

Johdanto laadunhallintaan

Mikko Mäntysaari

Laatureformin taustat

- New Public Management – Britanniasta liikkeelle lähtenyt julkisen hallinnon uudistusliike.
- NPM:n menetelmistä yksi keskusteluimmista on laadunhallinta.

Miksi laatu

- Onko laadusta puhuminen järkevää kun työttömyyttä ja köyhyyttä on riittävästi
- Annetaanko laatuteeman levätä ja odottaa parempia aikoja
- Koska on hyvä aika?
- Ajattelussa on vääriäolettamuksia laadustajasevaatimistares ursseista.

Laatua koskevat väärät kannat

- Laadusta puhuminen ei merkitse kannanottoa palvelujen nykyiseen laatutasoon.
- Laatu on mittakäsite; vrt metrin mitta.
- Laatu merkitsee palvelujen laatutason systematisointia.
- Optimitasoa olemassa olevilla resursseilla
- Kyse ei siis ole ylellisyydestä.

Laatuun herätään kriisin oloissa

- USA käynnisti laajan laatuohjelman toisen maailmansodan puhjettua.
- Japani teki samoin hävityn sodan jälkeen.
- Jälleenrakennuksessa laatutyöllä oli tärkeä merkitys.

Laadunhallinta uhkana

- Laatu voi olla myös uhka professionaalille sosiaalityölle.
- Uhat on hyvä tunnistaa jotta niihin voi varautua.

Esimerkki Glenn Mills

- Nuorisoriikollisille tarkoitettu laitos, ks. <http://www.glenmillsschool.org/>
- Laitoksen toimintaperiaatteet ristiriitaisia. Tavoite on opettaa nuorille käyttäytymissääntöjä. Vain normitettua saa tehdä. (Kaikille sallitulle toiminnalle on normi).
- Hoitotulokset hyviä: uusintariikollisuus vähenee. Laitos väittää, että nuoret työllistyvät hyvin.

Mitä saa -- mitä ei saa tehdä

- Ei saa tupakoida
- Ruokailun jälkeen tuoli siirretään pöydän alle
- Missään tapauksessa ei saa lainata tavaroitaan toisille
- Ystävystyminen toisten asukkaiden kanssa voi olla haitaksi resosialisaatiolle.
- Informaali kulttuuri on saatava hallintaan.

Rehtori Ferrainolan periaatteet

- Oma jengitausta
- Psykologit ja sosiaalityöntekijät irtisanottiin
- Tilalle palkattiin liiketaloustieteilijöitä
- Sielujen Mcdonalds: vaikuttaa aika oudoilta ideoilta.
- Malli leviää Eurooppaan, ainakin Saksaan ja Hollantiin.

Sosiaalihuollon laatu

- Englannin laatuskandaalit
- Viimesijaisen toimeentulotuen laatuongelmat
- Virheitä tulee kaikissa sosiaalihuollon toiminnoissa.
- Miten virheitä pyritään ennaltaehkäisemään.

Victoria Climbién tapaus

- Norsunluurannikolta Englantiin muuttanut Victoria kuoli vuonna 2000 isotätinsä ja tämän puolison pahoinpitelemänä siitä huolimatta, että hän oli sosiaali- ja terveystieteiden seurannassa.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Murder_of_Victoria_Climbié
- Every child matters – ohjelma
(<http://www.everychildmatters.gov.uk/>)

Laming raportti

- Lordi Lamingin johdolla valmisteltiin raportti, jossa Victoria Climbién tapausta tarkasteltiin – raportti johti laajaan keskusteluun.
- Tutustu raporttiin:
- <http://www.victoria-climbie-inquiry.org.uk/finreport/report.pdf>
- Mieti, mitätapauksesta olisi opittavissa suomalaisessa kontekstissa

- Lastensuojelun kritiikki on jatkunut Britanniassa.
- Yksityisten sosiaalityöntekijöiden syyllistämisen sijaan on korostettu koko järjestelmän uudistamisen tarvetta.
- Keskustelulla on ollut suuri vaikutus englantilaisten käsityksiin sosiaalipalvelujen laadusta.

- Sosiaalityön ammatin on kyettävä osoittamaan että siitä on hyötyä
- Tähän tarkoitukseen laadunhallinta on hyvä väline – mutta ehkä myös väline, johon sisältyy riskejä.

Joitakin teoksia:

- Lawrence L. Martin (1993) Total Quality Management in Human Service Organizations. Sage.
- Ismo Lumijärvi & Jussi Jylhäsaari (1999) Laatujohtaminen ja julkinen sektori.
- Paul Lillrank (1998) Laatuajattelu.