

Mirja Varonen

HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA  
LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄISISTÄ  
AUDITOINNEISTA YKSITYISESSÄ  
KOTIHOIDOSSA

Opinnäytetyö  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja

Kesäkuu 2010



**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences


## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	KOTIHOITO .....	2
2.1	Kotihoidon määrittelyä .....	2
2.2	Yksityinen kotihoito .....	4
2.3	Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy.....	4
3	LAADUNHALLINTA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA.....	5
3.1	Laadunhallinta Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä.....	6
3.2	ISO 9001 laatujärjestelmän mukaiset sisältövaatimukset.....	8
4	AUDITOINTI OSA LAADUNHALLINTAA .....	8
4.1	Sisäinen auditointi Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä.....	10
4.2	Ulkoinen auditointi Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä .....	11
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS .....	11
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	12
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	13
8	HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA AUDITOINNEISTA.....	15
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	18
	LÄHTEET:.....	20
	LIITTEET	

KUVAILEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b></p> <p>1.6.2010</p>	
<p><b>Tekijä(t)</b> Mirja Varonen</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Hoitotyön koulutusohjelma Sairaanhoidaja</p>	
<p><b>Nimeke</b> Henkilökunnan kokemuksia laatujärjestelmän sisäisistä auditoinneista yksityisessä kotihoidossa.</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata yksityisen yrityksen laatujärjestelmän sisäisiä auditointeja henkilöstön kokemana. Tutkimus antoi tietoa siitä, miten auditointikoulutus ja auditointiin valmistautuminen on koettu ja mitä kehitettävää niistä löytyi.</p> <p>Tutkimuksen lähestymistapa on sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen ja tutkimustyyppi on kuvaileva. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselylomake sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Tutkimuksen tulokset käsiteltiin Excel-ohjelmalla ja avoimet kysymykset sisällönanalyysia apuna käyttäen. Tutkimukseen osallistui koko Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilöstö, 9 työntekijää.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan kotihoitoa, laadunhallintaa ja laatujärjestelmän sisäistä ja ulkoista auditointia.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan henkilöstö ei tiennyt tarpeeksi sisäisestä auditoinnista etukäteen. Auditointikoulutukseen oli osallistunut seitsemän työntekijää, ja kuusi vastaajista piti sitä hyödyllisenä. Auditointikoulutus ei täysin vastannut tarkoitustaan; se koettiin liian teoreettisena. Sisäiset auditoinnit herättivät henkilökunnassa uteliaisuuden ja innostuksen lisäksi myös paljon epävarmuutta ja pelkoa. Suurin osa vastaajista koki, että sisäiseen auditointiin valmistauduttiin hyvin, mutta aikaa olisi pitänyt varata enemmän. Vastaajista seitsemän koki auditoinnin nostaneen yrityksen imagoa paljon, mutta omaa ammattiosaamista koettiin auditoinnin nostaneen vähemmän.</p> <p>Avoimien kysymysten tulokset kertovat sisäisen auditoinnin hyödyksi käytäntöjen yhdenmukaistumisen sekä seurantatiedon ja tilastoinnin tarkentumisen. Auditointi koettiin haastavana ja aikaa sekä taloudellisia resursseja vaativana. Käytännön kokemus auttoi ymmärtämään auditoinnin merkityksen paremmin.</p> <p>Tutkimusten tulokset antoivat hyödyllistä tietoa Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:lle koulutuksen merkityksestä auditointiprosessiin ja siihen miten sisäiseen auditointiin tulisi organisaatiossa valmistautua.</p>		
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b> kotihoito, laadunhallinta, sisäinen auditointi</p>		
<p><b>Sivumäärä</b></p> <p>20 s. + 11 liitesivua</p>	<p><b>Kieli</b></p> <p>suomi</p>	<p><b>URN</b></p>
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>		
<p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b></p> <p>Seija Puputti</p>	<p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b></p> <p>Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy</p>	

DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Date of the bachelor's thesis</p> <p>1.6.2010</p>
<p>Author(s) Mirja Varonen</p>	<p>Degree programme and option</p>
<p>Name of the bachelor's thesis Staff experiences of intra-organizational auditing of a quality system in a private home care business.</p>	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The purpose of this thesis was to define the intra-organizational auditing of a quality system used in a private home care business. This study offered information about how auditing, training, and the preparation for auditing were experienced among staff members in a homecare company. The study also revealed the needs for development in these three areas.</p> <p>This study was conducted through both qualitative and quantitative approaches. This is a descriptive study. The data was collected through a questionnaire. The questionnaire included both structured and open-ended questions. The structured responses were analyzed by the Excel-program, whereas the open-ended questions were analyzed through using content analysis. The research group consisted of the whole nursing staff of a business called Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy. The research group consisted of nine persons.</p> <p>The theoretical part of this thesis explores the terminology of home care and quality management. It also discusses the internal and external auditing of a quality system.</p> <p>The study results reveal that the staff members did not have enough information of the auditing beforehand. Seven members had attended training for the auditing, and six of them found it useful. The training for the auditing was found rather theoretical among the research group, and therefore the participants thought it did not fully serve its purpose. The intra-organizational auditing awoke feelings of uncertainty and fear in addition to feelings of interest and enthusiasm. Most of the staff members experienced the lack of time as a problem when conducting the auditing, although the preparation for it was well done according to their responses. Seven of the participants thought that the business image was improved through auditing. However, the auditing was not experienced to increase the professional competence of the participants.</p> <p>The results of the open-ended questions show that the advantage of the internal auditing was the congruity of the practices. Other advantages of the internal auditing were, according to the respondents, the focus of the follow-up information and keeping statistics. The auditing was experienced to be challenging, and time- and money consuming. The experience in practice helped the staff to realize the significance of the intra-organizational auditing better.</p> <p>The results of this study offer useful information for the Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy in terms of revealing the importance of training for the auditing process. The results also explore ideas on how an organization should prepare for internal auditing.</p>	

<b>Subject headings, (keywords)</b> Home care, quality system, intra-organizational auditing.		
<b>Pages</b> 20 p. + appendices 11p.	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Seija Puputti	<b>Bachelor's thesis assigned by</b>	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata yksityisen yrityksen laatujärjestelmän sisäisiä auditointeja henkilöstön kokemana. Tutkimus antaa tietoa henkilöstön valmistautumisesta sisäisiin auditointeihin ja koulutuksen merkityksestä tässä valmistautumisprosessissa.

Vanhustenhoidon laadun epäkohdat on nostettu vahvasti esille viime vuosien aikana valtakunnallisesti eduskuntaa ja hallitusta myöten. Valtakunnalliset suositukset laadunhallinnasta edellyttävät palvelua tuottavilta yrityksiltä luotettavaan tietoon perustuvaa toiminnan seurantaa, mittaamista sekä arviointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym.1999, 24.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallisissa suosituksissa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 1999) suositellaan ottamaan henkilöstö mukaan laadunhallinnan kehitystyöhön. Kehitystyössä huomioidaan yrityksen tulevaisuus ja taloudelliset haasteet. Laadunhallintaan sisältyy sisäinen auditointi, jolla tarkoitetaan organisaation omaa arviointia. Keski-karjalan Hoivapalvelut Oy on lähtenyt kehittämään yhdessä henkilöstön kanssa laadunhallintaa ISO 9001:2008:n mukaisesti. Tässä tutkimuksessa tutkitaan yrityksen laadunhallinnan sisäisiä auditointeja.

Tutkimuksen kohderyhmä on Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilökunta. Henkilökunta koostuu kahdeksasta lähi- ja perushoitajasta, sekä yhdestä sairaanhoitajasta. Osa henkilökunnasta on suorittanut auditointikoulutuksen. Tutkimuksen lähestymistapa on kvantitatiivinen sekä kvalitatiivinen ja tiedonkeruumenetelmänä oli kysely, jossa oli valinnaisia vaihtoehtoja ja avoimia kysymyksiä.

Olen valinnut opinnäytetyön aiheekseni sisäisen auditoinnin, koska halusin tutkia miten oman yritykseni, Keski-karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilökunta on kokenut sisäisen auditoinnin, miten koulutus on vastannut tarpeita ja miten sisäisiin auditointeihin voidaan valmistautua etukäteen. Tutkimuksen tulokset voidaan hyödyntää Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n toiminnassa.

