

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti

Suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation
laatukäsikirjan sisällöksi

Helka Rönkä

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma, YAMK (90 op)

Toukokuu/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Helka Rönkä	Sivumäärä 78 ja 14 liitesivua
Työn nimi Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti, Suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä	
Tiivistelmä <p>Tässä toiminnallisessa tutkimus- ja kehittämistyössä kirjoitetaan suunnitelma Carean (Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän) viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi. Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin, millaisia aihealueita Carean laatukäsikirjan tulisi toimialan viimeaikaisen kehityksen ja asiakaspalvelutilanteen erityispiirteiden vuoksi sisältää sekä millaisin toimintaperiaattein Carean työsuhteinen tulkkauspalveluhenkilöstö – Carea esimerkkitulkkauspalveluorganisaationa – toimii.</p> <p>Opinnäytetyö perustuu kirjallisuuskatsaukseen laatu-käsitteestä ja laadunhallinnasta sekä tulkkauspalveluorganisaatioihin sovellettavissa olevien laatukäsikirjojen vertailuun. Laatukäsikirjan runkoa – Carean henkilöstöä, palveluprosesseja, toiminnan arviointia ja sen kehittämistä – kuvataan ja analysoidaan vielä erikseen Carean tulkkauspalveluhenkilöstöltä kerätyn kyselyaineiston avulla. Raportin lopuksi pohditaan, miten laatukäsikirjaa kehitetään edelleen.</p> <p>Laadun tulkitaan läpäisevän Carean tapauksessa tulkkauspalveluprosessin aina organisaation toiminnan sisäisestä laadukkuudesta ja johtamisesta asiakastytyväisyyteen eli ulkoiseen laadun kokemukseen tulkkaustoiminnassa ja -tilanteessa. Kyselyyn vastanneet viittomakielentulkkit kokevat henkilöstön osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin sekä yhteisöllisyyden arvokkaiksi ja edistettäviksi toimintaperiaatteiksi sekä laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon kirjattaviksi aihealueiksi. Henkilöstön ote työhön nähdään toimintaa kehittäväksi. Havaittiin myös, että laatukäsikirjan kehittäminen edellyttää yhteistoimintaa, avointa keskustelua ja osallistumismahdollisuuksia (kehittämis)työhön sitouttamiseksi.</p> <p>Laatukäsikirjoja ei ole arvioitu viittomakielialalla tätä ennen, ja Carean tapausesimerkki voidaan nähdä henkilöstömielipiteen varovaisena keskustelunavauksena aiheesta. Onko Carean laatukäsikirja toimintaperiaatteineen esimerkillinen, yleinen ja edustava vai eroaako se muiden organisaatioiden laatutyöstä ja laatukäsikirjoista, edellyttää nykyistä laajempaa tutkimusasetelmaa ja monipuolisempia menetelmällisiä valintoja.</p>	
Asiasanat laatu, laadunhallinta, tulkkaus, organisaatio	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Services

ABSTRACT

Author Helka Rönkä	Number of Pages 78 and appendices 14
Title Just Ordinary Deeds - Better in Quality. Table of contents for the first version of quality manual for Carea's branch of sign language interpretation	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and/or Mentor Carea, The Federation of municipalities	
Abstract <p>The aim of this practice-based thesis is to plan a quality manual frame for Carea's (Federation of municipalities) suborganization in the branch of sign language interpretation. Carea stands for the municipal health care and social services organization in Kymenlaakso, Southern Finland. The thesis is set to answer what kind of quality manual is needed in Carea organization in order to pay attention to the recent changes in the branch and to take notice of the special features of interpretation situations. The principles the interpreters execute in their work are studied as well.</p> <p>This thesis is based on a literal review of the concepts of quality and its management. Quality manuals that are suitable benchmarks for Carea case are also compared. The frame of the Carea quality manual – the personnel, service processes, evaluation and development – is described closely by analyzing the survey-data gathered from the Carea interpreters. The developmental ideas are reflected on at the end of this thesis.</p> <p>Quality is seen to cover the interpretation processes within the organization. Quality is also interpreted as the customers' experiences of the services provided. The personnel who answered the survey via web-based questionnaire see personnel development, job well-being and the sense of community valuable and important to incorporate into the quality manual. The personnel as whole is analyzed as development-orientated. Cooperation, open dialogue and opportunities of participation are perceived crucial in order to develop the frame of the Carea quality manual.</p> <p>Quality manuals have not been evaluated in the sign language interpretation branch before this thesis. The example of Carea and the quality manual frame formed in addition to this thesis can be viewed as a moderate opening discussion of the subject. Answering questions such as, is the Carea's quality manual exemplary, representative or common or does the Carea case differ from the quality of the work and quality manuals behind the practices in other organizations in the same field, requires a study more broad and methodically deeper than this thesis.</p>	
Keywords quality, quality management, interpretation, organization	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimus- ja kehittämistyön lähtökohdat ja rajaus	6
1.2 Tutkimusongelmat	10
1.3 Opinnäytetyön rakenne	10
2 CAREA	12
2.1 Carean tulkkauspalveluorganisaatio	13
2.2 Asiakkaat	16
2.3 Hajautettu organisaatio	17
3 LAATUTYÖ JA LAATUKÄSIKIRJA	22
3.1 Tuotteen ja toiminnan laatu	24
3.2 Laadun tavoitteet	25
3.3 Laadunhallinta ja laadunhallintajärjestelmä	25
3.3.1 Dokumentointi	28
3.3.2 Yrityksen johto ja henkilöstö laadun kehittäjinä	29
3.4 Laatukäsikirja	30
3.5 Laatukäsikirjat erilaisten organisaatioiden laatutyössä	31
3.5.1 Kymenlaakson ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja	32
3.5.2 Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirja	33
3.5.3 Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirja	34
4 LAATU VIITTOMAKIELIALAN TULKKAUSPALVELUORGANISAATIOISSA	36
4.1 Tulkkauspalveluorganisaatioiden perustaminen	36
4.2 Laatu viittomakielialalla	37
4.3 Humanistisen ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja	38
4.4 Diakonia ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja	40
4.5 Tulkkauspalveluorganisaatioiden laatutyö ja laatukäsikirjat	42
4.6 Carean viittomakielialan tulkkauspalvelut ja laatu	44
4.6.1 Johdon vastuu	44
4.6.2 Henkilöstön osaaminen	45
4.6.3 Henkilöstön työhyvinvointi	47
4.6.4 Laadun määrittely Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa	47
5 LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTTAMINEN	50
5.1 Millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan tulisi toimialan erityispiirteistä johtuen sisältää	50
5.1.1 Kysely	52
5.1.2 Kyselyn toteutus	53
5.2 Millaisia Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkiset toimintaperiaatteet ovat ja miten nämä toimintaperiaatteet näkyvät käytännössä	54
5.2.1 Henkilöstö	56
5.2.2 Palveluprosessit	57
5.2.3 Toiminnan arviointi	59
5.3 Millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää	62

6 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	63
6.1 Tutkimuskysymysten tarkastelu	63
6.2 Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation laatukäsikirja	68
6.3 Tutkimusmenetelmän merkitys saatuihin tutkimustuloksiin	71
6.4 Tutkimustulosten merkitys tulkkaukspalveluorganisaatioille	71
6.5 Tavoitteiden toteutuminen ja oppimisen arvioiminen	73
LÄHTEET	75
LIITE 1. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö.	79
LIITE 2. Asioimistulkin ammattisäännöstö.	80
LIITE 3. Saatekirje.	81
LIITE 4. Kysely.	83

1 JOHDANTO

Tässä luvussa esittelen tutkimus- ja kehittämistyöni lähtökohdat sekä rajauksen. Esittelen myös työni keskeiset tavoitteet ja tutkimusongelmat. Luvun lopuksi kuvaan työn rakenteen.

1.1 Tutkimus- ja kehittämistyön lähtökohdat ja rajaus

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja tutkimuksellisella asenteella toteutettu (Vilka & Airaksinen 2003, 10). Tämän tutkimus- ja kehittämistyön lähtökohtina ovat juuri työelämälähtöisyys ja käytännönläheisyys. Työn tilaaja on Carea (Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä). Carea tuottaa Kymenlaakson alueella sekä erikoissairaanhoito- että sosiaalipalveluja (Carea 2011a). Sosiaalipalvelujen vastualueen alaisuuteen kuuluu Tulkkikeskus – kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkaukspalvelut. Carean tuottaa tulkkaukspalveluja Kymenlaakson lisäksi myös Etelä-Karjalassa.

Vilkan ja Airaksisen (2003, 17) sekä Vilkan (2006, 76, 123) mukaan työelämälähtöisen opinnäytetyön yhtenä etuna voidaan pitää opinnäytetyöntekijän ammatillista kasvua tiedon ja taidon osalta sekä sivistyksen kehittymistä. Siksi tämän tutkimus- ja kehittämistyön toisena lähtökohtana voidaan pitää opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisen ammatillisen kasvun ja kehityksen tukemista. Tämä opinnäytetyö kehittää ammatillista kasvua muun muassa antamalla minulle entistä paremmat valmiudet ymmärtää tulkkaukspalveluorganisaatioiden laatutyötä ja sen merkitystä yritysten toiminnan ja kilpailukyvyen kehittämisessä.

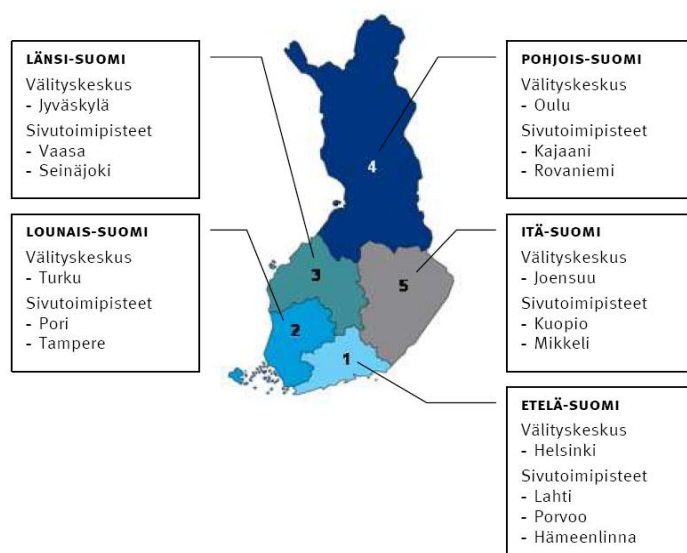
Vuodet 2009–2010 olivat tulkkaukspalvelurintamalla suurten muutosten aikaa. Perustettiin uusia tulkkaukspalveluorganisaatioita, joiden myötä loputkin niinsanotuista freelancer-tulkeista pääsivät työsuhteisiin. Niin myös Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa, jossa lähes kaikki viittomakielentulkkit ovat tällä hetkellä työsuhteessa Careaan. Syyskuun 1. päivänä 2010 viittomakielen tulkkaukspalvelujen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela). Samaan aikaan astui voimaan laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista. (Marku

2010, 7). Tulkkauspalveluja koskevat kilpailutukset oli kuitenkin aloitettu jo vuoden 2009 aikana. Ilman tulkkauspalvelujen järjestämisvastuun siirtoa, uutta tulkkauspalvelulakia ja Kelan järjestämiä tulkkauspalvelualan kilpailutuksia ei Carean tulkkauspalveluorganisaatio olisi välttämättä vielä syntynyt eikä tarvetta tulkkauspalveluorganisaation laatutyölle näin ollen olisi vielä ollut. Tulkkauspalvelurintaman merkittävät muutokset ovat olleet vaikuttamassa siihen, miksi tämä opinnäytetyö on juuri tällä hetkellä ajankohtainen ja tarpeellinen Carean tulkkauspalveluorganisaation näkökulmasta.

Suuret muutokset tulkkauspalvelurintamalla alkoivat vuonna 2009. Viittomakielten tulkkauspalvelujen järjestämisvastuun siirtymistä kunnilta Kansaneläkelaitokselle edelsivät välitysjärjestelmän, välityskeskusten sekä palveluntuottajien kilpailutukset vuosina 2009–2010. Tulkkauspalvelujen välitysjärjestelmän kilpailutus käynnistyi heinäkuun 2009 alussa työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämällä HILMA-ilmoituskanavalla julkaistun hankintailmoituksen myötä (HILMA 2010a). Lokakuussa 2009 välitysjärjestelmän toimittajaksi valittiin Innofactor Oy (Kansaneläkelaitos 2010a). Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskeva tarjouskilpailu (palveluntuottajien kilpailutus) alkoi tarjousasiakirjoja koskevan hankintailmoituksen julkaisulla HILMA-ilmoituskanavalla 13.1.2010. Palveluntuottajien tuli jättää tarjouksensa Kansaneläkelaitokselle 1.3.2010 mennessä. Kela teki hankintapäätökset toukokuussa 2010. (HILMA 2010b; Kansaneläkelaitos 2010b.)

Carean tulkkauspalveluorganisaation perustamista ideoitiin, suunniteltiin ja kehitettiin vuoden 2009 aikana. Virallisesti Carean tulkkauspalveluorganisaatio perustettiin 1.1.2010, ennen Kelan järjestämää kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevaa kilpailutusta. Carea osallistui alkuvuonna 2010 Kelan järjestämässä tulkkauspalveluja koskevassa kilpailutuksessa palveluntuottajien kilpailutukseen Etelä- ja Itä-Suomen vakuutusalueilla uutena palveluntuottajana. Se tuli valituksi palveluntuottajaksi molemmilla vakuutusalueilla. Palveluntuottajien kilpailutus järjestettiin nyt ensimmäisen kerran koko maassa ajalle 1.9.2010–31.12.2012, ja se sisälsi option vuodelle 2013 (HILMA 2010b; Kansaneläkelaitos 2010c). Carea osallistui myös puhevammaisten henkilöiden tulkausta koskevaan tarjouskilpailuun Etelä- ja Itä-Suomen vakuutusalueilla ja tuli valituksi palveluntuottajaksi molemmilla alueilla.

Kela kilpailutti myös välityskeskukset vuoden 2010 keväällä. Välityskeskuksia koskevan kilpailutuksen tarjousasiakirjat tuli jättää Kelalle huhtikuun 2010 alkuun mennessä. Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten sekä puhevammaisten tulkkauspalvelujen välitys kilpailutettiin ajalle 1.9.2010–31.12.2012 sisältäen optiot vuosille 2013 ja 2014. (HILMA 2010c.) Kelan välityskeskuskilpailutuksessa palveluntuottajiksi valittiin Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy sekä Honkalampisäätiö. Välityskeskukset sivupisteineen sijaitsevat Kansaneläkelaitoksen viidellä vakuutusalueella: Etelä-, Lounais-, Länsi-, Pohjois- ja Itä-Suomessa. (Kansaneläkelaitos 2010d.) Kansaneläkelaitoksen vakuutusalueet, välityskeskukset ja niiden sivutoimipisteiden sijainti kartalla on kuvattu tarkemmin kuviossa 1 (KUVIO 1. Välityskeskusten sijainti.).



KUVIO 1. Välityskeskusten sijainti (Kansaneläkelaitos 2010d).

Vaikka Careassa eletään vahvasti tätä hetkeä, on katse käännetty jo kohti uutta, tulevaa kilpailutuskautta. Careassa on tarkoitus kehittää tulkkauspalveluorganisaatiosta entistä asiantuntevampi, vahvempi, osaavampi ja laadukkaampi toimija alalle. Tulkkauspalvelut kuuluvat Careassa sosiaalipalvelujen vastuualueeseen. Aapron (2010, 3) mukaan Carean sosiaalipalvelujen vastuualueen tulkkeskuksen (Kymenlaakso ja Etelä-Karjala) toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiantuntijuus, ammatillisuus sekä osaaminen. Nämä arvot ovat keskeisellä sijalla myös tässä tutkimus- ja kehittämistyössä.

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka keskeisin ja tärkein tavoite on tuottaa suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiolle laatukäsikirjan sisällöksi. Tavoitteen toteuttamiseksi tässä opinnäytetyössä selvitetään ensin lähdekirjallisuuden avulla, millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää. Sen jälkeen tavoitteena on löydettyjen aihealueiden sisällön tarkempi kuvailu ja analysointi yhdessä Carean viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstön kanssa. Tätä tarkempaa kuvailua ja analysointia varten toteutetaan selvityskyselytutkimuksena tulkkauspalveluhenkilöstölle. Kyselyn avulla pyritään saamaan selville toimintaperiaatteita, jotka ohjaavat henkilöstön tämänhetkistä työntekoa. Näistä löydettyistä toimintaperiaatteista luodaan lähdekirjallisuutta edelleen apuna käyttäen suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstölle laatukäsikirjan sisällöksi. Laatukäsikirjatyön ensimmäisessä vaiheessa selvityksessä ovat mukana vain viittomakielentulkit. Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa työskentelee kuitenkin myös kirjoitustulkkeja sekä puhevammaisten tulkkeja/AAC-työntekijöitä. Heidät on mahdollista ottaa mukaan laatukäsikirjatyöhön tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Carean tulkkauspalveluorganisaatiolla ei ole tällä hetkellä omaa laatukäsikirjaa. Sen sosiaalipalvelujen vastuualueen eri palveluyksiköiden sisällä on kuitenkin jo luotu erilaisia laatukriteerejä. Muun muassa Carean asumispalveluyksiköihin on luotu laatukriteerit, joissa näkyy vahvasti asiakaslähtöisyys. Tulkkauspalveluorganisaatiossa laatukäsikirjan kehittäminen aloitetaan kuitenkin organisaation sisältä, henkilöstölähtöisesti. Tulevaisuudessa laatukäsikirjatyö tulee olemaan koko tulkkauspalveluorganisaation yhteinen projekti. Laatukäsikirjan avulla Carean tulkkauspalveluorganisaation toimintaperiaatteet tulevat näkyviksi.

Laatukäsikirja tulee tulevaisuudessa toimimaan Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa muun muassa toimintasuunnitelman lisäksi yhtenä palvelun ja laadun kehittämisen työkaluna, jota kehitetään jatkuvasti. Tulkkikeskuksen toimintasuunnitelmaan onkin kirjattu yhtenä sosiaalipalvelujen vastuualueen tulkkauspalvelujen strategian osa-alueena kehittää toimintaa vastaamaan tulevaisuuden tarpeita (Aapro 2010, 4).

1.2 Tutkimusongelmat

Esittelin edellä tutkimus- ja kehittämistyöni lähtökohdat, rajauksen ja tavoitteet. Luetteloin seuraavassa tutkimusongelmani ja havainnollistan työni rakennetta.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan tulisi toimialan erityispiirteistä johtuen sisältää?
2. Millaisia Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkiset toimintaperiaatteet ovat?
3. Miten nämä toimintaperiaatteet näkyvät käytännössä?
4. Millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaan teorian tiedon avulla, erilaisiin laatukäsityksiin tutustumalla sekä erilaisten laatukäsikirjojen sisältöjä ja sisällysluettelorunkoja tarkastelemalla. Kysymyksiin kaksi ja kolme vastaan Carean viittomakielentulkeille suunnatun kyselytutkimuksen tulosten avulla. Neljänteen tutkimuskysymykseen sen sijaan vastaan laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon valittujen aihealueiden valinnan sekä kyselytutkimuksen jälkeen esiinnousseiden ajatusten ja löydettyjen teemojen analysoinnin kautta.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö sisältää kaksi osaa – raportin sekä tuotoksen. Tuotos on tässä opinnäytetyössä suunnitelma laatukäsikirjan sisällöksi Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiolle. Opinnäytetyön raporttiosaan kirjataan muun muassa mitä, miksi ja miten on tehty, millainen prosessi on ollut ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Opinnäytetyön raporttiosa on julkinen asiakirja (Vilkkä & Airaksinen 2003, 67).

Tämän opinnäytetyön raportti koostuu kuudesta luvusta. Opinnäytetyön perimmäisen tavoitteen toteutumiseksi selvitan raporttiosassa ensin lähdekirjallisuuden avulla, millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorgani-

saation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää, luvut 2–4. Luvussa 2 esittelen Careaa kokonaisuudessaan sekä sen tulkkauspalveluorganisaation. Luvussa 3 selvitän, mitä laatu ja laatutyö yrityksissä tarkoittavat sekä mikä on laatukäsikirja ja mihin sitä käytetään. Esittelen samassa luvussa lisäksi muutamia muilta ammattialoilta löytyneitä laatukäsikirjamalleja. Luvussa 4 esitän muutamia esimerkkejä laatutyöstä viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiossa. Kerron myös, minkälaista laatutyö Careassa on tällä hetkellä ja mitä mieltä Carean tulkkauspalveluorganisaation esimiehet ovat laadusta.

Lukujen 2–4 jälkeen tavoitteena on Carean laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon löydettyjen aihealueiden sisällön tarkempi kuvailu ja analysointi yhdessä viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstön kanssa. Luvussa 5 kerron produktin valmistumiseen liittyvistä vaiheista, mitä ja miten tein sekä miksi niin tein. Opin näytetyön luvussa 5 teen lisäksi selvityksen, survey-tutkimuksen, jossa kerään tietoa standardoidussa muodossa koko Carean viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilökunnalta koskien tekeillä olevan laatukäsikirjan sisällön aihealueita. Lisäksi analysoin samassa luvussa kyselytutkimuksella saatua aineistoa, sisältöjä, Carean laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon.

Luvussa 6 tarkastelen tutkimustuloksia sekä esittelen johtopäätökset. Kerron, miten niihin tulin sekä mikä merkitys saaduilla tuloksilla on. Kuvaan myös, miten opin näytetyölle asetetuissa tavoitteissa onnistuin. Lisäksi pohdin Carean laatukäsikirjatyön tulevaisuutta. Lopuksi arvioin työn etenemisenprosessia, tuotosta sekä omaa oppimistani.

2 CAREA

Tässä luvussa esittelen Carean (Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä) toimintaa ja erityispiirteitä yleisesti. Kerron myös, minkälainen Carean tulkkauspalveluorganisaatio on ja keitä ovat sen asiakkaat. Luvun lopuksi kuvaan Carean tulkkauspalveluorganisaation erityispiirteitä hajautetussa organisaatiossa.

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Carean tulkkauspalveluorganisaatio. Carea syntyi Kymenlaakson sairaanhoitopiirin ja erityishuoltopiirin yhdistyttyä vuoden 2010 alussa. Nimi Carea kertoo vahvasta ja vastuullisesta välittämisestä ja niistä vaikutuksista, joita kuntayhtymä luo toimialueelleen (Kymenlaakson erityishuollon kuntayhtymä 2011a). Careassa työskentelee 2 500 erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalvelujen ammattilaista. Erikoissairaanhoidon palveluja hallinnoidaan Kotkasta ja sosiaalipalveluja Kouvolan Kuusankoskelta. (Carea 2011a.)

Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän tärkeimpänä tehtävänä on vastata erikoissairaanhoidon ja kehitysvammaisten erityishuollon palveluista sekä edistää terveyden, toimintakyvyn ja sosiaalisen turvallisuuden huomioonottamista. Kuntayhtymän tehtävänä on myös huolehtia muista kuntayhtymälle säädetyistä tehtävistä. Kuntayhtymän jäsenkuntia ovat Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää sekä Virolahti. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymällä on kaksi sairaalaa: Kymenlaakson keskussairaala Kotkassa sekä Kymenlaakson psykiatrinen sairaala Kouvossa. (Kymenlaakson sairaanhoitopiiri 2011.) Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän jäsenkunnat ja sairaaloiden sijainnit näkyvät tarkemmin kuviossa 2 (KUVIO 2. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän jäsenkunnat vuonna 2011.).



KUVIO 2. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän jäsenkunnat vuonna 2011 (Kymenlaakson sairaanhoitopiiri 2011).

Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän sosiaalipalvelujen vastualueen perustehtävänä on kuntien palvelutoimintaa tukien ja täydentäen järjestää palveluita kehitysvammaisille henkilöille. Carean sosiaalipalvelujen vastualueen palveluihin kuuluvat muun muassa perhehoito, terveys- ja kuntoutuspalvelut, leiri- ja kurssitoiminta, autismiohjaus sekä avohuollonohjaus. (Kymenlaakson erityishuollon kuntayhtymä 2011b.) Myös kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut kuuluvat Careassa sosiaalipalvelujen vastualueen palveluihin.

