

VISIO-SÄÄTIÖN PÄIHDEPALVELUJEN TUNNETTAVUUS JA PALVELUN LAATU asiakaskyselyn laatiminen

Pauliina Autio

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012

Hoitotyön koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) AUTIO, Pauliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 26.11.2012
	Sivumäärä 23	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi VISIO-SÄÄTIÖN PÄIHDEPALVELUJEN TUNNETTAVUUS JA PALVELUN LAATU asiakaskyselyn laatiminen		
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) RAHUNEN, Eila & OITTINEN, Pirkko		
Toimeksiantaja(t) Visio-säätiö		
Tiivistelmä Opinnäytetyön aiheena on Visio-säätiön päihdepalvelujen tunnettavuus ja palvelun laatu asiakaskyselyn laatiminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota tietoa palvelun laadusta ja tunnettavuudesta kehittämistyötä varten. Suomalaiset suhtautuvat tänä päivänä päihteisiin, erityisesti huumeisiin, lievemmin kuin ennen. Humalahakuisuus on yleistä. Myös päihteiden sekakäyttö on lisääntynyt erityisesti nuorten keskuudessa. Siitä huolimatta, että asenteet ovat lieventyneet, suurin osa suomalaisista ajattelee, että päihteitä käytetään liikaa. Epäsuorat kustannukset ovat moninkertaiset, verrattuna suoriin kustannuksiin, lisääntyneen päihteiden käytön vuoksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa määritellään päihdepalvelujen yhdeksi pääkehittämistavoitteeksi palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paranemisen. Työssä oli alun perin ajatuksena kartoittaa kaikki Visio-säätiön palvelut. Aihe rajattiin laajuuden vuoksi käsittelemään vain Visio-säätiön päihdepalveluita. Kehittämistehtävän tuloksena syntyi kyselylomake, jonka avulla Visio-säätiö voi kartoittaa ja kehittää tunnettavuuttaan ja palvelujen laatua. Asiakaskyselylomake pohjautuu teoriasta saatuun tietoon. Asiakaskysely on jaettu osiin otsikoiden avulla; palvelujen käyttäminen, tunnettavuus, palvelun laatu ja yhteistyön kehittäminen.		
Avainsanat (asiasanat) päihdepalvelut, tunnettavuus, palvelun laatu		
Muut tiedot		



Author(s) AUTIO, Pauliina	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 26.11.2012
	Pages 23	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title VISIO-FOUNDATION SUBSTANCE ABUSE SERVICES AWARENESS AND QUALITY OF SERVICE customer survey drafting		
Degree Programme Degree programme in nursing		
Tutor(s) RAHUNEN, Eila & OITTINEN, Pirkko		
Assigned by Visio-Foundation		
Abstract <p>Bachelor's Thesis is Visio-Foundation substance abuse services awareness and quality of service customer survey drafting. Purpose of this Bachelor's Thesis is to gather information about the quality of the services and the development of awareness.</p> <p>Today Finnish people feel about controlled substance, especially drugs, milder than before. Binge drinking is common. Also, polydrug use has increased among young people. Even though that attitudes are decreased most of Finnish people thinks that intoxicants are used too much. Indirect costs are many times greater compared to the direct costs because growing use of intoxicants. Health- and Social care in the national development program defines substance abuse services into a single main develop goal the quality of service, effectiveness and availability improvement.</p> <p>In the beginning plan was map out all the Visio-Foundation services. The subject was limited to only deal with the scale of the Visio-Foundation substance abuse services. Result was in this development task a questionnaire which Visio-Foundation can identify and develop the awareness and quality of services. The customer questionnaire is based on the theory of information gained. The customer questionnaire is divided into sections with the headings, use of services, awareness, quality of service and the development of cooperation.</p>		
Keywords substance abuse services, awareness, quality of service		
Miscellaneous		

1 Johdanto	1
2 Päihdepalvelut	2
2.1 Visio-säätiö päihdepalvelujen tarjoajana	3
2.2 Visio-säätiön toiminnan tarkoitus ja palvelun laatu.....	4
2.3 Visio-säätiön arvot.....	5
3 Markkinat.....	6
3.1 Tunnettavuus	6
3.2 Palvelun laatu.....	7
3.3 Tilaaaja-tuottajamalli.....	10
4 Asiakaskysely palvelujen laadun kartoituksessa.....	11
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	13
6 Tulokset	13
8 Pohdinta.....	17
Lähteet.....	18
Liitteet	21
Liite 1 Asiakaskyselylomake.....	21

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on Visio-säätiön päihdepalvelujen tunnettavuus ja palvelun laatu asiakaskyselyn laatiminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota tietoa palvelujen laadusta ja tunnettavuudesta kehittämistyötä varten.

Päihteidenkäyttö on moninaistunut ja sekamuotoinen päihteidenkäyttö yleistynyt. Suomalaisten asenteet päihteidenkäyttöön, erityisesti huumeisiin, ovat muuttuneet. Huumeisiin liittyvät pelot sekä asenteet ovat lieventyneet. Huumeiden käyttö on jo tuttu ilmiö suomalaisessa yhteiskunnassa. (Metso, Winter & Hakkarainen 2012, 3.) Humalahakuinen julkinen alkoholin juominen on levittäytynyt rannoilta ja metsiköistä puistoihin ja keskustaan. Juomakulttuuri on sallivampaa ja arkisempaa kuin ennen. (n. d. 2012.) Alkoholin ja lääkkeiden samanaikainen käyttö on yleistä ja se on Suomessa nuorten keskuudessa yleisempää kuin muualla Euroopassa (Luhtasaari 2010).

Asenteiden muuttumisesta huolimatta enemmistö suomalaisista kokee, että Suomessa nautitaan alkoholia liian paljon sekä suhtaudutaan humalajuomiseen turhan löysästi. Monen suomalaisen mielestä alkoholin anniskeluun ja myyntiin tulisi suhtautua ankarammin. Kaksi kolmesta suomalaisesta pitää humalaisten näkymisen katukuvassa epämieluisana. Mielenkiintoista on, että liki joka kolmas kokee turvallisuuden tunteensa vähentyneen humalaisten käytöksestä johtuen. (Järvinen & Varamäki 2010, 6.)

Mielenterveyshäiriöiden ja päihdeongelmien aiheuttamat suorat kustannukset kuten hoito, kontrolli ja sosiaalivakuutus ovat mittavia. Epäsuorat kustannukset, kuten työkyyttömyys ja tuottavuuden lasku, ovat moninkertaiset suoriin kustannuksiin verrattuna. Työikäisten yleisin kuolinsyy on alkoholi. (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009, 13.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa määritellään päihdepalvelujen yhdeksi pääkehittämistavoitteeksi palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paranemisen (Kaste 2008 - 2011, 4).

