvasti. Laadun varmistamiseksi pyritään poistamaan aukot asiakkaan odotuksien ja palveluntarjoajan tuottaman palvelun välillä. Toisin sanoen, pyritään selvittämään ja vastaamaan asiakkaan toiveisiin. Laadun tarkkailuun on saatavilla erilaisia laadun tasoa ja kehitystä kuvaavia mittareita, kaavakkeita ja menetelmiä. Nykyaikaisten suuremman mittakaavan menetelmien laaduntarkkailusta pelätään johtavan siihen, että palveluita kehitetään pakosta, ei hyödyn saamiseksi. (Fondahn y, 2016. luku 2.) Useat erilaiset mittarit ja laatuun tähtäävät kyselyt voivat hämmäntää monipuolisella valikoimallaan, eikä organisaatiolla välttämättä ole resursseja ylimääräisiin kehittämistä tukeviin toimiin. Laaduntarkkailu ei kuitenkaan riitä, ellei jostain syystä kyetä yhdistämään löydöksiä muutosta vaativiin kohteisiin ja muuttamaan toimintatapoja. Yleensä laadun kehittäminen on positiivinen muutos, eikä sitä pitäisi kokea painostavana lisätyönä, vaan kokonaisuuteen sijoittamisena, jonka hyödyt voidaan kokea myös yksilötasolla helpottavina asioina.

Laadunhallintaa ja kehittämistä tukemaan voidaan hyödyntää valmiita, sitä varten luotuja työkaluja esimerkiksi ns. Demingin ympyrää (PDCA-ympyrä). Ympyrä sisältää neljä vaihetta: suunnittele, testaa, tarkista, toteuta (Ks kuvio 5). Näitä toistelemalla pystytään tarkastelemaan jo olemassa olevienkin järjestelmien laatua uudelleen. Voidaan myös sopia tietyn ajanjakson päähän PDCA-ympyrän uudelleen läpikäyminen, jotta nähdään, onko

laatu pysynyt tasaisena. (Pekurinen ym. 2008, 24.) Tämäntyyppinen laadunkehittämistyökalu voidaan saada sopimaan useisiin erilaisiin tilanteisiin ja kehittämiskohteisiin. Sen eduksi voidaan katsoa yksinkertaisuus ja toistettavuus. Lisäksi oikein käytettynä se antaa hyvän

muistutuksen työn tavoitteellisuuden merkityksestä ja siitä, miten helposti työn kehittäminen voi hoitua.



Kuvio 5 Demingin ympyrä eli PDCA-ympyrä. (Pekurinen ym. 2008, 24.)

Erilaisiin valmiisiin laatukäsikirjoihin on myös ladattavissa mallipohjia, joita niihin perehtyneet yritykset luovat. Muita erilaisia laadun mittareita on monipuolisesti muuntautuvat tyytyväisyyskyselyt, laajalti tunnetut, jo aikaisemmin mainitut ISO 9000 laadunhallintajärjestelmät, TQM (Total Quality Management) eli kokonaisvaltainen laatujohtamisen malli, syy-seuraus- analyysi eli Ischikawa-kaavio, tarkastuslistat sekä myös Lean management -toimintamalli voidaan nähdä laadun kehittämisen ja hallinnan työvälineenä, sillä siinä pyritään tunnistamaan tuotteen tai palvelun arvo asiakasnäkökulmasta, sen tarkoitus on kuitenkin laadun parantaminen.

Kuten jo aikaisemmin on käynyt ilmi laadunkehittämiseen palvelujärjestelmässä ei kuitenkaan riitä pelkästään indikaattorit ja niistä saatu tieto. Järjestelmän on kyettävä vastaamaan muutoksen tuomiin ilmiöihin kehittämällä laadukasta toimintaa, edistämällä innovatiivisuutta ja käyttämällä saatavilla olevia voimavaroja aiempaa tehokkaammin. Organisaatioiden kilpailukyky edellyttää nopeaa oppimista, kehittämistä ja jatkuvaa innovatiivisuutta. (Pekurinen ym. 2008, 24.) Laatu on asiakkaan kokemusta elämäksestään

(asiakkaan laatu eli koettu laatu), mutta myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten määrittelemää tieteellistä ja ammatillista laatua sekä myös laadun parantamiseksi käytetyt kustannukset (johtamisen, eli palvelujärjestelmän laatu). Palvelun käyttäjillä on aina ennako-odotuksia palvelusta ja ennakkoasenteita palveluita kohtaan.

Yhteiskuntamme tunnistaa myös käsitteen maksimaalisesta laadusta, joka asiakkaan ja palvelun tuottajan määrittelemänä olisivat kuitenkin kustannuksiltaan niin suurta, ettei sen suuruusluokan toimintaan ole mahdollista kehittää sellaisilla summilla. Tulisikin pyrkiä optimilaatuun kaikkien osapuolien kesken ja pyrkiä ottamaan asiakas määrittelyyn mukaan. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 9.) Asiakkaiden toiveet palveluiden suhteen tuskin olisivat lopulta työntekijöidenkään näkökulmasta niin suuria, etteikö niitä voitaisi toteuttaa, mutta lisäresurssit ja muut toiveisiin vaadittavat taloudelliset uhraukset olisivat niin suuria, etteivät palveluntuottajat kykenisi enää jatkamaan taloudellisesti toimintaansa.

Useissa sosiaali- ja terveysalankin yksiköissä yhtenä ja jopa yleisimpänä laadun kehittämisen työkaluna kerätään asiakaspalautteita. Henrikki Lehtolan kandidaattityö ”Asiakaspalautte organisaation toiminnan kehittämisessä” tarkoituksena oli selvittää asiakaspalautteen antamia mahdollisuuksia lisätä organisaation kilpailukykyä. Asiakaspalautte tuo tietoa organisaatiolle asiakkaan todellisista tarpeista ja tyytyväisyydestä ja sen merkitys kehittämiskeskeisessä yhteiskunnassamme on kasvanut. Tutkimuksista selviää kuitenkin, että asiakaspalautteen hyödyntämisen prosessi keskittyy usein palautteen keräämiseen, ei sen hyödyntämiseen. Hyödyntämisen ongelmina on erityisesti se, ettei palautetta jaeta aina kaikille sitä tarvitseville, jolloin he, joilla olisi mahdollisuus asiaan vaikuttaa jäävät tietämättömiksi muutostiveista. Lisäksi ongelmana voi olla palautteen keruu ilman selkeää päämäärää. (Lehtola 2018, 27.) Tässä selvä esimerkki siitä, miten tärkeä on, ettei kehittäminen jää pelkäksi pintapuoliseksi raapaisuksi vaan ymmärretään ettei kehitystä tapahdu pelkästään tiedostamalla ongelma, vaan se vaatii aina muutosta ja tekoja.

Asiakaspalautetta voidaan lähteä hyödyntämään PDCA-mallin avulla. Tällöin ensimmäisessä vaiheessa ”Plan” eli suunnitteluvaiheessa tulee rajata kysymys, johon toivotaan vastausta sekä miten asiakaspalautetta tullaan hyödyntämään ja ketkä sen hoitavat. ”Do” eli testaa vaiheessa kerätään itse asiakaspalautte, tässä vaiheessa on erityisen tärkeää, että siihen osallistetut henkilöt ovat sitoutuneet palautteen keräämiseen.

(Lehtola 2018, 16.) Henkilöiden osallistamisessa heitä koskeviin päätöksiin nähdään olevan valtaistamisen lisääntyminen, kun vaikutusvaltaa ja vastuuta saadaan jaettua, se saa aikaan sisäisen voiman tunteen, johon liittyy empowerment -käsite. (Suojanen 2004.) Sama pätee sosiaaalialalla yleisesti, kun asiakas osallistetaan omiin päätöksiinsä, hänen on helpompi myös sitoutua niihin.

Kolmannessa tarkistusvaiheessa "Check" palaute analysoidaan, minkä jälkeen siitä saadut tiedot jaetaan jokaiselle, jolle tiedolla voi olla merkitystä ja joilla voi olla mahdollista sen avulla kehittää työtään. Viimeisessä toteutus "Act" -vaiheessa palautteesta saatu tieto kerätään päätöksiksi, joka viedään kehitettäviin kohteisiin, jolloin voidaan saada aikaan muutoksia. On huomioitava prosessiin menevä aika, liian pitkään venyvä prosessi voi osoittautua kehittämisen vaiheessa vanhentuneeksi, eivätkä muutoskohteet ole enää ajan tasalla, jolloin palautteenkeruu sekä siihen käytetty aika on ollut turhaa. Tulee myös huomioida, että asiakkaille voidaan ilmoittaa palautteen tuloksista ja kertoa aikaan saaduista muutoksista, jonka jälkeen prosessi voidaan toistaa. (Lehtola 2018, 16.) Huomion arvoista tässäkin mallissa on se, ettei sitä voi jättää kesken vaan jokainen vaihe tulee käydä läpi tarkasti, jotta paras mahdollinen hyöty voidaan saavuttaa.

6 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISHANKE

Opinnäytetyömme oli tutkimuksellinen kehittämishanke, jossa keräsimme tietoperustaa ja tukeuduimme siihen luodessamme tuotoksen, joka taas oli kehittämishanke. Kehittämistoiminta-käsitteen voidaan ajatella oleva yläkäsite, joka sisältää kaiken toiminnan kokonaisuymmärtämiselle, tehdylle työlle ja kuvaukselle, josta syntyy lopulta jokin uusi asia, kuten tuotos. (Salonen 2013, 8.) Kehittämistä pidetään yleensä konkreettisena toimintana, jolla pyritään selkeään ennalta määritettyyn tavoitteeseen. Kehittämishankkeessa kehittämistarve tulee tunnistaa, sen tavoitteet määritellä selkeästi ja kehitystä seurata. Kehittämistyötä on hyvä arvioida ajantasaisesti ja jälkikäteen. Kehittämisestä puhuttaessa tarkoitetaan yleisimmin hankeperustaista toimintaa. Hankkeelle on määritetty tavoitteet, toimintatavat ja taataan arviointiasetelma, hanke kestää aina tietyn ajan. Kehittämisellä voidaan toisaalta tarkoittaa myös palveluntuottajan jatkuvaa toimintaa. Kehittämistä voidaan luonnehtia asioiden korjaamiseksi, parantamiseksi ja tukemiseksi. Kehittäminen voi olla uusien ajatusten keksimistä sekä niiden jakamista ja vakiinnuttamista. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.)

Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen yhteys voidaan nähdä niin, että kehittämistoiminnassa hyödynnetään tutkimuksessa saatua tietoa. Tutkimuksella saadaan esiin uutta tietoa, jota mukautetaan käytäntöön. Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan kehittämistoiminnan ja tutkimuksellisen lähestymistavan yhteensovittamista. Yhteensovittamista voidaan lähestyä sekä kehittämistoiminnan, että tutkimuksen näkökulmasta. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön haasteet ja kysymykset määrittävät mitä tietoa tuotetaan. Tietoa saadaan todellisesta toimintaympäristöstä ja apuna käytetään tutkimuksellista rakennetta ja menetelmiä. Tämän perusteella voidaan painottaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista olemusta. Keskipisteenä on kehittämistoiminta, mutta pyrkimyksenä on käyttää hyödyksi tutkimuksellisia sääntöjä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tuottaa tietoa, missä kysymykset tulevat esiin arjen toiminnasta ja rakenteesta. Tällöin tietoa tuotetaan uudella tavalla ja itse tutkimus on vain tukemassa kehittämistoimintaa. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on

tuottaa näkyvää muutosta, joka on samalla perusteltavaa tiedon luomista. (Toikko & Rantanen 2009, 19, 21-23.)

