

Poronkusemia palvelujen palkisilla - portfoliotyöskentelyä porukalla

Seija Järvi (vastuukirjoittaja) YTM, KM, lehtori, Hyvinvointipalveluiden osaamisala, sosiaalialan koulutusohjelma, Lapin ammattikorkeakoulu

Tämä kirjoitus on kokeilu yhteistoiminnallisesta artikkelin kirjoittamisesta ja yhteinen näyte siitä mitä erään opintojakson aikana on tutkittu ja opittu. Opettaja on kirjoittanut alku- ja loppuluvun, opiskelijat omat vastuulukunsa ja artikkeleita on kommentoitu ja muokattu nykymuotoonsa yhdessä.

Aluksi

Poronkusema on vanha lappilainen etäisyyden mitta, jonka pituutta etelän ihmiset eivät välttämättä tunne. Se on perinteisesti poronajossa käytetty epäsäännöllinen mittayksikkö, matka jonka poro pystyy kulkemaan virtsaamatta. Liian pitkä juoksu aiheuttaa eläimelle myrkytystilan. Palkinen puolestaan tarkoittaa sekä aluetta jolla porot luontaisesti liikehtivät että hallinnollista yksikköä, paliskuntaa. Kuinka pitkään poroa voidaan juoksuttaa ilman sen myrkyttämistä? Kuka ja miten määrittelee matkan? Epäilyä olosuhteidemme erityislaadun hahmottamisesta on liitetty myös tulossa olevaan sote-uudistukseen ja paikallisten palvelujen tilaan. Kauas on pitkä matka, sanotaan.

Etäisyydet voivat olla fyysisiä tai ihmisten päässä. Niihin voi katsoa myös perustuslain takaaman kansalaisten tasa-arvon ja yhteiskunnan eriarvoistumiskehityksen peileistä. Polarisoituvatko kunnat ja niiden väestö tulojen tai asuinpaikan perusteella voittajiin ja häviäjiin? Etäännykö päätöksenteko kansalaisten arjesta? Vievätkö kovenevat asenteet eri väestöryhmiä kauemmaksi toisistaan? Liukuuko ammattialojen ja sukupuolten tasa-arvo sote-uudistuksen myötä yhä kauemmaksi (Tasa-arvovaje 2016)? Mitä palveluja kuntiin jää? Tulevat sosionomit työllistyvät laajasti varhaiskasvatukseen ja nuorisotyöhön sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi. Vievätkö hallinnolliset ratkaisut perheiden palveluja erilleen? Lohkoutuuko 'sosiaalinen' muuntuessaan uusiutuviissa rakenteissa sosiaalisiksi investoinneiksi (ks. Kettunen 2015, 99)? Miten sosiaalisia etäisyyksiä vähennetään tai edes pidetään kurissa? Palvelujärjestelmän rakenteellinen muutos welfare-mix -

malleineen ja lakiuudistuksineen haastaa monilla tavoin sosiaali- ja terveysalan nykyisen ja tulevan henkilöstön osaamista suhteessa väestön palvelutarpeisiin sekä julkisen talouden tilaan (ks. Viinamäki & Pohjola 2016).

Sosiaalialan koulutusohjelman 3. lukuvuoden opintokokonaisuus *Yhteiskunnan muutos, palvelujen kehittäminen ja vaihtoehtoiset tuottamistavat* (9 op) kytkeytyy tiiviisti sosiaalialan toimintaympäristön kansalliseen ja kansainväliseen kehitykseen unohtamatta paikallisten ratkaisujen haasteita. Artikkelissa kerromme opintokokonaisuuden opintojakson *Palvelujen kehittäminen, laatu ja palveluohjaus* (3 op) toteutumisesta syksyllä 2016 sosionomikoulutuksen päiväopiskelijoiden osalta.

Osaamistavoitteet voi tiivistää opiskelijan tavoiteltavana osaamisen karttumana seuraavasti:

- Tiedolliset prosessit: tunnistaa sosiaalipalveluiden kehittämistarpeita, ymmärtää erilaisia tapoja tuottaa uusia innovaatioita, tuotteita ja palveluita sekä tuntee palveluohjauksen ja laatutyön työmenetelmiä ja käytäntöjä
- Taitoja kehittävät prosessit: osaa käyttää palvelujen laadun, arvioinnin ja kehittämisen välineitä sekä jakaa ja dokumentoida osaamistaan
- Reflektiiviset prosessit: osaa tunnistaa ja arvioida oman osaamisensa kehittymistä
- Sosiaaliset prosessit: osaa tunnistaa oman toimintansa merkityksen koko ryhmän oppimisessa ja kytkennässä työelämään (vrt. SoleOps 2016, Kangastie & Mastosaari 2016)

Sisältöosaamisen lisäksi opiskelija tarvitsee innovaatiokompetensseja toimiakseen monialaisissa toimintaympäristöissä ja kehittämisprosesseissa (ks. Räsänen 2014, 5). Opintojakson toteutuksessa kokeiltiin uutta lähestymistapaa. Usein perinteisessä oppineisuuden osoituksessa opiskelija tenttii kurssiaineiston kurssin lopussa tai tuottaa kommentoivan esseen tai oppimispäiväkirjan kurssin aikana. Ongelmallista näissä toteutustavoissa on se, että tuotos usein päättyy vain opettajan ja mahdollisten vertaisopponenttien tietoon. Aiemmat kokeilut ovat osoittaneet (ks. esim. Järvi ym. 2015), että muitakin vaihtoehtoja on. Tällä opintojaksolla on sovellettu ns. käänteisen luokkahuoneen ajatusta (ks. esim. Hannu & Muurimäki 2015). Ryhmien yhteiset ja omat materiaalit ovat olleet alusta saakka kaikkien käytettävissä. Yhteistä aikaa ei ole käytetty luennoimiseen vaan hankitun tiedon yhdessä jakamiseen ja reflektointiin. Laaja sisältöalue asetti toteutukselle haasteita. Koska tutkittavaa oli paljon ja aikomuksemme oli jalkautua alueella toteutuviin tapahtumiin, heräsi ajatus mahdollisuudesta toteuttaa osaamisen osoittaminen toisin ja soveltaa ns. köydenpunojanpedagogiikkaa ”*jokainen kehrää ja punoo omat kuitunsa yhteiseen köyteen*”

(Kuivalahti 2015). Kun päädyimme kaikkien osallistujien yhteiseen portfolioon, häivyttiin etäisyyttä myös yksittäisten oppijoiden sekä opettajan ja opiskelijoiden välillä. Jokaisella pienryhmällä on ollut oma vastuualueensa, jonka kautta ilmiökenttää katsoo. Muihin vastuualueisiin on tutustuttu yhteisen oppimisalustan, keskustelujen, toiminnan ja portfolioon työstämisen myötä. Portfolio tehtiin yhteiseksi julkaisuksi.

