

OPINNÄYTETYÖ

Laatu edellä

Laatukäsikirja erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksikköön

Kirsi Unkeri

Yhteisöpedagogi AMK

(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(muodossa 5/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi AMK

Tekijät: Kirsi Unkeri

Opinnäytetyön nimi: Laatu edellä. Laatukäsikirja erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksikköön

Sivumäärä: 48 ja 4 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Annikki Kluukeri

Työn tilaaja(t): Hoivakoti Niittyrinne Oy

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää laatutyötä erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksikössä. Laatutyön kehittämisen välineeksi laadittiin laatukäsikirja, joka tulee ohjaamaan yksikössä tehtävää laatutyötä sekä toimimaan yhtenä työvälineenä. Työn tilaajana toimi Hoivakoti Niittyrinne Oy, joka tuottaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille ympärivuorokautista ohjattua palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Työssä käsitellään myös laadun kokonaisuutta ja sen merkitystä yksityisen sosiaalihuollon palveluiden tuottajan näkökulmasta.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin ryhmäteemahaastattelua, yhteisöllistä menetelmää ja dokumentteihin perehtymistä. Ryhmäteemahaastattelulla haettiin yksikön henkilökunnan näkemyksiä laadusta ja laatukäsikirjasta. Yhteisöllisen menetelmän lopputuloksena asiakkaiden kanssa rakennettiin yksikköön laadun kukkanen, jossa on näkyvillä heidän äänensä laadun merkityksestä. Dokumentteina työssä käytettiin jo olemassa olevia laatukäsikirjoja, joista saatiin työlle lisä näkemystä.

Tuloksista voidaan päätellä, että laadulla on merkittävä rooli sosiaalihuollon palveluita tuottavilla yrityksillä. Yhdessä laadukkaaseen työhön panostamalla ja sitä kehittämällä voidaan tulevaisuudessa tuottaa entistä laadukkaampia palveluita ja vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena syntyi laatukäsikirja. Laatukäsikirjassa nousee esiin henkilökunnan ja asiakkaiden näkemykset laadusta ja laatutyön merkityksestä. Laatukäsikirja tulee toimimaan yksikön työvälineenä laadukkaan työn toteuttamisessa ja kehittämisessä. Sen avulla voidaan osoittaa sidosryhmille laadun taso ja se tulee toimimaan myös uusien työntekijöiden perhdytyksessä.

Asiasanat: laatu, sosiaalihuolto, laatukäsikirja, laatutyö, erityistä tukea tarvitseva

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Program in Community Educator

Author: Kirsi Unkeri

Title: Quality above. Quality handbook for the housing service unit with disability people

Number of Pages: 48 and 4 attachment pages

Supervisor(s): Annikki Kluukeri

Commissioned by: Hoivakoti Niittyrinne Oy

The aim of this thesis was to develop quality work in the housing service unit for disability people. A quality handbook was prepared as a tool for developing quality work, which will guide the quality work carried out in the unit and act as one of the tools. The commissioner of this thesis was Hoivakoti Niittyrinne Oy, which offer round-the-clock guided housing service and supported housing service for disability people. The thesis also explores the concept of quality as a whole and its significance from the point of view of a private social care service provider.

This thesis is a qualitative case study. The research methods used in this work were group interviews, community methods and familiarization with documents. A group interview sought the views of the unit's staff on quality and the quality handbook. Existing quality handbooks were used as documents in the work, which provided additional insight into to work.

From the results can be concluded that quality plays a significant role in a company providing social care services. By investing in and developing high-quality work together, it will be possible to provide even higher quality services and meet the changing needs of customers in the future.

The final product of the thesis is a quality handbook. The quality handbook highlights the views of staff and customers on quality and on the meaning of quality work. The quality manual will serve as a tool for the company in implementing and developing quality work. It can be used to show stakeholders the quality level and it will also work in the induction of new employees.

Keywords: quality, social welfare, quality handbook, quality work, disability

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	8
3	OPINNÄYTETYÖN TILAAJA	10
	3.1 Yksityinen palveluntuottaja	11
	3.2 Yksityistä palvelun tuottajaa ohjaava laki	12
	3.3 Palveluasuminen	13
4	ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVA HENKILÖ	15
	4.1 Kehitysvammaisuus	16
	4.2 Käytöshäiriöt	16
	4.3 Autismi	17
5	MITÄ LAATU ON?	18
	5.1 Laatu	18
	5.1.1 Laadunhallinta	20
	5.1.2 Laatujohtaminen	21
	5.2 Laatukäsikirja	22
	5.3 Palveluasumisen laatusuositukset	23
6	TOIMENPITEET JA TOTEUTUS	25
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	27
	7.1 Ryhmäteemahaastattelu	28
	7.2 Yhteisöllinen menetelmä – ”Laadun kukkanen”	28
	7.2.1 Selkokieli	29
	7.2.2 LOVIT-muistisääntö	30

7.2.3	Tuettu päätöksenteko	30
7.3	Laatukäsikirjojen vertailu	30
7.4	Analyysimenetelmät	31
7.4.1	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	31
7.4.2	Dokumenttianalyysi.....	32
8	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	34
8.1	Ryhmäteemahaastattelun tulos.....	34
8.2	”Laadun kukkasen” tulos	36
8.3	Laatukäsikirjojen dokumenttianalyysin tulos	38
8.4	Tulosten yhteenveto	39
8.5	Konkreettinen tuotos, laatukäsikirja	40
9	POHDINTA.....	43
9.1	Eettisyys ja luotettavuus	45
9.2	Kehittämisehdotus ja jatkotutkimusmahdollisuus	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Laatu. Mitä se oikeastaan on? Käsitteenä laatu on laaja ja monimuotoinen. Jokaisella meistä on oma käsitys ja näkemys laadusta. Toiselle laatu merkitsee laadukkaita tavaroita, toisille laadukasta palvelua. Se mitä laatu on, täytyy kyetä osoittamaan. Opinnäytetyössäni lähdin avaamaan laadun merkitystä yksityisen sosiaalihuollon palveluita tarjoavan yrityksen kautta. Sosiaalihuollossa laadun merkitys on iso. Millä tavoin se näkyy sosiaalihuollon arjessa erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluissa? Sosiaalihuollossa laatu on kyettävä tarkentamaan ja mittaamaan. Laatuksiteerien avulla voidaan osoittaa hyvän laadun tunnusmerkit. Laadun tunnusmerkkien asettamisessa on syytä ottaa huomioon niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin näkemykset. (Koivula, Hautaviita & Laaksonen 2020, 76.)

Tällä opinnäytetyöllä haluan tuoda esiin laadun merkityksen sosiaalihuollossa kohdistuen sen erityistä tukea tarvitsevien yksikköön. Laatu ja laadukkaat palvelut ovat yksi keskeinen osa sosiaalihuollon palveluita nyt ja tulevaisuudessa. Yhteiskunnassamme sosiaalialan toimijoilta tullaan tulevaisuudessa vaatimaan panostamista ja kehittämistä laatutyöhön. Osa on siihen jo varautunutkin. Tarve työlleni nousee suoraan työelämästä. Opinnäytetyöni tilaajana toimii nykyinen työnantajani, jonka palveluksessa olen toiminut kymmenen vuoden ajan. Kyseessä on pieni ja kodikas yksityinen asumispalveluyksikkö, joka tuottaa asumispalveluita erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Kehittämistarpeiden kartoittaminen myös pienessä organisaatiossa on tärkeää. Työssäni lähdin selvittämään yksikön nykytilannetta laadusta ja sen kehittämistarpeista.

Nykyään arvostetaan yhä enemmän ja enemmän laatua sekä laadukkaita palveluita. Ihmiset osaavat myös tänä päivänä vaatia sitä itselleen. Covid-19 aikakausi on nostanut esiin jokaiselle alalle ja yksittäiselle ihmiselle uusia haasteita selviytyä. Myös sosiaalihuollon puolella törmättiin haasteisiin, joita ei aiemmin ollut. Laatu, laadukas palvelu ja siihen panostaminen nousi esiin yhä enenevässä määrin.

Opinnäytetyöni tuotoksena tulee olemaan laatuksikirjan laatiminen. Idea käsikirjaan lähti laatua omavalvonnalla ja työhyvinvoinnilla-yritysryhmä hankkeen kautta, jossa olimme mukana kevään ja syksyn 2020 aikana. Rahoittajana hankkeessa toimi Euroopan maaseudun kehittämisen maaseuturahaston Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020. Ajatus lähteä kehittämään yksikön toimintaa yhä laadukkaammaksi ja sitä kautta tarjota turvallisempia

palveluita erityistä tukea tarvitseville henkilöille otettiin yksikössä hyvin vastaan. Laatukäsikirjan avulla kykenemme konkreettisesti tuomaan esiin niin yhteistyökumppaneilla, asiakkaille, omaisille, työntekijöille (uusille ja vanhoille) sekä opiskelijoille mitä laatu meillä on.

Kilpailu alalla on kovaa, erityisesti yksityisen sektorin puolen toimijoille. Sosiaali- ja terveydenhuollon ala on muutoksien edessä, joten tulevaisuuden haasteisiin on hyvä vastata ajoissa. Laatuun panostaminen tulee toimimaan valttikorttina alan kilpailutuksissa. On suotuisaa pohtia muuttuvia asiakas- ja palvelutarpeita ennakkoon ja lähteä kehittämään niitä. Ennakoimalla kyettään vastaamaan entistä paremmin muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin. Ennakoinnin ei tarvitse olla suurieleistä, vaan matalammallakin kynnyksellä saadaan paljon aikaan. (Stenvall & Virtanen 2012, 32). Työssäni käsittelen myös mitä laatu ja laadunhallinta on. Sekä niiden merkitystä erityistä tukea tarvitsevien yksityisessä asumispalveluyksikössä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja luoda tilaajalle uusi, toimiva työväline laatukäsikirjan muodossa. Tässä opinnäytetyössä muutoksen ja uudistamisen tarve ovat peräisin käytännöstä. Sosiaalihuollon muutokset kumpuavat suoraan asiakkaiden tarpeista ja vaaditun tason ylläpitämisestä. Lainsäädäntö sekä lakien muuttuminen vaikuttavat suoraan kehityksen suuntaan ja muutostarpeisiin. (Laaksonen, Sinkkonen & Wallin 2020, 209.) Työskentelen tilaajayrityksessä ja idea opinnäytetyöhön muodostui laatua omavalvonnalla ja työhyvinvoinnilla-yrityksryhmä hankkeen kautta. Keväällä 2020 lähdimme mukaan kyseiseen hankkeeseen. Hankkeessa käsiteltiin sosiaali- ja terveydenhuollon pienyritysten omavalvontaa, riskien hallintaa, tietosuojaa ja -turvaa sekä lisäksi oli mahdollisuus lähteä mukaan laadunhallinnan kurssille. Tilaajan kanssa yhteistyössä pohdimme työn ajankohtaisuutta ja tarpeellisuutta. Motivaatio lähteä kehittämään yrityksen laadunhallintaa oli suuri, koska koimme tärkeänä laatuun panostamisen. Laatukäsikirjan laatiminen tulee tuomaan yritykselle lisäarvoa. Covid-19 vuoksi hankkeen aloitus venyi, mutta ajatus laadusta ja sen kehittämisestä erityistä tukea tarvitsevien asumispalvelu yksikköön vahvistui.

Sosiaalihuollon puolella laadusta puhutaan paljon, mutta ilman selkeää dokumentointia laatu jää sanan tasolle. Suunnitelma laadusta ja laadunhallinnasta tähtää parempaan tulevaisuuteen. Laatimalla laatukäsikirja tuodaan laatu konkreettisesti näkyvämmäksi ja näin kyetään vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Laatukäsikirjan avulla voidaan kehittää asumispalveluita. Sote-uudistus tulee painottamaan laadukkaita palveluita, mutta toistaiseksi ei voida sanoa mitä se käytännössä tulee merkitsemään ja mitä siinä tullaan vaatimaan. Ennakointi tulevaisuutta varten on järkevää toimintaa ja tulee toimimaan yrityksen käyntikorttina tulevaisuudessa sekä mahdollisissa kilpailutuksissa.

Työni tietoperustassa käsittelen myös mitä laatu ja laadunhallinta ovat sekä mitä ne merkitsevät sosiaalihuollossa erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksikössä. Työssäni huomioin myös mitä laatu merkitsee tilaajalle, yrityksen henkilökunnalle ja heidän asiakkailleen. Laatukäsikirjan avulla yrityksen toiminta saatetaan yhdenmukaiseksi ja selkeämmäksi. Sosiaalihuollon palveluiden kehittäminen voidaan toteuttaa jo olemassa olevilla resursseilla (Stenvall ym. 2012, 21). Laatukäsikirjaa voidaan käyttää laadukkaan palvelun esiin tuomiseen. Näin ollen yritys pysyy paremmin mukana mm. kilpailutuksissa, joita sosiaalihuollon puolella on valitettavan

paljon. Kehittämistehtävän päämääränä on saada aikaan kaikkia osapuolia edistävä muutos ja luoda yksikköön uusi työväline (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 25).

Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmien tarkoituksena on selvittää Hoivakoti Niittyrinteen laatua ja toiveita laadukkaampien palveluiden tuottamisesta asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmien kautta. Työssäni haen dokumenttianalyysin avulla myös näkemyksiä muiden sosiaalihuollon yksiköiden laatukäsikirjoista. Siten saan lisää työvälineitä ja näkemyksiä laatukäsikirjan laatimiseen.

3 OPINNÄYTETYÖN TILAAJA

Hoivakoti Niittyrinne Oy on vuonna 2011 toimintansa aloittanut yksityinen sosiaalihuollon palveluiden tuottaja Etelä-Pohjanmaalla, Kurikassa. Yksikkö tarjoaa palveluasumista ja tehostetua ympärivuorokautista palveluasumista erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Yksikköä ei pidä yhdistää laitospäivähoitoon, vaikka nimi hoivakoti saattaa tällaisen mielleyhtymän tuottaa. Asiakaspaiikkoja on seitsemän, joista kaksi kuuluu tehostetun palveluasumisen piiriin ja viisi palveluasumisen piiriin. Asiakaskunta koostuu joko lievästi tai keskivaikeasti kehitysvammaisista, käytöshäiriöisistä sekä autismin kirjon henkilöistä. Useammalta henkilöltä löytyy taustalta haastavan käytöksen ongelmia.

Tilamme ovat suunniteltu elämiseen, kodiksi. Palveluasumisen paikoilla asuvilla henkilöillä on asuntoonsa oma sisäänkäynti ja tehostetun palveluasumisen paikoilla asuvien henkilöiden sisäänkäynti tapahtuu yhteisten tilojen kautta. Jokaisella asiakkaalla on oma huone/huoneisto (22-35m²). Yhteisistä tiloista löytyy avara keittiö, ruokasali, iso oleskelutila/takkahuone, kodinhoitohuone, henkilökunnan tilat sekä saunaosasto poreammeineen. Yhteisissä tiloissa vietetään yhdessä aikaa syöden, kokkaillen, kahvitellen, seurustellen, kuunnellen musiikkia, katsellen televisiota, harrastaen ja juhlien. Erilaiset teemaillat ovat suosittuja, kuten karaoke ja peliillat. Yksikön sijainti on ihanteellinen. Kaikki keskustan palvelut löytyvät kävelymatkan päästä. Ydinkeskustaan on vain vajaan kilometrin matka. Ympäristöstä löytyy valtavan paljon luonnon kauniita lenkkeily ympäristöjä ja mahdollisuuksia monenlaisiin aktiviteetteihin.

