



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Touko Nieminen

HENKILÖSTÖN KOKEMUKSIA ORGANISAA-  
TION SISÄISESTÄ AUDITOINNISTA TUISKU  
LASTENSUOJELUPALVELUT OY:SSÄ

Sosiaali- ja terveysala  
2024

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	AUDITOINTI ORGANISAATIOSSA .....	7
	2.1 Sisäinen auditointi.....	7
	2.2 Ulkoinen auditointi .....	8
	2.3 Auditointeja ohjaavat standardit.....	8
	2.4 Auditoinnin tavoitteet .....	9
	2.5 Jatkuvan parantamisen malli .....	9
	2.6 Auditointi Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä .....	11
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	12
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	13
	4.1 Kohderyhmä.....	13
	4.2 Aineiston keruu.....	13
	4.3 Aineiston analyysi .....	14
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	16
	5.1 Työntekijöiden kokemukset sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä .....	16
	5.1.1 Auditointi koettu onnistuneeksi .....	16
	5.1.2 Auditoinnin haasteet.....	19
	5.2 Auditointien kehittäminen tulevaisuudessa.....	21
	5.3 Kehittämisehdotuksia auditointitapahtumaan.....	21
6	POHDINTA.....	23
	6.1 Tutkimuksen eettisyys .....	23
	6.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	24
	6.3 Tutkimustulosten tarkastelu ja johtopäätökset .....	25
	6.4 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämisideat .....	26
	LÄHTEET .....	28

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Touko Nieminen
Opinnäytetyön nimi	Henkilöstön kokemuksia sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä
Vuosi	2024
Kieli	suomi
Sivumäärä	29 + 3 liitettä
Ohjaaja	Virpi Välimaa

---

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää henkilöstön kokemuksia organisaation sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä. Tutkimus tuotti tietoa, jota voidaan käyttää organisaation sisäisen auditoinnin edelleen kehittämiseksi.

Auditointi on prosessi, jossa arvioidaan auditoitavan kohteen sille asetettujen tavoitteiden täyttymistä. Sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan organisaation itsensä suorittamaa laadunvalvontaa, jossa henkilökunnan koulutetut auditointijat auditointia organisaation toimintaa, prosesseja ja dokumentaatiota ja vertaavat niitä auditointikriteereihin. Tässä tutkimuksessa tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluilla ja haastateltavana oli kymmenen Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n työntekijää.

Tutkimusaineiston analyysin tuloksena saatiin kolme yläluokkaa: auditointi koettu onnistuneeksi, auditoinnin haasteet ja kehittämissuhteita auditointitapahtumaan. Henkilöstön vastauksista nousi esille aihealueita, joissa henkilöstön kokemukset olivat selvästi yhteneväisiä. Vastauksissa oli kuitenkin myös vaihtelua. Analyysin perusteella työntekijät kokivat yleisesti onnistuneeksi ilmapiirin auditointeissa sekä yhteistyön auditointiin liittyen. Auditoinnin haasteiksi nousivat analyysin perusteella tiedonkulun haasteet sekä kysymysten asetteluun liittyvät haasteet. Kehittämissuhteita auditointitapahtumaan olivat auditointien yhtenäistäminen sekä auditointitilaisuuden rauhoittaminen.

## ABSTRACT

Author	Touko Nieminen
Title	The Experiences of Staff on Internal Auditing at Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy
Year	2024
Language	Finnish
Pages	29 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Virpi Välimaa

---

The aim of this study was to find out the staff's experiences of the internal auditing of the organization at Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy. This study produced information that can be used in the further development of the organization's internal auditing.

Auditing is an unbiased examination where the focus is on assessing how well the organization has obtained the goals set for the work. Internal auditing refers to quality control carried out by the organization itself, where the staff's trained auditors audit the organization's operations, processes and documentation and compare them to the audit criteria. In this study, the research material was collected through interviews, in which ten employees of Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy were interviewed.

As a result of the analysis of the research material, three categories were obtained: the audit perceived as successful, the challenges of the audit and development proposals for the audit event. Certain areas emerged in the personnel's responses in which the personnel's experiences were clearly consistent. However, there was also variation in the responses. Based on the analysis, the employees generally felt that atmosphere in the audits was good and cooperation in the audit event was successful. Based on the analysis, information flow and how the questions were drafted were challenging. Development suggestions for the audit event were to unify the audits and to create a peaceful situation for the audit event.

---

Keywords                      auditing, quality control, developing, child welfare

## **LIITELUETTELO**

**LIITE 1.** Saatekirje tutkimukseen osallistujalle

**LIITE 2.** Millaisia kokemuksia työntekijöillä on sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä?

**LIITE 3.** Miten auditointeja voitaisiin tulevaisuudessa kehittää edelleen?

## 1 JOHDANTO

Lastensuojelussa palvelun laadun seuranta ja edelleen kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää. Laadun seurantaan ja kehittämiseen on kehitetty lastensuojelun yksiköissä erilaisia työkaluja ja toimintamenetelmiä. Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana oli Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy. Yrityksessä järjestetään vuosittain sisäisiä auditointeja, joiden avulla toimintaa pyritään edelleen kehittämään.

Auditointi on prosessi, jossa arvioidaan auditoitavan kohteen sille asetettujen tavoitteiden täyttymistä. Auditoinnin tavoitteena on selvittää, miten käytännössä organisaatio toimii ja onko toiminta sellaista kuin on sovittu. Sisäinen auditointi on organisaation sisäinen keino ylläpitää, arvioida ja kehittää omaa toimintajärjestelmäänsä. (Räfssten, 2014.) Tässä opinnäytetyössä selvitetään yrityksen sisäisen auditoinnin kokemuksia. Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä sisäistä auditointia on tehty vuodesta 2020 lähtien.

Tälle tutkimukselle katsottiin olevan yrityksessä tarvetta, sillä vastaavaa tutkimusta sisäisen auditoinnin kokemuksista ei ollut vielä Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä tehty. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä sisäisen auditoinnin edelleen kehittämisessä. Tämä tutkimus palvelee myös muita lastensuojeluyksiköitä, kun he suunnittelevat ja toteuttavat sisäisiä auditointeja.

