



# Laadun kehittäminen Kriisikeskus Mobi- lessa henkilöstöä osallistamalla

Anna Alhonen

Heidi Sironen

Opinnäytetyö, AMK  
Marraskuu 2021  
Terveys- ja hyvinvointialat  
Sairaanhoitaja

**Alhonen Anna & Sironen Heidi**

## **Laadun kehittäminen kriisityössä**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. **Marraskuu 2021**, 37 sivua

Terveys- ja hyvinvointialat, Sairaanhoidaja, Opinnäytetyö AMK

Julkaisun kieli: Suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: Kyllä

### **Tiivistelmä**

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä Kriisikeskus Mobilessä. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin touko- syyskuussa 2021. Työkaluna kehittämistyölle käytimme Kuntaliiton ITE3-itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmää. Tavoitteenamme oli selvittää Kriisikeskus Mobilen laadun nykytilaa ITE3- itsearviointi kyselyn pohjalta ja mahdollisia laadun kehittämisen tarpeita työyhteisölähtöisesti kahdessa työpajassa, jotka toteutettiin syyskuussa 2021. Myös laatuajattelun tunnistaminen ja lisääminen olivat tärkeitä tavoitteita. Työyhteisön osallistuminen ja heidän äänensä kuuluviin tuominen oli keskeistä, koska kehitystyö tapahtui heidän avullaan.

Tulokset osoittivat, että laatua on paljon, mutta laadussa on myös kehitettäviä asioita. Parhaiten toteutuvaksi osa-alueeksi työyhteisö arvioi toiminnan perusteet. Työyhteisölle tuotiin tulokset tietoon kyselyn analysoinnin jälkeen sekä pohdittiin tuloksia. Työpajoissa tuloksista keskustellessa nousi esiin Kriisikeskus Mobilen tulevaisuudessa muuttuva tilanne, joka sai työyhteisön pohtimaan myös tulevaa työn laatua ja työnjakautumista. Heikoiten arvioituja toteutumisia havaittiin työyhteisössä palautteen annon ja vastaanoton sekä työn vuosittaisen itsearvioinnin saralta.

ITE3 soveltuu laadunhallinnan työvälineeksi kriisityön kehittämiseen. Laadunkehittäminen on monivaiheinen ja vaatii kehittymistä niin työyhteisöltä kuin organisaation johdoltakin. ITE3- menetelmän avulla työyhteisössä tunnistettiin sen vahvuuksia ja kehittymistarpeita. Työpajojen keskustelut herättivät myös kehitysideoita tulevaisuuteen kriisikeskuksen toiminnan muututtua. Työpajat koettiin hyviksi laadun kehittämisen välineiksi sekä hyviksi keskusteluiksi muutoksesta aiheutuvien tuntemuksien kannalta. Työpajoissa ideoitiin kehittämisehdotuksia esimerkiksi työturvallisuuteen sekä palautteen antoon liittyen. Itsearviointikyselyn ja työpajojen pohjalta luotiin raameja työyhteisön tulevaisuudessa tuottamaan laatukäsikirjaan sekä haettiin käsikirjaan nostettavia aihe-ehdotuksia.

Jatkossa työyhteisö voi hyödyntää ITE3- itsearviointi menetelmää heidän työnsä laadun kehittämiseen menetelmän ollessa heille työmme kautta tuttu.

### **Avainsanat (asiasanat)**

Kriisi, kriisityö, laatu, laadunhallinta, itsearviointi, kehittämistyö, ITE3

### **Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)**

**Alhonen Anna & Sironen Heidi**

**Title and possible subtitle**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, November 2021, 37 pages

Health and well-being, Nurse, Thesis bachelor

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

**Abstract**

This thesis was accomplished as a research and development project for the Crisis Center Mobile. The research was carried out between May and September of 2021. The Association of Finnish Municipalities ITE3 self-assessment tool was used as a quality management method. The aim of the thesis was to assess the current state of the Crisis Center Mobile based on the ITE3 self-assessment tool and possible quality development needs were assessed based on two workshops in the work community held in September 2021. Identifying and enhancing quality thinking were also important goals. Involving the work community in the research and development was a key component of this study. The results showed good quality in the services, however there was also room for improvement. The work community considered the basics of the operation to be the best performing area. The results of the assessment were presented and discussed with the work community. During the discussions, the changing situation in the future of the Crisis Centre Mobile emerged. This led to discussions about the future of the quality of work and the division labor. The assessment showed a need for improvement in the field of feedback and annual self-assessment. The research suggests that the ITE3 is a suitable quality management tool for crisis work. Quality management is a multistage operation and requires input from both the work community as well as the organization management. The ITE3 method was used to identify the strengths and weaknesses of the work community. The discussions in the workshops further inspired development ideas for the future, due to the changes in the services. The workshops were perceived as good tools for development as well as good discussions in terms of the knowledge about the changes. The workshops provided ideas for development, for example, in connection to occupational safety issues and feedback. Based on the self-assessment survey and the workshops, frameworks were created for the future quality manual produced by the work community. Proposals for topics to be included in the manual were also raised. Due to the research project, the work community will be able to improve the quality of their work in the future, by using the ITE3 self-assessment method

**Keywords/tags (subjects)**

Crisis, crisis work, quality, quality management, self-assessment, development work

For example, the confidentiality marking of the thesis appendix, see Project Reporting Instructions, section 4.1.2

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Kriisityö .....</b>	<b>6</b>
2.1	Kriisityön tausta ja nykytila .....	6
2.2	Kriisityön tavoitteet ja perusteet .....	6
2.3	Kriisikeskus Mobile .....	8
2.4	Kriisikeskus Mobilen toimintaa säätelevät lait .....	9
<b>3</b>	<b>Laatu ja laadunhallinta.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ITE- itsearviointi menetelmä laadun kehittämisen välineenä .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet.....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>ITE- itsearvioinnin tulokset .....</b>	<b>15</b>
6.1	Kehittämistyön toteuttaminen .....	15
6.2	Tulosten analysointi .....	16
6.3	Tulokset .....	17
6.4	ITE- arvioinnin tulosten käsittely työyhteisössä.....	17
6.5	Kehittämistyön luotettavuuden arviointi.....	19
6.6	Kehittämistyön eettisyyden arviointi .....	20
6.7	Oman oppimisen arviointi.....	21
<b>Lähteet .....</b>		<b>23</b>
<b>Liitteet .....</b>		<b>26</b>
Liite 1.	Itsearviointi kysely .....	26
Liite 2.	Kyselyn arviointikriteerit .....	30
Liite 3.	Saatekirje .....	31
Liite 4.	Vastausprosentit.....	33

# 1 Johdanto

Kriisi- ja väkivaltatyö on tärkeä osa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita. Suru ja kriisit kuuluvat elämään. Tutkimuksilla on osoitettu, että 50–80 % länsimaisesta väestöstä kohtaa jonkin traumaattisen kriisin elämänsä aikana. Kriisillä tarkoitetaan tapahtumaa, jossa aikaisemmin koetut tapahtumat eivät riitä siihen, että tapahtuman saisi käsiteltyä ilman suurta kärsimystä. Kriisien aiheuttamat reaktiot vaikuttavat ihmiseen kokonaisuudessaan sekä aiheuttavat ihmisille ja heidän lähipiireilleen erilaisia reaktioita. (Hedrenius & Johansson 2013, 23–27.) Kriisityöllä on ennaltaehkäisevä vaikutus, joka on yksilöllistä. Kriisit jaotellaan kehityskriiseihin, elämänkriiseihin sekä traumaattisiinkriiseihin. Kriisin synty on jokaisella kerralla omanlaisensa tapahtuma tai tapahtumasarja. (Kriisityö n.d.) Väkivaltatyöllä on myös suuri vaikutus tukimahdollisuutena väkivaltaa kokeneille tai sitä käyttäneille. Jokaisella on oikeus väkivallattomaan elämään. Työllä pyritään ennaltaehkäisemään väkivaltaa sekä lopettamaan väkivallan käyttö. (Väkivaltatyö n.d.)

Jyväskylässä toimivassa Kriisikeskus Mobilessa työskentelee vuoden 2021 loppuun saakka 14 työntekijää ja rikosuhripäivystyksen palvelupisteessä kaksi toiminnanohjaajaa. Kriisikeskus Mobilen työntekijöiltä löytyy jokaiselta sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutus. Mobilessa työskentelee työpareina myös vapaaehtoisia ja heidät on koulutettu kriisityöhön. Tämän lisäksi Kriisikeskus on suosittu työharjoittelupaikka sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden keskuudessa. (Toimintamuodot n.d.)

ITE-itsearviointin tarkoituksena on, että työyhteisö osallistuu arviointimenetelmän prosessiin. ITE-arvioinnin pohjalta syntyvää keskustelua ja keskusteluissa syntyviä ajatuksia laadun kehittämiseksi voidaan hyödyntää myöhemmin työyhteisön kehittäessään oman työnsä laatua. Tässä raportissa kuvataan teoreettiseen viitekehykseen perustuen kriisi- ja väkivaltatyötä sekä ITE-itsearviointimenetelmää. Raportissa esittelemme ITE-menetelmän vaiheet sekä tulokset sen käytöstä Kriisikeskus Mobilen laadun tarkkailun ja kehittämisen näkökulmasta. Pohdintaosuudessa arvioidaan kehittämistyön tuloksia sekä arvioidaan kehittämistyön onnistumista kokonaisuudessaan.

Kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää Kriisikeskus Mobilen laadun kehittämisen tarpeita ITE-itsearviointimenetelmän avulla ja henkilöstöä osallistavien menetelmien avulla. Tehtävänä oli selvittää toimijan laadun nykytilaa ja sitä, mikä kaippa toiminnassa laadun kannalta vielä kehitystä. Työyhteisön tarpeet ja näkemyksen ovat kehittämistyön keskiössä. Myös laatuajattelun lisääminen

ja sen tunnistaminen olivat tärkeitä asioita kehittämistyön mahdollisia tuloksia tarkastellessa. Tavoitteena oli, että Kriisikeskus Mobile voi laatia kehittämistyön pohjalta laatukäsikirjan ja hyödyntää kehittämistyön tuloksia perehdytyskansion tekemiseen. Oppimisen kannalta tärkeitä tavoitteita olivat laadunhallinnan ja prosessityöskentelyn ymmärtäminen sekä kokonaiskäsitys laatuajattelusta. Tutkimuksen tekeminen, sen vaiheet ja siihen liittyvät asiat tuovat oppia opiskelijan näkökulmasta. Konkreettisenä tavoitteena oli saada työyhteisö ymmärtämään laatukäsitystä sekä miettimään oman työn laatua ja siinä mahdollisesti kehitettäviä asioita.

