

Pauliina Piirainen

TYÖPAIKKASELVITYSPROSESSIN JA  
TERVEYSTARKASTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN  
UUDENKAUPUNGIN KAUPUNGIN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

Terveyden edistäminen, YAMK

2020

# TYÖPAIKKASELVITYSPROSESSIN JA TERVEYSTARKASTUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN UUDENKAUPUNGIN KAUPUNGIN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

Piirainen, Pauliina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Terveysten edistäminen, ylempi ammattikorkeakoulu  
Tammikuu 2020  
Sivumäärä: 33  
Liitteitä: 4

Asiasanat: työterveyshuollon laatu, työpaikkaselvitys, terveystarkastus, prosessi

Opinnäytetyöni on kehittämistyö, joka toteutettiin Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa. Uudenkaupungin työterveyshuolto toimii kaupungin työntekijöiden työterveyshuoltona sekä lisäksi se tarjoaa palveluita lukuisille muille yrityksille.

Kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata ja arvioida nykyiset työpaikkaselvitysprosessi sekä terveystarkastusprosessi ja kehittää niitä sekä kuvata kehitetyt prosessit laatujärjestelmään. Tavoitteena oli kehittää ja yhtenäistää Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollon palveluiden laatua.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen avulla. Ensimmäisessä syklissä kuvattiin työpaikkaselvitysprosessin ja terveystarkastusprosessin nykytila sekä itsearviointi kyseisten prosessien osalta. Toiseen sykliin sisältyi kehittämispäivä, jossa työyhteisö arvioi prosessien toimivuutta pienryhmissä. Kolmannessa syklissä kuvattiin prosessit IMS-järjestelmään ja neljännessä syklissä prosessit jalkautettiin työyksikköön ja arvioitiin SHQS-kriteeristöä apuna käyttäen.

Kehittämistyön tuloksena muodostui prosessimallit työpaikkaselvityksestä ja terveystarkastuksesta. Työterveyshuollon toimintaa säätelevät lait, jotka ovat prosessien lähtökohdana. Kehittämistyön aikana työyhteisön ja tiimien välinen yhteistyö lisääntyi ja tietoisuus eri ammattiryhmien tekemästä työstä kasvoi.

# WORKPLACE SURVEY PROCESS AND HEALTH EXAMINATION PROCESS IN THE OCCUPATIONAL HEALTH SERVICES OF THE CITY OF UUSIKAUPUNKI

Piirainen, Pauliina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Health Promotion  
January 2020  
Number of pages: 33  
Appendices: 4

Key words: quality of occupational health services, work place survey, health examination, process

---

My thesis is a development project that was carried out in the Occupational Health Care in the city of Uusikaupunki. The Uusikaupunki occupational health service provides occupational health care services for the employees of the city, as well as to several other companies.

The purpose of the development project was to describe and evaluate the current workplace survey process and health examination process and to develop them, as well as to have the developed processes described in the quality system. The aim was to develop and standardize the quality of occupational health care services of the City of Uusikaupunki.

The development project was carried out with the help of an action research. The first cycle described the current status of the workplace survey process and the health screening process, as well as self-assessments of those processes. The second cycle included a day, where the work community, in small groups, evaluated what supports and what hinders the processes. The third cycle included describing the processes in the IMS system, and in the fourth cycle the processes were implemented in the work unit and evaluated using the SHQS criteria.

As a result of the development project, process models were developed for workplace surveys and health examinations. Occupational health care is governed by laws that form the starting point for the processes. During the development project, collaboration between the work community and teams increased, and awareness of the work done by different professional groups grew.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖTERVEYSHUOLLON PROSESSIT .....	7
2.1	Työpaikkaselvitys .....	9
2.2	Työterveystarkastus .....	10
3	TYÖTERVEYSHUOLLON LAATU .....	11
3.1	Laatujärjestelmät.....	12
3.2	SHQS- laatuohjelma .....	15
4	LAADUN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA.....	15
4.1	Laadunhallinnan kehitysalusta.....	17
4.2	Aikaisempia tutkimuksia työterveyshuollon prosessien kehittämisestä.....	18
5	KEHITTÄMISTYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA LÄHTÖKOHTA.....	23
6	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT .....	23
7	TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ .....	24
8	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	25
8.1	Kehittämistyön aikataulu .....	31
9	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
9.1	Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys .....	33
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Työterveyshuoltolaki määrittää alustan kaikelle työterveyshuollon toiminnalle. Laissa säädetään työnantajan työterveyshuollon järjestämisvelvollisuudesta sekä työterveyshuollon sisällöstä sekä toteuttamisesta. Työterveyshuoltolain tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä sekä työyhteisön toimintaa. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 4§.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ja arvioida nykyiset, työpaikkaselvitysprosessi sekä terveystarkastusprosessi ja kehittää niitä sekä kuvata prosessit laatujärjestelmään. Tavoitteena on kehittää Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollon palvelujen laatua.

Työterveystarkastuksen avulla selvitetään yksilön terveydentila ja työ- ja toimintakyky. Jokaisesta terveystarkastuksesta sovitaan työnantajan kanssa. Kaiken työterveyshuollon toiminnan tulee perustua työpaikalla todettuihin tarpeisiin. Terveystarkastusten tulee olla voimavaroja lisääviä, jatkuvia ja suunnitelmallisia työkyvyn arvioinnin ja seurannan välineitä. Terveystarkastusten sisältö pohjautuu työpaikan ajantasaiseen riskien arviointiin sekä työpaikkaselvitykseen. (Liira, Rautio & Leino 2014, 190-194.)

Opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksen avulla. Tällä kehittämismenetelmällä tarkoitetaan käytännön työelämässä toimivien ihmisten oman työn tutkimista ja kehittämistä. Tässä kehittämistyössä toteutuu samanaikaisesti tutkimus ja toiminta. Toimintatutkimukseen kuuluvat aina tutkijan lisäksi myös ihmiset käytännön työelämästä. Toimintatutkimuksen ydin perustuu siihen, että henkilöt, joita kehittämiskohde tai ongelma koskee, löytävät siihen ratkaisun yhdessä ja sitoutuvat muutokseen. (Kananen 2014, 11.)

Opinnäytetyö toteutetaan kuvaamalla Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollon työpaikkaselvitys ja terveystarkastus prosessit IMS-järjestelmään, joka on selainpoh-

jainen ratkaisu laadunhallinta-, toiminta- tai johtamisjärjestelmän kehitysalustaksi. Tämän jälkeen toteutetaan prosesseja koskevat itsearviointit SHQS-laatukriteeristön mukaisesti. Kuvaamisen jälkeen pidetään kehittämispäivä, jossa käydään läpi prosessit ja kehitetään niitä yksikön toimintaa ja tavoitetilaa vastaavaksi itsearviointien pohjalta. Kehittämispäivän jälkeen prosessit otetaan käyttöön ja puolen vuoden kuluttua toteutuu arviointi, jonka avulla saadaan esiin kehittämissuosituksia.

## 2 TYÖTERVEYSHUOLLON PROSESSIT

Perustan terveelliselle ja turvalliselle työlle luovat työterveyshuoltolaki ja työturvallisuuslaki. Nämä lait tulivat voimaan 2000-luvun alussa. Ajan kuluessa lakeja on korjattu ja niiden pohjalta on annettu täydentäviä asetuksia. Työterveyshuollon järjestämisvelvollisuus koskee aina työnantajaa, jonka velvollisuutena on noudattaa työturvallisuuslakia. Työterveyshuolto tulee järjestää, kun yrityksessä on yksikin työntekijä. (Sauni 2014, 10.)

Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa tunnistettuja prosesseja ovat työpaikkaselvitys, työterveystarkastus, työterveyshuoltopainotteinen sairaanhoito, työtaturma, depressioasiakas työterveyshuollossa, työterveyshuoltosopimus ja vajaakuntoisen terveystarkastus. Työterveyshuollon toiminnan perustana on työpaikkaselvitys, jonka avulla arvioidaan työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja sekä haittoja. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan myös kuormitustekijöitä sekä voimavarojen terveydellistä merkitystä ja näiden merkitystä työkyvylle. (Oksa, Koroma, Mäkitalo, Jalonen, Latvala, Nyberg, Savinainen & Österman 2014, 138.) Työterveystarkastuksen avulla selvitetään yksilön terveydentila ja työ- ja toimintakyky. Jokaisesta terveystarkastuksesta sovitaan työnantajan kanssa. Kaiken työterveyshuollon toiminnan tulee perustua työpaikalla todettuihin tarpeisiin. Terveystarkastusten tulee olla voimavaroja lisääviä, jatkuvia ja suunnitelmallisia työkyvyn arvioinnin ja seurannan välineitä. Terveystarkastusten sisältö pohjautuu työpaikan ajantasaiseen riskien arviointiin sekä työpaikkaselvitykseen. (Liira, Rautio & Leino 2014, 190-194.)

Työterveyshuoltolaki määrittää alustan kaikelle työterveyshuollon toiminnalle. Laissa säädetään työnantajan työterveyshuollon järjestämisvelvollisuudesta sekä työterveyshuollon sisällöstä sekä toteuttamisesta. Työterveyshuoltolain tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä sekä työyhteisön toimintaa. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 4§.)

Työterveyshuoltolaissa määritetään, että työnantajan on järjestettävä työterveyshuollon palvelut omalla kustannuksellaan. Työnantajan tulee käyttää työterveyshuollon

ammattihenkilöitä ja mahdollisia muita asiantuntijoita työterveyshuollon suunnittelua, toteuttamista sekä kehittämistä ajatellen. Työnantajan ja työterveyshuollon palvelu tuottavan tahon tulee tehdä kirjallinen sopimus työterveyshuoltopalveluiden järjestämisestä, Kirjallisesta sopimuksesta tulee selvittää palveluiden yleiset asiat sekä palvelujen sisältö ja laajuus. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 4§-5§.)

Työterveyshuollon toiminnan tulisi perustua monitieteiseen tutkimustietoon tai vaihtoehtoisesti kokemukseräiseen näyttöön. Työterveyshuoltoyksikön prosessien tulee taata, että valittu sisältö toteutetaan mahdollisimman laadukkaasti ja tehokkaasti. Työterveyshuollon toiminnan tulee yksilöllisesti kyseisen työpaikan käytännön tarpeiden mukaista. Työpaikan tarpeita tulee arvioida ajantasaisesti ja jatkuvasti. Arviointiin kuuluu tiedon hankinta, analysointi, johtopäätösten tekeminen terveydellisten merkitysten arvoimiseksi, tehtävien toimenpiteiden kiireellisyysasteen määrittelyä sekä niiden pohjalta toiminnan tavoitteiden asettamista. Työterveyshuollon toiminnan suunnittelun perustana ovat edellä mainitut asiat. (Sauni 2014, 26.)

Työterveyshuoltoa toteutetaan toimintasuunnitelman mukaisesti kohdentamalla toiminta työpaikkaan, työyhteisöön sekä työntekijöihin. Yhteisellä tiedon keruulla sekä työpaikkaselvityksellä kartoitetaan toimintasuunnitelmaan kuuluvia tekijöitä. Työpaikkakäynti tehdään työpaikalle työterveyshuollon toimintaa aloittaessa. Käynti on osa työpaikkaselvitystä, josta laaditaan asiakirja, johon sisältyy johtopäätökset työolosuhteiden terveyteen vaikuttavista tekijöistä ja tarvittavista toimenpide-ehdotuksia. Työpaikkaselvityksen jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma, joka on dokumentti työpaikan työterveyshuollon työterveystoiminnasta. (Sauni 2014, 26.)

Työterveyshuollon toimintaa koskien on jokaisella työnantaja- yrityksellä oltava kirjallinen toimintasuunnitelma. Etukäteen laadittu toimintasuunnitelma perustuu hyvään työterveyshuoltokäytäntöön. Toimintasuunnitelman mukaan toteutetaan työterveyshuollon toimintaa. Toimintasuunnitelma perustuu työpaikan työolosuhteisiin sekä muuhun työpaikalta kerättyyn tietoon. Tietoa on kerätty esimerkiksi työpaikkaselvityksessä. Toimintasuunnitelmasta selviää sovitut yhteistyömenetelmät, määritetyt tarpeet ja tavoitteet.



Toimintasuunnitelma on voimassa 1-5 vuotta ja tämän lisäksi suunnitelma tulee tarkistaa vuosittain tai muun sopimuksen mukaisesti. Tarkistamisen yhteydessä myös arvioidaan, kuinka hyvin suunniteltu toiminta on toteutunut ja onko tavoiteltu vaikuttavuus saavutettu. Tarkastamisen yhteydessä myös huomioidaan mahdolliset työpaikan muuttuneet tilanteet ja toimintaa suunnitellaan uudestaan. (Rautio & Maire 2014, 171.)