Tutkimuksellisessa kehittämishankkeessa pyritään tuottamaan tietoa, joka on käyttökelpoista. Kehittämistoiminnan näkökulmat pyritään tuomaan esiin. Kehittämistoiminnassa pyritään saamaan aikaan keskustelua, missä saadaan tasapuolisesti mahdollisimman monia eri näkökulmia esiin. Asioita pyritään tarkastelemaan kriittisesti, joka osaltaan avaa myös uudenlaisia näkökulmia asioihin. Kehittämistoiminnassa on jatkuvasti toimija- ja käyttäjälähiys läsnä. Kehittämistoiminnan luonteesta puhuttaessa yhteiskunnallinen todellisuus ja toimintaympäristöt nähdään monirakenteisina. Monirakenteinen prosessi täydentyy edetessä, eikä sille ole määritelty etukäteen tiukkoja tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 54–55.)

Viiteen kohtaan jaetun kehittämistoiminnan tehtävän ensimmäinen kohta on perustelu, jolla otetaan kantaa kysymyksiin mitä ja miksi kehittämistoiminta on tarpeen juuri nyt. Toisena kohtana kiinnitetään huomiota organisointiin, jolloin otetaan kantaa siihen, millaisia resursseja ollaan valmiita käyttämään kehittämistoimintaa suorittaessa ja kuka ottaa vastuun mistäkin prosessin osa-alueesta. Kehittämistoiminnan vastuualueiden jakaminen on syytä tehdä huolella ja niin, että ne ovat kaikille osallistuville selkeät. Kolmantena on varsinainen kehittämistoiminta ja sen jäsenyys. Neljäntenä kehittämistoiminnassa on otettava huomioon toiminnan realistinen arviointi ja viidentenä innovoidaan mahdollisten uusien palveluiden tai kehittämistoiminnan seurauksena syntyneiden tuotteiden levittäminen laajempaan käyttöön. (Toikko & Rantanen 2009, 56–58.)

Kehittämistoiminnan prosessi vaatii onnistuakseen lähtökohtien määrittelyn, jotta kehittämiseen vaadittava prosessi voidaan perustella. Perustelusta tulee selvitä, miksi jotain tulisi kehittää tällä hetkellä, jotta vältytään turhalta työltä. Perusteluna käytetään useimmiten ongelmaa tai visiota kehittämistoiminnan seurauksesta. Lähtökohdaksi voidaan määritellä tämänhetkisen tilanteen negatiivinen näkökulma tai positiivinen tulevaisuuden näkymä, kuten aiempaa toimivampi laaduntarkkailua helpottava menetelmä. Ongelmat toimivat yleensä sytykkeinä toimintaa aloittaessa, vaikka visio saattaa lisätä kiinnostusta yhteisönkin näkökulmasta itse kehittämiseen. Kehittämistoiminta saattaa edellyttää organisaation sisäisen hyväksynnän saamista tai sen kanssa käytävää käsittelyä, mutta vähintään usein

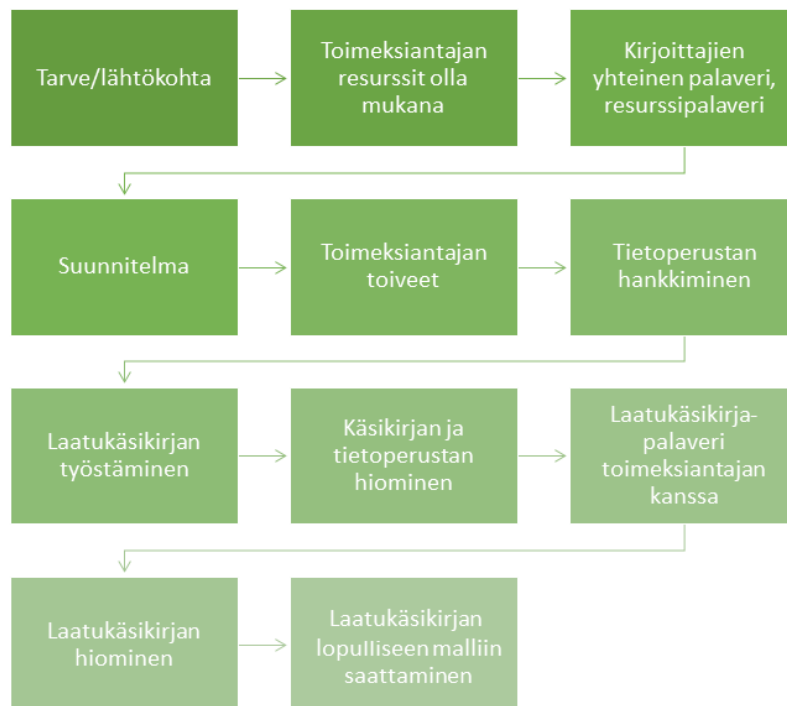
vaaditaan tiedottamista organisaation tasolla. Tietyissä tilanteissa voidaan toki kehittää yksittäisen työntekijän henkilökohtaista toimintaa, jolloin muiden työyhteisön jäsenten informointia tai hyväksyntää ei tarvita. Perustana toimii toimintasuunnitelma, josta tulee käydä ilmi kehittämiskohde ja sen yksityiskohdat tulee ilmaista yksinkertaisesti konkreettisilla asioilla ja siihen kuuluu keskeisesti kehittämistyön ympärillä olevien toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden esittely. Toimijoina voidaan esitellä organisaatioita tai epävirallisempia tahoja, mutta ne voivat myös olla työntekijöitä, asiakkaita tai muita kansalaisia, joita kehittämistoiminta koskettaa. Kehittämistoiminta saa yleensä alkunsa muutaman henkilön keskinäisestä keskustelusta, mutta on kaikille taloudellisempaa ja luotettavampaa, jos mukaan saadaan mahdollisimman paljon yhteistyökumppaneita jo kehittämistoiminnan alkuvaiheessa, rajauksena yhteistyökumppaneille voidaan pitää sitä, että osallistua voivat kaikki, joita asia jollain tapaa koskettaa. (Toikko & Rantanen 2009, 56–58.)

Toteutus muodostuu suunnittelun, rajauksen ja erilaisten kokeilujen lisäksi eri kulmien tarkastelusta. Suunnittelu alkaa jo kehittämisen alkuvaiheessa, kun kehittämistoimintaa perustellaan ja tehdään alkukartoitusta, mutta prosessin edetessä ideointiin on usein palattava, jotta sitä voidaan tarkastella, täsmentää ja laajentaa eri näkökulmiin. Pää tavoite on, miten haluttu tavoite voidaan saavuttaa, tai miten ei-haluttu tulos estetään tulevaisuudessa. (Toikko & Rantanen 2009, 59.)

Arvioinnin päätavoite on antaa oikea suunta kehittämistoiminnan edetessä, jolloin tavoite on saada aikaan uutta tietoa, jolla prosessia saadaan ohjattua oikeaan suuntaan. Kehittämisprosessissa arviointi voidaan kuvata eräänlaisena risteyskohtana, jolloin siihenastista prosessia puntaroidaan, kuten perusteluja, organisointia ja toteutusta arvioiden. Tämä mahdollistaa kehittämissuunnitelman uudelleen jäsentelyn ja rajauksen sekä vähentää riskiä kehittämisen harhautumisesta väärille urille. Arviointi voikin olla hetki, jossa saadaan näkyviin kohteita, joiden vuoksi tavoitteet ja toimintatavat voivat joutua uudelleen tarkasteluun, se vähentää omalle työlleen sokeutumista, joka saattaa myös avata uusia näkökulmia aiempien rinnalle. Arvioinnin päätavoite on tuoda esiin, onko työn tavoitteet saavutettu, mutta myös lisätä tietoutta kehitettävästä asiasta. Yksinkertaisimmillaan tarkastellaan tavoitteiden saavutettavuutta, kehitettävän asian hyvyttä, toimivuutta, tiedon siirrettävyyttä ja osallisuuden näkökulmaa. Osallistavassa arvioinnissa halutaan kuulla

kaikkia kehittämiseen osallistuneita ryhmiä. Osallistava arviointi pyrkii yhteisymmärrykseen, jolloin kehittäminen nähdään sidosryhmien tai yhteisön keskeisenä tuotoksena ja yhteisen merkityksen aikaan saaminen on myös edellytys kehittämistoimintaa vaativalle muutokselle. Tulosten levittämällä pyritään siihen, että tuotetut tulokset otetaan konkreettisesti käyttöön. Tulosten levittäminen ei välttämättä sisälly kehittämisprosessin sisälle, vaan se saattaa vaatia oman prosessinsa. (Toikko & Rantanen 2009, 61–62.)

Kehittämisprosessimme aloitusvaiheessa hankimme kehittämistarpeen, joka meille oli luonnollista kysyä tutusta organisaatiosta (Ks Kuvio 6). Kehityskohteeksi saimme muutaman eri vaihtoehdon, joista valitsimme laatukäsikirjan luomisen. Otimme selvää yhteistyökumppanimme osallistumisresurssien määrästä, eli kuinka paljon he itse haluaisivat olla mukana prosessissa. Nämä linjasivat meidän hankkeemme suuntaa vahvasti. Keskustelimme myös niistä asioista, joilla on merkitystä prosessin onnistumisen ja työskentelyn kannalta. Keskustelimme myös yhdessä omasta sitoutumisestamme työhön, tuesta sekä realistisesta aikataulutuksesta ja rajauksesta. Nämä vaiheet kuvataan myös Kari Salosen (2013, 16) oppaassa ”Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön”.



Kuvio 6 Laatukäsikirjan prosessi kaaviona.

Suunnitelmallisesti viikoittain järjestelmällisesti joka keskiviikko pidimme Teams-kirjoituspalavereita tai vähintään puhelinpalavereita, jolloin saimme kirjoittajina aina ajankohtaisen tiedon toistemme tilanteesta ja vaihdoimme ajatuksia, kun yhdessä kirjoittaminen fyysisesti oli mahdotonta järjestää. Toisinaan kirjoitimme yhdessä tunteja, välillä kun sai idean johonkin työn osioon, saatoimme lisätä vain muutaman rivin tekstiä. Sama tapahtui osan lähteiden kanssa, että ne tulivat luoksemme kuin vahingossa muita töitä tehdessämme. Toimeksiantajalta saimme raameja laatukäsikirjan rajaukseen ja sisältöön lyhyissä keskusteluissa. Näitä mukailen hankimme lisää tietoperustaa aiheisiin ja yhdistimme eri tiedonlähteitä kokonaisuuksiksi. Pidimme palaverin toimeksiantajan kanssa, kun tietoperusta oli lähes valmis ja laatukäsikirjan raamit valmiit. Tämän perusteella hioimme vielä tuotosta, lähinnä lisäsimme visuaalisuutta ja poistimme epäoleellisia kohtia, jotta saimme tuotoksesta mahdollisimman tiiviin.

Ajatus tehdä opinnäytetyö kahden eri ammattikorkeakoulun opiskelijan yhteistyönä lähti täysin puhtaasti yhteisestä historiastamme ja vahvasta luotosta ja yhteisymmärryksestä välillämme. Me molemmat koimme, että parhaan mahdollisen opinnäytetyön saamme aikaan yhdessä. Lasten ja nuorten asumiskoti Polku työelämän edustajana oli luonteva vaihtoehto, sillä Jonna työskentelee kyseisessä yksikössä ja Sinillekin se oli entuudestaan tuttu. Heitimme ideaa opinnäytetyömme suorittamisesta heidän kanssaan ja saimme yhtenä ehdotuksena laatukäsikirjan tekemisen. Laatukäsikirjan luominen tuntui meidän molempien mielestä luontevalta ja mielenkiintoiselta ja laatu käsitteenä oli alusta asti hyvin moninainen ja mielenkiintoinen. Lisäksi meidän molempien kiinnostuksen kohteisiin kuuluu taide ja luovuus, joten näimme laatukäsikirjassa myös tilaa tuoda esiin näitä vahvuuksiamme.