2 PÄIHDEPALVELUT

Päihdepalveluilla tarkoitetaan niitä sosiaali- ja terveydenhuollon yleisiä ja erityisiä palveluita, joilla pyritään päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheisensä saamaan tukeen, apuun, hoitoon ja kuntoutukseen (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 14).

Päihdepalvelujen lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheistensä avun, tuen ja hoidon tarve. Päihdepalvelujen periaatteita ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, omatoimisuuden tukeminen ja luottamuksellisuus. (Mts. 2002, 15.) Päihdehuoltolain (17.1.1986/41) mukaan palvelujen tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä niistä aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää asiakkaan toimintakykyä ja turvallisuutta.

Päihdepalvelut tulee järjestää ensisijaisesti avohuollon toimenpitein siten, että palveluiden piiriin voidaan hakeutua oma-aloitteisesti. Asiakkaan toimeentulon, asumisen ja työhön liittyvien ongelmien huomioiminen on keskeinen osa päihdepalveluja (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 26). Kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman linjauksia ovat asiakkaan aseman vahvistaminen, ehkäisyyn panostaminen, palveluiden toteuttaminen toimivana kokonaisuutena ja ohjauskeinojen kehittäminen (Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009).

Päihdepalveluiden henkilöstöllä tulee olla perus-, jatko- tai täydenkoulutuksen kautta kehittynyt riittävä ammattitaito päihdeongelman varhaiseen toteamiseen, hoidon tarpeen arviointiin, ja päihdeasiakkaiden korkeatasoiseen ammatilliseen hoitoon ja kuntoutukseen (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 19).

Päihdeongelmien hoidon tuloksellisuuteen ja jatkuvuuteen vaikuttaa vahvasti asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde. Työntekijän vuorovaikutukselliset taidot kuten empatia, aitous, aktiivinen kuunteleminen, kunnioittaminen, konkreettisuus ja valikoivan palautteen antaminen ovat äärimmäisen tärkeitä seikkoja yhteistyössä. Työntekijän tulee kyetä asettamaan rajoja samalla huomioiden asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet. Päihdepalveluiden työntekijöiltä vaaditaan valmiuksia erit-

täin laaja-alaiseen osaamiseen. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 53 – 54., Havio, Inkinen & Partanen 2008, 32.)

Hyvä ja laadukas päihdetyö on moniammatillista verkostotyötä. Yhteistyöllä voidaan saavuttaa parempia tuloksia kuin yksin toimimisella ja toisten kanssa kilpailemalla. Yhteiskunnan eri sektoreilla tehtävä työ vaikuttaa 1.) päihdetietouteen, asenteisiin, päihteiden käyttäjien oikeuksiin sekä työn kehittämismahdollisuuksiin 2.) päihteisiin ja niiden haittoihin liittyviin suojaaviin tekijöihin ja riskitekijöihin sekä 3.) päihteiden käyttöön ja käyttötapoihin. Laadukkaassa päihdetyössä on varmistettu ja ilmaistu, millä tavoin toiminta edistää ja tukee niin paikallisia kuin kansainvälisiä päihde-, hyvinvointi- ja turvallisuusstrategioita. (Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit 2006, 45 – 46.)

2.1 Visio-säätiö päihdepalvelujen tarjoajana

Visio-säätiö on Saarijärven seutukunnalla toimiva kolmannen sektorin toimija. Päihdepalveluiden toiminnan suunnittelu aloitettiin syyskuussa vuonna 1996. Tällöin ajatuksena oli tuottaa avohuollon päihdepalveluja ihmisille, jotka halusivat vähentää päihteiden käyttöä sekä niistä aiheutuvia ongelmia. Toimintaa suunnitellessa tehtiin tutustumiskäyntejä päihdepäiväkeskus toimintaan Ähtärissä, Keuruulla ja Jyväskylässä. Päihdepalvelujen toimintakeskus perustettiin syksyllä 1996 Saarijärven kaupungin sosiaalitoimen alaisuuteen. Saarijärven seurakunta on ollut merkittävänä yhteistyökumppanina jo tällöin. Päivätoimintakeskus perustettiin Saarijärven kaupungin omistamaan kiinteistöön, jota oli jo useamman vuoden ajan käytetty kaupungin osoittamana päihdehuollon asiakkaiden asuntolana. Päihdepalveluiden toimintakeskuksen avajaiset pidettiin 17.2.1997 yhteistyössä seurakunnan kanssa. Toimintaan sisältyi selväpäiväruokailu, arjen tukeminen, tukiasunnot sekä kaksi katkaisuleiriä vuodessa yhdessä seurakunnan kanssa. Toiminnasta vastasi yksi työntekijä sekä työllistämistuen avulla oleva työntekijä, joka vastasi ruoan valmistuksesta. (Hänninen 2007.)

Vuonna 1998 tehtiin ensimmäinen hakemus RAY:n rahoitusta varten. Myönteistä rahoituspäätöstä ei kuitenkaan tällöin saatu, koska toiminta oli jo aloitettu. Vuonna 1999 tuli sama päätös samoin perustein. Rahoituksen ehtona oli, että toiminnan tulisi

kehittyä ja laajentua. Samana vuonna selvitettiin säätiön tai yhdistyksen perustamista toiminnan tukemiseksi ja rahoituspohjan laajentamiseksi. Mukaan kaavailtiin lisäksi muun muassa nuorten työpajan ja pitkäaikaistyöttömien työvalmennusta. (Hänninen 2007.)

Vuonna 2000 perustettiin Suomen Sateenkaari säätiö. Vuonna 2001 toimintakeskuksen hallinnointi ja nuorten työpajan toiminta siirtyi säätiölle. Toimintakeskuksen toiminnasta, tukiasumisesta ja katkaisuleireistä tehtiin ostopalvelusopimus Suomenselän Sateenkaarisäätiön ja Saarijärven kaupungin sosiaalitoimen kanssa. Uutena toimintana aloitettiin ESR:n tukema kolmivuotinen työvalmennusprojekti. Toimintaan kuului yhteistyö naapurikuntien kanssa. (Hänninen 2007.)

Vuonna 2007 toimintaan sisältyi pitkäaikaistyöttömien työllisyyden tukeminen, kuntouttava työtoiminta, työkokeilut ja työharjoittelut sekä yhdyskuntapalvelu. Toiminnassa keskeistä oli asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, arjen tukeminen sekä tukiasumispalvelut. Työntekijöinä oli kaksi ohjaajaa sekä ruoan valmistamisesta vastaava työntekijä. (Hänninen 2007.) Yhteistyötahoja ovat Saarijärven kaupungin sosiaali- ja asumispalvelut, Saarijärven seurakunta, Saarijärven työvoimatoimisto, Saarikka, Poliisi, mielenterveystoimisto ja muut säätiön toimipisteet sekä paikkakunnalla toimivat hankkeet. Valtakunnallisia yhteistyötahoja ovat Sininauhaliitto ja Kriminaalihuoltolaitos. Suomenselän Sateenkaari säätiön nimi vaihtui Visio-säätiöksi 2010 – 2011 vuodenvaihteessa. (Nieminen 2011.)