## 2 AUDITOINTI ORGANISAATIOSSA

Auditointi on järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi, jossa arvioidaan organisaation toimintaa, dokumentaatiota ja järjestelmiä ja verrataan niitä erilaisiin vaatimuksiin eli auditointikriteereihin (Excellence Finland, 2023). Auditointi on aina näyttöön perustuvaa, organisaatiossa tapahtuvaa tarkastustyötä ja sen tavoitteena on selvittää, miten organisaatio käytännössä toimii ja onko toiminta sellaista kuin on sovittu. Auditoinnista on monenlaista hyötyä organisaatiolle. Sen tehtävänä on tuottaa organisaation johdolle erilaista tietoa päätöksenteon tueksi. Auditointien avulla organisaation johto voi tunnistaa kehityskohteet, informoida riskeistä, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyteen, tuottaa tietoa prosessien suorituskyvystä sekä osoittaa lakien, standardien ja viranomaismääräysten toteutumisen. (Räfsen, 2014.)

Hyvin ja säännöllisesti toteutettuna auditointi auttaa laadunkehittämistyötä sekä auttaa ylläpitämään ja nostamaan organisaation toiminnan tehokkuutta (Räfsen, 2014). Auditoinnit voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin auditointeihin. Yleensä nämä auditoinnit liittyvät toisiinsa ja täydentävät toisiaan. (Mehmeti, 2018.) Lisäksi SFS-EN ISO 19011 -standardi määrittelee kolmannen osapuolen auditoinneiksi akkreditointi- tai sertifiointiauditoinnit sekä viranomaisvaatimusten ja lakien auditoinnit ja muut vastaavat auditoinnit (Gustafsson, 2022).

### 2.1 Sisäinen auditointi

Sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan organisaation itsensä suorittamaa auditointia, jossa oman henkilökunnan koulutetut auditoidijat auditoivat organisaation toimintaa, prosesseja ja dokumentaatiota sekä vertaavat niitä auditointikriteereihin. Sisäisellä auditoinnilla pyritään tunnistamaan yrityksen toiminnan vahvuuksia, mahdollisia poikkeamia ja parannusmahdollisuuksia. Sisäisten auditointien avulla organisaatio voi varmistaa, että asiakkaiden vaatimukset, standardien vaatimukset ja yrityksen omat vaatimukset työstä täyttyvät. (Excellence Finland, 2023.)

Organisaation sisäiset auditoinnit ovat laaja kokonaisuus. Auditointisuunnitelma laaditaan kokonaistoiminnan tarpeiden pohjalta ja samalla määritellään myös auditointiosaamisen vaatimukset. Auditoinnin suorittamisessa on tärkeää, että auditointiprosessiin on asianmukaiset resurssit, auditointiprosessi on riittävästi määritetty ja tulosten dokumentointi on riittävän kattavaa. (Laukas, 2010.)

## **2.2 Ulkoinen auditointi**

Ulkaisen toimittajien sekä muiden ulkoisten sidosryhmien auditointeja kutsutaan toisen osapuolen auditoinneiksi (Gustafsson, 2022). Ulkoisella auditoinnilla selvitetään organisaation toimintajärjestelmän ja toiminnan tila ulkopuolisen ammattilaisen toimesta. Auditoinnissa tuo oman kokemuksensa ja tukensa johdon käyttöön kehitysehdotusten sekä korvaavien toimenpiteiden muodossa. Auditoinnilla ja sertifioimalla toimintansa organisaatiot osoittavat asiakkailleen ja sidosryhmilleen, että jatkuva kehittäminen ja parantaminen ovat keskeinen osa organisaation toimintaa ja että organisaation toiminta täyttää kansainväliset valmiusstandardit. Toimintajärjestelmä ja sen sertifiointi on yhä useammilla toimialoilla vaatimus asiakkaan valitessa yhteistyökumppaneita. (Fine audit, 2024.)

## **2.3 Auditointeja ohjaavat standardit**

Auditointeja ohjaavat erilaiset standardit, joihin on kirjattu yhteisesti sovittuja vaatimuksia ja suosituksia palveluihin ja järjestelmiin liittyen. ISO 9001 on maailmanlaajuinen standardi, joka määrittää vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle. ISO 9001 on maailmanlaajuisesti tunnetuin standardi laadunhallintajärjestelmän rakentamisen ja kehittämisen apuna. (SFS, 2024.)

Kun tarkoituksena on laadunhallintajärjestelmän kehittäminen, ylläpitäminen ja rakentaminen, ISO 9001 -standardi tarjoaa laajasti käytetyn ja tunnetun viitekehysten. Standardin avulla lisätään luottamusta asiakkaiden odotusten täyttymiseen sekä palvelun laatuun. (SFS, 2024.)

ISO 9001 -standardi kuuluu ISO:n hallintajärjestelmästandardeihin, joilla on yhteinen viitekehys. Kaikissa hallintajärjestelmästandardeissa käytetään yhteisiä avaintermejä ja määritelmiä, joka helpottaa standardien rinnakkaista käyttöä ja vaatimusten sisällyttämistä organisaation johtamisjärjestelmään ja liiketoimintaan. (SFS, 2024.)

#### **2.4 Auditoinnin tavoitteet**

Auditoinnin tavoitteena on johtamisjärjestelmän riittävyyden, sopivuuden ja vaikuttavuuden tutkiminen organisaation toiminnassa. Auditoinnin avulla voidaan varmistaa, että organisaation käyttämällä menettelyillä saadaan aikaan se mitä organisaatiolle asetettujen tulosten ja tavoitteiden täyttyminen edellyttää. Auditointi auttaa johtajia tavoitteiden suuntaamisessa, ja oikein käytettynä auditointi on hyvä johtamisen väline. Tärkeintä auditoinneissa on se, että ne johtavat toiminnan kehittämis- ja parantamistoimenpiteisiin. (Gustafsson, 2022.)

#### **2.5 Jatkuvan parantamisen malli**

Jatkuvan parantamisen mallin taustalla on Frederick Taylorin (1856-1915) kehittämä tieteellisen johtamisen oppi. Taylorin opista on aikojen saatossa kehittynyt edelleen jatkuvan parantamisen ajatustapa. William E. Deming (1900-1993) ja Walter A. Shewhart (1891-1967) toivat oppeihinsa jatkuvan parantamisen ajattelutavan ja ilmaisivat sitä kehämäisenä ajattelun työkaluna. Shewhart kehitti jatkuvan parantamisen ilmaisutavaksi PDSA-kehän, joka on lyhenne sanoista *Plan, Do, Study/Check, Act*. Vapaasti suomennettuna tämä tarkoittaa lyhenteitä *Suunnittele, Toteuta, Opiskele/Tutki ja Toimi*. Tämän ajattelutavan mukaan parannusprosessi on kehämäisesti jatkuva ympyrä, jossa organisaation toimintaa kehitetään. (Gustafsson, 2022.) PDSA-kehän toimintaperiaate on kuvattu Kuviossa 1.



