



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Teemu Gullman, e1700928

SHQS-LAATUJÄRJESTELMÄN
KÄYTTÖÖNOTTOPROSESSI
SOSIAALITYÖ JA PERHEPALVELUT -
TULOSALUEELLA

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan YAMK
2020

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Teemu Gullman
Opinnäytetyön nimi	SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoprosessi sosiaalityö ja perhepalvelut-tulosalueella
Vuosi	2020
Kieli	suomi
Sivumäärä	42 + 5 liitettä
Ohjaaja	Hanna-Leena Melender

Palvelun laadun kehittämällä varmistetaan se, että asiakas saa juuri sellaista ja sen tasoista palvelua kuin odottaa. Laadunhallinnalla varmistetaan, että palvelu pysyy tasalaatuisena, ja että laatua kehitetään jatkuvasti paremmaksi. Laadunhallinnan menetelmänä käytetään laaturjestelmiä, joita on kehitetty useita erilaisten organisaatioiden tarpeisiin. Tämä tutkimus kohdentui Vaasan kaupungin sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoprosessiin. Tarkoituksena oli kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtunutta SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella.

Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa: kyselytutkimuksena (n=99), joka oli suunnattu koko tulosalueen henkilöstölle ja haastattelututkimuksena (n=4), joka oli suunnattu tulosalueen eri yksiköiden laatuvaastaville. Kyselyllä kerätty aineisto analysoitiin tilastollisesti SPSS-ohjelman avulla. Haastatteluaineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Kyselyssä havaittiin, että henkilöstön osaaminen laadunhallinnassa oli hyvällä tasolla. Vastaajista 93,9% oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät mitä laaturtyö tarkoittaa. Laaturjestelmän käyttöönottoon liittyvä ensimmäisen itsearviointi koettiin kuormittavaksi, mutta laaturjestelmän käyttöönoton mukanaan tuomat hyödyt nähtiin kuitenkin tärkeinä. Vastaajista 75,4% oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että laaturjestelmän käyttöönotto oli hyödyllistä. Tutkimuksen haastatteluosassa havaittiin, että laaturtyö ja laadun kehittäminen koettiin usein irralliseksi omasta työstä. Positiivisen suhtautumisen aikaansaamiseksi havaittiin tärkeäksi sitoa laadun kehittäminen henkilökunnan käytännön työhön. Laatuvaastavien ja kehittämissuunnittelijan panos laaturjestelmän käyttöönotossa koettiin merkittäväksi.

Tutkimuksen johtopäätöksinä mainitaan, että henkilöstöllä oli tässä tutkimuksessa pääosin hyvät tiedot laadunhallinnasta ja SHQS-laaturjestelmästä, ja että kehittämistyön sitominen henkilökunnan käytännön työhön helpottaa henkilökunnan laaturjestelmän merkityksen ymmärtämistä.

ABSTRACT

Author	Teemu Gullman
Title	The Implementation Process of SHQS Quality System in Social Work and Family Services Division
Year	2020
Language	Finnish
Pages	42 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Hanna-Leena Melender

Developing service quality ensures that the client receives exactly that kind of service as they expect. Quality management ensures services of consistent quality and that quality is being developed constantly for the better. Quality systems are used as quality management methods. This thesis was aimed at the implementation process of SHQS quality system in the social work and family services division in the social and health sector in the city of Vaasa. The purpose was to describe the implementation of SHQS quality system. The implementation took place during 2018-2019.

This study was carried out in two parts: as a survey (n=99), which was aimed at the staff of the whole division and as a field survey, which was aimed at persons in charge of quality at different units in the division. The data from the field survey was analyzed statistically using SPSS program. The data from the field survey was analyzed using data based content analysis.

The survey shows that the staff's level of competence in quality management was good. Of the respondents 93,9% either fully agreed or somewhat agreed with that they know what quality management means. The first self-evaluation related to the implementation of the quality system was felt to be stressing, but the benefits of the implementation of quality system were considered to be important. Of the respondents 75,4% either fully agreed or somewhat agreed with that the implementation of the quality system was useful. In the field survey, quality work and developing of quality were often considered not to be an integral part of one's own work. The contribution of persons in charge of quality and development manager was found significant in the implementation process.

The conclusions of this research are that the staff had good knowledge of quality management and SHQS quality system and that making the development work an integral part of the practical work makes it easier for the staff to understand the meaning of a quality system.

Keywords	Quality management, social services, implementation, SHQS
----------	---

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT	9
3	LAADUNHALLINTA SOSIAALIHUOLLOSSA	10
	3.1 Laadun määritelmä.....	10
	3.2 Laadun kehittäminen.....	11
	3.3 Laadunhallintajärjestelmä	12
	3.3.1 ISO 9001 -standardi	12
	3.3.2 SHQS-laaturjestelmä.....	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
	4.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa.....	15
	4.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruu	16
	4.3 Aineiston analysointi	17
	4.4 Luotettavuus.....	18
	4.5 Eettiset kysymykset	20
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	22
	5.1 Kyselytutkimuksen tulokset.....	22
	5.1.1 Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot	22
	5.1.2 Henkilöstön näkemykset SHQS-laaturjestelmästä.....	24
	5.1.3 SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton sijoittuminen henkilöstön omaan työhön.....	26
	5.1.4 Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa	29
	5.2 Haastattelututkimuksen tulokset	32
	5.2.1 SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton aikana käytetyt keinot ...	32
	5.2.2 SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton aikana toimivaksi havaitut keinot.....	34
	5.2.3 Jatkuvan kehittämisen toteutuminen yksiköissä	35
6	POHDINTA.....	37
	6.1 Tutkimustulosten tarkastelu	37

6.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.....	40
LÄHTEET.....	42
LIITTEET	

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Palvelualueet, joilla kyselyyn vastanneet työskentelivät

Taulukko 2. Vastaajien työkokemuksen pituus

Taulukko 3. Vastaajien korkein koulutus

Taulukko 4. Henkilöstön näkemykset SHQS-laaturjestelmästä, frekvenssit ja prosenttiosuudet kaikista vastuksista

Taulukko 5. Henkilöstön näkemykset SHQS -laaturjestelmästä, tilastolliset tunnusluvut

Taulukko 6. SHQS-laaturjestelmän sijoittuminen henkilöstön omaan työhön, frekvenssit ja prosenttiosuudet kaikista vastauksista

Taulukko 7. SHQS -laaturjestelmän sijoittuminen henkilöstön omaan työhön, tilastolliset tunnusluvut

Taulukko 8. Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa, frekvenssit ja prosenttiosuudet kaikista vastauksista

Taulukko 9. Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa, tilastolliset tunnusluvut

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Tutkittavan tiedote**LIITE 2.** Kyselylomake**LIITE 3.** Tutkittavan tiedote**LIITE 4.** Haastatteluteemat**LIITE 5.** Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Laatua kehittämällä pyritään hyvinvoinnin maksimointiin ja riskien minimointiin. Keskeisiä elementtejä sosiaali- ja terveystalouden laadun kehittämisessä ovat asiakaslähtöisyys, palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus, kustannustehokkuus, henkilöstön korkeatasoinen osaaminen sekä asiakasturvallisuus. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008 19.)

Suomessa keskustelu sosiaali- ja terveystalouden laadusta on käynnistynyt pääasiassa 1990-luvulta lähtien, kun toiminnan tehokkuus, taloudellisuus ja palveluiden vaikuttavuus nousivat esille julkisessa keskustelussa. Tällöin kunnallisten palveluiden tuottajien käyttöön tuli ulkomailta laadunhallintajärjestelmiä. (Pekurinen ym. 2008, 9.) SHQS-järjestelmä on laajasti käytössä laadunhallinnan välineenä suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Tämän opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtunutta SHQS-laaturajajärjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

Tämän opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtunutta SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella.

Tutkimuksen tavoitteena oli:

1. Tuottaa tietoa laaturjestelmän käyttöönoton prosessista
2. Tuottaa tietoa laaturjestelmän käyttöönoton toimivista keinoista

Tutkimuksessa tuotettua tietoa voidaan käyttää sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen laaturjestelmän käyttöönottoprosessin arviointiin ja kehittämiseen sekä tulevien vastaavien järjestelmien käyttöönoton suunnitteluun.

Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Mitä keinoja SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoprosessin aikana on käytetty?
2. Mitkä laaturjestelmän käyttöönoton keinot ovat toimivia?
3. Millaisia näkemyksiä henkilöstöllä on SHQS-laaturjestelmästä?
4. Miten SHQS-laaturjestelmän käyttöönotto sijoittuu henkilöstön omaan työhön?
5. Millaiseksi henkilöstö arvioi oman osaamisensa laadunhallinnasta?

3 LAADUNHALLINTA SOSIAALIHUOLLOSSA

3.1 Laadun määritelmä

Sosiaali- ja terveystalvueluissa laadulle voidaan asettaa erilaisia vaatimuksia. Palvelun laadusta puhuttaessa laatu-käsite voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu käsittää henkilökunnan ammattitaidon sekä palvelun luotettavuuden ja virheettömyyden. Toiminnallinen laatu puolestaan käsittää esimerkiksi palveluympäristön viihtyisyyden, henkilökunnan palvelualltiuden sekä palveluiden hyvän saatavuuden ja oikea-aikaisuuden. (Laaksonen & Ollila 2017, 74-75.)

