

Anu Louhelainen

”ERITTÄIN HYVÄ PAIKKA ASUA”  
LAATUKÄSIKIRJAT PÄIHDEKUNTOUTUJIENTEN  
ASUMISPALVELUIHIN

Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelma

2018



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

## ”ERITTÄIN HYVÄ PAIKKA ASUA” LAATUKÄSIKIRJAT PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUIHIN

Louhelainen, Anu Susanna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelma  
Maaliskuu 2018  
Sivumäärä: 49  
Liitteitä:1

Asiasanat: Laatu, laadunhallinta, laatukäsikirja, sosiaalipalvelu, päihdekuntoutuja, tuettuasuminen

---

Tämä opinnäytetyö tehtiin Porin Sininauha ry:n toimeksi antamana. Tavoitteena on laatia Porin Sininauha asumispalveluihin sekä ensisuojaan laatukäsikirjat. Laatukäsikirjan laadinnan tarpeet nousevat esille tulevan sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen myötä. Sote-uudistuksessa asiakkaiden valinnan vapaus lisääntyy ja palveluntuottajan tulee tulevaisuudessa tarjota laadukkaita palveluita.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta; teoriaosuudesta ja varsinaisesta kehittämistyöstä, asumisyksikön laadun arvioinnista ja laatukäsikirjasta. Teoriaosuudessa käsitellään laatua ja laadunhallintaa yleisesti sekä tarkastellaan sosiaalipalveluita ja päihdekuntoutujien asumispalveluita. Laadunhallinnan keskeisiä asioita ovat muun muassa asiakaskeksisyys, johdon sitoutuminen, prosessimainen toimintatapa, laadun mittaaminen, analysointi ja jatkuva parantaminen eli kehittäminen.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta tukee organisaation toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista. Laatukäsikirja on kuvaus laadunhallintajärjestelmästä ja se auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena sekä palvelee käytännön apuvälineenä perehdyttämisessä ja työn suorittamisessa.

Tämä kehittämistyö on työelämälähtöinen kehittämishanke, jossa kehittämismenetelmänä sovelletaan toimintatutkimusta. Kehittämistyö aloitettiin laadun arviointikyselyllä, joka tehtiin Sininauhan tuetun asumisyksikön asukkaille. Laadun arvioinnin ja henkilöstöstä kootun ohjausryhmän keskustelun pohjalta valmistui laatukäsikirja asumispalveluihin ja ensisuojaan. Prosessikuvausten laatiminen on vahvistanut työyhteisössä toiminnan kokonaisuuden sekä oman tehtävän ja roolin ymmärtämistä.

Kehittämistyön tuotoksena on syntynyt Porin Sininauhaan laatukäsikirjat, jotka tuovat asumisyksikön ja ensisuojan toiminnan perusteet näkyviksi sekä selkeyttää ja yhtenäistää yksikön toimintaa. Laatukäsikirja toimii arjen työvälineenä sekä auttamaan uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

# "A VERY GOOD PLACE TO LIVE" A QUALITY MANUAL FOR THE HOUSING SERVICES IN THE DRUG REHABILITATION

Louhelainen, Anu Susanna

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Rehabilitation Counselling

March 2018

Number of pages:49

Appendices:1

Key words: Quality, quality control, quality manual, social services, rehabilitation, housing services

---

The assignment for this thesis was given by Porin Sininauha. The purpose of this thesis was to create quality manuals for Porin Sininauha's housing and shelter services. Due to the upcoming social welfare and healthcare reform it is necessary to create the quality manuals. This reform will increase freedom of choice and service providers must offer services with a good quality in the future.

The thesis is composed of two parts, which are a theory and a development work. The development work deals with the quality assessment of the housing service and the quality manual. The theory covers the quality and the quality control in general. It also treats social services and housing services for people who need drug rehabilitation. The main issues of the quality control are for instance client-orientedness, the commitment of the management, process-based workings, quality measures, analyses and a constant development.

A well planned and realized quality control helps an organization to put its business ideas and strategies into action. A quality manual is a description of a quality control system. It helps to understand the operations of the organization as a whole and it works as an aid in the orientation and in the work.

This project is a working life-based development project, in which an action research is applied as a development method. The project was started with an inquiry about the assessment of the quality, which was aimed to the residents in Porin Sininauha' shelter. As a result of the quality assessment and the discussions of the steering group the quality manuals for the housing and the shelter services were completed. The formulating of the process descriptions has confirmed an understanding of employee's own task and role as well as the operations altogether.

As a consequence of this development project the quality manuals for Porin Sininauha were finished. They present the fundamentals of the operation for the housing unit and the shelter. They also clarify and standardize the operations of the unit. The quality manuals work as everyday tools and help in the orientation of new employees.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ .....	6
3 PORIN SININAUHA RY .....	8
4 LAADUNHALLINTA JA LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ .....	9
4.1 Asiakaskeskeisyys.....	12
4.2 Laadun johtaminen.....	13
4.3 Resurssien ja henkilöstön hallinta .....	14
4.4 Palvelutoiminnan prosessinomaisuus.....	15
4.5 Laadun arvioiminen ja kehittäminen .....	16
4.6 Palveluntoiminnan tuotteistaminen.....	17
5 LAATUKÄSIKIRJA .....	18
6 SOSIAALIPALVELU .....	19
6.1 Sosiaalipalveluiden laatu .....	21
6.2 Päihdepalvelut.....	23
6.3 Päihdekuntoutujien asumispalvelut ja laatu.....	25
7 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS .....	27
7.1 Osallistujat.....	28
7.2 Asumisen laadun arviointimittari.....	28
7.3 Ohjausryhmä .....	29
8 PORIN SININAUHAN ASUMISPALVELUJEN LAADUN ARVIOINNIN TULOKSET .....	29
8.1 Arki Porin Sininauhassa .....	30
8.2 Toiminta Porin Sininauhassa.....	31
8.3 Asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien toteutuminen Porin Sininauhassa .....	32
8.4 Osaava henkilöstö Porin Sininauhassa .....	35
8.5 Yhteisöllisyys Porin Sininauhassa .....	36
8.6 Yhteenveto .....	38
9 PORIN SININAUHAN LAATUKÄSIKIRJAT.....	40
10 POHDINTA .....	42
LÄHTEET.....	47
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Porin Sininauha ry:n ydintehtävänä on etsiä toipumisen ja elämässä eheyty-misen mahdollisuuksia kristilliseltä arvopohjalta päihdeongelmallisille ja kaik-kein vaikeimmassa asemassa oleville ihmisille. Porin Sininauha ylläpitää tuki-asumiskokonaisuutta, joka tarjoaa kuntouttavia ja tuettuja asumispalveluja sekä ensisuojan. Eri palvelumuotojen piirissä on päivittäin useita kymmeniä henkilöitä. Lisäksi Sininauhalla on erilaisia hankkeita, joiden avulla pyritään vaikuttamaan positiivisesti kohderyhmän elämänhallintaan ja yhteiskuntaosal-lisuuteen.

Työelämälähtöisen toimintatutkimuksen tilaajana toimii Porin Sininauha ry. Tarkoituksena on laatia laatukäsikirja Porin Sininauhan päihdekuntoutujien tu-ettuihin asumispalveluihin sekä ensisuojaan.

Tähän asti on Suomessa perinteisesti kunta ollut vastuussa sosiaalipalvelui-den järjestämisestä. Kunnat ovat voineet tuottaa palvelut itse tai yhdessä toi-sen kunnan kanssa. Kunnat ovat myös voineet ostaa ne toiselta kunnalta tai yksityiseltä palvelutuottajalta. Yksityiset palveluntuottajat, kuten esimerkiksi järjestöt, ovat täydentäneet julkisia palveluita, mutta tulevassa sosiaali- ja ter-veyspalvelujen uudistuksessa tämä näyttää muuttuvan. Sote-uudistuksen myötä kunnilla ei ole enää tehtävää sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämi-ssä eikä tuottamisessa, vaan järjestämisestä ja pääosin tuottamisestakin vastaavat maakunnat.

Suomen hallitus esittää asiakkaan valinnanvapauden lisäämistä osana sote- ja maakuntauudistusta. Yksityisten palvelutuottajien ja järjestöjen asemaan tu-levassa Sote-uudistuksessa vaikuttaa valinnan vapauden laajentuminen sosi-aali- ja terveyshuollon palveluissa, mikä pakottaa palveluntuottajien tuotta-maan laadukkaita ja hyviä palveluja. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 114). "Valinnanvapaudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta valita itse, mistä

hän saa ja ottaa sosiaali- ja terveystalvelunsa. Julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveystalveluja voivat jatkossakin tarjota asiakkaille julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat, kuten järjestöt ja säätiöt.” (Alueuudistuksen www-sivut, 2017a.)

Sote-uudistus edellyttää siis yhä enemmän palveluntuottajilta laadukasta palveluntuotantoa. Tulevaisuudessa palveluntuottajien työntekijöiltä vaaditaan erilaista osaamista palveluohjauksesta, markkinoinnista, asiakaspalvelusta sekä samalla heidän tulee osata tehdä tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Valinnanvapauden laajentamisen tavoitteena on lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia oman hoitonsa ja kuntoutuksensa suhteen sekä helpottaa palveluihin pääsyä ja lisätä laatua palveluissa. Asiakas valitsee itse tilanteeseensa sopivan palveluntuottajan. Tavoitteena on, että asiakas pääsisi nopeammin omia yksilöllisiä tarpeita vastaavien palvelujen piiriin. (Alueuudistuksen www-sivut, 2017b). Valinnanvapauden kasvaessa työn ja palvelun laatu korostuvat aivan uudella tavalla. Tähän tarpeeseen vastaa tämä opinnäytetyö.

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

Kvalitatiivisen eli laadullisen opinnäytetyön tarkoituksena on todellisen arkielämän kuvaaminen sen eri muodoissa. Tutkimuksen aineisto kootaan arjen ympäristössä. Tarkoituksena on tutkia ilmiöiden merkityksiä. Tämän vuoksi laadullisessa aineistonkeruumenetelmäprosessissa on mukana osallistujien näkökulmat. Osallistujat valitaan tarkoituksenmukaisesti ja määritellysti. Tässäkin tutkimuksessa osallistujat ovat määriteltäviä. Osallistujat ovat Porin Sininauhan tämänhetkiset asukkaat sekä osa henkilökuntaa. Tavoitteena ei ole hakea koko ihmiskuntaa koskevaa yleistettävyyttä, vaan löytää käsitteellisiä ilmiöitä ja saada teoreettista pitävyyttä, ymmärrystä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2016, 162-164.)

Tämä kehittämistyö on työelämälähtöinen kehittämishanke, jossa kehittämismenetelmänä sovelletaan toimintatutkimusta. Toimintatutkimus on laadullisen

ja määrällisen välitilassa, joka usein määritellään laadulliseksi tutkimukseksi. Työelämän kehittämistoiminnassa sovelletaan tutkimuksissa saatua tietoa työelämän kehittämis- sekä uudistamistarpeisiin. Tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa ja asioita, joita voidaan soveltaa käytäntöön. Tässä opinnäytetyössä yhdistyvät konkreettinen toimintatutkimus ja laadullinen tutkimuksellinen lähestymistapa. Tutkimuksellisessa toimintatutkimuksessa lähtökohtana ovat käytännön ongelmat ja kysymykset, jotka ohjaavat tiedon tuottamista. Pääpaino on kehittämistoiminnassa. (Toikka & Rantanen 2009, 21-22.)

Toimintatutkimuksessa ihmisen ajatellaan olevan kokonaisvaltainen henkilö. Hän on itseohjautuva, aloitteellinen sekä ottaa vastuun omasta kehittämisestään. Ihminen haluaa myös vaikuttaa oman yhteisönsä toimintaan ja toimintaympäristöönsä. Tavoitteena on, että toimintatutkimukseen liittyvä osallistuva tutkimus lisää ihmisen tietoutta hänen omasta toiminnastaan ja toimintamahdollisuuksistaan. Samalla se vahvistaa hänen kyvykkyyttä ja itseohjautuvuutta kehittämis- ja muutostyöhön. (Suojanen 2014.)

Toimintatutkimuksessa ollaan aina vahvasti tekemisissä myös niin sanotun ”hiljaisen tiedon” kanssa. Meillä ammattilaisilla on käsitys siitä, mikä toiminta on hyvää ja ehkä tuloksellista, mutta sitä on vaikea määritellä, mihin tämä tieto perustuu ja miksi se toimii juuri tässä kohtaa niin hyvin. Kehittämistiedon yhteydessä kokemustiedolla ja hiljaisella tiedolla on tärkeä merkitys. Mutta kehittämistieto on kuitenkin enemmän kuin pelkkää arkitietoa. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyy uutta tietoa ja samalla vanhaa käytössä olevaa tietoa hyödynnetään. (Toikka & Rantanen 2009, 41.)

Kehittämistoiminnan vahvistumisesta yhteiskunnassamme voidaan pitää syynä tietoyhteiskuntaa ja uudenlaisesta tiedontuotannon lähestymistapaa. Ajatellaan, että uusi tieto syntyy pääosin toimintaympäristöissä, joissa toiminta tapahtuu. Toiseksi uusi tieto on luonteeltaan raja-aidat ylittävää tietoa, jolla tarkoitetaan teorian ja käytännön rajojen ylittämää tiedon muodostusta. Kolmanneksi tiedontuotannon toimijoita on erilaisia, ei pelkästään enää tutkijoita, vaan esimerkiksi myös hanketyöntekijöitä. Neljänneksi tieto on vuorovaikutteista, eikä se siis perustu tutkittuun tietoon. Viidenneksi tietoa tuotetaan

muillekin kuin tutkijoille. Tiedon käytettävyys on laaja-alaisempaa sekä kokonaisvaltaisempaa. Tieto tuotetaan uudella tavalla. (Toikka & Rantanen 2009, 42-43.)

### 3 PORIN SININAUHA RY

Porin Sininauha on yleishyödyllinen yhdistys ja palveluntuottaja Porin kaupungissa sekä Porin seutukunnissa. Porin Sininauha on perustettu vuonna 1964. Yhdistys aloitti asuntolatoiminnan vuonna 1967 ja se kuuluu valtakunnalliseen kristillistä päihdetyötä tekevien järjestöjen keskusliittoon, Sininauhaliittoon, johon kuuluu lähes sata erilaista kristillisiä päihdepalveluita tuottavaa jäsenjärjestöä. Porin Sininauha tuottaa asumispalveluita, kuntouttavia tukiasumispalveluja sekä ensisuojan. Eri palvelumuotojen piirissä on päivittäin useita kymmeniä henkilöitä. Kuntouttavissa tukiasumispalveluissa Sininauhalla on 23-paikkainen asumisyksikkö sekä päivätoimintakeskus. (Porin Sininauha ry toimintakertomus 2016,3.)