Keskeisiä tiedonhankintaa ohjaavia tienviittoja ovat olleet kysymykset. Mitä omalla alueella (niin paikkakuntana kuin ammattialana) on tapahtumassa? Mitä sosiaalipalveluja kuntalaisilla on käytettävissä? Miten palvelut löytää ja kuka niihin ohjaa? Minkälaista laatua palveluntuottajat lupaavat ja miten palvelujen omavalvonta toteutuu? Miten palvelut toimivat käyttäjien mielestä ja miten niitä arvioidaan? Tämän julkaisun teeman kannalta yksi kaikkiin edellä mainittuihin kysymyksiin kytkeytyvä kysymys on myös, miten etäisyydet palveluista muuttuvat sote-uudistuksen ja digitalisaation edetessä ja kuntien roolin muuttuessa. Opetuksen kannalta tavoitteena on ollut tuoda kysymykset näkyviksi ja havainnollistaa sosiaalialan toimijoiden osallisuutta (tai sen puutetta).

Yhteisinä orientaatiokehyksinä toimivat vierailut patiolla (patio.fi) ja Innokylään (innokyla.fi) sekä perehtyminen soteuudistukseen (Sote- ja maakuntauudistus 2016) ja asiakkaiden osallisuuden mahdollistamiseen palvelujen kehittäjinä (ks. Larjovuori ym. 2012). Käytössä on ollut yhteinen Moodle-ympäristö, jossa kullakin ryhmällä oma alueensa materiaaleineen ja keskusteluineen. Pienimuotoisen käytäntötutkimuksen (Satka ym. 2016) areenana ovat olleet Kemin markkinoiden yhteydessä toteutunut Lapin ammattikorkeakoulun järjestämä Hyvinvointitori sekä sosiaalialan kampuksella pidetyt Järjestömessut, joihin on jalkauduttu ja kerätty kokemustietoa palveluista: Hyvinvointitorilla kuntalaisilta, Järjestömessuilla kolmannen sektorin palveluja tuottavilta toimijoilta. Tapahtumissa kerättiin toiveita ja ideoita myös siitä, mitä Lapin ammattikorkeakoulu voisi tehdä. Analyysistä, johtopäätöksistä ja kehittämis ehdotuksista on vastannut kukin opiskelijaryhmä itse.

Palveluohjaus

Roosa Impola, AMK-opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Leena Manninen, AMK-opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Hanna Siira, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Väinö Vanhamäki, AMK-opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Juhani Vyörykkä, AMK-opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Käsitteenä palveluohjaus tarkoittaa sekä asiakastyön menetelmää (*case management*) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (*service coordination*). Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta, jossa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluohjaus on koordinointia, jonka tarkoitus on helpottaa yhteistyötä eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. Palveluohjaus on yksilökohtainen, asiakaslähtöinen, asiakkaan etua korostava työskentelytapa, jossa on keskeistä asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde. Palvelut suunnitellaan palveluntarpeen yksilöllisellä arvioinnilla, sekä asiakkaan elämän, arjen, voimavarojen ja tavoitteiden kartoittamisella. Palveluohjauksessa ei pyritä muuttamaan asiakasta, vaan yhdessä tekeminen ja asiakkaan omatoimisuus johtavat voimaantumiseen. Keskeisintä on neuvonta, koordinointi ja asianajo.

Palveluohjaus on toimimista asiakkaan ja hänen elämää säätelevien palveluiden välissä siltana ja ”asianajajana”. Osana kurssiamme kävimme haastattelemassa ihmisiä palveluohjaukseen liittyen ja osa heistä tunnistikin palveluohjauksen juuri tällaiseksi, etenkin liittyvänä vammaispalveluihin, mutta valtaosalle käsite oli täysin tuntematon tai sitä ei osattu yhdistää sosiaalipalveluihin. Monelle palveluohjaajana toimiikin Google kun etsitään palveluja tai haetaan apua ongelmiin.

Palveluohjauksen tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet, järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytössä olevilla resursseilla sekä siirtyä instituutio- ja järjestelmäkeskeisistä palveluista käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Palveluohjaus on erityisen tärkeää ihmisen elämän muutos- tai siirtymävaiheissa, kuten koulusta siirtyminen työelämään.

Suomessa on kolme eri palveluohjausmallia; 1. Varsinainen palveluohjaus on tiivistä, jolloin asiakasmäärät jäävät pieniksi. Siinä työntekijä on päätoiminen palveluohjaaja, joka on riippumaton palvelujärjestelmästä. 2. Palveluohjauksellinen asiakastyö on osa palvelu- tai viranomaisverkostoon

kuuluvan työntekijän toimenkuvaa, johon kuuluu vastuu palvelujen toimivuudesta ja yhteensopivuudesta. 3. Palveluneuvonta on asiakkaille, joilla oma toiminnanohjaus ja elämän hallinta ovat kunnossa. Palveluneuvoja on asiakasryhmänsä oikeudet tietävä, palvelujärjestelmän asiantuntija, joka auttaa esimerkiksi palveluseteli-asiakkaita.

Toivottavasti tulevaisuuden uudistukset, kuten toimeentulotuen haku Kelalta vapauttaa sosiaalitoimiston henkilökunnan vastaamaan palveluohjauksen haasteisiin, kuten sen tunnettavuuden parantamiseen. Palvelut ovat nykyisin hyvin pirstaleiset ja asiakkaat eivät välttämättä tiedä niistä tai niiden tuottajista mitään. Palveluohjaajalla tulee olla kokonaisnäkemys palveluista ja asiakkaan palveluiden tarpeista yhteen sovittaessaan niitä. Tärkeää on löytää ja tunnistaa palveluohjauksen tarve sillä asiakas ei välttämättä tiedä mitkä palvelut kuuluvat hänelle tai ei ole voimavaroja hakeutua niiden piiriin.

Palveluohjaaja

Palveluohjaajana toimiminen edellyttää sosiaali- tai terveysalan perustutkintoa sekä kokemusta siitä asiakasryhmästä kenen kanssa ollaan kulloinkin tekemisissä. Palveluohjaajan pääasiallinen tehtävä on palveluiden varmistaminen ja koordinoiminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakas on aina toimeksiantaja, eikä palveluohjaajalla ole varsinaista viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Yhdessä palveluohjaajan avustuksella asiakkaalle tulisi kartoittaa asiakkaan omat henkilökohtaiset tavoitteet. Palveluohjaaja toimii aktiivisena osapuolena asiakasta tukien niin, että asetettuihin tavoitteisiin olisi mahdollista päästä.

Palveluohjaajan tulisi tarkastella maailmaa ennen kaikkea asiakkaan silmin kokonaisvaltaisesti. Onnistunut palveluohjaus perustuu molemminpuoliseen dialogisuuteen, kunnioitukseen sekä luottamuksellisuuteen. Palveluohjaaja toimii ikään kuin välikätenä asiakkaan maailman ja systeemimaailman välillä. Hyvät neuvottelu- ja vuorovaikutustaidot ovat näin ollen tärkeitä ominaisuuksia palveluohjaajan työssä.