Opinnäytetyömme aloitettiin aiheen suunnittelulla alkukeväällä 2020. Saatuamme toimeksiannon yhteistyöorganisaatioltamme, olimme hieman epävarmoja opinnäytetyömme muodosta, mutta lopulta se muotoutui tutkimukselliseksi kehittämishankkeeksi, josta seuraisi tuotos. Sini esitteli suunnitelman keväällä 2020 SeAMKissa, ja suunnitelma sai paljon positiivista palautetta ja keräsi kiinnostusta. Suunnitelmassa esittelimme Polkua, kerroimme hieman tavoitteistamme ja aikataulumme. Samoihin aikoihin täytimme tutkimusluvut kuntoon. Kesällä aloittelimme opinnäytetyömme tietoperustan kokoamista, kävimme läpi kirjallisuutta laadusta ja sen kehittämisestä. Materiaalia tietoperustaan löytyi lopulta helposti, vaikka suoraan laatukäsikirjaa käsittelevää sisältöä ei juurikaan ole

saatavilla. Tietoperustaa tutkiessamme koitimme löytää sopivaa rajausta aiheelle, ettei se lähtisi turhaan laajenemaan.

Polun alkuperäinen 2001 vuodelta oleva Laatupolku -teos toimi hyvänä keskustelupohjana käydessämme palaveria Tuija Tiaisen kanssa Polussa. Laatupolku -teos oli laadittu yksikön alkutaipaleella ja sen nähtiin olevan hyvin yksinkertaistettu näkemys yksiköstä, lisäksi sen päivittäminen oli jo ajankohtaista. Laatupolku -teos toi kuitenkin mukavasti esiin keskustelua siitä mitä uuteen laatukäsikirjaan olisi hyvä sisällyttää ja millaisessa muodossa.

Pidimme ensimmäisen Teams-palaverin Mirva Siltakorven kanssa elokuussa, jolloin keskustelimme pääasiassa kahden ammattikorkeakoulun yhteistyön mahdollisuudesta sekä kävimme läpi suunnitelmamme sisältöä. Myöhemmin pidimme kahden ohjaajamme Mirva Ala-Poikelan (Laurea) sekä Mirva Siltakorven kanssa yhdessä palaverin, jossa pystyimme sopimaan tarkemmin yksityiskohdista ja siitä, kuinka opinnäytetyöseminaarit tulevat toteutumaan meidän kohdallamme.

Koronakevään aikana saimme hieman aloitettua kirjoittamista, mutta vauhtiin pääsimme oikeastaan vasta alkusyksystä 2020, jonka aikana teoriaosuutemme oli alkanut muotoutua. Teoriaosuuden esittelimme molemmat lokakuussa omissa oppilaitoksissamme Teamsin välityksessä. Tämän jälkeen pidimme jälleen yhdessä palaverin, jossa tarkensimme aiempia suunnitelmiamme ja kävimme hieman läpi tarkennuksia opinnäytetyön muodosta ja ammattikorkeakoulujen eroavista näkemyksistä. Laatukäsikirjaa aloimme kokoamaan aikataulun mukaisesti marraskuussa.

Polun johtajaa Tuija Tiaista haastateltaessa nousi esiin selkeästi asioita, joita hän halusi organisaation rakenteen lisäksi saada näkyviin teokseen. Toiminnan perusajatuksena tuli keskusteluissa esiin empowerment, valtaistavan työtavan esiin tuominen, yksikön kodinomaisuuden, yksilöllisen kohtaamisen ja kasvatuksen merkitys. Lisäksi nousi esiin se että lapsien kohtaamisessa heidät huomioitiin kokonaisuutena, johon kuuluu myös perhe. Perusajatukseseen ja laatukäsikirjaan haluttiin esiin myös henkilökunnan kattava koulutustausta ja jatkuva ammattitaidon ylläpitäminen sekä työntekijöiden pitkän ja monipuolisen kokemuksen alalla työskentelystä, kirjaamisen ja raportoinnin merkityksen, lääkehoidon sekä turvallisuuden näkökulman nuorten sekä henkilökunnan kohdalla. Näitä

esiin tulleita asioita avasimme teokseen Polun tapoja ja toimintaa tarkemmin avaten, vaikkakin niistä suuri osa on rinnastettavissa myös lastensuojelun laatukriteereihin.

Opinnäytetyömme paljastaa vain jäävuoren huipun siitä kaikesta tehdystä työstä ja tutkimuksesta, jota teimme kirjoittamisen ohella, työn edetessä tutkittava materiaali ja kirjoittaminen kietoutuivat yhteen luontevasti. Perustamme oli tutkimussuunnitelmassa, josta aloitimme alun perin työstämään opinnäytetyötämme. Koko prosessin ajan käytimme muistiinpanojamme miettiessämme, lukiessamme, luokitellessamme ja yhdistellessämme aineistoa. Aineistoa kerätessämme käytimme apunamme erilaisia hakusanoja, joita laajensimme synonyymeillä ja Finton yleistä suomalaista asiasanasto – sivustoa. Aineistoa etsimme kirjastojen lisäksi netin kirjanpankeista, Googlesta ja Google scholarista, Theseuksesta sekä artikkeleita tarjoavista kansainvälisistä sivustoista. Kirjoittamisen ulkopuolellakin keräsimme ylös ajatuksia ja huomioita, joita meillä heräsi työharjoitteluiden aikana ja muita koulutöitä tehdessämme. Näitä kävimme läpi yhdessä viimeistään viikoittain sovittuna ajankohtana, jolloin kirjoitimme yhdessä Teams-palvelun kautta opinnäytetyötämme. Lopulta täydensimme ja viimeistelimme yhdessä näitä tuloksia ja ajatuksia lopulliseen malliin.

7 ARVIOINTI

Tavoite saavutettiin ja yhteistyökumppanillemme saatiin koottua ja luotua käyttökelpoista materiaalia sisältävä työväline. Lisäksi saimme selkiytettyä yrityksen laadunhallintajärjestelmää aikaisemmasta laatukäsikirjasta. Luotu laatukäsikirja tehtiin muunneltavaksi ja sen avulla voidaan kehittää eri osa-alueita eteenpäin laadun näkökulmasta. Laatukäsikirjaan koottiin materiaalia, joka helpottaa ymmärtämään Polun laadukkaaseen työhön ja yhteisöön vaikuttavia tekijöitä. Tiedonkeruu- ja kokoamisvaiheessa sai luotua kokonaisvaltaisen ymmärryksen myös laadun merkityksestä yritykselle. Ymmärrys laadun vaikutuksesta ja teoriasta aukesi myös itselle aivan uudella tavalla. Kokonaisvaltainen ymmärrys laadun tarkkailun ja kehittämisen näkökulmasta ovat ehdottomasti suurimmat opitut asiat opinnäytetyön prosessissa ja näitä oppeja voi tulevaisuudessa hyödyntää hyvin monissa eri työtehtävissä.

Loimme lasten ja nuorten asumiskoti Polkuun hyvin paljon aiemmasta laatukäsikirjasta poikkeavan version. Uusi laatukäsikirja vastaa tämänhetkisiin vaatimuksiin lastensuojelussa työskentelyssä ja pohjautuu lastensuojelun lakiin ja kriteereihin. Laatukäsikirjan teorian kerääminen oli lopulta hyvin nopeaa ja lähteitä löytyi lopulta hyvin, vaikkakin laadun teoriaosuutta oli alussa hankalaa hahmottaa. Suurin ammatillinen kehitys meissä molemmissa tapahtui lopulta laadun kehittämisen osalta. Ymmärrys siitä, mistä laatu koostuu ja miten siihen on mahdollista vaikuttaa, on vaikuttanut meihin työntekijöinä paljon, tulemme varmasti kiinnittämään huomiota paljon aiempaa enemmän työyhteisön hyvinvointiin ja muihin osa-alueisiin, joilla voimme itse olla vaikuttamassa laadukkaan työyhteisön ja sitä kautta työn osalta.

Aikataulussa pysyminen onnistui meidän molempien mielestä prosessin aikana hyvin. Olimme luoneet realistisen mutta johdonmukaisen aikataulun, joka helpotti meitä itseämme etenemään koko prosessin ajan. Alussa koimme opinnäytetyömme sisällysluettelon hieman epäselväksi, eikä oikeat asiat tuntuneet löytävän oikeita otsikoita. Myöhemmin saimme vinkin yksinkertaistaa sisällysluetteloa ja se sai opinnäytetyömme vaikuttamaan välittömästi yhtenäisemmältä kokonaisuudelta.

Opinnäytetyömme eteni lineaarisesti, tavoitteiden määrittelyn jälkeen suunnittelimme kokonaiskuvaa, toteutimme suunnitelmaa silmällä pitäen prosessia, päätimme prosessin ja arvioimme lopputulosta itse sekä pyysimme myös arvioinnin Polun johtajalta sekä kommentteja työntekijöiltä. Saamamme palaute oli kokonaisuudessaan positiivista ja hyvää. Kehittämiskohteiksi pohdimme yhdessä jotain laatukäsikirjaan liitettävää arviointia laadun toteutumisesta.

Laatukäsikirjaa varten kävimme keskustelua Tuija Tiaisen ja Tytti Tiaisen kanssa. Keskustelun ydinkysymykset olivat:

1. Mitä laatu on?
2. Miten laatu näkyy Polussa?
3. Mitä haluat, että laatukäsikirja sisältää?
4. Millainen laatukäsikirjan tulisi olla?
5. Laadun kehittäminen Polussa?

Avasimme Polun organisaatorakennetta hieman laatukäsikirjassa, sillä henkilökunnan laajalla osaamisella pystytään tukemaan nuoria heidän omissa yksilöllisissä haasteissaan, tämä on moniosaamisen hyödyntämistä työyhteisössä ja tukee oikein käytettynä työhyvinvointia.

Esipuheessa avasimme hieman laadun teoriaa, jotta lukija pääsee jäljille siitä mistä laatukäsikirja kertoo, ja miksi sellainen on luotu. Tämän jälkeen toimme laatukäsikirjassa esiin lastensuojelua ohjaavia periaatteita, ensin laista ja sitten nostimme vielä kolme Polun painottamaa kohtaa esiin. Samoin teimme Polun arvoille ja periaatteille, jotka ovat raameina kaikessa Polun työssä. Saman sivun alalaitaan kokosimme talon kuvan ympärille asioita, joihin Polussa pyritään kiinnittämään huomiota erityisen tarkasti.

Nostimme laatukäsikirjaan myös ammattietiikan ja toiminnan eettisyyden. Tämän otsikon alle toimme Tuija Tiaisen ja Tytti Tiaisen kanssa käydyistä keskusteluista pääpointteja, jotka

saimme koottua ”Lapsen etu” -lähtökohdan ympärille. Asiat löytyvät myös lastensuojelulaista sekä sijaishuollon laatukriteereistä, mutta koimme tärkeäksi tuoda ne tähän, yksikön sanomina ja selkeästi visuaalisella kuvalla.

Seuraava sivu kuvaa Polun henkilökuntaa ja työyhteisöä sekä uuden työntekijän tai opiskelijan perehdytystä. Polussa työyhteisön hyvinvointia pidetään suuressa arvossa ja siihen halutaan vaikuttaa erilaisin teemapäivin, kehityskeskusteluissa, virkistyspäivillä, koulutuksilla ja monella muulla työntekijän jaksamista tukevilla toimilla. Polussa on ymmärretty että tarvitaan hyvinvoivaa työyhteisöä, jotta voidaan tarjota laadukasta ja hyvää palvelua ja tuottamaan oikeanlaista lastensuojelun sijaishuoltoa.

Laatukäsikirjaan haluttiin myös nostaa Polun omaa näkemystä siitä, millainen osa heillä on lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmässä. Tässä avataan niitä asioita, joiden halutaan olevan Polun vahvuuksia, joita huomioimalla halutaan tukea perheitä ja asioita joita Polku haluaa edistää.

Sijaishuollon laatukriteereitä haluttiin hieman korostaa, sillä koimme sen erityisen selkeäksi kokonaisuudeksi ja yksinkertaiseksi. Lastensuojelussa on tärkeä pysyä ajan hermoilla ja sijaishuollon laatukriteerit onkin lastensuojelun laatusuosituksen päivityksen tulosta. Sijaishuollon laatukriteerit korostavat yksilöllistä tukea sekä osallistamista, jonka etuna on sitoutuminen, näitä, kuten monia muitakin asioita Tytti Tiainen ja Tuija Tiainen toivat esiin käymissämme keskusteluissa, joten koimme luonnolliseksi tuoda kriteerit myös kokonaisuudessaan laatukäsikirjaan.