**Kuvio 1.** PDSA-kehä. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus, 2024.)

Jatkuvan parantamisen mallia ja PDSA-kehää voidaan hyödyntää myös auditointien suunnittelussa ja toteutuksessa. Auditoinnissa voidaan esimerkiksi tarkastaa (Study/Check) jo aikaisempien auditointien kehitettyjen ja toimintatavoiksi (Act) sovittujen parannustoimenpiteiden toimivuus. Auditoinnissa tehtyjen uusien havaintojen ja mahdollisten poikkeamien pohjalta voidaan suunnitella (Plan) jälleen uusia parantamistoimenpiteitä, joita voidaan auditointien jälkeen siirtää organisaatiossa käytäntöön (Do). (Gustafsson, 2022.)

## 2.6 Auditointi Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä

Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n strategian pääpainopisteisiin kuuluvat hyvästä ja laadukkaasta asiakaskokemuksesta huolehtiminen, henkilöstön hyvinvoinnista ja jatkuvasta ammatillisesta kehittämisestä huolehtiminen sekä palveluiden mittaamisen kehittäminen ja vaikuttavuuden lisääminen (Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy, 2024).

Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n laatujärjestelmän suunnittelussa on huomioitu mahdollinen sertifiointi ISO 9001-standardin mukaisesti. Yrityksen tavoitteena on prosessien jatkuva mittaaminen sekä laatujärjestelmän kehittäminen. Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä toteutetaan vuosittain työyhteisö- ja asiakastytytyväisyyskyselyt, joissa työyhteisö ja lapset osallistetaan jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Yrityksessä suoritetaan vuosittain sisäisiä auditointeja, joiden avulla toimintaa pyritään edelleen kehittämään. (Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy, 2024.)

### **3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työntekijöiden kokemuksia sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuotetun tiedon avulla kehittää edelleen sisäisen auditoinnin menetelmiä ja prosesseja Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan lisäksi hyödyntää muissakin lastensuojeluyksiköissä sisäisen auditoinnin suunnittelussa ja kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössä ovat:

Millaisia kokemuksia työntekijöillä on sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä?

Miten sisäistä auditointia voidaan organisaatiossa kehittää tulevaisuudessa edelleen?

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi keskeinen merkitys on sen mahdollisuus lisätä ymmärtämystä tutkittavasta ilmiöstä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2013 s.74). Monia hoitotyössä esiintyviä ilmiöitä ei voida pelkästään mitata määrällisesti tai tutkia tietoa havainnoimalla, vaan ilmiön ymmärtämiseksi tarvitaan usein myös ihmisten omia kuvauksia (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2013 s.74). Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltui tähän tutkimukseen, sillä tämän opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ymmärtämystä työntekijöiden kokemuksista sisäisestä auditoinnista.

### 4.1 Kohderyhmä

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy. Tutkimuksen kohderyhmänä oli Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n työntekijät, jotka ovat osallistuneet yrityksen sisäiseen auditointiin.

Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy on yritys, joka tarjoaa lastensuojelun sijaishuollon erityisyksikköpalvelua Suomessa neljällä eri paikkakunnalla. Asuinyksiköitä yrityksen käytössä on yhteensä seitsemän. Tämä tutkimus toteutettiin niin, että se kattoi kaikki yrityksen yksiköt. Tutkimukseen osallistuminen oli mahdollista kaikista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n yksiköistä.

### 4.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastatteluita. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa keskitytään tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä mahdollistaa sen, että tutkittavien ääni tulee kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s.47-48)

Tutkimukseen haastateltaviksi valikoitiin sellaiset työntekijät, jotka olivat osallistuneet sisäiseen auditointiin Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä. Tutkimuksessa oli tavoitteena haastatella 10 - 15 työntekijää, jotka olivat osallistuneet yrityksen sisäiseen auditointiin. Tutkimuksen tavoitteet toteutuivat, kun haastatteluihin osallistui yhteensä 10 yrityksen työntekijää. Haastattelut toteutettiin parihaastatteluina, jolloin haastatteluita oli yhteensä viisi. Kaikkiin haastatteluihin varattiin riittävästi aikaa ja rauhallinen tila. Haastattelut kestivät keskimäärin 35 – 45 minuuttia.

Haastattelut toteutettiin työntekijöiden työajalla. Haastattelupaikkana käytettiin Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n lastensuojeluyksiköiden tiloja. Haastattelut järjestettiin niin, että haastatteluita voitiin toteuttaa ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä tai keskeytyksiä. Kaikki haastattelut äänitettiin ääninauhurilla ja haastatteluiden äänitykseen kysyttiin kaikilta haastateltavilta erikseen lupa. Haastateltavat työntekijät rekrytoitiin tutkimukseen sisäisesti Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n tiedotuskanavia käyttäen. Kaikilla auditointeihin osallistuneilla yrityksen työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoitusta ja toteutusta kuvaava saatekirje lähetettiin työntekijöille yrityksen sisäisiä tiedotuskanavia käyttäen (Liite 1). Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja ehdottoman luottamuksellista.

Haastattelukysymyksinä kysyttiin haastateltavan roolia auditoinnissa, montako kertaa haastateltava on osallistunut auditointiin, miten auditointi oli järjestetty, oliko auditoinnissa haasteita, mitkä asiat haastateltava on kokenut auditoinnissa positiiviseksi ja missä seikoissa haastateltava on kokenut olevan kehitettävää.

### **4.3 Aineiston analyysi**

Haastattelemalla kerätty aineisto analysoitiin käyttäen induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Induktiivisessa sisällönanalyysissä luokitellaan sanoja niiden teoreettisen merkityksen perusteella (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen,

2013, s.167). Induktiivisessa sisällönanalyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan teoreettinen kokonaisuus siten, etteivät aikaisemmat havainnot, tiedot tai teorit ohjaa analyysiä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2013, s.167). Analyysi perustuu lähinnä induktiiviseen päättelyyn, jota tutkimuksen ongelmanasettelu johtaa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2013, s.167).

Tämän tutkimuksen induktiivisen sisällönanalyysin eteneminen on kuvattu liitteissä 2 ja 3. Liitteessä 2 on kuvattu ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaavan aineiston analyysin eteneminen ja liitteessä 3 toiseen tutkimuskysymykseen vastaavan aineiston analyysin eteneminen.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastausta kahteen tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksinä olivat: millaisia kokemuksia työntekijöillä on sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä ja miten auditointeja voitaisiin tulevaisuudessa kehittää edelleen.