## **2 Kriisityö**

### **2.1 Kriisityön tausta ja nykytila**

Nykyaikaisen kriisityön juuret ovat 1980-1990 luvulla, jonka perustana toimii Mitchellin malli, joka on traumaattisen stressin käsittelymalli. Suomessa kriisityö laajenemista ja ryhmien perustamista vauhditti M/S Estonian uppoaminen. Ensilinjan työntekijöiden pyynnöstä suomeen alettiin perustaa ammattilaisten toteuttamaa psyykkistä ensiapua. Tätä tarkoitusta varten mm. Suomen Mielen-terveysseura perusti Kriisikeskuksia. Suomessa on saatu paljon hyvää tietoa ja tulosta Depriefing-mallin eli jälkipuinnin saralta niin ammattilaisilta, kuin asiakkailta. Suomessa osa kriisiapua on myös vertaistuki- järjestöt, joita järjestävät mm. Mielenterveysseuran vertaistukiryhmät sekä seurakuntien sururyhmät. (Saari 2016)

Kriisityön tarjoamaa psykososiaalista tukea on jokainen kunta velvoitettu järjestämään. Kriisityö on laissa määritetty osa palvelujärjestelmää, joka on suunniteltu äkillisiä traumaattisia tilanteita varten. Saumaton yhteistyö sosiaali- ja palvelujärjestelmän sekä muiden toimijoiden kesken on välttämätöntä kriisityötä asianmukaisesti tuottaessa. Psykososiaalisen tuen kokonaisuuden järjestämisessä kirkko, muut hengelliset yhteisöt sekä kolmannen sektorin toimijat ovat keskeisessä asemassa. Psykososiaalisen tuen kokonaisuutta ovat niin ammattilaiset, kuin myös vapaaehtoiset työntekijät. (Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen 2019)

### **2.2 Kriisityön tavoitteet ja perusteet**

Kriisityö nähdään tavoitteellisena, suunnitelmallisena ja lyhytkestoisena auttamisena, joka sisältää asiakastyötä, hoivaa, palvelujen välittämistä sekä asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Lähiver-

koston mukaan ottamista pidetään tärkeänä osana työskentelyä. Kriisityöntekijältä vaaditaan erikoisosaamista, kykyä arvioida ja ymmärtää kriisissä olevaa henkilöä ja hänen yksilöllistä tilannettaan. Kriisityö ei ole terapiaa, sen tarkoituksena on auttaa ihmistä selviytymään kriisistä. Kriisityön tavoitteena on estää henkilön takertuminen eri kriisin vaiheisiin sekä ohjata kriisiin joutunut tarvittaessa jatkohoitoon. (Lastensuojelu ja kriisityö n.d.) Kriisityöntekijän on pystyttävä luokittelemaan erityyppisiä kriisejä ja katastrofeja. Psykologiset reaktiot ja tarpeet voidaan kuitenkin ymmärtää yhdestä ja samasta mallista käsin, riippumatta kriisin kokoneiden lukumäärästä. (Hedrenius & Johansson 2013, 24.)

Kriisituen perusta on luoda rauhallisuutta, turvallisuutta, yhteenkuuluvuutta, luottamusta ja toivoa. Näitä viittä periaatetta kutsutaan Hobfollin empirisen tuen periaatteiksi. Kriisi voi aiheuttaa alussa voimakkaita reaktioita, jos yksilön reaktiot eivät palaudu hallittavissa olevalle tasolle, voi syntyä traumaperäisiä ongelmia. Tämän takia rauhallisuuden edistäminen on keskeistä sekä on pyrittävä vähentämään stressiä aiheuttavia tekijöitä. Monille ihmisille tärkeiden ihmisten seura luo turvallisuuden tunnetta. Ympäristöstä on tehtävä mahdollisimman turvallinen turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Onnettomuuksien ja katastrofien yhteydessä sosiaalinen tuki on terveydelle merkittävä tekijä. Sosiaalinen tuki mahdollistaa tunnereaktioiden säätelyn muiden ihmisten kanssa, lapsille tämä tarve on keskeinen. Kriisien akuuttivaiheessa henkilöllä on vaara menettää tunne siitä, että kykenee toimimaan ja selviytymään olemassaolostaan. Tärkeää on luoda ihmiselle tunne siitä, että hän pystyy selviytymään vaikeuksista ja ongelmista. Järkyttävät tapahtumat ja kriisit voivat muuttaa ihmisen näkemystä maailmasta turvallisena ja hyvänä paikkana ja ihminen kyseenalaistaa niitä elämän raameja, joihin uskomme ja joita pidämme tärkeinä. Toivon luomista ei voi erottaa muista periaatteista vaan se koostuu muiden toimenpiteiden myötä. (Hedrenius & Johansson 2013, 47–49.)

Kriisityö on luonteeltaan asiakaslähtöistä, akuuttia, kokonaisvaltaista sekä joustavaa. Kriisityön tarkoitus on olla matalan kynnyksen apua ja sitä tulee olla tarjolla tässä ja nyt. Kriisityön ajatuksena on tarjota apua ja tukea välittömästi kriisin kohdatessa. (Kiiltomäki & Muma 2007, 31) Nykypäivänä kriisityön suositukseen kuuluu akuuttivaiheen hoito sekä voinnin aktiivinen seuranta kriisin jälkeen. (Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen, 2019)

## 2.3 Kriisikeskus Mobile

Kriisikeskus Mobile on Jyväskylän seudun Mielenterveysseura Ry:n ylläpitämä. Kriisikeskus tarjoaa apua kriisi- ja väkivaltatyön asiakkaille. Kriisikeskuksesta saa apua, jos on kokenut jotain järkyttävää, on kokenut menetyksen, on kokenut väkivaltaa tai on käyttänyt sitä. Kriisikeskus tarjoaa myös konsultointia kriisitilanteissa. Kriisikeskukseen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, kriisikeskukseen voi tulla sovitusti tai sopimatta paikanpäälle. Kriisikeskuksesta tehdään myös kotikäyntejä traumaattisissa kriisitilanteissa. Myös verkon välityksellä on mahdollista ottaa yhteyttä Kriisikeskus Mobileen. Myös verkosto- ja viranomaisyhteistyö ovat osa Kriisikeskuksen toimintaa. Kriisikeskusta rahoittavat Keski-Suomen kunnat sekä sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus eli STEA (Kriisikeskus Mobilesta kriisiapua, kun n.d). Kriisikeskus Mobilen perustehtävä on tarjota ammatillista kriisiapua sekä kriisityön osaamisen ja toiminnan kehittäminen, vaikuttaminen, tiedottaminen ja kouluttaminen. (Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n toimintasuunnitelma vuodelle 2022 2021.)

Toimintasuunnitelman pohjalta kriisikeskuksen tavoite on edistää tukemalla ja kehittämällä mielenterveystyötä. Myös ehkäisevä mielenterveystyö, psyykinen hoito- ja kuntoutus ovat tärkeitä osia toimintaa. Kriisikeskuksen kautta Jyväskylän Seudun Mielenterveysseura Ry tuottaa matalan kynnyksen mielenterveystyötä. Kriisikeskus Mobilen toiminnan linjauksista, koordinoinnista ja taloudesta vastaa yhdistyksen hallitus. Tiedottaminen kriisikeskuksessa tapahtuu internetsivuilla, Kriisikeskuksen Facebook- ja Instagram -sivuilla, Twitterissä. Tiedotusta tapahtuu myös eri verkostojen internetsivuilla sekä yhteistyöverkostoissa sekä paikallisissa viestimissä. Järjestölähtöiselle toiminnalle on tärkeää yhteistyö muiden järjestöjen ja organisaatioiden kanssa. (Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:n toimintasuunnitelma vuodelle 2022 2021.)

Kriisikeskus Mobilessa tehdään väkivaltatyötä, sekä samoissa tiloissa toimii Rikosuhripäivystyksen Jyvässeudun palvelupiste. Kriisikeskus Mobile toimii Keski-Suomessa, kiinteä toimipiste sijaitsee Jyväskylässä. Kriisikeskus Mobilessa työskentelee vuoden 2021 loppuun 12 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa työntekijää ja tämän lisäksi vapaaehtoisia ja opiskelijoita. (Toimintamuodot n.d.)

STEA on sosiaali- ja terveysministeriöiden avustuskeskus, jonka päämääränä on vastata osaltaan siitä, että Veikkauksen tuottoja tulee kansalaisjärjestöjen tulokselliseen toimintaan. Tuloksellinen



kansalaisjärjestötoiminta tarkoittaa, että edetään kohti asetettuja tavoitteita, saadaan aikaan ha-  
luttua muutosta ja pystytään osoittamaan, millä tavalla kohderyhmä on hyötynyt toiminnasta.  
(STEAN-strategia n.d.) STEA:n avustuksia myönnetään hakemusten perusteella rekisteröidyille  
yleishyödyllisille yhteisöille ja säätiöille. Avustusta hakevalla tulee olla esittää vuosikertomus tai  
toimintakertomus omasta toiminnasta sekä edellisen tilikauden tilinpäätös. STEAN strategisena  
tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta, lisätä yhdenvartaisuutta sekä vahvistaa yhteisöllisyyttä.  
Tavoitteena on vahvistaa ihmisten voimavaroja ja lisätä heidän keskinäistä ymmärrystään. STEA:n  
avustuksia myönnetään Veikkaus Oy:n voitoista, vuodelle 2021 avustuksin on varattu 360 miljoonaa  
euroa. (STEA-avustukset 2021 2020.)

## **2.4 Kriisikeskus Mobilen toimintaa säätelevät lait**

Laissa on määrätty, että kaikki asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaista tai  
muusta yksityishenkilöstä, ovat salassa pidettäviä (L 812/2000 14 §). Kriisikeskus Mobilen jokaista  
työntekijää koskee vaitiolovelvollisuus. Laissa on määrätty, että jos työntekijä saa tietää jotakin  
toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista, taloudellisesta asemasta taikka toisen  
liikesalaisuudesta, hän ei saa käyttää tietoja toisen vahingoittamiseksi tai oman hyödyn saa-  
miseksi. (L 1050/2018 35§.) Salassapitovelvollisuuden rikkominen on rangaistava teko. Jos työntekijä  
paljastaa salassa pidettäviä tietoja tai käyttää niitä toisen tai itsensä hyödyksi, voidaan hänet  
tuomita sakkoihin tai enintään vuodeksi vankeuteen. (L 39/1889 luku 38 1§.)