Tuotteen tai palvelun laadun voidaan ajatella olevan pohjimmiltaan asiakkaan odotusten täyttämistä. Laadukkaaksi koettu tuote tai palvelu jopa ylittää asiakkaan odotukset, ja näin ollen palvelun laatua kehitettäessä pitää palvelun tarjoajan olla tarkasti tietoinen siitä, mitä asiakas palvelulta odottaa, jotta palvelun riittävä laatu kyettään varmistamaan. Tuotteen tai palvelun laadun tulee vastata asiakkaan tarpeita. Vaarana on sortua ylilaatuun, jolloin tuote on kyllä laadukas, jopa laadukkaampi kuin asiakas toivoisi, mutta palvelun sisältö ei kuitenkaan vastaa asiakkaan tarpeita. Tällöin tuotteen tai palvelun laadun kehittämiseen käytetyt resurssit menevät hukkaan, eikä asiakas ole tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun. Asiakasryhmien ja asiakkaiden erilaisuus ja erilaiset odotukset ja tarpeet on myös otettava huomioon; kaikki eivät halua huippulaatua, vaan tyytyvät toimivaan ja luotettavaan tuotteeseen tai palveluun, jolloin myös hintataso pysyy usein kohtuullisena. Palvelun laadun arviointi on vaikeampaa kuin konkreettisen tuotteen laadun arviointi palvelun abstraktiuden vuoksi. Myös asiakkaan halujen ja niiden asiakkaan tarpeiden, joihin palvelun on tarkoitus vastata, arviointi on haastavampaa konkretian puuttessa. Tämä luo haasteita palvelujen laadun arvioinnissa käytettävien mittareiden suhteen. (Pesonen 2007, 35-38.)

3.2 Laadun kehittäminen

Laadun kehittämiseksi organisaatiot käyttävät laadunhallinnan keinoja: laadun suunnittelu, laadun varmistaminen ja laadun parantaminen. Laadun suunnittelussa käytetään organisaation laatutavoitteita sekä laatuvaatimuksia, eli keinoja laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunvarmistuksella pyritään mittausten avulla varmistamaan, että organisaatio täyttää omat laatuvaatimuksensa. Laadun parantamisessa tarkoituksena on tehdä korjauksia sellaisiin toimintoihin, joissa mittauksissa on havaittu laatuvaajetta. (Laaksonen & Ollila 2017, 75-76.)

Jatkuvan kehittämisen mallina käytetään usein niin sanottua PDCA-kehää. Malli koostuu neljästä toisiaan seuraavasta vaiheesta: plan, do, check, act. Malli tunnetaan myös kehittäjänsä W. Edwards Demingin mukaan. Suomessa PDCA-kehästä käytetään nimitystä Demingin laatuympyrä. Organisaation luonteesta riippuen PDCA-mallin toteutumisesta vastaa joko organisaation johto tai erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa myös jokainen työntekijä omalta osaltaan. (Laaksonen & Ollila 2017, 76; Moen & Norman 2010, 22-28; Pesonen 2007, 64.)

Laadun kehittämisessä organisaatiota ohjaa laatukäsikirja, jossa kerrotaan, miten organisaatiossa käytössä olevaa laatujärjestelmää sovelletaan, ja miltä osin laatujärjestelmä on organisaatiossa käytössä. Lisäksi laatukäsikirjassa esitellään organisaatio, organisaation laadunhallintajärjestelmä, laadunhallinnan tavoitteet, laadunhallinnan vastuut sekä dokumentointi. Laatukäsikirja toimii tavallisesti organisaation sisäisenä dokumenttina ja laadunhallinnan punaisena lankana. (Pesonen 2007, 87-89.)

3.3 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmällä tai laatujärjestelmällä tarkoitetaan tapaa, jolla laadun seurannasta ja parantamisesta on tehty järjestelmällistä. Laadunhallintajärjestelmät ovat käytännössä silmukkamaisia jatkuvan kehittämisen malleja. Laadunhallinta etenee kolmen askeleen kautta: ensimmäisessä vaiheessa haluttu toimintatapa kuvataan, toisessa vaiheessa käytännön toiminta sovitetaan ennalta kuvatun laiseksi ja kolmannessa vaiheessa kerätään näyttöä ja dokumentaatiota siitä, että toiminta todella on muuttunut ensimmäisessä vaiheessa määritellyn mallin mukaiseksi. (Pesonen 2007, 50-54.)

Laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja arviointiin on käytössä useita standardisoituja malleja. Suomen sosiaali- ja terveystaloudissa käytössä olevia laadunhallinnan malleja ovat esimerkiksi EFQM Excellence -malli, ISO 9001 -standardi, sekä ISO 9001 -standardiin pohjautuva SHQS-laatujärjestelmä (Laaksonen & Ollila 2017, 77-82). Seuraavaksi tarkastellaan ISO 9001 -standardia ja sen pohjalta kehitettyä SHQS-laatujärjestelmää, jonka käyttöönottoprosessia tässä opinnäytetyössä tutkitaan.

3.3.1 ISO 9001 -standardi

Laajasti käytettyjä laatustandardeja ovat kansainvälisen International Organization for Standardization ylläpitämät ISO -standardit. ISO -standardien sarja käsittää tuhansia standardeja laajasti erilaisiin käyttötarkoituksiin. Laadunhallintajärjestelmien ISO -standardi on nimeltään ISO 9001. Tämän standardin kriteerit ovat vahvasti asiakaskeskeisiä ja korostavat henkilöstön osallistumista tuotantoprosessiin. ISO 9001 -standardissa jatkuvan kehittämisen mallina käytetään PDCA-ympyrää. (Laaksonen & Ollila 2017, 79-81.) ISO 9001 -standardissa PDCA -ympyrää on kehitetty perusmuodostaan siten, että jatkuvan kehittämisen kehän vaiheet vastaisivat standardin kriteeristön jaottelua. Plan-vaihetta nimitetään johdon vastuuksi ja resurssien hallinnaksi, do-vaihe on nimetty prosesseiksi, check-vaihetta ovat erilaiset mittaukset ja selvitykset ja act-vaihetta analysointi ja parantaminen. ISO 9001 -standardi perustuu kahdeksaan laadunhallinnan periaatteeseen, jotka pysyvät standardin vaatimusten takana, vaikka varsinainen kriteeristö päivittyikin 7-10 vuoden

välein. Nämä periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöiden huomioiminen, prosessimainen ajattelutapa, systeemiajattelu, jatkuva parantaminen, päätöksenteko perustuu faktoihin ja yhteistyösuhteet. (Pesonen 2007, 74-78.)

ISO 9001 -standardin keskeinen vaatimus on asiakastyytyväisyyden selvittäminen. Asiakkaiden tyytyväisyyden selville saamiseksi ei kuitenkaan välttämättä tarvitse tehdä varsinaisia asiakastyytyväisyystutkimuksia, vaan tyytyväisyyttä voidaan mitata myös esimerkiksi keräämällä asiakkailta palautetta spontaanisti palvelutilanteissa, organisaation itsearvioinnilla, sekä tunnusluvuista, esimerkiksi palautteiden määrästä, markkinaosuudesta ja resurssien riittävydestä, päättelämällä. (Pesonen 2007, 42-46.)

3.3.2 SHQS-laatu järjestelmä

SHQS-laatu järjestelmä on kehitetty alun perin Britanniassa nimellä Kings Fund ja nykyisellään järjestelmää käytetään laajasti ympäri maailmaa. SHQS-laatu järjestelmä sisältää keskeisimmät ISO 9001 -standardin kriteerit, joiden termistö on sovitettu sosiaali- ja terveydenhuoltoon sopivaksi. SHQS:n etuna on se, että organisaatio saa valmiiksi omalle ammattikielelle käännetyn yksityiskohtaisen kriteeristön, jolloin resurssit voidaan ohjata suoraan järjestelmän käyttöönottoon. (Laaksonen & Ollila 2017, 81-82.)

SHQS rakentuu eri vaiheista, jotka organisaatio käy läpi niin käyttöönotto- kuin ylläpitovaiheessakin. Ensimmäisessä vaiheessa organisaatio tutustuu kriteeristöön. Tätä vaihetta seuraa itsearviointivaihe, jolloin havaitut puutteet kirjataan muistiin ja korjataan seuraavassa kehittämissvaiheessa. Tämän jälkeen organisaatio toteuttaa sisäiset auditoinnit, joita seuraavat ulkoiset auditoinnit. Kun organisaatio on läpäissyt auditoinnit, seuraa virallinen laaduntunnustus, jonka jälkeen siirrytään ylläpitovaiheeseen, jolloin suoritetaan säännöllisesti sisäisiä ja ulkoisia auditointeja. (Laaksonen & Ollila 2017, 81-82.)

SHQS-laatu järjestelmän kriteeristö on kehitetty vastaamaan suomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden tarpeita. Kriteeristössä on huomioitu Suomen

lainsäädännön vaatimukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset suositukset. (Pekurinen ym. 2008, 12-13.)

SHQS-järjestelmässä käytetään kehämäistä jatkuvan kehittämisen mallia, joka eroaa jonkin verran Demingin laatuympyrästä. SHQS -järjestelmän jatkuvan kehittämisen vaiheet ovat suunnittelu, kehittäminen, arviointi ja vakiinnuttaminen. (Laaksonen & Ollila 2017, 81-82.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimus jakautui aineiston kannalta kahteen osaan: kyselytutkimuksena kerättyyn aineistoon sekä haastatteluina kerättyyn aineistoon. Näitä eri menetelmillä kerättyjä aineistoja lähestyttiin erilaisista näkökulmista.

Kyselytutkimuksen (tutkimuskysymykset 3-5) aineisto kerättiin Vaasan kaupungin koko sosiaalityö- ja perhepalvelut -tulosalueen henkilöstöltä. Tutkimuksen haastatteluosan (tutkimuskysymykset 1-2) aineisto kerättiin tulosalueen yksiköiden laatu-vastaavilta.

Vastaajien suuren määrän sekä tutkimuskysymysten luonteen vuoksi tutkimukselliseksi lähestymistavaksi kyselyn osalta valittiin kvantitatiivinen poikittaistutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa muuttujien mittaamista ja analysointia tilastollisin menetelmin sekä muuttujien välisten yhteyksien tarkastelua. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 41-46.)