Tutkimuksen tulokset muodostuivat kymmenen Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä työskentelevän työntekijän haastatteluiden analyysistä. Induktiivisen sisälönanalyysin tuloksena aineistosta muodostui kolme yläluokkaa: Auditointi koettu onnistuneeksi, Auditoinnin haasteet ja Kehittämisehdotuksia auditointeihin.

### 5.1 Työntekijöiden kokemukset sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä

Opinnäytetyön ensimmäinen tutkimuskysymys oli: millaisia kokemuksia työntekijöillä on sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä? Tähän tutkimuskysymykseen vastaavien alkuperäisilmaisujen analyysi on kuvattuna liitteessä 2. Analyysin tuloksena saatiin yläluokat: Auditointi koettu onnistuneeksi ja Auditoinnin haasteet.

#### 5.1.1 Auditointi koettu onnistuneeksi

Yläluokka "Auditointi koettu onnistuneeksi" muodostui alaluokista: Toimiva yhteistyö auditoinneissa, Positiivinen ilmapiiri auditoinneissa, Auditoinnin kysymykset hyvät, Teemat auditoinneissa hyvät, Tiedonkulku auditointiin liittyen hyvää, Auditointitilanne rauhallinen, Palautekeskustelu onnistunut ja Auditointiprosessi positiivinen.

**Toimiva yhteistyö auditoinneissa.** Työntekijät kokivat, että yhteistyö ja vuorovaikutus auditointitilanteessa on ollut hyvää. Vastauksissaan työntekijät kertoivat, että auditointitilaisuudessa syntyi pohdintaa ja oivalluksia. Vastaajien mukaan myös auditoijat osallistuivat pohdintaan.

*”Se niiden ote oli sellainen positiivinen. Siinä ei tullut missään välissä selaista, että mä en osaa tätä. Että se oli periaatteessa se mitä ne tuki, sitä meidän vastaamista.”*

**Positiivinen ilmapiiri auditoinneissa.** Työntekijät kertoivat, että auditoinnissa tunnelma on ollut luonteva ja rento. Työntekijöiden mukaan kaikkien osallistujien on ollut helppo olla auditoinnissa, eikä tilaisuus ole ollut liian virallinen tai jäykkä. Auditointitilaisuus on työntekijöiden mukaan ollut hyvähenkinen, ja tilaisuudessa on ollut huumoria. Auditointitilaisuus on vastaajien mukaan samalla ollut myös laadukas ja ammatillinen.

*”Meillä ainakin siinä auditointitilanteessa oli sellainen hyvä ilmapiiri. Ja tuntuu että saatiin sellainen luonteva ja rento olo siihen. Oli kaikkien helppo olla siinä.”*

**Auditoinnin kysymykset hyvät.** Haastateltavien mielestä auditoinneissa esitetyt kysymykset ovat olleet hyviä. Heidän mukaan kysymyksissä on ollut tärkeitä ja oleellisia asioita, jotka vaikuttavat yksiköllä tehtävään perustyöhön. Haastateltavat kertoivat myös, että heidän mielestään kysymykset oli rakennettu hyvin ja kysymysten vastaukset ovat olleet hyvin käytännönläheisiä. Haastateltavat kokivat, että kysymysten laatiminen on ollut helppoa. He kertoivat, että kysymysten laatimisen tueksi on löytynyt tietoa ja kysymyksiä laatiessa runko ja otsikko ovat olleet selkeitä.

**Teemat auditoinneissa hyvät.** Työntekijät kertoivat, että he ovat kokeneet auditoinneissa käsiteltävät teemat hyviksi ja käytännön työn kannalta oleellisiksi. Haastateltavien mukaan teemat ovat muodostuneet tärkeistä kokonaisuuksista ja aihealueet ovat olleet olennaisia päivittäisen yksiköllä tehtävän työn kannalta.

**Tiedonkulku auditointiin liittyen hyvää.** Työntekijät kokivat tiedonkulun auditointeihin liittyen onnistuneeksi. Heidän mukaansa muiden yksiköiden auditoinneista

tulleita asioita on pystytty jalkauttamaan päivittäiseen työhön yksiköllä. Haastateltavat kertoivat, että tiimipalavereissa on käyty auditointien analyysjä läpi. He kertoivat myös, että yrityksen sisäisestä tietokannasta löytyy raportteja auditointeihin liittyen. Työntekijät kertoivat, että tieto auditointiin osallistumisesta on tullut hyvissä ajoin.

**Auditointitilanne rauhallinen.** Haastateltavat kertoivat, että auditointitilaisuuteen ei tullut keskeytyksiä ja koko auditointitilaisuus on saatu pitää rauhassa.

*”Kyllä jäi yksikön puolelle silloin useampi ohjaaja. Ja saatiin olla se koko aika mikä siihen meni ihan rauhassa.”*

*”Sillä lailla se oli, ettei kukaan tullut kyllä keskeyttämään, sitäkin olis voinut tapahtua. Kuitenkin sai olla siellä, oli kännykät ja kaikki pois.”*

**Palautekeskustelu onnistunut.** Työntekijät kertoivat, että palautekeskustelussa on löydetty sekä vahvuuksia että poikkeamia. Heidän mukaan poikkeamat on tuotu palautekeskustelussa esille hyvin ja niitä on käsitelty rakentavasti. Palautekeskustelussa on nostettu esille myös auditoinneissa löydettyjä positiivisia havaintoja.

*”Se palautteen anto oli kuitenkin sellainen hyvä ja ymmärrettiin ne poikkeamat mistä ne oli tullut. Että oltiin samaa mieltä asioista kuitenkin.”*

*”Tavallaan että poikkeama löytyi, mutta se myös sitten avattiin että miksi se on poikkeama ja sen pitää olla toisin. Että sitä ei vain jätetty silleen että teillä on virhe ja korjatkaa se.”*

**Auditointiprosessi positiivinen.** Haastateltavat kokivat auditointiprosessin positiiviseksi. He kertoivat, että auditointiin osallistuminen on ollut omaa työtä kehittävä ja on tuonut lisää ymmärrystä työstä. Työntekijät kertoivat, että voisivat osallistua auditointiin tulevaisuudessa uudestaan.

### 5.1.2 Auditoinnin haasteet

Yläluokka "Auditoinnin haasteet" muodostui alaluokista: Kysymysten asettelun haasteet, Tilojen vaikutus auditoinnin laatuun, Auditointiin varautumisen haasteet, Koulutuksen haasteet, Tiedonkulun haasteet ja Auditointi koettu kuluttavaksi.