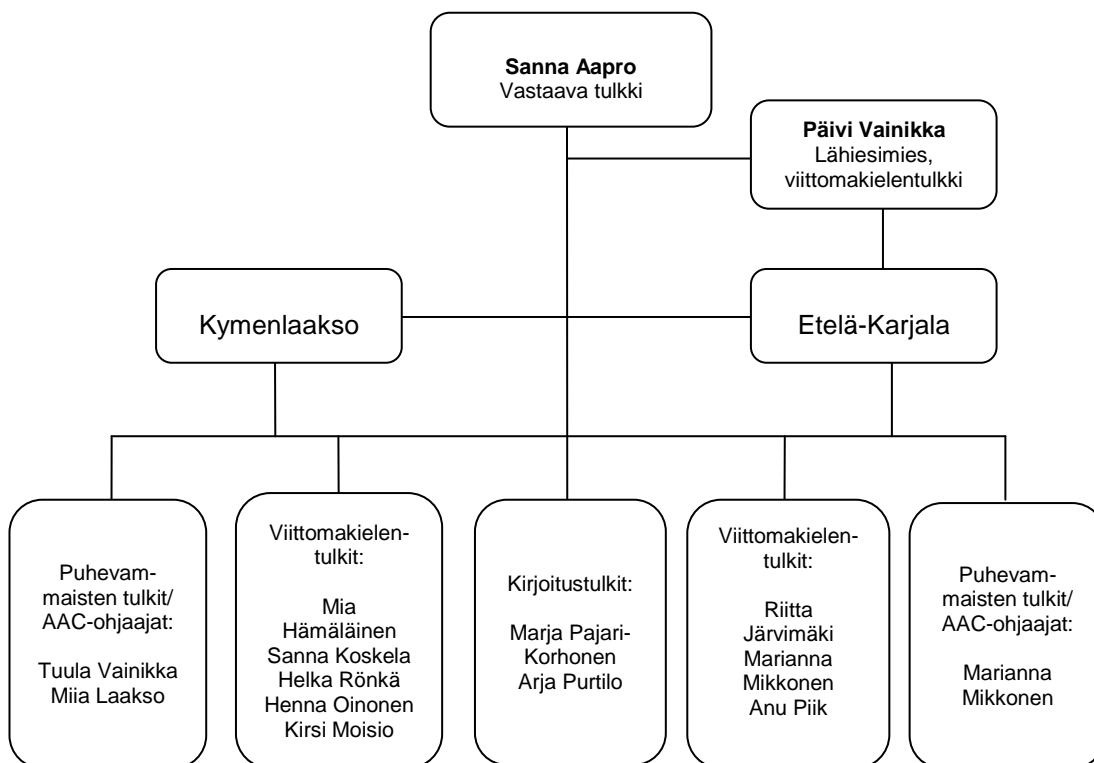
Kuntayhtymän erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalvelujen tuottamisessa tavoitteena on palvelujen korkea laatu. Korkean laadun lähtökohtana ovat muun muassa erikoissairaanhoitopalveluissa potilaiden sekä sosiaalipalveluissa muiden asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet sekä odotukset. Careassa toimintaa on lähdetty parantamaan kuvaamalla muun muassa palveluprosessit, tunnistamalla kehitystarpeet sekä tekemällä prosesseihin tarvittavat parannukset. (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

2.1 Carean tulkkauspalveluorganisaatio

Careassa tulkkauspalvelut kuuluvat sosiaalipalvelujen vastualueeseen. Sosiaalipalvelujen vastualueen johtajana toimii sosiaalipalvelujen johtaja Anu Romppainen. Hänen alaisuudessaan toimivat suoraan toiminta-, lyhytaikais- ja

tulkkipalvelut. Toiminta-, lyhytaikais- ja tulkkipalveluiden johtajana toimii erityispalvelujen suunnittelija Timo Pesu. Hänen alaisuuteensa kuuluu tulkkikeskus, jota johtaa vastaava tulkki Sanna Aapro. (Carea 2011b.) Sekä sosiaalipalvelujen johtaja että erityispalvelujen suunnittelija työskentelevät Carean sosiaalipalvelujen toimipisteessä Kouvolan Kuusankoskella.

Carean tulkkaukspalveluorganisaatio koostuu vastaavasta tulkista, Etelä-Karjalan lähiesimiehestä, viittomakielentulkeista, kirjoitustulkeista sekä puhevammaisten tulkeista/AAC-ohjaajista. Tulkkaukspalveluorganisaation esimiehenä toimii vastaava tulkki Sanna Aapro. Aapron työhuone, tulkkikeskus, sijaitsee Kouvolan keskustassa. Carean tulkkaukspalveluorganisaatio on jaettu Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan tiimeihin. Etelä-Karjalan tiimiä vetää lähiesimies, viittomakielentulkki Päivi Vainikka Lappeenrannan keskustassa sijaitsevassa toimistossa. Vastaaja tulkki sekä Etelä-Karjalan lähiesimies tekevät muiden töiden ohessa myös tulkkauksia. Etelä-Karjalan tulkkitiimiin kuuluu Vainikan lisäksi kolme viittomakielentulkkiä, joista yksi toimii myös puhevammaisten tulkkina/AAC-ohjaajana. Kymenlaakson tulkkitiimiin kuuluu Aapron lisäksi viisi viittomakielentulkkiä sekä kaksi puhevammaisten tulkkia/AAC-ohjaajaa. Carean kirjoitustulkit vastaavat toiminnastaan suoraan vastaavalle tulkille Sanna Aaprolle. Carean tulkkaukspalveluorganisaatio on kuvattu tarkemmin kuviossa 3 (KUVIO 3. Carean tulkkaukspalveluhenkilöstö 1.1.2011).



KUVIO 3. Carean tulkkauspalveluhenkilöstö 1.1.2011.

Carean tulkkauspalveluissa työskentelevistä kymmenestä viittomakielentulkista viidellä on opistotasoinen viittomakielentulkin koulutus ja viidellä tulkilla ammatikorkeakoulututkinto. Carean kirjoitustulkit ovat valmistuneet toukokuussa 2010 kirjoitustulkikoulutuksesta ja puhevammaisten tulkit/AAC-ohjaajat vuoden 2010 aikana. Etelä-Karjalan alueella työskentelevä puhevammaisten tulkki/AAC-ohjaaja on valmistunut puhevammaisten tulkiksi/AAC-ohjaajaksi Etelä-Karjalan aikuisopisto AKTIVasta Lappeenrannasta keväällä 2010 (M. Mikkonen, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011). Carean kaksi muuta puhevammaisten tulkkia on valmistunut puhevammaisten tulkeiksi/AAC-ohjaajiksi Koulutuskeskus Salpauksesta Lahdesta syksyllä 2010 (T. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011).

Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa työskentelevät tulkit ovat joko kuukausipalkkaisessa tai tuntipalkkaisessa työsuhteessa. Tulkkauspalveluorganisaation vastaava tulkki sekä Etelä-Karjalan tiimin lähiesimies työskentelevät kuukausipalkkaisessa työsuhteessa. Heidän lisäksi yksi viittomakielentulkki sekä yksi puhevammaisten tulkki/AAC-ohjaaja työskentelevät kuukausipalkkaisessa

työsuhteessa. Carean muut viittomakielentulkit, kirjoitustulkit sekä puhevammaisten tulkit/AAC-ohjaajat ovat tuntipalkkaisessa työsuhteessa. (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Carea tarjoaa viittomakielentulkkauspalveluja, kirjoitustulkkauspalveluja sekä puhevammaisten tulkkauspalveluja Etelä- ja Itä-Suomen vakuutusalueilla. Kunnat, joiden alueella se tulkkauspalvelua Etelä-Suomen ja Itä-Suomen vakuutusalueilla tarjoaa, löytyvät taulukosta 1. Lisäksi Carea tarjoaa kunnille ja oppilaitoksille viittomakielen, viitotun puheen ja tukiviittomien ryhmä- tai yksilöopetusta.

TAULUKKO 1. Carean tulkkauspalvelut 2010–2012(2013) kunnittain.

Etelä-Suomen vakuutusalue	Itä-Suomen vakuutusalue
Hamina	Imatra
Hollola	Lappeenranta
Iitti	Lemi
Kotka	Luumäki
Kouvola	Mikkeli
Lahti	Mäntyharju
Loviisa	Parikkala
Miehikkälä	Rautjärvi
Nastola	Ruokolahti
Orimattila	Savitaipale
Pyhtää	Suomenniemi
Virolahti	Taipalsaari

(S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

2.2 Asiakkaat

Kymenlaakso ja Etelä-Karjala ovat maantieteellisinä alueina laajoja, mutta alueilla asuu silti melko vähän tulkinkäyttäjiä. Viime vuosien aikana alueilta on muuttanut asiakkaita suurempiin kaupunkeihin työn ja opiskelujen perässä. Taulukoissa 2 ja 3 on kuvattu Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson asiakasmäärät vuosittain vuosien 2005–2009 aikana. Luvut eivät kuitenkaan ole täysin tarkkoja ja oikeita. Kymenlaakson kohdalla ainakin Haminan asiakasmääriin on virheellisesti laskettu mukaan myös kunnan vuosittain myöntämät viittomakielen, viito-

tun puheen tai tukiviittomien perheopetukset (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

TAULUKKO 2. Vammaisten tulkkauspalvelujen asiakkaita vuoden aikana/100 000 asukasta. Etelä-Karjala.

Kunta	2005	2006	2007	2008	2009
Imatra	19	23	26	28	30
Lappeenranta	33	32	32	38	38
Lemi	1	1	2	2	2
Luumäki	4	3	3	2	2
Parikkala	1	0	4	3	3
Rautjärvi	3	3	3	3	3
Ruokolahti	3	1	1	1	1
Savitaipale	1	1	1	1	1
Suomenniemi	1	1	1	1	1
Taipalsaari	8	8	8	8	8

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011a.)

TAULUKKO 3. Vammaisten tulkkauspalvelujen asiakkaita vuoden aikana/100 000 asukasta. Kymenlaakso.

Kunta	2005	2006	2007	2008	2009
Hamina	0	8	8	10	20
Iitti	4	3	4	5	5
Kotka	29	30	31	33	33
Kouvola	58	46	51	55	51
Miehikkälä	2	2	2	2	2
Pyhtää	0	2	2	2	1
Virolahti	0	0	0	0	0

(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011b.)

2.3 Hajautettu organisaatio

Carean tulkkauspalveluorganisaatio on hajautettu organisaatio. Hajautettu organisaatio on määräaikainen tai pysyvä organisaatio, jossa joukko ihmisiä työskentelee toisistaan erillään yhteisen tehtävän ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 14, 19). Tällaisen organisaation työntekijöiden yhteisen tehtävän toteuttaminen edellyttää vuorovaikutusta ja

kommunikointia. Eri paikoissa toimivat ihmiset käyttävät yhteydenpidossa apunaan tieto- ja viestintäteknologiaa. (Vartiainen ym. 2004, 14, 19.)

Hajautetut organisaatiot voidaan kuvata kolmentyyppisinä: maantieteellisesti hajautetut organisaatiot, ajallisesti hajautetut organisaatiot sekä organisaation rajat ylittävät organisaatiot (Vartiainen ym. 2004, 61). Carean tulkkauspalveluorganisaatio on sekä maantieteellisesti että ajallisesti hajautettu organisaatio. Sen sosiaalipalvelujen vastuualueen henkilöstön työalue on laaja – Kymenlaakso ja Etelä-Karjala. Yleisten kulkuneuvojen käyttö ei pitkien välimatkojen takia ole mahdollista, joten Carean tulkit käyttävät työmatkoihin omia autojaan (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Carean tulkkauspalveluhenkilöstö työskentelee myös useimmiten yksin, vaikka paritulkkausten määrä on kasvanut Kelan järjestämän kilpailutuksen myötä. Ennen Kelan järjestämää tulkkauspalvelujen kilpailutusta, kuntien ollessa järjestämistä vastuussa tulkkauspalveluista, järjestettiin paritulkkausta Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa hyvin harvoin. Pääasiallisena syynä tähän oli kuntien haluttomuus maksaa paritulkkauksesta, mutta sen vähyyteen vaikutti myös osaltaan alueen tulkkien vähäisyys (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Carean tulkkauspalveluhenkilöstö työskentelee myös ajallisesti hajautettuna. Tulkit työskentelevät eri viikonpäivinä ja kellonaikoina.

Hajautetusta organisaatiosta on eroteltavissa kuusi ulottuvuutta. Niitä ovat eri-paikkaisuus, liikkuvuus, eriaikaisuus, määräaikaisuus, jäsenten moninaisuus sekä sähköisen vuorovaikutuksen määrä. Paikan suhteen hajautettu organisaatio tarkoittaa, että sen jäsenet työskentelevät saman rakennuksen eri huoneissa tai kerroksissa, eri rakennuksissa, eri paikkakunnilla tai eri maissa. (Vartiainen 2004, 37–38.) Carean tulkit työskentelevät joko samalla tai eri paikkakunnalla toimeksiannoista ja niiden kestosta riippuen. Esimerkiksi Carean Kouvolassa asuvan viittomakielentulkin päivä saattaa alkaa aamulla Lahdesta, jonka jälkeen hän ajaa Lappeenrantaan ja vielä illaksi Kotkaan ennen kotiinmenoa. Toisen Kouvolassa asuvan tulkin päivä saattaa alkaa Kouvolasta ja päättyä iltapäivällä Kotkaan. Carean viittomakielentulkit asuvat myös eri paikkakunnilla Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa. Tuntityötä tekevät viittomakielentulkit työskentelevät kotoa käsin. Heille koti on työnteon tukikohta (Vartiainen 2004, 27).

Liikkuvuuden suhteen hajautettu organisaatio tarkoittaa, että työskentelypaikkojen määrä lisääntyy sekä työntekijöiden ajankäyttöön liittyen töitä tulee koordinoita. Töiden tekemisestä on myös tärkeää sopia muiden kanssa. (Vartiainen 2004, 40.) Tulkkauspalvelujen välityksen siirryttyä kunnilta Kelalle 1.9.2010 ovat Carean viittomakielentulkit saanut työtilauksensa suoraan välityskeskusten kautta Innofactor Oy:n ylläpitämään kalenteriinsa. Toisinaan Carean tulkkauspalvelujen esimiesten on tarpeellista tehdä tulkkaustilausten vaihtoja työntekijöiden kalentereihin palvelun ja henkilöstön liikkuvuuden järkevöittämiseksi ja kustannusten säästämiseksi. Kela on myös esittänyt palveluntuottajille ”vaatimuksen” ja ”toiveen” tarvittavien muutosten tekemisestä tulkkien kalentereihin (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Esimiehet tuntevat alueet ja paikat parhaiten. Lisäksi he tuntevat ja tietävät myös yrityksensä tulkkien taitotason. Työtehtävien muutoksista ja vaihdoista keskustellaan kuitenkin henkilöstön kanssa.

Työntekijöiden liikkuvuus takaa sen, että asiakkaiden tunteminen paranee (Vartiainen ym. 2004, 39). Carean viittomakielialan tulkkauspalveluiden asiakkaita on tällä hetkellä Etelä-Karjalassa noin 60–70 henkilöä (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 21.3.2011). Kymenlaakson tämänhetkisestä asiakasmäärästä ei ole tarkkaa tietoa. Viittomakielentulkkien työ on ollut ennen Kelan tulkkauspalvelujen kilpailutusta yhtä liikkuvaa kuin nytkin. Asiakasmäärän vähyyden ja liikkuvuuden vuoksi asiakkaat ovat tulleet nopeasti tutuiksi. Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa lähes kaikki tulkit tuntevat kaikki asiakkaansa. (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.)

Eriaikaisuuden sekä määräaikaisuuden ulottuvuudet nostavat esiin ajatuksen siitä, missä määrin työntekijät työskentelevät samanaikaisesti tai eriaikaisesti sekä, onko yhteistyö jatkuvaa vai määräaikaista (Vartiainen ym. 2004, 45). Careassa tulkkien työajat vaihtelevat päivätyöstä ilta- ja viikonlopputyöhön. Carean tulkit työskentelevät sovitusti kaikkina vuorokaudenaikoina. Lomakuukausina tulkit vuorottelevat lomien suhteen. Näin tulkkauspalvelua on tarjolla jatkuvasti vuoden ympäri. (Aapro 2010, 10.) Yhteistyö on hajautetussa organisaatiossa aina haasteellista. Carean tulkit pitävät yhteyttä toisiinsa kuitenkin lähes päivittäin tekstiviestein, puheluin ja sähköpostiviestein. Ne eivät kuitenkaan korvaa yhteisiä tapaamisia niin työasioiden kuin vapaa-ajankin merkeissä. Eriaikaisu-

den ja määräaikaisuuden hankaluutena on pidetty erityisesti yhteisten kokousten pitämistä (Vartiainen ym. 2004, 45). Carean tulkkauspalveluorganisaatio pyrkii kokoontumaan kerran kuukaudessa tai aina tarpeen mukaan joko Kouvo-laan tai Lappeenrantaan. Yhteisen ajan varaaminen palavereihin on kuitenkin haasteellista, koska samaan aikaan Carealla on velvoite tarjota tulkkien tulkkaus-aikaa Kelalle (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Matkaan kuluvan ajan säästämiseksi yhteisiä palavereja on järjestetty myös videoneuvottelulaitteiden välityksellä, jolloin osa tulkeista on videoneuvottelulaitteiden ääressä Lappeenrannassa ja osa Kouvolassa. Yhteisissä palaverissa käydään läpi muun muassa organisaatioon, organisaation toimintaan sekä tulkkeihin liittyviä keskeisiä ja ajankohtaisia asioita.

Jos organisaatio on hajautettu hyvin laajalle alueelle, on todennäköistä, että sen jäsenet ovat taustaltaan erilaisia. Moninaisuuden ulottuvuuden etuna voidaan kuitenkin pitää luovuuden ja innovatiivisuuden kasvua, joka kumpuaa hajautetun organisaation jäsenten erilaisista näkökulmista. Sen haittana voidaan kuitenkin pitää yhteisen toimintatavan vaikeampaa muodostumista sekä vaikeuksia ongelmien ratkaisemisessa. (Vartiainen ym. 2004, 46.) Carean tulkkauspalveluorganisaation toiminta-alueita ovat pääasiassa Kymenlaakso ja Etelä-Karjala. Organisaatio toimii Suomen tai koko maailman mittakaavassa kuitenkin melko pienellä maantieteellisellä alueella. Organisaation jäsenet ovat siten taustaltaan huomattavasti lähempänä toisiaan kuin esimerkiksi suomalainen ja saksalainen viittomakielentulkki. Jäsenten moninaisuudessa ja tulkkien toimintakulttuurissa on kuitenkin havaittu pieniä eroja Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan välillä. Kymenlaaksossa on ollut tulkkeskus jo vuodesta 1994, jolloin se oli osa Carean edeltäjää Kymenlaakson erityishuollon kuntayhtymää. Kymenlaaksossa tulkit ovat kasvaneet ja tottuneet kuntayhtymän organisaatio- ja toimintamalliin, kun taas Etelä-Karjalassa muutos freelance-tulkin työstä työsuhteiseen työhön sekä tulkkauspalvelujen siirtyminen kunnilta Kelalle tapahtuivat samaan aikaan (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Muutos työsuhteessa ja toimintaympäristössä on aiheuttanut Etelä-Karjalassa jonkin verran vastustusta. Muutosvastustus kuuluu kuitenkin osana organisaation ja sen työntekijöiden kasvuun ja kehitykseen. Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan toimintamallien ja toimintakulttuurien väliset pienet erot ovat toiminnan kehittämisen myötä ja yhteisiä

pelisääntöjä sopimalla kuitenkin vähentyneet ja karsiutuneet merkittävästi. (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.)

Hajautetun työskentelyn keskeisimpinä tekijöinä pidetään vuorovaikutuksen tapaa, sisältöä sekä välineitä. Vuorovaikutus voi tapahtua kasvokkain tai se voi tapahtua välittyneesti, esimerkiksi sähköisesti. Vuorovaikutus mahdollistaa aina viestinnän. Samassa tilassa työskentely helpottaa ideointia ja neuvon kysymistä. Hajautetussa organisaatiossa vuorovaikutus ei ole yhtä helposti järjestettävissä, koska viestintä tapahtuu välittyneesti eli virtuaalisesti. (Vartiainen ym. 2004, 47.) Carean tulkkauspalveluhenkilöstö on aktiivisesti yhteydessä toisiinsa muun muassa sähköpostin välityksellä. Puhelujen ja tekstiviestien lisäksi sähköpostilla tiedotetaan muun muassa muutoksista, jaetaan tietoa ja kokemuksia sekä kysellään kuulumisia. Sähköpostiviesti on kaikille samanaikaista tiedonjakoa. Tällöin kaikki saavat saman tiedon täsmälleen samaan aikaan ja samassa muodossa. Carean tulkkauspalveluhenkilöstö tapaa toisiaan yhteisten kuukausipalaverien lisäksi nyt myös aikaisempaa useammin kentällä paritulkkaustilanteissa.

3 LAATUTYÖ JA LAATUKÄSIKIRJA

Tässä luvussa kuvaan keskeisiä laatutyön käsitteitä: laatua, laadun tavoitteita, tuotteen ja toiminnan laatua, laadunhallintaa sekä laadunhallintajärjestelmää. Selvitän myös, mikä laatukäsikirja on ja mihin sitä yrityksissä käytetään. Lisäksi esittelen muutamia muilta ammattialoilta löytyneitä laatukäsikirjamalleja.

Suomen kielen sana *laatu* tulee venäjän kielen sanasta *lad*, joka tarkoittaa sopuisaa, rauhaisaa, tyyntä, mutta myös saumaa tai liitosta. Anglosaksisten kielten sanat *quality*, *Qualität* ja *kvalitet* sen sijaan tulevat latinan juuresta *qualitas*, joka tarkoittaa jonkin asian tai ilmiön ominaisuuksia, jotka erottavat sen muista. (Tuominen & Lillrank 2000, 11.)

Laatu on moniulotteinen ja vaikeasti määriteltävissä oleva käsite (Kekäle & Lehikoinen 2000, 35; Outinen, Holma & Lempisen 1994, 10). Yksiselitteistä määrittelmää laadun käsitteelle ei ole olemassa (Kekäle & Lehikoinen 2000, 35). Ensimmäiset yritykset laadun määrittelyn sisällöstä tehtiin jo 1930-luvulla. Laadun määrittelyminen ja suhtautuminen laatuun on edennyt vaiheittain. Jokainen uusi vaihe on täydentänyt edellistä ja tuonut mukanaan uusia näkökulmia sekä toimintavaihtoehtoja. (Outinen ym. 1994, 10.) Usein kuitenkin ajatellaan, että käsite laatu viittaa johonkin hyvään, myönteiseen ja tavoiteltavaan (Outinen ym. 1994, 13; Suomen Kuntaliitto 1999, 7).

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n määritelmä laadulle korostaa asiakkaiden merkitystä laadun määrittelijöinä ja arvioijina. Suomen Standardisoimisliiton laatusanasto määrittelee laadun käsitteen seuraavasti:

”Tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai olennaiset tarpeet”. (Outinen ym. 1994, 13, 15.)

Suomen Standardisoimisliitto määrittelee laadun myös seuraavasti:

”Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessien, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin.” (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2001, 8.)

Tuomisen ja Lillrankin (2000, 11) mukaan laatu tarkoittaa modernissa kielenkäytössä kahta asiaa. Se tarkoittaa joko tavaran tai palvelun toteutuksen virheettömyyttä (*conformance to specification*) tai asiakkaan kokemusta saamastaan tavarasta, palvelusta, tiedosta tai niiden yhdistelmästä (*performance*). Laadun periaatteet voidaan myös jakaa kahteen osaan: laadun talouteen ja hyvään johtamiseen. Laadun talouteen kuuluvat käsitykset siitä, millä tavalla parantunut laatu vaikuttaa yrityksen kustannuksiin, kilpailuasetelmaan sekä tulonmuodotukseen. Hyvä johtaminen sen sijaan on joukko menettelyjä, joiden uskotaan johtavan hyvään lopputulokseen. Hyvä johtaminen liittyy prosessien, organisaation tai toiminnan laatuun. (Tuominen & Lillrank 2000, 11, 13.)