Ensisuoja tarjoaa tilapäisen yöpymismahdollisuuden päihtyneille ja asunnottomille porilaisille ja muille sopimuskuntalaisille. Ensisuoja on avoinna joka päivä klo 17.00 - 07.45. Ensisuojan käyttäjille tarjotaan ruokailu-, peseytymis- ja vaatehuoltomahdollisuudet. Ensisuojaan saapuvan asiakkaan tilanne kartoitetaan ja hänet ohjataan yksilöllisten tarpeiden mukaisiin palveluihin. Tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltainen auttamisen sekä asunnottomuuden vähentäminen. (Porin Sininauha ry toimintakertomus 2016,8.)

Porin Sininauhan ydintehtävänä on etsiä toipumisen ja elämässä eheytyksen mahdollisuuksia kristilliseltä arvopohjalta päihdeongelmallisille ja kaikkein vaikeimmassa asemassa oleville ihmisille. Kristillisen päihdetyön pohjana on kristillinen ihmiskäsitys, toisen ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen, yhteistyön tekeminen ja sosiaalieettinen vastuu sekä jatkuvan kehityksen tavoittelu. (Porin Sininauha ry toimintakertomus 2016,3.)



Käytännön työssä kristillinen arvoperusta näkyy toista ihmistä kunnioittavana, tasavertaisena kohteluna ja ihmisen kokonaisvaltaisena, hengellisyyden huomioivana ja ammatillisena kohtaamisena. Jokaisen asiakkaan omaa valintaa kunnioitetaan sekä hänen osallisuutta yhteisöön ja yhteiskuntaan tuetaan. Porin Sininauha tavoittelee työssään aina oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa, vastuuta sekä pyrkimystä yhteiseen hyvään. Toiminnalla pyritään vaikuttamaan ihmisten asenteisiin osoittamalla päihdetyön tärkeyden ja oikeutuksen. Työtä tehdään yhtenä osana paikallista päihdepalvelujärjestelmää. (Porin Sininauha ry toimintakertomus 2016,4.)

Lisäksi Sininauhalla on erilaisia hankkeita, joiden avulla pyritään vaikuttamaan positiivisesti kohderyhmän elämänhallintaan, osallisuuteen ja hyvinvointiin. Asiakkaille pyritään löytämään kokonaisvaltaisia polkuja, käsittäen tuen, arjenhallinnan, asumisen, työn ja joskus jopa koulutuksen. (Porin Sininauha ry toimintakertomus 2016, 17.)

#### 4 LAADUNHALLINTA JA LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ

Laatu käsitetään yhä useammin palveluntuottajan laaja-alaiseksi kehittämiseksi, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyn säilyttäminen sekä kasvattaminen. Yleisesti laatu määritellään kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Laadun lähtökohtana ovat siis sidosryhmät, eri asiakkaat. Palveluntuottajan tulee kehittää ja suunnitella tuotteet asiakkaan tarpeita mahdollisimman hyvin vastaaviksi. Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset ohjaavat näin myös laadun vaikuttavuutta. Tarpeiden ja vaatimusten lisäksi tulee huomioida palvelun tehokkuus ja kannattavuus, johon on myös sosiaali- ja terveysalalla ajan myötä yhä enemmän totuttu. Laadun punaisena lankana on asiakaslaatu, joka on aina avainasemassa. (Lecklin 2006, 18.)

Menestyvän ja laadukkaan palveluntuottajan tunnusmerkkinä ovat asiakaslähettäisyys, johtajuus ja toiminnan tavoitteellisuus, henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen mahdollistamien, tuloksellisuus, joustavuus, nopeat muutokset sekä hyvä ennakkointikyky. Palveluntuottajan joustavuus merkitsee myös kykyä verkostoitua ja on osattava tehdä yhteistyötä yli hallintorajojen. (Lecklin 2006, 26- 28.)

Ennen laadunhallinnan kehittämistä johdon tulee pohtia, miksi juuri heidän palveluntuottajana tulee panostaa laatuun. Laatutoiminnalle voidaan asettaa tavoitteeksi se, mitä halutaan saavuttaa ja millä aikavälillä. Tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakastyytyväisyyden lisääntyminen tai toiminnan varmistaminen tulevaisuudessa. Ennen laatutyön aloittamista tulee kuitenkin selvittää palveluntuottajan toiminnallinen tilanne ja laatutilanne. Kartoituksen tavoitteena on antaa oikea näkemys palveluntuottajan tilanteesta ja kehitysmahdollisuuksista. (Lecklin 2006, 52.)

Laadunhallintaa voidaan pitää ajattelutapana sekä johtamisfilosofiana. Laadunhallinnan tavoitteena on saavuttaa laadulle asetetut tavoitteet. Tavoitteisiin päästäkseen laadunhallinta sisältää palvelutoiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia sekä kehittämistä. Laadunhallintaan liittyvät kuvaukset vastuista, tehtävistä, prosesseista sekä toimintavoista, jotka palveluntuottaja on laatinut. Toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista tukevat hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta. Laadunhallinta ottaa huomioon tulevaisuuden muutoshasteet sekä se myös antaa palveluntuottajalle lisää voimavaroja arjen suunnitteluun ja toteutukseen. Hyvin tehty laadunhallinta ennaltaehkäisee virheitä ja antaa mahdollisuuden jatkuvaan kehittymiseen. Palveluntuottaja on vahvempi ja parempi kohtaamaan arkipäivän uusia ennakoimattomia palvelutilanteita. Palveluntuottajalla on niin sanotusti ”työkaluja” kohdata haasteelliset ja vaikeat tilanteen laadullisesti. (Rousku, Holma 2004, 8-9.)

Laadunhallintajärjestelmä on tehty laadullisen toiminnan varmistamiseksi sekä tehokkuuden parantamiseksi. Se on dokumentoitu toimintojen yhdistelmä. Käytännössä se tarkoittaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta. Laadunhallintajärjestelmä

rakennetaan ja sovitetaan palveluntuottajan yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi. Laadunhallintajärjestelmä koostuu toimintaan liittyvistä sopimuksista, suunnitelmista ja seurantatuloksista, joilla palvelutoimintaa seurataan. Laadunhallintajärjestelmä voidaan sertifioida, jolloin laadunhallintajärjestelmä on rakennettu tunnettujen ja hyväksytyjen kriteerien mukaisesti. Näitä kutsutaan standardeiksi. Standardit toimivat laadun varmistuksen ja suorituskyvyn parantamisen ohjenuorina. (Lecklin 2006, 310-312.)

Laadunhallintajärjestelmistä on käytössä useita eri nimityksiä esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmä, toimintajärjestelmä tai johtamisjärjestelmä. Näillä kaikilla kuitenkin tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla palvelutoimintaa ohjataan siten, että toiminnan kohteena oleva asiakas on tyytyväinen saamansa palveluun tai tavaraan. (Pesonen 2007, 50.) Sosiaalihuollossa laadunhallintajärjestelmä varmistaa muun muassa, että toiminnalla on kaikkien työntekijöiden tiedossa oleva yhteinen perusta. Asiakkaiden odotukset ja tarpeet sekä muut toimintaan kohdistuvat vaatimukset tiedetään ja on tiedostettu. Tavoitteisiin päästäkseen palvelutoimissa on oltava riittävät edellytykset ja turvatut resurssit. Palveluprosessit on kuvattu ja tehty näkyviksi, jolloin niitä pystytään arvioimaan ja kehittämään. (Holma 2003, 18).

”Standardoitu laadunhallinta järjestelmä ISO 9004 määrittelee kahdeksan laadunhallinnan periaatetta: asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja molempia osapuolia hyödyntävät suhteet toimituksissa” (Lecklin 2006, 311). Seuraavassa kuvaan laadunhallintaa ISO 9004 standardin kautta. Otan mukaan kuusi eri osa-aluetta, koska ne kuvaavat parhaiten valmistuvan laatukäsikirjan aiheita. Osa-alueet ovat asiakaskeskeisyys, laadunjohtaminen, resurssien ja henkilöstön hallinta, prosessinomainen toimintamalli, laadun arvioiminen ja kehittäminen sekä palveluntoiminnan tuotteistaminen.

#### 4.1 Asiakaskeskeisyys

Toiminnan laatu voidaan määritellä asiakaskeskeiseksi, hyväksi palvelutoiminnaksi. Tämä merkitsee palvelujen tuottamista aina asiakkaiden tarpeista lähtien. Se on myös joustavuutta ja reagoitavuutta, toisaalta tasaisuutta ja standardien mukaista toimintaa. Asiakas on aina laadun lopullinen arvioitsija. Laatutyön aloittaminen lähtee siitä, että palveluntuottaja pohtii, kuka oikeastaan on heidän asiakas. Asiakas nähdään laajana käsitteenä. Asiakas on aina se, jolla on jokin yhteys palveluntuottajaan. Sosiaalipalveluissa se voi olla asiakkaan lisäksi muun muassa läheiset, palvelujen antajat sekä kunta, joka ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. (Lecklin 2006, 79.)

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan käsitysten ja toiminnan kunnioittamista, asiakkaan asiallista kohtelemista sekä sitä, että asiakas voi toiminnallaan vaikuttaa omien asioidensa hoitamiseen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan siis myös työntekijöiden toimintatapaa tehdä omaa työtään sekä tapaa, jolla työskentelyn tavoitteet asetetaan aina asiakkaan omista lähtökohdista käsin. Asiakaslähtöisyyttä voidaan toteuttaa kolmella eri tasolla: organisaatioiden asiakaslähtöisenä toimintana, asiakaslähtöisenä yhteistyösuhteena sekä asiakaslähtöisesti työskentelevän ammattilaisen toimintana. (Laitila 2011, 25-29.)

Sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyys voidaan nähdä arvoperusteisena, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan kunnioittaen ja arvostaen jokaisen omaa yksilöllisyyttä. Palvelujen tarpeet nousevat usein asiakkaan omasta arvomaailmasta käsin, mutta ne ovat myös sidoksissa yhteiskunnan arvoihin ja normeihin. Palvelun tulisi alkaa asiakkaan esittämistä asioista, kysymyksistä ja odotuksista. Tarpeen määrittäminen edellyttää asiakkaan ja palveluntuottajan vastavuoroista vuorovaikutusta ja yhteisymmärrystä siitä, kuinka palvelut voidaan järjestää parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteisymmärrykseen pääseminen edellyttää palveluntuottajalta asiakasymmärrystä ja asiakaslähtöistä ajattelutapaa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyy kiinteästi asiakkaan osallisuus. Asiakkaan osallisuutta voidaan tukea asiakaslähtöisillä rakenteilla sekä toiminnalla ja päin vastoin. Asiakkaan osallisuus tässä yhteydessä tarkoittaa palveluiden käyttäjien kokemusasiantuntijuuden hyväksymistä, huomioon ottamista sekä hyödyntämistä. Osallisuus voi toteutua monella eri tavalla sosiaalipalveluissa: osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen sekä osallisuutena palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen. (Laitila 2010, 7-9.)

#### 4.2 Laadun johtaminen

Laadukkaan palveluntuottajan johto on myös omalla esimerkillään itse sitoutunut laatutyöhön. Johtajat luovat arvot, eettiset säännöt, kulttuurin sekä hyvän organisaatiokulttuurin. Laadukkaassa organisaatiossa johtamisjärjestelmä ja päätöksenteko perustuvat todelliseen, luotettavaan tietoon sekä hyvään prosessikokonaisuuteen. Johdon tehtävänä on asettaa palvelutoiminnan laatu- ja politiikka ja varmistaa, että niiden sopivuus on suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Johdon on ymmärrettävästi välitettävä laatu- ja politiikka tiedoksi koko työyhteisölle. Samalla sen on varmistettava, että se toteutuu läpi koko organisaation. (Lecklin 2006 26-40.)

Johtajan tehtävänä on luoda kannustava sekä innostava ilmapiiri toimintakulttuuriin ja työhön. Omalla esimerkillään hän vaikuttaa laatuajattelun ylläpitämiseen sekä sen syntymiseen. Johtaja ohjaa yhteisöä ymmärtämään laatuavoitteiden ja arvojen sisältöä sekä edistää työyhteisön oppimista. Hänen pitää mahdollistaa työntekijöiden osaamisen vahvistaminen sekä niin sanotun ”hiljaisen tiedon” ja työntekijöiden kokemusten hyödyntäminen hyvien käytäntöjen ja toimintojen luomisessa. Johtaja tukee ja ohjaa työyhteisön laatutyötä sovitujen periaatteiden mukaisesti. (Rousku, Holma 2004, 56-57.)

Sosiaali- ja terveysalalla tapahtuu isoja toimintaympäristön muutoksia ja samaan aikaan asiakkaiden palvelutarpeiden monimuotoisuus ja ongelmaisuus lisääntyvät. Toisaalla myös uudistuvan lainsäädännön velvoitteet asettavat vaatimuksia johtamiskäytäntöjen ja johtamisosaamisen uudistamiselle.

Haasteina korostuvat asiakkaiden palvelutarpeista lähtevien kokonaisvaltaisten palveluprosessien hallinta sekä verkostoyhteistyö, jonka tulee ulottua yli hallintorajojen. Toisaalta muutospainetta tuo myös palveluntarjoajien toiminnan parantaminen ja vahvistaminen, työn uudelleen organisointi sekä tiimi- ja verkostotyön kehittäminen. Tuleva uudistus vaatii johtajalta muun muassa hyvää henkilöstöjohtamista. Hyvä henkilöstöjohtaminen auttaa työn hallittavuutta ja oikein kohdentumista. Kun työntekijällä on tunne, että hän hallitsee työnsä, vahvistaa se myös työhyvinvointia ja lisää työssä pysymistä. Vaikuttavuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveystarpeissa edellyttää asiakasosallisuuden vahvistamista, joka omalta osaltaan haastaa sosiaali- ja terveysalan johtajuutta uudistumaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 19.)