Palveluohjausprosessi voidaan katsoa onnistuneeksi siinä vaiheessa kun asiakas on saavuttanut omat henkilökohtaiset tavoitteensa, kykenee suoriutumaan itsenäisesti sekä on tietoinen omista kyvyistään. Tavoitteellista on, että palveluohjaussuhteen päätyttyä asiakas jatkaa elämäänsä aiempaa itsenäisemmin ja palveluohjaajaltaan saamia apuja hyödyntäen.

Palveluohjauksen hyödyt

Palveluohjauksen hyötyihin kuuluu monia asioita, jotka pääosin linkittyvät toisiinsa eri palveluiden yhteistyön kautta. Yksi tunnetuimpia palveluohjauksen tarjoajia on KELA, joka on suuressa osassa esimerkiksi opiskelijoiden elämää. KELA hoitaa suuren osan rahallisista tuista, mitä ihmiset tarvitsevat, jos ovat opiskelijoita, työttömiä tai eläkeläisiä.

Palveluohjauksen hyödyt tulevat esille parhaiten suoraan tilanteessa, missä ihmisellä itsellään ei ole tietoa mitä palveluita hakea ja mistä, jolloin palveluohjaaja ohjaa asiakkaan oikean palvelun piiriin ja näin välttyään asiakkaan näkökulmasta turhilta käynneiltä useilla eri palveluntarjoajilla.

Palveluohjauksen suurimpia hyötyjä on se, että monet eri ammatilliset palveluntarjoajat voivat toimia yhteistyössä keskenään siten, että joku osaa ohjata heidät toisen ammattilaisen puheille sen jälkeen, kun he ovat saaneet apua yhden asian kanssa, sen alan asiantuntijan kanssa.

Kemin Hyvinvointitori

Kurssimme sisältöön kuului pikaisten haastatteluiden tekeminen Kemin Hyvinvointitorin tapahtumassa. Kyselimme Hyvinvointitorin kävijöiltä palveluohjauksen tunnettavuudesta ja kokemuksia palveluohjauksen toimivuudesta. Kyselyymme vastasi 20 kävijää, joiden keski-ikä oli 67 vuotta ja he asuivat pääasiassa Meri-Lapin alueella. Vain kolmasosa heistä tiesi, mitä tarkoittaa palveluohjaus. Monet vastaajista lähtisivät etsimään sosiaalipalveluita kivijalka sosiaalitoimistosta tai Internetistä, jos sen käyttöön oli mahdollisuus tai kykyä. Palveluiden riittävydestä ei ollut kovin selkeää kuvaa. Suurin osa vastaajista ei ollut tietääkseen koskaan käyttänyt sosiaalipalveluita, joten heillä oli käsitys näistä palveluista vain median ja kuultujen käyttökokemusten pohjalta. Tämän käsityksen mukaan sosiaalipalveluita ei suurimman osan mielestä ollut riittävästi, tai jos itse oli käyttänyt palveluita, oltiin samaa mieltä, että palveluihin pääseminen oli hankalaa ja aikaa vievää. Kävijöiden toiveena olisi laajempi palvelutarjonta sekä palvelumahdollisuuksien suurempi näkyvyys. Yksi vastaaja toivoi nuorisolle enemmän toimintaa ja palveluita, jotka ehkäisivät syrjäytymistä.

Yleinen vaikutelma oli, että sosiaalipalveluja näkyvämpiä ovat terveystalot ja niistä on paljon mielipiteitä. Sosiaalipalvelut nähtiin vastaajiemme keskuudessa häpeällisinä, joten kyselyyn oli todennäköisesti tämän takia hankala vastata, jos olisi sosiaalipalveluita käyttänytkin. Sosiaalipalveluja ei tunnusteta, jonka eteen Lapin ammattikorkeakoulun opiskelijat voisivat tehdä työtä, esimerkiksi jalkautumalla kansalaisten keskuuteen tekemällä ns. etsivää sosiaalityötä tai

järjestämällä mainoskampanjoita. Palveluohjauksen piiriin pääseminen tulisi saada helpommaksi, johon ehdottaisimme kutsua palveluiden kartoitukseen tiettyssä iässä, esimerkiksi eläkkeelle siirryttäessä. Opiskelijoina toivoisimme Lapin ammattikorkeakoulun sosionomi -koulutukseen lisää käytännönharjoituksia useiden esseiden sijaan, jotta palveluohjaus ja palvelut tulevat opiskelijoillekin tutummiksi.

Omavalvontasuunnitelmat ja laatukäsikirjat sosiaalialalla

Helena Jaakola, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Eveliina Kreivi, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Leena Kähkönen, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Susanna Laine, sosionomi (AMK)-opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Niina Lindell, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Kaisa Ruokojärvi, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Asiasanat: laatukäsikirjat, omavalvontasuunnitelma, työnvalvonta, valvonta, sosiaaliala

Sosiaalialan palvelulaatua pystytään tarkkailemaan ja kehittämään omavalvontasuunnitelman sekä laatukäsikirjojen avulla. Näiden työvälineiden avulla parannetaan sosiaalipalveluiden käytäntöjen läpinäkyvyyttä sekä taataan yhtenäisten käytäntöjen toteutuminen asiakkaille samalla mahdollistaen ja voimistaen asiakkaan osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Laadunvalvonnan ja palvelukehityksen työkalujen tavoitteena ovat asiakkaan osallistamisen mahdollistaminen, yhdessä toimimisen tehostaminen sekä työyhteisön kehittäminen edellä mainittuja tavoitteita tukevaksi. Toistaiseksi, moni ihminen ei ole tietoinen näiden kahden työvälineen olemassaolosta, vaikka ne on luotu asiakkaiden edun turvaamiseksi. Vielä vähäisempää on asiakkaiden tietoisuus laatuun liittyvästä palautteenantomahdollisuudesta, ainakin Meri-Lapin alueella. Tämä ilmeni, kun jalkauduimme kysymään paikallisilta yksityishenkilöiltä ja yhteistyökumppaneilta omavalvontasuunnitelmista, laatukäsikirjoista ja niihin liittyvistä palautteenantomahdollisuuksista Kemin syysmarkkinoille sekä järjestömessuille syyskuussa 2016. Kiinnitimme huomiota siihen, että kansalaisten ja jopa alan toimijoiden tietoisuus omavalvontasuunnitelmasta ja laatukäsikirjoista on vähäistä, vaikka ne näyttävät tärkeää roolia osana sosiaalialan palvelukehitystä.

Omavalvontasuunnitelma auttaa konkretisoimaan työyhteisön kulttuuria ja arvoja

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen laadunhallinnan työväline, joka asettaa sosiaalialan toimiyksikön vähimmäisvaatimukset toiminnalle ja sen kehittämiseksi. Vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen myötä omavalvontasuunnitelman tekeminen on pakollista muissakin kuin yksityisissä sosiaalitoimen yksiköissä, ja se on tehtävä puolen vuoden kuluessa toiminnan aloittamisesta (Husso 2014, hakupäivä 12.10.2016). Omavalvontasuunnitelman lakiin lisäämisen tarkoituksena on ollut parantaa asiakkaiden osallisuutta, asemaa ja oikeuksia antamalla heille mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujärjestelmien kehittämiseen (Kaukonen & Richter, 2015, 34, 39). Valviralla on tarjota valmis omavalvontasuunnitelman pohja, johon työyksikkö kokoaa omavalvontasuunnitelmansa. Pohjassa käsitellään muun muassa toimitilojen turvallisuutta, asiakkaan kohtaamista, palveluprosesseja, toimintaan liittyvän palautteen keräämistä ja asiakastietojen käsittelyä. Toimintaa suunniteltaessa on mahdollista kirjata ylös kehitysehdotuksia sekä muodostaa kehityksen toteuttamisessa käytettävät aikataulut. (Valvira 2016.)

