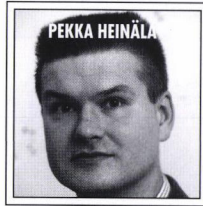


LAADUN PUOLESTA



Päihdepotilaiden hoito on merkillisessä tilanteessa. Samalla kun päihdehuollon laitoksia joudutaan lakkauttamaan taloudellisesti kannattamattomina, valitetaan, ettei varsinkaan päihdeongelmallisille nuorille ja psyykkisistä ongelmista kärsiville päihdepotilaille ole tarjolla heille sopivaa hoitoa. Hallitsematon alkoholin käyttö pilaa joidenkin mielestä jo kaupunkikuvaa, kun vaikeasti alkoholisoituneet on ohjattu avohoitoon, jonka palveluita he eivät pysty hyödyntämään. Usko päihdehuollon toiminnan tuloksellisuuteen ja laatuun vaikuttaa heikolta, koska näihin palveluihin suunnattuja määrärahoja on kunnissa surutta vähennetty. Kansalaisten ja terveydenhuollon työntekijöidenkään mielestä rajallisia voimavaroja ei kannata haaskata päihdepotilaisiin.

Sosiaali- ja terveydenhuolto on tulossa siihen, missä teollisuudessa ja muilla palvelualoilla on toimittu vuosia. Parhaansa yrittäminen ei riitä, vaan hoidon laatu on pystyttävä osoittamaan palveluiden tilaajille. Kuluvan vuoden loppuun mennessä kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköillä tulisi olla laadittuna palveluidensa laatupolitiikka, josta selviää johdon määrittelemä yleinen tapa suhtautua laatuun. Tämän jälkeen organisaatio voi kehittää oman laatujärjestelmänsä, joka muodostuu sen rakenteesta, voimavaroista ja menettelyohjeista. Yksittäinen organisaatio joutuu valitsemaan laadunhallinnan menetelmät omista lähtökohdistaan.

Asiakas on aktiivinen hoitonsa laadun asiantuntija. Hänellä on oltava mahdollisuus arvioida hoitoaan, ja hänen mielipiteillään pitää olla vaikutusta hoidon kehittämisessä. Päihdehuollon palveluita tuottavilla yksiköillä on monia asiakkaita. Hoidossa olevan potilaan saamat palvelut kiinnostavat hoidon kustannuksista vastaavaa viranomaista, potilaan hoitoon ohjannutta työntekijää ja mahdollisesti potilaan työnantajaa. Hoidon on tunnettava tarpeelliselta ja hyödylliseltä sekä potilaasta että hoidon maksajasta. Kummaltakin ryhmältä saatava asiakaspalaute osoittaa parantamisalueita.

Laatutyön lähtökohta on, että päihdehuollon yksiköissä määritellään hoidon ja muiden palveluiden laadulliset tavoitteet. Kun laatu-perusteista ei ole vielä sovittu, on palveluiden hinnasta muodostunut niiden maksajille lähes määräävä hoidon tuloksellisuuden mittari. Hoidon sisältökysymyksistä tulee merkittäviä vasta, kun niillä osoitetaan olevan merkitystä hoidon tuloksellisuuden kannalta.

Laatutyö voi innostaa myös päihdetyöntekijöitä oman työnsä kehittämiseen ja lisätä työnteon mielekkyyttä. Työn laatutekijöiden arviointi kiinnittää myös yksittäisen työntekijän huomion palveluiden kehittämisen kannalta keskeisiin asioihin. Käytettävissä olevien voimavarojen vähentyessä on kehitettävä toimintoja, jotka parhaiten hyödyttävät potilaita. Päihdehuolto pystyy tarjoamaan potilailleen laadultaan korkeatasoisia palveluita.