

Mervi Savolainen, Sirpa Andersson ja Aune Harju

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon laatua käsittelevää kirjallisuutta



Lukijalle

Tätä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon laatua käsittelevää kotimaista kirjallisuutta sisältävää koonnosta on julkaistu vuodesta 1993. Vuosittain tarkistettavaan painokseen lisätään aina uusimmat julkaisut ja tarpeen vaatiessa poistetaan vanhimpia. Vuoden 2004 painos tulee todennäköisesti olemaan viimeinen tässä muodossa julkaistava terveyden- ja sosiaalihuollon laatua käsittelevä kirjallisuuskoonnos ja se löytyy myös verkkoversiona osoitteesta www.stakes.fi/verkkojulk.

Oosio I sisältää vuodesta 1995 Suomessa julkaistua terveydenhuollon kirjallisuutta sekä vuonna 2000 tai sen jälkeen julkaistuja artikkeleita. Tämän vuoden kirjallisuuskoonnos noudattaa kehittämisspäälikkö Ritva Makkosen vuonna 2001 luomaa sisällön ryhmittelyä. Kunkin aihepiirin alle on erikseen ryhmitelty kirjallisuus ja artikkelit. Kirjallisuus kattaa kirjat, selvitykset, raportit ja opinnäytetyöt. Haut uusimmista julkaisuista on tehty tietokannoista StakesLib, FENNICA, MEDIC, ALEKSI JA ARTO. Haut teki maaliskuussa 2004 Stakesin informaattikko Veera Ristikartano.

Osioon II on koottu hyvää kotimaista laatukirjallisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolelta. Sieltä löytyy perustietoa laadusta sekä hyviä käytäntöjä sovellettavaksi myös sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioihin.

Osioon III on kerätty sosiaalihuollon laatukirjallisuutta. Tämä osio on päivitetty maaliskuussa 2004. Sosiaalihuollon osion edellisen version kokosi informaattikko Tiina Inkinen Tampereen yliopistosta. Se ilmestyi vuonna 2000 tammikuussa nimellä *Sosiaalihuollon laatukirjallisuutta Suomesta ja muista Pohjoismaista 1990-luvulta*. Nyt tähän on lisätty Outi Meriläisen tekemän tietokantahaun tuomat uudet lähteet, jotka Sirpa Andersson ja Aune Harju ovat luokitelleet ja valikoineet. Viitteet on pääosin kerätty seuraavista tietokannoista: Linda, Arto, Aleks, Artikelsök, Libris, Bibsys ja muutamasta muusta lähteestä. Aiemmissa koosteissa mukana olleita on karsittu. Bibliografiset tiedot on tarkistettu tietokannoista, ei siis alkuperäisjulkaisuista. Jos tekijöitä on enemmän kuin kolme, esitetään heistä ensimmäinen (vrt. tietokannoissa yleinen käytäntö, joten kaikkien tekijöiden esittäminen olisi vaatinut alkuperäisjulkaisujen hakemista). Viitteet on sijoitettu eri ryhmiin joko otsikoiden tai tietokannan sisällönkuvailun mukaan.

Jokainen julkaisu on periaatteessa vain yhdessä aihealueessa, mutta se saattaa olla mukana sekä sosiaali- että terveydenhuollon osiossa. Lähteiden ryhmittely ja sisällysluettelo ovat lähinnä ohjeellisia, joten lukijan kannattaa tutustua koonnoksen kaikkiin luokkiin.

Sisällys

I Terveysthuollon laatu kirjallisuutta	3
1. Palvelujen käyttäjän näkökulma	3
1.1. Kirjallisuus	3
1.2. Artikkelit	6
2. Potilaan hoito / ammatilliset lähteet	7
2.1. Hoitotyö	7
2.1.1. Kirjallisuus	7
2.1.2. Artikkelit	9
2.2. Lääketiede	10
2.2.1. Kirjallisuus	10
2.2.2. Artikkelit	10
2.3. Työterveyshuolto	11
2.3.1. Kirjallisuus	11
2.3.2. Artikkelit	11
2.4. Suun terveydenhoito	12
2.4.1. Kirjallisuus	12
2.4.2. Artikkelit	12
2.5. Fysioterapia ja kuntoutus	12
2.5.1. Kirjallisuus	12
2.5.2. Artikkelit	13
2.6. Laboratorio ja röntgen	14
2.6.1. Kirjallisuus	14
2.6.2. Artikkelit	15
3. Hallinto, johtaminen ja palvelujen järjestäminen	16
3.1. Hallinto ja johtaminen	16
3.1.1. Kirjallisuus	16
3.1.2. Artikkelit	20
3.2. Kustannukset	21
3.2.1. Kirjallisuus	21
3.2.2. Artikkelit	21
II Muuta kiinnostavaa laatu kirjallisuutta	23
1. Kirjallisuus	23
2. Artikkelit	24
III Sosiaalihuollon laatu kirjallisuutta	25
1. Yleinen sosiaalihuollon laatu kirjallisuus	25
2. Menetelmät	26
3. Asiakasnäkökulma	27
4. Käytännön laatu työssä sosiaalipalveluissa	28
4.1. Sosiaalityö ja toimeentulotukityö	28
4.2. Kotipalvelu	28
4.3. Vanhustyö	29
4.4. Lastensuojelu	29
4.5. Päivähoito, esikoulu, nuorisotyö	30
4.6. Vammais- ja kuntoutuspalvelut	30

I Terveysthuollon laatukirjallisuutta

1. Palvelujen käyttäjän näkökulma

1.1. Kirjallisuus

Aalto P. 1997. Rintasyöpäseulonta: odotukset ja kokemukset asiakas- ja hoitajanäkökulmasta. Tampereen yliopisto.

Aalto P., Hammar P., Nyrö R., Salonen S. 2000. Syöpäpotilaiden kokemukset kivusta ja kivunhoidosta TAYS:n syöpätautien klinikassa syksyllä 1999. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 9, Tampere.

Aalto P. ym. 1999. Reumapotilaiden hoidon laadun toteutuminen Pikonlinnan sairaalassa potilaiden arvioimana: syksy 1998. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 3.

Aho R., Lepola I. 1999. Aivokasvainpotilaan ajatukset hoidon laadun kehittämisen lähtökohtana. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 2.

Ahonen P. 2001. Matalan ja korkean riskin ensisynnyttäjien raskaudenaikaiset odotukset ja synnytyskokemukset. Turun yliopiston julkaisuja Sarja C Scripta lingua Fennica edita = Annales Universitatis Turkuensis Ser. C 167. Turku.

Alarauhio A., Keränen J., Mäki M., Rautio E. 1998. ...pitäisi enemmän asettaa potilaan kenkiin...: Kroonista tulehduksellista suolistosairautta sairastavan potilaan kokemuksia turvallisuudesta hoitajakson aikana. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisu no 8.

Anttila M., Markkanen K., Ahvenainen S. 1998. Ihmisarvoista ikääntymistä - laadukasta hoitoa: "Edes joka päivä joku potilas saisi hyvää hoitoa". TEHY:n sarja B: Selvityksiä no 3.

Autio T. 1996. Palvelun laatu, hoidon laatu, elämänlaatu... -ikäntyvien asiakkaiden kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollosta. Hämeen lääninhallitus, Sosiaalikehitys Oy, Stakes. Hämeenlinna.

Autio T. 1996. Palvelun laatu, hoidon laatu, elämänlaatu... -laatuksymyksiä - Laatuvarun asiakashaastattelu- ja kyselylomakkeet: 2.osa. Hämeen lääninhallitus, Sosiaalikehitys Oy, Stakes. Hämeenlinna.

Eriksson-Ettala P. 1999. Hyvä hoito terveyskeskuksen 55-65 -vuotiaiden eläkkeellä olevien asiakkaiden kokemana. Pro gradu -tutkielma, Hoitotieteen laitos, Turun yliopisto.

Hakala P. 1997. Terveyspalvelujen laatu asiakkaiden näkökulmasta. Pro gradu -työ, Hoitotieteen laitos, Tampereen yliopisto.

Hakonen U-R. 1997. Keuhkosairauksia sairastavien potilaiden palvelujen käyttö ja kokemukset palvelujen laadusta: seurantatutkimus Meltolan sairaalan erikoissairaanhoidon lakkauttamisen yhteydessä. Kansanterveystieteen julkaisuja M 129.

Halinen-Kaila A., Heinonen J., Hurmerinta-Peltomäki L., Nummela N., Pirjo V. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Editat.

Hammashuollon asiakastytyväisyystutkimus 1998. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja no 4/99.

Hannula L. 1996. Hyvä hoito lapsivuodeosastolla: synnyttäneiden äitien näkemys hoitotoimintojen toteutumisesta. Tutkielma, Hoitotieteen laitos, Turun yliopisto.

Harju P. 1998. Terveysthuollon asiakaspalvelun laatu keskussairaalan kirurgian vuodeosastolla hoidettujen potilaiden arvioimana. Pro gradu -tutkielma, Hoitotieteen laitos, Tampereen Yliopisto.

Hassinen R., Malinen J., Miettinen M. 1998. Kuopion yliopistollisen sairaalan keuhkosairauksien klinikan palvelukyky potilaiden arvioimana. Pohjois-Savon shp:n julkaisuja no 47, Kuopio.

Haukkapää- Haara P. 1998. Potilasvahinkojen palautejärjestelmän laatiminen. Kuopion yliopisto.

Hautamäki K et al. 1999. Papillaarista tai follikulaarista kilpirauhasen syöpää sairastavan potilaan hoitoketju Taysissa : hoidon laatu potilaiden arvioimana. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 5.

Haverinen R. 1999. Palvelusitoumukset ja hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän käänne. Stakes Tutkimuksia no 106.

Haverinen R., Simonen L., Kiiikkala I. (toim.) 1998. Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Stakes Raportteja no 221.

Helminen S E. 2001. Hammashuollon asiakastytyväisyystutkimus 2000. Helsingin kaupungin terveysvirasto Raportteja 2001:7, Helsinki.

Helsingin terveysvirasto ja Taloustutkimus. 2003. Helsingiläisten arviot terveysviraston palveluista 2002. Raportteja / Helsingin terveysvirasto.

Hiekkanen S., Nordblad A., Murtooma H., Outinen M., Sainio S. 2000. Suunvuoro asiakkaalla: Tuloksia suun terveydenhuollon valtakunnallisesta asiakastytyväisyyskyselystä. Aiheita / Stakes, Helsinki.

- Hiidenhovi H., Åstedt-Kurki P., Paunonen-Ilmonen M. 2001. Palvelu potilaiden kokemana yliopistollisessa sairaalassa. *Hoitotiede* 1;11-19.
- Hiidenhovi H. 2001. *Palvelumittarin kehittäminen sairaalan poliklinikalla*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Hirstiö-Snellman P., Mäkelä M. 1998. Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina. *Selvityksiä 1998:12 fin.*, Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
- Holma T. (toim.) 1999. *Asiakaslähtöiset palveluprosessit*. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Hourula K., Laivamaa S. 1997. "Jokin kohtaamattomuus siinä on": asiakkaan asema ja terveydenhuollon palvelutoiminnan laadun kehittäminen asiakaspalautteen perusteella. Pro gradu -tutkielma, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto.
- Huuskonen et al. 1997. *Julkisten palveluiden laadunarviointi*. Tilastokeskus. Helsinki.
- Häyhänen I. 2000. *Esittävän taiteilijan kokema kaltoinkohtelu terveydenhuollossa*. Tutkielma. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Juutilainen-Saari J., Härkönen K. 2000. *Terveysasemien, terveyskeskuspäivystyksen ja yritysterveydenhuollon asiakastytyväisyyssmittaus 1999*. Helsingin kaupungin viraston raportteja no 9.
- Kankkunen P. 2003. *Vanhempien käsityksiä lasten leikkauskivusta ja sen lievittäminen päiväkirurgisen leikkauksen jälkeen kotona*. Väitöskirja. Kuopion yliopisto, hoitotieteenlaitos.
- Kaukkila H-S. et al. 1999. *Potilaslähtöinen hoitotyö : potilaan kokemuksia vuodeosastolla toteutuneesta hoidosta*. Turun yliopistollinen keskussairaala. Hoitotyön julkaisusarja.
- Kekki P. 2001. *Terveyskeskuspalveluiden laatu ja vaikuttavuus kahdessatoista terveyskeskuksessa väestön kokemana ja arvioimana*. Julkaisusarja no 15 . Helsingin yliopisto perusterveydenhuollonlaitos.
- Keppola O-K. 1996. *Hoidon laatu ensiapupoliklinikalla: potilaiden käsityksiä*. Tutkielma, Hoitotieteen laitos, Turun Yliopisto.
- Keski-Säntti M-L. 1996. *Palvelun laatu terveydenhuollossa - asiakkaan näkökulma: Hyvän hoidon tuntomerkit*. Etelä-Pohjanmaan shp, Etelä-Pohjanmaa-malli, julkaisu 16, Seinäjoki.
- Kirmanen L. 1996. *Tammisaaren malliin - så tycker vi: Tehokas sosiaali- ja terveydenhuollon joukkoopeli tammisaarelaisten parhaaksi*. Uudenmaan läänin palvelurakenneprojekti, Uudenmaan lääninhallituksen julkaisusarja 8.
- Kivinen T., Hilander-Sihvonen A. 1997. *Asiakkaat ja terveyspalvelujen laatu: Tutkimus Kuopion sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelujen laadusta äitiys- ja lastenneuvoloiden sekä lääkärin vastaanottojen asiakkaiden arvioimana*. Suomen Kuntaliitto no 82.
- Kivinen T., Kinnunen J., Niiranen V., Hyvärinen S. (toim.) 1997. *Kuntalaisten arviot ja osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluihin: Kuntalaisten, päättäjien ja viranhaltijoiden arviot Kuopion ja Keski-Suomen läänien kunnissa: SOTEVA-tutkimusprojektin raportteja no 1*. Kuopion läänin-hallitus; Keski-Suomen lääninhallitus; Kuopion yliopisto.
- Klemetti B. 1998. *Lasten ja vanhempien kokemuksia ja arvioita poliklinikakäynneistä lastensairaalassa*. Pro gradu -työ 15/98, Yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos, Helsingin yliopisto.
- Kuhmonen K. 1997. *Psykososiaalisten työyksikköjen palvelun laatu asiakkaiden arvioimana: tutkimus Kuopion kasvatus- ja perheneuvolasta, A-klinikalta ja mielenterveystoimistosta*. Pro gradu-työ, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Kuopion yliopisto.
- Kukkola S. 1997. *Kommunikatiivinen potilas-hoidonantajasuhde*. Tutkimus halutun ja saadun kommunikaation vastaavuudesta perusterveydenhuollossa. Yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos, Helsingin yliopisto.
- Kumpulainen J. 1999. *Mielenterveystoimistojen palvelujen laatu asiakkaiden arvioimana*. Pro gradu -tutkielma, Hoitotieteen laitos, Tampereen yliopisto.
- Kupiainen O., Hintzell S. 2000. *Yleislääkärin vastaanoton laatu – helsinkiläispotilaan näkökulma; yhteenvedo neljällä terveysasemalla toteutetusta asiakaskyselystä*. Helsingin kaupungin raportteja no 8.
- Kuusilinna P. 2001. *Asiakaspalute - liikkeelle paneva voima: Asiakaspalautteen kerääminen vuosina 1999 ja 2000*. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen monisteita 2/2001.
- Kvist T. ym. 1999. *Hoitotyön periaatteiden toteutuminen omaisten ja hoitohenkilökunnan välisessä yhteistyössä kirurgian osastolla 2205 omaisten kokemana*. Pohjois-Savon shp:n julkaisuja no 54.
- Laine L. 1998. *Vanhempien arvioima palvelujen laatu HYKS:n Lasten ja nuorten sairaalan Lastenklinikan vuodeosastolla*. Tutkielma, Terveystalouden ja -talouden laitos, Kuopion yliopisto.
- Lehto J, Aalto A-R., Päiväranta E., Järvinen A. 1997. *Mistä apu ikääntyneille? Tuloksia yhdeksän kunnan 75 vuotta täyttäneille tehdystä kyselystä*. Stakes Aiheita no 19.
- Leino K. ym. 1999. *Asiakkaan palaute arvoonsa! : Sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalaute-järjestelmä / Askel-työryhmä*. Sosiaali- ja terveystoimen toimialan julkaisuja no 3, Espoon kaupunki.
- Leino-Kilpi H., Mäenpää L., Katajisto J. 1999. *Pitkäaikaisen terveysongelman sisäinen hallinta. Potilaslähtöisen hoidon laadun arviointi-perustan kehittäminen*. Stakes Raportteja no 229.