Laadun vaatimuksen lähtökohdat ovat asiakkaiden tarpeesta nousevia ja sosiaalipalveluiden kehittämisen tulisi lähteä asiakkailta saadun palautteen pohjalta. (Kaukonen 2015, hakupäivä 12.10.2016) on todennut, että omavalvontaa tulisi harjoittaa, suunnitella ja tehdä koko työyhteisön voimin. Parhaimpaan kokonaistulokseen päästään, kun tehdään yhteistyötä sekä työyhteisössä että asiakkaiden kanssa (Kaukonen 2015, hakupäivä 12.10.2016). Työyhteisön keskinäinen yhteistyö korostuu omavalvonnan kehittämisprosessissa, sillä työntekijöiden on yhdessä toteutettava omavalvontasuunnitelman sisältöä osana käytännön työtä. Sosiaalityötä toteutetaan aina eettisten arvojen pohjalta, minkä vuoksi myös riskien hallinnassa on kyse arvojen toteutumisesta. Kun arvoja tarkastellaan työyhteisössä avoimesti, on arvokäsityksiä mahdollista yhtenäistää työyhteisön jäsenten kesken. Tämä mahdollistuu silloin, kun työntekijät jakavat keskenään käsityksensä työyhteisön arvoista. Yhteistyössä luodussa omavalvontasuunnitelmassa työntekijöiden konkreettinen asiakasosaaminen otetaan osaksi suunnittelua. Parhaimmillaan omavalvontasuunnitelma yhtenäistää työpaikkakulttuuria, sillä se tekee näkyväksi työpaikan arvot ja toimintatavat. Näin työntekijöitä voidaan motivoida sitoutumaan omavalvonnan sisällön toteuttamiseen työssään, sillä osallisuus luo yhtenäisyyttä.

Työyhteisössä vallitseva toimintakulttuuri kootaan yhteen omavalvontasuunnitelmaan, joka mahdollistaa työn arvioinnin sekä kehittämisen kohti asiakaslähtöisempää toimintaa. Omavalvontasuunnitelma ei ole kuvaus työpaikan ihanteista, vaan se kertoo realistisesti palveluun liittyvistä uhkista sekä riskeistä ja palvelun onnistumisen kannalta kriittisistä työvaiheista. Sitä tulisi

muokata tasaisin väliajoin saadun ja kerätyn asiakaspalautteen myötä ja sitä tulisi säännöllisesti päivittää vastaamaan työn sisältöä. Jatkuva arviointi on edellytys onnistuneelle omavalvonnalle.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava kuka vastaa riskien hallinnasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja puutteista eteenpäin esimiehelleen ja tarvittaessa Valviraan salassapitosäännöksiä tätä rajoittamatta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 5:48 §). Omavalvontasuunnitelma on toimitettava viranomaisille pyydettyä ja sen tulisi olla julkisesti näkyvillä. Epäkohtien paljastaminen on haasteellista työyksikössä, jossa siedetään heikosti kritiikkiä. Riskeistä ja tapahtuneista virheistä keskusteleminen vaatii työyhteisöltä uudenlaista avoimuutta ja keskustelukulttuuria, jossa ei syyllistetä työntekijöitä. Näin omavalvontasuunnitelma toteuttaa avoimuuden periaatetta myös työyhteisön sisällä. (Tiitinen 2016, hakupäivä 27.10.2016.)

Laatukäsikirjat - kuka laadun määrittää

Laatukäsikirjan tarkoituksena on kuvata organisaation toimintaa työntekijöille sekä asiakkaille. Laatukäsikirjan avulla toiminnasta pystytään tekemään entistä läpinäkyvämpää ja avoimempaa. Toisaalta sitä voidaan hyödyntää palveluiden esittelyssä ja organisaation markkinoinnissa. Laatukäsikirjoihin sisältyy laatupolitiikka, joka koostuu käytännön toimintaan liittyvistä sopimuksista, seurantatavoista ja suunnitelmista, jonka avulla organisaation toimintaa ohjataan. Laatukäsikirjaan sisällytetään myös organisaatiossa toteutettavat perustehtävät koskien esimerkiksi yksikön hoitoa, kuntoutusta, palvelua ja toiminnan arviointia. Laatukäsikirjaa laatiessa organisaation on tärkeä pohtia sitä, mitä laatu juuri heidän yksikössään tarkoittaa. (Hovi- Ukkonen 2011, 19-21.)

Soikkeli (2013, 46) esittää, että laatu voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen; rakenne-, prosessi-, ja tuloslaatuun. Laadun ulottuvuuksia voidaan määrittää asiakkaan, työntekijän tai palvelun järjestäjän näkökulmasta. Rakennelaatuun kuuluvat organisaation henkilöstön ammattitaito, toimintaympäristön fyysiset puitteet, koulutusmahdollisuudet ja riittävät voimavarat.

Prosessilaatuun kuuluvat esimerkiksi työn käytännöt eli erilaiset työotteet, luotettavuus, sekä säädösten ja ohjeiden noudattaminen. Tuloslaatuun kuuluvat asiakastyytyväisyys, asiakkaan kokemus arvokkaasta kohtaamisesta sekä toimintakyvyn koheneminen. Työntekijän näkökulmasta tähän liittyy saavutettavissa olevan toimintakyvyn taso ilman haitallisia seurauksia. Tuloslaadussa palvelujen järjestäjille on tärkeää tehokas voimavarojen käyttö. (Soikkeli 2013, 46.)

Laadun ulottuvuuksia			
	Rakennelaatu	Prosessilaatu	Tuloslaatu
Asiakas	osaava henkilöstö, asianmukaiset ja siistit tilat, oikeat työvälineet	luotettavuus, kohteliaisuus, palvelun oikea-aikaisuus, hyvä informaatio	asiakastyytyväisyys, toimintakyvyn parantuminen, kokemus arvokkaasta kohtaamisesta
Työntekijä	hyvä koulutus, oikea hoito ja hoiva oikeaan aikaan, hyvä informointi	oikeat toimenpiteet, oikea tilannearvio, hyvä yhteistyö, toimiva palautejärjestelmä	saavutettavissa olevan toimintakyvyn taso, ei haitallisia seurauksia
Palvelun järjestäjä	riittävät voimavarat, hyvä tietämys	taloudellisuus, oikea-aikaisuus, säädösten ja ohjeiden noudattaminen	voimavarojen tehokas käyttö

Kuva 1. Laadun ulottuvuuksia. Sosiaaliala 2014.