Yksikön tilat saneerattiin ensimmäisen kerran vuonna 2011 toiminnan alkaessa ja toisen kerran vuonna 2017 vastamaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asumiseen laadittuja laatukriteereitä. Jokaisesta huoneistosta löytyy oma ilmanvaihtokone. Asukashuoneistot ja yhteiset tilat ovat suunniteltu kauttaaltaan esteettömiksi. Hälytysjärjestelmä löytyy kaikista tiloista takaamaan asiakkaiden turvallisuuden. Turvallisuutta lisää palohälytysjärjestelmä, joka on linkitetty suoraan pelastuslaitokselle.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta, turvallista ja hyvään elämänlaatuun tähtäävää palveluasumista erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Toiminta perustuu yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioittamiseen ja arvostamiseen sekä lähimmäisen rakkauteen. Yksikön periaatteita ovat yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioitus, itsemääräämisoikeuden tukeminen, kodinomaisuus, viihtyvyys, ystävällinen palvelu ja oikeudenmukaisuus.

Kuntouttavan työtteen avulla tuetaan ja rohkaistaan asiakkaita omatoimisuuteen toimintakyvyn rajoissa. Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään yksilölliset palvelut tarpeiden ja toiveiden mukaan huomioiden jokaisen henkilökohtainen toimintakyky. Normaali arki ja yhdessä tekeminen nousevat voimavaroiksi päivittäisissä toimissa. Tämä mahdollistaa fyysisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin tukemisen.

3.1 Yksityinen palveluntuottaja

Sosiaalihuollon palveluita tarjoaa niin kunnallinen puoli kuin yksityinenkin sektori. Kunnat, kuntayhtymä tai asiakas itse voi ostaa palveluita yksityiseltä sosiaalipalveluntuottajalta. Yksityisen toimijan toiminta vahvistaa asiakkaan asemaa ja valinnanvapautta. Näin ollen yksityinen sektori täydentää julkisen puolen toimintaa. Palvelukokonaisuus voi muodostua verkko-maiseksi kytkemällä eri tahojen tarjoamia palveluita yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Tärkeintä palvelukokonaisuuden muodostamisessa on itse asiakas ja hänen tarpeensa. (Lähteinen & Kaikko 2017,103–104, 107.)

Laki määrittää kuntia järjestämään sosiaalihuollon palvelut joko itse tai hankkimaan ne maksutoumuksella tai palvelusetelillä yksityiseltä palveluntuottajalta (Räty 2017, 672). Hankintalaki edellyttää, että kuntien on kilpailutettava palvelut, joita he ostavat ulkopuolisilta tahoilta. Kilpailutuksiin osallistuminen edellyttää sosiaalihuollon palveluita tuottavilta tahoilta jatkuvaa laatujärjestelmien kehittämistä. Palveluiden tuottajan on yllettävä vaadittuihin valintakriteereihin, joista yksi painottuu juuri laatuun ja laadunhallintaan. (Lähteinen ym. 2017, 106). Yksityinen sosiaalipalveludentuottaja on mukana hankintalain mukaisissa kilpailutuksissa. Laatukäsikirjan laatimisella voidaan tarjota entistä enemmän laadukkaita palveluita ja osoittaa laadun ja laadunhallinnan tason olevan oikeassa suhteessa vaadittuihin kriteereihin. Kilpailuttamisessa löytyy kuitenkin omat riskinsä. Täytyykö asiakkaiden etu, jos palvelun tuottaja vaihtuu muuttaman vuoden välein? Entä asiakkaan subjektiivinen oikeus valita asuinpaikkansa? Sosiaalihuollon asiakkaille on tärkeää tuottaa palveluita, jotka takaavat asiakkailleen turvallisuuden tunteen ja tasa-arvoisen kohtelun.

Sosiaalihuollon yksityisten palveluntuottajien toiminta on joko luvanvaraista tai ilmoituksen varaista toimintaa. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää, että jokaisella ympärivuorokautisia sosiaalipalveluita tuottavalla taholla on oltava joko Valviran tai aluehallintoviranomaisen lupa toiminnan toteuttamiseen. (Lähteinen ym. 2017, 106). Lupa- ja ilmoi-

tusvelvollisuuden lisäksi mahdolliset muutokset yrityksessä tarvitsee muutosluban hyväksymisen. Luvan saaminen edellyttää, että palvelu täyttää laadultaan ja olosuhteiltaan vaaditut kriteerit. Mikäli ympärivuorokautista sosiaalipalveluita tarjoava yritys toimii yhden aluehallintoviranomaisen alueella, on lupien myöntäjänä aluehallintovirasto. Lupaviranomaisena toimii Valvira, mikäli toimintaa on useamman kuin yhden aluehallintoviraston alueella. (Valvira 2019.) Ilmoituksen varaista toimintaa on muut sosiaalihuollon palvelut. Näistä palveluista on kuitenkin tehtävä ilmoitus kunnalle, jonka velvollisuutena on ilmoittaa tiedot eteenpäin aluehallintovirastolle. Tehostettu palveluasuminen kuuluu luvanvaraiseen toimintaan ja ohjattu palveluasuminen on ilmoituksen varaista toimintaa. Toimintaa valvoo kunta tai kuntayhtymä, jonka alueella yksikkö toimii sekä aluehallintovirasto. (Lähteinen ym. 2017, 106).

3.2 Yksityistä palvelun tuottajaa ohjaava laki

Yksityistä asumispalveluntuottajaa ohjaa useat lait. Palvelut pohjautuvat Suomen perustuslain mukaiseen kansalaisten yhdenvertaisuuteen. Perustuslaki turvaa jokaiselle henkilölle vaadittavan oikeuden huolenpitoon ja toimentuloon sekä pitää sisällään syrjintäkiellon. Perustuslaki on korkein säädös, jonka alapuolelle sijoittuvat yleis- ja puitelait. (Kari, Laakso, Niskanen & Sepänen 2020, 117). Keskeisimmät lait ja asetukset, jotka ohjaavat yksityisen asumispalvelun tuottajan toimintaa ovat sidoksissa perustuslakiin. Yksityisen palvelun tuottajaa ohjaavat keskeisimmät lait löytyvät liitteestä 1. Palveluita ohjaavat lait ovat kaikki merkityksellisiä. Opin näytetyöni näkökulmasta katsottuna nostan esiin perustuslain lisäksi kolme lakia, joilla on suuri merkitys erityistä tukea tarvitsevien sosiaalihuollon yksiköissä. Nämä ovat vammaispalvelulaki, sosiaalihuoltolaki ja laki yksityisistä sosiaalipalveluista sekä yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä on vammaispalvelulain mukaan oikeus tasa-arvoiseen ja yhdenvertaiseen elämään muiden kansalaisten kanssa. Vammaispalvelulaki nostaa esiin jokaisen oikeuden elää ja vaikuttaa yhdenvertaisissa elinympäristöissä kuin muutkin. (Räty 2017, 28–29.) Sosiaalihuoltolaki ylläpitää ja edistää kaikkien kansalaisten sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on eriarvoisuuden vähentäminen, tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden lisääminen sekä syrjäytymisen minimoiminen. Lain tavoitteena on taata kaikille kansalaisille yhdenvertaiset, laadukkaat, riittävät ja tarpeenmukaiset sosiaalihuollon palvelut. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 67.) Laki yksityisistä sosiaalipalveluista mää-

rittelee palveluiden tuottajilla olevan vastuun palveluiden laadusta. Lailla varmistetaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet laadukkaisiin palveluihin myös yksityisellä sektorilla. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ratifioitiin joulukuussa 172 maassa, Suomi mukaan lukien. Tavoitteena on ottaa yleissopimus osaksi lainsäädäntöä ja kansallista politiikkaa ympäri maailman. Yleissopimuksen mukaan vammaiseksi henkilöksi lasketaan henkilöt, joilla on esteitä vuorovaikutuksessa ja se aiheuttaa kohtuutonta haittaa elää täysimääräistä elämää tasavertaisesti yhteiskunnassa. (Davidson, Irvine, Corman, Kee, Kelly, Leavey, & McNamee 2017, 14.) Yleissopimuksen avulla on mahdollista taata kaikille erityistä tukea tarvitseville henkilöille yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet elää tasavertaisena kansalaisena yhteiskunnassamme.

3.3 Palveluasuminen

Asumispalvelut jaetaan tuettuun asumiseen, palveluasumiseen sekä tehostettuun palveluasumiseen. Palveluasuminen pyritään tänä päivänä järjestämään mahdollisimman kodinomaisesti. Kodinomainen ryhmämuotoinen palveluasuminen on yleistynyt ja laitospaisesta asumisesta pyritään pääsemään eroon. (Kari ym. 2020, 13.) Hoivakoti Niittyrinne tuottaa palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Tavoitteena palveluasumisella on mahdollistaa erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsenäinen elämä ilman laitoshoidoa (Räty 2017, 371). Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asumispalvelut ovat laissa säädetty. Erityislakeja, kehitysvammalaki ja vammaispalvelulaki, sovelletaan mikäli erityistä tukea tarvitseva henkilö ei saa asianmukaisia ja sopivia palveluja sosiaalihuoltolain perusteella. Kunta tai kuntayhtymä päättää mitä lakia sovelletaan ja miten asuminen tullaan käytännössä toteuttamaan. Asiakkaan omat toiveet ja tarpeet on otettava huomioon päätöstä tehdessä. (Thl.fi 2019.)

Vammaisjärjestöt ympäri maailman ovat siirtymässä yksilöllisempiin asumismuotoihin. Tavoitteena on tarjota tasavertaisia asumispalveluita myös erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Yksilöllisyys huomioon ottaen asumisvaihtoehdot määritellään jokaiselle henkilölle henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Asiakkaalla on oikeus osallistua omien palveluidensa räätälöimiseen. (Gosden-Kaye, Winkler & Douglas 2020.)

Tuetussa asumisessa asumista tuetaan erilaisin sosiaalipalveluiden turvin. Palvelut räätälöidään yksilöllisesti jokaiselle sopiviksi palveluiksi. Palveluasuminen sisältää asunnon ja tarvittavan huolenpidon. Tehostettu palveluasuminen on ympärivuorokautista sosiaalihuollon palvelua, joka sisältää tarpeita vastaavan hoivan ja huolenpidon. (Thl.fi 2019). Palveluasumisen turvin

henkilö saa päivittäistä apua ja tukea omatoimisuutensa tehostamiseksi. Palveluasumisessa asiakkaan päivittäistä selviytymistä seurataan ja tarvittaessa tarjotaan tukea ja ohjausta. Näillä toiminnoilla turvataan ja mahdollistetaan erityistä tukea tarvitsevan henkilön suoriutuminen jokapäiväisessä elämässään. (Räty 2017, 371, 394.)

4 ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVA HENKIÖ

Erityistä tukea tarvitseva ihminen, vammainen, autistinen, mielenterveyskuntoutuja. Erilainen ihminen. Sanat herättävät ja aikaansaavat meissä jokaisessa monenlaisia käsityksiä ja tunteuksia. Monelle ensimmäisenä mieleen nousee kysymys, miten kohdata erilainen ihminen. Ymmärrys erityistä tukea tarvitsevaa ihmistä kohtaan toimii lähtökohtana moninaisuuden ja erilaisuuden kunnioittamiselle. Vaikka erityistä tukea tarvitsevien parissa on työskennelty jo pitkän aikaa, tasavertainen ihmissuhde on nostettu tavoitteeksi vasta viime vuosikymmenien aikana. (Autio & Niemelä 2017, 273.)

Erityistä tukea tarvitsevat ovat ryhmänä moninainen. Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä on eritasoisia haasteita toimia elämän eri alueilla. Haasteet näkyvät joko kognitiivisina tai psyykkisinä tuen tarpeina. Sosiaalihuoltolaki määrittelee käsitteen erityistä tukea tarvitseva henkilöksi, jolla on ongelmia, esteitä ja vaikeuksia arkipäiväisissä toiminnoissaan ympäröivässä yhteiskunnassa. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden vamman taso vaihtelee tuskin havaittavissa olevista kokonaisvaltaisempiin ja kattavimpiin toiminnallisiin haittoihin ja vaikeuksiin. (Kari ym. 2020, 33.) On kuitenkin otettava huomioon, ettei erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä rajata tiettyyn diagnoosiin, vaan huomioidaan erityisen tuen tarve yksilöllisesti. Taustalta voi löytyä monia sairauksia tai vammoja tai henkilöllä saattaa olla diagnosoimaton oireyhtymä, jonka vuoksi hänellä on haasteita selviytyä päivittäisistä toiminnoistaan. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 71.)

Vammaisuus voidaan käsittää joko henkilön oireyhtymäksi, sairaudeksi tai vammaksi. Joka tapauksessa se on henkilön ominaisuus, joka tuo mukanaan erilaisia toimintarajoitteita ihmisen elämään. YK:n yleissopimuksen mukaan vammaisuus määritellään älylliseen, henkiseen, ruumiilliseen tai aisteihin liittyväksi haitaksi. Näiden määritelmien vuoksi henkilöllä on haasteita osallistua yhdenvertaisena kansalaisena yhteiskuntaan. (Autio ym. 2017, 274–275.) Vammainen henkilö voi olla myös monivammainen. Tällöin henkilöllä on vammansa lisäksi muitakin toimintakykyä heikentäviä esteitä. Tällaisia voivat olla mm. epilepsia, tuki- ja liikuntaelinsairaus, kuurous, sokeus tai jokin muu sairaus, joka oleellisesti vähentää henkilön toimintakykyä. (Kari ym. 2020, 10.) Turmusamin (2003) mukaan olisi tunnistettava kolme osatekijää, joiden avulla erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden osallistumista voitaisiin helpottaa. Komponentit pitävät sisällään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden eriarvoisuuteen ja syrjintään puuttumi-

sen, tasa-arvoisemman ja osallistavamman toiminnan yhteiskunnassa sekä ymmärryksen lisäämisen vammaisuutta kohtaan. (Davidson, Irvine, Corman, Kee, Kelly, Leavey, & McNamee 2017, 11.)

Opinnäytetyössäni erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä tarkoitan Hoivakoti Niittyrinteen asiakkaita, joilla on eritasoisia ja -asteisia kehitysvammoja, käytöshäiriöitä tai he kuuluvat autismin kirjoon. Moni heistä luokitellaan myös monivammaiseksi. Monivammaisuuden taustalta löytyy epilepsiaa, diabetes tai eritasoisia liikuntarajoitteita.

4.1 Kehitysvammaisuus

Psykologi Heikki Seppälän (2017,36) mukaan kehitysvammaisuus ei ole yksiselitteistä ja sen määrittäminen on haastavaa. Vaikeasti vammaisen tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, kun taas lievästi vammaisen henkilö pärjää tukitoimilla ja ohjauksella. Kehitysvammaisuuden kirjo onkin laaja. Kehitysvammaisuus ilmenee alle 18 vuoden iässä. Kehitysvammaisuutta epäillään, kun lapsella ilmenee kehityksen taantumista tai kehitys tapahtuu hitaammin kuin samalla ikätasolla olevalla lapsella. Kehitysvammaisuus luokitellaan joko lievään, keskivaikeaan, vaikeaan tai syvään kehitysvammaisuuteen henkilön toimintakyvyn perusteella. (Kari ym. 2020, 35.) Lievän kehitysvammadiagnoosin saaminen ei ole itsestään selvyys. Diagnoosin saaminen on monivaiheinen prosessi. Diagnoosi vaatii pitkän seurannan lapsen kehittymisestä ja kuntoutuksen vaikutuksista moninaisten erikoissairaanhoidon tutkimusten jälkeen. Vaikeasti vammaisen ja selvät oireyhtymän tunnuspiirteet omaava henkilö saa diagnoosin nopeammin, mikäli vamman taso on välittömästi havaittavissa. (Seppälä 2017, 49–51.)

Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla on huomioitava ihminen, yksilö, jolla on myös omat vahvuutensa ja voimavaransa. Ei pelkästään vaikeutena tai avun tarpeessa olevana henkilönä. Kehitysvammaisen henkilö täytyy huomioida täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. (Kari ym. 2020, 36.)

4.2 Käytöshäiriöt

Käytöshäiriöistä kärsivillä henkilöillä on pitkäikäisiä ja moninaisia säännöistä ja normeista poikkeavaa käytöstä. Usein henkilö, jolla on käytöshäiriöitä, on myös piittaamaton toisista ihmisistä ja heidän hyvinvoinnistaan. Pääsääntöisesti erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä käytöshäiriöt alkavat jo lapsuudessa. Psykososiaaliset ja psyykkiset vaikeudet liittyvät usein käytöshäiriöihin. Tällaisiksi voidaan laskea tunteeton toiminta, itsesätelyn sekä vihan hallinnan

vaikeudet. Usealta käytöshäiriöiseltä löytyy voimakas temperamentti. Lisäksi alati muuttuva yhteiskunta ja sen mukanaan tuomat paineet vaikuttavat voimakkaasti käytöshäiriöisen elämään. (Kari ym. 2020, 86–87).

4.3 Autismi

Autismin kirjo on laaja. Autismin kirjoon kuuluvilla henkilöillä on neurobiologisia häiriöitä aivoissa. Tämä ilmenee kuitenkin varsin yksilöllisesti. Usein heillä ilmenee ongelmia sosiaalisissa tilanteissa, kommunikoinnissa, heillä voi ilmetä käytöksessä sekä rutiineissa jatkuvaa toistoja tai heillä on joko aistiyliherkkyyttä tai aliherkkyttä. Joiltakin autismikirjoon kuuluvilta henkilöiltä saattaa löytyä poikkeuksellinen lahjakkuus. (Kari ym. 2020, 67). Neurobiologinen kehityshäiriö aiheuttaa hyvin erilaisia toiminnan haittoja. Autismi harvemmin näkyy ulospäin. Tämän vuoksi ympäristö usein tulkitsee autistisen henkilön toiminnan väärin. Jokaisella autistisella henkilöllä on haasteita sosiaalisissa kanssakäymisissä kuten kommunikoinnissa, tunnetilojen ja tunteiden tulkitsemisessa ja toisten ihmisten mielialojen ja ajatusten käsittämisessä. (Autismiliitto.fi 2021.)

Autismin diagnosointi tapahtuu pääsääntöisesti ennen 18 vuoden ikävuotta. Harvemmin epäily autismista nousee esiin 18 ikävuoden jälkeen. Arviointiin osallistuu moniammatillinen työryhmä. Keskeisenä asiana pidetään autismin tyypillisten piirteiden syntymistä ennen kouluikää. Tämän vuoksi onkin tärkeää haastatella vanhempia ja muita henkilöitä lapsuusajalta. Autismissa diagnoosia ei välttämättä tarvita, mikäli henkilö selviytyy arkisesta elämästään. Ilman diagnoosia henkilö ei kuitenkaan saa tukitoimia eikä kuntoutusta. (Kari ym. 2020, 67–68.)

5 MITÄ LAATU ON?

Laatu käsitteenä on moninainen. Näkökulmia laatuun ja sen merkitykseen löytyy erilaisia. Työntekijöillä, johdolla ja asiakkailta näkemys on erilainen ja heille laatu painottuu eri tavoin. Sosiaalihuollossa laadun ja laatukriteerien määrittäminen ei ole yksinkertaista. Se on haastavaa eikä varsinaista yksimielisyyttä hyvän laadun merkityksestä ole. Laadun merkitykseen vaikuttaa oleellisesti henkilön omat käsitykset, näkemykset, kokemukset ja olosuhteet. (Davidson ym. 2017, 15–16.)

Kyseessä on aineeton toiminta, prosessi. Laadun syntyä on tavoiteltava ja haettava tietoisesti. Sosiaalihuollon laadusta puhuttaessa keskipisteenä on asiakas ja asiakkaan kokemukset saadusta palvelusta. (Koivula ym. 2020, 75–76.) Lopputuloksena voidaan pitää asiakkaan saamaa kokonaisvaltaista palvelua. Stenvall ym. (2012, 55–56) mukaan aineetonta palvelua on kuitenkin haastava mitata ja sitä kautta syy-seuraussuhteiden ilmaiseminen onkin hankalaa. Laadukkaiden palveluiden tuottamiseksi tarvitaan mittareita ja kriteereitä. Näistä muodostuu palvelulupaus. Palvelulupauksilla yritys antaa käyttäjilleen selvät lupauksensa laadun tasosta ja laatuystävällisyydestään. (Stenvall ym. 2012, 55). Selkeät laatulupaukset auttavat sosiaalihuollossa yksityistä palvelun tuottajaa entistä paremmin selviytymään kovasta kilpailusta alalla. Kilpailutus tilanteissa laatuun ja laadunhallintaan panostaminen saattaa olla yksi ratkaiseva tekijä.

Opinnäytetyössäni keskitän laadun ja laadun merkityksen esiin nostamisen erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksikössä. Työssäni huomioin myös yksityiseen sosiaalihuollon palveluntuottajaan kohdistuvat odotukset. Sosiaalihuollon laatusuosituksien, laissa määritetyt laadun kriteerit ja asiakkaiden ääni on huomioon otettava tähdättäessä parempaan laatuun ja laadunhallintaan.

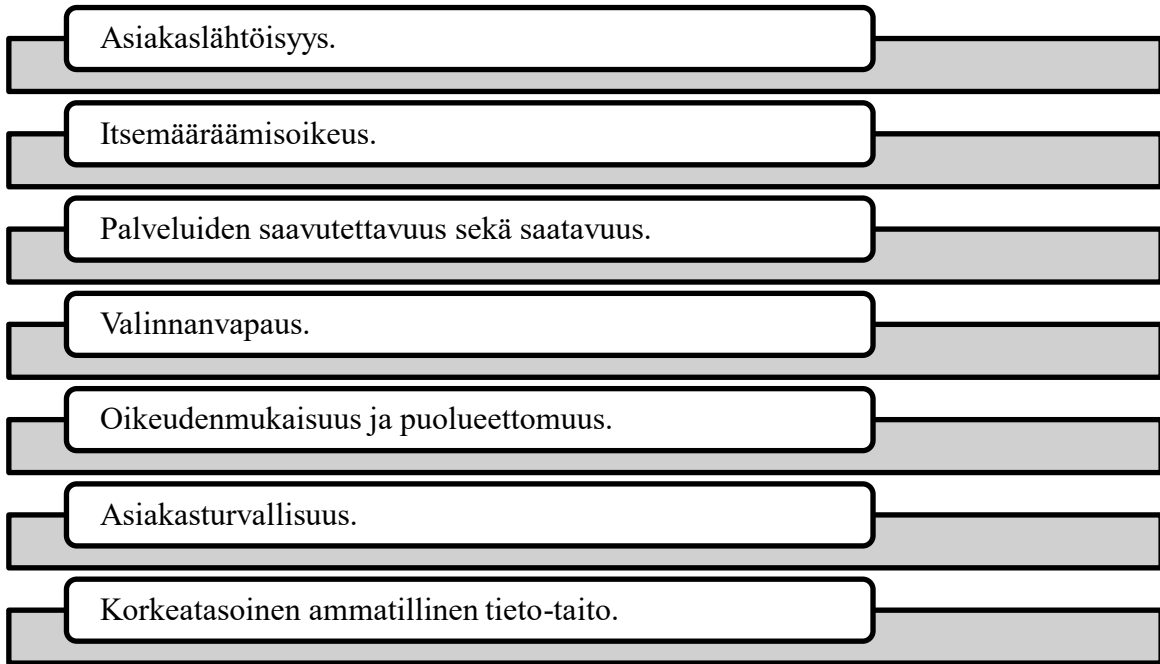
5.1 Laatu

Laatu ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen kuuluu organisaation jokaiselle henkilölle. Laatukriteerit asettamalla yritys tai organisaatio pystyy kertomaan laadustaan ja sen tasosta. Laatutavoitteisiin pääsemiseen tarvitaan ymmärrystä siitä mitä kohti ollaan menossa ja millaisin toimenpitein tavoitteisiin päästään. Huomioitavaa ovat erilaiset näkökulmat, jotka syntyvät asiakkaan, työntekijän ja johdon näkemyksistä. Tämän työstämiseen tarvitaan jokaisen henkilökohtaisesta panosta ja asiakaslähtöisyyden huomioimista. Vaikka laatua käsitteenä onkin vaikea

määrittää, on sosiaalihuollon palveluita tarjoavien yritysten toimittava lainsäädännön ja asetettujen laatukriteereiden pohjalta. (Koivula ym. 2020, 76, 108–109). Juutin (2015, 29) mukaan uudistamisessa onkin lähdettävä asiakkaiden tarpeista. Usein asiakkaiden äänenä toimii henkilökunta. He, jotka ovat päivittäin asiakkaiden kanssa tekemisissä ja tuntevat heidät.

Laatu käsitteenä voidaan jaotella tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu pitää sisällään asiakkaan saamat palvelut ja toiminnallinen laatu viittaa hoitoprosessiin. Ihmisten erilaiset odotukset vaikuttavat myös käsitykseen laadusta. Imagolla on odotuksiin suuri vaikutus. Tästä syystä usein yksityisen sektorin palveluita pidetään laadukkaimpina, koska imagoon ja maineeseen on panostettu ja saatettu korkealle tasolle. (Stenvall ym. 2012, 53). Tässä työssä voidaan teknisellä laadulla käsittää asiakkaiden saamat asumispalvelut ja toiminnallisella laadulla asumispalveluiden sisältämät palvelut. Sosiaalihuollossa laadulla tarkoitetaan asiakkaiden saamia tarpeitansa vastaavia palveluita oikea aikaisesti. Hyvällä laadulla ja laatu käytännöllä tavoitellaan ja pyritään riskien minimointiin ja hyvinvoinnin kasvattamiseen. (Thl.fi 2020). Myös Gosden-Kaye ym. (2020) tutkimuksen mukaan yksilöllisiin asumispalveluihin ja laadukkaisiin tukimuotoihin panostaminen tuo positiivisia vaikutuksia erityistä tukea tarvitsevien ihmisten elämänlaatuun, mielialaan, sosiaalisiin suhteisiin sekä haastavasti käyttäytyvien henkilöiden käytökseen. Laadun luokittelussa ja arvioinnissa on otettava huomioon fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi, itsemääräämisoikeus, osallisuus, vapaa-ajan vietto, valitseva ympäristö, turvallisuudentunne sekä tarjottujen palveluiden taso. Laadun mittaamisessa arvokkaimman tiedon saa heiltä, jotka palveluita käyttävät. (Davidson ym. 2017, 20.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) mainitaan, että asiakkaalle tulee taata yhdenvertaisesti laadukkaita sosiaalialan palveluita. Tällä hetkellä sosiaalihuoltolaki edellyttää palvelun tuottajalta omavalvontasuunnitelman laadukkaiden ja asianmukaisten palveluiden varmistamiseksi. Oma-
valvontasuunnitelma on oltava julkisella paikalla kaikkien saatavilla. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että suunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti ja sitä tulee päivittää niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin palautteiden perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 1303/2014, 1§ & 47§.)



Kuva 1. Sosiaalihuollon keskeisimmät laatutekijät (Thl 2020).

Laadukkaan työn merkkeinä voidaan pitää luottamusta ja rehellisyyttä. Asiakasta kunnioittamalla päästään parempiin lopputuloksiin. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla on myös merkitystä laadukkaiden palveluiden luomisessa. Ymmärtäminen, hyväksyminen, kunnioitus, avoin ja aito kanssakäyminen, erilaisuuden hyväksyminen, luottamus sekä rehellisyys ovat perusasioita toimiviin sosiaalisiin kanssakäymisiin. Asiakasta kuuntelemalla saadaan asiakkaan tarpeet esiin. Asiakaskeskeisyydellä päästään näihin tavoitteisiin. (Juuti 2015, 110–112.) Erityistä tukea tarvitsevien yksikössä asiakkaita kuuntelemalla saadaan käsitys heidän käsityksestään laadusta ja laadukkaista palveluista. Laadukkaista palveluista puhuttaessa puhutaan heidän kodistaan, elämästään, arvoistaan ja merkityksellisistä asioista elämässä. Ensiarvoisen tärkeää on antaa heidän äänensä kuuluville heitä koskevilla asioilla.

5.1.1 Laadunhallinta

Laadunhallinnan avulla ohjataan, suunnitellaan sekä kehitetään ja turvataan organisaation laatua. Sosiaalihuollossa laatukriteerit perustuvat pääsääntöisesti lainsäädäntöön sekä yleisiin laatusuosituksiin. Laadunhallinta sosiaalialalla rakentuu asiakkaiden tarpeista, yleisistä laatusuosituksista ja lainsäädännöstä, joiden avulla laadunhallinnan järjestelmä luodaan. Toiminnan suunnittelu ja ohjaus sekä laadun varmistaminen ja parantaminen muodostavat laadunhallinnan kokonaisuuden. (Koivula ym. 2020, 83.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia luomaan omavalvontasuunnitelman, joka sisältää laatukriteerit, laadun seurannan ja laadun kehittämisen suunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työtä ohjaava asiakirja, ja työväline, jossa tulee näkyä yksikön palveluiden kokonaisuus ja siinä korostetaan palveluiden laadukkuutta. Omavalvontasuunnitelma on oltava nähtävillä yksikössä julkisella paikalla kaikille. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen Valvira on asettanut kriteerit, joiden mukaan suunnitelma luodaan. (Koivula ym. 2020,86–87).

Laadunhallinnan ja kehittämisen taustalla toimii monesti Demingin ympyrä (1993). Demingin ympyrä on malli, jolla pyritään jatkuvaan oppimiseen, kehittämiseen ja parantamiseen. Ympyrässä keskeistä on Plan (suunnittelu), Do (tekeminen), Check (arviointi) ja Act (toiminta). Tarkoituksena on, että nämä neljä osa-aluetta pyörivät toistensa ympärillä, seuraavat toisiaan. Laatu ja laadunhallinta vaativat systemaattista seurantaa, se ei rakennu yhdellä kertaa. (Koivula ym. 2020, 84). Sosiaalihuollon laadunhallinta pitää sisällään asetettujen laatutavoitteiden saavuttamisen laatujohtamisen, suunnittelun, arvioinnin ja kehittämisen avulla. Terveystieteiden laaki edellyttää terveydenhuollon yksiköiltä laadunhallinnan suunnitelmaa (Thl.fi 2020). Sosiaalihuollon puolella toistaiseksi vaadittava laadunhallintaa koskeva dokumentti on omavalvontasuunnitelma, mutta todennäköisesti laadunhallinnan suunnitelmaa tullaan jossain vaiheessa vaatimaan myös sosiaalihuollon yksiköiltä.

