

Laadun strategiat

Mikko Mäntysaari

Luennon sisältöä

- Millaisia strategioita laadun hallitsemiseksi voidaan käyttää ja on käytetty.
- Eversin typologia
- TQM:n malleja
- Laatustandardien asettaminen

AdalbertEversin typologia

- Perinteinen ammatillinen laadunvarmennus (esim. Tilintarkastajat)
 - Ammattilaisten vertaisarviointi (esim. Ammattiliitot)
 - Liike-elämän laadunhallinnan mallit
- Lähde: AdalbertEvers (1997) Quality Development -- Part of a Changing Culture of Care in Personal Social Services.

1 Hallinnollinen laadun säätely

- Ylilaadun ja alilaadun välttäminen
- Laatuvaive uhkana jos huomio keskittyy vain yhteen työn osa-alueeseen.
- Lainsäädäntö perinteinen valvontakeino
- Sosiaalihuollon lainsäädäntö ohjaa laatua monin tavoin, esim. Takaamalla asiakkaan oikeuksia, luottamuksellista käsittelyä jne.

- Kunnallisten tarkastuslautakuntien toiminta
- Hallinnollisen yksityiskohtaisen säätelyn purku ja yksityisen palvelutuotannon lisääntyminen muuttanut tilannetta
- Vedenjakaja oli 1990-luvun alkupuolen lama, jonka seurauksena yksityisten palvelujen käyttö lisääntyi.
- Casemanager-tyyppinen työ voi turvata asiakkaan palvelun laatua.

Keskushallinnon muuttuvat roolit

- Keskushallinnon purku on johtanut perinteisen byrokraattisen laatukontrollin vaikutuksen vähenemiseen.
- Valvontatehtävien määrä voi myös kasvaa.
- Vrt. Britannian tarkastusyksiköt ja Ruotsin Socialstyrelsen.

2 Ammatillinen näkökulma

- Tietyissä tehtävissä edellytetään ammatillista koulutusta
- Terveystieteidenhuollossa varsin pitkälle menevä sääntely koulutuksen ja tehtävien yhteenkytkemisessä
- Erityisesti lääkärin ja hammaslääkärin tehtävien sääntely tarkkaa.
- TEO voi poistaa ammatinharjoittamisoikeuden.

- Sosiaalihuollossa säätely on tarkempaa vain sosiaalityöntekijöiden kohdalla.
- Vuodesta 1981 voimassa olleet sosiaalityöntekijöiden pätevyyssäännökset ovat purreet heikosti.
- Marjamäki-Ristimäki-Mäntysaari (1998) Sosiaalityöntekijät Suomessa: huolestuttavia tietoja sos.tt jaksamisesta. Tilanne ei ole parantunut.

- Sosiaalihuollossa ollaan oltu epäileväisiä koulutuksen ja tehtävien tiukkaan yhteenkytkemiseen.

3. Liike-elämän mallit

- Britanniasta levinnyt New Public Management uudistusliike 1980-luvulla korosti vahvasti julkisten palvelujen laatua.
- ISO 9000-mallit, TQM, Benchmarking, Business Process Re-engineering
- TQM:n kannattajien mukaan sen ja sosiaalityön arvoperustat ovat lähellä toisiaan (Martin)

Total Quality Management

- TQM:ssä voimakas asiakasnäkökulma.
- Tiimityön korostaminen on tärkeää, tietty demokraatiaelementti.
- Laatua ei nähdä valmiina vaan prosessina, ”juoksuna ilman maalinauhaa”
- TQM sisältää monenlaisia välineitä ja myös erilaisia ajatteluperinteitä, siksi sen kuvaaminen lyhyesti on hankalaa.

TQM:n periaatteita

- Kyse on koko organisaation toiminnasta ("totalisoiva" näkökulma): laadun tulee olla organisaation keskeinen ja tärkein tavoite.
- Organisaatiolla tulee olla laatupolitiikka, jolla kiinnitytään laatua määrittäviin tavoitteisiin.
- Sitoutumisen on ulotuttava johdosta lattiatason työntekijöihin.
- Ammatti- ja osastokohtaiset rajat ylitetään.

- Henkilöstön laatukoulutuksen merkitys keskeistä
- Ennalta kiinnitettyjen laatutavoitteiden sijaan toimintaa ohjaa jatkuvan toiminnan kehittämisen periaate.
- Jälkikäteisen korjaamisen sijaan tärkeää on virheiden ennaltaehkäisy.

ISO 9000

- ISO 9000-standardit tarjoavat yhteiset periaatteet kaikille organisaatiotyypeille. Korostaa asiakkaiden tarpeita. Vsta 1987 julkaistuja standardeja käyttää eri puolella maailmaa ainakin 400 000 organisaatiota (v. 2002 tilanne)
- ISO:n päivitysvaiheet: 1987,1994,2000,2008
- Sertifiointi, auditointi ja akkreditointi.

Laatupalkinnot

- Kansalliset laatupalkinnot (esim. Malcolm Baldrige USA:ssa, Suomen laatupalkinto)
- Palkintoa hakevat organisaatiot kuvaavat toimintaansa ennalta määriteltyjen kriteerien valossa.
- Palkintokriteerien käyttäminen ei sulje pois toisten (esim. ISO 9000-standardien) laatujärjestelmien käyttämistä.

Donabedianin laatu-ulottuvuudet

Palvelua tuottavassa organisaatiossa voidaan osoittaa seuraavat dimensiot:

- Rakennelaatu
- Prosessilaatu
- Tulosten laatu

Nämä tulisi voida erottaa toisistaan kun mietitään toiminnan laatustandardeja.

Laatustandardien luominen

1. Arviointivaihe: mikä menee hyvin, mikä huonosti.
2. Konkretisointi: Laatuajattelun näkökulmasta on paljon vaativampaa luvata asiakkaalle kolme vaihtoehtoista palvelun toteuttamistapaa kuin luvata hänelle itsemääräämisoikeutta.

3. Priorisointi on tärkeää.
4. Rakenne-, prosessi- ja tuloslaadun laatustandardit erotetaan toisistaan.
5. Minimilaadun ja optimilaadun konkreettisten kriteerien asettaminen, esim. Sostt optimilaatu: asiakkasmäärät 3/pvä, minimi 15/pv
6. Standardien kokeilu käytännössä