



Laadun käsitteet

Mikko Mäntysaari

Luennon teema

- Laadunhallinnan historia
- Millaisia käsitteitä laadussa käytetään
- Yhteiskunnallisen kontekstin vaikutus palvelujen laatuun

”Laatu on rakkautta hyvään työhön”

- Käsiyöläisten ”hyvä työ” on eräänlainen laadun ideaali.
- Feodalistinen tuotantotapa ei ole mahdollinen.
- Marxin *Pääoma*: tuotteiden väärentämisen historiaa.

Laadunhallinta

- On toiminnan evaluatiivista kehittämistä (pyritään ottamaan tutkimustieto huomioon toiminnan kehittämisen tietoperustana).
- Lkaatu on tavoitteeksi asetetun laatutason saavuttamista ja säilyttämistä vakaana.

Historiaa

- Alkaa 1920-luvulta
- Mutta varsinkin mittojen ja painojen laadukkuuden valvonta on alkanut jo antiikissa.
- Finas– mittatekniikan keskus on edelleen Suomessa tärkeä laatuelin.
- Sairaalalaboratoriot ovat olleet edelläkävijöitä Suomessa

Stakesin laatuprojekti

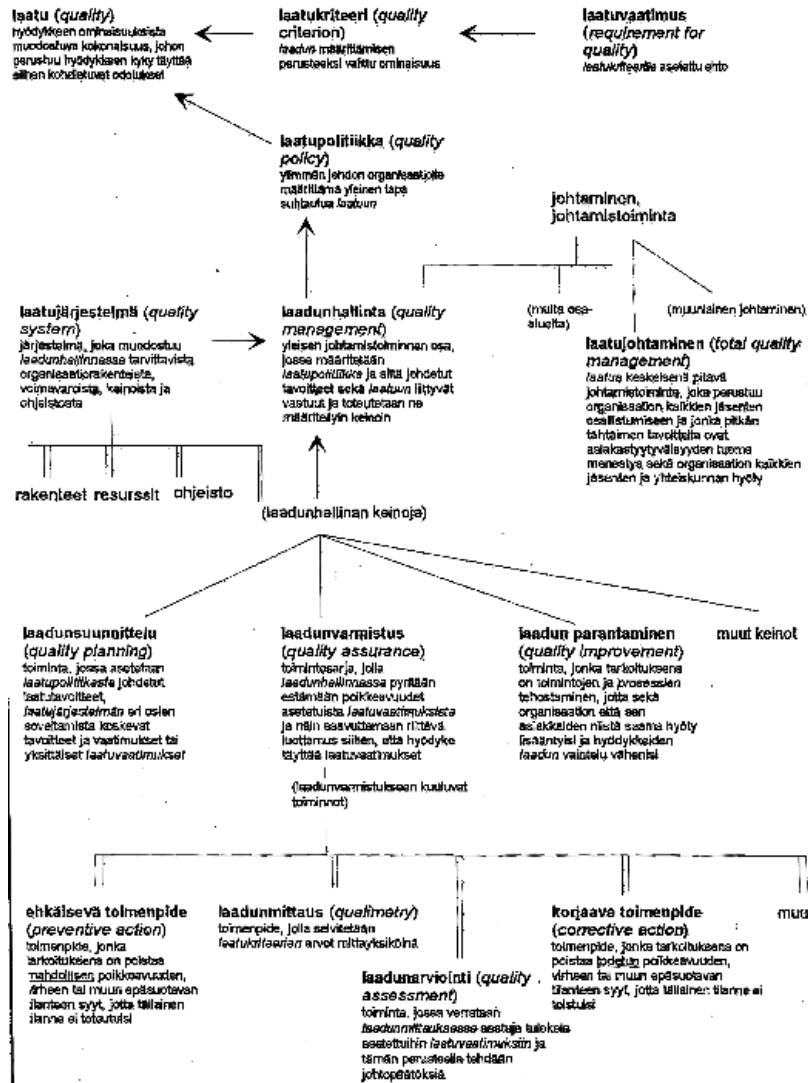
- Sosiaalihuollon laatuprojekti käynnistyi 1993.
- Yhteisistä käsitteistä sosiaali- ja terveydenhuollossa on ollut vaikea hyväksyä, mutta siinä on osoittautunut olevan kuitenkin järkeä.