5.1.2 Laatujohtaminen

Johtajalla on keskeinen rooli organisaation toiminnassa. Laadukkaalla johtamisstrategialla pyritään kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin niin asiakkaiden kuin työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Laatujohtamisen taustalta löytyy ammattitaitoinen henkilökunta, joka on valmis panostamaan laadukkaiden palveluiden tuottamiseen. Laatujohtaja on ammattilainen, joka kykenee muuntautumaan moninaisiin johtajan rooleihin. Johtajan on osattava ottaa käyttöön vähäisetkin resurssit. Hän tietää alan arvot ja kunnioittaa niitä. Sosiaalialan johtaja ymmärtää työn merkityksen sekä tunnistaa henkilökuntansa ja asiakkaiden tarpeet. (Pakarinen & Kananoja 2017, 483.) Organisaation on pyrittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Erityisesti sosiaalialalla asiakkaiden kuuleminen ja kohtaaminen tulisi olla ensisijainen sidosryhmä. (Juuti 2015, 105). Tässä työssä laatujohtamisen keskeisimpinä näkökulmina voidaan siis pitää asiakkaiden tarpeisiin vastaamista ja laadukkaan elämän luomista erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Asiakkaita kuulemalla ja tarpeisiin vastaamalla päästään yhä laadukkaampaan palvelun tasoon ja tyytyväisempiin asiakkaisiin.

Laatujohtamisessa on otettava huomioon yhteiskunnan muuttuva rakenne. Nyky-yhteiskunnassa sosiaalihuollon johtajuus edellyttää muuntautumiskykyä. Sote uudistuksen myötä palveluiden tulee olla entistä laadukkaampia ja yhdenvertaisempia. Tämä tulee vaatimaan johtajuudelta kykyä tarttua haasteisiin ja lähteä kehittämään toimintaa laadukkaammaksi. Kehityssuuntana on henkilöstön ja asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa kehitykseen ja toteutuskelpoisiin toimiin. Osallistavalla ja dialogisella johtamisella päästään laadukkaampiin lopputuloksiin. Näin saadaan aikaan laajempia näkökulmia ja pystytään lisäämään tehokkuutta sekä onnistumisia. (Laaksonen ym. 2020, 214.)

Laatujohtaminen sisältyy laadunhallintaan. Johto vastaa aina laadunhallinnasta, laatutavoitteiden asettamisesta ja laadunvarmistuksen järjestelmästä. Vaikka laadunhallinnan päävastuu on yrityksen johdolla, on jokaisen henkilökuntaan kuuluvan osallistuttava omalta osaltaan laadukkaan työn toteuttamiseen. (Koivula ym. 2020, 83.) Laatukäsikirja on toimiva työkalu ohjaamaan laadukkaan työn toteutusta yrityksessä.

5.2 Laatukäsikirja

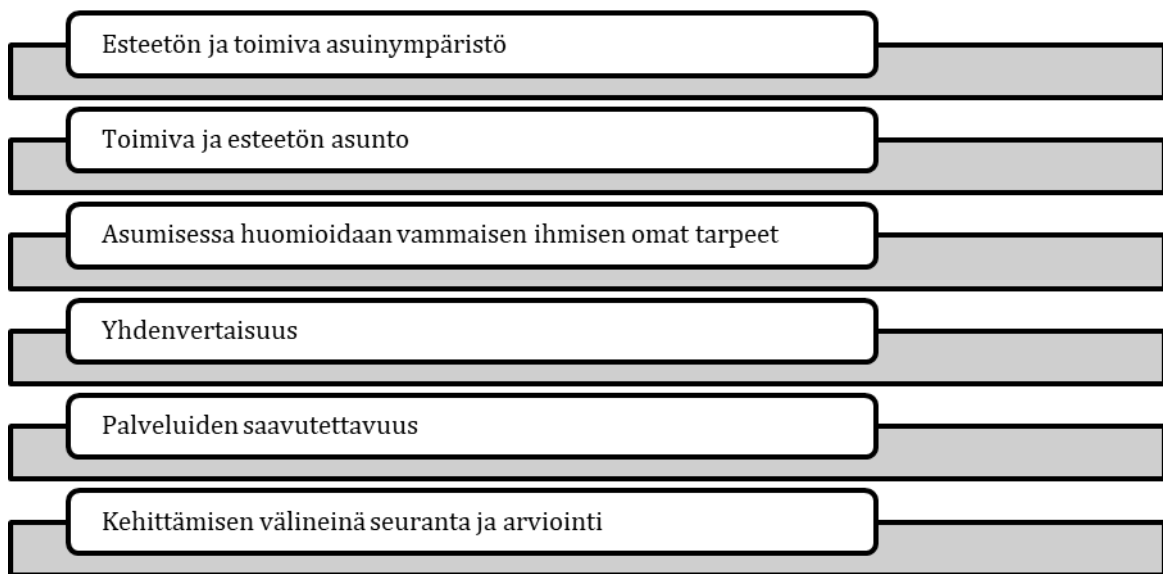
Laatukäsikirja on kokonaisuus, joka sisältää kattavasti organisaation laadunhallinnan dokumentit, jotka ohjaavat laatua ja laadunhallintaa (Koivula ym. 2020, 83). Laatukäsikirjan laatiminen ei ole pakollista, mutta kaikki laatuun ja laadunhallintaan liittyvät dokumentit sosiaalihuollon yksiköltä on löydyttävä. Hyvin laadittu laatukäsikirja auttaa ymmärtämään yrityksen tai organisaation kokonaisuutta ja toimii arjen työtä ohjaavana apuvälineenä. Laatukäsikirja on elävä dokumentti ja säännöllinen päivittäminen onkin ensiarvoisen tärkeää. (Laatukäsikirja 2021.) Laatukäsikirjan avulla voidaan osoittaa yrityksen laatu ja siihen panostaminen.

Laatukäsikirjana voi toimia sähköinen versio tai perinteinen kansio. Laatukäsikirjan laatimiseen ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa, vaan jokainen voi rakentaa omiin tarpeisiinsa oman näköisensä käsikirjan. Lähtökohdaksi jokaisen yrityksen ja organisaation tulee ottaa omat lähtökohdansa ja tarpeensa. (Laatukäsikirja 2021.)

Sosiaalihuollossa voidaan käyttää monenlaisia laadunhallintajärjestelmiä. Jokainen niistä vaatii kuitenkin paljon aikaa ja resursseja. Työstämäni laatukäsikirja laaditaan yrityksen tarpeita ajatellen. Tällä hetkellä standardoitua laadunhallintajärjestelmää ei lähdetä hakemaan, mutta laatukäsikirja pyritään luomaan sen mukaisesti, että jatkossa se on helppo sovittaa jonkin laadunhallintajärjestelmän mukaiseksi.

5.3 Palveluasumisen laatusuositukset

Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt kokevat usein eriarvoisuutta. Heillä on yhtäläinen oikeus hyviin palveluihin ja tukitoimiin elämän eri osa-alueilla. Asumispalveluiden laatuun panostamisella voidaan vähentää eriarvoisuuden tunnetta ja nostaa esiin henkilön omia näkemyksiä laadukkaasta asumisesta ja elämästä. (Vernerinet 2018). Asumispalveluita ja erityistä tukea tarvitsevien asumispalveluyksiköitä ohjaa asumispalveluiden laatusuositukset ja valtakunnalliset laatusuositukset. Seuraavassa kuvassa on kuvattuna valtakunnallinen runko laatusuositusten puitteista (kuva 2). (Kari ym. 2020, 349.)



Kuva 2. Asumispalveluiden pääkohdat erityistä tukea tarvitsevilla ihmisillä (Kari ym. 2020, 349).

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) on laatinut laadukkaalle asumiselle yhdeksän kohdan kriteeristön, joka antaa suuntaa ja ohjaa asumispalveluita tuottavia tahoja yhä laadukkaampiin palveluihin (kuva 3). Kriteeristön taustalta löytyvät ihmisoikeudet ja YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista. Kriteerien avulla halutaan tukea sekä edistää yhdenvertaisuutta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asumisen kohdalla. (Vernerinet 2018.)



Kuva 3. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) yhdeksän laatukriteeriä.

6 TOIMENPITEET JA TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen avulla aihetta voidaan lähteä käsittelemään ja ymmärtämään kokonaisvaltaisesti sekä sen avulla voidaan kuvata todellista käytännön elämää (Vilka 2015, 118–119). Laadullista tutkimusta käytetään, kun taustalla ei ole selvää käsitystä tutkittavasta tapauksesta, tapauksesta halutaan saada hyvä kuva, luoda uusia näkemyksiä tai teorioita. Laadullisessa tutkimuksessa tapaus on tuntematon ilmiö. Siihen ei löydy valmista teoriaa, jonka avulla kohteena olevaa ilmiötä voitaisiin tulkita. Laadullisella tutkimusotteella pyritään saamaan tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii erityisesti, kun tutkittavasta kohteesta tavoitellaan syvällistä näkemystä ja halutaan ymmärtää syvällisemmin tutkivana olevaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen avulla halutaan luoda uudenlaisia olettamuksia, malleja ja teorioita. (Kananen 2017, 32–34.)

Lähestymistavaksi työlleni valikoitui tapaustutkimus. Tapaustutkimus sopii lähestymistavaksi, kun halutaan tutkimuksen avulla luoda kehittämissuhteita. Näin voidaan luoda kehittämissuhteita ja uusia ratkaisumenetelmiä ongelmiin ja epäkohtiin. Tapaustutkimuksella haetaan monipuolista näkemystä tutkittavalle kohteelle, tässä tapauksessa yrityksen laatukäsikirjalle. Työssäni käytän useampia aineistonkeruumenetelmiä, joka on tyypillistä tapaustutkimukselle. Näin saadaan syvällisempi ja kokonaisvaltaisempi näkemys tutkittavasta kohteesta. (Kananen 2017, 48; Ojasalo ym. 2020, 37.)

Laadullisen tutkimustyön menetelmissä on usein tyypillistä, että tutkija on itse lähellä tutkittavia ja toisinaan myös osallistuu toimintaan. Tämän vuoksi on tärkeää huomioida tutkimuksen luotettavuus. Luotettavuutta voidaan lisätä ottamalla työhön mukaan useita erilaisia näkökulmia eli lisäämällä työn triangulaatiota. Tämä tarkoittaa käytännössä useamman aineistonkeruumenetelmän käyttöä. Luotettavuuden lisäksi laadulliseen tutkimukseen valikoituvien tutkittavien olisi hyvä olla lähellä tutkittavaa ilmiötä. Tutkittaviksi valikoituu henkilöt, joilla nimenomaan on tutkittavasta ilmiöstä tietoa ja näkemystä eniten. (Kananen 2017, 34; Ojasalo ym. 2020, 105.)

Laatukäsikirjaa laatiessa laadullinen tutkimusmenetelmä sopii opinnäytetyöhöni monimuotoisuutensa vuoksi, koska aineistoa voidaan kerätä usealla eri tavalla. Jokainen aineisto kertoo koetusta laadusta ja sen kokonaisuudesta. Aineistoiksi laadulliseen tutkimustyöhön soveltuu

ihmisten puheet, videoinnit, dokumentit, arkistomateriaalit, erilaiset lehdet, kirjoitelmat, artikkelit, elämäkerrat, mainokset, valokuvat, lähes kaikki verkko- tai paperiversiot. (Vilkkä 2015, 122.) Käyttäessäni useampia menetelmiä työssäni saan laadusta monipuolisemman kuvan, useampia näkemyksiä ja sitä kautta laatukäsikirjan aineiston vahvemmaksi. Tutkimusmenetelmät löytyvät tarkemmin kuvattuina luvusta seitsemän. Tutkimuskohteena ovat yksikön henkilökunnan ja asiakkaiden näkemykset ja kokemukset laadusta Niittyrinteellä. Asiakkaat ovat prioriteettisijalla ensimmäisenä, kun lähdetään pohtimaan laadukasta palvelua ja sen sisältöä yritykselle. He ovat palveluiden käyttäjiä ja kyseessä on heidän kotinsa sekä siellä tapahtuva toiminta. Asiakirjoja analysoimalla haen vahvistusta sosiaalihuollon laatukriteereihin ja laatutyöhön sekä saan vahvistusta laatukäsikirjan laadintaan.

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tapaustutkimukselle tyypillistä on tyypillistä usean eri aineistonkeruumenetelmän käyttö. Siten saadaan aikaan kokonaisvaltaisempi, syvällisempi ja monitahoisempi näkemys tarkastelun alla olevasta kohteesta. Aineistonkeruulle tyypillistä ovat luonnolliset olosuhteet. Ihmisten tapojen ja ilmiöiden tutkiminen erilaisissa tilanteissa liittyy usein tapaustutkimukseen. (Ojasalo ym. 2020, 55.) Menetelminä hyödynnän useampaa tekniikkaa. Määrällisesti työni aineisto ei ole suuri, mutta vastaa pienen yksikön tarpeita.

Ryhmäteemahaastattelulla kartoitan henkilökunnan näkemyksiä, ajatuksia ja toiveita laadusta ja sen merkityksestä erityistä tukea tarvitsevien yksikössä. Asiakkaiden osallistamisen näen tärkeimpänä aineistonkeruumenetelmänä. Heidän mielipiteensä ja näkemyksensä tuottavat arvokasta tietoa ja materiaalia, joka kohdistuu juuri asian ytimeen. Heidän kodissaan tapahtuvasta laatutyöstä. Yhdessä luomme ”laadun kukkasen” yksikköön, joka tuodaan kaikkien nähtäville (liite 3). Asiakirjoihin tutustumalla ja dokumenttianalyysillä haen jo olemassa olevista laatukäsikirjoista suuntaa ja vihjeitä hyvään ja toimivaan laatukäsikirjaan.

Osallistamalla henkilökunta ja asiakkaat mukaan kehittämistyöhön saadaan muutokselle paremmat edellytykset. Henkilöt, jotka ovat mukana yrityksen toiminnassa osaavat kertoa käytännön muutoksen tarpeista parhaiten. Muutos aiheuttaa usein negatiivisia tunteita. Osallistamalla henkilökuntaa ja asiakkaita luodaan luottamuksellinen ilmapiiri ja vähennetään muutostarintaa. (Laaksonen ym. 2020, 209–211.)

Muiden menetelmien lisäksi hyödynnän työssäni toimitusjohtajan kanssa käytyjä palavereita, joista jokaisesta löytyy oma muistio. Toimitusjohtajan näkemys, mielipiteet ja hyväksyntä laatukäsikirjasta ovat oleellinen osa työn kehittämistä ja sen eteenpäin viemistä.

Tutkijan on pyrittävä olemaan mahdollisimman objektiivinen. On tärkeää tiedostaa omat näkemyksensä ja katsomuksensa ja toimia siten, etteivät ne vaikuta tutkimustuloksiin kohtuuttoman paljon. Tutkimustyötä tehdessä huomioitavaa on, että on mahdotonta sulkea täysin pois oma ajattelumaailmansa. Sen vaan ei saa antaa vaikuttaa liikaa taustalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 24.)

