

LAATUA ENSIHOITON

Laatukäsikirja Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n
Hämeenkyrön toimipisteeseen

Leena Mäkinen

Tuula Ranne

Jere Suominen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto

MÄKINEN, LEENA; RANNE, TUULA & SUOMINEN, JERE:

Laatua ensihoitoon

Laatukäsikirja Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteeseen

Opinnäytetyö 27 s. liitteet 2 s.

Huhtikuu 2012

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä ISO 9001:2008 kansainväliseen standardiin ja sen pohjalta luoda laatukäsikirja Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteeseen.

Tämä standardi määrittelee laadunhallintajärjestelmän vaatimukset ja sitä käytetään laajasti yksityisessä sairaankuljetuksessa ja ensihoidossa. Suomen Sairaankuljetusliitto ry on luonut perustan jäsenyritystensä laadunhallintaan ISO 9001:2008 standardia noudattaen. Olemme käyttäneet tätä pohjana laatukäsikirjaa kootessamme.

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on käsitellä laadunhallintajärjestelmän merkitystä yleisesti sekä erityisesti Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteessä. Lisäksi olemme perehtyneet laatukäsikirjan sisältöön ja rakenteeseen standardin määritelmien mukaan.

Laatukäsikirjan tavoitteena on parantaa toimipisteen tarjoamien ensihoitopalveluiden laatua ja toimia käytännön apuvälineenä jokapäiväisissä työtilanteissa. Sen avulla voi lisäksi arvioida hoidon laatua ja kehittää toimintaa.

Avainsanat: Laatu, laadunhallintajärjestelmä, laatukäsikirja, ISO 9001:2008, ensihoito

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing and Health Care
Option of Nursing

MÄKINEN, LEENA; RANNE, TUULA & SUOMINEN, JERE: Quality to
Emergency Care – Quality Manual for Hämeenkyrö Office of Ikaalinen
Ambulance Service

Bachelor's thesis 27 pages, appendices 2 pages
April 2012

The purpose of this thesis was to familiarise ourselves with the ISO 9001:2008 international standard and to create a quality manual for Hämeenkyrö office of Ikaalinen Ambulance Service (Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy) based on it.

The standard specifies requirements for a quality management system and it is widely used in private sector ambulance services and emergency care. Finnish Ambulance Service Union (Suomen Sairaankuljetusliitto ry) has created a basis for a quality management system for its affiliate companies using the ISO 9001:2008 standard. That basis was used as the foundation for creating the quality manual.

The thesis provides a general overview of the purpose of a quality management system and a specific view into its application to Hämeenkyrö office of Ikaalinen Ambulance Service. We also familiarised ourselves with the contents and structure of a quality manual as they are specified in the standard.

Improving the quality of the emergency care services provided by Hämeenkyrö office and offering a practical tool for everyday work activities were the two main goals for this quality manual. It can also be used for measuring the quality of care and for developing the operations.

Key words: Quality, quality management system, quality manual, ISO 9001:2008, emergency care.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE	7
3 LAADUNHALLINTA SAIRAANKULJETUKSEN TOIMINTAYKSIKÖSSÄ.....	8
3.1 Laadunhallintajärjestelmä	10
3.2 Laatu	11
3.3 Standardi	13
3.4 Auditointi.....	13
3.5 Sertifiointi.....	14
4 TUOTOKSEEN PAINOTTUVA OPINNÄYTETYÖ	15
5 LAATUKÄSIKIRJA	18
5.1 Laatukäsikirjan rakenne.....	18
5.2 Laatukäsikirjan valmistusprosessi	18
5.3 Laadun dokumentointi	20
5.4 Laadun mittaaminen ja arviointi	20
6 PÄÄTÄNTÄ	22
6.1 Eettisyys, luotettavuus.....	22
6.2 Pohdinta	23
LÄHTEET	26
LIITTEET.....	28

1 JOHDANTO

Terveydenhuoltolain mukaan sairaanhoitopiiri vastaa kuntien sijaan ensihoitopalvelun järjestämisestä. Tavoitteena on luoda kattava ja tasapuolinen ensihoitojärjestelmä koko maahan siten, että ensihoitopalvelu muodostaisi alueellisen kokonaisuuden ja saumattoman palveluketjun sairaaloiden päivystystoiminnan kanssa. Nykyistä suurempi väestöpohja ja maantieteellinen alue mahdollistavat toiminnan kokonaisvaltaisen suunnittelun. Samalla palvelun järjestäjien vastuita ja tehtäviä selkeytetään ja päällekkäisiä tehtäviä karsitaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Sairaanhoitopiiri voi valita ensihoitopalvelun järjestämistavan tarkoituksenmukaiseksi katsomallaan tavalla hoitamalla toiminnan itse, järjestämällä ensihoitopalvelun yhteistyössä alueen pelastustoimen kanssa tai hankkimalla palvelun muulta julkiselta tai yksityiseltä palvelun tuottajalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy tuottaa sairaankuljetus- ja ensihoitopalvelut Hämeenkyrön kunnan ja Ikaalisten kaupungin alueella. Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyvä laatukäsikirja keskittyy Hämeenkyrön toimipisteen toimintaan. Laatukäsikirja parantaa Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteen tuottamien sairaankuljetus- ja ensihoitopalveluiden laatua arvioimalla ja kehittämällä järjestelmällisesti organisaation eri osa-alueita mahdollisimman kattavasti huomioiden sekä potilaiden että ostajaorganisaatioiden asettamat laatuvaatimukset. Sertifiointi antaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille todennetun varmuuden siitä, että organisaatio täyttää lakisääteiset velvoitteet. Sertifikaatti tuo yritykselle lisäarvoa uskottavuuden paranemisen kautta. Tätä voi pitää yhtenä menestystekijänä kilpailutuksessa.

Sairaankuljetus- ja ensihoitopalveluiden kilpailuttamiseen on liittynyt lukuisia ongelmia. Useat kilpailutukset ovat päättyneet pitkäkestoisiin valitusprosesseihin. Ensihoitopalveluiden luonteesta (jatkuva valmius, kiireellisyys, potilas- ja työturvallisuus sekä osaaminen) johtuen kilpailuttaminen

edellyttää korkeatasoista osaamista ja suurimmat ongelmat ovatkin olleet tarjouspyynnöissä. Ensihoitoon kilpailuttaminen on ainakin toistaiseksi soveltunut poikkeuksellisen huonosti. (Kuisma 2007, 26-27.)

