

## **Jäsenpalvelujen laatukäsikirja Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:lle**

Hanna Mäkelä

Opinnäytetyö  
Johdon assistenttityön ja kielten  
koulutusohjelma  
2015



<b>Tekijä(t)</b> Hanna Mäkelä	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Jäsenpalvelujen laatukäsikirja Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:lle	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 39 + 29
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Quality manual of member services for Association for Parents of Deaf and Hard of Hearing Children	
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:lle. Toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli laatia KLVVL ry:lle laatukäsikirja tukemaan jäsenpalvelujen laadunarviointia määrittelemällä palveluille laatukriteerit. Opinnäytetyön tavoitteena ei ollut toimeenpanna laatutyötä, mutta työ antaa toimeksiantajalle käytännönläheisen ja toimintaan sopivaksi muokatun laatutyökalun toimintansa kehittämiseen.</p> <p>Teoriaosuuksissa käsitellään laadun merkitystä, palvelujen laatuominaisuuksia sekä laatu-työn suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin kehitettyjä työkaluja. Järjestöalan ominaispiirteet huomioon ottaen, lähempään tarkasteluun ovat valikoituneet sellaiset laatutyökalut, jotka soveltuvat voittoon tavoittelemattomalle organisaatiolle. Raportissa tarkastellaan järjestötoimintaa myös palvelujen tuottajan näkökulmasta. Opinnäytetyöraportin käytännön osuudessa kuvataan miten laatukäsikirja on syntynyt Laatutähti-työkalua soveltaen.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksena ja siinä on hyödynnetty proseduraalisia menetelmiä. Laatukäsikirjan laadinnan apuna ja aineistona on käytetty taustakartoitukseksi tehtyä jäsenkyselyä, vertaistyökoordinaattorin haastattelua sekä yhdistyksen toimintaa ohjaavia dokumentteja kuten toimintasuunnitelmaa ja viestintästrategiaa.</p> <p>Opinnäytetyö keskittyy KLVVL ry:n jäsenpalveluihin, joita ovat vertaistapahtumat kuten kurssit ja leirit sekä viestintä kuten tiedottaminen ja jäsenneuvonta. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu muut Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:n toimintaan vaikuttavat tekijät kuten hallinnolliset asiat ja edunvalvonta.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi produkti eli laatukäsikirja, joka sisältää yhdistyksen toimintaperiaatteet, jäsenpalvelujen vision, jäsenpalvelujen laatutavoitteet sekä laatukriteeritaulukon, joka toimii laatutyökaluna. Laatukäsikirja on tehty helposti päivitettävään muotoon, jotta sinne voidaan lisätä toiminnan kehittämisen yhteydessä laatukriteeritaulukon vaatimia tietoja. Laatukriteerejä sekä laatutavoitteita tulee myös tarpeen tullen päivittää.</p>	
<b>Asiasanat</b> laatukäsikirjat, laatu, palvelut, arviointi, sosiaali- ja terveysjärjestöt, jäsenet	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tavoitteet ja aiheen rajausta .....	1
1.2	Tutkimusote .....	3
1.3	Tiedonkeruumenetelmät .....	4
1.4	Opinnäytetyön rakenne .....	5
2	Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry .....	6
2.1	Jäsenpalvelut .....	7
2.1.1	Vertaistoiminta .....	7
2.1.2	Viestintä .....	8
2.2	Nykytilanne .....	9
3	Laatu .....	11
3.1	Mitä on laatu? .....	11
3.2	Laadunhallinta .....	13
3.3	Laadun kehittämisen työkaluja .....	14
3.3.1	Laatutähti .....	15
3.3.2	CAF – yhteinen arviointimalli .....	18
3.3.3	Muita laadun kehittämisen malleja .....	19
3.4	Yhteenveto laatutyökaluista .....	20
4	Palvelu .....	22
4.1	Mitä on palvelu? .....	22
4.2	Palvelu ja laatu .....	22
4.3	Järjestöt palvelujen tuottajina .....	23
5	Laatukäsikirjan luominen .....	26
6	Arviointi ja kehitysehdotukset .....	31
6.1	Produktin arviointi .....	31
6.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	31
6.3	Raporttiosuuden arviointi .....	32
6.4	Jatkotoimenpiteet ja kehitysehdotukset .....	33
6.5	Oman oppimisen arviointi .....	33
	Lähteet .....	35
	Liitteet .....	40
	Liite 1. KLV ry:n jäsenpalvelujen laatukäsikirja .....	40

# 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan toimijoilta, kuten järjestöiltä ja kunnilta, vaaditaan yhä kustannus- tehokkaampaa, tasokkaampaa sekä ammattitaitoisempaa toimintaa. Odotukset palvelujen laadun suhteen kovenevat ja toiminnasta saatava hyöty on pystyttävä näyttämään. Sosiaali- ja terveydenhuollon sote-uudistuksen keskittyessä peruspalvelujen takaamiseen järjestöjen rooli erityisryhmille suunnattujen palvelujen tuottajana korostuu. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen tekemässä sote-uudistuksen vaikutusten alustavassa arvioinnissa (2013, 47) huomautetaankin, että joidenkin peruspalveluiksi luokiteltavien palvelujen saanti voi kärsiä tietyillä alueilla vähäisen tarpeen vuoksi. Vammaispalvelut saattavat jäädä juuri tälle harmaalle alueelle. Vammaispalvelujen järjestämisen epäillään osoittautuvan vaikeaksi erityisesti kielelliseen vähemmistöön kuuluvien henkilöiden kohdalla. (THL 2013, 33).

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry (KLVV ry) on yli 50 toimintavuotensa aikana palvellut jäsenperheitään järjestämällä vertaistapahtumia sekä tarjoamalla tietoa kuulo- ja kommunikaatiosta. Kuulotietokansio on nykyään korvattu nettitietoportaalilla ja vuorovaikutus jäsenten kanssa tapahtuu Facebookissa kirjepostin lähettämisen sijaan. Kehitystä on siis tapahtunut ainakin teknisessä mielessä, mutta laatu- ja kokemuksen osalta KLVV ry:n jäsenpalveluja ei ole vielä tarkkailtu. On siis lähdettävä liikkeelle laatu- ja kokemuksen perusteista. Mitä tarkoitetaan laadulla ja millaisten ominaisuuksien tulee täyttyä, jotta jäsenpalveluita voidaan sanoa laadukkaiksi?

## 1.1 Tavoitteet ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa jäsenpalvelujen laatu- ja kokemuksen kirjallisuus Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:lle. Toimeksiannon lähtökohtana toimi KLVV ry:n vuoden 2015 toimintasuunnitelma, johon on kirjattu tavoitteeksi toiminnan kehittäminen muun muassa selkeiden palvelukokonaisuuksien ja laatu- ja kokemuksen kriteerien määrittämisen osalta (KLVV ry 2014a, 1). Ydintehtävänä laatu- ja kokemuksen kirjallisuuden teossa oli määrittää jäsenpalveluille laatu- ja kokemuksen kriteerit ja laatu- ja kokemuksen tavoitteet.

Opinnäytetyönä laaditun laatu- ja kokemuksen kirjallisuuden tavoitteena on toimia monipuolisesti KLVV ry:n jäsenpalvelujen kehittämisen työkaluna, jonka avulla pyritään järjestelmällisesti keräämään arviointitietoa toiminnan suunnitelmallisen kehittämisen tueksi ja tuomaan toiminnan tuloksia ja vaikutuksia paremmin näkyviin.

Yhdistyksen henkilökunta ja hallitus voivat hyödyntää laatukäsikirjaa osana toiminnan kehittämis- ja strategiatyötä. Yhdistyksen johdolle se antaa eväitä laadunhallintaan ja työntekijöille varmuutta jäsenpalvelujen toteuttamiseen, kun työn lähtökohdat on selkeästi määriteltä ja perusteltu. Laatukäsikirja on myös hyvä alku toimintaa laajemmin koskevan laatutyön suunnittelulle, sillä sitä voi tarpeen mukaan muokata, kehittää ja laajentaa koskemaan jäsenpalvelujen lisäksi yhdistyksen muutakin toimintaa.

Uudelle työntekijälle tai luottamushenkilölle laatukäsikirja toimii laatutyön ja jäsenpalvelujen perehdytysmateriaalina. Yhdistyksen ulkopuolisille toimijoille, kuten jäsenperheille sekä rahoittajille, laatukäsikirja perustelee toiminnan merkitystä ja vaikuttavuutta. Produktilla on siis useita kohderyhmiä, sillä sitä voidaan hyödyntää työkaluna kehittämistyössä sekä markkinointi- että perehdytysmateriaalina. Produktin ensisijaiseksi kohderyhmäksi on kuitenkin valittu yhdistyksen työntekijät sekä luottamushenkilöstö, joita palvelemaan laatukäsikirja on laadittu.

Opinnäytetyön viitekehyksessä tarkastellaan laatua ja palveluja. Teoriatietoa pyrittiin löytämään erilaisista laatutyökaluista, joita voi hyödyntää pienen voittoa tavoittelemattoman järjestön laatutyön kehittämisessä. Tarkoitus oli, että valittua laatutyökalua sovelletaan KLV ry:n jäsenpalvelujen laatukriteerien määrittämiseen. Teoriaa tarkastellaan järjestöalan ominaispiirteet huomioon ottaen.

Opinnäytetyö keskittyy KLV ry:n jäsenpalveluihin, joita ovat vertaistapahtumat kuten kurssit ja leirit sekä viestintä kuten tiedottaminen ja jäsenneuvonta. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu muut Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:n toimintaan vaikuttavat tekijät kuten hallinnolliset asiat ja edunvalvonta.

Henkilökohtaisesti koin mielenkiintoisena laadun tarkastelun pienen järjestön jäsenpalvelujen näkökulmasta. Tavoitteenani oli aiheeseen syventymällä oppia toiminnan kehittämistä laatutyöskentelyn ja arvioinnin näkökulmasta. Halusin myös kasvattaa osaamistani projektinhallinnassa sekä kehittää omaa ammattitaitoani. Tavoitearvosana opinnäytetyölleni on kiitettävä ja tavoitteeni on, että valmis laatukäsikirja tuottaa toimeksiantajalle mahdollisimman suuren hyödyn toimintansa kehittämiseen.

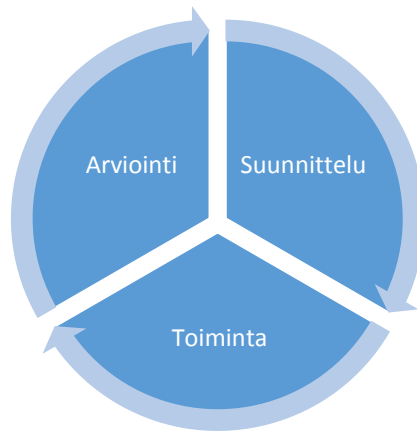
## 1.2 Tutkimusote

Tämä opinnäytetyö toteutettiin produktityyppisesti ja sen tuloksena eli produktina syntyi laatukäsikirja toimeksiantajan jäsenpalvelutoiminnan kehittämisen avuksi. Produktityypin eli toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on toiminnan järjeistäminen käytäntöjä kehittämällä (Vilka & Airaksinen 2003, 9; Heikkinen 2006, 16). Vilka ja Airaksinen (2003, 9) luettelevat produktin toteuttamisen esimerkkeinä ohjeistuksen, oppaan, tapahtuman, näyttelyn sekä kotisivut. Toiminnallinen opinnäytetyö yhdistää käytännön toteutuksen ja sen raportoinnin tutkimusviestinnän keinoin.

Opinnäytetyön produktina syntynyt jäsenpalvelujen laatukäsikirja edustaa siis työn käytännön osuutta. Tämä raporttiosuus sen sijaan selostaa työn viitekehyksen sekä produktin tekemisen vaiheita tutkimusviestinnän keinoja hyödyntäen. Vilkan ja Airaksisen (2003, 101) mukaan tutkimusviestinnän ominaispiirteitä ovat argumentointi, käsitteiden määrittely ja käyttö, lähteiden käyttö, kielelliset valinnat, lähdekriittisyyden ilmaisu sekä metateksti eli lukijaa auttavat tekstinkytkentäkeinot. Raporttiosuudesta selviää miten ja miksi laatukäsikirja on tehty, millainen sen tekoprosessi on ollut sekä millaisia tuloksia ja johtopäätöksiä työskentelyn seurauksena on syntynyt.

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksen keinoin proseduraalisia eli prosessia analysoivia menetelmiä hyödyntäen. Prosessilla tarkoitetaan tapahtumasarjaa, jolla on alku ja loppu. Prosessin tuloksena odotetaan syntyvän produkti tai tuotteita, sillä sen tarkoitus on tuottaa jotakin. Yhteistoiminnallisella prosessilla tarkoitetaan päämäärään tähtäävää prosessia, jossa on mukana eri toimijoita. Yhteistoiminnallista prosessia voidaan tarkastella esimerkiksi toimintatutkimuksen keinoin, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. (Anttila 2009, 7-8).

Toimintatutkimuksen periaatteena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää käytännön kehittämisessä. Menetelmässä korostuvat tavoitteellisuus, prosessit ja sosiaalinen vuorovaikutus. Toimintatutkimukselle ominaista on osallistava suunnittelu, syklisyys, käytännönläheisyys sekä reflektiivisyys eli toimintatapojen pohdinta ja niiden mahdollinen muuttaminen. Osallistavalla suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että työn lopputulokseen pääsevät vaikuttamaan keskeiset henkilöt. Syklisyys taas kertoo toimintatutkimuksen etenemisestä, joka usein tapahtuu suunnittelun, toiminnan ja reflektoinnin toistuvissa sykleissä, jota on havainnollistettu kuviossa 1. (Anttila 2009, 35-38; Heikkinen 2006, 16-17, 27, 35).



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen spiraali (Soveltaen Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 81; Anttila 2009, 37)

Toimintatutkimuksen luonteenpiirteitä ovat sen sidonnaisuus käytännön työ- ja toimintatilanteisiin tarjoamalla puitteet ongelmanratkaisuun sekä toiminnan kehittämiseen. Tutkimustyyppi on joustava ja se mukautuu kesken prosessia tapahtuviin muutoksiin sekä sallii kokeilun ja innovaatiot. Toimintatutkimuksen tulokset ovat merkityksellisiä vain asianomaiselle kohteelle, sillä sen tavoitteet ovat sidoksissa johonkin erityistapaukseen kuten tässä opinnäytetyössä tietyn yhdistyksen laatukäsikirjan tekemiseen. (Anttila 2009, 38).

### 1.3 Tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön teossa on käytetty laadullisia eli kvalitatiivisia tiedonkeruumenetelmiä. Tietoa on etsitty monimenetelmällisyyttä hyödyntäen eli monipuolisia aineistokeruun ja –analyysin tapoja käyttäen (Eskola & Suoranta 2000, 68). Kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä voidaan yhdistellä esimerkiksi, kun taustatutkimuksella kartoitetaan tutkittavaa ilmiötä yleisesti ja haastatteluilla syvennyttään valittuihin teemoihin tarkemmin (Eskola & Suoranta 2000, 73).

Toimeksiantajaa koskevaa tietoa on kerätty haastattelun, taustatutkimuksena toimineen jäsenkyselyn sekä erilaisten dokumenttien, kuten toimintasuunnitelman ja viestintästrategian avulla. Teoriaosuuden tiedonkeruuta varten on hyödynnetty erilaisia tietokantoja ja hakukoneita. Ajankohtaista tietoa on saatu sekä kotimaisista että kansainvälisistä painetuista ja sähköisistä lähteistä. Produktin suunnittelua ja tekoa varten on etsitty erilaisia julkisten toimijoiden laadun kehittämisen työkaluja ja laatukäsikirjoja. Laatukäsikirjan teossa on hyödynnetty erityisesti ehkäisevän päihdetyön laatukäsikirjaa, jonka lisäksi mallia on otettu LapsiARVI-kriteereistä sekä terveydenhuollon laatuoppaasta (Warsell & Soikkeli 2013; Koivuranta-Vaara 2011; Holma 2009).

## 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne seuraa perinteistä toiminnallisen opinnäytetyön rakennetta. Toiminnallinen opinnäytetyöni koostuu teoreettista ja käytännön tietoa sisältävästä raporttiosuudesta sekä työn lopputuloksena syntyneestä produktista eli jäsenpalvelujen laatukäsikirjasta.

Laatukäsikirjan alkuun on tiivistetty laadun määritelmä sekä hyvän palvelun kriteerit. Siinä on kuvattuna yhdistyksen toimintaperiaatteet ja jäsenpalvelujen visio, joiden lisäksi toimeksiantajaorganisaation jäsenpalveluja esitellään kattavasti. Laatukäsikirja sisältää teoreettista sekä käytännön tietoa laadunhallinnan toteuttamisesta sekä jäsenpalvelujen laadutavoitteet. Jäsenpalveluille laaditut toimintaa ohjaavat laatukriteerit ovat laatukäsikirjan pääosassa. Lopuksi on selostettu ohjeet jäsenpalvelujen laatukäsikirjan käyttöä, päivittämistä sekä säilyttämistä varten.

Opinnäytetyön raporttiosuus koostuu teoriaosuudesta, käytännön osuudesta sekä arvioinnista ja johtopäätöksistä. Teoriaosuus alkaa tutkimusotteen, tiedonkeruumenetelmien sekä toimeksiantajan esittelyllä. Lisäksi teoriaosuudessa määritellään laadun merkitys, tarkastellaan järjestöjen palvelutoimintaa sekä kuvaillaan erilaisia laadun kehittämisen työkaluja, joista yksi valikoitui laatukäsikirjan laadinnan perustaksi. Tätä seuraa käytännön osuus, joka esittelee laatukäsikirjan laadintaprosessin vaiheet. Raportin loppu koostuu erilaisista arvioinneista, joilla tarkastellaan opinnäytetyön eri osien onnistumista ja lopputuloksen hyödynnettävyyttä. Lisäksi pohditaan jatkotoimenpiteitä ja kehitysehdotuksia.



## 2 Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja eli Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto sekä kuvataan KLVV ry:n jäsenpalvelujen tilannetta syksyllä 2014.

KLVV ry on valtakunnallinen kuuloalan järjestö, jonka toiminnan tarkoituksena on tukea kuulovammaisten lasten perheitä, välittää tietoa sekä ajaa kuulovammaisten lasten asioita. (Pohjalainen 2014, 20-21). Liittoon kuuluu 14 ympäri Suomea paikallisesti toimivaa jäsenyhdistystä, joiden yhteenlaskettu jäsenmäärä on noin 850 jäsenperhettä. 51 vuotta toiminnassa olleen yhdistyksen ydintehtäviä ovat vertaistoiminnan järjestäminen viikonloppukurssien, leirien sekä muiden tapahtumien muodossa ympäri Suomea, kuulotiedon tuottaminen perheiden saataville ja edunvalvonta muun muassa yhteistyöryhmissä vaikuttamalla sekä lausuntoja antamalla (Rikala 20.10.2014).

KLVV ry:n käytännön toimintaa pyörittävät neljä palkattua toimiston työntekijää sekä yksitoista vapaaehtoista liittohallituksen valitsemaa hallitusjäsentä, jotka ovat myös itse kuulovammaisen lapsen vanhempia. Käytännössä KLVV ry:n hallitus on aktiivisesti mukana yhdistyksen toimintaa koskevassa päätöksen teossa. Hallitustyö vaatii vapaaehtoisilta toimijoilta sitoutumista ja vie aikaa, mutta toisaalta sitoutumisella varmistetaan, että toiminta palvelee kuulovammaisten lasten perheitä. Täysin vapaaehtoisvoimin toimivat myös KLVV ry:n jäsenyhdistykset, jotka tarjoavat kuulovammaisten lasten perheille tietoa ja tukea paikallisesti. (Rikala 20.10.2014).

KLVV ry:llä on kaksi keskeistä roolia, joista ensimmäinen on palvelutuottajan rooli. Jäseniä palvelee tuottamalla ja jakamalla tietoa sekä järjestämällä vertaistoimintaa eli tarjoamalla mahdollisuuksia tavata toisia kuulovammaisten lasten perheitä ja jakaa kokemuksia. Toinen KLVV:n rooleista liittyy asiantuntijuuteen kuulotiedon tuottamisessa, kokoamisessa ja jakamisessa. Asiantuntijarooli mahdollistaa yhteiskunnallisen vaikuttamisen sekä yhteistyön tärkeiden sidosryhmien kanssa. Alun perin perheille ja myöhemmin myös alan ammattilaisille suunnattu Kuuloavain.fi-tietoportaali on keskeinen osa KLVV ry:n asiantuntijaroolia. (Rikala 20.10.2014).

## **2.1 Jäsenpalvelut**

KLVL ry:n toiminta näkyy jäsenperheille erilaisten tapahtumien järjestämisen sekä viestinnän kautta. Keskeistä järjestettävää toimintaa ovat vertaisperhekurssit, lasten ja nuorten leirit sekä liittokokouksien yhteydessä olevat toimintapäivät. Viestinnän osalta jäsenpalvelukanavana toimivat yhdistyksen nettisivut, jäsenlehti, Facebook-sivut sekä Kuuloavain.fi-sivusto. Lisäksi jäsenneuvontaa hoidetaan sähköpostitse ja puhelimitse.

### **2.1.1 Vertaistoiminta**

Tapahtumien järjestämistä kutsutaan yleisesti nimellä vertaistoiminta, sillä KLV ry:n tapahtumat keräävät kuulovammaisten lasten perheitä yhteen. Aikuiset saavat vertaiskokemuksia tapaamalla toisia kuulovammaisten lasten vanhempia. Kuulovammaiset lapset näkevät, monet ensimmäistä kertaa, toisia kuulovammaisia lapsia (Määttä, Lehto, Hasan & Parkas 2005, 61). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee vertaistoiminnan samankaltaisia tarpeita tai ongelmia kohdanneiden ihmisten vastavuoroiseksi kokemustenvaihdoksi, jossa toisten kuuntelu ja omien kokemusten jakaminen auttavat ymmärtämään, ettei henkilö ole asiansa kanssa yksin (Laimio & Karnell 2011, 14-15).