Lastensuojelulain (L 88/2010 25 §) mukaisesti Kriisikeskus Mobilen toimintaa koskee säädös, jossa  
työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi kunnan sosiaalihuollon vastaavalle toimielimelle,  
jos he kohtaavat työssään lapsen, jonka oma käyttäytyminen tai hoidon ja huolenpidon  
tarve tai kehitystä vaarantavat olosuhteet vaativat lastensuojelun tarpeen kartoittamista. Jos kriisi-  
keskuksen työntekijä saa tietää sosiaalihuollon tarpeesta, tulee hänen ohjata henkilö ottamaan yh-  
teyttä sosiaalipalveluihin tai henkilön antaessa luvan, otettava yhteyttä kunnan sosiaaliviranomai-  
seen. Jos henkilö ei anna suostumusta tai hänellä ei ole mahdollista antaa suostumusta ja hänen  
huolenpitonsa, terveys tai turvallisuus vaatii, on ilmoitus tehtävä. Lapsen/nuoren kohdalla henkilö  
voi itse ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaiseen, mutta jos hän ei ole sitä tehnyt, tulee työntekijän  
tehdä lastensuojeluilmoitus. (L 1301/2014 25§.) Jos Kriisikeskus Mobilen työntekijä kohtaa iäkkään  
ihmisen, joka on kykenemätön huolehtimaan omasta edustaan, terveydestään tai turvallisuudestaan,  
on heidän välittömästi ilmoitettava kunnan sosiaaliviranomaiselle. (L 980/2012 25§).

Kriisikeskus Mobile säilyttää rekisteritietoja Mobilen henkilökunnan yhteisissä tiloissa. Työntekijät vastaavat asiakasaineiston asianmukaisesta säilyttämisestä henkilökohtaisesti. Asiakkuuden päätyttyä manuaaliset asiakastiedot hävitetään. Rekisterin tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan suostumuksella. Asiakas voi milloin tahansa peruuttaa antamansa suostumuksen. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot. Asiakkaalla on oikeus paikan päällä Kriisikeskus Mobilen tiloissa tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada niistä kopiot kirjallisena. Tarkastuspyynnön voi tehdä henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai toimittaa postitse alekirjoitetun pyynnön Kriisikeskus Mobileen. (Rekisteriseloste 2009.)

### **3 Laatu ja laadunhallinta**

Käsitteenä laatu on moninainen, ja sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Laatu on asiakkaan tarpeiden täyttämistä sosiaali- ja terveysalalla. (Holma 2007) Artikkelissaan Anttila ja Jussila (2016) kuvailevat laatua niin, että kohteen ominaisuudet täyttävät vaatimukset ja erityisesti kohteen hyviä puolia tarkastellaan. Laatu on myös hyvän ja onnistumisen käsitys ja yleensä laatuun suhtaudutaan myönteisesti. Laatukäsitteen moninaisuutta kuvaa useat laadun tarkastelun näkökulmat. Laatua voidaan tarkastella esimerkiksi tuoteperusteisesti, jolloin tuotteen ominaisuuksia mitataan laadun saamiseksi. Tuotantoperusteinen laadun ajattelu mittaa vaatimusten täyttymistä (Anttila & Jussila 2016). Väyrysen (2019) mukaan hyvä laatu sosiaali- ja terveysalalla on asiakkaan tarpeen tyydyttämistä oikeassa paikassa, oikeaan aikaan. Myös palvelun hyvä saatavuus kuvaa laatua. Jonssonin, Pikkujämsän ja Heiliön (2019, 22) raportin mukaan laatua tarkastellessa useasta näkökulmasta voi laadun eri osa-alueet painottua eri tavoin. Stenvallin ja Virtasen (2012, 52-54) teoksessa taas kerrotaan, että palvelun arvo yleensä on sidoksissa laatuun, jota voi olla teknistä ja toiminnallista. Teknistä laatua on mm. millaisia palveluita asiakas toimijalta saa ja toiminnallista laatua on se, miten asiakkaan saama palvelu on toteutettu.

Rissasen ja Kanasen (2003, 122) mukaan laatu on asiakkaan tarpeen tyydyttämistä sosiaali- ja terveysalalla. Stenvallin ja Virtasen (2012, 63) mukaan käsitys palveluista ja sen laadusta muodostuu kokemusten kautta. Hyvä laatu on osa jokapäiväistä toimintaa, ja siitä ovat vastuussa niin työntekijät, kuin organisaation johto. Korkeatasoinen työn laatu edellyttää jatkuvaa ja pitkäjänteistä sekä suunnitelmallista työtä sen eteen. Maailman terveysjärjestön WHO:n dokumentin mukaan laatua

sosiaali- ja terveysalalla määritetään palveluiden tehokkuudella, turvallisuudella ja ihmislähtöisyydellä. Lisäksi on tärkeää ymmärtää laadukkaan terveydenhuollon edut. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatua lisää palveluiden ajoitus, oikeudenmukaisuus, tehokkuus ja se, että kaikenlaisia palveluita on saatavilla. Laaduton terveydenhuolto aiheuttaa useita vältettävissä olevia vahinkoja palveluiden käyttäjille. Potilaiden ja palveluiden käyttäjien tyytyväisyys ja turvallisuus onkin avainasemassa monesti laadusta puhuttaessa. (Quality health services: a planning guide 2020.)

Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan Työ- ja elinkeinoministeriön (2021) Yritys-Suomi sivuston mukaan tiivistetysti sitä, että tehdään toiminnasta ja sen valvonnasta järjestelmällistä. Työn asiakastytyväisyys sekä laatu ovat tärkeä osa laadunhallintaa. Käytännöllisiin ja innovatiivisiin ratkaisuihin sekä henkilöstön motivaatioon, osaamiseen ja tehokkuuteen tulee kiinnittää huomiota. Yrityksen laatu- ja kustannukset tulee olla hallinnassa sekä työ on oltava tuottavaa. Tärkeää on hankkia tietoa siitä, millaiseen laatuun toimija pystyy. Työyhteisöjen kehitykseen käytettäviä kehittäviä menetelmiä ovat esimerkiksi Kuvastin-, Kompetensi- sekä ITE- menetelmä. Tässä työssä käytämme kehittämistyön välineenä ITE- itsearviointi menetelmää.

Laadunhallinta edellyttää hyvää johtamista. Johdon tehtävänä on varmistaa ihmisten osallisuus, asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen, oman toiminnan kehittämistarpeiden tunnistaminen, selkeät arvot ja päämäärät, työyhteisön ilmapiiri, joka mahdollistaa henkilökunnan suorittamisen sekä selkeät toiminta- ja laatuavoitteet, joita tarkastellaan jatkuvasti. Laatu olisi hyvä tarkastella säännöllisesti keräämällä henkilöstöltä palautetta sekä kartoittaa työilmapiiriä. Henkilöstön hyvinvointi ja terveys ovat tärkeä osa laadunhallintaa. (Marjamäki, Nurmi, Salo, Söder, Viitala, Liukko, Frisk, Haverinen, Lindqvist, Maaniittu, Mäkelä, Mäntysaari, Nordblad, Outinen ja Riihelä 1999)

Tärkeä osa laadunhallintaa on, että laadunhallinta menetelmät ovat selkeitä ja yksinkertaisia ja arjen käytäntöihin käyviä sekä helposti arvioitavia. Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalalla keskeinen haaste, koska asiakkaat ovat laadunhallinnan painopiste. Edellytyksiä laadulle ovat ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta sekä asianmukaiset tilat ja välineet työn tekemiseen ja toteuttamiseen. Stenvall ja Virtanen (2012, 64) toteavatkin teoksessaan, että yhä enemmän tulee kiinnittää huomiota vuorovaikutustilanteisiin osana laatua, koska ne määrittävät ihmisten kokemusta palvelusta ja sen laadusta.

Työntekijöiden pitkäjänteinen sitoutuminen sekä kouluttautuminen on tärkeä osa laadunhallintaa. Henkilöstön sekä potilaiden tyytyväisyydet kytköksissä toisiinsa, myös johdon kiinnostus kehittämiseen on avainsanana laadunhallinnassa. Potilasturvallisuuden tulee olla suunnitelmallista, järjestelmällistä sekä henkilökunnan osaamisen tulee olla ajan tasalla. Potilaan tulee saada tarvitsemansa hoito niin, että potilasturvallisuus on turvattu. Moniammatillisuus on iso osa potilasturvallisuutta. (Koivuranta 2019, 11.)

Anttilan (2007, 9–14) mukaan tavoitteena kehittämiselle on se, että saadaan aikaan parannettuja tuloksia. Kehittämistyölle asetetut tavoitteet ja niiden arviointi ja saavutettavuus on kehittämissuorituksen perusta. Yleensä kehittämiselle on tarve. Kehittämissuorituksen mukana tullut tieto ja osaaminen on oleellisempaa, kuin itse syntynyt tulos tai tuote. Kehittämissuoritus ja kehittäminen usein nähdään tuloksellisena toimintana. Tuloksellisella toiminnalla pyritään pääsemään kohti asetettuja tavoitteita. Asioita joihin kehittämisellä voidaan pyrkiä ovat esimerkiksi toimintatapojen kehittäminen tai rakenteelliset uudistukset. Kehittämistavoite voi määräytyä ulkoapäin tai toimijan sisältä. Toimijan itse määrittämä tavoite/ kehityksen kohde etenee vaiheittain. (Toikko & Rantanen 2009.)

Toikon ja Rantasen (2009, 17-19, 30.) mukaan kehittämisellä tähdätään muutokseen. Muutoksen myötä voidaan päästä tehokkaimpiin ja parempiin toimintatapoihin ja ratkaisuihin. Kehittämisen kohteena voivat olla olemassa olevat asiat ja uudet tavoitteet. Usein sisäinen kehittäminen toimijoilla liittyy laadun varmistukseen, kuten tässäkin työssä. Toiminnan kehittäminen ja sen systemaattinen seuraaminen ovat keskeisessä roolissa. Tutkijan rooli voi olla joko ulkopuolinen asiantuntija tai aktiivinen toimija. Kehittämissuoritusta tehdessä tärkeää on miettiä, minkälaista tietoa kehittämistä varten tarvitaan. Tiedon tarve voi olla hyvinkin erilaisiin asioihin suuntautuvaa. Kun tiedon tarve arvioidaan hyvin, niin saadaan esille tarpeellisia näkökulmia kehittämissuorituksen kannalta. Kysymyksiin, jonka pohjalta kehittämistä lähdetään työstämään kannattaa miettiä huolella. (Anttila 2007, 22–24)

Haastattelimme Kriisikeskus Mobilen johtajaa Kriisikeskus Mobilen aiemmista laadun kehittämistavoista. Laatutyötä tehdään Mobilessa konkreettisesti jokaisessa työvuorossa – raporteilla palataan tarvittaessa yhteisesti työhön ja työn laadun kehittämiseen. Kuukausipalavereissa sekä yhteisissä koulutuspäivissä työskennellään niin asiakas- kuin verkostotyötä sekä koettua laatua. Asiakas- ja yhteistyötahokyselyillä kartoitetaan työtä sekä koettua laatua. Mobilessa myös opiskelijat ja vapaa-

ehtoiset voivat vaikuttaa työn kehittämiseen laadun näkökulmista palautteen sekä yhteisen keskustelun kautta. Vuosikertomuksiin tehdään kuvaukset kootuista palautteista. Hallituksen kanssa käydään säännöllisesti keskusteluja. (Kriisikeskus Mobilen Johtaja 2021.)