”Hoidon laadun mittaaminen ja sen vaikuttavuuden arviointi on nykyään terveydenhuollon keskeisiä kehittämiskohteita. Kun hoitotyön laatua määritellään yksityiskohtaisesti, tarvitaan eri osapuolten näkemyksiä siitä, mitä pidetään hyvänä ja tavoiteltavana. Terveysthuollossa tärkeitä osapuolia ovat palveluiden käyttäjien ja hoidon antajien lisäksi hallinto- ja johtoasemassa olevat sekä poliittisia päätöksiä tekevät tahot.” (Kassara ym 2006, 375.)

Laatukäsikirja helpottaa ja yhdenmukaistaa käytännön työtä. Tällä varmistetaan potilaiden hoidon tasapuolisuus ja turvallisuus sekä henkilökunnan työtapojen samankaltaisuus. Sairaankuljetuksessa työskentelevät työntekijät vastaavat yhdessä yrityksen johdon kanssa hoitotyön hyvästä laadusta ja sen kehittämisestä.

2 TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE

Tämän työn tarkoituksena on tehdä ISO 9001:2008-standardin mukainen laatukäsikirja Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteeseen.

Opinnäytetyön tehtävät:

1. Millainen on laadunhallintajärjestelmä sairaankuljetuksen toimintayksikössä?
2. Millainen on standardin mukaisen laatukäsikirjan rakenne ja sisältö?

Opinnäytetyön kirjallisena tuotoksena syntyvä laatukäsikirja toimii apuna toimintaa kehitettäessä, arvioitaessa sekä laatua toteutettaessa. Tavoitteena on mahdollistaa ensihoitopalvelun korkea laatu toimipisteessä.

3 LAADUNHALLINTA SAIRAANKULJETUKSEN TOIMINTAYKSIKÖSSÄ

Uusi terveydenhuoltolaki astui voimaan toukokuussa 2011 ja ensihoidon järjestämisvastuu siirtyy vuoden 2013 alusta kunnilta sairaanhoitopiireille. Lakimuutokseen liittyen laatuvaatimukset lisääntyvät ja yrityksen oma laadunhallintajärjestelmä korostuu laajoissa kilpailutuksissa.

Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy on vuonna 1975 perustettu yritys. Yritys toimi ensimmäiset kaksi vuosikymmentä nimellä Sairaankuljetus S. Kulmala Ky. Vuonna 1996 yritys muutti nimensä Ikaalisten Ambulanssipalveluksi. Vuodesta 2002 lähtien yritys on tuottanut hoitotasosta ensihoitopalvelua, ja huhtikuusta 2008 lähtien myös Hämeenkyrön kunnan sairaankuljetus- ja ensihoitopalvelut. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy tuottaa Hämeenkyrössä ensihoitopalveluita yhdellä jatkuvassa valmiudessa olevalla hoitotason yksiköllä. Tämän lisäksi yrityksellä on yksi yhteinen perustason yksikkö joka miehitetään tarvittaessa.

”Sairaankuljetuspalveluja annettaessa hoitotasolla terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan on oltava itsenäisesti ammattiaan harjoittamaan oikeutettu laillistettu lääkäri, jolla on vähintään kahden vuoden työkokemus ensihoito- tai vastaavasta työstä lääkäriksi valmistumisen jälkeen. Jokaisessa autossa on oltava työvuorossa vähintään yksi laillistettu sairaanhoitaja tai ensihoitaja (AMK) ja toisen henkilön on oltava terveydenhuollon ammattihenkilö tai pelastaja.” (Aluehallintovirasto, 2011.)

”Sairaankuljetuspalveluja annettaessa perustasolla terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan on oltava laillistettu sairaanhoitaja tai laillistettu ensihoitaja (AMK), jolla on vähintään kahden vuoden työkokemus ensihoidosta tai vastaavasta työstä sairaanhoitajaksi tai ensihoitajaksi valmistumisen jälkeen. Jokaisessa autossa on oltava työvuorossa vähintään yksi nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on ensihoitoon suuntautunut ja toisen henkilön on oltava terveydenhuollon ammattihenkilö tai pelastaja.” (Aluehallintovirasto, 2011.)

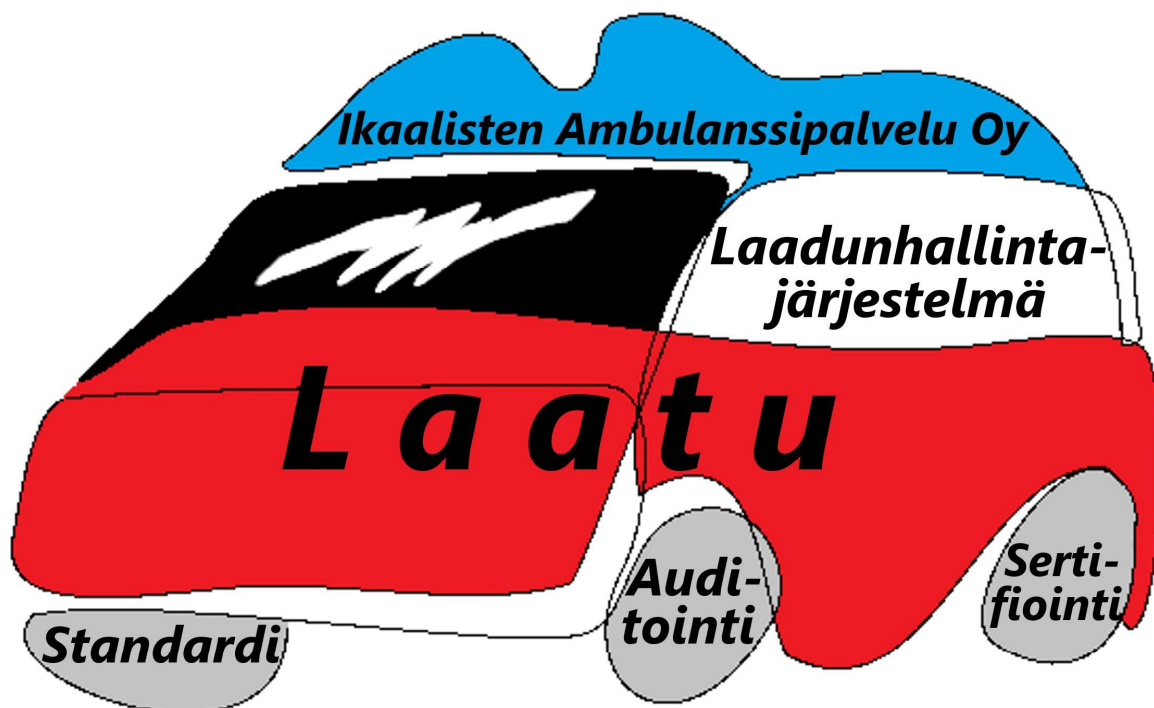
Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteen vakituinen henkilökunta koostuu yhdestä ensihoitajasta, kahdesta sairaanhoitajasta ja kahdesta lähihoitajasta. Lisäksi toimipisteen esimiehenä toimii lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, joka on myös yrityksen osakas. Tällä hetkellä kaksi yrityksen henkilökunnasta on suorittamassa sairaanhoitajaopintoja työn ohella.