KLVL ry:n vertaistoimintaa ovat vertaisperhekurssit, lasten ja nuorten leirit sekä kesä- ja toimintapäivät. Vertaistoimintaa järjestämällä vahvistetaan KLV ry:n roolia jäsenpalvelujen tuottajana. Toimintaa järjestämällä halutaan toteuttaa vertaistukea ja luoda yhteisöllisyyden tunnetta. Hyvinvoinnin edistämisen ja toteuttamisen näkökulmasta vertaistukea pidetään järjestöjen muita palveluita merkityksellisempänä toimintana (Eronen, Hakkarainen, Londén, Peltosalmi & Särkelä 2014, 95-96).

Vertaisperhekurssit ovat viikonlopun pituisia kuulovammaisen lapsen koko perheelle tarkoitettuja sopeutumisvalmennuskursseja. Streng (2014, 345) määrittelee sopeutumisvalmennuksen kuntoutuksena, joka auttaa elämäntilanteen jäsentämisessä ja siihen aktiivisesti vaikuttamisessa. Kurssit järjestetään vuosittain neljästä kymmeneen eri puolilla Suomea. Vertaisperhekurssien ideana on välittää vanhemmille kuulotietoa, mahdollistaa vanhempien keskinäinen kokemustenvaihto sekä antaa lapsille tilaisuus tavata toisia kuulovammaisia lapsia. Tavoitteena on auttaa perheitä sopeutumaan uudenalaiseen elämäntilanteeseen. Vertaisperhekurssien järjestämiseen käytetään Raha-automaattiyhdistyksen eli RAY:n myöntämää sopeutumisvalmennukseen kohdistettua avustusta ja jokaisella kurssilla on oma kohderyhmänsä. Kohderyhmä voi olla tietty kuulovammaryhmä tai esimerkiksi päiväkotikäisten kuulovammaisten lasten perheet. (Rikala 20.10.2014).

Toimintapäiviä järjestetään kaksi kertaa vuodessa kevät ja syysliittokokousten yhteydessä sekä mahdollisuuksien mukaan kesällä omana tapahtumanaan. Ne noudattavat vertaisperhekurssien ideaa eli lapsille ja aikuisille on varattu omaa aikaa. Toimintapäivien tavoitteena on koota yhteen perheitä ja toteuttaa vertaistukea. Lasten ja nuorten leirien ydinideana on tarjota osallistujille mahdollisuus tavata toisia kuulovammaisia lapsia ja nuoria. Leirit on tarkoitettu 7-14-vuotiaille kuulovammaisille lapsille ja nuorille sekä heidän kuuleville sisaruksilleen. Leirien järjestämisellä pyritään erityisesti vahvistamaan lasten ja nuorten identiteettiä. Leirejä on vuosittain yksi tai kaksi ja ne rahoitetaan RAY:n yleisavustuksella sekä eri säätiöiden apurahoilla. Yhden leirin kesto on noin 5-6 vuorokautta. (Rikala 20.10.2014).

### **2.1.2 Viestintä**

Järjestöjen roolia tiedonvälittäjänä pidetään erittäin merkityksellisenä (Siltaniemi ym. 2011, 161). KLV ry:n viestinnän tavoitteet liittyvät sekä palvelutuottajan roolin että asiantuntijaroolin vahvistamiseen. Ensisijaisia tavoitteita ovat monipuolisen ja ajantasaisen kuulotiedon tarjoaminen jäsenille sekä uusien perheiden tavoittaminen. Yleisiä tavoitteita ovat yhdistyksen tunnettuuden ja yleisen kuulotietoisuuden lisääminen, joiden avulla saadaan vaikutusvaltaa päätöksenteossa. Viestinnän pääasiallisia kanavia jäsenpalvelujen osalta ovat viralliset nettisivut eli [www.kvl.fi](http://www.kvl.fi), Facebook, jäsenlehti Nappi ja [Kuuloavain.fi](http://Kuuloavain.fi)-sivusto. (KLV ry 2014b, 7-8).

Virallisia tiedotuskanavia ovat nettisivut sekä jäsenlehti. Nettisivuilta löytyy perustieto yhdistyksestä ja sen toiminnasta sekä ajankohtaisia toimintaan liittyviä uutisia. Palautelomakkeella pyritään antamaan jäsenille kanava vuorovaikutukseen. Jäsenlehti eli Nappi toimii vertaistuen jakamisen kanavana sisältämällä henkilötarinoita, arjen vinkkejä sekä tietoa tulevista tapahtumista. (KLV ry 2014b, 7-8).

Facebook-sivut ovat ilmaisultaan rennoin ja epämuodollisin viestintäkanava. Sivuja myös päivitetään aktiivisemmin kuin muita. [Kuuloavain.fi](http://Kuuloavain.fi)-sivusto keskittyy puolueettoman kuulotiedon jakamiseen. Se sisältää tietoa kaikista kuulovammoista ja kaikista kommunikatiokeinoista sekä kuulovammaisille tarkoitetuista palveluista. Jäsenneuvontaa hoidetaan pääasiassa sähköpostilla tai puhelimitse. Jäsenneuvonnalla tarkoitetaan pääasiallisesti vuorovaikutusta uusien jäsenperheiden kanssa sekä kyselyihin tai tiedusteluihin vastamista. (KLV ry 2014b, 7-8; Rikala 20.10.2014).

## 2.2 Nykytilanne

Valtaosa valtakunnallisista sosiaali- ja terveystalouden järjestöistä kokee olevansa voimakkaan muutoksen alla. Paineita tuovat muun muassa toiminnan uudistamisen ja tehostamisen haasteet, tulevaisuuden oletettavat fuusiot sekä rahoituksen mahdollinen supistuminen. (Eronen, Hakkarainen, Londén, Peltosalmi & Särkelä 2013, 81-82). KLV ry ei ole tässä joukossa poikkeus. Vaadittavia toimenpiteitä, kuten muiden kuulotalouden järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä, on alettu tietoisesti lisäämään, jotta päällekkäisiä palveluja saataisiin karsittua. Rahoituksen mahdolliseen tiukentumiseen pyritään valmistautumaan arvioinnin avulla tapahtuvan tehokkuuden lisäämisellä ja toisaalta rahoituksesta pyritään pitämään tiukasti kiinni keräämällä näyttöä toiminnan vaikuttavuudesta ja hyödyistä. Tulevaisuuden mahdollinen yhdistymistarve on myös tiedostettu. Vuoden 2015 toimintasuunnitelmassa korostetaan toiminnan kehittämistä muun muassa laatu- sekä arviointityötä tekemällä. (KLV ry 2014a, 1).

Märkjärvi (2012, 189) kannustaa tarkastelemaan yhdistyksen nykytilaa, jotta resurssit saadaan kohdistettua oikein eli tarpeita vastaaviksi. Yhdistyksen pitkäaikainen kehittäminen kirkastuttaa toiminnan tarkoitusta ja yhteiskunnallista tehtävää. Vastuullisen yhdistyksen tulee tarkastella nykytilaansa ja tarpeen tullen uudelleen järjestellä resurssinsa. Esimerkiksi yhdistyksen hallinnolliset kulut eivät voi nousta kohtuuttomiksi verrattuna kohderyhmän saamiin palveluihin. Kohderyhmän osallistaminen kehittämistyöhön auttaa muokkaamaan palveluja oikein. (Märkjärvi 2012, 189).

KLV ry:n jäsenpalvelujen käyttäjät ovat kuulovammaisten lasten perheitä. Jäsenistön odotuksia vastaavan toiminnan järjestäminen vaatii muun muassa useiden eri kuulovamma-ryhmien toiveiden ja tarpeiden, alueellisen tasa-arvon sekä tasalaatuisuuden huomioon ottamista. Vertaistoiminnan arviointia on tehty pääasiassa tapahtumien yhteydessä palautelomakkeilla ja viestinnän arviointia käyttäjäkyselyillä sekä jäsenkyselyillä. Palautteista koottujen yhteenvetojen perusteella sisältöä on muokattu paremmin toiveita vastaavaksi. (Rikala 20.10.2014).

Märkjärven (2012, 210) mukaan oman toiminnan arviointi on erityisen vaikeaa. Systemaattinen toimintaa kehittävä arviointi vaatii työntekijöiltä oikeanlaista asennetta ja sitoutumista. Kehittämistyö vaatii tarkoituksenmukaisia työvälineitä, jotka on tietoisesti valittu. (Märkjärvi 2012, 210-211).

Viestinnän osalta jäsenpalvelujen laatutyötä tukee KLV ry:n hallituksen marraskuussa 2014 vahvistama viestintästrategia. Vertaistoiminnan laatutyön pohjana on jatkuva palautteen keruu sekä kontakti jäsenistöön, mutta varsinaista strategiaa vertaistoiminnan osalta ei ole. Jäsenpalvelujen työstäminen laadukkaiksi perustuu pitkälti oman toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Keskeneräinen strategiatyö sekä yksittäiset jäsen- ja palautekyselyt ovat irrallisia kokonaisuuksia, joiden pohjalta toiminnan laatua on vaikea arvioida. Strategian ja tavoitteiden lisäksi tarvitaan laatukriteerit määrittämään millaista toiminnan tulisi olla, jotta se vastaa jäsenistön tarpeita ja odotuksia. Laatukriteerien avulla kehittämiskohdetta pystytään jakamaan selkeämpiin ja konkreettisempiin kokonaisuuksiin.

### 3 Laatu

Tässä luvussa esitellään erilaisia laadun määritelmiä tutustumalla eri tutkijoiden näkemyksiin laadusta sekä käsitellään laadunhallinnan merkitystä. Luvussa myös esitellään erilaisia laadun kehittämiseen suunniteltuja työkaluja.

#### 3.1 Mitä on laatu?

Tutkijoiden vuosisatoja jatkuneesta keskustelusta huolimatta laadulle ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää eikä yleistynyttä laatuteoriaa (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Niki-forow 2006, 25-26). Tästä huolimatta useat tutkijat ovat yrittäneet määritellä laadun eri näkökulmista. Tunnettujen tutkijoita, laatuguruuksikin nimitettyjä, ovat muun muassa Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Armand. V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran sekä Walter A. Shewhart. (Hoyer & Hoyer 2001, 54; Hoyle 2007, 2; Tummala & Tang 1996, 8).

Hoyer & Hoyer (2001, 54-62) jakavat artikkelissaan ”mitä laatu on?” tutkijoiden määritelmät laadusta kahteen kategoriaan, jossa tuote tai palvelu joko täyttää mitattavissa olevat standardit tai täyttää asiakkaan odotukset. Crosby laitetaan ensimmäiseen kategoriaan perustellen, että Crosby (1979) määrittelee laadun vaatimusten mukaisuutena eli tuotteiden ja toiminnan virheettömyytenä. Toiseen kategoriaan Hoyerien mukaan sopivat tutkijat kuten Deming, Feigenbaum ja Ishikawa, jotka tarkastelevat laatua asiakasnäkökulmasta. Asiakaslähtöiset määritelmät laadusta soveltuvatkin parhaiten tämän opinnäytetyön ja jäsenpalveluita tarkastelevan laatukäsikirjan lähtökohdiksi, joten ne on otettu lähempään tarkasteluun.

Prosessiajattelu on yksi näkökulma laadun määrittämiseen, jota edustaa vahvasti Deming (Lecklin & Laine 2009, 39-40; Hannukainen ym. 2006, 35; Hoyle 2007, 65; Tummala & Tang 1996, 13). Hannukainen ym. (2006, 35) mukaan Demingin laatuajattelun perustana on laatua parantava sekä tuottavuutta ja kilpailukykyä lisäävä prosessien vaihtelun vähentäminen. Demingin sanotaan myös korostavan johdon vastuuta tarjota edellytykset työn laadukkaaseen suorittamiseen. Hoyer & Hoyer (2001, 55-56) mukaan Demingin keskeisiä argumentteja ovat:

- laatu pitää määritellä asiakastyytyväisyytenä,
- laatu on moniulotteista eikä yksittäistä laatuominaisuutta voida pitää tuotteen tai palvelun laadun määrittävänä tekijänä, ja
- laadulla on eri tasoja, jolloin toiselle tuote A voi olla yhtä tyydyttävä kuin toiselle tuote B.

Hoyer & Hoyer (2001, 56) mukaan Feigenbaum (1983) määrittelee laadun olevan niiden tuotteen tai palvelun ominaisuuksien kokonaisuus, joilla täytetään asiakkaan odotukset. Huippulaatua tavoittelevien haasteena onkin juuri ominaisuuksien kokonaisuuden pitäminen asiakkaan odotuksia vastaavana laadun merkityksen jatkuvasta kehitymisestä huolimatta. Martínez - Lorente, Dewhurst & Dalen (1998, 381) mukaan Feigenbaumin keskeisimpiä ajatuksia oli, että koko organisaatio on vastuussa laadun saavuttamisesta. Heidän mukaansa Feigenbaumin ja Ishikawan ajatukset olivat hyvin samansuuntaisia. Hoyer & Hoyer (2001, 56-57) mukaan Ishikawa (1985) suosittelee asiakkaiden osallistamista tuotteen tai palvelun kehitysprosessiin, jotta laatuvaatimukset tulee otettua huomioon ja korostaakin, että asiakkaiden vaatimusten selvittäminen tulisi olla organisaation ehdottomin tehtävä.

Juranin mukaan laatu on käyttöön sopivuutta (Hoyer & Hoyer 2001, 57-58; Lecklin & Laine 2009, 15). Hoyer & Hoyer (2001, 57-58) mukaan Juranin määritelmä tarkastelee laatua sekä asiakasnäkökulmasta että Crosby'n tavoin standardien täyttymisen näkökulmasta ja he kritisoivat Juranin määritelmän olevan hyödytön. Lecklin (2006, 18-20) sen sijaan pitää Juranin määritelmää laadusta parhaana, sillä hänen mukaansa määritelmä huomioi hyviä laatuominaisuuksia, kuten asiakkaiden tarpeiden täyttymisen.

Hoyer & Hoyer (2001, 58-59) nostavat Shewarthin määritelmän ylitse muiden perustellen, että Shewarth (1974) tarkastelee laatua subjektiivisen ja objektiivisen näkökulman yhdistelmänä. Subjektiivinen kertoo mitä asiakas haluaa ja objektiivinen tuotteen ominaisuuksista, jotka eivät ole riippuvaisia asiakkaasta.

Laadun määritelmiä on siis lukuisia ja ne vaihtelevat näkökulman mukaan. Katsonta kannasta riippuen laadun voivat määrittää odotukset, kokemukset, arvot tai konkreettisemmin tuote, sen ominaisuudet, tietty toiminta tai näiden yhdistelmä. Laajemmin tarkasteltuna laatua voidaan myös pitää toiminnan erinomaisuutena. (Lecklin & Laine 2009, 15-16; Hannukainen ym. 2006, 25-30; Hoyle 2007, 10). Tässä opinnäytetyössä laatua tarkastellaan asiakaslähtöisesti, jolloin laadun määritelmänä voidaan pitää asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttymistä sekä toiminnan erinomaisuutta.

### 3.2 Laadunhallinta

Laadun tuottamisen ja kehittämisen historiassa merkittävänä saavutuksena voidaan pitää kokonaisvaltaisen laatujohtamisen eli Total Quality Managementin (TQM) kehittämistä. TQM-laatujohtamisen ajatusmalli perustuu jatkuvaan asiakastyytyväisyyden parantamiseen, laadunhallinnan sitomiseen osaksi strategiaa sekä vahvaan prosessiajatteluun. (Lillrank 1998, 12; Hannukainen ym. 2006, 31). Nykyään laatujohtamisen ymmärretään olevan vahvasti sidoksissa organisaation strategisten tavoitteiden kanssa ja koko organisaation tulisi osallistua sen toteuttamiseen (Hannus 1993, teoksessa Hannus 2004, 128).

Laatujohtamisen lisäksi ja osittain päällekkäin käytetään termiä laadunhallinta (Holma 2009, 13; Lecklin 2006, 29, Koivuranta-Vaara 2011, 6). Laadunhallinnalla varmistetaan organisaation kyky tuottaa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaista palvelua. Hyvän laadun tuottamisen edellytyksiä ovat laadun johtaminen, suunnittelu, varmistaminen, arviointi, jatkuva kehittäminen ja ylläpito sekä kaikkien osapuolten sitoutuminen. Organisaation tulee linjata omaan toimintaansa sopivat ja uskottavat periaatteet, joilla hyvä laatu voidaan todeta. Laatulupaus asiakkaalle konkretisoi organisaation tavoitteet ja periaatteet sekä vahvistaa toiminnan asiakaslähtöisyyttä. (Holma 2009, 13-14). Rousu ja Holma (2004, 9-10) kuvailevat laadunhallintaa mallikkaasti toteuttavaa organisaatiota seuraavasti:

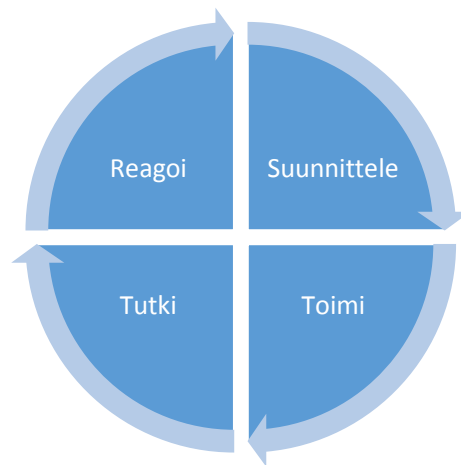
- visio, perustehtävä, arvot, laatuavoitteet ja laatuksiteerit ovat toiminnan perustana,
- kohderyhmän tarpeet ja odotukset tunnetaan,
- tavoitteet ja resurssit vastaavat toisiaan,
- ydinprosessit ja palvelut on kuvattu ja niitä arvioidaan ja kehitetään,
- laadun suunnitteluun, seurantaan, arviointiin ja varmistamiseen on käytössä yhteiset menettelytavat,
- dokumentointi on suunnitelmallista ja sitä hyödynnetään toiminnan ohjauksessa, seurannassa, arvioinnissa sekä tarkastuksissa.

Laatujohtaminen ja laadunhallinta ovat siis voimakkaasti mukana kaikessa organisaation toiminnassa. Toimeksiantajan koko organisaation laadunhallinnan tarkastelun sijaan tämän opinnäytetyön kehittämiskohteeksi on rajattu yhdistyksen jäsenpalvelut ja niiden laatuksiteerien määrittäminen. Seuraavassa kappaleessa on esitelty tarkemmin erilaisia laatuksiteerityössä hyödynnettäviä arviointimalleja eli laadun kehittämisen työkaluja.



### 3.3 Laadun kehittämisen työkaluja

Laadun kehittämiseen tarkoitettuja työkaluja alettiin kehittämään todenteolla 1950-luvulta lähtien Japanissa, kun yhdysvaltalaiset Juran ja Deming saivat japanilaiset innostumaan laatujohtamisesta rikastuttamalla silloista käsitystä laatuajattelusta (Hannus 1993, teoksessa Hannus 2004, 127). Demingin ja/tai Shewhartin laatuympyräksi kutsuttu PDCA-malli on tunnetuimpia jatkuvan toiminnan kehittämisen ja laatuajattelun viitekehyksiä. Malli on havainnollistettu kuviossa 2. Kirjainyhdistelmä PDCA koostuu englanninkielisistä sanoista Plan, Do, Check ja Act. Ensimmäisessä vaiheessa siis suunnitellaan haluttu parannus, jonka jälkeen se toteutetaan. Kolmanneksi tarkistetaan ja arvioidaan tuloksia ja lopuksi reagoidaan vaikutusten vaatimalla tavalla. Tämän jälkeen ympyrä alkaa alusta. (Hannukainen ym. 2006, 38).



Kuvio 2. Demingin (Shewhartin) laatuympyrä (Soveltaen Hannukainen ym. 2006, 38)

Laadunkehittämistyökaluista yleisimpiä ovat ISO-standardit sekä laatu-palkintomallit. ISO-standardien kehittämisen taustalla on ollut tarve varmistaa laadun taso, kun kauppaa tehdään kansainvälisesti. (Lecklin & Laine 2009, 243-245). Pesosen (2007, 221) mukaan ISO-standardeja voivat hyödyntää kaiken kokoiset organisaatiot toimialasta riippumatta. Standardien vaatimukset täyttävälle organisaatiolle myönnetään sertifikaatti sen osoittaessa laadunhallintansa olevan järjestelmällistä ja toimintansa olevan tavoitteellista. Sertifikaatti toimii todistuksena asiakkaille ja muille tahoille standardien mukaisesta toiminnasta. Pesonen (2007, 223) suosittelee sertifikaatin hakemista vasta, kun organisaatio on jo tehnyt laatu-työtä esimerkiksi laatu-käsikirjan laatimisen muodossa.

ISO-standardien lisäksi myös laatupalkintomallit, kuten Malcolm Baldrige sekä EFQM eli Euroopan laatupalkintomalli, auttavat kansainvälisessä vertailussa, jonka lisäksi ne soveltuvat hyvin organisaation itsearviointiin välineiksi. (Lecklin & Laine 2009, 243-245; Laatu-keskus 2015). Hannukaisen ym. (2006, 48) mukaan itsearviointi on parempi vaihtoehto kuin ulkopuolisen tahon suorittama sertifiointi. Tällöin vastuu toiminnan kehittämisestä on organisaatiolla itsellään. Laatupalkintomallit perustuvat oman toiminnan pisteyttämiseen, eli arviointiin, kilpailun järjestäjän laatimien toimintaperiaatteiden mukaisesti.