2.2 Visio-säätiön toiminnan tarkoitus ja palvelun laatu

Visio-säätiön toiminnan tarkoituksena on ehkäistä ja edistää työtoimintaa, vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistymistä, kuntouttamista ja kouluttamista sekä kehittää muuta päihdealaan liittyvää kuntouttavaa ja valmentavaa toimintaa. Säätiö pyrkii toiminnallaan edistämään kansalaisten terveydellistä ja sosiaalista hyvinvointia. (Nieminen 2011.)

Visio-säätiö toimii vajaakuntoisten ja syrjäytymisuhan alla olevien henkilöiden elämänlaadun parantamiseksi, elämänhallintataitojen lisäämiseksi, vapaa-ajan toiminto-

jen aktivoimiseksi, päihdehaittojen ehkäisemiseksi, eriarvoisuuden vähentämiseksi sekä asumispalvelujen parantamiseksi. Säätiö voi ylläpitää omaehtoisen toiminnan yhteistyö- ja palvelukeskuksia, jotka tarjoavat edellytyksiä yleiselle kansalaistoiminnalle ja ovat avoimia kaikille kansalaisryhmille. (Nieminen 2011.)

Visio-säätiö tuottaa ja myy muussa kuin liiketaloudellisessa tarkoituksessa työllistämisen-, kuntoutus-, koulutus- ja asumispalveluja julkisille ja yksityisille yhteisöille sekä yksityishenkilöille ja tekee yhteistyötä näiden kanssa. Säätiö etsii uusia tapoja vähentää työttömyyttä työvalmennuksen avulla ja parantaa syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elinolosuhteita. Säätiö edistää sosiaalista selviytymistä tarjoamansa tukiverkoston avulla. Säätiö järjestää asumisen tukitoimintaa, valmennusta ja koulutusta sekä tarjoaa mahdollisuuksia vapaaehtoistyölle. Säätiö harjoittaa julkaisutoimintaa, kehittää toimintaa ja on mukana yhteisissä kehittämishankkeissa. Visio-säätiö toimii yhteistyössä kansalaisten, julkisyhteisöjen, kunnallisten tahojen, työvoima-, sosiaali- ja terveydenhuollon, yrityselämän, koulu-, vakuutus-, ym. viranomaisten, seurakuntien ja yhteisöjen sekä yhdistysten, järjestöjen ja säätiöiden kanssa. (Nieminen 2011.)

2.3 Visio-säätiön arvot

Visio-säätiön arvot ovat **välittäminen, vastuullisuus ja luotettavuus, innovatiivisuus ja asiakaslähtöisyys**. **Välittäminen** näkyy toiminnassa asiakaslähtöisenä tukena ja ohjauksena. Toiminnassa hyödynnetään verkostoyhteistyötä ja annetaan aikaa kii-reettömään läsnäoloon. Ajatuksena on, että jokainen elämä on tärkeää. Välittäminen näkyy kuuntelemisena, inhimillisyyden korostamisena, asiakkaan kunnioittamisena, rehellisyytenä ja avoimuutena. Asiakkaiden motivaatiota tuetaan sekä tuetaan ja motivoidaan sidosryhmiä asiakastyöhön. Oleellista on tiedottaminen ja sidosryhmien ja rahoittajien esilletuonti. Välittäminen on kannustamista ja tukemista, erilaisuuden hyväksymistä ja työkavereiden kunnioittamista. Säätiössä huolehditaan yhteishengestä ja jaksamisesta. Säätiön toiminnanjohtaja toimii työyhteisön vahvana tukena. Välittäminen näkyy myös henkilökunnan toimivina alaistaitoina ja asenteissa. (Nieminen 2011.)

Vastuullisuus ja luotettavuus näkyvät toiminnassa yhteisistä sopimuksista huolehtimisena ja asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioimisena ja toimimisena sen mukaisesti. Vastuullisuuteen ja luotettavuuteen liittyy palveluohjauksellisen työotteen käyttö, asiakkaan oman vastuullisuuden tukeminen ja vaitiolovelvollisuuden noudattaminen. Keskeistä toiminnassa on toimiva tiedonkulku, tuloksellisuus ja henkilökunnan ammatillisen osaamisen ja ammattitaidon ylläpitäminen. (Nieminen 2011.)

Innovatiivisuus on sitä, että tarjotaan asiakkaalle jotain muuta kuin, mitä aikaisemmin muut toimijat ovat hänelle tarjonneet. Innovatiivisuus näkyy toiminnassa asioiden uudenlaisena tarkasteluna, rohkeutena, ajan hermolla olemisena, uusina kekeiluina ja tehokkaampien työmenetelmien kehittämisenä. Säätiössä innostetaan työyhteisöä ideoimaan. (Nieminen 2011.)

Asiakslähtöisyys tarkoittaa asiakkaiden tarpeiden sekä organisaation tavoitteiden ja resurssien huomioonottamista. Säätiö toimii asiakaslain mukaan. Asiakasta kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakslähtöisyys näkyy asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyvänä aitona, tasa-arvoisena ja kahdensuuntaisena vaikuttamisena ja vuoropuheluna. Asiakslähtöisyys on voimaannuttavaa toimintaa. Säätiön toiminnassa asiakslähtöisyys näkyy palveluiden joustavuutena ja räätälöintiä ostavan asiakkaan tarpeisiin. Oleellista on tuotetietous, laadukas toiminta, ennakoitiosaaminen ja tiedottaminen. (Nieminen 2011.)

3 MARKKINAT

3.1 Tunnettavuus

Laakso (2004, 125) sanoo tunnettavuuden syntyneen silloin, kun yksilö muistaa nähneensä tai kuulleensa yrityksen nimen. Kun yksilö osaa yhdistää yrityksen nimen oi-

keaan toimialaan, ollaan jo korkeammalla tunnettavuuden tasolla. Toimialalla hallitsevin yritys on se, jonka yksilöt kysyttäessä mainitsevat spontaanisti ensimmäisenä.

Tunnettavuuden tasoja on neljä (Kuvio 1.). Alimmaisena on tilanne, jossa yritystä ei tunneta lainkaan. Toinen tunnettavuuden taso, autettu tunnettavuus, tarkoittaa sitä, että yksilö muistaa kuulleensa tai nähneensä yrityksen nimen silloin, kun se on yksi vaihtoehto muiden joukossa. Asiakas ei siis osaa kunnolla muodostaa mielipidettä tai mielikuvaa yrityksestä. Spontaani tunnettavuus ei vaadi vaihtoehtojen tarjoamista. Tällöin yksilö osaa myös yhdistää yrityksen nimen oikeaan toimialaan. Kun yritys on toimialansa tunnetuin, se hallitsee toimialaansa. (Laakso 2004, 125 - 127.)