#### 4.3 Resurssien ja henkilöstön hallinta

”Resurssienhallinnalla tarkoitetaan sitä, että organisaation on määriteltävä ne resurssit, joita tarvitaan laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen.” (Lecklin 2006, 312). Resursseihin kuuluvat palvelutoiminnassa tarvittava henkilöstö, tilat, laitteet ja tiedot. Lähtökohtana on palveluntuottajan strategia, josta tulee ilmetä mitä osaamista ja tietoa palveluntuottaja tarvitsee onnistuakseen nyt ja tulevaisuudessa. Pelkkä koulutuksesta saatu nimike ei riitä, vaan palveluntuottajan on toimenkuvissaan määriteltävä minkälaisia tietoja ja taitoja työtehtävien suorittaminen vaatii. (Lecklin 2006,22-23.)

Laadukkaan palveluntuottajan henkilöstö tekee laadun. Henkilökunta nähdään vahvuutena laadun sekä asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Palveluntuottaja on huolehtinut henkilöstön työviihtyvyydestä, panostaa ja tukee jokaisen omaa kehittymistä ja oppimista. (Lecklin 2006, 27.) He tietävät, miten heidän työpanoksensa liittyy palvelutoiminnan laatuun ja toiminnan kokonaisuuteen. Henkilöstö pystyy ottamaan vastuutta toiminnastaan sekä kykenee hallittuihin riskeihin. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri lisää työntekijöiden itseohjautuvuutta ja rohkeutta tarttua uusiin sekä vaikeisiin asioihin. (Lecklin 2006, 215-216.)

Yksityisen sosiaalipalveluntuottajan toimintaa määrittelee laki yksityisestä palvelun tuottamisesta. Laki 4§ mukaan toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet sekä toiminnan edellyttämä henkilöstö. Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. (laki yksityisestä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922, 4-10 §.) Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatissa toimimisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Toimintayksikön vastuuhenkilöltä edellytetään kelpoisuuslain 10 § 4 momentin mukaisesti soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa. (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

#### 4.4 Palvelutoiminnan prosessinomaisuus

Laatutoiminta alkaa palveluprosessien kehittämisestä. Palveluprosessit ovat yksi erittäin keskeinen asia laatutyössä. Käytännössä on huomattu, että prosessien tunnistaminen, mallintaminen sekä haltuunotto ei ole helppoa, eikä sen laatiminen ole sujunut niin jouhevasti kuin ehkä ajatellaan. Prosessit jaetaan kahteen eri kategoriaan; ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Ydinprosessit ovat ne prosessit, jotka alkavat asiakkaista ja päättyvät asiakkaisiin. Ne käynnistävät asiakasodotukset ja päättyvät asiakastyytyvyyteen. Tukiprosessit ovat niitä, joita ilman asiakkaan kohtaamat ydinprosessit eivät toimi, esimerkiksi henkilöstöhallinto ja siivouspalvelu. (Tuominen 2010, 21.) Prosessit kuvaavat sen, miten palveluntuottajan palvelut tuotetaan. Tavoitteena on, että prosessien kuvaamisen avulla tiedetään kaikki palveluun tarvittavat työvaiheet ja resurssit. Sen avulla tiedetään ketkä osallistuvat ja missä vaiheessa prosessiin. (Jaakkola, Orava & Varjonen, 2009, 15-16.)

Prosessit pyritään kehittämään mahdollisimman sujuviksi niin, että sisäinen toiminta on nopeaa ja tapahtuu samalla tavalla, kun prosessi uusitaan. Se ei ole irrallinen toiminto, vaan aina osa kokonaisuutta. Samalla huomioidaan kokonaisvaltaisesti toimintaympäristö ja se verkosto, jossa palveluntuottaja toimii. Taustatekijöiden pohjalta voidaan alkaa suunnitella prosesseja ja löytää sekä kehittää oikeat välineet niiden hallintaan. Prosessityöskentelyn

onnistuminen vaatii palveluntuottajalta selkeää visiota siitä, miksi prosessit mallinnetaan sekä siitä, miksi johtaminen ja käytännön tasolla tapahtuva kehittäminen on tärkeää. (Terho Tirkkonen www-sivut.)

Palveluprosessit sosiaali- ja terveydenhuollossa suunnitellaan asiakasta varten. Ne pyrkivät vastaamaan asiakkaiden palveluiden, kuntoutuksen ja hoidon tarpeisiin. Yksi laadun peruskysymyksiä sosiaali- ja terveydenhuollossa on se, miten sujuvasti ja millaisessa ilmapiirissä asiakas saa hoitonsa ja mitä vaikutavuutta prosessista on ollut asiakkaalle. Tärkeää on toisaalta se, mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa omaan hoitonsa / palvelunsa prosessiin. Nykyään ajatellaan niin, että mitä enemmän asiakkaalla on vaikutusmahdollisuuksia palvelunsa, sitä vaikuttavampia tulokset ovat. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä, Sainio. 2001, 37.)

#### 4.5 Laadun arvioiminen ja kehittäminen

Laadun arvioiminen kuuluu yhtenä olennaisena osana prosessien hallintaan. Laadua ei voi kehittää ilman arviointia ja siitä lähtevää kehittymistä. Seurantaan ja laadun vaikuttavuuden mittaamiseen on kehitetty apuvälineitä. Apuvälineet voivat olla muun muassa erilaiset palautejärjestelmät, itsearviointi ja auditointi. Auditoinnin yhteydessä puhutaan sisäisestä sekä ulkoista auditoinnista. Sisäinen auditointi on palveluntuottajan itsearviointia, jonka tavoitteena on selvittää sitä, kuinka palveluntuottaja käytännössä toimii ja mitkä asiat ovat kunnossa sekä suunnitella kehittämistoimenpiteet. Ulkoinen auditointi on jonkun ulkopuolisen tahon suorittama auditointi ja se tehdään usein laatusertifikaatin hankinnan yhteydessä. Molemmat voivat kohdistua kokonaisuuteen tai vain tiettyyn osa-alueeseen. (Lecklin 2006, 73.)

Asiakastyytyväisyysmittauksissa on huomioitava, että kyse on aina asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta ja jokainen asiakas kokee palvelun yksilöllisesti suhteessa omaan tilanteeseensa. Usein palvelun kokemukseen vaikuttaa myös asiakkaan tunteet, kuulluksi tuleminen ja hänen senhetkinen elämäntilanne. Asiakkaan subjektiivinen kokemus tulee ottaa kuitenkin huomioon



laadun arvioinnissa sekä laadun kehittämisessä, sillä muuten palvelutoiminta ei ole laadukasta eikä asiakaslähtöistä. Arviointia tulee tehdä monesta eri näkökulmasta, jotta toiminnasta saadaan mahdollisimman laaja ja kattava kuvaus. (Rousku, Holma 2004, 23.)

Itsearviointi on arviointia, jossa jokainen omalta osaltaan arvioi omaa toimintaansa, oman työryhmänsä ja työyhteisönsä toimintaa sekä arjen käytäntöjä. Itsearvioinnissa arvioidaan toimintaa systemaattisesti sekä kriittisesti. Tulosten perusteella tehdään tarvittavat muutokset, joiden pohjalta toiminnan on mahdollista jälleen kehittyä. Samalla se antaa tilaa yksilön ja koko yhteisön oppimiseen ja kehittämiseen. Oikein tehtynä itsearviointi lisää työyhteisön yhteenkuuluvuutta, ylläpitää motivaatiota sekä lisää sitoutumista palvelutoimintaan. Tavoitteena on, että se käynnistää aina uutta ajattelua ja oppimista. (Rousku, Holma 2004, 24-25.)

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Omavalvontasuunnitelmaan on kuvattuna arviointitavat, joilla palveluntuottaja seuraa palvelutoiminnan vaikuttavuutta ja laadun hallintaa. Omavalvonta on siis keino parantaa palvelun laatua sekä asiakkaiden oikeusturvaa. Suunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen arkinen työväline, joka on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. (Valviran www-sivut 2017.)

#### 4.6 Palvelun toiminnan tuotteistaminen

Tehokas ja tuloksellinen palvelujen tuotteistaminen merkitsee usein toimintatavan muutoksia kaikkialla organisaatiossa. Tuotteistaminen tarkoittaa palvelujen kehittämistä myytäviksi kokonaisuuksiksi. Siihen kuuluu myös tuotteiden sisällön määrittelemine. Tuotteistusprosessi on parhaimmillaan kokonaisvaltainen palvelujen laadun kehittämisprosessi. Tarkoituksena on tuottaa

asiakaskohtaista, palvelukohtaista sekä työntekijäkohtaista tietoa. Samalla myös taloudellisten kustannusten läpinäkyvyys paranee. (Mutikainen, 2013)

Toiminnantasolla tuotteistaminen luo tehokkuutta ja tasalaatuisuutta palveluntuotantoon. Tuotteistaminen antaa pohjan toiminnan johtamiselle, tulevaisuuteen varautumiselle sekä palveluntuottajan tuloksen seurantaan. Palveluntuottaja ymmärtää paremmin mitä on myymässä ja asiakas ymmärtää paremmin mitä on ostamassa. Tuotteistamisella palveluntuottaja rakentaa palvelutuotteen, konkretisoi asiakkaalle luvattun tuotteen sekä hallitsee asiakkaan odotuksia ja varmistaa kannattavan liiketoiminnan. (Mutikainen 2013).

Tuote sosiaalipalveluissa on palvelunantajan organisoimaa toimintaa, joka lähtee asiakkaan tarpeista, kohdistuu asiakkaan ja palvelunantajan määrittelemään kohteeseen sekä tuottaa lisäarvoa palvelunsaajalle. Tuotteistamisella sosiaalihuollon palveluissa tarkoitetaan tietyn palvelun rakentamista asiakkaalle. Tavoitteena on, että palvelukokonaisuus eli tuote on selkeä ja vastaa hyvin asiakkaiden tarpeita. Kun kunta tekee ostopalvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa, täytyy palveluntuottajan tehdä palvelustaan palvelukuvaus, johon on määriteltävä se tuote, mitä asiakas juuri siitä palvelusta saa. Palvelukuvaus tekee tuotteen kaikille osapuolille näkyväksi. (Kuntaliitto 2012a, 45.)

## 5 LAATUKÄSIKIRJA

Palveluprosessit kuvataan laatukäsikirjaan. Laatukäsikirja ei ole pakollinen, mutta käytännössä se on tärkeä ja toimiva apuväline laadunhallintaan. Käsi- kirjassa kuvataan palveluntuottajan keskeiset periaatteet ja se ohjaa toimintaa sekä hyviä ja luotettavia toimintatapoja. Laatukäsikirja on johdonmukainen esitys eri palveluprosessien sisällöistä. Laatukäsikirjalla tulee olla suora yhteys arjen todelliseen toimintaan, eikä se saa olla vain vastauksia erilaisiin standardeihin. (Holma ym. 2001, 116).

Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään palvelutoimintaa kokonaisuutena. Sen lähtökohtana on aina palveluntuottajan todelliset yksilölliset tarpeet. Rakenne sovitetaan mahdollisimman hyvin niitä palveleviksi. (Lecklin 2006, 31.) Käsikirjasta löytyy muun muassa käytössä olevat menettelyohjeet, prosessien välinen vuorovaikutus, organisaation esittely, laadunhallintajärjestelmän esittely, laatupolitiikka, laatutavoitteet, vastuut, valtuudet, palvelutoiminnan ja dokumentoinnin rakenne sekä mahdollisesti selitettynä käytetyt termit. Käsikirjalla varmistetaan järjestelmän toimivuus sekä tavat kehittää niitä. Henkilökunta koulutetaan ymmärtämään, mihin kuvatuilla menettelytavoilla pyritään. (Pesonen 2007, 87.)

Laatukäsikirjan ei tarvitse olla mittava teos, vaan se voi toimia hakuteoksena, laajennettuna sisällysluettelona tai punaisena lankana, josta lukija pääsee helposti alkuun ja löytää etsimänsä. Käsikirjaan asiat kuvataan selkeästi ja lyhyesti. Laatukäsikirjan ei tarvitse olla kirja, eikä se ole suositeltavaakaan. Se tulisi voida tarvittaessa tulostaa. Sisältö ja rakenne palvelevat palveluntuottajaa mahdollisimman sujuvasti. Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään palveluntuottajan toimintaa sekä toimintaan liittyviä arvoja. Se toimii arjen käytännön apuvälineenä perehdyttämisessä sekä käytännön työn tekemisessä. Kirjaan kuvataan vain ohjauksen kannalta tärkeät tiedot, se ei saa olla liian yksityiskohtainen. Tavoitteena on, että käsikirjaa päivitetään harvoin. (Lecklin 2006, 32.)

## 6 SOSIAALIPALVELU

”Sosiaalipalvelu käsite on muotoutunut tiiviissä yhteydessä sosiaalihuollon käsitteeseen. Kehitys on kulkenut pikku hiljaa kohti hallintorajoja ylittävää hyvinvointipalveluja. Toisaalta sosiaalipalveluiden ala on sisällöllisesti ohentunut, mutta sen toimintakenttä on laajentunut. Kuitenkin sosiaalipalveluiden tunnuspiirteinä olleet ei-materialisuus ja vapaaehtoisuus ovat säilyneet.” (Toikko 2012, 43.) ”Sosiaalipalvelut voidaan määrittää kolmen kehän avulla, jossa keskiössä on aina auttamissuhde. Niiden tarkoituksena on kuvata

sosiaalipalveluiden tehtäviä. Ensimmäinen kehä on yksilöllinen sosiaalinen vuorovaikutus, joka samalla muodostaa sosiaalipalveluiden pohjan. Toinen kehä muodostuu konkreettisista palveluista ja kolmas kuvaa sosiaalipalveluiden tavoitteita: täysivaltaisen kansalaisuuden toteutumista.” (Toikko 2012, 172-173.)

Sosiaalipalveluissa tärkeinä tavoitteina ovat esimerkiksi asiakkaan hyvinvoinnin vahvistuminen, heidän toimintakykynsä sekä elämänhallintansa lisääntyminen tai muutos asiakkaan toimintaympäristössä. Työntekijän työ, toimintatapa, tarjotut palvelut ja etuudet ovat välineitä asiakkaan hyvinvoinnin ja elämänhallinnan vahvistumiseksi. Työntekijän työn onnistumisen edellytys on hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa, joka perustuu luottamukseen sekä kokonaisnäkemykseen asiakkaan elämäntilanteesta ja sen muutostarpeista. Sosiaalipalveluissa pyritään asiakkaan elämäntilanteen selvityksen yhteydessä auttamaan asiakasta itseään näkemään tilanteensa ja tarpeensa. (Kananonoja ym. 2017, 183.)