Laadun määrittämisen tukena toimivat laatusuositukset. Niiden tavoitteena on kehittää asiakaslähtöistä toimintaa, tukea laadukasta palvelutuotantoa sekä rohkaista toimimaan hyväksytyjen periaatteiden ja päämäärien mukaisesti. Palvelukohtaisia laatusuosituksia on luotu esimerkiksi lastensuojeluun, vammaisten ihmisten asumispalveluihin, kouluterveydenhuoltoon sekä päihdepalveluihin. (Laatusuositukset 2015, hakupäivä 12.10.2016.)

Laissa ei ole määritelty laatukäsikirjojen pakollisuutta osana sosiaalialan organisaation toimintaa, mutta totesimme, että ne antavat tärkeää tietoa organisaatiosta ja sen toimintatavoista sekä asiakkaalle että työntekijälle. Laatukäsikirjat toimivat ihannetilassa sosiaalitoimiyksikössä tehdyn työn pohjana, sillä sitä laatiessa on pohdittava eri näkökulmista mitä laadukas työ kyseisessä organisaatiossa tarkoittaa.

Mietintää

Omavalvontasuunnitelma on ilmiönä uusi ja käsitteenä tuntematon. Suunnitelma on julkista tietoa, mutta huomasimme, että esimerkiksi Meri-Lapin alueen sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmia ei ole helppoa löytää ainakaan internetistä, josta moni suomalainen etsii viranomaispalveluita koskevaa tietoa (Tilastokeskus 2015, hakupäivä 27.10.2016; Tilastokeskus 2014, hakupäivä 27.10.2016). Omavalvontasuunnitelman kirjoittaminen saattaa olla haasteellista, sillä kirjatun tiedon on oltava ymmärrettävissä niin asiakkaan kuin työntekijän silmissä. Konkreettisuus ja käytännönläheisyys helpottavat omavalvontasuunnitelman hahmottamista molempien näkökulmasta.

Edellä mainittu konkreettisuus toimintaprosesseja avaavine esimerkkeineen ovat myös laatukäsikirjojen luomisprosessin taustalla vallitsevana ajatuksena. Laatukäsikirjojen tarkoituksena on lisätä organisaation läpinäkyvyyttä ja tehdä toiminnan sisällöstä avointa asiakkaalle sekä työntekijöille. Laatukäsikirjaa luodessa olisi syytä pohtia, miten sen sisältö tehdään tutuksi työntekijöille sekä sitä, tavoittaako laatukäsikirja asiakkaat. Lisäksi huomioon tulisi ottaa luodun sisällön ymmärrettävyys; sisältääkö käsikirja sellaisia käytännön esimerkkejä, jotka ovat asiakkaan ymmärrettävissä. Kuten omavalvontasuunnitelmaa tehdessä myös laatukäsikirjaa laatiessa on tärkeää lähestyä sisältöä ja käytäntöjä asiakkaan näkökulmasta. Laatukäsikirjoja selatessamme huomasimme, että tämä vaatii joiltain Meri-Lapin organisaatiolta käsikirjojen päivittämistä. Yhteistyössä organisaation, työntekijöiden ja asiakkaiden välillä saadaan aikaan paras tuotos.

Omavalvontasuunnitelman ja laatukäsikirjan uhkana on jäädä asiakaskunnalle täysin tuntemattomaksi käsitteeksi, sillä sen etsiminen ja siihen tutustuminen vaatii asiakkaalta perehtymistä ja valveutuneisuutta. Laatutavoitteista ja riskien hallinnasta asiakkaille kertominen kuuluu mielestämme osaksi työntekijöiden työnkuvaa korostaen heidän tietämystä ja ymmärrystä palvelujärjestelystä sekä niihin vaikuttamisesta. Uhkana on, että kaikki kehittämisen osallisuus jää vain puheen tasolle. Tämän ehkäisemiseksi on sosiaalipalveluiden toimituksissa syytä perehtyä sekä omavalvontaan että laatukäsikirjoihin asiakaslähtöisen palvelukehityksen työkaluina.

Laadun ja arvioinnin työkalut

Oula Arpiainen, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Pirjo Isometsä sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Sini Sorri sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Laura Vipusaari, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Katja Vähä, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Alexi Ylitervo, sosionomi (AMK) -opiskelija, Lapin Ammattikorkeakoulu

Laadun arvioimiseen tarkoitettuja työkaluja on saatavilla useita ja niiden avulla saadaan hankittua hyvin erilaista sekä eritasoista tietoa. Laadun mittaaminen ei kuitenkaan ole helppoa, sillä sitä ei pystytä mittaamaan suoraan. Eri työkalujen ja menetelmien avulla saadaan kuitenkin tuloksia, joiden avulla voidaan tehdä päätelmiä laadusta. Arviointi tuo työn tuloksia ja vaikutuksia näkyville ja tarjoaa näin mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen. (Kivipelto, Kotiranta & Karjalainen 2010, 8.)

Laadun kehittämisen kannalta on tärkeää, että työyhteisössä on selkeä toiminta-ajatus ja strategia. Kaikkien työyhteisön jäsenten tulisi olla kiinnostuneita työn laadusta ja olla valmiita kehittämään omaa työtään. Se vaatii työyhteisön jäseniltä yhteistyötä ja taitoa ja mahdollisuutta keskustella toimintatavoista ja laadun kehittämisen mahdollisuuksista. (Vuori 2002.)

Arviointia aloitettaessa tulee miettiä miksi ja kenelle arviointia ollaan tekemässä. Se antaa näkökulman toiminnan arvottamiselle. Sen jälkeen voidaan miettiä mitä ja miten arvioidaan. Aineiston keruussa voi muun muassa käyttää apuna laatu- ja arviointityökaluja joko menetelmänä tai soveltaen. Valittaessa työkalua tulisi kuitenkin pohtia, onko menetelmä käyttötarkoitukseen sopiva, soveltuuko se toimintatapoihin ja osataanko sitä käyttää. (Soste;Soste.)

Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat paljon käytettyjä, mutta niiden soveltuvuus yksinään sosiaali- ja terveysalalle on ollut kritisoinnin kohteena, sillä ne eivät arvioi asiakkaiden todellista tyytyväisyyttä palveluun, vaan tyytyväisyyttä jonkun toisen määrittelemiin kriteereihin. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla paljon käytetyssä BIKVA-mallissa lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta. Asiakkaat määrittelevät arviointi kysymykset omien kriteeriensä perusteella, jotta laadun arviointi kohdistuu oikeisiin näkökulmiin alalle soveltuvasti. Arviointiprosessi on portaittain ylöspäin etenevä, joka kantaa niin asiakkaiden, kuin työntekijöidenkin mielipiteet aina johdolle ja poliittisille päättäjille asti, jotta muutosmahdollisuudet olisivat mahdollisimman realistiset. (Krogstrup 2004, 3-7)

Kyselimme eri järjestöiltä Lapin ammattikorkeakoulussa järjestetyissä järjestömessuilla heidän tavoistaan arvioida laatua. Monella järjestöllä olikin tapana käyttää valmista kyselylomaketta, jossa kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelusta. Osa järjestöistä kertoikin juuri asiakkailta saadun palautteen olevan erittäin tärkeä palveluiden laadun kehittämisen kannalta. Osa järjestöistä ei tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyitä ollenkaan, mutta innostuivat ajatuksesta, jotta saisivat mahdollisuuden kehittää toimintaansa.