Nykyaikaisen laatuajattelun neljänä peruselementtinä Tuominen ja Lillrank (2000, 19) pitävät laatua toteutuksen virheettömyytenä (*conformance*), laatua tuotteen ja/tai palvelun suorituskykynä (*performance*), laatua asiakaslähtöisyytenä (*customer quality*) sekä laatua erilaisten systeemitekijöiden tasapainona (*system quality*). Laatu toteutuksen virheettömyytenä tarkoittaa ennalta-annettujen spesifikaatioiden ja lupauksen toteutumista. Laadun virheettömyyttä mitataan poikkeamien lukumäärällä, virheiden aiheuttamilla kustannuksilla tai muulla vastaavalla sekä sovitulla indikaattorilla. Tuotteen ja/tai palvelun laatu tarkoittaa toteutuneen toimitteen (asiakkaalle tarjotun tavaran, tiedon tai niiden yhdistelmän) kykyä täyttää sille asetettu tehtävä. Tehtävän täyttymistä mitataan yleisillä indikaattoreilla, kuten esimerkiksi kestävyydellä ja luotettavuudella, tai tuote- ja palvelukohtaisilla indikaattoreilla, esimerkiksi moottorin kiihtyvyydellä tai bensii-ninkulutuksella. Laatu asiakaslähtöisyytenä tarkoittaa toimitteen asiakkaassa herättämiä ja ostopäätökseen vaikuttavia mielikuvia. Asiakaslähtöisyyden laatua mitataan muun muassa asiakastyytyväsyydellä ja ostokäyttäytymisellä. (Tuo-

minen & Lillrank 2000, 19.) Myös Kera Oy:n vuonna 1992 julkaiseman *Palveluvan yrityksen laatutyökirjan* mukaan tämän päivän laatuajattelussa laatua tulisi tarkastella ennen kaikkea asiakkaan näkökulmasta. Tavarain tai palvelun laatu on silloin hyvää, kun asiakkaan kokemukset tavarasta tai palvelusta ovat vähintään hänen tarpeitaan ja odotuksiaan vastaavat. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea asiakastyytyväisyyttä. (Kera Oy 1992, 16.) Laatu erilaisten systeemitekijöiden tasapainona tarkoittaa toimitteen ja sen ympäristön välistä suhdetta. Tässä suhteessa huomioidaan esimerkiksi toimitteen valmistuksesta ja sen käytöstä aiheutuvat tahattomat seuraukset. (Tuominen & Lillrank 2000, 19.)

3.1 Tuotteen ja toiminnan laatu

Yhteistä laadun määritelmille ovat asiakaslähtöisyys ja -tyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan omaa henkilökohtaista näkemystä ja arviota tuotteesta tai palvelusta. Esimerkiksi saman tuotteen tai palvelun laatu voi olla jollekin asiakkaalle hyvä ja toiselle huono. Tyytyväisyyttä tulisi sen vuoksi tarkastella asiakaskohtaisesti tai ainakin asiakasryhmäkohtaisesti keräämällä esimerkiksi asiakaspalautetta. Viimekädessä asiakas on se, joka määrittelee yrityksen tuotteiden laadun. (Kera Oy 1992, 16, 32, 45.)

Tuotteen laadun lisäksi on yritysmaailmassa otettu käyttöön käsite toiminnan laatu. Toiminnan laadussa keskitytään tarkastelemaan yrityksen prosesseja ja yksittäisiä työvaiheita. (Kera Oy 1992, 16.) Toiminnan laadun käsitteelle on ominaista myös se, että työ tehdään tehokkaasti ja kerralla oikein. Tuotteen laatu on aina seurausta toiminnan laadusta. Kaikkea turhaa työtä voidaan pitää huonona toiminnan laatuna. (Kera Oy 1992, 16; Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 11.)

Tässä opinnäytetyössä laatua tarkastellaan sekä tuotteen ja palvelun että toiminnan laadun näkökulmasta. Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaatiossa laatu tarkoittaa laatutyön tässä vaiheessa sekä organisaation oman toiminnan laatuun keskittymistä sekä asiakaslähtöisyyden ja asiakastyytyväisyyden huomioimista ja tarkastelua. Suomen Standardisoimisliiton määritelmät laadulle (sivut 22–23) toimivat tämän opinnäytetyön produktin laatu näkemyksen pohjana ja lähtökohtana.

3.2 Laadun tavoitteet

Laadun sisältö ja tavoitteet on määriteltävä omista lähtökohdista ja yrityksen omasta toimintaympäristöstä käsin. Hyvä laatu ei tarkoita samaa asiaa kaikissa organisaatioissa. Laadun parantaminen tulee nähdä keinona vaikuttaa omaan työhön ja näkökulmana työn kehittämiseen. Laatu ei ole koskaan irrallaan yrityksen muusta toiminnasta. (Holma ym. 2001, 5.)

Laatusuuntautuneille yrityksille on yhteistä asiakaskeskeinen toiminta, jatkuva parantaminen, henkilöstön kehittäminen, nopeus ja joustavuus, suuntautuminen tulevaisuuteen, tuotteiden ja prosessien suunnittelu, tosiasioihin perustuva johtaminen, yhteistyö, julkinen vastuu sekä tavoitteellisuus (Holma ym. 2001, 10). Kaikki yritykset tarvitsevat laadun parantamiseksi suunnitelmallista johtamista sekä järjestäytyneitä toimintaa, jotta palveluille ja toiminnalle asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa (Holma ym. 2001, 5). Hyvän laadun tuottaminen edellyttää yritykseltä selvää suunnitelmaa siitä, millä tavalla asetetut laatutavoitteet voidaan ja aiotaan saavuttaa. Asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi yrityksessä tarvitaan toimiva laatujärjestelmä. (Kera Oy 1992, 8.)

Laadun kehittämisen tavoitteet painottuvat aina organisaation strategian mukaisesti. Tavoitteita voivat olla muun muassa asiakassuhteiden ja asiakastiedon sekä oman toiminnan hallinta. Asiakassuhteiden ja asiakastiedon hallinta tarkoittaa niitä prosesseja, joiden avulla asiakkaan tarpeista, odotuksista ja kokemuksista saadaan kerättyä tietoa yrityksen käyttöön. Organisaation oman toiminnan hallinnassa keskeiseksi kysymykseksi nousee ajatus siitä, miten laadukasta ja tehokasta toimintaa synnytetään eli miten toimintaa johdetaan. (Valtiovarainministeriö 1994, 16.) Laadun kehittämisessä on tärkeää löytää ne osat alueet, jotka ovat yrityksen strategian kannalta keskeisimmät kehittämisen kohteet (Valtiovarainministeriö 1994, 18).

3.3 Laadunhallinta ja laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallinta on yrityksessä laatua korostava näkökulma koko organisaation toimintaan. Laadunhallintaa voidaan pitää myös johtamisfilosofiana tai lähestymistapana. Kun laadunhallinta on hyvin suunniteltu ja toteutettu, se tukee orga-

nisaation toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista. Tällöin jää voimavaroja uuden suunnitteluun sekä nykyisen työn kehittämiseen ja tuleviin haasteisiin varautuminen käy helpommin. (Holma ym. 2001, 7.)

Laatujärjestelmä on laadunhallinnan väline, joka muodostuu niistä toiminnoista ja tavoista, joilla haluttu laatu organisaatiossa voidaan saavuttaa ja säilyttää. Tällaisia tapoja ja toimintoja ovat muun muassa johtamisen, suunnittelun, ohjauksen ja seurannan keinot ja rakenteet sekä menettelytavat ja voimavarat. (Stakes 1996, 20, 35; Suomen Kuntaliitto 1999, 71; Holma ym. 2001, 8.) Laatujärjestelmän avulla yrityksen toiminnan suunnittelu, seuranta ja kehittäminen tapahtuvat järjestelmällisesti ja päämäärätietoisesti (Stakes 1996, 20; Holma ym. 2001, 8). Laatujärjestelmä on aina yksilöllinen ja se ottaa huomioon yrityksen erityispiirteet ja koon. Laatujärjestelmää ei voi suoraan kopioida muualta, vaan yritysten on luotava itse oma laatujärjestelmänsä. Yrityksen laatujärjestelmä kuvataan useimmiten yrityksen laatukäsikirjassa. (Stakes 1996, 20, 35; Holma ym. 2001, 5.)

Yrityksen laadunhallinta voidaan aloittaa ja sitä voidaan edelleen kehittää ottamalla vähitellen käyttöön erilaisia laadunhallinnan menettelytapoja ja järjestelmiä. Laadunhallinnan kytkeminen osaksi yrityksen strategiaa varmistaa sen, että yrityksen eri osien laatutavoitteet ovat yhdenmukaisia ja koko yritystä palvelevia. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes & Suomen Kuntaliitto 1999, 28.) Laadunhallinta on yrityksissä jatkuvasti kehittyvä prosessi, jossa toiminto toiminnolta ja prosessi prosessilta kehitetään yrityksen toimintaa yhä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi sekä joustavaksi, virheettömäksi ja taloudelliseksi (Valtiovarainministeriö 1994, 19, 21; Tuominen & Lillrank 2000, 25).

Laadunhallinta ja sen strategia on tärkeä osa yritysten yleistä strategiaa, jonka mukaan yritys kehittää kilpailukykyään ja toimintaansa (Valtiovarainministeriö 1994, 16). Laadun kehittämisessä keskitytään usein asiakaslähtöisyyteen, organisointiin ja kulttuuriin, prosessien kehittämiseen, välineisiin ja laatu työkaluihin sekä sitoutumiseen ja kommunikointiin (Tuominen & Lillrank 2000, 25).

Moision ja Tuomisen (2002, 7) mukaan organisaation itsearviointi sopii hyvin ensimmäiseksi vaiheeksi laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen tai proses-

sien kehittämiseen. Organisaation itsearviointin avulla saadaan nopeasti selville, mitä on kehitettävä, mistä ollaan samaa tai eri mieltä ja mihin ihmiset ovat sitoutuneet. Organisaation itsearviointin pohjalta voidaan suunnitella ja kehittää organisaation toimintaa. Itsearviointilla voidaan myös selvittää muun muassa työntekijöiden taitoja hallita muutosta, seurata kehitysprojektien etenemistä ja mitata projektin tuloksia. (Moisio & Tuominen 2002, 7.)

Yrityksen johto voi käyttää laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen apuna esimerkiksi kahdeksaa laadunhallinnan periaatetta: asiakastyytyväisyyttä, johtajuutta, henkilöstön osallistumista, prosessimaista toimintamallia, järjestelmällistä johtamistapaa, jatkuva parantamista, tosiasioihin perustuvaa päätöksentekoa sekä molempia osapuolia hyödyttäviä suhteita toimituksissa. Nämä periaatteet muodostavat pohjan laadunhallintajärjestelmiä koskeville ISO 9000 -sarjan standardeille. Yritysten toiminta on riippuvainen asiakkaista. Lisäksi yritysten on ymmärrettävä asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet. Yritysten tulee täyttää asiakkaiden vaatimukset ja pyrkiä täyttämään heidän odotuksensa. Johtajuus tarkoittaa sitä, että johtajien tehtävä on määritellä yrityksen tarkoitus ja suunta. Tehtävänä on myös luoda ja ylläpitää organisaation sisäistä ilmapiiriä. Henkilöstön osallistuminen kehittämistyöhön sen sijaan mahdollistaa sen, että jokaisen työntekijän kyvyt tulevat hyödynnetyiksi yrityksen kehittämisessä. Prosessimainen toimintamalli tarkoittaa, että yrityksen toimintoja ja niihin liittyviä resursseja johdetaan prosesseina. (Moisio & Tuominen 2002, 11–12.) Prosessit tarkoittavat sarjaa toimenpiteitä sekä niihin liittyviä voimavaroja, joilla saadaan yrityksessä aikaan haluttu palvelu asiakkaalle (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 22). Järjestelmällinen johtamistapa, sen tunnistaminen ja ymmärtäminen, sen sijaan parantavat organisaation vaikuttavuutta, tehokkuutta ja auttavat organisaatiota saavuttamaan tavoitteensa. Jatkuva parantaminen tulee nähdä organisaation jatkuvana tavoitteena, joka parantaa sen suorituskykyä. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko tarkoittaa, että organisaatiossa tehtävät ja organisaatioon vaikuttavat päätökset perustuvat tietoon ja informaatioon. Molempia osapuolia hyödyttävät suhteet toimituksissa ovat myös keskeinen laadunhallinnan periaate, jota ei tule unohtaa. (Moisio & Tuominen 2002, 11–12.)

Laadunhallintajärjestelmän avulla ohjataan organisaatiota laatuun liittyvissä asioissa ja se kuvataan erilaisilla dokumenteilla. Pelkkä dokumenttien tekeminen ei

kuitenkaan yksin riitä, vaan laadunhallintajärjestelmää sitovat erilaiset vaatimukset. Laadunhallintajärjestelmässä tulee kuvata itse laadunhallintajärjestelmä, johdon vastuu, resurssien hallinta, tuotteen tuottamisen suunnittelu, asiakasprosessit, suunnittelu ja kehittäminen, ostotoiminta, tuotanto ja palveluiden tuottaminen, seuranta- ja mittauslaitteiston ohjaus sekä mittaus, analysointi ja parantaminen. Myös yrityksen laatukäsikirja kuuluu yhtenä dokumenttina laadunhallintajärjestelmän alle. (Moisio & Tuominen 2002, 14–16, 19.)

3.3.1 Dokumentointi

Dokumentointi tarkoittaa tiedon tallentamista ja saattamista kirjalliseen muotoon. Dokumentoinnin avulla voidaan viestittää kaikki tarpeellinen tieto koko työyhteisön käyttöön ja osoittaa sekä todentaa asioiden toteutuminen. Dokumentoinnin keskeisin tarkoitus on tehdyn työn tekeminen näkyväksi. (Holma ym. 2001, 54.) Dokumentointia ovat muun muassa yksikön tai yrityksen toimintasuunnitelmat, työohjeet, kuvaukset asiakasryhmien palveluprosesseista, tuotekuvaukset sekä laatukäsikirjat (Holma ym. 2001, 55).

Yrityksen laadunhallintajärjestelmän hallinta edellyttää dokumentointia (Kera Oy 1992, 8; Moisio & Tuominen 2002, 21). Laadunhallintajärjestelmää on dokumentoitava jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen pohjaksi. Dokumentoitu laadunhallintajärjestelmä lisää yrityksessä toiminnan jämakkyyttä, systemaattisuutta ja tavoitteellisuutta. Lisäksi sen avulla on mahdollisuus saada koko toimintakokonaisuuksien hallintaan. (Suomen Kuntaliitto 1999, 71.) Dokumentointi ei kuitenkaan saa olla itsetarkoitus. Dokumentointia tulee tehdä vain niiltä osin kuin siitä on hyötyä yritykselle. Järjestelmästä on hyötyä yritykselle vasta sitten, kun yrityksessä myös toimitaan sen mukaisesti. (Kera Oy 1992, 8; Moisio & Tuominen 2002, 21.) Laadunhallintajärjestelmässä kuvataan ne tärkeimmät asiat, joita yrityksessä on jatkuvasti kehitettävä (Moisio & Tuominen, 2002, 21). Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu ja sen dokumentointi tehdään aina yrityskohtaisesti, yrityksen tilanne ja tarpeet huomioiden (Kera Oy 1992, 8; Suomen Kuntaliitto 1999, 71).

Yrityksen laadunhallintajärjestelmässä dokumentointi kertoo yrityksessä vallitsevan senhetkisen tilanteen. Dokumentointi on lähtökohta tuotteiden ja prosessien suunnittelulle, prosessien ohjaukselle, prosessien yksinkertaistamiselle ja tehostamiselle, prosessien laadunvarmistukselle sekä prosessien laadun jatkuvalle parantamiselle. Dokumentointi on pyrittävä aloittamaan yrityksessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ja sitä täydennetään laatutyön edetessä. (Kera Oy 1992, 149.)

3.3.2 Yrityksen johto ja henkilöstö laadun kehittäjinä

Hyvän laadun tuottamisesta ovat vastuussa yrityksen kaikki työntekijät kaikilla organisaation tasoilla. Tällöin jokainen työntekijä vastaa oman työnsä ja toimittamiensa tuotteiden tai palveluiden laadusta. (Kera Oy 1992, 24; Stakes 1996, 14; Valtiovarainministeriö 1994, 9.) Vastuun ottaminen oman työn laadusta edellyttää työntekijältä kykyä ja halua vastuun ottamiseen (Kera Oy 1992, 24). Henkilöstöllä tulee olla myös riittävät välineet kehittämistyön tekemiseen (Valtiovarainministeriö 1994, 29). Yrityksissä ihmiset tekevät laadun, joten laadun kehittäminen vaatii aina myös henkilöstön kehittämistä. ISO 9000 -standardisto pitää henkilöstön kehittämisen tärkeimpinä osatekijöinä koulutusta, motivointia sekä kommunikointia. (Kera Oy 1992, 77.) Myös työyhteisössä vallitseva hyvä henki ja henkilöstön sitoutuminen sekä aktiivinen osallistuminen työn ja toiminnan laadun kehittämiseen ovat menestyvälle yritykselle välttämättömyys (Kansaneläkelaitos 2000, 38; Valtiovarainministeriö 1994, 28, 32). Johtajien tehtävänä on yhdistää kaikkien työntekijöiden kyvyt toimivaksi kokonaisuudeksi ja luoda laatua aikaansaava työilmapiiri (Moisio & Tuominen 2002, 11; Valtiovarainministeriö 1994, 28, 32).

Yrityksen johdon tehtävänä on viimekädessä vastata laadunhallinnasta, mutta laadunhallinnan toteuttamiseen osallistuvat kaikki organisaation jäsenet (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 3; Valtiovarainministeriö 1994, 29). Johtajien tehtävänä onkin luoda yritykseen sellaiset toimintapuitteet, että koko henkilöstö voi ja haluaa toimia laadun kehittämiseksi. Johtajien tehtävä on määritellä henkilöstön toiminnalle suuntaviivat ja tavoitteet. (Kera Oy 1992, 29.) Vain tyytyväinen ja laatutietoinen henkilöstö osaa ja haluaa tuottaa yritykselle hyvää laatua

(Kera Oy 1992, 77). Laadun kehittämisen arvoina voidaan pitää henkilöstön kunnioitusta ja hyvää kohtelua. Niillä saadaan aikaan positiivinen työilmapiiri, henkilöstön sitoutuminen ja kehittämismyönteisyys. (Valtiovarainministeriö 1994, 32.)

3.4 Laatukäsikirja

Virallista mallia siitä, millainen laatukäsikirjan tulee olla, ei ole olemassa. Laatukäsikirja voidaan laatia yrityksen koko toiminnasta, se voi käsittää vain osan toimintaa tai se voidaan rakentaa jonkin palveluprosessin ympärille. Käsikirja on dokumentti, joka luo pohjan yrityksen yhdenmukaiselle toimintatavalle. Se muistuttaa yrityksen työntekijöitä siitä, millaisin tavoittein työtä tehdään. Laatukäsikirja auttaa lisäksi ehkäisemään ennalta mahdollisia laatupuutteita. (Suomen Kuntaliitto 1999, 74–75.)

Laatukäsikirjan voi laatia vaiheittain. Yritykset voivat esimerkiksi aloittaa laatukäsikirjan laatimisen jäsentämällä ensin toimintaansa jonkin periaatteen tai mallin mukaan, rakentamalla jäsenyyksen mukaisen sisällysluettelon ja alkamalla järjestelmällisesti kerätä aineistoa kansioon sisällysluettelon mukaisesti. (Suomen Kuntaliitto 1999, 75.)

Laatukäsikirja ohjaa työtä ja kertoo, kuinka laadun kannalta tärkeät periaatteet ja ohjeet dokumentoidaan. Siinä kerrotaan myös, miten dokumentteja käytetään ja ylläpidetään. (Moisio & Tuominen 2002, 22.) Laatukäsikirjan tulee lisäksi sisältää havainnollisessa ja ymmärrettävässä muodossa kaikki tärkeät prosessit, niille asetetut tavoitteet sekä sen, miten ne ovat riippuvaisia toisistaan. Laatukäsikirjasta tulee löytyä tarvittavat ohjeet organisaation toimintaperiaatteista ja työmenetelmistä. Laatupäällikkö vastaa kokonaisuudessaan laatukäsikirjan ylläpidosta. Kaikille laatukäsikirjan dokumenteille voidaan kuitenkin määrätä vastuhenkilö, joka huolehtii oman osaprosessinsa asiakirjojen ylläpidosta ja kehittämisestä. Vastuuhenkilöt voivat olla vastuussa laatukäsikirjan eri dokumenteista. Laatupäällikön tulee kuitenkin varmistaa, että eri osaprosessien ylläpitäjät pitävät omat osuutensa ajan tasalla. (Moisio & Tuominen 2002, 23, 25.)

Laatukäsikirjaan dokumentoidaan yleensä tiivis kuvaus yrityksen laadunhallintajärjestelmästä (Holma ym. 2001, 57; Moisio & Tuominen 2002, 14, 22; Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998, 13–14). Laatukäsikirjassa voidaan myös kertoa muun muassa, mikä on organisaation laatupolitiikka, mitä prosesseja organisaatiossa on, miten laatua koskevat tavoitteet asetetaan ja miten yrityksen johto huolehtii laadun jatkuvasta kehittämisestä (Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998, 13–14). Laatukäsikirjassa voidaan kuvata yrityksen toimintatapojen lisäksi myös organisaatio sekä sen vastuut ja valtuudet. Laatukäsikirja voi olla paperilla, yrityksen intranetissä tai jossakin muussa muodossa. Siitä voi olla useita versioita. Yksi versio voi olla yritykselle ja sen henkilöstölle itselleen, yksi asiakkaille ja yksi yhteistyö kumppaneille. (Holma ym. 2001, 57–58.)

Holman ym. (2001, 58) mukaan laatukäsikirja voi sisältää muun muassa organisaation tai sen toiminnan esittelyn, yrityksen toimintapolitiikan, lähtökohdat, perustan ja suunnat. Lisäksi laatukäsikirja voi sisältää kuvauksen yrityksen toiminnan organisoinnista, voimavaroista, vastuista ja valtuuksista sekä johtamismenettelyistä. Laatukäsikirjassa voidaan myös kuvata yhteiset ja yksikkökohtaiset toiminta- ja työhjeet. Myös toiminnan seuranta-, mittaus- ja arviointimenettelyt, tulosten käsittely ja menettelyt johtopäätöksen tekemiseksi sekä korjaus- ja parannuskeinot voidaan kuvata laatukäsikirjassa. Lisäksi laatukäsikirjaan olisi hyvä kirjata kaikki dokumentit ja tiedostot sekä niiden hallintamenettelyt. (Holma ym. 2001, 58.)

Laatukäsikirja nostaa yrityksen imagoa. Se osoittaa, että laatuun ja laadunhallintaan liittyviä asioita on yrityksessä mietitty ja laatuun halutaan panostaa. Se on myös dokumentti, joka vakuuttaa ostajan tai rahoittajan siitä, että yrityksen työn perusta on kunnossa. (Suomen Kuntaliitto 1999, 75.) Laatukäsikirjatyössä lähtökohtana on kuvata niin organisaatiolle itselleen kuin ulkopuolisillekin, miten meidän organisaatiossamme toimitaan (Holma ym. 2001, 57–58).

3.5 Laatukäsikirjat erilaisten organisaatioiden laatutyössä

Seuraavaksi kuvaan tarkemmin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon sekä kunnallisten tulkkikeskusten laatutyötä ja

laatukäsikirjoja. Laatukäsikirjat ovat pääasiassa erilaisten kilpailuasetelmien vuoksi salaisia ja siksi niitä on hyvin vähän saatavilla. Tässä luvussa esitetyt laatukäsikirjat ovat julkishallinnon puolen laatukäsikirjoja. Valituissa esimerkeissä laatutyö ja laatukäsikirjan sisältö oli selkeimmin kuvattu. Laatukäsikirjojen aihealueet olivat myös muodoltaan ja rakenteeltaan eniten viittomakielen tulkkauspalvelualaa palvelevia ja siten helpoimmin hyödynnettäviä.

3.5.1 Kymenlaakson ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja

Kotkan väliaikainen ammattikorkeakoulu sai valtioneuvoston myöntämän kokeiluluvan 11.4.1991, jonka jälkeen opetusministeriö vahvisti ammattikorkeakoulun koulutusohjelmat 28.6.1991. Valtioneuvosto laajensi elokuussa 1995 Kotkan väliaikaisen ammattikorkeakoulun kokeiluluvan käsittämään Kotkan tekniikan, puutalouden ja merenkulun opistojen lisäksi Kotkan hoito- ja palvelualojen oppilaitoksen, Kotkan kauppaoppilaitoksen sekä Kouvolan seudun ammattiopiston. Opiskelupaikat muodostivat yhdessä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun. (Harlio, Kekäle, Miikkulainen & Kangasniemi 2000, 8.)