- Leinonen E. 1999. Polikliinisten palvelujen käyttö ja laatu varuskuntasairaalassa : kyselytutkimus Pohjois-Karjalan Prikaatin varusmiehille. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja -talouden laitos.
- Lumijärvi I. 1996. Mikä on laatua sairaanhoitopalveluissa? Vertailututkimus sairaalan henkilöstöryhmien ja potilaiden priorisoimista hoidon laatutekijöistä - esimerkkinä Pietarsaaren sairaala. Tutkimuksia no 207, Hallintotiede 21. Vaasan yliopiston julkaisuja.
- Mattila H. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä : esimerkkinä Kelan asiakaspalvelututkimus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia no 48.
- Mattila L. 1998. Asiakkaiden arviot ABB-yhtiöiden työterveyshuoltopalveluista. Pro gradu -tutkielma, Kansanterveystieteen julkaisuja m 151.
- Meskanen K. 1999. Hyvä kokemus synnytyksen hoidosta: Laadullinen tutkimus: Synnytyksen hoidon kokemus kättilön ja asiakkaan arvioimana. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän julkaisuja no 79.
- Mikkola-Salo V. 1997. Kuolevan potilaan laadukas hoito terveyskeskuksen vuodeosastolla - omaistan näkökulma. Tutkielma, Turun Yliopiston hoitotieteen laitos.
- Mustajoki S. 2000. Vanhusten hyvä hoito vanhainkodissa : asukkaiden, heidän omaistensa ja hoitohenkilökunnan kokemana. Pro gradu-tutkielma. Turun yliopiston hoitotieteen laitos.
- Mäkelä J., Siewert I. 2001. Selvitys Helsingin terveystieteiden tutkimuskeskuksen äitiysneuvontatyöstä. Helsingin kaupungin terveystieteiden tutkimuskeskus Raportteja 2001:1, Helsinki.
- Määttä P. 2000. Pelaako palvelut. Vanhemmat arvioivat lasten ja nuorten osastojen toimintaa. Jyväskylän yliopisto. Department of Special Education. Research Reports 68.
- Nikkilä J., Mikkola T. 1998. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusprojekti: Selvitysmiesraportti 1: Asiakkaan asema terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön Työryhmämuistioita no 1.
- Nikkonen A. 1998. Visalan sairaalan ja avohoidon mielenterveyspalvelut kunta-asiakkaiden näkökulmasta. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin julkaisuja no 10.
- Nikkonen A. 2000. Omaisnäkökulma Visalan sairaalan ja avohoidon mielenterveyspalvelujen laatuun. Pohjois-pohjanmaan sairaanhoitopiiriin julkaisuja no 5.
- Nuorvala Y. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut huumausaineiden käyttäjien silmin. Stakes Aiheita no 26.
- Oikarinen K. 2002. Kotona asuvien ikäihmisten elämänhallinta ja terveys sekä palvelujen laadun arviointi: 65-vuotiaiden haastattelut Lehtikankaan väestövaltuustalueella Kajaanissa vuosina 1995-1996. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja C; 6. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Outinen M. (toim.) 1997. Laatua, kaikessa kiireessä. Asiakas- potilas- ja omaisjärjestöjen laatutyö. Monistejulkaisu, Stakes.
- Outinen M., Holma T. 1997. Onnistu asiakaspalautteen hankinnassa. Miten hyödynnät fysioterapiapalvelujen käyttäjien, yhteistyökumppanien sekä palvelujen ostajien mielipiteet laadun varmistamiseksi. Suomen Fysioterapialiitto, Helsinki.
- Paananen I-T., Eranti E. 1998. Kotipalvelun asiakaskysely vuonna 1997: laatuyöskentelyn lähtökohtia. Sosiaaliviraston julkaisusarja A 1.
- Paananen I-T., Tolkki P. 1999. Kotipalvelun asiakaskysely vuonna 1999. Sosiaaliviraston julkaisusarja a 5, Sosiaalivirasto, Helsingin kaupunki.
- Partanen T-M. 2003. Diabeetikoiden hoitotytyväisyys Suomessa. Dehko-raportti. Diabetesliitto.
- Peltomaa L. 1995. Radiologisen hoitotyön laatu ja hoitotyön periaatteiden toteutuminen Satakunnan keskussairaalan röntgenosastolla potilaiden arvioimana. Päättötyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Porin terveydenhuolto-oppilaitos.
- Pennanen P., Winell K. 1997. "Kuntalaisten näkökulma esiin". Fokusryhmähaastattelut TK2000-projektikunnissa. Stakes Aiheita no 35.
- Poikajärvi K. 1998. Raskaudenkeskeytysprosessi asiakkaiden arvioimana. Lisensiaattityö, Hoitotieteen laitos, Kuopion yliopisto.
- Pyörälä P. 1998. Vammaisten ja/tai pitkäaikaissairaiden lasten vanhempien käsityksiä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lapsiperheiden kotipalvelun käytöstä. Pro gradu -työ, Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos, Oulun Yliopisto.
- Raussi-Lehto E. 1998. Synnyttäjien kokemuksia palvelun laadusta. Kansanterveystieteen julkaisuja M, Helsingin yliopisto.
- Rissanen M. 1996. Vanhusten kaltoinkohtelu hoitolaitoksissa. Tutkielma, Hoitotieteen laitos, Kuopion yliopisto.
- Roine E., Töyry E., Vehviläinen-Julkunen K. 1998. Tyytyväinen vai tyytymätön - potilasarviot hoidon ihmisläheisyydestä. Pohjois-Savon sairaanhoitopiiriin julkaisuja no 50.
- Rosqvist E. 2003. Potilaiden kokemukset henkilökohtaisesta tilastaan ja sen säilyminen sisätautien vuodeosastolla. Väitöskirja. Oulun yliopisto.
- Saalasti-Koskinen U. 2000. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelukyvyn kehittäminen : Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kysely 20.4.2000. Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja no 31.
- Salmela T. 1997. Asiakaspalautetta - miten? Virike- ja opaskirja. Stakes, Helsinki.

- Salmela T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes Oppaita no 32.
- Salmela T. (toim.) 1997. Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta. Stakes.
- Saukkonen-Hämäläinen S. 1997. Kotisairaanhoidopotilaan käsitys hyvästä hoidosta. Hämeenlinnan terveydenhuolto-oppilaitoksen julkaisusarja B:1.
- Sundman E. (toim.), Kiikkala I., Taipale V. et.al. 2000. Potilaan asema ja oikeudet. Hygieia-sarja. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Styf M. 1995. Kaksikielisyys osana sairaalan laadun ja viestinnän toimivuuden arviointia. Vaasan yliopiston julkaisuja, Selvityksiä ja raportteja no 6.
- Taavela R. 1999. Maahanmuuttajien palvelujen laatu perusterveydenhuollossa. Kuopion Yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet no 72.
- Terveysasemien asiakaspalvelu- ja neuvontatyö : henkilökuntakyselyn tulokset : "Asiakas on ykkönen". Helsingin kaupungin terveystieteiden raportteja 14/1999.
- Toiminnan laatu ja potilastyytyväisyys terveystieteiden tutkimuskeskuksessa 1998. Helsingin kaupungin terveystieteiden raportti 3/99. (Vastaavat raportit myös vuosilta 1995-1998).
- Tuorila H. 2000. Potilaskuluttaja terveystieteiden tutkimuskeskuksella. Yksityisten terveydenhuoltopalvelujen käyttäjien oikeuksien toteutuminen lääkäreiden asiakaspalvelussa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sarja Acta Universitatis Tamperensis; 764.
- Turunen P. 1999. Palvelut kotitalouden arjessa: Esitutkimus peruspalveluista Itä-Suomessa. Työselosteita ja esitelmiä/ Kuluttajatutkimuskeskus 52/1999. Helsinki.
- Urvas M., Kauppi P. 1999. Potilaiden tyytyväisyys geriatriseen osastohoitoon. Gerontologia 3.
- Vainiomäki R. 1999. Hoitotyön laatu kliinisen fysiologian laboratoriossa potilaiden arvioimana. Pro gradu -tutkielma, Hoitotieteen laitos, Tampereen Yliopisto.
- Viljamaa M-L. 2003. Neuvola tänään ja huomenna. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Voutilainen P., Isola A. 1999. Vanhusten hoitotyön nykytila Helsingissä. Laadun "vanhat, uudet, lainatut ja siniset" ominaispiirteet omaisten arvioimina. Hoitotyön vuosikirja 2000, Kirjayhtymä Oy, Helsinki.

1.2. Artikkelit

- Aaltonen L-M. (et al.).2002. Potilaspalauteprojekti Hyksin korvaklinikassa vuonna 2002: mitä opimme potilailtamme? Suomen lääkärilehti 48 : 4945-4948.
- Ala-Kauhama M. 2000. Asiakastyön alkulähteillä. Kuntoutus 3:13-18.
- Huttunen J. 2000. Saavatko suomalaiset tällä vuosituhannella hyvää hoitoa. Sydän 1:12-13.
- Kokko R-L. 2000. CASETTI –projekti kuntoutujien silmin. Kuntoutus 3:63-69.
- Korhonen R., Korhonen K., Utriainen P. 2000. Imatran psykiatrisen hoito-organisaation muutos. Asiakkaan näkemyksiä. Suomen Lääkärilehti 37:3725-3728.
- Kuntalaispalautteen käsittelyyn aiotaan luoda benchmarkkaus. Raisio kokoaa kansalaisilta palautetta järjestelmällisesti. Kuntalehti 2000:19:11.
- Laaksonen S. 2000. Laautopeli – vuorovaikutteista asiakaspalautetta. Vanhustenhuollon UUDET TUULET 3:8-9. Vanhus- ja lähimmäis-palvelun liiton teemalehti.
- Laamanen R., Simonsen-Rehn N., Hakonen U-R., Gripenberg-Gahmberg M. 2002. Karjaalaiset luottavat terveystieteiden palveluihinsa. Kuntalehti 6:36-37.
- Paakkari P. 2000. Potilaiden mielipiteitä lääkeinformaatiosta ja lääkäreistä. Tabu 2:23-24.
- Paljärvi S., Rissanen S., Sinkkonen S. 2003. Kotihoidon sisältö ja laatu vanhusasiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvioimana: seuranta tutkimus Kuopion kotihoidosta. Gerontologia 17(2):85-97,116.
- Pellikka H., Lukkarinen H., Isola A. 2003. Potilaiden käsityksiä hyvästä hoidosta yhteispäivystyksessä. Hoitotiede 4 : 166-179.
- Perttula M. 2003. Potilas ja läheiset arvostavat. Hoitotyöhön halutaan yhä enemmän miehiä. Tehy 7: 12-14.
- Perälä M-L. 2000. Hoidon laatu omaisten silmin ; avun saamisen ja yhteistyöhön yhteydessä olevat tekijät pitkäaikaishoidossa. Gerontologia 2:89-101.
- Punnonen H. 2000. Odotusajalla on väliä. Suomen lääkärilehti 55:1267.
- Renholm M. 2000. Potilaiden kohtelu päivystysosastolla. Hoitotiede 3:111-120.
- Ruskakodissa opittiin kysymään oikein. Jatkuva arviointi todella parantaa laatua. Vanhustenhuollon UUDET TUULET 3/2000. Vanhus- ja lähimmäis-palvelun liiton teemalehti.

Sainio S., Koski A. 2000. Yleislääkärin vastaanoton laatu potilaan näkökulmasta ; laatutyöskentely. Kunnallislääkäri 1: 137-139.

Tossavainen P. 2000. Hankalankin asiakkaan kanssa selviytyy. Yhteispeli 1:4.

Valvanne J. 2000. Tuloksia ja kokemuksia asiakastytyväisyyssmittauksista vanhainkodissa. Gerontologia 2:126-130.

Välämäki M., Suhonen R. 2003. Sairaalahoitoon laatu - potilaan näkökulma: mittarin testaus suomalaisella aineistolla. Sosiaalilääketieteellinen aikauslehti 2:130-143.

2. Potilaan hoito / ammatilliset lähteet

2.1. Hoitotyö

2.1.1. Kirjallisuus

Aro P., Sihvonon S. 1999. Vanhustyön laadun työkirja. Vanhustyön keskusliiton laatuprojekti 1996-1998. Vanhustyön Keskusliitto.

Dementoituneiden hyvän hoitotyön kriteerit. Alzheimer – keskusliitto ry 1996.

Dabeetikon jalkojenhoidon laatukriteerit. 2003. DEHKO-raportti. Diabetesliitto. Tampere.

Elovainio M., Sinervo T., Pekkarinen L. 2001. Uusien työvälineiden omaksuminen: Asenteet, työn sisältö, yhteistyö ja prosessi muutosta edistävinä tekijöinä perusterveydenhuollossa. Aiheita 1/2001 Stakes, Helsinki.

Eskola K., Mäki T. 1997. Yläasteen oppilaan seksuaalikasvatus kouluterveydenhoitajan työssä. Hoitotyön laadunvarmistusprojekti. Stakes, Helsinki.

FPA – tillsammans för kundens bästa. Rehab Service, FBA Turku 1998.

Friberg P. ym. 1998. Elinluovuttajan laadukkaan hoidon kehittäminen: loppuraportti 1997. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 7.

Hallila L. 1999. Hoitotyön kirjallinen suunnitelma. Kirjayhtymä, Helsinki.

Hautamäki K., Karhu P., Koivunen E., Koponen R., Kytölinna R., Lehtinen T., Merikoski M., Ollikainen P., Pakola I., Raukola A., Riikonen M., Vähälä H. 2003. Kantasolusiirtopotilaan hoidon kehittäminen hoitoketjun eri vaiheissa. Julkaisuja / Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 9 / 2003.

Heimonen S-L., Voutilainen P (toim). 2001. Dementoituvan hoitopolku. Hygieia-sarja. Tammi.

Hintzell S. 1999. Kaakkoisen terveystieteiden keskuslaitoksen kotisairaanhoidon arviointi : osa B: Herttoniemen ja Kulosaaren kotisairaanhoidon auditointi. Helsingin kaupungin terveystieteiden keskuslaitoksen raportteja no 10.

Hoitotyön periaatteiden toteutuminen omaisten ja henkilökunnan välisessä yhteistyössä kirurgian osastolla 2205. Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin julkaisuja 1999:54.

Hänninen L., Santala J. 1997. Omaishoidon, vapaaehtoistoiminnan ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen: Hoitotyön valtakunnallinen kehittämisprojekti. Jyväskylän sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen julkaisuja no 3.

Janhunen H., Kirveskangas L., Kivinen A. 1996. Ulkomaalaisen kohtaaminen vastaanotolla: hoitotyön laadunvarmistus. Jyväskylän sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen monisteita no 2.

Kapulainen P. 1998. Kirjaaminen hoitotyössä: omahoitajien tekemien loppuyhteenvetojen analysointia Colaizzin fenomenologista analyysimenetelmää käyttäen. Harjavallan sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitos, julkaisusarja A:2.

Kaukiainen P., Mäki T., Palomaa U-S., Tulikoura E. 1997. Hoitotyön voimavarojen ja toiminnasta saadun palautteen käyttö hoitotyön kehittämisessä. Hoitotyön laadunvarmistusprojekti. Sosiaali- ja terveystieteiden keskuslaitoksen julkaisuja C:18, Vantaan kaupunki.

Keinänen O., Korhonen H., Hirvi R. 1999. Sairaalan ulkopuolisen ensihoitojärjestelmän toimintaohje Keski-Suomen sairaanhoitopiirin alueella. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän julkaisuja no 81.

KIviniitty E., Koiviniemi T., Silvola P., Välipakka J., Linnovaara P., Nieminen M., Kurikka A., Ervoma K. 2003. Skolioosileikkausleikkauksen tulevan lapsen ja perheen kokonaisvaltaisen hoidon varmistaminen. Julkaisuja / Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 18/2002.

Kokkola A., Kiikkala I., Immonen T., Sorsa M. 2002. Mitä sinä elämästäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Suomen Kuntaliitto.

Komulainen J et al. (työryhmä). 2003. Diabetesta sairastavan lapsen hoidon laatumittari. Diabetesliitto. Tampere.

Komulainen J et al. (työryhmä). 2003. Lasten diabeteksen hyvän hoidon laatukriteerit. DEHKO-raportti. Diabetesliitto. Tampere.

Larjomaa R. 1997. Laadukasta neuvolatyötä - laadukkaasti kirjaamalla: Imeväis- ja leikki-ikäisten terveystieteiden keskuslaitoksen julkaisuja no 12.