Yrityksen tunnettavuus liittyy vahvasti sen imagoon. Tunnettavuutta voi rakentaa erilaisin keinoin kuten erilaistamalla ja erottautumalla mainonnan avulla, kehittämällä hyvän tunnuslauseen tai viestiä symbolein, osallistamalla tapahtumiin ja laajentamalla palveluja. (Mts. 137 - 146.)

3.2 Palvelun laatu

Palvelu-sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelu katsotaan aineettomaksi teoksi tai tekojen sarjaksi. Useimmiten palvelu on vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa. (Autere & Liukkonen 2010, 12.)

Laatu-käsitteen kantasana on latinan kielestä qualis: millainen. Suomen kieleen sana on tullut venäjän kielestä. Venäjänkielinen sana tarkoittaa rauhaa, sopusointua, liitosta, saumaa ja järjestystä. (Laatuakatemia 2010.) Laatu eli kvaliteetti on sanana subjektiivinen. Tällöin jokainen kokee määritelmän merkityksen eri tavoin ja sanan käyttäminen luo erilaisia mielikuvia. (Veini 2008 - 2011.)

Laatukriteeri merkitsee laadun määrittämisen perusteeksi valittua mitattavissa olevaa ominaispiirrettä eli tunnusmerkkiä. Laatuvaatimus on laatukriteerille asetettu ehto; tavoite. Laatu politiikka kertoo ylimmän johdon organisaatiolle määrittämisen tavan suhtautua laatuun. Laatujohtamisen tavoitteena on asiakastyytyväisyys ja sitä kautta tuleva menestys ja hyöty. Laadunhallinta määrittää laatu politiikan, tavoitteet,

vastuut ja toteutuksen. Laatujärjestelmällä luodaan organisaatiokohtaisesti laadun hallintaan käytettävät keinot, tuodaan ilmi olemassa olevat voimavarat, organisatorakenteet sekä ohjeet. Laadunvarmistuksen avulla pyritään toimimaan laatuvaatimusten mukaisesti. Laadunmittaus selvittää laatuksiteerien arvot mittayksikköinä. Laatua arvioidaan vertaamalla tuloksia asetettuihin tavoitteisiin nähden. Tuottavuus kertoo resurssien ja tulosten välisestä suhteesta. Tehokkuus tarkoittaa resurssien ja vaikutusten välistä suhdetta. (Mäkelä 2007, 16.)

Mäkelä (2007, 16) toteaa laadun merkitsevän hyödykkeen ominaisuuksista muodostuvaa kokonaisuutta, johon perustuvat hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset. Sosiaali- ja terveysministeriön (2002, 23) mukaan laatu on kykyä tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla ja eettisesti kestäväällä tavalla. Se on myös edullisten kustannusten sekä lakien, asetusten ja määräysten huomioimista. Laatuun kuuluu kyky kohdistaa voimavarat sitä eniten tarvitseville. Inkinen (2006) toteaa, että laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän ja henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.

Palvelun laatua voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta. Laatua voidaan arvioida asiakkaan kokemana, ammatillisesta ja johtamisen näkökulmista. Asiakkaan kokemana laatu kertoo siitä, tuottavatko palvelut asiakkaalle sitä, mitä hän kokee tarvitsevänsä. Asiakkaiden arvioidessa laatua korostuvat palvelujen saatavuus, sujuvuus, kokemansa kohtelu sekä ammatillinen laatu. Asiakkailta tulee kerätä tietoa siitä, millaisena he ovat kokeneet saamansa palvelun. (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 23, 21). Asiakastyön laatu syntyy kohtaamisissa ja tarkoitustenmukaisten palveluprosessien sujuvuudesta. Laatutyön perimmäisin tarkoitus on tukea perustehtävän laadukasta toteutumista. (Inkinen 2006). Ammatillinen laatu osoittaa täyttääkö palvelu asiakkaan tarpeet sekä onko tulos hyvä ammattilaisen näkökulman mukaan. Johtamisen laatu kertoo palvelun toteuttamisen sujuvuudesta ilman hukkakäyttöä ja virheitä sekä taloudellisesti ja lakeja noudattaen. (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 23.)

Laatua voidaan tarkastella sisäisesti sekä ulkoisesti. Ulkoinen laatu tarkoittaa palvelun ominaisuuksia, joiden avulla yritys täyttää asiakkaan odotukset. Keskeistä ulkoisen laadun hallinnassa on havaita myös, ääneen sanomatta jääneet, itsestään selvänä pidetyt tekijät. Sisäinen laatu puolestaan merkitsee yrityksen sisäisten toimintojen erinomaisuutta. Työkaverit kuuluvat sisäisiin asiakkaisiin. Laadukkaalla sisäisellä toiminnalla voidaan hallita muun muassa kustannuksia hyvän tiedonkulun kautta. (Veini 2008 – 2011.)

Palvelujen laadun arvioinnissa oleellista on organisaation sisäinen yhteinen sopimus laadun merkityksestä ja tavoitteista. Toiminnan lyhyen aikavälin tulosten seuranta, asiakkaiden hoidon tuloksellisuuden ja pitkäaikaisemmän vaikuttavuuden seuranta sekä seurannan tulosten hyödyntäminen toimintojen kehittämisen pohjana on keskeistä. (Mts. 23., Laatuakatemia 2010.) Ihanteellista on työntekijän arvioiva työote, joka merkitsee jatkuvaa oman toiminnan vaikuttavuuden arviointia (Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit 2006, 48).

Päihdepalvelujen laatua tulee tarkastella teknisesti, prosessuaalisesti ja sisällöllisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun laatuun vaikuttavat muun muassa tilat, työvälineet, viihtyvyys, toimintatavat ja -käytänteet sekä päihteiden käyttäjille tarkoitettujen palvelujen erityisehdot ja sisältö. Palvelun tulee olla laadukasta niin palveluja käyttävälle asiakkaalle, niistä järjestämistä vastaavalle kunnalle kuin koko yhteiskunnalle. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 24.) Laatuakatemian (2010) mukaan laadun osa-alueita ovat luottamuksellisuus, suorituskyky, yhdenmukaisuus, luotettavuus, palveluhalukkuus, erityispiirteet, esteettisyys ja laatuodotukset.