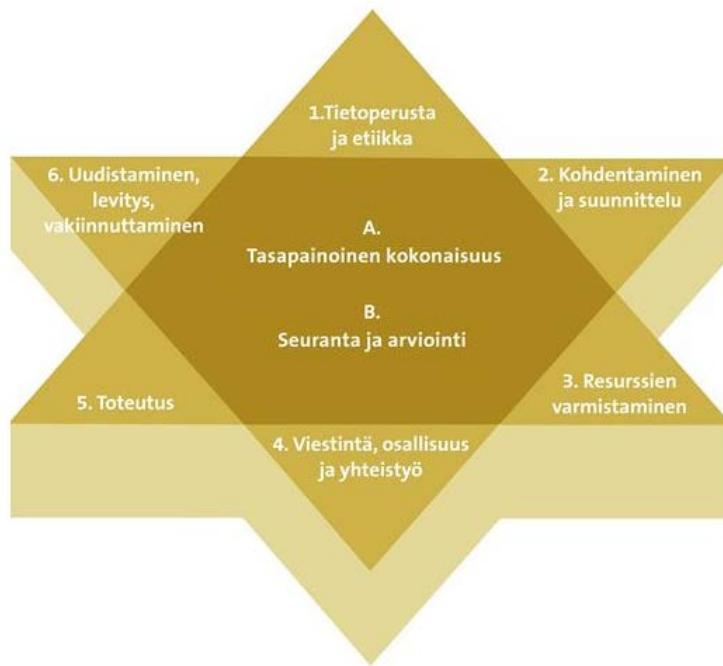
Rajavaaran (2006, 58) mukaan selkeä ero ISO-standardien ja laatupalkintomallien välillä on niiden päämäärät. ISO-standardeilla pyritään tasalaatuisuuteen, kun taas laatupalkintomalleissa korostetaan erinomaisuuteen tähtäävää kehittämistä (Rajavaara 2006, 58). Yllämainitut laatupalkintomallit sekä ISO-standardit ovat kuitenkin turhan työläitä laatutyökaluja, kun kyseessä on pieni organisaatio.

Laatutyökalujen kirjavassa joukossa on olemassa myös useita tiettyä kohderyhmää tai toimialaa palvelevia malleja. (Lecklin & Laine 2009, 243-245). Seuraavaksi on esiteltynä opinnäytetyön kannalta oleellisimpia laadun kehittämisen työkaluja, joista yhtä on hyödynnetty laatukäsikirjan teossa.

### **3.3.1 Laatutähti**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (Warsell & Soikkeli 2013) ehkäisevälle päihdetyölle kehittämä laatutähti-työkalu on parhaiten toimeksiantajaa palveleva laatutyökalu. Laatutähti on havainnollistettu kuvassa 1 ja se koostuu kahdeksasta tehtävästä, joita ovat:

1. Tasapainoinen kokonaisuus
2. Seuranta ja arviointi
3. Tietoperusta ja etiikka
4. Kohdentaminen ja suunnittelu
5. Resurssien varmistaminen
6. Viestintä, osallisuus ja yhteistyö
7. Toteutus
8. Uudistaminen, levitys ja vakiinnuttaminen



Kuva 1. Laatutähti (Warsell & Soikkeli 2013, 10)

Laatutähden ytimessä on tehtävät, jotka tulee huomioida toiminnassa jatkuvasti. Sakaroiden tehtäviä seurataan johdonmukaisesti myötöpäivää. Edellisiin sakaroihin voidaan aina tarvittaessa palata. (Warsell & Soikkeli 2013, 10).

Tasapainoisella kokonaisuudella tarkoitetaan paitsi toiminnan osien yhteensopivuutta myös sitä, ettei toiminta ole ristiriidassa esimerkiksi yleisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteiden kanssa. Laadukas toiminta vaatii myös jatkuvaa oman tekemisen arviointia, jota korostetaan seuranta ja arviointi tehtävässä. Tehtävässä onnistuminen edellyttää riittävää dokumentointia sekä resursseja arvioinnille. (Warsell & Soikkeli 2013, 12-15).

Sakaroiden kiertäminen aloitetaan perehtymällä tietoperustaan ja etiikkaan. Tietoperustalla tarkoitetaan tutkittuun tietoon sekä kokemustietoon pohjautuvaa toimialan tuntemista. Hiljaista tietoa ei saa myöskään unohtaa. Tutkimustieto auttaa toiminnan vaikuttavuuden perustelemisessa. Tunnettuja toimintamalleja hyödynnettäessä teoriatietoa löytyy usein jo valmiina. Etiikan osalta organisaation tulee tiedostaa mahdolliset toimintaan liittyvät eettiset haasteet sekä tehdä tarvittavat linjaukset. Epäeettisenä toimintana voidaan pitää esimerkiksi tarjotun tiedon rajaamista ja valikointia. (Warsell & Soikkeli 2013, 17-19).

Toisessa sakarassa otetaan tarkasteluun toiminnan kohdentaminen ja suunnittelu. Kohdentamisella tarkoitetaan oikeiden kohderyhmien parissa työskentelyä sekä oikeanlaisiin tarpeisiin vastaamista. Oikea kohderyhmä voi yhdessä toiminnassa olla lapset ja toisessa

koko perhe. Oikeanlaisiin tarpeisiin vastaaminen edellyttää keskeisten lakien ja säädösten tuntemista. Lisäksi kohderyhmien koko ja elinympäristöt sekä muiden tahojen parhaillaan tekemä ja tehty kohderyhmän tarpeita vastaava työ tulee olla tiedossa. Taustatietojen tärkeys korostuu myös toiminnan suunnittelussa. Työmenetelmistä ja niiden vaikuttavuudesta on oltava luotettavaa tutkimustietoa. Valinnat tulee perustella ja tutkimustietoa voidaan täydentää kokemus- ja arviointitiedolla. Suunnitteluun kuuluu olennaisesti tavoitteiden asettaminen eli haluttujen vaikutusten kirjaaminen ylös. Mitä konkreettisia muutoksia saadaan aikaiseksi kohderyhmän elinoloissa, tiedoissa ja asenteissa suunnitellun toiminnan avulla? (Warsell & Soikkeli 2013, 21-25).

Seuraavassa sakarassa ohjeistetaan varmistamaan toiminnan resurssit. Tavoitteiden ja resurssien tulee muodostaa yhtälö, joka on mahdollista toteuttaa. Laatutyö auttaa karsimaan liian korkealentoiset tavoitteet ja suhteuttamaan ne käytössä oleviin resursseihin. (Warsell & Soikkeli 2013, 28-29).

Neljännessä sakarassa tarkastellaan viestintää, osallisuutta ja yhteistyötä. Kohderyhmän ottaminen mukaan toiminnan suunnittelun alkumetreistä lähtien lisää positiivista suhtautumista toimintaan ja sen vaikuttavuutta. Avoin toiminta lisää yhteistyömahdollisuuksia, jolloin toiminnot täydentävät toisiaan päällekkäisyyden sijaan. Osapuolten näkemuserot eivät haittaa, kunhan toiminnan tavoitteet ovat tarpeeksi yhteneväisiä. Tehokas tiedonkulku organisaation ja muiden toiminnan toteuttamisessa mukana olevien tahojen välillä tulee varmistaa. (Warsell & Soikkeli 2013, 30-32).

Toteutusvaihetta pohditaan laatutähden viidennessä sakarassa. Toteutusvaiheessa noudatetaan työsuunnitelmaa, jolla toiminnan vaikuttavuus on perusteltu ja kerätään arviointitietoa. Mikäli toteutuksessa huomataan ongelmia, tulee välttämättömät muutokset tehdä välittömästi. Haasteena on säilyttää alkuperäissuunnitelman avulla perusteltu työn vaikuttavuus. Dokumentointi tulee tehdä huolellisesti ja kattavasti ja myös negatiiviset huomiot tulee kirjata ylös. (Warsell & Soikkeli 2013, 33).

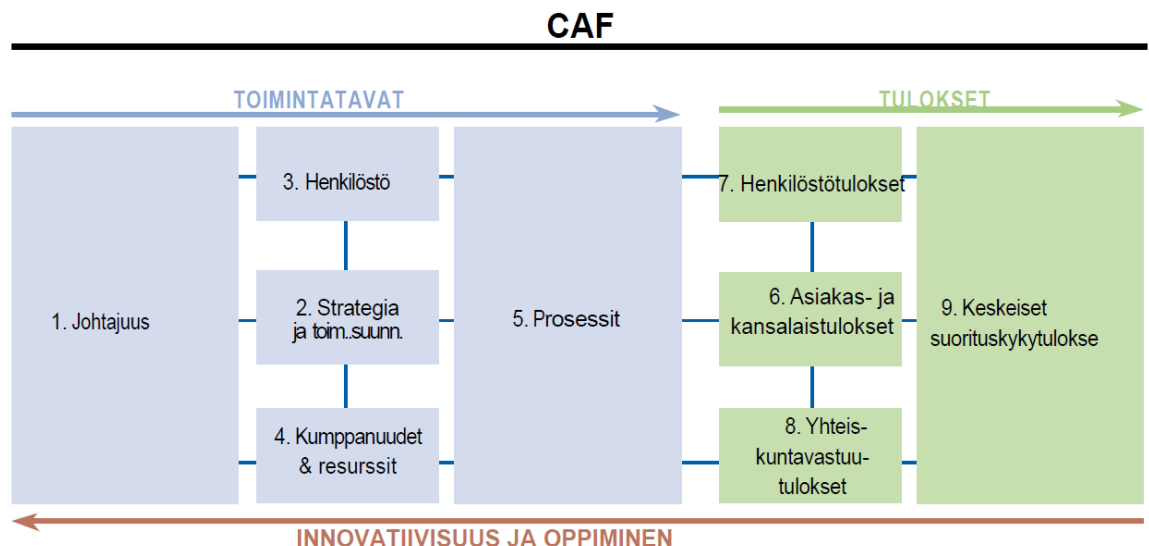
Viimeisessä sakarassa selvitetään uudistamista, levitystä ja vakiinnuttamista. Tehtävässä pohditaan tuleeko toimintaa jatkaa nykyisellään, muutetaanko jotain vai lopetetaanko se kokonaan. Toiminnan jatkuvuuteen voi vaikuttaa myönteisesti työn tuloksista tiedottaminen. Jatkettaessa toimintaa palataan tähden sakaraan yksi ja toimintamallia kehitetään kokemus- ja arviointitiedon avulla. Tarpeellista on myös pohtia voiko toiminnan vakiinnuttaa osaksi jatkuvaa toimintaa. (Warsell & Soikkeli 2013, 34).

Laatutähti-malli soveltuu laadun kehittämisen työkaluista parhaiten toimeksiantajaorganisaation tarpeisiin. Työvaiheita ei ole liikaa pienen organisaation toteutettavaksi ja malli on kehitetty suomalaiseseen kolmannen sektorin toimintaan sopivaksi. Toisin kuin muut laatu työkalut laatutähti on hyvin konkreettinen ja siinä on paljon käytännön esimerkkejä sekä apukysymyksiä. Vaikka esimerkit käsittelevätkin ehkäisevää päihdetyötä on niitä helppo soveltaa kuulovammaisten lasten perheitä tukevaan työhön. Työkalu mahdollistaa hyvin käytännönläheisen ja siten toimeksiantajan tarpeita vastaavan laaturyön tekemisen.

### 3.3.2 CAF – yhteinen arviointimalli

CAF Common Assessment Framework eli yhteinen arviointimalli, on kehitetty palvelemaan julkista sektoria ja se sopii laaturyötä aloittavalle organisaatiolle (EIPA European Institute of Public Administration 2014, 9; SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2014). CAF-malli toimii kattavana organisaation toiminnan laadunarvioinnintyökaluna. EFQM-malliin pohjautuen CAF-malli koostuu sekä toiminnan että tulosten arviointikokonaisuuksista. (Lecklin & Laine 2009, 266-267).

CAF-mallissa toimintatavat ja tulokset jakautuvat yhdeksään arviointialueeseen, jotka on havainnollistettu kuvassa 2. Toimintatapoja arvioidaan viidellä osa-alueella, joita ovat johtajuus, henkilöstö, strategia ja toimintasuunnitelma, kumppanuudet ja resurssit sekä prosessit, tuotteet ja palvelut. Tulosten arvioinnin osa-alueita on neljä: henkilöstö-, asiakas- ja kansalais-, yhteiskuntavastuu- ja keskeiset suorituskykytulokset.



Kuva 2. CAF-mallin arviointialueet. (EIPA European Institute of Public Administration 2014, 10).

Toimintatapojen 1-5 avulla tavoitellaan haluttuja tuloksia. Arviointialueet 6-9 kartoittavat haluttujen tuloksien toteutumista ja toteutumisen tehokkuutta. Jokainen kohta pisteytetään

erityisen pistetaulukon mukaisesti. Toimintatapojen arviointialueita pisteytetään sen mukaan kuinka perusteellisesti toimintaa on suunniteltu, toteutettu, arvioitu sekä kehitetty. Tulosarvioinnin pisteytyksessä korkeimmat pisteet saa, kun organisaation tulokset ovat erinomaisia ja kaikki tavoitteet on saavutettu. Mittaamatta tai arvioimatta jättäminen tarkoittaa alhaisimpia mahdollisia pisteitä. (EIPA European Institute of Public Administration 2014, 9, 54).

CAF:n päätavoitteena on auttaa organisaatiota sisäistämään laatujohtamisen menetelmiä, löytää organisaation vahvuuksia ja kehittämisalueita, koota jo olemassa olevat arviointi- ja laadunhallinnanmenetelmät yhteen sekä edistää organisaatioiden välillä tapahtuvaa vertaisarviointia. CAF-mallin avulla voidaan arvioida koko organisaation tai sen osan kehittämistarpeita. Olennaista on käyttää kaikkia yhdeksää arviointialuetta ja niiden kaikkia arviointikohtia. (EIPA European Institute of Public Administration 2014, 9).

Toimeksiantajan näkökulmasta CAF-mallin hyviä puolia ovat sen soveltuvuus voittoa tavoittelemattomalle ja laatutyöskentelyänsä aloittavalle organisaatioille. Tästä huolimatta malli ei ole välttämättä paras mahdollinen työkalu, sillä se ei varsinaisesti auta määrittämään laatuksikriteerejä. Lisäksi opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain toimeksiantajan jäsenpalveluita, mutta CAF-malli soveltuu paremmin laajempien kokonaisuuksien ja selkeämpien toimintayksikköjen arviointiin.

### **3.3.3 Muita laadun kehittämisen malleja**

Jelli järjestötietopalvelu ja SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry ovat koonneet sivuilleen järjestöjen avuksi useita toiminnan itsearviointiin ja kehittämiseen tarkoitettuja työkaluja. (Jelli järjestötietopalvelu 2014; SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2014).

Joukossa on yksinkertaisia ja vain vähän aikaa vieviä itsearviointilomakkeita kuten asiakastyön arviointilomake ja onnistumiskartoitus. Asiakastyön arviointilomake auttaa välttämään yleisimpiä asiakastyön ongelmia ja arvioimaan palvelutoimintaa. Lomakkeen avulla arvioidaan toiminnan suunnittelua, toteutusta, arviointia sekä uusintamista eli ylläpitämistä. Lomakkeesta valitaan jokaisen väittämän kohdalta ”vaatii miettimistä” tai ”tehty” ja valintojen perusteella huomataan mitkä asiat vaativat kehittämistä. Onnistumiskartoitus nimensä mukaisesti pyrkii selvittämään projektin onnistumista. Kartoitus koostuu kolmesta osasta, joita ovat tulosten kirjaaminen, ryhmäkeskustelu sekä jatkotoimenpiteistä ja vastuista sopiminen. Näin varmistetaan opittujen asioiden hyödyntäminen jatkossakin. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2014).

Hieman enemmän työllistäviä työkaluja ovat esimerkiksi Suunta-työkalu sekä jo aiemmin mainitut CAF sekä EFQM-mallit. Suunta-työkalu auttaa hyvän toimintasuunnitelman laadinnassa. Päävaiheita ovat suunnitelman teko ja sen arviointi. Päävaiheet on jaettu seitsemään osaan, joita ovat tarpeen määrittely, päämäärän asettaminen, tavoitteen täsmen-  
täminen, keinojen ja prosessien valinta, tehtävien määrittely, tuotoksien ja tulosten kuvaus sekä toiminnan onnistumisen kriteerien määrittäminen. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry 2014).

Vielä laajempia toiminnan kehittämismenetelmiä ovat myös strategiatyössä usein hyödyn-  
netyt SWOT-analyysi, benchmarking eli parastaminen, sinisen valtameren strategia ja  
balanced scorecard eli tasapainotettu tuloskortti. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry  
2014).

Lisäksi jotkin yritykset ovat tehneet laadun kehittämisestä liiketoimintaa ja erityisiä laa-  
tuohjelmia voikin hankkia organisaation käyttöön maksua vastaan. Esimerkiksi varta vas-  
ten sosiaali- ja terveystalvueluille kehitetty SHQS-laatuohjelma sisältää arviointikriteeris-  
tön, jossa on otettu huomioon Suomen lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset sekä  
sosiaali- ja terveystalvuelujen ominaispiirteet. (Labquality Oy 2014).

### **3.4 Yhteenveto laatutyökaluista**

Useissa laatutyökaluissa toistuu Demingin (Shewhartin) tunnetun PDCA-mallin mukaiset  
vaiheet suunnittelun, toiminnan, arvioinnin ja vaikutusten mukaisen reagoinnin muodossa.  
Laatutyössä tärkeää ovat nimenomaan arviointi ja sen avulla tehtävä kehittäminen. Atjo-  
nen (2007, 19) muistuttaa, että arviointi kertoo sekä hyvän että pahan, eli onnistumisen tai  
epäonnistumisen. Tarkastelussa olleet laatutyökalut pyrkivät tuomaan esille juuri näitä  
asioita, mutta edustavat vain pientä osuutta olemassa olevista laatu-, kehittämis- ja arvi-  
ointityökaluista.

ISO-standardit sekä laatupalkintomallit Malcolm Baldrige, EFQM ja CAF-malli ovat työläitä  
malleja pienelle yhdistykselle. Harju (2004, 57-58) neuvoo järjestöjä välttämään yrityksille  
ja julkiselle sektorille suunniteltuja laatutyökaluja niiden suuren työmäärän ja tarpeisiin  
soveltumattomuuden vuoksi.

Onnistumiskartoitus ja asiakastyön arviointilomake toimivat hyvin itsearviointin apuväli-  
neinä, mutta jäsenpalvelujen kokonaisvaltaiseen laatutyöhön ne ovat liian suppeita työka-  
luja. Myöskään suunta-työkalu ei ole tarpeeksi laaja, sillä se painottuu toimintaa edeltä-  
vään vaiheeseen eli suunnitteluun.

Laatutähti-työkalu sisältää PDCA-mallin mukaisesti kaikki neljä vaihetta eli suunnittelun, toiminnan, arvioinnin sekä reagoinnin. Tähtien sarakkeissa tarkastellaan organisaation toimintaa kattavasti Rousun ja Holman (2004, 9-10) kuvaileman hyvän laadunhallinnan mukaisesti. Työkalu on suunniteltu pienelle voittoa tavoittelemattomalle yhdistykselle, jollainen myös toimeksiantajaorganisaatio on. Työkalu sopii parhaiten toimeksiantajan käyttöön käytännölläheisyytensä, yksinkertaisuutensa ja helpon hyödynnettävyytensä ansiosta.



## 4 Palvelu

Tässä luvussa tarkastellaan palvelua ja asiakastyytyvääisyyttä laadun näkökulmasta. Luvun lopussa palvelua käsitellään järjestöjen näkökulmasta.

### 4.1 Mitä on palvelu?

Vuorovaikutus on merkittävä osa palvelua (Grönroos 2009, 77-79; Lillrank 1998, 79; Stenvall & Virtanen 2012, 44; Tuulaniemi 2011, 59). Vuorovaikutuksella viitataan asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen toimintaan. Grönroosin (2009, 77) mukaan vuorovaikutus ei välttämättä tapahdu henkilökohtaisesti, mutta se on asia, jonka toimivuutta asiakkaat pystyvät mittaamaan. Myös Lönnqvist ym. (2010, 38) huomauttavat, että asiakkaan mielipiteet, juontuivat ne sitten tunteista tai kokemuksesta, määrittelevät palvelun onnistumisen. Vuorovaikutuksen lisäksi eri tutkijoiden määritelmät palvelusta korostavat aineettomuutta ja prosessimaisuutta sekä asiakkaan ongelman ratkaisua (Grönroos 2009, 78-79; Stenvall & Virtanen 2012, 47; Tuulaniemi 2011, 59).

### 4.2 Palvelu ja laatu

Asiakastyytyvääisyyden aikaansaaminen ja palvelun onnistuminen vaativat palvelun yksityiskohtaista tarkastelua. Hoylen (2007, 16) mukaan laatuominaisuudet ovat niitä asioita, joita tarvitaan asiakastyytyvääisyyden aikaansaamiseksi. Tyypillisiä palveluja koskevia laatuominaisuuksia ovat muun muassa saatavuus, pätevyys, täsmällisyys, luotettavuus, vuorovaikutteisuus, uskottavuus sekä turvallisuus. Palvelujen laatuominaisuuksissa korostuu inhimillisyys toisin kuin tuotteissa, joiden laatuominaisuudet keskittyvät suurilta osin tekniisiin edellytyksiin kuten kestävyuteen, toimivuuteen tai käytännöllisyyteen. (Hoyle 2007, 16).