Laatu ja evaluaatio

- Liittyvät toisiinsa, erojakin on
- Tutkimusprofessori Elina Hemminki:
evaluaatiossa emme tiedä miten toimia,
laadunhallinnassa tiedämme miten tulisi
toimia, mutta emme tiedä missä määrin
toimimme näin.
- Seuraavassa Stakesin laatuprojektien
käsitejärjestelmä

Laadunhallinnan käsitejärjestelmä

(Laadunhallinta - sisäinen ja ulkoinen - luonnosta, STANKEIS, 1985)



Käsitteitä

- Laadunhallinta
- Laadunvarmistus / laatukontrolli
- Laatu politiikka
- Laatuvaatimukset

Sosiaalihuolto

- Vanhanaikainen käsite? Ei minusta
- Heikki Waris määritteli sosiaalihuollon osana sosiaalipolitiikkaa
- Sosiaalihuoltolaki on edelleen voimassa
- Sosiaalihuolto on viimesijaista ja tarveharkintaista toimintaa johon voi liittyä sosiaalistavia elementtejä.

Historiasta

- Teollinen tuotanto
- Tilastollinen otantateoria ollut tärkeä laadunhallinnan synnyssä
- Walter Shewhard (1924)
- Joseph Juran ja W. Edwards Deming työskentelivät 1930-luvun alussa Hawthornen tehtailla USA:ssa.

2. maailmansota

- USA:n sotatarviketeollisuus tarvitsi laatutyötä
- Deming työskenteli puolustusteollisuudessa
- USA:n laivasto erittäin tärkeä laadunhallinnan kehittäjä

Sosiaalihuollon laatu USA:ssa

- Nixonin kamppailu AFDC:n menojen kasvua vastaan laatutyön keinoin.
- Henkilöstön muutos ei auttanut.
- Nixon otti käyttöön tehokkaan laatukontrollin sosiaaliavun myöntämisissä.
- AFDC loppui Clintonin kaudella.

Palvelujen erityislaatuisuus

- Palvelut aineettomia, ei voida varastoida
- Palvelua ei ole etukäteen olemassa, syntyvät tuotantotapahtumassa
- Prosumers– kyse on yhteistyöstä

Grönroosin määritelmä

- Tekninen laatu
- Toiminnallinen laatu
- Tekninen laatu on ravintolassa ruoan laatua, toiminnallinen laatu tarjoilijan käyttäytymistä
- Christian Grönroos (1989) Miten palveluja markkinoidaan.

Paul Wildingin laatukriteerit

- Saavutettavuus
- Hyväksyttävyys
- Tehokkuus
- Avoimuus

Paul Wilding (1994) Maintaining Quality in Human Services. Social Policy and Administration vol 28 no 1, pp 57-72.

Palvelut vaikuttavat hyvinvointiimme

- Kotipalvelut ja päivähoitopalvelut (ja niiden laatu) vaikuttavat kuntalaisten käsityksiin koko kunnan toimivuudesta.
- Hyvinvointivaltioregiimit tulkitsevat palvelujen tuottamisen ehdot eri tavoin. Pohjoismainen malli näyttää olevan muuttumassa.
- Talous vaikuttaa palvelujen laatuun – tietysti. Mutta tutkimustulokset ovat ristiriitaisia.

Laatukirjanpito puuttuu

- Tutkimukseen perustuvaa seurantatietoa sosiaali- ja terveyspalvelujen laadun vaihteluista ei ole olemassa
- Ajoittaiset kriisikampanjat sumentavat kuvaa lisää. Onko esim. perusterveydenhuolto todellakin kriisissä kuten v. 2008 kuntavaaleissa sanottiin?