## 2 KOTIHOITO

### 2.1 Kotihoidon määrittelyä

Suomen kunnissa kotipalvelutoiminta on alkanut 1950-luvulla, ja siitä se on laajentunut vanhusten avohuollon palveluiksi 1970-luvun aikana (Lappalainen & Turpeinen, 1998,11).

Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistäminen on luonut sosiaali- ja terveydenhuoltoon saumattomia palveluketjuja, jotka perustuvat asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaan aktiiviseen vaikuttamiseen itseään koskevassa päätöksenteossa. Yhdistämisen tavoitteena on ollut lisätä ammatti- ja organisaatorajat ylittävää yhteistyötä, ja hyvää tiedonsaantia palvelujen tuottajien kesken. (Laaksonen-Heikkilä & Lauri 1997; Syrjänen 1999, 35.)

Kotihoidon käsitteellä tarkoitetaan Paljärven ym. (2003) mukaan sellaisia kotiin annettavia sosiaali- ja terveystalveluja, jotka sisältävät sekä kotisairaanhoidon että kotipalvelun ja jotka kuuluvat kunnan lakisääteiseen vastuuseen järjestää.

Kotisairaanhoidon kehitettiin 1970-luvulla siihen muotoon, kuin se Suomessa tunnetaan kansanterveystalain tultua voimaan (Lappalainen & Turpeinen 1998, 119). Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan kotona, tai kotia vastaavissa olosuhteissa tapahtuvaa sairaanhoidon terveyskeskuksen säännöllisessä valvonnassa (Lehto ym. 2001, 111; Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 35). Kotisairaanhoidon voi olla pitkäaikaista tai tilapäistä esim. leikkauksen tai tapaturman jälkeen (Taipale ym. 2001, 132 - 133).

Kotisairaanhoidon pohjautuu kansanterveystalain (667/1972, § 14 ja §17) ja kotipalvelu sosiaalihuoltolain (710/82). Sosiaalihuoltolain (20.§) mukaan kotipalvelu käsittää asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon sekä muuhun jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista ja niissä avustamista kotona (Lehto ym. 2001, 132 ; Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, 35).

Ikäihmisten hoidon ja palvelun laatusuosituksen tavoitteena on ollut, että mahdollisimman moni voisi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja tutussa asumis- ja sosiaalisessa ympäristössään (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2001). Kotihoidon suurena haasteena onkin yhä huonokuntoisempien ja iäkkäämpien asiakkaiden hoito. Siihen tulisi sisältyä kuntoutus ja toimintakyvyn heikkenemisen ennaltaehkäisy. Hoito pitäisi rakentaa asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi, että voitaisiin estää ennenaikainen laitoshoidon tarve. Haasteena on myös henkilökunnan osaaminen ja sitoutuminen. (Finne-Soveri ym. 2007, 20.)

Laadukas kotihoito edistää kuntoutumista ja vastaa asiakkaan fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja kognitiivisiin kuntoutumisen tarpeisiin. Sillä tarkoitetaan asiakkaan omien jäljellä olevien voimavarojen käyttämisen tukemista jokapäiväisessä arjessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 27.)

Vanhustenhuollon tavoitteena on, että kodinhoitoapua annetaan kaikkina viikonpäivinä ja vanhus voisi asua mahdollisimman pitkään kotona (Taipale ym. 2001, 107). Häkkisen ja Holman (2004, 24) mukaan kotikäynnillä pyritään ehkäisemään vanhukseen toimintakykyyn elämisen laatuun haitallisesti liittyviä tekijöitä. Näitä voivat olla esim. väärä lääkitys, turvaton olo, ravinnon puutteellisuus, tiedon puute ja yksinäisyys. Toimintakyvyn heikentyminen lisää riskiä joutua ennenaikaiseen laitoshoidon. (Häkkinen & Holma 2004, 24.)

Finne-Soverin ym. (2007) mukaan kotihoito tulisi olla vanhuspalveluiden kulmakivi, ja iäkkäiden kotihoitopalveluja tulisi kehittää tukemaan yksilön tarpeita ja palvelemaan samalla myös kunnallista päätöksentekoa. (Finne-Soveri ym. 2007, 19.) Hyvin suunniteltu ja toteutettu kotihoito onkin asiakkaan tarpeista lähtevää työtä, johon osallistuvat hoivan, huolenpidon, kuntoutuksen, sosiaalityön ja lääketieteen ammattihenkilöt (Mäkinen ym. 1997, 32).

Kiteellä on sosiaalilautakunnan päätöksellä yhdistetty 1.1.2006 alkaen kotipalvelu ja kotisairaanhoidon kotihoidoksi.



## 2.2 Yksityinen kotihoito

Kettunen (2008) määrittelee yksityiset sosiaalipalvelut sosiaalialan toimialaraportissa, että ne koostuvat kahdesta pääryhmästä: majoituksen sisältävät sosiaalipalvelut sekä sosiaaliset avopalvelut, joihin kotipalvelu luokitellaan. Sosiaalipalvelujen tuottajat jaetaan kahteen tuottajatahoon, julkiseen ja yksityiseen sektoriin, eli yritykset, ammatinharjoittajat sekä järjestöt (yhdistykset, säätiöt ja muut ns. yleishyödylliset palveluntuottajat). (Kettunen 2008, 13.) Kotipalvelu tarkoittaa henkilökohtaiseen hoivan, huolenpidon ja muiden päivittäisten toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. (Kettunen 2008, 37). Vuonna 2008 sosiaalipalvelualan yrityksiä oli Suomessa lähes 3300 ja niissä henkilökuntaa 21 000 (Työ- ja Elinkeinoministeriö 2009, 2).

Kotisairaanhoidon yritystoimintaa säädellään tarkasti lainsäädännöllä. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) on uudistettu vuoden 2006 alussa (689/2005 ja 690/2005). Lain uudistamisen tarkoitus oli muun muassa parantaa tiedonsaantia yksityisesti annettavasta terveyden- ja sairaanhoidon palveluista valtakunnallisen rekisterin avulla. Lainsäädäntöä on täydennetty lisäksi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 1.1.2006 antamalla asetuksella, jossa määrätään mm. yksityisen palveluntuottajan toimilupahakemuksen sisällöstä sekä laadunvalvonnasta. Menestyneet yritykset ovatkin panostaneet laadun, henkilökunnan työmotivaation ja palveluprosessien kehittämiseen. (Ekroos & Partanen 2006, 40.)

## 2.3 Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy

Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy on Kiteellä toimiva kotihoito yritys. Kotihoidon työpisteitä on kaksi eli Laatokan veteraanitalot ja Peltolan vanhustentalot. Toimintajatuksena on antaa sosiaali- ja terveyspalveluja kotona asumisen tueksi vanhuksille ja toimintarajoitteisille (Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n toimintapolitiikka, 2009.)

Yritys on perustettu vuonna 2005, ja kahden yrittäjän lisäksi henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja ja seitsemän lähi- ja perushoitajaa. Yrityksellä on lääninhallituksen myöntämä lupa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen Keski-Karjalan alueella. Kiteen kaupunki ostaa kotihoidon palvelut Laatokan ja Peltolan vanhusten asumisalu-

eelle. Lisäksi Helli-liikelaitos on myöntänyt yritykselle palvelusetelituottajan toimintaluvan, ja omaishoitajat voivat ostaa yritykseltä haluamansa hoivapalvelun. Kotihoidon sisältyy asiakaslähtöinen perushoito kuntouttavalla työotteella sekä lääkehoidon toteutusta, seurantaa ja arviointia. Asiakkaita avustetaan myös asioinnissa, tukihakemusten täyttämässä ja tehdään yhteistyötä omaisten ja kaupungin kotihoidon tiimin kanssa.

### **3 LAADUNHALLINTA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA**

Laadunhallinnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallisissa suosituksissa toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden (standardien) saavuttamiseksi. Laadunhallinnan toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet, mutta päävastuu on johdolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 3.)