Haastatteluiden osalta tutkimukseen valittiin kvalitatiivinen lähestymistapa, jotta laatu-vastaavien omat kokemukset saataisiin parhaalla mahdollisella tavalla esiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskiöön nousevat tutkittavien omat kokemukset, tulkinnat, käsitykset ja motivaatio. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 49-51.) Tässä tutkimuksessa tavoiteltiin tietoa laatu-vastaavien omista kokemuksista laatu-järjestelmän käyttöönottoprosessiin liittyen sekä kyselytutkimusta henkilö-kohtaisempaa näkökulmaa tutkimuksen aiheeseen.

4.2 Kohderyhmä ja aineistonkeruu

Tutkimus toteutettiin verkkokyselytutkimuksena Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen koko henkilöstölle sekä tulosalueen yksiköiden laatuvaastavien haastattelututkimuksena.

Verkkokysely suunnattiin kaikille tulosalueen organisaatiossa työskenteleville, yhteensä 446 henkilölle. Kysely toteutettiin E-lomakkeella (liitteet 1 ja 2). Linkki kyselyyn toimitettiin henkilöstölle sähköpostitse yhdessä tutkittavan tiedotteen kanssa.

Tutkimuksen haastatteluosan kohderyhmänä olivat tulosalueen eri yksiköiden laatuvaastavat (liitteet 3 ja 4). Jokaiseen yksikköön on nimetty yksi tai kaksi laatuvaastavaa, joiden tehtävänä on jalkauttaa laatujärjestelmän käyttöönotto omaan yksikköön ja viedä tietoa laatujärjestelmästä sekä käyttöönoton vaiheista oman yksikönsä henkilökunnalle. Laatuvaastavat myös vastaavat siitä, että omassa yksikössä kaikki käyttöönottoon liittyvät toimenpiteet pysyvät aikataulussa. Kutsu haastatteluun toimitettiin laatuvaastaville sähköpostitse yhdessä tutkittavan tiedotteen kanssa. Haastatteluun kutsutuista 30 henkilöstä neljä suostui haastateltavaksi. Hakukat ilmoittautuivat haastateltaviksi vastaamalla sähköpostiviestiin. Haastatteluun osallistuneet allekirjoittivat haastattelutilanteessa suostumuslomakkeen (liite 5). Aineiston kerääminen tutkimusta varten toteutettiin marraskuun 2018 ja helmikuun 2019 välisenä aikana. Haastattelut toteutettiin haastateltavan omalla työpaikalla. Kunkin haastattelun kesto oli 15-20 minuuttia ja haastattelut äänitettiin.

Laatuvaastavien haastatteluilla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin 1 ja 2. Koko henkilöstölle suunnatulla kyselyllä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin 3-5. Tutkimuskysymykseen 1 saatiin vastaus haastattelu-teemoilla 1 ja 3 ja tutkimuskysymykseen 2 haastattelu-teemalla 2 (Liite 4). Tutkimuskysymykseen 3 vastasivat kyselyn (Liite 2) kysymykset 9, 12, 16 ja 17. Tutkimuskysymykseen 4 vastasivat kyselyn kysymykset 8, 13, 14, 15 ja 18. Tutkimuskysymykseen 5 vastasivat kyselyn kysymykset 6, 7, 10, 11, 19 ja 20.

4.3 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisen aineiston analysointi

Tutkimuksen kvantitatiivinen aineisto analysoitiin tilastollisin menetelmin käyttäen SPSS-ohjelmaa. Kysely oli toteutettu verkossa käyttäen E-lomake-ohjelmaa. Sieltä aineisto siirrettiin SPSS-ohjelmaan, jossa se analysoitiin. Aineistosta analysoitiin kuvailevin menetelmin frekvenssi- ja prosenttijakaumat sekä moodit, mediaanit ja keskiarvot. Tulokset esitetään tutkimuskysymys kerrallaan.

Kvalitatiivisen aineiston analysointi

Tutkimuksen haastatteluosassa saatu aineisto analysoitiin tekemällä sisällönanalyysi. Haastatteluaineiston sisällön analyysissä litteroidaan äänitteistä kirjalliseen muotoon, jonka jälkeen aineisto voidaan luokitella, teemoitella tai tyypitellä. Tällöin aineisto ryhmitellään luokkiin, teemoihin tai tyyppeihin. Luokittelussa aineisto ryhmitellään tiukasti rajattuihin luokkiin, teemoittelussa ryhmittely tehdään väljemmin termejä yhdistävien teemojen alle. Tyypittelyssä luodaan esimerkiksi teemoittelun pohjalta tyyppiesimerkkejä, jotka yhdistävät näkemyksiä. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti eli induktiivisesti, jolloin aineistosta nousevista teemoista luodaan yleistyksiä tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti, jolloin olemassa olevan teorian pohjalta edetään kohti kerättyä aineistoa. (Tuomi & Sarajarvi 2013, 91-100.)

Tässä tutkimuksessa haastatteluilla kerätty aineisto litteroitiin ja sille tehtiin teemoitellen aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisyyteen päädyttiin, koska aiheesta oli saatavilla niukasti tutkimustietoa, ja koska haastatteluiden tarkoitus oli tuoda tutkimukseen laatuvaastavien omia näkemyksiä. Aineisto litteroitiin äänitteistä kirjalliseen muotoon, jonka jälkeen se teemoiteltiin. Aineistoa lähestyttiin haastattelu-teemojen mukaisesti. Aineisto pelkistettiin poimimalla aineistosta ilmaukset, jotka olivat tärkeitä tutkimuskysymysten kannalta. Pelkistetyt ilmaukset koodattiin värillä Word-tiedostossa. Kuhunkin teemaan vastaavat haastateltavien ilmaukset ryhmiteltiin sopiviksi teemoiksi, joille annettiin abstrahointivaiheessa kuvaavat nimet. Esimerkiksi aineistossa haastateltavien kertomuksissa esille nousi

ajankäyttö-teema siten, että sen alle koottiin haastateltavien kuvauksia siitä, kuinka ja millä periaatteella heidän yksikössään oli käytetty aikaa laatutyöhön. Tulosten raportoinnissa on esitetty suoria sitaatteja haastateltavien alkuperäisistä vastauksista.

4.4 Luotettavuus

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa kvantitatiivisessa tutkimuksessa arvioidaan tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen mittarit antavat tietoa juuri siitä, mitä ollaan tutkimassa. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että saadut tulokset eri mittareilla ovat saman suuntaisia. Mittarin luotettavuutta voidaan lisätä käyttämällä standardisoituja mittareita ja esitestamalla käytetyt mittarit pienemmällä joukolla ennen varsinaisen tutkimuksen tekemistä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 152-154.) Tässä tutkimuksessa standardisoituja mittareita ei löytynyt. Siksi kyselyä varten kehitettiin kyselylomake itse. Validiteetin parantamiseksi tutkimuslomake perustui tutkimuskysymyksiin. Reliabiliteetin parantamiseksi kyselylomake esitettiin Vaasan kaupungin terveystalveissa lokakuussa 2018 siten, että osastonhoitajat (n=8) täyttivät kyselylomakkeen. Testaajilta ei saatu kommentteja kyselylomakkeen toimivuudesta, mutta kyselylomakkeilla saatujen vastausten perusteella ei lomakkeelle tehty muutoksia. Kyselyn otoskoko jäi alhaisen vastausprosentin (22,2%) vuoksi melko matalaksi (n=99). Alhainen vastausprosentti saattoi johtua siitä, että kysely toteutettiin verkkokyselynä ja osin myös siitä, että kohderyhmään kuuluvilla ei kiireisen työn vuoksi ollut aikaa vastata kyselyyn. Kohderyhmälle lähetettiin sähköpostitse muistutus kyselyyn vastaamisesta kyselyn viimeisellä viikolla.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta ei voida arvioida täysin samoilla menetelmillä kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimuksen uskottavuuden varmistamiseksi tutkimuksen tulokset sekä analysointitavat on esitettävä niin selkeästi, että lukijalle ei jää epäselvyyttä käytetyistä menetelmistä. Siirrettävyys tarkoittaa sitä, missä määrin tutkimuksen tulokset voisivat olla siirrettävissä toiseen kontekstiin. Sen arviointia varten tutkimuksen konteksti, osallistujien valinta, tutkimuksen taustat sekä aineiston keruu ja analysointi tulee selittää seikkaperäisesti. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 160-161.) Tämän tutkimuksen haastatteluosan tuottamien tulosten uskottavuuden ja siirrettävyyden varmistamiseksi aineiston hankinta ja analysointi sekä perustelut haastateltavien henkilöiden valintaan kuvataan tutkimusraportissa seikkaperäisesti. Tulosten raportoinnissa on käytetty alkuperäisaineistosta valittuja sitaatteja, mikä lisää tulosten luotettavuutta. Tutkijan oma arvion mukaan tulokset voisivat olla jossain määrin siirrettävissä toiseen vastaavaan organisaatioon.

Tutkija on tutkimusta tehdessään ollut työsuhteessa kohdeorganisaatioon. Kysely on toteutettu täysin anonymisti, siten että edes kysytyjen taustatietojen perusteella tutkijan ei ole ollut mahdollista tunnistaa vastaajia. Haastatteluissa tutkijan tiedossa on ollut haastateltavien henkilöllisyys, mutta aineiston analysoinnin jälkeen haastateltavia ei voida tunnistaa tuloksista. Luotettavuuden näkökulmasta tutkijan suhde kohdeorganisaatioon on saattanut vaikuttaa analyysiin. Kuitenkin tutkija pyrki kuitenkin tavoin pysymään objektiivisena.

Haastattelututkimuksen otoskoko jäi melko pieneksi ($n=4$). Pieni otoskoko on saattanut johtua siitä, että kohderyhmään kuuluvilla ei ole ollut aikaa osallistua haastatteluun. Pienen otoskoon vuoksi haastattelututkimukset tulokset eivät ole yleistettävissä.

4.5 Eettiset kysymykset

Tutkimusta tehtäessä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (TENK 2013, 6).