Palvelun laadun kriteerejä erityisesti asiakkaan näkökulmasta ovat saavutettavuus, hyväksyttävyyys, avoimuus ja vaikuttavuus. Näiden lisäksi palvelun laatuun vaikuttavat yhteensopivuus muiden toimien kanssa, palvelun riittävyys, tasa-arvo, kustannuskehityksen ennustettavuus, henkilöstön hyvinvointi, yleinen viihtyvyys, yleiset sosiaali- ja terveyspoliittiset tavoitteet, poliittinen hyväksyttävyyys sekä sosiaalinen turvallisuus. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 25.) Palvelun laatu muodostuu siis muun muassa asiakaslähtöisyydestä, luotettavuudesta, palveluhalukkuudesta, osaa-

misesta, saavutettavuudesta, ystävällisyydestä, viestintäkyvystä, uskottavuudesta, varmuudesta, asiakkaan ymmärtämisestä ja palveluympäristöstä (Laatuakatemia 2010). Palvelun saavutettavuus on tärkein ehto muiden kriteerien täyttymiselle. Saavutettavuus tarkoittaa sekä fyysistä että psykologista esteettömyyttä. Hyväksyttävyyttä näkyy esimerkiksi eri asiakasryhmien tasa-arvoisena kohteluna. Avoimuus liittyy organisaation tavoitteiden ja toimintojen julkisuuteen ja läpinäkyvyyteen eritoten asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Vaikuttavuus on toiminnan tavoitteiden mukaisten tulosten saavuttamista. Palvelu on laadukasta, kun se vastaa toiminnalle ja tuloksille asetettuja tavoitteita. Tieto- ja teoriaperustan hallinta on edellytys työn vaikuttavuudelle. Palvelujen riittävyttä voidaan arvioida palvelun tasolla, joka luo asiakkaalle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Päihdepalvelujen laatusuosituksen 2002, 25, 26., Laatuakatemia 2010., Ehkäisevän päihdetyön laatuksiteerit 2006, 38.)

Laatu edellyttää työntekijältä jatkuvaa tiedostamista ja ymmärrystä työn keskeisistä sisältötekijöistä. Työntekijän tulee ymmärtää päihdetyön tietoperusta, arvot, etiikka sekä tarve nivoa oma toiminta osaksi laajempaa tavoitteellista yhteistyötä. Toimintaa toteutettaessa työntekijän tulee määrittää työn tavoite, käytettävissä olevat resurssit ja keinot tavoitteisiin pääsemiseksi. Toiminnan seuranta ja arviointi liittyvät sekä sisältötekijöihin että toteutukseen. Laadun saavuttamisen ehtona on kaikkien laatutekijöiden tasapainoisuus sekä se, että asetetut tulostavoitteet saavutetaan ainakin minimitasolla. Laadukas toiminta vaatii työn kohdentamista sekä täsmentämistä. (Ehkäisevän päihdetyön laatuksiteerit 2006, 37, 50.) Kokonaisvaltaisen laadunhallinnan perusperiaatteita ovat johtajuus, asiakastyytyväisyys, jatkuva kehittäminen, koulutus, omistajuus ja henkilöstön valtuuttaminen, palautteenanto ja palkitseminen, virheiden ennaltaehkäisy sekä yhteistyö (Veini 2008 - 2011).

3.3 Tilaaja-tuottajamalli

Tilaaja-tuottajamalli tarkoittaa palvelujen tilaajan ja tuottajan roolien erottamista hallinnollisesti toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho ja tuottajana voi toimia julkinen tai yksityinen palveluntuottaja tai kolmas sektori. Tilaaja määrittää ostettavan palvelun ja sen laadun. Tilaaja-asiakas sopimusasiakkaana maksaa palvelusta. Tilauk-

sia säädellään siviilioikeudellisin sopimuksin. Tilaajan ja tuottajan välistä toimintaa ohjataan keskinäisillä sopimuksilla. (Tilaaja-tuottajamalli 2010, Valtiokonttori 2008, 7.)

Tilaaja-tuottajamallin ajatuksena on tuottaa laadukkaita palveluja asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Tarkoitus on siis tilaajan oman toiminnan kilpailukyvyn parantaminen. Tilaaja-tuottajamallilla on erilaisia piirteitä riippuen siitä, halutaanko kunnassa painottaa kilpailuttamista, tuottavuutta vai omistajaohjausta. Hyvät rekisterit, suoritteiden ja kustannusten oikea kohdentaminen sekä hyvä raportointijärjestelmä mahdollistavat asiantuntevan tilaaja-tuottajatoiminnan ja ovat perusta seurannalle. (Leponiemi, Siitonen & Anttiroiko 2010, Kieku-hanke 2008, 6.)

4 ASIAKASKYSELY PALVELUJEN LAADUN KARTOITUKSESSA

Lomakkeen kohtuullinen pituus on tärkeää sekä vastaajalle liittyen vastaamishaluun että tietojen tallentajalle. Postikyselyssä vastaamisajan ei tulisi ylittää 15 – 20 minuuttia. Lomakkeen selkeys ja yleisilme vaikuttaa ratkaisevasti vastaajan ensivaikutelmaan kyselystä ja näin ollen myös vastaamispäätökseen. Vastaamishaluun liittyy myös luottamuksen herättäminen vastaajissa. Kyselylomake tulee laatia siten, ettei vastaajien tarvitse huolehtia tietosuojasta ja tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. (KvantiMOTV 2010.)

Kyselytutkimuksissa pyritään kattavaan mutta samalla yksinkertaiseen kysymyksenasetteluun. Standardoiduissa eli yhdenmukaisissa kyselyissä, missä on valmiita vaihtoehtoja, vastaajien tulee ymmärtää kysymykset mahdollisimman samalla tavalla sekä vastata niihin yhteismitattavin arviointiperustein. Yksinkertaisuuden ja täsmällisyyden vaatimus liittyy myös kysymysten pituuteen. (Mts. 2010.)

Useimmiten kyselylomake kannattaa aloittaa kysymyksillä, joihin on helppo vastata. Taustakysymysten käyttöä tulee harkita tarkoin. Kyselyyn on myös helpompi vastata, kun kysymyksenasettelu on loogista. Sama pätee aihealueesta toiseen siirtymistä. Samoihin aihealueisiin liittyvä yksittäisiä kysymyksiä kannattaa kysyä luetteloin. Tällä

tavoin pois suljetaan monimutkaiset vaihtoehdot ja itseään toistavat kysymykset. (Mts. 2010.)

Kyselynlaatijan tulee harkita strukturoitujen, eli valmiiden vastausvaihtoehtojen sisällyttämistä, ja avointen kysymysten välillä. Täysin avoimia kysymyksiä ei suositella käytettäväksi tai vain silloin, kun niiden käyttöön on painava syy. Useimmiten ja erityisesti postikyselyissä vastaajat eivät vastaa niihin. Tämän lisäksi vastaustavat vaihtelevat huomattavasti ja niistä saatu informaatio voi olla kehnoa. Mikäli vastaajajoukon tiedetään olevan aktiivinen sekä kirjallisesti kantaa ottava, avointen kysymysten käyttö saattaa olla oikein perusteltua. (KvantiMOTV 2010.)