Laadunhallinta edellyttää luotettavaan tietoon perustuvaa toiminnan seuraamista, sen mittaamista sekä arviointia. Tiedolla on merkitystä tuottajaorganisaatiossa arvioinnin ja päätöksenteon pohjana sekä paikallisesti, alueellisesti että myös valtakunnallisesti. Tuottajaorganisaatio tarvitsee tietoa omiin tarpeisiinsa sekä ulospäin asiakkaille ja sidosryhmille. Näiltä palvelujen tuottaja saa vastaavasti tärkeää tietoa omaa toimintaansa varten. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 24.)

Laadunhallintajärjestelmän tavoitteena on osoittaa asiakkaille ja sidosryhmille, että yrityksellä on dokumentoitu järjestelmä, jonka mukaan toimitaan. Sen rakentaminen on organisaatiolle huomattavan suuri ponnistus sekä taloudellinen sijoitus, ja se pakottaa yrityksen systemaattisesti kehittämään toimintaansa. Sertifiointi osoittaa järjestelmän toimivuuden ja sen, että laatujärjestelmää todella käytetään yrityksessä. (Lecklin 2006, 315.)

Kytkemällä laadunhallinta osaksi organisaation strategiaa, varmistetaan, että koko organisaation laatutavoitteet ovat yhtenäisiä ja palvelevat organisaation tarpeita (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 28).

Olli Lecklinin mukaan laatukäsite tulkitaan eri tavoin riippuen siitä mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan. Laadulla voidaan ymmärtää asiakkaan tarpeiden täyttämistä mah-

dollisimman tehokkaalla tavalla yrityksen kannattavuuden huomioon ottaen. Asiakastytyväisyyteen ei pyritä hinnalla millä hyvänsä, vaan toiminnan on oltava myös kannattavaa. (Lecklin 2006, 18.)

Laatuun liittyy jatkuva parantaminen ja kehitysimpulsseja saadaan ulkopuolisesta maailmasta oman systemaattisen laadutyön lisäksi. Yhteiskunnan muutokset, kilpailutilanne ja markkinat asettavat laadulle aivan uusia vaatimuksia. (Lecklin 2006, 18.)

Työntekijän tulee olla mukana laadun kehittämisprosessissa alusta loppuun saakka.

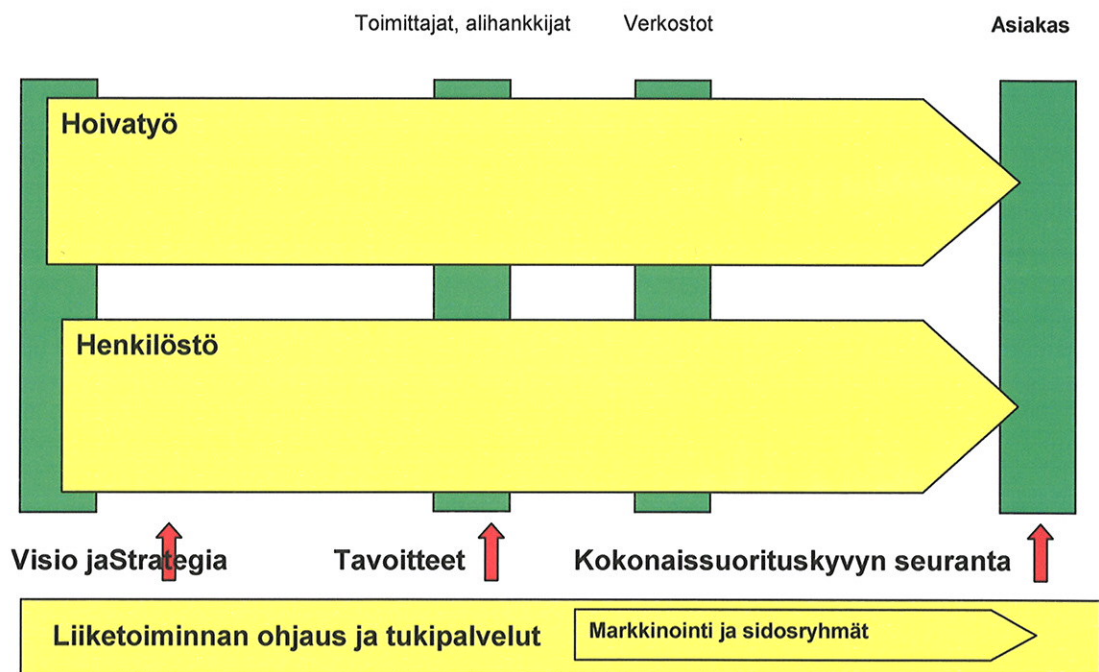
Työntekijän vastuun ja valtuuksien lisääminen kuuluvat kehitysprosessiin ja ongelmatilanteet pyritään ratkaisemaan työpaikalla välittömästi. (Lecklin 2006, 21.) Työntekijän vastuun lisäksi Tuomisto ja Lillrank (2000, 15) ovat tutkimuksissaan todenneet, että työntekijät kaipaavat osallistuvaa johtamista, tietoa yrityksen tavoitteista ja esmiesten odotuksista ja haluavat olla toteuttamassa organisaation tavoitteita.

### **3.1 Laadunhallinta Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä**

Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy on aloittanut laadun kehittämisen kevättälvella 2006 yhteisessä hoivayrittäjien verkostokoulutuksessa. Useat maakunnassa toimivat hoiva-alan yritykset halusivat kehittää toimintojaan ja sertifioida laatujärjestelmänsä. Tarkoituksena oli antaa koulutusta ja käynnistää yritysten yhteinen laatuprojekti. Yhteisillä koulutuksilla ja yhdessä laadituilla ohjeilla saatiin esim. vertaistukea sekä taloudellista säästöä yritysten kehittämistyöhön. Kehittämiskoulutuksiin ja konsultointiin yritykset ovat saaneet erilaisten kehittämishankkeiden kautta taloudellista tukea. Mukana verkostomaisessa työskentelyssä on ollut Pro Agrarian hallinnoima Hyvää Yhdessä -hanke. Rahoittajina ovat toimineet myös Pohjois-Karjalan Aikuisopiston hallinnoima Potkua Pienyrittäjille -hanke, Josekin ja Ketin Klinikka -hanke, sekä Työvoimatoimiston hallinnoima Virtaa Firmaan -hanke.

Yrittäjien koulutuksen jälkeen kehittämistyö aloitettiin Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilöstön kanssa määrittelemällä yhteiset arvot, visio ja strategia, jotka päivitetään kerran vuodessa. Sen jälkeen muodostettiin kolme ydinprosessia (kuvio 1), hoivatyön prosessi, henkilöstöprosessi ja markkinointi-sidosryhmäprosessi. Prosesseille määriteltiin tavoitteet ja vastuuhenkilöt. Jokaiseen prosessiin kuuluva toiminta käytiin tarkasti läpi yhdessä kehitysohjaajan kanssa ja kuvattiin konkreettiseksi tekemiseksi.

Hoivatyön prosessissa kuvataan, miten asiakas tulee hoidon piiriin, miten hoitosuunnitelma tehdään ja hoidon käytännön toteutus suoritetaan. Hoidon onnistumista arvioidaan toistuvasti sekä myös silloin, kun asiakas poistuu syystä tai toisesta hoidon piiristä. Henkilöstöprosessi määrittelee muun muassa, miten työntekijöitä rekrytoidaan yritykseen, miten perehdytys tapahtuu, kuka siitä vastaa ja kuka hoitaa sijaisjärjestelyt. Henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen koulutuksilla sekä kehityskeskustelut kuuluvat henkilöstöprosessiin. Markkinointi- ja sidosryhmäprosessissa määritellään markkinoinnin painopistealueet, vastuuhenkilö sekä sidosryhmien huomioiminen. (Kts. kuvio 1.)



**Kuvio Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n prosessikartta**

Keski-Karjalan Hoivapalvelun laadunhallintajärjestelmä sisältää seuraavat standardin ISO EN 9001/2008 vaatimat ohjeet. Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta ja arkistointi, sisäisen auditoinnin suunnitelma ja raportti sekä palvelun kehitysehdotukset ja korjaavat sekä ehkäisevät toimenpiteet.

Näiden lisäksi on luotu muita tarvittavia asiakirjoja, joilla varmistetaan organisaation tehokas prosessien suunnittelu, toteutus ja hallinta. Laatu järjestelmä on kuvattu sähköiseen Profile-käyttöjärjestelmään, johon on tunnuksat koko henkilökunnalla.