Kaikki tätä tutkimusta varten tehtyyn kyselyyn ja haastatteluihin osallistuneet olivat täysi-ikäisiä ja -valtaisia. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaan huomiota tässä tutkimuksessa tuli kiinnittää tutkimukseen osallistuneiden vapaaehtoisuuteen (TENK 2009, 4). Jokaiselta tutkimukseen osallistuneelta henkilöltä näin ollen pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumiseen, ja heitä informoitiin tutkittavan tiedotteilla (liitteet 1 ja 3): mistä tutkimuksesta oli kyse, millä tavoin he osallistuivat tutkimukseen ja kuinka heidän tutkimusta varten antamia vastauksia käsiteltiin. Tähän tutkimukseen osallistuneet osoittivat suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen vastamalla kyselyyn tai haastatteluissa erillisellä suostumuslomakkeella, joka on opinnäytetyön liitteenä 5.

Yksityisyyden suoja ja tietosuoja (TENK 2013, 7) huomioitiin kyselylomakkeissa ja haastatteluissa kerättävien tunnistetietojen osalta koodaamalla vastaukset kullekin tutkittavalle annetulla omalla koodinumerolla. Tässä tutkimuksessa tarkasti yksilöitäviä tunnistetietoja ei ollut tarpeenmukaista kerätä, mutta esimerkiksi kyselyyn osallistuneiden ammatti ja ikä olivat tutkimuksen kannalta kuitenkin tarpeellisia tietoja. Haastatteluissa vastaajan henkilöllisyys selvisi tutkijalle, mutta vastaus-ten tunnistetietokoodauksen jälkeen ulkopuolisten on mahdotonta tunnistaa vastaajia. Tutkimuksen tuloksista henkilöitä ei enää pysty tunnistamaan, eikä tarkkoja henkilötietoja myöskään haastatteluun osallistuvilta kerätty, vaan osallistujien henkilöllisyys jäi ainoastaan tutkijan tietoon. Tutkimustietojen käsittelyssä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusta tutkimusaineiston säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Eettisistä kysymyksistä otettiin huomioon myös tarvittavien tutkimuslupien hankinta sekä tutkijan rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Muihin tutkimuksiin viitattaessa lähdeviittausten käyttö huomioitiin ja tutkimuksen lopussa tulosten raportointi on vaatimusten mukaista sekä avointa ja vastuullista. (TENK 2013, 6-7.)

Tälle tutkimukselle saatiin tutkimuslupa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen johtajalta lokakuussa 2018. Tutkija noudatti tutkimuksessa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkijan roolia myös kohdeorganisaation työntekijänä on tarkasteltu luvussa 4.4.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Verkossa toteutettuun kyselyyn kutsuttiin Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen koko henkilöstö, yhteensä 446 henkilöä. Vastauksia tuli 99 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 22,2.

5.1.1 Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot

Vastaajista miehiä oli 7,1% (n=7) ja naisia 92,7% (n=92). Esimiesasemassa työssä oli 17,2% (n=17) vastaajista. Esimiesasemassa ei ollut 82,8% (n=82) kyselyyn vastanneista.

Vastaajista suuri osa työskenteli silloisissa työikäisten palveluissa, 1.5.2019 lähtien kyseisen palvelualueen nimi on ollut aikuisten sosiaali- ja hoitopalvelut. Lapsi- ja perhesosiaalityön palvelualueella työskenteleviä vastaajia oli vajaa neljännes (23,2%). Vastaajista työskenteli lasten ja perheiden palveluissa 13,1% ja aikuisten sosiaalityössä 11,1%. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Palvelualueet, joilla kyselyyn vastanneet työskentelivät

Vastaajan palvelualue	n	%
Aikuisten sosiaalityö	11	11,1
Hallinto	1	1
Lapsi- ja perhesosiaalityö	23	23,2
Lasten ja perheiden palvelut	13	13,1
Työikäisten palvelut	51	51,5

Suurella osalla vastanneista oli yli 15 vuoden työkokemus. Yli 10 vuoden työkokemus oli 73,7%:lla vastanneista. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Vastaajien työkokemuksen pituus

Vastaajan työkokemus vuosina	n	%
Alle 10 vuotta	29	29,3
10 - 15 vuotta	26	26,3
Yli 15 vuotta	44	44,4

Vastaajista 71,7%:lla oli joko ylempi tai alempi korkeakoulututkinto. Reilulla puolella vastaajista (51,5%) korkein koulutus oli alempi korkeakoulututkinto. Reilulla neljänneksellä (27,3%) ylin koulutus oli keskiasteen tutkinto. Yksi vastaus jouduttiin hylkäämään, koska vastaaja oli vastannut kysymykseen koulutuksensa sijaan ammattinimikkeensä. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Vastaajien korkein koulutus

Vastaajan korkein koulutus	n	%
Keskiaste	27	27,3
Alempi korkeakoulu	51	51,5
Ylempi korkeakoulu	20	20,2
Puuttuva tieto	1	1,0

5.1.2 Henkilöstön näkemykset SHQS-laaturjestelmästä

Yhteensä vajaa puolet vastaajista koki, että laaturjestelmän käyttöönotto oli ollut jokseenkin (35,4%) tai täysin (13,1%) kuormittavaa. Vajaa kolmannes (29,3%) ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä.

Vastaajista 75,4% oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että laaturjestelmän käyttöönotto oli hyödyllistä. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 3,0% vastaajista ja täysin eri mieltä 1,0%.

SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton arvioi sujuneen jokseenkin hyvin 40,4%, vastaajista 19,2%:n ollessa väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. 34,3% ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä.

Vajaa kolmannes (30,3%) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että itsearvioinnin tekeminen oli ollut helppoa. Vastaajista 36,4% on jokseenkin ja 6,1% täysin eri mieltä eri mieltä itsearvioinnin tekemisen helppoudesta. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Henkilöstön näkemykset SHQS-laaturjestelmästä, frekvenssit ja prosentiosuudet kaikista vastuksista

Väittäjä	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei vastausta
Olen kokenut SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton kuormittavaksi	1	21	29	35	13	0
	1,0 %	21,2 %	29,3 %	35,4 %	13,1 %	0,0 %
Koen SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton hyödylliseksi	1	3	18	38	37	2
	1,0 %	3,0 %	18,2 %	38,4 %	37,4 %	2,0 %
SHQS-laaturjestelmän käyttöönotto on sujunut mielestäni hyvin	1	19	34	40	4	1
	1,0 %	19,2 %	34,3 %	40,4 %	4,0 %	1,0 %
Yksikön itsearvioinnin tekeminen on mielestäni ollut helppoa	6	36	25	28	2	2
	6,1 %	36,4 %	25,3 %	28,3 %	2,0 %	2,0 %

Vastausten moodi eli tyypillisin arvo oli 4 eli ”jokseenkin samaa mieltä”, lukuun ottamatta väittämää itsearviointin tekemisen helppoudesta, jossa moodi oli 2 eli ”jokseenkin eri mieltä”. Vastausten mediaanit eli keskimmäiset arvot olivat 3 eli ”ei samaa eikä eri mieltä”, lukuun ottamatta väittämää SHQS-laaturjärjestelmän käyttöönoton hyödyllisyydestä, jossa mediaani oli 4 eli ”jokseenkin samaa mieltä”. Matalin vastausten keskiarvo oli väittämässä itsearviointin tekemisen helppoudesta, jossa se oli 2,8. Korkein vastausten keskiarvo oli väittämässä SHQS-laaturjärjestelmän käyttöönoton hyödyllisyydestä, jossa se oli 4,1. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Henkilöstön näkemykset SHQS -laaturjärjestelmästä, tilastolliset tunnusluvut

Väittämä	n	Minimi	Maksimi	Moodi	Mediaani	Keskiarvo	Keskihajonta
Olen kokenut SHQS -laaturjärjestelmän käyttöönoton kuormittavaksi	99	1	5	4	3,00	3,38	0,997
Koen SHQS-laaturjärjestelmän käyttöönoton hyödylliseksi	97	1	5	4	4,00	4,10	0,884
SHQS-laaturjärjestelmän käyttöönotto on sujunut mielestäni hyvin	98	1	5	4	3,00	3,28	0,859
Yksikön itsearviointin tekeminen on mielestäni ollut helppoa	97	1	5	2	3,00	2,84	0,986

Vastausvaihtoehdot: 1=täysin eri mieltä; 2=jokseenkin eri mieltä; 3=ei samaa eikä eri mieltä; 4=jokseenkin samaa mieltä; 5=täysin samaa mieltä

5.1.3 SHQS-laatujärjestelmän käyttöönoton sijoittuminen henkilöstön omaan työhön

Suuri osa (69,7%) vastaajista oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että laatujärjestelmä parantaa heidän työnsä laatua. Jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 8,1% vastaajista.

Niukka enemmistö (53,3%) oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että laatujärjestelmän käyttöönotto helpottaa omaa työtä. Noin kolmannes (32,3%) vastaajista ei osannut sanoa, helpottaako laatujärjestelmän käyttöönotto työtä. Vastaajista 11,1% oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Asiakaskeskeisyyden lisääntymisestä laatujärjestelmän myötä kysyttäessä 38,4% oli jokseenkin samaa mieltä ja 11,1% täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin eri mieltä oli 19,2% vastaajista.

Noin puolet vastaajista (49,5%) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että omassa työyksikössä on ollut saatavilla riittävästi tietoa itsearviointin tekemiseen. Vajaa neljännes (24,2%) ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä ja niin ikään vajaa neljännes (23,2%) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä.