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu osallistui Korkeakoulujen arviointineuvoston käynnistämään ammattikorkeakoulujen laatutyön auditointiprojektiin vuonna 1997. Auditointityön tavoitteena oli antaa ammattikorkeakouluille palautetta niiden tekemästä laatutyöstä, edistää hyvien käytäntöjen leviämistä korkeakoulujen välillä sekä ottaa opiksi erilaista tavoista edistää ja kehittää laatutyötä ammattikorkeakouluissa. Lähtökohtana projektissa oli, että ne vastaavat itse oman laatujärjestelmänsä kehittämisestä ja auditointi tukee ammattikorkeakoulua sen laatutyön kehittämisessä. Projektissa laatua tarkasteltiin kokonaisuutena, jossa korostui oppilaitoksen kokonaistoiminnan jatkuva kehittäminen. (Harlio ym. 2000, 5.) Ammattikorkeakoulujen laatutyön auditoinnissa arvioinnin kohteina olivat Suomen Laatupalkinnon arviointiperusteiden mukaiset osa-alueet: johtajuus, strateginen suunnittelu, opiskelija-, sidosryhmä- ja markkinasuuntautuneisuus, tiedot ja niiden analysointi, henkilöstön kehittäminen, prosessien hallinta, toiminnan tulokset sekä yhteiskunnalliset vaikutukset. (Harlio ym. 2000, 14.) Auditoinnissa keskityttiin myös ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän ylläpito-prosessin lähempään tarkasteluun. Laatujärjestelmän ylläpito-prosessi on kuvattu ammattikorkeakoulun laatukäsikirjaan. Laatujärjestelmän ylläpito-prosessissa

on kuvattu oppilaitoksen toimintaperiaatteet, toiminnan lähtökohdat, laatujärjestelmän tarkoitus ja soveltamisala sekä erityiset toimenpiteet ja vastuut. (Harlio ym. 2000, 15–16.)

3.5.2 Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirja

Suomen Kuntaliiton laatuprojekti LASSO käynnistyi keväällä 1997. LASSO-projektin tavoitteena oli edistää ja tukea systemaattista laadunhallintaa kuntien sosiaalipalveluissa, erityisesti vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. LASSO-projekti toteutettiin yhteistyössä kuntien kanssa. Vanhusten kotihoito- ja asumispalvelujen laatutyössä olivat mukana Asikkalan ja Leppävirran kunnat sekä Lahden ja Kotkan kaupungit. Laatukäsikirjatyössä tuotettiin muun muassa Kotkan kaupungin vanhusten kotihoitoon laatukäsikirja. LASSO-projekti päättyi syksyllä 1999. (Suomen Kuntaliitto 1999, 3, 76.)

Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirjan laatimisessa oli mukana moniammatillinen työryhmä. Työryhmä sitoutui tarkastamaan laatukäsikirjan sisällön vuosittain ja pitämään sen ajan tasalla. Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirja koostuu yhdestätoista aihealueesta.

1. Toimintaympäristö (organisaatiokuvaus, väestövastualueet)
2. Toiminta-ajatus
3. Arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet
4. Asiakkaat (asiakkaiden odotukset ja vaatimukset, keskeiset palveluprosessit)
5. Henkilöstö (vastualueet)
6. Toiminnan yleiset tavoitteet, toimintasuunnitelma, talousarvio
7. Kotihoidon palvelut
8. Koulutus ja kehittäminen (painopistealueet ja kehittäminen)
9. Toiminnan arviointi (itsearviointi, asiakaspalaute, vertaisarviointi)
10. Laatutiedostot
11. Ohjekansiot

(Suomen Kuntaliitto 1999, 76.)

3.5.3 Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirja

Tulkkauksen- ja kääntämisen alalla työministeriön Maahanmuutto- ja työlupa-asiain tiimi on julkaissut puhuttujen kielten osalta Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjan huhtikuussa 2006. Kunnalliset, puhuttujen kielten tulkkeskukset käyttävät laatukäsikirjaa oman työnsä arvioimiseen ja kehittämiseen sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Laatukäsikirjan tavoitteena on myös antaa lukijalle käsitys tulkkeskusten toiminnasta sekä asioimistulkin työstä. Laatukäsikirja on tehty yhteistyössä kaikkien Suomen kunnallisten tulkkeskusten sekä työministeriön Maahanmuutto- ja lupa-asiain tiimin kanssa. (Työministeriö 2006, 4.)

Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirja koostuu kymmenestä aihealueesta.

1. Tulkkeskusten toiminnan kuvaus
2. Tulkkeskusten toiminnan laadun varmistaminen
3. Perustehtävä
4. Visio
5. Strategia
6. Asiakkaat (yhteistyökumppanit, asiakaspalaute, asiakasmarkkinointi)
7. Tiedotus ja markkinointi
8. Palvelutuotekartta (palvelutuotteet, tulkkauksen- ja käännöspalveluiden tuotekuvaus, tukipalvelun laatuksiteerit, tulkkauksen tapahtuman laatuksiteerit, käännöksen laatuksiteerit, tulkkauksen prosessi, käännöksen prosessi)
9. Johtaminen
10. Henkilöstö (koulutus ja osaaminen, yhteisöllisyys ja vuorovaikutus, hyvinvointi ja työssä jaksaminen, tulkkien rekrytointi, itsearviointi)

(Työministeriö 2006, 2.)

Lisäksi kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirja sisältää yhdeksän liitettä. Ensimmäisenä liitteenä on tulkkeskusten kielivalikoima 10/2004. Liitteet 2–8 ovat lomakkeita: palautelomake/viranomainen, palautelomake/maahanmuuttaja, osaamiskartoitus tulkki/kääntäjä, nopea itsearviointi/henkilöstön kehittäminen, nopea itsearviointi/toimiston johtamisen nykytila, nopea itsearviointi/oman johtamisen nykytila, nopea itsearviointi/asiakaspalvelun kehittäminen. Liite 9 on

suunnitelma asiakaskoulutukseksi. Liitteiden jälkeen on vielä koottu yhteen kaikkien tulkkikeskusten yhteystiedot. (Työministeriö 2006, 2.)

4 LAATU VIITTOMAKIELIALAN TULKKAUSPALVELUORGANISAATIOISSA

Tässä luvussa kerron ensin pääpiirteittäin ensimmäisten tulkkauspalveluorganisaatioiden perustamisesta sekä tulkkauspalvelualan laatutyön alkuvaiheista. Sen jälkeen kuvaan lyhyesti laatu- ja palvelu- ja viittomakielialalla tänä päivänä. Tässä luvussa esitän lisäksi muutamia esimerkkejä laatutyöstä ja laatukäsikirjoista viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatioissa. Lisäksi kerron, minkälaista laatutyö Careassa tällä hetkellä on. Kerron myös, mikä on Careassa johdon vastuu tulkkauspalveluorganisaation laatutyössä ja mitkä asiat henkilöstön osaamiseen ja työhyvinvointiin tällä hetkellä liittyvät.

4.1 Tulkkauspalveluorganisaatioiden perustaminen

Ensimmäiset tulkkauspalveluyritykset ja sitä myötä tulkkauspalveluorganisaatiot perustettiin Suomeen 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa, kun kunnat olivat vielä velvollisia järjestämään tulkkipalvelua kuulo- ja kuulonäkövammaisille. Yrityksiä perustettiin, koska muun muassa työnantajakysymys oli ollut koko sen hetkisen viittomakielentulkin ammatin historian epäselvä. Vuoteen 2003 mennessä jo useat eri palveluntuottajat tarjosivat viittomakielen tulkkauspalveluita Suomessa. Kymmenen kunnan ja neljän kuntayhtymän lisäksi palvelua tarjosivat kaksi kuurojen yhdistystä, yksi säätiö sekä Viittomakielialan Osuuskunta Via. (Rajalin 2003, 11.)

Viittomakielialan Osuuskunta Via oli ensimmäisiä tulkkauspalvelualan yrityksiä Suomessa. Se perustettiin vuonna 1999 (Kalliomäki 2000, 25; Viittomakielialan Osuuskunta Via 2011). Via on voittoa tavoittelematon osuuskunta, jonka palveluksessa työskentelee yli sata työntekijää. Viassa työskentelee viittomakielentulkkeja, kirjoitustulkkeja sekä viittomakielen ja viittomien opettajia. Lisäksi Viassa työskentelee hallinnosta huolehtiva toimitusjohtaja, alue-esimiehiä sekä toimistotyöntekijöitä. Osuuskunnan toiminnan tavoitteena on tuottaa osaavalla ja sitoutuneella henkilöstöllä parasta mahdollista laatua asiakkaille. (Viittomakielialan Osuuskunta Via 2011.) Toinen ensimmäisistä tulkkauspalvelualan yrityksistä oli Honkalampi-säätiön tulkkikeskus. Honkalammen kuntayhtymä oli perustanut Joensuuun viittomakielen tulkkikeskuksen vuonna 1990. Tulkkikeskus

siirtyi Honkalampi-säätiölle vuonna 1997. (Rajalin 2003, 14.) Honkalampi-säätiö tarjoaa tulkkauspalveluja asiakaslähtöisesti kuulo-, kuulonäkö- ja vaikeasti puhevammaisille (Honkalampi-säätiö 2011a). Sen toiminnan kulmakiviä ovat asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, palvelujen sopivuus ja tarkoituksenmukaisuus sekä korkea laatu (Honkalampi-säätiö 2011b). Laadun varmistamiseksi Honkalampi-säätiössä käytetään toimintajärjestelmä ISO 9001:tä (Honkalampi-säätiö 2011a).

4.2 Laatu viittomakielialalla

Viittomakielentulkkieläisten työssä viime aikoina tapahtuneet muutokset ovat pakottaneet työyhteisöt pohtimaan visioitaan ja työnsä laatua (Selin-Grönlund 2005, 1). Viittomakielialalla tulkkauksen laatu on ollut vaikea ja haastava tutkimuskohde. Tulkkauksen laadun arvioinnissa on ollut keskeistä se, mikä on arvioinnin kohteena – tulkkauksen tuote (product) vai tulkin kokonaissuoritus (performance). (Selin-Grönlund 2005, 5.) Viittomakielien tulkkauksen laatua tulee tarkastella paitsi tuotteen, myös tuotetun asiakaspalvelun näkökulmasta (Selin-Grönlund 2005, 17). Viittomakielisten asiakkaiden näkemykset ja kokemukset tulkkauksesta ja sen laadusta ovat välttämättömiä. Tulkkauspalvelu on nimenomaan luotu asiakkaita varten. (Selin-Grönlund 2005, 28.)

Tulkkauksen laatu on keskusteluttanut pitkään myös viittomakielistä yhteisöä. Hyvän viittomakielien tulkkauksen laadun kriteerinä on pidetty muun muassa sitä, että tulkki ”osaa viittoa” (Selin-Grönlund 2005, 1). Viime aikoina niin tulkkien kuin asiakkaidenkin keskuudessa keskustelua on herättänyt muun muassa työpaikkatulkkaus ja tulkkaus terveydenhuollon palveluissa. Molemmissa tulkkaustilanteissa on omat erikoispiirteensä, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemaan tulkkauksen laatuun. Multiprint Oy:ssä työskentelevä viittomakielinen Sami Kursi korostaa, että nimenomaan hänen oman ammattialansa sanaston tuntemus on merkittävä työpaikkatulkkauksen sujuvuuteen ja laatuun vaikuttava tekijä (Kääpä 2011, 18–19). Viittomakielisellä Katrin Jöksillä on hyvien kokemusten lisäksi myös vähemmän onnistuneita kokemuksia tulkkauksen laadusta lääkärikäynneillä. Ammatissaan nuorten tulkkien kielitaito ei ole hänen mielestään aina riittänyt lääkärissä asiointiin. (Laine 2010, 18.)

Tulkkaukseen liittyvät kielelliset elementit ovat laatua arvioitaessa nousseet vahvasti esille, kun taas ei-kielelliset ovat jääneet vähemmälle huomiolle (Selin-Grönlund 2005, 18). On kuitenkin muistettava, että tulkkauksen laatuun vaikuttaa samanaikaisesti useat eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat kielellisten taitojen lisäksi myös muun muassa se, millä tavoin tulkki työskentelee ennen tulkkausta sekä tulkin ulkoinen olemus ja esiintymistaito. (Selin-Grönlund 2005, 6–7.) On myös tärkeää, että tulkki on koko ajan tietoinen tekemistään valinnoista. Tulkin tulee ottaa vastuu jatkuvasta ammatillisesta kehittämisestään sekä yksilö- että työyhteisötasolla. (Selin-Grönlund 2005, 28.)

Tulkkauspalvelutilanteissa ja tulkkauksessa vastuu palvelun laadusta on palveluntuottajalla. Joskus kahden tulkin käyttö, paritulkkaus, voi olla yksi keino laadun varmistukseen. (Rissanen 2010, 20.) Paritulkkausta ja sen laatua ovat selvittäneet ja tutkineet muun muassa Pirkko Selin (2002) *Hyvään käytäntöön – Viittomakielentulkkausta parityönä Käpylän iltaoppikoulussa* Helsingin yliopisto Palmenian tutkimushankkeessa sekä Minttu Laine (2008) opinnäytetyössään *Paritulkkaus viittomakielentulkin käyttöteorioissa*. Omassa opinnäytetyössäni en kuitenkaan keskity tarkemmin tarkastelemaan paritulkkauksen laatua. Paritulkkaus kuitenkin huomioidaan Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation tuottamana yhtenä palvelumuotona sekä arvioinnin kohteena laatukäsikirjan aihealueita valittaessa sekä itse laatukäsikirjaa laadittaessa.

Tässä tutkimus- ja kehittämistyössä laatua ei myöskään tarkastella erikseen tulkkeen näkökulmasta, vaikka sen kuuluukin merkittävänä osana tulkkauksen laatuun. Tulkkauksen laatu tässä työssä käsittää koko tulkkauspalvelukokonaisuuden, niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Laatua tarkastellaan sekä tuotteen ja palvelun että toiminnan laadun näkökulmasta, ja huomio keskitetään laatukäsikirjan alueiden luomiseen.

4.3 Humanistisen ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja

Humanistisen ammattikorkeakoulun (HUMAK) Opetustulkkikeskus Otto on osa ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011). Vuonna 2005 HUMAKissa käytössä olleelle laatukäsikirjalle tehtiin analyysi. Analyysin perusteella ryhdyttiin luomaan

uutta laadunvarmistusjärjestelmää. Vuodesta 2006 laatutoiminnan kehittäminen liitettiin systemaattisesti koko ammattikorkeakoulun strategiseen kehittämiseen ja muutosten johtamiseen. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011a, 4.) Aikaisemmin käytössä ollut laatukäsikirja korvattiin toiminnanohjaus- ja laatu järjestelmä TOLAlla (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011a, 5; M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011). TOLA otettiin käyttöön 9.9.2008 ja sitä kehitetään koko ajan. TOLAn kehittämisestä vastaa ammattikorkeakoulun laatutyöryhmä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011b.) Humanistisen ammattikorkeakoulun intranetistä HumakProsta löytyvä toiminnanohjaus- ja laadunhallintajärjestelmää koskeva dokumentti on kuvaus TOLASTA sellaisena kuin se näytettiin vuoden 2011 alussa. Dokumentin tavoitteena on, että HUMAKin henkilöstö, opiskelijat, sidosryhmät ja muut lukijat saavat käsityksen laadunvarmistusjärjestelmän keskeisistä näkökulmista. Dokumentissa näkökulmat on jaettu viiden aihealueen alle:

1. Toimintaympäristömme tarpeet
2. Arvomme, tehtävämme ja toimintamallimme
3. Menettelytapamme laadunhallinnassa
4. Toimintatapamme aineistojen dokumentoinnissa
5. Meillä HUMAKissa laatu on hyvällä TOLAlla

(Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011a, 5.)

Humanistisen ammattikorkeakoulun varsinainen toiminnanohjaus- ja laadunhallintajärjestelmä TOLA koostuu kuitenkin erilaisista asiakirjoista, jotka jakautuvat muun muassa alaotsikoihin ja asiakirjoihin, ohjeistuksiin, lomakkeistoon ja työkuviin. Keskeisimpiä aihealueita ovat:

1. HUMAK ja sen johtaminen
2. Toimintaperiaatteet ja strategia
3. Henkilöstö
4. Kumppanuudet ja resurssit
5. Prosessit
6. Toiminnan tuloksellisuus
7. HUMAKin keskeiset asiakirjat

(M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011.)

Humanistisessa ammattikorkeakoulussa laatutoiminnan kehittämisen painopistealueita ovat strategian toteutumisen arviointi Balance Score Card (BCS) -tulokortin avulla, prosessikuvaukset ja niiden sovellukset, prosessien johtaminen, prosessien seuranta, arviointi ja mittaaminen sekä arviointitoiminnan ja arviointimenettelyjen kehittäminen. Varsinainen vastuu laatutoiminnasta on Humanistisen ammattikorkeakoulun laatutyöryhmällä, joka on tehnyt työtä Humakin johtoryhmän toimeksiannosta. Laatutyöryhmä on muun muassa luonut esityksen TOLAn luomisesta, jonka johtoryhmä on käsitellyt ja hyväksynyt. Laatutyöryhmään kuuluvat eri henkilöstöryhmät, yksiköt sekä opiskelijat, yhteensä hieman alle kymmenen henkilöä. Välillisesti laatutyöhön on ammattikorkeakoulussa kuitenkin osallistunut koko henkilöstö. (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011.)

Humanistisen ammattikorkeakoulun toiminnanohjaus- ja laadunvarmistusjärjestelmä TOLA koskettaa Opetustulkkipalvelus Oton työntekijöitä päivittäin. TOLAA ei kuitenkaan vielä kokonaisuutena ole mielletty Opetustulkkipalvelus Oton toimintaa ohjaavaksi järjestelmäksi. Opetustulkkipalvelustoiminnasta on tulevaisuudessa mahdollista tehdä oma prosessikuvauksensa, joka voitaisiin liittää TOLAan. (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011.)

4.4 Diakonia ammattikorkeakoulun laatutyö ja laatukäsikirja

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman – Viittomakielentulkki (YAMK) -opinnäytetyössä *Kädet eivät yksin riitä – kohti vahvaa osaamista ja laatua (Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijoiden työelämän oppimisympäristö DiakOppin toiminnan perusteet ja luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi)* Satu Marku (2010) hahmotteli Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielentulkkipalveluksen uuden työelämän oppimisympäristö DiakOppin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaa. DiakOppi on tulkkauspalvelualan yritys, joka on perustettu vuonna 2010. Se tarjoaa tulkkauspalvelualan palveluja ja mahdollistaa tulkkipalveluksen tulkkiopiskelijoiden ja tulkkiopiskelijoiden yhteistyön työparina erilaisissa tulkkausilanteissa. (Marku 2010, 50.) Toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnos syntyi yhteistyössä DiakOppin toimintaan osallistuvien kolmannen vuosikurssin tulkkiopiskelijoiden sekä tulkkiopiskelijoiden kanssa (Marku 2010, 7, 10, 11).

Toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnoksen on tarkoitus varmistaa muun muassa tiedonkulkua DiakOpissa. Erityisesti hiljaisen tiedon esille saaminen ja sen jakaminen on nostettu keskeiseksi tavoitteeksi. Käsikirjan on tarkoitus taata samanlaiset ohjeistukset ja tavoitteet sekä opiskelijoille että lehtoreille, mutta myös tukea työskentelyä DiakOpissa, ohjata oppimista ja ohjausta sekä huomioida hyvän asiakaspalvelun perusteet. Toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirja on edellytys sille, että DiakOpin toiminta on laadukasta ja etenee suunnitellusti. (Marku 2010, 10.) Luonnos DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi on jatkuvasti kehittyvä ja elävä toimintamalli. Luonnos on avoin tulkkauspalvelualalla tapahtuvalle kehitykselle ja muutoksille. (Marku 2010, 7, 80.) Sitä on tarkoitus työstää edelleen ja saattaa se mahdollisimman pian DiakOpin sähköiseen järjestelmään kaikkien DiakOpissa työskentelevien käyttöön (Marku 2010, 80).

DiakOpissa hyvä toiminnan ohjaus on pohja laadukkaalle oppimiselle, ohjaukselle, tulkkauspalvelujen tuottamiselle sekä koko DiakOpin toiminnalle. Tavoitteena on tuottaa laadukasta tulkkauspalvelua. Laadukkaan tulkkauspalvelun tuottamisessa otetaan huomioon viittomakielentulkkien ammattieettisyyteen vahvasti sisältyvät ja kaikessa toiminnassa vahvasti läsnä olevat lainsäädäntö, työelämä, tulkkipäätös, mentorointi, laatu sekä aika. (Marku 2010, 80.) Laatu muodostuu DiakOpissa useista osatekijöistä. Näitä osatekijöitä ovat asiakaslähtöisyys ja luotettavuus, palveluaituus, kyvykkyys ja pätevyys, saavutettavuus, uskottavuus, varmuus ja turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen. (Marku 2010, 82.)

DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnokseen koottiin asioita, jotka DiakOpin lyhyen toimintakauden aikana havaittiin tärkeiksi (Marku 2010, 80). Tulevaisuudessa DiakOpin laatutyötä on mahdollista jatkaa muun muassa varsinainen laatukäsikirjan luomisella DiakOpille (Marku 2010, 95).

DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnos sisältää kahdeksantoista aihealuetta.

1. Missio, visio, strategia
2. Toiminnan ohjaus, mentorointi

3. Laatu
4. Palaute
5. Toimijat ja vastuut
6. Asiakkaat
7. Palvelutuotteet
8. Tiedottaminen
9. Hallinnointi
10. Asiakasrekisteri
11. Rekrytointi ja perehdytys
12. Opiskelijoiden tehtävät
13. Internet-sivut
14. Tulkkausvuorojen vaihdot
15. Tilat ja laitteet
16. Ohjaustapaamiset
17. Tulevaisuuden ideointi
18. Muuta huomioitavaa

(Marku 2010, 80–91.)

4.5 Tulkkauspalveluorganisaatioiden laatutyö ja laatukäsikirjat

Vuoden 2010 aikana, perustyön rakenteiden hahmottumisen ja työkentän toimintojen selkiytymisen myötä, on Careassa keskitytty vahvasti laatuajatteluun. Huomio on kiinnitetty tulkkauspalveluorganisaation kehittämiseen ja laatukäsikirja on yksi tulevaisuuden kehittämisen kohteista myös Carean tulkkauspalveluissa. Muutamissa tulkkauspalvelualan yrityksissä laatukäsikirja on jo käytössä.

Viittomakielen tulkkauspalveluja tarjoavan Sign Line Oy:n tärkeimpänä tavoitteena on toimia asiakaslähtöisesti ja siten turvata ihmisten tasa-arvoinen osallistuminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen (Sign Line Oy 2011). Sign Line Oy:llä on käytössään yrityksen tuottaman laadun varmistamiseksi laatukäsikirja, joka tekemiseen on osallistunut pääasiassa yrityksen viestintä- ja projektikoordinaattori yhdessä yrityksen johdon kanssa (I. Yrjölä, henkilökohtainen tiedonanto 11.2.2011).

Myös Viittomakielialan Osuuskunta Vialla on käytössä laadun varmistamiseksi laatukäsikirja. Laatukäsikirjan ensimmäinen versio ilmestyi vuonna 2005. Vian laatukäsikirjan tekemiseen ovat osallistuneet yrityksen toimitusjohtaja, alueesimiehet, välitykset, yrityksen hallitus sekä taloushallinnon henkilöstö. Laatutyö ja sen dokumentointi laatukäsikirjaksi on ollut Viassa pitkä prosessi. Laatukäsikirjaa päivitetään ja käytetään yrityksessä jatkuvasti. Viittomakielialan Osuuskunta Vian laatukäsikirja sisältää kolme osaa: yrityksen kuvauksen, henkilöstösuunnitelman sekä taloushallinnon (lyhyesti). Ensimmäisessä osassa kuvataan muun muassa yrityksen arvot, organisaatio, asiakkaat, toimintaympäristö, palvelut, henkilöstö, talous, viestintä sekä käytössä olevat rekisterit. Henkilöstösuunnitelma-osassa kuvataan yrityksen johtamista, henkilöstön toimenkuvia, osaamisen kehittämistä sekä muita henkilöstöön liittyviä tietoja, kuten tiimien toimintaa, työhyvinvointia sekä erilaisia ohjeistuksia. Taloushallinto-osassa esitellään yrityksen taloushallinnon prosessit, käytössä olevat työkalut sekä talousraportointi. Taloushallinnon järjestämisestä Viassa on erikseen asiakirja. Siksi taloushallintoa kuvataan laatukäsikirjassa vain lyhyesti. Lisäksi Vian laatukäsikirjaan on koottu yleistietoa yrityksestä sekä kaikki ne dokumentit, jotka löytyvät erikseen jostakin muualta. Tällaisia asiakirjoja ovat muun muassa päihdeohjelma, TES, työsuojeluun liittyvät asiakirjat sekä tulkin töiden raportointiohjeet. (O. Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2011.)