Lomakkeessa tulee olla hyvät ja yksityiskohtaiset vastausohjeet. Kyselyn alussa oleva yleinen vastaamisohje ei siis yksinään riitä, mikäli kysymys rakenteensa puolesta vaatii lisäohjeita rakenteellisesti oikean vastaamisen turvaamiseksi. Usein lomakkeesta tallennetaan havaintomatriisin numeroita. Tämän vuoksi myös sanallistetut kysymykset kannattaa järjestää numeroilla, ei kirjaimilla. Tämä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Täysin uusia ja omintakeisia vastauskaaloja ei suositella, mikäli on tarjolla testattuja ja toimivia ratkaisuja, joiden reliabiliteettia eli luotettavuutta, pysyvyyttä ja johdonmukaisuutta sekä validiteettia eli pätevyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta on jo aiemmin tutkittu. (KvantiMOTV 2010.)

”En osaa sanoa” vastausvaihtoehdon käyttöä tulee harkita tarkoin. Niitä ei tule tarjota vastaajille herkästi. ”EOS”-vastausta käytetään useimmiten vastauskaalan lopussa. Joissakin kyselyissä näitä vastausvaihtoehtoja ei tarjota ollenkaan. Tällöin riskinä voi olla luotettavuuden ja uskottavuuden näennäinen korottaminen. Monivalintakysymysten viimeiseksi vastausvaihtoehdoksi on hyvä sijoittaa ”muu, mikä” vastausvaihtoehto. Tällä tavoin vastaajalle annetaan mahdollisuus kertoa asiasta halutesaan enemmän. Toisaalta viestitetään vastaajalle, että kyselyssä ollaan kiinnostuneita juuri vastaajan omasta mielipiteestä. Kyselyn laatijan tulee pyrkiä välttämään johdattelevia kysymyksiä, joita voi syntyä melkein tiedostamatta. (KvantiMOTV 2010.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota tietoa palvelun laadusta ja tunnettavuudesta kehittämistyötä varten. Tunnettavuuden ja palvelun laadun lisäksi selvitetään mahdollisia kehittämisehdotuksia. Saadun tiedon avulla Visio-säätiö voi kehittää toimintaansa. Tiedot asiakkaan kokemuksista ovat äärimmäisen tärkeitä, jotta toimintaa voidaan kehittää oikeaan suuntaan (Autere & Liukkonen 2010, 15).

Kehittämistehtävänä on:

1. Asiakaskyselylomakkeen laatiminen Visio-säätiölle

6 TULOKSET

Olen suuntautunut opinnoissani mielenterveys- ja päihdehoitotyöhön. Suoritin ensimmäisen mielenterveys- ja päihdehoitotyön suuntaavien opintojen harjoittelun Visio-säätiön päihdepalvelujen päihdekuntoutuksessa. Se kävi jollain tapaa luonnollisesti, että teen opinnäytetyöni heille. Työ on mielenkiintoinen (koskettaa omaa kotikuntaani) ja tarpeellinen sekä saan siitä oppimiskokemuksia tulevaisuutta varten.

Alun perin työntilaaaja ehdotti säätiön kaikkien palvelujen kartoittamista. Pohdinnan tuloksena rajasimme aiheen koskettamaan vain päihdepalveluja. Työ on silti kohtuullisen suuri, ja tästä syystä rajasin työtä sillä tavoin, etten esimerkiksi käsitellyt etsivää työtä (nuoret syrjäytymisvaarassa olevat). Tilatun työn yhdyshenkilönä toimii Visio-säätiön toiminnanjohtaja. Kyselylomakkeen avulla Visio-säätiö selvittää palvelun tilaajan eli yhteistyökumppaneiden kokemuksia päihdepalveluista.

Asiakaskysely pohjautuu teoriasta saatuun tietoon. Asiakaskysely on jaettu osiin otsikoiden avulla; palvelujen käyttäminen, tunnettavuus, palvelun laatu ja yhteistyön kehittäminen. Asiakaskyselyn alussa selvitetään yhteistyökumppanuutta taustatietojen ja palvelun käyttämiseen liittyvillä kysymyksillä 1 – 6.

1.) *Toimiala*

2.) *Kuinka kauan olette toimineet yhteistyössä Visio-säätiön (entinen Sateenkaarisäätiö) kanssa?*

3.) *Kuinka usein käytät palveluja?*

4.) *Mitä palvelumuotoja käytätte?*

5.) *Mitä yhteistyömuotoja käytätte? (puhelinkonsultaatio, akuutti päivystys,..., jotain muuta)*

6.) *Mikä olisi mielestänne paras tiedotuskanava palveluiden markkinoimiseksi sekä tapa lähestyä juuri teitä?*

Tunnettavuus merkitsee sitä, että asiakas muistaa nähneensä tai kuulleensa yrityksen nimen (Laakso 2004, 125).

7.) *Kuinka hyvin tunnette Visio-säätiön?*

Kun asiakas osaa yhdistää yrityksen nimen oikeaan toimialaan, ollaan hyvällä tunnettavuuden tasolla. Tämä spontaani tunnettavuus ei vaadi vaihtoehtojen tarjoamista ja asiakas kykenee muodostamaan mielipiteen ja mielikuvan yrityksestä. (Laakso 2004, 125 - 127.)

8.) *Miten hyvin tunnette Visio-säätiön päihdepalvelut?*

Yrityksen tunnettavuus liittyy vahvasti sen imagoon. Tunnettavuutta voi rakentaa erilaistamalla ja erottautumalla mainonnan avulla, kehittämällä hyvän tunnuslauseen tai viestiä symbolein, osallistamalla tapahtumiin ja laajentamalla palveluita. (Laakso 2004, 137 - 146.)

9.) *Oletko käyttänyt Visio-säätiön internetsivuja?*

Palvelun laadun kriteerejä erityisesti asiakkaan näkökulmasta ovat saavutettavuus, hyväksyttävyyys, avoimuus ja vaikuttavuus. Palvelun laatuun vaikuttavat myös yhteensopivuus, riittävyys, viihtyvyys sekä yleiset poliittiset tavoitteet, hyväksyttävyyys ja sosiaalinen turvallisuus. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 25.)

Palvelun saavutettavuus tarkoittaa sekä fyysistä että psykologista esteettömyyttä. Saavutettavuus on tärkein ehto muiden kriteerien täyttymiselle. Hyväksyttävyyttä tarkoittaa eri asiakasryhmien tasa-arvoista kohtelua. Avoimuus liittyy organisaation tavoitteiden ja toimintojen julkisuuteen ja läpinäkyvyyteen. Vaikuttavuus on toiminnan tavoitteiden mukaisten tulosten saavuttamista. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 25, 26., Laatuakatemia 2010., Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit 2006, 38.) Laatu on sanana subjektiivinen. Tällöin jokainen kokee määritelmän merkityksen eri tavoin. (Veini 2008 – 2011.) Asiakkaan kokema laatu kertoo siitä, tuottavatko palvelut asiakkaalle sitä, mitä hän kokee tarvitsevansa. Asiakkaiden arvioidessa laatua korostuvat palvelujen saatavuus, sujuvuus, kokemansa kohtelu sekä ammatillinen laatu. Asiakkailta tulee kerätä tietoa siitä, millaisena he ovat kokeneet saamansa palvelun. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 23, 21.)