Kysyttäessä sitä, ovatko vastaajat osallistuneet yksikkönsä itsearviointin tekemiseen, vastasi useampi kuin kolme neljästä (82,8%) osallistuneensa jonkin verran tai paljon. Reilu kymmenesosa (12,2%) oli osallistunut oman yksikkönsä itsearviointin tekemiseen vähän tai ei lainkaan. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. SHQS-laatu järjestelmän sijoittuminen henkilöstön omaan työhön, frekvenssit ja prosenttiosuudet kaikista vastauksista

Väittäjä	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei vastausta
Laatujärjestelmän käyttöönotto parantaa työni laatua	1	7	21	44	25	1
	1,0 %	7,1 %	21,2 %	44,4 %	25,3 %	1,0 %
Laatujärjestelmän käyttöönotto helpottaa työtäni	3	8	32	42	11	3
	3,0 %	8,1 %	32,3 %	42,4 %	11,1 %	3,0 %
Laatujärjestelmän käyttöönotto lisää työni asiakas keskeisyyttä	2	19	26	38	11	3
	2,0 %	19,2 %	26,3 %	38,4 %	11,1 %	3,0 %
Yksikössäni on ollut saatavissa riittävästi tietoa itsearviointin tekemiseen	2	23	24	40	9	1
	2,0 %	23,2 %	24,2 %	40,4 %	9,1 %	1,0 %
Olen osallistunut oman yksikköni itsearviointin tekemiseen	En lainkaan	Vähän	En paljon enkä vähän	Jonkin verran	Paljon	Ei vastausta
	6	6	5	38	44	0
	6,1 %	6,1 %	5,1 %	38,4 %	44,4 %	0,0 %

Vastausten moodi oli kaikissa muissa kysymyksissä 4 eli ”jokseenkin samaa mieltä”, lukuun ottamatta kysymystä itsearviointiin osallistumisesta, jossa moodi oli 5 eli suurin osa ilmoitti osallistuneensa paljon. Vastausten mediaanit olivat 4 lukuun ottamatta väittämää tiedon saatavuudesta omaan yksikköön itsearvioinnin tekemistä varten, jossa mediaani oli 3,5. Korkein vastausten keskiarvo oli väittämässä oman yksikön itsearviointiin osallistumisesta, jossa se oli 4,06. Matalin vastausten keskiarvo oli väittämässä tiedon saamisessa yksikköön itsearvioinnin tekemiseen, jossa keskiarvo oli 3,32. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. SHQS -laatujärjestelmän sijoittuminen henkilöstön omaan työhön, tilastolliset tunnusluvut

Väittäjä	n	Minimi	Maksimi	Moodi	Mediaani	Keskiarvo	Keskihajonta
Laatujärjestelmän käyttöönotto parantaa työni laatua	98	1	5	4	4,00	3,87	0,915
Laatujärjestelmän käyttöönotto helpottaa työtäni	96	1	5	4	4,00	3,52	0,917
Laatujärjestelmän käyttöönotto lisää työni asiakaskeksyyttä	96	1	5	4	4,00	3,39	0,999
Yksikössäni on ollut saatavissa riittävästi tietoa itsearvioinnin tekemiseen	98	1	5	4	3,50	3,32	1,001
Olen osallistunut oman yksikköni itsearvioinnin tekemiseen	100	1	5	5	4,00	4,06	1,554

Vastausvaihtoehdot: 1=täysin eri mieltä; 2=jokseenkin eri mieltä; 3=ei samaa eikä eri mieltä; 4=jokseenkin samaa mieltä; 5=täysin samaa mieltä

5.1.4 Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa

Vastaajista valtaosa (93,9%) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät mitä laatutyö tarkoittaa. Pieni osuus vastaajista (2%) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Yksikään vastaaja ei ollut täysin eri mieltä.

Valtaosa (92,9%) vastasi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he tuntevat jatkuvan kehittämisen periaatteen. Pienehkö osa (5,1%) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Yksikään vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.

Vajaa kaksi kolmasosaa (60,6%) vastasi olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että heillä on riittävästi tietoa SHQS-laaturjestelmästä. Vajaa neljännes (24,3%) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Yli puolet vastaajista (57,6%) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että heillä on riittävät tiedot SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton aikataulusta. Reilu neljännes (26,3%) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Useampi kuin neljä viidestä vastaajasta (81,8 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he tietävät miksi laaturjestelmä otetaan tulosalueella käyttöön. Vajaa kymmenesosa (9,1%) oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Vajaa kaksi kolmasosaa vastaajista (61,7 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että he tuntevat SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton vaiheet. Reilu neljännes (27,3%) vastaajista oli tämän väittämän kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä. (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa, frekvenssit ja prosenttiosuudet kaikista vastauksista

Väittämä	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Ei vastausta
Tiedän mitä laatutyö tarkoittaa	0	2	3	52	41	1
	0,0 %	2,0 %	3,0 %	52,5 %	41,4 %	1,0 %
Tunnen jatkuvan kehittämisen periaatteen	0	5	2	58	34	0
	0,0 %	5,1 %	2,0 %	58,6 %	34,3 %	0,0 %
Minulla on riittävästi tietoa SHQS -laatu järjestelmästä	9	15	15	42	18	0
	9,1 %	15,2 %	15,2 %	42,4 %	18,2 %	0,0 %
Minulla on riittävät tiedot SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton aikataulusta	9	17	16	35	22	0
	9,1 %	17,2 %	16,2 %	35,4 %	22,2 %	0,0 %
Tiedän, miksi laatu järjestelmä otetaan käyttöön tulosalueella	4	5	9	47	34	0
	4,0 %	5,1 %	9,1 %	47,5 %	34,3 %	0,0 %
Tunnen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton eri vaiheet	10	17	10	46	15	1
	10,1 %	17,2 %	10,1 %	46,5 %	15,2 %	1,0 %

Kaikkien väittämien vastausten moodit ja mediaanit olivat 4. Vastausten korkein keskiarvo oli väittämässä laatutyön tarkoituksen tietämisestä (4,35). Matalin keskiarvo (3,4) oli väittämässä SHQS-laatu järjestelmän eri vaiheiden tuntemisesta. (Taulukko 9.)

Taulukko 9. Henkilöstön arviot omasta osaamisesta laadunhallinnassa, tilastolliset tunnusluvut

Väittämä	n	Minimi	Maksimi	Moodi	Mediaani	Keskiarvo	Keskihajonta
Tiedän mitä laatutyö tarkoittaa	98	2	5	4	4,00	4,35	0,644
Tunnen jatkuvan kehittämisen periaatteen	99	2	5	4	4,00	4,22	0,722
Minulla on riittävästi tietoa SHQS -laatu järjestelmästä	99	1	5	4	4,00	3,45	1,214
Minulla on riittävät tiedot SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton aikataulusta	99	1	5	4	4,00	3,44	1,263
Tiedän miksi laatu järjestelmä otetaan käyttöön tulosalueella	99	1	5	4	4,00	4,03	1,005
Tunnen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton eri vaiheet	98	1	5	4	4,00	3,40	1,233

Vastausvaihtoehdot: 1=täysin eri mieltä; 2=jokseenkin eri mieltä; 3=ei samaa eikä eri mieltä; 4=jokseenkin samaa mieltä; 5=täysin samaa mieltä

5.2 Haastattelututkimuksen tulokset

5.2.1 SHQS-laatujärjestelmän käyttöönoton aikana käytetyt keinot

Haastatteluissa haastateltavien esiin nostamat teemat SHQS-laatujärjestelmän käyttöönotossa käytetyistä keinoista olivat ajankäyttö, vastuunjako, asiakasnäkökulma, kehittämiskohteiden tunnistaminen, tuen saaminen sekä itsearviointin materiaalin hyödyntäminen.

Ajankäytöstä puhuttaessa haastatteluissa kävi ilmi, että joissain yksiköissä itsearviointin tekemiselle oli varattu omat ajankohdat. Jossain itsearviointia oli haastateltavan arvion mukaan tehty osissa ainakin 5-10 kertaa, ja tämä jakso oli kestänyt useamman kuukauden. Yksi haastateltavista kertoi, että heidän yksikössään itsearviointin tekemiseen oli käytetty yhteisiä kokousaikoja sekä joutoaikaa. Tässä yksikössä itsearviointi oli tehty pienissä paloissa, ja yhden kokoontumisen kesto oli ollut puolesta tunnista tuntiin. Yksi haastateltavista kertoi, että yksikössä oli työstetty itsearviointia pari isompaa kokonaisuutta kerrallaan.

Kun haastateltavat puhuivat vastuunjaosta, yksi haastateltava kertoi, että hänen yksikössään laatuvaastavat olivat tuoneet käsiteltävät asiat yksikköön. Kyseisessä yksikössä laatuasioiden eteenpäin vieminen oli haastateltavan mukaan ollut esimiespainotteista. Eräessä yksikössä itsearviointin ensimmäinen, johdon näkökulmaa painottava osuus oli tehty yhteistyössä yksikön laatuvaastavan, lähiesimiehen ja palveluyksikköjohtajan kesken. Muut osiot oli tehty koko henkilöstön voimin kahden kehittämispäivän aikana. Eräs haastateltava kertoi olleensa itsearviointin aikana ainoa vakituinen työntekijä yksikössään, ja sen vuoksi vastuu laatu työstä oli jäänyt suurelta osin hänelle, eikä vastuuta ollut pystytty jakamaan. Kyseisessä yksikössä laatuasioita oli käsitelty tiimipalavereissa. Yksi haastateltava kertoi, että laatuasiat olivat olleet hänen yksikössään esimiehen ja laatuvaastavien vastuulla. Kuitenkin yksikössä oli tehty yhteistyötä laatuasioissa koko henkilökunnan kanssa ja suurin osa laatu työstä oli tehty koko henkilökunnan voimin, osittain kolmen hengen pienryhmissä. Suurin osa laatu työstä on ollut haastateltavan mukaan sitä, että on saanut koko henkilökunnan paikalle, jotta asioita on voitu käydä läpi. Hänen

mukaansa jokaista henkilökunnan jäsentä oli kuultu laatuasioissa. Kaikki itsearvioinnin kohdat oli käyty tässä yksikössä henkilökunnan kanssa läpi, osa itsearvioinnista oli ollut johdon esitäyttämää.