”Sosiaalipalvelujen tehtävänä on muun muassa edistää ihmisten ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta sekä vähentää syrjäytymistä. Tulevassa sosiaali- ja terveysalan -uudistuksessa halutaan sovittaa uudella tavalla sosiaalipalvelut osaksi ihmisten kokonaisvaltaisia palvelukokonaisuuksia” (alueuudistuksen www- sivut 2017c). Tulevaisuudessa asiakas saa palvelunsa samasta paikasta ja mahdollisimman jouhevasti ilman niin sanottua ”kulkua luukulta toiselle”. Asiakkaan näkökulmasta palveluista on enemmän hyötyä ja vaikuttavuutta, mikäli hänen elämäntilannettaan voidaan katsoa yhtenä kokonaisuutena eikä palvelu ole pirstaloitua kuten usein tällä hetkellä on. (alueuudistuksen www- sivut 2017d.)

Sosiaalipalveluissa asiakkaan tarpeet voivat olla luonteeltaan esimerkiksi sosiaalisia tai taloudellisia ja ne voivat olla peräisin joko asiakkaasta itsestään tai ne voivat liittyä asiakkaan toimintaympäristöön. Tärkeää on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja tavoitteena on yhdessä tekeminen sekä toimiminen asiakkaan kanssa sekä asiakkaan parhaaksi. Asiakaslähtöinen palvelu lisää aina myös asiakkaan ja palveluntuottajan välistä avoimuutta ja luottamusta.

Asiakkaan mukaan ottaminen kumppaniksi vahvistaa todennäköisesti elämänhallintaa ja lisää voimaantumista. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 23.)

Sosiaalipalvelut koskevat erilaisten palvelujen tuottamista vauvasta ikääntyviin ihmisiin. Palveluja tuottavat kunnat, yhdistykset, järjestöt sekä yksityiset palveluntuottajat. Palveluja ovat esimerkiksi asumispalvelut, lastensuojelun palvelut. Tällä hetkellä palveluasumisen järjestäminen on kuntien lakisääteinen tehtävä. Yksityiset palveluntuottajat muun muassa yhdistykset voivat tarjota palvelunkäyttäjille asumispalveluita. Asumispalvelun järjestämiseen vaikuttavat palvelun käyttäjien, järjestäjien sekä tuottajien tilanne. Samalla siihen vaikuttavat myös lainsäädäntö, palvelujen rahoitus, kuntien palvelustrategiat ja niin sanotut menossa olevat trendit. (Kuntaliitto 2012b, 7.)

Yksityistä sosiaalialan palveluntuottajaa ohjaa hankintasopimus asukkaan kotikunnan tai kuntayhtymän kanssa sekä aluehallintoviraston ohjeet. Aluehallintoviraston tehtävänä on ohjata ja valvoa kunnallisia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja. Hankintaprosessien tavoitteena on aikaansaada toimiva palvelukokonaisuus, niin hankintayksikön kuin asiakkaidenkin kannalta. Sopimusehdot sekä palvelukuvaus määräävät palvelun sisällön ja järjestämistavan. (Kuntaliitto 2012c, 96.)

## 6.1 Sosiaalipalveluiden laatu

Hyvä laatu sosiaalipalveluissa on kompromissi. Se on kompromissi asiakkaan tarpeiden ja odotusten, omaisten tarpeiden ja odotusten, tilaajan asettamien ehtojen, yksikön toimintatapojen, sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden odotusten, hankintasopimusten reunaehtojen, ammattialan tieto perustasta nousevasta käsityksen, tutkimusten vaatimusten, kokemustiedon, lakien ja asetusten sekä valtakunnallisten suositusten, valvontaohjelmien sekä standardien välillä. Laadukkaana lopputuloksena se tuottaa asiakkaalle hyvinvointia ja elämänhallintaa. (Rousku & Holma 2004,11.)

Sosiaalipalvelussa palveluntuottajan ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on iso merkitys palvelujen onnistumisen kannalta. Tämä tarkoittaa laadullisen palvelun toteuttamisen näkökulmasta sitä, että palveluntuottajan pitää pyrkiä yhteiseen ymmärrykseen asiakkaan omasta tilanteesta ja odotuksista sekä palvelujen tarpeesta sekä toteutuksesta. Tämä voi saattaa palveluntuottajan erilaisten haasteiden eteen, jotka johtuvat asiakkaiden moniongelmaisista tilanteista tai toimintakyvyttömyydestä nähdä omia tarpeitaan. Palveluiden laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Tasalaatuisuus merkitsee sitä, että palvelu ei ole jonain päivänä parempaa kuin toisena. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 17.)

Sosiaalialan palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia siitä, että palvelujen vaikutukset vastaavat asiakkaan asettamiin tavoitteisiin ja vaikutukset näkyvät asiakkaan omassa elämässä. Sosiaalipalvelun vaikuttavuuden mittaaminen tuottaa palveluntuottajalle haastetta, koska vaikuttavuus asiakkaan arjessa saattaa näkyä vasta pitkän ajan kuluttua ja toisaalta kyse on asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta. Tulos ei läheskään aina ole tavoitteiden mukainen tai toivottu, mutta toisaalta se saattaa vaikuttaa merkittävästi johonkin muuhun elämäntilanteeseen liittyvään tärkeää asiaan. Voihan olla, että palvelu on ollut tuloksellista asiakkaan lähipiirissä, eikä niinkään asiakkaan omassa elämässä. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 31.)

”Sosiaalihuolto laki (1301/2014) velvoittaa 4 §:n 1 momentin mukaan, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata” (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017a, 94.). Laissa säädetään niin yleisesti sosiaalihuoltoa järjestettäessä huomioitavista ja tavoiteltavista kuin myös asiakaskohtaisesti arvioitavista laatutekijöistä. Laatua koskevaa sääntelyä on sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa, että sosiaalihuollon erityislainsäädännössä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017b, 94-95.)

Asiantunteva ja riittävä sosiaalihuollon henkilöstö, johtaminen sekä käytettävissä olevat toimitilat ja välineet ovat sosiaalihuollon järjestämisen näkökulmasta keskeisiä sosiaalihuollon laadukkuuteen vaikuttavia tekijöitä. Sosiaalihuollon toimintaedellytyksiin kytkeytyvät sosiaalihuollon asianmukaisuus ja toiminnan tarkoituksen mukaisuus. Laissa säädetään myös toimitiloista, joiden tulee ottaa huomioon muun muassa ympäristön kodinomaisuus sekä yksityisyyden huomioiminen ja yhteisöllisyyden edistäminen. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017c, 94.)

## 6.2 Päihdepalvelut

Päihdepalveluita toteutetaan osana sosiaali- ja terveystalvueluita. Kuntien tehtävänä on vastata päihdepalveluiden tuottamisesta. Kunnat voivat tuottaa päihdepalveluita itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa tai hankkia niitä joko yksityisiltä tai kolmannen sektorin palvelutuottajilta. Kuntien on järjestettävä kaikki päihdepalvelunsa siinä laajuudessa, kuinka paljon tarvetta kunnassa esiintyy. Päihdepalveluita toteutetaan avo- ja laitosmuotoisena. Tällä hetkellä päihdehuollon erityispalveluista noin puolet on voittoa tavoittelemattomien järjestöjen tuottamia. Erityispalveluja ovat esimerkiksi vaativampi katkaisuhoido ja kuntoutus. Päihdehuollon erityispalveluiden nykyinen tarjonta vaihtelee paljon kunnittain. Suurissa kunnissa palvelutarjonta on monipuolisempaa kuin pienissä kunnissa. Muita päihdehoitoa ja kuntoutusta tukevia palveluita ovat esimerkiksi päiväkeskukset, asumispalvelut sekä sosiaalinen kuntoutus. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2018.)

Päihdehuollon palveluita tulee antaa henkilöille, jolla on päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia sekä myös hänen perheelleen ja läheisilleen. Palveluja on annettava jokaisen yksilöllisten tarpeiden perusteella. Tarve voi olla esimerkiksi raittiuden ylläpitäminen, niin sanottu mini-interventio, suurkulutuksen vähentäminen sekä pitkäaikaisen riippuvuuden hoito ja kuntoutus. Palvelut tulee järjestää ensisijaisesti avohuollon toimenpitein niin, että ne ovat joustavia ja monipuolisia. Hoidon tulee olla luottamuksellista ja helposti saatavilla. (Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41 7§, 8§)

Nykyisten tutkimusten mukaan on perusteltua integroida mielenterveys- ja päihdepalvelut perusterveydenhuoltoon. Integraatio on jo aloitettu ja toteutettu joissain kunnissa. Päihdekuntoutujat on siten helpompi tavoittaa ja saada hoidon sekä tuen piiriin. Päihdeongelmiin liittyy edelleen paljon häpeää, jolloin on hyvä, että palveluihin hakeutuminen tehdään mahdollisimman helpoksi. On myös tärkeää, että ongelmista kärsivät saavat apua ajoissa eivätkä vasta silloin, kun ongelmat ovat moninkertaistuneet ja kasaantuneet. Tällä hetkellä päihde- ja mielenterveysongelmat ovat Suomessa keskeisin syrjäytymiseen johtava syy. Palvelujen saatavuudessa, oikea-aikaisuudessa sekä integraatiossa on ongelmia, mikä taas lisää kuntien ja valtion kustannuksia monikertaisesti. (Valtioneuvoston kanslia, 2018.)

Päihdepalvelujen laatusuosituksissa halusi sosiaali- ja terveysministeriö vuonna 2002 nostaa huomion kohteeksi asiakastyön, ammatillisen sekä johtamisen laadun. Silloin jo asetettiin päihdepalvelujen laadun lähtökohdiksi muun muassa palvelujen saavutettavuus, saatavuus ja palvelujensaamisen kriteerit. Laatusuosituksessa todetaan, että päihdepalvelujen laatu on myös hyvää kohtelua, ihmisarvon kunnioittamista ja rehellisyyttä tarjolla olevista palveluista palvelujen tarvitsijoille sekä vaikuttavaa lopputulosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 23.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019 määrittelee, että valvonta toteutetaan Valviran ja aluehallintovirastojen yhteisillä ohjauksen ohjauksikäynnillä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelu- ja asumispalveluikkoihin. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa valvonnan painopisteenä ovat muun muassa kuntoutukseen pääsy, kuntouttava työote, asiakkaan omatoimisuuden tukeminen, asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuus, toimittajien asianmukaisuus ja omatyöntekijä nimettynä. Ohjauksen ohjauksikäynneille otetaan mukaan myös kokemusasiantuntijoita. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019, päivitys vuodelle 2017, 18-19.)



### 6.3 Päihdekuntoutujien asumispalvelut ja laatu

Päihdekuntoutujien asumispalveluista käytetään useita käsitteitä, joista yleisimmin käytössä ovat tuettu asuminen ja palveluasuminen. Porin kaupunki käyttää nimitystä tuettu asuminen Porin Sininauhan asumispalveluista. Viime vuosina päihdekuntoutujien asumispalvelut ovat varsinkin suurissa kunnissa kasvaneet. Asumisen eri muodot ovat lisääntyneet pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman ja uuden ”asunto ensin” -periaatteen myötä. Näiden ohjelmien tarkoituksena on vähentää asunnottomuutta. ”Asunto ensin” -malli tulee Yhdysvalloista ja se tarkoittaa, että ennen päihitteettömyyteen pyrkimistä kuntoutujalle tarjotaan asunto. (Kuntaliitto 2012d, 20.)

Julkiset, yksityiset sekä kolmannen sektorin toimijat tuottavat Suomessa päihdekuntoutujien asumispalveluita. Päihdekuntoutujat saattavat tarvita laaja-alaista tukea asumiseensa. Taustalla voi olla pitkään jatkunut päihteen käyttö, taloudellisia vaikeuksia, ylisukupolvisia ongelmia tai huono-osaisuutta. Asumispalveluiden tarve saattaa johtua asiakkaan alentuneesta toimintakyvystä. ”Asumispalveluyksiköistä tiedetään kuitenkin liian vähän, muun muassa asumisen laadussa, hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinnassa sekä kuntoutumisen tukemisessa saattaa olla puutteita” (Kuussaari, Hottinen & Vastamäki, 2016).

Tiedetään kuitenkin, että asumispalveluissa tarjottava sosiaalinen tuki on asiakkaille usein tärkeää. Se luo asukkaisiin tulevaisuuden uskoa ja lisää osallisuutta. Joskus se jopa korvaa epävirallisen ja virallisen tuen muotoja. Asukkaiden kuntoutumisen edellytykset sekä hoidon riittävyys ovat olleet yhteiskunnallisen keskustelun kohteina. Ongelmallisena on nähty muun muassa se, että asumispalveluiden toiminnan ja laadun valvonnalle ei ole ollut yhteisiä kokonaisvaltaisia kriteerejä. (Kuussaari ym. 2016.)

MPNet-verkosto on perustettu vuonna 2010. MPNet-verkosto on mielenterveys- ja päihdetyön yhteistyöverkosto, jonka tarkoituksena on parantaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluita ja niiden laatua. Vuonna 2013 verkosto julkisti mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen

palveluiden laatusuosituksen. Laatusuosituksissa nousee esille neljä teemaa, jotka ovat yhteisöllisyys, asiakkaan osallisuus, hyvä arki ja osaava henkilöstö. (Mielenterveyden keskusliiton www-sivut 2017.)