7.1 Ryhmäteemahaastattelu

Ryhmäteemahaastattelulla pyrin saamaan kokonaisvaltaisen kuvan yksikön henkilökunnan ajatuksista laadusta. Mitä se heille merkitsee, miten he sen kokevat ja miten he haluavat yksikössä näkyviin yhä laadukkaamman työotteen.

Tässä ryhmähaastattelussa tavoitteena oli toiminnan kehittäminen. Ryhmähaastattelun avulla saadaan esiin henkilökunnan näkemys ja sitä kautta voidaan lisätä ymmärrystä tapauksesta, laadusta ja laadunhallinnasta. Näin voidaan myös kasvattaa työelämän yhteisiä päämääriä ja lisätä dialogisuutta. Ryhmähaastattelussa on tärkeää, että haastateltavat tulevat kuulluiksi. Haastattelu ei ole yksinomaan keino saada tietoa. On otettava huomioon, että haastattelu tilanne vaikuttaa myös haastateltavien ajatusmaailmaan. Myönteistä olisi, jos haastattelu vaikuttaisi positiivisesti haastateltavien ymmärrykseen kyseisessä asiassa. (Vilkkä 2015, 124–125). Haastateltavien tarkkaa lukumäärää ei ole määritelty laadullisessa tutkimuksessa. Ratkaisevia tekijöitä ovat aineiston syvällisyys, perusteellisuus ja laatu. (Kananen 2017, 126.)

Teemahaastattelussa tutkijalla on oltava käsitys tutkittavasta aiheesta. Sitä kautta hän pystyy laatimaan haastattelulle teemat. Hyviä kysymyksiä teemahaastattelussa on sellaiset, jotka nostavat esiin oleellista seikkoja tutkittavasta tapauksesta. Teemahaastattelussa on otettava huomioon, että kysymykset todennäköisesti johtavat jatkokysymyksiin. Teemahaastattelussa pyritään tulokseen, jonka avulla voidaan saada parempi käsitys tutkittavasta tapauksesta. Esiin nousseet asiat ovat tutkittavalle merkityksellisiä ja todellisia. On muistettava, että todellisuuksia on yhtä monta kuin haastattelussa on osallistujia. (Kananen 2017 96, 100, 105.) Ryhmäteemahaastattelun kysymysrunko ja teemat löytyvät liitteestä 2.

7.2 Yhteisöllinen menetelmä – ”Laadun kukkanen”

Yhteisöllisiä ideointimenetelmiä löytyy paljon, mutta juuri omiin tarkoituksiini vastaavaa en löytänyt. Niinpä päätin lähteä ideoimaan millä keinoin saisin erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat osallistumaan ja tuomaan julki omia näkemyksiään laadusta. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä ja heillä on täysi oikeus ilmaista omat mielipiteensä laadusta. Yhteisöllisissä ideointimenetelmissä tyypillistä on, että ryhmä ihmisiä lähtee yhdessä luovilla menetelmillä luomaan uusia näkökohtia. Tavoitteena on kannustaa tuomaan julki omia mielipiteitä ilman kritiikkiä. (Ojasalo ym. 2020, 44.) Yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukien järjestän erityistä tukea tarvitseville yhteisen hetken, jolloin luomme ”laadun kukkasen”. Yhdessä kukalle rakennetaan pohja

ja ympärille terälehtiä. Samalla pohdimme mitä laatu ja hyvä elämä heille tarkoittaa ja merkitsee. Ideat, ajatukset ja mielipiteet kirjataan ylös. Tilanteen nauhoitus luo liikaa jännitteitä, joten päädyin kirjaamaan asiat muistiin, jotka myöhäisemässä vaiheessa puhtaaksi kirjoitin. Terälehtiin tulemme kirjoittamaan esiin nousseita asioita. ”Laadun kukkanen” asetellaan yksikköön julkiselle paikalle omaisten, yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien nähtäville. ”Kukkanen” muistuttaa henkilökuntaa asiakkaille merkityksellisistä asioista, ja asiakkaat näkevät kättensä tuotoksen konkreettisesti esille tuotuna. ”Laadun kukkanen” löytyy liitteestä 3.

Erityistä tukea tarvitsevat ihmiset tarvitsevat usein apua ilmaisun tukemisessa. Laatiessani laadun kukkasta käytän apumenetelminä selkokieltä, LOVIT-muistisääntöä ja tuettua päätöksen tekoa. Asiakkaat eivät tarvitse muita menetelmiä, kuten viittomia tai graafisia kuvia. Osalle erityistä tukea tarvitseville henkilöille arkinen kommunikointi on hankalaa. Viestinnän ja kommunikoinnin sujuminen on henkilökunnan vastuulla. Kielellinen oikeus kuuluu saavutettavuuteen ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. (Lamminmäki 2020, 27.) Edellä mainitut menetelmät tukevat ihmisiä, joille kommunikointi saattaa tuottaa ongelmia. Menetelmiä apuna käyttäen pääsen lähemmäksi asiakasta ja hänen ajatuksiaan.

7.2.1 Selkokieli

Lamminmäen (2020) mukaan selkokieli tai selkosuomi on luotu helpottamaan ihmisten, joilla on vaikeuksia puheen tuottamisessa tai ymmärtämisessä, välistä kommunikointia. Henkilöt, joilla on vaikeuksia syystä tai toisesta ymmärtää tuotettua puhetta tai tekstiä, hyötyvät selkokielestä. (Lamminmäki 2020, 27–29.) Opinnäytetyössäni selkokielestä hyötyvät asiakkaat, joilla on eritasoisia vaikeuksia kommunikoinnissa. Tässä tarkoitan kehitysvammaisia ja autismin kirjoon kuuluvia henkilöitä.

Selkokieltä voidaan käyttää niin puhutun puheen kuin kirjoitetun tekstinkin apuna. Selkokieli on olemukseltaan ja rakenteeltaan selkeää ja helposti ymmärrettävää. Sanat ovat tuttuja ja lauseet lyhyitä. Vaikeita ja hankalia sanoja pyritään välttämään tai korvaamaan helpommin ymmärrettävillä sanoilla. Selkokielen avulla yhä useampi ihminen kykenee toimimaan täysivaltaisemmin yhteiskunnan jäsenenä ja tuomaan selkeämmin omia ajatuksiansa julki. (Lamminmäki 2020, 27–29.)

7.2.2 LOVIT-muistisääntö

Erityistä tukea tarvitsevien kanssa kommunikointi ei aina ole yksiselitteistä. Kommunikointi tuo toisinaan esiin haasteita. Henkilö saattaa tarvita viittomia tuekseen tai kommunikointi tapahtuu yksilöllisesti kunkin tarpeiden ja taitojen mukaan. LOVIT muistisääntö toimii loistavana apuvälineenä kommunikoidessa erityistä tukea tarvitsevien kanssa.

LOVIT muistisääntö auttaa tasa-arvoiseen kommunikointiin erityistä tukea tarvitsevan henkilön kanssa. Muistisääntö nousee LOVIT sanan kirjaimista. L merkitsee läsnäoloa. Aito läsnäolo näkyy ja näin kommunikointi helpottuu. O merkitsee odottamista. Erityistä tukea tarvitsevien kanssa kommunikoidessa täytyy odottaa. Kiireettömyys luo arvostavan ilmapiirin. V merkitsee vastaamista. Dialoginen keskustelu kannustaa toista jatkamaan. I merkitsee ilmaisua. Vuoro-vaikutuksessa täytyy ottaa huomioon jokaisen kyky ilmaista itseään ja hyväksyä toisen ihmisen kokemusmaailma. T merkitsee tarkistamista. Yhteisymmärryksen luomiseksi tarkista oletko ymmärtänyt toisen ihmisen ajatusmaailman. Huomioimalla ihminen, joka tarvitsee tukea kommunikointiin, on muistisäännön avulla helppo löytää yhteisymmärrys keskusteluun. (Papunet.net 2020.)

7.2.3 Tuettu päätöksenteko

Tuetulla päätöksenteolla pyritään kannustamaan ja tukemaan henkilöä, jolla on vaikeuksia ymmärtää valintojaan ja niiden seurauksia. Tuetussa päätöksenteossa ihanteellisin apu tulee henkilöiltä, jotka tuntevat kyseessä olevan henkilön parhaiten ja ymmärtävät entuudestaan hänen kommunikointitapaansa. Näin henkilö tulee parhaiten kuulluksi ja hänen itsemääräämisoikeutensa sekä itsenäisyytensä kunnioitetaan. (Vernerinet 2021.)

7.3 Laatuksikirjojen vertailu

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää kirjallista aineistoa yhtenä tutkimusaineistona. Tällaista tutkimusaineistoa kutsutaan usein dokumenteiksi/asiakirjoiksi. Aineistona voi olla lähes mikä tahansa dokumentti tai kirjallinen aineisto, jolla on merkittävyyttä tutkimuksen suhteen. Dokumentit kertovat menneistä tapahtumista ja ovat jo olemassa olevia asiakirjoja tai tuoksia. (Kananen 2017, 120–121.)

Dokumentteja / kirjallista aineistoa käytetään tukemaan muita menetelmiä ja tuomaan aiheeseen lisää näkökulmia. Menetelmässä käytetään valmiina olevia dokumentteja, asiakirjoja,

jotka tuovat lisää käyttökelpoista tietämystä aiheesta. Dokumentteja tarkastellessa ja analysoidessa tutkijan on oltava kriittinen. Dokumentit tuotetaan aina jotain tiettyä kohdetta ajatellen ja vaikuttavat siten tiedon laatuun ja olemukseen. Näiden kohdalla täytyy olla kriittinen ja miettiä tarkoin dokumentin / asiakirjan luotettavuutta ja kohderyhmää. (Ojasalo ym. 2020, 43.)

Työssäni käytän dokumentteina löytämiäni sosiaalihuollon valmiita laatukäsikirjoja. Laatukäsikirjoista suurin osa on tarkoitettu vain oman yrityksen käyttötarpeisiin ja ovat siten salaisia. Tämän vuoksi oli haasteellista löytää työlleni sopivat laatukäsikirjat. Dokumenttianalyysiini valikoitui kolme laatukäsikirjaa. Laatukäsikirjat ovat Armin varakoti Oy:lle, Palvelukoti Rauha Oy:lle ja Suomen Invalidilasten ja -nuorten Kivalakodit r.y:lle laaditut laatukäsikirjat. Kaksi erityistä tukea tarvitsevien yksikköihin suunnattua ja yksi lastensuojeluun suunnattu. Halusin mukaan yhden eri toimialan laatukäsikirjan tuomaan toisenlaisia näkökulmia. Dokumenttianalyysin avulla saan työhöni lisänäkemystä laadusta, laadunhallinnasta ja laatukäsikirjan laatimisesta.

7.4 Analyysimenetelmät

Analysoimalla tutkimusaineistoa lähdän hakemaan laatukäsikirjalle pohjaa ja näkemyksiä. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineistonkeruu tapahtuu useamman menetelmän avulla. Aineistoon perehdytään huolella ja siten pyritään löytämään ratkaisu kyseessä olevaan tutkimusongelmaan. (Kananen 2017, 133.) Aineiston analyysi tarkoittaa yksinkertaisuudessaan arkisia seikkoja. Kuten aineiston huolellista lukemista ja läpikäymistä useaan kertaan, jäsentelyä, pohdintaa ja tekstimateriaalin analysointia. Aineistoa voi myös lähteä myös ryhmittelemään erilaisten teemojen tai aihealueiden kautta. Ajatuksena on saada asiaan ymmärrystä ja tarkastella keskeisten asioiden ilmenemistä aineistossa. (Saaranen-Kauppinen ym. 2009, 73–74.) Työssäni käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysia ja dokumenttianalyysia, joita avaen seuraavaksi enemmän.

7.4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tuomen & Sarajärven (2002) mukaan sisällönanalyysi voi olla joko teorialähtöinen tai aineistolähtöinen (Vilka 2015, 163). Työssäni käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tämä sopii työhön, jolla haetaan toiminnalle tai työlle johdonmukaisuutta ja loogisuutta. Toisin sanoen lähdetään analysoimaan hankitun tiedon merkitystä ja sisältöä. Tutkimusaineisto tiivistetään ja

lohketaan osiin ja siten luokitellaan loogiseksi kokonaisuudeksi. Luokittelun avulla työstä saadaan nousemaan esiin ryhmittelyjä, teemoja, käsitteitä tai teoreettinen malli. Loogisen kokonaisuuden kautta päästään selvyyteen työn merkityskokonaisuudesta. (Vilka 2015, 163–164.)

Ryhmäteemahaastattelun nauhoitteen litteroin tekstin muotoon. Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitteen auki kirjoittamista (Ojasalo ym. 2020, 107). Litteroin nauhoitteen sanatarkasti, koska koin, että sanoilla ja niiden laadulla on merkitystä lopputulokseen. ”Laadun kukkasen” ryhmätyöskentelystä tehdyt muistiinpanot auki kirjoitin välittömästi tuokion jälkeen.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jaotella kolmeen osaan. Ensimmäisessä vaiheessa pelkistämällä pyritään selkiyttämään ja tiivistämään koottua aineistoa tai tuottamaan uutta tietoa aiheesta. Ajatuksena tässä on rajata aihetta ja nostaa esiin muutamia keskeisiä näkökulmia hankituista aineistoista. Toisessa vaiheessa aineisto ryhmitellään koodauksen avulla. Tässä vaiheessa pyritään aineistosta löytämään yhtäläisyyksiä tai eroavaisuuksia. Käsitteet luokitellaan ja nimetään sisältöä kuvailevalla nimikkeellä. (Ojasalo ym. 2020, 139–140.) Koodauksen suoritin värikoodauksen avulla. Litteroidusta aineistosta etsin värikoodauksen avulla mitkä asiat muodostavat oman ryhmänsä. Näin pystyin luokittelemaan ja yhdistämään aineistoa teoriaan. (Kananen 2017, 132.) Kolmas vaihe on abstrahointi. Tässä vaiheessa lähdetään muodostamaan käsitys tutkittavasta kohteesta ja verrataan teoriaa saatuihin tuloksiin. (Ojasalo ym. 2020, 140.)

Koodauksen kautta lähdin teemoittelemaan käsiteltyä aineistoa. Saaranen-Kauppinen ym. (2009) muiden mukaan tämän avulla aineistosta saadaan hyvä kuva aineiston tyypillisistä osatekijöistä. Haastatteluista ja ryhmätyöskentelystä ”laadun kukkasen” parissa laadituista teksteistä lähdin hakemaan yhteneväisyyksiä. Keräsin esiin nousseita asioita ja lähdin jakamaan niitä erilaisten teemojen alle. Aineistoni oli sopivan kokoinen ja läpikäymällä niitä useaan otteeseen, nousi tekstistä varhaisessa vaiheessa selkeitä teemoja ja osatekijöitä. Koodaus mahdollistaa työn analysoinnin. Ei ole olemassa yhtä oikeaa koodaus tapaa vaan se riippuu tutkijasta, ja siitä miten hän lähestyy työtään. (Kananen 2017, 137.)