Kuva 2. Järjestömessut Kosmoksessa. (Heli Lohi)

Jalkauduimme myös Kemin syysmarkkinoille yhteistyössä Lapin AMK:n Hyvinvoinnin torin kanssa. Kyselimme toriväeltä mitä mieltä he olivat sosiaalipalveluista, ovatko he vastanneet kyselyihin tai antaneet palautetta. Osa vastaajista ymmärsi, että sosiaalipalveluilla tarkoitetaan samaa kuin terveydenhuolto. Tyytymättömyyttä sosiaali- ja terveystalveta kohtaan aiheuttivat liian pitkät jonotusajat ja työnlaatu. Sote-uudistuksen myötä esimerkiksi palveluiden pelättiin karkaavan vielä kauemmas kemiläisten saatavilta. Moni vastaajista kertoi osallistuneensa kyselyihin ja antaneensa palautetta, mutta kokivat, ettei sillä ole ollut mitään vaikutusta.

”Ei tule sanottua, vaikka ois mielipidettä. Siellä on viisaampia, saavat päättää.”

Edellä mainitun vastauksen antoi eläkkeellä oleva seniori. Mielipide jäi mietityttämään meitä. Kuinka saamme ihmisten hiljaisen tiedon selville, mikäli heidän päällimmäinen tunne on, ettei kyselyihin vastaamisella ole mitään hyötyä. Ihmisten luottamuksen saamiseen eivät auta hienoimmatkaan mittarit. Pidämme erittäin tärkeänä sitä, että kyselyistä saadut tulokset tuodaan julkiseen keskusteluun ja niistä raportoidaan selkeästi. Ihmisellä joka käyttää aikaansa kyselylomakkeen täyttämiseen ja palautteen antamiseen, tulisi olla myös oikeus kuulla sen vaikutuksesta toimintaan. Tämä kannustaisi

ihmisiä antamaan palautetta ja tämän kautta toimintaa saadaan kehitettyä. Laatua arvioitaessa ollaan niin palveluntuottajan, kuin asiakkaankin asialla.

Lopuksi

Vielä ei tiedetä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon uudet ”alueelliset palkiset” toimivat, millaisia hallinnollisia yksiköjä ne ovat ja mitä ne kykenevät tarjoamaan alueensa asukkaille. Sosiaalipalvelut eivät ole muusta yhteiskunnasta erillinen saareke vaan niihin jättävät jälkensä eri tasot ja tahot alkaen globaaleista kehityskuluista yksittäisen toimijan laatutoiveisiin ja ratkaisuihin. Asiantilan tarkastelussa olisikin huomioitava laajempi makroekonominen toimintaympäristö, järjestelmätason muutokset ja varsinaisen toiminnan tason uudet käytännöt ja kokeilut. Näihin kaikkiin kohdistuu muutospainetta, joissa korostuvat uuden julkishallintoajattelun (NPM) mukaiset tehokkuuden ja tuottavuuden paranemiseen liittyvät oletukset. (Junnila & Whellams 2016, 18-22.)

Meneillään olevien uudistusten ja palveluntuottajien kilpailutuksen vaikutuksia asiakkaiden valinnanvapauteen tai palvelujen laatuun on osoittautunut varsin vaikeaksi ennakoida (Linnosmaa 2016). Uusliberalistinen retoriikka on ohjannut julkisten palvelujen uudistamista monissa maissa. Pohjoismaista hyvinvointimallia on viimeisten vuosikymmenten aikana sopeutettu ja muutettu. Muutoksen suunnista ja vaikutuksista on kaikkialla kaivattu sekä tietoa että laajempaa kansalaiskeskustelua, mutta myös sosiaalialan asiantuntijoille on toivottu vahvempaa, kriittisempää ja kantaaottavampaa roolia. (esim. Valkama 2012; Vidje 2013; Spolander et al. 2014.)

Tämän opintojakson puitteissa tarkasteltiin erityisesti kuntalaisten ja palvelun käyttäjien kokemuksia, palvelujen tuottajapuolelta rajauduttiin paikallisiin palveluihin. Hyvinvointitorilla ei kysytty erikseen lakisääteisistä ja ei-lakisääteisistä palveluista, ei myöskään jaoteltu niitä tuottajatahon mukaan. Silti vastauksia voi pitää hieman yllättävinä, sillä Meri-Lapissa ei niinkään pelätä sosiaalipalvelujen karkaavan. Pelkoja ei ole, koska sosiaalipalvelujen käsite ja sisältö eivät ole ihmisille tuttuja (!) Sote-uudistuksessa tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon horisontaalinen ja vertikaalinen integraatio (Sitra & STM 2016). Sosiaalipalvelujen on kuitenkin pelätty jäävän terveydenhuollon jalkoihin. Ryhmien tekemien haastattelujen perusteella pelko ei näyttäisi olevan aivan aiheeton.

Suuri haaste tuntuisi olevan kuntalaisten aito kuuleminen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen. Niin sanotussa elämäkeskeisessä suunnittelussa (Life-Based Design) palvelujen

suunnittelun keskiössä ovat ihminen ja hänen toimintaympäristönsä. Palvelujen tehtävä on tukea ihmisten hyvää elämää ja arkea sekä vastata heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. Teknologian roolia tarkastellaan tästä näkökulmasta nimenomaan kysymällä mihin sitä tarvitaan ja miten se tuo palveluille lisäarvoa. (Leikas & Launiainen 2016, 36.)

On kuitenkin ihan eri asia, miten nämä periaatteet sopivat yhteen erilaisten ohjausmekanismien kanssa. Esimerkiksi palveluohjauksessa oleellisinta on, että ihmiset löytävät tarvitsemansa palvelut kun tuottajatahoja on useita eikä oma kunta niistä enää vastaa. Kuka vastaa jatkossa palveluohjauksesta ja sen laadusta? SITRAn ja STM:n luonnostelemassa palvelupakettimallissa palveluohjaus sisällytetään tuotteeksi kaikkiin sosiaali- ja terveystalouden osiin. Tämä tarkoittaa sen asemoimista eri tuottajien kilpailutettaviin palveluihin. (Sitra & STM 2016).

Nykyisen kuntalain mukaan kuntalaisille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Käyttäjälähtöinen suunnittelu edellyttää myös vuorovaikutteista viestintää. (Suomen Kuntaliitto 2016.) Ihmiset eivät välttämättä ole tietoisia valittavanaan olevista vaihtoehdoista vaan on havaittu, että tiedon puute ja välimatkat ovat esteitä valintojen tekemisen lisääntymiselle (Kaikkonen ym. 2016). Tämä kävi ilmi myös pienimuotoisessa kenttätyössämme.

