

Lastensuojelun laatuverkko-hankkeen  
toinen seminaari 18.5.2005  
Muistio



## Seminaarin avaus

Janne Kankaanniemi avasi seminaarin. Osallistujat jaettiin päivän alussa satunnaisiin ryhmiin. Ryhmästä puuttui joitakin henkilöitä sairaustapausten ja äkillisten päällekkäisyyksien vuoksi. Uudet hankkeeseen osallistuvat esittäytyivät, samoin sosiaalitalouden tutkimuskeskuksen edustajat Joni Hokkanen ja Heidi Laitinen, jotka muistuttivat kyselyihin vastaamisesta. Tuli esille joitakin teknisiä ongelmia lomakkeen sähköisessä täyttämässä.

Muistutettiin vielä seuraavan seminaarin ajankohdasta 23.8. klo 9-16, joka pidetään samassa paikassa kuin kaksi ensimmäistäkin seminaaria, sekä teemaseminaarista 4.10.05, joka pidetään Mikkelin ammatti-korkeakoululla Raviradantie 16:ssa.

Kari Kangaspunta kertoi, että päivän teemana on keskustella välitehtävistä ja tähänastisesta työskentelystä. Lisäksi harjoitellaan prosessien kuvaamista.

## Ryhmätyö

*Välitehtävän tekeminen ja tähänastinen työskentely?*

Todettiin, että vertaisryhmissä käyty keskustelu on ollut aktiivista ja hedelmällistä. On päästy puhumaan työtä ohjaavista arvoista ja perhekotien profiloitumisesta. Sosiaalitoimi toivoo, että perhekodit erottuvat toisistaan omien erityisosaamisalueidensa kautta. Vertaisryhmän anti on siinä, että toisten tekemä työ toimii virikkeenä omalle työlle, vaikka ideoita ei sellaisenaan soveltaisikaan.

## Välitehtävän purku

Omia tuotoksiaan esittelivät **Porkkanapirtti** ja **Perhekoti Päiväpirtti**.

Molemmat yksiköt kävivät läpi yksiköidensä toimintaa laajasti. Esiteltiin perustehtäviä, arvopohjaa, toiminta-ajatusta, hoito- ja kasvatuseriaatteita. Arvopohjaa on jo mietitty toiminnan käynnistämisen vaiheessa, mutta toiminnan jatkuessa tulee usein jonkinasteisia muutoksia ja päivitystarpeita. Tuolloin arvojen ja toimintaperiaatteiden auki purkaminen ja uudelleen kiteytys ovat tärkeitä.

## Ryhmätyö

*Ajatusten jakoa omista tuotoksista.*

## Prosessit

Palattiin laadun käsitteeseen. Laadukas toiminta käsittää hyvät rakenteet, prosessit ja tulokset. Tämän projektin fokus on siinä, miten organisoimme toimintamme. Painopiste on asiakasnäkökulmassa ja organisaation ydinprosesseissa.

Työelämää on perinteisesti kuvattu organisaatiokaaviomalleilla, jossa on johto ja eri osastoja. Niissä näkyy työorganisaation hierarkkisuus ja funktionaalisuus. Prosessiajattelussa ollaan kiinnostuneita työn kulusta.

Prosessi muodostuu vaiheista ja se on peräkkäisten toimenpiteiden sarja, joka muodostaa työkokonaisuuden, tuotteen ja palvelun. Jos työssä ollaan kiinnostuneita vain lopputuloksesta, ei päästä kunnolla kiinni laadun käsitteeseen. Laatu syntyy työprosessien hallinnasta.

Prosessin vaihe eli osaprosessi voidaan purkaa auki. Sijaishuollon prosessi perhekodissa kattaa sijoitusvaiheen, hoidon ja kasvatuksen, päättämisen sekä jälkihuollon. Työprosesseja kuvataan työn kehittämiseksi ja näkyväksi tekemiseksi. Keskeinen juju prosessikuvauksissa on se, että kuvaukset tehdään toiminnassa mukana olevien kanssa yhdessä.