7.4.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysissä tarkastelun kohteena on valmis dokumentti. Analysoinnin tarkoituksena on läpi käydä järjestelmällisesti dokumentteja, laatukäsikirjoja, ja saada lisää työhön informaatioarvoa. Dokumenttianalyysissä on kaksi aineiston analyysitapaa. Sisällön erittely ja sisällön analyysi. Sisällön erittelyssä haetaan määrällistä tietoa ja sisällön analyysissä dokumentteja kuvataan sanallisesti pyrkimyksenä löytää tekstistä merkitys. (Ojasalo ym. 2020, 136–

137.) Työssäni käytän sisällön analyysia. Uusitalo (2001) muistuttaa valmiiden dokumenttien subjektiivisuudesta, koska ne ovat tuotettu aina jotain tarkoin määriteltyä päämäärää ajatellen (Saaranen-Kauppinen 2009, 72).

Dokumenttianalyysin avulla voidaan vertailla haastattelussa esiin nousseita asioita valmiina oleviin asiakirjoihin ja etsiä yhteneväisyyksiä. Tässä tapauksessa laatukäsikirjoihin. Analyysin kautta voidaan rajata näkökulmat yhtenäisiin tekijöihin. Analyysiyksiköksi voi nousta ajatuskokonaisuus, lause, asiasana tai sanayhdistelmä. Kuten laatu ja sen merkitys sosiaalihuollon yksikössä. Johtopäätöksiä esitellessä dokumenttianalyysissä on tyypillistä, että rajauksen kautta esiin nousseita näkökulmia ja käsitteitä pyritään ymmärtämään tutkittavien näkökulmien kautta. (Kananen 2017, 137–140.) Työssäni lähdin nostamaan esiin yhteneväisiä asiasanoja esillä olevista dokumenteista.

8 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

8.1 Ryhmäteemahaastattelun tulos

Ryhmäteemahaastattelun aineiston avulla lähdin avaamaan käsillä olevaa prosessia. Tämän avulla saadaan aikaan tutkimusongelmaan ymmärrystä ja päästään tekemään johtopäätöksiä. Haastattelu avaa henkilökunnan näkemyksiä ja auttaa ymmärtämään heidän katsantokantojaan. (Kananen 2017, 105.) Ryhmäteemahaastattelun suoritin huhtikuussa 2021. Covid-19 aiheutti haasteita saada ryhmä kasaan. Haastattelu suoritettiin lopulta siten, että osa henkilökunnasta oli läsnä Hoivakoti Niittyrinteellä ja osa oli mukana Teams:n välityksellä niin henkilökohtaisen kuin työpaikankin turvallisuuden vuoksi. Haastatteluun valikoitui viisi henkilöä. Sosionomi, sairaanhoitaja sekä kolme ohjaajaa. Haastatteluun halusin mukaan niin kokeneita konkareita kuin nuoruuden intoakin. Uskoin tämän tuovan enemmän ulottuvuuksia työhöni. Haastattelu tallennettiin teams työkalun avulla odottamaan litterointia. Periaatteessa haastattelutilanteeseen osallistuminen sinänsä on lupa haastatteluun, halusin kuitenkin jokaisen haastatteluun osallistuvan varmistavan suostumuksensa ennen haastatteluun ja haastattelun nauhoitukseen osallistumistaan.

Seuraavaksi esittelen ryhmäteemahaastattelussa esiin nousseita näkemyksiä ja pohdintoja teemoittain. Valikoin analyysin pohjalta henkilökunnalta voimakkaimmin esiin nousseita ilmiöitä, ehdotuksia, näkemyksiä sekä toiveita. Viimeisenä nostan esiin asian, joka nousi vahvasti esiin henkilökunnan ryhmäteemahaastattelussa jatkokysymyksiensä kautta.

Ensimmäinen teema. Ensimmäisenä teemana ryhmähaastattelussa oli laatu. Mitä laatu on ja mitä se heille merkitsee? Miten he sen näkevät ja kokevat? Kaikki kokivat laadun määrittämisen haasteelliseksi, koska laatu merkitsee jokaiselle erilaisia asioita. Laadun määrittäminen oli subjektiivista, koska jokainen lähti miettimään laatua ja laadun merkitystä omien kokemuspohjensa kautta. Laadun määritelmää lähdettiin pohtimaan tuotteiden ja erilaisten palveluiden kautta. Ensimmäiset ajatukset laadusta olivat jokaisella hieman sekavia.

”Laatu on ominaisuus mitä se ny kullekin merkitsee tai on omasta mielestä laadukasta. Sitte on kuitenkin niin että mitenkä kukakin kokee sen laadun laadukkaaksi. Toisen mielestä se mikä ittelle on laadukasta ei sitte ookaan toiselle.”

Kun ryhmä pääsi alkukankeudesta, lähtivät he syvällisemmin pohtimaan laadun merkitystä työn ja asiakkaiden kautta. Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyyden huomioiminen nousi vahvasti esiin. Erityistä tukea tarvitsevien asumispalvelun laadussa nousi esiin asiakkaiden odotukset ja

toiveet. Olosuhteiden merkitys nousi esiin vahvasti asumispalveluiden tuottamisessa. Oli mielenkiintoista huomata, miten ryhmä lähti pohtimaan laadun merkitystä asumispalveluyksikön sisäpuolelta ja ulkopuolelta katsottuna. Sisäpuolelta katsottuna merkittäväksi koettiin asiakkaiden hyvinvointi. Ulkopuolelta katsottuna ryhmä pohti palveluiden ostajien, kuntien, näkemystä laadusta. Haastateltavat näkivät ulkopuolisten kokevan yrityksen päässeen hyvään laadun tasoon, koska eri tahot tarjoavat uusia asiakkaita ja kyselevät vapautuvia paikkoja.

”On hyvä pointti, jos asukas hymyilee niin tietää, että lienee laadukasta toimintaa.”

Laadukkaan työn kriteereiksi nousi ammatillisuus ja ammattitaitoinen henkilökunta. Miten kohdataan erityistä tukea tarvitseva henkilö. Tärkeänä pidettiin yksilöllistä, tasa-arvoista ja inhimillistä kohtaamista valtaväestöstä poikkeavien henkilöiden kohdalla.

”Kyllähän sekin on, että on ammattitaitoinen henkilökunta. Eihän se asukkaiden hyvä olo toteudu jos ei oo osaavaa henkilökuntaa sitä paikalla toteuttamassa... Ja mahdollistamassa.”

Toinen teema. Toisena teemana ryhmäteemahaastattelussa oli laadunhallinta. Laadunhallintaa oli selvästi haasteellisempi käydä läpi. Laadunhallinnassa valvonta nousi esiin. Laadunhallinnan valvonnassa nostettiin esiin viranomaisten, johdon ja jokaisen henkilökunnan jäsenen velvollisuus omalta osaltaan valvoa yritykselle asetettuja laadun kriteereitä. Niin lakiin perustuvia kuin suosituksiakin. Haasteeksi koettiin sokeutuminen omalle työlleen. Omalle työlleen sokeutumisen estämiseksi ryhmä toivoi säännöllistä tarkastelua laadun suhteen ja selkeää kirjallista ohjeistusta.

”Kyllä se pitää yhdessä luoda se laatu ja yhdessä seurata, että se toteutuu. Eihän se käskyttämällä mee. Niin. Laadunhallinta on sitä, että sitä valvotaan, ettei se pääse lipsumaan se mikä meille on tänne asetettu.”

Kolmas teema. Kolmantena teemana oli varsinainen tutkimuksellisen kehittämistyöni tuotos. Laatukäsikirja. Tällä teemalla halusin henkilökunnan näkemyksiä laatukäsikirjasta ja millaiseksi he toivoisivat sen muodostuvan. Tuloksena tästä oli selvä yksimielisyys. Laatukäsikirjan toivottiin olevan selkeä ja yrityksen näköinen. Kolmas teema ei jakanut mielipiteitä lainkaan, vaan jokainen haastatteluun osallistunut näki laatukäsikirjan samanlaisessa valossa.

”Sellainen että siihen on oikeasti auki kirjoitettu meidän yksikön laatu ja laatutavoite mihin pyritään. Niin että se on kaikille löydettävissä ja katsottavissa ja että kaikki tietää mitä meidän yksikössä laatu tarkoittaa.”

Jatkokysymysten kautta esiin nousi voimakkaasti ryhmäteemahaastattelussa laadun mitattavuus. Ryhmä pohti, millaisin mittarein työtä voitaisiin mitata. Tästä voidaan päätellä, miten tärkeää laadukkaan työn mittaaminen on ja siitä saadut tulokset ovat työyhteisölle ja yritykselle. Henkilökunta näki tärkeänä osatekijänä laadun tarkkailun. Lakimääräiset kriteerit nostettiin esiin sekä aluehallintoviraston tarkkailu ja niiden merkitys yksikön toimintaa ajatellen. Ilman näiden kriteerien täyttymistä ei toimintaa voitaisi lainkaan tuottaa eikä ylläpitää. Arvokkaaksi mittariksi nousi niin asiakkaiden, heidän omaisteen kuin henkilökunnankin palaute ja näkemykset. Palautteen avulla toimintaa voidaan välittömästi parantaa ja kehittää.

Ryhmän yhteistyö sujui hyvin. Jokainen sai vuorollaan puheenvuoron. Haastattelu eteni loogisesti, dialogisesti ja rauhallisesti. Eriäviä mielipiteitä ei tullut esiin. Esiin nousseita asioita ryhmä pohti yhdessä ja mielipiteitä jaettiin hyvässä hengessä. Jokaisen mielipiteet huomiotiin ja niitä lähdettiin yhdessä työstämään eteenpäin.

8.2 ”Laadun kukkasen” tulos

Valitsin ajankohdaksi ”laadun kukkasen” laatimiselle hetken, jolloin kaikki seitsemän asiakasta olivat paikalla. Laadun kukkanen toteutettiin maaliskuuhuhtikuun vaihteessa 2021. Lähdin toteuttamaan tuokiota yksin toisen ohjaajan pysytellessä taustalla. Näin sain minimoitua häiriötekijät. Aloitin tuokion juttelemalla niitä näitä luodakseni mahdollisimman kiireettömän ja luottamuksellisen ilmapiirin. Pikkuhiljaa siirryin varsinaiseen teemaan. Kerroin selkeästi moneen kertaan mitä tulemme tekemään ja millaisista asioista tulemme keskustelemaan. Painotin ettei ole olemassa väärää vastauksia vaan jokaisen mielipide ja ajatus on tärkeä ja yhtä arvokas. Varmistin myös, että jokainen on paikalla omasta vapaasta tahdosta ja että voin käyttää tuokiosta saatua materiaalia opinnäytetyössäni. Vastaukset olivat myöntäviä.

Teemana tuokiossa oli laatu. Mitä se merkitsee erityistä tukea tarvitseville? Miten he kokevat sen elämässään ja asumispalveluyksikössään? Jännityksen lauettua alkoi löytyä asioita, jotka ovat heille merkityksellisiä. Käytin hyväkseni tarkentavia kysymyksiä. Siten varmistin, että jokainen tulee oikein ymmärretyksi. Yhteisen tuokion jälkeen auki kirjoitin muistiinpanoni. Muistiinpanojeni pohjalta lähdin hakemaan usein esiin nousseita asioita ja teemoittelin ne. Kun esiin nousseet asiat oli saatu teemoiteltua, lähdimme yhdessä laatimaan ”laadun kukkasta”. Yhdessä tehden pystyin osallistamaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt mukaan tekemiseen. ”Laadun kukkanen” löytyy liitteestä 3.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) tuon konkreettisesti esiin millaisia laatuun liittyviä asioita erityistä tukea tarvitsevat henkilöt nostivat esiin. Ryhmittelin ilmaukset ja liitin yhteen teemaan, joka tulee näkyviin ”Laadun kukkasen” lopullisessa tuotoksessa (liite 3).

Alkuperäinen ilmaisu	Teema
Sopusoituinen elämä, työssäkäynti, kannustusta elämään, toisten kunnioitus, hyvä olla	Hyvä elämänlaatu
Itsenäisyys, oma elämä, voi/saan päättää omista asioista	Itsemääräämisoikeus
Voi jutella, hyvä kohtelu, voi asua lähellä tuttuja ihmisiä, yhteinen elo, joku on aina lähellä, saa apua, ei syrjitä	Turvallisuudentunne
Pyöräily, elokuvat, tanssit, lukeminen, musiikki, ruoan laitto, uiminen, eläimet	Mielekäs tekeminen
Terveys, saan elämänohjeita, lähimmäisen auttaminen, huumorintaju	Hyvinvointi
Ystävät, perhe, sukulaiset, läheiset ja niiden tapaaminen	Sosiaaliset suhteet
Saa asua omassa kodissa, omasta asunnosta huolehtiminen, oman rahan tienäminen	Itsenäisyys
Shoppailu, käydä kaupoissa, voi ostaa isoja-kin juttuja	Aineellinen hyvinvointi

Taulukko 1. Taulukossa ilmaisen, miten ja mistä teemat muodostuivat ”laadun kukkasen” laadinnassa.

”Laadun kukkasen” valmistuttua, kävin läpi asiakkaiden kanssa teemoittelun kautta esiin nousseet teemat. Mitä ne tarkoittavat ja mihin teemaan heidän ajatuksensa kohdistuvat. Oli mielenkiintoista havaita, miten he ymmärsivät välittömästi teemat ja miten ne kohdistuivat heidän esiin tuomiin alkuperäisiin ilmaisiin.

8.3 Laatukäsikirjojen dokumenttianalyysin tulos

Dokumenteiksi valikoitui kolmen eri yrityksen laatukäsikirjaa. Kaksi laatukäsikirjoista oli laadittu erityistä tukea tarvitseville henkilöille ja yksi lastensuojeluyksikköön. Halusin ottaa mukaan yhden laatukäsikirjan, joka oli laadittu toisenlaiseen sosiaalihuollon yksikköön tuomaan toisenlaista näkökulmaa. Palvelukoti Rauha ja Suomen Invalidilasten ja -nuorten Kivakodit toimivat erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden parissa. Armin varakoti toimii lastensuojeluyksikkönä.

Dokumentteina toimivat laatukäsikirjat vahvistivat henkilökunnalta ja asiakkailta esiin nousseita laadun kriteerejä. Vertailemalla esiin nousseita asiasanoja muihin lähteisiin koin käyttämäni kirjalliset lähteet luotettavina. Sisällöllinen yhteys oli havaittavissa tuotokseeni. Erona oli, että laatimassani laatukäsikirjassa on huomioitu selkeämmin yhteys ISO 9001 standardeihin.

Dokumenttien avaamiseksi käytin sisällön analyysia hakemalla käsikirjoista merkityksellisiä ja yhteneväisiä sisältöjä. Jokaisesta laatukäsikirjasta nousi esiin yksilöllisyyden huomioiminen, kodinomaisuus, itsemääräämisoikeus, turvallisuuden tunne sekä asiakaskeskeisyys ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Turvallisuuden tunteen jaoin kolmeen eri kategoriaan: asiakasturvallisuuteen, henkilökunnanturvallisuuteen ja yleiseen turvallisuuden tunteeseen. Yksiköt pyrkivät toiminnallaan tuottamaan asiakkailleen hyvän kodin ja rakentamaan sen ympärille ihmisarvoa kunnioittavat puitteet.

Erytistä tukea tarvitsevien henkilöiden paikoissa nousi esiin laadun sidoksellisuus lakiin, asuuskriteereihin ja suosituksiin. Molemmissa yksiköissä kunta, joka on lähin valvova viranomainen, valvoo laadun toteutumista. Lastensuojeluyksikön laatukäsikirja poikkesi selkeästi erityistä tukea tarvitsevien paikoista toimintatavoiltaan ja lakipykäliltään.