## 2.1 Työpaikkaselvitys

Työterveyshuollon toiminnan perustana on työpaikkaselvitys, jonka avulla arvioidaan työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja sekä haittoja. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan myös kuormitustekijöitä sekä voimavarojen terveydellistä merkitystä ja näiden merkitystä työkyvyille. (Oksa, Koroma, Mäkitalo, Jalonen, Latvala, Nyberg, Savinainen & Österman 2014, 138.)

Työterveyshuolto toteuttaa työpaikkaselvityksen työpaikan tarpeiden perusteella mutta selvityksen teettäminen on aina työnantajan vastuulla. Työpaikkaselvitys on pidettävä ajan tasalla ja se on toistuvaa toimintaa. Työpaikkaselvitykset voidaan jakaa kahteen erilaiseen selvitykseen laajuuden ja tarkkuuden mukaan. Nämä ovat perusselvitys ja suunnattuselvitys. Perusselvitys tehdään, kun ollaan aloittamassa toimintaa tai silloin, kun toiminta on oleellisesti muuttunut tai määräajoin. Suunnattu selvitys tehdään perusselvityksen perusteella, tarpeen mukaisesti. Tämän selvityksen avulla, haetaan tarkempaa tietoa työpaikasta. Työpaikkaselvitykset tehdään aina yhteistyössä työpaikan kanssa. (Oksa ym. 2016, 139-142.)

Riskienarviointi kuuluu vahvasti työpaikkaselvitykseen ja tämän avulla arvioidaan, millaisen riskin työpaikalla ilmenevä vaara aiheuttaa työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksen yhteydessä toimenpideehdotuksia, jotka käsitellään yhdessä työnantajan edustajien kanssa. Toimenpide-ehdotukset käydään läpi sekä suullisesti että kirjallisesti. Työpaikkaselvityksestä laaditaan siis aina kirjallinen raportti. (Oksa ym. 2016, 145-153.)

## 2.2 Työterveystarkastus

Työterveystarkastuksen avulla selvitetään yksilön terveydentila ja työ- ja toimintakyky. Jokaisesta terveystarkastuksesta sovitaan työnantajan kanssa. Kaiken työterveyshuollon toiminnan tulee perustua työpaikalla todettuihin tarpeisiin. Terveystarkastusten tulee olla voimavaroja lisääviä, jatkuvia ja suunnitelmallisia työkyvyn arvioinnin ja seurannan välineitä. Terveystarkastusten sisältö pohjautuu työpaikan ajantasaiseen riskien arviointiin sekä työpaikkaselvitykseen. (Liira, Rautio & Leino 2014, 190-194.)

Työterveyshuollossa terveystarkastuksia tehdään sekä työnantajan että työntekijän tarpeesta. Tarkastuksissa arvioidaan ja tuetaan työntekijän työkykyä, arvioidaan kuntoutustarve, edistetään elintapoja terveellisempään suuntaan, annetaan tietoa työn riskeiltä suojautumiseen. Terveydentilan ja toimintakyvyn selvittämiseen tulee hyödyntää tutkimuksia ja muita luotettavia menetelmiä. Jokaisen terveystarkastukseen osallistuvan on tiedettävä, mikä on tarkastuksen peruste ja lisäksi on oikeus saada tieto, mihin ja miten terveystarkastuksen tietoja käytetään. Työterveystarkastukset on tehtävä yhteisymmärryksessä työntekijän kanssa. Terveystarkastuksista laaditaan henkilökohtainen terveystarkastus, johon kirjataan terveyden ja työkyvyn kannalta oleellimmat tavoitteet ja suunnitelma niiden saavuttamiseksi, myös seurannasta on tärkeää sopia. (Työterveyslaitos.)

Työterveystarkastusten sisältö määritellään yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa. Työntekijän työtehtävä saattaa asettaa työntekijän terveydelle erityisiä vaatimuksia. Esimerkiksi pelastusalalla savusukeltajan terveysvaatimuksena on hyvä psyykinen ja fyysinen toimintakyky. Erityisen sairastumisen vaaraa sisältävissä työtehtävissä työnantajan tulee huolehtia, että työntekijä käy työn aloittaessaan terveystarkastuksessa ja toimittaa tämän jälkeen työnantajalle työterveyshuollon antaman lausunnon työhönsopivuudesta. Työntekijä ei voi ilman hyvin perusteltua syytä olla osallistumatta tarkastukseen. (Työterveyslaitos.)

### 3 TYÖTERVEYSHUOLLON LAATU

Laatu käsitteelle ei ole löytynyt yhtenäistä määritelmää, mutta laatu katsotaan syntyväksi taitavan asiakaslähtöisen johtamisen ja sujuvan toiminnan kautta (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006, 25). Laatukäsitteellä katsotaan olevan monta eri tulkintaa tarkastelunäkökulmasta riippuen (Lecklin, 2002, 18). Laatuteoriaa ei ole tieteellisessä mielessä olemassa, vaan laatuajattelu on kehittynyt kokonaisvaltaiseksi organisaatiofilosofiaksi. Laadusta puhuttaessa puhutaan usein laatufilosofiasta tai laatujohtamisesta. Laatukirjallisuudessa laadusta puhutaan esimerkiksi tuotekeskeisestä, tuotteiden ominaisuuksiin keskittyvistä ajattelusta, toimintakeskeisestä, asiakaskeskeisestä ja arvokeskeisestä laadusta. (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006, 25.)

Yleisesti tarkasteltaessa laatukäsitteellä ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttäminen yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Asiakastyytyväisyys ei siis ole ainut huomioitava asia, vaan on tarkasteltava myös asian kannattavuutta. Laatuun liittyy myös suoritustason jatkuva parantaminen kehityksen sallimissa rajoissa. Yksinkertaistettuna voidaan todeta, että laadun määritelmään sisältyy se, ettei virheitä tehdä. Joseph Juranin laadun määritelmässä todetaan, että laatu on soveltuvuutta käyttö tarkoitukseen. (Lecklin 2002, 18-20.)

Sosiaali- ja terveysministeriö seuraa työterveyshuoltojen toimintaa ja sillä on työterveyshuoltolain mukaan oikeus saada tiedot tätä seurantaan varten eri yksiköiltä. Työterveyslaitos on tehnyt selvitystä noin kolmen vuoden välein toteutettavalla kyselyllä. Tässä kyselyssä pyydetään tietoja muun muassa työterveyshuollon sopimusten ja asiakkaiden määrästä, työterveyshenkilöstön määrästä, koulutuksesta ja työajasta. Työterveyshuollon toiminnanlaatua selvitetään kysymällä, onko laatujärjestelmä käytössä ja katselmoitu, onko ulkopuolinen auditointi toteutettu ja voimassa, onko palveluprosesseja kuvattu ja millaista arviota organisaatio ja henkilöasiakkaat ovat antaneet. (Työterveyslaitos, laatuportaali.)

### 3.1 Laatujärjestelmät

Laatujärjestelmät ovat tukena ja apuna edistämässä, että kaikkien tuottajien työterveyspalvelut ovat tasalaatuisia palveluntuottajasta riippumatta. Laatujärjestelmiä toteuttamalla varmistetaan myös, että työterveyshuoltoyksiköissä tehdään sitä, mitä työterveyshuoltoa koskevat säädökset edellyttävät. Palvelun ostajalla on oikeus saada tietoa työterveyshuoltoyksikön toiminnasta esimerkiksi laadullisten mittareiden avulla. (Michelsen & Uitti 2014, 118.)

Työterveyshuollon laatuun liittyvät useiden muidenkin asetusten sisällöt. Asiakas-lähtöisyys, eettisyys, luottamuksellisuus ja moniammatillisuus ovat esimerkkejä työterveyshuollon periaatteista ja vaatimuksista. Työterveyshuollon toimintatapaan tulee myös liittyä esimerkiksi työpaikan tarpeiden arviointi, toiminnan suunnittelu sekä laadun parantaminen työterveysyhteistyössä. (Michelsen & Uitti 2014, 118.)

Työterveyshuollon toiminta voidaan nähdä jatkuvana prosessina, jonka lähtökohtana on työpaikan tarpeiden tunnistaminen sekä tarpeiden selvittäminen. Prosessi etenee ehkäisevien toimien toteuttamisesta työntekijän työ- ja toimintakykyä edistäviin ja ylläpitäviin toimiin sekä tarvittaessa hoitaviin ja korjaaviin toimenpiteisiin. Hyvän työterveyshuoltokäytännön lähtökohdaksi määritellään jokaisen työpaikan yksilölliset tarpeet. (Sauni 2014, 12.) Hyvä työterveyshuoltokäytäntö on tarkoitettu kunkin työterveyshuoltoyksikön laatua ohjaavaksi käytännöksi (Michelsen & Uitti 2014, 118).

Lyhyesti sanottuna laadunhallinta on toiminnan ohjaamista ja johtamista. Laadunhallinta voidaankin katsoa olevan osa yleistä johtamistoimintaa. Laadunhallintaan kuuluu muun muassa laatupolitiikan, laatutavoitteiden sekä laatuun liittyvien vastuiden määrittelyä. Lisäksi laadunhallintaan sisältyy laadun suunnittelua, laadun ohjausta, laadun varmistusta ja laadun parantamista. Jokaisessa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiossa huolehditaan laadunhallintaan liittyvistä asioista. Työyhteisöissä asetetaan tavoitteita, sovitaan työnjaosta ja arvioidaan yksikön toimintaa. (Holma 2003, 8.)

Laatujärjestelmä voidaan määritellä kokonaisuudeksi, jonka kautta johdon tahtotila viedään systemaattisesti koko organisaation läpi. Laatujärjestelmä on toiminnan sään-

nöt sisältävä osa johtamisjärjestelmää. Laatujärjestelmän tavoitteena voi olla esimerkiksi keino varmistaa asiakastyytyväisyys, varmistaa tuotteiden, palveluiden tai prosessien korkea ja tasainen laatu, parantaa työn tuottavuutta, tukea henkilöstöä koulutuksessa, luoda yhtenäinen käytäntö. Laatujärjestelmän tavoite on aina yksilöllinen ja tilanteesta riippuvainen. (Lecklin 2002, 31-32.)

Laatujärjestelmillä on rakenne mutta rakenteesta ei ole standardia ohjetta. Laatukäsikirjan voidaan katsoa kuuluvan laatujärjestelmän ylimpään tasoon ja sen sisältöön kuuluu yrityksen esittely, keskeiset arvot, laatuun liittyvät strategiat ja laatupolitiikka. Yrityksen prosessien kuvaukset ovat keskeinen osa laatujärjestelmää. Toimivan laatujärjestelmän on vastattava kysymyksiin mitä, miksi, miten, kuka, missä ja milloin. (Lecklin 2002, 32-33.)

Työtapakuvaukset ja työohjeet sisältyvät myös laatujärjestelmään. Näissä kuvauksissa ja ohjeissa selvitetään yksityiskohtaisesti työmenetelmät ja annetaan suositus-ohjeet siitä, kuinka työtä tulee tehdä. Laatujärjestelmän osana ovat myös viiteaineistot. Näillä tarkoitetaan viranomaisohjeita, suosituksia ja lainsäädäntöä. (Lecklin 2002, 33). Laatujärjestelmä voidaan siis kuvata erilaisissa tasoissa. Yrityksen koko on yksi määrittävä tekijä tasojen määrissä. Pienyrityksessä saattaa riittää vain kaksikin tasoa, kun taas isoille yrityksille neljän tason järjestelmä pitäisi olla riittävä (Lecklin 2002, 33.)

Valtioneuvoston asetus hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä, periaatteista, sisällöstä ja ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta määrittää, että työterveysyksiköltä on löydyttävä ja on noudatettava kirjallista laatujärjestelmää (Michelsen & Uitti 2014, 118.) Työterveyshuoltoihin tarvitaan laatujärjestelmät, sillä tasalaatuiset palvelut kuuluvat hyvään asiantuntijapalveluun ja ovat myös tasapuolisuuden näkökulmasta uskottavuustekijät työterveyshuolloille. Yritysten on pystyttävä luottamaan, että he saavat laadukkaita työterveyspalveluita ja työterveyshuoltolain ja asetusten mukaista toimintaa. Laatujärjestelmä on välttämätön osaamisen, yhteneväisten toimintatapojen ja vaikuttavan työn näkökulmasta. (Michelsen & Uitti 2014, 120.)

Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen laatujärjestelmä kohdistuu käytännön toimintaan ja kuvaa varsinaisen lain ja asetuksen mukaisen toiminnan työterveys-huol-

topalveluja tuottavassa työterveysyksikössä. Laatujärjestelmä luo myös muita mahdollisuuksia, kuten yksikön toiminnan seuranta, mittaaminen ja raportointi. Laatujärjestelmän avulla pystytään myös arvioimaan työterveysyksikön vaikuttavuutta henkilöstöön ja työpaikkaan. Tämä kokonaisuus on tärkeässä osassa tulevaisuudessa, sillä jatkossa tullaan yhä enemmän vaatimaan näyttöä vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta. (Michelsen & Uitti 2014, 120.)

Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisen laatujärjestelmän tulisi sisältää johtamisen tavoitteet, periaatteet, suunnitelmat, seurannan, mittaamisen ja kehittämisen. Lisäksi laatujärjestelmän tulisi sisältää prosessit, henkilöstön toiminnan, tietojärjestelmät, yhteistyökumppanit ja yritykset eli työpaikat työtekijöineen. Työterveys-huollossa monet toiminnot ovat määritelty lailla ja asetuksilla, tämän vuoksi työ-terveysyksiköiden tulee panostaa laatujärjestelmän kautta tavoitteelliseen ja kustannustehokkaaseen toimintaan. Työpaikan tarpeiden perusteella asetetut tavoitteet toteutetaan yhdessä laaditulla toimintasuunnitelmalla. (Michelsen & Uitti 2014, 121-122.)

Työterveysyksikön laatujärjestelmä rakennetaan esimiesten johdolla yhdessä henkilöstön kanssa noudatettaessa hyvää johtamiskäytäntöä. Laatujärjestelmän rakentamisessa olennainen vaihe on palveluprosessi- ja toimintakokonaisuuden luominen. Prosessien kuvaaminen tulee tehdä tiiviissä yhteistyössä henkilöstön kanssa, sillä ne kuvaavat työntekijöiden päivittäistä työtä. Laatujärjestelmän tavoitteena on tehdä työterveysyksikön toiminnasta ennustettavaa, tasalaatuista ja asiakkaalle sopimusta tehdessä helposti avattavaa. (Michelsen & Uitti 2014, 126.)

Laatujärjestelmän tulee aina olla kirjallinen. Tämä kirjallinen tuotos sisältää työterveysyksikön nimen ja yhteystiedot, yksikön esimiehen nimen ja arvon, työterveysyksikön asiakaskunnan, työterveysyksikön henkilökunta, yleiset yksikön toimintaa ohjaavat periaatteet, toimintakokonaisuus määriteltynä sekä laatujärjestelmän kuvaus. Viimeksi mainittu sisältää johtamisen, henkilöstön, tukitoimet, prosessit, toimintaa kuvaavat indikaattorit. Lisäksi kirjallisen laatujärjestelmän tulee perustua jatkuvan kehittämisen periaate, toiminnan seuraaminen ja mittaaminen, laadunarviointi, kehittämistoiminta. Laatujärjestelmän tulisi pohjautua vahvasti työterveyshenkilöstön ammattitaitoon, osaamiseen ja haluun tehdä työtä hyvin. (Michelsen & Uitti 2014, 127-128.)

### 3.2 SHQS- laatuohjelma

Uudenkaupungin terveyskeskuksessa sekä myös työterveyshuollossa on käytössä SHQS- laatuohjelma. SHQS lyhenne muodostuu termistä Social and Health Quality Standard. Ohjelma muodostuu arviointikriteeristöä, joka on kehitetty juuri vastamaan suomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden arviointitarvetta. Arviointikriteeristössä on huomioitu lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset sekä hyvä hoitokäytäntö. Kriteeristö sisältää ISO 9001-standardin keskeisimmät vaatimukset. Laatuohjelman avulla luodaan selkeät puitteet strategiseen johtamiseen, toimintojen järjestämiseen ja asiakasturvallisuuteen. Järjestelmän avulla saadaan myös työkaluja oman toiminnan laadun arviointiin ja kehittämiseen. (Labquality-www sivu.)

Järjestelmän sisältämän arviointikriteeristön avulla voidaan omatoimisesti kehittää organisaatiota. Kun organisaation laatutyö etenee, voidaan järjestää sisäisiä auditointeja onnistumisen arvioimiseksi. SHQS-laatuohjelman ollessa käytössä, voidaan toteuttaa ulkoinen auditointi, jossa Labqualityn asiantuntijat arvioivat organisaation johtamista ja prosesseja. Arvioinnin jälkeen on mahdollisuus saada laaduntunnustus, joka on voimassa kolmen vuoden ajan. (Labquality-www sivu.)

## 4 LAADUN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

Tutkittavana olevassa organisaatiossa on valittu prosessit kuvaamaan laatua ja näihin periaatteisiin nojaava laatujärjestelmä. Prosessi on sarja tehtäviä, jotka voidaan määrittellä ja mitata. prosesseja voidaan ohjata niin, että tulokset vastaavat asetettuja laatuvaatimuksia. Prosessit voidaan jakaa eri lajeihin. Ydinprosessi on ulkoista asiakasta palveleva prosessi, jonka lähtökohtana on yrityksen ydinkyvykkyys. Yrityksellä on ydinprosesseja yleensä 3-10 mutta niitä voi myös olla vähemmän. Tukiprosessit ovat yrityksen omia, sisäisiä prosesseja ja ne tukevat organisaation toimintaa ja ovat tukena ydinprosessien onnistumiselle. (Lecklin 2002, 137 & 144.)

Yrityksen toiminnan kehittämisen taustalla on prosessien kehittäminen. Prosessien kehittämisen lähtökohtana on nykytilan kartoitus. Tässä vaiheessa päätehtäviä ovat prosessityön organisointi, prosessikuvausten ja prosessikaavioiden laatiminen ja prosessin toimivuuden arviointi. Nykytilan kartoituksella löydetään pohjatiedot kehitettävien kohteiden valintaa. Prosessianalyysi on seuraava askel jatkuvassa kehittämisessä. Analyysi vaiheessa selvitetään muun muassa prosessin ongelmat, pohditaan ratkaisukeinoja sekä asetetaan mittareita. Kun uusi toteutustapa prosessille on valittu, laaditaan parannussuunnitelma ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. Jatkuva kehittäminen kuuluu laatutyöhön eli prosessia jatkossa arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti. (Lecklin 2002, 149-150.)

Laatujärjestelmän osana ovat prosessikuvaukset, joissa kerrotaan prosessin keskeiset asiat. Prosessikaavioon avataan prosessin vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt. Kaavioon kirjataan vaiheet järjestyksessä prosessiin osallistuvien kohdalle. Prosessikaavioon tulee olla pelkistetty ja mahtua yhdelle sivulle ymmärrettävyyden vuoksi. Prosesseja tulee arvioida sekä asiakkaan että oman henkilöstön kesken. Esimerkiksi asiakaspalautteiden avulla saadaan tietoa prosessien toimivuudesta. yrityksen oma arvio prosessin kulusta ja toimivuudesta saadaan lähes samoin tavoin kuin asiakaspalautte. Asiaa pyritään tarkastelemaan asiakkaan silmin, sekä yrityksen tuloksen kannalta ja sisäistä tehokkuutta. (Lecklin 2002, 156-163.)

Työterveyshuoltojen keskeisimmän osan muodostavat asiakaslähtöiset palveluprosessit. Näiden prosessien tunnistaminen sekä määrittelemine on keskeisin tehtävä toimintajärjestelmän rakentamisessa. Näistä prosesseista käytetään usein erilaisia termejä, kuten ydinprosessi, palveluprosessi ja tukiprosessi. ydin- ja palveluprosessit ovat sidoksissa asiakaskunnan kanssa toimimiseen ja tukiprosessit vastaavasti liittyvät enemmän yksikön sisäiseen toimintaan. (Leino, Laaksonen, Österbacka 2016, 22.)

Palveluprosessikuvausten avulla saadaan arvoja ja työkuulttuurin toimintatapoja yhte-näisemmiksi. Dokumentoidut prosessikuvaukset toimivat myös työntekijöiden perehdytyksessä ja tukevat koko yksikön päivittäistä toimintaa. Prosessikuvaukset helpottavat asiakkaan kanssa yhteistyöstä sopimisesta. Yksi palveluprosessikuvaus sisältää kolme eri osiota, jotka ovat prosessin perustiedot, kaavio sekä vaihekuvaukset. Perus-



tiedot ovat prosessin tiivistelmä ja se muodostaa myös prosessin rajauksen ja siitä selviää yhteys muihin prosesseihin. Kaavioon esitetään prosessin vaiheet symbolien avulla. Näissä kerrotaan lyhyesti, mitä kussakin kohtaa tapahtuu. Vaihekuvauksessa tarkennetaan kaavion osioita kirjallisesti. Tämä kirjallinen osio selventää tarkemmin prosessin kriittiset kohdat. (Leino ym. 2016, 23-31.)

Palveluprosesseja tulee kehittää järjestelmällisesti ja tämän vuoksi on tiedostettava, miten kehittämistarpeet tunnistetaan, kirjataan, priorisoidaan ja minkä asioiden pohjalta kehittämistoimintaan ryhdytään. Näiden tekijöiden takia prosesseihin tulee kirjata ja määritellä vastuut, jotta laadun varmistus toteutuu. Kehittämistyön arvioinnin tulee olla jatkuvaa toimintaa. Tähän kuuluu esimerkiksi systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen sekä käytännöt niiden käsittelyyn ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen tarkastelu tiheämmin. (Leino ym. 2016, 35.)

#### 4.1 Laadunhallinnan kehitysalusta

Tämä kehittämistyö toteutetaan Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa, jossa prosessikuvaukset tehdään IMS- ohjelmistoon. Kirjainlyhenne IMS tulee sanoista Integrated Management System (Toimintajärjestelmä). IMS Ohjelmiston keskeiset toiminnallisuudet ovat prosessien kuvaaminen, dokumenttien hallinta, palautteiden ja arviointien käsittely, tulosten mittaaminen sekä käsikirjojen koostaminen. Käytettävyyttä edesauttaa vielä viestintään ja käyttäjähallintaan liittyvät toiminnallisuudet. Nämä eri osa-alueet yhdessä muodostavat kokonaisvaltaisen toimintajärjestelmän. (Arter-www sivu.)

IMS Ohjelmistossa on helppokäyttöinen prosessinpiirto -työväline, jonka avulla saadaan visualisoitua koko organisaation toiminta prosesseina. Prosessit kuvataan hierarkkisesti ylhäältä alaspäin, karkeimman tason kuvauksista kohti yksityiskohtaisempaa työkulkua. Yksikään prosessikuvaus ei jää irralliseksi, vaan ne kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa prosessipuun avulla. (Arter-www sivu)

IMS Ohjelmiston avulla mahdollistat organisaation yhtenäisen dokumenttien hallinnan ylläpitämällä, versioimalla sekä arkistoimalla asiakirjoja. Hallittavissa ovat niin

toimintaa ohjaavat asiakirjat kuin toiminnan tuloksena syntyvät tallenteet. Dokumentit ovat helposti löydettävissä hierarkkisesta hakemistorakenteesta tai erilaisten kattavien hakutoimintojen avulla (hakusanat, tunnisteet, vastuut, viimeksi päivitetty jne.) (Arter-www sivu)

IMS- lyhenne tulee sanoista Integrated Management System eli toimintajärjestelmä. Tämä ohjelmisto on Arterin kehittämä ratkaisu laadunhallinta-, toiminta- ja johtamisjärjestelmän kehitysalustaksi. Keskeisiä toimintoja ohjelmistossa ovat prosessien kuvaaminen, dokumenttien hallinta sekä esimerkiksi palautteiden ja arviointien käsittely. (Arter-www sivu.)

IMS-ohjelmistossa on työkalu prosessien kuvittamiseen, jonka avulla saadaan visuaalisuutta organisaation toiminta prosesseina. Kuvaaminen tapahtuu ylhäältä alaspäin, laajemmista kuvauksista kohti yksityiskohtaisempia. Ohjelmistossa oleva prosessipuu takaa, että yksikään prosessikuvaus ei jää irralliseksi. (Arter-www sivu.)