Palvelujen laadunhallinta perustuu asiakasnäkökulman ymmärrykseen. Palveluntuottajan tulee ymmärtää miten asiakas kokee palvelun laadun ja arvioi sitä, jotta toimintaa voidaan kehittää oikeaan suuntaan. Laadun parantaminen ei onnistu mikäli palveluntuottaja ei ole määritellyt palvelun laatua eikä tiedä kuinka asiakkaat sen kokevat. (Grönroos 2009, 99-100). Grönroos (2009, 122) on koontanut yhteen seitsemän hyvän palvelun kriteeriä, joiden tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. Näitä kriteerejä ovat:

1. Ammattimaisuus ja taidot
2. Asenteet ja käyttäytyminen
3. Lähestyttävyyys ja joustavuus
4. Luotettavuus

5. Palvelun normalisointi
6. Palvelumaisema
7. Maine ja uskottavuus

Ammattimaisuudella ja taidoilla tarkoitetaan palveluntarjoajan ja työntekijöiden riittäviä tietoja ja taitoja sekä resursseja, joita tarvitaan asiakkaan ongelmat ammattimaiseen ratkaisemiseen. Asenteilla ja käyttäytymisellä viitataan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden ystävällisyyteen, spontaaniuteen sekä asiakkaan huomioimiseen. Lähestyttävyyden ja joustavuuden kertovat palvelun saatavuuden helppoudesta sekä asiakkaan tarpeisiin mukautumisesta. Luotettavuus perustuu palveluntarjoajan ja työntekijöiden antamien lupauksen pitämiseen sekä asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan. Palvelun normalisoinnilla tarkoitetaan palveluntarjoajan välitöntä reagoitua ja korvaavan keinon löytämistä, kun palvelutilanteessa ilmenee ongelmia. Palvelumaisemalla viitataan fyysiseen ympäristöön, joka tukee palvelusta syntyvää myönteistä kokemusta. Maine ja uskottavuus perustuvat asiakkaan näkemyksiin siitä saako hän odotuksilleen vastinetta ja ovatko toiminnan arvot asiakkaan mielestä hyväksyttävissä. (Grönroos 2009, 122).

#### **4.3 Järjestöt palvelujen tuottajina**

Järjestöjen tuottamat palvelut poikkeavat olennaisesti yrity maailman palveluista, sillä niiden tavoitteena ei ole rahallinen tulos vaan vaikuttavuus (Lönnqvist ym. 2010, 83; Eronen ym. 2013, 12). Vaikuttavuudella tarkoitetaan tavoiteltavan päämäärään toteutumista ja se on yhteydessä korkean laadun tuottamiseen. Vaikuttavuuden merkitys korostuu juuri voittoa tavoittelemattomien tahojen, kuten järjestöjen, toiminnassa samaan tapaan kuin tuloksellisuus on välttämätöntä yritystoiminnassa. (Lönnqvist ym. 2010, 83).

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen palvelutoiminnalla on pitkät perinteet ja palvelujen kirjo on laaja. Vertaistoimintaa, monenlaista arjen tukea sekä vaativampaa ammatillista erityisosaamista vaativia palveluja tuotetaan sekä palkka- että vapaaehtoistyönä. (Eronen ym. 2013, 12). Voittoa tavoittelemattomat järjestöt tarjoavat tukea ja palveluita sekä omille jäsenilleen että muille kansalaisille (Lönnqvist ym. 2010, 51).

Järjestöjen toiminnalla uskotaan olevan yhä suurempi merkitys hyvinvointipalvelujen saralla tulevaisuudessa. Sote-uudistuksen astuessa voimaan SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry painottaa järjestöjen vastuuta tuoda kansalaisten näkökulmia ja kokemuksia päättäjien tietoisuuteen. Kuntien kanssa tehtävää yhteistyötä on lisättävä, jotta järjestöjen asiantuntijuutta voidaan hyödyntää palveluja kehitettäessä ja vertaistoimintaa järjestettäessä. (Eronen ym. 2014, 111-112).

Märkjärven (2012, 219) mukaan julkinen sektori ei ole yhtä joustava kuin järjestösektori, jonka vuoksi hän kehottaa järjestöjä tarttumaan uusiin kehittämistehtäviin, vaikkei lopputuloksesta olisikaan varmuutta. Järjestöalan tulisi siis hyödyntää ketteryyttään ja uskaltaa kokeilla erilaisia keinoja vastata uudentilaisiin tarpeisiin. Märkjärven (2012, 217) mukaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tulee tehdä toimintansa aktiivista uudistamistyötä, jotta ne pysyvät kärryillä terveyden ja hyvinvoinnin kehityssuunnista ja tarpeista. Tämä tarkoittaa jatkuvaa uuden opiskelua.

Useat sosiaali- ja terveysalan järjestöt saavat rahoituksensa Raha-automaattiyhdistykseltä, joka mahdollistaa palvelujen tarjoamisen. RAY on selkeästi tiukentanut avustuspolitiikkaansa viime vuosina ja vaatii hakijoilta nykyään selkeät kuvaukset toiminnan sisällöstä, sen tavoitteista ja tuloksista. Yksittäisten toimintojen ja tehtävien tarkka määrittely saattaa tuntua pitkään alalla olleesta järjestöstä raskaalta ja aikaa vievältä työltä. Toimenkuvien määrittely, työprosessien laatiminen ja niiden noudattaminen sekä vaikutusten ja tulosten arviointi ovat kuitenkin välttämättömiä toimia yhdistyksen toiminnan kehittämisen kannalta. (Märkjärvi 2012, 134-135).

Harju (2003, 184) kyseenalaistaa järjestöjen lähtemisen mukaan ammattimaiseen palvelutuotantoon. Hän pohtii muodostuuko kansalaisjärjestöistä tulevaisuudessa julkisen sektorin "alihankkijoita" palvelujen tuottamiseen tai alkavatko järjestöt kilpailemaan yksityisen puolen yritysten kanssa. Harju (2003, 184) muistuttaa, että järjestön on hyvä miettiä toimintansa tarkoitusta, sillä tuloshakuisen ja jäsenlähtöisen toiminnan yhteensovittaminen on haastavaa.

Palvelun yksi näkyvimmistä osista on sen vuorovaikutteinen osuus. Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat asiakkaat, työntekijät, järjestelmä sekä fyysiset resurssit. Monimutkainen ja vaikeaselkoinen lomake voi johtaa palvelun laadun arviointiin negatiivisesti, kun taas nopea ja ammattimainen puhelinpalvelu päinvastoin. (Grönroos 2009, 426-427).

Sosiaalinen media mahdollistaa palvelunkäyttäjän osallistamisen kehitystyöhön entistä tiiviimmin (Kortesuo & Patjas 2011, 21). Stenvall ja Virtanen (2012, 142-143) kiteyttävät, että sosiaali- ja terveysalan palveluita käytettäessä asiakas on aina erityinen, sillä joko henkiseen tai fyysiseen hyvinvointiin haetaan parannusta. On siis luontevaa ottaa asiakas mukaan palvelujen kehittämiseen.

Seppälä (2011, 92) kannustaa järjestöjä aktiiviseen jäsenpalveluun verkossa. Vuorovaikutus olemassa olevien jäsenten kanssa helpottuu ja potentiaaliset uudet jäsenet huomaa-  
vat järjestön olevan elinvoimainen, joka taas vaikuttaa positiivisesti liittymispäätökseen.  
Seppälä (2011, 94) muistuttaa, että aidosti jäsentensä kuulumisista ja tarpeista kiinnostu-  
nut järjestö tekee myös itsestään kiinnostavan. Pelkkä oman asian ajaminen ei ole tar-  
peeksi luomaan vuorovaikutusta jäsenistöön.

## 5 Laatuksikirjan luominen

Tässä luvussa on selostettu miten opinnäytetyöprosessi on edennyt aiheen valinnasta opinnäytetyön valmistumiseen saakka. Luvussa tarkastellaan yksityiskohtaisesti jäsenpalvelujen laatuksikirjan tekoprosessin vaiheita.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry, jossa työskentelen järjestöassistenttina. Opinnäytetyöprosessi aloitettiin ongelman määrittelyllä eli kehitystarpeen pohdinnalla, joka on toimintatutkimuksen ensimmäinen vaihe (Anttila 2009, 38). Toimintatutkimuksen vaiheita eli suunnittelua, toimintaa ja arviointia on tarkasteltu lähemmin raportin alussa kappaleessa 1.2.

Toimintatutkimuksen ensimmäinen sykli sai alkunsa vuoden 2013 lopulla, kun KLVVL ry:n puheenjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa todettiin, että jäsenille suunnattu kysely yhdistyksen toiminnasta olisi tarpeen. Opinnäytetyöprosessille määriteltiin samalla toimeksiantajan puolelta opinnäytetyöohjaajaksi yksi hallituksen jäsen. Jäsenkyselyä kehitettiin ja muokattiin yhdessä KLVVL ry:n hallitusjäsenten ja työntekijöiden kanssa alkuvuodesta 2014 (KLVVL ry 2014c). Heikkisen (2006, 32-33) mukaan toimintatutkimukselle tyypillinen osallistavuus toteutuu parhaiten, kun yhteisön jäsenet osallistuvat aktiivisesti suunnitteluun ja kehittämiseen. Myös Märkjärvi (2012, 27) korostaa vuorovaikutuksen merkitystä toiminnan kehittämisessä.

Kvalitatiivisen kyselyn suunnittelussa hyödynnettiin aiempia KLVVL ry:n jäsenkyselyitä, alan aiempia tutkimuksia sekä hallitusjäsenten ja työntekijöiden kokemuksia. Opinnäytetyön aiheeksi alkoi muodostua strategiasuunnitelman teko KLVVL ry:lle. Koulun opinnäytetyöohjaajan kanssa käydyssä keskustelussa toimintatutkimus todettiin hyväksi menetelmäksi, sillä opinnäytetyöprosessista on poimittavissa toimintatutkimukselle tyypillinen syklisyys ja vuorovaikutteisuus. Viitekehystä varten päätettiin kerätä aineistoa strategiakirjallisuudesta sekä järjestötoiminnan kehittämisestä. Tiedon lähteiksi valikoitui pääasiassa kirjallisuusteoksia.

Syklin seuraava vaihe eli toiminta tapahtui maaliskuussa, kun jäsenkysely toteutettiin ja teoriaosuuden aineistoon tutustuttiin paremmin. Taustatutkimuksena toimineen kyselyn tulosten yhteenvedoksi kirjattiin tarve kehittää vertaistoimintaa, lisätä KLVVL ry:n näkyvyyttä ja yhteistyötä eri tahojen kanssa, lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä sekä kehittää yhdistyksen viestintää (Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry 2014).

Reflektointi, eli arviointivaiheessa, tarkastellaan toteutunutta toimintaa kriittisesti ja arvioidaan tuloksia. Arviointi toimii perustana seuraavalle syklille eikä niitä voida täysin erottaa omiksi kokonaisuuksiksi. (Anttila 2009, 38). Kyselyn tuloksia pidettiin toiminnan kehittämisen ja strategiasuunnitelman kannalta hyödyllisinä, mutta alhainen vastausprosentti (16%) sai kritiikkiä.

Strategiatyötä ja järjestötoiminnan kehittämistä koskevaan aineistoon tutustuttiin syvämmmin samalla, kun opinnäytetyöohjaus siirtyi hallitusjäseneltä KLVVL ry:ssä keväällä aloittaneelle uudelle toiminnanjohtajalle. Elokuun lopulla toiminnanohjaajan kanssa käydyssä opinnäytetyön tilannetta kartoittavassa keskustelussa päädyttiin kuitenkin rajamaan opinnäytetyön aihetta. Strategiasuunnitelman laatimiseen haluttiin osallistaa koko jäsenistö, joka olisi tarkoittanut opinnäytetyöaikataulun venymistä merkittävästi. Opinnäytetyön valmistumisaikatauluksi määriteltiin talvi 2014-2015. (Suokas 27.8.2014).

Opinnäytetyön näkökulmaksi rajautui pian keskustelun jälkeen toiminnan laadun kehittäminen. Laatuun ja toiminnan arviointiin liittyvää materiaalia kerättiin monipuolisesti kirjoja, hakukoneita ja keskeisiä sosiaali- ja terveystieteen toimijoiden nettisivuja hyödyntäen. Materiaali koostui pääosin laatua, arviointia ja järjestötoiminnan kehittämistä käsittelevästä kirjallisuudesta ja artikkeleista, järjestöjen kehittämistä ja arviointia koskevista julkaisuista ja aiemmista tutkimuksista sekä laatutyön kehittämiseen ja toiminnan arviointiin tarkoitetuista työkaluista.

Seuraavassa toiminnanjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa aihetta päätettiin rajata vielä niin, ettei opinnäytetyö koskisi KLVVL ry:n hallinnollisia toimia vaan keskittyisi yhdistyksen jäsenpalveluihin. Jäsenpalveluista päätettiin vielä rajata ulkopuolelle edunvalvonta, sillä edunvalvontatoimien koettiin olevan riippuvaisia liian monen tekijän ja tahon toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteita tarkennettiin juuri valmistuneen toimintasuunnitelman mukaan koskemaan laatukriteerien määrittelemistä. Keskustelussa myös todettiin laatukäsikirjan, eli produktin, sopivan opinnäytetyön toteutusmuodoksi. (Suokas 15.10.2014)

Kun aiheen rajaus oli selvillä, tehtiin vielä perusteellinen tiedonhaku. Vertaistyökoordinaattorin haastattelu (Rikala 20.10.2014) suoritettiin puolistrukturoituna haastatteluna lokakuussa 2014. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on laadittu valmiiksi, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan vastaukset annetaan omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2000, 86). Puolistrukturoitu haastattelumuoto soveltui tarkoitukseen hyvin, sillä haastattelun tarkoituksena oli saada perustietoja toimeksiantajaorganisaation toiminnasta ja jäsenpalveluista sekä erityisesti sen nykytilasta.

Lisäksi tiedonhaussa etsittiin teorian tietoa laadusta, palveluista, toiminnan arviointi- ja kehittämismalleista, sosiaali- ja terveystieteen palveluista sekä järjestöjen viestinnästä ja vertaistoiminnasta. Tiedon haku suoritettiin monipuolisia lähteitä kuten hakukoneita, lehtiarhivoja, kirjallisuusteoksia ja julkaisuarkistoja hyödyntäen.

Tiedonhaun tulokset olivat kattavia ja seuraavaksi oli vuorossa analysoida kerättyä tietoa. Laatutyön ja yleisesti toiminnan kehittämiseen tarkoitettujen työkalujen kirjo osoittautui hyvin laajaksi. Lähemmässä tarkastelussa kansainvälisesti tunnetut mallit, kuten ISO-standardit, EFQM-malli ja Malcolm Baldrige laatu-palkinto, osoittautuivat liian työläiksi pienelle järjestölle. Julkisille organisaatioille ja järjestöille löytyi myös omia työkaluja, kuten CAF-malli ja SUUNTA-työkalu sekä useita muita arviointimalleja. Parhaaksi laadun kehittämisen työkaluksi valikoitui Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen Laatutähti-työkalu muun muassa sen konkreettisuuden ja laatu-kriteerien sopivuuden vuoksi.

Kun työkalu oli valikoitunut ja teoriaosuus muotoutunut, voitiin aloittaa laatukäsikirjan rungon laatiminen. Selvä oli, että laatukäsikirjan ydin muodostuisi Laatutähti-työkalun kriteereistä. Ehkäisevän päihdetyön laatukäsikirja, jossa laatutähti-työkalu on esitelty, on yli 50 sivun kokonaisuus. Jäsenpalvelujen laatukäsikirjan tavoitteena on toimia helppokäyttöisenä ja konkreettisenä toiminnan kehittämisen työvälineenä, joten laatutähden oma käsikirja oli varsin raskas laatukäsikirja malli. Laatukäsikirjan rungon laatimiselle aiheutti haasteita se, että laatukäsikirjoissa kuvataan usein koko organisaation toiminta tietyn toiminnan osa-alueen tarkastelun sijaan. Lopulta rungon mallia ei löydetty mistään suoraan vaan sen teossa sovellettiin ja yhdisteltiin eri laatukäsikirjojen ja laatuoppaiden runkomalleja. Laatukäsikirjan suunnittelussa hyödynnettiin erityisesti LapsiARVI-kriteerejä sekä terveystieteen huollon laatuopasta (Holma 2009; Koivuranta-Vaara 2011).

Teoriaosuuden ollessa selkeä ja produktin tekoa hyödyntävä oli aika alkaa toteuttamaan laatukäsikirjaa. Laatukäsikirjaa laadittiin hyödyntäen kerättyä teorian tietoa monipuolisesti. Laatutyön kannalta on olennaista ymmärtää yhdistyksen toimintaperiaatteet ja arvot, joten ne esiteltiin laatukäsikirjan alussa. Samaan yhteyteen, kerättyä aineistoa hyödyntäen, laadittiin hyvän jäsenpalvelun visio.

Yhdistyksen jäsenpalveluita tarkastellaan laatukäsikirjassa raporttiosuutta syvällisemmin. Jäsenpalvelujen osalta tarkasteltiin vertaistoiminnan ja viestinnän tavoitteita sekä selostettiin millaisia palvelut ovat ja kenelle ne on tarkoitettu. Tiedot toiminnan eri kohderyhmistä ovat toissijaisia tietoja raporttiosuudessa, kun taas laatukäsikirjassa kohderyhmien kartoittaminen ja ymmärtäminen ovat keskeistä tietoa.

Raportin teoriaosuutta hyödyntäen laadittiin myös tiivistelmä laadunhallinnasta helpottamaan lukijan pääsyä kiinni aiheeseen. Laadunhallinta osio kuvailee laatutavoitteiden ja laatukriteerien välistä suhdetta. Laatutavoitteet ja laatukriteerit ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa, sillä kriteerien määrittämisen pääideana on tukea tavoitteiden toteutumista.

Laatutavoitteiden määrittelyssä hyödynnettiin järjestötoimintaa koskevaa teoretietoa sekä organisaation omia jäsenpalautteita. Laatutähti-työkalu sovellettiin toimeksiantajaorganisaation käyttöön hiomalla tekstiosuudet organisaation toimintaan ja toimialaan sopiviksi. Työkalun käyttöä helpottamaan työkaluun luotiin laatukriteerin toteutumista mittaava taulukon osa. Toteutuminen saraketta myös täytettiin valmiiksi havainnollistamaan laatutyökalun käyttöä.

Viimeiseksi tehtiin aloituskappale, jossa kerrotaan lyhyesti laatukäsikirjan tarkoituksesta ja käsikirjan loppuun laadittiin ohjeistus sen käyttöä, päivittämistä ja säilyttämistä varten. Produktin tekstiosuudet laadittiin kohderyhmää eli työntekijöitä ja luottamushenkilöitä ajatellen. Laatukäsikirjaan sisällöt ja termit kirjoitettiin ajatellen, että laatukäsikirjaa lukeva henkilö on tutustunut kuuloalaan sekä ymmärtää järjestötoimintaa. Vilka ja Airaksinen (2003, 129) muistuttavat, että produktin tekstiosuudet tulee suunnitella kohderyhmän ikä, asema ja asiantuntijuus huomioon ottaen.

Toimintatutkimuksen syklisyyttä eli suunnittelua, toimintaa ja arviointia seuraten oli jälleen arvioinnin aika. Toiminnanjohtajan kanssa käydyssä keskustelussa todettiin, että laatukäsikirja vastasi yhdistyksen tarpeita erittäin hyvin ja tulisi olemaan hyödyksi strategiatyössä sekä järjestön toiminnan kehittämisessä. Kehittämiskohteitakin löytyi ja kirjoitusvirheiden korjaamisen sekä termien avaamisen lisäksi laatukäsikirjaan haluttiin lisätä teoriaa. (Suokas 5.12.2014).

Produktia muokattiin keskustelun (Suokas 5.12.2014) pohjalta vastaamaan paremmin toimeksiantajan tarpeita. Keskeisimmät asiat laatutähden osa-alueista tiivistettiin laatukriteerit-kappaleen alkuun, jotta työkalun saisi hahmotettua paremmin ennen syvällisempää tutustumista. Lisäksi, jotta laatukäsikirjaa lukeva pääsisi mahdollisimman hyvin sisälle aiheeseen, laatukäsikirjan alkuun tiivistettiin jäsenpalvelujen kannalta keskeisimmät asiat laadusta ja palvelusta.

Lauseita korjattiin passiivi muodosta aktiivimuotoon, jotta laatukäsikirjasta käy paremmin esille kuka on tehnyt päätöksiä tai linjauksia. Termejä kuten jäsenlähtöisyys, erinomaisuus ja johto perusteltiin ja selitettiin auki. Keskustelussa (Suokas 5.12.2014) todettiin, että toimintaperiaatteet ja arvot lukuun tarvitaan muutosta arvojen osalta. Arvot ja toiminnan visio



olisi tarkoitus luoda strategiatyön avulla. Siispä laatukäsikirjaan jätettiin vain yhdistyksen toimintaperiaatteet ja visio tarkennettiin laatutyön visioksi, ettei sitä sekoiteta kokonaisuuden visioon. Lisäksi yhdistyksen saamista avustuksista kirjoitettiin hieman lisää ja jokaisen luvun alkuun lisättiin lukijaa palveleva alustus kappaleesta.

Tämä opinnäytetyön raporttiosuus toimii produktia täydentävänä materiaalina ja tarkoituksena on, että raporttiin koottu teoriatieto laatutyökaluista sekä järjestöalalle tyypillisestä palvelutoiminnasta toimii lisähyötynä toimeksiantajalle laatu- ja strategiatyössä.