Palvelukoti Rauhan laatukäsikirja oli laadittu vuonna 2011, Armin varakodin vuonna 2016 ja Suomen Invalidilasten ja -nuorten Kivalakodin vuonna 2017. Uudemmissa laatukäsikirjoissa näkyi selkeä tavoitteellinen laatuun panostaminen. Käsikirjat oli laadittu laajemmin ja selkiytetty laadun merkitystä enemmän. Laatukäsikirja on jatkuvasti elävä dokumentti, joka muokkautuu laadun kriteerien ja lakimuutosten mukaan. Mielenkiintoista olisi nähdä miten vuosien varrella laatukäsikirjat ovat muuttuneet ja onko painotus muuttunut laadun suhteen.

Dokumentit toivat työlleni lisä näkemystä. Niiden avulla sain myös taustatietoa siitä, millaisia laatukäsikirjoja sosiaalihuollon yksiköille on laadittu. Analyysin avulla sain arvokasta tietoa,

siitä millaista laatutyötä arvostetaan sekä mitä sosiaalihuollossa pidetään tärkeänä ja halutaan nostaa esiin. Asiasanojen esiin nouseminen vahvisti omaa näkemystä laatukäsikirjan muodosta ja ulkoasusta.

8.4 Tulosten yhteenveto

Yhteenvedon tavoitteena oli löytää ryhmäteemahaastattelun ja asiakkaiden kanssa luodun ”laadun kukkasen” avulla merkityksellisiä yhteneväisyyksiä laadusta ja sen merkityksestä Hoivakoti Niittyrinteellä. Dokumenttien, tässä tapauksessa kolmen eri sosiaalihuollon yrityksen laatukäsikirjoja, läpi käymällä hain uudenlaista näkemystä kehittämistyöhöni sekä laatukäsikirjan laadintaan. Läpikäymällä ja lukemalla useaan kertaan kerättyjä aineistoja lähdin hakemaan yhteneväisyyksiä, eriävyyksiä ja avainsanoja. Tulosten valossa voin todeta, että kaikista aineistoista löytyi paljon yhteneväisyyksiä. Tietoperustaan syventyminen sekä sen avaaminen ja siihen tutustuminen helpotti avainsanojen etsimistä. Kun olin perehtynyt syvällisesti työni teoreettiseen perustaan, laatuun ja sen merkitykseen, oli helppo lähteä analysoimaan menetelmien kautta saatuja tuloksia. Hyvin erilaisista lähtökohdista nousi esiin paljon samankaltaisia näkemyksiä ja odotuksia laadukkaiden sosiaalihuollon palveluiden tuottamiseksi. Keskeisimmäksi elementiksi nousi laatukäsikirjan laatimista ajatellen asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi ja lakiin perustuvien laatukriteerien huomioon ottaminen sekä jo olemassa olevat palveluasumisen suositukset.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että laatutyö kokonaisuudessaan Niittyrinteellä näyttää kohtaavan, kun vertaa keskenään menetelmien kautta saatuja tuloksia ja teoriapohjassa esiin nousseita laadukkaan palveluasumisen kriteereitä, suosituksia ja lainmukaisuutta. Hakemalla näkemyksiä useampien menetelmien kautta mahdollistin monipuolisemman kuvan yrityksen laadusta, joka helpotti omalta osaltaan laatukäsikirjan laatimista. Yhtenäistä näkemystä asioista tukee samojen asioiden toistuminen työn tuloksissa. Yhteneväisyys korostaa yksikön laatua, koska oleellisiin laadun kriteereihin on jo paneuduttu. Asiakkailta ja henkilökunnalta saaduissa tuloksissa näkyi selvä yhteys kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK), lain asettamien vaatimusten ja valtakunnallisten laatusuosituksen laadun kriteereihin. Aineistosta nousi myös esiin laadun mitattavuus. Mittareina pidettiin asiakkailta, henkilökunnalta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta ja sidosryhmiltä saatua palautetta.

Niittyrinteen laatutyöllä tähdätään asiakkaiden täysipainoiseen ja yhdenvertaiseen elämään. Asumispalveluyksikkö on heidän kotinsa ja siellä tapahtuva toiminta on asiakaslähtöistä ja yksilöllistä. Heille pyritään luomaan elämyksiä ja kokemuksia niin arkisen aherruksen keskellä kuin erilaisten tapahtumien, konserttien ja lomareissujen avulla.

Ryhmähaastattelussa ei noussut esiin henkilökunnan hyvinvointi. Haastateltavat pohtivat kysymyksiä asiakkaiden hyvinvoinnin kautta. Pienessä yksikössä henkilökunnan hyvinvointiin on satsattu ja nähtävästi sitä pidettiin itsestään selvänä asiana. Hyvinvoinnista kertoo henkilökunnan vähäinen vaihtuminen. Laatukäsikirjasta löytyy luku, jossa käsitellään henkilökunnan hyvinvointia. Huonosti voiva henkilökunta ei pysty tuottamaan laadukkaita palveluita.

Tuloksista voidaan päätellä, että laadun merkitys sosiaalihuollon palveluita tuottavilla yksiköillä on merkittävä. Henkilökunnan ja asiakkaiden ryhmätyöskentelystä nousi vahvasti esiin laadun merkityksellisyys. Miten tärkeänä pidettiin asiaa, josta ei päivittäin puhuta, mutta mihin päivittäin pyritään. Henkilökunnan näkemykset laadusta ovat yritykselle ensiarvoisen tärkeitä. Kuten haastatteluista käy ilmi, yhdessä laatuun paneutumalla ja kehittämällä voidaan tuottaa entistä laadukkaampia asumispalveluita erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Laadukkaiden palveluiden tuottamiseen tarvitaan koko henkilökuntaan. Yksittäinen henkilö ei siihen pysty yksin. Me-hengellä voidaan yhdessä tarkkailla laatua ja sen toteutumista. Asiakkaiden esiin nostamiin seikkoihin keskittymällä ja arvostamalla heidän näkemyksiään voidaan luoda heille turvallinen ympäristö ja laadukas elämä. Dokumenteistakin nousi esiin, että tavoitteena on taata turvallinen ja laadukas elämä kodinomaisessa ympäristössä. Ammattitaitoisen henkilökunnan turvin voidaan tukea ja ohjata asiakkaita toteuttamaan heille tärkeitä asioita ja luomaan heille laatukriteerit täyttävän kodin.

”Tällaisena yhteenvetona voin kyllä sanoa, että laatu on se myös jotenkin hankala asia. Ei se mikään itsestäänselvyys oo.”

”Joo. Tää laatu homma on niin laaja ja moninainen.”

8.5 Konkreettinen tuotos, laatukäsikirja

Laatukäsikirjan laatimisprojekti oli mielenkiintoinen. Tuotoksen pohjan laatiminen alkoi marraskuulla 2020. Tuolloin opinnäytetyön suunnitelmaa ei ollut vielä hyväksytty, mutta käsikirjan laatiminen olisi saatettu loppuun joka tapauksessa, koska sen merkitys on suuri yritykselle. Laatukäsikirjan laatimisessa apuna toimi laatua omavalvonnalla ja työhyvinvoinnilla-yritysryhmähanke ja hankkeen kouluttaja Eija-Riitta Hämäläinen Opevalta. Hankkeessa käytiin läpi

pienyriyten laatua ja laadunhallintaa. Hanke painottui ISO 9001 rakenteen mukaisiin laatu-standardeihin. Hoivakoti Niittyrinteen laatukäsikirjalle ei lähdetty tässä vaiheessa hakemaan standardia. Hankkeen avulla laatukäsikirjan laadinnassa on kuitenkin otettu huomioon ISO 9001 standardit. Tämä helpottaa laatukäsikirjan työstämistä, mikäli myöhemmässä vaiheessa tätä halutaan lähteä hakemaan tai sote-uudistus vaatii standardisoimista.

Laatukäsikirjan laatiminen alkoi suunnittelulla. Yhdessä toimitusjohtajan kanssa käydyissä palaverissa pohdimme käsikirjan merkitystä yritykselle ja sen sisältöä. Säännöllisten palaverien kautta pystyin hahmottamaan johdon näkemyksen työlleni. Olen toiminut yrityksessä ohjaajana kymmenen vuotta ja sitä kautta koin itselläni olevan valmiuksia lähteä laatimaan isoa tuotosta. Palaverissa toimitusjohtaja antoi omat näkemyksensä laatukäsikirjalle ja mitkä asiat tulisi nostaa esiin. Tietoperustan hankinta ja siihen tutustuminen toteutui seuraavassa vaiheessa. Kuten jo aiemmin on noussut esiin, laatu käsitteenä on laaja ja moninainen. Tietoperustan hankinnassa keskityin sosiaalihuollon laatua käsitteleviin lähteisiin. Haastatteluiden, asiakkaiden näkemyksien ja valmiiden dokumenttien analysoinnin kautta lähdin muokkaamaan laatukäsikirjan pohjaa tilaajan näköiseksi. Laatukäsikirja valmistui huhtikuussa 2021. Palaute henkilökunnalta ja toimitusjohtajalta on ollut hyvää. Myöhemmässä vaiheessa tulemme näkemään laatukäsikirjan toimivuuden yhtenä työvälineenä. Laatukäsikirja on elävä dokumentti ja päivityksiä tulemme tekemään säännöllisin väliajoin. Päivityksen apuna tulemme käyttämään henkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten palautetta.

Laatukäsikirjan kautta yrityksen toiminta muuttuu läpinäkyvämmäksi. Laatukäsikirjassa kuvataan yksikön toimintatavat ja toimintaa, organisaatorakenne, työhyvinvointi, keskeisiä asioita asiakkuudesta, laatujohtaminen sekä työtä ohjaavat ohjeistukset, lait ja asetukset ja se laadittiin yrityksen näköiseksi. Tarkemmat luvut löytyvät sisällysluettelosta (liite 4). Tässä vaiheessa tutkimusmenetelmien analysoinnista oli merkittävä apu tuotoksen tulokseen. Laatukäsikirjassa on huomioitu asiakkaiden ja henkilökunnan näkemykset laadusta, jotka näkyvät toimintaperiaatteina sekä laatutekijöinä käsikirjassa. Laatukäsikirjasta tulee yrityksen toimintaa ohjaava dokumentti, jota voidaan hyödyntää niin uusien työntekijöiden perehdytyksessä kuin mahdollisissa tulevaisuuden hankintalain mukaisissa kilpailutuksissa. Laatukäsikirjan avulla voimme osoittaa panostavamme laatuun eri sidosryhmien kanssa käydyissä palaverissa. Laatukäsikirjan tarkoituksena on jatkuva laadun tarkkailu, kehittäminen ja parantaminen. Tilaajan toiveesta laatukäsikirja on laadittu yksikön näköiseksi sekä yksikön toimintaa vastaavaksi. Myös haastattelussa nousi esiin henkilökunnan toive siitä, että laatukäsikirja olisi yrityksen näköinen.

”Se olis sellainen, että siihen on aukikirjoitettu meidän yksikön laatu ja laatuvoite mihin pyritään. Ja että se olis kaikille löydettävissä ja katsottavissa ja että kaikki tietää mitä meidän yksikössä tarkoittaa laatu. Siis nimenomaan just meidän näköinen ja meidän yksikkömme näköinen se laatu.”

Laatukäsikirjassa kerrotaan mihin Niittyrinteellä hyvällä laadulla tähdätään. Asiakkaille pyritään luomaan mahdollisimman turvallinen, kodikas, lämminhenkinen ja helposti lähestyttävä miljöö ja koti, jossa kaikilla on hyvä olla. Virkistystoiminnalla halutaan pitää asiakkaat virkeinä ja tarjota mahdollisuus osallistua erilaisiin tapahtumiin. Missiona on auttaa asiakkaita pärjäämään tasa-arvoisena yhteiskunnan jäsenenä. Laatukäsikirjan yhtenä tavoitteena on turvata ja taata erityistä tukea tarvitseville henkilöille turvallinen elinympäristö sekä tukea ja auttaa heitä integroitumaan ympärillä olevaan yhteiskuntaan.

Laatukäsikirjan lisäksi tulen liittämään kansioon liitteiksi Hoivakoti Niittyrinteen työtä ohjaavia ohjeistuksia, kuten perehdyttämis- ja koulutussuunnitelman, työsuojelun toimintaohjeet, omavalvontasuunnitelman, toipumissuunnitelman, tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet, terveydenhuollon laiteluettelon, palo- ja pelastautumissuunnitelman, ohjeet hätätilanteiden varalle sekä poikkeama ohjeet ja poikkeamalomakkeen. Käsikirja tulee olemaan niin perinteisessä kansion muodossa kuin sähköisenäkin versiona henkilökunnan toiveesta. Laatukäsikirjan kansilehti ja sisällysluettelo löytyvät liitteestä 4. Sisältö pidetään yrityssalaisuutena tilaajan toiveesta ja yleisten periaatteiden mukaisesti.

9 POHDINTA

Työlläni lähdin hakemaan vastauksia siihen mitä laatu on, ja mitä se merkitsee erityistä tukea tarvitseville asiakkaille ja henkilökunnalle yksityisen sektorin puolella. Työni kehitti tilaaja yrityksen valmiuksia tuottaa laadukkaampia palveluita ja avasi henkilökunnan näkemyksiä laadusta, joka usein toimii taustalla näkymättömänä, mutta toimivana työvälineenä. Työ myös nosti esiin ja vahvisti omia valmiuksiani työskennellä kehittämissuhteissa. Yksityinen palveluntuottaja on helposti haavoittuvainen, koska ympärillä ei ole yhtä vahvoja yhteistyökumppaneita kuin julkisella puolella. Uskon laatukäsikirjan vahvistavan yksityisen palveluntuottajan asemaa palveluntuottajana ja palveluiden ostajien silmissä.

Opinnäytetyöni aihe selkiytyi välittömästi, kun laatua omavalvonnalla ja työhyvinvoinnilla-yrityksryhmähankkeessa lähdettiin puhumaan mahdollisuudesta laatuun ja laadunhallintaan panostamisesta. Sitä kautta nousi idea laatukäsikirjan laatimisesta. Tilaajan kanssa asiasta keskusteltaessa laatukäsikirjan laatiminen nousi ajankohtaiseksi, koska sosiaalihuollon laadusta on julkisesti puhuttu paljon. Ajatus laatukäsikirjasta laadukkaan työn ja laadunhallinnan kannalta yhtenä työvälineenä herätti myös kiinnostusta.

Työn lähtökohtana oli kehittää yrityksen sisäistä toimintaa. Asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja helpotti tuttu ihminen. Tämän vuoksi jännitys saatiin purkautumaan nopeasti. Kun asiakkaina on erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, heidän olisi ollut vaikea kertoa omista ajatuksistaan ja näkemyksistään vieraalle henkilölle. Dialogisuus onnistui paremmin tutun henkilön kanssa. Laatukäsikirjan työstämisessä subjektiivinen näkökulma auttoi. On vaikea arvuutella olisiko ryhmähaastattelusta noussut esiin enemmän eriäväisyyksiä, mikäli haastattelijana olisi ollut vieras ihminen. Toisaalta tilanteessa voi olla vieraskoreutta ja tutulle ihmiselle on helpompaa kertoa luottamuksellisesti omia mielipiteitään ja näkökantojaan.