”jokaista henkilökunnan jäsentä on kuultu siinä”

Keskusteltaessa asiakasnäkökulmasta, kertoi yksi haastateltavista, että yksikön asukkaat eivät ole olleet mukana laatutyössä. Hän kertoi, että jos asiakkailta tulee ideoita ja ehdotuksia, tehdään niistä kooste ja niitä pyritään toteuttamaan. Yksi haastateltavista kertoi, että ainakaan sen hetkisessä vaiheessa asiakkaita ei ollut otettu mukaan laatutyöhön. Yhdessä yksikössä asiakkailta oli kysytty laadusta, ja siitä mitä asiakkaat haluaisivat tehdä toisin, mutta mitään ei ollut dokumentoitu.

”mitään ei ole dokumentoitu...on sitä kysytty...että onko tämä laadukasta ja mitä asiakkaat haluaa tehdä toisin”

Kehittämiskohteiden tunnistamisesta yksi haastateltavista kertoi, että hänen yksikössään oli valittu kolme kehittämiskohdetta. Tässä yksikössä kehittämiskohteiden löytäminen oli lähtenyt yksikön sisältä. Toinen haastateltava kertoi, että yksikössä oli tehty paljon niin asiakkaisiin liittyviä dokumentteja kuin prosessien kuvauksia-kin. Eräs haastateltava kertoi, että kehittämiskohteiden löytäminen vaatii itsearvioinnin soveltamista omaan työhön. Hänen yksikössään oli alettu tekemään kehittämistyönä perehdytyskansiota.

”se lähti...yksiköstä sisältä se kehittämiskohteiden löytäminen”

Keskusteltaessa laatutyöhön saadusta tuesta, kertoi eräs haastatelluista, että heillä ei ollut ollut yksikössä lainkaan esimiestä, jolta olisi voinut saada tukea laatutyöhön. Eräs haastateltavista mainitsi tärkeäksi tueksi laaturyhmän kokoukset, joissa asiat olivat selkiytyneet ja oli nähnyt, missä muut yksiköt laatutyössä menevät. Kaikki haastateltavat kertoivat laatukoordinaattorin tuen olleen tärkeä.

Itsearvioinnin materiaalien hyödyntämisestä oli eräs haastateltavista sitä mieltä, että materiaali oli aika kattava. Toinen haastateltava mainitsi, että itsearvioinnin

kriteerit olivat aika selkeitä. Yksi haastateltava kertoi, että osaa itsearviointiin kohdistaa oli hankalaa ymmärtää siitä näkökulmasta, että mitä ne käytännössä tarkoittavat. Kuitenkin hän uskoi, että seuraavassa itsearvioinnissa ne olisi jo helpompaa ymmärtää.

5.2.2 SHQS-laatu järjestelmän käyttöönoton aikana toimivaksi havaitut keinot

Haastattelussa haastateltavien esiin nostamat teemat SHQS-laatu järjestelmän käyttöönoton aikana toimivaksi havaituista keinosta olivat itsearviointiin toteuttaminen toimivalla tavalla, laatu vastaavan vastaaminen tietyistä tehtävistä yksin, kehittämistyön eteneminen helpoista vaikeampiin sekä käytännönläheisyys.

Keskusteltaessa itsearviointiin toteuttamisen toimivista tavoista, kertoi yksi haastateltava, että laatu palaverit ja sähköpostiviestittely muiden yksiköiden kanssa olivat olleet toimivia. Hänen mielestään itsearviointi itsessään oli toimiva ja selkeä. Hänen mielestään oli hyvä, että säännöllisin väliajoin pitää pysähtyä vastaamaan esitettyihin kysymyksiin ja miettimään, mihin yksikkö pyrkii. Toinen haastateltava kertoi, että työyhteisössä koettiin hyväksi, että kaikki saivat osallistua itsearviointiin. Eräs haastateltava kertoi, että oli parempi, että itsearviointi toteutettiin pienissä osissa, koska koko päivää sitä ei jaksaisi tehdä. Hän oli myös sitä mieltä, että oli hyvä, että itsearviointi käytiin järjestelmällisesti läpi, ja että vaikeat kysymykset voitiin tarvittaessa ohittaa ja niihin voitiin palata myöhemmin.

Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että käytännön järjestelyiden kannalta oli hyvä vaihtoehto, että laatu vastaavastaavat vastasivat tietyistä tehtävistä yksin. Näitä tehtäviä olivat esimerkiksi yksiköiden valitsemien kehittämiskohteiden eteenpäin vieminen.

Yksi haastateltava kuvasi toimivaksi menetelmäksi kehittämistyön etenemisen helpoista vaikeampiin. Alkuun oli otettu sellaisia tehtäviä, joissa pääsi hyvin vauhtiin.

”sitten alkuun otettiin sellasia kehittämiskohteita missä ... pääsee helposti vauhtiin”

Käytännönläheisyydestä yksi haasteltava oli sitä mieltä, että asioista puhuminen positiiviseen sävyyn ja asioiden esittäminen käytännönläheisesti helpottaa käytännön työtä. Toinen haastateltava oli sitä mieltä, että laatuasioiden pitäisi ymmärtää liittyvän vahvasti omaan työhön.

5.2.3 Jatkuvan kehittämisen toteutuminen yksiköissä

Haastattelussa haastateltavien esiin nostamat teemat olivat seuraavat: olemassa olevan kehittämisen systematisointi on käynnistynyt, jatkuva kehittäminen oli jo ollut systemaattista, henkilökunnan suhtautuminen jatkuvaan kehittämiseen sekä että kehittäminen on arvovalinta.

Haastateltavista yksi kertoi olemassa olevan kehittämisen systematisoinnin näkökulmasta, että hänen yksikössään oli kerätty satunnaista asiakaspalautetta, mutta ei systemaattisesti. Hän kertoi, että yksikössä ei ollut aikaisemmin ollut systemaattista jatkuvaa kehittämistä. Käytännön tasolla oli havaittu muutostarpeita ja niihin oli vastattu korjaamalla omaa toimintaa, mutta dokumentointia tai kirjaamista kehittämiskohteista ei ollut. Toinen haastateltava kertoi, että hänen yksikössään arviointi oli aiemmin ollut aika vähäistä. Eräs haastateltava kertoi, että hänen yksikössään ei ollut aikaisemmin ollut kehittämisen aikatauluttamista.

” me jossain kohtaa pysähdyttiin ja mietittiin että mitä täällä kukakin tekee ja että miksi me tehdään näin”

Jatkuva kehittäminen oli jo ollut systemaattista joissain yksiköissä. Eräässä yksikössä pyrittiin kerran parissa kuukaudessa järjestämään henkilökunnan tiimejä, joissa käsiteltiin, onko toimittu tarkoituksenmukaisesti ja onko jotain muutosta kaipaavia asioita ja pyritään tarvittaessa muuttamaan käytäntöjä. Toinen haastateltava kertoi, että hänen yksikössään viikkokokouksissa on otettu esiin asioita, joita voitaisiin tehdä toisin.

Henkilökunnan jatkuvaan kehittämiseen suhtautumisen näkökulmasta yksi haastateltava kertoi, että hänen yksikössään oli positiivinen ilmapiiri laatutyötä kohtaan. Toinen haastateltava totesi, että yksikössä on ollut aina kehittävä työote.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että kehittäminen on arvovalinta. Eräässä yksikössä jatkuva kehittäminen ja palvelun eteenpäin vieminen oli yksi yksikön arvoista, josta säännöllisesti muistutettiin henkilökunnalle. Haastateltava oli sitä mieltä, että hän oli itse omalla olemisellaan ja asenteellaan tuonut muutosta jatkuvaan kehittämiseen suhtautumiseen yksikössä. Toinen haastateltava kertoi, että jatkuva kehittäminen ja laatutyö tuntuu ylimääräiseltä työltä, joka tehdään oman päivittäisen työn lisäksi. Kuitenkin henkilökunnan tärkeiksi kokemia asioita alettiin mielellään kehittää.

”se tuntuu ylimääräiseltä työltä, mutta asiat, jotka koetaan omikseen ja saavat kannatusta, niin kyllähän niitä ruvetaan kehittämään”

6 POHDINTA

6.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Kyselyn tulosten tarkastelu

Kyselyssä haettiin ensiksi vastausta tutkimuskysymykseen, millaisia näkemyksiä henkilöstöllä on SHQS-laaturjestelmästä. Tätä tutkimuskysymystä koskevia väittämiä kyselyssä oli yhteensä neljä. Vastaukset jakautuivat siten, että kaikissa väittämissä vastauksia tuli viisiportaisessa asteikossa vaihteluvälillä 1-5. Valtaosa koki SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton täysin tai jokseenkin hyödylliseksi. Tämä kertoo siitä, että laaturjestelmälle ja työn laadun systemaattiselle kehittämiselle on ollut organisaatiossa tarvetta. Todennäköisesti myös henkilöstölle suunnattu viestintä laaturjestelmän tarkoituksesta on ollut ainakin suurelta osin onnistunutta, jolloin henkilökunta on ymmärtänyt ne hyödyt, joita laaturjestelmä ja työn systemaattinen kehittäminen tuovat tullessaan. Huolimatta siitä, että käyttöönotto on koettu hyödylliseksi, koettiin kuitenkin käyttöönottoprosessi jossain määrin kuormittavaksi. Suuri osa vastaajista oli myös eri mieltä siitä, että itsearviointin tekeminen olisi helppoa. Tämä johtunee siitä, että otettaessa laaturjestelmää käyttöön ja tehdessä oman toiminnan itsearviointia ensimmäistä kertaa, voi se tuntua kuormittavalta, haastavalta ja osin myös ylimääräiseltäkin työltä.