On tärkeää, että osallistumisen tavat tavoittavat laajasti palvelujen käyttäjät ja eri väestöryhmät. Tutkimuksen valossa hyväosainen väestö, etenkin korkeassa yhteiskunnallisessa asemassa olevat, ovat parhaiten kykeneviä ajamaan omia intressejään (Rapeli & Borg 2016, 375). Hyväosaiset eivät usein tunnista rakenteiden vaikutusta esimerkiksi köyhyyteen (Saari 2015) mutta he ovat niitä jotka usein päättävät näistä rakenteista. Sosiaalisen asiantuntijat voisivat ojentaa taskulamppunsa ja valottaa maaston näitäkin osia. Kansalaisten arkiympäristöjen tutkimisessa voi eri tavoin hyödyntää esimerkiksi ns. puntaroivan demokratian osallistumismallia. Sen tarkoituksena on kerätä kansalaiskokemuksia ja kehittämisen ideoita keskustelemaan ilmapiiriin pyrkivillä kansalaisfoorumeilla kuten oli esimerkiksi Tornion turvallisuuskahvila. (Vaasan yliopisto 2016.)

Palvelujärjestelmässä on tilausta sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön kehittämiseksi. Esimerkiksi toimeentulotuen uudistamista selvittänyt työryhmä (2015) kaipaa suunnitelmallisuutta palveluprosessien kehittämiseen ja vaikuttavuuden tarkasteluun sekä integroivien ja ilman ajanvarausta saavutettavien matalan kynnyksen palvelumallien lisäämistä sosiaalipalveluissa. Työryhmä peräänkuuluttaa myös rakenteellisen työn kehittämistä, jossa sosiaalisen asiantuntijat profiloituvat paikallisina asiantuntijoina, toimijoina ja kehittäjinä.

Sosiaalialan ammattikorkeakouluopinnoissa työelämä kehittämistarpeineen on lähtökohtaisesti tärkeä oppimisen, tutkimisen ja kehittämisen ympäristö. Myös sosiaalityön yliopisto-opinnoissa käytäntötutkimus on vahventunut (ks. esim. Socca 2016) ja sosiaalityössä on kiinnostuttu ihmisten palvelukokemuksesta, heidän osallisuudestaan palvelujen suunnittelussa ja kokeilemisesta työmenetelmänä (Muurinen & Lovio 2016).

Toteutuneen opintojakson aikana on kurottu kasaan etäisyyttä korkeakouluympäristön ja kuntalaisten elinympäristön välillä ja sovellettu pienimuotoisesti kohderyhmälähtöistä tietotyötä (Kairala ym. 2012). Jatkossa oppimisen työkaluina voisivat toimia laajemmatkin yhteisöanalyysit (Stakes 2000), pienimuotoiset selvitykset ja erilaiset kokeilut kuten säännölliset kansalaiskahvilat, joiden puitteissa kootaan tietoa vuorovaikutuksellisissa prosesseissa. Näillä eri väestöryhmien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omiin palveluihinsa lisättäisiin edellyttäen, että tieto niistä välitetään päättäjille.

Yhtenä kysymyksenä tapahtumissa oli, mitä Lapin ammattikorkeakoulu voisi tehdä. Meille tarjottiin tähän joitakin vastauksia ja kehittämideoita, kuten on käynyt ilmi edellisissä luvuissa. Voimme olla mukana tekemässä ja vaikuttamassa muiden toimijoiden kanssa alueemme palvelujen kehityssuuntiin. Muuten voi hämärä laskeutua sosiaalipalvelujen ylle ja kauas on yhä pidempi matka.

Lähteet

Hannu, H. & Muurimäki, R. 2015. Oppimista ylösalaisin - kuinka mahtavaa! Teoksessa Haasio, A., Zechner, M. & Päällysaho, S. (toim.) Internet, verkkopalvelut ja tietotekniset ratkaisut opetuksessa ja tutkimuksessa. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 22. s.83-95.

Hovi-Ukkonen, E. 2011. Lastenkoti Kotirauhan laatukäsikirja. Opinnäytetyö ylempi AMK. Lahden ammattikorkeakoulu.

Husso, R. 2016. Kysymyksiä ja vastauksia sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmasta. Valvira.

Viitattu 12.10.2016. http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksia_ja_vastauksia

Husso, R. 2014. Sosiaalihuollon omavalvonta. Valvira. Viitattu 12.10.2016.

http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/ikaihminen_toimijana/tiedotuksia/Husso_250214.pdf

Ilmarinen, K. Aalto, A-M & Muuri, A. 2016. Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. THL. <http://www.julkari.fi/handle/10024/130696>

Junnila, M. & Whellams, A. 2016. Muuttuva toimintaympäristö. Teoksessa Junnilla, M. , Hietapakka, L. & Whellams, A. (toim.) 2016. Hallintoalamaisesta aktiiviseksi valitsijaksi. Valinnanvapauden muotoutuminen sote-palveluissa. THL Raportti 11/2016. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130823/RAP2016_011verkko.pdf?sequence=3

Järvi, S., Kynkäänniemi, T. & Kuosmanen, V. 2015. Opiskelijasta kriittiseksi yhteiskuntatoimijaksi – Itseohjautuvaa ja tutkivaa oppimista kumppanuuksien kehyksessä.

Kaikkonen, R. ym. 2016. Väestön kokemuksia valinnanvapaudesta. Teoksessa Junnilla, M. , Hietapakka, L. & Whellams, A. (toim.) 2016. Hallintoalamaisesta aktiiviseksi valitsijaksi. Valinnanvapauden muotoutuminen sote-palveluissa. THL Raportti 11/2016. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130823/RAP2016_011verkko.pdf?sequence=3

Kairala, M., Lähteinen, S. & Tiitinen, L. 2012. Rakenteellisen sosiaalityön osaaminen sosiaalityön opetuksen käytäntöyhteydessä. Teoksessa Tuohino, T., Pohjola, A. & Suonio, M. (toim.) Sosiaalityön käytännön opetus liikkeessä. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=64b15976-1b21-4e9d-9ae7-a4c60543ea88>

Kangastie, H. & Mastosaari, P. 2016. Osaamis- ja ongelmaperustainen oppiminen Lapin ammattikorkeakoulussa -Opiskelijan opas 2016 <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115049/C%203%202016%20Osaamis%20ja%20ongelmaperustainen%20oppiminen.pdf?sequence=1>

Kaukonen, N. & Richter, V. 2015. Sosiaalipalvelujen omavalvonta turvaamassa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisesta. Pro gradu – tutkimus. Itä-Suomen Yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151039/urn_nbn_fi_uef-20151039.pdf

Kettunen, P. Hyvinvointivaltion yhteiskunta. Teoksessa Autto, J. & Nygård, M. (toim.) 2015. Hyvinvointivaltion kulttuuritutkimus. Lapin yliopistokustannus. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61861/Hyvinvointivaltion_kulttuuritutkimus_pdf_A.pdf?sequence=4

Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija & Karjalainen, Pekka 2010. Laadun ja vaikuttavuuden arviointi sosiaalipalveluissa. Suuntaaja lehti 1/2010. Teema-artikkeli. Hakupäivä 13.10.2016.