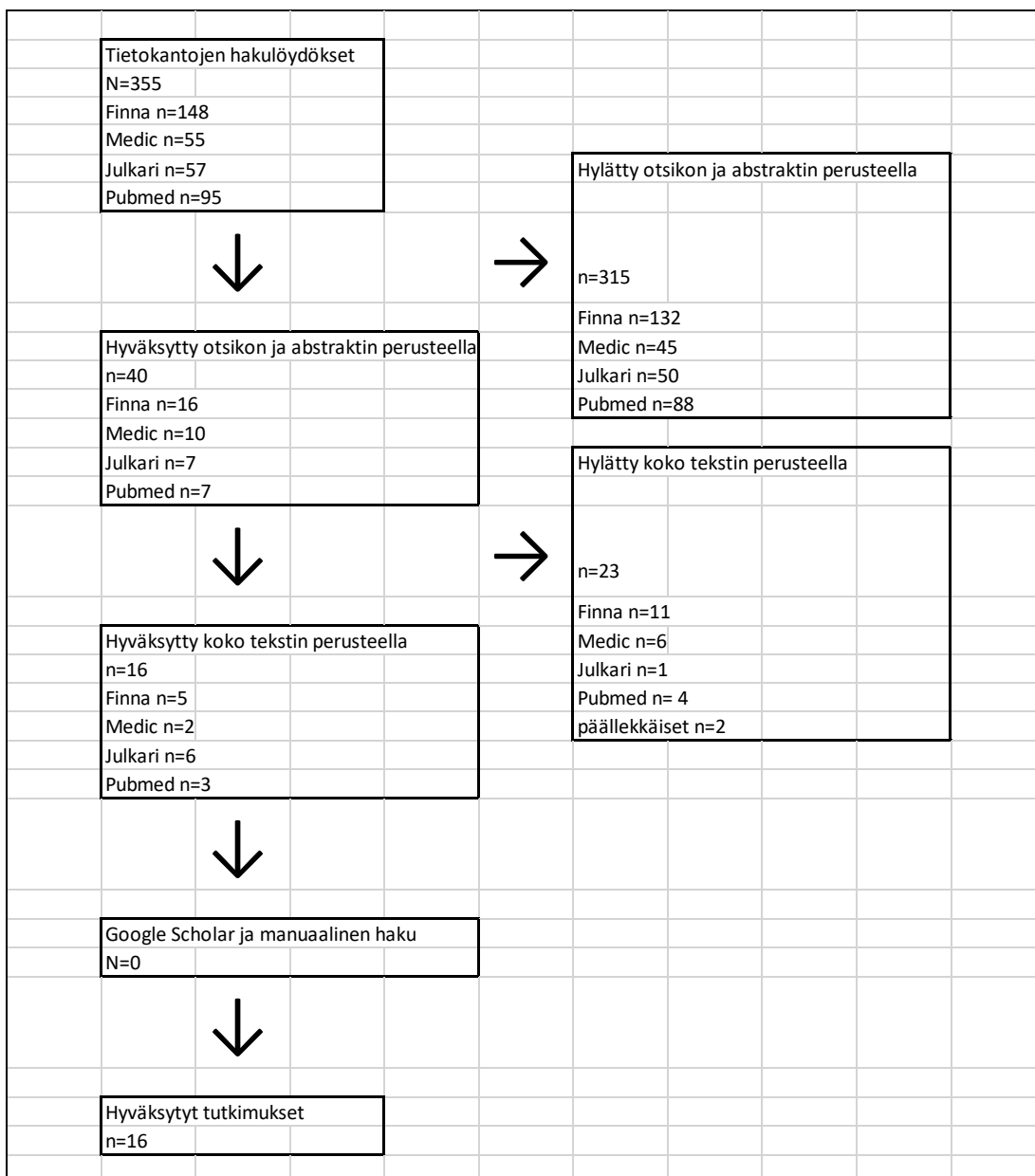
#### 4.2 Aikaisempia tutkimuksia työterveyshuollon prosessien kehittämisestä

Jokaisen kehittämistyön perustana on kirjallisuushaku ja -katsaus tutkimusaiheeseen kohdennettuihin aikaisempiin tutkimuksiin. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus tavoittelee viimeaikaisen tai aikaisemmin tiettyyn aihealueeseen kohdistuneen tutkimuksen kuvailemista. Tyypillisemmin kuvaileva kirjallisuuskatsaus tarkastelee julkaistuja tieteellisiä tutkimuksia. (Stolt ym. 2016, 9.) Kirjallisuuskatsauksen tulee olla toistettavissa ja se pohjautuu kattavaan aihealueen ja ilmiön ajassa kehittymisen tuntemukseen. Kirjallisuuskatsauksen tärkein tehtävä on toimia tieteenalan kehittäjänä parantaen teoreettista ymmärrystä ja käsitteistöä, kehittää teoriaa tai arvioida olemassa olevaa teoriaa. (Stolt, Axelin & Suhonen 2016, 7.)

Tätä kehittämistyötä varten toteutettiin kirjallisuuskatsaus. Aineisto haettiin Finna, Medic, Julkari ja Pubmed-tietokannoista. Finnassa hakusanana oli työterveyshuol\*. Medicissa hakusanoina olivat työpaikkaselvitys and prosessi or työterveyshuolto. Julkarissa hakusanoina olivat työpaikkaselvitys and laatu. Pubmedissa hakusanoina oli-

vat quality, health care and process diagram. Elektroniset aineistohaut suoritettiin aikavälillä 10.10.2017-19.6.2018. Hakuprosessista kirjattiin tietoja vapaamuotoisesti sekä hakuja tallennettiin tietokoneelle. Valittujen tutkimusten www-osoitteet tallennettiin tietokoneelle. Tiedonhaun apuna hyödynnettiin SAMK Porin informaation apua.

Tutkimuksen mukaanottokriteereinä olivat, tutkimus on työterveyshuollon laatuun tai prosesseihin liittyvä, tutkimukset aikavälillä 2008-2018 ja se, että tutkimukset olivat saatavissa sähköisessä muodossa. Poissulkukriteereinä olivat, tutkimukset eivät vastaa opinnäytetyön tutkimuskysymykseen tai tavoitteisiin, tutkimukset liittyvät tarkkoihin sairauksiin eikä prosesseihin tai laatuun, tutkimukset yli kymmenen vuotta vanhoja.



Kuva 1. Alkuperäistutkimusten valintaprosessi

Kirjallisuuskatsaukseen valittiin 16 tutkimusta. Tutkimukset käsittelevät työterveys- huoltoa ja siellä tapahtuvaa prosessityötä, sen kehittämistä sekä erilaisia toimintamalleja. Casp-laadunarvioinnin kautta tutkimukset saivat 4-17 pistettä. Osittain alhaisista pisteistä huolimatta, kirjallisuuskatsaukseen haluttiin ottaa mukaan kaikki 16 tutkimusta, sillä tutkimuskysymykseen osuvia tutkimuksia löytyi niukasti. Osa tutkimuksista tutki suoraan tietyn työyksikön toimintaa ja sen sisäistä kehittämistä, kun taas osa tutkimuksista koski laajemmin työterveyshuoltoa. Kaikki tutkimukset olivat laadullisia tutkimuksia. Kirjallisuuskatsaukseen mukaan otetut tutkimukset esitellään tarkemmin taulukossa (Liite 1).

Jokainen otsikon ja tiivistelmän mukaan valittu tutkimus luettiin ja siihen perehdyttiin. Tutkimuksista kuvattiin sen tekijä, valmistumisvuosi, maa, tarkoitus, kohde-ryhmä, interventio ja tulokset. (Liite 1.) Kirjallisuuskatsauksessa haettiin vastausta tutkimuskysymyksittäin. Tutkimuksista haettiin aihealueeseen liittyen prosessikuvauksia ja niiden hyödyntämistä terveydenhuollossa. Analyysin avulla pyrittiin saamaan tiivis kuvaus aiheesta. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksenä oli: Miten prosessikuvauksia hyödynnetään laadun kehittämiseksi terveydenhuollossa?

Kirjallisuuskatsaukseen haettiin tutkimukset tietokannoista hakusanoilla ja kaikki löytyneet tutkimukset käytiin läpi otsikko tasolla ja lopulta valikoituneet koko tekstin perusteella. Tähän kirjallisuuskatsaukseen hyväksyttiin mukaan myös YAMK-tasoiset työt, sillä ne koettiin olevan hyvin lähellä tutkimusta, johon kirjallisuuskatsausta hyödynnetään.

Cambridgen yliopiston tutkimuksessa arvioitiin prosessikuvauksia ja pohdittiin niiden käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä. Tuloksissa todettiin, että prosessikuvausten avulla saadaan selkeämmät ohjeet toimintoihin ja näiden avulla saadaan paremmin lähestyttyä aluksi tuntemattomia menetelmiä. (Jun, Ward, Morris, Clarkson. 2009.) Samansuuntaisiin tuloksiin pääsi myös Metsänvirta omassa tutkimuksessa, jossa hän pohtii, että prosessien jatkuvaan päivittämiseen on kiinnitettävä huomiota, jotta käytettävyys pysyy hyvänä (Metsänvirta 2015. 35). Colliganin ja Anderssonin tutkimuksessa tuloksena oli, että myös prosessikartan ulkoasu on vaikuttavana tekijänä, kun tarkastellaan prosessin laatua. Laadunparantamisen osalta tulee harkita käytettävä prosessikartta ja mahdollisesti useamman kartan käyttö niin, että eri puolet asiasta nousevat esiin. (Colligan, Anderson Janet E. 2010.)

Etiikka on mukana tilanteissa, joissa ihminen pohtii omaa suhtautumistaan omiin ja muiden tekemisiin, sitä mikä on oikein ja mikä väärin. Etiikka on vahvasti läsnä tilanteissa, joista selviytymiseen ei ole yhtä yksiselitteistä ratkaisua. Eettistä ajattelua on kyky pohtia sekä omien että yhteisön arvojen kautta, mikä on oikein ja mikä väärin. Tutkimusetiikka voidaan rajata koskemaan vain tieteen sisäisiä asioita. Tutkimusetiikka voidaan katsoa olevan myös tutkijan ammattietikkaa. (Kuula 2006, 21-23.)

Uuden tiedon tuottamista voidaan pitää tieteen eettisenä arvona. Lisäksi eettisenä arvon voidaan pitää pyrkimystä itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen. Tutkija tekee itse omaa tutkimustyötään koskevat eettiset ratkaisut, mutta kokonaisuutena tutkimusetiikka koostuu yhteisesti sovituista periaatteista ja tavoitteista. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeet tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden takaamiseksi. Näihin hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu esimerkiksi, että tutkija noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja, ottaa huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset, tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan. (Kuula 2006, 26-27, 34-35.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan Hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti, tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tässä kirjallisuuskatsauksessa etiikka huomioidaan. Kirjallisuuskatsauksen tekijä on tutustunut aikaisempiin tutkimuksiin luotettavuuden takaamiseksi ja niiden raportoinnissa ollaan rehellisiä. Osa tutkimuksista on julkaistu englanninkielisinä, joten on mahdollista, että tämän kirjallisuuskatsauksen tekijä on ymmärtänyt jonkin asian väärin.

Tätä kirjallisuuskatsausta tehdessä nousi esiin monenlaisia haasteita. Kirjallisuuskatsauksen tekijä ei meinannut löytää sopivia hakusanoja tutkimusten löytämiseksi. Hakuprosessi oli pitkä ja työläs mutta viimeinen hieman aihetta tarkasteltuna laajemmin, löysi kirjallisuuskatsauksen tekijä tarvittavat tutkimukset vahvistamaan työtä.

Kirjallisuuskatsauksen tekijän opinnäytetyö liittyy prosessien kehittämiseen työterveyshuollossa. Aluksi kirjallisuuskatsauksen tekijä keskittyi liikaa löytämään tutkimuksia juuri työterveyshuollosta. Laajentamalla katsauksen tutkimusotetta, löytyi tukea prosessien tarpeelle laadun vahvistajina. Antinluoma-Rintakompin tutkimuksen mukaan työterveyshuollon prosessikuvauksia voidaan pitää yksikön työohjeina. Risasen tutkimuksessa todetaan, että hyvä työterveyshuoltokäytäntö toi työterveyshuollon toteuttamiseen prosessimaisuuden. Metsänvirran tutkimuksessa todetaan, että kuvattavat prosessit luovat selkeän mallin sekä ne toimivat käytännön työvälineinä.

Kirjallisuuskatsaus itsessään ei tuottanut toivottua tietoa mutta yllättävää oli se, kuinka haastavaa aiheeseen liittyviä tutkimuksia oli löytää. Myös yllättävää oli se, että työterveyshuollon prosesseihin liittyviä tutkimuksia löytyi niukasti. Kirjallisuuskasauksen tekijä sai hyvää vahvistusta omalle opinnäytetyölleen prosessien kehittämisen osalta.

## 5 KEHITTÄMISTYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA LÄHTÖKOHTA

Kehittämistyö toteutetaan Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa. Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuolto toimii kaupungin työntekijöiden työterveyshuoltona sekä lisäksi se tarjoaa palveluita lukuisille muille yrityksille. Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa työskentelee neljä työterveyslääkärää, seitsemän työterveyshoitajaa, kaksi avustajaa, yksi työpsykologi, yksi työfysioterapeutti sekä vastaava työterveyshoitaja.