Yritys järjestää henkilökunnalleen kahdesti vuodessa koulutuspäivän eri teemoilla. Lisäksi jokainen voi käydä ulkopuolisissa koulutuksissa yrityksen johdon harkinnan mukaan. Koulutuksesta saatu hyöty näkyy parhaiten työtehtävien hallitsemisena, ammattitaidon ja työmotivaation pysymisenä sekä uusien hoitomenetelmien hallitsemisena. Osaltaan ensihoidon laatu yrityksessä varmistetaan jatkuvalla koulutuksella. Myös Hämeenkyrön terveyskeskus järjestää vuosittain koulutuspäiviä joihin yrityksen henkilökunta osallistuu.

Työntekijöiden työtyytyväisyydestä yritys huolehtii käymällä kerran vuodessa kehityskeskustelut jokaisen vakituisen työntekijän kanssa. Lisäksi yritys tarjoaa työntekijöilleen liikuntasetelit ja bonusjärjestelmän, jolla palkitaan ansioituneet työntekijät.

Laadunhallinnan avulla on mahdollista tuottaa asiakaslähtöisempiä palveluita, parantaa hoidon tuloksia eri palveluketjuissa, vähentää turhia kustannuksia sekä lisätä henkilöstön työtyytyväisyyttä. Laadunhallinta on sekä henkilöstön että johdon työkalu arvioitaessa oman työn tai koko ensihoitojärjestelmän toiminnan tuloksellisuutta. (Kuisma, Holmström & Porthan 2008, 582).

Tässä osiossa avataan laadunhallintaan keskeisesti liittyviä käsitteitä. Opinnäytetyömme teoreettisiksi lähtökohdiksi valitsimme seuraavat: laadunhallintajärjestelmä, laatu, standardi, auditointi ja sertifiointi. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Opinnäytetyön viitekehys

Kuviossa kuvaamme keskeiset työssämme käyttämämme käsitteet. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy tuottaa laadunhallintajärjestelmän avulla laadullisesti tasokkaita ensihoitopalveluita. Laatujärjestelmän tukipilareina ovat standardi, auditointi ja sertifiointi. Asia voidaan nähdä myös niin, että standardi, auditointi ja sertifiointi ovat pohjana laadulle, joka mahdollistaa laadunhallintajärjestelmän toteuttamisen yrityksessä.

3.1 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä on toimintajärjestelmä, jossa olevat ja organisaatioon liittyvät toiminnot vaikuttavat tuotteiden ja palveluiden laatuun. Se on järjestelmällinen tapa toteuttaa yrityksen määrittelyt, tavoitteet ja suuntaukset

laadun suhteen. Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen ei saa olla itsetarkoitus vaan tavoitteena on oltava parempi asiakasvaatimusten täyttäminen ja organisaation tehokkuuden paraneminen. (Suomen Standardisoimisliitto, 2011.)

Moision (2011) mukaan laadunhallintajärjestelmään oleellisena osana liittyy laatukäsikirja. Sen avulla yritys pystyy todentamaan prosessit, yhtenäistämään käytännöt ja parantamaan toiminnan laatua. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:llä oli jo olemassa laadunhallintajärjestelmä ja sen myötä laatukäsikirja Ikaalisten toimipisteeseen. Nämä kaksi toimipistettä kuitenkin eroavat tiloiltaan, välineiltään, sopimuksiltaan ja henkilökunniltaan niin paljon että oli perusteltua tehdä oma laatukäsikirja Hämeenkyrön toimipisteeseen.

3.2 Laatu

Laatu on vaatimusten täyttämistä. Laatu on hyödykkeen, eli tuotteen tai palvelun, ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset ja tarpeet. (Laatua terveydenhuoltoon 2011; Moio 2011.)

”Laatu on jotakin mitä ei voi tarkasti määritellä. Se on erinomaisuutta, jonka kyllä tunnistat, kun joudut sen kanssa tekemisiin. Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, joihin perustuu tuotteen (tai toiminnan/prosessin tai organisaation) kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Laatu on mitattavissa olevaa virheettömyyttä ja suunnitteluvaatimusten täyttymistä.” (Hokkanen & Strömberg 2006, 18-19.)

Laadunmääritelmiä on useita eikä yhtä ainoa oikeaa ole olemassa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadulla tarkoitetaan yleensä kykyä täyttää asiakkaiden palveluiden tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan. Yhtenä keskeisenä painopistealueena terveydenhuollossa on hoidon vaikuttavuuden arviointi. Asiakkaan näkökulmasta sen sijaan nopea

hoitoon pääsy voi olla ensisijainen laadun arviointiperuste. Nykykäsityksen mukaan hyvää hoitoa ei voidakaan määrittää ilman asiakkaan mielipidettä ja potilasta pidetäänkin oman hoitonsa laadun asiantuntijana. Ensihoidossa laatu voidaan määritellä asiantuntijapalveluksi, jossa asiakkaiden tarpeisiin vastataan sidosryhmät huomioivalla tavalla. Asiakkaan äänen kuunteleminen on laatutyössä keskeistä ja asiakkaiden kuuntelemisella hankittu tietopohja on laatutyössä täysin välttämätöntä. (Alaspää, Kuisma, Rekola & Sillanpää 2003, 521; Oulasvirta 2007, 21.)

Laatua voidaan tarkastella myös laatukulttuurin kautta. Laatukulttuurin elementteinä ovat sitoutuminen laadun parantamiseen ja ylläpitämiseen sekä laatujohtaminen (laadun tavoitteet, mittaaminen ja parantaminen). Laadun käsite ymmärretään laajasti ja moniulotteisesti sellaisessa yrityksessä, jossa on pitkälle kehittynyt laatukulttuuri. Tällaisessa yrityksessä ajatellaan tavallisesti asiakaskeskeisesti. Tyypillistä on myös, että yrityksen omaksumilla yhteisillä arvoilla ja toimintanormeilla todella myös edistetään laatua kokonaisvaltaisesti. Kehittäminen on tällaisissa yrityksissä jatkuvaa ja siihen osallistuu koko organisaatio. (Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 24.)