### **3.2 ISO 9001 laatujärjestelmän mukaiset sisältövaatimukset**

Laadunhallinta-järjestelmä ISO 9001:2008 on prosessimainen toimintamalli, jossa painotetaan laatuvaatimusten ymmärtämistä ja täyttämistä, prosessien suorituskyvyn ja vaikuttavuuden tuloksia sekä jatkuvaa parantamista objektiivisten mittausten avulla (Holma 2003).

ISO 9001 standardissa vaaditaan dokumentoitua, ylläpidettävää laadunhallintajärjestelmää ja ennen sertifikaatin myöntämistä organisaation toimintaa arvioidaan, ja näin varmistetaan, että laatujärjestelmässä kuvattuja menettelytapoja ja ohjeita noudatetaan. (Rautpalo 2008, 21.)

ISO 901:2008 laadunhallintajärjestelmän vaatimukset jaetaan viiteen kategoriaan eli yleiset vaatimukset, johdon vastuu, resurssien hallinta, tuotteen/palvelun toteutus sekä mittaus, analysointi ja parantaminen. Yrityksen johto on vastuussa laatuprojektin etenemisestä ja henkilöstön vastuuttamisesta laatujärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen. Mikäli avoimuus kuuluu organisaation laatupolitiikkaan, niin sille on asetettava tavoitteet, joita kaikki noudattavat. (Rautpalo 2008, 22.)

ISO 9001:2008 laatupolitiikkaan kuuluvat vaikuttavuuden arviointi ja järjestelmän kehittäminen sekä vastuu asiakastyytyväisyyden mittaamisesta. Organisaation on arvioitava osaamistaan, jaettava vastuuta henkilöstölle ja henkilökunnan kelpoisuutta ja pätevyyttä on lisättävä koulutuksin. (Lecklin 2006, 312.)

## **4 AUDITOINTI OSA LAADUNHALLINTAA**

Auditointi -käsite on peräisin englanninkielisestä audit -sanasta , jolla on alkuun tarkoitettu tilintarkastusta. Auditointi -käsitteen synonyymeja ovat assess ja evaluate. Junnilan (1997, 14 - 16) mukaan auditointi -käsite ei ole arviointi käsitteen synonyymi, siten kuin niitä on käytetty viime vuosina erilaisissa yhteyksissä terveydenhuollossa.

Auditoinnissa käytetään joskus etuliitettä, kuten kliininen auditointi (clinical audit) tai laatuauditointi. Auditointi voi olla sisäistä tai ulkoista auditointia toiminnasta ja toimintayksiköstä riippuen (Parviainen 1999, 55). Auditoinnissa on tarkoitus tuoda esille laatujärjestelmän kehittämiskohteet (Rautpalo 2008, 18).

Laatuauditoinilla tarkoitetaan järjestelmällistä arviointia siitä, toteutuvatko organisaation laatu-toiminnot suunnitelmien mukaisesti, ja ovatko ne tavoitteiden kannalta järkeviä ja täsmällisiä (Parviainen 1999, 55).

Laatujärjestelmän standardoinnin edellytyksenä ovat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, jotka suoritetaan organisaatiossa säännöllisin väliajoin. Lillrank (1998, 134) vertaa auditointeja auton huoltoon, jossa jo etukäteen korjataan havaitut viat ja puutteet. Samoin myös auditoinneissa, laatujärjestelmän puutteet on tarkoitus tuoda esille ja suosittelulla parannustoimenpiteitä (Lillrank 1998, 134).

Auditointi on tärkeä työväline yrityksen laadunkehittämissä (Lecklin 2006). Multimäki (2003) esittää kuitenkin väitteen, että laatujärjestelmä on usein mielletty vain sertifiointin saannin ehdoksi, jolla ei ole organisaatiossa tehokasta käyttöä. Tämä johtuu ohjaavan otteen puutteesta. Henkilöstöllä voi olla pelkoa menettelyohjeiden laatimisen ja vastuun jakamisen lisäävän omaa työtään, vaikka tavoite on juuri päinvastainen. (Multimäki 2003, 39 - 40.)

Valtakunnallisen laatusuosituksen mukaan ulkoista arviointia voi tehdä joko asiakas/ostaja tai riippumaton ulkopuolinen arvioija. Arviointikriteeristönä käytetään ostajan itsensä määrittelemää (esim. Kelan laatustandardia). Mikäli palvelun tuottaja haluaa osoittaa muille, että laatukriteeristö täyttyy, niin silloin pyydetään ulkopuolinen riippumaton arvioija. (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 30.)

Ulkoinen auditointi poikkeaa sisäisestä arvioinnista suorittajien osalta ja myös siinä suhteessa, että sillä pyritään saamaan laatusertifikaatti. Ulkoinen auditointi on sisäistä virallisempi ja se kannattasi aika ajoin tehdä ulkopuolisen näkemyksen saamiseksi, vaikka laadun sertifiointia ei olisi suunniteltu. (Lecklin 2006, 72 - 73.)

Ulkoinen arviointi suoritetaan suunnittelukokouksen aikataulun mukaisesti. Yrityksen toimintaan perehdytään käytännön toimintaa seuraamalla, ja samalla varmistetaan, että henkilöstö tuntee järjestelmän ja toimii sen mukaisesti. Mahdolliset poikkeamat kirjataan ja organisaation korjattua ne hyväksyttävästi, myönnetään yritykselle laatusertifikaatti. (Lecklin 2006, 31.)

#### **4.1 Sisäinen auditointi Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä**

Sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan organisaation omaa arviointia siitä, miten yritys käytännössä toimii, mitkä asiat toimivat hyvin ja missä on vielä kehitettävää. Tuloksia hyödynnetään johdon katselmuksessa. (Lecklin 2006, 72.) Sisäisessä auditoinnissa voidaan käyttää itse määriteltyjä ohjeistuksia tai olemassa olevaa kriteeristöä, esim. ISO 9001:2008 (Sosiaali- ja terveysministeriö ym. 1999, 3). Sisäisen auditoinnin vaikuttavuus näkyy laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisessä ja dokumentoinnissa sekä palveluiden näkyväksi tekemisessä henkilöstölle ja sidosryhmille.

Sisäisen auditoinnin koulutus järjestettiin yhdessä Pohjois-Karjalan hoiva-alan yritysten kanssa. Auditointikoulutukseen osallistui Keski-Karjalan Hoivapalvelusta kolmessa eri vaiheessa yhteensä neljä työntekijää sekä molemmat yrittäjät. Koulutus toteutettiin Pohjois-Karjalan Ammattikorkeakoulun atk-luokassa yhdessä muiden hoiva-alan toimijoiden kanssa. Koulutuksen alussa oli teoria osuus sisäisestä auditoinnista, ja sen jälkeen työskenneltiin atk-luokassa pienryhmissä jokainen oman yrityksen henkilökunnan kesken.

Kysymyksiä auditointisuunnitelmaa varten laadittiin auditointikoulutuksessa ja täydentäviä kysymyksiä tehtiin käytännön arvioinnin aikana lisää. Sisäiset auditoinnit suoritettiin siten, että kahden eri työpisteen työntekijät auditoivat toisen työpisteen toimintaa ennalta laaditun auditointisuunnitelman mukaan. Sisäinen auditointi suoritettiin normaalin työvuoron aikana arvioijan seurattessa lähihoitajan työskentelyä asiakkaiden luona. Arvioija kirjasi huomionsa muistiin ja kaikista poikkeamista raportoi- tiin myöhemmin yhteisessä arviointipalaverissa. Tulokset kirjattiin auditointiraporttiin. Poikkeamat kirjattiin ja valittiin vastuuhenkilö sekä päivämäärä, mihin mennessä poikkeama on korjattava ja käsiteltävä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Kehittämisehdotukset työtapoihin ja menetelmiin mietittiin yhdessä ja uusia ohjeistuksia luotiin tarpeen mukaan. Sunprofile Oy:n kehitysohjaaja oli mukana seuraamassa ja opastamassa sisäisen auditoinnin toteutusta yrityksen toisen sisäisen auditoinnin aikana.