Lääkehoito on osa Polun arkea ja siitä nostimme pääasiat esiin, kuten sen että kaikilta vaaditaan turvallisen lääkehoidon koulutus ja lääkevastaava on velvollinen laatimaan lääkehoitosuunnitelman. Sivulta käy myös ilmi Polun lääkevastaava. Samoin kirjaamisesta ja raportoinnista nostimme lastensuojelun yleisiä periaatteita, joita on hyvä olla esillä, kuten sen miten tärkeässä asemassa työntekijät ovat ja sen miten ensisijaisen tärkeä on tosiasioihin ja havainnointiin perustuva kirjaaminen.

Palautelomake-sivulla haluttiin nostaa esiin palautelomakkeiden ja palautteen ylipäänsä merkitys Polussa, niiden avulla toimintaa voidaan muuttaa asiakaslähtöisemmäksi ja kohta

kohdalta laadukkaammaksi. Lisäksi alalaitaan toimme PDCA-ympyrän, jonka koimme olevan hyvin lyhyesti selitettävä ja helposti sisäistettävä laaduntarkkailun menetelmä.

Lopuksi kirjasimme lähteet ja kuvalähteet, jotka ostimme Adobe Stockista. Laatukäsikirjaan tuli kaiken kaikkiaan 16 sivua, joista kaksi on lähteitä. Sivun yksi on kansilehti ja sivulla kaksi on sisällysluettelo. Laatukäsikirja sai lopulta enemmän sivuja mitä olimme ajatelleet, mutta emme nähneet näiden aiheiden enää olevan rajattavissa, kun halusimme laatukäsikirjasta kuitenkin kokonaisvaltaisen. Näimme myös hyväksi sen, että vaikka sivuja tuli muutamia enemmän, pidimme laatukäsikirjan helppolukuisena ja väljänä, jotta sen kevyt selaaminen on mahdollista ja siihen tarttuminen helppoa.

Tiaiset antoivat hyvin samankaltaisia vastauksia kysymyksiin laadusta. Laadun he kokivat, että työtä tehdään hyvin ja perusteltavasti sekä sen tulee perustua näyttöön. Toimintatavoissa tulee heidän mukaansa noudattaa hyviä käytäntöjä ja työtä tulee jatkuvasti kehittää. Työn tulee olla vaikuttavaa ja sillä tulee saavuttaa tavoitteita. He kokivat asiakassuhteet ja vuorovaikutuksen tärkeänä osana laatua. Toiminnan tulee olla eettistä ja lakien mukaista. Henkilökunnan kouluttautuminen oli heidän mukaansa myös yksi suuri laatuun liittyvä asia.

Asioita, joita Tiaiset kokivat tärkeänä Polun laadussa, että asiakkaille pyritään takaamaan turvallinen ympäristö ja turvallisuuden tunne. Tuija koki turvallisuusnäkökulman tärkeänä niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Tytti tuotti, että asiakaslähtöinen ja osallistava työskentely on osa Polun laatua. Tiaiset kokivat, että koko perheen ottaminen mukaan nuoren hoidossa on tärkeää ja tavoitteellisen työn vaikuttava tekijä. Henkilökunnan pätevyys ja jatkuva halu kehittää omaa osaamistaan tukee Tiaisten mukaan laadukkaan työn tuottamista. Tytti painotti, että koko työn perustana toimii lait, säädökset, ohjeet ja suositukset. Tiaiset nostivat isona osana työhyvinvoinnin. Polussa tehdään paljon töitä työhyvinvoinnin ja hyvän työilmapiirin tukemiseen. Polun kodinomaisuus oli heille tärkeää ja he toivoivat tämän näkyvän myös laatukäsikirjassa. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen oli Tytin mukaan tärkeää ja se näkyy myös laadukkaan sijaishuollon tuottamisessa.

Mielestämme saimme hyvin tuotua laatukäsikirjan sisältöön näkyviin Tiaisten näkemyksiä Polun laadusta ja siitä, mitä he pitävät laadussa tärkeänä.

Tuija toivoi, että laatukäsikirja avaisi toiminnan perusajatukset, kirjaamisen ja raportoinnin, lääkehoidon ja toiminnan periaatteet. Tytti toivoi laatukäsikirjan olevan selkeä, helppolukuinen, sisältää sijaishuollon laatukriteerit, kuvitettu ja sen ei tule olla liian pitkä. Tiaiset toivoivat laatukäsikirjan paperiversiona, että sen voi liittää heidän perehdyttämiskansioonsa liitteeksi. Onnistuimme mielestämme saamaan hyvin tietoon Polun toimintaa ja saimme koottua sen laatukäsikirjaan lyhyesti ja ytimekkäästi. Saimme Polun työntekijöiltä ja johdolta palautetta, että he kokivat laatukäsikirjan visuaalisesti kauniina ja sitä oli ilo lukea, kun oli helppolukuista. He kokivat sisällön selkeänä ja laadukkaana. Laatukäsikirjan sisällön saimme tuotettua yksinkertaistamalla asiat tiiviiseen muotoon, joka antaa myös lukijalle tiedon, että Polun työn tekemisen perusta on kunnossa ja tarkoituksena on tehdä laadukasta tavoitteellista työtä sijaishuollossa. Tuija Tiainen oli tyytyväinen, kun olimme saaneet laatukäsikirjan sisällön vastaamaan heidän toiveitaan. Laatukäsikirjan tarkoitus on olla tukena perehdytyksessä ja lopullinen tuotos tukee tätä, koska se ei ole liian raskasta luettavaa vaan sisältö on tuotettu helppolukuiseksi ja nopeatempoiseksi. Koko polun organisaation kokonaisuus saatiin hyvin esiin laatukäsikirjassa. Henkilökunta piti laatukäsikirjan sisältöä informatiivisena, kattavana ja asiasisällöltään hyvänä sekä kokivat sen kauniina.

Laadun kehittämisenä Tytti piti Polun toiminnassa yhteisöpalavereita, palautekyselyitä ja palautteen pyytämistä. Laatukäsikirjaan saatiin informatiivinen sivu koskien palautelomakkeita, joten saimme hyvin vastattua myös tähän tarpeeseen.

8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kuten muidenkin, tämänkin prosessin aikana tehdyt, toissijaisilta toisinaan tuntuvat päätökset ja ratkaisut ovat merkittävässä asemassa eettisyyttä tarkasteltaessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkittavan on toteutettava työnsä niin ettei tutkimuksesta seuraa tutkittavien kohteena oleville riskejä, vahinkoja tai haittoja. Lisäksi tutkimussuunnitelmassamme, jonka loimme ennen varsinaisen työn aloittamista, kävimme läpi eettiset riskit sekä suunnittelimme toimintaamme niin, että se aiheuttaisi mahdollisimman pientä haittaa yhteistyökumppanillemme. Lisäksi teimme ja toimitimme tutkimuslupahakemuksen, jossa oli lisäksi yhteystietomme mahdollisia lisäkysymyksiä varten. Lisäksi suunnittelimme aineistonhallintaa koskevan suunnitelman, jotta keräämämme aineisto ei pääsisi kolmansien osapuolien käsiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 3/2019, 12–15.)

Tutkimussuunnitelmassa tulee käsitellä eettiset riskit ja suunnitellut toimintatavat haittojen ja vahinkojen välttämiseksi siitä riippumatta, arvioidaanko tutkimus ennakkoon ihmistieteiden eettisessä toimikunnassa vai ei. Tarvittaessa sovelletaan tarkentavia tieteenalakohtaisia eettisiä ohjeita.

Työssämme eettinen puoli korostui suurimmaksi osaksi siitä, kuinka paljon tuotamme lopulliseen tuotokseen omia näkemyksiämme, jopa tiedostamattamme sitä. Polun henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta saimme hyvin vapaat kädet visuaalisuuden ja tuotoksen esitystavan puolesta, mutta myös paljon vastuuta tuotoksen sisällön tuottamiseen. Keskusteluissa saimme kuitenkin hyvät raamit sille mitä sisällön tulisi sisältää heidän mielestään.

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen vaatii toimiakseen yleensä pohjatyön, joka tässä opinnäytetyössä on kasattu suurimmaksi osaksi Polun henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta sekä Polusta saamallamme materiaalilla. Kun kyseessä on osaltaan ihmisiin kohdistuva opinnäytetyö, tulee meidän muistaa kunnioittaa jokaisen yksilön omia näkemyksiä ja oikeuksia. Kehittämistyömme ei vaadi henkilötietojen keräämistä, mutta kaikki keskustelujen materiaali säilytetään asianmukaisesti niin ettei sen ole mahdollista

päätyä kolmansille osapuolille. Keräämme aineiston niin ettei siitä ole tunnistettavissa keskusteluihin osallistuneita henkilöitä. Opinnäytetyötä tehdessämme toimimme tutkijan roolissa, jolloin meiltä edellytetään ammattiimme valmistuvan lainsäädännön tuntemusta ja sen asettamien pykälien mukaan toimimista. (Pietilä & Länsimies-Antikainen 2008, 66). Eettisyys on yhä keskeisemmässä asemassa ja meidänkin tulee informoida yhteistyökumppanimme opinnäytetyömme eettisyyden näkökulmasta, minkä vuoksi toimitimme heille tietoturvaselosteen.

Kävimme Polun henkilökunnan kanssa keskustelun, jonka pohjalta pohdimme laatukäsikirjan kokonaisuutta. Kun laatukäsikirja oli lähestulkoon valmis, kävimme Polussa henkilökunnan kanssa uudelleen keskustelun, jonka pohjalta teimme pieniä muutoksia joihinkin kohtiin. Jälkimmäiseen keskusteluun osallistui lopulta meistä vain Jonna, sillä vallitsevan koronatilanteen vuoksi oli parempi, ettei ulkopuolisia vieraile yksikössä ja Jonna oli luonteva vaihtoehto valinnaksi, hänen työnsä siellä huomioiden. Uuden keskustelun pohjalta muutimme osaa tuotoksen sisällöstä hieman visualisemmaksi ja näin ollen kevyemmäksi lukea. Koko prosessin ajan haimme suuntaa siihen, että tuotos tulisi olemaan yhteistyökumppanimme toiveiden mukainen ja heidän näkemyksensä pääsisivät oikeuksiinsa.

9 POHDINTA

Laatukäsikirjan luominen sekä teorian kokoaminen oli kokonaisuudessaan opettavainen kokemus. Polun johtaja Tuija Tiainen ja ohjaaja Tytti Tiainen toivat opinnäytetyömme tuotokseen paljon ajatuksia ja toiveita. Näiden avulla saimme luotua hyvin kokonaisvaltaisen teoriapaketin ja se helpotti meitä luomaan kuvaa siitä mitä meidän odotetaan tekevän.

Aiheen rajaus opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa osoittautui hyvin tärkeäksi, jotta voisiin pysyä niissä asioissa, jotka koettiin merkittävimmiksi. Rajaus ei juurikaan muuttunut suunnitelmasta, vaan noudattaa hyvin linjaa, jota toivoimme alusta alkaen. Erityisen tärkeäksi tämä osoittautui siksi, että laatukäsikirjasta ei haluttu kovin laajaa, vaan haluttiin pysyä hyvin maltillisen mittaisessa teoksessa, jotta lukija saa lyhyessä ajassa oikeanlaisen käsityksen siitä mitä laatukäsikirja hänelle tarjoaa. Kuitenkin niin, että asiat voidaan perustella hyvin ja jotta esiin nousee ne kohdat, joita laatukäsikirja käsittelee.

Erona alkuperäiseen ajatukseen oli konkreettisten menetelmien osio laatukäsikirjasta, se päätettiin jättää pois, sillä koimme sen rajaavan liikaa ammattilaisten omaa harkintakykyä ja luovan liian ristiriitaisia ajatuksia, hyvin erilaiset tilanteet huomioon ottaen. Rajauksessa ja laatukäsikirjan sisällössä saimme paljon tukea toimeksiantajalta.