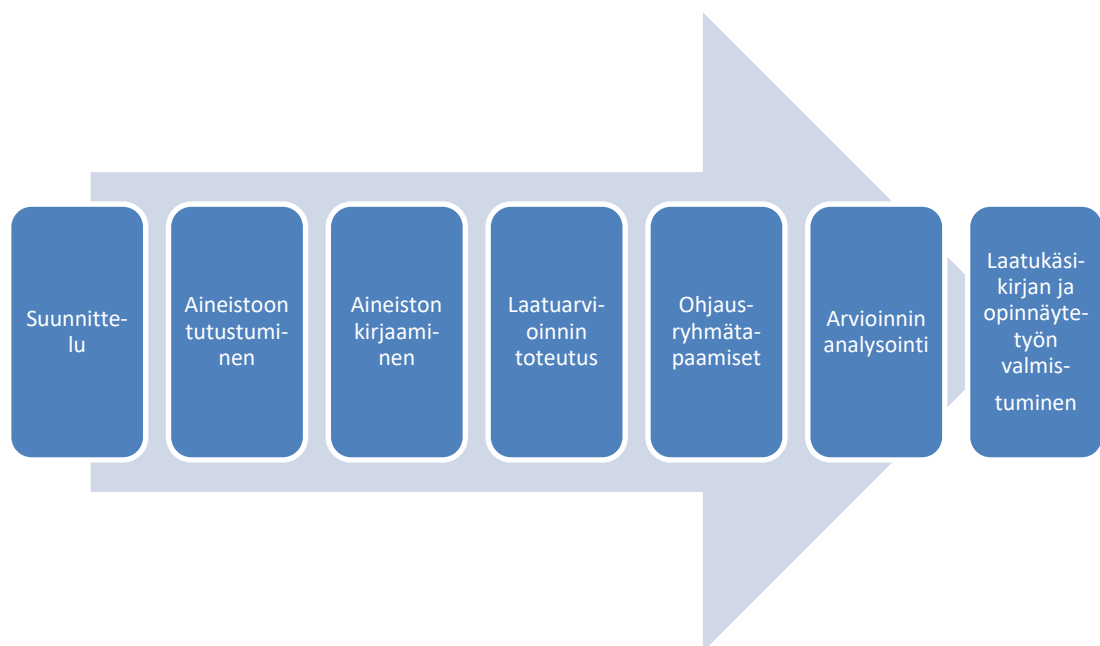
Sosiaalihuoltolaista ei löydy selkeitä säädöksiä asumispalveluiden järjestämiseen, tuotteistamiseen tai kilpailuttamiseen. ”Tilaaaja, tuottaja ja asukas toimivat lainsäädännön ja erilaisten tulkintojen rajapinnalla, jossa tilaajalla on täydellinen harkintavalta” (Johansson, Koski & Tainio 2013, 246). Kunta eli tilaaja voi siis ostaa sosiaalipalvelut hankintasopimuksen avulla, jolloin kunta on kilpailuttanut sosiaalipalvelut. Palvelujen ostamista säätelee hankintalaki. (Laki julkisista hankinnoista 348/200.7.)

Valvira antaa ohjeet yksityiselle sosiaalialan palveluntuottajalle palvelujen järjestämisestä. Palveluntuottajan toimitilat tulee olla esteettömät sekä turvalliset ja niiden tulee mahdollistaa asukkaiden yhteinen toiminta sekä yksilöllinen kuntoutuminen. Tilasuunnittelu lähtee aina palveluntuottajan toiminta-ajatuksista. Mikäli tavoitteena on itsenäinen asuminen, suunnitellaan henkilökohtaiset asunnot siitä lähtökohdasta, että asiakas huolehtii kaikista arjen toimista omassa asunnossaan. Mikäli toiminta-ajatuksessa korostetaan yhteisöllisyyttä, on kaikille yhteisillä tiloilla suurempi merkitys. Tilojen on silloin mahdollistettava yhteiset ruokailut ja muut kokoontumiset sekä ulkopuolisten vierailut. (Valvira 2012.)

Valviran ohjeen mukaisesti jokaisella asiakkaalla asumispalveluissa tulee olla oma huone. Huoneen pitäisi olla WC- ja pesutilat sekä ruoanvalmistustila mukaan lukien vähintään 20 neliötä. Ryhmäasumisessa asukkaan omia tiloja sekä yhteistä keittiö-, ruokailu-, oleskelu ja sauna- sekä kodinhoitotilaa on oltava 40 neliötä asukasta kohden. Asukkaalle on kuitenkin aina varmistaa riittävä yksityisyys. (Valvira 2012.)

## 7 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Aloitin opinnäytetyöni toteutuksen lokakuussa 2017 tutustumalla laatua ja laadunhallintaa koskevaan kirjallisuuteen. Joulukuun alkuun mennessä olin kirjoittanut ensimmäisen version opinnäytetyön teoriaosuudesta. Teoria-osuutta hioin koko opinnäytetyön ajan sitä mukaan, kun opin enemmän laadusta ja laadunhallinnasta. Pyrin teoriaosuudessa käsittelemään asioita, joita käsittelin myös laatukäsikirjassa. MPNet-asumisen laatusuosituksen arviointilomakkeella keräsin arviointi tietoa Porin Sininauhan asumispalveluiden laadusta ennen laatukäsikirjan aloittamista. Seuraavassa vaiheessa analysoin arviointilomakkeiden tulokset ja samanaikaisesti työntekijöistä koostuva ohjausryhmä aloitti työskentelyn. Kehittämistehtävän etenemisprosessi on kuvattuna ohessa olevassa kuviossa numero yksi. Käytännössä vaiheet saattoivat limityä toisiinsa ja ajoittain palasin taaksepäin täydentämään tai muokkaamaan jotain aikaisempaa vaihetta. Lopuksi aloitin laatukäsikirjan kokoamisen samalla tutustuen myös Porin kaupungin kanssa tehtyyn puitesopimukseen, joka omalta osaltaan myös raamittaa laatutyötä. Laatukäsikirjan kokoamisessa tärkeän roolin saivat asumisen laadun arvioinnin tulokset sekä työntekijöistä koostun ohjausryhmän keskustelut.



Kuvio 1. Prosessikuvaus.

## 7.1 Osallistujat

Kehittämistehtävä tehtiin Porin Sininauha ry:n tuetusta asumispalveluista sekä ensisuojusta. Kohderyhmänä ovat päihde- ja mielenterveyskuntoutujat sekä tilapäisesti vailla asuntoa olevat ja asunnottomat ihmiset, jotka käyttävät Porin Sininauhan palveluita. Asiakkaana voivat olla porilaiset asunnottomat ja muut sopimuskuntalaiset tai asunnottomuushan alla olevat. Lisäksi Sininauhan kohderyhmään kuuluvat vankiloista vapautuvat, asunnottomat henkilöt.

Opinnäytetyötä varten henkilökunnasta kerättiin niin sanottu ohjausryhmä. Ohjausryhmään kuuluivat: kaksi henkilökunnan edustajaa, vastaava ohjaaja sekä toiminnanjohtaja. Ohjausryhmän toiminnan tavoitteena oli koota toimivat käytänteet, niin sanottu hiljainen tieto laatukäsikirjaan sekä kehittää uusia toimintamalleja ja seurata laatukäsikirjan valmistumista.

## 7.2 Asumisen laadun arviointimittari

Tutkimusaineisto kerättiin asumispalveluiden asukkailta MPNet-verkoston kehittämällä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille asumisen laatusuosituksen arviointilomakkeella. MPNet-verkoston mittarilla mitataan asumisen laadun toteutumista sekä laatua yleensäkin. MPNet on mielenterveys- ja päihdetyön yhteistyöverkosto, joka on avoin järjestöjen yhteenliittymä, jonka tarkoituksena on parantaa päihdekuntoutujien asumispalveluita. (liinkotisasiöön www-sivut 2017.)

Ennen arviointilomakkeen käyttöönottamista testasin lomaketta neljällä asukkaalla ja kahdella päivätoimintakeskuskävijällä. Näiden kokemusten pohjalta muokkasinkin lomakkeen vastausvaihtoehtoja ymmärrettävämpään muotoon, koska koehenkilöasiakkaiden oli vaikea ymmärtää ja hahmottaa kysymyksen vastausvaihtoehtoja. Asumisen laadunarviointilomake on opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Laatuarviointimittarin vastausvaihtoehtoina ovat kyllä ja ei. Lisäksi on kaksi vapaamuotoista vastausvaihtoehtoa. Porin Sininauhan asumispalveluiden asukkailta kerättiin arviointitieto joulukuussa 2017.

### 7.3 Ohjausryhmä

Ohjausryhmä kokoontui kolme kertaa opinnäytetyöprosessin aikana. Kokoonpanot vaihtelivat henkilökunnan työvuorojen sekä laatukäsikirjan tarpeiden mukaisesti. Ohjausryhmän toiminnan tavoitteena oli koota hyvät ja toimivat käytänteet, niin sanottu hiljainen tieto laatukäsikirjaan sekä kehittää uusia toimintamalleja ja seurata laatukäsikirjan valmistumista. Ohjausryhmässä keskusteltiin ja laatukäsikirjaan kirjattiin hyviä ja toimivia toimintakäytäntöjä. Ohjausryhmä työskenteli motivoituneesti ja sitoutuneesti. Vanhoja käytössä olevia toimintaohjeita selkiinnytetään ja konkretisoitiin ymmärrettävämpään muotoon. Ilman ohjausryhmän toimintaa hyvät ja toimivat käytännöt ja niin sanottu ”hiljainen tieto” olisi ollut vaikea saada laatukäsikirjaan.

## 8 PORIN SININAUHAN ASUMISPALVELUJEN LAADUN ARVIOINNIN TULOKSET

Asumisen laadun arviointitutkimus tehtiin joulukuussa 2018. Arviointi suoritettiin asumisyksikön yhteisökokouksen yhteydessä. Kyselyyn vastasi asumisyksikön 23 asukkaasta 17 asukasta (n=17). Vastaajat ovat iältään 30 - 75-vuotiaita asumisyksikön asukasta. Kyselyyn vastattiin nimettömästi. Arviointi on jaettu viiteen eri osioon. Arvioinnin osiot olivat: arki Porin Sininauhassa, toiminta Porin Sininauhassa, asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien toteutuminen Porin Sininauhassa, osaava henkilöstö Porin Sininauhassa sekä yhteisöllisyys toimintana Porin Sininauhassa. Porin Sininauha ry:n laatu arviointiin mittarissa olevien osioiden kautta korkeaksi. Mittaristo alkaa yleisellä osiolla, jossa kysytään palveluntuottajan yksikön omavalvontasuunnitelmasta sekä toimintaohjelmasta, joka tulee olla kaikkien asukkaiden nähtävillä. Kyselyyn

vastanneista 17 asukkaasta 15 vastasi kysymykseen. Heistä viisi (34 %) vastasi kyllä ja kymmenen (66 %) vastasi ei.

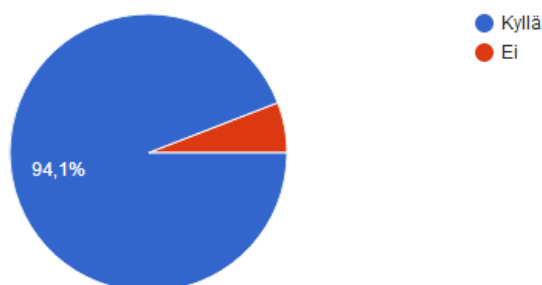
### 8.1 Arki Porin Sininauhassa

Arjen asumisyksikössä vastaajat kokivat asumisen olevan laadukasta ja hyvää. Vastauksissa ei ollut juurikaan hajontaa. Kaikki vastaajat (n=17) tiesivät, kenellä yleisavain on ja kuka sitä voi käyttää. Jokainen vastaaja arvioi myös voivansa itse päättää, kenet kutsuu kotiinsa.

Kuviosta kaksi nähdään, kuinka asukkaat on perehdytetty asumisen sääntöihin. Vastaajista 16 (94 %) on saanut perehdytyksen asumisen sääntöihin ja yksi (6 %) vastaaja arvioi, että ei ole saanut perehdytystä.

#### Minut on perehdytty asumisen sääntöihin

17 vastausta

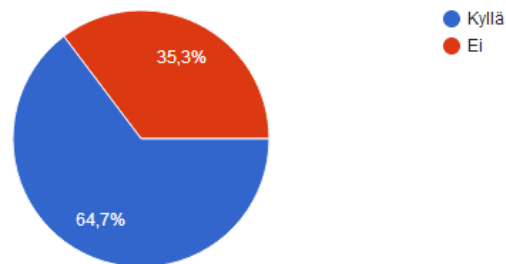


Kuvio 2. Minut on perehdytetty asumisen sääntöihin (n=17)

Kuviossa kolme asukasta arvioivat pelastussuunnitelmaan perehdyttämistä. Asukkaista kuusi (36 %) vastasi, että heitä ei ole perehdytetty pelastussuunnitelmaan. 11 (65 %) asukasta vastasi, että heidät on perehdytetty pelastussuunnitelmaan.

### Minut on perehdytty pelastussuunnitelmaan

17 vastausta



Kuvio 3. Minut on perehdytetty pelastussuunnitelmaan (n=17).

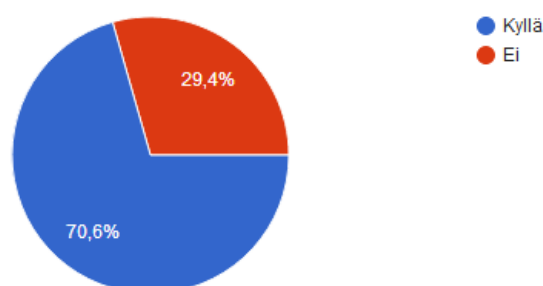
## 8.2 Toiminta Porin Sininauhassa

Toimintaosiossa asukkaiden vastaukset olivat tasaisia eikä hajontaa juurikaan ollut. Kaikki vastaajat (n=17) arvioivat voivansa itse päättää mihin toimintaan osallistuvat. Asukkailta kysyttiin, huomioidaanko Porin Sininauhan toiminnassa heidän yksilölliset tarpeensa. Asukkaista kaksi (12 %) vastasi, että heidän yksilöllisiä tarpeita ei huomioida. 15 (88 %) asukasta arvioi, että heidän yksilölliset tarpeet huomioidaan Porin Sininauhan toiminnassa.

Kuviossa neljä nähdään asukkaiden arviot siitä, pystyvätkö he vaikuttamaan Porin Sininauhan toiminnan sisältöihin. Viisi (29 %) asukasta vastaisi, että he eivät pysty vaikuttamaan toiminnan sisältöihin. 12 (71 %) asukasta vastasi pystyvänsä vaikuttamaan toiminnan sisältöihin.

### Pystyn vaikuttamaan toiminnan sisältöihin

17 vastausta

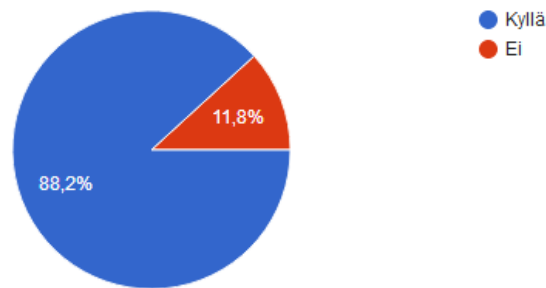


Kuvio 4. Pystyn vaikuttamaan toiminnan sisältöihin (n=17)

Kuvioissa viisi asukkaat arvioivat omaa päätöstään siitä, miten omaiset ovat mukana Porin Sininauhan toiminnassa. Aukkaista kaksi (12 %) arvioi, että he eivät itse päättä ovatko omaiset mukana toiminnassa. Vastaavasti aukkaista 15 (88 %) arvioi voivansa päättää itse ovatko omaiset mukana toiminnassa.