Tämän kehittämistyön lähtökohtana on Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa havaittu tarve yhtenäisistä prosessikuvauksista. Työyksiköstä puuttuu yhtenäiset toimintatavat eli prosesseja ei ole kuvattu uuteen IMS-järjestelmään. Vanhoissa toimintatavoissa koetaan olevan erilaisuutta, joten toimintatapoja halutaan lähteä yhtenäistämään sekä kehittämään kohti entistä laadukkaampia työterveyshuollon palveluita.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Kehittämistyön tarkoituksena on kuvata ja arvioida nykyiset, työpaikkaselvitysprosessi sekä terveystarkastusprosessi ja kehittää niitä sekä kuvata kehityt prosessit laatu-järjestelmään. Tavoitteena on kehittää ja yhtenäistää Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollon palvelujen laatua.

Tämän kehittämistyön tutkimustehtävät ovat:

1. Kuvata ja arvioida nykyiset työpaikkaselvitysprosessi ja terveystarkastusprosessi
2. Tunnistaa työpaikkaselvitysprosessin ja terveystarkastusprosessin kehittämissaasteet
3. Kuvata kehitetyt työpaikkaselvitysprosessi sekä terveystarkastusprosessi IMS-järjestelmään
4. Jalkauttaa ja arvioida kehitettyjä prosesseja

## 7 TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

Kehittämistyö toteutetaan toimintatutkimuksen avulla. Toimintatutkimuksella tarkoitetaan käytännön työelämässä toimivien ihmisten oman työn tutkimista ja kehittämistä. Tässä tutkimuksessa toteutuu samanaikaisesti tutkimus ja toiminta. Toimintatutkimukseen kuuluu aina tutkijan lisäksi myös ihmiset käytännön työelämästä. Toimintatutkimuksen ydin perustuu siihen, että henkilöt, joita kehittämiskohde tai ongelma koskee, löytävät siihen ratkaisun yhdessä ja sitoutuvat muutokseen. Yhteistyö on oleellista toimintatutkimuksessa, sillä siihen osallistuvat ne, joita tutkimus koskee. Toinen tärkeä elementti on muutos. Toimintatutkimus pitääkin sisällään ajatuksen paremmasta. (Kananen 2014, 11.)

Toimintatutkimus katsotaan kuuluvaksi laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen avulla tähdätään löydöksiin ilman määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään lauseita ja sanoja. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii ilmiön kuvaamiseen ja ymmärtämiseen sekä tulkinnan antamiseen. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on syklinen prosessi, josta puuttuu tiukat säännöt. Laadulliseen tutkimusprosessiin kuuluu, että aineiston keruu ja analysointi vuorottelevat ja sitä tapahtuu samanaikaisesti. (Kananen 2014, 20-21.)

Toimintatutkimuksessa tutkija on osa tutkimusta ja tutkittavan yhteisön jäsen. Tämä tutkimusmuoto vaatii tutkijalta runsaasti tietoa ja perehtymistä ilmiöön. Havainnointi on aina kiinteä osa toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Osallistuva havain-



nointi onkin luonnollinen toimintatutkimuksen muoto. (Kananen 2014, 28-29.) Toimintatutkimuksen vaihemalleja on useita mutta kaikkien perusajatuksena on sama eli ongelman määrittely, ratkaisun esittely, ratkaisun kokeilu ja arviointi (Kananen 2014, 34).

Rothwell esittää toimintatutkimuksen syklin vaiheiksi ongelman määrittelyn, ongelman tutkimisen, ongelman syiden ja seurausten analysointi, ratkaisun esittäminen, ratkaisun testaaminen, ratkaisun muokkaus testauksen pohjalta, uuden ratkaisun testaaminen ja johtopäätökset. Kahteen ensimmäiseen vaiheeseen on tarpeen varata riittävästi aikaa, sillä liian nopea siirtyminen ratkaisuvaiheeseen voi jättää todellisen ongelman ja analysoinnin pintapuoliseksi. (Kananen 2014, 37.)

Kehittämiseen liittyvä työ vaatii kohteen määrittelyä ja nimeämistä. Ongelma tulee löytää, havaita ja sen syyt on selvitettävä. prosessin eri vaiheissa pitää kriittisesti kysyä, Mikä on ongelma? Ongelmien ratkaisu ei aina ole yksiselitteistä. Kun ongelma on tunnistettu seuraa vaihe, jossa etsitään vaihtoehtoja ongelman poistamiseen. Mind map- tekniikan avulla saadaan hahmotettua asiaa ja tuotua erinäkökulmia esiin ongelmaan liittyen. Kalanruotomallissa syy-seuraussuhteen selvittäminen on ydinajatus. Mallin tukena voi hyödyntää aivoriihää, jolloin ryhmän jäsenet voivat ideoida rajoituksetta. (Kananen 2014, 37-42.)

## 8 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS JA TULOKSET

Tämä tutkimus pohjautui Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollossa ilmenneeseen tarpeeseen. Työyksiköstä puuttui yhtenäiset toimintatavat eli prosesseja ei ole kuvattu uuteen IMS-järjestelmään. Vanhoissa toimintatavoissa oli koettu olevan epätasalaatuisuutta, joten toimintatapoja haluttiin lähteä yhtenäistämään sekä kehittämään kohti entistä laadukkaampia työterveyshuollon palveluita.

Kehittämistyön syklit:

I sykli: Nykytilan kartoitus ja itsearvioinnit

II sykli: Kehittämispäivä

III sykli: Prosessien kuvaaminen IMS-järjestelmään

IV sykli: Sisäinen auditointi



Ensimmäisessä syklissä kuvattiin työpaikkaselvitysprosessin sekä terveystarkastusprosessin nykytila. Tämän hetkisen tilanteen kuvaamisen jälkeen opinnäytetyöntekijä etsi teoriataustaa kyseisestä aiheesta tueksi työlle. Tämän jälkeen toteutettiin kirjallisuuskatsaus. Ensimmäisessä syklissä toteutettiin itsearvioinnit kyseisten prosessien osalta. Itsearvioinnit toteutettiin SHQS-itsearviointien kautta laatuportissa. Itsearviointien toteutettiin niin, että ryhmä kävi arvioitavat alueet läpi laatuportin arviointikohden osalta. Arviointi toteutettiin muutamassa osassa ja paikalla oli vaihtelevasti työntekijöitä, kuitenkin niin, että jokainen ammattiryhmän edustaja on osallistunut jossain kohtaa arviointiin. Itsearviointien toteutuminen jäi melko suppeaksi, sillä työntekijöiden läsnäolo oli vaihtelevaa.

Toiseen sykliin sisältyi kehittämispäivä koko työterveyshuollon henkilökunnan kesken. Kehittämispäivässä esiteltiin tämän hetkiset prosessit sekä lähdettiin kehittämään

niitä pienryhmissä, lisäksi tuotiin esiin itsearviointien pohjalta nousseet täyttymättömät kriteeristön osat. Kehittämispäivässä prosesseja työstettiin pienryhmätyöskentelyssä. Ryhmät jaettiin niin, että ryhmät koostuivat eri ammattiryhmien edustajista työpaikkaselvitysprosessia käsiteltäessä ja ammattiryhmäkohtaisesti terveystarkastusprosessia käsiteltäessä. Yhdessä ryhmässä oli 3-5 työntekijää. Kehittämispäivässä käytettiin KJ-menetelmää. KJ-menetelmä muistuttaa läheisesti käsittekarttaa mutta menetelmää pidetään sen kehittyneempänä versiona. Menetelmän nimen takana on japanilainen antropologi Kawakita Jiro. Menetelmän perusajatus on, että kerätään käsiteltävään asiaan liittyviä tekijöitä, keräysvaiheen jälkeen tekijät ryhmitellään niin, että samaa tarkoittavat asiat muodostavat oman ryhmän, ryhmät nimetään ja jaotellaan suurempiin, niin että pääryhmiä jää vain muutama. Pääryhmien välille piirretään syy-seuraussuhteita kuvaavat nuolet ja prosessin lopussa tehdään kartasta sanallinen selitys. (Kananen 2014, 40-41.) KJ-menetelmän käytön avulla varmistetaan yhteisen näkemyksen syntyminen sekä sitoutuminen asiaan (Kananen, 2014, 41).

Pienryhmätyöskentelyjen jälkeen pidettiin yhteenveto koko henkilökunnan kesken. Lähdettiin yhtenäistämään käytäntöjä sekä arvioimaan ja kehittämään prosesseja, mielessä työyksikön arvot. Arvioinnissa pyrimme arvioimaan prosessien toimivuutta työyhteisön mutta myös asiakkaan (yrityksen) kannalta. Kehittämispäivän aikana saimme prosessit muokattua Uudenkaupungin työyksikölle sopiviksi sekä saimme laadittua mittareita ja pohdittua, kuinka prosessien toimivuutta ja ajantasaisuutta tullaan jatkossa toteuttamaan. Kehittämispäivän aikana tunnistetut haasteet ratkaistiin ja sovittiin käytännön menettelyistä.

Terveystarkastusprosessista nousi seuraavanlaisia asioita: Kulkeutuvatko kutsut asiakkaalle työnantajan kautta? Työterveysyhteistyön tärkeys- Ollaanko yhteydessä työnantajan edustajiin ennen terveystarkastusten alkua ja käsitellään toiveet ja tavoitteet ja tarkastusten ajankohta. Terveystarkastuslausuntojen antaminen, mitä lausuntoon kirjataan, kenelle lausunto annetaan. Tekstien kirjaaminen oikealle lehdelle potilastietojärjestelmään. Korvausluokkien tarkastelu. Lääkärien mallikirjaus. Kirjallisen työterveys suunnitelman laadinta. Kehittämispäivässä terveystarkastusprosessin jatkoon tavoitteiksi asetettiin: 1. Lääkärien mallikirjaukset käyttöön arjessa ja vastuuhenkilöinä yksi työterveyshoitaja sekä lääkärit. 2. Työterveysyhteistyön lisääminen, suunnitelma tarkastusten ajankohdasta ja suunnitelma sisällöstä ja painopisteistä.

Työpaikkaselvitysprosessista nousi esiin työterveysyhteistyö, yhteydenotto esimieheen jo suunnitteluvaiheessa, webropol- kyselyn laadinta ennen käyntiä. Riskien arviointien laadinta yhdessä työpaikan kanssa, 3-5-tason riskit työsuojelulle tiedoksi. Työpaikkakäyntikassien hankinta helpottamaan tavaroiden kantamista. Työterveyslääkäri mukaan altisteita sisältäville työpaikoille. Vuosikello, milloin käynti on hyvä toteuttaa sekä työterveyshuollon että työpaikan näkökulmasta. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden huomioiminen työpaikkakäynneillä entistä tärkeämpää. Työpaikkakäynnin tulee olla fyysisesti työpaikalla toteutettu. Työpaikkakäynnin raportointi työpaikalla vai raportin lähettäminen postitse. Seuranta suunnitelman laadinta. Työpaikkaselvitysprosessin osalta tavoitteiksi valittiin: 1. Työpaikkakäynnin esikyselyn laadinta (Liite 2). sekä 2. Työpaikkakäynnin jälkeisen seurannan suunnittelu.

Kolmannessa syklissä kehittämistyöntekijä sekä toinen työterveyshoitaja kuvasivat prosessit IMS-järjestelmään. Kehittämistyöntekijä sekä toinen työterveyshoitaja piirsi prosessikaaviot, laati vaiheiden kuvaukset sekä laatii yhteenvedon. IMS Ohjelmistossa on helppokäyttöinen prosessinpiirto -työväline, jonka avulla saadaan visualisoitua koko organisaation toiminta prosesseina. Prosessit kuvataan hierarkkisesti ylhäältä alaspäin, karkeimman tason kuvauksista kohti yksityiskohtaisempaa työnkulkua. Yksikään prosessikuvaus ei jää irralliseksi, vaan ne kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa prosessipuun avulla. (Arter-www sivu.) Työterveyshuollon vastaava työterveyshoitaja hyväksyi prosessit. IMS-järjestelmään kuvatut prosessikaaviot löytyvät Liitteistä 3 ja 4.