Lauritsalo P., Mäkelä N., Oittinen P., Manninen H., Paloposki S., Heikkilä J. 2002. Vertaisarvioinnilla osaamisen kasvuun hoitotyössä - kuvaus ja kokemuksia koulutuskokeilusta. Sairaanhoitaja 12.

- Leskinen H (koonnut).2003 Elektiivisen leikkauspotilaan kivunhoidon kehittäminen. Julkaisuja /Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 4//2003.
- Lilrank P. 2003. Keskenäinen potilas eli aika sairaanhoidossa. Suomen lääkärilehti 3:309-311.
- Meskanen K., Sihvola V., Humalämäki E., Hietanen R., Klemola R., Nieminen L., Kosonen M., Tick T., Timonen M. 2001. Arvioinnin avulla hoitotyön laatusuorituksiin / Visio-työryhmä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän julkaisuja 99/2001, Jyväskylä.
- Mielenterveyspalveluiden laatusuositus. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita no 9. Edita, Helsinki.
- Munnukka T., Halme S., Kiikkala I., Koponen P., Voutilainen P. (toimituskunta) 1999. Hoitotyön vuosikirja 1999: Dokumentointi hoitotyössä. Kirjayhtymä, Helsinki.
- Määttä A-M., Väänänen L. 1996. Periaatteet eläviksi: henkilökunnan kokemuksia osallistavalla tavalla toteutetusta laadunvarmistus-työskentelystä. Kuopion terveydenhuolto-oppilaitos, no 68.
- Onnela E. 1998. Hoidon laatu sairaalaan tulovaiheessa. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 7, Oulu.
- Outinen M., Puomio M. (toim.) 1997. Diabetesliiton laatupuu viheriöi. Stakes Aiheita no 48.
- Partanen P. 1999. Hoitotyön nykytila ja kehittämistarpeet Kuopion yliopistollisen sairaalan sisätautien klinikassa 1998: Selvitys hoito-työstä potilaskeskeisyyden, hoitotyön jatkuvuuden ja ajantasaisuuden näkökulmasta, sisältäen kehittämissuosituksen. Pohjois-Savon sairaanhoito-piiriin julkaisuja no 52.
- Partanen P., Perälä M-L. 1997. Menetelmien arviointi hoitotyössä: kansallisen ja kansainvälisen tutkimuksen systemisoitu kirjallisuus-katsaus. FinOHTA raportti no 7, Stakes.
- Parviainen T., Pelkonen M. (toim.), Hammar-Mikkonen T. et. al. 1997. Yhteisöllisyys – avain parempaan terveyteen: Työvälineitä hoitotyöhön. Raportteja/ Stakes, Helsinki.
- Peiponen A., Soiniemi K. 1999. Vanhusten laitoshoidon tuoteistaminen. Projektin Helsingin vanhainkotipalveluissa. Suomen Kuntaliitto.
- Perälä M-L. (toim.) 1997. Hoitotyön projektiryhmä. Hoitotyön suunta: Strategia laatuun ja tuloksellisuuteen. Stakes Mu 128, Helsinki. (The direction of nursing: a strategy for quality and effectiveness (Mu 144). Vårdarbetets riktlinjer: en strategi för kvalitet och resultat (Mu 143)).
- Pirkola S. 2003. Depression hyvän hoidon malli. Helsingin kaupungin terveystieteiden raportteja 2003:1.
- Rasinkangas A., Holma J M., Aaltonen J. 2001. Akuutin psykoosin integroitu hoito –projekti Kangasvuoren sairaalassa: Tulokset viiden vuoden seurannan ajalta. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän julkaisuja 94 / 2001, Jyväskylä.
- Rissanen S. 1998. Vanhusten kotihoidon tarve ja laatu – arviointitutkimus Kuopion kaupungin kotihoidosta. Licensiaattitutkimus. Terveystieteiden ja –talouden laitos, Kuopion yliopisto.
- Ritamo M., Kautto S., Poikajärvi K. Perhesuunnittelu 2000 – hankkeen loppuraportti. Stakes. Aiheita no 28.
- Sandin H. 2003. Sateenkaaren päästä löytyy kultaa: Tutkimus suomalaisesta saattohoidosta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Sarste A., Mäntyvaara P. 2000. Yksilövastuinen hoitotyö kirurgian klinikassa 1997-1998. Pohjois-Savon sairaanhoitopiiriin julkaisuja no 56.
- Skarp E. ym. 2000. Psoriaasipotilaan ohjauksen kehittäminen : Projektin loppuraportti. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin julkaisuja no 7.
- Simoila R., Kangas R., Ranta J. (toim.) 1999. Hoitotyötä johtamaan. Kirjayhtymä Oy, Helsinki.
- Sirviö E-L. 1998. Tiedolla, taidolla ja tunteella: Kätilötyön eettiset ja laadulliset perusteet. Suomen Kätilöliiton asettaman laatutyöryhmän laatima raportti. Suomen Kätilöliitto ry.
- Somppi M-L., Talvikunnas S-L., Tuomisto L., Leisti S. 1997. Aikuisen astmapotilaan hoito-ohjelma. Etelä-Pohjanmaan malli. Julkaisu no 21.
- Suominen T., Leino-Kilpi H.(toim.) 1997. Lyhytkirurginen potilas terveydenhuollon asiakkaana. Stakes Raportteja no 210.
- Tenkanen R. 1998. Vanhusten kotipalvelun laatu: laatuominaisuuksien vertailu kahdessa kunnassa. Stakes. Aiheita 12.
- Tepponen M. 1999. Tasa-arvoista kotihoitoa? : kotihoidon laatu Kuopiossa ja Lappeenrannassa. Pro gradu – tutkielma. Kuopion yliopiston terveystieteiden ja –talouden laitos.
- Töyry E. 2001. Hoidon ihmisläheisyys erikoissairaanhoidossa: Mittarin kehittäminen ja käyttö. Kuopion yliopisto, Kuopio.
- Uudistuva hoitotyö I: Hoitotyön kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön Selvityksiä no 4/1998.
- Uudistuva hoitotyö II: Hoitotyön valtakunnallisen kehittämisprojektin arviointi: Sisällön, vaikutusten, oppimiskokemusten ja systemaattisuuden näkökulma. Sosiaali- ja terveysministeriön Selvityksiä no 5/1998.
- Vaarama M., Kainulainen S., Perälä M-L., Sinervo T. 1999. Vanhusten laitoshoidon tila . Voimavarat, henkilöstön hyvinvointi ja hoidon laatu. Aiheita 46/1999. Helsinki. Stakesin monistamo

- Wasenius L. 2000. Analyysi HYVÄ HOITO – mittarilla saaduista laatu tuloksista. Pro gradu-tutkielma. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Viisainen K. (toim.) 1999. Seulontatutkimukset ja yhteistyö äitiyshuollossa. Suositukset. Stakes.
- Voutilainen P. (päätoim.), Leino-Kilpi H., Mikkola T., Peiponen A. 2000. Hoitotyön vuosikirja 2001. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Vuori H. 1995. terveydenhuollon laadunvarmistus 2. Painos Sairaanhoidajien koulutussäätiö, Helsinki.
- Vuori J. 1995. Kenen terveydenhuolto?: Julkinen ja yksityinen vertailussa: Tutkimus henkilöstön merkityssuhteista julkisen ja yksityisen sairaalaorganisaation osastokulttuurissa. Väitöskirja, Vaasan yliopisto. Ankkurikustannus, Vaasa.

2.1.2. Artikkelit

- Finne-Soveri H. 2000. Yksilöllisen arvioinnin tehostaminen ; pohja vanhusten pitkäaikaisen laitoshoidon kehittämiseksi. Sairaanhoidaja 5:19-22, 24-26.
- Idänpään-Heikkilä U., Viisainen K., Sairanen S. 2001. Äitiyshuollon laatu kriteerit. Kättilölehti 106;59-61.
- Jokainen ihminen on hoidon arvoinen. 2000. Socius 5:18-19.
- Kaski A. 2000. Terveydenhuollon jätteiden laatu- ja määrätiedon keräys toimenpide- ja vuodeosastolla. Ympäristö ja terveys 7-8:100-107.
- Klemetti S, Antila H, Antila J., Jaakola M-L. 2000. Laadunvarmistusta korva-, nenä- ja kurkkutautien päiväkirurgiassa. Sairaanhoidaja 73:16-18.
- Kortelainen K. 2003. Hyvää hoitoa terveyskeskuksessa. Diabetes 8: 24-25.
- Kokko L. 2002. Päihdepalveluille laatusuositus. Promo 5;12-13.
- Lauritsalo P., Mäkelä N., Oittinen P., Manninen H., Paloposki S., Heikkilä J. 2002. Vertaisarvioinnilla osaamisen kasvuun hoitotyössä -kuvaus ja kokemuksia koulutuskokeilusta. Sairaanhoidaja 12/02.
- Leino-Kilpi H. 2000. Hoitotyön laatua pienin askelein. Sairaanhoidaja 2:14-15.
- Molander G., Multanen L. (toim.) 2002. Muutoskaipuusta tulevaisuuden luomiseen: Tavoitteena onnistunut vanhustyö. Työterveyslaitos.
- Mäkisalo M. 2003. Juuan saattohoidon kehittämisprojekti: vertaisarviointi ja -tuki auttavat aitoon kohtaamiseen. Sairaanhoidaja 8:12-15
- Niskanen M., Tuovinen T., Purhonen S., Vauhkonen S., Hynynen M., Hendolin H. 2001. Laadunvalvontaa anestesiaosastolla: Kahden menetelmän vertailu komplikaatioiden kirjaamisessa. Finnanest 34;123-128.
- Pitkänen K. 2002. Suositus ei saa jäädä pölyttymään (mielenterveyspalveluiden laatusuositus). Sosiaaliturva 2;8-9
- Pyylampi H. 2000. Terveydenhoitajan työn laatuvaatimukset. Terveydenhoitaja 33:12-15.
- Rantala T. 2002. TAYS:n Pikolinnan leikkausosaston leikkauslistasuunnittelun parantaminen: Esimerkki laatuprojektista. Suomen lääkärilehti 17; 1929-1933.
- Ruuskanen J. 2002. Hoidon tasavertaisuus ikääntyessä. Vanhustyö 7;15-17, 27-29.
- Salonen M., Kivinen E. 2000. Teho-osaston kirjatun hoitotyön filosofian kehittämisprojekti. Tehohoito 18:34-36.
- Sarvimäki A. 2000. Människans värde och manniskovärdet ; reflektioner kring etiken i äldreomsorgen. Gerontologia 2:77-82, 149.
- Sinervo T. 2003. Kun hoitaja ei enää jaksa. Miten käy hoidon laadun? Dialogi 7:23-25.
- Vieskassa hoitaja "saa tehdä luvan kanssa osaamia asioita". 2003. Tehy 17:12-16.
- Virsiheimo T. 2003. Terveydenedistäminen vaatii asiantuntemusta ja asiakaslähtöistä vuorovaikutusta. Sairaanhoidaja 9:36.
- Winell K. 2001. Laadun varmistaminen diabeteksen hoidossa. Diabetes, erikoisliite Diabetes ja lääkäri / helmikuu 2001, s. 36-41.

2.2. Lääketiede

2.2.1 Kirjallisuus

- Alles V., Mäkelä M., Persson L., Seuntjens L. (toim.) 1998. Tools and methods for quality improvement in general practice. Stakes, Helsinki.
- Friberg P., Kivitalo M., Peltonen E., Pessi K., Salonen T., Simola P. 1998. Elinluovuttajan laadukkaan hoidon kehittäminen: Loppu-raportti 1997. Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin julkaisu 7/98.
- Hautamaa L., Rekiaro M., Puolijoki H., Leisti S. 1997. Sydäninfarktin hoidon laatu palveluketjussa. Etelä-Pohjanmaan shp, sisätautien tulosyksikkö.

- Helin A. 1999. Rohtoa lääkehoidon ongelmiin. *Läketiede* 1999.
- Hermanson T., Mäkelä M. (toim.) 1996. Kohti tarkoituksenmukaisia hoitokäytäntöjä: Seminaarikooste. *Stakes. Aiheita* no 26.
- Hytönen A. ym. 1995. Hoidon tuloksellisuus ja asetettujen hoitotavoitteiden toteutuminen yleissairaalapsykiatrian avo-osastolla. Keski-Suomen shp:n ky:n julkaisuja no 48.
- Hänninen J. 2000. Health-related quality of life and quality of care in middle-aged subjects with type 2 diabetes (sarjassa Kuopio University publications . D. Medical sciences). Julkaisu no 205.
- Kaltiala - Heino R. 1995. Tahdosta riippumaton psykiatrinen hoito. Vapaaehtoisesti ja tahdostaan riippumatta hoidettujen psykoosi-potilaiden, heidän hoitokokemustensa ja asenteidensa vertailu. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Lahtinen J., Alanko A., Korttila K., Kotilainen H., Laatikainen L., Nenonen M., Permi J., Punnonen H., Rihkanen H., Tenhunen A., Toivonen J. (työryhmä) 1998. Päiväkirurgia. Suomen kuntaliitto, Helsinki.
- Latvala A. ym. 1997. Ortopedian vertaisauditointi. Etelä-Pohjanmaan shp; Etelä-Pohjanmaa -malli, julkaisu no 27.
- Laurila J. 2002. A new approach to the financial management of a radiological department. Väitöskirja, Helsingin yliopisto.
- Metso J. ym. (toimitusneuvosto) 1999. Lääkäri ja laatu. Suomen Lääkäriliiton kirjasarja.
- Palander K. 2000. "Selevästi ne puhu rämpsystä" : Laadullinen tutkimus eturauhashöyläyspotilaan kotona selviytymisestä hoitoon sitoutumisteorian mukaan. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 2.
- Psykiatrisen erikoissairaanhoidon laatu Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin laatutyöryhmä; R. Svartström (pj.) , H. Vilkmann (siht.), 1995.
- Repo E., Hukkamäki R., Melkas T., Alanko A., Eggert M., Häivä J., Pylkkänen K., Renlund C., Roine M. 2003. Psykoterapia kuntoutuksena: Lääkärin lausuntojen laadun arviointi. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia.
- Ryhänen A. 2000. Kirurgisen potilaan kotiutuminen : Laatuvaatimuksen tuloskriteerien mittaaminen. Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin julkaisuja 24.
- Salmela L. 1999. Hoitoisuusprojektin eteneminen Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä. Mitä kuuluu ; Keski-Suomen keskussairaalan tiedotuslehti 3:6.
- Tikka P. 1998. HYKS:n Lastenklinikan sydänosastolla toteutettavan jatkuvan laadunparantamis-projektin arviointi. Pro gradu -tutkielma no 11, Yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos, Helsingin yliopisto.
- Varonen H. 2003. Kaikututkimuksesta apua poskiontelotulehduksen toteamisessa: antibioottien määrää voi vähentää. *Stakes tutkimuksia* 128.
- Vähäkangas P. 1998. Ajanvarauslähetteen sisällön laatu Malmin ja Marian sairaalan röntgenosastoilla. Pro gradu -tutkielma, Yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos, Helsingin yliopisto.

2.2.2. Artikkelit

- Heikkinen J. 2002. Sairaaloiden väliset vertailututkimukset isotooppilääketieteessä. *Suomen lääkärilehti* 22; 2429-2435.
- Lahtela J. 2000. Diabeteskortin avulla laatua diabeteksen hoitoon. *Diabetes* 10:51-52.
- Linko K & Jousela I. 2000. Anestesiatiön laadunhallinta yksityissairaalassa. *Finnest* 33:17-25.
- Lääkäriliiton kymmenen askelta parempaan terveydenhuoltoon. 2000. *Suomen Lääkärilehti* 37:3725-3728.
- Lääkärin vastaanoton laatu. *Kunnallislääkäri* 99/2000:99-101.
- Miettola J. (et al). 2003. Kuopion yhteispäivystystutkimus: yleislääkäripäivystyksen toimivuus ja odotusajat kiireellisyysluokittain. *Suomen lääkärilehti* 3:305-308.
- Mölsä K. 2000. Potilaan ja lääkärin vuorovaikutus – PARANTUOS –malli. *Työterveyslääkäri* 4:439-441.
- Nakari M. 2000. Lisääkö väestövastuinen omalääkärijärjestelmä potilastyytyväisyyttä? *Suomen lääkärilehti* 21:2332-2333.
- Nuutinen M. 2000. Hoitoketju. *Duodecim* 17:1821-1828.
- Sariola S. 2003. Lääkärin kliininen autonomia on hyvän hoidon paras tae. *Suomen lääkärilehti* 34:3290-3291.
- Savolainen – Mäntyjärvi R. 2000. Terveysvaikutusten arviointi. *Suomen Lääkärilehti* 45:4631-4635.
- Säynäjängas O et al. 2000. Laatua keuhkohtaumataudin hoitoon terveyskeskuksessa ; kokemuksia Ranuan terveyskeskuksen ja Lapin keskussairaalan yhteistyöstä. *Suomen lääkärilehti* 24-26:2679-2683.