#### **4.2 Ulkoinen auditointi Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä**

Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:ssä ulkoinen auditoija, joka oli Jari Hallsten Imatralta, suoritti auditoinnin elokuun 2009 aikana kahdessa osiossa. Ennen varsinaista arviointia oli alustava käynti, jonka tarkoituksena oli varmistaa yrityksen auditointi kelpoisuus. Ulkoinen auditoija antoi päivän päätteeksi raportin, mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota vielä ennen lopullista auditointia. Yrityksen johdolla oli aikaa n. viikko saattaa vaaditut asiat kohdalleen. Ulkoinen auditointi kesti koko päivän ja siinä olivat mukana yrittäjien lisäksi työvuorossa oleva henkilökunta. Ulkoisessa auditoinnissa ei tullut yhtään poikkeamaa, ja ISO 9001:2008 laatusertifikaatti myönnettiin yritykselle 14.9.2009.

Ulkoista arvioijaa ei yritys voi itse määrätä, vaan sen määrää organisaatio jonka kanssa on tehty auditointisopimus. Ulkoisessa auditoinnissa sisäisen auditoinnin suunnitelmat ja raportit tarkastettiin kohta kohdalta. Arvioija tutustui yrityksen toimintaan, tiloihin ja organisaatioon. Hoito- ja palvelussuunnitelmien päivitykset tarkastettiin, lääkehoitosuunnitelma käytiin huolellisesti läpi ja perehdytykseen ja henkilöstön hyvinvointiin liittyvät asiat tarkistettiin. Asiakas- ja sidosryhmäytyyväisyyskyselyn raportit käytiin läpi sekä yrityksen raportointikäytännöt. Ulkoisessa auditoinnissa painopiste oli johdon katselmuksella ja asiakas- ja sidosryhmäytyyväisyydellä. Yksi painoalueista oli myös henkilöstön valmius käyttää yhdessä laadittuja ohjeita sekä sähköistä Profile-käyttöjärjestelmää. Profile-käyttöjärjestelmässä on kaikki yrityksen tärkeimmät asiakirjat, tallenteet sekä ohjeistukset, joita henkilökunta voi käydä vapaasti lukemassa omilla tunnuksillaan. Vain esim. taloushallintoon liittyvät asiat ovat johtajiston tunnuksien takana.

## **5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS**



Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata yksityisen yrityksen laatujärjestelmän sisäisiä auditointeja henkilöstön kokemana. Tutkimus antaa tietoa henkilöstön valmistautumisesta sisäisiin auditointeihin ja koulutuksen merkityksestä tässä valmistautumisprosessissa.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämän tutkimuksen lähestymistapa on sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen, mutta pääpaino on kvantitatiivisessa lähestymistavassa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen yhteyksiä. Lähestymistavan taustalla on näkemys, että todellisuus rakentuu objektiivisista todettavissa tosiasioista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä aikaisemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset, aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely ja aineiston keruun suunnitelma, jossa havaintoaineisto sovelletaan määrälliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 1997, 131.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa sovelletaan strukturoituja kyselyjä, haastattelua tai havainnointia, ja mittareiden laatiminen ja testaus on tärkeää (Hirsjärvi ym. 2004, 182).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on puolestaan todellisen elämän kuvaaminen ja kohteen kuvaaminen kokonaisvaltaisesti. Siinä ei valita kohdejoukkoa satunnaisotoksen menetelmää käyttäen vaan tarkoituksenmukaisesti. Kvalitatiivisessä tutkimuksessa suositetaan aineiston hankinnassa sellaisia menetelmiä, joissa haastateltavien erilaiset näkökulmat ja sanoma pääsevät esille. (Hirsjärvi ym. 1997, 152 - 155.)

Opinnäytetyön tutkimustyyppi on kuvaileva, millä tarkoitetaan tutkimusta, joka antaa tarkkoja kuvauksia henkilöistä, tilanteista ja tapahtumista (Hirsjärvi ym. 2000, 128). Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kysely. Kysely on yksi survey-tutkimuksen menetelmistä, jossa aineisto kerätään standardoidusti ja koehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2000, 180.)

Kysely toteutettiin kyselylomakkeella. Heikkilän (1998) mukaan tutkimuksen teoria ohjaa kyselylomakkeen laadintaa. Kyselylomake voi sisältää sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehdot voivat olla valmiita, ja niistä vastaaja valitsee parhaiten kuvaavan. Lisäksi vaihtoehtojen tulee olla

toisensa poissulkevia. Kysymykset voivat olla myös asteikkoihin tai skaaloihin perustuvia. Tämän tutkimuksen kyselylomake sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kysymysten laadinta perustui aihealueen aikaisempiin tutkimuksiin ja olemassa olevaan tietoon. Myös Vilkan (2005) mukaan tutkijan tulee perehtyä ennen kyselylomakkeen tekemistä aihealueen aikaisempiin tutkimuksiin ja keskeisiin käsitteisiin sekä teoreettiseen tietoon. Tutkijan on hyvä tuntea kohderyhmä muuttaakseen teoreettiset käsitteet tutkittavalle ymmärrettävään muotoon. (Vilka 2005, 81.)

Kyselylomake esitettiin kahdella eri yrityksessä työskentelevällä lähihoitajalla, joiden mielestään kysymykset olivat selkeitä ja tutkimuksen aihetta kuvaavia.

Tutkimuksen kohderyhmän muodostavat Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilöstö. Tämä tutkimus on kokonaistutkimus, koska kyselylomakkeet lähetettiin yrityksen koko henkilöstölle ja kohderyhmä oli koko perusjoukko. Tutkimuksen tekijä jakoi kyselylomakkeet ja saatekirjeen (liite 2.) tutkimukseen osallistuville työpisteittäin. Kyselylomakkeeseen oli aikaa vastata useita päiviä, ja palautus tapahtui kirjekuussa yrityksen toimistolle.

Tutkimus tulokset analysoitiin strukturoitujen kysymysten osalta Exel-ohjelmaa soveltaen. Analysointi aloitettiin kokoamalla tutkimuksen määrälliset tulokset ja sen jälkeen niistä tehtiin Exel-ohjelmalla kuvioita, jotka havainnollistivat määrällisiä tuloksia. Kuviointi ovat hyvä keino havainnollistaa tuloksia. Sillä voidaan myös tiivistää tuloksia (Hirsjärvi ym. 1997, 244).

Avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysillä. Saadut vastaukset taulukoitiin allekkain kysymysjärjestyksessä (liite 3) ja analysoitiin eri luokkiin jotka yhdistettiin teemoittain. Sisällönanalyysin avulla saadaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4). Ryhmittelyvaiheessa tutkija yhdistää ne asiat pelkistetyistä ilmaisuista, jotka näyttävät kuuluvan yhteen (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5).

## **7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS**

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan validiteettiä ja reliabiliteettiä tutkimalla.

Validiteetti eli mittarin pätevyys riippuu siitä, mittaavatko mittarin osiot sitä, mitä niillä halutaan tutkia (Uusitalo 1995, 84). Reliabiliteetti puolestaan on kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, ja reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Esim. jos tutkija vaihtuu, saadaan täsmälleen sama mittaustulos. (Vilka, 2005, 161.)

Tutkimuksen mittarina toimi sitä varten laadittu kyselylomake (liite 2). Aiempien suomalaisten tutkimusten vähäisyys aiheesta alentaa hieman mittarin validiteettia, mutta avoimet kysymykset antoivat vastaajille mahdollisuuden tuoda esille omia näkemyksiään tutkittavasta asiasta. Aihe ja tutkimuskohde olivat tutkimuksen tekijälle tuttuja, koska kyse oli oman yrityksen sisäisistä auditoinneista. Kyselylomaketta mietittiin yhdessä ohjaavan opettajan kanssa. Tutkijan esimiesasema tutkittaviin nähden mietittiin tutkijaa ja ohjaavaa opettajaa, mutta uskon vastausten luotettavuuteen tästä huolimatta.