Hoidon laadun arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia menetelmiä ja sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Potilaan hoidon laadun tarkastelu pohjautuu asetettuihin laatuvaatimuksiin ja kriteereihin. Tätä arviointia voidaan tehdä sekä hoitotyön aikana että sen jälkeen. Laadun arviointiin on kehitetty mittareita, joilla voidaan mitata haluttuja määreitä. Potilaat odottavat laadulliselta hoidolta esimerkiksi nopeutta ja virheettömyyttä ja lisäksi tärkeää on ihmisarvon kunnioittaminen, koskemattomuus ja tasa-arvoisuus. (Kassara ym 2006, 375.)

Tuotteen tai palvelun laadun arvioi lopulta asiakas. Terveystieteidenhuollossa asiakkaan kyky arvioida palvelun laatua on rajallinen eivätkä hänen valintamahdollisuutensa laadun perusteella ole verrattavissa tavaroiden ostamiseen liittyviin valintoihin ja arvostuksiin. Koska markkinamekanismin ohjaus laadun perusteella on heikko julkisen sektorin terveystieteidenhuollossa, kuuluu moraalinen vastuu palvelun laadusta korostetusti terveystieteidenhuollon

organisaatiolle itselleen ja tietenkin myös sen rahoittajille. (Rissanen & Kansanen 2003, 7.)

3.3 Standardi

Standardi on tunnustetun elimen hyväksymä toistuvaan käyttöön tarkoitettu normatiivinen asiakirja, joka esittää lyhyesti hyväksytyjä sääntöjä, ohjeita tai ominaispiirteitä toiminnoille tai niiden tuloksille. Suomessa kansallisen standardin julkaisee Suomen Standardisoimisliitto (SFS). Se on jäsenenä Kansainvälisessä standardisoimisliitossa eli International Organization for Standardization (ISO). (Moisio 2011; Rissanen & Kansanen 2003, 12, 14.)

ISO 9001:2008-standardi määrittelee laadunhallintajärjestelmien vaatimukset mille tahansa organisaatiolle, joka haluaa osoittaa, että se toimittaa jatkuvasti tuotteita, jotka täyttävät sekä asiakkaiden vaatimukset että lakisääteiset vaatimukset. Tavoitteena on samalla parantaa asiakastytyväisyyttä. (Suomen Standardisoimisliitto, 2011.)

ISO 9000-sarja on avuksi, kun organisaatio haluaa kehittää laadunhallintaansa tai kun laatuun liittyviä näkökohtia halutaan sisällyttää organisaatioiden välisiin tavaroita tai palveluita koskeviin sopimuksiin. On muistettava, että standardeja joudutaan uusimaan jatkuvasti, koska ne vanhentuvat helposti. ISO-standardit edustavat laatutavoitteiltaan keskitasoa. (Sarala & Sarala 2010, 111.)

3.4 Auditointi

Laatuauditoinnit ovat 1990-luvun laatujärjestelmäajattelun mukanaan tuomaa kokonaisvaltaista organisaatioiden laadun mittaamista. Auditointi jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen auditointiin. Ulkoisessa auditoinnissa tekijä on riippumaton, kolmas osapuoli. Se tehdään yleisesti jotain kuvattua mallia tai standardia ja sen vaatimuksia vastaan. Sisäinen auditointi on organisaation sisäisen, mutta auditoitavasta kohteesta riippumattoman tahon suorittama toimi. (Hokkanen & Strömberg 2006, 52; Valtiovarainministeriö, 2011.)

Lecklinin (2006, 72–73) mukaan auditointi on johdon apuväline laadunkehittämistyössä. Sen tavoitteena on selvittää miten yritys käytännössä toimii, mitkä asiat ovat kunnossa ja mihin pitää kiinnittää huomiota ja suunnitella parantamistoimenpiteitä. Ulkopuolisen suorittama auditointi poikkeaa sisäisestä paitsi suorittajien osalta myös siinä, että se on yleensä luonteeltaan virallisempi ja palvelee tiettyä tarkoitusta kuten laatusertifikaatin hankintaa.

3.5 Sertifiointi

Sertifiointi on toimi, jolla asianosaisista riippumaton elin tai henkilö todistaa, että hyödyke, organisaatio tai järjestelmä on yhdenmukainen määriteltyjen vaatimusten kanssa. Sertifikaatti voidaan saada laatu järjestelmää ja sen toimivuutta koskevan tarkastuksen eli auditoinnin tuloksena. (Hokkanen & Strömberg 2006, 52; Moisio 2011).

ISO 9001-standardi on laadunhallintajärjestelmä, joka voidaan yrityksen niin halutessa sertifioida ulkopuolisen tahon toimesta. Standardia 9001 käytetään, kun tarkoituksena on rakentaa johtamisjärjestelmä, joka antaa luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Se on ainoa ISO 9000 –sarjan standardi, jonka vaatimusten pohjalta ulkopuolinen laitos voi sertifioida laatu järjestelmän. (Suomen Standardisoimisliitto, 2011.)

Sertifiointimenettelyyn kuuluvat pakollisina seuraavat vaiheet: hakemus, suunnittelukokous ja laadunhallintajärjestelmän arviointi. Uusinta-arvioinnilla varmistetaan, että varsinaisessa arvioinnissa todetut laatu poikkeamat on korjattu. (Lecklin 2006, 313.)

Sertifiointiin liittyy velvollisuus ylläpitää laadunhallintajärjestelmää standardin mukaisesti. Tämä varmistetaan luokituslaitoksen tekemillä seuranta-arvioinneilla. Mikäli järjestelmän taso ei pysy vaatimusten mukaisena, sertifikaatti voidaan peruuttaa määräajaksi tai kokonaan. (Lecklin 2006, 314.)

4 TUOTOKSEEN PAINOTTUVA OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyömme on tuotokseen painottuva, joka on vaihtoehtona ammattikorkeakoulun tutkimukseen pohjautuvalle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Toteutustapana voi olla kirja, kansio, vihko, opas tai järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, josta selviää mitä, miksi ja miten on tehty, millainen työprosessi on ollut sekä minkälaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Raportista ilmenee myös se kuinka oppija arvioi omaa oppimistaan ja tuotostaan. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen etenee kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa suunnitellaan ja kirjoitetaan opinnäytetyöstä syntyvän tuotoksen teksti, toisessa vaiheessa raportoidaan tuotoksen suunnittelu ja valmistusprosessi. Tuotoksen tyyliä mietittäessä on hyvä huomioida kohderyhmän ominaisuudet, jonka käyttöön tuotos tulee. (Vilka & Airaksinen 2003, 129.)