Terveystarkastusprosessi alkaa, kun työterveyshoitaja ottaa yhteyttä työnantajan edustajaan ja neuvottelee terveystarkastusten ajankohdasta. (Liite 4). Työterveyshoitaja tarkistaa kutsuttavissa olevien listan ja sopii ajan työnantajan edustajan kanssa. Työnantajan edustaja ottaa vastaan kutsut ja toimittaa ne työntekijöille. Yksittäinen työntekijä vastaanottaa kutsun ja saapuu sovittuna aikana tarkastukseen. Työterveyshoitaja suorittaa tarkastuksen ja suunnittelee jatkotoimenpiteet sekä täyttää osaltaan lausunnon terveystarkastuksesta. Työntekijä käy sovituissa tutkimuksissa. Työterveyslääkäri suorittaa tarkastuksen omalta osaltaan ja suunnittelee tarvittavat jatkotoimenpiteet. Työterveyslääkäri myös täydentää terveystarkastuslausunnon. Työterveyshuollon asiantuntijoita käytetään hoitajan tai lääkärin lähetteen mukaisesti ja myös asiantuntijat

täydentävät lausuntoa omalta osaltaan. Työntekijän tilanteesta riippuen, työterveyshoitaja tai työterveyslääkäri antavat lausunnon työkelpoisuudesta työntekijälle. Työntekijä vastaanottaa lausunnon ja toimittaa tämän työnantajalle, joka arkistoi lausunnon.

Perusselvitysprosessi alkaa, kun työnantaja ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon. (Liite 3.) Työterveyshoitaja määrittelee käynnin tarpeet ja tavoitteet sekä suunnittelee käynnin sisältöä. Työnantaja toimittaa työterveyshuoltoon pyydyt esitiedot ja työterveyshuollon henkilöstö analysoi saatuja esitietoja. Tämän jälkeen käynti suunnitellaan ja valmistellaan ja työnantaja valmistautuu omalta osaltaan käyntiin. Käynti toteutetaan työpaikalla ja tiedot analysoidaan työterveyshuollossa ja tarvittaessa pyydetään lisätietoja. Työterveyshuollon henkilöstö tekee johtopäätökset, määrittelee terveydellisen merkityksen ja päättää annettavista suosituksista. Työterveyshuolto kirjoittaa raportin ja toimittaa sen työnantajalle sekä järjestää palautekeskustelun. Työnantaja vastaanottaa raportin ja kommentoi. Jatkossa työterveyshuolto ja työnantaja laativat työpaikkaselvitykseen pohjautuen toimintasuunnitelman.

Neljännessä syklissä prosessit jalkautettiin työyksikköön. Puolen vuoden kuluttu kehittämispäivän jälkeen yksikköön oli tarkoituksena tehdä sisäinen auditointi, joiden pääpainona työpaikkaselvitysprosessi sekä työterveystarkastusprosessi. Kehittämistyössä aineistonkeruumenetelmänä on neljännessä syklissä sisäinen auditointi. Tämä on kehittämismenetelmä, joka tarkastelee toimintaa ennen ja nyt sekä arvioidaan ja raportoidaan tulokset. Sisäiselle auditoinnille tulee valita aina tietty kohde tai aihealue ja tavoitteena on tuottaa parannusideoita työyhteisö lähtöisesti. (Sertifiointi). Uudenkaupungin kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksessa toteutetaan sisäisiä auditointeja temavuosin.

Kehittämistyöntekijä vaihtoi organisaation sisällä työyksikköä kehittämistyö aikana ja työterveysyksikkö koki supistumista toiminnassaan. Kehittämistyöntekijä joutui muutoksen vuoksi soveltamaan sykliä neljä. Kehittämistyöntekijä toteutti arviointia itse tarkastelemalla prosesseja SHQS-kriteeristöön pohjaten, sillä opinnäytetyöntekijä on myös itse sisäinen auditoija. Kehittäminen jäi yksikön vastuulle opinnäytetyöntekijän vaihdettua yksikköä. Kehittämistyöntekijä kävi SHQS-kriteeritön kohta kohdaltakohdalta läpi ja nosti esiin paperille kolme havaintoa kehittämissuosituksineen. Kri-

teeristö on jaettu neljään eri teemaan: 1. Yksikkö ja prosessikriteeristö, 2. Voimavarojen hallinta, 3. Prosessien hallinta ja 4. Arviointi ja kehittäminen. Opinnäytetyöntekijä nosti esiin kolme havaintoa kehittämissuosituksineen. Ensimmäisenä kohtana kriteeristön 1.44. Yksiköstä ei löydy yksikkökohtaista laatukäsikirjaa. Kuvatut prosessit ovat osa laatukäsikirjaa. Suosituksena laatukäsikirjan jäsentely ja täydentäminen. Toisena havaintona on kriteeristön 2.6 kohta. Perehdytystä toteutetaan henkilökohtaisesti. Perehdytysvastaavaa ei ole määritelty. Laatukäsikirjaan pohjautuen perehdytysvastaavan nimeäminen ja perehdytys suunnitelman laadinta. Kolmantena havaintona ja kehittämissuosituksena kohta 4.1. Asiakaspalautetta kerätään esimerkiksi Roidu-järjestelmän kautta. Suullisia palautteita ei kirjata. Asiakaspalautteen arviointi ja kehittäminen jatkossa tehostamaan laadukasta työterveyshuoltotyötä.

SHQS-kriteeristöön pohjautuen nousi esiin, että yksikön arvot ovat työntekijöiden tiedossa ja niistä on keskusteltu ja verrattu yksikön omaan toimintaan kehittämissuosituspäivässä. Yksikön arvoja on myös tarkasteltu prosessien pohjalta. Työpaikalla tehdään riskienarvioinnit organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön toimintojen supistumisen myötä ja henkilöstövaihdosten myötä resurssit kohdennetaan toimintojen jatkumiseen ja työntekijävaihdosten perehdytykseen ja uusien asiakaskontaktien luomiseen sekä työterveysyhteistyön kehittämiseen.

Käsitteenä analyysi on haastava, sillä eri tutkijat ymmärtävät käsitteen eri tavoin. Joidenkin mielestä analyysiin kuuluu kaikki tutkimusprosessin vaiheet. Tutkimuksen aikana aineistoa kerätään erilaisin menetelmin, minkä jälkeen eri aineistot litteroidaan tekstimuotoon. Analyysi voidaan myös ymmärtää aineiston järjestelyksi tai tiivistämiseksi. Osa tutkijoista on taas sitä mieltä, että analyysi on vasta se vaihe, kun aineistosta tehdään tulkintaa. (Kananen 2014, 104-105.)

Litterointi tarkoittaa tallenteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon. Tallenteita voivat olla esimerkiksi kuvat ja videot. Kirjalliseen muotoon saatettuna, tallenteita voidaan käyttää manuaalisesti tai ohjelmallisesti erilaisilla analysointimenetelmillä. Litterointia voidaan toteuttaa erilaisella tarkkuudella. Tarkin taso huomioi kaiken muun lisäksi äänenpainot ja eleet. Pääasiassa litteroinnissa riittää kuitenkin karkea taso, jossa huomioidaan lauseen ydin tiivistetyssä muodossa. (Kananen 2014, 105-106.)

Koodaus eli toisin sanoen luokittelu on ajattelun perustoiminto, jolla muodostetaan yksinkertaistettuja karttoja. Tutkija koodaa ja pyrkii löytämään aineistosta käsitteellisiä kerroksia. Kyse on pelkästä tekniikasta, jolla aineistoa tiivistetään ymmärrettävään muotoon. Yksinkertaistettuna voidaan todeta, että koodaamisessa ei ole kyse mistään sen erikoisemmasta, kuin esimerkiksi tenttikirjan lukemisesta ja sen pohjalta sisällön omaksumisesta tiivistelmä laatien. (Kananen 2014, 107-108.) Sisällön analyysissa tavoitteena on kuvata aineisto sanallisesti tiiviissä ja yleisessä muodossa. Tässä muodossa pyritään tuottamaan sanallinen kuvaus siitä, mitä aineistossa tarkoitetaan. (Kananen 2014, 111-112.)

Syklin II aineisto analysoidaan luokittelun, tyyppittelyn ja teemoittelun avulla. Syklissä I ja IV Itsearvioinnit ja sisäinen auditointi laaditaan SHQS-laaturjestelmään kuuluvan arvioinnin ja kriteeristön kautta. Sykliä IV sovellettiin opinnäytetyöntekijän tilanteen ja työyksikön tilanteen vuoksi.

## 8.1 Kehittämistyön aikataulu

Opinnäytetyön aikataulu asettui syksyn 2017 ja talven 2020 väliin. Tutkimussuunnitelma valmistui kesän 2018 aikana. Kesän 2018 aikana toteutettiin myös ensimmäinen ja toinen sykli. Alkusyksyllä 2018 toteutettiin kolmas sykli ja neljäs sykli sisäisen auditoinnin osalta keväällä 2019. Kesällä 2019-talvella 2020 kirjoitettiin raportti ja raportoitiin tulokset.

## 9 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata ja arvioida nykyiset, työpaikkaselvitysprosessi sekä terveystarkastusprosessi ja kehittää niitä sekä kuvata kehityt prosessit laaturjestelmään. Tavoitteena oli kehittää ja yhtenäistää Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollon palvelujen laatua. Kehittämistyön aikana saavutettiin tavoitteet osittain. Prosessit saatiin kuvattua IMS-laaturjestelmään mutta jalkautuminen jäi työyk-

sikön omalle vastuulle, kehittämistyöntekijän vaihdettua työyksikköä. Pidemmän aikavälin arvio muodostuu vasta myöhemmin, kun prosessit ovat olleet mahdollisesti käytössä pidempään.

Kehittämistyöntekijä kävi SHQS-kriteeritön kohta kohtakohtalta läpi ja havainnoi kolme kehittämissuositusta. Ensimmäisenä kohtana kriteeristön 1.44. Yksiköstä ei löydy yksikkökohtaista laatukäsikirjaa. Kuvatut prosessit ovat osa laatukäsikirjaa. Suosituksena laatukäsikirjan jäsentely ja täydentäminen. Toisena havaintona oli kriteeristön 2.6 kohta. Perehdytystä toteutetaan henkilökohtaisesti. Perehdytysvastaavaa ei ole määritely. Laatukäsikirjaan pohjautuen perehdytysvastaavan nimeäminen ja perehdytysuunnitelman laadinta. Kolmantena havaintona ja kehittämissuosituksena oli kohta 4.1. Asiakaspalautetta kerätään esimerkiksi Roidu-järjestelmän kautta. Suullisia palautteita ei kirjata. Asiakaspalautteen arviointi ja kehittäminen jatkossa tehostamaan laadukasta työterveyshuoltoa.

Kehittämistyön aihe valikoitui tarvelähtöisenä, sillä työyksiköstä puuttuivat uuteen laatujärjestelmään kuvatut ja avatut prosessit. Kehittämistyön tuloksena syntyneet prosessikaaviot ovat tuoneet prosessin aikana esiin haasteelliset ja kehitystä vaativat kohteet, jotta työterveyshuollon työ olisi jatkossa entistä laadukkaampaa ja palvelut tasa-laatuisia. Kehittämistyön aikana työyhteisön ja tiimien välisen yhteistyön voidaan nähdä lisääntyneen ja tietoisuus eri ammattiryhmien tekemästä työstä myös kasvoi. Konkreettisisissa osallistavissa tapahtumissa, kuten kehittämispäivässä, työyhteisö osallistui aktiivisesta tuomalla mukaan omaa ammattitaitoaan.

Keskeisin tulevaisuuden haaste Uudenkaupungin kaupungin työterveyshuollolla on koota kasaan laatukäsikirja. Yksikössä on hiljattain tehty suuria toiminnallisia muutoksia, joiden vuoksi työterveyshuoltopalvelut kokevat muutoksen. Jatkossa on entistä tärkeämpää kehittämistyö ja työterveysyhteistyön lisääminen. Lain edellyttämät vaatimukset siis toteutuvat yksikössä mutta yksityiskohtaisemman laadun kehittämisen näkemyksen johdosta tarvitaan yksikkökohtaisempaa ohjeistusta.



## 9.1 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Etiikka on mukana tilanteissa, joissa ihminen pohtii omaa suhtautumistaan omiin ja muiden tekemisiin, sitä mikä on oikein ja mikä väärin. Etiikka on vahvasti läsnä tilanteissa, joista selviytymiseen ei ole yhtä yksiselitteistä ratkaisua. Eettistä ajattelua on kyky pohtia sekä omien että yhteisön arvojen kautta, mikä on oikein ja mikä väärin. Tutkimusetiikka voidaan rajata koskemaan vain tieteen sisäisiä asioita. Tutkimusetiikka voidaan katsoa olevan myös tutkijan ammattietikkaa. (Kuula 2006, 21-23.)