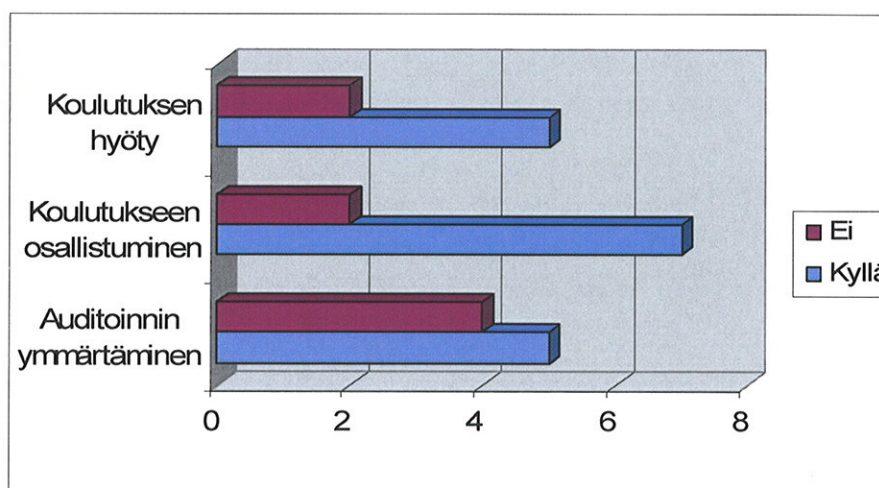
Kyselylomakkeen luotettavuutta lisää se, että kysymys esitetään jokaiselle täysin samassa muodossa, eikä äänenpainot tai sanamuodot pääse vaikuttamaan vastauksiin. Haastattelututkimuksessa on mahdollista, että näin voi käydä. (Valli 2001, 31.) Luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella, ja varsinkin laadullisessa tutkimuksessa tutkija selostaa tarkasti tutkimuksen toteuttamisen (Hirsjärvi ym. 1997, 217).

Tutkimusta tehtäessä on tärkeää kunnioittaa tutkittavan ihmisarvoa ja tutkittavalla on aina mahdollisuus päättää, haluaako osallistua tutkimukseen vai ei. (Hirsjärvi ym. 2007,25). Näin tapahtui tässäkin tutkimuksessa.

## 8 HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA AUDITOINNEISTA

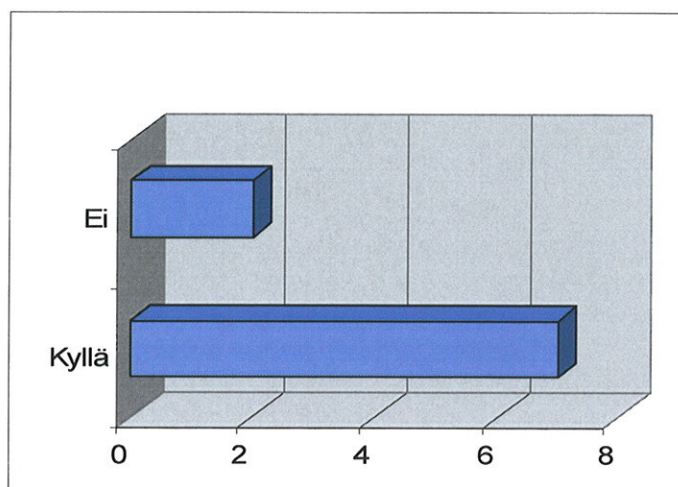
Koko Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy:n henkilöstö eli 9 osallistuivat tutkimukseen.

Lähes puolet kyselyyn vastanneista ei tiennyt tarpeeksi, mitä sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan. Suurin osa vastaajista (7) oli saanut koulutusta sisäiseen auditointiin. Viisi vastaajaa koki, että koulutus auttoi ymmärtämään paremmin sisäisen auditoinnin merkitystä. Kaksi koulutukseen osallistunutta vastaajaa puolestaan koki, ettei koulutus auttanut ymmärtämään sisäistä auditointia. Yhden vastaajan mielestä koulutuksen ja auditoinnin välinen aika oli liian pitkä, ja yhden vastaajan mielestä koulutus oli liian teoreettinen. Tietokoneen pelko ja uusien asioiden oppimisen vaikeus olivat kahden vastaajan kokemuksia auditointi koulutuksesta. Kaksi vastaajista olisi halunnut saada tietoa enemmän laadunhallinnasta ja tämän tiedon soveltamista käytäntöön. (Kuvio 2.)



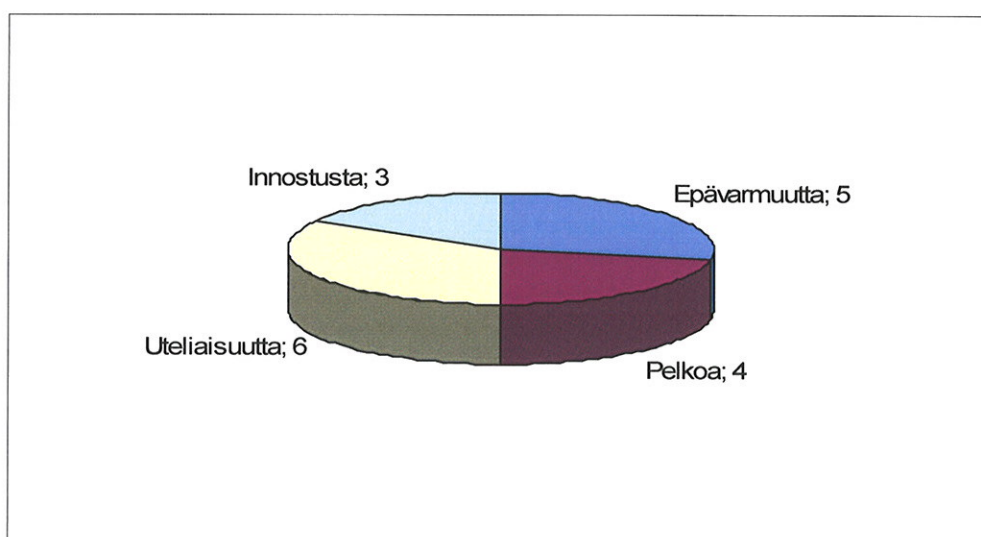
**KUVIO 2. Auditoinnin merkityksen ymmärtämien ja koulutukseen osallistumisen ja hyöty.**

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sisäiseen auditointiin valmistauduttiin huolellisesti. Vain vastaajista kaksi oli asiasta eri mieltä (Kuvio 3.)



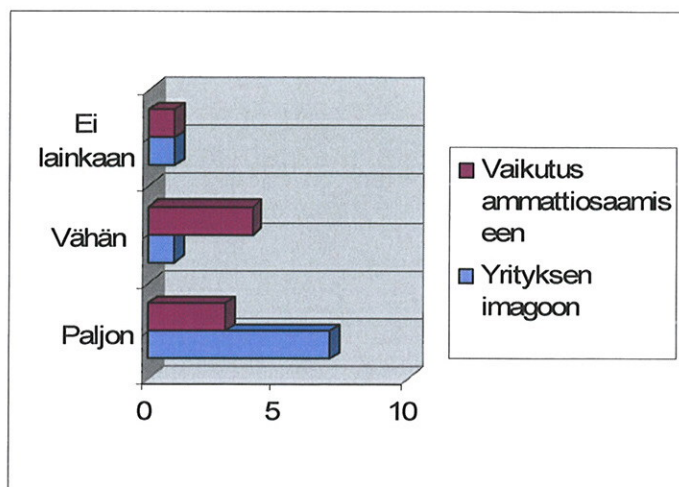
**KUVIO 3. Auditointiin valmistautuminen.**

Kuvio 4 havainnollistaa vastaajien etukäteistuntemuksia. Kolme vastaajista oli kokenut innostusta, kuusi uteliaisuutta, neljä pelkoa ja viisi epävarmuutta.