Opinnäytetyöprosessin lopuksi valmis jäsenpalvelujen laatukäsikirja käytiin läpi toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyö valmistui aikataulun mukaisesti ja työvaiheet etenivät loogisesti koko prosessin ajan. Toimeksiantajalla oli mahdollisuus vaikuttaa prosessiin ja tehdyt muutokset muokkasivat opinnäytetyötä vastaamaan toimeksiantajan toiveita.

## **6 Arviointi ja kehitysehdotukset**

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajaorganisaation toiminnan kehittämistä ja strategiatyötä tukeva jäsenpalvelujen laatukäsikirja. Henkilökohtaisena tavoitteenani oli kasvattaa osaamistani yhdistystoiminnan kehittämis-, arviointi- ja laatutyössä. Halusin myös kehittää projektinhallinnan taitojani. Opinnäytetyöni produktiosuus eli laatukäsikirja on käytännönläheinen työkalu toimeksiantajaorganisaation laatutyölle.

### **6.1 Produktin arviointi**

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt jäsenpalvelujen laatukäsikirja on onnistunut, sillä se on realistinen, toimeksiantajan työympäristöön sopiva ja siinä olevat laatukriteerit ovat hyvin konkreettisia. Laatukäsikirja tarkastelee jäsenpalvelujen laatutyötä kokonaisvaltaisesti käsittäen kaikki neljä laatuympyrän työskentelyvaihetta. Mielestäni produktin yksinkertainen ulkoasu ja selkeä tekstin jäsentely tekevät laatukäsikirjasta helppolukuisen ja ymmärrettävän. Ulkoasun visuaalista näytävyyttä on tehostettu värein ja taulukoin, jotka tekevät laatukäsikirjasta mielenkiintoa herättävän ja luontevasti lukijaa eteenpäin vievän paketin.

Laatukäsikirjaa varten muotoillut toimintaperiaatteet, jäsenpalvelujen kuvaukset sekä erityisesti kaiken auki kirjoittaminen ovat selkeä hyöty toimeksiantajalle. Kumpumäen (2014, 6) mukaan auki kirjoittamisen merkitystä toiminnan kehittämisen apuna ei tule väheksyä. Tämän lisäksi produkti toimii konkreettisena aloituspisteenä strategiatyölle, sillä hallituksen on helpompi tarttua tehtävään, kun yhdistyksen toimintaa on jo valmiiksi kuvattu paperille. Laatukäsikirja on johdonmukainen kokonaisuus ja toimeksiantaja on kertonut olevansa siihen erittäin tyytyväinen.

### **6.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi**

Opinnäytetyöprosessi eteni toimintatutkimukselle tyypillisesti suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin sykleissä. Toimintatutkimuksen osallistavuudesta oli hyötyä kaikille osapuolille sillä produkti muokkautui haluttuun suuntaan prosessin edetessä. Märkjärven (2012, 214) mukaan järjestötyön laadullinen kehittäminen nykytilasta parempaan suuntaan vaatii nykytilan analyysiä sekä yhteistyötä koko henkilöstön ja erityisesti johtajien osalta. Opinnäytetyönohjaajana toimineen KLV ry:n toiminnanjohtajan kanssa käydyt keskustelut auttoivat kehittämään prosessia oikeaan eli toimeksiantajaa mahdollisimman paljon hyödyttävään suuntaan. Vertaistyokoordinaattorin haastattelu auttoi yhdistyksestä kertovan teoriaosuiden laadinnassa.

Opinnäytetyöprosessi on kuvattu tarkkaan reliabiliteetin ja validiteetin arviointia varten. Työvaiheet on selostettu mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja prosessin aikana tehdyt päätökset on perusteltu selkeästi. Reflektointi ja edellisen toimintavaiheen arviointi olivat olennainen osa tätä opinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyön aihe muutti muotoaan ja tarkentui prosessin edetessä, joka oli toisaalta haastavaa ja aiheutti jonkin verran ylimääräistä työtä, mutta toisaalta takasi sen, että lopputulos varmasti vastasi toimeksiantajan tarpeita.

Opinnäytetyöprosessiin sisältyi kattava aineistonkeruu, jonka tuloksena ajankohtaista teoriatietoa oli käytettävissä runsaasti. Hakalan (2004, 89, 93) mukaan aineiston tulee herättää luottamusta ja sen tulisi olla mahdollisimman tuoretta. Tässä on mielestäni onnistuttu ja se tekee opinnäytetyöni tuloksista relevantteja. Opinnäytetyöprosessin toteutusajankohdalla on myös onnistunut, sillä työ valmistui tammikuussa 2015 ja KLV ry:n hallitus kokouksessa strategiatyön osalta ensimmäistä kertaa helmikuussa 2015. Toimeksiantaja pääsee hyödyntämään opinnäytetyön tuoreita tuloksia välittömästi.

### **6.3 Raporttiosuuden arviointi**

Opinnäytetyön raporttiosuus koostuu teoriaosuudesta sekä toiminnan kuvauksesta. Teoriaosuus tukee jäsenpalvelujen laatukäsikirjaa sisältämällä tietoa laatutyöstä ja palvelutoiminnan kehittämistä järjestöalalla. Yhdessä raporttiosuus ja laatukäsikirja antavat toimeksiantajaorganisaatiolle hyvän lähtökohdan laatutyön aloittamiselle ja toimintansa kokonaisvaltaisen kehittämiseksi.

Teoriaosuus koostuu ajankohtaisesta ja asianmukaisesta teorian tiedosta, jota on tarkasteltu toimeksiantajaorganisaatio huomioiden järjestönäkökulmasta. Siinä tarkastellaan kattavasti erilaisia laatutyökaluja ja teoriaosuuden fokuksena opinnäytetyön aiheen mukaisesti ovat laatu ja palvelu. Ajankohtaisten lähteiden lisäksi teoriaosuudessa on hyödynnetty kansainvälisiä artikkeleja ja eri lähteiden väliltä löytyy diskursiota. Raporttiosuuden toiminnan kuvaus kertoo opinnäytetyöprosessista ja se on kirjoitettu opinnäytetyöpäiväkirjan pohjalta.

Opinnäytetyön produktina syntynyt jäsenpalvelujen laatukäsikirja on luotu vahvasti Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton toimintaa tukevaksi, eivätkä tiedot tuo sellaiseen hyötyä muille organisaatioille. Laatukäsikirjaan valikoitunut laatutähti-työkalu on sovellettu toimeksiantajan käyttöön sopivaksi ja sitä voidaan yhtälailla soveltaa vastaavan organisaation käyttöön. Lisäksi tämän raporttiosuuden tiedot ovat helposti hyödynnettävissä muissa pienissä voitto tavoittelemattomissa yhdistyksissä, joissa ollaan aloittamas-

sa laatutyötä. Lopputulos vastaa hyvin toimeksiannon lähtökohtana toiminutta KLVL ry:n vuoden 2015 toimintasuunnitelmaa, jossa laatukriteerien määrittäminen on yksi toiminnan tavoitteista.

#### **6.4 Jatkoimenpiteet ja kehitysehdotukset**

Jäsenpalvelujen laatukäsikirjan luominen on ensi askel organisaation laatutyössä. Laatutyötä helpottamaan valittu laatutyökalu tulee ottaa käyttöön, jolloin laaduntarkkailu saadaan osaksi arkityöskentelyä. Käytännössä tämä tarkoittaa henkilökunnan perehdyttämistä laatutyökalun käyttöön sekä koko organisaation sitouttamista laatutyöhön.

Alkuun tarvittava askel on siis otettu yhdessä yhdistyksen henkilökunnan kanssa, mutta jäsenistön mielipidettä tuotoksesta ei ole vielä saatu. Laatukäsikirjassa määriteltyjä laatutavoitteita tulee päivittää jäsenistön tarpeiden mukaisiksi. Laatutavoitteisiin tehdyt muutokset tulee myös huomioida laatukriteereissä, sillä kriteerien tulee ohjata toimintaa tavoitteita kohti.

Konkreettisia seuraavia suuria askelia toimeksiantajalle ovat toiminnan kehittäminen laatukriteerejä vastaavaksi, laatutyökalun hyödyntäminen yhdistyksen koko toimintaa koskevaksi sekä seurannan ja arvioinnin toteuttaminen. Pienempiä konkreettisia askelia ovat toiminnan prosessikuvausten, perehdytyslomakkeen ja tarpeellisten arvioinnin mittareiden laadinta sekä liittäminen osaksi laatukäsikirjaa.

#### **6.5 Oman oppimisen arviointi**

Olen kehittynyt prosessin aikana valtavasti sekä ammatillisesti että oman toiminnan arvioinnin osalta. Kehittynyt osaamiseni laatu- sekä toiminnan kehittämistyössä ovat jo tuoneet minulle mahdollisuuden osallistua järjestötyön arviointikoulutukseen työpaikkani kautta. Myös opinnäytetyön toimeksiantaja hyötyy työntekijänsä kasvaneesta osaamisesta laatutyön ja arvioinnin saralla. Kehittäessäni taitojani yhä lisää uskon hyötyväni osaamisestani vielä paljon. Opinnäytetyöprosessi lisäsi huomattavasti myös lähdekriittisyyttäni.

Opin paljon myös itsestäni ja työskentelytavoistani. Oma työhallinta oli haastavaa, sillä työvaihteeni tuntuivat olevan joko täyttä sataa tai pelkkää nollaa. Vaihteen ollessa päällä keskityin täysin opinnäytetyön tekemiseen ja sen ollessa pois välttelin työtä minkä pystyin. Kummassakin tilassa huomasin olevani erittäin stressaantunut. Kun vihdoinkin sain tämän analyysin tehtyä itsestäni ja työtavoistani, sain jonkinlaisen mielenrauhan ja pystyin keskittymään opinnäytetyöprosessiin rennosti, mutta tehokkaasti. Työn loppu siis sujui erittäin mutkattomasti ja stressittömästi.

Opinnäytetyöprosessin haastavin osuus oli jäsenpalvelujen laatukäsikirjan rungon laatiminen. Malleja laatukäsikirjoista toki oli tarjolla, mutta jäsenpalveluihin rajattu laatukäsikirja tuli rakentaa eri tavalla. Runko muodostui lopulta soveltaen ja yhdistellen terveys- ja sosiaalialan laatuoppaiden ja -käsikirjojen parhaita ominaisuuksia. Jäsenpalvelujen laatukäsikirjan teko vaati paljon luovuutta sekä erityisesti taitoa soveltaa olemassa olevaa tietoa toimeksiantajaorganisaatiolle sopivaksi.

Olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen ja laatukäsikirja yhdessä raporttiosuuden kanssa on mielestäni hyvä paketti laatutyölle. Toivon prosessin tuovan maksimaalisen hyödyn myös toimeksiantajalleni, sillä itse koin hyötäväni prosessista monilla osa-alueilla.

## Lähteet

Anttila, P. 2009. Prosessien tutkimus- ja kehittämismenetelmät - Opinnäytetyön tekijälle ja soveltuvien menetelmien etsijälle. HAAGA-HELIA ammatti-korkeakoulu. Kurssimateriaali. Helsinki.

Atjonen, P. 2007. Hyvä, paha arviointi. Tammi. Helsinki.

EIPA European Institute of Public Administration. 2014. CAF 2013. Yhteinen arviointimalli. Luettavissa:

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/CAF\\_2013.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/CAF_2013.pdf).

Luettu: 22.2.2015.

Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Peltosalmi, J. & Särkelä, R. 2013. Järjestöbarometri 2013. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki.

Eronen, A., Hakkarainen, T., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2014. Sosiaalibarometri 2014. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Luettavissa:

<http://issuu.com/soste/docs/sosiaalibarometri2014>. Luettu: 22.1.2015.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Vastapaino. Tampere.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WSOY. Juva.

Hakala, J. 2004: Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. 2. painos. Gaudeamus. Helsinki.

Hannukainen, T., Slotte, S., Kilpi, E. & Nikiforow, R. 2006. Johtamisen kuntokoulu. Vuorovaikutuksella laadun läpimurtoon. Talentum Media Oy. Helsinki.

Hannus, J. 1993. Prosessijohtaminen. Teoksessa Hannus, J. 2004. Strategian menestyksen avaimet. Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. ProTalent Oy. Espoo.

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. 2. painos. Kansanvaalitusseura. Vantaa.

Heikkinen, H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat, s. 15-37. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat, s. 77-93. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit. Perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Hoyer, R. & Hoyer, B. 2001. What is Quality. Quality Progress, 34, 7, s.52-62.

Hoyle, D. 2007. Quality management essentials. Butterworth-Heinemann. Oxford.

Jelli järjestötietopalvelu. 2014. Arvioinnin työkaluja ja menetelmiä. Luettavissa: <http://www.jelli.fi/valineita-jarjestotyohon/apua-ja-ohjeita-jarjestotoimintaan/arvioinnin-tyokaluja-ja-menetelmia/>. Luettu: 22.1.2015.

KLVL ry 2014a. Toimintasuunnitelma 2015. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Helsinki.

KLVL ry 2014b. Viestintästrategia. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Helsinki.

KLVL ry. 2014c. Jäsenkysely-sähköpostiketju 4.1.2014-5.3.2014. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Helsinki.

Koivuranta-Vaara (toim.). 2011. Terveystuollon laatuopas. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Kortesuo, K. & Patjas, L-M. 2011. Kuka vastaa? Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa. Infor Oy. Helsinki.

Kumpumäki, T. 2014. Tulokset ja vaikutukset näkyviin. Kohti merkityksellistä arviointia pienessä ja keskisuuressa Raha-automaattiyhdistyksen avustamassa järjestöjen yleistöminnassa. HUMAK ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Helsinki.

- Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry 2014. Jäsenkyselyn tulokset.  
Luettavissa: <http://www.klvi.org/ajankohtaista/jasenkyselyn-tulokset/>. Luettu: 22.1.2015.
- Laatukeskus 2015. EFQM. Luettavissa: <http://www.laatukeskus.fi/palvelut-asiiantuntijapalvelut-virallinen-versio/efqm-malli>. Luettu: 22.1.2015.
- Labquality Oy 2014. SHQS-laatuohjelma.  
Luettavissa: <http://www.qualification.fi/palvelut/shqs-laatuohjelma/>. Luettu: 22.1.2015.
- Laimio, A. & Karnell, S. 2011. Vertaistoiminta. Kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.). Vertaistoiminta kannattaa, s. 9-19. 2. painos. Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.
- Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä J., Laihorinne, H., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Tietosanoma Oy. Helsinki.
- Martínez - Lorente, A., Dewhurst, F. & Dale, B. 1998. Total quality management: origins and evolution of the term. The TQM Magazine, 10, 5, s.378 – 386.
- Märkjärvi, L. 2012. Järjestöjohtamisen pyörteissä. Ankkuriksi perustehtävä, kommunikatio ja yhteinen toimijuus. Management Institute of Finland MIF Oy. Helsinki.
- Määttä, P., Lehto, E., Hasan, M. & Parkas, R. (toim.). 2005. Lapsi kuulolla. Opas kuulovammaisen lapsen opettajille ja kasvattajille. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Pesonen, H. 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor Oy. Helsinki.



Pohjalainen, K. 2014. Lapsiemme Yhdistämät. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry 1963 – 2013. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Helsinki.

Rajavaara, M. 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Kela. Helsinki. Luettavissa:

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/Katsauksia69netti.pdf?sequence=1>.

Luettu: 22.1.2015.

Rikala, H. 20.10.2014. Vertaistyokoordinaattori. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Haastattelu. Helsinki.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Siltaniemi, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Luhtanen, M., Perälähti, A., Särkelä, R. 2011. Kansalaisbarometri 2011. Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Seppälä, P. 2011. Kiinnostu ja kiinnosta. Näin markkinoit järjestöäsi sosiaalisessa mediassa. 2. painos. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry. Vantaa.

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. 2014. Arviointityökaluja. Luettavissa:

[http://www.soste.fi/elinvoimaiset-](http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja.html)

[jarjestot/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja.html](http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja.html). Luettu: 22.1.2015.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveysturvan uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Streng, H. (toim.). 2014. Sopeutumisvalmennus. Suomalaisen kuntoutuksen oivallus. Raha-automaattiyhdistys. Espoo.

Suokas, S. 27.8.2014. Toiminnanjohtaja. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Keskustelu. Helsinki.

Suokas, S. 15.10.2014. Toiminnanjohtaja. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Keskustelu. Helsinki.

Suokas, S. 5.12.2014. Toiminnanjohtaja. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry. Keskustelu. Helsinki.

THL 2013. Sote-uudistuksen vaikutusten alustava arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Luettavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114788/SOTE-uudistuksen%20vaikutusten%20alustava%20arviointi.pdf?sequence=1>. Luettu: 22.1.2015.

Tummala, R. & Tang, C. 1996. Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification. Core concepts and comparative analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13, 4, s. 8 – 38.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2. painos. Talentum Media Oy. Helsinki.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. painos. Tammi. Helsinki.

Warsell, L. & Soikkeli, M. 2013. Laatutähteä kiertämässä. Ehkäisevän päihdetyön laatu-käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. Luettavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104420/KID2013\\_021\\_verkkajulkaisu.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104420/KID2013_021_verkkajulkaisu.pdf?sequence=1). Luettu: 22.1.2015.

## **Liitteet**

**Liite 1. KLVV ry:n jäsenpalvelujen laatukäsikirja**



**Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry**

**Jäsenpalvelujen laatukäsikirja**

**2015**

## Sisällysluettelo

1	Alkusanat .....	1
2	Laatu ja palvelu .....	2
3	Toimintaperiaatteet ja laatutyön visio .....	3
4	Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton jäsenpalvelut .....	5
4.1	Vertaistoiminta .....	5
4.2	Viestintä .....	7
5	Laadunhallinta .....	9
6	Laatutavoitteet .....	10
7	Laatukriteerit .....	13
8	Laatukäsikirjan käyttö, päivittäminen ja säilyttäminen .....	27
	Lähteet .....	28

# 1 Alkusanat

Tämä käsikirja on tehty opinnäytetyönä Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitolle ja se on valmistunut alkukeväästä 2015.

Jäsenpalvelujen laatukäsikirja on laadittu osana Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton (myöhemmin myös pelkkä liitto) kehittämis- ja strategiatyötä. Laatutyö on tärkeä osa toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja siitä hyötyvät sekä itse organisaatio kuin myös sen jäsenet. Jäsenet odottavat järjestöiltä ammattitaidolla tuotettuja ja tarpeitaan vastaavia palveluita. Laatutyön avulla varmistetaan toiminnan jäsenlähtöisyys eli resurssien kohdentaminen jäsenten tarpeita vastaavaksi<sup>1</sup>. Sen avulla pystytään myös perustelemaan toiminnan vaikuttavuutta sekä tarkastelemaan toiminnan vaatimaa ammattiosaamista.

Tämä laatukäsikirja on tarkoitettu ensisijaisesti Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton henkilökunnalle sekä luottamushenkilöstölle, mutta sitä voidaan hyödyntää myös raportoitaessa laatutyöstä rahoittajalle ja muille sidosryhmille. Käsikirjan tavoitteena on olla käytännönläheinen työkalu jäsenpalvelujen kokonaisvaltaisessa laadun kehittämisessä.

Alkuun määritellään laatu sekä esitellään hyvän palvelun kriteerit. Tämän jälkeen laatukäsikirjassa on esitelty toimintaa ohjaavat periaatteet sekä jäsenpalvelujen toteuttamisen muotoja. Toiminnan laatutavoitteiksi on nostettu jäsenlähtöisyys, ammattitaito sekä vaikuttavuus, joita tarkastellaan jäsenen, työntekijän, sekä johdon eli toiminnanjohtajan ja hallituksen näkökulmasta. Lisäksi käsikirja esittelee Laatutähti-työkalua sovelletusti hyödyntäen jäsenpalvelujen laatukriteerit ja niiden toteutumisen mittareita. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Laatutähti-työkalun lisäksi laatukäsikirjan laadinnassa on hyödynnetty erityisesti LapsiARVI-kriteerejä sekä Kuntaliiton terveydenhuollon laatuopasta, joista saatu tieto on sovellettu Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton toimintaan sopivaksi.

---

<sup>1</sup> Märkjärvi, L. 2012 (s. 189).

## 2 Laatu ja palvelu

Tässä luvussa tarkastellaan lyhyesti mitä tarkoitetaan laadulla sekä millaisia ovat hyvän palvelun kriteerit.

### Laatu

Laadulle ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää vaan se vaihtelee näkökulman ja katsojan mukaan. Laadun määritelmiä ovat muun muassa:

- erinomaisuuden aste
- vaatimusten täyttäminen
- sopivuus käyttötarkoitukseen
- virheettömyys
- asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen<sup>2</sup>

Tässä laatukäsikirjassa laatua tarkastellaan jäsenlähtöisesti, jolloin laadun määritelmänä voidaan pitää asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttymistä sekä toiminnan erinomaisuutta. Erinomaisuuteen pyrkiminen kannustaa toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

### Hyvän palvelun kriteerit

Seitsemän hyvän palvelun kriteeriä<sup>3</sup> toimivat perustana jäsenpalvelujen laatutavoitteille.