#### **4 ITE- itsearviointi menetelmä laadun kehittämisen välineenä**

Työyhteisölähtöinen ITE-menetelmä on yksinkertainen ja helppokäyttöinen itsearviointiin ja laadunhallintaan työyksiköissä, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalalla. ITE- menetelmällä on mahdollisuus kehittää, valvoa ja varmistaa toiminnanlaatua. Menetelmä ottaa huomioon asiakaskunnan ja toimintaympäristön vaatimukset, resurssit ja laadunhallinnalliset lainalaisuudet. (Holma 2009.) ITE-menetelmän käyttö on nopeaa ja sen voi ottaa käyttöönsä kuka tahansa. Kaikki osallistuvan yksikön työntekijät pääsevät toteuttamaan ITE-menetelmää. ITE- menetelmän perusideana on, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat mukana arvioimassa, vaikuttamassa ja kehittämässä. Toimintatavoista ja parannuskeinoista sovitaan yhdessä ja edetään omien resurssien puitteissa. (Holma 2009.) Menetelmän käytössä painotetaan asioiden sopimista ja sovitun kirjaamista sekä tärkeässä roolissa on arvioiva ja kehittävä työote. Arvioinnissa työyhteisössä punnitaan yksikön valmiutta tuottaa hyvää palvelua ja sen yhteen toimivuutta ja järjestelmällisyyttä. Menetelmän avulla on mahdollista, että yksikössä syntyy uusia innovaatioita ja luovia ratkaisuja, joiden avulla voidaan parantaa toimintaa ja palveluita. (Holma 2009.)

ITE- arviointimenetelmä sopii hyvin työyhteisöjen henkilöstö- ja palvelukokemuksien kartoittamiseen ja kehittämiseen. Työyhteisön toiminta- ja kehittämiskohteet tulevat näkyviin arviointimenetelmän avulla. Kun tunnistetut ja dokumentoidut kokemukset analysoidaan, voidaan helpommin käsitellä toiminnan sujuvuutta sekä sujuvuutta häiritseviä tekijöitä. ITE- menetelmän helppokäyttöisyys tukee konkreettisten toimenpidesuunnitelmien luomista ja mahdollistaa nopeat tilannekatsaukset. (Fredriksson n.d.) Menetelmä luo edellytykset keskustelulle johdon ja henkilöstön välillä, menetelmä painottaa avoimuutta ja näkyvyyttä (Fredriksson n.d).

ITE-menetelmän tavallisin käyttötapa on edetä arviointiprosessin vaiheiden mukaisesti. Ensin henkilökunta tekee itsearvioinnin, jonka jälkeen arviointitulokset analysoidaan. Analysoinnin jälkeen tunnistetaan kehittämistarpeet, joiden perusteella suunnitellaan parannustoimet ja niiden toteutus. Usein laadun kehittäminen nähdään työyksikön johtajan tehtävänä, mutta ITE-menetelmän

avulla koko työyhteisö pääsee kehittämään työnsä laatua ja tarkastelemaan sitä. Arviointikeskustelussa jokainen työntekijä pääsee ääneen ja mahdollisuus olla luova.

ITE-itsearviointikysymykset kattavat perustoiminnan työyksikön toiminnasta. Kysymyksiä, joiden perusteella toimintaa arvioidaan, on 25, jotka muodostuvat seitsemästä pääalueista löytyy taulukosta 1.

Taulukko 1. ITE-itsearviointikysymysten perustoimintojen seitsemän pääaluetta ((Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 7–10).

1. Toiminnan perusteet	1, 2, 3, 5
2. Toiminnan suunnittelu ja seuranta	4, 6, 24
3. Henkilöstö ja johtaminen	8, 9, 18
4. Varustus ja laitteet	10, 11, 12
5. Toiminta ja palvelut	10, 13, 15, 16, 17
6. Viestintä ja yhteistyö	14, 19, 23
7. Toiminnan arviointi ja kehittäminen	7, 20, 21, 22,25

Edellä mainittuun 25 kysymykseen vastataan arviointikysymysten kautta, joissa vastaukset ovat 0-4 tai en osaa arvioida. Vastausvaihtoehtoihin on arviointiperusteet (Liite 1 & 2). (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 7–10)

ITE-menetelmän avulla työyhteisö oppii ymmärtämään laatukieltä. Yhteisen pohdinnan avulla työyhteisössä voi kirkastua ajatus oman työn ydinasioista sekä perustehtävästä. Laatukulttuurin kehitys vaikuttaa yksikön laatuun ja siihen, että se alkaa tuottamaan yhä tasokkaampaa ja tasalaatuisempaa palvelua. Tärkeää on tunnistaa parannusta ja eniten hajontaa aiheuttavat osa-alueet työstä. Tämän myötä se miten ja millaiseksi asioita pitää kehittää tulee keskusteluun.

ITE-menetelmän onnistumiseksi on tärkeää, että työyhteisössä otetaan huomioon muutamat näkökulmat, kuten miksi ja miten itsearviointi tehdään. Perehdytys järjestelmään ja sen vaiheisiin on tärkeää onnistumisen kannalta. Myös ITE-järjestelmän jatkuvuus ja se, että toteutukseen otetaan

prosessin aikana nousseita asioita takaavat onnistumista. Tärkeä osa tekemistä prosessin aikana on ilo ja luovuus, joka syntyy, kun uusia oivalluksia työhön ja sen kehittämiseen keksitään. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 17–27)

## 5 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämistyön tarkoituksena on selvittää Kriisikeskus Mobilen laadun kehittämisen tarpeita ITE-itsearviointimenetelmän avulla ja henkilöstöä osallistavien menetelmien avulla. Tehtävänä on selvittää toimijan laadun nykytilaa ja sitä, mikä kaipaa toiminnassa laadun kannalta vielä kehitystä. Työyhteisön tarpeet ja näkemyksen ovat kehittämistyön keskiössä. Myös laatuajattelun lisääminen ja sen tunnistaminen ovat tärkeitä asioita kehittämistyön mahdollisia tuloksia tarkastellessa. Tavoitteena on, että Kriisikeskus Mobile voi laatia kehittämistyön pohjalta laatukäsikirjan ja hyödyntää kehittämistyön tuloksia perehdytyskansion tekemiseen.

## 6 ITE- itsearvioinnin tulokset

### 6.1 Kehittämistyön toteuttaminen

ITE- itsearviointimenetelmää käyttäessä kehittämisprosessi etenee vaiheittain. Menetelmä pitää sisällään seitsemän eri vaihetta. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 17–27.) **Prosessin ensimmäisessä vaiheessa** perehdyimme ITE-itsearviointimenetelmään kirjallisuuden, hakupalveluiden sekä tutkimusaineistojen perusteella. Menetelmä oli meille entuudestaan vieras, mutta perusteellisen materiaalihaun perusteella saimme kattavan käsityksen menetelmästä. **Prosessin toisessa vaiheessa** olimme yhteydessä kehittämistyön yhteyshenkilöön ja kerroimme prosessin eri vaiheista ja sovimme sen etenemisestä. Kriisikeskus Mobilen yhteyshenkilön kanssa olimme samaa mieltä, että ITE-menetelmä sopii erinomaisesti tähän työhön, että työyhteisö pääsee osalliseksi tähän. **Prosessin kolmannessa vaiheessa** lähetimme Kriisikeskuksen edustajalle arviointilomakkeen tarkasteltavaksi, jonka pohjalta päädyimme tekemään Google Forms alustalle kyselylomakkeen. Lähetimme kyselylinkin Kriisikeskuksen johtajalle, joka toimitti sen eteenpäin työyhteisölle sähköpostitse saatekirjeen kera. Työyhteisö täytti arviointikyselyn anonymisti ja vastausaikaa sovimme kesäkuusta elokuun 2021 loppuun.

**Prosessin neljännessä vaiheessa** laskimme tuloksista keskiarvon. Erittelimme eniten hajontaa aiheuttaneet, huonoiten arvostellut sekä parhaat pisteet saaneet kysymykset ja näiden perusteella kokosimme materiaalit ensimmäistä työpajaa varten. Nostimme esille kustakin aiheesta kysymykset papereille selkeiksi kokonaisuuksiksi. Otimme itsellemme tukimateriaaleiksi kysymysten koonnit, joka helpotti meitä ohjeistaessamme työyhteisöä aiheiden pohdintaan. **Prosessin viidennessä vaiheessa** pidimme työpajan Kriisikeskus Mobilessa, jossa käsitelimme kyselyssä esiin tulleita asioita. Työyhteisö keskusteli näistä tuloksista nousseista näkökulmista ja pohtivat erilaisia kehittämistoimia. **Prosessin kuudennessa vaiheessa** pohdimme kehitystoimia ja miten niitä päästäisiin toteuttamaan. Tässä prosessin vaiheessa korostui Kriisikeskus Mobilen muuttuva tulevaisuus sekä ihmisten epävarmuus tulevasta. **Prosessin seitsemännessä vaiheessa** pohdimme kyselyn ja työpajojen vastauksia ja keskusteluissa esiin nousseita aiheita ja niiden pohjalta loimme teemaehdotuksia työyhteisön laatukäsikirjan sisällöiksi. jota he tulevat työyhteisössään tekemään. (Holma, Tolvanen & Vihma 2010, 17–27.)