Prosessikuvausten tekniikoita on horisontaalinen ajassa etenevä kaavio, jossa toimijoiden roolit tulevat eritellyiksi. Toinen tapa on prosessin kuvaaminen vuokaavion avulla.

Tähän alustukseen liittyvät kalvot ovat muistion liitteinä.

## Ryhmätyö

*Määritellä prosessin tavoite, tunnistakaa prosessin vaiheet ja käykää vaiheet läpi. Työprosessit: 1) Lapsi ei palaa lomilta*

*2) Lapsi palaa päihtyneenä*

*3) Neuvottelun järjestäminen*

*4) Lapsen ohjaaminen harrastuksen pariin*

*5) Vanhempien vierailu perhekodissa*

*6) Palohälytys*

Prosessikuvaus pyydettiin tekemään valmiiseen monisteeseen ”Työprosessin kuvaus ja laadunhallinta”, joka on liitteenä. Kuvattiin ajassa etenevät prosessin vaiheet. Kullekin vaiheelle mietittiin omat tavoitteet ja merkitykset kokonaisuuden kannalta. Huomiot siitä, mikä kussakin vaiheessa tukee hyvää laatua ja mihin on syytä kiinnittää huomiota, nosti esille myös sen, miten toiminnan arvot, sen raamit ja toimintaperiaatteet ohjaavat työprosesseja. Ryhmät löysivät hyvin prosessien vaiheiden tavoitteita ja merkityksiä.

## Alustusta seuraavaan välitehtävään

Janne totesi, että laatu ei itsestään rakennu mihinkään, vaan työprosessit tulee ottaa hallintaan. Puhutaan laatukriteereistä, laadun perustaksi valittuja ominaisuuksia, jotka eri ihmisillä voivat olla hyvinkin erilaisia. Esimerkiksi autossa joku arvostaa turvallisuutta, joku suorituskykyä tai vaikkapa ulkonäköä. Laadunhallintaan liittyy laatukriteeri –termin lisäksi muutakin sanastoa: laatuvaatimus, mittari, arviointi, laadunhallinta. Sanastosta on liitteenä erillinen moniste.

Ohjeistettiin seuraavan välitehtävän tekoa. Tehtävä liittyy sijoitusprosessin kuvaamiseen. Tehtävä lähetetään myös erillisenä sähköpostina seminaarilaisille.

### Toinen välitehtävä:

#### ***Sijoitusprosessin kuvaaminen***

*Toisessa välitehtävässä haasteena on kuvata sijoitusprosessi. Tehtävä on erilainen sosiaalityöntekijöille ja perhekodeille, mutta sijoitusprosessissa sosiaalityön ja perhekodin työt kohtaavat toisensa silloin, kun päädytään perhekoitisijoitukseen.*

***Sosiaalityössä*** prosessi alkaa tilanteesta, jossa todetaan tarve kodin ulkopuoliseen sijoitukseen. Tehtävänä on kuvata päätöksentekoprosessi, jossa valitaan lapsen tuleva sijoituspaikka ja perhekodin kanssa tehtävä yhteistyö lapsen sijoitusvaiheessa.

***Perhekodin*** näkökulmasta sijoitusprosessi käynnistyy sijoittajan yhteyden otosta ja päättyy lapsen saapumiseen perhekotiin.

*Prosessin vaiheiden kuvaamisen lisäksi välitehtävässä pyydetään määrittelemään kunkin vaiheen laatukriteerit (laadun perusteeksi valittu ominaisuus). Mitä kussakin vaiheessa tulee tapahtua ja miten meidän tulee toimia, jotta prosessi etenee määriteltyjen vaiheiden mukaisesti.*

*Jokainen työyhteisö pohtii kysymystä omasta näkökulmastaan. Ratkaistavaksi jää, millaisen lähestymistavan kukin yksikkö kokee itselleen mielekkääksi. Prosessikuvauksen yleisyytensä kannattaa pohtia ennen varsinaista keskustelua sen sisällöstä.*