#### Minä päätän miten omaiseni ovat mukana toiminnassa

17 vastausta



Kuvio 5. Minä päätän miten omaiset ovat mukana toiminnassa (n=17).

Arki ja toimintaosion päätteeksi lomakkeella oli avoin kohta, jossa kysyttiin omia kokemuksia Porin Sininauhassa asumisesta. Avoimeen kysymykseen tuli seitsemän vastausta. Vastaukset olivat: ”erittäin hyvä paikka asua”, ”tykkään”, ”vuosien kokemusten takana... säännöt ovat parantuneet”, ”ok”, ”loistava ratkaisu minulle tilanteeseen johon olin ajautunut”, ”ensi kertaa yleensäkin tämmöisessä paikassa ja olen täysin tyytyväinen 10+” ja ”ei huonoa sanottavaa”.

### 8.3 Asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien toteutuminen Porin Sininauhassa

Asiakkaan osallisuutta ja oikeuksien toteutumista Porin Sininauhassa käsittelevässä osiossa vastauksissa on näkyvästi selvästi eniten hajontaa. Osa vastauksista oli jätetty tyhjäksi. Laadun arvioinnissa asukailta kysytään: minun yksityisyyttäni kunnioitetaan, eikä kotiini mennä ilman lupaa. Aukkaista (n=15) 14 (93 %) vastasi, että minun yksityisyyttäni kunnioitetaan eikä kotiini

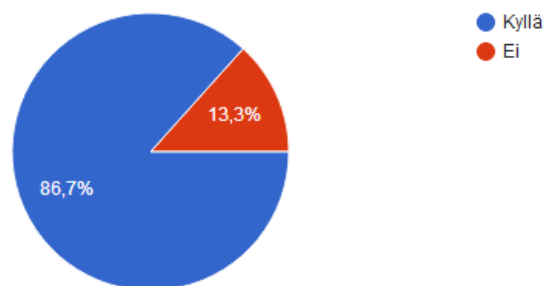


mennä ilman lupaa. Asukkaista vain yksi koki, että yksityisyyttä ei kunnioiteta ja kotiin voidaan mennä ilman hänen lupaansa. Asukkaat vastasivat seuraavaksi kysymykseen: minä päätän, milloin kotiin tullaan. Asukkaista (n=16) kymmenen (62,5 %) vastasi, että he päättävät milloin heidän kotiinsa tullaan. Asukkaista kuusi (37,5 %) koki, että he eivät voi päättää milloin heidän kotiinsa tullaan.

Kuviossa kuusi asukkaat arvioivat kohdellaanko heitä hyvin ja puhutaanko heille suoraan asioista. Asukkaista (n=15) 13 (87 %) arvioi, että heitä kohdellaan hyvin ja asioista puhutaan heille suoraan. Vain kaksi (13 %) asukasta arvioi, että heitä ei kohdella hyvin, eikä heille puhuta suoraan asioista.

#### Minua kohdellaan hyvin ja minulle puhutaan asioista suoraan

15 vastausta

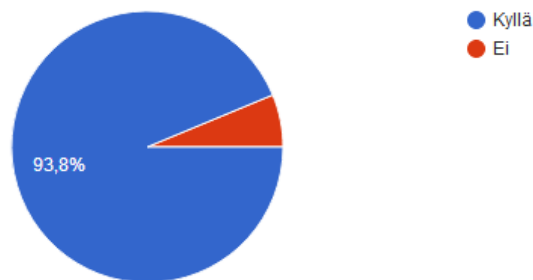


Kuvio 6. Minua kohdellaan hyvin ja minulle puhutaan asioista suoraan (n=15).

Kuviossa seitsemän asukkaat arvioivat, kuinka heitä kuunnellaan ja kuullaan. Asukkaista (n=16) 15 (94 %) vastasi, että heitä kuunnellaan ja kuullaan. Vastaajista yksi (6 %) koki, että häntä ei kuunnella eikä kuulla.

### Minua kuunnellaan ja kuullaan

16 vastausta



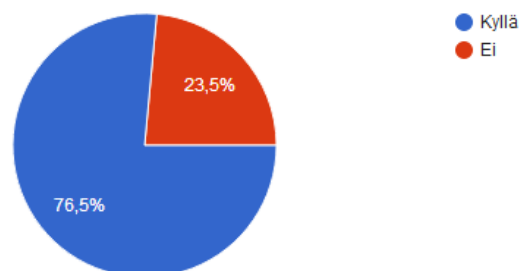
Kuvio 7. Minua kuunnellaan ja kuullaan (n=16)

Laadun arvioinnissa asukailta kysyttiin: näen halutessani itseäni koskevat tiedot. Asukkaista (n=17) 15 (88 %) vastasi näkevänsä omat tietonsa ja kaksi (12 %) asukasta vastasi, että he eivät näe itseään koskevia tietoja.

Kuviossa kahdeksan asukailta kysyttiin saavatko he yksilöllistä tarpeiden mukaista tukea. Asukkaista (n=17) 13 (76,5 %) vastasi saavansa yksilöllisten tarpeiden mukaista tukea. Neljä (23,5 %) vastasi, että he eivät saa yksilöllisten tarpeidensa mukaista tukea.

### Minä saan yksilöllisten tarpeiden mukaista tukea

17 vastausta



Kuvio 8. Minä saan yksilöllistä tarpeiden mukaista tukea (n=17)

Laadun arvioinnissa asukailta kysyttiin: onko minulla kopio kuntoutussuunnitelmastani. Asukkaista (n=15) neljä (27 %) vastasi, että heillä on kopio omasta

kuntoutussuunnitelmasta, kun taas asukkaista 11 (73 %) vastasi, että heillä ei ole kopiota omasta kuntoutussuunnitelmasta.

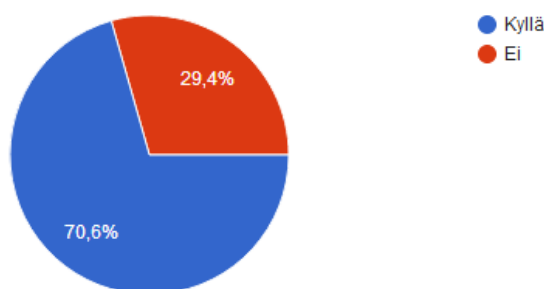
#### 8.4 Osaava henkilöstö Porin Sininauhassa

Henkilöstön osaamisen arvioinnissa kaikki vastaajat (n=17) arvioivat työntekijöiden olevan luotettavia ja yhteisistä sopimuksista kiinnipitäviä. Asukkailta kysyttiin osaavatko työntekijät työnsä. Asukkaista (n=17) 16 (94 %) vastasi, että työntekijät osaavat työnsä. Vain yksi (6 %) asukas arvioi, että työntekijät eivät osaa työtään. Kysyttäessä Porin Sininauhan ilmapiiristä asukkaista (n=17) 16 (94 %) vastasi, että yksikön ilmapiiri on hyvä. Yksi vastaajista (6 %) koki, että yksikön ilmapiiri ei ole hyvä.

Kuviossa yhdeksän asukkaat arvioivat uuden työntekijän perehdyttämistä ja sitä, tietääkö hän mitä työhön kuuluu. Asukkaista (n=17) 12 (71 %) arvioi, että uusi työntekijä perehdytään hyvin ja hän tietää mitä työhön kuuluu. Vastaajista viisi (29 %) arvioi, että uutta työntekijää ei perehdytetä hyvin, eikä hän tiedä mitä työhön kuuluu.

#### Uusi työntekijä perehdytetään hyvin ja tietää mitä työhön kuuluu

17 vastausta



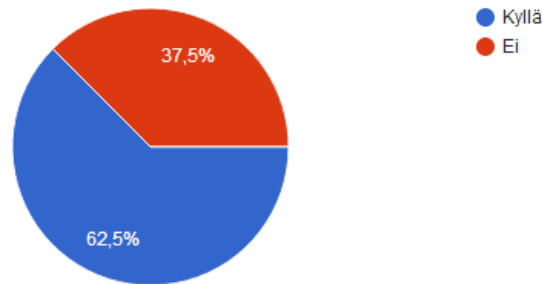
Kuvio 9. Uusi työntekijä perehdytään hyvin ja hän tietää mitä työhön kuuluu (n=17)

Kuviossa kymmenen asukkaat arvioivat henkilökunnan vaihtuvuutta. Asukkaista (n=16) kymmenen (62,5 %) arvioi, että henkilökunnan vaihtuvuus on

vähäistä. Kuusi (37,5 %) asukkaista vastasi, että henkilökunnan vaihtuvuus ei ole vähäistä.

### Henkilökunnan vaihtuvuus on vähäistä

16 vastausta



Kuvio 10. Henkilökunnan vaihtuvuus on vähäistä (n=16)

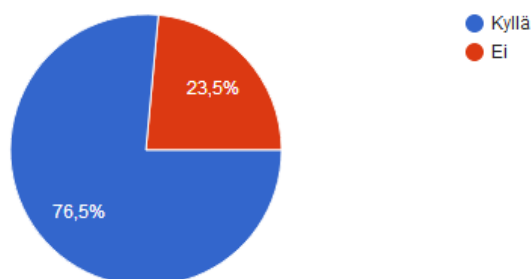
## 8.5 Yhteisöllisyys Porin Sininauhassa

Yhteisöllisyys toteutuu Porin Sininauhassa laadun arvioinnin mukaan hyvin. Vastaajista (n=17) 16 (94 %) tiesi, että henkilökunnalla ja asukkailla on yhteisiä kokouksia, joihin voivat osallistua. Vastaajista vain yksi (6 %) ei tiennyt yhteisistä kokouksista.

Kaikki vastaajat (n=17) vastasivat, että heillä on mahdollisuus tuoda asioista yhteiseen käsittelyyn. Kaikki asukkaat (n=17) myös arvioivat, että kaikki kokouksissa tulevat kuulluksi ja voivat osallistua niihin. Kuvioista yksitoista nähdään, kuinka asukkaat vastasivat kysymykseen, onko heillä tiedossa mitä näissä kokouksissa käsitellään. Vastaajista (n=17) 13 (76,5 %) tiesi, mitä kokouksissa käsitellään. Neljä (23,5 %) vastasi, että ei tiennyt mitä kokouksissa käsitellään.

### Minulla on tiedossa, mitä näissä kokouksissa käsitellään

17 vastausta



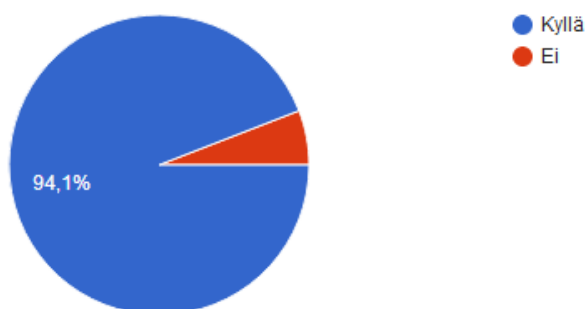
Kuvio 11. Minulla on tiedossa mitä näissä kokouksissa käsitellään (n=17).

Asukkaat arvioivat saavansa apua ja tukea osallistumiseen yhteisössä. Asukkaista (n=17) 13 (76,5 %) arvioi saavansa tukea ja apua osallistumiseensa yhteisössä. Asukkaista neljä (23,5 %) arvioi, että he eivät saa tukea eivätkä apua yhteisössä osallistumiseen.

Kuviosta 12 nähdään kuinka asukkaat arvioivat vierailujen pelisääntöjen sopimisesta yhdessä. Asukkaista 16 (94 %) arvioi, että vierailujen pelisäännöt sovitaan yhdessä, vain vastaajista yksi (6 %) oli eri mieltä.

### Vierailujen pelisäännöt sovitaan yhdessä

17 vastausta



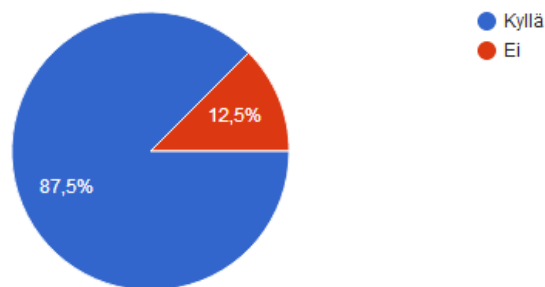
Kuvio 12 Vierailujen pelisäännöt sovitaan yhdessä (n=17).

Laadun arvioinnissa asukailta myös kysyttiin, tuetaanko heitä aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan. Vastaajista (n=16) 11 (69 %) vastasi, että heitä

tuetaan aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan. Viisi (31 %) vastaajaa koki, että heitä ei tueta aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan. Kuviossa 13 asukkaita kysyttiin, saavatko he apua yksikön ulkopuolella oleviin toimiin (työ, koulutus, kela yms.). Vastaajista (n=16) 14 (87,5 %) arvioi saavansa apua yksikön ulkopuolisiin toimiin. Vain kaksi (12,5 %) vastaajaa arvioi, että he eivät saa apua ulkopuolisiin toimiin.

#### Saan apua yksikön ulkopuolella oleviin toimiin (työ, koulutus, kela yms)

16 vastausta



Kuvio 16. Saan apua yksikön ulkopuolella oleviin toimiin (työ, koulutus, kela yms.) (n=16).

Lomakkeen lopuksi oli vielä avoin kysymys, johon asukkailla oli mahdollisuus kommentoida. Neljä vastaajista oli vastannut avoimeen kysymykseen: ”kiitos”, ”olen kiitollinen kaikille työntekijöille” ” kiitos kaikille tasapuolisesti” ja ” ei mitään valittamista, ei ainakaan nyt tule mieleen”,

Porin Sininauha ry:n ensisuojusta ei vastaavanlaista kyselyä ole mahdollista tehdä, koska ensisuoja on tarkoitettu väliaikaiseksi suojaksi, ei pysyväksi asu-  
mispalveluksi.

## 8.6 Yhteenveto

Arviointikyselyssä arkeen liittyvissä osioissa vastausten perusteella vastaajat arvioivat arjen olevan laadukasta ja hyvää. Sininauha on turvannut asukkailleen turvallisen ja hyvinvointia edistävän toimintaympäristön. Samalla se

varmistaa arjen toiminnassa asukkaan itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden. Jokaisella asukkaalla on oikeus omaan tilaansa yksikössä, jonka voi haluamallaan tavalla sisustaa. Toimintaan liittyvissä arvioinneissa asukkaat arvioivat voivansa itse päättää mihin toimintaan osallistuvat. Asumisyksikkö tukee asukkaan omaa valinnanvapautta omassa elämässään ja toimintaympäristössään. Asiakslähtöisyyden näkökulmasta arvioinnista tulee esille myös jokaisen asukkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen yksikön toiminnassa. Toisaalta vastaajat arvioivat, että toiminnan sisältöihin on vaikeampi vaikuttaa.