Opinnäytetyömme tuotoksen osalta olimme sopineet toimeksiantajan kanssa, ettei sitä julkaista yrityssalaisuuden turvaamiseksi kokonaisuudessaan, vaan vain osio laatukäsikirjasta on vapaasti luettavissa olevaa materiaalia. Lopulta kuitenkin laatukäsikirja muotoutui niin ettei se pitänyt sisällään salattavaa tietoa, joten se voitiinkin julkaista kokonaisuudessaan.

Kahden ammattikorkeakoulun kriteerien, toiveiden ja tapojen yhdistäminen ei ollut joka käänneessä helppoa. Alussa jouduimme hieman miettimään etenemistämme, jotta pääsimme alkuun ja saimme meidän molempien ohjaajien suostumukset ja näkemykset asian suhteen. Lisäksi asiaa hidasti välimatka, vaikkakin usein kirjoittaminen ja ajatusten vaihto tapahtui Teamsin kautta. Molempien työt ja kiireinen elämäntilanne ei toisinaan antanut niin paljoa armoa, mitä olisimme toivoneet. Aikataulujen yhteensovittaminen ei ole kahdelle perheelliselle työssäkäyvälle opiskelijalle välttämättä mahdollista edes kahden viikon päähän. Niinpä pyrimme pitämään keskiviikkoisin klo 17.00 palavereita, jolloin

pystyimme hieman varautumaan siihen, että sen hetken jätämme vapaaksi muusta toiminnasta.

Olimme hieman yllättyneistä miten paljon kahden ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä koskevat tavat voivat erota niin paljon toisistaan. Eroavaisuuksia lisäsi tietenkin myös se, että Jonna suorittaa opiskelunsa verkkototeutuksena ja Sini päiväopiskelijana. Olimme kuitenkin hyvin otettuja siitä, miten hyvin ohjaajamme halusivat saada asian sujumaan meitä tukien, ja heille kuuluukin iso kiitos siitä, että he olivat valmiita näkemään tämän kaiken ylimääräisen vaivan.

Prosessi syvensi kaikkiaan omaa käsitystä ihmis- ja perusoikeuksista, arvoista ja eettisyydestä. Kaikkiin ohjeistuksiin ja säädöksiin sekä lakeihin perehtyminen toi syvempää ymmärrystä omasta roolista asiakastyössä. Se on myös edistänyt työssä erilaisten ihmisten ymmärtämistä. Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen on myös helpompaa, kun on perehtynyt näin monipuolisesti siihen minkä eettisen perustan mukaan Suomessa lastensuojelua ja muuta sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan. Laatu koskettaa meitä jokaista ja laadukkaan palvelun pitäisi olla kaikille itsestänselvyyttä, erityisesti yhteiskunnassamme haavoittuvimmassa asemassa oleville henkilöille.

Opinnäytetyön aikana sai useaan kertaan lukea vuorovaikutuksen merkityksestä ja erityisesti lastensuojelutyöntekijän suuresta vastuusta. Lakien ja säädösten vertailu ja mieleen palauttaminen olivat piristävä kokemus ja toivat mieleen aiemmat lastensuojelun erikoistumisopinnot. Vaikka työssä usein tukee asiakkaiden kasvua ja kehitystä, on hyvä toisinaan pysähtyä niiden ohjeiden ääreen, jotka meitä työssä ohjaa.

Asiakkaiden osallistamisen merkitystä ei voi kyllin korostaa. Osallistamisen merkitys on huomattava myös työyhteisössä, erityisen vahvana mieleen jäi se, miten suuri merkitys sillä on, että yksilö saa olla vaikuttamassa päätöksiin ja kuinka se vaikuttaa sovitussa pysymiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Opinnäytetyön teoriaosuutta tutkittaessa, erityisesti kun etsi tietoa sosiaali- ja terveysalan laadusta, esiin nousi hyvinvointi ja sen merkitys. Erityisesti työhyvinvointi nousi esiin ja siihen liittyvät työyhteisöä tukevat toimet ja työhyvinvoinnin merkitys ovat molemmille meille tärkeässä roolissa.

Löytämäämme teoriaa voi monin tavoin soveltaa mielestämme myös muuhun, kun lastensuojelussa tehtävään työhön, se sopisi lähes kaikkeen asiakastyöhön ja erityisesti esimerkiksi johtamis- ja esimiestyöhön alalla.

LIITTEET

LIITE 1 Laatuksikirja

LÄHTEET

- AVI. 2020. Sosiaalipalveluiden laadun varmistaminen [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Aluehallintovirasto [Viitattu: 8.10.2020]. Saatavana: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/ohjaus-ja-neuvonta/sosiaalipalvelujen-laadun-varmistaminen>
- Chapman, M., Gibbons, C., Barth, R. & McCrae, J. 2003. [Verkkokirja]. Parental Views of In-Home Services: What Predicts Satisfaction with Child Welfare Workers? Child Welfare vol. 82/5. 571–596, [Viitattu 24.9.2020]. Saatavana: EBSCOhost-e-kirjakokoelmasta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Dialoginen asiakastyö. 2019. Vernerinet.net. [Verkkojulkaisu]. Espoo: Kehitysvammaliitto. [Viitattu 27.1.2021]. Saatavana: <https://verneri.net/yleis/dialoginen-asiakastyo>
- Eronen, T. 2013. Viisi vuotta huostaanotosta – Seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti. Tampere: Juvenes Print
- Fondahn, E., Lane, M. & Vannucci, A. 2016. [Verkkokirja]. Washington Manual of Patient Safety and Quality Improvement, Lippincott Manual, Wolters Kluwer Health, Philadelphia. [Viitattu: 24.9.2020]. Saatavana EBSCOhost-e-kirjakokoelmasta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Heinonen, H. 2016. Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ja kirjoittajat. ISBN 978-952-7002-16-2 (pdf) [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf>
- Huhtala, S & Uotinen, S. 2007. Uuden lastensuojelulain vaikutukset kansanterveyslakiin ja erikoissairaanhoidolakiin. [Verkkojulkaisu]. Suomen kuntaliitto. [Viitattu 24.09.2020]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2007/uuden-lastensuojelulain-vaikutukset-kansanterveyslakiin-ja>
- Hämäläinen, P. 2019. STM. Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuuteen on luotu yhtenäinen mittaristo. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuusmittaristo. [Viitattu: 23.9.2020]. Saatavana: <https://stm.fi/-/sosiaali-ja-terveydenhuollon-kustannusvaikuttavuuteen-on-luotu-yhtenainen-mittaristo>
- Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Laatukriteerit: Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Stakes. [Viitattu 13.10.2020]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä, kehittämistutkimuksen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampere.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2013. Sosiaalityön käsikirja. [Äänikirja] Tietosanoma Oy. Saatavana Celia – palvelusta. Vaatii käyttöluvan.
- Karvonen, S., Hermanson, E., Sauli, H. & Harris, H. 2000. Lasten ja nuorten hyvinvointi 1990-luvulla. Tilastoraportti. Helsinki: STAKES.
- Koivikko, K. 16.5.2019. Mikä on unelmasi ja miten sen voi saavuttaa? [Verkkajulkaisu]. Y-studio. [Viitattu 27.1.2021]. Saatavana: <https://y-studio.fi/yrityksen-kasvu/johtaminen/visio-ja-strategia/>
- Kurtti, T. 2016. Lapsen etu muuttuvassa yhteiskunnassa. 132(18):1616. [Verkkajulkaisu]. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. [Viitattu 3.12.2020]. Saatavana: <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo13317.pdf>
- L. 11.6.1999/731. Perustuslaki.
- L. 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.
- L. 30.12.2010/1326. Terveystieteiden laiksi.
- L. 63/1999. Euroopan ihmisoikeussopimus.
- Laatuakatemia, 2010. Laadun historia. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.3.2021]. Saatavana: <http://www.kotiposti.net/tuurala/Laadun%20historia.htm>
- Laine, M., Kokkinen, L., Kaarlela-Tuomaala, A., Valtanen, E., Elovainio, M., Keinänen, M. & Suomi, R. Sosiaali- ja terveysalan työolot 2010. Kahden vuosikymmenen kehityskulku, Työterveyslaitos 2011.
- Lammi-Taskula, J. 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Lapsiasiavaltuutettu. 1.10.2019. Lapsiasiavaltuutetun strategia 2019–2024: Lapsen oikeuksien asiassa. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Lapsiasiavaltuutetun toimisto. [Viitattu 10.3.2021]. Saatavana: <https://lapsiasia.fi/documents/25250457/0/Strategia-2019-2024.pdf/a922c18a-4400-ae30-be60-5ffc5601c91e/Strategia-2019-2024.pdf?t=1600336065361>
- Lapsiasiavaltuutettu. 2020. Lapsiasiavaltuutetun tehtävät ja toimivalta. [Viitattu 19.1.2021]. Jyväskylä: Lapsiasiavaltuutetun toimisto. [Verkkajulkaisu]. Saatavana: <https://lapsiasia.fi/lapsiasiavaltuutetun-tehtavat>

- Lastensuojelu tavoitteet. 2020. MINILEX Oy. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Minilex Oy. [Viitattu 3.12.2020]. Saatavana: <https://www.minilex.fi/a/lastensuojelu-tavoitteet>
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestyksen tekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lehtola, H. 2018. Asiakaspalaute organisaation toiminnan kehittämisessä. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Kandidaatintyö. [Viitattu 26.11.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/25882/Lehtola.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Marjamäki, P., Nurmi, T., Salo, K., Söder, J & Viitala, R. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes ja Suomen Kuntaliitto. [Viitattu: 13.10.2020] Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76248/laadunhallinta2000.pdf>
- Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus. [Verkkajulkaisu]. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. Helsingin yliopisto. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavana: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>
- Outinen, M., Röykkönen, O., Holma, T & Voipio-Pulkki, L-M. 10/2007. Laadunhallinta sosiaali- ja terveystalvetoorganisaatioissa vuonna 2004 ja vertailu vuoteen 1999. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 13.10.2020]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75151/R10-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Pekurinen, M., Räikkönen, O & Leinonen, T., 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Raportteja 38/2008. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Stakes. [Viitattu 23.9.2020] Saatavana: <https://www.julkari.fi/handle/10024/76850>
- Pietilä, A-M. & Länsimies-Antikainen H. (toim.) 2008. Etiikkaa monitieteisesti, Pohdintaa ja kysymyksiä. Kuopio: Hoitotieteen laitos, Kuopion Yliopisto.
- Polku. 2020. Asumiskoti Polku [Verkkosivu]. Tervajoki. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://www.asumiskotipolku.com/>
- Potter, C.C., Charmaine, R. & Brittain, C.R. 2009. Child Welfare Supervision: A Practical Guide for Supervisors, Managers, and Administrators. [Verkkokirja] Oxford: Oxford University Press. [Viitattu: 23.9.2020 Saatavana EBSCOhost-e-kirjakokoelmasta: Vaatii käyttöoikeuden.

- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Jyväskylä: Suomen Kuntaliitto.
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön, opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Sommar, H. 2011. Laman lapset. Yle.fi, Elävä arkisto [Verkkoartikkeli]. YLE. [Viitattu 3.12.2020]. Saatavana: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2011/11/21/laman-lapset>
- SopS 59–60/1991. 20.11.1989. Yleissopimus lapsen oikeuksista [Verkkojulkaisu]. Unicef. [Viitattu 19.1.2020]. Saatavana: https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf
- Stein, M. 2009. Quality Matters in Children's Services: Messages from Research, Quality Matters in Children's Services. [Verkkokirja] Jessica Kingsley Publishers: London, UK. [Viitattu 23.9.2020]. Saatavana EBSCOhost-e-kirjakokoelmasta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Stenroos, M-L. 2020. Lastensuojelun käsikirja – Lastensuojelun valvonta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveys- ja hyvinvoinninlaitos [Viitattu 8.10.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-valvonta>
- STM. 2020. Lapsistrategia. Lapsen oikeudet. [Verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö [Viitattu: 19.1.2021]. Saatavana: <https://www.lapsenoikeudet.fi/kampanja/lapsistrategia/>
- Suojanen, Ulla. 2004. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Metodix Oy [Viitattu 20.1.2021]. Saatavana: <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019. Suomen tilastollinen vuosikirja. 17.12. Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret maakunnittain 1970–2018. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 23.9.2020]. Saatavana: <https://www.doria.fi/handle/10024/173580>
- Suomi.fi. 21.4.2020. Laadunhallintajärjestelmä. [Verkkojulkaisu]. Salo: Digi- ja väestötietovirasto. [Viitattu: 19.1.2021]. Saatavana: <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/laadunhallintajarjestelma>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Sijaishuollon valvonta. Sijaishuollon valvonta. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 10.3.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-valvonta>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021c. Päätöksenteko-prosessi. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 19.4.2021]. Saatavana: https://Terveyden_ja_hyvinvoinnin_laitos.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu-ja-paatokseteko/paatoksetekoprosessi
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 25.3.2020a. Lapset ja perheet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 16.2.2021] Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/lapset-ja-perheet>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 25.3.2020b Lapsiin kohdistuva väkivalta. [Verkkojulkaisu] Helsinki. [Viitattu 16.2.2021] Saatavana: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/vakivallan-ehkaisy/lapsiin-kohdistuva-vakivalta
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 3.11.2020.] Sosiaali- ja tietohallinnon sanasto. Lastensuojelun osa-alueet. [Viitattu 28.1.2021]. Helsinki. [Verkkojulkaisu]. Saatavana: <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/25b97b3a-1517-4499-92da-413b00a0ce5b/concept/b6f1ff87-3385-4488-8bbc-e16c7c2092b4>
- Tervonen, Antero. 2001. Laadun kehittäminen Suomalaisissa yrityksissä. Väitöskirja. [Verkkojulkaisu]. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. [Viitattu: 16.10.2020]. Saatavana: <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/31210/isbn%209789522148483.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tiainen, Tuija. 2021 johtaja, Lasten ja nuorten asumiskotipolku Oy, 2021, keskustelu, 20.1.2021.
- Tiainen, Tytti. 2021 osakas/ohjaaja, Lasten ja nuorten asumiskoti Polku Oy, 2021, keskustelu, 21.1.2021.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 3/2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa – Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu: 13.10.2020].

Saatavana: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Valtioneuvosto. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto: Lastensuojelun laatusuositus päivitetty – uutena asiana laatukriteerit sijaishuoltoon ja valvontaan. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvosto. [Viitattu: 12.11.2020]. Saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-laatusuositus-paivitetty-uutena-asiana-laatukriteerit-sijaishuoltoon-ja-valvontaan>

Valtionalouden tarkastusvirasto. 2012. Tuloksellisuustarkastuskertomus, Lastensuojelu. Valtionalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2012. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Edita Prima Oy. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/06/29145931/lastensuojelu-06-2012.pdf>

Valvira. 1.3.2018. Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon toimintayksiköissä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala. [Viitattu 25.3.2021]. Saatavana: https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/laakehoito_sosiaalihuollossa

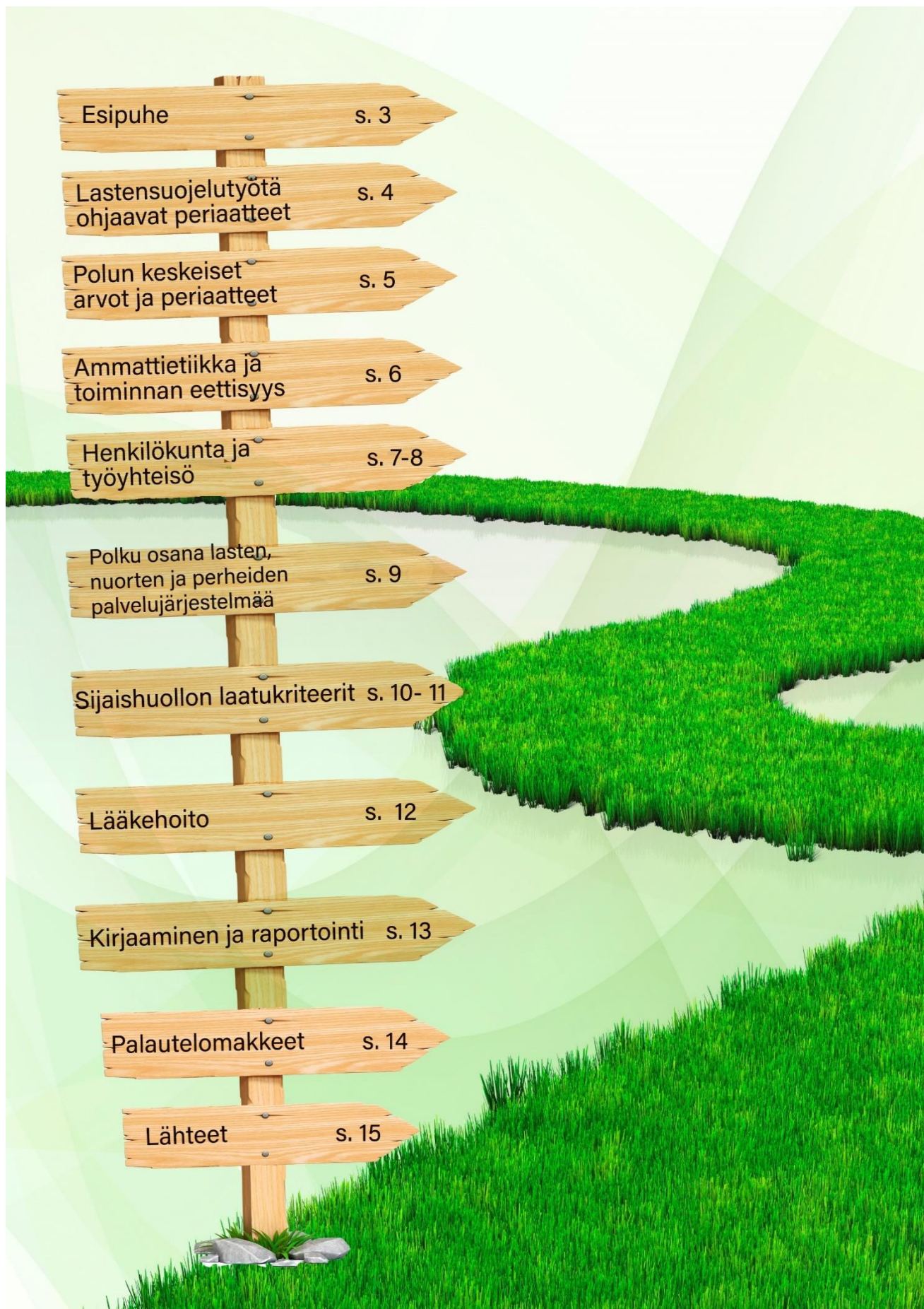
Valvira. 24.8.2018. Potilaan itsemääräämisoikeus. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaraamisoikeus>

Valvira. 4.6.2015. Lastensuojelun määräaikojen valvonta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala [Viitattu 8.10.2020]. Saatavana: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/lastensuojelu/lastensuojelun-maaraaikojen-valvonta>

Lasten ja nuorten asumiskoti Polku

Laatukäsikirja





Esipuhe

Laadunhallinta on lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa, niin organisaation, kun myös työntekijöiden keskuudessa. Laatuajattelu on alkanut näkyä isona osana organisaatorakenteita yhä useammilla palveluntuottajilla. Suunnitelmallinen laadunhallinta on keskeinen osa organisaation ja työntekijöiden oman työn refleктоimista ja johtamista. Jotta voidaan kehittyä, tarvitaan tueksi tietoa toivottujen tavoitteiden toteuttamiseen johtavista toimista. Laadunhallinta ja kehittäminen edellyttävät pitkäjänteistä, järjestelmällistä toiminnan seuranta ja arviointia, johon koko henkilökunnan tulisi sitoutua.

Tämä laatukäsikirja on tuotettu opinnäytetyönä Polun toiveet ja tarpeet huomioiden. Tavoitteemme oli kehittää asumiskoti Polun toimintaa ja helpottaa sisäisen laadun tarkkailua ja luoda laatukäsikirja, joka toimisi asumisyksikön oppaana. Taustalla kulki koko ajan lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki, sekä Polun jo olemassa olevat laadun tarkkailuun käytetyt menetelmät. Kehitimme Polkua saamaan yksiin kansiin talteen keinot ja tavat pitää yllä laadukasta lastensuojelutyötä, joka tukee suoraan lasten ja nuorten kehitystä itsenäiseen aikuisuuteen ja näin myös osa asiakkaidenkokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemista. Edellä mainituilla tavoitteilla pyritään siihen, että se mahdollistettaisiin Polun työntekijöille keinoja kehittää, jo laadukasta sijaishuoltoa, entistä intensiivisemmin.

Sini-Marleena Perämäki (SeAMK) ja Jonna Viitanen (LaureaAMK) 2021



Lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet

1. Edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia
2. Tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta
3. Pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä
4. Puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin

-Huomioidaan koko perhe nuoren hoidossa

-Yhteistyötahojen hyödyntäminen perheen/nuoren hyväksi

-Tuetaan nuoria harrastuksiin ja sosiaalisiin kontakteihin

Polun arvot ja periaatteet

Toimintaa ohjaa lainsäädäntö ja muut lastensuojelua koskevat normit.

Toimintaa ohjaavat lait:

lastensuojelulaki, perustuslaki, sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki.

Yk:n lapsen oikeuksien sopimus ja lastensuojelun keskeiset periaatteet.