Kyselyssä haettiin toiseksi vastausta tutkimuskysymykseen, miten SHQS-laaturjestelmän käyttöönotto sijoittuu henkilöstön omaan työhön. Tätä tutkimuskysymystä koskevia väittämiä kyselyssä oli yhteensä viisi. Vastaukset jakautuivat siten, että kaikissa väittämissä vastauksia esiintyi viisiportaisessa vaihteluvälillä 1-5. Valtaosa vastaajista kertoi osallistuneensa oman yksikkönsä itsearviointin tekemiseen joko paljon tai jonkin verran. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että kyselyyn ovat ehkä vastanneet pääosin ne, jotka muutenkin ovat kiinnostuneet laaturyöstä ja aktiivisia sen suhteen. Suuri osa vastaajista oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että laaturjestelmän käyttöönotto parantaa oman työn laatua. Tämä tulos kertonee siitä, että viestintä laaturjestelmän merkityksestä organisaation toiminnan tehostumiselle ja siten myös yksittäisen työntekijän työn laadun parantumiselle on on-

nistunut. Toisaalta tulokseen on saattanut vaikuttaa myös se, että kyselyyn vastanneet saattavat olla kiinnostuneempia ja myös perehtyneempiä laatujärjestelmän merkitykseen ja vaikutukseen työn laatuun.

Kyselyssä haettiin kolmanneksi vastausta tutkimuskysymykseen, millaiseksi henkilöstö arvioi oman osaamisensa laadunhallinnasta. Tätä tutkimuskysymystä koskevia väittämiä kyselyssä oli yhteensä kuusi. Neljässä kyselyn väittämässä vastauksia esiintyi viisiportaisessa asteikossa vaihteluvälillä 1-5. Kahdessa väittämässä vaihteluväli oli 2-5. Henkilöstö koki pääosin omaavansa hyvän osaamisen laadunhallinnasta. Erityisen hyvin henkilöstö koki tietävänsä, mitä laatutyö tarkoittaa sekä tuntevensa jatkuvan kehittämisen periaatteen. Suuri osa vastaajista koki myös omaavansa riittävästi tietoa SHQS-laaturjestelmästä, sekä SHQS-laaturjestelmän käyttöönoton eri vaiheista sekä aikataulusta. Tämä mahdollisti voi viitata siihen, että kyselyyn ovat ehkä vastanneet sellaiset henkilöt, jotka ovat olleet kiinnostuneita SHQS-laaturjestelmästä ja käyttöönottoprosessista. Toisaalta vastaukset kertovat myös siitä, että asiasta kiinnostuneille on ollut tarjolla tietoa niin SHQS-laaturjestelmästä kuin itse käyttöönottoprosessistakin.

Kyselyn vastausprosentti (22,2) oli matala, ja siten tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä. Tutkimus tuotti kuitenkin uusia mielenkiintoisia tuloksia.

Haastattelututkimuksen tulosten tarkastelu

Haastattelututkimuksella haettiin ensiksi vastausta siihen tutkimuskysymykseen, mitä keinoja SHQS-laaturjestelmän käyttöönottoprosessin aikana on käytetty. Haastatteluissa kävi ilmi, että eri yksiköissä oli lähdetty toteuttamaan laatujärjestelmän käyttöönottoprosessin ensimmäistä vaihetta, eli yksikön itsearviointia, hieman eri näkökulmista. Joissakin yksiköissä itsearvioinnin kriteeristö oli jaettu pienempiin osiin, joita käsiteltiin noin tunnin mittaisissa henkilökunnan kokoontumisissa. Toisissa yksiköissä taas oli itsearvioinnin tekemiselle varattu kokonaisia kehittämispäiviä, joissa kriteeristöä käytiin läpi isommissa kokonaisuuksissa. Itsearvioinnissa esiin nousseiden, yksiköiden itse valitsemien kehittämiskohteiden eteenpäin

vieminen jäi kaikissa haasteltavien yksiköissä pääasiassa esimiesten ja laatuvaastavien vastuulle. Kunkin yksikön toimintatavan valinnasta vastasivat niin ikään pääosin esimiehet ja laatuvaastavat. Tämä kertoo siitä, että laaturyön aloittaminen ja laaturjestelmän käyttöönoton eteenpäin vieminen on ollut paljolti esimiesten ja laatuvaastavien varassa, ja siten laaturjestelmän käyttöönoton onnistumisen kriittinen kohta on ollut laatuvaastavien toiminnan onnistumisessa.

Asiakasnäkökulmaa laaturjestelmän käyttöönoton alkuvaiheessa ei ollut juuri hyödynnetty haastateltavien yksiköissä. Asiakkaiden näkökulman tuominen enemmän mukaan laaturyöhön voisi monipuolistaa ja tehostaa yksiköissä tehtävää laaturyötä. Tällöin saataisiin suoraan palvelun käyttäjien mielipide siitä, kuinka palvelu on heidän mielestään toiminut ja vastannut asiakkaiden odotuksia ja tarpeita.

Laatukoordinaattorin tuki tuli esille useiden haastatteluiden yhteydessä tärkeänä asiana, kun laaturyötä alettiin yksiköissä tekemään. Jonkin verran haastateltavat puhuivat myös toisilta yksiköiltä saadusta vertaistuesta, mutta tämäkin tuki tuli pääosin laatukoordinaattorin välityksellä ja laatuvaastaville pidetyistä laaturyhmän kokouksista.

Jatkuvan kehittämisen toteutumisesta keskusteltaessa nousi monen haastateltavan puheenvuoroissa esille, että kehittämistoimenpiteitä ja oman toiminnan arviointia oli kyllä tehty aiemminkin monessa yksikössä, mutta kehittäminen ei ollut ollut systemaattista. Esimerkiksi asiakaspalautetta oli kerätty, mutta palautteen hyödyntäminen ei välttämättä ollut ollut tehokasta. Kehittämistoimenpiteillä ei myöskään aiemmin ollut ollut tarkkoja aikatauluja, suunnitelmia ja vastuuhenkilöitä. Haastateltavat pitivätkin pääsääntöisesti hyvänä asiana, että kehittäminen tuli laaturjestelmän käyttöönoton myötä systemaattisemmaksi ja suunnitelmallisemmaksi. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että heidän yksikössään laaturyön käynnistyminen oli lisännyt positiivista ilmapiiriä, mutta osa oli sitä mieltä, että henkilökunta ainakin joiltain osin koki laaturyön ylimääräisenä rasitteena oman työn lisäksi, eikä nähnyt laaturjestelmän tuovan suurta hyötyä omaan työhönsä. Huolimatta siitä, että organisaatiossa kehittämissuunnittelijan ja laatuvaastavien toimesta toteutettu viestintä laaturjestelmään liittyen on pääosin ollut onnistunutta, on mahdollista, että tietoa ei ole aina haluttu ottaa vastaan, vaikka sitä olisi ollut saatavilla. Tämä voi

mahdollisesti johtua siitä, että henkilöstö ei ole kaikilta osin ollut valmista ottamaan vastaan laatujärjestelmän käyttöönoton mukanaan tuomia muutoksia.

Haastattelututkimuksella haettiin toiseksi vastausta siihen tutkimuskysymykseen, mitkä laatujärjestelmän käyttöönoton keinot ovat toimivia. Haastatteluissa esille nousivat haastateltavien kokemukset siitä, että yksiköiden itsearviointi itsessään koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi. Oman yksikön toiminnan peilaamista suhteessa niihin päämääriin, ei monessa yksikössä ollut aiemmin paljon tai ainakaan systemaattisesti tehty. Useassa tapauksessa koettiin toimivimmiksi keinoiksi laatujärjestelmän käyttöönotossa sellaiset keinot, jotka henkilökunta ottaa parhaiten vastaan.

Toimivaksi keinoksi yksiköiden valitsemien kehittämiskohteiden työstämisessä koettiin se, että ensimmäisiksi kehittämiskohteiksi valittiin helpompia kohteita ja sitten siirryttiin myöhemmin vaikeampiin. Tällöin muutosvastarinta lieneekin pienempää, koska ensimmäiset muutokset toimintatavoissa ovat pieniä ja helppoja. Laatu- ja kehittämistyön vakiinnuttua voidaan siirtyä haastavampiin ja suurempiin muutoksiin toimintatavoissa. Samankaltainen ajattelu koettiin hyväksi myös toimivana laatujärjestelmän käyttöönoton keinona, jossa laatutyötä tuodaan henkilökunnalle käytännönläheisemmäksi ja helpommin ymmärrettäväksi.

Haastattelututkimuksen otoskoko jäi pieneksi. Tutkimuksella saatiin kuitenkin uutta tietoa, jota kohdeorganisaatiossa voidaan käyttää.

6.2 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimustulosten perusteella tehtiin seuraavat johtopäätökset:

- Henkilöstöllä oli tässä tutkimuksessa pääosin hyvät tiedot laadunhallinnasta ja SHQS-laatujärjestelmästä
- Laatujärjestelmän käyttöönotto oli toteutettu eri yksiköissä yksilöllisin tavoin
- Laatuvaastavien ja laatukoordinaattorin rooli laatutyön eteenpäin viemisessä on suuri

- Kehittämistyön sitominen henkilökunnan käytännön työhön helpottaa henkilökunnan laatujärjestelmän merkityksen ymmärtämistä
- Kehittämistyötä tehdään jossain määrin myös ilman käytössä olevaa laatujärjestelmää, mutta laatujärjestelmä tekee työn kehittämisestä systemaattisempaa
- Positiivinen suhtautuminen jatkuvaa kehittämistä kohtaan on tärkeää laatujärjestelmän käyttöönotossa
- Tämä tutkimus tuotti tärkeää tietoa SHQS-laatujärjestelmän käyttöönottoprosessista sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella. Kuitenkin matalan vastausprosentin (22,2%) vuoksi tulosten yleistettävyys on rajoitettu.

Jatkotutkimusaiheiksi ehdotetaan seuraavia aiheita:

- Miten hyvin tämän tutkimuksen kohdeorganisaation laatujärjestelmä ja jatkuva kehittäminen ovat vakiintuneet osaksi työtä
- Miten asiakasnäkökulmasta voisi hyötyä tämän tutkimuksen kohdeorganisaation työn laadun parantamisessa

LÄHTEET

TENK 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta

TENK 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. WSOYpro.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa. Tammi.