Opinnäytetyömme tekeminen noudatti pääpiirteissään projektin toteuttamisen kaavaa. Asiakas asettaa projektille vaatimukset ja käyttöön tarvittavat resurssit. Projektin tekijät puolestaan ovat toimeksiannon hyväksytyään vastuussa vaatimusten toteuttamisesta käytössä olevin resurssein. Kun projekti on valmis, siirtyy projektin tulos asiakasorganisaatiolle ja projekti päättyy. (Ruuska 2006, 23.)

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle työelämän tarpeesta. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:llä on toisessa toimipisteessä käytössä laatukäsikirja ja tarve oli saada vastaava myös Hämeenkyrön toimipisteeseen. Laatukäsikirjan runko ja ulkoasu tulee suoraan Suomen Sairaankuljetusliitolta ja sisältö luodaan toimipaikkakohtaisesti. Laatukäsikirjaa suunniteltaessa tavoitteenamme oli

aikaansaada tiivistetty ja helppolukuinen opas, jota olisi helppo sekä nopea käyttää myös jokapäiväisissä tilanteissa.

Aloitimme käytännön työskentelyn helmikuussa 2011 ja kevään aikana projektiopintojen tuotoksena teimme laatukäsikirjan pohjaversion. Sen työstämiseen kuului yritykseen tutustumista, ISO-standardiin ja laatujärjestelmään perehtymistä, ambulanssissa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden luettelointia sekä työelämäpalavereita. Palavereissa yrityksen johto esitti näkemyksiään ja toiveitaan laatukäsikirjaa koskien.

Yritys suoritti keväällä 2011 asiakastyytyväisyyskyselyn Hämeenkyrön toimipisteen asiakkaille, jonka tekemiseen osallistuimme projektiopintojemme aikana. Henkilökunta osallistui laatukäsikirjan tekemiseen lukemalla ja kommentoimalla aikaansaamamme tuotosta useasti koko prosessin ajan. Varsinaisen opinnäytetyön raporttiosan tekeminen alkoi myös keväällä 2011. Syksyllä 2011 jatkoimme laatukäsikirjan viimeistelyä sekä opinnäytetyön raporttiosan työstämistä. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy tuki opinnäytetyöprosessiamme kustantamalla kopiointi- ja postituskulut. Matkustuskuluja kertyi lähinnä matkoista Hämeenkyröstä Tampereelle ja Sastamalaan, jotka kustansimme itse.

TAULUKKO 1. Opinnäytetyön aikataulu

Ajankohta	Työvaihe
Helmikuu 2011	Aiheen valinta Työelämäpalaveri Projekti-opinnot
Maaliskuu 2011	Laatukäsikirjan työstämistä Yritykseen tutustuminen Käytäntöjen kirjaamista
Huhtikuu 2011	Ideaseminaari koululla Laatukäsikirjan työstämistä
Toukokuu 2011	Analyysitehtävän avulla tutustuminen opinnäytetyön rakenteeseen Alustava suunnitelma omaan opinnäytetyöhön Laatukäsikirjan työstämistä
Elokuu- lokakuu 2011	Teoriaosuuden kirjoittaminen Laatukäsikirjan viimeistelyä
Marraskuu 2011	Teoriaosuuden kirjoittaminen
Joulukuu 2011	Käsitkirjoitusseminaari koululla
Tammikuu-maaliskuu 2012	Teoriaosuuden ja laatukäsikirjan viimeistelyä
Huhtikuu 2012	Opinnäytetyön luovutus

5 LAATUKÄSIKIRJA

Käsitlemme tässä osiossa laatukäsikirjan rakennetta ja toteutusta, jotka pohjautuvat Suomen Sairaankuljetusliiton malliin ja ohjeistukseen. Rakenteen runko on määritelty Suomen Sairaankuljetusliiton omassa laatukäsikirjassa ja on sama kaikilla liiton jäsenyrityksillä. Havainnollistamme asian työmme loppuun liitettyllä laatukäsikirjan sisällysluettelolla.

5.1 Laatukäsikirjan rakenne

Laatukäsikirja ei ole pakollinen, mutta käytännön työssä se on tärkeä apuväline. Laatukäsikirjan tulee sisältää laadunhallintajärjestelmän soveltamisala, kuvaus prosessien välisistä vuorovaikutuksista ja menettelyohjeet. Laatukäsikirjaa laadittaessa lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet. Sisältö ja rakenne tulee sovittaa mahdollisimman hyvin niitä palveleviksi. Laatukäsikirjaan on syytä ottaa käsikirjan tarkoitus ja tavoitteet, toiminnan yleiskuvaus, määritelmät ja lyhenteet sekä päivitys- ja hyväksymisohjeet. Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja sisältää toimintaan liittyvää viisautta. Laatukäsikirja palvelee käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttäessä ja työn suorittamisessa. (Lecklin 2006, 31-32.)

ISO 9001:2008 -standardin pääotsikot tarjoavat toimivan rungon laadunhallintajärjestelmän rakentamiseksi. Standardin pääotsikot ovat johtaminen, resurssit, prosessit sekä mittaus, analysointi ja parantaminen. Näitä pystytään soveltamaan kaikkiin organisaatioihin. (Moisio & Ritola 2001, 25.)

5.2 Laatukäsikirjan valmistusprosessi

Suomen Sairaankuljetusliitto järjestää jäsenyrityksilleen koulutuspaketin, joka antaa valmiudet laatu järjestelmän rakentamiseen yritykseen. Koulutuksen avulla yritys pystyy luomaan laatukäsikirjan ja lopulta hakemaan

laatusertifikaattia itselleen. Koulutusprosessi kestää yleensä noin vuoden verran.

Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n yrittäjät ovat käyneet edellä mainitun koulutusprosessin ja laatinut sen myötä laadunhallintajärjestelmän yrityksen Ikaalisten toimipisteeseen. Laatusertifikaatti on myönnetty yritykselle vuonna 2009.

Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy halusi laajentaa laadunhallintajärjestelmän koskemaan myös yrityksen Hämeenkyrön toimipistettä. Tämän vuoksi laadunhallintajärjestelmän rakentaminen toteutettiin normaalista prosessista poikkeavalla tavalla. Emme käyneet varsinaista laatujärjestelmän rakentamiseen tähtäävää koulutuspakettia vaan osallistuimme Suomen Sairaankuljetusliiton järjestämään erilliseen laatu-koulutusluentoon. Käytimme työssämme hyväksimme yrityksessä jo olevaa tietotaitoa laadunhallinnasta. Yrityksen tavoitteena on saada auditoitua ulkoisen toimijan toimesta molemmat toimipisteet opinnäytetyöprosessimme valmistuttua.