Hyvän palvelun kriteerit	
<b>Ammattimaisuus ja taidot</b>	Riittävä osaaminen ja resurssit jäsenen ongelmien ammattimaiseen ratkaisuun
<b>Asenteet ja käytäytyminen</b>	Vuorovaikutuksen ystävällisyys, spontaanisuus sekä jäsenen huomiointi
<b>Lähestyttävyyden ja joustavuus</b>	Palvelun saatavuuden helppous sekä jäsenen tarpeisiin mukautuminen
<b>Luotettavuus</b>	Lupausten pitäminen ja jäsenen etujen mukainen toiminta
<b>Palvelun normalisointi</b>	Ongelmatilanteissa nopea reagointi ja korvaavan keinon löytäminen
<b>Palvelumaisema</b>	Fyysinen ympäristö, joka tukee palvelusta syntyvää myönteistä kokemusta
<b>Maine ja uskottavuus</b>	Perustuvat jäsenen näkemyksiin siitä saako hän odotuksilleen vastinetta ja ovatko liiton arvot hänen mielestään hyväksyttäviä

---

<sup>2</sup> Hoyle, D. 2007 (s. 10).

<sup>3</sup> Grönroos, C. 2009 (s. 122)

### 3 Toimintaperiaatteet ja laatutyön visio

Tässä luvussa tutustutaan Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton toimintaa ohjaaviin periaatteisiin, jotka kertovat liitossa vallitsevista arvoista. Luvun lopussa esitellään jäsenpalvelujen laatukäsikirjaa varten laadittu jäsenpalvelujen visio, joka on sovellettu Kuntaliiton terveydenhuollon laatuoppaan visiotavoitteen pohjalta.

Jäsenpalvelujen toteuttamista ohjaavat liiton toimintaperiaatteet. Toimintaperiaatteet ja arvot määrittelevät sen millainen liitto on, mihin se uskoo ja luottaa sekä miten liitto toimii. **Toimintaa ohjaava pääperiaate on, että jokainen lapsi on yksilö.**

**Perheiden valintoja lapsen hoidon, kuntoutuksen ja kommunikaatiotavan suhteen kunnioitetaan.** Kuulovammaisen lapsen hoitoon ja kuntoutukseen ei ole yhtä oikeaa ratkaisua. Liitto painottaa perheiden monimuotoisuutta ja kunnioittaa perheiden omia valintoja käytettävän kommunikaatiotavan suhteen. Perhe joutuu tekemään erilaisia ratkaisuja ja valintoja sopivan kommunikaatiotavan valitsemiseksi: liitto antaa tietoa eri kommunikaatiotavoista ja korostaa perheen ja lapsen oikeutta hyvään kommunikaatioon.

**Kaikilla perheillä on oikeus tietoon ja tukeen sekä tietoiseen valintaan.** Tiedon tulee olla vapaasti kaikkien saatavilla, totuudenmukaista, avoimesti perusteltua, hyödyllistä sekä ymmärrettävää. Tietoisella valinnalla tarkoitetaan perheiden mahdollisuutta tehdä tietoon perustuvia päätöksiä koskien lapsen kieltä ja kommunikaatiota, kuntoutusta sekä päivähoitoa ja koulua. Tietoinen valinta edellyttää ennen kaikkea puolueettoman sekä monipuolisen, ajantasaisen ja täsmällisen tiedon saantia eri vaihtoehdoista.

**Kaikilla perheillä on oikeus tasavertaiseen kohteluun ja tukeen.** Liitto edustaa kaikkia kuulovammaisten lasten perheitä: huonokuuloisia, viittomakielisiä, sisäkorvaistutteen saaneita, mikrotialapsia, muita pieniin kuulo-erityisryhmiin kuuluvia, toispuoleisesti kuulovammaisia ja kuulomonivammaisia. Perheiden yhteinen tekijä on se, että lapsen tai nuoren kuulossa on vika tai puute lääketieteelliseen standardiin verrattuna. Tukea tulee järjestää alueellista tasa-arvoa toteuttaen.

**Toiminnassa korostetaan positiivisuutta ja positiivista ensitietoa.** Positiivinen ensitieto on tärkeää juuri lapsen kuulovammadiagnoosiin saaneille perheille. Uutisten kerrontatapa vaikuttaa vanhemman ja lapsen välisen tunnesiteen muodostumiseen sekä määrittää



vanhemman ymmärryksen ja odotukset tulevaisuuden varalle.<sup>4</sup> Toiminnalla pyritään tuomaan esille kuulovammaisuutta myönteisessä valossa sekä vähentämään kuulovammaisuutta kohtaan olevia ennakkoluuloja.

## **Laatutyön visio**

### **Hyvä jäsenpalvelu**

Jäsenpalvelut ovat vuorovaikutteisia, jäsenten tarpeita ja toiveita vastaavia. Jäsenillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen sisältöön ja laatu vastaa odotuksia tai jopa ylittää ne. Ammattitaitoiset työntekijät toteuttavat palvelut laatukriteerejä ja yleisiä hyvän palvelun kriteerejä noudattaen. Lopputuloksena on tyytyväinen jäsen, joka on saanut kattavan ja riittävän tiedon sekä parhaan mahdollisen tuen.

---

<sup>4</sup> Scottish Sensory Center. 2011 (s. 11).

## 4 Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton jäsenpalvelut

Tässä luvussa kuvaillaan millaisia jäsenpalveluja Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitolla on ja millaisia kohderyhmiä ne palvelevat. Lisäksi luvussa esitellään vertaistoiminnan ja viestinnän tavoitteet.

Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto on olemassa perheiden tukemista varten. Perustehtävänsä toteuttamiseksi liitto järjestää vertaistoimintaa sekä tuottaa ja välittää kuulotietoa perheille. Jäsenpalvelut on jaettu tässä laatukäsikirjassa vertaistoimintaan ja viestintään. Jäsenpalveluihin lukeutuu myös liiton tekemä edunvalvontatyö jäseniään koskevissa asioissa. Edunvalvontaa ei kuitenkaan ole tarkasteltu tässä laatukäsikirjan ensimmäisessä versiossa, sillä se on toteutettu opinnäytetyönä ja edunvalvonta on rajattu aiheen ulkopuolelle.

### 4.1 Vertaistoiminta

Vertaistoiminnassa jäsenpalvelumuotoja ovat vertaisperhekurssit, lasten ja nuorten leirit sekä toimintapäivät. Päämääränä on järjestää perheiden tarpeita vastaavia ja laadukkaasti toteutettuja vertaistapahtumia. Toimintaa järjestämällä halutaan toteuttaa vertaistukea ja luoda yhteisöllisyyden tunnetta. Tapahtumien lastenohjaajiksi pyritään saamaan kuulovammaisia nuoria ja alan opiskelijoita. Toimintaa järjestetään ympäri Suomea, jotta matkat olisivat perheille kohtuullisia. Vertaistoiminnan tavoitteita ovat:

**Perheiden sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen** eli vanhempien voimaantuminen ja arjen hallinnan parantaminen, perheiden sopeutuminen muuttuneeseen elämäntilanteeseen sekä perheiden sosiaalisten verkkojen vahvistuminen.

**Kuulovammaisten lasten ja nuorten identiteetin, itsetunnon ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen.** Vertaistoiminnan avulla nuori voi oppia itsestään uutta, tulla ymmärretyksi sekä kokea hyväksyntää tavalla, jonka ei koeta olevan mahdollista muualla. Vertaisryhmässä tasa-arvo syntyy, kun vastavuoroisesti jaetaan henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia joihin voidaan samaistua. Kokemukseen perustuva tieto ja esimerkiksi apuvälineitä koskevat käytännön vinkit ovat ajankohtaisia ja usein muutoin kuin vertaisryhmän kautta saavuttamattomissa.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Laimio & Karnell. 2011 (s.18).

## **Vertaisperhekurssit**

Vertaisperhekurssit on tarkoitettu kuulovammaisen lapsen koko perheelle. Kurssuja järjestetään erilaisille kohderyhmille, jotka voivat määräytyä esimerkiksi kuulovammaryhmän tai lasten iän mukaan (esimerkiksi sisäkorvaistute lasten tai päiväkotikäisten lasten perheet). Kohderyhmä jaottelulla pyritään maksimoimaan vertaisuuden tunne perheiden kesken. Kurssilla on vaihtuvia teemoja, kuten kuulon apuvälineet, kuulovammaisen lapsen kouluvalinnat tai harrastukset. Toistuvana teemana kurssilla on vanhempien voimaantuminen ja arjen hallinta. Vanhemmat saavat toisiltaan ja asiantuntijoilta vinkkejä hyvistä käytänteistä päivähoitossa, koulussa, kuntoutuksessa ja harrastuksissa.

Kurssit kestävät perjantaista sunnuntaihin ja ohjelma on järjestetty niin, että yhteisen ajanvieron lisäksi osan ajasta lapset ovat lastenohjauksessa. Lastenohjauksen aikana järjestetään asiantuntijaluentoja sekä mahdollistetaan vanhempien keskinäinen vertaiskeskustelu. Vertaisperhekurssija varten liitto saa Raha-automaattiyhdistykseltä erityistä Ak-avustusta, eli sopeutumisvalmennukseen kohdistettua avustusta. Sopeutumisvalmennus on kuntoutusmuoto, joka auttaa elämäntilanteen jäsentämisessä ja siihen aktiivisesti vaikuttamisessa<sup>6</sup>. Ak-avustuksen käyttöön liittyy tiettyjä kriteerejä, jotka on huomioitu palvelujen laatukriteereissä.

## **Lasten ja nuorten leirit**

Lasten ja nuorten leirit on tarkoitettu 7-14-vuotiaille kuulovammaisille lapsille ja nuorille ja heidän kuuleville sisaruksilleen. Leirien pääteemoja ovat uusien ystävyysuhteiden luominen, itsetunnon vahvistaminen sekä itsenäistymisen harjoittelu. Leirin kesto on 5-6 vuorokautta ja ohjelma koostuu erilaisista aktiviteeteistä, joiden lisäksi mukaan mahtutetaan aina myös keskusteluhetkiä. Leirit sekä muut jäsenpalvelut pois lukien edellä mainitut vertaisperhekurssit järjestään Raha-automaattiyhdistyksen myöntämällä yleis- eli Ay-avustuksella. Toiminnan järjestämiseen haetaan lisäksi avustuksia eri säätiöiltä.

## **Toiminta- ja kesäpäivät**

Toimintapäivät ja kesäpäivät on tarkoitettu koko perheelle. Toimintapäivät noudattavat vertaisperhekurssien mallia, eli yhteisen ohjelman lisäksi vanhemmille pyritään järjestämään omaa aikaa keskustelua varten. Ohjelmassa on vaihtelevasti joko asiantuntijaluentoja tai muuta aktiviteettiä. Toimintapäiviä järjestetään kevät- ja syysliittokokousten yhteydessä sekä mahdollisuuksien mukaan erillisenä tapahtumana kesäisin.

---

<sup>6</sup> Streng, H. 2014 (s. 345).

## 4.2 Viestintä

Viestinnässä jäsenpalvelumuotoja ovat neuvonta, tiedottaminen sekä muu vuorovaikutus jäsenistön kanssa. Viestintäkanavia ovat Nappi-lehti, liiton nettisivut, facebook-sivut, Kuuloavain.fi-sivusto sekä puhelimitse ja sähköpostitse hoidettava jäsenneuvonta. Perheille halutaan tarjota monipuolista ja ajankohtaista kuulotietoa sekä kanavia vuorovaikutukseen. Viestinnän periaatteita ovat toimiminen tiedon ja kokemuksen välittäjänä sekä ajankohtaisen, selkeän ja luotettavan tiedon tarjoaminen. Viestinnän tavoitteita ovat:

**Uusien jäsenperheiden tavoittaminen** eli toimintaan pysyvästi mukaan saaminen, vertaistuen tarjoaminen erityisesti ensitietovaiheessa sekä ajantasaisen tiedon jakaminen heti, kun perhe saa tiedon kuulovammadiagnoosista.

**Jäsenten pitäminen tietoisena liiton toiminnasta ja kuuloalan tapahtumista** eli perheiden sitouttaminen järjestöön, liiton olemassaolon ja tehtävän työn tärkeyden osoittaminen, vertaistuen- ja toiminnan sekä ajankohtaisen ja perheitä koskettavan tiedon tarjoaminen sekä liiton toiminnan vaikuttamiseen mahdollistavan kanavan antaminen.

### Nappi-lehti

Nappi-lehti on liiton jäsenlehti, joka toimii liiton virallisena tiedotuskanavana. Sen tavoitteena on jakaa vertaistukea, auttaa perheitä arjen toiminnoissa, kertoa ajankohtaisia asioita kuulovamma-alalta sekä kertoa liiton toiminnasta.

### Nettisivut

Liiton nettisivut toimivat liiton virallisena tiedotuskanavana ja sivuilla on ajankohtaisin tieto toiminnasta. Sisältö on suunniteltu palvelemaan nykyisiä sekä potentiaalisia uusia jäsenperheitä. Sivuilla oleva palautelomake toimii yhtenä vaikutuskanavana jäsenille. Palautelomakkeen avulla pyritään saamaan ajankohtaista tietoa koskien jäsenten tarpeita.

### Facebook-sivut

Facebook-sivuja päivitetään viestintäkanavista kaikkein aktiivisimmin. Sisältö on muita kanavia epämuodollisempaa ja siellä jaetaan muutakin kuin itsetuotettua sisältöä.

### Kuuloavain.fi

Kuuloavain on liiton ja LapCI ry:n yhteistyöprojektina luotu tietoportaaliksi kuulovammaisten lasten perheille. Kuuloavaimen tavoitteena on tarjota helposti saavutettavaa ja omaksuttavaa ensitietoa kuulovammoista, kuulon kuntoutuksesta ja kielen kehityksestä sekä tarjota vertaistukitarinoita ja tietoa keskusteluryhmistä, välittää tietoa kuulovammaisille lapsille,

nuorille ja heidän perheilleen suunnatuista tapahtumista, kursseista ja leireistä sekä tuottaa monipuolista sisältöä, joka käsittelee kuulovammaisuutta positiivisella ja rohkaisevalla otteella.

### **Jäsenneuvonta**

Jäsenneuvontaan kuuluu kaikenlainen vuorovaikutus perheiden kanssa esimerkiksi sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Jäsenneuvonta painottuu jäsenen aloitteesta tehtyyn yhteydenottoon, jonka seurauksena ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Jäsenneuvonnassa tavoitteena on palvella jäsentä parhaalla mahdollisella tavalla hyvän palvelun kriteerejä noudattaen.

## 5 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla varmistetaan organisaation kyky tuottaa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaista palvelua. Laadunhallinta on siis suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jonka päämääränä on laatutavoitteiden saavuttaminen. Laatutavoitteiden määrittelyssä on otettava huomioon jäsenistön odotuksen ja toiveet. Laadunhallinnasta on ensikädessä vastuussa organisaation johtava taho, mutta laatutavoitteiden saavuttamiseen ja laadunhallintaan osallistuu koko organisaatio toiminnallaan.<sup>78</sup>

Liiton laatutavoitteiden määrittelyssä on hyödynnetty jäsenpalautetta sekä yleisesti tunnettuja hyvän palvelun kriteerejä. Liiton hallitus yhdessä toiminnanjohtajan kanssa ovat vastuussa laadunhallinnasta. Sen toteuttamiseen osallistuvat edellä mainittujen lisäksi liiton työntekijät, osa-aikaiset kurssi- ja leirityöntekijät sekä vapaaehtoiset toimijat.

Laatukriteerit toimivat laadun mittareina, jolloin voidaan näyttöön perustuen todeta onko laatu hyvää vai huonoa. Laatukriteereiksi tulee valita tärkeitä palvelun laatua kuvaavia tekijöitä. Kriteerit tulee määrittellä tarkasti ja niiden tulee olla mitattavissa, jotta voidaan todeta onko tavoitteet saavutettu. Laatukriteerit ja laatutekijät ymmärretään usein samana asiana. Laatutekijät ovat niitä ominaisuuksia, jotka johtavat haluttuun lopputulokseen.<sup>910</sup>

Laadunhallintaa mallikkaasti toteuttavan organisaation tunnuspiirteitä:

- visio, perustehtävä, arvot, laatutavoitteet ja laatukriteerit ovat toiminnan perustana
- kohderyhmän tarpeet ja odotukset tunnetaan
- tavoitteet ja resurssit vastaavat toisiaan
- ydinprosessit ja palvelut on kuvattu ja niitä arvioidaan ja kehitetään
- laadun suunnitteluun, seurantaan, arviointiin ja varmistamiseen on käytössä yhteiset menettelytavat
- dokumentointi on suunnitelmallista ja sitä hyödynnetään toiminnan ohjauksessa, seurannassa, arvioinnissa sekä tarkastuksissa<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Holma. 2009 (s.13).

<sup>8</sup> Koivuranta-Vaara. 2011 (s. 6).

<sup>9</sup> Idänpää-Heikkilä ym. 2000 (s. 9).

<sup>10</sup> Warsell & Soikkeli. 2013 (s.8).

<sup>11</sup> Rousu & Holma. 2004 (s. 9-10)

## 6 Laatuavoitteet

Tässä luvussa esitellään jäsenpalvelujen laatuavoitteet, jotka on sovellettu liiton käyttöön Kuntaliiton terveydenhuollon laatuopasta sekä yleisiä hyvän palvelun kriteerejä hyödyntäen.<sup>12</sup> Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton toimintaperiaatteita tukevia laatuavoitteita ovat jäsenlähtöisyys, ammattitaito ja vaikuttavuus. Kaikkia näitä laatuavoitteita tarkastellaan jäsenen, työntekijöiden ja johdon näkökulmasta.

### Jäsenlähtöisyys

#### Jäsenen näkökulma

Tavoitteena on tyytyväinen jäsen, joka on saanut tarvitsemansa tiedon ja tuen, sekä tietää mistä saa apua haasteiden ilmetessä tulevaisuudessa. Jäsen saa tietoa kuulovammoista, kuulon apuvälineistä, kommunikaatiokeinoista sekä jäsenpalveluista verkosta, jäsenlehdessä sekä toimistolta. Henkilökunta osaa neuvoa jäsenen mukaan oman alueensa yhdistyksen toimintaan ja suositella tulevia vertaistapahtumia sekä muistuttaa keskeisistä viestintäkanavista. Jäsen voi vaikuttaa toiminnan sisältöön esittämällä toiveita seuraavan vuoden vertaistapahtumien paikan, ajankohdan ja teemojen osalta tai viestinnän kanavien ja sisällön osalta. Jäsen saa tarpeensa tyydyttävän vastauksen ripeästi otettuaan yhteyttä toimistolle. Jäsen huomioidaan ja hän saa ammattitaitoista sekä ystävällistä palvelua. Jäsen saa riittävästi tietoa eri kuulovammoista, apuvälineistä ja kommunikaatitavoista voidakseen tehdä tietoisia päätöksiä parhaaksi katsomallaan tavalla lapsensa kommunikaatioon ja hoitoon liittyen. Jäsen tietää kanavat neuvon hakemista varten haasteiden ilmetessä arjessa. Jäsenelle tarjotaan mahdollisuus palautteenantoon, myös nimettömänä. Jäsenistön tarpeita kartoitetaan kyselyillä ja palautelomakkeilla.

#### Työntekijöiden näkökulma

Jäsenlähtöisyys on perustana kaikessa jäsenistöä suoraan ja välillisesti koskevassa toiminnassa. Jäsenlähtöisyys on ammatillista jäsenen tarpeet, toiveet ja odotukset huomioon ottavaa toimintaa. Jäsenten vaikuttamismahdollisuuksia esimerkiksi kurssien sisällön suunnittelussa kehitetään yhä vuorovaikutteisemmaksi ja vaikuttamismahdollisuuksista kerrotaan avoimesti ja kannustaen. Työntekijät noudattavat liiton toimintaperiaatteita ja arvoja. Jäseniä kohdellaan ja palvellaan tasavertaisesti ja kunnioittaen riippumatta perheen asuinpaikasta, kommunikaatiokeinoista tai hoitopäätöksistä. Palvelutoiminnassa tulee huomioida jäsenten erilaiset kommunikaatiokeinot, esteettömyys, yksilölliset tarpeet sekä perheiden monimuotoisuus ja elämäntilanteet. Tietoa kuulovammoista, apuvälineistä

---

<sup>12</sup> Grönroos. 2009 (s. 122).

sekä kommunikaatiokeinoista on tarjottava monipuolisesti ja puolueettomasti. Annetun tiedon tulee olla riittävän kattavaa, jotta jäsen voi sen perusteella tehdä tietoisien valinnan lastansa koskevista kommunikaatio- ja kuntoutusasioista. Jäsenellä on oikeus tietää mitä tietoja hänestä on tallennettu liiton jäsenrekisteriin ja tiedot on poistettava jäsenen niin pyytäessä.

### **Johdon näkökulma**

Johdon tulee sitoutua jäsenlähtöiseen toimintaan. Strategian suunnittelussa ja toteutuksessa jäsenten tarpeiden tulee olla tavoitteiden määrittävät tekijät. Suunnitellessaan toimintaa johto varmistaa, että jäsenpalvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen on olemassa tarpeelliset resurssit ja ammattitaito. Jäsenlähtöisyyttä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti muun muassa jäsenkyselyjen avulla ja toimintaa kehitetään tulosten perusteella.

## **Ammattitaito**

### **Jäsenen näkökulma**

Jäsen voi luottaa työntekijöiden ammattitaitoon toimia hänen etujensa mukaisesti ja siihen, että palvelut on järjestetty vaikuttavalla tavalla ja saatu tieto on totuudenmukaista ja ajantasaista. Vertaistapahtumissa liiton työntekijöiden ja palveluntarjoajan työntekijöiden yhteistyö on saumatonta ja toimivaa. Jäsenen mahdolliset ennakkoluulot kuulovammoista lähtevät ja hänen ymmärryksensä lisääntyy, jäsenen saadessa lastansa koskevaa monipuolista ja tutkimuksiin perustuvaa tietoa. Vuorovaikutus työntekijöiden kanssa on sujuvaa ja luottamuksellista.

