

ITE - Usein esitettyjä kysymyksiä

ITE-menetelmä on käytännönläheinen ja helppokäyttöinen työväline työyksiköiden itsearviointiin ja laadunhallintaan. Se on kehitetty ja sitä ylläpidetään Kuntaliitossa, yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon käytännön työntekijöiden ja laadunhallintaan perehtyneiden asiantuntijoiden kanssa.

Voiko kuka tahansa käyttää ITE-menetelmää noin vain esimerkiksi hankkimalla kirjan ja aloittamalla ITE-arvioinnit?

Juuri näin voi toimia. Jos kuitenkin haluaa tehdä tämänkin laadukkaasti, kannattaa muistaa vinkit, joita löytyy esimerkiksi ITE3:2010-julkaisusta.

Voiko ITE-arviointikriteerejä muokata vähän paremmin itselle soveltuviksi?

Jotta säilytettäisiin edes jonkinlainen vertailukelpoisuus, ei pidä mennä muuttamaan arviointikriteerien asiasisältöjä. Jos näin tekee, ei kyseessä ole enää ITE-menetelmä. On kuitenkin mahdollista tarkentaa väittämien sisältöä "Mitä tämä asia tarkoittaa omassa toiminnassa". Tarkennukset voi halutessaan kirjata ko. väittämän loppuun tai käyttää tukena ITE-työvihkoa. Omia kysymyksiä voi tehdä arviointikriteerien loppuun. Täytyy vain muokata mahdollista Excel-laskentapohjaa samalla.

Miksi kaikkien tapahtumien ja asioiden pitää olla kirjattuna? Eikö esimerkiksi pienessä työyhteisössä riitä, kun asioista keskustellaan? Entä, jos toimii yksin – tuntuu järjettömältä panna paperille kaikki asiat?

Oikeastaan voisi sanoa, että mitä pienempi työyhteisö, sitä tärkeämpää on, että asiat ovat järjestyksessä myös paperilla/sähköisesti – ei ainoastaan päässä. Kirjaaminen vähentää sattumanvaraisuutta toiminnassa myös silloin, kun toimii yksin. Palveluja hankittaessa ja kilpailutettaessa toiminnan ja palvelujen huolellinen dokumentointi on yksi yrityksen menestystekijöistä. Isommissa organisaatioissa asioiden paperille panemisesta ei usein edes kiistellä – on välttämätöntä, että tieto välittyy samanlaisena kaikille. Vain kirjallisessa muodossa olevia asioita (suunnitelmia, tavoitteita, kriteereitä) voi arvioida. Kun toimitaan suusanallisen tiedon varassa, ei myöskään yhteisten sopimusten noudattamista voida johtaa ja valvoa.

Milloin voi arvioida jonkin asian nelosen arvoiseksi, kun sitä ei ole suoraan sanottu?

Tämä on yksi ITE-menetelmän periaatteita. Tavoitetaso, johon pyritään, määritellään itse. Arviointikriteerissä 2.5 kysellään esimerkiksi mittareista. Kyseisessä kohdassa täsmennetään oman toiminnan kannalta tärkeät ja tavoiteltavat seikat. Se, millaisia mittareita käytetään tai pitäisi käyttää, perustuu ainakin asiakaskunnan tarpeisiin, työn sisältöön ja perustehtävään. Mittareita voi olla useampia, mutta myös yksi tai kaksi, jos niiden avulla saadaan selville oleellinen.

Miten toimitaan silloin, kun yksikössä on paljon uusia työntekijöitä tai juuri taloon tulleita sijaisia. Osallistuvatko hekin ITE-arviointiin, vaikka eivät tietäisi vielä talon tavoista?

Tuntuisi hyvältä yhtenäisyyden ja yhtenäisyyteen kehittymisen johdosta, että myös sijaiset osallistuvat ITE arviointiin.

Jos henkilö on kuitenkin ollut esimerkiksi alle kuukauden työssä, voisi yhteenvedossa jättää hänen vastauksensa käsittelemättä. Hän olisi kuitenkin mukana porukassa.

Voiko eri arviointituloksia ollenkaan verrata keskenään, kun arviointi perustuu subjektiiviseen näkemykseen? Entä jos työntekijä arvioi ihan pieleen?

ITE-menetelmässä kunnioitetaan vastaajan mielipidettä, vaikka se ei olisi yhtä todellisuuden kanssa. Ei ole oikeita ja vääriä vastauksia. ITE-arviointi antaa kuvan siitä, miten asiat on hoidettu vastaajan/vastaajien mielestä. Vertailuja voi tehdä parhaiten oman organisaation sisällä tai vuositrendien seuraintoina. On kuitenkin huomattu, että vastaajien arviot kuvaavat varsin hyvin organisaation laadunhallinnan tilaa. Kyse on myös ilmapiiristä ja johtamisesta, jotka laatuajattelun näkökulmasta ovat merkittäviä tekijöitä.

Meitä kiinnostaisi ulkoinen arviointi ITE-menetelmän avulla. Millaisia mahdollisuuksia siihen olisi?

ITE-auditointikokeiluja on muutaman viime vuoden aikana tehty. Jossain vaiheessa laatupolullaan organisaatio kaipaa 'ulkoista silmää', koska arvioinnin ja laadunhallinnan merkitys on kasvanut yhteiskunnan kaikilla alueilla. Toimintaympäristön ja rakenteiden muutos ja uudet, vaihtoehtoiset järjestämistavat tekevät laadunhallinnan ja -varmentamisen yhä ajankohtaisemmaksi. On hyvä valmentautua tähän esimerkiksi ITE-auditoinnin avulla. Omassa organisaatiossa voi hyvin kokeilla esimerkiksi ITE-työvihkon avulla omaehtoista laadunvalvontaa tai sisäistä auditointia.

(tarkastettu 5.3.2017/ rt,ts