**Kysymysten asettelun haasteet.** Haastateltavat kokivat, että kysymysten asettelu on ollut haastavaa. He kertoivat, että joistakin alueista on ollut haasteellista keksiä kysymyksiä, ja kysymysten asettelussa on ollut eroavaisuuksia. Vastauksissa työntekijät toivat esille, että kysymysten laatiminen vaatii paljon aikaa, eikä aikaa kysymysten laatimiseen koettu olevan riittävästi.

*"..Siihen on tietty tuntimäärä laskettu, ja se ei ole ollut ihan riittävä. Se on tosi haasteellinen saada kun kysymyksiä pitää olla jokaisesta aihepiiristä kuitenkin se 4-5 kappaletta ja aiheita on kymmenkunta, niin se vaatii paljon aikaa että saa sellaisen kysymyspatteriston aikaiseksi."*

**Tilojen vaikutus auditoinnin laatuun.** Työntekijät kokivat, että auditoinnissa käytettävät tilat ovat vaikuttaneet auditointitapahtuman laatuun. He kertoivat myös, että ilmapiiriin on vaikuttanut se, onko auditointitapahtuma pidetty paikanpäällä vai etäyhteyden kautta.

*"Ensimmäinen auditointi kun auditointiin Teamsissa, se oli jotenkin vähän sellainen kankeampi, kun se toinen missä oltiin siellä ihan paikanpäällä."*

*"Jotakin siinä oli, kun oltiin silloin siinä toimistossa.. Joku siellä varmaan koputteli oven takana.. oli pakko aukaista ja katsoa."*

**Auditointiin varautumisen haasteet.** Haastateltavat kokivat, että auditointiin varautumisessa yksiköllä on ollut haasteita. Työntekijät kokivat, että he joutuivat au-

ditoinnin aikana siirtymään paljon tehtävästä toiseen. Auditointiin oli työntekijöiden mukaan tullut myös keskeytyksiä, kun auditoitava joutui kesken auditoinnin lähtemään työvuoroon.

*”Jouduttiinkin antamaan se palaute siinä kesken, koska sen työntekijän piti lähteä ajoon.. Se vähän rikkoi sitä hyvin alkanutta auditointia kun siinä tuli tällaisia keskeytyksiä.”*

**Koulutuksen haasteet.** Työntekijät kertoivat toivovansa lisää koulutusta auditointitapahtumaan liittyen. He kokivat tarvitsevansa enemmän koulutusta auditoinnin suunnitteluun. Uuden auditoijan kouluttaminen tehtävään koettiin tärkeäksi.

*”Mun mielestä aina kun uusi auditoija tulee, niin tulisi käydä se jonkun kanssa läpi.. kun vaihtuu auditoija, niin se pitäisi saada sille se sama tieto.”*

**Tiedonkulun haasteet.** Haastateltavat kokivat tiedonkulun auditointitapahtumaan liittyen haasteelliseksi. Heidän mukaan tieto ei aina liiku ja tietoa auditointitapahtumaan liittyen on joskus vaikeaa löytää. Tiedonkulkuun liittyen toivottiin lisää yhteistyötä eri tahojen välillä.

*”Pitäis enemmän jakaa sitä tietoa, niin sitä kehitettävää kun niitä hyviäkin asioita.”*

**Auditointi koettu kuluttavaksi.** Työntekijät kokivat auditointitapahtuman kuluttavaksi. He kertoivat, että auditointi jännitti etukäteen ja auditointipäivä oli väsyttävä. Auditointitapahtuma koettiin myös hyvin intensiiviseksi.

*”Vaikka se ei ollut ajallisesti pitkä, niin se oli todella intensiivinen, se kaksi tuntia. Tuntui tunnilta, mutta oltiin kaksi tuntia. Se oli niin intensiivinen.”*

## 5.2 Auditointien kehittäminen tulevaisuudessa

Opinnäytetyön toinen tutkimuskysymys oli: miten auditointeja voitaisiin tulevaisuudessa kehittää edelleen? Tähän tutkimuskysymykseen vastaavien alkuperäisilmaisujen analyysi on kuvattuna liitteessä 3. Analyysin tuloksena saatiin yläluokka: Kehittämisehdotuksia auditointitapahtumaan.

## 5.3 Kehittämisehdotuksia auditointitapahtumaan

Yläluokka ”Kehittämisehdotuksia auditointitapahtumaan” muodostui alaluokista: Auditointitilaisuuden rauhoittaminen, Yhteistyön lisääminen auditointiin liittyen, Auditointien yhtenäistäminen ja Vaihtuvuus auditoinnissa.

**Auditointitilaisuuden rauhoittaminen.** Haastateltavat kokivat tärkeäksi sen, että auditointitilaisuus saataisiin pitää rauhassa. He ehdottivat, että auditointitilaisuudelle varattaisiin oma aika eikä auditointi tapahtuisi keskellä työvuoroa. Työntekijät kokivat tärkeäksi, että auditointipäivänä ei tarvitsisi siirtyä paljon työtehtävästä toiseen.

*”Vähintäänkin se, että se ei tapahtuisi keskellä työvuoroa. Sen auditoinnin jälkeen voi mennä jatkamaan töihin. Mutta ei ennen eikä välissä tehdä töitä, ja sitten palata. Otettaisiin alkutyövuoroon se pelkkä auditointi, sen jälkeen sä jatkat sitten töitä. Siinä ei tuu sitä hyppäämistä ja muuta. Sekin rasittaa tietyllä tavalla, että sä alat jonkun työn, se jää ehkä vähän kesken. Sulla jää se takaraivoon. Että siellä odottaa taas ne listat niitä töitä ja muuta. Mutta että kun sä kävisit siellä auditoinnissa, niin sä alottaisit sen työpäivän vähän niinkun puhtaalta pöydältä. Se ainakin voisi olla sellanen hyvä kehittämisen kohde.”*

**Yhteistyön lisääminen auditointiin liittyen.** Yhteistyö auditointiin liittyen koettiin haastateltavien vastauksissa tärkeäksi. Yhteistyötä eri tahojen välillä haluttaisiin edelleen lisätä ja kehittää. Työntekijät ehdottivat, että tiimipalavereissa voitaisiin käydä myös muiden yksiköiden auditointeja ja niiden tuloksia läpi. Vastauksissa

ehdotettiin myös auditoiden yhteisen keskustelutilaisuuden järjestämistä, sekä auditointien vuosittaista katselmusta. Auditoidijat toivoivat johtoryhmältä enemmän palautetta auditointien onnistumisesta ja auditointien tavoitteiden täyttymisestä.