## 6.2 Tulosten analysointi

Teimme arviointikyselyn Google- Forms palvelun kautta (Liite 1). Google forms on kyselynhallintaohjelmisto, joka on osa googlen ilmaista verkkopohjaista Google Docs Editors sarjaa. Google formiin kirjaututaan omalla sähköpostiosoitteella ja kysymykset kirjoitetaan valmiiseen lomakepohjaan, jota voi muokata mieleisekseen. Kyselyyn kirjoitetaan vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee itselleen sopivan. Google forms kyselyn voi jakaa muille kopioimalla osoiterivistöltä linkin ja lähettää sen esimerkiksi sähköpostilla vastaajille. Kyselyyn vastaajan ei tarvitse rekisteröityä sivustolle. Google forms kyselyyn voi vastata niin tietokoneella kuin puhelimellakin. Google Forms kerää vastaukset automaattisesti ja vastaukset ovat saatavilla reaaliaikaisesti. Ohjelma laskee jokaisen kysymyksen perusteella vastausprosentit, joista saimme selville parhaiten arvioidut, heikointen arvioidut sekä eniten hajontaa arvioinnissa aiheuttaneet kysymykset. Analysoimme tulokset käsin, koska Google- Forms antoi vastausprosentit suoraan ja kysymysaineisto oli hyvin käsin analysoitavissa.



### 6.3 Tulokset

ITE –itsearviointi kyselyn teki yhdeksän työntekijää neljästätoista. ITE-itsearviointi kysely toteutettiin seitsemän pääalueen mukaan. Tietoisuus toiminnan perusteista nähtiin vahvana. Osa vastaajista kaipaisi vastausten perusteella perehdytykseen muutosta. Työpajoissa keskusteltua aiheesta työntekijät kaipaisivat säännöllistä kiertoa perehdytyksiin. Toiminnan suunnittelun katsottiin toteutuvan riittävän hyvin. Työyhteisö koki ilmapiirin tukevaksi ja kannustavaksi ja kaipasivat selkeämpää johtamiskulttuuria. Varustuksien ja laitteiden osalta työyhteisö koki suurimmilta osin toteutuvan riittävän hyvin. Työyhteisöllä on käytössään nykyaikaiset ja toimivat laitteet asiakastyöhön sekä saatavilla it-tukea. Työntekijät kokivat työpajojen perusteella parannusehdotuksena ovipuhelimen hankkimisen. Toiminta ja palvelut osa-alueella esiin nousseita heikoiten toteutuvia asioita olivat vuosisuunnitelman ajantasaisuus tapahtumien ja vakiintuneen toiminnan osalta sekä asiakaspalautteen perusteella tapahtuva toiminnan kehittäminen. Viestinnän ja yhteistyön työyhteisö koki suurimmaksi osaksi toteutuvan. Työpajassa nousi esiin olennaisen tiedon tiedottamisen tärkeys. Eniten hajontaa aiheuttavia vastauksia kyselyssä tuli toiminnan arviointi ja kehittäminen osa-alueeseen, joita olivat palautteen pyytäminen säännöllisesti työyhteisössä, tuen tarpeen arviointi omasta työstä sekä omantunnon säännöllinen arviointi esimerkiksi ITE3- menetelmien tai vastaavien itsearviointien kautta.

### 6.4 ITE- arvioinnin tulosten käsittely työyhteisössä

Työyhteisön kanssa pidimme kaksi työpajaa. Ensimmäisessä työpajassa kävimme läpi tuloksia. Kosimme kolme eri työpistettä. Jokaisella työpisteellä oli eri aihe, oli eniten hajontaa aiheuttavat vastaukset, huonoiten arvostellut vastaukset sekä parhaimman arvosanan saaneet vastaukset. Ja oimme työntekijät kolmeen eri ryhmään ja jokainen aloitti toiminnan yhdellä pisteellä. Työpisteiden tarkoituksena oli miettiä parannusehdotuksia niihin toimintoihin, jotka vaativat kehittämistä. Työpisteeseen, jossa oli parhaimman arvosanan saaneet vastaukset, halusimme saada työntekijöiden näkökulmaa siihen, miten tähän tilanteeseen on päästy ja olisiko vielä jotain mitä voisi tehdä paremmin. Työntekijät osallistuivat aktiivisesti työpiste työskentelyyn ja keskustelua syntyi välittömästi. Keskusteluissa nousi esiin paljon asioita, joiden koettiin vaikuttavan itsearviointikyselyn vastustuloksiin:

- Ovipuhelin puuttuu.
- Perehdytyskansiossa paljon ylimääräistä asiaa.

- Työntekijän vastuu ja oma aktiivisuus.
- Työtapojen aktiivinen kehittäminen ja ajantasaisuus.
- Puhdutusvuorojen kiertävä tasaisesti.
- Palautteen pyytäminen ei tunnu luonnolliselta.
- Esihenkilö tullut etäisemmäksi. Tarvitaan johtajuutta enemmän.
- Sähköpostien lukeminen tarkemmin. Viestinnälle lisää näkyvyyttä.
- Yhteisiä keskustelumahdollisuuksia.
- Toiminnan kehittäminen ja motivaation puute.
- Ongelmanratkaisukeskeinen ajattelumalli tärkeä.

Toisessa työpajassa kävimme läpi ensimmäisen työpajan aikana esiin tulleita ajatuksia. Kyselimme työyhteisöltä mitä ajatuksia nämä nyt herättävät. Työyhteisö oli tällä kertaa paljon innostuneempi ja keskustelua syntyikin heti. Viime kerralla mieli oli matala jokaisella ja se jonkun verran vaikutti keskustelun luonteeseen. Tässäkin työpajassa nousi edelleen samoja asioita esille, mutta tällä kertaa niitä perusteltiin hieman paremmin ja työntekijät osasivat itse löytää ratkaisuehdotuksia.

Kriisikeskus Mobilen työntekijät olivat yhtä mieltä, että heidän työyhteisönsä on avoin ja ihmiset tulevat hyvin toimeen keskenään. Työyhteisön mielestä heidän iso vahvuutensa on työyhteisö ja sen keskinäinen toimivuus. He kokivat hyvänä sen, että kun jokin asia jää kesken, seuraava vuoroon tulija osaa tehdä työn loppuun. Työyhteisöllä oli valtavasti hyviä ideoita kehitykseen. Isoimpana asiana esille nousi jokaisen toivoma ”lisäkoulutuksia oman erikoisalalan mukaan”, työntekijät toivoivat, että jatkossa jokainen voisi koulutautua enemmän oman osaamisalansa mukaan ja asiakkaita jaettaisiin sitten tämän mukaan työntekijöille. Työyhteisö koki, että tämä tukisi jokaisen jaksamista paremmin sekä koki, että tämä loisi paremman työotteen, kun kyseessä on oma erikoisala.

Työyhteisö koki haasteena näkyvyyden esille tuomisen. Kriisikeskus Mobilen uusien muutosten myötä, kenttätyö tulee jäämään kokonaan pois. Työyhteisöä mietitytti kuinka asiakkaat löytävät jatkossa heidät. Osa työyhteisöstä kuitenkin luotti siihen, että ihmiset muistavat heidät jatkossakin, koska ovat tehneet työtä niin kauan. Kriisikeskus Mobilen toiminnan mahdolliset muutokset mietityttivät työntekijöitä. Tämä huolestutti työntekijöitä. He kokivat olonsa turvallisiksi muun muassa parityöskentelyn ansiosta. Työyhteisössä nousi myös pohdintaa erilaisista hälytys- ja avunpyyntö järjestelmistä, mahdollisiin tilanteisiin, joissa tarvitsisi hälyttää apua.

## 6.5 Kehittämistyön luotettavuuden arviointi

Olemme käyttäneet kehittämistyön tekemiseen monipuolista lähdeaineistoa. Olemme kuvanneet teoriaa ja kehittämistyön kulkua mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Olemme etsineet työhön tietoa kirjoista, tutkimuksista, artikkeleista ja internetistä. Käyttämämme lähdemateriaali on ajankohtaista. Olemme ottaneet huomioon jokaisen vastauksen ITE-arviointikyselyissä ja ne on tuotu esille työpajoissa. Kehittämistyön prosessin aikana huomioimme tutkimukseen osallistujien yksityisyydensuojan sekä tiedotimme työyhteisöä saatekirjeellä (Liite 3.), jossa kerroimme prosessin kulusta ja kuvailimme ITE-itsearviointimenetelmää. Kehittämistyön lähtökohtana toimii keskeisien toimijoiden osallisuus kehittämistyöhön. Luotettavuuden näkökulmasta on tärkeää, että kehittämistyöhön osallistuvat ovat olleet mukana prosessia koko ajan. Kehittämistyön luotettavuus perustuu dokumentointiin prosessin aikana, jokaisesta vaiheesta tulee dokumentoida riittävästi. (Hyväri & Vuokkila- Oikkonen 2016.) Arvioimme kehittämistyöhömmä luotettavuuteen positiivisesti vaikuttaneen sen, että itsearviointikyselyyn vastasi suurin osa kriisikeskuksen työntekijöistä. Luotettavuuteen negatiivisesti vaikutti työpajoihin osallistuminen. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 6 henkilöä ja kaksi heistä poistui kesken työpajan. Toiseen työpajaan osallistui neljä henkilöä ja he olivat osallistuneet myös ensimmäiseen työpajaan. Koemme, että työpajojen osuus kehittämistyöstä ei anna kokonaiskuvaa koko työyhteisön ajatuksista kehittää toimintaa. Olisimme myös toivoneet kriisikeskuksen johtajan osallistumista työpajoihin, koska häneltä työyhteisö olisi voinut saada johdon näkökulman laadun kehitykseen.

Kriisityö ja väkivaltatyö on tärkeä osa sosiaali- ja terveysalaa. Sairaanhoidajan koulutuksessa kriisityön osuus on hyvin pieni, joten tällä tavoin pystymme myös itse kehittämään osaamistamme enemmän. Aihetta rajataan niin, että opinnäytetyössä tulisi työn kannalta tärkeimpiä aiheita esille kuten kriisit, kriisinvaiheet, kriisi- ja väkivaltatyön yhteydenottotavat ja muodot sekä työssä jaksamisen keinot. Jyväskylän kaupungilla on suunnitelmana supistaa yli 50 % Kriisikeskus Mobilen kunta-avustuksia vuodesta 2022 alkaen (Kriisikeskus Mobilen puolesta kerätään nyt nimiä kuntalaisaloitteeseen Jyväskylässä 2021). Epätietoisuus kriisikeskuksen tulevaisuudesta vaikutti työpajassa työskentelyyn. Osalla osallistujista jatko oman tulevaisuuden suhteen oli epäselvä. Työpajaan osallistujat kuitenkin olivat hyvin ymmärtäväisiä opinnäytetyömme suhteen ja ymmärsivät, että opinnäytetyö on aloitettu ennen tietoa tulevista muutoksista ja näin ollen halusivat tehdä työn kanssamme loppuun asti. Välillä keskustelu siirtyi vallitsevaan tilanteeseen ja työntekijät pohtivat-

kin montaa kysymystä niin, että ennen tämä toteutui, mutta nyt ei. Motivaation puute oli havaittavissa työyhteisössä, mikä on hyvin ymmärrettävää. Saimme kuitenkin käännettyä aiheen takaisin työhömmä ja painotimme, että tarkoitus on käydä läpi nykytilannetta, ei tulevaa. Epätietoisuus tulevasta on mahdollisesti vaikuttanut luotettavuuteen, koska kyselyyn vastattiin eri tilanteessa, kuin työpajojen aikaan.