Tarkkanen J., Geagea A., Anttila A. 2000. Kohdunkaulan syövän joukkoseulonnan laatu projekti Helsingissä. Suomen Lääkärilehti 55:19-25.

Winell K., Soveri P. 2000. Diabeteksen ja verenpaineen hoidon laatu. Terveyskeskusten laatuverkostot. Kunnallislääkäri 1:133-135.

2.3. Työterveyshuolto

2.3.1. Kirjallisuus

Aaltonen T., Martimo K-P. (toim.) 1999. Konstit on monet 1: laadunkehittämisen tositapauksia työterveyshuollossa. Työterveyslaitos, Helsinki.

Antti-Poika M. 2002. Laatujohtaminen työterveyshuollossa. Työterveyslaitos, Vammalan kirjapaino.

Antti-Poika M., Outinen M. 1997. Työterveyshuollon toimintajärjestelmä ISO 9001-standardin mukaan. Työterveyslaitos, Helsinki.

Hakarauta K. 1998. Asiakastytyväisyys Nokia Telecommunications Oy:n työterveyshuollossa: työntekijöiden kokemuksia ja arvioita työterveyshuollon palveluista. Pro gradu -tutkielma, Yleislääketieteen ja perusterveydenhuollon laitos, Helsingin yliopisto.

Järvinen E. 2000. Asiakkaiden arvioima työterveyspalvelujen laatu Merita Pankki Oyj:n terveysasemilla. Pro gradu – tutkielma. Kuopion yliopisto, terveyshallinnon ja –talouden laitos.

Kupiainen O., Hintzell S. 2001. Helsingin kaupungin terveysasemien työolobarometri 2000: Terveysasemien kehittämisprojekti. Raportteja 3, Helsingin kaupungin terveysvirasto. Helsinki.

Lahtinen K., Moisio J. 1998. Laatu, turvallisuus ja ympäristöjohtaminen: suuntaviivat ja järjestelmämallit. Työsuojeluosasto, Sosiaali- ja terveysministeriö.

Räsänen K. 2002. Työterveyshuolto Suomessa vuonna 2000: 1990-luvun kehitystrendit. Työterveyslaitos; Sosiaali- ja terveysministeriö.

Työterveyshuollon kehittämishanke: Laatu järjestelmä työn kehittämisen apuvälineenä. Projektiraportti, Hämeen lääninhallitus 1996.

Työterveyshuollossa toimivien terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutus ja pätevyys. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 16/99.

2.3.2. Artikkelit

Arola H. 2001. Koko elämäni huomioon: ikääntyvien työterveyshuollon laatukriteerit. Sosiaalivakuutus 2; 30-31.

Haavisto P. 2003. Laatu jalostui jaksamiseksi. Työ-terveys-turvallisuus 7:40-41

Martimo K-P. & Antti-Poika M. 2000. Työterveyshuollon terveystarkastukset ja niiden tuloksellisuus. Suomen Lääkärilehti 55: 4631-4635.

Äyräväinen A. 2000. Laatu työturvallisuustutkimus työterveyshuollossa- kurssien arviointia. Työterveyslääkäri 1:102-104.2.4.

2.4. Suun terveydenhoito

2.4.1. Kirjallisuus

Heiskanen K. et al. 2000. Terveystarkastuksen laadunhallinta : hygienian varmistaminen hammaslääkärin vastaanotolla. Lääkelaitoksen julkaisusarja.

Hiekkanen S., Nordblad A., Murtomaa H., Outinen M., Sainio S. 2000. Suun terveydenhuollon valtakunnallisesta asiakastytyväisyyskyselystä. Stakes. Aiheita no 30.

Järvinen S., Widström E., Dahl R., Raitio M. 2001. Hampaiston oikomishoidon tulokset, kesto ja kustannukset: Retrospektiivinen tutkimus Suomen kaupunkien terveyskeskuksista. Stakes Aiheita 11/2001, Helsinki.

Lehtinen N., Nordblad A., Rönning K., Outinen M. 1999. Laatu: selvitys suun terveydenhuollon laadunhallinnasta terveyskeskuksissa 1998. Stakes Aiheita no 34.

Nordblad A., Palin-Palokas T., Juusti J., Kortelainen S., Arvio P., Remes-Lyly T. 2001. Kehitysvammaisten suun hyvä hoito. Stakes Oppaita 43. Helsinki.

Nordblad A., Saarni U-M., Kortelainen S., Remes-Lyly T., Palin-Palokas T., Ainasoja S. 2001. Hyvä asiakirjakäytäntö suun terveydenhuollossa: Opas suun terveydenhuollon henkilöstölle. Stakes Oppaita 44. Helsinki.

Nordblad A., Hiekkänen S., Helminen S., Linna M. 2001. Tasapainotettu arviointi muutoksen johtamisessa. Terveyskeskusten suun terveydenhuollon Suhah-hanke suunnannäyttäjänä. Stakes Aiheita 15/2001. Helsinki.

Nordblad A., Varsio S., Linna M., Karhunen T., Strömmer P., Huhtala S. 2002. SUHAT 2001 -pilotihanke: Suun terveydenhuollon haas-tee: Hyviä tuloksia benchmarking-menetelmästä suun terveydenhuollossa. Stakes / Aiheita 28/2002.

Toivanen T. 1996. Suun terveydenhuollon laadun ongelma-alueet, onko niitä? Arvioijina Kirkkonummen- Siuntion kuntayhtymän aikuis-asiakkaat. Hoitotieteen laitos, Turun yliopisto.

2.4.2 Artikkelit

Inkinen R. 2002. Oikomishoito Savitaipaleen kunnan terveyskeskuksessa: Laatuksikirja oikomishoidon järjestämisestä ja kehittämisestä. Suomen hammaslääkärilehti 9:522-524.

Kaskela K. 2001. Sisäisillä auditoinneilla laatua potilasasiakirjoihin. Suomen hammaslääkärilehti 14:838-839.

Mattila M-L. 2002. Lasten hammashoidon laatu: Väitöskirjakatsaus. Suomen hammaslääkärilehti 3:96-97.

Nironen T. 2003. Potilasviestintäkanavana: puskaradio tiedottaa hoitopaikkojen palveluista ja niiden tasosta. Suomen hammaslääkärilehti 3:88-91.

Pohjola V. 2003. Suun terveydenhuollon toiminnan kehittäminen Kuusamossa: kokemuksia King`s Fund -menetelmä. Suomen hammaslääkärilehti 8:430-434.

Pöyry M. 2000. Työelämän laatu terveyskeskushammashoidossa heikentynyt. Suomen hammaslääkärilehti 20:1236-1237.

Saarni U-M. 2001. Laaturussikiirros: Kokemuksia laatupolulta. Suomen hammaslääkärilehti 5:286-289.

Salo H. 2001. Hampaiden "katsastus" aikuisille varhaisoikomishoidolla säästöjä. Jalasjärveläiset hoitolinjat ovat hioutuneet liki 25 vuoden aikana. Kuntalehti 19:42-43.

2.5. Fysioterapia ja kuntoutus

2.5.1. Kirjallisuus

Apuvälinepalveluiden laatusuositus. 2003. STM ja Suomen Kuntaliitto. Saatavilla osoitteesta www.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/ehosisallys98.htm
www.kuntaliitto.fi
www.stakes.fi/apudata

Antila M. 1999. Laatu organisaation kehittämisvälineenä Kankaanpään Kuntoutuskeskuksessa. Pro gradu -tutkielma, Hallintotieteen laitos, Tampereen Yliopisto.

Holma T. 1999. Puheterapiapalvelut; tuotteistus, nimikkeistö, laatu. Suomen Kuntaliitto & Suomen Puheterapialiitto.

Holma T., Liukko M. 1997. Laadunhallinta kuntoutustyössä. Kuntoutuksen haasteita ja näköaloja. Suomen Kuntaliitto.

Invalidiliitto ry 1998. Hyvä kuntoutuskäytäntö. Invalidiliiton julkaisu, Helsinki.

Järvikoski A., Puumalainen J., Vilkkumaa I. 1997. Selvitys kuntoutustoiminnan arviointiperusteista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä no 7.

Korhonen K. 1998. Mielihyvä ja kuntoutuksen kustannukset: Kuntoutuksesta saatu mielihyvä, terveyshyöty ja maksetut kustannukset veteraanikuntoutuksen palvelutuottajien valintakriteereinä: Imatran terveyskeskuksen veteraaniprojekti 1996-1997. Tutkimusraportti, Suomen Kuntaliitto.

Kärpänoja O. 1997. Fysioterapian kotikäynti. Hoitotyön laatuprojekti. Sosiaali- ja terveysviraston julkaisusarja C:17, Vantaan kaupunki.

Lahtinen E., Välimäki M. 1998. "Son hyvä ku pääsöö omihi fällyyhi takaasi yäksi". Veteraanien kokemus Kuntoriihi-projektin vaikutuksesta veteraanien kotona selviytymiseen. Opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Mäensivu T. 1998. Hyvä kuntoutusohjaus: toimintamalli käytännön työhön. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Outinen M., Holma T., Leppänen L. 1997. Onnistu asiakaspalautteen hankinnassa: Opas fysioterapeuteille. Helsinki. Suomen Fysio-terapeuttiliitto.

Paija L. (toim.) 1998. Hyvä kuntoutuskäytäntö. Invalidiliiton julkaisu 1998.

Puolanne M., Juvonen P. 1997. Onko talon tavoissa mieltä ja järkeä? Kuntoutusyrityksen palvelujärjestelmän laadun kehittämishanke. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita no 2.

Ryynänen L., Ryynänen O-P., Puska P. 1996. Veteraanikuntoutuksen laatuprojekti: esitutkimusraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Kansanterveyslaitos, 28, Helsinki.

Ryynänen L., Ryynänen O-P., Puska P. 1997. Veteraanikuntoutuksen laatu: Tutkimus 41 kuntoutuslaitoksen toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä no 6.

Tarvainen S. 2000. Fysioterapian palveluketjun toteutuminen Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirissä. Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin julkaisu no 29, Joensuu.

Vuorio A., Ahponen H. 1997. Kuntoutuksen laadunhallinnasta. Dialogi 4:53-54.

Winell K., Ståhl T. 1998. Kuntalaisen kuntoutuspalvelut. Julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamat kuntoutuspalvelut kolmessa kunnassa. Stakes Raportteja no 226.

Vuorio A., Paatero H. 1997. Katsaus kuntoutuksen laadunhallintaan. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön monisteita no 7.

2.5.2. Artikkelit

Aarnikka T. 2001. Apuvälineyksiköt tärkeä osa apuvälineiden laadunvarmistusta. Fysioterapia 4:24-25.

Holma T. 2002. Laatujohtaminen fysioterapian menestystekijänä. Fysioterapia 7 vol 49.

Holma T. 2000. Ajankohtaista ITE-menetelmästä. Sairaala viesti 3:22-23.

Hyttinen L. 2000. Hyvää elämää etsimässä. Kuntotutust 3:38-47.

Kukkola S. 2000. Kuntoutustavoitteet yhteistyön lähtökohdaksi. Fysioterapia 47:21-23.

Ojala M. 2001. WHO:n uusi toimintakykyluokitus ICF. Kuntoutus 3:49-57.

Penttinen S. 2000. Kuntoutustavoitteet yhteistyön lähtökohdaksi. Fysioterapia 1:21-23.

Piirainen A. 2001. Kyselytutkimus: Asiakkaat tyytyväisiä fysioterapiapalveluihin. Fysioterapia 8:12-14.

Poukka A. 2002. Uusi poliklinikkamalli paransi asiakaspalvelua. Fysioterapia 2:19-20.

Rissanen P. 2000. Miten kuntoutuksen tulosta ja laatua ohjataan? ; katsauksia ja keskustelua. Kuntoutus 2:20-25.

Tikkanen P., Talvitie. 2002. Opettajien ja fysioterapeuttien yhteistyö vahvistaa laadukasta fysioterapiaa sekä opiskelijaohjausta. Fysioterapia 8(49).

Töytäri O. 2003. Laatua apuvälinepalveluihin suosituksilla. Fysioterapia 50(1):19-21.

Valvanne-Tommila H. 2000. Laatua kuntoutukseen FIM - järjestelmän avulla. Toimintaterapeutti 1:8-9.

Viitanen E., Piirainen A. 2001. Ei oo odotuksia palautetta fysioterapiapalveluista. Fysioterapia 8, 15-17.

Viitanen E., Wiili-Peltola E., Piirainen, A. 2001. Perusterveydenhuollon monet asiakkuudet - fysioterapiapalveluiden käyttäjä kuva ja asiakaspalaute. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 2, 131-141

2.6. Laboratorio ja röntgen

2.6.1. Kirjallisuus

Alueellisen laboratoriotuotannon laatu järjestelmä ja kustannustehokkuuden kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön Monisteita no 7/1998.

Eerola K. 1997. Hämeen läänin yksityislaboratorioiden laadunselvitysprojekti. Hämeen lääninhallituksen julkaisusarja no 5.

Gergov M. 1998. Laboratorion laatu järjestelmän rakentaminen ja arviointi. Lisensointitieto, Teknillinen korkeakoulu (Espoo), 1998.

Hukkanen K. 2000. Laatu järjestelmän toteutuminen kliinisen kemian laboratoriossa, henkilökunnan arviointi järjestelmän toimivuudesta. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja -talouden laitos.

Huurto L., Leszczynski K., Visuri R., Ylianttila L., Jokela K. 1998. Terveydenhuollon laadunhallinta; Valohoitolaitteet, niiden UV-säteily ja valohoitosten laadunvarmistus. Lääkelaitoksen julkaisu no 4.

Jaarinen S., Niiränen J. 1996. Laboratorion analyysitekniikka: laatu, spektrometria, kromatografia. AEL-ammattitieto. Edita, Helsinki.

Knuuttila J. (toim.) 2001. Radiologisen laitteen vastaanottotarkastus. Lääkelaitoksen julkaisusarja 2/2001.

Knuuttila J., Kylmälä K., Pöyhönen I. 1998. Terveydenhuollon laadunhallinta; Sähkökäyttöisten lääkintälaitteiden vuotovirtojen vertailumittaus. Lääkelaitoksen julkaisu No 2.

Knuuttila J., Kylmälä K., Liukko M., Pommelin P. 1999. Terveydenhuollon laadunhallinta; Suuntaviivoja terveydenhuollon laitteiden kalibroinnille. Lääkelaitoksen julkaisu no 2.

Lantto E. 2000. Radiologia Keski-Suomessa – Alueellinen toimintamalli 2000- luvulle. FinOHTA raportti no 14. Stakes, Helsinki.