Kuurojen Liitto ry:n tulkki- ja käännöstiimissä on hahmoteltu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman – Viittomakielentulkki (YAMK), oppimistehtävänä tulkkaustoiminnan laatukäsikirja. Laatukäsikirjan hahmotelma sisältää yrityksen ja organisaatiokuvauksen, yrityksen visiot ja arvot, tulkkaustoiminnan ja tulkkien tarkemman kuvauksen sekä hahmotelman toiminnan kehittämisestä. Tulkkaustoiminnan kuvaus sisältää tulkkaustoiminnan toimintasuunnitelman, tulkkaustilauksen prosessikaavion, tulkkaustoimintaan liittyvät asiakirjat ja noudatettavat säännöt sekä kuvauksen tulkkaustoiminnan asiakkaista. Tulkkien tarkempi kuvaus sisältää tulkkien osaamisrakenteen selvityksen sekä Hyvinvointi ja työssä jaksaminen -osion. Toiminnan kehittämisen kuvaus sisältää käytössä olevat arviointimenetelmät sekä arvioinnin ja toiminnan kehittämisen hahmotelman. (Silberstein 2009, 2.)

Tällä hetkellä laatukäsikirjojen sisällöt ovat viittomakielen tulkkauspalvelualalla yrityskohtaisia. Laatukäsikirja liittyy vahvasti tulkkauspalvelualan kilpailutukseen osana laadun pisteytystä, joka osaltaan on ratkaisemassa palveluntuottajien kilpailutusjärjestystä (I. Yrjölä, henkilökohtainen tiedonanto 11.2.2011). Tulevaisuudessa laatukäsikirjojen sisällönalueet saattavat muodostua tulkkauspalvelualalla yhteneväisiksi, jos ne kirjataan esimerkiksi kilpailutusasiakirjoihin ja tulkkauspalvelusopimukseen. Tällä hetkellä yritysten laatukäsikirjan sisällön tarkempi paljastaminen on kuitenkin yrityksen liikesalaisuuden piiriin kuuluvan tiedon jakamista ja siksi sen kertominen ei ole mahdollista. (I. Yrjölä, henkilökohtainen tiedonanto 11.2.2011.)

4.6 Carean viittomakielialan tulkkauspalvelut ja laatu

Carean tulkkauspalveluja kehitetään jatkuvasti vastaamaan niin organisaation sisäisiä kuin ulkoapäinkin tulevia, tulkkauspalvelualan muutoksen tuomia tarpeita. Carea on uusi palveluntuottaja, mutta jo vanha osaaja tulkkauspalvelualalla. Toiminta on ollut aikaisemmin pienimuotoisempaa ja vain Kymenlaaksoon keskittyntä. Nyt organisaation toimintaa pyritään kehittämään yhtenäistämällä kahden alueen toimintatavat ja toimintakulttuurit. Toimintaa pyritään kehittämään myös luomalla muun muassa tulkeille oma työehtosopimus, turvaamaan heille lainmukaiset työskentelyolosuhteet, luomalla viittomakielentulkin ammattista ammatti muiden kunta-alan ammattien joukossa sekä muuttamalla entinen freelance-tulkkituuri työsuhteisen tulkin työkuultuuriksi (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

Carean tulkkauspalvelujen toimintaa kehitetään tällä hetkellä vahvasti organisaation sisältäpäin. Tavoitteena on luoda ja tarjota tulkeille turvallinen työyhteisö. Se antaa työntekijöille voimaa ja kannustaa heitä tekemään työtä yhdessä yhteisen hyvän nimissä. (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.)

4.6.1 Johdon vastuu

Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa johtaminen on yksi laadukkaan työn osatekijä. Tulkkeskusten johdon vastuulla on, että tulkkauspalveluhenkilöstö tuottaa perustehtävänsä mukaisia laadukkaita tulkkaus- ja opetuspalveluita kus-

tannustehokkaasti. Tulkkauspalveluorganisaatio pystyy tähän vain ammattitaitoisella ja hyvinvoivalla henkilöstöllä. Carean tulkkauspalveluorganisaation johdon tehtävänä on myös huolehtia siitä, että työyhteisössä on käytössä toimivat työtavat ja -menetelmät. Lisäksi henkilöstön tulee saada työn kannalta olennainen tieto. On myös tarpeellista, että johdolle välittyy tietoa henkilöstöstä ja henkilöstön hyvinvoinnista. (Aapro 2010, 13.)

Carean tulkkauspalveluorganisaation johdon vastuulla on henkilökunnan osaamisen kehittäminen. Sen vastuulla on myös yksikön sisäinen tiedonkulku, työntekijöille työn tekemiseen sopivan toimintaympäristön luominen sekä riittävien materiaalien antaminen henkilöstölle työnteon tueksi. Johdon vastuulla on lisäksi tiedottaminen sekä yrityksen ja organisaation julkisuuskuva. Yhtenä keskeisenä tehtävänä on myös yhteyden ylläpito yhteistyötahoihin. (Aapro 2010, 13.)

Carean tulkkauspalveluorganisaation johdolla on monivuotinen tiivis yhteistyö alueella toimiviin viittomakielialan järjestöihin (Kuurojen Liiton kuntoutussihteeri sekä Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteeri) (Aapro 2010, 12). Tulkkauspalvelujen siirryttyä kuntien järjestämisvastuulta Kelalle yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa on tiivistynyt entisestään. Carean tulkkauspalveluorganisaation johto tekee tällä hetkellä myös tiivistä yhteistyötä tulkkauspalvelujen välityskeskusten sekä Turussa sijaitsevan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen (Vatu) kanssa. (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

4.6.2 Henkilöstön osaaminen

Carean tulkkauspalveluiden laadukkuuteen vaikuttaa sekä henkilöstön että johdon ammattitaito. Pelkästään hyvä kielitaito ei tulkin työssä riitä. Carean tulkkien tulee toimia ammattimaisesti ja heidän tulee omata työssä tarvittava sosiaalinen älykkyys. Sen tulkkien tulee noudattaa Viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä (LIITE 1) sekä Asioimistulkin ammattisäännöstöä (LIITE 2). Puhevammaisten tulkkien/AAC-ohjaajien tulee lisäksi noudattaa puhevammaisten tulkkauspalvelun eettisiä periaatteita. (Aapro 2010, 12.) Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty Kuurojen Liitto ry:n, Kuulonhuoltoliitto ry:n, Suomen Kuurosokeat ry:n sekä Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n ylläpitämään tulkirekisteriin. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö on hyväksytty Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän (TTYR) kokouksessa 3.10.1996. Ammat-

tisäännöstöä on päivitetty 20.9.1999. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2011a.) Carean viittomakielentulkkiin tulee kuulua Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän ylläpitämään tulkirekisteriin.

Careassa koko tulkkauspalveluhenkilöstöltä edellytetään organisaation työyhteisön näkökulmasta sosiaalisia taitoja, yhteistyökykyä ja halukkuutta työn tekemiseen. Henkilöstön tulee tehdä työtä yhteisen hyvän nimissä. (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.) Carean tulkkauspalveluhenkilöstön tulee lisäksi sitoutua organisaation päämääriin ja pyrkiä toteuttamaan yhdessä sovittuja laadukkaan työn kriteerejä (Aapro 2010, 12).

Yksi Carean tulkkauspalveluhenkilöstön laadukkaan tulkaustyön tekemisen edellytys on tekninen kielellinen osaaminen (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011). Laadukkaassa tulkaustilanteessa tulkkauksen tulee olla paitsi sujuvaa ja kielellisesti virheetöntä, myös asiakkaan kielitaidon mukaista (Aapro 2010, 13). Muita tulkaustilanteen laadukkuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa tulkin asiallinen käytös, sosiaalinen älykkyys sekä hyvä tilannetaju (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011). Tulkin onkin hallittava tulkaustekniikan lisäksi myös tulkaustilanne sosiaalisena kokonaisuutena (Aapro 2010, 13).

Lähes kuukausittain pidettävissä tulkkauspalveluhenkilöstön tapaamisissa käydään läpi muun muassa tulkkauspalveluihin ja alan muutoksiin liittyvät ajankohittaiset asiat. Tapaamisissa tarkistetaan myös saadut asiakaspalautteet. Niissä otetaan lisäksi vastaan henkilöstöstä nousseet kysymykset sekä kehittämisehdotukset. Kaksi tärkeää tulkkauspalveluhenkilöstön tapaamisen aihetta ovat kielitaidon kehittäminen ja kielenhuolto. Tulkkauspalvelujen vastaava tulkki valmistelee henkilöstöltä esiinnousseista toiveista ja tarpeista kielenhuoltoon ja parempaan kielitaitoon liittyviä harjoituksia tai koulutuksia. Koulutuksiin järjestetään tarvittaessa ulkopuolinen kouluttaja. (Aapro 2010, 15.)

Hajautetussa organisaatiossa työskenteleville työntekijöille tulee tarjota mahdollisuuksia osallistua muun muassa formaaliin koulutukseen ja oman alan seminaareihin (Vartiainen ym. 2004, 143). Tulkkauspalveluhenkilöstölle tiedotetaan niin Carean sisäisistä koulutusmahdollisuuksista kuin ulkopuolisten koulutuk-

senjärjestäjien tarjoamista koulutuksistakin. Yhteisissä tapaamisissa keskustellaan henkilöstön osallistumisista valtakunnallisiin alan tapahtumiin ja koulutuksiin sekä jaetaan koulutuksista saatua tietoa työyhteisön muille jäsenille. Lisäksi tapaamisissa keskustellaan valtakunnallisista ammattikuntaa koskevista tutkimustuloksista. (Aapro 2010, 15.) Careassa kannustetaan työntekijöitä osallistumaan valtakunnallisiin alan tapahtumiin sekä koulutuksiin.

4.6.3 Henkilöstön työhyvinvointi

Työhyvinvointi rakentuu yksilön ja hänen toimintaympäristönsä vuorovaikutussuhteesta. Työ asettaa aina työntekijälle vaatimuksia, joihin työntekijä vastaa taitojensa, motivaationsa sekä muiden edellytystensä mukaisesti. (Vartiainen 2004, 147.) Careassa tulkkauspalveluhenkilöstön hyvinvointi niin henkisesti kuin fyysisestikin on yksilön lisäksi myös koko työyhteisölle merkittävä asia. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua toiveidensa ja mahdollisuuksiensa mukaan yhteisesti järjestettäviin liikunta- ja kulttuuritapahtumiin. (Aapro 2010, 15.) Yhteisesti järjestettäviä kulttuuritapahtumia voivat olla esimerkiksi yhteiset teatterimatkat. Tulkkauspalveluhenkilöstöllä on mahdollisuus osallistua myös työnantajan mahdollistamaan tyky-toimintaan (Aapro 2010, 15). Työntekijät voivat käyttää tyky-kuntoseteleitä liikunta- ja kulttuuriharrastuksiinsa vapaa-ajallaan.

Hajautetussa organisaatiossa työhyvinvoinnin arviointiin ja seurantaan soveltuvat hyvin muun muassa vapaamuotoiset keskustelut sekä kehityskeskustelut. (Vartiainen ym. 2004, 147.) Carean työntekijät ovat yhteydessä toisiinsa sekä esimiehiin lähes päivittäin. Mahdollisuuksia vapaamuotoisille puhelinkeskusteluille antavat esimerkiksi tulkkaustilanteiden väliset ajomatkat. Careassa järjestetään kehityskeskustelut kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

4.6.4 Laadun määrittely Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa

Carean tulkkauspalveluiden laadun varmistamisen keskeinen näkökulma on aina ollut vahva asiakaslähtöisyys. Ennen tulkkauspalveluiden siirtymistä kunnilta Kelalle asiakasvastaanotot niin Kouvolassa kuin Lappeenrannassakin palvelivat niitä asiakkaita, joilla ei ollut taitoa tai mahdollisuutta ottaa teknisesti yhteyt-

tä tulkkeskukseen. Tällöin kunnat maksoivat asiakasvastaanottojen järjestämisestä ja ylläpitämisestä. Asiakasvastaanotoilla asiakkaat saivat tehdä tulkkitilauksen omalla äidinkielellään tai kommunikaatiomenetelmällään ja hoitaa puhelintulkkauksia. (Aapro 2010, 14.) Tällä hetkellä Carea ei tarjoa asiakasvastaanottoja, koska Kela ei maksa palveluntuottajille niiden järjestämisestä ja ylläpitämisestä (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

Suurin osa Carean viittomakielentulkeista on toiminut tulkkeina Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa jo useiden vuosien ajan. Vuosien kuluessa tulkaustilanteista on muodostunut alueiden asiakkaille turvallisia, koska tulkilla ja asiakkaalla on yhteinen ja yhteisesti ymmärretty kieli. Kertyneissä palautteissa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä mahdollisuuteensa käyttää samaa ja tuttua tulkkiä. (Aapro 2010, 14.) Tulkauspalvelujen kilpailutuksen myötä asiakkaat eivät voi enää yhtä vapaasti valita tulkkiä. He voivat kuitenkin tulkkiä tilatessaan esittää välityskeskukseen tulkkitoiveen. Tulkkitoive toteutetaan yleensä mahdollisuuksin mukaan. Joillekin alueiden asiakkaille on muodostettu kielellisistä tai muista syistä tulkkirinki (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

Useiden vuosien työkokemuksen ja asiakkaiden syvän tuntemuksen tuomalla kokemuksella Päivi Vainikka (henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011) toteaa, että Etelä-Karjalan alueen asiakkaille tulkkauksen laatu tarkoittaa muun muassa tulkin teknisiä taitoja ja luotettavuutta. Asiakkaat arvostavat sitä, että tulkit kehittävät ammattitaitoaan jatkuvasti. Erityisen tärkeää heille on, että tulkki ymmärtää oikein heidän viittomisensa. Yhtä tärkeää on myös, että tulkki tuottaa hyvää ja sujuvaa puheelle tulkausta. Luotettavuus tarkoittaa asiakkaiden mukaan sitä, että tulkki saapuu esimerkiksi ajoissa tulkauspaihalle. Asiakkaiden näkökulmasta hyvää laatua tulkauspalveluissa on se, että asiakkaan antama palaute otetaan todesta, se käsitellään ja tulkausta pyritään parantamaan asiakkaan toivomaan suuntaan. (P. Vainikka, henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.) Laadukkuutta asiakkaille on myös heille jäävä tunne siitä, että tulkki oli tulkaustilanteessa aidosti läsnä (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011).

Tulkauspalveluyritysten asiakkaita eivät ole vain viittomakieliset asiakkaat ja tulkaustilanteiden kolmannet, kuulevat, osapuolet. Heidän lisäksi tärkeä asiakas on suurin tulkauspalvelun tilaaja, Kansaneläkelaitos. Kelalle tarjotta-

van palvelun tulee olla myös laadukasta. Tulkkauspalveluihin kuuluvat kaikki työ ennen tulkkaustilannetta, tulkkaustilanne ja työ sen jälkeen. Ennen tulkkaustilannetta tehtävään työhön kuuluvat muun muassa tilauksen vastaanottaminen, tarvittavien lisätietojen pyytäminen, mahdolliset tarkennukset ja virheellisten tietojen korjaaminen tulkkaustilauksessa. Laadukasta palvelua Kelalle päin on se, että tulkkaustilanteesta sille lähtevä raportti ja yrityksen lähettämä lasku ovat lähetetyt ajallaan ja ne ovat virheettömät. Tulkkauksen laadukkuutta on siis koko tulkkauspalveluprosessi, joka on monen eri työntekijän tuottaman työn tulos. (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

5 LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerron ensin pääpiirteittäin opinnäytetyöni työstämisen vaiheista. Kerron, kuinka päädyin erilaisten laatukäsikirjojen sisältöjen aihealueita vertailemalla ehdotukseen Carean laatukäsikirjan rungoksi. Lisäksi kerron, miksi olen valinnut juuri tietyt aihealueet mukaan Carean laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon. Tässä luvussa kerron vielä kyselytutkimuksesta, jonka tein Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation tulkeille laatukäsikirjaan valittujen neljän aihealueen pohjalta sekä esittelen tutkimuksen tulokset.

Opinnäytetyöni aloitin jo keväällä 2010. Tulkkauspalvelualan muutoksista johtuen työn lopullinen aihe ja toteutustapa hahmottuivat vasta loppuvuodesta 2010. Keskusteltuani työnantajani kanssa päätin tehdä toiminnallisen opinnäytetyön, jonka tärkein tavoite oli tuottaa Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiolle laatukäsikirjan ensimmäinen versio. Opinnäytetyössäni keskeisessä asemassa oli erilaisiin laatukäsikirjoihin ja niiden sisältämiin aihealueisiin tutustuminen, niiden pohjalta Carean laatukäsikirjan ensimmäisen version aihealueiden valinta sekä kyselytutkimus Carean tulkkauspalvelualan viittomakielentulkeille tulevan laatukäsikirjan aihealueiden sisällönalueista. Varsinaisen opinnäytetyön tekemisen aloitin tammikuussa 2011. Jotta opinnäytetyöni palvelisi Carean tulkkauspalveluorganisaation laatutyötä mahdollisimman hyvin, tuli opinnäytetyöni sisältää edellä mainitsemani vaiheet.

5.1 Millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan tulisi toimialan erityispiirteistä johtuen sisältää

Tämän tutkimus- ja kehittämistyöni keskeisin ja tärkein tavoite oli tuottaa suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiolle laatukäsikirjan sisällöksi. Tämän tavoitteen toteutumiseksi selvitin ensin lähdekirjallisuuden (sivu 30, kpl 4; sivu 31, kpl 1–2; sivu 33, kpl 1 ja 3; sivu 34, kpl 2; sivu 39, kpl 2 ja 4; sivu 41, kpl 4; sivu 43, kpl 1–2) avulla, millaisia aihealueita muiden ammattialojen laatukäsikirjat sekä tulkkauspalvelualan laatukäsikirjat sisälsivät tai saattoivat sisältää. Vertailin erilaisia laatukäsikirjojen sisällysluetteloita ja sisältörunkoja keskenään ja loin niiden perusteella ehdotuksen siitä, millaisia aihealueita

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää. Aihealueet kokosin sisällysluettelon rungoksi, jonka hyväksyitin Carean tulkkauspalveluorganisaation esimiehillä.

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version aihealueiksi valitsin yhteistyössä Carean tulkkauspalveluorganisaation esimiesten kanssa laatutyön tässä vaiheessa yksitoista aihealuetta:

1. Carea ja sen johtaminen
2. Arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet
3. Organisaatio
4. Henkilöstö
5. Asiakkaat
6. Palveluprosessit
7. Toiminnan arviointi
8. Taloushallinto
9. Ohjekansiot
10. Tiedotus ja markkinointi
11. Toiminnan kehittäminen

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjasta en halunnut tässä vaiheessa hahmotella liian laajaa kokonaisuutta. Carean johtaminen sekä yrityksen arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet katsoin yrityksen koko olemassaolon ja toiminnan edellytysten kannalta tärkeimmiksi kuvattaviksi aihealueiksi. Carean organisaation, henkilöstön, asiakkaiden sekä palveluprosessien kuvaus olivat keskeisessä asemassa tulkkauspalveluorganisaatioiden toiminnassa ja laatutyössä. Ilman niitä ei voi olla koko palvelua. Siksi valitsin ne mukaan laatukäsikirjan aihealueisiin. Taloushallinto-osion otin omana aihealueenaan laatutyön tässä vaiheessa mukaan. Careassa on olemassa erikseen taloushallinnon asiakirjat ja ne on mahdollista sijoittaa laatukäsikirjan tämän aihealueen alle. Ohjekansiot tulevat sisältämään erilaisia ohjeistuksia, muun muassa Kelan sekä kolmannen tahon kautta tulleiden tulkkaustilausten raportointiohjeet. On tärkeää, että kaikki ohjeet ja ohjeistukset on kirjattu ylös ja ne ovat tarvittaessa helposti saatavilla. Ohjekansiot tulevat toimimaan muistutuksena nykyisille työntekijöille, mutta mahdollisesti tulevaisuudessa myös yrityk-

sen uusille työntekijöille yhtenä työhön ja Carean toimintatapoihin perehdyttämisen työkaluna. Tiedotuksen ja markkinoinnin, toiminnan arvioinnin sekä toiminnan kehittämisen valitsin Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version aihealueiksi siksi, että ne sisältävät edellytykset ja vaatimukset toiminnan jatkuvalle kehittämiselle. Careassa halutaan kehittää tulkkauspalveluorganisaatiosta entistä vahvempi ja asiantuntevampi osaaja alalle. Toiminnan arvioinnin kautta pystytään kehittämään niin organisaatiota kuin sen tarjoamia palvelujakin vielä enemmän asiakkaat huomioonottaviksi.

Tulevaisuudessa, laatutyön edetessä on mahdollista, että laatukäsikirjaan lisätään uusia aihealueita tai siitä poistetaan tai siirretään muihin dokumentteihin, esimerkiksi toimintasuunnitelmaan, tällä hetkellä mukana olevia. Laatutyön tässä vaiheessa valitut aihealueet katsoin lähdekirjallisuuden (sivu 30, kpl 4; sivu 31, kpl 1–2; sivu 33, kpl 1 ja 3; sivu 34, kpl 2; sivu 39, kpl 2 ja 4; sivu 41, kpl 4; sivu 43, kpl 1–2), mutta ennen kaikkea organisaation omien tarpeiden näkökulmasta merkittävimmit kokonaisuuksiksi. Laatutyö on jatkuvasti kehittyvä prosessi yrityksessä ja on luonnollista, että laatukäsikirja tulee tulevaisuudessa elämään organisaation ja työelämän tarpeiden mukaan.

5.1.1 Kysely

Laatukäsikirjan aihealueiden valinnan jälkeen tavoitteena oli löydettyjen ja esimiesten kanssa yhdessä päätettyjen aihealueiden sisällön tarkempi kuvailu ja analysointi Carean viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstön kanssa. Tätä tarkempaa kuvailua ja analysointia varten toteutin selvityksen, kyselytutkimuksen, laatukäsikirjan aihealueista Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstölle. Kyselylomaketta hahmotellessani ja kysymyksiä suunnitelllessani ilmeni kuitenkin, ettei kaikista laatukäsikirjaan aiotuista aihealueista ollut järkevää eikä tarkoituksenmukaista tehdä selvityksessä kysymyksiä koko viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstölle. Henkilöstöllä ei olisi ollut riittäviä edellytyksiä vastata muun muassa taloushallintoa tai Carean laadunhallintajärjestelmää koskeviin kysymyksiin. Lisäksi kyselystä olisi tullut tähän opinnäyte-työhön puitteissa liian laaja ja kyselyyn vastaaminen olisi vienyt liian paljon aikaa. Siksi rajasin selvityksessä kysymykset koskemaan vain neljää laatukäsikir-

jan aihealuetta: henkilöstöä, palveluprosesseja, toiminnan arviointia sekä toiminnan kehittämistä. Carean tulkkauspalveluorganisaation laatutyön kannalta valitut neljä aihealuetta sisälsivät mielestäni sellaisia ulottuvuuksia, että niistä oli viittomakielentulkeilta mielekästä kysyä tarkemmin. Valittujen aihealueiden sisällön tarkemman kuvailun ja analysoinnin kautta oli myös mahdollista saada vastaus kolmeen tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseen.

2. Millaisia Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkiset toimintaperiaatteet ovat?
3. Miten nämä toimintaperiaatteet näkyvät käytännössä?
4. Millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää?

Kysely- tai haastattelumenetelmällä hankittu tieto voidaan jakaa kolmeen ryhmään: täsmälliseen tosiasioiden keräämiseen, arvionvaraiseen tosiasiatietojen hankkimiseen sekä tietojen, mielipiteiden, asenteiden, arvojen ja ideologioiden selvittämiseen. Survey-tutkimuksen avulla voidaan selvittää, miten asiat vastaajien mielestä ovat. (Uusitalo 1999, 92.) Saadun aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan tai selittämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134). Selvityksen avulla pyrin saamaan selville Carean tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkisiä toimintaperiaatteita sekä sitä, miten ne näkyvät käytännössä. Lisäksi lähdekirjallisuuden (sivu 24, kpl 2–3; sivu 25, kpl 1–2; sivu 26, kpl 2; sivu 27, kpl 2; sivu 28, kpl 3; sivu 29, kpl 2–3; sivu 30, kpl 4; sivu 31, kpl 1–3), mutta myös osittain selvityksen, pohjalta pyrin löytämään vastauksen kysymykseen, millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää.