Olemme käyttäneet Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n jo olemassa olevaa materiaalia muun muassa ensihoitoon liittyvien käsitteiden osalta. Opinnäytetyömme laatukäsikirjan osalta vaativin osuus oli käytännön toimintatapojen työstäminen kirjalliseen muotoon. Käytännössä toimipisteessä olevat toimintatavat ovat vakituiselle henkilökunnalle tuttuja, mutta samalla sisältävät ns. "hiljaista tietoa" mitä ei ole dokumentoitu. Tekemämme laatukäsikirja on ensimmäinen versio Hämeenkyrön toimipisteeseen. Se muokkautuu ja täydentyy aina tarpeen mukaan. Päivitys tehdään kaksi kertaa vuodessa ja sen suorittaa yrityksen johto.

Laatukäsikirjan ulkoasu vastaa yrityksen Ikaalisten toimipisteessä olevaa laatukäsikirjaa. Fontti ja riviväli sekä kappalejako on tehty sellaiseksi että se on helppolukuinen. Fontti on Ariel ja rivivälinä on 1,5 koska näillä saimme visuaalisesti selkeän ulkoasun. Jatkossa laatukäsikirja on Hämeenkyrön toimipisteen päivystystiloissa henkilökunnan käytettävissä paperisena versiona ja yrityksen johdolla sähköisessä muodossa.

Laatukäsikirjan tavoitteena on yhtenäistää henkilökunnan työ- ja toimintatavat. Laatukäsikirjasta on myös hyötyä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisessä yrityksen toimintatapoihin. Työssä harvoin esiintyviä tilanteita varten laatukäsikirjasta löytyy ohjeistus niiden hoitamiseksi.

5.3 Laadun dokumentointi

Standardi vaatii dokumentoitua, ylläpidettävää laadunhallintajärjestelmää ja laatukäsikirjaa sen osana. Dokumentoinnille ei ole asetettu kovin tarkkoja vaatimuksia. Laajuuteen vaikuttaa organisaation koko ja toimintatapa, prosessien monimuotoisuus ja keskinäiset vuorovaikutukset sekä henkilöstön pätevyys. (Lecklin 2006, 31-32.)

Dokumentointi laadunhallinnassa on viestittämisen ja ohjeistuksen väline. Ohjeet tulee pitää ajan tasalla, samoin kuin koulutusta pitää toistaa ja päivittää. Ohjeistettavia asioita voisivat olla yhteistoimintaa ja kokonaisuutta kuvaavat työnkulut sekä vaikeasti muistettavat, mutta tärkeät yksityiskohdat. Näiden väliin jäävä alue on välimaastoa, jossa ohjeistuksen lisäarvoa ja tarvetta tulee miettiä tapaus- ja tarvekohtaisesti. (Moisio & Ritola 2001, 16.)

5.4 Laadun mittaaminen ja arviointi

Johto osoittaa laadunkehittämisen suunnan ja painopistealueet. Keskeisinä asioina nähdään usein asiakastyytyväisyyden, henkilöstön kyvykkyyden ja prosessien parantaminen. Painopistealueet vaihtelevat yrityksen tilanteesta ja kilpailuasemasta riippuen. Johdon tehtävänä on valita mittarit, joilla laatua arvioidaan. (Lecklin 2006, 57-58.)

”Palvelun laadussa on vähän suoraan mitattavia ominaisuuksia. Asiakkaiden käyttäytymisestä voidaan epäsuorasti vetää johtopäätöksiä. Varsinainen mittaaminen tapahtuu yleensä seuraamalla asiakkaiden palautteita ja kyselemällä heidän mielipiteitään. Toiminnan laadun mittaamisessa tilanne on osittain samanlainen kuin palvelun laadussa. Toiminnan ja prosessien

kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa tilastollisten menetelmien käyttö on jatkuvasti lisääntynyt. Monien laatuasiantuntijoiden mielestä ne ovat ainoa tunnettu keino, jolla toimintaprosessit saadaan hallintaan.” (Hokkanen & Strömberg 2006, 51.)

Sairaankuljetuksessa laadunarvioinnin mittareina voidaan pitää asiakastytyväisyyskyselyä sekä sidosryhmiltä saatua palautetta. Myös henkilökunnan kanssa vuosittain käytävät kehityskeskustelut toimivat laadun mittaamisen ja arvioinnin välineenä. Yrityksen johto reagoi saamansa palautteen perusteella ja tekee tarvittavat toimenpiteet tapauskohtaisesti yhdessä henkilökunnan kanssa

6 PÄÄTÄNTÄ

6.1 Eettisyys, luotettavuus

Olemme pohtineet miten tästä työstä tulisi luotettava ja eettisesti hyväksyttävä tiedonlähde. Työssämme ei ole käytetty haastatteluja eikä kyselyjä. Sen lisäksi työssämme oleva kuva on itse piirretty, joten ongelmaa kuvien julkaisemiseen ei ole.

Opinnäytetyömme luotettavuus on korkeaa tasoa, koska teimme sen kohdennetusti tietylle yritykselle ja todelliseen tarpeeseen. Vaikka yksi tekijöistä työskentelee kyseisessä yrityksessä, katsomme, että saimme työhön monipuolista näkökulmaa kahden ulkopuolisen taholta. Ulkopuoliset voivat kyseenalaistaa asioita, jotka yrityksessä työskentelevälle on itsestäänselvyksiä. Yrityksessä työskentelevällä on jo paljon tietotaitoa aiheesta ja me kaksi muuta hankimme sitä yrityksessä suorittamamme työharjoitteluiden aikana. Opinnäytetyöprosessin ajan yhteys työelämään on ollut tiivis. Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n toimitusjohtaja Jali Smolander on seurannut työmme etenemistä ja häneltä olemme saaneet hyviä vinkkejä ja muutosehdotuksia. Laatukäsikirjan ovat työelämän puolesta arvioineet yrityksen kaksi muuta omistajaa joten yrityksessä osakkaana oleva opinnäytetyön tekijä ei ole jäävinä osallistunut siihen.

Opinnäytetyömme luotettavuutta nostaa lähdemateriaalin laatu. Käytimme työssämme monipuolisia lähteitä. Lähteemme ovat ajantasaisia ja alan ammattilaisten kirjoittamia hoitotyön kirjoja sekä lisäksi yhtä väitöskirjaa, jotka ovat pääasiassa julkaistu viimeisen kymmenen vuoden sisällä. Lisäksi lähteinä olemme käyttäneet vain virallisia ja siksi luotettavia internet-sivustoja. Luento, jolle osallistuimme oli ajantasainen ja informatiivinen. Käytimme myös ulkopuolisia lukijoita, joilta saimme palautetta työstämme ja pystyimme kehittämään sitä.