Arvioitaessa asiakkaan osallisuuden ja oikeuksien toteutumista vastauksista nousee vahvasti esille asukkaiden hyvä kohtaaminen ja heidän kunnioitus. Kuuntelu ja kuulluksi tuleminen on asumisyksikön vahvuuksia. Asukkaat arvioivat, että heitä kohdellaan hyvin ja heille puhutaan asioista suoraan. Aito kuunteleva kohtaaminen lisää asumispalvelujen vaikuttavuutta. Se mahdollistaa myös luottamuksellisen ilmapiirin, joka lisää avoimuutta työntekijöiden ja asukkaiden välillä. Kenenkään valintoja tai menneisyyttä ei arvostella, vaan asioita katsotaan tässä hetkessä eteenpäin. Vuorovaikutus ja kohtaaminen asukkaiden ja työntekijöiden välillä koetaan hyväksi. Tulevassa laatukäsikirjassa kiinnitetään huomiota asukkaiden kokemukseen yksityisyydestä. Tässä yhteydessä yksityisyyteen liittyy kysymys siitä, voiko työntekijä mennä asuntoon ilman asukkaan lupaa. Päihteettömässä yksikössä työntekijöiden on toisinaan mentävä asukkaan kotiin ilman heidän lupaansa. Nämä käynnit koskevat lähinnä sääntörikkomuksista johtuvia tilanteita. Jatkossa kannattaa pohtia, olisiko kuntoutussuunnitelman antaminen asukkaalla myös kuntoutettava elementti ja toimisiko se mahdollisesti asukkaan muistin tukena, johon hän voi itse palata silloin kun haluaa.

Tutkimuksen mukaan Porin Sininauhan asukkaat arvostavat ja pitävät työntekijöitä luotettavina. Asukkaat arvioivat työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista hyväksi. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että Porin Sininauha on sitoutunut huolehtimaan ja ylläpitämään työyhteisön osaamista sekä työnkehittämisestä. Yksikön ilmapiiristä on myös huolehdittu, mikä heijastuu asukkaisiin vahvana ja tukevana elementtinä. Arviointikyselyn pohjalta perehdyttämiseen

on jatkossa hyvä kiinnittää huomiota ja tässä apuna on myös valmistuva laatukäsikirja.

Yhteisöllisyys toimintayksikössä arvioitiin hyväksi. Sininauha on edistänyt yhteisöllisyyttä järjestämällä yhteisiä tilaisuuksia henkilökunnan ja asukkaiden välille. Jokaisella vastaajalla oli myös tiedossa, että voivat tuoda asioita yhteiseen käsittelyyn. Vastauksista on myös nähtävillä, että Porin Sininauha edistää luottamuksellista ilmapiiriä avoimessa ja tasavertaisessa vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa. Omaan yhteisöön osallistumiseen ja siihen saamaan tukeen on hyvä kiinnittää huomioita. Osa asukkaista arvioi myös, ettei saa tukea kodin ulkopuoliseen toimintaan. Omaohjaajatyö ja asiakaslähtöinen työote osana laatujärjestelmää on tähän hyvä väline.

## 9 PORIN SININAUHAN LAATUKÄSIKIRJAT

Laadun arvioinnin tulosten sekä ohjausryhmän kanssa käytyjen keskustelujen ja Porin kaupungin kanssa tehdyn puitesopimuksen pohjalta laadin laatukäsikirjat Porin Sininauhaan tuettuun asumispalveluun sekä ensisuojaan. Laatukäsikirjat ovat saatavilla sähköisenä sekä paperiversiona. Laatukäsikirjan sisältö on toimintayksikön salassa pidettävää tietoa.

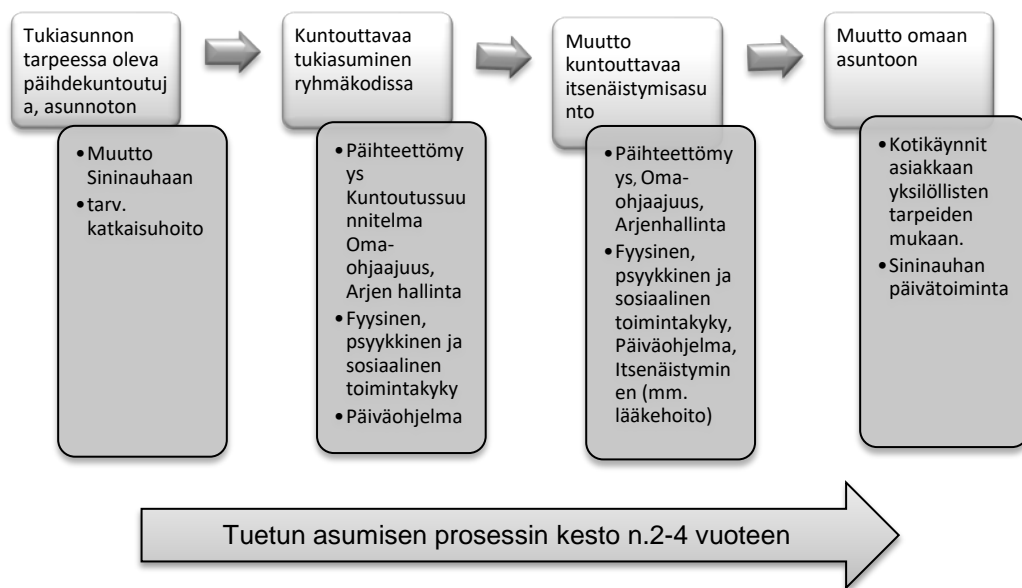
Tuetun asumisen ja ensisuojan laatukäsikirjojen tekoa ohjaa Porin kaupungin kanssa tehty puitesopimus, joka määrittelee vähittäisvaatimukset palveluntuottajalle. Tuetun asumisen puitesopimus määrittelee palveluntuottajan käyttämän henkilöstömäärän, koulutustason, asumiseen liittyvät palvelut (toimintaympäristön, kuntouttavan työotteen, perushoidon sekä huolenpidon, terveyden- ja sairaudenhoidon ja turvallisuuden), kuntouttavaan toimintaan liittyvät palvelut sekä tilaajan ja palveluntuottajan välisen yhteistyön. (Porin kaupungin puitesopimus, 2017.)

Puitesopimus ohjaa palveluntuottajaa yhä enemmän huomioimaan asukkaan itsemäärämisoikeutta, osallisuutta, yksilöllisyyttä sekä turvallisuutta.



Palveluntuottajan tulee tukea ja vahvistaa kuntoutujien omia voimavaroja psyykkisen, sosiaalisen ja fyysisen toimintakyvyn alueilla. Jokaisen asukkaan kanssa tehdään yksilöllinen, sisällöltään konkreettinen kuntoutumista ohjaava kirjallinen kuntoutumissuunnitelma. Asukkaan palveluun kuuluu kuntoutumissuunnitelman mukainen ohjaus ja tuki sekä asukkaiden toimintakyvyn aktivoiminen, joka ylläpitää ja kehittää fyysistä, psyykkistä sekä sosiaalista hyvinvointia. Toiminnanohjauksen tulee olla päivittäistä asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Porin kaupungin puitesopimus, 2017.)

Kuviosta 18 nähdään Porin Sininauha ry:n tuetun asumisen kokonaisprosessi. Muut tiedot laatukäsikirjasta ovat salassa pidettäviä.

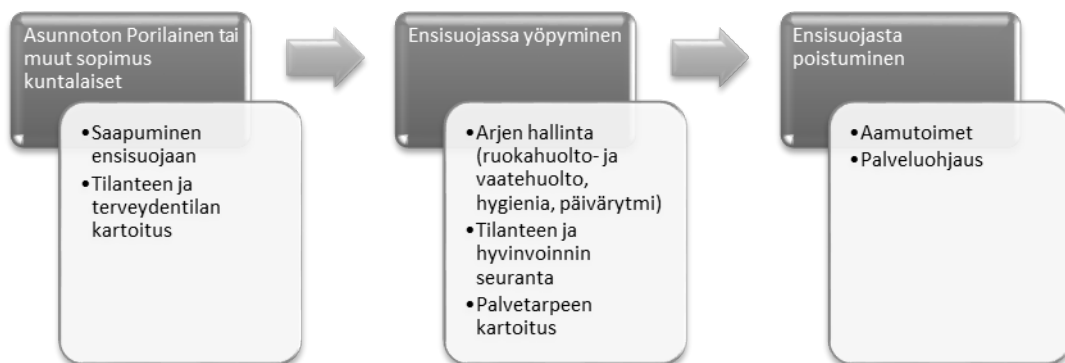


Kuvio 18. Porin Sininauha ry:n tuetun asumisen kokonaisprosessi.

Porin kaupungin kanssa tehty puitesopimus ensisuojojalveluista määrittelee tilojen lisäksi sen, että ensisuojojan palveluun kuuluu aamupala. Asiakas saa tarvittaessa ohjausta ja tukea henkilökohtaisen hygienian hoitoon ja siihen liittyvät perushygieniatuotteet. Hän pääsee suihkuun, saa ohjausta ja tukea pyykki- ja vaatehuoltoon. Palveluun kuuluu myös asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin seuranta ja arviointi sekä tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen ja tarvittavaan hoitoon tai palveluun ohjaaminen. Asiakasta tulee aktivoida

asunnon hakemiseen, palveluihin hakeutumiseen ja osallistumaan erilaisiin itsehoitoryhmiin ja vertaistukiryhmiin. Mikäli asiakas on kahden kuukauden ajan yli puolet öistä ensisuojaassa, on palveluntuottajan ryhdyttävä toimenpiteisiin ja järjestettävä palveluntarpeen arviointipalaveri yhteistyössä viranomaisten kanssa. (Porin kaupungin puitesopimus, 2017.)

Kuvio 19 kuvaa ensisuojan kokonaisprosessia, muut tiedot ensisuojan laatukäsikirjasta ovat salassa pidettäviä.



Kuvio 19. Ensisuojan kokonaisprosessi kuvaus.

## 10 POHDINTA

Hyvin toimivien päihdekuntoutujien tuettujen asumispalveluiden keskeiset edellytykset ovat laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelut. Päihteiden käyttö ja niistä johtuvat haitat kasautuvat väestössä yhä vaan edelleen ja asumisen ongelmat moninkertaistuvat. Asumispalveluiden tulisi tavoittaa erityisesti ne, joiden oma toimintakyky on heikompi. Laadukkaat, asiakaslähtöiset ja hyvin toteutetut asumispalvelut ehkäisevät syrjäytymistä, lisäävät hyvinvointia ja osallisuutta. Laitila (2011) toteaa, että asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan käsitysten ja toiminnan kunnioittamista sekä asiallista kohtelemista sekä sitä, että asiakas voi toiminnallaan vaikuttaa omien asioidensa hoitoon. Porin

Sininahan asukkaat laadun arvioinnissa arvioivat Sininahan toiminnan olevan asiakaslähtöistä ja osallisuutta edistävää.

Laatutyöhön liittyy siis kiinteästi asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöinen työskentelytapa on vaikuttavaa ja hyödyllistä. Asiakkaan tulee itse osallistua oman asumisensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Laitila (2011) liittyy asiakaslähtöisyyteen vahvasti osallisuuden. Asumispalveluissa ja ensisuoajatyyppisessä asumisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen. Sininahan asumisyksikön laadun arvioinnin tuloksista asukkaan osallisuus omaan arkeen sekä toimintaan toteutuu hyvin. He voivat itse päättää mihin toimintaan osallistuvat, ovat mukana suunnittelussa ja päätöksen teossa. Asiakas tulee nähdä tasavertaisena ja aktiivisena kehittämiskumppanina, jonka kokemuksia voidaan hyödyntää käytäntöjen kehittämisessä. Asiakkaan hyödyntäminen käytännön kehittämisessä lisää asiakkaan sitoutumista omaan kuntoutumiseen sekä lisää kuntoutumisen vaikuttavuutta. Laatukäsikirjojen teossa on käytetty asiakkaiden kokemuksia kattavasti hyödyksi.

Laadusta puhuttaessa tulee kiinnittää huomio palvelutoiminnan laatuun. Se sisältää koko sen prosessi- ja toimintaketjun, jonka tuloksena palvelu syntyy. Tuominen (2010) nostaa palveluprosessit yhdeksi keskeiseksi asiaksi laadukkaassa palvelutoiminnassa. Palveluprosesseja suunniteltaessa tulee aina huomioida kokonaisvaltaisesti se toimintaympäristö ja verkosto, johon palvelutoiminta liittyy. Laatukäsikirjoissa on otettu huomioon toimintaympäristö ja verkosto. Toimintaympäristöön liittyy myös kiinteästi päihdekuntoutujien asumispalveluissa päihdeet. Päihdekuntoutuja on sairastunut päihderiippuvuuteen, joka tuottaa haasteita arjen hallintaan, toimintakykyyn sekä asumiseen. Porin Sininauhassa asumisyksikkö on päihdeetön ja ensisuojojassa ei ole päihdeettömyyden vaatimusta. Asumiseen ja ensisuoajatyyppiseen toimintaan tarvitaan säännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Sääntöjen avulla varmistetaan laadukas, tasavertainen ja turvallinen elinympäristö. Laatukäsikirjoihin on sisällytetty säännöt, joihin arvioinnin mukaan asumisyksikön asukkaat ovat perehdytetty ja he myös pystyvänsä vaikuttamaan niihin.

Holma, Outinen, Idänpää ja Heikkilä (2001) kirjoittavat, että sosiaalihuollon palveluprosessit on aina suunniteltu asiakasta varten; vastaamaan asiakkaiden palveluiden, kuntoutuksen sekä muun hoidon tarpeita. Tärkeää on se, miten sujuvasti ja millaisessa ilmapiirissä asiakas saa palvelunsa, mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa omaan palveluunsa ja mitä hyötyä siitä on asiakkaalle. Porin Sininauhan asukkaat arvioivat laadun arvioinnissa asumisyksikön ilmapiirin hyväksi ja suurin osa asukkaista kokee saavansa tarpeiden mukaista tukea.