toiminnan läpinäkyvyys

asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet

oikeudenmukaisuus

lapsen etu

osallisuus

yhdenvertaisuus

dialoginen vuorovaikutus

henkilökunnan työn laatu

yhteisöllisyys

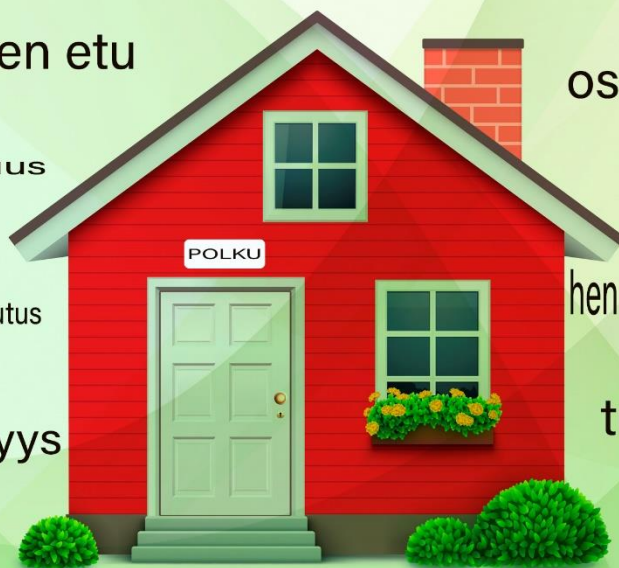
turvallisuus

voimavarakeskeisyys

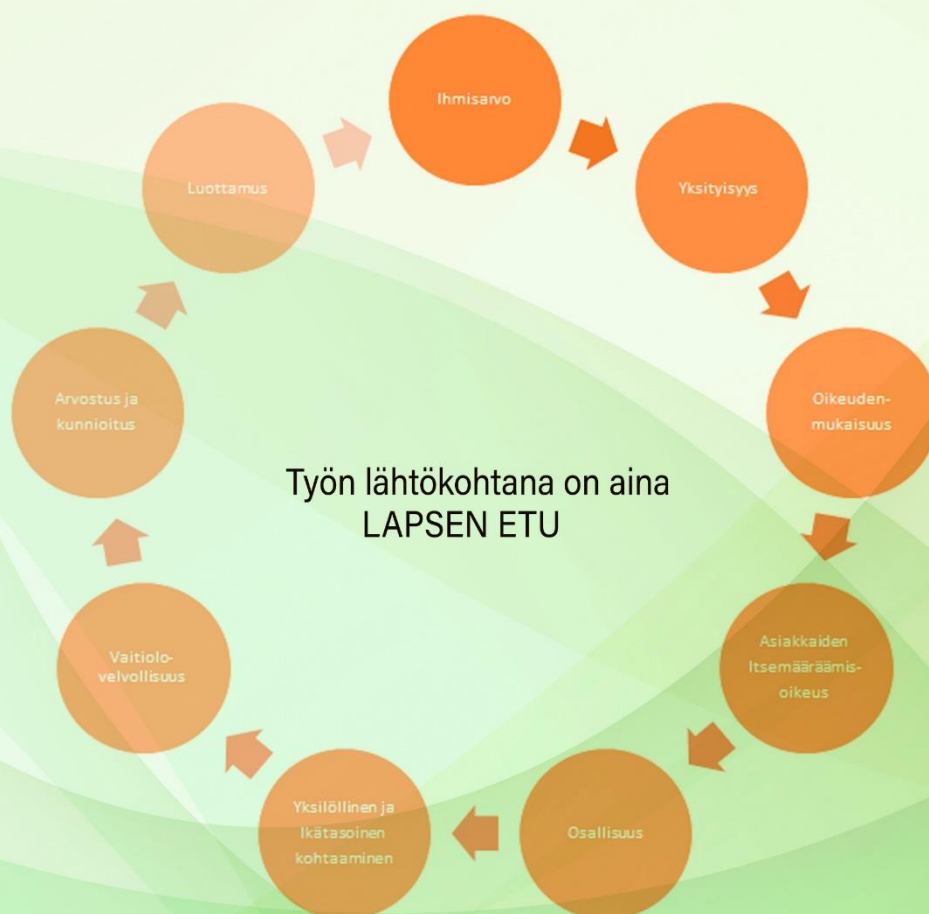
avoimuus ja luotettavuus

lapsi- ja perhelähtöisyys

koko perheen ja vanhempien tukeminen

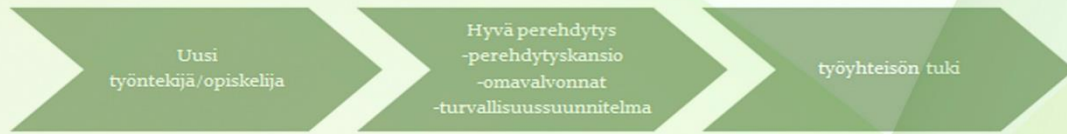


Ammattietiikka ja toiminnan eettisyys



Lapsilla ja nuorilla on oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Asuinympäristö pyritään luomaan mahdollisimman kodinomaiseksi ja viihtyisäksi huomioiden toimintaa ohjaavat säännöt ja normit.

Polun henkilökunta ja työyhteisö



Polun henkilökunnalta vaaditaan sosiaali- ja terveydenhuollon alalle soveltuva tutkinto.

Polussa kannustetaan jatkuvaan itsensä kehittämiseen.

Polkuun laaditut ohjeistukset takaavat toiminnan tasalaatuisuuden.

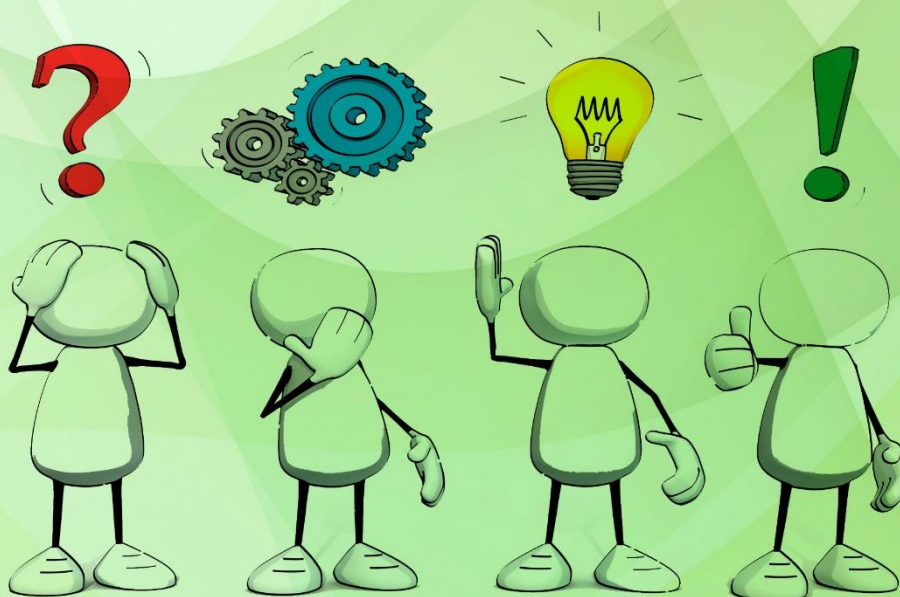
Työntekijöiltä vaaditaan, että työntekijä perehtyy ohjeistuksiin.

Työyhteisön keskinäisen, strategisesti suunniteltujen työryhmien pitämisen on todettu lisäävän työn tehokkuuden, tavoitteellisuuden ja hallinnan lisäksi työyhteisön yhteenkuuluvuutta. Suunnitelmien edetessä, tunnistetaan hyöty rakentaa luottamussuhdetta ja toimia tiiminä koko työyhteisön kanssa. (Renner, Porter & Preister 2009, 4.)

Oman työn kehittäminen on motivoivaa, mutta kun sen pystyy tekemään muiden työntekijöiden kanssa, sen voi kokea myös ryhmäytymistä tukevana tekijänä ja sillä voi olla työyhteisöä yhdistävä vaikutus, joka saattaa kiireisessä arjen työssä jäädä pintapuoliseksi, vaikka sen merkitys on kiistaton. Lammi-Taskulan (2011) mukaan kaikki ovat vastuussa oman työyhteisön hyvinvoinnista, hyvinvoinnin rakentaminen ei voi jäädä yhden työntekijän tai esimiehen harteille, jolloin korostuu myös työntekijöiden vastuu puhua esimiehille työyhteisöä kuormittavista tekijöistä. Laatu voidaan katsoa monesta näkökulmasta. Laatu tarkastelleiden työryhmien keraamat kohdat, jotka on liitetty vahvasti hyvään laatuun:

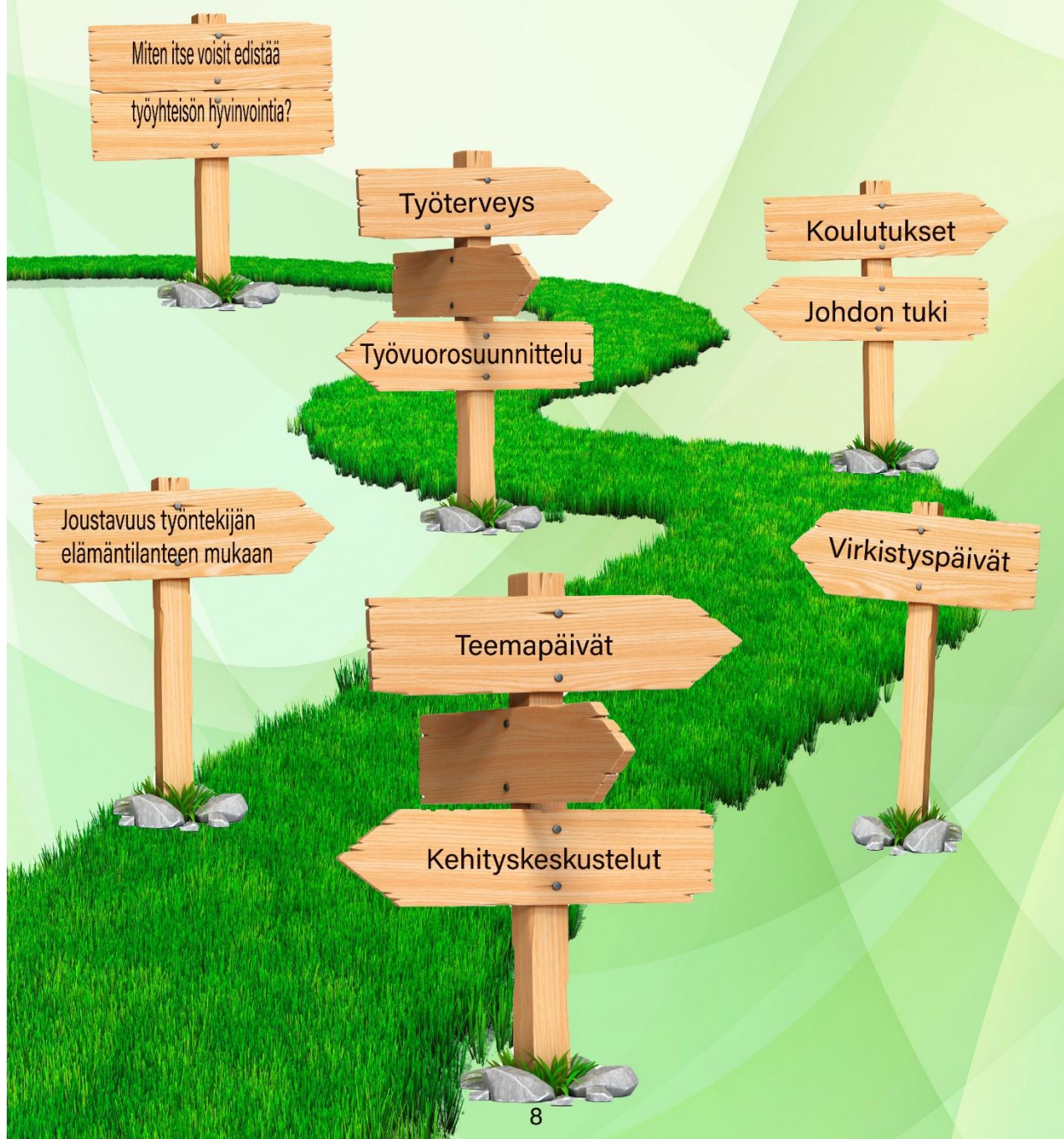
1. Tulokset vastaavat tavoitteita
2. Palvelu vastaa sitä mitä asiakas tarvitsee. Tunnistetaan asiakkaan ongelmat ja niihin vastataan mahdollisimman hyvin.
3. Palveluyksikköjen henkilöstöä, laitteita, työtiloja, tiedonhallintaa ja varoja käytetään tarkoitukseen parhaalla mahdollisella tehokkaasti.
4. Palvelun tuottajilla on oltava riittävä osaaminen ja motivaatio työhönsä ja henkilökuntaa on oltava riittävästi.

Lisäksi nähdään, että asiakaspalvelun on oltava hyvää, asiakkaiden tyytyväisiä, heitä kohdellaan kunnioittavasti ja he tulevat kuulluksi (Lammi-Taskula 2011.) Koetaan tärkeäksi, että omalla työllä on positiivinen vaikutus yksilötasolla ja että asiakkaat kokevat palvelun merkityksellisenä.



Polun henkilökunta ja työyhteisö

Polussa tarvitaan hyvinvoiva työyhteisö, että pystymme tuottamaan laadukasta lastensuojelun sijaishuoltoa.



Polku osana lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmää

Taataan positiivinen ja turvallinen ympäristö kasvaa ja kehittyä

Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys sekä oikeudenmukaisuus

Kunnioitetaan ihmisarvoa ja kohdataan asiakkaat ihmisinä

Yhteistyö muiden lastensuojelu toimijoiden kanssa

Organisaatorakenne tukee kuntoutusta
-säännöt
-toimintatavat

Kodinomaisuus

oman tekemisen jatkuva reflektointi

Toimitaan perheen lähiympäristössä päämääränä kotiinpaluu

Sijaishuollon laatukriteerit

Lastensuojelua on kokonaisvaltaisesti kehitetty viimevuosien aikaan laajasti yhteistyössä valtakunnallisten toimijoiden lisäksi kuntien ja maakuntien kanssa ja nämä on otettu huomioon myös Lastensuojelun laatusuosituksessa. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto ovat antaneet ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen vuonna 2014. Vuosien mittaan sitä on päivitetty huomioiden lastensuojelussa tehty kehittämistyö. Keskeisimpinä lisäyksiä on sijaishuollon laatukriteerit ja valvonta. Lastensuojelun moniammatillinen toteuttaminen nähdään aiempaa merkittävämpänä, jolloin voidaan koota lapsen ja huoltajien tarvitsema tuki aukottomaksi palvelukokonaisuudeksi. (Valtioneuvosto 2019.)