10.) Arvioi palvelujen laatua (saavutettavuus, hyväksyttävyyttä, avoimuus, vaikuttavuus) kokemuksenne perusteella.

Kokonaisvaltaisen laadunhallinnan peruseriaatteita ovat johtajuus, asiakastyytyväisyys, jatkuva kehittäminen, koulutus, omistajuus ja henkilöstön valtuuttaminen, palautteen anto ja palkitseminen, virheiden ennaltaehkäisy sekä yhteistyö. (Veini 2008 – 2011.) Asiakastyön laatu syntyy kohtaamisissa ja tarkoitustenmukaisten palveluprosessien sujuvuudesta. Laatutyön perimmäisin tarkoitus on tukea perustehtävän laadukasta toteutumista. (Inkinen 2006.)

11.) Arvioi yhteistyön toimivuutta Visio-säätiön kanssa/ Yhteistyön toimivuus Visio-säätiön johdon kanssa/ Yhteistyön toimivuus Visio-säätiön henkilökunnan kanssa

12.) Miten saatte henkilökuntaan yhteyden?

13.) Onko teillä mielestänne mahdollisuus antaa riittävästi palautetta yhteistyöstä?

14.) Arvioi palvelujen laatua; palvelun joustavuutta, palvelun luotettavuutta, palvelun ystävällisyyttä, palvelun tehokkuutta sekä palvelun asiantuntijuutta.

15.) Millä kolmella sanalla kuvailisit Visio-säätiön päihdepalveluita?

Asiakaskyselyn lopussa olevat kysymykset tähtäävät yhteistyön kehittämiseen sekä yrityksen voimaannuttamiseen.

16.) Minkälaista uudenlaista palvelua kaipaatte?

17.) Kuvailkaa vapaasti miten kehittäisitte yhteistyötä ja palveluja.

8 POHDINTA

Tätä työtä tehdessä mieleeni nousi yhä uudelleen ja uudelleen yhteistyön merkitys. Yhteistyö on äärimmäisen tärkeä asia ja se vaatii toteutuakseen useamman ihmisen panoksen. Yhteistyötä ei saa aikaan yksi ainoa ihminen, vaan se vaatii useamman kuin yhden ihmisen panostusta ja kiinnostusta. Mistä yhteistyö sitten syntyy? Minun mielestäni mahdollisuus sen syntymiseen on silloin, kun samanhenkiset ihmiset kohtaavat, sellaiset yksilöt, jotka kaipaavat ja tavoittelevat jotain samaa. Tämä vaatii mielestäni myös sitä, että vierellä oleva ihminen kohdataan tasa-arvoisena kumpuina, tärkeänä, ainutlaatuisena yksilönä, josta halutaan pitää kiinni ja jota halutaan vaalia. Yhteisen hyvän – yhteisten päämäärien – ymmärtäminen on mielestäni avainasemassa. Talous ja raha liikuttavat tätä maailmaa – ainakin nykyään. Toivoa sopii, että myös inhimillisille arvoille löytyy tilaa. Työn perimmäisen tavoitteen soisi olevan jatkossakin ensimmäisenä mielessä.

Työhön liittyvän teoriapohjan löytäminen oli alussa hankalan oloista. Alussa tuntui siltä, ettei tietoa kerta kaikkiaan löydy, vaikka kuinka kaivelisi. Tietoja kuitenkin löytyi tarpeeksi tähän tarpeeseen. Päihdetyöhön liittyvät asiat tuntuvat edelleen kuitenkin olevan yleisesti uutta ja vierasta. Ehkäpä tästä syystä uutta tutkittua tietoa voi olla vaikea löytää ja sitä ei ole useammasta lähteestä tarjolla. Itse ainakin koen tarjonnan suppeaksi. Henkilöt, jotka ovat kokeneet aiheen rakkaaksi ja tärkeäksi itselleen, ovat siitä kirjoittaneet laajasanaisesti ja erittäin pätevästi. Näitä henkilöitä, kirjoittajia, ei ole montaa.

Asenteet, tiedot ja arvot vaikuttavat vahvasti edelleen. Miksi nuoret haluavat turruttaa päänsä päihteillä mieluummin kuin elää tässä päivässä – elämäänsä? Miksi kokeneet hoitajat yhä pelkäävät kohdata päihdeongelmaista asiakasta tai potilasta? Mikä on ylipäätään ihmisen arvo nyky-yhteiskunnassa? Miksi edelleen on hyväksyttävämpää syödä itsensä hengiltä kuin juoda itsensä hengiltä?

Lopuksi haluan suuresti ja erityisesti kiittää Jyväskylän ammattikorkeakoulun edustajia Eila Rahusta ja Pirkko Oittista työn ohjauksesta.

LÄHTEET

Autere, L. & Liukkonen, J. 2010. Asiakaspalveluprosessi ja palvelun laatu. Yritys X Oy:n asiakaspalvelun tyytyväisyys. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16014/opinnaytetyo_2010.pdf?sequence=1

Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit 2006. Stakes. Työryhmämuistio 25.1.2006. Työpapereita 3/2006. Viitattu 17.10.2011.

<http://www.stakes.fi/FI/Kehittaminen/valineet/laatusuosituksia/paihdytyo/index.htm>

Hänninen, M. 2007. Lyhyt 10-vuotis historiikki Mimmalan toimintakeskuksen taipaleesta 1997 – 2007.

Inkinen, M. 2006. ”Laatua päihdetyöhön”. 19.4.2006. Päihdetyön asiantuntijatoiminnan valmennus. Viitattu 6.10.2011. <http://projektit.a-klinikka.fi/huuko/sites/projektit.a-klinikka.fi.huuko/files/Laatua%20paihdytyohon.pdf>

Järvinen, A. & Varamäki, R. 2010. Suomalaisten alkoholiasenteet. Terveyden edistämisen keskus RY. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 5/2010. Helsinki: Trio-Offset. Viitattu 22.8.2012. <http://www.suomenash.fi/binary/file/-/id/3/fid/357/>

Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009. Yhteiset linjaukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.10.2011. <http://info.stakes.fi/mielijapaihde/FI/suunnitelma/index.htm>

Kieku-hanke 2008. Valtiokonttori. Hallinnon ohjaus. Palvelukeskusten asiakkuuksien hallinnon käsikirja. Viitattu 18.1.2012.