5.1.2 Kyselyn toteutus

Toteutin selvityksen, kyselytutkimuksen, Webropol-ohjelmalla, johon lähetin kaikille Carean viittomakielentulkeille sähköpostikutsun. Lisäksi lähetin saatekirjeen (LIITE 3), jotta kyselyyn vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Saatekirjeessä selvitin muun muassa, mikä on työtäni ohjaava oppilaitos, kuka on työtäni ohjaava opettaja, kuka on oppilaitoksen ulkopuolinen toimeksiantajani,

mikä on tutkimuksen kohderyhmä sekä kuka on tutkimuksen tekijä. Lisäksi kerroin hieman opinnäytetyöni sisällöstä ja tarkoituksesta. Kirjoitin saatekirjeeseen myös vastausohjeet sekä arvion kyselyn täyttämiseen menevästä ajasta.

Lähetin kyselyn (LIITE 4) yhdeksälle Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation viittomakielentulkille maaliskuussa 2011, viikon 11 alussa. Vastausaika annoin tiukan aikatauluni vuoksi vain vajaan viikon. Halusin kuitenkin saada koko viittomakielialan tulkkauspalveluhenkilöstön äänen varmasti kuuluville. Sähköpostikutsun lisäksi laitoin vielä jokaiselle tekstiviestin, jossa kerroin lähettämästäni sähköpostista ja pyysin vastaamaan kyselyyni. Myös työnantajan puolelta Carean henkilöstöä rohkaistiin ja kannustettiin vastaamaan. Tulkkauspalveluorganisaation esimies, vastaava tulkki, lähetti kaikille tulkeille vielä toiveen, että he vastaisivat kyselyyn. Tavoitteena oli, että kaikki Carean viittomakielentulkit vastaisivat määräaikaan mennessä. Määräaikaan mennessä Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation yhdeksästä viittomakielentulkeista, kahdeksan tulkkiä vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli 89 %.

5.2 Millaisia Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkiset toimintaperiaatteet ovat ja miten nämä toimintaperiaatteet näkyvät käytännössä

Tutkimuksesta kävi ilmi, että Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstöstä suurin osa piti laatukäsikirjaan ensimmäiseen versioon valittuja aihealueita tärkeinä (TAULUKKO 4). Vain aihealueista Carea ja sen johtaminen, taloushallinto sekä tiedotus ja markkinointi muutama vastaaja oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä.

TAULUKKO 4. Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää seuraavat aihealueet:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Carea ja sen johtaminen	2 (25,0 %)	3 (37,5 %)	2 (25,0 %)	1 (12,5 %)	
2. Arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet	3 (37,5 %)	5 (62,5 %)			
3. Organisaatio	4 (50,0 %)	2 (25,0 %)	2 (25,0 %)		
4. Henkilöstö	4 (50,0 %)	3 (37,5 %)	1 (12,5 %)		
5. Asiakkaat	4 (44,4 %)	2 (22,2 %)	2 (22,2 %)		
6. Palveluprosessit	5 (62,5 %)	3 (37,5 %)			
7. Toiminnan arviointi	6 (75,0 %)	1 (12,5 %)	1 (12,5 %)		
8. Taloushallinto		5 (62,5 %)		2 (25,0 %)	1 (12,5 %)
9. Ohjekansiot	7 (87,5 %)	1 (12,5 %)			
10. Tiedotus ja markkinointi		5 (62,5 %)	1 (12,5 %)	2 (25,0 %)	
11. Toiminnan kehittäminen	6 (75,0 %)	2 (25,0 %)			

Kysyttäessä Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation henkilöstön mielipidettä siitä, tulisiko laatukäsikirjan ensimmäisen version sisältää lisäksi jokin muu tai joitakin muita aihealueita (KUVIO 4), suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ei tulisi. Sen sijaan kahden vastaajan mielestä laatukäsikirjan tulisi lisäksi sisältää vielä jokin muu aihealue. Toisen mielestä laatukäsikirjan tulisi sisältää kuvaus yhteisistä toimintaperiaatteista ja toisen vastaajan mielestä laatukäsikirjassa tulisi olla omana aihealueenaan palkkaus ja palkan määräytyminen.

(2.1) Kyllä **2** (25 %)



(2.2) Ei **6** (75 %)



KUVIO 4. Tulisiko Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version mielestäsi sisältää vielä jokin muu tai joitain muita aihealueita?

5.2.1 Henkilöstö

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation kaikki kyselyyn vastanneet kahdeksan viittomakielentulkkiä pitivät erittäin tärkeänä oman ammatillisen osaamisensa kehittämistä. Lisäksi myös kaikki vastaajat olisivat valmiit kehittämään ammatillista osaamistaan. Vastaajien mainitsemat keinot ammatillisen osaamisen kehittämiseen on kuvattu taulukossa 5 (TAULUKKO 5).

TAULUKKO 5. Miten olisit valmis kehittämään ammatillista osaamistasi?

Ammatillisen osaamisen kehittäminen	vastaajia
Opiskelemalla	1
Kouluttautumalla	8
Seuraamalla alan uusia uutisia ja tutkimustuloksia	1
Seuraamalla kokeneempia tulkkeja	1
Yhteisissä palavereissa yhdessä keskustelemalla (esim. viittomavaraston kartuttaminen)	3
Asiakastilanteiden analysoinnilla	1
Oman työskentelyn analysoinnilla	1
Pyytämällä palautetta	1
Keskustelemalla tulkki-kollegojen kanssa	1
Tekemällä paritulkkauksia	1

Henkilöstöltä kysyttiin myös mielipidettä yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen tärkeydestä Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa (TAULUKKO 6). Kuten taulukosta 6 voidaan nähdä, suurin osa vastaajista oli täysin samaa mieltä yhteisöllisyyden sekä vuorovaikutuksen tärkeydestä.

TAULUKKO 6. Miten tärkeänä pidät Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä
1. Yhteisöllisyyttä	6 (75,0 %)	2 (25,0 %)
2. Vuorovaikutusta	7 (87,5 %)	1 (12,5 %)

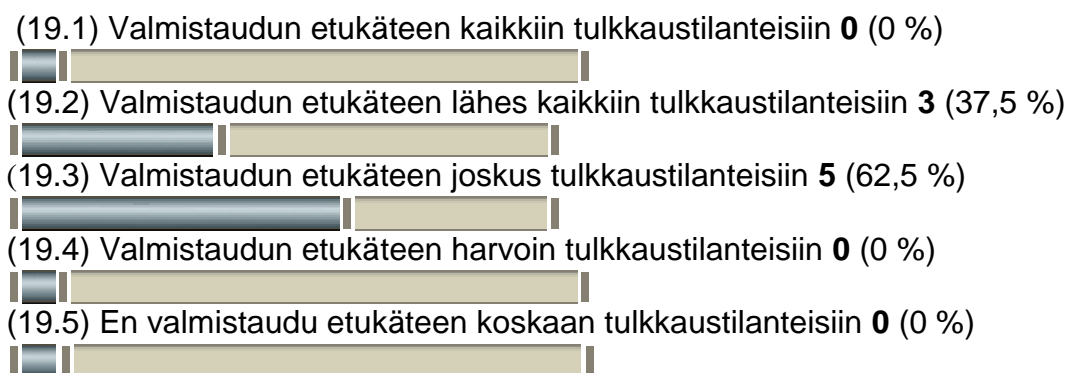
Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön välisen hyvän yhteisöllisyyden katsottiin muodostuvan yhteisten tapaamisten järjestämisellä, yhteisillä koulutustilaisuuksilla sekä ammatillisen tietotaidon ja hiljaisen tiedon jakamisella tulkilta toiselle. Hyvään yhteisöllisyyteen kuuluvat vastaajien mielestä myös luottamus, rehellisyys, avoimuus, toisten huomioonottaminen, positiivi-

nen ajattelu, yhteiseen viihtyvyyteen panostaminen sekä asioiden kehittäminen. Lisäksi mainittiin, että esimiesten tulee ajaa alaistensa oikeuksia ja asioihin sekä ongelmiin tulee löytää ratkaisut yhdessä. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluvat vastaajien mielestä hyvä henki, avoimuus, joustavuus, asioista suoraan puhuminen sekä valmius kuunnella ja ottaa vastaan palautetta. Lisäksi hyvään vuorovaikutukseen kuuluu vastaajien mielestä asioista tiedottaminen molempiin suuntiin sekä yhteydenpidon helppous.

Kaikki kahdeksan vastaajaa olivat täysin samaa mieltä siitä, että työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat tärkeitä Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa. Vastaajat toivoivat, että tulevaisuudessa työhyvinvointia kehitettäisiin yhteisten työpäivien ja muiden yhteisten työn ulkopuolella tapahtuvien tapaamisten järjestämisellä, työergonomiaan keskittymällä, yhteisiä keskustelutilaisuuksia ja keskustelumahdollisuuksia lisäämällä sekä työaikojen rajoittamisella. Työssä jaksamista tulisi vastaajien mielestä kehittää tulkkauspalveluorganisaatiossa yhteisten tapaamisten järjestämisellä, työnohjauksella, yhteisten ”pelisääntöjen” kautta, tiedottamalla asioista enemmän, tyky-toiminnalla ja yhteisiä liikunnallisia tilaisuuksia järjestämällä.

5.2.2 Palveluprosessit

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation työntekijöistä kaksi (28,6 %) piti etukäteisvalmistautumista tulkkauksilanteisiin erittäin tärkeänä. Vastaajista viiden (71,4 %) mielestä tulkkauksilanteisiin etukäteen valmistautuminen oli jokseenkin tärkeää. Yksi henkilö jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Lisäksi vastaajista suurin osa kertoi valmistautuvansa etukäteen tulkkauksilanteisiin joskus (KUVIO 5). Kolme vastaajaa sen sijaan kertoi valmistautuvansa etukäteen lähes kaikkiin tulkkauksilanteisiin.



KUVIO 5. Miten usein valmistaudut etukäteen tulkkaustilanteisiin?

Vastaajilta kysyttiin myös, valmistautuvatko he etukäteen tulkkaustilanteisiin ja jos, niin miten. He valmistautuvat tulkkaustilanteisiin hyvin samansuuntaisesti. Tärkeiksi asioiksi mainittiin tietojen etsiminen tulkkauspaikasta sekä käsiteltävästä asiasta. Tärkeää oli myös etukäteismateriaalin pyytäminen sekä tulevan tulkkaustilanteen pohtiminen kielellisellä tasolla. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi varmistavansa etukäteen matka-ajan keston ja toinen vastaaja ilmoitti etsivänsä etukäteen parkkipaikat.

”...Mietin käytettävää sanastoa (SK VK), jos on juhlat, käännän materiaalia, etsin viittomia, mahdollisia valmiita käännöksiä.”

”Etsin tietoa paikasta, käsiteltävästä asiasta ja mietin termejä mitä tilanteessa saattaa tulla eteen.”

”Perusvalmistautumisen lisäksi hankkimalla materiaalin, selvittämällä viittomatason asioita tai virallisia käännöksiä.”

”Hankin materiaalin jos sitä on saatavilla. Jos tulkattava aihe on vieras, tutustun siihen etukäteen (yleensä etsimällä tietoa internetistä).”

”Selvitän tulkkaustilanteeseen liittyvät paikat ja niihin liittyvät erityispiirteet...”

”Käyn läpi asiaan kuuluvia viittomia, netistä tsekkaan aiheeseen liittyviä juttuja. Lauluja ym... matskua luen jos ne olen saanut.”

Kyselyyn vastanneista kahdeksasta viittomakielentulkista seitsemän kertoi joskus epäonnistuneensa tulkkaustilanteessa kielellisestä näkökulmasta. Yksi tulkki ei ole mielestään koskaan epäonnistunut tulkkaustilanteessa kielellisestä näkökulmasta. Kuusi vastaajaa, jotka kertoivat joskus epäonnistuneensa tulkkaustilanteessa kielellisestä näkökulmasta, perusteli vastauksena. He kaikki mainitsivat, että oma kielitaito ei aina ole riittänyt asiakkaan ymmärtämiseen. Vastaa- jista kaksi mainitsi myös puutteet omassa viittomavarastossaan. Neljä vastaajaa (50 %) ilmoitti joskus epäonnistuneensa tulkkaustilanteessa tilanteen kokonai- suuden näkökulmasta. Neljä (50 %) sen sijaan ei kokenut epäonnistuneensa koskaan tulkkaustilanteessa tilanteen kokonaisuuden näkökulmasta. Viisi vas- taajaa perusteli vastauksensa. Heistä yksi mainitsi epäonnistumisen syyksi myöhästymisen tulkkaustilanteesta. Toisesta vastaajasta sen sijaan oli tuntunut, että asiakas ei luottanut hänen tulkkaustaitoihinsa. Vastaa- jista kaksi ilmoitti jos- kus pukeutuneensa tulkkaustilanteeseen epäsopivasti. Yksi henkilö puolestaan kertoi, ettei hänellä tullut mieleen yhtään tilannetta, jossa asiakkaat eivät olisi tulleet ymmärretyiksi tai asiakkaan kanssa ei olisi saatu asiaa hoidettua hänestä johtuvista syistä. Mahdollisia epäonnistuneita tulkkaustilanteita viittomakielen- tulkit käsittelevät itsekseen sekä keskustelemalla tulkkaustilanteesta muiden tulkkien kanssa. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi keskustelevansa epäonnistu- neesta tulkkaustilanteesta tilanteesta riippuen myös asiakkaan kanssa. Yksi tulkki ehdotti työnohjauksen parhaaksi tavaksi purkaa epäonnistumisia.

5.2.3 Toiminnan arviointi

Kolmantena aihealueena Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjaa koskevassa kyselyssä kysyttiin henkilöstön ajatuksia toiminnan arvioinnista ja erilaisten arviointijärjestelmien luomisesta ja kehittämisestä (TAULUKKO 7). Suurin osa vastaajista piti asiakaspalautteen keräämisjärjes- telmän luomista erittäin tärkeänä. Sen sijaan tulkkien itsearviointijärjestelmän luomista sekä tulkkien vertaisarviointi järjestelmän luomista suurin osa vastaa- jista piti jokseenkin tärkeänä. Lisäksi taulukosta 7 voidaan nähdä, että paritulk-

kauksen palautejärjestelmän luomista puolet vastaajista piti erittäin tärkeänä ja puolet jokseenkin tärkeänä.

TAULUKKO 7. Miten tärkeänä pidät, että Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa luotaisiin seuraavia arviointi- ja palautejärjestelmiä?

	Erittäin tärkeää	Jokseenkin tärkeää	En osaa sanoa	Ei kovin tärkeää
1. Asiakaspalautteen keräämisjärjestelmä	7 (87,5 %)		1 (12,5 %)	
2. Tulkkien itsearviointijärjestelmä	2 (25,0 %)	4 (50,0 %)	1 (12,5 %)	1 (12,5 %)
3. Tulkkien vertaisarviointijärjestelmä	1 (12,5 %)	4 (50,0 %)	2 (25,0 %)	1 (12,5 %)
4. Paritulkkauksen palautejärjestelmä	4 (50,0 %)	4 (50,0 %)		

Kysyttäessä tulkkien mielipidettä siitä, miten asiakaspalautetta tulisi kerätä, yksi vastaaja mainitsi, ettei hän tiedä yhtään todella luotettavaa asiakaspalautteen keräämistapaa. Hän ehdotti palautteen kerääjäksi jotakin ulkopuolista tahoa. Hän oli myös sitä mieltä, että meidän työalueellamme palautteen kerääminen kirjallisesti ei onnistuisi kuin osalta asiakkaista. Kaksi vastaajaa sen sijaan ehdotti palautteen keräämistavaksi juuri Internetin kautta tapahtuvan kyselyn. Heistä toinen ehdotti myös paperille täytettävää kyselyä. Kolmas henkilö oli sitä mieltä, että palautetta voisi kerätä esimerkiksi 3–4 kertaa vuodessa käymällä kuurojen yhdistyksissä pyytämässä palautetta yleisellä tasolla. Neljän vastaajan mielestä asiakkailta henkilökohtaisesti saatu palaute olisi kaikkein paras tapa palautteen keräämiseen. Kahden mielestä oli ehdottoman tärkeää, että asiakkaat saisivat antaa palautetta nimettömänä ja ”kasvottomina”. Asiakkailta saatua palautetta tuli viiden Carean viittomakielentulkin mielestä käsitellä kyseisen tulkin kanssa henkilökohtaisesti. Viiden vastaajan mielestä asiakkailta saatua palautetta tulisi käsitellä myös yleisellä tasolla muun muassa kuukausipalaverissa. Yhden vastaajan mielestä palaute tulisi käsitellä nimettömänä. Yhden vastaajan mielestä palaute tuli käsitellä kyseisen tulkin kanssa rakentavalla tavalla.

Kyselyssä kysyttiin myös, ovatko tulkit saaneet palautetta työstään Kelan järjestämän kilpailutuskauden aikana (TAULUKKO 8). Suurin osa kyselyyn vastaajista oli saanut palautetta joko asiakkaalta, tulkkiparilta tai joltakin muulta tulkitilta. Kuten taulukosta 8 ilmenee, suurin osa vastaajista ei ollut kuitenkaan saanut palautetta joltakin muulta henkilöltä.

TAULUKKO 8. Oletko saanut palautetta työstäsi meneillään olevan Kelan järjestämän kilpailutuskauden aikana?

	Kyllä	Ei
1. Asiakkaalta	7 (87,5 %)	1 (12,5 %)
2. Esimieheltä	4 (50,0 %)	4 (50,0 %)
3. Tulkkiparilta	6 (75,0 %)	2 (25,0 %)
4. Joltain muulta tulkilta	5 (71,4 %)	2 (28,6 %)
5. Tulkkaustilanteen kolmannelta osapuolelta	4 (50,0 %)	4 (50,0 %)
6. Joltakin muulta henkilöltä	3 (37,5 %)	5 (62,5 %)

Kyselyyn vastaajista viisi kertoi miettineensä ja pohtineensa saamaansa palautetta. Heistä kolme myös kertoi ottavansa saamansa palautteen huomioon tulevaisissa työtilanteissa. Yksi heistä lisäsi myös osaavansa olla kiitollinen positiivisesta palautteesta, mutta korjaavansa asioita itsessään silloin, kun siihen on aihetta. Kaksi tulkkia kertoi keskustelleensa saamastaan palautteesta toisen tulkin tai esimiehen kanssa. Yksi henkilö ei ole toiminut palautteen saatuaan mitenkään ja yksi vastaaja on ollut tyytyväinen saamaansa palautteeseen ja jatkanut seuraavaan viikkoon.

Kysymykseen ”Annatko itse palautetta tulkkiparillesi paritulkkauksien jälkeen?” vastasi seitsemän tulkkia. He kaikki vastasivat antavansa palautetta. Yksi vastaaja kertoi antavansa palautetta usein, neljä silloin tällöin ja kaksi harvoin. Kysymykseen ”Miten usein palautetta tulisi mielestäsi tulkkiparille antaa?” vastasivat kaikki kahdeksan tulkkia. Kolmen mielestä palautetta tulisi antaa tulkkiparille aina. Yksi vastaaja sen sijaan oli sitä mieltä, ettei palautetta tulisi ainakaan antaa jokaisen tulkkauksen jälkeen, koska kaikki eivät välttämättä halua palautetta ja nekin, jotka haluavat, eivät välttämättä jaksaa ottaa sitä vastaan jokaisen paritulkkauksien jälkeen. Yhden tulkin mielestä palautetta tulisi antaa mahdollisuuksien mukaan ja toisen mielestä silloin, kun se on tarpeellista. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, kuinka kehittymispalautetta tulisi antaa. Lisäksi hän toivoi jokaisen paritulkkauksien jälkeen saavansa myös positiivista palautetta muun muassa siitä, mikä tulkkauksessa ja yhteistyössä sujui hyvin. Toinen vastaaja koki palautteen antamisen yhteistyöstä helpommaksi kuin palautteen antamisen kielitaidosta. Hyviksi palautteen antamistavoiksi paritulkkauksien tilanteissa tulkit mainitsivat palautteen antamisen kehittävässä hengessä, perustellen ja rakentavasti, rehellisesti, asiallisesti sekä toista kunnioittaen. Palautetta

tulisi vastaajien mielestä antaa myös suoraan, kasvotusten. Palautetta olisi hyvä antaa esimerkiksi juttelemalla tulkkiparin kanssa tilanteen jälkeen.

5.3 Millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää

Neljättä tutkimuskysymystä käsittelen tässä alaluvussa niiltä osin kuin se tutkimustulosten valossa on mahdollista. Tarkemmin keskityn laatukäsikirjan tulevaisuuteen ja sen kehittämiseen kuvaamiseen luvussa 6.

Laatukäsikirjan aihealueesta toiminnan kehittäminen kysyttiin henkilöstön mieltä pidettä muun muassa siitä, miten tärkeänä he pitävät toiminnan kehittämistä Carean tulkkauspalveluissa. Vastaajista viisi (62,5 %) oli sitä mieltä, että toiminnan kehittäminen on erittäin tärkeää ja kolme (37,5 %) piti toiminnan kehittämistä jokseenkin tärkeänä. Vastaajilta kysyttiin myös, kenellä on heidän mielestään vastuu Carean tulkkauspalvelujen toiminnan kehittämisestä. Kaikkien vastaajien mielestä vastuu toiminnan kehittämisestä on ensisijaisesti esimiehillä. Yksi lisäsi, että vastuullisen henkilön tulisi olla perillä tulkkauspalvelualasta, sen vaatimuksista ja kompastuskivistä. Neljän vastaajan mielestä kuitenkin työyhteisössä kaikilla on loppujen lopuksi vastuu toiminnan kehittämisestä. Yksi tulkki mainitsi, että tuntityöntekijät voisivat varmasti osallistua toiminnan kehittämiseen, jos heille annettaisiin enemmän vastuuta ja työstä maksettaisiin.

Kysymykseen ”Miten Carean tulkkauspalveluorganisaation toimintaa tulisi mielestäsi kehittää tulevaisuudessa?” kaksi henkilö mainitsi työehtosopimuksen saamisen. Yksi vastaaja toivoi lisää tiedotusta ja delegointia. Toinen toivoisi kehitettävän yhteisiä toimintamalleja eri tilanteisiin. Kolmannen mielestä tulkkauspalveluorganisaation toimintaa tulisi kehittää ammatilliseksi toiminnaksi yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa ja luoda sitä kautta valtakunnallisia suuntia ja sääntöjä, jotka samalla palvelevat myös Careaa. Hän myös mainitsi, että Carean sisällä on paljon kehitettävää niin esimies- kuin työntekijätasollakin. Yksi vastaaja toivoi kirjallisia toimintaohjeita eri tilanteisiin ja sitä, että kaikkia kuunneltaisiin ja tiedotus saataisiin toimimaan tehokkaammin. Yksi tulkki ei osannut sanoa, kuinka tulkkauspalveluorganisaation toimintaa tulisi tulevaisuudessa kehittää.

6 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastelen ensin tutkimustuloksia sekä kerron vastaukset tutkimuskysymyksiin. Pohdin tutkimusmenetelmän valintaa ja sen merkitystä saatuihin tuloksiin. Lisäksi kuvaan, mikä merkitys tutkimustuloksilla on viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatioille. Kerron tässä luvussa myös, mikä merkitys saaduilla tuloksilla on Carean laatukäsikirjatyön kehittämisessä ja jatkamisessa tulevaisuudessa sekä miten laatukäsikirjan aiheiden valinta ja kyselytutkimukseni ovat olleet merkittäviä produktini, tuotokseni, valmistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Lopuksi kerron, miten opinnäytetyölle asetetuissa tavoitteissa onnistuin sekä arvioin työn etenemisenprosessia, tuotosta sekä omaa oppimistani.

6.1 Tutkimuskysymysten tarkastelu

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli ”Millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi toimialan erityispiirteistä johtuen sisältää?”. Perehdyin lähdekirjallisuuden (sivu 30, kpl 4; sivu 31, kpl 1–2; sivu 33, kpl 1 ja 3; sivu 34, kpl 2; sivu 39, kpl 2 ja 4; sivu 41, kpl 4; sivu 43, kpl 1–2) avulla erilaisiin, myös muiden alojen kuin viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatioiden, laatukäsikirjojen sisältöihin. Vertailin erilaisia sisällysluetteloita ja sisältörunkoja keskenään ja pohdin, mitkä aihealueet olisivat merkityksellisiä juuri Carean tämänhetkisessä laatutyössä ja tulevassa laatukäsikirjassa. Vertailussa käytin Holman ym. (2001, 57–58) sekä Suomen Kuntaliiton ja Valtiovarainministeriön (1998, 13–14) yleisiä näkemyksiä laatukäsikirjojen sisällöistä sekä lisäksi sisällysluetteloja ja sisällysluettelorunkoja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun laatutyöstä (Harlio ym. 2000, 15–16), Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirjasta (Suomen Kuntaliitto 1999, 76), Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjasta (Työministeriö 2006, 2), Humanistisen ammattikorkeakoulun laatutyöstä (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011), Diakonia-ammattikorkeakoulun DiakOpin laatutyöstä (Marku 2010, 80–91), Viittomakielialan Osuuskunta Vian laatukäsikirjasta (O. Huusko, henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2011) sekä Kuurojen Liitto ry:n tulkki- ja käännöstiimin laatukäsikirjan hahmotelmasta (Silberstein 2009, 2). Vertailun ja pohdinnan jälkeen tein ehdotuksen aihealueista, joita laatukäsikirjan ensimmäi-

sen version tulisi mielestäni sisältää. Sisällysluettelon rungon hyväksyin Carean tulkkauspalveluorganisaation esimiehillä. Laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon valitsin yksitoista aihealuetta: Carean ja sen johtamisen, arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet, organisaation, henkilöstön, asiakkaat, palveluprosessit, toiminnan arvioinnin, taloushallinnon, ohjekansiot, tiedotuksen ja markkinoinnin sekä toiminnan kehittämisen. Nämä aihealueet katsoin tällä hetkellä yrityksen olemassa olon ja koko toiminnan edellytysten kannalta keskeisimmiksi aihealueiksi.

