



# Osaamisella laatua sote-palveluihin

TEIJO MÄÄTTÄ

**K**ehitysjohtaja Anja Karvonen-Kälkäjä totesi Puolangan Palvelukodin 30-vuotisjuhlassa, että nykyisessä hintakilpailussa eivät pienet tahdo pärjätä, vaikka pystyvät tarjoamaan parempaa laatua. Sosiaalipalvelujen tuottajat on perinteisesti veloitettu laadun kehittämiseen lainsäädännön avulla. Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2008 julkaisemalla Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksella ei ollut toivottua vaikutusta palvelujen laatuun. Tänä vuonna ministeriö on julkaissut uudistetun laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

**VALVIRA ON ASETTANUT** sosiaalialan yrityksille vaatimuksen omavalvontasuunnitelman esittämisestä viime vuoden syyskuusta alkaen, ja heinäkuun alussa voimaan tullut vanhuspalvelulaki tehostaa ikääntyneiden palvelujen laadun ja vaikuttavuuden seuranta. Myös sosiaalihuoltolaki on uudistumassa, ja on odotettavissa, että laki sisältää yritysten laadunhallintaan liittyviä määräyksiä.

Kilpailun luonne sosiaalipalvelujen toimialalla on muuttumassa asiakkaiden aktiivisuutta korostavien toimintamallien yleistyessä. Asiakas voi itse valita palvelunsa valvovien viranomaisten edellytykset täyttävien palvelutarjoajien joukosta. Myös kuntien asiakkaan käyttöön myöntämä palveluseteli tai henkilökohtainen budjetti antavat asiakkaille valinnan vapautta, jonka odotetaan lisäävän palvelujen laatua ja hillitsevän kustannusten nousua.

Kun asiakas voi itse valita, mistä hän hoito- tai hoivapalvelunsa hankkii, palvelujen tarjoajat ovat haasteen edessä: miten juuri meidän yrityksemme laadukas palvelu osoitetaan niin hyväksi, että asiakas valitsee juuri meidät monien muiden laadukkaita palveluja tarjoavien yritysten joukosta?

**TOIMINTAPROSESSIIEN** ja laadun kehittäminen sosiaalialan yrityksissä Kainuussa -hankkeen kyselyssä ilmeni, että mukana olevat sosiaalipalvelujen tuotta-



Arvola-koti on mukana sosiaalipalvelujen laatusuositusten kehittämisessä. Kuvassa istutaan perinnepiirissä, jota vetää Armi Määttä Kainulan kansalaisopistosta (oikealla).

## Asiakkaan kokemus saamastaan kohtelusta on keskeinen palvelun laatutekijä.

jat kokivat tarvitsevansa enemmän osaamista palvelujensa markkinointiin. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että 'hyvä kello kaus kuuluu'.

Asiakkaan kokemus saamastaan kohtelusta on keskeinen palvelun laatutekijä. Sosiaalipalvelu on yleensä jossakin määrin aineeton teko tai sarja tekoja, jossa asiakkaan tarve ratkaistaan siten, että asiakas ja palvelun tarjoaja ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Toinen luonteenomainen piirre sosiaalialan palveluille on, että ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti.

**HYVÄ ASIAKASPALVELU** ja onnistunut markkinointikaan eivät tänä päivänä riitä kilpailussa pärjäämiseen, ellei asiakkaalle kuvata, mitä tietty palvelu, esimerkiksi siivous- tai ateriapalvelu sisältää. Palvelun hinta ei kerro palvelusta muuta kuin mitä se maksaa. Esimerkiksi ateriapalvelun vuorokausi hinta ei kerro aterioiden koostumuk-

sesta eikä siitä, kuinka monta lämmintä ateriaa tai välipalaa asiakas saa vuorokauden aikana. Palvelu pitää tuottaa, mikä tarkoittaa palvelun määrittämistä, täsmentämistä ja profiloitua.

Tuotteistamisen tarvetta lisäävät yleistyvät sähköiset markkinapaikat ja tarjottimet, joissa palvelun tarvisija voi vertailla eri palvelun tuottajien kuvauksia ja hintoja palveluista. Kainuun sote -kuntayhtymä on kehittänyt omaa sähköistä palvelutarjotintaan (<http://maakunta.kainuu.fi/palvelutarjotin>).

**PALVELUJEN** tuotteistaminen tekee yrityksen palvelun läpinäkyviksi asiakkaille ja yleisölle, jolloin palvelun tarvisijalla on tieto siitä, mitä hänellä on lupa odottaa saavansa joka omilla tai yhteiskunnan varoilla. Palvelujen tuotteistaminen on parhaimmillaan myös palvelujen laadun kehittämistä.

Tuotteistamisprosessissa kuvataan palvelun tarkoitus, kohderyhmä, tavoitellut hyödyt, sisältö, tarvittavat resurssit, kustannukset ja laadulle asetettavat vaatimukset.

Tuotteistamisessa on keskeistä kysyä, keitä ovat asiakkaamme? Mitkä ovat heidän tarpeensa? Mikä on perustehtävämme? Millaisia palveluja tuotamme tai mitä meidän pitäisi tuottaa?

Mitä laatuvaatimuksia palveluillemme asetetaan? Mitkä ovat palvelujen tuotantokustannukset? Miten seuraamme onnistumistamme? (Torppa-Saarinen 2009).

**KAINUULAISET SOSIAALIALAN** yritykset haluavat olla hyvän palvelun tarjoajia ja pysyä alan viimeisimmässä kehityksessä mukana. Kajaanin ammattikorkeakoulun koordinoimassa 'Toimintaprosessien ja laadun kehittäminen sosiaalialan yrityksissä Kainuussa' -hankkeessa yritykset miettivät yhdessä ratkaisuja muuttuvan toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin niin asiakkaiden kuin palveluntuottajan näkökulmasta. Tietojärjestelmien hyödyntämisen avulla kehitetään laadunhallintaa ja toimintaprosesseja ja osaamista kehitetään perehtymällä tuotteistamisen saloihin.

Hankkeessa on mukana 13 yritystä, jotka tarjoavat hoiva-, asumis- ja kuntoutuspalveluja vanhuksille, kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille sekä lapsille ja nuorille. Sosiaalipalvelujen kehittämisessä paljon peräänkuulutettu yritysten ja julkisen toimijan kumppanuus toteutuu hankkeessa, sillä myös Kainuun sote -kuntayhtymän lastensuojeluyksikkö osallistuu hankkeeseen.