### **Työntekijöiden näkökulma**

Työntekijät ovat saaneet tarpeellisen perehdytyksen tehtäviinsä ja tietävät miltä taholta kysyä mikäli jokin asia on epäselvä. Ongelmatilanteisiin reagoidaan välittömästi ja niihin pyritään löytämään uusi hyväksyttävä ratkaisu. Työntekijät ovat vastuussa oman osaamisensa ajantasaisuudesta ja kertyneen kokemustiedon jakamisesta esimerkiksi viikkopalaverissa tai tallentamisesta muiden käyttöön. Etenkin ensitiedon osalla kiinnitetään huomiota viestinnän sävyn positiivisuuteen sekä tiedon monipuolisuuteen ja puolueettomuuteen. Työntekijät varmistavat, että viestintäkanavien tiedot ovat ajan tasalla ja vastaavat viimeisimpiä tutkimustietoja. Erilaisten sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö on suunniteltua ja viestintä on avointa, jolloin sidosryhmät ovat tietoisia mm. toiminnan tavoitteista. Työntekijät osallistuvat organisaation toiminnan kehittämiseen ja laadunhallintaan, seurantaan ja arviointiin. Jäsenen kertomia luottamuksellisia tietoja käsitellään niiden vaatimalla ammattitaidolla.



### **Johdon näkökulma**

Johdon vastuuseen kuuluu arvioida työntekijöiden osaamistarpeet eri palveluissa ja huolehtia siitä, että palvelua hoitaa tarpeeksi ammattitaitoinen työntekijä. Työntekijöitä kannustetaan ammattitaidon kehittämiseen ja asiantuntijuuden syventämiseen ja siihen tarjotaan tasavertaiset mahdollisuudet. Työntekijöiden työssä tarvitsemien ohjelmistojen ja viestintäkanavien hallinta on varmistettu tarpeellisilla koulutuksilla. Johto on laatinut ja jalkauttanut organisaation strategian ja on varmistettu, että strategia on ymmärretty myös työntekijöiden keskuudessa. Strategian ja muun toiminnan perehdyttämisestä uusille työntekijöille on olemassa selkeät ohjeistukset. Kuulovammaisten lasten perheitä koskevaa tutkimustyötä tuetaan esimerkiksi opinnäytetöiden kyselyjen välittämisen ja tutkimustulosten julkaisemisen osalta.

## **Vaikuttavuus**

### **Jäsenen näkökulma**

Jäseniltä kerätään tietoa toiminnan vaikuttavuudesta jäsenen omiin kokemuksiin perustuen. Jäsenen oma arvio toiminnan vaikuttavuudesta oman sosiaalisen hyvinvointinsa paranemiseen tai muun tarpeen täyttymiseen toimii tärkeimpänä vaikuttavuuden osoittajana.

### **Työntekijöiden näkökulma**

Työntekijöiden toiminnan päätavoite on vaikuttavien jäsenpalvelujen tuottaminen. Jäsenpalvelujen tulee tuottaa jäsenelle todellista hyötyä kuten tietoisuuden lisääntymistä, vertaiskokemuksen saamista tai muunlaisen tarpeen täyttymistä. Työntekijöiden on pyrittävä jatkuvasti kehittämään ja parantamaan työtään, joka edellyttää työn tulosten seuranta ja arviointia. Palautetta on tarkkailtava, analysoitava ja tuotava osaksi toimintaa tehokkaasti ja arviointia suoritettava hyväksi todetuin menetelmin esimerkiksi tässä laatukäsikirjassa esiteltävän laatutyökalun avulla.

### **Johdon näkökulma**

Johdon velvollisuuksiin kuuluu toiminnan tarkastelu kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Palvelut tai niiden osat, joilla on vain vähän tai ei lainkaan vaikuttavuutta vievät resursseja tehokkaammalta vaikutustoiminnalta. Päätös resurssien kohdentamisesta tiettyihin palveluihin tulee perustella tutkimustiedolla. Tarvittavaa tutkimustietoa saa esimerkiksi Raha-automaattiyhdistyksen seurantayksikön julkaisemista vaikuttavuustiedoista sekä muista alan tutkimuksista. Tutkimustietoa voi täydentää kokemustiedolla ja ammattiosaamisella.

## 7 Laatuksiteerit

Tässä luvussa esitellään jäsenpalveluille valitut laatuksiteerit, jotka on sovellettu liiton käyttöön Laatuksitähti-työkalua hyödyntäen. Työkalu on tarkoitettu apuvälineeksi laadukkaam työn suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Laatuksityökalun käyttö auttaa lisäämään toiminnan uskottavuutta ja arvostusta tutkimustiedon esiintuomisella. Laatuksityön yksi selkeimmistä hyödyistä onkin juuri työn näkyväksi tekeminen eli kerrotaan avoimesti mihin valitut menetelmät ja toiminnot perustuvat. Ne toiminnot, joiden perustelut ovat heikot tai puuttuvat kokonaan vaativat kehittämistä. Työkalu jakautuu kahdeksaan osa-alueeseen, jotka yhdessä muodostavat jäsenpalvelujen laatuksiteerit.

Laatuksitähti-työkalun osa-alueet	
<b>Tasapainoinen kokonaisuus</b>	Tavoitteet ja resurssit ovat tasapainossa ja kriteerit tukevat toisiaan muodostaen tasapainoisen kokonaisuuden.
<b>Seuranta ja arviointi</b>	Arviointi tulee suunnitella, jotta seuranta toteutetaan oikein ja sen perusteella saaduista tiedoista voidaan tehdä perusteltuja päätelmiä toiminnan jatkon osalta.
<b>Tietoperusta ja etiikka</b>	Työmenetelmien ja toteutustapojen vaikuttavuus voidaan todistaa tutkitun sekä kokemustiedon avulla ja toimintaa koskevat eettiset linjaukset on tehty.
<b>Kohdentaminen ja suunnittelu</b>	Suunnittelussa hyödynnetään tietoja kohderyhmistä ja tavoitteet työlle määritellään ja kohdennetaan oikeita kohderyhmiä palveleviksi.
<b>Resurssien varmistaminen</b>	Resurssien käyttö on suunniteltua ja esimerkiksi työntekijöiden osastaminen varmistetaan perehdytyksen avulla.
<b>Viestintä, osallisuus ja yhteistyö</b>	Tiedonkulku on toimivaa ja käytännöt on kaikkien tiedossa. Yhteistyötä tehdään valittujen toimijoiden kanssa.
<b>Toteutus</b>	Työn toteutus, tulokset ja vaikuttavuus on kuvattu ja eritelty. Seuranta ja arviointia suoritetaan toteutuksen aikana ja sen jälkeen.
<b>Uudistaminen, levitys ja vakiinnuttaminen</b>	Tulosten perusteella tehdään muutos- ja kehittämissuhteukset ja niistä tiedotetaan tarpeellisille tahoille.

Osa-alueet on jaettu kukin omaan laatuksitaulukkoon ja otsikoiden yhteyteen on selvennetty tarkemmin kriteerien tarkoitusperiä. Vasemmanpuoleinen sarake koostuu toiminnan laatuksiteereistä ja oikeanpuoleinen sarake kertoo kriteerin täyttymisestä. Punaisella tekstillä on huomioita puutteista ja kehityssuhteuksia.

## Tasapainoinen kokonaisuus

Laatukriteerien keskinäinen tasapaino on varmistettu eli ristiriitoja esimerkiksi resursseja mittaavien ja tavoitteita mittaavien kriteerien välillä ei ole. Kutakin osa-aluetta tulee tarkastella toisiinsa verraten, jotta mahdolliset ristiriitaisuudet löytyvät. Kaikkien kriteerien tulee olla toteuttamiskelpoisia ja johdonmukaisia laadukkaan kokonaisuuden takaamiseksi.

Laatukriteerit	Toteutuminen
Palvelusuunnitelma on toteuttamiskelpoinen ja johdonmukainen ja tämä on myös helposti osoitettavissa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluita on tuotettu useiden vuosien ajan</li><li>• Kaikki palvelut ja niiden tavoitteet on kuvattu seuraavan vuoden toimintasuunnitelmassa</li><li>• Viestinnän palvelujen toteutustapoja ja tavoitteita on tarkennettu viestintästrategiassa</li><li>• Vertaistapahtumien määrä ja ajankohdat on kuvattu seuraavan vuoden toimintakalenterissa</li></ul>
Palvelut sopivat yhteen ja tukevat toisiaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertaistoiminta<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vertaisperhekurssit ja toimintapäivät ovat koko perheelle ja lähipiirille</li><li>○ Leirit on tarkoitettu vain lapsille ja nuorille</li><li>○ <b>Palvelumuotoilu ja palvelujen tuotteistaminen työnalla</b></li></ul></li><li>• Viestintä<ul style="list-style-type: none"><li>○ Nettisivut (virallinen tiedotuskanava, ajankohtaista tietoa)</li><li>○ Facebook-sivut (ajankohtaista tietoa, myös viihteellisempää sisältöä)</li><li>○ Nappi-lehti (journalistinen sisältö, tiedotusasioita)</li><li>○ Kuuloavain.fi (puolueeton, kuuloalaan liittyvät artikkelit, kuuloalan tapahtumakalenteri)</li></ul></li></ul>
On suunniteltu, miten tasapainoa voidaan tarvittaessa korjata myös työn kuluessa	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Suunnitelma puuttuu</b></li><li>• <b>Jäsenpalvelujen työprosessikuvaukset tulee koostaa yhteen ja poistaa päällekkäisyyksiä sekä päivittää</b></li></ul>

## Työn seuranta ja arviointi

*Työn seuranta ja arviointia tulee tehdä jatkuvasti – ei ainoastaan jälkikäteen. Työn tulokset voidaan esittää niin, että voidaan tehdä perustellut päätelmät sen arvosta: jatkamisesta, lopettamisesta tai muuttamisesta. Arviointitapa on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään millaista dokumentointia ja seuranta tarvitaan. Lopullisen tavoitteen toteutumisen arviointi voi olla haasteellista eikä toiminnan osuutta muutokseen ole mahdollista osoittaa. Mitattavia muuttujia voi kuitenkin olla. Ennen-jälkeen kyselyillä selvitetään onko toiminta muuttanut valittuja tekijöitä kohderyhmässä.*

Laatukriteerit	Toteutuminen
Arviointisuunnitelma on sisällytetty työsuunnitelmaan. Arvioinnin vaatimat, kerättävät tiedot on nimetty. Niiden kerääminen ja käsittely on suunniteltu ja organisoitu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Viestinnän seuranta, mittaamista ja arviointia koskeva suunnitelma sisältyy viestintästrategiaan</li><li>• Kurssien ja leirien arviointisuunnitelma sisältyy seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan</li><li>• <b>Jäsenpalveluista ja toimintapäivistä ei ole tehty arviointisuunnitelmaa</b></li></ul>
Arvioinnille on varmistettu voimavarat mukaan lukien riittävä työvoima, aika ja osaaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vastuu työn seurannasta ja arviointitiedon keräämisestä on jaettu työntekijöille palvelujen tuottamisen vastualueiden mukaisesti<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vertaisperhekurssit, lasten ja nuorten leirit sekä toimintapäivien lastenohjaus (vertaistyökoordinaattori)</li><li>○ Muut vertaistapahtumat, jäsenneuvonta (järjestöassistentti)</li><li>○ Nettisivut, Facebook-sivut ja Nappi-lehti (toimitaja)</li><li>○ Kuuloavain.fi (verkkotoimittaja)</li></ul></li><li>• Arviointimenetelmät ovat yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä (palautekyselyt, tilastotiedot nettisivuilta ja facebookista)</li></ul>
Arviointimenetelmä ja käytettävät mittarit on valittu ja perusteltu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertaisperhekurssien ja leirien alussa kysytään osallisuilta odotuksia kurssin/leirin suhteen ja lopussa katsotaan ovatko odotukset toteutuneet</li><li>• Muiden vertaistapahtumien osalta arviointia suoritetaan jälkikäteen palautekyselyillä</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistoiminnan tavoitteena ovat muutokset kohde-ryhmässä, jonka takia arviointitietoa kerätään osallistujilta</li> <li>• Viestinnän arviointi on jatkuvaa tilastojen seuraamista <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kerran vuodessa, avustushakemusten kirjoittamisen yhteydessä, kootaan tilastotietoja kulu-neelta vuodelta ja kehitystä verrataan aiempiin vuosiin</li> <li>○ Analysoidaan millaiset uutiset ja aiheet ovat ta-voittaneet eniten ihmisiä tai saaneet eniten tyk-käyksiä, jakoja tai kommentteja</li> </ul> </li> <li>• <b>Ennen – jälkeen –mittauksilla voidaan mitata onko toi-minta muuttanut perheen arkea. Voidaan hyödyntää ainakin vertaisperhekurssien sekä lasten ja nuorten lei-rien osalta. Mahdollisesti myös voitaisiin tehdä kysely uusille jäsenperheille ja vuoden kuluttua uusia kysely eli verrataan perheiden, jotka ovat osallistuneet liiton toimintaan ja perheiden, jotka eivät ole osallistuneet vastauksia keskenään, kyselyssä huomioitava myös muut vertaistoimintaa järjestävät tahot</b></li> </ul>
<p>On varauduttu havaitsemaan ja raportoimaan myös toiminnan ei-aiotut tai ta-voitteen vastaiset vaikutuk-set</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palautekyselyissä on mahdollisuus kertoa myös nega-tiivisista kokemuksista</li> <li>• Viestinnän tilastotiedot kertovat esimerkiksi facebook-tykkääjien yhtäkkisestä vähenemisestä</li> </ul>
<p>Arviointitiedon käyttö jo työn kuluessa on suunnitel-tu niin, että arviointia voi tarvittaessa käyttää toimin-nan tarkistamiseen ja kor-jaamiseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaisperhekurssien sekä lasten ja nuorten leirien alussa mainitut odotukset pyritään täyttämään ja toi-mintaa muokkaamaan mahdollisuuksien mukaan niitä vastaavaksi</li> <li>• Viestinnässä seurataan kävijä- ja seuraajatilastoja, mikäli suuria muutoksia tapahtuu ylös tai alaspäin toi-mintaa muutetaan sen mukaisesti</li> <li>• Toimintapäivissä luotetaan henkilöstön itsenäisesti suorittamaan havainnointiin</li> </ul>
<p>Arviointiraportista selviää, onko tavoitteet saavutettu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistapahtumasta tehdään yhteenveto tapahtuman jälkeen, josta käy ilmi mm.</li> </ul>

<p>sekä se, mitkä seikat ovat edistäneet tai haitanneet niiden saavuttamista tai estäneet sen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ perustiedot kuten osallistujamäärät ja kustannukset</li> <li>○ osallistujilta ja työntekijöiltä saatu palaute</li> <li>○ mikä onnistui ja mitä olisi voitu tehdä toisin</li> <li>● <b>Viestinnän arviointia pitäisi kerätä talteen nykyistä paremmin esimerkiksi puolivuosi- tai vuosiraporttien muodossa</b></li> </ul>
<p>Arvioinnin tulosten hyödyntäminen ja levittäminen on suunniteltu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tuloksista kerrotaan viikkopalavereissa työntekijöiden kesken ja toiminnanjohtaja välittää tiedon hallitukselle</li> <li>● Tuloksia voidaan myös esitellä nettisivuilla ja facebook-sivuilla</li> <li>● Tulokset otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä, jonka lisäksi niitä hyödynnetään toiminnan markkinoinnissa ja avustushakemuksissa</li> </ul>

## Tietoperusta ja etiikka

*Työn tietoperusta on varmistettu eli työmenetelmien ja toteutustapojen vaikuttavuus pystytään todentamaan tutkitun tiedon sekä kokemustiedon avulla. Tietoperustaa ovat esimerkiksi tiedot kuulovammoista ja kommunikaatiotavoista sekä kuulon apuvälineistä, tutkimustieto positiivisen ensitiedon viestimistavoista ja sopeutumisvalmennuskurssien toteutustavoista. Kattavalla tietoperustalla perustellulta työmenetelmältä voidaan odottaa tavoitteiden mukaisia tuloksia ja toiminnan vaikuttavuutta voidaan perustella myös ulkopuolisille tahoille. Eettiset näkökohdat on tiedostettu ja niitä koskevat linjaukset tehty.*

Laatukriteerit	Toteutuminen
<p>On hyödynnetty ajantasaisista tietoa muun muassa kuulovammoista, niiden määrästä ja laadusta, kuulon apuvälineistä, kommunikaatiokeinoista, kuntoutuksesta ja tulkkipalveluista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kuuloavaimen verkkotoimittajan työnkuvaan kuuluu ajantasaisen tiedon hankinta, tuottaminen ja välittäminen eteenpäin jäsenille</li> <li>● Myös Nappi-lehden toimittajan työnkuvaan kuuluu kuulovamma-aiheisen sisällön tuotanto</li> <li>● Seurataan ministeriöiden työryhmien työskentelyä (vammapalvelulaki, viittomakielilaki)</li> <li>● Tuetaan ja seurataan kuuloalan tutkimustyötä (annetaan lausuntoja, autetaan opinnäytetyöntekijöitä)</li> <li>● Osallistutaan tiedotus- ja keskustelutilaisuuksiin (Kela,</li> </ul>

	<p>yms.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikista yllämainituista toimista ammennetaan tietoa toiminnan kehittämiseen ja jäsenten palveluun parhaalla mahdollisella tavalla</li> </ul>
<p>On hyödynnetty ajanmu- kaista tietoa kuulovammais- ten lasten perheiden eteen parhaillaan tehtävästä ja jo tehdystä työstä</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensitetoverkosto, YO2-hanke, Kuulovammaisen lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen suositukset,</li> <li>• Lakisääteiset palvelut kuten kuntoutus ja puheterapia <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kuntoutusohjaajia ja puheterapeutteja pyydetään mm. kursseille pitämään asiantuntijaluentoja</li> </ul> </li> <li>• Samankaltaista toimintaa järjestävät tahot on noteerattu ja päällekkäisyyksiä pyritään välttämään (Junioriohjelma, LapCI ry, Leijonaemot yms.)</li> </ul>
<p>On hankittu taustatietoa kohderyhmän sosiaalisesta asemasta, elämäntavoista ja kulttuurista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Julkaisut, opinnäytetyöt ja erilaiset barometrit sekä tutkimukset kertovat kuulovammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä elämästä.</li> <li>• <b>Lisätutkimuksia on hyvä saada/tehdä</b></li> </ul>
<p>On hankittu muu tarpeellinen taustatieto mm. lainsäädännöstä ja vammaispolitiikasta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vammaispalvelulaki, kehitysvammalaki, YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus ja vammaispolitiikka</li> <li>• <b>Keskeisimmät kohdat ylläolevista henkilökunnan perehdytysmateriaaliin</b></li> </ul>
<p>On eritelty mitä eettisiä vaatimuksia ja haasteita tehtävä asettaa ja miten niihin on vastattu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistoiminnan eettisiä periaatteita <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Riittävän yhtäläiset elämäntilanteet</li> <li>○ Luottamus</li> <li>○ Vaitiolovelvollisuus</li> <li>○ Kunnioitus</li> <li>○ Mahdollisuus palautteenantoon (Salonen 2012,15)</li> </ul> </li> <li>• Viestinnän eettisiä periaatteita <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tietojen oikeellisuus, luotettavuus, ajantasaisuus ja saavutettavuus</li> </ul> </li> <li>• Haasteita saattaa luoda periaatteiden toteuttamisessa epäonnistuminen, mutta haasteisiin on vastattu ammattitaitoisella henkilökunnalla <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monen vuoden kokemus vertaistoiminnan järjestämisestä</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Viestinnässä ammattitaito ja lähdekritiisyys</li> </ul>
On kuvattu, miten toiminta vaikuttaa yhteiskunnalliseen keskusteluun ja mielihoidelmastoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viestintä on ensisijaisesti kohdistettu uusille ja jo toiminnassa mukana oleville jäsenperheille</li> <li>• Viestintästrategiassa on kuvattu laajempi tavoite (ulottuu jäsenpalvelujen kohderyhmää laajemmalle) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pyritään lisäämään liiton yleistä tunnettavuutta, tuomaan esille kuulovammaisuutta myönteisessä valossa sekä vähentämään kuulovammaisuutta kohtaan olevia ennakkoluuloja</li> </ul> </li> </ul>
On kuvattu miten toiminta parantaa kuulovammaisten lasten ja heidän perheiden elämän laatua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopeutumisvalmennus-kirja (Streng 2014) kertoo kuntoutusmuodon vaikuttavuudesta</li> <li>• <b>Toiminnan kuvaukset ovat melko suurpiirteisiä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>"saat vertaistukea ja tapaat toisia perheitä"</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Jäsenille pitää tuottaa konkreettisempaa tietoa toiminnan hyödyistä</b></li> </ul>
On todettavissa, että toiminnassa on kunnioitettu kohderyhmän oikeuksia, kuten oikeutta totuudenmukaiseen sekä puolueettomasti esitettyyn tietoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietoa etsivät perheet ohjataan tutustumaan Kuulovain.fi-sivustoon, joka tarjoaa monipuolista ja puolueetonta kuulovammatietoa</li> <li>• Työntekijät kunnioittavat perheen valintoja, joka näkyy ennakkoluulottomana suhtautumisena ja avoimuutena <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Perehdyttämisohteja laadittaessa otettava tämä kohta huomioon</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Ei mitään konkreettista "todistusaineistoa" asiasta,</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>jäsenkyselyihin voisi lisätä toiminnan eettisyyttä tutkivia kysymyksiä</b></li> </ul> </li> </ul>