Asiakkaiden tarpeita verrataan ja mitataan suhteessa laatuun. Palvelun tyytyväisyyskokemus on aina asiakkaan subjektiivinen kokemus. Rousku ja Holma (2004) muistuttavat, että palvelu kokemukseen vaikuttaa aina myös asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne sekä kuulluksi tuleminen. Asiakastyytyväisyyttä pitää ja tulee tarkastella oikeassa suhteessa. Palveluntuottajan jatkuva kehittyminen ei ole sitä, että jokainen palaute aloittaa prosessin tai toimintatapojen muuttamiseen. Laadun mittaamiseen on erilaisia apuvälineitä. Porin Sininauhassa on käytössä systemaattinen palautejärjestelmä, joka liitettiin osaksi laatuksikirjoja.

Jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta, mutta laatutyön kehittämisessä ja toteuttamisessa vastuu on johdolla ja koko työyhteisöllä. Lecklin (2006) korostaa johtajan roolia laatutyössä. Johtajan tehtävänä on omalla esimerkillään luoda kannustava ilmapiiri sekä vaikuttaa laatuajattelun syntyymiseen ja ylläpitämiseen. Hän tehtävään on työntekijöiden osaamisen vahvistaminen, kokemuksen ja ammattitaidon hyödyntäminen. Sininauhassa asukkaat arvioivat henkilökunnan osaavansa työnsä hyvin. Sininauha on panostanut henkilökunnan ammattitaidon kehittämiseen. Sosiaalipalvelualalla kilpailuvaltina nyt ja tulevaisuudessa on henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito, joka sisältää palveluntuottajan sisäistä tietämystä, asiakkaan kohtaamistaidot sekä arjen työnhallinnan. Laatu prosessit ja toimintaohjeiden käytettävyys häviävät, mikäli henkilökunnalta puuttuu taito kohdata ihminen ja kuunnella asiakasta käytännön työssä. Henkilökunnan asiakkaiden kohtaamistaidot ja heidän kunnioitus näkyy vahvasti Sininauhan asukkaiden arviointikyselyn tuloksissa. He kokevat, että heitä kuullaan ja he tulevat kuulluksi.

Sosiaalihuollon lain laadunnäkökulmasta edellyttää palvelun tuottajalta, että hänellä on käytössä riittävä ja asiantunteva henkilöstö sekä toimitilat ja välineet. Toimitilojen tulee ottaa huomioon yksityisyys, kodinomaisuus sekä yhteisöllisyys riippuen asumisyksikön toimintavoista sekä asukkaiden tarpeista. Suurin osa asukkaista vastasi laadun arvioinnissa, että heidän yksityisyyttä kunnioitetaan eikä kotiin mennä ilman lupaa. Tuetun asumisen laatukäsikirjaan on valmistunut henkilökunnalle ohjeistus, milloin ja tavalla asukkaan kotiin mennään. Yksityisyyden ja yhteisöllisyyden vaatimukset on otettu huomioon laatukäsikirjoissa.

Opinnäytetyön tekeminen oli erittäin opettava ja mielenkiintoinen prosessi. Se selkiytti ja avasi organisaatiomme toimintakulttuuria ja laadun monia eri ulottuvuuksia. Työn mielekkyyttä lisäsi sen ajankohtaisuus. Tulevaisuudessa järjestöjen sekä yhdistysten toiminnalta odotetaan myös enemmän mitattavaa tuloksellisuutta sekä vaikuttavuutta. Yhdistysten sekä yksityisten palveluntuottajien tulee olla valmistuneita tulevaan sote-uudistukseen.

Nyt valmistuneet laatukäsikirjat vaativat palveluprosessien jatkuvaa seuraamista, arviointia ja kehittämistä. Laatutyö ei koskaan ole valmispaketti, vaan se on jatkuvasti uudistettava ja muuttuva prosessi kuten Lecklin (2006) kirjoittaa. Asumispalvelujen laadunhallinnan tarkoituksena on ottaa huomioon ensisijaisesti asiakkaan vaatimukset ja odotukset. Sen jälkeen laadunhallinta vastaa yhteisön ja sidosryhmän tarpeisiin. Samalla kuitenkin yksityisen sosiaalialan palveluntuottajan on myös tiedettävä tarkasti palvelun ostajan ja sidosryhmien vaatimukset, toiveet sekä odotukset. Nämä kaikki tulee liittää yhteen saavuttaaksemme laadukkaita ja toimivia asumispalveluita. Tulevaisuuden vaatimukset ja muutokset on otettu huomioon kokonaisvaltaisesti laatutyössä ja laadunhallinnassa.

Tämä versio laatukäsikirjaa on vain osa kokonaisuudesta ja on tärkeää, että sen kehittämistä ja ajan tasalla pitämistä jatketaan. Laatukäsikirjaan on tuotu henkilökunnan kokemuksen kautta saatua niin sanottua ”hiljaista tietoa” ja asukasarviointitieto. Asukasarviointitieto toi laatukäsikirjaan asiakaslähtöisyyttä

sekä lisää asiakasymmärrystä. Arvioinnin avulla saatiin mukaan erittäin tärkeitä elementtejä tuetun asumisen laatukäsikirjaan. Henkilökunnalta saatu hiljainen tieto on kerätty ja dokumentoitu laatukäsikirjoihin mahdollisimman kattavasti. Näin tieto on kaikkien käytössä ja sitä pystytään hyödyntämään laatu-työssä ja toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnan ollessa mukana laatukäsikirjan teossa heidän sitoutumisensa laatutyöhön on parempaa. Seuraava askel on tehdä laatukäsikirjaan tukiprosessien kuvakset.

Nyt valmistunut laatukäsikirja ja laadun arvioinnin tulokset antavat Porin Sini-nauhalle hyvän ja vahvan laadullisen kilpailuedun tulevassa Sote-uudistuksessa.

## LÄHTEET

Alueuudistus www-sivut.2017a. Viitattu 2.10.2017 <http://www.alueuudistus.fi>

Alueuudistus www-sivut.2017b. Viitattu 2.10.2017 <http://www.alueuudistus.fi>

Alueuudistus www-sivut.2017c. Viitattu 2.10.2017 <http://www.alueuudistus.fi>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. uud. p. Helsinki: Tammi.

Holma, T., Outinen, M., Idänpään-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa - kehitä laatutalo: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki. Stakes.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua: Opas yrityksille. Helsinki: Libris Oy. 4. uud. painos.

Johansson, J. & Koski, A. & Tainio, H. 2013. Uudistuva johtaminen kolmannen sektorin asumispalveluissa. Teoksessa Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, tutkimuksia 39. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, M & Marjamäki, P. (toim.). 2017. Sosiaalityönkäsi- kirja. 4.uud.p. Helsinki: Tietosanoma oy.

Kuntaliiton verkkojulkaisu. 2012a. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Kuntaliiton julkaisuja 2012. Viitattu 5.11.2017. ISBN 978-952-213-937-5 (pdf)

Kuntaliiton verkkojulkaisu. 2012b. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Kuntaliiton julkaisuja 2012. Viitattu 5.11.2017. ISBN 978-952-213-937-5 (pdf)

Kuntaliiton verkkojulkaisu. 2012c. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Kuntaliiton julkaisuja 2012. Viitattu 5.11.2017. ISBN 978-952-213-937-5 (pdf)

Kuntaliiton verkkojulkaisu. 2012d. Palveluasumisen järjestäminen ja kilpailuttaminen. Helsinki: Kuntaliiton julkaisuja 2012. Viitattu 5.11.2017 ISBN 978-952-213-937-5 (pdf)

Kuussaari, K., Hottinen, A. & Vastamäki, M. 2009. Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat HUS-alueen asumispalveluissa. Viitattu 12.12.2017. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):6

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Tohtorin väitöskirja. Viitattu 27.12.2017. ISBN 978-952-61-0224-5 (pdf)

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. 1397/2016.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. 817/2015.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. 22.7.2011/922.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä.5 uud.p. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut: Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Itä-Suomen yliopisto: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.1.2018, [http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)

Lilinkotisäätiön www-sivut. Viitattu 8.10.2017. <http://www.lilinkoti.fi>

Mielenterveyden keskusliiton www-sivut. Viitattu 8.10.2017. <http://www.mtkl.fi>

Mutikainen.2013. Palveluprosessit näkyväksi: Prosessikuvaukset palvelujen tuotteistamisen tukena. Service innovation boot camp. Viitattu 3.1.2018. <http://videonet.fi/web/tekes/2013bootcamp/6/mutikainen.pdf>

Pesonen H. 2007. Laatu! –Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor Oy

Porin kaupungin asumisen tuki puitesopimus.2017.

Porin Sininauha ry:n toimintakertomus vuodelta 2016.

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41.

Rousku, S & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliiton julkaisu. Viitattu 10.10.2017. ISBN 952-213-132-6 (pdf)

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.2017a. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 8.10.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.2017b. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 8.10.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>



Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.2017c. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 8.10.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019, päivitys vuodelle 2018. Valvontaohjelmia 1:2018. Viitattu 20.11.2017. ISBN 978-952-5978-62-9 (pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö Suomen kuntaliitto. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita: Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002:3. Viitattu 18.12.2017. [http://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen\\_laatusuositukset.pdf/](http://stm.fi/documents/1271139/1406271/P%C3%A4ihdepalvelujen_laatusuositukset.pdf/)

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 20.1.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja: Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialle 2009:17. Viitattu 18.12.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2914-2>

Suojanen, U. 2014. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Viitattu 10.11.2017. <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>

Terho Tirkkosen www-sivut. Viitattu 20.12.2017.

Toikko, T.2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuominen, K. 2010. Tehoa ja laatua muutoksen johtamiseen. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.

Valtioneuvoston kanslia. 2018. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan artikkelisarja 6/2018: Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ongelmia voidaan ratkaista. Viitattu 5.2.2018. [tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/6-2018-Mielenterveys-+ja+paihdepalveluiden+ongelmia+voidaan+ratkaista/2b598a5a-2b2f-4aef-a2b5-34af0e990cf1?version=1.0](http://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/6-2018-Mielenterveys-+ja+paihdepalveluiden+ongelmia+voidaan+ratkaista/2b598a5a-2b2f-4aef-a2b5-34af0e990cf1?version=1.0)

Valviran www-sivut. 2017. Viitattu 10.12.2017 <http://www.valvira.fi/>

Valvira 2012. Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoidon valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014 5:2002. Viitattu 15.12.2017. <http://docplayer.fi/33635-Mielenterveys-ja-paihdehuollon-valtakunnallinen-valvontaohjelma-2012-2014.html>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöiseen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Viitattu 10.10.2017. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

## Liite 1

## Sininauha ry:n asumispalveluiden laatuksely

Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja nimettömästi.

Palveluntuottajalla tulee olla toimintayksikköä koskeva oma-valvontasuunnitelma ja toimintaohjelma, joka on kaikkien nähtävillä ja jossa kuvataan toimintaan liittyvät periaatteet, ohjeet ja määräykset.

Oletko nähnyt kyseisen suunnitelman?

Kyllä Ei

Vastaa kysymyksiin omien kokemustesi pohjalta.

1. Arki Porin Sininauhassa:

Koti:

- Minun nimeni lukee asunnon ulko-ovessa
- Minulla on avain omaan asuntooni
- Tiedän, kenellä on yleisavain ja kuka sitä voi käyttää
- Minä voin kalustaa asuntooni itse
- Minä voin päättää ketä kutsun kotiini
- Minut on perehdytty asumisen sääntöihin
- Minut on perehdytty pelastussuunnitelmaan

Kyllä Ei


Toiminta

- Minä päätän, mihin toimintaan osallistun
- Toiminnassa huomioidaan minun yksilölliset tarpeeni
- Pystyn vaikuttamaan toiminnan sisältöihin
- Minä päätän miten omaiseni ovat mukana elämässäni
- Juhlat ja vuodenajat yms. näkyvät yksikön toiminnassa

Kyllä Ei


Kirjoita tähän vapaasti omia kokemuksia asumisestasi Porin Sininauhassa:

## Asukkaan osallisuus ja oikeudet:

Kyllä Ei

- Minä päätän miten ja kenen kanssa asun
- Minun yksityisyyttäni kunnioitetaan ja kotiini ei tulla ilman lupaa
- Minä päätän, milloin kotiini tullaan
- Minä päätän, kuka on omaohjaajani
- Minua kohdellaan hyvin ja minulle puhutaan asioista suoraan
- Minua kuunnellaan ja kuullaan


Kyllä Ei

- Näen halutessani itseäni koskevat tiedot
- Minulla on itselläni kopio kuntoutussuunnitelmastani
- Minä saan yksilöllisten tarpeiden mukaista tukea
- Voin osallistua yksikön toiminnan kehittämiseen
- Voin osallistua työntekijöiden valintaan
- Minä voin olla mukana päättämässä asukkaiden yhteiseen toimintaan käytettävistä olevista rahoista
- Voin osallistua yksikön toimintaan mm. vertaisohjaajana


## Osaava henkilöstö

Kyllä Ei

- Uusi työntekijä perehdytetään hyvin ja tietää mitä työhön kuuluu
- Työntekijät osaavat työnsä
- Työntekijät ovat luotettavia ja yhteisistä sopimuksista pidetään kiinni
- Henkilökunnan vaihtuvuus on vähäistä
- Yksikössä on hyvä ilmapiiri
- Opiskelijoita ohjataan hyvin


## Yhteisöllisyys toiminta yksikössä

Kyllä Ei

- Henkilökunnalla ja asukkailla on yhteisiä kokouksia, joihin voin osallistua
- Minulla on tiedossa, mitä näissä kokouksissa käsitellään
- Minulla on mahdollisuus tuoda asioista yhteiseen käsittelyyn
- Kokouksissa kaikki tulevat kuulluksi ja voivat osallistua
- Kokousten päätökset ovat nähtävillä
- Kokouksissa yhteisesti päätetyt asiat toteutuvat


Kyllä Ei

- Saan apua ja tukea osallistumiseeni yhteisössä
- Ristiriitatilanteet ratkaistaan
- Yhteisestä toiminnasta päätetään yhdessä
- Tapahtumista ja retkistä päätetään yhdessä
- Vierailujen pelisäännöt sovitaan yhdessä
- Omaiseni huomioidaan yksikön toiminnassa


## Yhteisöllisyys yksikön ulkopuolella

- Saan apua yksikön ulkopuolella oleviin toimiin (työ, koulutus, kela yms)
- Minua tuetaan aktiivisesti kodin ulkopuolelle toimintaan
- Yksikkö tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa


Muita terveisiä:

Suurkiitos vastauksestasi!