*”Olisi sellainen tilaisuus jossa auditoidijat kokoontuisivat ja jakaisivat niistä yhteisistä kysymyksistä vastaukset. Tehtäisiin siitä sellainen koonti sitten, miten viedään seuraavalle vuodelle, kun tulee ne hyvät ideat.”*

**Auditointien yhtenäistäminen.** Haastateltavat toivoivat auditointeihin yhtenäistämistä. He kokivat, että auditoinneissa on eroavaisuuksia, ja auditointien yhtenäistäminen parantaisi edelleen niiden laatua. Auditointiin ehdotettiin yhtenäistä kysymysrunkoa, josta auditoidijat muodostavat kysymykset auditointiin.

*”Tehtäisiin sellainen firman yhteinen kysymyspatteri, se nopeuttaisi paljonkin asioita.”*

*”Niissä kysymyksissä on aika isoja eroavaisuuksia kyllä.. Siinä olisi varmaan ihan hyvä olla joku yhtenäinen runko.”*

**Vaihtuvuus auditoinnissa.** Työntekijöiden kokemusten mukaan vaihtuvuus auditoinnissa on tärkeää. He kokivat, että eri ammattiryhmien edustus auditoinnissa lisää auditointitapahtuman laatua. Haastateltavat ehdottivat, että auditointeihin valittaisiin työntekijöitä jotka edustavat mahdollisimman paljon eri ammattiryhmiä.

*”Kyllä mä sitä peräänkuuluttaisin, että mahdollisimman paljon vaihtuis ne auditoidtavat.”*

*”Se vois olla ihan hyvä ratkaisu esimerkiksi että katsottaisiin työntekijöiden koulutustaustaa, ja valittaisiin hyvin erilaiset työparit siihen. Meillä se ainakin palveli sitä tilannetta tosi hyvin.”*

## 6 POHDINTA

Sisäiset auditoinnit ovat tärkeä osa yrityksen sisäistä laadunvalvontaa ja toiminnan kehittämistä. Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä sisäistä auditointia on tehty vuodesta 2020 lähtien. Yrityksen sisäisestä auditoinnista ei ole tehty aikaisempaa tutkimusta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa yrityksen sisäisestä auditoinnista. Saadun tiedon avulla yrityksen sisäistä auditointia voidaan tulevaisuudessa kehittää edelleen.

### 6.1 Tutkimuksen eettisyys

Tässä tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Ennen tutkimuksen toteuttamista haettiin asiaankuuluvaa tutkimuslupaa Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ltä. Tutkimuslupa-anomuksen yhteydessä varmistettiin lupa yrityksen nimen mainitsemiseen opinnäytetyössä.

Tutkimukseen osallistuville lähetettiin saatekirje, jossa kuvailtiin tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita sekä tutkimusmenetelmiä. TENK (2019) ohjeistaa, että tutkimukseen osallistuvan henkilön tulee saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Tutkimukseen osallistuvan tulee myös saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä osallistumisesta mahdollisesti koituvista haitoista ja riskeistä (TENK, 2019). Tähän tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista.

Tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden anonymiteetti turvattiin henkilötietojen turvallisella käsittelyllä koko tutkimusprosessin ajan. TENK (2019) ohjeistaa, että tutkimusta suunniteltaessa on määriteltävä riittävän yksilöidysti henkilötietojen käyttötarkoitus. Tässä opinnäytetyössä henkilötietoja käytettiin vain haastatteluiden yksilöintiin haastatteluvaiheessa. Työn kirjallisessa osiossa henkilötietoja ei tuotu julki, ja haastatteluiden pohjalta tehty kirjallinen raportti toteutettiin niin, ettei haastateltava ole aineistosta tunnistettavissa.

Tutkimusaineiston käsittelyssä noudatettiin TENK:n ohjeistusta. TENK (2019) ohjeistaa, että aineiston keräämiseen, säilyttämiseen ja avaamiseen tulee käyttää luotettavia ja tietoturvallisia palveluja koko tutkimuksen elinkaaren ajan. Tutkimusaineistosta tulee poistaa arkaluontoiset tiedot kuten henkilötiedot, kun ne eivät ole enää tutkimuksen kannalta tarpeellisia (TENK, 2019). Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistoa säilytettiin salasanalla suojattuna Vaasan Ammattikorkeakoulun pilvipalvelussa, ja se hävitettiin välittömästi opinnäytetyön valmistuttua.

## **6.2 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuus varmistettiin noudattamalla yleisiä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteereitä. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2013) nimeävät luotettavuuden arvioinnin kriteereiksi uskottavuuden, siirrettävyyden, riippuvuuden ja vahvistettavuuden.

Tutkimuksen uskottavuus edellyttää tulosten kuvaamista niin, että lukija ymmärtää, miten analyysi on tehty. Yleensä kategorioiden ja käsitteiden sisältöjä kuvataan alakategorioilla. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, s.198.) Tässä tutkimuksessa tutkimustulosten analyysiä on kuvattu taulukolla, joka on liitteenä opinnäytetyön lopussa.

Tutkimuksen siirrettävyys viittaa siihen, missä määrin tulokset voisivat olla siirrettävissä johonkin muuhun tutkimusympäristöön. Siirrettävyyden varmistamiseksi edellytetään huolellista tutkimuskontekstin kuvausta, osallistujien taustojen ja vallinnan selvittämistä sekä aineistojen keruun ja analyysin seikkaperäistä kuvausta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen, 2013, s.198.) Tässä opinnäytetyössä on kuvattu huolellisesti tutkimuksen toteutus ja tutkimusprosessin eteneminen. Vastavaan tutkimuksen voisi toteuttaa myös muissa lastensuojeluyksiköissä.

Tutkimuksen riippuvuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimus toteutetaan sellaisten ohjeiden mukaan, jotka yleensä ohjaavat tieteellisen tutkimuksen tekoa (Parkkila

& Välimäki & Routasalo, 2000, s.136-137). Tässä tutkimuksessa riippuvuus on huomioitu noudattamalla tutkimusta yleisesti ohjaavia periaatteita sekä Vaasan Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön liittyviä ohjeistuksia.