- Liikanen E.2003. Voiko vierianalytiikka olla laadukasta?: Tutkimus sydän- ja verisuonitautien vierianalytiikasta. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet.
- Linko S. 2003. Measurement tools for quality assurance in medical laboratories. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Maass M. 2002. Cost and quality studies of a picture archiving and communication system in radiology: comparison with traditional film archiving in Turku University Central Hospital. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja D. Väitöskirja, Turun yliopisto.
- Miettinen A., Seppälä E., Moilanen L., Mäenpää R., Heino J., Laine A., Hietala J. 1998. Alueellisen laboratoriotuotannon laatujärjestelmä ja kustannustehokkuuden kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön Monisteita no 7, Helsinki.
- Nevalainen S. 1997. Mittaustulosten jäljitettävyyden akkreditoituissa kalibrointi- ja testauslaboratorioissa ja sertifioiduissa yrityksissä; kyselytutkimus. Mittatekniikan keskuksen julkaisu no 7.
- Parviainen T. 1999. Auditoinnin perusteet röntgenosastolla, kliininen auditointi. Raportissa Servomaa A. (toim.) Säteilyturvallisuus ja laadunvarmistus röntgendiagnostiikassa 1999. STUK – A163. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Pohjavaara S., Malminiemi O., Kouri T. 2003. Preanalytiikka alueellisessa laboratoriotoiminnassa. Suomen lääkärilehti 4:399-403.
- Radiologinen laatukäsikirja. 1996. Suomen Röntgenhoitajaliitto.
- Romppanen A. 2002. Näytteenottojärjestelmän laatukäsikirjarungon laatiminen terveyskeskuksen laboratorioon. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisusarja C 1/2002.
- Saarela Ulla. 2003. Kliinisen mikrobiologian laboratoriopalveluiden ulkoiset virheet laadun kuvaajana. Pro gradu -työ. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja -taloudenlaitos.
- Soiva M. 1999. Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirin alueellinen radiologian selvitys 30.4.1999. Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirin julkaisuja no C 15.
- Suositus kliinisten laboratorioiden laatukäsikirjan laatimiseksi. Kliinisten Laboratoriotutkimusten Laaduntarkkailu Oy. 1995.
- Suositus laboratorion laatukäsikirjasta. Mittatekniikan keskus 1996, 35.
- Sädehoidon laadunvarmistus. 2003. ST-ohje/Säteilyturvakeskus. Helsinki.
- Sädehoidon laatujärjestelmän perustaminen: Käytännön opas sädehoito-osastoille. Säteilysuojelu/ Säteilyturvakeskus 2000, Helsinki.
- Säteilyn käyttö isotooppilääketieteessä. 2003. ST-ohje/ Säteilyturvakeskus. Helsinki.
- Talonen P. 1999. Röntgentoiminnan auditointi Ähtärin aluesairaala. Raportissa Servomaa A. (toim.) Säteilyturvallisuus ja laadunvarmistus röntgendiagnostiikassa 1999. STUK – A163. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Vuorio H. 1993. Laboratorion antama palvelu hoitohenkilökunnan kokemana. Opinnäytetutkielma. Hoitotieteen laitos, Turun yliopisto, Turku.
- 2.6.2. Artikkelit**
- Aho H. 2000. Kohdunkaulan epiteelimuutokset; histopatologian laaduntarkkailukierros 2/1999 : patologia. Moodi 1:22.
- Aho H. 2001. Suomen lääkäriliiton patologian laatutunnus: Nykytilanne ja tulevaisuus. Moodi 1;28.
- Antila K-J. 2000. Mitä näytteenottajan tulee huomioida EKG-käyrästä ; kliininen fysiologia.Moodi 1:6-8.
- Anttila T., Uotila L. 2002. Kvanttamisyksikön ulkopuoliset thorax-tutkimukset: Röntgenhoitaja mukana kuvan laatua parantamassa. Radiografia 1;26-29.
- Franssila K. 2000. Lymfoomat : histopatologinen laaduntarkkailukierros 1/1999; patologia. Moodi 1:21.
- Helin H. 2001. NordiQC: Immunohistokemian laadunvarmistuksen pohjoismainen yhteistyöprojekti. Moodi 1;29.
- Helle M. 2001. Lyhyt vastausaika on mahdollinen patologian laboratoriossa. Moodi 1;30.
- Ihalainen J. 2002. Terveystieteiden laitteista annetut säädökset kliinisen laboratorion laadun johtamisen tukena. Moodi 4;132-134
- Kärpänoja P. 2000. Tilastointi sisäisen laadunohjauksen välineenä. Moodi 1:23.
- Laurila J. 2002. A new approach to the financial management of a radiological department. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Lehtonen O-P. 2001. Mitä laboratorioiden tutkimusten laatu maksaa. Moodi 1;16.
- Lehtovita J., Piirainen J. 2003. Filmitön röntgen, tarvitaanko laadunvalvontaa? Radiografia 1:10-11.
- Leino A. 2001. Vierianalytiikkaan soveltuvan testin valinta ja laaduntarkkailu. Moodi 1;21.
- Liikanen E.2003. Vieritestit sydän- ja verisuonitautien diagnostiikassa ja hoidon seurannassa. Bioanalytiikka 4:31-34.

- Linko L. 2001. Vierianalytiikan laadunvarmistuksen hallinnollinen järjestäminen. *Moodi* 1;20.
- Linnakko E. 2002. Laboratoriotutkimusten tuottamista, kustannuksia ja korvauksia koskeva selvitys. *Sairaalaviesti* 1;11-12.
- Liukko M. 2001. Kliinisten laboratoriotutkimusten laaduntarkkailu. *Moodi* 1;15.
- Manninen R. 2000. Aggretoinnista on hyötyä potilaalle, lääkärille ja laboratoriolle. *Suomen lääkärilehti* 5:509-510.
- Muttonen L. 2000. Miten hyödynnän ulkoisen laadunarviointikierroksen tuloksia : mikrobiologia. *Moodi* 1:25.
- Mäkilä H. 2002. Laboratoriohoitajan sitoutuminen laboratoriotyöhön ja laatujärjestelmään perustuva toiminta laboratoriossessissa. Pro gradu-työ. Tampereen yliopisto, hoitotieteenlaitos.
- Nikupaavo U. 2000. Laatutyön tavoitteena tulee olla ; erittäin hyvä, lähes täydellinen. *Radiografia* 2:20-22.
- Nissinen A. 2000. Mitä laaduntarkkailutulokset kertovat: mikrobiologia. *Moodi* 1:24.
- Nokelainen E. 2000. Akkreetointipäätös Lääkelaitoksen farmaseuttiselle laboratoriolle. *TABU :lääkeinformatiota Lääkelaitokselta* 2:26.
- Paakkala T. 2000. Säteilyn lääketieteellisen käytön muutokset. *Suomen lääkärilehti* 20:2213-2215.
- Parviainen T. 2000. Laatu ja turvallisuus tärkeää mammografiassa. *Radiografia* 3:19-23.
- Prinssi V-P. 2001. Laboratoriotutkimusten laatu palveluiden käyttäjän kannalta. *Moodi* 1;19.
- Rantasalo U-M., Laaksonen T. 2000. Kliinisen laboratoriotuotannon laatumittarien kehittäminen –laatumittarit. *Bioanalytiikka* 2:10-19.
- Saarinen S. 2000. Hemoglobiinimittareiden alueellinen laaduntarkkailu enneltaehkäisevässä terveydenhuollossa: laaduntarkkailu. *Bioanalytiikka* 2:29-34.
- Seppälä E. 2001. Laboratoriotutkimusten laatu palveluiden tuottajan kannalta. *Moodi* 1;17-18.
- Siloaho M. 2000. Sairaalan osastolla ja poliklinikoilla suoritettujen analytiikan hallinta. *Kliin lab* 2:47.
- Tikkanen L. 2000. Akkreetointi ja ulkoinen laadunarviointi. *Moodi* 1:10-11.
- Turakka L. 2000. Lääkkeiden laatuvaatimuksia koskeva ICH-ohje voimaan. *TABU; lääkeinformaatiota Lääkelaitokselta*.2:27.
- Uppa H. 2001. Valkosolujen 5-osaista erittelylaskentaa suorittavien laitteiden laadunvalvonta. *Moodi* 2;74-75.
- Valle M. 2000. Serologisten mittausten menetelmien luotettavuus ESEN -tutkimuksen pohjalta: mikrobiologia. *Moodi* 1:26.
- Willman K. 2000. Laboratorioden akkreditoituminen hukkainvestointi. *Suomen lääkärilehti* 3:250.

3. Hallinto, johtaminen ja palvelujen järjestäminen

3.1. Hallinto ja johtaminen

3.1.1. Kirjallisuus

- Antti-Poika M. 2002. Laatujohtaminen työterveyshuollossa. Työterveyslaitos. Vammalan kirjapaino.
- Apuvälinepalveluiden laatusuositus. 2003. sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:7.
- Björkgren M., Häkkinen U., Finne-Soveri H. 1998. Pitkäaikaispotilaiden voimavaratarve RUG-luokituksella. *Stakes Aiheita* no 1.
- Blom-Lange M. 1998. Elämänlaadun mittaamismahdollisuudet erikoissairaanhoidossa: väliraportti tutkimuksen toteutettavuudesta. Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirin julkaisuja A 3.
- Dementoituneiden hyvän hoitotyön kriteerit. Alzheimer-keskusliitto ry 1996.
- Elovainio M., Sinervo T., Pekkarinen L. 2001. Uusien työvälineiden omaksuminen. Asenteet, työn sisältö, yhteistyö ja prosessi muu-tosta edistävinä tekijöinä perusterveydenhuollossa. *Stakes. Aiheita* no1
- Epikriisit aina ja heti: Loppuraportti / Heikkilä K., Huotari S., Nordback I., Roihankorpi T., Salovaara A., Sumanen M., Tunturi T. 1999. Pirkanmaan shp:n julkaisuja no 4.
- Erityispalvelujen tuottajien toiminta ja tulevaisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön Selvityksiä 12/97.
- Eskola J. (johtoryhmän pj.) 2000. Mielenterveyspalvelujen kehittämissuosituksen. Mielekäs Elämä! –ohjelma. Julkaisuja / Sosiaali- ja terveysministeriö 2000:4. Helsinki.

- Fagerström L., Rauhala A. 2003. Finnhoitoisuus- hoitotyön benchmarking: Projektin loppuraportti 2000-2002. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Frilander P. 1997. Työorganisaation tiimitytminen ja tiimitytön kehittäminen. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.
- Hakonen U-R. 1998. Hoitotakuukokeilu: II vaiheen raportti. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Haverinen R., Maaniittu M., Mäntysaari M. (toim) 1995. Tulokseksi laatu. Stakes Raportteja no 179.
- Helminen S. (toim.) 2000. Toiminnan laatu terveystirastossa 1999. Helsingin kaupungin terveystiraston julkaisu no 2.
- Henkilöstötilinpäätös. Julkisten palvelujen laatustrategia -projekti. Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998.
- Hietämäki M. 1999. Yliopistosairaalan keskijohdon ja henkilöstön käsityksiä ISO 9002 – standardin mukaisen laatujärjestelmän kehittämisprosessista. Pro gradu – tutkielma. Kuopion yliopiston terveysthallinnon ja -talouden laitos.
- Holma T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen : Suunta ja välineet kehittämistyön arkeen. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Holma T. 2003. ITE: Opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Holma T., Outinen M., Idänpään-Heikkilä U., Sainio S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa - kehittä laatu: Opas sosiaali- ja terveystdenhuollin organisaatioille. Suomen kuntaliitto / Stakes
- Holma T. 1997. ITE-menetelmä työyksikön itsearviointiin ja laadunhallintaan sosiaali- ja terveystdenhuollossa. Suomen Kuntaliitto.
- Holma T. (toim.) 1998. Terveystdenhuollon sosiaalityön luokitus: Opas luokituksen käyttöön ja näkökulmia palvelujen kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Holma T., Outinen M., Haverinen R. (toim.)1997. PIENET - kohti laatujärjestelmää: Sosiaali- ja terveystdenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöiden laadunhallinnan keinot. Suomen Kuntaliitto, Stakes.
- Holma T., Rudbacka C. 1998. ITE: nyclar till kvalitetsledning: en method för arbetsenhetens självbedömning. Finlands Kommun-förbund, Helsingfors.
- Holma T., Virnes E. (toim.) 1999. Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa. Toimintamalleja ja työvälineitä tueksi laatutyöhön. LASSO - Suomen Kuntaliiton laatuprojekti. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Hovi A-M. 1998. Perhevalmennuksen laadunvarmennus: "hyvä perhevalmennus" -laatumittarin kehittelyprosessi ja kuvaus. Kansanterveystieteen julkaisuja M153.
- Huumetorjunta: Hoidon järjestämisen ja valvontaviranomaisten näkökulmista tarkasteltuna. Tarkastuskertomus / Valtiontalouden tarkastusvirasto 14/2000, Helsinki.
- Häkkinen U., Ollila E. (toim.) 2000. Suomen terveystdenhuollon tila ja Maailman terveystraportti 2000: Seminaariraportti. Aiheita / Stakes, Helsinki.
- Häkkinen U., Ollila E. (eds.) 2000. The World Health Report 2000. What does it tell us about health systems?: Analyses by Finnish experts. Themes 7/2000, Stakes. Helsinki
- Hälsö- och sjukvård för 2000-talet: verkställande av utvecklingsprojektet för hälsö- och sjukvården. Handböcker 1998:8, Social- och hälsövärdministeriet. Helsinki.
- Hölttä T., Savonen M-L. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Idänpään-Heikkilä U. et al. 2000. Laatuksiteerit; suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes. Julkaisu no 20.
- Ilola R. 1998. terveystkeskusten palvelujen laadunparannustoiminta Lapin läänissä. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteet. Lapin yliopisto.
- Impakti: Tietoa terveystdenhuollon menetelmien arvioinnista / FinOHTA. Semberg V. (päätoimittaja) ym. Ilmestyneet no:t 1-6/98, 1-6/99, 1-5/2000. Stakes. Internetissä: <http://www.stakes.fi/finohta/impakti>. (lehti maksuton, tilattavissa.)
- Itkonen P. 1997. Tietoteknisesti tuettu terveystdenhuollon alueellinen yhteistyö: Mallin kehittäminen ja soveltuvuuden arviointi. Kuopion yliopiston julkaisuja E 47.
- Jalava U., Virtanen P. 1995. Moniammatillinen projektitoiminta: Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Kirjayhtymä, Helsinki.
- Jalava U., Virtanen P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti; Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Kirjayhtymä Oy. Helsinki.
- Julkisten peruspalveluiden ohjausjärjestelmä ja laadunhallinta: Valtion kuntien toimintaan kohdistaman hallinnoinnin tuloksellisuus sosiaali- ja terveystsasioissa. Valtiontalouden tarkastusvirasto 1997
- Junnila M. 1997. Terveystdenhuollon palvelujärjestelmän laadun auditointi. Oy Suomen Terveysttutkimus Ab.
- Junnila M. 1997. Sairaalan johtamisjärjestelmän laadun auditoinnissa käytettävän kriteeristön arviointi. Pro gradu -tutkielma, Terveyst-hallinnon ja -talouden laitos, Kuopion yliopisto.
- Juusti J. (toim) 1999. Kiinni laatuun. Kehitysvammaliitto, Helsinki.

- Kaartamo P., Liukko M., Savikurki S., Staf P., Aberg H. 1997. Terveydenhuollon laadunhallinta. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käyttö ja ylläpito. Lääkelaitoksen julkaisusarja no 1.
- Kainulainen S., Niemelä P. 1998. Kaksi tapaa tarkastella peruspalveluita. Kuopion yliopiston julkaisuja E 52.
- Kanervo J. 1997. Laatumallin ja jatkuvan laadun parantamista tukevan mittariston kehittäminen yliopistollisen sairaalan neurokirurgi-seen yksikköön. Pro gradu -työ, Taloustieteen osasto, Oulun yliopisto.
- Karimaa E. 2003. Julkisen sektorin prosessien kuvaukset: Yleinen rakenne, esitysmuoto ja käsitteet. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Katainen I., Markkanen M. 1997. Hyvä kliininen oppimisympäristö ja auditointimenetelmän soveltuminen sen laadunarviointiin ja laadunkehittämiseen. Pro gradu -työ, Terveystieteen laitos, Jyväskylän Yliopisto.
- Kinnunen I., Östring H. 1999. Vauvaperhetoiminta: itäisen perheneuvolan itäisen terveyskeskuksen työnkehittämisprojekti: loppu-raportti. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja no 12.
- Kirjavainen P., Laakso-Manninen R. 2000. Strategisen osaamisen johtaminen. Business-sarja. Edita Oy.
- Koivisto J., Mäkelä M., Nieminen P., Outinen M., Sainio S. (toim) Laatuveneet vesillä. LATE- Laadukas terveyskeskus- projektin vuosiraportti (I 1996, II 1997, III 1999, IV 2000) Kuntaliiton painatuskeskus, Helsinki.
- Kokkola A., Kiikkala I., Immonen T., Sorsa M. 2002. Mitä Sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Suomen kuntaliitto ja Stakes.
- Kontio P. ym. (toim.) 1998. Lautupamaus: tulokset Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon alueellisesta laadunhallinnasta 1997. Itä-Suomen lääninhallitus, Sosiaali- ja terveysosasto, Joensuun palveluyksikkö.
- Kujala E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli: Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Kuntien riskienhallinta. 2000. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Kupiainen O. 1997. Missä mennään - hoitokäytäntöjen kehittäminen terveydenhuollon toimintayksiköissä syksyllä 1996. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita no 17.
- Kupiainen O., Hagman E., Ketola E., Mäkelä J. 2001. Yleislääkärikonsulttikokeilu. Helsingin kaupungin terveysvirasto Raportteja 2000:10, Helsinki.
- Kärkkäinen M-L. 1997. Johtamistoiminnan kehittäminen terveydenhuollossa. Keski-Suomen shp:n ky:n julkaisuja no 63.
- Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa; valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollonjärjestämisestä ja sisällöstä. Outinen M., Haverinen R., Maaniittu M., Mäkelä M. & Mäntysaari M. 1995. Stakes. (myös ruotsinkielisenä: Kvalitetsledning för social- och hälsovården, 1996 ja englanninkielisenä Quality management in social and health care, 1996.)
- Laadunhallinta kuntien ylläpitämissä ja hankkimissa terveyspalveluissa. Suomen Kuntaliitto 1998. Helsinki. (Myös englanninkielisenä nimellä Quality management of health care services provided and purchased by municipalities. The Association of Finnish Local and regional Authorities, 1998).
- Laamanen S. 1999. Kaakkosen terveyskeskuksen kotisairaanhoidon arviointi: osa A: Laajasalon kotisairaanhoido. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja no 9.
- Laatujärjestelmät: terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: erityiset vaatimukset standardin EN ISO 9002 soveltamiselle. Lääkelaitos; Suomen standardisoimisliitto, Helsinki.
- Laatupolitiikan kartoitus sosiaali- ja terveysministeriössä ja keskushallinnon yksiköissä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2000:5.
- Lapin läänin peruspalvelujen arviointiraportti vuodelta 2002. Lapin lääninhallituksen julkaisusarja 2003:2..
- Lehtovuori S., Telaranta S. toim. 2001. Avautuvat ovet: avaimia työyksikön ja henkilöstön johtamiseen. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja nro 2.
- Leino-Kilpi H., Mäenpää I., Katajisto J. 1999. Pitkäaikaisen terveysongelman sisäinen hallinta: potilaslähtöisen hoidon laadun arviointiperustan kehittäminen. Stakes Raportteja no 221.
- Leskinen A. 2000. Syöpäpotilaiden sopeutumisvalmennuskurssien laatu ja vaikuttavuus. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 73. Vaasa.
- Leskinen L., Koskinen – Ollonqvist P., Sassi P., Vertio H. 1998. Terveysbarometri 1998; Ajankohtainen katsaus kuntien ja järjestöjen terveyden edistämiseen. Terveiden edistämiskeskuksen julkaisuja no 4.
- Linna M. ym. 1998. Hoitotoiminnan tuottavuuden mittaaminen ja kehittäminen: projektin loppuraportti. Stakes, Aiheita no 40.
- Lohva E., Klossner P., Eriksson U. 1998. Opiskelijaohjauksen laadun ja arvioinnin kehittäminen Helsingin terveysvirastossa: käytännön opiskelijaohjauksen laatu, kriteerit ja mittaaminen. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja no 7.
- Lumijärvi I., Jylhäsaari J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Gaudeamus, Helsinki.