## 6.6 Kehittämistyön eettisyyden arviointi

Tieteellisen toiminnan keskeisin osa on tutkimuksen eettisyys (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172). Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät voivat olla moninaisia. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä voidaan hyödyntää vertailukehittämistä, kyselyitä, osallistuvaa havainnointia ja erilaisia yhteisöllisiä ideointimenetelmiä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tärkeää, että lukija näkee miten tulokset ja tuotokset ovat syntyneet. (Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavat ja menetelmät 2021.) Muokkasimme kysymykset vastaamaan Kriisikeskus Mobilen toimintaa. Tutkimusetiikan pohjana toimii tutkinnan hyödyllisyys, jota on tärkeä miettiä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 176 – 177). Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää Kriisikeskus Mobilen laadun nykytilaa ja mahdollisia laadun kehittämisen tarpeita työyhteisölähtöisesti. Laatuajattelun tunnistaminen ja lisääminen olivat tärkeitä tavoitteita kehittämistyössä.

Opinnäytetyön tekijän tehtävänä on kertoa tutkittaville, minkälaisesta tutkimuksesta on kyse sekä tekijän tehtävänä on varmistaa, että tutkittavien henkilöllisyys pysyy salassa ja kertoa se tutkittaville ennen tutkimuksen aloitusta. Tutkittaville on annettava mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa, sekä antaa mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä koko prosessin ajan. Tutkittavalla on oikeus kieltäytyä vastaamasta kysymyksiin, joihin hän ei itse halua vastata. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 176 - 177.) Kävimme työyhteisön kanssa heti alussa läpi mihin tietoja tulemme käyttämään ja miten hävitämme tiedot työn lopussa asianmukaisesti. Kerroimme työyhteisölle, että kysely tullaan täyttämään sähköisen kyselylomakkeen kautta, täysin anonymisti. Annoimme työyhteisölle kirjalliset sekä suulliset ohjeet kyselylomakkeen täyttämisestä. (Liite 1 & 3.)

## 6.7 Oman oppimisen arviointi

Kehittämistyömme oli projekti, joka eteni aiheen saamisesta sen suunnitteluun ja sen jälkeen toteutukseen ja tulosten arviointiin. Kehittämistyötä tehdessämme huomasimme, kuinka tärkeää työn tekemisen ja sujuvuuden kannalta on huolellinen suunnittelu ja aikataulutus. Projektia tehdessämme huomasimme, että suunnitelmat ja aikataulut eivät aina toteudu, mutta kuitenkin saimme edettyä työssä ja toteutettua sen tarkoitetulla tavalla. Oppimisen kannalta projekti on ollut meille hyvä ja tuottoisa. Teimme opinnäytetyötä koko ajan yhdessä ja yhteistyö sujui hyvin. Meillä oli yhteinen käsitys siitä, mitä työltä halusimme ja ajatuksemme kävivät hyvin yhteen.

Itse ITE- itsearviointi projektin tekeminen oli mielenkiintoista ja monivaiheista. Opettavaista oli päästä työskentelemään opinnäytetyöparin kanssa, mutta erityisesti kehittämistyön tilaajan Kriisikeskus Mobilen johtajan ja työyhteisön kanssa toimiminen oli antoisaa ja hyvä oppimiskokemus. Projektin edetessä huomasimme, kuinka tärkeää työskentely menetelmään perehdytys työyhteisölle on tärkeää. Mielestämme onnistuimme luomaan ITE-arviointi kyselyn, joka palveli kyseistä toimijaa sekä saimme sille hyväksynnän myös organisaation esimieheltä. Kyselyn vastausten purkamisen ja siihen vaikuttanut organisaation tulevaisuudessa muuttuva tilanne loi työpajoille ehkä hieman yllättävänkin keskustelun suunnan. Keskustelutilanteet olivat informatiivisia meille kehittämistyön tekijöinä, mutta koemme niiden olleen erityisesti työyhteisölle hyödyksi. Saimme ITE-menetelmän läpiviennistä sekä sen sisällöstä hyödyllistä tietoa.

Opettavaisen ja tärkeän kehittämistyön ja oppimiskokemuksen saimme erityisesti sen takia, että opinnäytetyö vastasi työelämän tarvetta. Työpaja vaiheessa, jossa työyhteisössä oli esillä tulevaisuus ja kriisikeskuksen muuttuva tilanne aiheutti meille pientä pelkoa työyhteisön suhtautumisesta meihin ja erityisesti vireillä olleeseen projektiin. Kuitenkin jokainen työpajoihin osallistuja otti projektimme tosissaan ja antoi kaikkensa sen onnistumiseksi. Erityisen tyytyväisiä olemme siihen, että työyhteisö sai paljon keskustelua aikaiseksi. Myös mielipiteitä, joita nousi esille työyhteisössä, helpotti mielestämme laadun kehittämistä.

Keskeisin oppi mielestämme, joka projektista nousi, oli Kriisikeskus Mobilen toiminnan ymmärtäminen ja se, miten laatua kehitetään. Työskentelyn aikataulutus ja sen muuttuminen ja siihen oikealla tavalla reagoiminen, olivat myös tärkeä osa työtä. Kehittämistyön tärkeys ja tieto siitä, mitä se

on, olivat keskeinen oppi. Koemme, että perehtymisestä laadunhallintaan on hyötyä myös tulevaisuudessa, koska nykyään toiminnan laadukkuuteen kiinnitetään paljon huomiota ja yrityksillä tulee olla olemassa oleva laatukäsikirja sekä toimiva laatujärjestelmä. Mielestämme saimme hyvän pohjan opinnäytetyömme kautta laadukkaan työn suunnitteluun ja tekemiseen jatkossa.

Alunperäinen tarkoituksemme oli kehittämistyön tuloksena tuottaa laatukäsikirja Kriisikeskus Mobilelle, mutta opinnäytetyön edetessä totesimme sen olevan liian suuri työ opintopisteisiin nähden. Yhdessä ohjaavien opettajien kanssa sovimme, että työmme tuloksista jätämme kriisikeskukselle aiheideoita ja sisältöehdotuksia. Tiedotimme asiasta myös kriisikeskuksen johtoa.

## Lähteet

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: Juvanes print.

Anttila, J & Jussila, K. 2016. Mitä laatu on? Julkaistu 15.2.2016. Viitattu 8.11.2021. <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

Fredriksson, P. N.d. ITE-arviointimenetelmä henkilöstö- ja palvelukokemuksen kartoittamiseen ja toiminnan kehittämiseen. FCG.

Fredriksson, P. N.d. Toimiva organisaatio. ITE- menetelmä henkilöstö- ja palvelukokemuksen kartoittamiseen. Viitattu 12.11.2021. <https://www.fcg.fi/toimiva-organisaatio/ite-itse-tyohyvinvoinnin-edistajana>

Kriisikeskus Mobilen johtaja. Kriisikeskus Mobile. Haastattelu 10.11.2021. Jyväskylä.

Hedrenius, S & Johansson, S. 2013. Kriisituki. Kääntäjä Strellman, U. 2016. Helsinki: Tietosanoma.

Holma, T. 2009. ITE- Itsearviointimenetelmä työyhteisön kehittämisen ja uudistumisen tukena. Suomen kuntaliitto. Viitattu 29.8.2021. [http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/kaste/lappi/perusterveydenhuollon\\_kehittaminen/tyonjakohanke/tyonjakohankkeen-loppuseminaarimateriaalit/ITE\\_itesarviointimenetelma\\_-\\_Holma.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/kaste/lappi/perusterveydenhuollon_kehittaminen/tyonjakohanke/tyonjakohankkeen-loppuseminaarimateriaalit/ITE_itesarviointimenetelma_-_Holma.pdf)

Holma, T. 2007. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa– kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Äänikirja. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 1.9.2021. <https://www.celianet.fi/en/work/211839>

Hyväri, S & Vuokila- Oikkonen, P. 2016. Päivitetty 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0. Lipguides. Viitattu 31.10.2021. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>

Jonsson, P-M., Pikkujämsä, S & Heiliö P-L. 2019. Kansalliset laaturekisterit sosiaali- ja terveydenhuollossa. Julk. 2019. Viitattu 5.9.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138834/URN\\_ISBN\\_978-952-343-420-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138834/URN_ISBN_978-952-343-420-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toimintasuunnitelma vuodelle 2022. 2021. Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry.

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

Kiiltomäki, A & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Koivuranta, P. 2019. Terveydenhuollon laatuopas. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kriisikeskus Mobilesta kriisiapua, kun. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 20.10.2021. <https://kriisikeskusmobile.fi>

Kriisikeskus Mobilen puolesta kerätään nyt nimiä kuntalaisaloitteeseen Jyväskylässä. 2021. Uutinen yle.fi verkkosivustolla 15.6.2021. Viitattu 8.11.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11983356>

Kriisityö. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 31.10.2021. <https://kriisikeskusmobile.fi/kriisityo/>

Laadunhallintajärjestelmä. 2021. Yritys-Suomi. Suomi.fi. Viitattu 22.10.2021. <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/laadunhallintajarjestelma>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu 28.12.2012. Viitattu 20.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Lastensuojelulaki 88/2010. Annettu 12.2.2010. Viitattu 20.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu 22.9.2000. Viitattu 3.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L3>

Lastensuojelu ja kriisityö. N.d. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.10.2021. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelu-ja-kriisityo>

Marjamäki, P., Nurmi, T., Salo, K., Söder, J., Viitala, R., Liukko, M., Frisk, T., Haverinen, R., Lindqvist, T., Maaniittu, M., Mäkelä, M., Mäntysaari, M., Nordblad, A., Outinen, M & Riihelä, M. 1999 Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto & STAKES. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000- luvulle. Valtakunnallinen suositus. Helsinki: STAKES. Viitattu 20.8.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76248/laadunhallinta2000.pdf>

Outinen, M., Haverinen, R., Maaniittu, M., Mäkelä, M & Mäntysaari, M. 1995. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Rekisteriseloste. 2009. Päivitetty 13.8.2020. Kriisikeskus Mobilen rekisteriseloste. Viitattu 8.11.2021. <https://kriisikeskusmobile.fi/wp-content/uploads/2020/08/Rekisteriseloste-Kriisityo-1.pdf>

Rikoslaki 39/1889. Annettu 19.12.1889. Viitattu 8.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L38>

Rissanen, V & Kansanen, M. 2003. Laadunhallinta terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Saari, S. 2016. Miten kriisityön menetelmät ovat kehittyneet? Mitä se on nyt? Viitattu 31.10.2021. <https://stm.fi/documents/1271139/2278526/Saari+Salli.pdf>



Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 30.12.2014. Viitattu 20.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

STEA-avustukset 2021. 2020. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Viitattu 20.10.2021. <https://www.stea.fi/avustusten-hakeminen/mihin-avustusta-voi-hakea/hakuilmoitusten-arkisto/stea-avustukset-2021-hakuilmoitus-jatkoavustusten-haku/>

STEAN strategia. N.d. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Viitattu 13.8.2021 <https://www.stea.fi/tietoa-steasta/stean-strategia/#title-1>

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

Tietosuojalaki 1050/2018. Annettu 5.12.2018. Viitattu 8.11.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print.