Neljäs luotettavuuden kriteereistä on vahvistettavuus, joka todennetaan valintojen ja ratkaisujen perusteluilla. Ratkaisut tulee esittää selkeästi, ja lukijan on pystyttävä arvioimaan tehtyjä valintoja. (Parkkila ym., 2000, s.136-137.) Tässä tutkimuksessa tehdyt valinnat ja ratkaisut tutkimusmenetelmiin liittyen on perusteltu huolellisesti ja lukijaa ajatellen.

### **6.3 Tutkimustulosten tarkastelu ja johtopäätökset**

Opinnäytetyön aihe oli tärkeä ja ajankohtainen, sillä aikaisempaa tutkimusta aiheesta ei ole vielä kohdeorganisaatiossa tehty. Toive opinnäytetyön aiheesta tuli Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n johtoryhmältä.

Vastaukset tutkimuskysymyksiin saatiin aineiston analyysin kautta. Tutkimustuloksia tarkastellessa nousi esille aihealueita, joissa työntekijöiden kokemukset olivat selkeästi yhteneväisiä. Toisaalta työntekijöiden kokemuksissa sisäisestä auditoinnista oli myös vaihtelua. Aineistosta nousi esiin myös työntekijöiden ehdotuksia auditointien edelleen kehittämiseksi.

Tutkimukseen osallistuneet työntekijät olivat kokeneet auditoinnin ilmapiirin ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen yleisesti positiiviseksi. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että vaikka auditointi on jännittänyt työntekijöitä etukäteen, ilmapiiri auditoinnissa on koettu hyväksi ja rennoksi. Myös yhteistyö auditointitilaisuudessa oli koettu yleisesti hyväksi. Työntekijät kokivat, että vuorovaikutus auditoinnissa on ollut hyvää ja sekä auditoidut että auditointitilaisuudet ovat osallistuneet keskusteluun ja pohdintaan tilaisuudessa. Auditointitilaisuus on koettu yleisesti rakentavaksi ja omaa työtä kehittäväksi.

Työntekijöiden kokemukset auditointitilaisuuden laadusta olivat vaihtelevia. Osa haastateltavista kertoi, että kysymykset auditoinnissa olivat olleet hyviä ja työn

kannalta oleellisia. Toisaalta osa vastaajista näki kysymysten asettelussa ja laadussa kehitettävää. Myös tiedonkulkuun liittyen haastateltavien kokemukset ja kaantuivat. Osa vastaajista koki tiedon liikkuvan hyvin mutta toisaalta tiedonkulussa koettiin olevan myös haasteita.

Auditoinneissa käytetyissä tiloissa oli vastaajien kokemusten mukaan myös vaihtelua. Osa haastateltavista kertoi tilojen olleen hyviä, ja auditointitilaisuuden olleen rauhallinen. Toisaalta vastauksissa nousi esiin myös se, että tilat auditointitilaisuudessa eivät ole olleet tarkoitukseen sopivia ja auditointitilaisuudessa on ollut paljon keskeytyksiä. Vastauksissa painotettiin tilojen ja tilaisuuden suunnittelun vaikutusta auditointitapahtuman onnistumiseen.

Yleisesti auditoinneissa esiin nousseet huomiot koettiin tärkeiksi ja yksiköllä tehtävän työn kannalta oleellisiksi. Auditoinneissa löydettyjen huomioiden käsittelyssä ja siirtämisessä päivittäiseen työhön koettiin kuitenkin olevan kehitettävää. Haastateltavat toivoivat yhtenäisempää ja selkeämpää runkoa auditointiprosessiin, jotta auditoinnissa löydettyjä asioita saataisiin paremmin siirrettyä käytännön työhön ja auditointien kautta saatu tieto liikkuisi eri yksiköiden välillä paremmin. Myös koulutusta auditointiin liittyen toivottiin enemmän.

Työntekijöiden ehdotuksista auditointien edelleen kehittämässä nousi esiin auditointiprosessin yhtenäistäminen ja yhteistyön lisääminen. Haastateltavat ehdottivat yhteneväistä kysymysrunkoa, jolla auditointien laatua saataisiin yhtenäistettyä. Vastauksissa ehdotettiin myös auditointien yhteisen keskustelutilaisuuden järjestämistä sekä vuosittain järjestettävää yhteistä katselmusta auditointeihin ja niiden tuloksiin liittyen.

#### **6.4 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämisideat**

Jatkotutkimuksen tähän tutkimukseen liittyen voisi toteuttaa määrällisenä tutkimuksena. Auditointitilaisuuksiin voitaisiin laatia tämän opinnäytetyön pohjalta kyselylomake, jonka kysymykset pohjautuisivat tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Kyselylomakkeen avulla voitaisiin seurata, miten työntekijöiden kokemukset sisäisestä auditoinnista kehittyvät tulevaisuudessa. Tulosten avulla auditointien laatua voitaisiin jatkossa seurata yhä paremmin ja kehittää auditointeja edelleen positiiviseen suuntaan.

## LÄHTEET

- Fine audit. (2024). Ulkoinen auditointi on yrityksen johdon työkalu. Noudettu 11.6.2024 osoitteesta <https://fineaudit.fi/palvelut/auditointi-ja-sertifiointi-palvelut>
- Gustafsson, P. (2022). Sisäinen auditointi jatkuvan parantamisen työkaluna. [Opinnäytetyö, Hämeen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/749461/Gustafsson\\_Paul\\_Opinnaytetyo.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/749461/Gustafsson_Paul_Opinnaytetyo.pdf?sequence=2)
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2009). Tutkimushaastattelu. Gaudeamus Helsinki University Press. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen K. (2013). Tutkimus hoitotieteessä. (3., uudistettu painos). Sanoma Pro Oy.
- Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. (2024). Laatutyön periaatteet. Noudettu 26.11.2024 osoitteesta <https://auditoinnit.karvi.fi/luvut/3-kehittyva-ja-hyvinvoiva-korkeakoulu-10/3-3-laaturajestelman-toimivuus-ja-kehittaminen-2/>
- Laukas, S. (2010). Sisäiset auditoinnit toiminnan kehittämisen välineenä. [Opinnäytetyö, Jyväskylän Ammattikorkeakoulu]. Theseus. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16807/Laukas\\_Sanna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16807/Laukas_Sanna.pdf?sequence=1)
- Mehmeti, F. (2018). Common characteristics and differences in external and internal auditing. European Journal of Economics and Business Studies. Noudettu 14.11.2024 osoitteesta <https://brucol.be/index.php/ejes/article/view/5439>
- Parkkila, M. & Välimäki, M. & Routasalo, P. Teoksessa Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Räfssten, K. (2014). Sisäinen auditointi kehittämisen välineenä. [Opinnäytetyö, Metropolia Ammattikorkeakoulu]. Theseus.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014111615737>
- SFS Suomen Standardit Ry. (2024). ISO 9001 Laadunhallinta. Noudettu 15.11.2024 osoitteesta <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittut-standardit/iso-9001-laadunhallinta/>
- TENK. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. Noudettu 11.6.2024 osoitteesta [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)muksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (tenk.fi)
- Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy. (2024). Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n oma-  
valvontaohjelma. Noudettu 8.11.2024 osoitteesta <https://www.tuiskuoy.fi/omavalvontaohjelma/>