- Luukkanen M. 2000. Terveydenhuolto 2000-luvulle – hanke Keski- ja Itä-Suomessa ; hankkeen tunnettavuus ja merkitys sekä terveyden edistämisen ja mielenterveyspalvelujen tila johtavien viranhaltijoiden kuvaamana. Pro gradu –tutkielma. Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja –talouden laitos.
- Miilunpalo S., Toropainen E., Moisio P. 2001. Yhteiset käytännöt terveysneuvonnan tueksi: työkirja toiminnan kehittämiseen. UKK-instituutti.
- Muurinen S., Virtaniemi S. 2001. Hoitotyön nykytilan selvitys Herttoniemen sairaalan pitkäaikaishoidon yksikössä. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja 2001:10.
- Muurinen S. 2003. Hoitotyö ja hoitohenkilöstön rakenne vanhusten lyhytaikaisessa laitoshoidossa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos.
- Mäkelä M., Perälä M-L. 1995. Laadun kehittäminen perusterveydenhuollossa: Perusterveydenhuollon laadunvarmistuksen työryhmän loppuraportti. Stakes Aiheita no 40.
- Mäki T. 2000. Laadunhallintainnovaation diffuusio Suomen terveydenhuollossa. Lisensiaatintutkimus. Kuopion yliopisto, Kuopio.
- Mäki T. et al. 2000. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta syksyllä 1999; alustavat tulokset kyselytutkimuksesta. Stakes Aiheita no 16.
- Mäkisalo M. 2003. Yhessä onnistumme: Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvintiin. Tammi. Helsinki.
- Nordlund A. 1998. Sosiaali – ja terveyspalvelujen aatu Vimpelin kunnassa. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteet. Vaasan yliopisto.
- Nurmi J. 1998. Palvelusitoumus – nyt! Valtiovarainministeriön Tutkimukset ja selvitykset no 4.
- Nuutinen M. 2000. Hoitoketjukäsikirja: OYS:n palveluyksiköt; Erikoisalakohdittaiset vastuulääkärit; Diagnostikoitavat hoitoketjut / Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 8, Oulu.
- Ollila E., Ilva M., Koivusalo M. (toim). 2003. Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveyspolitiikan näkökulmasta. Raportteja / Stakes.
- Onnela E. 1998. Oulu-hoitoisuusluokituksen kehittäminen Oulun yliopistollisessa keskussairaalassa 1995-1997. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 4.
- Oras P-L., Oikarinen K., Åkerblom P. 2001. Terveydenhuollon laadunhallinta Etelä-Suomen yhteistyöalueella 1999. Terveydenhuolto 2000-luvulle, Etelä-Suomen alueellinen yhteistyöryhmä. Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja.
- Orre S., Mäkelä M., Nylander O. 2000. Laaturekisterit kuntoon. Terveydenhuollon erillisrekisterin laadunhallinnan ohjekirja. Stakes. Helsinki.
- Outinen M., Lempiäinen K., Holma T., Haverinen R. 1999. Seitsemän laatupolkua: Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Kuntaliitto.
- Paavilainen H. ym. 1998. Terveydenhuollon kehittämisprojekti: Selvitysmiesraportti 2: Palvelusitoumus. Julkisten palvelujen laatustrategia- projekti. Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998.
- Peiponen A., Soiniemi K. 1999. Vanhusten laitoshoidon tuotteistaminen. Projekti Helsingin Vanhainkotipalveluissa. Suomen Kunta-liitto, Helsinki.
- Pekurinen M., Junnila M., Tunturi T., Vainio J., Ihalainen R., Mäkitalo R., Pitkälampi T., Salli P., Saloranta K., Vinni K. 1999. Läpinäkyvyyttä ja asiakaslähtöisyyttä erikoissairaanhoitoon: Sopimusohjaus Pirkanmaalla. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisuja no 1.
- Pentti M., Helenius J., Kosonen S (toim). 2003. Välinehuollon käsikirja. Duodecim. Helsinki.
- Pulkkinen S. 1999. Laadun kehittäminen terveydenhuollossa; analyysi laadun käsitteestä ja sisällöstä. Pro gradu- tutkielma. Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja –talouden laitos.
- Pyllkänen K. 2003. Hoitotakuu nuorisopsykiatriassa: NUOTTA-projektin loppuraportti 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003: 13.
- Päiväranta E., Haverinen R. 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. STM, Stakes, Suomen kuntaliitto. Tilaukset Stakes/Asiakaspalvelu.
- Rissanen M., Liukko M., Majapuro T. ym. 1997. Hoitotakuukokeilu; I vaiheen raportti; Hoitotakuun lähtökohdat Suomessa. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Rope T., Pöllänen J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY, Juva.
- Selvitys terveydenhuollon laadunhallinnasta 1999; Kanta-Häme ja Päijät-Häme. Etelä-Suomen Lääninhallitus.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle; valtakunnallinen suositus. 1999. Sosiaali- ja terveysministeriö; Stakes; Suomen Kuntaliitto. (myös ruotsin kielessä: Kvalitetsledning för social-och hälsovården på 2000-talet; lansomfattande rekommendation)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilaskirjasanasto. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanasto. Stakesin ohjeita ja luokituksia 1997:2. Stakes ja Tekniikan Sanastokeskus (TSK).
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004-2007. Julkaisuja / Sosiaali- ja terveysministeriö 2003:20. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö 1998, Helsinki.

- Särmäkari V. 1997. Mitä on hyvä laatupolitiikka?: Suuntaviivoja vanhustyön yhteisöille. Vanhustyön keskusliiton laatuprojekti 1996-1998. Vanhustyön keskusliitto, Helsinki.
- Särmö A., Pihlajamäki J., Ijäs S., Korpi J., Leisti S. 1997. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin laatujärjestelmä: Ongelmat töiksi ja ratkaisuksi. Etelä-Pohjanmaa -malli, julkaisu 29.
- Taipale E., Outinen M., Mäkelä M. 1998. Missä mennään erikoissairaanhoidon laadunhallinnassa 1997? Stakes Aiheita no 16.
- Teikari M., Ilonen T. (toim.). 2003. Tietoa terveydenhuollon menetelmien arvioinnista. Impakti 1/2003, 2/2003, 3/2003, 4/2003, 5/2003, 6/2003. Stakes/FinOHTA:
- Teinilä E. 1998. Laatupolitiikasta laatutyöhön. Väkiraportti keskisen alueyksikön laatuhankeesta. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen monistesarja no 26.
- Terveydenhuollon suuntaviivat: Kyselytutkimuksen tulokset. Suomen Kuntaliitto 1997, Helsinki.
- Terveydenhuolto 2000-luvulle. Terveydenhuollon kehittämisprojektin toimeenpano. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 5/1998.
- Terveydenhuolto 2000-luvulle projektin loppuraportti 31.12.2001. Etelä-Suomen alueellinen yhteistyöryhmä. Etelä-Suomen lääninhallitus 2002.
- Terveyttä ja hyvinvointia näyttöön perustavalla hoidotyöllä: Kansallinen tavoite- ja toimintaohjelma 2004-2007. Julkaisuja / Sosiaali- ja terveysministeriö 2003:18.
- Tolvanen K. 1998. Terveyttä edistävän organisaation kehittäminen oppivaksi organisaatioksi. Jyväskylän yliopisto, no 52.
- Turtiainen A-M (toim.). 2003. Toiminnan laatu terveysvirastossa vuonna 2002 sekä Toiminnan laadun kehitys terveysvirastossa laatumittausten 1993-2002 mukaan. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja 2003:9.
- Turtiainen A-M. 2003. Helsingin terveysviraston laatustrategia vuosille 2003-2005 ja vuoden 2003 laatumittauksessa käytettävät manuaaliset mittarit. Raportteja / Helsingin kaupungin terveysvirasto.
- Turtiainen A-M. 2001. Helsingin terveysviraston laatustrategia vuosille 2002-2004: laadunhallinta, laatupäälliköiden ja laatuverkostojen tehtävät sekä vaadittavat resurssit. Helsingin kaupungin terveysviraston raportteja 2001:11.
- Turtiainen A-M. (toim.) 2001. Toiminnan laatu terveysvirastossa vuonna 2000. Helsingin terveysvirasto, Helsinki.
- Uusitalo H. (toim.) 1999. Stakes sosiaali- ja terveysalan informaatio-ohjaajana: Kokemuksia ja kehitysnäkymiä. Stakes Aiheita no 11.
- Vahtera J., Kivimäki M., Virtanen P. Työntekijöiden hyvinvointi kunnissa ja sairaaloissa: tutkittua tietoa ja haasteita. Tilaukset työterveyslaitos julkaisumyynti.
- Valvanne-Tommila H. 1998. Kysymyksiä ja vastauksia FIMtm-toimintakykymittarista: suomalainen versio 5. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Vartiainen P. 1997. Terveydenhuollon laadun mittaaminen: kokemuksia SERVQUAL-menetelmästä poliklinikkapalvelujen laadun arvioinnissa Suomessa ja Britanniassa. Vaasan yliopisto.
- Voutilainen P., Vaarama M., Backman K., Paasivaara L., Eloniemi-Sulkava U., Finne -Soveri H. 2002. Ikäihmisten hyvähoito ja palvelu: Opas laatuun. Stakes. Gummerus. (julkaisu myös ruotsiksi; God vård och omsorg för äldre: Handbok i kvalitet).
- Vuori J. 1995. Kenen terveydenhuolto? Julkinen ja yksityinen vertailussa: Tutkimus henkilöstön merkityssuhteista julkisen ja yksityisen sairaalaorganisaation osastokulttuurissa. Ankkurikustannus, Vaasa.
- Välinehuollon laatujärjestelmän kuvaus. Suomen Kuntaliitto 1998.
- Ylihärsilä O. 1996. Hoitoisuus käsitteenä. Etelä-Pohjanmaa-malli, julkaisu no 17. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, Seinäjoki.

3.1.2. Artikkelit

- Arvio P., Kiimalainen A., Erhola M. 2003. Voiko pieni pärjätä - kokemuksia järjestelmällisestä terveydenhuollon kehittämisestä. Suomen lääkärilehti 1:63-69.
- Grönfors S., Sinervo T., Elovainio M. 2001. Työtyytyväisyys, työ- ja organisaatiotekijät sekä hoidon laatu. Hoitotiede 4(13); 227-236.
- Hannonen H. 2003. Sairaaloiden turvallisuuden takaaminen edellyttää päätoimista työntekijää. Sairaala 5:9.
- Hartikainen K. 2003. Kansallinen terveysprojekti panostaa valtakunnalliseen terveystietoon. Sairaala 1:8-9.
- Heinola R., Voutilainen P., Vaarama M. 2003. Apua ja iloa pienellä vaivalla. Ehkäisevät kotikäynnit viidessä kunnassa. Stakes. Aiheita-sarja A309.
- Hoitajille lisää vastuuta tehtävä siirroilla. 2003 Tehy 17:8-11.
- Jankkila H. 2001. Sairaala Lapponian palvelut käyvät hyvin kaupaksi. Kemijärvi sai menot kuriin yhdistämällä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon - organisaatio on kaupungin alaisuudessa, mutta toimii yksityisen tavoin. Kuntalehti 19:32-33.

Linna M. 1999. Measuring hospital performance: The productivity, efficiency and costs of teaching and research in Finnish hospitals. Stakes Tutkimuksia no 98.

Surakka T. 1997. Säästöjä laadusta tinkimättä. Teoksessa: Hoitamisen sokkeloissa. Julkaisusarja Pro Nursing 11A:77-80.

Sjöblom S. 1999. Työyhteisöt, kunnat ja yksikkökustannukset. Palvelujen yksikkökustannusprojektin (YKSI) ensimmäinen peruseräraportti. Suomen Kuntaliitto.

Taloudellisen ohjauksen vaihtoehtoja. Perusterveydenhuollon tuote-projektin raportti 2. Suomen Kuntaliitto 1995.

Vohlonen I., Vehviläinen A., Kinnunen J: 2003. Terveysturva ja sen rahoitus: Tuloksia tutkimus- ja kehittämishankkeen ensimmäisestä vaiheesta. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet.

3.2.2. Artikkelit

Anttila A. 2000. Kohdunkaulan syövän seulonnan kohdistaminen ja vaikuttavuus. Suomen Lääkärelehti 55:2185-2188.

Leivo T. 2000. Rintasyöpäseulonnan kustannusvaikuttavuus kiistanalainen. Tietoa terveydenhuollon menetelmien arvioinnista, FinOHTA, Stakes. Impakti 3:5-6.

Linnakko E. 2003. Hinta vai kustannus - tarjouskilpailussa käytettävät palveluhinnat. Sairaalaviesti 1:13.

Partanen P., Töyry E. 2000. Monitor-hoitoisuusluokitus – työvälaine hoitokustannusten tunnistamiseen ja henkilöstösuunnitteluun. Sairaalaviesti 2:24-27.

Ryynänen O-P. 2003. Hoitoprotokollien vaikuttavuus. Impakti 2:8-10.

Sailas R. 2000. Riittävätkö varat laadukkaaseen terveydenhuoltoon? Erikoislääkäri 10:188-192.

Tuominen S. 2000. Kaihipotilaan hoito yksityisenä ostopalveluna Kymenlaaksossa. Potilasjonoista päästiin ja raha säästy. Kuntalehti 19:37-38.

Roine R. 2000. Verenpaineen kotimittaus säästää terveydenhuollon voimavaroja. Impakti – Tietoa terveydenhuollon menetelmien arvioinnista 5:6-7. FinOHTA – Terveydenhuollon menetelmien arviointiyksikkö, Stakes.