Laatukäsikirja yksinään ei takaa yritykselle laadukasta toimintaa. Vastuu laatukäsikirjan toimivuudesta ja käyttöönotosta on koko yrityksellä. Laatutyö on jatkuvaa tarkkailua ja kehittämistä. Sosiaalihuollossa laatua voidaan ajatella toisen silmillä katsomisella. Usein erityistä tukea tarvitseva henkilö tarvitsee rinnalleen henkilön, joka voi nostaa kuuluville heidän äänensä. Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin vastaamalla voidaan toteuttaa laadukasta työtä heidän parissaan. Yhteiskunnan muuttuvat kriteerit, suositukset ja lainsäädäntö edellyttävät jatkuvaa laadun tarkkailua ja kehityksen perässä pysymistä. Laatuun panostamalla voidaan pysyä kilpailukykyisinä ja ajan tasalla. Ei ole merkitystä onko asiakkaana erityistä tukea tarvitseva

henkilö, koska jokaisen ihmisen näkemys, kokemus ja tunteet ovat tasa-arvoisia, tärkeitä ja huomioon otettavia asioita palveluiden laatua mitattaessa ja kehittäessä.

Toivon työni tuovan muillekin alalla toimijoille näkemyksiä laadusta sekä sen panostamisen merkityksestä. Olen sitä mieltä, että laadukas työ ei saisi jäädä näkymättömäksi, taustalla toimivaksi työvälineeksi, vaan toivon että se nostettaisiin rohkeasti esiin näyttämällä sen tärkeys sosiaalihuollon yksiköissä. Ja faktahan on, että kaikilta yksiköiltä löytyy parantamisen varaa. Ainoastaan laatutyöhön panostamalla sitä voidaan kehittää ja suuntaa viedä eteenpäin.

Laatukäsikirjan laatiminen on ollut valtavan mielenkiintoista ja antoisaa. Sen laatiminen on avannut myös uusia näkökulmia sosiaalihuollon työkenttää kohtaan erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden parissa, vaikka olen työskennellyt alalla jo toista kymmentä vuotta. Teoriaan perehtyminen sujui ongelmitta, koska olin sisäistänyt vahvasti mitä asioita haluan nostaa erityistä tukea tarvitsevien palveluasumisen laadusta esiin. Haasteellisinta työssäni oli määrittää ja kehittää menetelmä, jolla pystyn osallistamaan erityistä tukea tarvitsevat henkilöt mukaan. Koin, että kohderyhmänä heiltä tulee saada realistista, totuudenmukaista ja ajankohtaista tietoa työoleni. Idea laadun kukkasesta syntyi ja sen toteuttaminen oli mukavaa, antoisaa, mielenkiintoista ja tuloksellista. Laadun kukkasen avulla voidaan jatkossa havainnollistaa ja konkretisoida heidän näkemyksiään. Sitä apuna käyttäen voidaan vahvistaa heidän itsetuntoaan ja yhdenvertaisuutta.

Yhteisöpedagogi ammattinimikkeenä on edelleen valitettavan tuntematon. Erityisesti pienemmillä paikkakunnilla. Yhteisöpedagogit voivat nykypäivänä työllistyä yhä moninaisemmille työkentille. Työ on kaikenikäisten osallisuuden edistämistä ja yhteiskuntaan tukemista. Erityistä tukea tarvitsevat jossain määrin aina toisen ihmisen apua ja ohjausta. Yhteisöpedagogin kompetensseja ovat yhteisöllinen-, pedagoginen-, yhteiskunnallinen- sekä organisaatio- ja kehittämisaosaaminen (Humak 2021). Toimialan näkökulmasta katsottuna erityistä tukea tarvitsevien parissa työskenteleviltä vaaditaan yhä moninaisempaa osaamista. Oleellista on monimuotoisuuden ja erilaisuuden hyväksyminen.

Yhteisöllinen osaaminen nousee esiin jatkuvana osallisuuden ja yhteisöllisyyden edistämisenä ja rakentamisena. Erityistä tukea tarvitsevat on kohdattava yhdenvertaisina kansalaisina. He itse eivät välttämättä kykene toimimaan yhteiskunnassa vaikuttajina, joten he tarvitsevat puolesta puhujan, jolla on käsitys nyky-yhteiskunnan erilaisista palvelujärjestelmistä. Vuorovaikutustaitojen rakentaminen ja kehittäminen erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kohdalla on

päivittäistä. Heidän erilaiset toimintakykynsä ja vahvuudet on huomioitava yksilöinä niin ryhmässä kuin yksinään toimiessa. Opinnäytetyössäni nousee esiin myös organisaatio- ja kehittämisaaminen. Tunnistamalla kehittämistarpeita ja viemällä niitä eteenpäin voidaan tarjota laadukkaampia palveluita sekä kehittää omaa työtä ja koko työyhteisöä uusien näkökulmien valossa. (Mt. 2021.)

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön on perustuttava eettisiin säännöksiin. Työssäni olen huomoinut niin opinnäytetyötä kuin työelämääkin koskevat eettiset säännöt. Työn tilaajalle ja haastateltaville kerroin työntarkoituksen ja miten tulen aineistoa käyttämään. Haastatteluun vastaajille kerroin kaiken perustuvan luottamuksellisuuteen ja anonyymiyteen. Korkea moraalinen, rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus ovat kehittämistyön eettisiä lähtökohtia. Työllä tulee olla tarkoitus ja sen on oltava työelämää hyödyttävä ja edistävä. (Ojasalo ym. 2020. 48–49). Avoimuuden ja rehellisen ilmapiiirin turvaamiseksi tilaajayrityksen toimitusjohtajan kanssa kävimme säännöllisesti läpi työtäni. Kysyin myös tilaajalta luvan käyttää työssäni yrityksen nimeä. Samoin hankkeen virallisen nimen käyttämiseksi olen kysynyt luvan.

Arene määrittelee kaikille ammattikorkeakouluille yhteneväiset eettiset ohjeet opinnäytetyön tekijöille. Hyvien tieteellisten käytänteiden noudattaminen on jokaisen vastuulla. Työn on oltava avoin, rehellinen ja muiden töitä kunnioittavaa. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksellisessa työssä on huomioitava inhimillisyys ja se on tehtävä eettisiä periaatteita noudattaen. Työn on noudatettava lakia ja lähdemerkinnät on löydyttävä plagioinnin välttämiseksi. (Arene 2019.)

Luotettavuus on yksi opinnäytetyön kulmakivistä. Luotettavuus nostaa työn laatua. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan työn reliabiliteetista ja validiteetista. Reliabiliteetilla tarkoitetaan työn pysyvyyttä. Mikäli työ tehtäisiin uudelleen, päädyttäisiin samanlaisiin tuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa on otettava huomioon, että ajan saatossa tulokset eivät pysy muuttumattomina. Validiteetti viittaa työn pätevyuteen ja uskottavuuteen. Tämä tarkoittaa, että työ on tehty perusteellisesti ja aineistosta esiin nousseet asiat ovat oikeita. (Saaranen-Kauppinen 2009, 25–26.)

9.2 Kehittämisehdotus ja jatkotutkimusmahdollisuus

Työn aineistosta nousi esiin vahvasti laadun mitattavuus. Kehittämisehdotukseni tilaajalle on entistä tehokkaampaa palautteiden käyttöä laadun tarkkailussa. Laadun mittaaminen tapahtuu

sosiaalihuollossa parhaiten palautteiden kautta. Sitä kautta mahdollisiin puutoksiin ja epäkohtiin päästäisiin käsiksi entistä nopeammin. Kuten työni tuloksista voidaan nähdä, palautteesta ja niiden läpikäymisestä hyötyy selkeästi asiakkaat, omaiset ja koko yrityksen henkilökunta. Kehittämisehdotukseni ei vaadi suuria resursseja yritykseltä. Jokaisen tahto sitoutua jatkuvaan laadun tarkkailuun ja kehittämiseen riittää tavoitteiden saavuttamiseksi.

Jatkossa olisi mahdollista lähteä tutkimaan miten laatukäsikirja on vakiintunut käytännön työssä. Mielenkiintoista olisi nähdä miten se on vaikuttanut yksikön toimintaan ja onko siitä ollut hyötyä ja apua arjen työskentelyssä. Miten se toimii yhtenä työvälineenä? Miten se työssä näkyy? Mitä kehitettävää laatukäsikirjasta löytyy?

LÄHTEET

- Arene 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 23.4.2021. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?_t=1578480382
- Autio, Anu & Niemelä, Markku 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Aulikki, Kana-
noja & Martti, Lähteinen & Pirjo, Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tie-
tosanoma. 273–289.
- Autismiliitto 2021. Autismi (F84.0). Viitattu 29.3.2021. <https://www.autismiliitto.fi/autismi-kirjo/autismi>
- Davidson, Gavin & Irvine, Rebecca & Corman, Mike & Kee, Frank & Kelly, Berni & Leavey,
Gerry & McNamee, Cate 2017. Measuring the quality of life of people with disabilities and
their families: Scoping study final report. Viitattu 31.3.2021. https://puread-min.qub.ac.uk/ws/portalfiles/portal/164354073/Quality_of_Life_Scoping_study_final.PDF
- Gosden-Kaye, Emily Z. & Winkler, Dianne & Douglas, Jacinta M. 2020. The outcomes of
individualized housing for people with disability and complex needs: a scoping review. Vii-
tattu 25.3.2021. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09638288.2020.1785023>
- Humak 2021. Opetussuunnitelmat. Koulutuskohtaiset kompetenssit. Viitattu 7.5.2021.
https://opiskelijanopas.humak.fi/?page_id=920#Tutkintojen_vaativuustasot_ja_kompetenssit
- Juuti, Pauli 2015. Johda henkilöstö asiakaskeksyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän am-
mattikorkeakoulu.
- Kari, Outi & Laakso, Satu & Niskanen, Tuula & Seppänen, Mari 2020. Vammaistyön käsikirja.
Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Koivula, Ulla-Maija & Hautaviita, Päivi & Laaksonen, Hannele 2020. Laatu ja vaikuttavuus.
Teoksessa Laaksonen, Hannele & Laitinen, Heleena & Hiilamo, Heikki (toim.) Sosiaali- ja
terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 74–109.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Viitattu 31.1.2021. <https://www.fin-lex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922#Lidp446842896>
- Laaksonen, Hannele & Sinkkonen, Merja & Wallin, Outi 2020. Palveluiden ja henkilöstön joh-
taminen. Teoksessa Laaksonen, Hannele & Laitinen, Heleena & Hiilamo, Heikki (toim.)
Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 202–255.
- Laatukäsikirja 2021. Laatukäsikirja ei välttämätön, dokumentit silti oltava. Viitattu 26.2.2021.
<https://www.laatukasikirja.fi/>

- Lamminmäki Riia 2020. Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa Karjalainen Anna Liisa & Wallenius-Penttilä Kristiina (toim.) Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. E-kirja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 27–57.
- Lähteinen, Martti & Hämeen-Anttila, Lotta 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Aulikki, Kananoja & Martti, Lähteinen & Pirjo, Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 48–93.
- Lähteinen, Martti & Kaikko, Kirsi 2017. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalveluiden tuottajina. Teoksessa Aulikki, Kananoja & Martti, Lähteinen & Pirjo, Marjamäki (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 103–114.
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–6. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pakarinen, Terttu & Kananoja, Aulikki 2017. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön johtaminen. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Papunet.net 2020. LOVIT - avain onnistuneeseen kohtamiseen. Viitattu 1.3.2021. <https://papunet.net/tietoa/lovit-avain-onnistuneeseen-kohtamiseen>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009. KvaliMOTV - Menetelmä-opetuksen tietovaranto. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.4.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Seppälä, Heikki 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvamma-liitto ry.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. 1§ & 47§. Viitattu 6.2.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5>
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Thl.fi 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 3.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/asuminen#asumispalvelut>
- Thl.fi 2020. Sote-uudistus. Laatu. Viitattu 6.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>
- Valvira 2019. Sosiaalihuolto. Yksityisen sosiaalihuollon luvat. Viitattu 12.3.2021. https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat
- Vernerinet.net 2018. Asumisen tekoja. Laatukriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan julkaisu. Viitattu 1.3.2021. <https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatukriteerit-2018.pdf>
- Vernerinet.net 2021. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 10.3.2021. <https://verneri.net/yleis/tuettu-paatoksenteko>
- Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Yksityistä palvelun tuottajaa ohjaavat keskeisimmät lait ja asetukset

- Perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihoitolaki (1301/2014)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki vammaisetuksista (570/2007)
- Laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihoillon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Terveydenhoitolaki (1326/2010)
- Työterveyshoitolaki (1383/2001)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työaikalaki (605/1996)
- Henkilötietolaki (523 /1999)
- Osakeyhtiölaki (624/2006)
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016)

Liite 2. Ryhmäteemahaastattelun kysymykset.

1. Teema. Laatu – Mitä se on?

- Mitä laatu sinulle / teille merkitsee?
- Miten käsität laadun työssäsi?
- Miten laatu näkyy työssäsi?
- Millaisia asioita haluaisit nostaa esiin laadusta?

2. Teema. Laadunhallinta.

- Miten käsität sanan laadunhallinta?
- Millaisia asioita toivoisit yksikön laadunhallinnassa näkyvän?

3. Teema. Laatukäsikirja.

- Millainen on mielestäsi hyvä laatukäsikirja?
- Mitkä asiat nostaisit tärkeimmiksi asioiksi laatukäsikirjaan?
- Miten haluaisit laatukäsikirjan näkyvän arjen työssä?

Liite 3. Yhteisöllisen menetelmän tuotos, laadun kukkanen.



Liite 4. Laatukäsikirjan kansilehti ja sisällysluettelo

Laatukäsikirja

Hoivakoti Niittyrinne Oy



SISÄLLYSLUETTELO	2
1 YRITYKSEN ESITTELY	3
1.1 Toimitilat	3
1.2 Toiminta.....	4
2 ORGANISAATORAKENNE	4
2.1 Organisaation kuvaus.....	5
3 TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Laatulupaus	5
3.2 Toiminta-ajatus	6
3.3 Missio.....	6
3.4 Visio.....	6
3.5 Arvot	7
3.6 Etiikka.....	7
4 TOIMINTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	8
5 LAATU JA LAATUTEKIJÄT	9
5.1 Mitä laatu on?	9
5.2 Laatutekijät	10
5.3 Laatutavoitteet Hoivakoti Niittyrinteellä.....	11
5.4 Laatujohtaminen	11
6 HENKILÖSTÖPOLITIikka	12
6.1 Henkilökunta.....	12
6.2 Rekrytointi	12
6.3 Perehdyttäminen	12
6.4 Koulutus ja kehittäminen.....	13
7 TYÖTERVEYS JA TYÖSUOJELU	13
7.1 Työterveys ja työhyvinvointi.....	14
7.2 Työsuojelu	14
7.3 Työympäristö ja olosuhteet.....	15
8 ASIAKKAAT	15
8.1 Hoitopolku	15
8.2 Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen.....	16
8.3 Asiakaskeskeisyys	16
9 YHTEISTYÖTAHOT	17

10 DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI.....	18
11 VIESTINTÄ	19
11.1 Sisäinen viestintä	19
11.2 Ulkoinen viestintä.....	20
11.3 Kriisiviestintä.....	20
12 VASTUUT JA VALTUUDET	21
13 RISKIEN HALLINTA	22
13.1 Valmius hätätilanteessa.....	23
LIITTEET	