## LIITE 1

Saatekirje tutkimukseen osallistujalle

11.6.2024

### ***Arvoisa lastensuojelun ammattilainen***

Työstän opinnäytetyötäni aiheenani **Kokemuksia sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä**. Tässä tutkimuksessa tuotetaan uutta tietoa työpaikalla toteutettavista sisäisistä auditoinneista. Koska aiheesta ei ole vielä Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä tehty tutkimusta, on aiheen tutkiminen erityisen tärkeää. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaankin hyödyntää sisäisen auditoinnin menetelmien edelleen kehittämässä Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa aineisto kerätään pari – tai ryhmähaastatteluilla työntekijöiltä, jotka ovat osallistuneet sisäiseen auditointiin. Ryhmän koko haastatteluissa on 2 – 3 työntekijää. Haastatteluiden suunniteltu kesto on 45 - 60 minuuttia. Haastattelut toteutetaan työaikana Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:n yksiköissä. Haastattelutilanteeseen varataan riittävästi aikaa sekä rauhallinen ja häiriötön tila. Haastattelut nauhoitetaan, ja niistä kerätty materiaali säilytetään luottamuksellisesti ja tietoturvalisesti. Aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimustulokset julkaistaan siten, että niistä ei voida tunnistaa haastatteluihin osallistuneita.

Aineiston kattavuuden kannalta osallistumisesi tutkimukseen on erityisen arvokasta, jotta tutkimukseen saadaan kummankin osapuolen – auditoijan ja auditoitavan kokemus ja näkemys. Osallistumisesi tutkimukseen on vapaaehtoista ja ehdottoman luottamuksellista. Sinulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen.

Opinnäytetyön ohjaajanani toimii lehtori Virpi Välimaa (virpi.valimaa@vamk.fi).

Mikäli haluat tarkempia tietoja tutkimuksesta, vastaan mielelläni.

Allekirjoituksellani suostun tutkimukseen

_____	_____	_____
päiväys	allekirjoitus	nimen selvennys

Allekirjoituksellani suostun siihen, että haastattelut äänitetään.

_____	_____	_____
päiväys	allekirjoitus	nimen selvennys

***Kiitos sinulle jo etukäteen osallistumisestasi tutkimukseen!***

Ystävällisesti,

Touko Nieminen      +358503072159

## LIITE 2

Millaisia kokemuksia työntekijöillä on sisäisestä auditoinnista Tuisku Lastensuojelupalvelut Oy:ssä?

Pelkistykset	Alaluokka	Yläluokka
Kaikki osallistuivat keskusteluun	Toimiva yhteistyö	Auditointi koettu onnistuneeksi
Auditoijat tukivat auditoitavia	auditoinneissa	
Ilmapiiri oli keskusteleva	Positiivinen ilmapiiri	
Ilmapiiri oli luonteva ja rento	auditoinneissa	
Kysymyspatteristo rakennettu hyvin	Auditoinnin kysymykset hyvät	
Kysymyksissä tärkeitä asioita		
Teemat käsittelivät olennaisia asioita	Teemat auditoinnissa hyvät	
Teemat olivat käytännönläheisiä		
Tiimipalavereissa käyty auditointeja läpi	Tiedonkulku auditointiin liittyen hyvää	
Muista yksiköistä löydettyjä havaintoja jalautettu omassa yksikössä		
Auditointitilaisuuten ei tullut keskeytyksiä	Auditointitilanne rauhallinen	
Koko auditointitilaisuus saatu olla rauhassa		
Palaute on annettu hyvin	Palautekeskustelu onnistunut	
Poikkeamat käsiteltiin rakentavasti		
Auditointi ollut positiivinen kokemus	Auditointiprosessi positiivinen	
Auditointiin osallistuminen tuonut ymmärrystä		

Pelkistykset	Alaluokka	Yläluokka
Joistakin alueista ollut hankala laatia kysymyksiä	Kysymysten asettelun haasteet	Auditoinnin haasteet
Kysymyksissä ollut paljon eroavaisuuksia		
Kysymysten tekemiseen tarvitsisi enemmän aikaa		
Auditoinnin aikana tuli useita keskeytyksiä	Tilojen vaikutus auditoinnin laatuun	
Ilmapiiiriin vaikuttaa se, onko auditointi etänä vai paikanpäällä		
Auditointiin ei ehditty valmistautua	Auditointiin varautumisen haasteet	
Työntekijä joutui lähtemään kesken auditoinnin työvuoroon		
Koulutusta auditoinnin suunnitteluun tarvitsisi enemmän	Koulutuksen haasteet	
Koulutus auditointiin ei ole ollut riittävää		
Tietoa pitäisi jakaa eri yksiköiden välillä enemmän	Tiedonkulun haasteet	
Auditoinnin tulokset eivät mene perille saakka		
Auditointipäivä oli väsyttävä	Auditointi koettu kuttavaksi	
Auditointitilaisuus oli todella intensiivinen		

### LIITE 3

Miten auditointeja voitaisiin tulevaisuudessa kehittää edelleen?

Pelkistyks	Alaluokka	Yläluokka
On tärkeää, että auditointitilaisuus saadaan pitää rauhassa	Auditointitilaisuuden rauhoittaminen	Kehittämisehdotuksia auditointitapahtumaan
Ei ole hyvä että auditointi tapahtuu keskellä työvuoroa		
Auditointiin kaivataan vuosittaista katselmusta	Yhteistyön lisääminen auditointiin liittyen	
Auditoijien palautekeskustelupäivä ehdotettu järjestettäväksi		
Yrityksen yhteinen kysymyspatteristo nopeuttaisi asioita	Auditointien yhtenäistäminen	
Yhteistyötä auditointien välillä haluttaisiin lisätä		
Auditoinnissa on tärkeää, että siellä vaihtuu osallistujat	Vaihtuvuus auditoinnissa	
On hyvä, mitä enemmän ihmiset auditoinnissa vaihtuu		