Kirjallisuuden valinnassa tarvitaan harkintaa, lähdekritiikkiä. Tutkijan on pyrittävä kriittisyyteen sekä lähteitä valitessaan että niitä tutkiessaan. Tutkijan

on pyrittävä yleensä käyttämään tuoreita lähteitä, koska aiemman tiedon katsotaan kumuloituvan uuteen tutkimustietoon ja monilla aloilla tutkimustieto muuttuu nopeasti. Toisaalta pitäisi käyttää alkuperäisiä lähteitä, sillä alkuperäisiin tutkimuksiin tutustuminen osoittaa sen, miten tieto on moninkertaisessa lainaus- ja tulkintaketjussa saattanut suurestikin muuttua: epävarmasta oletuksesta on tullut varmaa, jopa referoivat tutkijat ovat voineet muuttua toisiksi. Tuotosta luotaessa on varmistuttava siitä, että jokaisen on mahdollista ymmärtää ohjeistukset.

(Edwards, S. 2009; Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009.)

Laatukäsikirja on tarkoitettu vain yrityksen käyttöön ja liikesalaisuuteen vedoten sitä ei julkaista tämän opinnäytetyön ohessa. Työmme havainnollistamiseksi laitoimme kuitenkin laatukäsikirjan sisällysluettelon opinnäytetyömme liitteeksi (LIITE 1).

6.2 Pohdinta

Laatukäsikirjan tekeminen oli työläs ja aikaa vievä prosessi siitä huolimatta, että kirjan runko saatiin valmiina. Työn tekemiseen kului yllättävän paljon aikaa. Varsinaisen laatukäsikirjan tekeminen projektioptoina tuntimäärällisesti oli yli 180 tuntia. Siinä vaiheessa laatukäsikirjasta oli valmiina vasta pääkohdat ja keskeiset käsitteet sekä osa sisällöstä. Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin keväällä 2011. Laatukäsikirjan työstämisen rinnalla teimme jo silloin opinnäytetyön teoriaosuutta. Oman työn ohella ja muun koulunkäynnin lisäksi oli haasteellista löytää yhteistä aikaa työn tekemiseen. Opinnäytetyön teoriaosan tekeminen oli myös raskas ja aikaa vievä prosessi. Haimme tietoa eri lähteistä ja yhdeksi ongelmaksi muodostuikin se, että tutkimustietoa sairaankuljetuksen laadusta ei löytynyt. Laadusta yleisesti olisi toki ollut tutkimuksia mutta katsoimme että niitä emme halua käyttää tässä työssä. Raporttiosuuden työstämisen lisäksi samalla jatkoimme laatukäsikirjan viimeistelyä koko syksyn 2011 ja saimme sen lopulliseen muotoon vasta keväällä 2012. Valitsimme jo alussa työskentelytavaksi yhteiset kokoontumiset jolloin pystyimme tekemään tekstistä rakenteellisesti tasalaatuista.

Tekemämme laatukäsikirja on yksityiskohtaisempi ja tarkemmin käytännön asioihin paneutuva kuin muiden yritysten vastaavat laatukäsikirjat. Tehdessämme laatukäsikirjaa moni asia avautui meille paremmin, koska jouduimme syvällisesti pohtimaan ja selvittämään eri käsitteitä saadaksemme asiantiedolla perustellen nämä kirjalliseen muotoon. Saimme kuitenkin aikaan tavoitteidemme mukaisen tuotoksen, johon myös työelämän edustajat ovat tyytyväisiä.

Laatukäsikirjaa tehdessä nousi muutamia mietteitä kehitettävistä asioista. Nykyisin monessa terveydenhuollon toimipaikassa on lääkehoitosuunnitelma. Sellainen kuitenkin puuttuu Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n Hämeenkyrön toimipisteestä. Lisäksi yritykseltä puuttuu erillinen perehdytysuunnitelma, vaikka sitä laatukäsikirjassa sivutaankin. Toimintasuunnitelma olisi myös hyvä lisä laatukäsikirjaan sisällytettäväksi.

Sairaankuljetus- ja ensihoitoala elää parhaillaan voimakasta muutoksen aikaa. Aloittaessamme laatukäsikirjaprosessia muun muassa sairaankuljetuksen järjestämisvastuu oli kunnilla. Toukokuusta 2011 alkaen se siirtyi sairaanhoitopiireille, joilla on mahdollisuus uuden terveydenhuoltolain myötä hoitaa sairaankuljetus joko omana toimintana, ottaa se kilpailuttamatta aluepelastuslaitoksilta tai kilpailuttamalla yksityisiltä palveluntuottajilta. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin osalta päätöstä tulevasta palvelun tuottajasta ei ole vielä tehty.

Sairaanhoitopiirin tai aluepelastuslaitoksen tuottamana malli suosii julkisen tuotannon tulemistä markkinoille ja vähentää pienten yritysten määrää. Markkinoiden keskittyminen johtaa palvelun laadun heikkenemiseen ja hintojen nousuun. Toimivin ratkaisu kunnan, veronmaksajien ja yrittäjien kannalta on avoin tasapuolinen kilpailumenettely, jolla mahdollistetaan vallalla olevan toimivan yksityisen sektorin toiminnan harjoittamisen ja edelleen kehittymisen.

Tiukoissa tarjouskilpailuissa laatukäsikirjasta on hyötyä palveluntarjoajalle. Palveluntuottaja, jolla on laadunhallintajärjestelmän voimassa oleva sertifikaatti pystyy todennetusti täyttämään lakisääteiset velvoitteet ja tuottamaan laadultaan tasokkaita ensihoidollisia palveluita.

Laatukäsikirja mahdollistaa sairaankuljettajien yhtenäisen ja ammatillisesti laadukkaan toiminnan. Se ei kuitenkaan ole tae siitä, että niin aina tapahtuisi, koska jokaisen työntekijän persoonallinen tapa toimia hyvin erilaisissa tilanteissa on yksilöllistä. Toimittaessa laadunhallintajärjestelmän asettamien vaatimusten mukaisesti päästään potilaan saaman hoidon kannalta hyvään lopputulokseen, jossa keskeisenä asiana on laatu.

LÄHTEET

Alaspää, A., Kuisma, M., Rekola, L. & Sillanpää, K. 2003. Uusi ensihoidon käsikirja. Helsinki: Tammi.