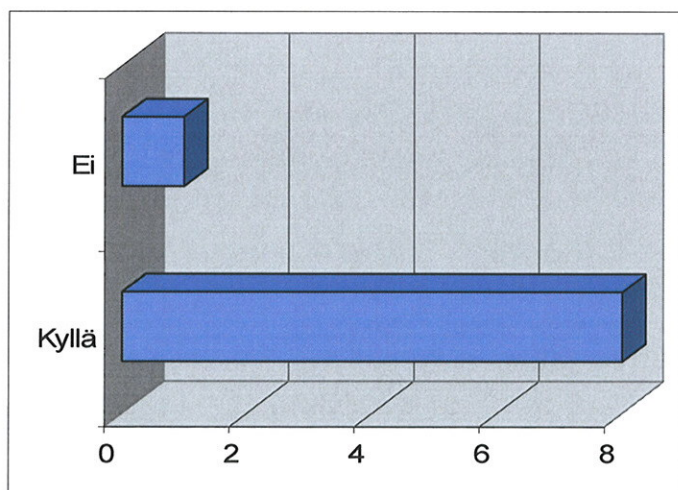
**KUVIO 4. Etukäteistuntemukset.**

Tutkimuksessa tiedusteltiin, kuinka paljon vastaajien mielestä sisäinen auditointi lisäsi yrityksen imagoa ja omaa ammattiosaamista. Vastaajista kaksi koki sisäisen auditoinnin lisänneen yrityksen imagoa paljon. Oman ammattiosaamisen koki puolet vastaajista lisääntyneen. Yhden vastaajan mielestä se ei lisännyt kumpaakaan. (Kuvio 5.)



**KUVIO 5. Auditoinnin vaikutus yrityksen imagoon ja omaan ammattiosaamiseen.**

Esimiesten sitoutuneisuudesta lähes kaikki vastaajat olivat yksimielisiä; vain yhden vastaajan mielestä sitoutuminen oli puolueellista ja keskittyi toiseen työpisteeseen (Kuvio 6).



**KUVIO 6. Esimiesten sitoutuneisuus.**

Vastaajien kokemus oli, että auditointi oli hyödyllistä ja haastavaa. Se selkiytti ja yhdenmukaisti käytäntöjä. Vaikka koulutus koettiin hyödylliseksi, oltiin sitä mieltä, että teoria painottui liikaa ja koulutuksesta suoriutuminen toi epävarmuutta. Auditointi lisäsi myös vastaajien mielestä stressiä, koska siitä oli suoriuduttava oman työn ohessa.

Vastaajilla ei ollut sisäisestä auditoinnista tarpeeksi tietoa; sanat sisäinen auditointi olisi pitänyt paremmin avata koulutuksessa. Auditointi -sana selkiytyi vasta käytännön kokemuksen kautta. Auditoinnin tiedettiin myös lisäävän taloudellisia kustannuksia yritykselle.

*” Vasta sitten kun työpisteessä (omassa) teimme auditointia, sana auditointi avautui konkreettisesti. ”*

*” Selkeytti ja yhdenmukaisti käytäntöjä eri työpisteissä. Asioita tilastoidaan ja tarkistetaan aina tietyn ajan puitteissa. ”*

*” Varata työaikaa enemmän, nyt tehtiin se mitä kerettiin työn ohella. ”*

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa henkilökunnan sisäisen auditoinnin kokeemisesta sekä auditointikoulutuksen merkityksestä. Tutkimuksen tulosten mukaan sisäisestä auditoinnista ei kaikilla ollut tarpeeksi tietoa, edes niillä, jotka olivat saaneet siihen koulutusta. Ennen ensimmäisiä koulutuksia auditointi -sanakin oli tuntematon. Suurin osa vastaajista oli osallistunut koulutukseen, mutta koulutukseen osallistuneistakaan eivät kaikki olleet saaneet vastaavaa hyötyä auditoinnin ymmärtämiseksi. Vasta käytännössä arvioiminen selkeytti auditoinnin merkityksen.

Suurin osa vastaajista oli siis osallistunut auditointikoulutukseen. Auditointikoulutuksen tarpeellisuus on aiempien tutkimusten mukaan kiistaton, (Lehikoinen & Scharin-Kallio 2000), mutta siinä näyttäisi olevan paljon kehitettävää, jotta se vastaisi henkilöstön tarpeita. Koulutus on ollut liian teoreettista, ja koska atk-aidot olivat osalla heikommalla, on jännitys konetta kohtaan vienyt kaiken huomion. Lisäksi koulutuksen ja auditoinnin välinen aika oli liian pitkä, ja koulutuksessa saadut tiedot olivat jo osittain unohtuneet.

Tässä tutkimuksessa tulokset kertoivat, että sisäinen auditointi oli herättänyt henkilöstössä jännitystä ja epävarmuutta, niin myös aikaisemmassa tutkimuksessa (Kokki & Vainikainen 2005). Tutkijan mielestä tuloksissa oli yllättävää, että myös koulutukseen osallistuneet kokivat yhtä paljon epävarmuutta ja pelkoa auditointeja kohtaan kuin ne,

jotka eivät koulutukseen osallistuneet. Kokemus oli jokaiselle ainutlaatuinen, eikä kellään ollut selkeää käsitystä siitä, miten sisäinen auditointi tulisi suorittaa.

Kyselyn tulokset olivat tutkijalle osittain ennestään tiedossa olevia ongelmia. Sisäiseen auditointiin valmistautumiseen olisi pitänyt varata enemmän aikaa ja suorittaa se käytännön työvuoroista erillisenä. Auditointi tapahtui normaalia työvuoroa seuraten, mutta arvioinnin suunnitteluun ja tulosten arviointiin varattu aika ei ollut riittävä henkilöstön mielestä.

Aikaisemman tutkimuksen mukaan esimiesten sitoutuminen oli hyvin tärkeä tekijä auditoinnin onnistumiselle (Rautpalo 2008), ja se olikin tässä yrityksessä vahvaa. Vastaaajista yksi oli sitä mieltä, että esimiesten sitoutuminen oli vahvempaa toisessa työpisteessä. Yrityksen imagoa suurin osa vastaajista koki sisäisen auditoinnin nostaneen, mutta omaa ammattiosaamista vain noin puolet vastaajista selkeästi.

Sisäistä auditointia ei vielä tarpeeksi osata peilata oman ammatti-identiteetin kannalta, eikä ehkä täysin ymmärretä oman työn arvioinnin nostavan omaa ammattiosaamista ja kehitystarpeiden esiin tuomista. Auditointi koetaan muutaman vastaajan mielestä välttämättömänä pahana, josta tulee ylimääräistä vaivaa ja kustannuksia työnantajalle. Muutama vastaajista oli ymmärtänyt kuitenkin auditoinnin tuomat haasteet positiivisena ja suuntaa antavana oman työn kehittämisessä.

Jatkotutkimuksena voisi olla, miten henkilöstö on kokenut ulkoisen auditoinnin. Jatkotutkimuksena voisi myös olla, miten sisäisen auditoinnin kokemukset ovat muuttaneet muutaman vuoden kuluttua, kun sisäisistä auditoinneista on tullut normaalia rutiinia ja koko henkilökunta on saanut tarpeeksi koulutusta auditointeihin. Koulutuksen kehittäminen voisi myös olla jatkotutkimuksen aiheena. Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut mielestäni haastavaa ja välillä vaikeaa, mutta mielenkiintoista ja hyödyllistä oman työni kannalta. Tuloksia sovelletaan käytäntöön välittömästi, kun yrityksessä alkaa seuraavien sisäisten auditointien suunnittelu.



**LÄHTEET:**

Finne-Soveri, H., Björgren, M., Vähäkangas, P. & Noro, A.(toim.) 2007. Kotihoidon asiakasrakenne ja hoidon laatu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Ekroos, V. & Partanen, I. 2006. Terveyspalvelut. Toimialaraportti ennakoi liiketoimintaympäristön muutoksia. Kauppa- ja teollisuusministeriö.

Heikkilä, T.1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Holma, T. 2001. Kirkasta ja uusita laadunhallinta - kehittävä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki:Suomen Kuntaliitto.

Häkkinen, H. & Holma, T. 2004. Ehkäisevä kotikäynti- tuki vanhuksen kotona selviytymiselle. Helsinki: Hakapaino.

Junnila, M. 1997. Terveystutkimus AB. Terveystutkimus AB.

Jyväskylän yliopisto.2010. WWW-julkaisu. <http://www.jyu.fi/econ/opohj/suormuo>  
Päivitystietoa ei ole. Luettu 31.3. 2010.

Kansanterveyslaki(667/1972.WWW-dokumentti  
[www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066.suomi](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066.suomi)Eipäivitystietoa. Luettu 23.5.2010

Kettunen, R. 2008. Sosiaalipalvelut. Toimialaraportti. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisusarja.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1, 3 - 11.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Laaksonen-Heikkilä, R. & Lauri, S. 1997. Moniammatillinen yhteistyö kotihoidossa. Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:18/1997. Turku.