Laaksonen, H. & Ollila, S. 2017. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Keuruu. Otava.

Moen, R. & Norman, C. 2010. Circling back -Clearing up myths about the Deming cycle and seeing how it keeps evolving. Quality Progress 43,11,22-28.

Pekurinen, M. Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Helsinki. Stakes.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva. Infor.

LIITE 1

TUTKITTAVAN TIEDOTE

Vaasa 23.10.2018

Hyvä sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen työntekijä.

Opiskelen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa ja teen opinnäytetyössäni tutkimuksen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönotosta sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtuvaa SHQS-laatu järjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa teen kyselyn kaikille tulosalueen työntekijöille.

Kutsun teidät osallistumaan tähän kyselyyn. Tutkimuksen tekemiseen on saatu tulosaluejohtajalta asianmukainen lupa ja kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Antamanne tiedot käsitellään nimettömänä ja täysin luottamuksellisesti. Aineistoa analysoidaan tilastollisin menetelmin, eivätkä yksittäisen henkilön vastaukset ilmene tuloksista. Kyselylomakkeessa on taustatietokysymyksiä sekä kysymyksiä koskien laatu järjestelmän käyttöönottoprosessia.

Kysely on kertaluonteinen ja aineisto hävitetään tulosten raportoinnin jälkeen. Vastaukseen kuluu aikaa noin 5 minuuttia. Pyydän ystävällisesti vastaamaan siihen 16.11.2018 mennessä.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Hanna-Leena Melender Vaasan ammattikorkeakoulusta, puh. 040 482 6037. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-tietokannassa jonka osoite on www.theseus.fi.

Ystävällisin terveisin,

Teemu Gullman, puh. 050 354 2948

Sosionomi, YAMK -opiskelija, Vaasan ammattikorkeakoulu

LIITE2

KYSELYLOMAKE

SHQS -laatujärjestelmän käyttöönotto sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella.

Ole hyvä ja vastaa seuraaviin taustatietokysymyksiin valitsemalla sinulle parhaiten sopiva vaihtoehto klikkaamalla vaihtoehdon edessä olevaa ympyrää.

Taustatiedot**1. Mikä on sukupuolesi?**

1. Nainen
2. Mies
3. Muu

2. Mikä on korkein koulutuksesi?

1. Sosiaalityöntekijä
2. Sosionomi
3. Sairaanhoitaja
4. Lähihoitaja
5. Muu, mikä: _____

3. Mikä on työkokemuksesi vuosina?

1. Alle 10 vuotta
2. 10–20 vuotta
3. Yli 20 vuotta

4. Millä palvelualueella työskentelet?

1. Työikäisten palvelut
2. Lasten ja perheiden palvelut
3. Lapsi- ja perhesosiaalityö
4. Aikuisten sosiaalityö
5. Hallinto
6. Muualla, missä? _____

5. Oletko työssäsi esimiesasemassa?

1. Kyllä
2. En

SHQS -laatujärjestelmän käyttöönottoa koskevat kysymykset

Seuraavassa esitetään erilaisia laatujärjestelmän käyttöönottoon liittyviä väittämiä. Valitse kuhunkin sinun näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto klikkaamalla vaihtoehdon edessä olevaa ympyrää.

6. Tiedän mitä laatutyö tarkoittaa

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

7. Tunnen jatkuvan kehittämisen periaatteen

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

8. Olen osallistunut oman yksikköni itsearviointiin tekemiseen

1. Paljon
2. Jonkin verran
3. En paljon enkä vähän
4. Vähän
5. En lainkaan

9. Olen kokenut SHQS -laatu järjestelmän käyttöönottamisen kuormittavaksi

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

10. Minulla on riittävästi tietoa SHQS -laatu järjestelmästä

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

11. Minulla on riittävät tiedot SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton aikataulusta

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

12. Koen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton hyödylliseksi

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

13. Laatujärjestelmän käyttöönotto parantaa työni laatua

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

14. Laatujärjestelmän käyttöönotto helpottaa työtäni

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

15. Laatujärjestelmän käyttöönotto lisää työni asiakaskeskeisyyttä

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

16. SHQS -laatujärjestelmän käyttöönotto on sujunut mielestäni hyvin

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

17. Yksikön itsearvioinnin tekeminen on mielestäni ollut helppoa

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

18. Yksikössäni on ollut saatavissa riittävästi tietoa itsearvioinnin tekemiseen

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

19. Tiedän miksi laatu järjestelmä otetaan käyttöön tulosalueella

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

20. Tunnen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönoton eri vaiheet

1. Täysin samaa mieltä
2. Jokseenkin samaa mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin eri mieltä
5. Täysin eri mieltä

Kiitos vastauksestasi.

LIITE 3

TUTKITTAVAN TIEDOTE

Vaasa 1.12.2018

Hyvä sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen työntekijä.

Opiskelen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa ja teen opinnäytetyössäni tutkimuksen SHQS -laatu järjestelmän käyttöönotosta sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtuvaa SHQS-laatu järjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella. Tutkimuksen toisessa vaiheessa haastattelen yksiköiden laativastavia.

Kutsun teidät osallistumaan haastatteluun, joka koskee laatu järjestelmän käyttöönottoa omassa yksikössäsi. Tutkimuksen tekemiseen on saatu tulosaluejohtajalta asianmukainen lupa ja haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Tiedot käsitellään nimettömänä ja täysin luottamuksellisesti. Haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen yksittäisiä haastateltavia ei voida tunnistaa tuloksista. Haastattelut tullaan nauhoittamaan, mikäli annatte siihen luvan. Haastattelun kesto on teistä riippuen arviolta 15-20 minuuttia. Tulosten raportoinnin jälkeen aineisto hävitetään.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Hanna-Leena Melender Vaasan ammattikorkeakoulusta, puh. 040 482 6037. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-tietokannassa jonka osoite on www.theseus.fi.

Ystävällisin terveisin,

Teemu Gullman, puh. 050 354 2948

Sosionomi, YAMK -opiskelija , Vaasan ammattikorkeakoulu

LIITE 4

HAASTATTELUKÄYTTÖMÄT

1. Kuvaile mitä käyttöönnoton keinoja olet käyttänyt SHQS -laatujärjestelmän käyttöönnoton aikana.
 - a. Kuvaile miten laajasti itsearviointiin on otettu mukaan koko henkilöstö?
 - b. Miten olette yksikössäsi toteuttaneet itsearvioinnin käytännössä?
 - c. Onko itsearviointi tuntunut haastavalta? Jos kyllä, mitkä asiat ovat tuottaneet haasteita?
 - d. Kuvaile kuinka olette omassa yksikössäsi lähteneet kehittämään yksikön toimintaa itsearvioinneissa esille nousseiden kehittämis-kohteiden pohjalta
 - e. Oletteko saaneet riittävästi tukea itsearvioinnin tekemiseen ja yksikön toiminnan kehittämiseen itsearvioinnin pohjalta oman yksikön ulkopuolelta? Jos kyllä, kuvaile keneltä olette saaneet tukea? Minkälaista tuki on ollut? Jos ei, niin kuvaile minkälaista tukea olisitte tarvinneet.
 - f. Miten asiakkaat ovat osallistuneet yksikkösi laatutyöhön?
2. Kuvaile mitkä laatujärjestelmän käyttöönnoton keinot ovat toimivia.
3. Miten arvioit jatkuvan kehittämisen toteutuvan yksikössäsi?
 - a. Kuvaile miten yksikössäsi on toimittu aiemmin jatkuvan kehittämisen periaatteiden mukaan? Millä tavoin yksikössäsi on arvioitu omaa toimintaa aiemmin? Mihin toimenpiteisiin arviointi on johtanut?
 - b. Kuvaile, miten yksikössäsi suhtaudutaan toiminnan kehittämiseen itsearvioinnin perusteella?

LIITE 5

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi

SHQS -laatu järjestelmän käyttöönottoprosessi sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella

Tutkijan yhteystiedot

Teemu Gullman, sosionomi YAMK -opiskelija, Vaasan ammattikorkeakoulu
puh. 050-3542948

Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimus tehdään osana ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä Vaasan ammattikorkeakouluun. Tutkimusta varten haastatellaan Vaasan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueen laatu vastaavia loppuvuonna 2018. Tutkimuksen tulokset raportoidaan opinnäytetyössä, joka valmistuu vuonna 2019. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-tietokannassa, joka löytyy osoitteesta www.theseus.fi

Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla vuosien 2018 ja 2019 aikana tapahtuvaa SHQS-laatu järjestelmän käyttöönottoa Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa, sosiaalityö ja perhepalvelut -tulosalueella.

Tutkimusaineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilyttäminen

Tutkimusaineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen. Tulosten raportoinnin jälkeen aineisto hävitetään.

Tutkittavien oikeudet

Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Tutkittavilla on tutkimuksen aikana oikeus kieltäytyä tutkimuksesta ja keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa ilman, että siitä aiheutuu heille mitään seuraamuksia. Tutkimuksen järjestelyt ja tulosten raportointi ovat luottamuksellisia. Tutkimuksesta saatavat tutkittavien henkilökohtaiset tiedot tulevat ainoastaan tutkittavan ja tutkijan käyttöön ja tulokset julkaistaan tutkimusraportissa siten, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa. Tutkittavilla on oikeus saada lisätietoa tutkimuksesta tutkijalta missä vaiheessa tahansa.

Tutkittavan suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön, kerättävän tutkimusaineiston käyttöön sekä tutkittavien oikeuksiin. Suostun osallistumaan tutkimukseen annettujen ohjeiden mukaisesti. Voin halutessani peruuttaa tai keskeyttää osallistumiseni tai kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Tutkimustuloksiani ja kerättyä aineistoa saa käyttää ja hyödyntää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa.

Tutkittavan allekirjoitus

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus

Päiväys