Kyselytutkimuksessa myös Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstöltä kysyttiin mielipidettä valittujen aihealueiden tärkeydestä. Suurin osa tulkeista piti valittujen aihealueiden kuulumista laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon joko erittäin tärkeinä tai jokseenkin tärkeinä. Kaksi vastaajaa olisi lisännyt laatukäsikirjaan uuden aihealueen. Yksi vastaaja toivoi laatukäsikirjan sisältävän myös kuvauksen yhteisistä toimintaperiaatteista ja toinen toivoi kuvausta palkkauksesta ja palkan määräytymisestä. Myös Moisio ja Tuominen (2001, 58) sekä Suomen Kuntaliitto (1999, 76) korostavat toimintaperiaatteiden kuvauksen tärkeyttä ja merkitystä laatukäsikirjassa. Mikään vertailussa mukana olleista laatukäsikirjojen sisällöistä tai sisällysluettelorungoista sen sijaan ei sisältänyt suoraa mainintaa palkkauksesta tai palkan määräytymisestä. Kuvaus saattaa kuitenkin kuulua erilaisissa laatukäsikirjoissa suuremman aihealueen alle, esimerkiksi aihealueeseen henkilöstö tai taloushallinto. Se saattaa myös puuttua laatukäsikirjasta kokonaan tai olla dokumentoituna esimerkiksi yritysten muihin asiakirjoihin. Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäinen versio tulee sisältämään aiemmin mainitut yksitoista aihealuetta. Toimintaperiaatteiden kuvaus tulee sisältymään aihealueeseen kaksi; arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet. Kuvaus palkkauksesta ja palkan määräytymisestä voitaisiin liittää aihealueeseen neljä; henkilöstö.

Toisena tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni oli, millaisia Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkiset toimintaperiaatteet ovat. Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, miten nämä toimintaperiaatteet näkyvät käytännössä. Näihin toimintaperiaatteisiin etsin vastaukset Carean tulkkauspalveluorganisaation henkilöstölle suunnatun kyselyn avulla. Toimintaperiaatteita selvitin laatukäsikirjan neljän henkilöstöä eniten ja keskeisesti kos-

kettavan aihealueen kautta. Näitä aihealueita olivat henkilöstö, palveluprosessit, toiminnan arvioiminen sekä toiminnan kehittäminen.

Vartiainen ym. (2004, 14, 19) mukaan hajautetussa organisaatiossa työskentely edellyttää työntekijöiltä vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoja. Carean viittomakielentulkit ovat avoimia vuorovaikutuksen ja kommunikointitaitojen kehittämiseen. Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön tämänhetkisiä toimintaperiaatteita tulevan laatukäsikirjan sisältöön kuuluvan henkilöstö-aihealueen osalta ovatkin muun muassa valmius hyvän yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen kehittämiseen. Henkilöstön muista valmiuksista olivat halu panostaa ammatillisen osaamisen kehittämiseen, työhyvinvointiin, työssä jaksamisen yhteiseen sekä yhteisön vahvaan kehittämiseen. Ammatillisen osaamisen kehittämistä pidettiin tärkeänä ja jokainen henkilöstön jäsen oli valmis myös kehittämään ammatillista osaamistaan kouluttautumalla lisää. Henkilöstö oli valmis kehittämään ammatillista osaamistaan entistä enemmän yhteistoiminnallisesti esimerkiksi seuraamalla kokeneempien tulkkien työskentelyä, keskustelemalla asioista yhteisissä palaverieissa sekä tekemällä paritulkkauksia.

Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus nähtiin erittäin tärkeäksi tai jokseenkin tärkeäksi Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa. Tällä hetkellä yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen sisältämiä toimintaperiaatteita ovat Careassa muun muassa yhteiset tapaamiset, yhteiset koulutustilaisuudet, ammatillisen tietotaidon sekä hiljaisen tiedon jakaminen. Nämä toimintaperiaatteet näkyvät esimerkiksi henkilöstön välisenä keskinäisenä luottamuksena, toisten huomioonottamisena ja asioiden kehittämisenä. Vartiainen ym. (2004, 45) kuitenkin muistuttaa erityisesti yhteisten palaverien järjestämisen olevan yhtenä vaikeutena ja haasteena hajautetussa organisaatiossa. Se on huomattu myös Careassa, sillä yhteisen ajan löytäminen palaverieihin on haasteellista (S. Aapro, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011). Tärkeää kuitenkin on, että henkilöstö kokee yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen merkittäviksi osa-alueiksi ja yhteisiin tapaamisiin halutaan löytää aikaa ja niihin halutaan osallistua.

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen mainittiin kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyössä Henkilöstö -aihealueen merkittävänä osana (Työministeriö 2006, 2). Myös Carean viittomakielentulkit pitivät työhyvinvointia ja työssä jak-

samista erittäin tärkeinä tulkkauspalveluorganisaatiossa. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen koettiin kuitenkin enemmän yhdessä kehitettäväksi toiminnan osa-alueiksi kuin varsinaisiksi tämän hetken toimintatavoiksi. Vastaajien mielestä työhyvinvointia ja työssä jaksamista tulee tulevaisuudessa kehittää yhdessä muun muassa tyky-päivien, muiden työn ulkopuolella tapahtuvien tapaamisten järjestämisellä sekä ennen kaikkea yhteisiä keskustelumahdollisuuksia lisäämällä.

Henkilöstön tämänhetkisiin toimintaperiaatteisiin kuuluvat myös, laatukäsikirjan palveluprosessit-aihealueeseen liittyen, tulkkaustilanteisiin valmistautuminen etukäteen sekä valmius pohtia, analysoida ja käsitellä tulkkaustilanteiden onnistumista sekä epäonnistumista. Etukäteisvalmistautumista pidettiin joko erittäin tai jokseenkin tärkeänä. Kaikki vastaajat valmistautuvat tulkkaustilanteisiin etukäteen. Tämä näkyy muun muassa tiedon etsimisenä tulkkauspaikasta ja käsiteltävästä asiasta esimerkiksi Internetistä, mahdollisesti saatavissa olevan etukäteismateriaalin pyytämisenä, tulevan tulkkaustilanteen pohtimisena kielellisellä tasolla sekä matka-ajan keston selvittämisenä ja parkkipaikkojen etsimisenä. Lisäksi henkilöstö tekee käännoistyötä etukäteen esimerkiksi juhlatilaisuuksiin tai opettelee jo olemassa olevia virallisia käännoiksiä. Henkilöstöltä löytyy Kera Oy:n (1992, 24) mainitsemaa kykyä ja halua vastuun ottamiseen oman työn laadusta. Tulkkauspalveluorganisaation henkilöstöllä on lisäksi valmius kiinnittää huomiota mahdollisiin epäonnistumisiin tulkkaustilanteissa. Epäonnistuneita tulkkaustilanteita henkilöstö käsittelee ensin itsekseen ja sen jälkeen tarvittaessa keskustelemalla tulkkaustilanteesta muiden tulkkien kanssa. Myös asiakkaan kanssa käytävää keskustelua tulkkaustilanteen epäonnistumisesta pidettiin mahdollisuutena. Työyhteisössä vallitseva hyvä henki yrityksen menestymisen kannalta välttämättömyys (Kansaneläkelaitos 2000, 38; Valtiovarainministeriö 1994, 28). Organisaation sisäinen hyvä henki mahdollistaa Careassa sen, että tulkkaustilanteista voidaan keskustella ja keskustellaan toisten tulkkien kanssa avoimesti ja rehellisesti.

Tulkkauspalvelualan henkilöstön tämänhetkisiin toimintaperiaatteisiin kuuluvat laatukäsikirjan toiminnan arviointi -aihealueen näkökulmasta kyky ottaa vastaan työstä palautetta sekä kyky käsitellä saatua palautetta. Henkilöstöllä on myös valmius ja halu antaa itsekkin palautetta työstä tulkkiparille. Valtiovarainministeriö

(1994, 32) painottaa laadun kehittämisessä positiivisen työilmapiirin, henkilöstön sitoutumisen ja kehittämismyönteisyyden merkitystä. Kyky ottaa palautetta vastaan ja antaa itsekin palautetta työstä tulkkiparille kertoo henkilöstön sitoutumisesta omaan työhön, mutta myös halusta kehittää omaa sekä tulkkikollegojen työtä. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen työtä ja toimintaa kehittävästi on mahdollista silloin kun työilmapiiri on yleisilmeeltään kannustava ja positiivinen. Kaikki vastaajat olivat saaneet palautetta työstään Kelan järjestämän kilpailutuskauden aikana. He ovat myös itse antaneet palautetta työstä toisille tulkeille. Itse saamaansa palautetta tulkit käsittelevät muun muassa miettimällä ja pohtimalla palautteen sisältöä, ottamalla palautteen huomioon tulevissa työtilanteissa ja keskustelemalla tarvittaessa toisten tulkkien kanssa.

Kotkan kaupungin vanhusten kotihoidon laatukäsikirjassa (Suomen Kuntaliitto 1999, 76), Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjassa (Työministeriö 2006, 2), Humanistisen ammattikorkeakoulun laatutyössä (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011) sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun DiakOpin (Marku 2010, 82) laatutyössä on tarkka maininta jonkinlaisen arviointi- ja/tai palautejärjestelmän olemassa olost. Erilaisten arviointi- ja palautejärjestelmien luomista pidettiin myös Careassa tärkeinä. Kaikkia kyselytutkimuksessa mainittuja järjestelmiä ei kuitenkaan pidetty välttämättöminä laatutyön tässä vaiheessa. Asiakaspalautteen keräämisjärjestelmää pidettiin tärkeimpänä kehitettävänä palautejärjestelmänä. Henkilöstöllä oli erilaisia näkemyksiä ja ajatuksia siitä, kuinka asiakaspalautetta tulisi kerätä ja miten sitä tulisi käsitellä. Tämä osoittaa sen, että asiakaspalautteen tärkeys ja merkitys tiedostetaan, mutta yhteistä linjaa tai päätöstä siitä, kuinka palautetta tulisi kerätä, ei ole organisaatiossa vielä tehty.

Carean viittomakielialan tulkkauspalvelualan henkilöstön tämänhetkisinä toimintaperiaatteita toiminnan kehittämisen näkökulmasta ovat valmius ja halukkuus ylittää koko toiminnan kehittämiseen. Toiminnan kehittäminen ei ole vielä tällä hetkellä Careassa muotoutunut toimintatavaksi tai toimintaperiaatteeksi. Toiminnan kehittämisessä ollaan vasta alkuvaiheessa. Sitä pidetään kuitenkin tärkeänä ja siihen löytyy halukkuutta. Henkilöstö tuntee kuitenkin vastuunsa toiminnan kehittämisestä, vaikka ensisijaisesti he kokevat toiminnan kehittämisen organisaation esimiesten tehtäväksi.

Tämän opinnäytetyön neljäntenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia toimenpiteitä laatukäsikirjan jatkokehittäminen tulevaisuudessa edellyttää. Tähän kysymykseen vastaan seuraavassa alaluvussa 6.2.

6.2 Carean viittomakielialan tulkkau palveluorganisaation laatukäsikirja

Tällä hetkellä Carean tulkkau palveluorganisaation laatukäsikirjaan tulevat aihealueet on päätetty ja aihealueisiin tulevia sisältöjä on mietitty. Laatukäsikirjan runko, sisällysluettelo alaotsikoineen, on valmis. Varsinainen laatukäsikirjan kokoaminen ei kuitenkaan ole vielä alkanut. Holman ym. (2001, 57–58) mukaan laatukäsikirja voi olla paperilla, yrityksen intranetissä tai jossakin muussa muodossa ja siitä voi olla useita versioita. Tällä hetkellä Carean laatukäsikirjan runko on sähköisessä muodossa eikä siitä ole kuin yksi versio. Tulevaisuudessa on kuitenkin mahdollista, että laatukäsikirjasta tehdään useampia versioita. Holman ym. (2001, 57–58) mukaan erilaisia versioita laatukäsikirjasta voidaan tehdä esimerkiksi yritykselle itselleen, sen henkilöstölle, asiakkaille tai sidosryhmille.

Erilaisten dokumenttien tuominen laatukäsikirjan aihealueiden alle on nopeaa ja vaivatonta kun laatukäsikirja on sähköisessä muodossa. Uusien dokumenttien luomiseen on raamit luotu. Puuttuu vain varsinainen kirjoitus- ja kokoamistyö, jotka voidaan aloittaa, kun laatukäsikirjasta ja sen sisällöstä on käyty vielä tarkempi keskustelu koko henkilöstön kanssa. Myös tulevaisuudessa on tarkoituksenmukaista, että laatukäsikirja on juuri sähköisessä muodossa. Tällöin laatukäsikirjaan tehtävät muutokset, lisäykset ja poistot ovat helpoin ja vaivattomin suorittaa. Laatukäsikirja tulee tallentaa molempien tulkkikeskusten tietokoneille. Lisäksi laatukäsikirjasta tulee olla esimiehillä kopio esimerkiksi muistitikulla. Molemmissa tulkkikeskuksissa on myös syytä olla tulostettuna ajan tasalla oleva laatukäsikirja paperiversiona.

Koska Carean viittomakielialan tulkkau palveluorganisaation henkilöstöllä on kyky ja halu kehittää organisaation toimintaa yhdessä, on koko henkilöstölle mielestäni annettava mahdollisuus osallistua laatukäsikirjan jatkokehittämiseen myös konkreettisesti. Laatukäsikirjatyötä tulisi tulevaisuudessa kehittää ensin järjestämällä henkilöstölle infotilaisuus laatutyön ja laatukäsikirjatyön tämänhetkisestä tilasta. Sen jälkeen sille on annettava mahdollisuus keskustella aiheesta

ja laatukäsikirjan sisällöstä tarkemmin. Infotilaisuuden jälkeen laatukäsikirjatyötä voitaisiin käydä vielä yhteinen, avoin ja rehellinen keskustelu koko henkilöstön kanssa. Tällöin laatukäsikirjatyöhön pääsisivät mukaan myös Carean kirjoitustulkit sekä puhevammaistentulkit/AAC-ohjaajat. Ainakin kyselytutkimuksessa mukana olleista aihealueista olisi mielestäni tärkeää käydä vielä tarkemmin keskustelua koko henkilöstön kesken. Kyselytutkimuksen mukaan erilaisten arviointi- ja palautejärjestelmien luomista pidettiin pääasiassa joko erittäin tärkeinä tai jokseenkin tärkeinä. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että laatu-työn tässä vaiheessa erillisten arviointi- ja palautejärjestelmien luominen ei ollut kovin tärkeää. Merkittävää oli myös, että usea vastaaja ei osannut sanoa mieli-pidettään arviointi- ja palautejärjestelmien tärkeydestä. Erilaiset arviointi- ja palautejärjestelmät nousivat kuitenkin lähdekirjallisuudessa (sivu 33, kpl 4; sivu 34, kpl 2; sivu 40, kpl 1) merkittäviksi toiminnan ja laadun kehittämisen kulmakiviksi. Siksi olisi mielestäni perusteltua, että myös näihin asioihin kiinnitettäisiin erityistä huomiota ja asia nostettaisiin yleiseen keskusteluun. Laatukäsikirjatyön jatkokehittämisessä tärkeää olisi myös selvittää henkilöstön halukkuus osallistua konkreettisesti laatukäsikirjan kokoamistyöhön. Ei ole välttämättä tarkoituksenmukaista osallistuttaa koko henkilöstöä tulevaisuudessa aktiivisesti laatukäsikirjan kokoamiseen. On tärkeää, että laatukäsikirjan kehittämis- ja kokoamistyössä mukana olevat henkilöt ovat halukkaita ja sitoutuneita tehtäväänsä.

Tulevaisuudessa laatukäsikirjatyön jatkaminen edellyttää tulkkauspalveluorganisaation laatupäällikön valintaa. Moision ja Tuomisen (2002, 23) mukaan laatupäälliköllä on päävastuu laatukäsikirjan kokoamisesta ja kokonaisuudessa laatukäsikirjan ylläpidosta. Laatukäsikirjan eri aihealueille voidaan lisäksi nimetä vastuuhenkilö. Moision ja Tuomisen (2002, 23) mukaan vastuuhenkilöt vastaavat oman aihealueensa asiakirjojen ylläpidosta ja kehittämisestä. Laatupäällikön keskeisenä tehtäväksi jäisi tällöin varmistaa, että eri aihealueiden ylläpitäjät pitävät omat osuutensa ajan tasalla. Laatukäsikirjatyön ei tarvitse olla vain organisaation ylimmän johdon ja esimiesten keräämä pakollinen kokoelma dokumentteja. Tällöin koko laatukäsikirja, sen tarkoitus ja merkitys, voi helposti jäädä henkilöstölle epäselväksi, irralliseksi ja jopa todellisuudessa työhön heikosti linkittyväksi. Laatukäsikirjaa ei tällöin ehkä osata nähdä laadun ja toiminnan kehittämisen työkaluna, eikä sitä välttämättä pidetä merkityksellisenä. Laatukäsikirjatyöstä tulisi Careassa tehdä koko organisaation yhteinen projekti, johon koko

henkilöstö tulisi ainakin vielä nyt laatukäsikirjatyön alkuvaiheessa osallistuttaa esimerkiksi yhteisten keskustelujen kautta. Konkreettiseen laatukäsikirjan kokoamiseen sen sijaan tulisi antaa kaikille halukkaille mahdollisuus osallistua. Ketään ei tulisi siihen pakottaa.

Laatukäsikirjan kokoamiseen on luotava aikataulu. Laatupäällikön tehtävänä on varmistaa, että aikataulussa pysytään ja laatukäsikirja valmistuu ajallaan. Kun työlle on luotu aikataulu, on myös helppo tiedottaa henkilöstölle kaikista laatukäsikirjatyön vaiheista ja työn etenemisestä. Tiedotus voidaan hoitaa joko kuukausipalaverien yhteydessä tai esimerkiksi sähköpostitiedotuksena. Työn etenemisestä tiedottaminen lisää yleistä avoimuutta ja luottamusta organisaation sisällä sekä tekee laatukäsikirjatyön näkyväksi.

Laatukäsikirjatyö tulee olemaan Careassa pitkä prosessi, joka ei pääty koskaan. Kun laatukäsikirja on kerran koottu, tulee se väistämättä muokkautumaan tulevaisuudessa aina uudestaan ja uudestaan. Laatukäsikirja muokkautuu niin organisaation sisäisiä kuin tulkkaukspalvelualalla tapahtuvien muutosten tarpeita vastaavaksi. Lisäksi laatukäsikirja tulee myös nostamaan organisaation imagoa ja kuten Suomen Kuntaliitto (1999, 75) mainitsi, se myös osoittaa muille, että laatuun liittyviä asioita on mietitty ja laatuun halutaan panostaa.

Laatukäsikirjatyön tässä vaiheessa Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation laatutyön auditointi ei ole ajankohtainen. Auditointia ei ole myöskään vielä asetettu tulevaisuuden tavoitteeksi. Tulevaisuudessa on kuitenkin mahdollista, että tulkkaukspalveluorganisaation laatutyö auditoidaan, jonkun ulkopuolisen tahon toimesta.

6.3 Tutkimusmenetelmän merkitys saatuihin tutkimustuloksiin

Tutkimusmenetelmänä kyselytutkimus osoittautui nopeaksi ja helpoksi tavaksi kerätä tietoa viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstöltä. Kaikilta vastaajilta pystyttiin kysymään täsmälleen samat asiat, samassa järjestyksessä ja samaan aikaan. Tutkimuskysymykset olivat myös luonteeltaan sellaisia, että niihin voitiin vastata kyselyllä kerätyllä aineistolla. Tulkkauspalveluhenkilöstön mielipiteiden selvittämiseen laatukäsikirjan sisällönalueista tehokkain toteutustapa oli lomakekysely. Uuden kyselylomakkeen ja kysymyspatteriston ongelma on kuitenkin aina etukäteistestaamisen ongelmallisuus. Usein etukäteen hyvältäkin vaikuttaneet kysymykset vaikuttavat siihen, millaisia vastauksia ”odotetaan”.

Jos tutkimuksen tekemiseen olisi ollut käytettävissä enemmän aikaa, olisi tutkimus voitu toteuttaa myös haastattelumenetelmällä. Haastattelumenetelmällä olisi mahdollisesti voitu saada tarkempia vastauksia kysyttäviin asioihin, koska samalla olisi ollut mahdollisuus tehdä tarkentavia kysymyksiä. Tämä ei kuitenkaan välttämättä vähennä tämän tutkimuksen ja sen tulosten merkitystä. Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselytutkimus juuri menetelmän nopeuden sekä tehokkuuden takia ja koska sillä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

6.4 Tutkimustulosten merkitys tulkkauspalveluorganisaatioille

Tämän toiminnallisen opinnäytetyöni teoriaosassa kerättiin ja koottiin yhteen tiedot erilaisten, niin muiden alojen kuin tulkkauspalvelualankin, laatukäsikirjojen sisällöistä ja sisällysluettelorungoista. Laatukäsikirjojen sisällön aihealueita ei ole aikaisemmin viittomakielialalla tutkittu, eikä laatukäsikirjojen sisältöalueita koottu yhteen kaikkien organisaatioiden hyödynnettäviksi. Tämän opinnäytetyön myötä myös muilla viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatioilla on mahdollisuus tarkastella mahdollisesti jo olemassa olevaa laatukäsikirjaa uudessa valossa tai tämän opinnäytetyön myötä laatukäsikirjatyön voi organisaatiossa aloittaa ehkä hieman helpommin. Tämän työn teoriaosasta (luvut 2–4) voivat kaikki tulkkauspalvelualanorganisaatiot saada tukea ja suuntaviivoja omaan laatu- ja laatukäsikirjatyöhönsä.

Tämän opinnäytetyön tutkimusosa sen sijaan oli paikallinen ja organisaatiokohmainen tutkimus, jossa laatukäsikirjojen sisällön aihealueista tehtiin selvitys, kysely, vain Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstölle. Siten tutkimuksessa saadut tulokset eivät sellaisenaan ole välttämättä yleistettävissä koskemaan kaikkia Suomen tulkkauspalveluorganisaatioiden henkilöstöjen mielipiteitä. Uusien palveluntuottajien henkilöstön vastaukset vastaaviin kysymyksiin saattaisivat kuitenkin olla vastaavanlaisia. Siksi olisikin kiinnostavaa jatkossa tutkia, onko laatukäsikirjatyö Carean tulkkauspalveluhenkilöstön kokemana samanlainen kuin esimerkiksi toisessa tulkkauspalveluorganisaatiossa, onko se erityinen vai poikkeava ja mitä omaa juuri tässä tapauksessa on. Muut uudet palveluntuottajat Carean tavoin saattavat hakea vielä omia toimintatapoja ja toimintamenetelmiä. Siksi uskoisin, että tutkimustuloksia voidaan pitää ainakin osittain siirrettävissä olevina muiden uusien palveluntuottajien vastaavanlaisiin tarpeisiin.

Kelan järjestämän tulkkauspalvelujen kilpailutuksen myötä laatutyö ja laatukäsikirjatyö tulivat kaikissa tulkkauspalveluorganisaatioissa yrityssalaisuuden piiriin kuuluviksi toiminnoiksi. Yrityksen laatukäsikirja ja sen sisältö vaikuttavat osaltaan yrityksen Kelan kilpailutuksessa saamiin laatusuorituksiin ja siksi myös mahdollisesti palveluntuottajien kilpailutusjärjestykseen. Tulevaisuudessa on kuitenkin mahdollista, että tulkkauspalvelualalle luodaan yhteiset laatusuoritusstandardit, jolloin laatukäsikirjojen sisällön aihealueet kirjattaisiin esimerkiksi Kelan kilpailutusasiakirjoihin. Tällöin laatukäsikirjojen aihealueet tulisivat olemaan kaikille palveluntuottajille samat.