Toimintamuodot. N.d. Kriisikeskus Mobile. Viitattu 20.10.2021. <https://kriisikeskusmobile.fi/toimintamuodot/>

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavat ja menetelmät. 2021. Opinnäytetyöopas YAMK. Humak. Viitattu 31.10.2021. <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925417>

Quality health services: a planning guide. 2020. World Health Organization. Viitattu 22.10.2021. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240011632>

Väyrynen, V. 2019. Mitä tarkoittaa laatu terveydenhuollossa? Julkaistu 23.12.2019. Viitattu 9.11.2021. <https://www.verkkouutiset.fi/mita-tarkoittaa-laatu-terveydenhuollossa/#34900667>

Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen, 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö. 24.5.2019. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja. Viitattu 31.10.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R\\_46\\_19\\_Psykososiaalisen\\_tuen\\_loppuraportti.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161634/R_46_19_Psykososiaalisen_tuen_loppuraportti.pdf)

# Liitteet

## Liite 1. Itsearviointi kysely

### ITE3:2021

#### Ohje ITE-arvioijalle

---

#### ***Hyvä Kriisikeskus Mobilen työntekijä***

Sinulla on nyt mahdollisuus pohtia ja arvioida toimimistasi työntekijänä ITE-mallin avulla. ITE-itsearviointimalli on kehitetty Suomen Kuntaliitossa. ITE- arviointi on työyhteisölähtöinen työväline systemaattiseen laadunhallintaan. ITE tarjoaa mahdollisuuden kehittää, varmistaa ja valvoa toiminnan laatua.

Tämä arviointi on muokattu opinnäytetyön tekijöiden toimesta ja on osa opinnäytetyötämme. Tuloksia hyödynnämme opinnäytetyössämme.

ITE- itsearviointi auttaa hahmottamaan oman tietämyksen työpaikan toimintatavoista sekä tavoitteista.

ITE-itsearvioinnin tulokset ovat hyvä pohja kehittämiskeskusteluille työpaikan vastuuhenkilön kanssa. Voitte halutessanne hyödyntää tuloksia työpaikan yhteisessä toiminnassa.

Kun teet ITE-arvioinnin, arvioi toimintaasi työntekijänä ja vastaa rehellisesti oman kokemuksesi pohjalta. Itsearviointilomakkeessa on 25 kysymystä, jotka kukin sisältävät yhden tai useamman arvioitavan kohdan. Sinun tulee arvioida koko kokonaisuutta. Mikäli kysymyksen yksikin arvioitava kohta ei toteudu tai toteutuu vain osittain, kysymys ei voi saada asteikon numeroa 4.

Vastaa oman näkemyksesi mukaan. Jos arviointisi osuu usein 0-kohtaan asteikolla, se ei välttämättä tarkoita, että laadusta ei olisi lainkaan huolehdittu. Matalat arvioinnit syntyvät usein siitä syystä, että asioista ei ole sovittu riittävän täsmällisesti, tai toimintatapoja ei ole käyty riittävän hyvin läpi.

#### Arviointiasteikko

**0** = Ei ole toteutunut

**1** = Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.

**2** = Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.

**3** = Toteutuu, mutta vain joiltain osin.

**4** = Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.

**E** = En osaa arvioida

Arviointiasteikko	0	= Ei ole toteutunut
	1	= Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä
	2	= Asian tiimoilta on ryhdytty toimeen
	3	= Toteutuu, mutta vain joiltain osin, homma pääosin hanskassa
	4	= Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla, homma hanskassa
	E	= En osaa arvioida

---

1. Minulla on selkeä käsitys Kriisikeskus Mobilen toiminnasta ja sen tavoitteista.
2. Minulla on käsitys kriisi- ja/ tai väkivaltatyöntekijän toimenkuvasta.
3. Olen saanut perehdytyksen toimenkuvaani varten.
4. Kriisikeskusmobilen tärkeät tapahtumat ja muu vakiintunut toiminta näkyvät 'vuosisuunnitelmasta' tai vastaavasta
5. Olen keskustellut muiden kriisikeskuksen toimintaan osallistuvien kanssa, mitä on hyvä kriisityö.
6. Olen miettinyt yhdessä muiden kriisikeskuksessa toimivien tahojen kanssa, millaisia riskitilanteita arjessa voi syntyä ja kuinka ne voi välttää. Pyrimme toimimaan niin, ettei vaaratilanteita synny.
7. Ylläpidän tarvitsemiani tietoja ja taitoja työssäni.
8. Tehtäväni ja asemani perustuvat toimeksiantosopimukseen. Olen selvillä mitä tehtäviä ja vastuita työnkuvaani kuuluu.
9. Arvioin yhdessä esimieheni kanssa mahdollisia tuen tarpeita työssäni.
10. Osaan perehdyttää uuden työntekijän Kriisikeskus Mobilen toimintaan. Perehdytystä varten on olemassa perehdytyskansio.

- 
11. Kriisikeskuksen tilat ovat turvalliset ja käytettävät työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset ja ehjät.
  12. Koneiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on ajan tasalla olevat ja helposti löydettävät ohjeet.
  13. Meillä on ajan tasalla olevat, helposti löytyvät ohjeet siitä, miten hankitaan kriisikeskuksen ulkopuolisia palveluja
  14. Työpaikallani on ajantasaiset ohjeet asioista/ tapahtumista tiedottamiseen.
  15. Tilastoin asiakaskontaktien määriä sovitusti ja sovitulla tavalla.
  16. Pidän huolta, että asiakkaita koskevat kirjaukset ja asiakaskirjat ovat ajantasaisia.
  17. Huolehdin siitä, että kriisikeskuksen toimintaan liittyvä materiaali on ajankohtaista ja se on asianmukaisesti säilytetty
  18. Tiedän vaitiolovelvollisuutta koskevan lainsäädännön ja noudatan sitä työssäni.
  19. Olen halukas keskustelemaan ja jakamaan kokemuksia muiden kriisi- ja väkivaltatyötä tekevien henkilöiden kanssa ja osallistumaan heille järjestettyihin tapaamisiin
  20. Arvioin toimintaani kriisikeskuksen työntekijänä kerran vuodessa esim. ITE-itsearvioinnin tai muunlaisen arvioinnin avulla. Arvioinnin tulokset käydään läpi yhdessä työpaikan vastuuhenkilön kanssa.

21. Pyydän työskentelystäni säännöllisesti palautetta työnantajaltani.
22. Saan työskentelystäni säännöllisesti palautetta asiakkailta.
23. Kehitän Kriisikeskus Mobilen toimintaa yhteistyössä muiden kanssa.
24. Kehitän Kriisikeskus Mobilen toimintaa saadun asiakaspalautteen perusteella.
25. Arvioin toimintaani kriisikeskuksen työntekijänä kerran vuodessa esim. ITE-itsearviointin tai muunlaisen arvioinnin avulla. Arvioinnin tulokset käydään läpi yhdessä työpaikan vastuuhenkilön kanssa.

**Kiitos ajastasi ja osallistumisestasi kyselyyn!**

## Liite 2. Kyselyn arviointikriteerit

### **0 = Ei ole toteutunut lainkaan, asia ei ole ollut esillä.**

Mitään ei ole tehty asian hyväksi, ei ole ollut esillä missään yhteydessä.

### **1 = Asia on ollut esillä ja pohdittavana**

Jotain on asian tiimoilta tapahtunut, asiasta on keskusteltu ja mietitty pitäisikö tehdä jotain tai on sovittu, että asiaan palataan myöhemmin.

### **2 = Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa, toteutunut satunnaisesti**

On ryhdytty toimeen asian kuntoon saattamiseksi, asiasta on sovittu suullisesti, menossa on hanke, on ollut satunnaisia kokeiluja tai opiskeluihin liittyviä töitä.

### **3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain**

Toteutuu jo toiminnassa, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai vaatii vielä kehittämistä joiltain osin.

### **4 = Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla**

Toteutuu sellaisena kuin pitääkin, ja on sovittu: koko arviointikohde on kunnossa. Oleelliset asiat on dokumentoitu; myös asiaan liittyvät asiakirjat, ohjeet, lomakkeet ym. ovat järjestyksessä ja hallinnassa.

### **Eos = En osaa arvioida**

Kun et todellakaan tiedä asiasta mitään tai et ole missään tekemisissä asian kanssa. Tämä kohta ei ole tarkoitettu tilanteeseen, jossa olet vähän epävarma, miten asia on teillä hoidettu.

### Liite 3. Saatekirje

Hei!

28.5.2021

Olemme Anna Alhonen ja Heidi Sironen, opiskelemme sairaanhoitajiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Opintojemme kolmas vuosi alkaa syksyllä ja opinnäytetyö on meille ajankohtainen. Saimme toimeksiantona tehdä laatukäsikirjan Kriisikeskus Mobilelle. Anna suoritti Mobilessa mielenterveys- ja päihdetyön harjoittelunsa ja siitä saimme ideaksemme kysyä toimeksiantoa Mobilelta.