II Muuta kiinnostavaa laatukirjallisuutta

1. Kirjallisuus

- Arvioinnin tila valtionhallinnossa. 1998. Valtiovarainministeriön tutkimukset ja selvitykset 7/98.
- Asiakaspalautteen kerääminen valtion virastoissa ja laitoksissa. 1999. Valtiovarainministeriön tutkimukset ja selvitykset 9/99.
- Asikainen T. 1998. Julkisen palvelun kuvan muuttuminen 1987-1996. Valtiovarainministeriön tutkimukset ja selvitykset 3, Helsinki.
- Graham Brown M. 1997. Laatu lähellä sydäntä. Voittajan taskukirja. Usa:n Malcolm Baldrige – laatupalkinnon keskeiset arviointi-perusteet. Laatuokeskus. Helsinki.
- Haapasalo H. Et al. 1999. Oulun alueen yritysten laatukulttuuri. Oulun Yliopisto. Raportteja no 1.
- High-quality services, good governance and a responsible civic society. Guidelines of the policy of governance. Background material. Helsinki 1998.
- Hyvärinen M, Ojala R, Naaranlahti T, Wallenius K. 2000. Sairaala-apteekissa tuotetun lääkeinformaation keskeisimmät laatutekijät. Kirjassa Dosis; farmaseuttinen aikakauskirja. Suomen farmasialiitto. Helsinki.
- Hölttä T., Savonen M-L. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen - laatuajattelusta hallittuun kehittämiseen. Edita.
- ISO Laatuopas . Sininen kirja. Laatuokeskus ja Helsinki media Blue Book. Helsinki. ISO Laatuopas ilmestyy toimialansa laajimpana hakemistona myös Internetissä osoitteessa; www.bluebook.helsinki.fi.
- Jalava U., Virtanen P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Kirjayhtymä Oy.
- Julkisen sektorin laatuinjauksia. VM / Hallinnon kehittämisosasto, Tutkimukset ja selvitykset 5/98.
- Julkisten palvelujen laatustrategia. Julkisten palvelujen laatustrategia -projekti. Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998.
- KELA - yhdessä asiakkaan parhaaksi. Kelan kuntoutuksen palveluyksikkö 1998, Turku.
- Kivimäki-Kuitunen A., Hedman L. 1997. Laatu tekevät ihmiset. Mermerus.
- Laadukkaat palvelut, hyvä hallinto ja vastuullinen kansalaisyhteiskunta. Hallintopolitiikan suuntalinjat. Valtioneuvoston periaatepäätös. Helsinki 1998.
- Laamanen K. 1995. Kohti huippusuorituksia: organisaation itsearviointi. Suomen Laatu yhdistys ry. Esan Kirjapaino Oy, Lahti.
- Laamanen K. 1998. Erinomaisuus esiin. Suomen Laatu yhdistys ry.
- Laamanen K., Tuominen K. Prosessijohtamisen toimintamalli itsearvioinnin työkirja. Tilaukset Nettikauppa www.sfs.fi Puh. 09-1499331.
- Laatu tekevät ihmiset. Mermerus, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 1997.
- Laatuokeskus. Helsinki. Julkaisumyynti. Kso www.laatuokeskus.fi/julkaisumyynti Palvelun laatuun liittyvää ajankohtaista kirjallisuutta.
- Laatulastuja Vantaalta. Vantaan kaupungin laatu poliittikka-työryhmän julkaisu, 1998.
- Laatutyökalut. Julkisten palvelujen laatustrategia -projekti. Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998.
- Lecklin O. 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari Oy.
- Lillrank P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava 1998.
- Miten mitataan asiakastytyväisyyttä. Ohjeita ja kokemuksia yrityskäytännöistä. Suomen Laatu yhdistys jaosjulkaisu 1, Helsinki 1995.
- Motivo 3/99. Laadun ja laadun arvioinnin teemanumero. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.
- Mäkinen H. 2000. Yrityskuvasta asiakastytyväisyyteen. Markkinointi-instituutti . (käsikirjoitus)
- Määttä S., Ojala T. 1999. Tasapainoisen onnistumisen haaste. Johtaminen julkisella sektorilla ja Balanced Scorecard. Hallinnon kehittämiskeskus, Valtiovarainministeriö.
- Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo suomalaisessa terveydenhuollossa. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2001:1. Helsinki.
- Ove N-G., Roy J., Wetter M. 1998. Balanced scorecard - yrityksen strateginen ohjausmenetelmä. WSOY.
- Pelin R. 1996. Projektihallinnan käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Quality strategy for public services. The quality strategy for public services project. The Association of Finnish Local and Regional Authorities & Ministry of Finance, 1998.

- Rissa K. 1999. Riskit hallintaan : turvallisuus, terveys, ympäristö, laatu, tuottavuus. Työturvallisuuskeskus. Gummerus. Jyväskylä.
- Savolainen T., Saaren-Seppälä K. & Savolainen S. 1997. Liiketoimintaprosessien luova virtaviivaistuminen. MET kustannus.
- Silen T. 1997. Kansallista laatustrategiaa koskeva selvitys. KTM 15/97.
- Silen T. 1998. Laatujohtaminen - menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi. WSOY.
- Simonen S. 1999. Sähkölaitteiden ja –tarvikkeiden laadun ja tuoteturvallisuuden valvonta. Väitöskirja. Teknillinen korkeakoulu. Espoo.
- Sipilä J. 1998. Asiantuntija ja asiakas. Laatuokeskus. Helsinki.
- Storbacka K., Blomqvist R., Haeger T., Dahl J. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Laatuokeskus. Helsinki.
- Sundqvist S et al. 2002. Kunnallisen henkilöjohtamisen käsikirja. Suomen Kuntaliitto.
- Tuominen K. 1997. Muutoshallinnan mestari. Kuinka toteutatte strategiset suunnitelmat kilpailijoita nopeammin. Suomen Laatu yhdistys.
- Valtionhallinnon arviointiryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 14/99.
- Yhteiset palvelut - yhteinen hyöty. Lautupalkinto julkisella sektorilla. Laatuokeskus, Kauppa- ja teollisuusministeriö, Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö. Laatuokeskus 1999.
- Åhlberg M. 1997. Jatkuva laadunparantaminen korkealaatuisena oppimisena. Joensuun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia no 68.

2. Artikkelit

- Eloranta E. 2002. Suomalaisia yrityksiä vaivaa kyvyttömyys toteuttaa muutoksia. eXBa 5;6-7.
- Euroopan lautupalkintomalli julkisella sektorilla. Toiminnan arvioinnin ja kehittämisen työväline. 2002. Suomen Laatuokeskus Oy. Otavan Kirjapaino.
- Helminen M. 2002. Kliinisestä haastattelusta neuvottelevaan työtapaan. Promo 21;14.
- Iivari A-K. 2002. Luukuttamisesta saumattomuuteen. Tietoverkot sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta tukemaan. Dialogi 2;15.
- Kylmänen M. Tavoitteena toimiva laatu järjestelmä. 2002. eXBa 1;12-13.
- Laamanen K. 2002. Prosessit laatu järjestelmän ytimeksi. eXBa 1;20.
- Linden A. 2000. Kolme numeroa – kolme selitystä : olemmeko toinen, 31. vai kolmanneksi viimeinen? Erikoislääkäri 10:211.213.
- Pekkarinen T. 2000. Terveydenhuoltomme 31. sija WHO:n laatu tilastossa ei imartele ; pääkirjoitus. Suomen lääkärilehti 55:2749-2750.
- Rautiainen E. 2000. Terveydenhuolto on myös laadun varmistusta. Suomen eläinlääkärilehti 2:72-73.
- Soininvaara O. 2000. WHO:n raportti on kupla. Aesculapius 48:4-6.
- Vierimaa H. 2002. Prosessijohtamisessa on lähdeittävä liikkeelle tosissaan. eXBa 1;22-23.
- Wirenius A-L. 2003. Siivoushuollon laatu järjestelmä projektista toiminnan sertifiointiin. Siivoustaito 1:5-7.

III Sosiaalihuollon laatukirjallisuutta

1. Yleinen sosiaalihuollon laatukirjallisuus

CUS 1999 (CUS = Socialstyrelsen. Centrum för utvärdering av socialt arbete). Kvalitetsarbete i socialtjänsten. En nationell kartläggning. Stockholm: CUS- skrift 1999:7.

Haverinen R. 2003. Laatudokumentit ja suomalainen sosiaalipalvelujen modernisaatio. Aikausilehti Yhteiskuntapolitiikka 4: 325-336.

Haverinen R. Maaniittu M. & Mäntysaari M. (toim.) 1995. Tulokset laatu: puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista metodeista ja käytännöistä. Helsinki: Stakes. Raportteja, 179.

Haverinen R. 1999. Palvelusitoumukset ja hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän käänne. Helsinki: Stakes, 106.

Heikkilä A. ym. (toim.) 1994. Laatu kunnallisten palvelujen hankinnassa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Heikkilä M. 2003. Det nationella utvecklingsprojektet för det sociala området: Utredarnas slutrapport = Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti: Selvityshenkilöiden loppuraportti. Heikkilä M, Kaakinen J, Korpelainen N. Helsinki: Social- och hälsovårdsministeriet.

Heikkilä M. 2003. Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti: selvityshenkilöiden loppuraportti. Heikkilä M, Kaakinen J, Korpelainen N. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Heikkilä M. 2003. Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti: selvityshenkilöiden väliraportti. selvityshenkilöt Heikkilä M, Kaakinen J, Korpelainen N. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hermanson T. 1993. Tavoitteena laatupalvelut kohtuukustannuksin: yhteenveto palvelurakenneselvityksistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistio, 1993:7.

Hermanson T. 1994. Palvelurakennehankkeen seurantaraportti I: laatupalveluihin kohtuukustannuksin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Monisteita, 1994:8.

Hermanson T. 1994. Palvelurakennehankkeen seurantaraportti II: laatupalveluihin kohtuukustannuksin. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Monisteita, 1994:29.

Jalava U. & Virtanen P. 1996. Laatu innovaatio ja projekti: hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Jalava U. & Virtanen P. 1997. Moniammatillinen projektitoiminta. Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Jalava U. & Virtanen P. 1998. Tietoa luova projekti. Polku oppivaan organisaatioon. Helsinki: Kirjayhtymä.

Leppo K. 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma TATO 2000 - 2003: Seurantajulkaisu. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lillrank P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu: Otava.

Lumijärvi I. & Jylhäsaari J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki: Gaudeamus.

Lundström I. 2003. Parasta palvelua: Selvitys kuntapalvelujen järjestämisen vaihtoehtoista. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Lääninhallitusten keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2002. Sisäasiainministeriö. 2003. Sisäasiainministeriö.

Matinlompola U. 2003. Kunnan tiedettävä mitä ostaa. Aikausilehti Sosiaaliturva 4: 19.

Ollila E, Ilva M, Koivusalo M (toim.). 2003. Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveyspolitiikan näkökulmasta. Helsinki: Stakes 2003. Raportteja.

Outinen M. & Lindqvist T. (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Outinen M. & Lindqvist T. (toim.) 1999. Kvalitetsledning för social- och hälsovården på 2000-talet Landsomfattande rekommendation. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Outinen M. & Lindqvist T. (toim.) 1999. Quality Management in Social Welfare and Health Care for the 21st Century National recommendation. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pitkänen K. 2003. Kainuun hallintokokeilussa lasten nuorten ja perheiden palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi. Aikausilehti Sosiaaliturva 8/2003, 4-8.

Pitkänen K. 2003. Sosiaali- ja terveyspalveluja trimmataa hallintokokeilukuntoon. Aikausilehti Sosiaaliturva 8/2003, 6-7.

Räty T, Luoma K, Mäkinen E, Vaarama M. 2003. The factors affecting the use of elderly care and the need for resources by 2030 in Finland. Räty T Luoma K Mäkinen E Vaarama M. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.

Santalahti M. 2003. Työpaikkavalvonnan laatu ja vaikuttavuus. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sainio S, Varsio S, Idänpään-Heikkilä U. 2003. LaatuPala: Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuverkoston tiedotuslehti 4/2003. Stakes Sosiaali- ja terveyspalvelut, Palvelujen laaturyhmä. Helsinki: Stakes.

Savolainen M Lindqvist T. 2003. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon laatua käsittelevää kirjallisuutta [Elektroninen aineisto]. Huhtikuu 2003. Helsinki: Stakes.

Sosiaalialan kehittämishanke: Toimeenpanosuunnitelma = Verkställighetsplan för utvecklingsprojektet för det sociala området. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Perhe- ja sosiaaliosasto.

Statistik för uppföljning och utvärdering av socialtjänsten: [slutrapport från Utredningen Informationsstruktur för social-tjänsten (Ifs)]. 1993. Socialstyrelsen Stockholm. (SoS-rapport; 1993:1).

Statsrådets principbeslut om trygghet av framtiden inom det sociala området. 2003. Helsinki: Social- och hälsovårdsministeriet.

Utvecklingsprojektet för det sociala området: Verkställighetsplan = Sosiaalialan kehittämishanke: Toimeenpanosuunnitelma. Perhe- ja sosiaaliosasto. 2003. Helsinki: Social- och hälsovårdsministeriet.

Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Vedung E. 2003. Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. Helsinki: Stakes. FinSoc, Työpapereita 2.

2. Menetelmät

Ala-Nikkola M. & Sipilä J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palvelujen yhteen-sovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa: Metteri A. (toim.). Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita. 16-31.

Aro P. ym. (toim.) 1995. Total quality management in municipal service provision. Helsinki: Association of Finnish Local Authorities.

Brandin Beltramo M. Johansson M. & Anbäck O. 1996. Kvalitet i omsorgen: metodutveckling och utvärdering av insatser för människor med utvecklingsstörning. Stockholm: Liber.

Eriksson B. & Karlsson P-Å. 1998. Utvärdera bättre: för kvalitetsutveckling i socialtjänsten. Stockholm: Gothia.

Eriksson E. 2003. Hoivayritykset tekevät aktiivisesti laatutyötä: suurin laadun uhka liian vähäinen henkilökunta. Sanomalehti Savon sanomat 11.7.2003.

Haverinen R. (päätoim.), Andersson S. (toim.), Lindqvist T., Harju A. 2003. FinSoc News 2: Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. Helsinki: Stakes, FinSoc: sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä.

Heikkilä M. 2003. Annus Socialis Fenniae 2003: Nordiskt socialdirektörmöte Köpenhamn 25.-26. september 2003. Heikkilä M. & Lehtimäki M. (red.). Helsinki: Stakes.

Holma T. 2003. ITE2: Opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma T. 1997. ITE-menetelmä työyksikön itsearviointiin ja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Holma T. Outinen M. & Haverinen R. (toim.) 1997. PIENET - kohti laatuajattelua: sosiaali- ja terveydenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöiden laadunhallinnan keinot. Helsinki: Suomen kuntaliitto Stakes.

Jalava U. & Virtanen P. 1995. Moniammatillinen projektitoiminta: avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Karjalainen P. (päätoim.), Julkunen I., (toim.), Lindqvist T., Iivari J., Harju A. 2003. FinSoc News 1: Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. Helsinki: Stakes, FinSoc: sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä.

Kauppi A. & Huttula T. (toim.). Laatu ammattikorkeakouluihin. 2003. Helsinki: Edita.

Koskinen M-K. 2003. Laadunhallinta yrityksen ja organisaation toiminnanohjauksen ytimeksi. Aikakauslehti Sairaanhoitaja: 3 14-15.

Lindqvist T. & Rajavaara M. (toim.). 1994. Kehittämistyö itseanalyysiin. Helsinki: Stakes. Raportteja 147.

Lumijärvi I. 1994. Laadun arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Vaasa: Vaasan yliopisto. Tutkimuksia 186.

Lumijärvi I. 1994. Osittaisarviointin kokonaisarviointiin: multidimensionaaliset mallit erityisesti sosiaali- ja terveysalan tulosyksiköiden välineinä. Vaasa: Vaasan yliopisto. Tutkimuksia 188. Hallintotiede 19.