Tällä hetkellä laatukäsikirjojen sisältöaiheiden syvempi tarkastelu voi osoittautua vaativaksi juuri laatukäsikirjojen salassapitonäkökulman vuoksi. Laatukäsikirjojen sisältöjä ja laatukäsikirjatyötä yleensä voi kuitenkin tutkia yrityskohtaisesti, yrityksen tarpeista käsin, yrityksen sisältäpäin. Yrityksissä voidaan esimerkiksi tutkia kuvaten laatukäsikirjatyön etenemisen vaiheita tai laatukäsikirjan sisällön muutoksia ja muutosten vaikutuksia yrityksen kilpailukykyyn tulevien vuosien aikana. Huomio voidaan yrityksissä keskittää laatukäsikirjatyöstä myös koskemaan yrityksen koko laatutyötä yleensä tai vain yhtä laatukäsikirjan osaluuetta.

6.5 Tavoitteiden toteutuminen ja oppimisen arvioiminen

Tälle opinnäytetyölle asettamani tavoitteet toteutuivat. Vahvasti työelämälähtöisenä opinnäytetyöni vahvisti ammatillista kasvuani sekä tuki kehitystäni kohti aikaisempaa kokonaisvaltaisempaa osaamista viittomakielialalla. Opinnäytetyön tekeminen antoi minulle lisäksi valmiuksia ymmärtää tulkkauspalveluorganisaatioiden laatutyötä ja sen merkitystä yritysten toiminnan ja kilpailukyvyyn kehittämisessä. Myös Carean sosiaalipalvelujen vastuualueen toimintaa ohjaavat arvot – asiantuntijuus, ammatillisuus ja osaaminen – näkyvät tässä opinnäytetyössä.

Tämän opinnäytetyön keskeisimmässä tavoitteessa, suunnitelman luomisessa Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi, onnistuin mielestäni hyvin. Selvitin lähdekirjallisuuden (sivu 30, kpl 4; sivu 31, kpl 1–2; sivu 33, kpl 1 ja 3; sivu 34, kpl 2; sivu 39, kpl 2 ja 4; sivu 41, kpl 4; sivu 43, kpl 1–2) avulla, millaisia aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää ja loin rungon, sisällysluettelon laatukäsikirjalle. Onnistuin myös kuvailemaan ja analysoimaan valittuja aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation henkilöstön kanssa. Kyselytutkimuksella sain varmistusta ja sisältöä laatukäsikirjan neljään aihealueeseen. Asioita olisi kuitenkin aina voinut tehdä toisin. Jos aikaa olisi kyselylomakkeen kysymysten tekoon ollut enemmän, olisin ehkä saanut enemmän sisältöä laatukäsikirjaan. Kaiken kaikkiaan olen kuitenkin tyytyväinen saamiini tutkimustuloksiin ja niiden hyödynnettävyyteen laatukäsikirjassa.

Opinnäytetyöni työstäminen eteni aikataulussa. Se oli yksi henkilökohtainen, kirjaamaton tavoitteeni. Alkuvaikeuksien jälkeen olin koko ajan tietoinen siitä, miten ja mihin suuntaan minun tuli edetä. Etenemisjärjestys, teorian kautta tutkimukseen, osoittautui tietoisena valintana oikeaksi. Kyselytutkimusta olisi ollut mahdoton toteuttaa ennen tai edes kesken teoriaosan kirjoittamisen ja laatukäsikirjaan tulevien aihealueiden valinnan.

Koko opinnäytetyöprosessi oli haastava, vaativa ja joskus myös vaikea. Sen aikana kasvoin kuitenkin ihmisenä, oppijana sekä ennen kaikkea organisaation

jäsenenä. Sain hyvät valmiudet jatkaa viittomakielentulkin työssä kohti uusia haasteita.

LÄHTEET

- Aapro, Sanna 2010. Tulkkikeskuksen toimintasuunnitelma – Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkau palvelut. Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Julkaisematon lähde.
- Aapro, Sanna 2011. Vastaava tulkki. Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.
- Andersson, Paul. H. & Hiltunen, Kirsi & Villanen, Hannu 2004. Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. Tuurna, Sami (toim.) Rahoitetut tutkimukset 7/2004. Kauppa- ja teollisuusministeriö: Edita Publishing Oy.
- Carea 2011a. Viitattu 3.1.2011. <http://www.carea.fi/>.
- Carea 2011b. Sosiaalipalvelujen vastuualueen hallintomalli 1.1.2011. Julkaisematon lähde.
- Harlio, R. & Kekäle, T. & Miikkulainen, L. & Kangasniemi, J. 2000. Laatutyön auditointi. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 19:2000. Helsinki: Edita Ltd.
- HILMA 2010a. Kansallinen hankintailmoitus. Kansaneläkelaitos: Tulkkau palvelujen välitysjärjestelmä. Viitattu 9.2.2011. <http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2009-020018/>.
- HILMA 2010b. Kansallinen hankintailmoitus. Kansaneläkelaitos : Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkau palvelut ajalle 1.9.2010–31.12.2012 ja optio vuodelle 2013. Viitattu 9.2.2011. <http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2010-000791/>.
- HILMA 2010c. Kansallinen hankintailmoitus. Kansaneläkelaitos. Vammaisten henkilöiden tulkkau palvelun välityspalvelu. Viitattu 9.2.2011. <http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2010-005949/>.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Holma, Tupu & Outinen, Maarit & Idänpää-Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Honkalampi-säätiö 2011a. Tulkkau palvelut. Viitattu 3.3.2011. <http://www.honkalampisaatio.fi/tulkkau palvelut>.
- Honkalampi-säätiö 2011b. Etusivu. Viitattu 3.3.2011. <http://www.honkalampisaatio.fi/>.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011a. TOLA. Toiminnanohjaus- ja laadunvarmistusjärjestelmä. Viitattu 4.3.2011. <https://pro.humak.fi/document/humak/15626/TOLA-esite-www.pdf>.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011b. Tervetuloa TOLAan. Viitattu 4.3.2011. <https://pro.humak.fi/document/humak/15626/index.shtml>.
- Huusko, Outi 2011. Toimitusjohtaja. Viittomakielialan Osuuskunta Via. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 17.2.2011.
- Kalliomäki, Terhi 2000. Viittomakielentulkki kohti Osuuskuntaa. Lopputyö. Turun Kristillinen Opisto.

- Kansaneläkelaitos 2000. Kalimo, Esko (toim.) Tutkimus suuntaa sosiaaliturvaa 2000-luvulle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kansaneläkelaitos 2010a. Tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän kilpailutus. Viitattu 9.2.2011.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609143756PB?OpenDocument>.
- Kansaneläkelaitos 2010b. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevat tarjousasiakirjat. Viitattu 9.2.2011.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/120110151501NJ?OpenDocument>.
- Kansaneläkelaitos 2010c. Valitut palveluntuottajat. Viitattu 9.2.2011.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210610131237NJ?OpenDocument>.
- Kansaneläkelaitos 2010d. Vammaisten tulkkauspalveluiden välityskeskuspalvelu. Viitattu 9.2.2011.
[http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710145457NJ/\\$File/Vammaisten%20tulkkauspalveluiden%20v%C3%A4lityskeskuspalvelu.pdf?OpenElement](http://kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710145457NJ/$File/Vammaisten%20tulkkauspalveluiden%20v%C3%A4lityskeskuspalvelu.pdf?OpenElement).
- Karinen, Mikko 2011. TKI-Päällikkö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 9.2.2011.
- Kekäle, Jouni & Lehikoinen, Markku 2000. Laatu ja laadun arviointi eri tieteenaloilla. Joensuun yliopisto. Psykologian tutkimuksia 2. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.
- Kera Oy 1992. Laatu kannattaa – Palvelevan yrityksen laatutyökirja. Kuopio: Kera Oy.
- Kymenlaakson erityishuollon kuntayhtymä 2011a. Viitattu 10.2.2011.
<http://www.kyeh.fi/index.php?uid=20&kid=1>.
- Kymenlaakson erityishuollon kuntayhtymä 2011b. Viitattu 10.2.2011.
<http://www.kyeh.fi/index.php?sivuid=38&kid=1>.
- Kymenlaakson sairaanhoitopiiri 2011. Viitattu 10.2.2011.
http://www.kymshp.fi/index_etusivu.php.
- Kääpä, Katariina 2011. Digisanasto kääntyy viittomakielelle. Elämässä 1/2011, 18–19. Kansaneläkelaitos. Vantaa: Sanomapaino Oy.
- Laine, Minttu 2008. Paritulkkkaus viittomakielentulkkiä käyttöteorioissa. Opinäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkkiä aikuis-koulutus.
- Laine, Minttu 2010. Tulehduskipulääkettä! Kielisilta 4/2010, 18–19. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Helsinki: Picaset Oy.
- Marku, Satu 2010. Kädet eivät yksin riitä – kohti vahvaa osaamista ja laatua. Diakonia ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkioiskelijoiden työelämän oppimisympäristö DiakOpin toiminnan perusteet ja luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi. Opinäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Mikkonen Marianna 2011. Puhevammaisten tulkki/AAC-ohjaaja. Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011.
- Moisio, Jussi & Tuominen, Kari 2002. Laadunhallintajärjestelmä ISO 9001:2000. 60 hyvää kysymystä ja esimerkkiparia. Itsearviointin työkirja. TS-Tulostus/Digipaino.

- Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas – Laaturyöskentely sosiaali- ja terveystalalla. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Rajalin, Päivi 2003. Viittomakielentulkin työhön liittyviä organisaatioita. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma.
- Rissanen, Terhi 2010. Monta keinoa parantaa laatua. Kielisilta 4/2010, 20–21. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Helsinki: Picaset Oy.
- Selin, Pirkko 2002. Hyvään käytäntöön – Viittomakielentulkausta parityönä Käpylän iltaoppikoulussa. Tutkimushanke. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 20. Helsinki: KK-Repro.
- Selin-Grönlund, Pirkko 2005. Tulkin valta – vaiettu näkökulma tulkkaamisen laadun määrittelyssä. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma, viittomakielentulkin aikuiskoulutus.
- Sign Line Oy 2011. Yrityskuvaus. Viitattu 4.3.2011. <http://www.signline.fi/fi-FI/yrityskuvaus/>.
- Silberstein, Susanna 2009. Kuurojen Liiton tulkki- ja käännöstiimin tulkkaustoiminnan laatukäsikirja. Oppimistehtävä. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma. Julkaisematon lähde.
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Stakes & Suomen Kuntaliitto 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Stakes 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveyshuollossa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998. Laaturyökälyt – Julkisten palvelujen laatustrategia. Helsinki: Erikoispaino Oy.
- Suomen Kuntaliitto 1999. Holma, Tupu & Virnes, Eevaliisa (toim.) Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa – toimintamalleja ja työvälineitä tueksi laaturyöhön. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011a. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 11.2.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011b. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 11.2.2011. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto/>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011a. Vammaisten tulkkauspalveluissa asiakkaita vuoden aikana/100 000 asukasta. Viitattu 11.2.2011. <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?currentEvent=valuetype®ionCount=10&sexCount=1&eventParameter=absolute&setId=p85c1a784c430d8737477e17acf4b11b284d5d4fe03c12e&indCount=1&yearCount=6>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011b. Vammaisten tulkkauspalveluissa asiakkaita vuoden aikana/100 000 asukasta. Viitattu 11.2.2011. <http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?currentEvent=valuetype®ionCount=7&sexCount=1&eventParameter=absolute&setId=p85c1a784c430d8737477e17acf4b11b284d5d4fe03c12e&indCount=1&yearCount=6>.

- Tuominen, Carita & Lillrank, Paul 2000. Laatuksitykset suomalaisissa yrityksissä. Tuurna, Sami toim. Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 24/2000. Kauppa- ja teollisuusministeriö: Oy Edita Ab.
- Työministeriö 2006. Kunnallisten tulkki keskuksen laatuksikirja. Maahanmuutto- ja lupa-asiat tiimi. Viitattu 2.3.2011.
[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/A3823C396AF5D11AC22573A2002C76F5/\\$file/tulkkaus_laatuksikirja.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/A3823C396AF5D11AC22573A2002C76F5/$file/tulkkaus_laatuksikirja.pdf).
- Uusitalo, Hannu 1999. Tiede, tutkimus ja tutkielma – Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Vainikka, Tuula 2011. Puhevammaisten tulkki/AAC-ohjaaja. Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011.
- Vainikka, Päivi 2011a. Lähiesimies Etelä-Karjala. Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 10.2.2011.
- Vainikka, Päivi 2011b. Lähiesimies Etelä-Karjala. Carea, Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 21.3.2011.
- Valtiovarainministeriö 1994. Laadunhallinta yrityksissä ja julkisessa hallinnossa. Tuottavuus- ja laatuksen tukihanke. Valtiohallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Vartiainen, Matti & Kokko, Niina & Hakonen, Marko 2004. Hallitse hajautettu organisaatio – paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän johtaminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Viittomakielialan Osuuskunta Via 2011. Tietoa Viasta. Viitattu 3.3.2001.
<http://www.via-ok.net/tietoa-viasta/>.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Yrjölä, Ilona 2011. Viestintä- ja projektikoordinaattori. Sign Line Oy. Sähköpostikeskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 11.2.2011.

LIITE 1. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö.

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2011a.)

LIITE 2. Asioimistulkin ammattisäännöstö.

1. Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.
2. Tulkillla on vaitiolovelvollisuus.
3. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.
5. Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai joka vähentää sen arvostusta.
6. Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.
7. Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.
8. Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.
9. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
10. Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
11. Tulkki pysyttelee puolueettomana ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
12. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.
13. Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muita kuin tulkkaustehtäviä.
14. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioon.
15. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011b.)

LIITE 3. Saatekirje.

KYSELYTUTKIMUS 3/2011

Hei!

Tämä kyselytutkimus on osa tutkimus- ja kehittämistyötäni (30 op), jota suoritan Humanistisen ammattikorkeakoulun Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelmassa 90 op (Viittomakielentulkki YAMK). Ohjaavana opettajana toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun Viittomakielialayksikön pedagoginen yliopettaja Liisa Martikainen. Työn tilaaja on Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaatio. Opinnäytetyöni keskeisin ja tärkein tavoite on laatukäsikirjan ensimmäisen version luominen Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaatiolle.

Laatutyö on Carean tulkkaukspalveluorganisaatiossa vielä alkuvaiheessa, mutta tämä opinnäytetyö avaa laatukseskustelun organisaatiossamme. Tällä kyselytutkimuksella on tarkoitus selvittää Carean viittomakielialan tulkkaukspalveluorganisaation työntekijöiden näkemyksiä ja ajatuksia tekeillä olevan laatukäsikirjan ensimmäisen version neljästä aihealueesta: henkilöstöstä, palveluprosesseista, toiminnan arvioinnista sekä toiminnan kehittämisestä. Kyselyssä on yhteensä 41 kysymystä, joista osa on avoimia ja osa vaihtoehtokysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin voit vastata joko niin pitkästi tai lyhyesti kuin haluat. Vaihtoehtokysymyksissä valitse yksi vastausvaihtoehto.

Kyselyn kysymykset on jaettu viidelle sivulle eri kokonaisuuksien hahmottamiseksi ja vastaamisen helpottamiseksi.

1. Sivun 1 - YLEISTÄ
2. Sivun 2 – HENKILÖSTÖ
3. Sivun 3 – PALVELUPROSESSIT
4. Sivun 4 – TOIMINNAN ARVIOINTI
5. Sivun 5 – TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Kyselytutkimus luotiin Webropol-ohjelmalla, jotta kyselyyn vastaaminen ja vastausten analysointi olisi mahdollisimman helppoa. Webropol-ohjelman avulla tehtävä kysely takaa myös sen, että jokainen vastaaja vastaa kyselyyn anonyymisti. Vastaajan nimi ei siis missään vaiheessa tule julki. Kyselytutkimuksen vastaukset ovat vain kyselyn tekijän nähtävissä.

Tämä kysely lähetettiin kaikille Carean viittomakielentulkeille maaliskuussa 2011, kyselyn tekijää lukuun ottamatta.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 20–30 minuuttia.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä

<http://www.webropol.com/P.aspx?id=533293&cid=125354073>

Huom!!! Voit vastata kyselyyn vain kerran!

Ystävällisin terveisin,

Helka Rönkä

sähköpostiosoite

gsm-puhelinnumero

LIITE 4. Kysely.

KYSELYTUTKIMUS CAREAN VIITTOMAKIELIALAN TULKKAUSPALVELU- ORGANISAATION TYÖNTEKIJÖILLE LAATUKÄSIKIRJAN ENSIMMÄISEN VERSION AIHEALUEISTA

Tällä kyselytutkimuksella on tarkoitus selvittää tarkemmin Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation työntekijöiden näkemyksiä ja ajatuksia tekeillä olevan laatukäsikirjan ensimmäisen version neljästä aihealueesta: henkilöstöstä, palveluprosesseista, toiminnan arvioinnista sekä toiminnan kehittämisestä. Kyselytutkimus sisältää sekä avoimia että vaihtoehtokysymyksiä. Avoi-
miin kysymyksiin voit vasta niin pitkästi tai lyhyesti kuin haluat. Vaihtoehtokysymyksissä valitse yksi vastausvaihtoehto. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 20–30 minuuttia.

OSA 1 – YLEISTÄ

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

1) Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi sisältää seuraavat aihealueet:

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Carea ja sen johtaminen					
2. Arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet					
3. Organisaatio					
4. Henkilöstö					
5. Asiakkaat					
6. Palveluprosessit					
7. Toiminnan arviointi					
8. Taloushallinto					
9. Ohjekansiot					
10. Tiedotus ja markkinointi					
11. Toiminnan kehittäminen					

2) Tulisiko Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version mielestäsi sisältää vielä jokin muu aihealue tai joitakin muita aihealueita?

Kyllä Ei

Jos vastasit kysymykseen 2) KYLLÄ, siirry kysymykseen 3).

Jos vastasit kysymykseen 2) EI, siirry kysymykseen 4).

3) Mikä muu aihealue tai mitä muita aihealueita Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan ensimmäisen version tulisi mielestäsi sisältää?

OSA 2 – HENKILÖSTÖ

4) Mitkä ovat mielestäsi sinun vastuusi Carean tulkkauspalveluorganisaation työntekijänä suhteessa Carean tulkkauspalveluorganisaatioon?

5) Mitkä ovat mielestäsi sinun vastuusi Carean tulkkauspalveluorganisaation työntekijänä suhteessa asiakkaisiin?

6) Mitkä ovat mielestäsi sinun valtuutesi Carean tulkkauspalveluorganisaation työntekijänä suhteessa Carean tulkkauspalveluorganisaatioon?

7) Mitkä ovat mielestäsi sinun valtuutesi Carean tulkkauspalveluorganisaation työntekijänä suhteessa asiakkaisiin?

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

8) Miten tärkeänä pidät ammatillisen osaamisesi kehittämistä?

erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää

9) Olisitko valmis kehittämään ammatillista osaamistasi?

Kyllä Ei

Jos vastasit kysymykseen 9) KYLLÄ, siirry kysymykseen 10).

Jos vastasit kysymykseen 9) EI, siirry kysymykseen 11).

10) Miten olisit valmis kehittämään ammatillista osaamistasi?

11) Miksi et olisi valmis kehittämään ammatillista osaamistasi?

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

12) Miten tärkeänä pidät Carean tulkkaukspalveluorganisaatiossa?

	erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää
1. Yhteisöllisyyttä					
2. Vuorovaikutusta					

13) Millaisia asioita Carean tulkkaukspalveluorganisaation henkilöstön väliseen hyvään yhteisöllisyyteen mielestäsi kuuluu?

14) Millaisia asioita Carean tulkkaukspalveluorganisaation henkilöstön väliseen hyvään vuorovaikutukseen mielestäsi kuuluu?

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

15) Miten tärkeänä pidät Carean tulkkaukspalveluorganisaatiossa?

	erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää
1. Työhyvinvointia					
2. Työssä jaksamista					

16) Miten työhyvinvointia voisi Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa mielestäsi kehittää?

17) Miten työssä jaksamista voisi Carean tulkkauspalveluorganisaatiossa mielestäsi kehittää?

OSA 3 – PALVELUPROSESSIT

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

18) Miten tärkeänä pidät etukäteisvalmistautumista tulkkaustilanteisiin?

erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää

Valitse työtapaasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

19) Miten usein itse valmistaudut etukäteen tulkkaustilanteisiin?

1. Valmistaudun etukäteen kaikkiin tulkkaustilanteisiin	
2. Valmistaudun etukäteen lähes kaikkiin tulkkaustilanteisiin	
3. Valmistaudun etukäteen joskus tulkkaustilanteisiin	
4. Valmistaudun etukäteen harvoin tulkkaustilanteisiin	
5. En valmistaudu etukäteen koskaan tulkkaustilanteisiin	

20) Miten valmistaudut etukäteen tulkkaustilanteisiin?

Mikäli vastasit kysymykseen 19, ettet koskaan valmistaudu etukäteen tulkkaustilanteisiin, vastaa myös tähän kysymykseen.

21) Miksi et valmistaudu koskaan etukäteen tulkkaustilanteisiin?

22) Mitkä asiat kuuluvat mielestäsi onnistuneeseen tulkkaustilanteeseen kielellisestä näkökulmasta? (esim. viittoma-/sanavalinnat, lauserakenteet, ymmärtäminen, sujuva tulkkaus viittomakielelle/suomen kielelle)

23) Mitkä asiat voivat vaikuttaa siihen, että tulkkaustilanne epäonnistuu kielellisestä näkökulmasta?

24) Oletko mielestäsi joskus epäonnistunut tulkkauksilanteessa kielellisestä näkökulmasta?

Kyllä Ei

25) Perustele vastauksesi kysymykseen 24.

26) Mitkä asiat kuuluvat mielestäsi onnistuneeseen tulkkauksilanteeseen tulkkauksilanteen kokonaisuuden näkökulmasta? (esim. tulkki on ajoissa ja oikeassa paikassa, tulkki on pukeutunut oikein, tulkki käyttäytyy tilanteen vaatimalla tavalla)

27) Mitkä asiat voivat vaikuttaa siihen, että tulkkauksilanne epäonnistuu kokonaisuuden näkökulmasta?

28) Oletko mielestäsi joskus epäonnistunut tulkkauksilanteessa kokonaisuuden näkökulmasta?

Kyllä Ei

29) Perustele vastauksesi kysymykseen 28.

30) Miten käsittelet mahdolliset epäonnistuneet tulkkauksilanteet?

OSA 4 – TOIMINNAN ARVIOINTI

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

31) Miten tärkeänä pidät, että Carean tulkkaukspalveluorganisaatiossa luotaisi seuraavia arviointi- ja palautejärjestelmiä?

	erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää
Asiakaspalautteen keräämisjärjestelmä					
Tulkkien itsearviointijärjestelmä					
Tulkkien vertaisarviointijärjestelmä					
Paritulkkauksen palautejärjestelmä					

32) Miten asiakaspalautetta tulisi mielestäsi kerätä?

33) Miten asiakaspalautetta tulisi mielestäsi käsitellä?

34) Oletko saanut palautetta työstäsi nyt meneillään olevan Kelan järjestämän kilpailutuskauden aikana?

	Kyllä	En
1. Asiakkaalta		
2. Esimieheltä		
3. Tulkkiparilta		
4. Joltain muulta tulkilta		
5. Tulkkauksilanteen kolmannelta osapuolelta		
6. Joltakin muulta henkilöltä		

35) Jos olet saanut palautetta työstäsi, miten olet palautteen saannin jälkeen toiminut?

36) Annatko palautetta tulkkiparillesi paritulkkaustilanteiden jälkeen?

aina	usein	silloin tällöin	harvoin	en koskaan

37) Miten usein palautetta tulisi mielestäsi tulkkiparille antaa?

38) Miten palautetta tulkkiparille tulisi mielestäsi antaa?

OSA 5 – TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

39) Miten tärkeänä pidät, että Careassa kehitetään tulkkauspalveluorganisaation toimintaa?

erittäin tärkeää	jokseenkin tärkeää	en osaa sanoa	ei kovin tärkeää	ei ollenkaan tärkeää

40) Kenellä on mielestäsi vastuu Carean tulkkauspalveluorganisaation toiminnan kehittämisestä?

41) Miten Carean tulkkauspalveluorganisaation toimintaa tulisi mielestäsi kehittää tulevaisuudessa?

Kiitos vastauksestasi!