Aluehallintovirasto. 2011. Luettu 14.12.2011.
<http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2010/Sivut/Yksityisasairaankuljetuspalvelujakoskevalainsaadanto3122009alkaen.aspx>

Andersson, P., Hiltunen, K. & Villanen, H. 2004. Laatutoiminta suomalaisessa yrityksessä. Kauppa- ja teollisuusministeriö: Rahoitetut tutkimukset. Helsinki: Edita.

Edwards, S. 2009. Nursing Ethics. 2nd edition. England: Macmillan Publishers Limited.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Kassara, H., Paloposki, S., Holmia S., Murtonen, I., Lipponen, V., Ketola, M-L., & Hietanen, H. 2006. Hoitotyön osaaminen. 1.-2. Painos. Helsinki: WSOY.

Keinänen, M., Mononen, I., Närhilä, M., Pikkarainen, R., Rajamäki, A., Siukola, A., & Tenhunen, R. 2011. Laatu terveydenhuoltoon. Helsinki: Labquality Oy.

Kuisma, M. 2007. Ensihoito- ja sairaankuljetuspalveluiden kehittäminen: selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:26. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Kuisma, M., Holmström, P., & Porthan, K. 2008. Ensihoito. Helsinki: Tammi

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestyksen tekijänä. 5. Uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Moisio, J. 2011. Suomen Sairaankuljetusliitto ry:n laatukoulutus. Luento 24.9.2011. Tahkovuori.

Moisio, J & Ritola, O. 2001. ISO 9000:2000 ja menestyksen avaimet - Vinkkejä pohdiskelijoille. SFS, Suomen Standardisoimisliitto. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Väitöskirja.

Rissanen, V. & Kansanen, M. 2003. Laadunhallinta terveydenhuollossa - Laatujärjestelmien pääsuuntaviivat ja kokemuksia Kuopion yliopistollisen sairaalan laatujärjestelmästä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ruuska, K. 2006. Terveysthuollon projektihallinta: Mallit, työkalut, ihmiset. Helsinki: Talentum media.

Sarala, U. & Sarala, A. 2010. Oppiva organisaatio – oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Suomen Standardisoimisliitto. 2011. Luettu 23.9.2011
<http://www.sfs.fi/files/iso9000esite.pdf>.

Suomen Standardisoimisliitto. 2011. Luettu 23.9.2011
<http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta>.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Palvelujen järjestäminen ja vastuut. Luettu 8.9.2011
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/terveydenhuoltolaki/palvelujen_jarjestaminen.

Valtiovarainministeriö. 2011. Luettu 7.10.2011
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20061215Valtio/06_Auditoinnit_-_tarkastamista_vai_myoes_kehittaemiskohteiden_etsimista.pdf.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

LIITTEET

LIITE 1. Laatukäsikirjan sisällysluettelo

Sisällysluettelo

- 1.1 Sairaankuljetusalan esittely
- 1.2 Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n esittely, asiakkaat ja sidosryhmät ja heidän odotuksensa
- 1.3 Sairaankuljetusalan toimintaa ohjaavat normit ja viranomaistahot
- 1.4 Terminologia
 - 1.4.1 Ambulanssi
 - 1.4.2 EKG (eletrokardiografia)
 - 1.4.3 Ensiapu
 - 1.4.4 Ensihoidon vastuulääkäri
 - 1.4.5 Ensihoito
 - 1.4.6 Ensihoitopalvelu
 - 1.4.7 Hoitotason sairaankuljetus
 - 1.4.8 Hoito-ohjeet/hoitovelvoitteet
 - 1.4.9 Hoitoketju
 - 1.4.10 Hätäkeskus/aluehälytyskeskus
 - 1.4.11 Hätätilapotilas
 - 1.4.12 Konsultaatio
 - 1.4.13 Lääkinnällinen pelastustoimi
 - 1.4.14 Perustason sairaankuljetus
 - 1.4.15 Potilasasiakirjat
 - 1.4.16 Sairaanhoidopiiri
 - 1.4.17 Sairaankuljetus
 - 1.4.18 Sairaankuljettaja
 - 1.4.19 Sairaankuljetustehtävän riski
 - 1.4.20 Terveyskeskus
 - 1.4.21 Valmiussopimus
 - 1.4.22 B 706
 - 1.4.23 SV 210
- 2.1 Yrityksemme arvot
- 3.1 Yrityksemme visio

- 3.2 Ikaalisten Ambulanssipalvelu Oy:n toiminta-ajatus
- 4.1 Yrityksemme laatupolitiikka / menestystekijät
- 5.0 Johtaminen
 - 5.1 Organisointi
 - 5.2 Liiketoiminnan suunnittelu ja tavoitteet
 - 5.3 Laatujärjestelmän rakenne
 - 5.4 Ohjeistus
 - 5.5 Tallenteet ja tiedostot
 - 5.6 Sisäinen viestintä
 - 5.7 Johdon katselmus
- 6.0 Resurssien hallinta
 - 6.1 Resurssien suunnittelu ja varaaminen
 - 6.2 Henkilöstö
 - 6.2.1 Nimeäminen tehtäviinsä
 - 6.2.2 Osaamistarpeiden kartoitus, kouluttaminen, koulutuksen tehokkuuden arviointi ja henkilöstön tietoisuus omasta roolistaan
 - 6.3 Koneet, laitteet, kalusto, materiaalit, järjestelmät, toimitilat, mittavälineet ja tarvittavat työvälineet
 - 6.4 Työympäristö
 - 6.4.1 Fyysiset työolosuhteet
 - 6.4.2 Henkiset työolosuhteet, työilmapiiri, motivointi ja kannustus
- 7.0 Prosessien hallinta
 - 7.1 Asiakkaita palveleva pääprosessi
 - 7.2 Toiminnassa tarvittava tukiprosessi
- 8.0 Mittaaminen, arviointi ja parantaminen
 - 8.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen
 - 8.2 Tuotteiden ja palveluiden laadun mittaaminen ja seuranta
 - 8.3 Prosessien mittaaminen
 - 8.4 Toimittajien ja alihankkijoiden laadukkuuden mittaaminen
 - 8.5 Henkilöstötyytyväisyyden mittaaminen
 - 8.6 Laatujärjestelmän toimivuuden ja tehokkuuden arviointi
 - 8.7 Kerättyjen tietojen analysointi
 - 8.8 korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet
 - 8.9 Jatkuva parantaminen
 - 8.10 Laatukäsikirjaan liittyvät menettelyohjeet ja liitteet