- Lumijärvi I. 1994. Vaikuttavuusarviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä: käsitteellisiä tarkennuksia ja sovel-lutusesimerkkejä. Vaasa: Vaasan yliopisto. Tutkimuksia 187. Hallintotiede 18.
- Mikkola H. 2003. Kokemuksia palvelusetelien käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa: lyhennelmä selvityksestä. Helsinki: Suomen hammaslääkärilehti: 10/2003, 870-876.
- Pöyhönen E. (toim.). 2003. Mielenterveyskuntoutujien klubitalo: yhdessä kohti työelämää. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Mäntysaari M. 1997. Quality management in Finland: problems and possibilities. Teoksessa: Evers A. ym. (eds.) Developing quality in personal social services: concepts cases and comments. Aldershot: Ashgate. 49–63.
- Näsänen M. 1998. Arviointitutkimuksesta suomalaisessa sosiaalihuollossa: asiantuntijahaastatteluja. Helsinki: Stakes. FinSoc, Työpapereita 1.
- Outinen M. Lempinen K. Haverinen R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Kuntaliitto Stakes ja Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.
- Paasio P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Helsinki: Stakes. FinSoc, Työpapereita 3.
- Reisbacka A. 2003. Palveluyritysten verkostosta arkea helpottavia tuotteita. Aikakauslehti Teho 6, 10-14.
- Seppänen-Järvelä R. 2003. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa: Opas käytäntöihin. Helsinki: Stakes. FinSoc, Työpapereita 1.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot. 1997. Helsinki: Stakes ja Tekniikan sanastokeskus. Ohjeita ja luokituksia 2.
- Särmäkari V. 1998. Mitä on hyvä laatupolitiikka? Vanhustyön Keskusliiton laatu-projekti 1996-1998. Helsinki.
- VI Terve kunta -päivät 22.-23.1.2003 Helsinki. Helsinki: Stakes ja Suomen Kuntaliitto. Esitelmät, tiivistelmät.
- Uusitalo H. (toim.) 1999. Stakes sosiaali- ja terveysalan informaatio-ohjaajana: kokemuksia ja kehitysnäkymiä. Helsinki: Stakes. Aiheita 11.
- Virtanen M. 2003. Palveluoikeudet ja laatustandardit määriteltävä. Helsinki: Stakes Yhteiskuntapolitiikka: 2, 199-120.
- Vuorela T. 1991. Sosiaalihuollon vaikuttavuuden arvioinnin mallit. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus. Tutkimuksia 6.
- Vuorela T. 1992. Kunnallisten sosiaalipalvelujen arviointi: vaikuttavuuden arvioinnin mallit. Helsinki: Sosiaali- ja terveys-hallitus. Raportteja 57.

3. Asiakasnäkökulma

- Asiakaspalaute TyyTy-asiakaspalautemenetelmällä. 2003. Turku: Länsi-Suomen lääninhallitus sosiaali- ja terveysosasto.
- Bengtsson S. 1997. Kvalitet gennem brugerindflydelse: et forsøg med styring af indhold i stedet for form. København: Socialforskningsinstituttet: Gyldendal 27.
- Bengtsson S. 1997. Quality of user's influence and involvement in Denmark: the logical development of social ser-vices. Teoksessa: Evers A. ym. (eds.) Developing quality in personal social services: concepts cases and comments. Aldershot: Ashgate. 201-214.
- Eronen A., Londén P., Siltaniemi A. (toim.). 2003. Vastakohtien Itä-Uusimaa: Itäuusmaalaisten mielipiteitä hyvinvoinnistaan ja palveluistaan = Kontrasternas Östra Nyland: Östnylänningarnas åsikter om sin välfärd och servicen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry
- Holma T (toim.) 1999. Asiakslähtöiset palveluprosessit: perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kivinen T. ym. 1997. Kuntalaisten arviot ja osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kuopio: Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteet 45.
- Krogstrup H-K. 1996. Brugerinddragelse I kvalitetsvurdering af sociale indsatsområder. Nordisk sosialt arbeid 2 114-129.
- Krogstrup H. 1997. Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor. Århus: Systime.
- Muurinen S. Raatikainen R. Silander E. Tolvanen A. Turtiainen K. Peiponen A. & Valvanne J. 2001. Asiakkaiden tyytyväisyys hoitoon Helsingin vanhustenhuollon yksiköissä 2001. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Mäntysaari M. Aalto A. & Maaniittu M. 1996. "...On oltava hirveän vahva" Asiakaspalautetta sosiaalihuollosta. Helsinki: Stakes. Aiheita 19.
- Palautteella paremmaksi: asiakaspalautetilinpäätös 2002. 2003. Espoo: Espoon kaupunki
- Salmela T. (toim.) 1997. Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena.

Salmela T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes. Oppaita 32.

4. Käytännön laatutyötä sosiaalipalveluissa

Larsen B. & Madsen I. (red.) 1998. Kvalitet & menneskelig udvikling: sociale institutioner skoler børnehaver og plejehjem. Lejre: Sporskiftet.

Maaniittu M. 1998. Kohtaaminen vuorovaikutus ja laatu sosiaalipalveluissa. Teoksessa: Haverinen R., Simonen L., Kiikkala I. (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla, 153-165. Helsinki: Stakes.

4.1. Sosiaalityö ja toimeentulotukityö

Fernholt M. 1998. Single subject design: i evaluering av sosialt arbeid. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Jokiranta H. 1993. Arviointi ja sosiaalityö. Teoksessa: Granfelt R. ym. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaali-turvan Keskusliitto. 285-314.

Konttinen S. & Pitkänen K. 2003. Sosiaalityöntekijää ei saa kiinni. Aikakauslehti Sosiaaliturva 11, 14-17.

Laatutyö sosiaalivirastossa, laatutyön kartoitus ja laatutyöryhmän toimenpide-ehdotukset 11.6.1998. Helsinki: Sosiaalivirasto (Sosiaaliviraston julkaisusarja 9/1998).

Milton P. & Bergström R. 1998. Uppsalamodellen och socialbidragstagarna: en effektutvärdering. Stockholm: CUS. Socialstyrelsen CUS-skrift 1.

Morén S. 1996. Att utvärdera socialt arbete. Stockholm: Publica.

Morén S. 1998. Utvärderingens teori & praktik i socialt arbete: en programskrift. Umeå: Univ. Rapport 42.

Rostila I. & Mäntysaari M. 1997. Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. Helsinki: Stakes. Raportteja 212.

Siltala J. 2003. Sosiaalityöntekijöiden kapina universaalien oikeuksien ja ammatillisen autonomian puolesta: laatu- ja seurantajärjestelmien käyttäminen sosiaalihuollossa tuskin parantaa työntekijöiden jaksamista tai työn laatua. Helsinki: Sosiaaliturva: 10, 7.

4.2. Kotipalvelu

Helameri T. 1997. Kotipalvelun asiakkuus ja laatu: mistä laatu alkaa?: keskustelualoite. Suomen EACHH-toimikunta. Helsinki: Suomen EACHH-toimikunta.

Korteniemi P. 2003. Arvio palveluohjaukokeilun käynnistämisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä: Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin väliraportti. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Paananen I. T. & Eranti E. 1998. Kotipalvelun asiakaskysely vuonna 1997: laatutyöskentelyn lähtökohtia. Helsinki: Helsingin kaupunki sosiaalivirasto. Sosiaaliviraston julkaisusarja A 1.

Paljärvi S. 2003. Kotihoidon sisältö ja laatu vanhusasiakkaiden omaisten ja työntekijöiden arvioimana: seurantatutkimus Kuopion kotihoidosta. Gerontologia: 2 85-97.

Ponkala V-M. 2003. Yksilökohtainen palveluohjaus: Työntekijöiden palveluohjausmalli kovien huumeiden käyttäjille: Yhteistyötahojen fokusryhmähaastattelut. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Tutkimuksia 2.

Rissanen S. 1998. Vanhusten kotihoidon tarve ja laatu: arviointitutkimus Kuopion kaupungin kotihoidosta. Kuopion yliopisto.

Samuelsson G. & Wister A. 1995. Client expectations of quality in home help services and satisfaction of received services in Vancouver British Columbia: a consumer review. Lund: Gerontologiskt centrum. B-rapport 9: 4.

Samuelsson G. Edebalk P-G. & Ingvad B. 1994. Kvaliteten i hemtjänsten: en studie i tre olika kommuntyper. Lund: Gerontologiskt centrum. Särtrycksserien. Gerontologiskt centrum Lund 11.

Tedre S. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Joensuu: Joen-suun yliopistopaino.

4.3. Vanhustyö

Bergstrand B. O. & Hermansson J. Å. 1998. Äldreomsorgen inför 2000-talet: kvalitet handläggning och bemötande. Höganäs: Kommunlitteratur.

Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling. 2003. Stockholm: Socialstyrelsen.

Edebalk P. G. Samuelsson G. & Ingvad B. 1995. How elderly people rank-order the quality characteristics of home services. Lund: Gerontologiskt centrum. Särtrycksserien. Gerontologiskt centrum Lund 13.

Hyttinen H. & Kangassalo R. 2003. Luottamushenkilöt ja ikäihmisten hoidon ja palvelujen laatusuositus. Turku: Länsi-Suomen lääninhallitus sosiaali- ja terveysosasto.

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus 2001. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto.

Itkonen T. 2003. Pohjoinen kotihoito -kehittämishanke vuosina 2001-2002. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Selvityksiä.

Jakosuo K. 1995. Vanhusten jokapäiväisten sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu ja saatavuus. Helsinki: Suomen kuluttajaliitto. Suomen kuluttajaliiton tutkimuksia 1.

Kuusisto M-L. & Fleming R. 2003. Laatuviesti leviää Länsi-Suomessa: Laatuviesti Länsi-Suomessa - hankkeen loppuraportti. Turku: Länsi- Suomen lääninhallitus sosiaali- ja terveysosasto.

Kvalitetsarbete i praktiken: exempel från äldre- och handikappomsorgen. 1997. Stockholm: Socialstyrelsen. SoS-rapport 21.

Kvalitetsrekommendation om vård och tjänster för äldre 2001. Social- och hälsovårdsministeriet Finlands kommunförbund. Helsinki.

Laaksonen H. 2001. Pienen dementiayksikön palvelun laadun monitahoarviointi. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Landelius P. S. & Alexandersson P. 1997. Kvalitetsarbete i praktiken: exempel från äldre- och handikappomsorgen. Stockholm: Socialstyrelsen. SoS-rapport.

Noro A., Finne-Soveri H., Björkgren M., Häkkinen U., Laine J., Vähäkangas P., Kerppilä S., Storbacka R. 2001. RAI-tietojärjestelmän käyttöönotto ja pitkäaikaishoidon benchmarking: RAI-raportti 1/2000. Helsinki: Chydenius-Instituutti, Helsingin terveysvirasto ja sosiaalivirasto, Kokkolan kaupunki, Porvoon kaupunki. Stakes. Aiheita.

Vaarama M. Voutilainen P. Manninen M. 2003. Omaishoidon tuki sosiaalipalveluna: Selvitys omaishoidon tuesta ja sen vaihtelusta 1994-2002. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pitkänen K. 2003. Laatu työ toi jämäläisyyttä. Aikakauslehti Sosiaaliturva 5, 8-9.

Päivärinta E. 1996. Palvelutalojen elämänlaatua etsimässä. Helsinki: Stakes. Raportteja 198.

Slagsvold B. 1997. Quality measurements and some unintended consequences: can quasi-quality be a consequence of quality standards? Teoksessa: Evers A. ym. (eds.). Developing quality in personal social services: concepts cases and comments. Ashgate Aldershot. 291-310.

Valvanne J., SAS-ryhmien puheenjohtajat ja sihteerit. 2003. SAS-toiminnan kehittäminen Helsingissä. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja Helsingin kaupungin terveysvirasto.

Voutilainen P. Muurinen S. Vaarama M. & Isola A. 2001. Vanhusten hoitotyön nykytila Helsingin kaupungin vanhainkodeissa. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Westlund P. & Edvardsson B. 1998. Tjänsteutveckling och kvalitet i äldreomsorg: praktik och teori. Lund: Studentlitteratur.

Bergh A Bjurström N Eriksson T Hellner B M Johansson L. 2003. Vård och omsorg om äldre. Stockholm: Socialstyrelsen. Lägesrapport 2002.

4.4. Lastensuojelu

Mikkola P. 1999. Laadun elementit sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. (Sijaishuollon neuvottelu-kunnan julkaisuja).

Mäkeläinen P. 2003. Kohti lastensuojelun vaikuttavaa ja jäsentynyttä työotetta. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Rousu S. & Holma T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Taskinen S. (toim.) 1999. Huostaanotto: lastensuojelun asiantuntijaryhmän suositus huostaanotto-prosessin laatua ohjaaviksi yleisiksi periaatteiksi Helsinki: Stakes. Oppaita 33.

Tuurala T. 1998. Laatu yhteiskunta, lastensuojelu. Helsinki: Stakes. Aiheita 18.

4.5. Päivähoito, esikoulu, nuorisotyö

AAhlmann. L. 1998. Små børn og de voksne: kvalitet i det pædagogiske arbejde. København: Christian Ejlers' Forlag.

Alila K. 2003. Laadun kehittäminen ja ohjaustoiminta varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö: Selvityksiä.

Aukland S. 1995. Bedre barnehage: håndbok i barnehagebasert vurdering. Oslo: Pedagogisk Forum.

- Farago L. 1994. Barnomsorgens kvalitet: en metodhandbok för utvärdering. Stockholm: Liber utbildning.
- Fernow Nils. 1995. Barn föräldrar och barnomsorg: om kvalitetsarbete i offentlig omsorg. Trollhättan: Social service.
- Heikkilä M. Törmä S. Mattila K. 1997. Palveluseteli lasten päivähoidossa: raportti valtakunnallisesta kokeilusta. Helsinki: Stakes: Sosiaali- ja terveystoimenministeriö. Raportteja 216.
- Hujala E. & Parrila-Haapakoski S. (toim.) 1998. Näkökulmia laadun arviointiin varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun yliopisto varhaiskasvatuskeskus.
- Hujala-Huttunen E. & Tauriainen L. 1995. Laadun arviointi varhaiskasvatuksessa. Oulu: Oulun yliopisto kasvatustieteiden tiedekunta varhaiskasvatuskeskus.
- Johansson I. 1999. Samarbete - effektivitet - kvalitet i integrerade verksamheter för sexåringar skola och fritidshem. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsenheten Stockholms stad. FoU-rapport. Forsknings- och utvecklingsenheten 5.
- Kauppinen R. 1997. Päivähoidon ja esiopetuksen kehittämistoiminta = Utvecklingsverksamhet inom dagvården och i förskolan. Helsinki: Stakes . Oppaita 31.
- Mäntylä S. 2003. Laadua lasten päivähoidossa 2002: kuinka laatuvaatimukset ja tavoitteet toteutuvat päivähoidossa? Tampere: Tampereen kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen monisteita 8.
- Nilsen B. & Halvorsen M. 1998. Tvers gjennom kvalitet: om forståelse av og arbeid med kvalitet i barnehagen. Oslo: Barne- og familiedepartementet.
- Pietiläinen E. 1999. Näkemyksiä erityispäivähoidon laadusta Kotkassa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Satamo M. 2003. Laadua lasten perhepäivähoidossa 2002: kuinka laatuvaatimukset ja -tavoitteet toteutuvat perhepäivähoidossa? Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen monisteita: 1/2003.
- Vartiainen P. 1994. Palveluorganisaatioiden tuloksellisuusarviointi teoriat ja käytäntö: päivähoitoon erityisesti päivä-koteihin kohdistuva monitahoarviointi. Vasa: Universitas Wasaensis. (Acta Wasaensia; no 40). (Acta Wasaensia Hallintotiede; no 2).

4.6. Vammais- ja kuntoutuspalvelut

- Andersen T. 1997. Handicap udvikling kvalitet. København: Center for små handicapgrupper.
- Apuvälineiden laatusuositus. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveystoimenministeriö: Suomen kuntaliitto.
- Haakana S. 2003. Helsingin palveluasumisjonon selvitysprojekti: Loppuraportti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Helle S. 1999. Elämän erilaiset kasvot. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusti J. (toim.) 1999. Kiinni laatuun. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusti J. Ylikoski P. & Pietiläinen E. 1999. Olennaista etsimässä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusti J. & Ylikoski P. 1999. Asiat kuntoon – työkirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusti J. & Ylikoski P. 1999. Tuki- ja palvelusuunnitelma. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Juusti J. & Ylikoski P. 1999. Vanhemmat vaikuttavat – työkirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Karjalainen T. 1999. Kehitysvammapalveluiden talous. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kvalitetsarbete i praktiken: exempel från äldre- och handikappomsorgen. 1997. Stockholm: Socialstyrelsen. (SoS-rapport; 1997: 21).
- Mäensivu T. 1998. Hyvä kuntoutusohjaus: toimintamalli käytännön työhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Nurmi-Koikkalainen P. 2003. Toimintarajoitteisten asiat eivät kuulu vain sosiaalitoimelle. Aikakauslehti Sosiaaliturva: 4 10-11.
- Paija L. (toim.) 1998. Hyvä kuntoutuskäytäntö. Helsinki: Invalidiliitto.
- Pietiläinen E. & Juusti J. 1999. Tuki- ja palvelusuunnitelma lapselle ja perheelle. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Pietiläinen E. & Ylikoski P. & Juusti J. 1999. Liitokset kohdallaan. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Yksilölliset palvelut toimivat asunnot ja esteetön ympäristö: vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveystoimenministeriö: Suomen kuntaliitto.
- Ylikoski P. & Juusti J. & Kakkonen J. 1999. Tuleminen - oleminen – lähteminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Ylikoski P. Juusti J. & Pietiläinen E. 1999. Hyvä elämä täällä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.