Uuden tiedon tuottamista voidaan pitää tieteen eettisenä arvona. Lisäksi eettisenä arvon voidaan pitää pyrkimystä itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen. Tutkija tekee itse omaa tutkimustyötään koskevat eettiset ratkaisut, mutta kokonaisuutena tutkimusetiikka koostuu yhteisesti sovituista periaatteista ja tavoitteista. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeet tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden takaamiseksi. Näihin hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu esimerkiksi, että tutkija noudattaa tiedeyhteisön toimintatapoja, ottaa huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset, tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan. (Kuula 2006, 26-27, 34-35.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön keskeiset lähtökohdat. Näihin kuuluu esimerkiksi se, että tutkimusta varten tulee hankkia tutkimusluvut. lisäksi tutkimuksesta sovitaan ennen sen aloittamista kaikkien osapuolten kanssa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tässä kehittämistyössä tutkimuksen etiikka huomioitiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää, tuottaa uutta tietoa tai tarkemmin sanottuna toimintatapoja. Tutkija tutustui aikaisempiin tutkimuksiin luotettavuuden takaamiseksi. Tutkija suunnitteli opinäytetyön kulun, tutkimus toteutettiin ja siitä laadittiin kirjallinen raportti ja tulokset raportoitiin. Tämän kehittämistyön toteuttamista varten anottiin tarvittavat luvat kohdeyksiköstä sekä oppilaitoksesta.

## LÄHTEET

Antinluoma-Rintakomsi, S. 2010. Työterveyspalvelujen osittainen tuotteistaminen ja laadun kehittämissuunnitelma. YAMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Finna%204.pdf

Arter- www sivu. Viitattu 12.11.2017. <https://www.arter.fi/tuotteet/ims/>

Hakulinen, H., Laaksonen, M. & Pesonen, S. 2014. BotniaSEITTI- Kunnallinen työterveyshuolto kehittyy alueellisissa verkostoissa. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%205.pdf

Hakulinen, H., Pesonen, S., Laaksonen, M., Jalonen, P., Pulkkinen-Närhi, P., Rautio, M., Räsänen, K. & Manninen, P. 2012. Verkostosta vaikuttavuutta työterveyshuollon kehittämiseen. Seitti-Alueellisella yhteistyöllä kohti parempaa työterveyttä-hankkeen loppuarviointi. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%202.pdf

Hannukainen, T., Slotte, S., Kilpi, E. & Nikiforow, R. 2006. Johtamisen kuntokoulu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Holma, T. 2003. ITE 2-opas uudistuneen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki: Hakapaino Oy.

Ikonen, A. 2012. Primary care visits in the Finnish occupational health services and their connection to prevention and work-related factors. Helsinki: The Social Insurance Institution of Finland, Studies in social security and health. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Finna%205.pdf

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Suomen yliopistopaino Oy-Juves Print.

Koski, M. 2012. Työterveyshoitajan ammatillinen osaaminen työn muutoksessa. Pro Gradu. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Tutkimus%204medic.pdf

Koskinen, P. 2015. Kuntoutuksen palveluohjauksen prosessimalli työterveyshuollossa. YAMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Finna%201.pdf

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Gummerus Kirjapaino Oy.

Labquality www-sivu. Viitattu 9.4.2018. <https://www.labquality.fi/auditointi-ja-sertifiointi/shqs-laatuohjelma-tie-jatkuvaan-parantamiseen/>

Lappalainen, K., Aminoff, M., Hakulinen, H., Hirvonen, M., Räsänen, K., Sauni, R. & Stengård, J. 2016. Työterveyshuolto Suomessa vuonna 2015. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%204.pdf

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Leino, T., Laaksonen, M., Österbacka, O. 2016. Laatuavain. Juvenes Print.
- Liira, J., Rautio, M. & Leino, T. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö Työterveyslaitos.
- Länsimies-Antikainen, H., Kontio, P. & Mäittälä, J. 2011. HAASTE-hanke Maatalousyrittäjien työterveyshuollon sisällön ja kattavuuden kehittäminen. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%207.pdf
- Metsänvirta, R. 2015. Työterveyshuollon malliprosessikuvaukset osaksi yrityksen laatukäsikirjaa. YAMK-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Finna%202.pdf
- Michelsen, T. & Uitti, J. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö Työterveyslaitos.
- Oksa, P., Koroma, J., Mäkitalo, J., Jalonen, P., Latvala, J., Nyberg, M., Savinainen, M. & Österman, P. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö Työterveyslaitos.
- Rautio, M. & Laaksonen, M. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö Työterveyslaitos.
- Rissanen, T. 2012. Työterveyshuollon toiminta ja kehitys työterveyshoitajan näkökulmasta Suomessa 1980-, 1990- ja 2000-luvuilla. Pro Gradu -tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Tutkimus%203Medic%20(1).pdf
- Rokkanen, T. 2015. Työterveyshuollon ja työpaikan yhteistyö työpaikan tarpeiden arvioinnissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/Finna%203.pdf
- Sauni, R. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö Työterveyslaitos.
- Sertifiointi. Viitattu 7.12.2017. <http://sertifiointi.com/sisainen-auditointi/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö työryhmä. 2011. Työterveyshuolto ja työkyvyn tukeminen työterveysyhteistyönä. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%206.pdf
- Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. 2016. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. 2.korjattu painos Turku: Juvenes Print
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 18.5.2018. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Viitattu 12.11.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työterveyslaitos. Viitattu 4.11.2019. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveys-huolto/terveystarkastukset/>

Työterveyslaitos, laatuportaali. Viitattu 4.11.2019. <https://www.laatuportaali.fi/tieto.html>

Viljamaa, M., Uitti, J., Kurppa, K. & Juvonen-Posti, P. 2012. Työterveystoiminnan seurannan indikaattorit- työkyyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen prosessien indikaattorit. Viitattu 9.11.2017. file:///C:/Users/pauli/Desktop/TTL/tutkimus%203.pdf

## LIITE 1

Kuva: Mukaan valitut tutkimukset

Tekijät, vuosi, maa	Tutkimuksen tarkoitus	Kohde- ryhmä	Interven- tio / ver- tailuinter- ventio	Käytetyt mittarit / aineiston keruu	Keskeiset tu- lokset	Laa- dun arvi- ointi- pis- teet
<b>1.Pauliina Koskimies. 2015. Suomi. Opinnäytetyö YAMK</b>	Tavoitteena on kehittää toimiva, asiakaslähtöinen, kustannustehokas palveluohjauksen prosessimalli osaksi Terveystalo Pulssin työterveyshuollon toimintajärjestelmää.	Terveystalo Pulssin asiakkaat	Asiakkaalla jatkossa selkeä kuntoutussuunnitelma ja tarjolla oikeat kuntoutuspalvelut oikea-aikaisesti.	Opinnäytetyö toteutettiin laatimalla palveluohjauksen prosessimalli prosessiryhmän kanssa. Työvaiheet sisälsivät kokouksia, sähköpostikeskusteluja.	Tuloksena palveluohjauksen prosessimalli.	12
<b>2.Riikka Metsänvirta. 2015. Suomi. Opinnäytetyö YAMK</b>	Tarkoituksena tehdä kahdesta työterveyshuollon prosessista mallikuvaukset.	Työterveyshuollon asiakkaat sekä työterveyshuollon henkilökunta	Malliprosessikuvaukset muiden prosessien pohjaksi.	Toimintatutkimus, osallistuva havainnointi, tutkimuspäiväkirja, haastattelut	Tuloksena työterveyshuollon malliprosessikuvaukset	12
<b>3.Tanja Rokkanen. 2015. Suomi.</b>	Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää työterveyshuollon	Tutkittava terveyskeskuksen työterveys-	Välineet ja tarpeet, joilla työpaikkojen	Tutkimus koostuu neljästä osatutkimuksesta.	Työterveysyksikön työn kohteeksi nousi yksilö	

<b>Väitös- kirja.</b>	ja työpaikan välistä yhteistyötä, erityisesti työpaikan tarpeiden arvioinnin kannalta.	huoltoyksikkö sekä asiakastyöpaikkoja	tarpeita voitaisiin paremmin ymmärtää.	Muutoslaboratoriotyyppinen interventio-prosessi, dokumentit, teemahaastattelu.	ja työterveyshuollon periaatteisiin kirjattu yritys jäi enemmän työn tavoiteltavaksi kohteeksi. Tarpeet jäsen-tyivät työterveyshenkilöstölle.	17
<b>4.Sari Antinluoma-Rita-komsi. 2010. Suomi. Opinnäytetyö YAMK</b>	Tarkoituksena on kehittämissuunnitelman avulla määrittellä Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän työterveyshuollon palvelutuotteet ja niihin vaikuttavat tekijät. Lisäksi tarkoituksena on edistää työterveyspalveluiden laadun kehittämistä myös asiakkaan näkökulmasta.	Asiakkaat ja työterveyshuollon henkilökunta	Prosessikuvauksista muodostetut palvelutuotteet.	Laatukysely, sähköinen kysely, laadullinen analyysi.	Tuloksiksi saatiin erilaisia asioita kehittämissuunnitelmaan, kuten moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen, suunnitelmallinen kouluttaminen.	12
<b>5.An-nukka Ikonen. 2012. Suomi. Englannin kielinen tutkimus. Kela, sosiaali- ja terveys-turvian tutkimuksia.</b>	Tarkoituksena oli selvittää työterveyshuollon asemaa, työssäkäyväiden käyn- tejä terveydenhuollossa ja työterveyshuollon yhteyttä ennaltaehkäisyyn ja työhön liittyviin tekijöihin.	Työterveys- huollon asi- akkaat.	Työpaik- koihin kohdistu- vaa inter- ventiota tulisi li- sätä.	Tutkimuk- sessa käy- tettiin neljää eri- laista tie- toläh- dettä. Tie- dot työ- terveys- huollon käytöstä. Tiedot- teen ana- lysointi työkäis-	Työterveys- huollon hen- kilöstöllä on mahdollisuus saada tietoa työhön liitty- vistä teki- jöistä sai- raanhoidon yhteydessä. Työpaikkoi- hin kohdistu- vien inter- ventioiden määrää voi- taisiin lisätä	14

				ten tie- doista. poikkileik- kaus tut- kimus. Lääkäri- keskus- yhtymän yksityinen kliininen tutkimus.	sairaanhoi- don työter- veyshuol- lossa tuke- malla ennal- taehkäisevää työtä ja työn- tekijöiden työkykyä.	
<b>6.Tinja Rissanen. 2012. Suomi. Pro gradu- tutkimus</b>	Tutkimuksen tarkoitus oli kuvata vuonna 1879 voimaantuleen työterveyshuoltolain toteutusta työterveyshoitajan näkökulmasta 1980-luvulta 2000-luvun loppuun saakka.	Työterveys- huollon asi- akkaat ja työterveys- huollon henkilöstö.	Työter- veyshoi- tajan työ ennen ja nyt.	Tutkimus perustui laadullisen historian tutkimuksen menetelmään ja muistitietohistoriantutkimukseen. Tutkimusaineisto koostui teema- haastatte- luista.	Johtopäätök- senä: työter- veyshoitajat ovat olleet työterveys- huollon en- nalta ehkäi- sevän toteut- tamisen avainhenki- löitä. Heidän työtehtävät ovat lisäänty- neet vuosien saatossa merkittä- västi.	17
<b>7.Mari Koski, 2012. Suomi. Pro gradu- tutkimus</b>	Tarkoituksena on selvittää työterveyshoitajan oppimista ja ammatillista osaamista suhteessa työelämän muutoksen hallintaan kestävä kehityksen turvaamiseksi.	Työterveys- huollon asi- akkaat ja työterveys- huollon henkilöstö.	Työter- veyshoi- tajan op- piminen ja amma- tillinen osaami- nen suh- teessa työelä- män muutok- seen.	Laadullinen tutki- mus. ai- neistoläh- töinen analyysi. Aineisto kerättiin teema- haastatte- lujen avulla.	Osaamisen vahvuuksia: työterveys- huollon asi- antuntijana toimiminen, uuden oppi- minen ja ke- hittäminen. Työyhteis- össä toimi- jaettu asian- tuntijuus, työtehtäviä jaettiin osaa- misen mu- kaan työnte-	13

					kijöiden kesken. Asiakkaan kohtaaminen erilaisissa tilanteissa koettiin myös osaamisen vahvuudeksi	
<b>8.Hanna Hakulinen, Sanna Personen, Maire Laaksonen, Päivi Jalonen, Pirjo Pulkkinen-Närhi, Maria Rautio, Kimmo Räsänen, Pirjo Manninen. 2012. Suomi. Työterveyslaitos.</b>	Tavoitteena oli tehdä työterveysyksiköiden toiminnasta vaikuttavampaa sekä vahvistaa alueellista ajattelua sekä kehittää työterveyshuollon ja muun terveydenhuollon yhteistyötä.	Asiakkaat, työterveyshuolto, muu terveydenhuolto.	Yhteistyön lisääminen ja kehittäminen aikaisempaan verrattuna.	Hankkeen kehittämistoiminta pohjautui tarvelähtöiseen verkostotoimintaan ja prosessikehittämiseen.	Hanke loi toimivan, itseään kehittävän osaamisverkoston. Hanke arvioitiin tehneen työterveysyksiköiden toiminnasta laadukkaampaa ja toimivampaa, kehittäneen työterveysyhteistyötä ja yleensä ottaen tehneen työterveyshuollon ja asiakasyrityksen toimintaa vaikuttavammaksi. Hankkeen arvioitiin rakentaneen vaikuttavia, yhteisiä hyviä käytäntöjä alueelle työterveyshuollon prosesseihin	17