Laatukäsikirja tullaan toteuttamaan ITE-menetelmän avulla. ITE-arviointimenetelmä on työväline työyksikön ja työyhteisön laadunhallinnan tueksi. Menetelmä mittaa työyhteisön sekä toimintatapojen toimivuutta. Tavoitteena ITE-menetelmällä on saada työyhteisössä selville kehittämistä kaipaavat asiat. Arviointimenetelmä näyttää myös ne asiat, jotka toimivat jo hyvin. Menetelmä ei mittaa yksittäisen työntekijän työn laatua tai arvioi työn tulosta. Laatukäsikirjan sisältöä työstetään yhdessä työntekijöiden kanssa kahdessa eri työpajassa, jonka jälkeen käymme tuloksia läpi. Kahden työpajan aikataulu sovitaan Kriisikeskus Mobilen johtajan Tuija Hauvalan kanssa.

Tämän kirjeen kanssa teille toimitetaan linkki verkkokyselyyn,  
josta myös löydätte tarkemmat ohjeet kyselyn täyttämiseen.  
Lomakkeiden tulisi olla täytettynä 15.8.2021 mennessä.

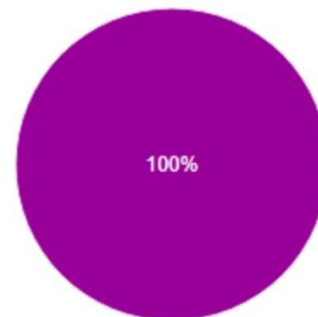
Kiitämme vaivannäöstänne ja vastaamme mielellämme  
aiheeseen liittyviin kysymyksiin!



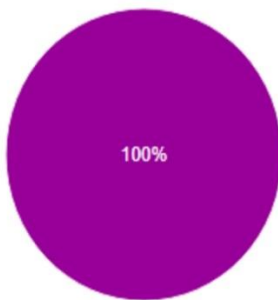
## Liite 4. Vastausprosentit

- 0= Ei ole toteutunut.
- 1=Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.
- 2=Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.
- 3=Toteutuu, mutta vain joiltain osin.
- 4=Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.
- E= En osaa sanoa.

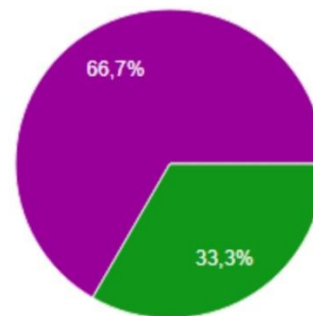
1.



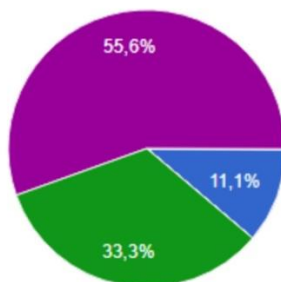
2.



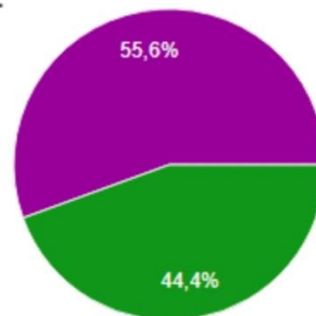
3.



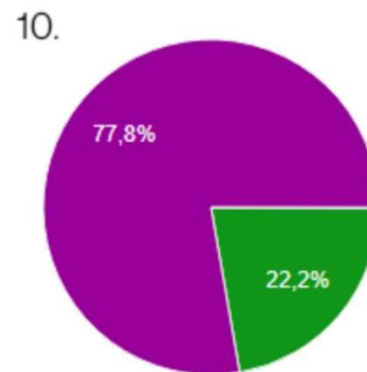
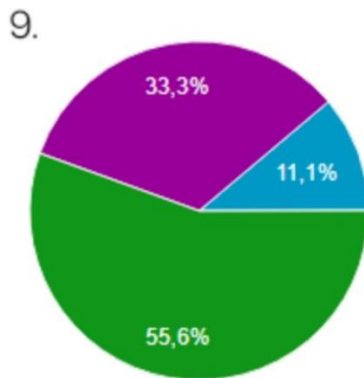
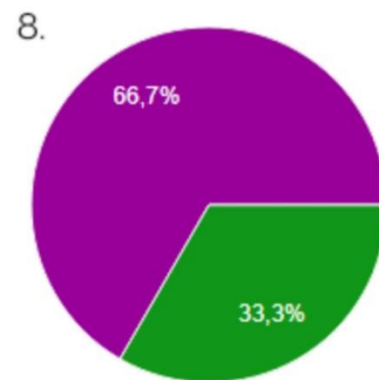
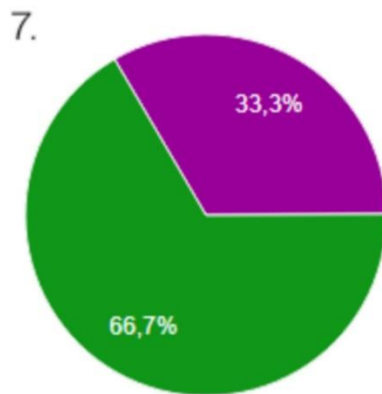
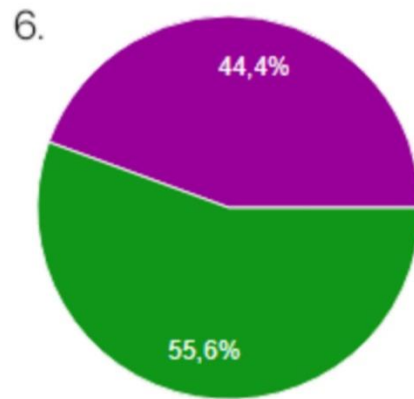
4.



5.

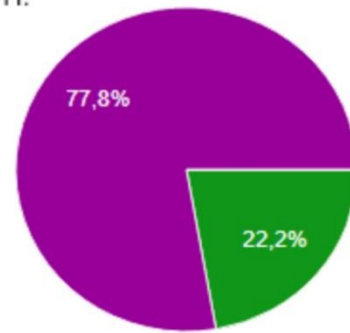


- 0= Ei ole toteutunut.
- 1=Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.
- 2=Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.
- 3=Toteutuu, mutta vain joiltain osin.
- 4=Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.
- E= En osaa sanoa.

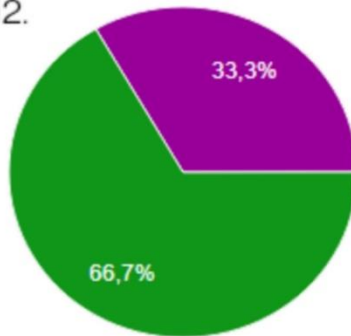


- 0= Ei ole toteutunut.
- 1=Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.
- 2=Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.
- 3=Toteutuu, mutta vain joiltain osin.
- 4=Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.
- E= En osaa sanoa.

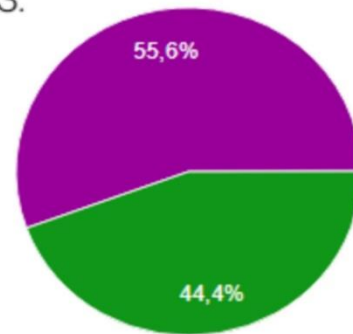
11.



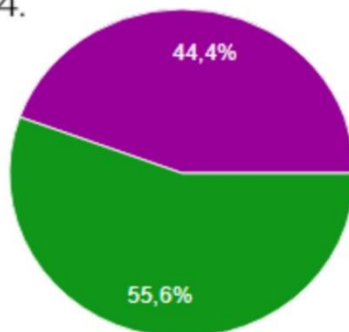
12.



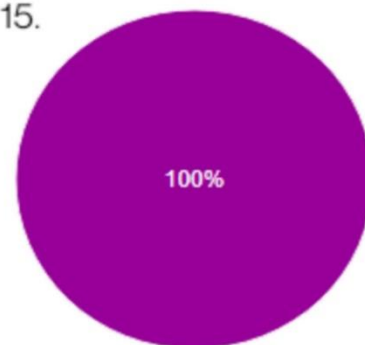
13.



14.

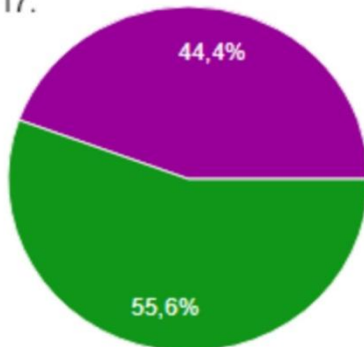


15.

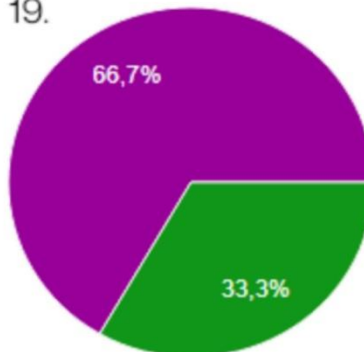


- 0= Ei ole toteutunut.
- 1=Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.
- 2=Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.
- 3=Toteutuu, mutta vain joiltain osin.
- 4=Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.
- E= En osaa sanoa.

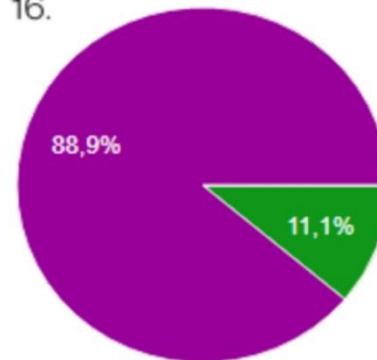
17.



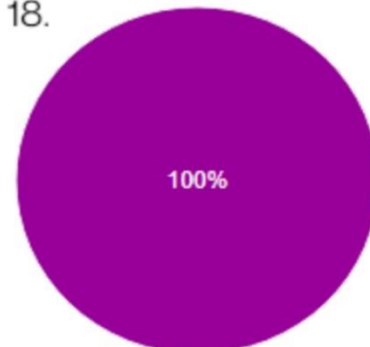
19.



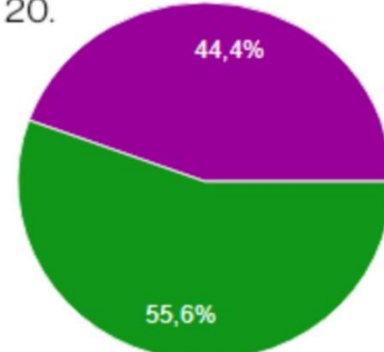
16.



18.



20.



- 0= Ei ole toteutunut.
- 1=Asiasta on keskusteltu, ei toimenpiteitä.
- 2=Asian tiimoilta ryhdytty toimeen.
- 3=Toteutuu, mutta vain joiltain osin.
- 4=Toteutuu riittävän hyvin kaikilla osa-alueilla.
- E= En osaa sanoa.