<http://www.kiekuhanke.fi/Public/default.aspx?nodeid=21349&app=40>

KvantiMOTV 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Kvantitaavisten menetelmien tietovaranto. Viitattu 24.5.2012.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Laakso, H. 2004. Brändit kilpailuetuna: miten rakennan ja kehitän tuotemerkkiä. 6. tark. p. Helsinki: Talentum.

Laatuakatemia 2010. Laatu – käsite ja tehtävät. Viitattu 10.10.2011.

<http://www.kotiposti.net/tuurala/index.htm>

Leponiemi, U., Siitonen, P. & Anttiroiko, A-V. 2010. Julkisen ja yksityisen sektorin välinen yhteistyö. Tampereen yliopisto. Yhdyskuntatieteiden laitos. Viitattu 18.1.2012.

<http://kuntatekniikka.kuntalehti.fi/toimijat/kehto/Kupera->

[hankkeen%20tilaisuudet/tampere-](http://kuntatekniikka.kuntalehti.fi/toimijat/kehto/Kupera-)

[fooru-](http://kuntatekniikka.kuntalehti.fi/toimijat/kehto/Kupera-)

[mi/Documents/Julkisen%20ja%20yksityisen%20sektorin%20v%C3%A4linen%20yhteisty%C3%B6%5B1%5D.pdf](http://kuntatekniikka.kuntalehti.fi/toimijat/kehto/Kupera-)

Luhtasaari, S. 2010. Nuorten riskit. Masennus. Terveyskirjasto. Duodecim. Viitattu 22.8.2012.

http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ama00042

Metso, L., Winter, T. & Hakkarainen, P. 2012. Suomalaisten huumeidenkäyttö ja huumeasenteet – Huumeaiheiset väestökyselyt Suomessa 1992 – 2010. Raportti 17/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.8.2012.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/056141f2-7af0-469a-98fe-36ab805a3f68>

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009. Mieli 2009- työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3. Viitattu 16.11.2011.

<http://info.stakes.fi/mielijapaihde/FI/suunnitelma/index.htm>

Mäkelä, K. 2007. Laatu ja arviointi päihdepalveluissa. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen pro gradu – tutkielma. Vaasan yliopisto. Hallintotieteiden tiedekunta. Viitattu 10.10.2011. http://www.paihdekehitys.fi/tiedostot/g_19.1.2008_copy1.pdf

n. d. 2012. Alkoholin käyttöä ei enää piilotella. 23.7.2012. STT. Keski-suomalainen. <http://www.ksml.fi/kotimaa/alkoholin-kayttoa-ei-ena-piilotella/1228306>

Nieminen, P. 2011. Visio-säätiö. Sähköpostiviesti 31.1.2011. Vastaanottaja P. Autio.

Päihdehoitotyö 2008. Toim. Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. Helsinki: Tammi.

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 5.10.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Viitattu 6.10.2011.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/paihdepalvelu/paihdepalv.pdf>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma – Kaste 2008- 2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Viitattu 16.11.2011.

http://www.stm.fi/vireilla/kehittamissuunnitelmat_ja_hankkeet/kaste/ohjelma

Tilaaaja-tuottajamalli 2010. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 17.1.2012.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=1885>

Veini, M. 2008 – 2011. Laadunhallinnan lyhyt oppimäärä. Viitattu 1.11.2011.

<http://www.veini.net/llatugurut.html>

LIITTEET

Liite 1 Asiakaskyselylomake

Asiakaskysely

1.) Toimiala (Kirjoita toimiala alle)

2.) Kuinka kauan olette toimineet yhteistyössä Visio-säätiön (entinen Sateenkaarisäätiö) kanssa?

Noin ____ vuotta ja ____ kk

Mikäli, et ole käyttänyt palveluja aiemmin, siirry kysymykseen 6.

Palvelujen käyttäminen

3.) Kuinka usein käytät palveluja? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1. Päivittäin
2. Muutaman kerran viikossa, mutta en päivittäin
3. Kerran pari viikossa
4. Kerran pari kuukaudessa
5. Harvemmin tai en koskaan

4.) Mitä palvelumuotoja käytätte? (luettelo palvelumuodoista!) Ympyröikää oikea vaihtoehto.

6.) Mitä yhteistyömuotoja käytätte? (puhelinkonsultaatio, akuutti päivystys,..., jotain muuta) Ympyröikää oikea vaihtoehto.

6.) Mikä olisi mielestänne paras tiedotuskanava palveluiden markkinoimiseksi sekä tapa lähestyä juuri teitä? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1. Toimitusjohtajan käynnit
2. Asiantuntijalaverit
3. Internet-kotisivut
4. Puhelin
5. Sosiaalinen media kuten twitter, facebook

Tunnettavuus

7.) Kuinka hyvin tunnette Visio-säätiön? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Kohtuullisen hyvin
4. Huonosti
5. En tunne lainkaan

8.) Miten hyvin tunnette Visio-säätiön päihdepalvelut? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1. Erittäin hyvin
2. Hyvin
3. Kohtuullisen hyvin
4. Huonosti
5. En tunne lainkaan

9.) Oletko käyttänyt Visio-säätiön internetsivuja?

1. Kyllä
2. Ei

Palvelunlaatu

10.) Arvioikaa palvelujen laatua (saavutettavuus, hyväksyttävyyys, avoimuus, vaikuttavuus) kokemuksenne perusteella (1=erittäin hyvä 2=hyvä 3=kohtuullisen hyvä 4=huono 5=ei kokemusta). Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1 2 3 4 5

Tarvittaessa kuvailkaa kokemuksenne lisää sanallisesti:

11.) Arvioi yhteistyön toimivuutta Visio-säätiön kanssa (1=erittäin sujuvaa 2=sujuvaa 3=kohtuullisen sujuvaa 4=heikosti sujuvaa 5=ei ollenkaan sujuvaa). Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1 2 3 4 5

Yhteistyön toimivuus Visio-säätiön johdon kanssa

1 2 3 4 5

Yhteistyön toimivuus Visio-säätiön henkilökunnan kanssa

1 2 3 4 5

12.) Miten saatte henkilökuntaan yhteyden? Ympyröikää oikea vaihtoehto.

1. Tarpeeksi nopeasti
2. En tarpeeksi nopeasti

13.) Onko teillä mielestänne mahdollisuus antaa riittävästi palautetta yhteistyöstä?

1. Kyllä
2. Ei

14.) Arvioikaa yleisarvosanalla 1 – 10 palvelujen laatua. Ympyröikää oikea vaihtoehto.

Palvelun joustavuus

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

Palvelun luotettavuus

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

Palvelun ystävällisyys

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

Palvelun tehokkuus

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

Palvelun asiantuntijuus

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

15.) Millä kolmella sanalla kuvailisit Visio-säätiön päihdepalveluita?

Yhteistyön kehittäminen

16.) Minkälaista uudenlaista palvelua kaipaatte?

17.) Kuvaile vapaasti miten kehittäisitte yhteistyötä ja palveluja.

Kiitos vastauksestanne!