## Toiminnan kohdentaminen ja suunnittelu

*Tuntuma ja omat uskomukset eivät ole riittäviä perusteita työn suunnittelulle, vaan taustatiedoksi tarvitaan tutkimustietoa työmenetelmistä ja niiden vaikuttavuudesta. Taustatietoa voidaan täydentää ammattiosaamisella ja kokemustiedolla. Tavoitteet tulee määritellä. Menetelmien valinnan tulee myös perustua tutkimustietoon. Toimintasuunnitelma on oltava kirjallisena ja siitä on käytävä ilmi työvaiheet ja vastuut ja aikataulu.*

Laatukriteerit	Toteutuminen
Toiminnan tarve on osoitettu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noin promille syntyvästä ikäluokasta on kuulovammaisia*</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanhempien pitää tehdä lapsen kommunikaatiota, kunnoutusta, koulunkäyntiä ja monia muita asioita koskevia päätöksiä ja valintoja, joissa kaivataan tukiverkkoa (*Kiili &amp; Pollari 2012, 11, 28)</li> <li>• Kuulovammaiset ja etenkin lievästi kuulovammaiset lapset ovat usein perheen, päiväkotiryhmän tai koulu- luokan ainoita kuulovammaisia lapsia ja näille lapsille toisten kuulovammaisten lasten tapaaminen on erityisen tärkeää (Määttä ym. 2005, 61)</li> <li>• Perheet hakeutuvat palvelujen pariin oma-aloitteisesti</li> <li>• Useat julkaisut, lait ja tutkimukset puoltavat tarvetta       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (sopeutumisvalmennus)</li> <li>○ Järjestö- ja sosiaalibarometrit</li> </ul> </li> <li>• Jäsenkyselyssä 2014 vastaajista 98% kertoi pitävänsä toimintaa tärkeänä</li> </ul>
<p>Työlle on asetettu tavoite ja mahdollisia osa tavoitteita</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistoiminnan tavoitteita       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Perheiden sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen*</li> <li>○ Vanhempien voimaantuminen ja arjen hallinnan parantaminen*</li> <li>○ Perheiden sopeutuminen muuttuneeseen elämäntilanteeseen*</li> <li>○ Perheiden sosiaalisten verkkojen vahvistuminen (*Ray Sopeseminaari 2010)</li> <li>○ Kuulovammaisten lasten ja nuorten identiteetin, itsetunnon ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen</li> <li>○ Ymmärretyksi tuleminen ja hyväksynnän kokeminen tavalla, jonka ei koeta olevan mahdollista muualla (Laimio &amp; Karnell 2011)</li> </ul> </li> <li>• Viestinnän tavoitteita:       <ul style="list-style-type: none"> <li>Uusien jäsenperheiden tavoittaminen           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uusien kuulovammaisten perheiden saaminen pysyvästi mukaan liiton toiminnan piiriin</li> <li>○ Vertaistuen tarjoaminen erityisesti ensitietovai-</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<p>heessa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ajantasaisen tiedon jakaminen heti, kun perhe saa tiedon kuulovammaisesta lapsesta</li> </ul> <p>Pitää jäsenperheet tietoisina liiton toiminnasta ja siitä, mitä kuuloalalla tapahtuu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sitouttaa jäsenperheet järjestöön</li> <li>○ Osoittaa jäsenperheille, miksi liitto on olemassa ja tekee tärkeää työtä</li> <li>○ Tarjota jäsenperheille vertaistukea ja -toimintaa</li> <li>○ Tarjota jäsenperheille tietoa ajankohtaisista heitä koskettavista asioista</li> </ul>
Sovellettava menetelmä on valittu, perusteltu ja kuvattu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ray:n Sopeseminaarissa 2010 laadittu sopeutumisvalmennuskurssien elementtejä, joita vertaistoiminnan järjestämisessä noudatetaan. Vuoden 2013 Ray:n Sopeseminaari on koonnut yhteen sopeutumisvalmennuksen arviointitietoa ja seurannan tulosten mukaan toiminta on ”kiistattomasti” hyödyllistä</li> <li>• Laimio &amp; Karnell 2011 listaavat julkaisussa ”Vertaistoiminta kannattaa” vertaistoiminnan hyötyjä ja vaikutuksia</li> <li>• Viestinnän menetelmät valitaan ”jäsenistön liikkeiden” mukaan, eli pyritään käyttämään niitä kanavia, mitkä parhaiten tavoittavat jäsenet</li> <li>• <b>Vertaistoiminnan ja viestinnän prosessikuvaukset täytyy puuttuvilta osin tehdä ja liittää laatukäsikirjaan</b></li> </ul>
Kohderyhmä on määritelty	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuulovammaisten lasten perheet</li> </ul>
Palvelu on määritelty kohdistuvaksi yhteen tai useaan vaikutuskohteeseen ja yhdelle tai usealle toteutustasolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jäsenpalvelutoiminnan kohteena on aina ensisijaisesti kuulovammaisen lapsen perhe <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vaikutuskohde: tiedot ja asenteet, arjessa jakaminen, identiteetin vahvistaminen</li> <li>○ Toteutustasoina: lähisuhteet ja yksilö</li> </ul> </li> </ul>
On valmisteltu yksityiskohdainen ja konkreettinen toimintasuunnitelma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintasuunnitelma kokoaa jäsenpalvelut yhteen ja sillä hallitaan tasapainoista kokonaisuutta</li> <li>• Vertaisperhekursseista ja leireistä on prosessikuvaukset</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Käy ilmi työvaiheet, aikataulu ja vastuut</li> <li>● Viestintästrategiasta käy ilmi aikataulu ja vastuut <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ei erittele työvaiheita</li> </ul> </li> <li>● Toimintapäivien ja jäsenneuvonnan osalta ei tehtyjä suunnitelmia</li> </ul>
--	---

## Resurssien varmistaminen

*Resurssien käyttö on suunniteltu ja niiden riittävyys suhteessa tavoitteisiin ja muihin keskeisiin valintoihin varmistettu. Resursseiksi lasketaan myös osa-aikaiset työntekijät, joiden osalta täytyy varmistaa tiedot, taidot ja oikeanlainen asenne. Vapaaehtoisten motiivointia voi edistää esimerkiksi laadukkaan koulutuksen tarjoaminen. Perehdyttämiselle on varattava aikaa ja toiminnan osaamisvaatimukset tulee olla selvitettyinä.*

Laatukriteerit	Toteutuminen
Käytettävissä ovat riittävät ja oikeanlaiset henkilöresurssit (henkilömäärä, ammattitaito ja osaaminen, koulutustarpeet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vertaistapahtumissa päävastuu on joko vertaistyökoordinaattorilla tai järjestöassistentilla</li> <li>● Viestinnässä päävastuu on toimittajalla ja verkkotoimittajalla</li> <li>● Työntekijäresurssit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kurssien ja leirien määrä suhteutetaan vertaistyökoordinaattorin työaikaan</li> </ul> </li> <li>● Työntekijöillä on oman alansa ammattiosaaminen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vertaistyökoordinaattori = vertaisperhekursseihin, leireihin ja lasten ohjaukseen tarvittava osaaminen</li> <li>○ Toimittaja = viestinnän, lehdenteon, sosiaalisen median viestinnän kokemus ja osaaminen</li> <li>○ Järjestöassistentti = tapahtumien järjestämiseen ja jäsenneuvontaan liittyvä kokemus ja osaaminen</li> <li>○ Kuuloavaimen verkkotoimittaja = sisällöntuottamiseen ja kehittämiseen liittyvä kokemus ja osaaminen. <b>Ei jatkorahoitusta.</b></li> </ul> </li> <li>● Kurssi-, leiri- ja lastenohjaajien <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Määrä suhteutetaan osallistujien määrän sekä lasten iän ja erityistarpeiden mukaan</li> <li>○ Työkokemus ja osaaminen kartoitetaan jo työ-</li> </ul> </li> </ul>

	<p>hönhakulomakkeessa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Osaaminen varmistetaan vielä aina ennen tapahtumaa pidettävällä perehdytyksellä</li> </ul>
<p>Tilojen ja välineiden tarve on selvitetty ja niiden saatavuus ja riittävyys varmistettu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertaistoiminnan järjestämiseen käytettävät paikat varataan hyvissä ajoin ennen tapahtumaa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vertaisperhekurssien osalta varataan riittävä aika hankintalain mukaiselle kilpailutukselle ja hankinnan tarjouspyynnössä esitetään kurssipaikan vähimmäisvaatimukset (myös laadulliset)</li> <li>○ Leirien ja toimintapäivien osalta tarjouspyyntöjä lähetetään riittäväksi katsottu määrä ja valinta tehdään hinnan sekä paikan toimintaan soveltuvuuden perusteella</li> </ul> </li> <li>• Viestintää hoidetaan pääasiallisesti verkossa</li> <li>• Nappi-lehden painopaikka on kilpailutettu ja yhteistyö painopaikan kanssa sujuu hyvin</li> </ul>
<p>On valmisteltu kirjallinen talousarvio, joka on sopu-soinnussa edellä tehtyjen valintojen kanssa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seuraavan vuoden talousarvio laaditaan vuosittain syksyllä <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kulut on eritelty budjettiin palvelukohtaisesti ja esimerkiksi jokaisella tapahtumalla on oma budjettinsa</li> <li>○ Kuluseuranta on jatkuvaa, jotta mahdollisiin vaikeuksiin ja ylijäämiin voidaan reagoida mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti</li> </ul> </li> </ul>

## Viestintä, osallisuus ja yhteistyö

*Osapuolten keskinäinen tiedonkulku, yhteistyön periaatteet ja käytännöt ja kohderyhmän osallisuus on kuvattu. Palvelujen suhde muihin kuulovammaisten lasten perheitä tukeviin tahoihin ja niiden tarjoamiin palveluihin ja tavoitteisiin on pohdittu.*

Laatukriteerit	Toteutuminen
<p>Jäsenille on annettu mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnitteluvaiheeseen osallistaminen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kurssin sisältötoiveet ilmoittautumisen yhteydessä</li> <li>○ Nettisivujen palautelomake</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jäsenkyselyt</li> <li>○ Juttuvinkit Nappi-lehteen</li> <li>● Toteutusvaiheeseen osallistaminen heikkoa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vapaaehtoisena toimiminen tapahtumissa</li> </ul> </li> </ul>
Toiminta on sovitettu keskeisiin strategioihin ja ohjeistuksiin	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ydintoiminta vahvistaa terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia sekä auttaa ongelmia kohdanneita (Ray:n avustusstrategia 2012-2015)</li> <li>● Vertaisperhekurssit noudattavat Ray:n sopeutumisvalmennusta koskevia suosituksia, joita ovat mm. mahdollisuus vertaistukeen, ensikertalaisilla on etusija, osallistuminen ei perustu järjestön jäsenyyteen, tavoitteellinen aktiivoinnin ja kuntoutuksen elementti, sosiaalinen ulottuvuus lääkinnällisen sijaan, antaa eväitä muuttuneeseen elämäntilanteeseen sopeutumiseksi ja tukea elämänhallintaan (Ray Sopeseminaari 2010)</li> <li>● Asetuksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759 15 § määrittelee sopeutumisvalmennukseen kuuluvan neuvontaa, ohjausta ja valmennusta, joiden tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön ja hänen lähipiirinsä sosiaalista toimintakykyä.</li> </ul>
Yhteistyömahdollisuudet on kartoitettu ja hyödynnetty (esim. muut kuuloalan järjestöt, muut perhejärjestöt, paikallisyhteisöt jne.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vertaistoiminnassa tehdään yhteistyötä omien jäsenyhdistysten toimijoiden kanssa (kurssit &amp; toimintapäivät)</li> <li>● KANTO-leiri yhdessä kuuloalan järjestöjen kanssa</li> <li>● Kuuloavain kokoaa eri järjestöjen tapahtumat yhteiseen tapahtumakalenteriin</li> </ul>
Toimintaa on valmisteltu keskeisten toimijoiden kesken ja kaikilla on ollut mahdollisuus vaikuttaa. Kaikki osapuolet ovat sitoutuneita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vertaistoiminnassa toimintaa valmistellaan yhdessä majoitus-, ruoka- ja tilapalvelujen tarjoajan kanssa</li> <li>● Lastenohjaajat suunnittelevat omien ryhmiensä aikataulut ja sisällön</li> </ul>
Toimijoiden keskinäinen tiedonkulku on suunniteltua ja toimivaa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tiedonkulku hoidetaan sähköpostin, puhelimen ja tarvittaessa kokousten avulla</li> </ul>

## Toteutus

Seuranta ja arviointia suoritetaan toteutuksen aikana ja sen jälkeen. Työn toteutus, tulokset ja vaikuttavuus on kuvattu ja eritelty.

Laatukriteerit	Toteutuminen
Toimintasuunnitelma on toteutettu. Jos siitä on tietoisesti poikettu tai jos toteutuksessa on ollut puutteita, on niihin johtaneita syitä eritelty sekä arvioitu, kuinka olennaisia ne olivat lopputuloksen kannalta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertaistapahtumissa on noudatettu aikataulua ja ohjelmasisältöä</li><li>• Viestinnässä on toteutettu aiotut tehtävät</li></ul>
Tulokset ja vaikuttavuus on kuvattu, myös ei-aiotut tulokset on havaittu ja esitetty	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tapahtumasta tehdään yhteenveto<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Ei välttämättä vastaa tuloksien ja vaikuttavuuden toteutumiseen</b></li></ul></li><li>• Viestinnän tuloksia ja volyymeja seurataan jatkuvasti<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Vaikea mitata vaikuttavuutta</b></li></ul></li></ul>
Kohderyhmän tiedoissa, asenteissa, elinoloissa tai muussa työn kohteessa tapahtuneet muutokset on todennettu ja esitetty	<ul style="list-style-type: none"><li>• Palautelomakkeista tehdään palautteen yhteenveto<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pystytään dokumentoimaan kohderyhmän omat tuntemukset</li></ul></li><li>• Toiminnan hyötyjä seurataan vuosittain jäsenkyselyllä ja kyselyn tuloksista tehdään yhteenveto, joka julkaistaan verkossa<ul style="list-style-type: none"><li>○ Jäsenkyselyjen (2012 ja 2014) mukaan vertais-toiminta ja viestintä ovat auttaneet perheitä. Seuraavan kyselyn tuloksia voidaan verrata kahteen aiempaan.</li></ul></li></ul>
Työ on dokumentoitu, raportoitu ja arvioitu niin tarkasti, että yllä esitetyt asiat voidaan todeta	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kaikissa jäsenpalvelumuodoissa kehitettävää</b></li></ul>

## Uudistaminen, levitys ja vakiinnuttaminen

Työn kuluessa hankittu palaute ja kokemustieto on kerätty ja eritelty. Niiden perusteella on tehty tarpeelliset päätelmät sekä muutos- ja kehittämissuunnitelmat vastaisen varalle. On suunniteltu, miten kokemukset ja tulokset välitetään muille toimijoille. On varmistettu, että työ jatkuu.

Laatukriteerit	Toteutuminen
Saadun kokemuksen ja arviointitiedon pohjalta on ehdotettu palveluun tai menetelmään muutoksia ja kehittämiskohteita, mikäli aiheellista	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toimintaa kehitetään jatkuvasti ja hyviä käytänteitä ja onnistumisia pyritään kirjaamaan muistiin<ul style="list-style-type: none"><li>○ Lisää dokumentointia kokemuksista ja arviointitietojen pohjalta tehdyistä päätöksistä ja kehittämissuunnitelmista</li></ul></li></ul>
Työstä saadut kokemukset ja tulokset saatettu tai saatetaan yhteiseksi hyödyksi julkaisemalla, juurruttamalla ja levittämällä	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vanhempien keskustelutuokioiden ajatuksia pitäisi dokumentoida paremmin, muuten hiljainen tieto katoaa aina uudelleen<ul style="list-style-type: none"><li>○ Keskustelujen tuloksia jaetaan muidenkin tietoisuuteen hyödyntämällä materiaalia netti- ja lehtiartikkeleissa (hyvä esimerkki mikrotiaseminaarin pohjalta syntynyt "10 vinkkiä" toispuoleiseen kuulovammaan liittyen)</li></ul></li><li>• Nappi-lehteä lukuun ottamatta, viestinnän tuotokset ovat kaikkien saatavilla verkossa</li></ul>
On varmistettu, miten käyntiin saatettu työ jatkuu toiminnon rahoituksen loputtua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuuloavaimen jatkoa varten on tehty eri skenaarioita rahoituksen määrästä riippuen<ul style="list-style-type: none"><li>○ Rahoituksen loppuessa kokonaan sisältöä pidetään yllä minimitasolla ja rahoitus hoidetaan yhdistysten yleisavustuksella</li><li>○ Mikäli rahoitusta saadaan, kuuloavaimen sisällön tuotannon määrä suhteutetaan saatuun avustukseen</li></ul></li><li>• Muiden palvelujen osalta varasuunnitelmia ei ole tehty</li></ul>

## 8 Laatukäsikirjan käyttö, päivittäminen ja säilyttäminen

### Käyttö

Laatukäsikirjan tarkoituksena on toimia käytännönläheisenä työkaluna Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liiton palvelujen laadun kehittämisessä sekä muun toiminnan kehittämis- ja strategiatyön apuna. Käsikirjaa on tarkoitus täydentää samalla, kun jäsenpalvelujen laatua kehitetään. Esimerkiksi, kun toiminta- ja arviointisuunnitelman laatimisesta tehdään toimintatapa myös toimintapäivien osalta, tieto korjataan laatukriteeri-taulukkoon. Mitä enemmän "toteutuminen"-sarakkeesta löytyy tutkimustietoon ja päteviin dokumentteihin perustuvaa faktaa, sitä paremmin jäsenpalvelujen kehittämistyötä on tehty. Laatukriteerejä voidaan tarpeen tullen lisätä, mutta kriteerien tulee olla tarkoin harkittuja ja edistää laatutavoitteiden saavuttamista. Laatukriteerejä ei voi poistaa ilman hyvin perusteltua syytä. Laatutavoitteita ja niiden sisältöä tulee tasaisin väliajoin (ei joka vuosi) "tarkastuttaa" jäsenillä, sillä laatutavoitteiden tulee määräytyä jäsenistön odotusten mukaisesti.

### Päivittäminen

Laatukriteeritaulukon "toteutuminen"-sarakkeen päivittämistä hoitavat kaikki työntekijät vastuualueidensa mukaisesti. Muita laatukäsikirjan osioita päivittää järjestöassistentti toiminnanjohtajan hyväksynnällä. Laatukäsikirjan laatutaulukkoa on hyvä tarkastaa ja päivittää puolivuositain, mutta sitä saa päivittää myös useammin. Puolivuotta on sopiva aika, sillä siinä ajassa edellisen tapahtuman arvioinnin pohjalta tehdyt uudet toimintatavat on ehditty ottaa käyttöön.

Tämä laatukäsikirjan ensimmäinen versio on toteutettu HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä. Ajan kanssa laatukäsikirjaa päivitetään, ja sisällön muuttuessa olennaisesti tähän ensimmäiseen versioon verrattuna, tulee laatukäsikirjasta poistaa viittaukset opinnäytetyöhön.

### Säilyttäminen

Laatukäsikirjaa säilytetään liiton verkkolevyllä henkilökunnan työkalut-kansiossa. Varmuuskopiota säilytetään järjestöassistentin omissa tiedostoissa sekä toimiston muistitikkul-la.



## Lähteet

- Holma, Tupu 2009. LapsiARVI-kriteerit. Perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. LAA-TUKRITEERIT. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes. Helsinki.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1>
- Kiili, J. & Pollari, K. (toim.). 2012. Hei, kato mua! Vuorovaikutus ja hyvinvointi kuurojen ja huonokuuloisten lasten elämässä. Lapsiasiavaltuutetun toimisto. Jyväskylä.
- Koivuranta-Vaara (toim.). 2011. Terveystuollon laatuopas. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Laimio, A. & Karnell, S. 2011. Vertaistoiminta. Kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.). Vertaistoiminta kannattaa, s. 9-19. 2. painos. Asumispalvelusäätiö ASPA.
- Märkjärvi, L. 2012. Järjestöjohtamisen pyörteissä. Ankkuriksi perustehtävä, kommunikatio ja yhteinen toimijuus. Management Institute of Finland MIF Oy. Helsinki.
- Määttä, P., Lehto, E., Hasan, M. & Parkas, R. (toim.). 2005. Lapsi kuulolla. Opas kuulo-  
vammaisen lapsen opettajille ja kasvattajille. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Ray. 2014. Strategiset päälinjat 2012-2105.  
<http://www2.ray.fi/avustukset/vaikutukset/strategiset-p%C3%A4%C3%A4linjat-2012-2015>
- Ray. 2010. Sopeseminaari.  
[https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Sopeseminaari31082010.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Sopeseminaari31082010.pdf)
- Ray. 2013. Sopeseminaari.  
<http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww2.ray.fi%2Fdownload%2F420&ei=jR1zVJbhB-KiyAPVpoHAAg&usq=AFQjCNHLGNMfYonxbtOfcf9qS3JGN-E3DA&bvm=bv.80185997,d.bGQ>
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Salonen, M. 2012. Voimauttavan vertaisohjauksen käsikirja. Leijonaemot ry. Helsinki.
- Scottish Sensory Center. 2011. Scottish standards for deaf children (0-3): Families and professionals working together to improve services.  
<http://www.ssc.education.ed.ac.uk/library/publications/Scottishstandards.pdf>
- Streng, H. (toim.). 2014. Sopeutumisvalmennus. Suomalaisen kuntoutuksen oivallus. Raha-automaattiyhdistys. Espoo.
- Warsell, L. & Soikkeli, M. 2013. Laatutähteä kiertämässä. Enkäisevän päihdetyön laatu-käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.