<p><b>9.Mervi Viljamaa, Jukka Uitti, Kari Kurppa, Pirjo Juvonen-Posti. 2012. Suomi. Työterveyslaitos.</b></p>	<p>Kehittämishankkeen yleisenä tarkoituksena oli määritellä niitä käsitteitä, joita tarvitaan työterveystoiminnan tuloksellisuuden seurannassa ja vaikuttavuuden arvioinnissa.</p>	<p>Työterveyshuollon asiakkaat ja työterveyshuollon henkilöstö.</p>	<p>Laadukas toiminta edellytyksenä vaikuttavuudelle.</p>	<p>Kirjallisuuskatkaus. Prosessien tunnistaminen ja hahmottaminen. Haastattelut.</p>	<p>Keskeistä on, että työpäikällä on yhteistoiminnassa tunnistettu työhyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tarpeet ja määriteltä niitä.</p>	<p>12</p>
<p><b>10.Kirsi Lappalainen, Merike Aminoff, Hanna Hakulinen, Maria Hirvonen, Kimmo Räsänen, Riitta Sauni, Jari Stengård. 2016. Suomi. Työterveyslaitos.</b></p>	<p>Kyseessä katkaus, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa työterveyshuollon tuottajista, niiden henkilöstöstä, palveluista sekä asiakkasta.</p>	<p>Työterveyshuoltoyksiköt.</p>	<p>Työterveyshuollon kattavuus.</p>	<p>Työterveyshuolto Suomessa 2015-kyselely.</p>	<p>Tuloksista löytyy tietoa työterveyshuollon henkilöstöstä, resursseista sekä työnkuvista.</p>	<p>6</p>
<p><b>11.Hanna Hakulinen, Maire Laaksonen, Sanna Pesonen. 2014. Helsinki.</b></p>	<p>Hankkeen tarkoituksena oli kehittää työterveyshuoltoa alueellisesti verkostoitumalla ja se avulla rakentaa alueelle itseään kehittäviä osamisverkostoja.</p>	<p>Työterveyshuoltojen henkilöstö.</p>	<p>Verkostoiminnan kehittäminen kunnallisessa työterveyshuollossa.</p>	<p>Prosessi-kehittäminen ja yhteiskiehellisy, sähköinen kysely, teema-haastattelut.</p>	<p>Tärkeimpänä asiana koettiin verkostoituminen ja yhteistyön lisääntymisen alueellisesti.</p>	<p>14</p>

<b>Työterveyslaitos.</b>						
<b>12.Sosi-aali- ja terveysministeriön työryhmä. 2011. Suomi.</b>	Työryhmän tarkoituksena oli kehittää työterveyshuollon valtakunnallista kattavuutta ja työkyvyttömyysprosessia.	Työterveys-huollot.			Työryhmä laati ehdotuksia: Työterveyshuollon painopisteeksi jatkossa työkyvyn seuranta ja edistäminen työuran eri vaiheissa. Työterveyshuollon kattavuuden parantaminen. Työterveyshuollon koulutuksen kehittämistoimenpiteet.	4
<b>13.Helena Länsimies-Antikainen, Paula Kontio ja Jukka Mäittälä. 2011. Suomi. Haaste-hanke, työterveyslaitos.</b>	Hankkeen tavoitteena oli kehittää maatalousyrittäjien työterveyshuollon palveluiden sisältöä sekä kattavuutta asiakaslähtöisesti.	Yrittäjät, työterveyshuollon henkilöstö.	Maatalousyrittäjien työterveyshuollon kehittämisen suhteessa aikaisempaan.	Alkukartoitus. Kehittämistoimenpiteiden suunnittelu, kehittämissuunnitelut ja loppuarviointi.	Hanke osoitti, että kehittämistarpeita löytyy vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin ja sen hetkisiin tarpeisiin. Vuosittaiset kontaktit.	14
<b>14. Gyuchan Thomas Jun, James Ward,</b>	Tavoitteena oli selvittää ja esittää terveydenhuollon prosessimallinnuksia ja arvioida, miten	Kolme eri terveydenhuollon yksikköä.	Prosessikaaviot, yhdenmukaisuus.	Kirjallisuuskatso. Haastattelut. Pro-	Tunnistettiin tietyt kaaviot ja niitä arvioitiin pystytävän hyödyntämään.	

<b>Zoe Morris, John Clarkson. 2009. Cambridgen yliopisto. UK.</b>	henkilöstö tuntee menetelmät.			sessimalien laadinta.		14
<b>15. Jodie Bailie, Alison Laycock, Veronica Matthews, Ross Bailie. 2016. Charles Darwin yliopisto. Australia.</b>	Tavoitteena oli kehittää kaavio, joka on kehittämisväline, jonka avulla pyritään löytämään esteet ja mahdollisuudet.	Australian alkuperäiskansat.	Henkilöstön kyky tarjota laadusta hoitoa, tietojärjestelmien saatavuus ja käyttö, asianmukainen henkilöstön rekrytointi ja säilyttäminen, sitoutuminen.	Kysely, palautteiden laadullinen arviointi.	Tuloksena 5 tunnistettua ensisijaista asiaa ja 11 toissijaista asiaa. Strategian laadinta kyseisten asioiden saavuttamiseksi.	14
<b>16. Lacey Colligan, Janet E Anderson. 2010. BMC Health Services.</b>	Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, onko prosessikartoilla vaikutusta terveydenhuollon ammattilaisten päätöksentekoon.	Klinikan työntekijät.	Prosessikarttojen selkeys ja eri puolien tarkastelu parantavat lopputulosta ja käytettävyyttä.	Haastattelut, keskustelut, osallistumiset koulutus tilaisuuksiin, pöytäkirjojen ja käytännön tarkastelu.	Tulokset osoittivat, että prosessikartan ulkoasu vaikuttaa prosessin laatu käsitykseen. Laadun parantamisessa on tärkeää pohtia prosessikartan tyyppi ja huomioida prosessin eri puolet.	18

## TYÖPAIKKASELVITYKSEN ESIKYSELY

### 1. TYÖPAIKAN YHTEYSTIEDOT JA HENKILÖKUNTA

Työpaikka:	
Yhteyshenkilö ja puh.numero:	
Eläkevakuutusyhtiö:	
Tapaturmavakuutusyhtiö:	
Henkilökunnan määrä yhteensä:	
Päivätyössä henkilömäärä:	Työaika:
Vuorotyössä henkilömäärä:	Työaika:
Osa-aikatyössä henkilömäärä:	
Työsuojelutoimikunta: on ei	
Työsuojeluvaltuutettu nimi ja puh.numero:	

### 2. TYÖPAIKAN PERUSTIEDOT

Työnkuvaus:		
Onko työpaikalla tapahtunut muutoksia edellisen työpaikkakäynnin jälkeen:		
Onko melua:	on	ei
Kuulosuojaimet saatavilla:	on	ei
10 Valaistus: vaatii parannusta	hyvä	kohtalainen
Onko työpaikalla pölyä:	ei	on, mitä:
Käytetäänkö työpaikalla liuotainaineita:	kyllä	ei
(toimita kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedot- teet työterveyshuoltoon)		

**Työn fyysiset kuormitustekijät:**

**Työn psyykkiset kuormitustekijät:**

**11 Työn muut kuormitustekijät:**

### **3. TAUSTATIEDOT**

**Kuinka monta työtapaturmaa työpaikallanne on sattunut viimeisen kalenterivuoden aikana:**

**Kuvailkaa tapahtumia:**

**Onko työpaikalla todettuja ammattitauteja:**

**Kuinka paljon työpaikallanne oli viimeisen kalenterivuoden aikana sairauspoissaoloja:**

**Millainen on työpaikkanne henkilöstön ilmapiiri:**

**Onko henkilökunnalle järjestetty virkistystoimintaa, millaista:**

**Mitkä ovat työpaikan vahvuudet:**

**Työpaikan kehityskohteet:**

**Tulossa olevat muutokset työpaikallanne:**

**Työpaikan ensiaputarvikkeet:**

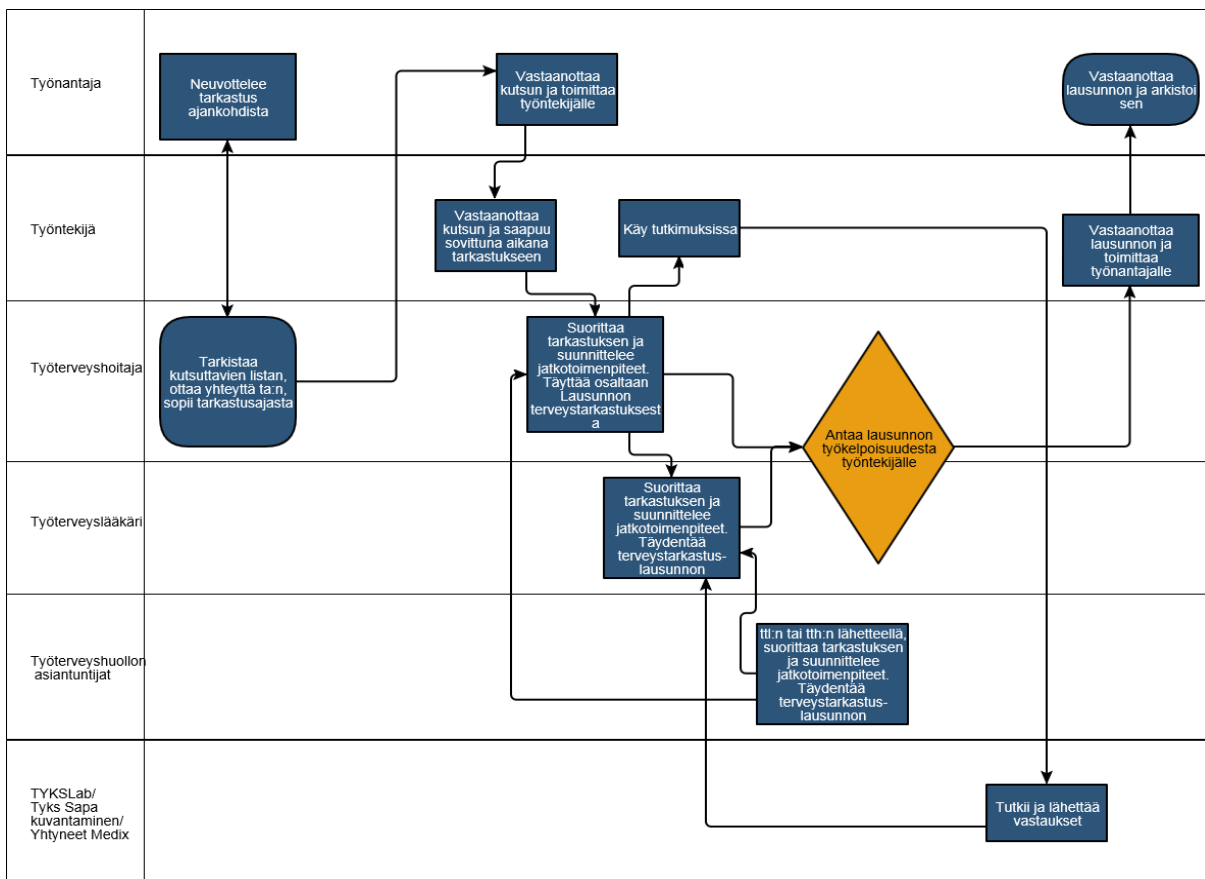
**Henkilökunnan ensiapukoulutetut viimeisen kolmen vuoden aikana:**

**Toiveet työterveysyhteistyölle:**

**Paikka ja aika:** \_\_\_\_\_

**Allekirjoitus:** \_\_\_\_\_

Työterveystarkastus prosessikaavio



Perusselvitys prosessikaavio