<https://www.aspa.fi/sites/default/files/Suuntaaja12010.pdf>

Krogstrup, H. 2004. Asiakslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. Helsinki: Stakes. Viitattu

24.10.2016. <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1>

Kuivalahti, M. (toim.) 2015. Köydenpunojan pedagogiikka. Hämeen ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98418/HAMK_koydenpunojan_pedagogiikka_2015_ejulkaisu.pdf?sequence=1

Kunnat.net. Lastensuojelun laatua linjataan ensimmäistä kertaa suosituksella. [viitattu: 12.10.2016]

Saatavissa:<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/05/Sivut/lastensuojelun-laatusuosituksset.aspx>

Larjovuori, R-L, Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat

kuntapalveluiden kehittäjiksi . Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf

Leikas, J. & Launiainen, H. (toim.) 2016. Anni ja Onni. Huomaamaton teknologia arjen apuna.

Miina Sillanpään Säätiön julkaisusarja B:41. http://www.miinasillanpaa.fi/wp-content/uploads/2014/12/Anni_ja_Onni_sisus_www_final.pdf

Linnosmaa, I. 2016. Miten kilpailu vaikuttaa hintoihin ja laatuun sote-palveluissa?OPTIMI.

Terveys- ja sosiaalitalouden uutiskirje.

<https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/talous/optimi-terveys-ja-sosiaalitalouden-uutiskirje/2016/miten-kilpailu-vaikuttaa-hintoihin-ja-laatuun-sote-palveluissa->

Muurinen, H. & Lovio, I. 2016. Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa Satka, M. ym. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166389/K%c3%a4yt%c3%a4nt%c3%b6tutkimuksen_taito_julkaisu.pdf?sequence=1

OKM 2015. Avoin tiede ja tutkimus –käsikirja

<http://avointiede.fi/tiedonhallinta#sthash.i9QGKqDV.dpuf>

<http://avointiede.fi/documents/10864/12232/Avoimen+tieteen+ja+tutkimuksen+k%C3%A4sikirja+osa+2+versio+0.7/d61a3720-5e0a-40f8-917b-725be0edd474>

Paliskunnat 2016 <http://paliskunnat.fi/poro/poronhoito/paliskunnat/>

Rapeli, & Borg, Sami. Teoksessa Kimmo Grönlund, K. & Wass, H. (toim.) 2016. Poliittisen osallistumisen eriytyminen.

Eduskuntavaalitutkimus 2015. Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 28/2016.

Räsänen, M. (toim.) 2014. Innovaatiokompetensseja mittaamassa. Opas innovaatiovalmiuksien arviointiin. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 90.

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164988.pdf>

Sitra & STM 2016. Tiedosta tekoihin. Palvelupaketit tietojohdamisen työkaluina.

Socca 2016. Mitä on sosiaalityön käytäntötutkimus? <http://www.socca.fi/tutkimus/kaytantotutkimus>

Soikkeli, M & Warsell, L. 2013. Laatutähteä kiertämässä- Ehkäisevän päihdetyö laatukäsikirja. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino Oy

SoleOps2016. Opetussuunnitelmat. Ryhmän opetussuunnitelma.

https://soleops.lapinamk.fi/opsnet/disp/fi/ops_OpetTapTeks/tab/tab/sea?opettap_id=8758424&stack=push

Sociopolis: 28.9.2015 Omavalvontakoulutus I - Sosiaalihuollon omavalvonta. Puheenvuoro Niina Kaukonen. Viitattu 12.10.2016.

<http://proconne.ulapland.fi/p76516065/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>

Sociopolis: 2.12.2015 Omavalvontakoulutus II – Riskienhallinta. Puheenvuoro Niina Kaukonen. 12.10.2016.

<http://www.luc.fi/loader.aspx?id=536a50fb-f3f8-46a8-a22c-65de84d819ef>

Sosiaaliala.fi. Laadunhallinnan abc. [viitattu 12.10.2016] Saatavissa:

<http://www.sosiaaliala.fi/tavoitteemme/vastuullisuus/laadunhallinnan-abc/>

Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. Arvioinnin suunnittelu. Viitattu 16.10.2016.

<http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointi-jarjestoissa/arvioinnin-suunnittelu.html>

Soste Suomen sosiaali ja terveys ry. Arviointityökaluja. Viitattu 16.10.2016.

<http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointi-jarjestoissa/arviointityokaluja-3.html>

Spolander, G. et al. 2014. The implications of neoliberalism for social work: Reflections from a six-country international research collaboration. *International Social Work* 2014, Vol. 57(4) 301–312.

Stakes 2000. Ideakortti 3/00.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75900/ideakortti3_00.pdf?sequence=1

Sote- ja maakuntauudistus 2016. STM. <http://alueuudistus.fi/etusivu>

Suomen Kuntaliitto 2016. Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. ISBN 978-952-293-390-4

Tasa-arvovaje 2016. Tasa-arvovaje –hanke. http://www.tasaarvovaje.fi/?page_id=8

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Laatusuosituksien. [viitattu: 12.10.2016] Saatavissa:

<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/etusivu/laadunhallinta/laatusuosituksien>

Tiitinen, L. 2016. Omaohjaus. Hakupäivä 27.10.2016.

https://prezi.com/w7cauopewekw/omahaajuvonta/?utm_campaign=share&utm_medium=copy

Tilastokeskus 2015. 1. Internetin käytön muutoksia. Hakupäivä 27.10.2016.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_001_fi.html

Tilastokeskus 2014. Suomalaiset ovat Euroopan kärkeä sähköisessä asiointissa. Hakupäivä 27.10.2016.

http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-09-29_007.html

Toimeentulotuen uudistamista selvittävä työryhmä 2015. Toimeentulotuen uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:28.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126357/URN_ISBN_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1

Vaasan yliopisto 2016. Tornion turvallisuuskahvila 25.5.2016. Yhteenveto.

http://www.uva.fi/fi/sites/turvallisuuskahvila/tornion_turvallisuuskahvila/tornion_turvallisuuskahvilan_yhteenveto.pdf

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. ACTA WASAENSIA NO 267. Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7.

http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Vidje,. (ed.) 2013. Focus on The Nordic Welfare Model. Nordic Centre for Welfare and Social Issues.

http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/7117/Nordic_Welfare_Model_Web.pdf

Viinamäki, L. & Pohjola, A. 2016. Sosiaalialan T-osaaminen Sote-uudistuksessa. AMK-lehti 2/2016. <https://uasjournal.fi/tyoelama/sosiaalialan-t-osaaminen-sote-uudistuksessa/>

Vuori, Matti 2002. Laatu pähkinänkuoressa. Laadun kehittäminen. Viitattu 13.10.2016

<http://www.mattivuori.net/kehittaminen/laatu-pahkinankuoressa/index6.htm>

tuoretta tietoa paikallisten palvelujen toimivuudesta