Sosiaali- ja terveysministeriön laatimat lastensuojelun laatusuositukset on suunnattu ensisijaisesti lastensuojelupalveluja toteuttaville kunnille, arvioinnin ja kehittämisen helpottamiseksi, kaikille alalla toimiville ja alan opiskelijoille, sekä tukemaan johtamista. Lisäksi suositukset ovat myös lapsille, nuorille, vanhemmille, sekä heidän läheisilleen tai muille alan toimijoille. Laatusuosituksessa lapsi on keskiössä ja yksi keskeisistä periaatteistakin on lapsen etu. Muita keskeisiä periaatteita ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu, sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (Malja ym. 2019, 9-10.)

Lastensuojelun laatukriteeristö on saanut rinnalleen sijaishuollon laatukriteerit. Laatukriteerien laatimiseen on osallistunut kattava määrä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin asiantuntijoita, kokemusasiantuntijoita, sekä palveluntuottajia. Näin laatusuosituksista on pyritty tekemään aiempaa vaikuttavampi, kattavampi ja siinä on huomioitu yhteiskehittäminen. Näitä muutosohjelmassa syntyneitä sisältöjä on nyt tuotu täydentämään ja tarkentamaan jo olemassa ollutta laatusuositusta. (Malja ym. 2019, 9-10.) Päivitetty laatusuositus tuo esiin entistä vahvemmin ihmissuhteisiin perustuvan, lapsilähtöisen ja lapsen oikeuksia vaalivan työskentelytavan. (Valtioneuvosto 2019.) Lasten moninaisten elämänmuutosten keskellä sijaishuollolle asetetut tavoitteet, sekä niiden jatkuva seuranta antavat raamit ja jatkuvuuden tunteen lapsen etua tavoittelevaan lastensuojelutyöhön (Eronen 2013, 78).

Sijaishuollon laatukriteerit

1. Sijaishuolto paikka on lapsen edun mukainen ja vastaa lapsen yksilöllisiä tarpeita.
2. Sijaishuolto paikan tulee olla lapselle turvallinen ja ennakoitava paikka sekä Lapsella tulee olla tervetullut olo sijaishuolto paikassa.
3. Lapsen turvallisuus tulee taata sijaishuolto paikassa ja hänen tulee tuntee olonsa turvalliseksi.
4. Lapsen tulee saada tukea kasvuun ja kehitykseen sijaishuolto paikassa sekä lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri tulee ohjata sijaishuollon toimintaa
5. Lapsi osallistetaan omaan elämäänsä, sijaishuollon arkeen ja häntä koskeviin päätöksiin
6. Lapsella on oikeus kuulua sijaishuolto paikan ulkopuolisiin yhteisöihin.
7. Lapsella on oikeus pitää yhteyttä läheisiin ihmisiin ja hän saa siihen tukea. Lapsen läheisten kunnioitus ja arvostus tulee tehdä näkyväksi.
8. Lapselle tulee kertoa hänen oikeutensa ja oikeusturvakeinonsa. Lapsen itsemääräämisoikeutta tulee arvostaa sijaishuolto paikassa.
9. Lapsella on oikeus saada varhaiskasvatusta, opetusta, terveydenhuollon palveluita ja muita perus- ja erityistason palveluita.
10. Ennakoitavuus ja turvallisuus on taattu lapsen muuttaessa sijaishuolto paikasta, jälleenyhdistämisessä, jälkihuoltoon siirtyessä ja toiseen sijaishuoltoon siirtyessä.
11. Jälkihuollon tuki ja palvelut ovat räätälöity itsenäistyvän nuoren tarpeita vastaavaksi.
12. Sijoituksesta, sen seurannasta ja dokumentoinnista tulee lapselle tulla sellainen olo, että se on suunnitelmallista ja hänelle räätälöityä.



Lääkehoito

Jokaisella Polun työntekijällä tulee olla turvallisen lääkehoidon tuottamiseen vaadittava koulutus.

Vuorossa on aina yksi lääkevastaava, jolla on hallussaan lääkekaapin avain.

Vuorossa oleva lääkevastaava antaa nuorelle lääkkeet valvotusti. Nuorten lääkkeet jaetaan dosetteihin ja toinen ohjaaja aina tekee varmistuksen, että lääkkeet on jaettu oikein.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa kansliassa lukollisessa kaapissa ja tarvittaessa vielä kolmannen lukon takana lääkekaapissa sijaitsevassa lukkokaapissa

Polkuun on laadittu lääkehoitosuunnitelma, mistä näkee mm. lääkehoidon riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen, henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako, opiskelija lääkehoidon toteuttajana, lääkehuollon järjestäminen, lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen, nuorten ja omaisten ohjaus ja neuvonta, dokumentointi ja tiedonkulku sekä seuranta- ja palautejärjestelmä.

Polun lääkevastaavana toimii sairaanhoitaja Tytti Tiainen.



Kirjaaminen ja raportointi

Asiakkaan oman kertomuksen ja mielipiteiden on hyvä näkyä tekstissä



Tallennetaan päivittäistä asiakastyötä reaaliaikaisesti

Kirjauksessa tulee näkyä oma nimi ja päiväys

Kirjataan tarkasti ja kattavasti

Huomioidaan kirjaamisessa elämän eri osa-alueet

Sisällön tulee perustua tosiasioihin ja havaintoihin ja ne on erotettava tulkinnasta, arvioista ja oletuksista

Se mitä, et ole kirjannut, ei ole tapahtunut!

Palautelomakkeet

Polussa pyydetään palautetta nuorilta, sosiaalityöntekijöiltä ja vanhemmilta kerran vuodessa kirjallisesti. Jokaiselle ryhmälle on luotu omat kyselylomakkeet.

Nimettömien palautteiden perusteella Polussa pystytään kehittämään toimintaa asiakaslähtöisemmäksi.

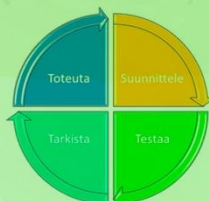
Toimintaa reflektoidaan säännöllisesti asiakkaiden ja heidän perheidensä kanssa.

Suullista palautetta pyydetään säännöllisesti.

Asiakkaiden palaute otetaan aina vakavasti. Palautteesta keskustellaan mahdollisesti jo työvuoron aikana työryhmässä. Tarkemmin asioita käsitellään teemapäivissä ja tarvittaessa sen pohjalta kehitetään toimintatapoja.



Laadunhallintaa ja kehittämistä tukemaan voidaan hyödyntää valmiita, sitä varten luotuja työkaluja esimerkiksi ns. Demingin ympyrää (PDCA-ympyrä). Ympyrä sisältää neljä vaihetta: suunnittele, testaa, tarkista, toteuta. Näitä toistelemalla pystytään tarkastelemaan jo olemassa olevienkin järjestelmien laatua uudelleen. Voidaan myös sopia tietyn ajanjakson päähän PDCA-ympyrän uudelleen läpikäyminen, jotta nähdään, onko laatu pysynyt tasaisena. (Pekurinen ym. 2008, 24.) Tämäntyyppinen laadunkehittämistyökalu voidaan saada sopimaan useisiin erilaisiin tilanteisiin ja kehittämiskohteisiin. Sen eduksi voidaan katsoa yksinkertaisuus ja toistettavuus. Lisäksi oikein käytettynä se antaa hyvän muistutuksen työn tavoitteellisuuden merkityksestä ja siitä miten helposti työn kehittäminen voi hoitua.



Lähteet:

Eronen, T. 2013. Viisi vuotta huostaanotosta – Seurantatutkimus huostaanotettujen lasten institutionaalisista poluista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy

Lammi-Taskula, J. 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pekurinen, M., Räikkönen, O., Leinonen, T., 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Raportteja 38/2008. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Stakes. [Viitattu 23.9.2020] Saatavana: <https://www.julkari.fi/handle/10024/76850>

Polku, 2020. Asumiskoti Polku [Verkkosivu]. Tervajoki. [Viitattu 12.11.2020]. Saatavana: <https://www.asumiskotipolku.com/>

Potter, C.C., Charmaine, R. & Brittain, C.R. 2009. Child Welfare Supervision: A Practical Guide for Supervisors, Managers, and Administrators. [Verkkokirja] Oxford: Oxford University Press. [Viitattu: 23.9.2020 Saatavana EBSCO-host-e-kirjakokoelmasta: Vaatii käyttöoikeuden.

THL. 2021. Sijaishuollon valvonta. Sijaishuollon valvonta. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 10.3.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-valvonta>Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tut-

Tiainen, Tuija, johtaja, Lasten ja nuorten asumiskotipolku Oy, 2021, keskustelu, 20.1.2021.

Tiainen, Tytti, osakas/ohjaaja, Lasten ja nuorten asumiskoti Polku Oy, 2021, keskustelu, 21.1.2021.

Valtioneuvosto. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto: Lastensuojelun laatusuositus päivitetty – uutena asiana laatukriteerit sijaishuoltoon ja valvontaan. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvosto. [Viitattu: 12.11.2020]. Saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-laatusuositus-paivitetty-uutena-asiana-laatukriteerit-sijaishuoltoon-ja-valvontaan>

Kuvalähteet

Asumiskoti Polku. 2021. Polku. Viitattu 14.3.2021. Saatavuus: <https://www.asumiskotipolku.com/ympaumlristoum-limme--tilamme.html>

Berdsigns. 2021. Käsinkirjoittaminen kynällä Mustavalkoinen piirustus. Adobe Stock. Viitattu 14.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=358456298

Danilo Rizzuti. 2021. Mani nella natura – logo. Adobe Stock. Viitattu 25.2.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=65283358

Francesco De Paoli. 2021. Ruohoinen polku. Adobe Stock. Viitattu 23.2.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/images/grassy-path/54603499?prev_url=detail

Jorm S. 2021. Koulutusmielikuvitus oppiminen unelma ja vapauden käsite, poika ratsastaa lentämässä kirja. surrealistinen maalaus. Fantasiataide, käsitteellinen taideteos, lapsen kuvituksen onnellisuus. Adobe Stock. Viitattu 14.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=389241756

Koya979. 2021. Puinen kyltti eristetty valkoisella pohjalla 3d-mallinnus. Adobe Stock. Viitattu 12.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=270189828

Koya979. 2021. Viitta, kyltti, opastin, puinen liikennemerkki 3d-mallinnus. Adobe Stock. Viitattu 12.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=270189886

Koya979. 2021. Viitta, kyltti, opastin, puinen liikennemerkki 3d-mallinnus. Adobe Stock. Viitattu 12.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=270189782

Koya979. 2021. Viitta, kyltti, opastin, puinen liikennemerkki 3d-mallinnus. Adobe Stock. Viitattu 12.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=270189723

Leigh Prather. 2021. Kokoelma värikkäitä pillereitä. Adobe Stock. Viitattu 13.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=87693883

MH. 2021. Hacken. Adobe Stock. Viitattu 14.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=81399423

Pixel Embargo. 2021. Talon kuvake. Adobe Stock. Viitattu 14.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=38563060

Sakuraco. 2021. ☒ ☒ ☒ ☒. Adobe Stock. Viitattu 13.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=327793368

Ullrich. 2021. Pienet luonnokset miehet - värillinen ongelmanratkaisukonsepti. Adobe Stock. Viitattu 12.3.2021. Saatavuus: https://stock.adobe.com/fi/Library/f2753ee8-bfa6-4f2b-a2ee-ab90227d6473?asset_id=101221484