Lappalainen, T: & Turpeinen, A. (toim.) 1998. Auttamistyö kotona. Tampere: Tammer-Paino Oy.

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

Lehto, J., Kananoja, A., Kokko, S. & Taipale, V. 2001. Sosiaali - ja terveydenhuolto. Helsinki: Werner Söderström Oy.

Multimäki, M., 2003. Standardin ISO 9001 soveltamismenetelmä. Vaasan Yliopisto. Väitöskirja

Muurinen, S. & Raatikainen, R. 2005. Asiakkaiden avun tarpeen ja auttamisen vastavuus kotihoidossa. Gerontologia 1, 13.

Mäkinen, E. (toim.), Niinistö, L., Salminen, P. & Karjalainen, P. 1997. Kotihoito. Porvoo: Werner Söderström Oy.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Ympäristöministeriö.

Sosiaalihuoltolaki(710/82)WWW-dokumentti.

[www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710·suomi](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710·suomi) Ei päivitystietoja. Luettu 3.6.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus.

Paljärvi, S., Rissanen, S., & Sinkkonen, S. 2003. Kotihoidon sisältö ja laatu vanhusasiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvioimana. *Gerontologia* 2/2003, 85 – 97.

Parvianen, T. & Päivärinta, E. 1998. Palvelurakenteen muutokset ja vanhusväestön tarpeet. Teoksessa Parviainen, T. (toim.) *Näkökulmia vanhusten hoitotyöhön*. Tampere: Tammer-Paino Oy, 163.

Rautpalo, P. 2008. Palveluyrityksen laadunhallinta. Case: Anticimex Oy Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Pro gradu.

Taipale, V., Lehto, J., Mäkelä, M., Kokko, S., Kling, T. & Viialainen, R. (toim.) 2001. *Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet*. Helsinki: Werner Söderström Oy.

Tuomisto, C. & Lillrank, P. 2000. (toim.) *Laatukäsitykset suomalaisissa yrityksissä. Kauppa - ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja*. Teknologiasasto.

Valli, R. 2001. *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2005. *Tutki ja kehitä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITE 1. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Tutkimus	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimustulokset:
<p>Terveystenhoito henkilöstön kokemuksia auditointiprosessista työn kehittämiseksi.</p> <p>Lehikoinen Teija ja Scharin-Kallio Anneli Opinnäytetyö 2000</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata henkilökunnan kokemuksia auditointiprosessista sekä siitä saatua hyötyä omaan ja työyhteisön toimintaan.</p>	<p>Kehittämistyöhön osallistuttiin aktiivisesti, mutta henkilökunta kaipasi enemmän tietoa ja koulutusta auditointimenetelmistä. Negatiivisimpänä koettiin ajan puute, työtehtävistä irrottautuminen kehittämistyöhön koettiin vaikeana.</p>
<p>Röntgenhoitajien kokemuksia kliinisestä auditoinnista.</p> <p>Kokki Ella ja Vainikainen Riina Opinnäytetyö 2005</p>	<p>Opinnäytetön tarkoituksena oli kerätä kokemuksia ja ajatuksia, joita heräsi auditoidun yksikön henkilökunnalle, että näitä kokemuksia olisi mahdollista hyödyntää myöhemmissä auditoinneissa.</p>	<p>Hoitajien kokemukset auditoinneista olivat pääosin positiivisia ja työtä tukevia ja sen koettiin edistävän työtä ja ammatti-identiteettiä. Auditointi tilannetta myös jännitettiin etukäteen paljon.</p>
<p>Vanhusten kotihoito palvelujen laatu. Suomessa tehtyjen tutkimusten analysointia.</p> <p>Makkonen Jonna ja Mikkonen Pia Opinnäytetyö 2007</p>	<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ja tuoda esille vanhusten kotihoitopalvelujen laatua Suomessa tehtyjen tutkimusten perusteella.</p>	<p>Toimintakyvyn heikentyminen vanhuksilla ei vaikuttanut siihen että, suotuisa asuinympäristö ja tunne kuulumisesta ympäristöön, lisäsi elämään tyytyväisyyttä. Lähipalveluiden käyttö oli ongelmallista vanhuksille liikkumisen vuoksi. Vanhukset olivat pääosin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin sekä hoitajien ammattiosaamiseen ja vuorovaikutustaitoihin. Kiire ja hoitajien vaihtuvuus koettiin hoidon laatua huonontavana tekijänä.</p>
<p>Teknillisen korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi.</p> <p>Karppanen Erkki, Kiiskinen Nadja, Holm Kari, Saxen Henrik, Seppälä Hannele, Stähle Pirjo, Okkonen Timo, Uusi-Rauva Erkki</p>	<p>Tavoitteena oli arvioida, miten korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä toimii laadunhallinnan ja kehittämisen välineenä. Tosena tavoitteena oli arvioida laadunvarmistusjärjestelmää suhteessa auditointikriteereihin, tuoda</p>	<p>Teknillisen korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmässä on oleellisia puutteita suhteessa auditointikriteereihin. Laatujärjestelmän kehittäminen edellyttää korkeakoulun toimenpiteitä sekä uusinta-auditoinnin.</p>

<p>Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 1:2008</p>	<p>esiin vahvuuksia, hyviä käytänteitä ja kehittämissuosituksia. Lisäksi tehdä päätös, läpäiseekö korkeakoulu auditoinnin vai vaatiiko uusinta-auditoinnin.</p>	
<p>Palveluyrityksen laadunhallinta Case: Anticimex Oy  Rautpalo Pirita, Helsingin yliopisto, MMTDK Taloustieteen laitos 2008</p>	<p>Työn tarkoituksena oli selvittää, mitä hyötyä laatu järjestelmän luominen ja sertifiointi tutkimusten mukaan yritykselle tuottaa. Tarkoituksena oli myös selvittää syitä, miksi laadunhallintatyö voi jäädä tehottomaksi ja miten ongelman voi välttää.</p>	<p>Tuloksissa huomattiin, että johdon sitoutumisella laatu työhön oli erittäin suuri merkitys onnistumisen suhteen. Vastuun hajauttaminen ja resurssien riittäminen laadunhallintaan koettiin hyvin tärkeänä ja mahdollistavana sertifiointin saamiselle.</p>

## LIITE 2. Avointen kysymysten vastaukset

<p>1. <i>"Tiesin että asia liittyy laadun tarkintaan muuta en tiennyt".</i></p> <p><i>"Käytännön työhön soveltaen, vaikka demonstroiden."</i></p>	<p>-tieto ei avautunut -tietoa vähän -liittyy jotenkin laatuun</p> <p>- käytännön kokemukseen soveltaen.</p>	<p>- sisäisestä auditoinnista lisää tietoa</p> <p>-käytännön merkitys</p>	<p><b>Tiedon puute</b></p> <p><b>Käytännön kokemus</b></p>
<p>2. <i>" Kyllä ja en halua. Varmaan käytävä koulutus, mutta kun on niin huono uusissa asioissa."</i></p>	<p>-kyllä ja ei - uusien asioiden oppimisvaikeus</p>	<p>- epävarmuus -uusien asioiden oppiminen huonoa</p>	<p><b>Epävarmuus uusiin asioihin</b></p>
<p>3. <i>" Koulutuksen ja käytännön välinen aika oli liian pitkä, kaikki oli unohtunut."</i></p> <p><i>"Koulutus ei mielestäni vastannut odotuksia : tietokonepeikko, liian teoreettinen."</i></p>	<p>- liian pitkä väli koulutuksen ja auditoinnin välillä</p> <p>- tietokoneen pelko - liikaa teoriaan keskittynyt koulutus</p>	<p>- käytäntöön soveltaminen koulutuksessa - koulutuksen ja auditoinnin välinen aika</p>	<p><b>Käytännön kokemus</b></p>
<p>4. <i>"Varata työaikaa enemmän, nyt tehtiin se mitä kerettiin työn ohella."</i></p>	<p>- aikaa ei ollut riittävästi käytössä auditointiin - työn ohella auditointi</p>	<p>-riittävän ajan varraaminen auditointiin</p>	<p><b>Aikaa tarpeeksi auditointiin</b></p>
<p>8.. <i>"Sitoutuminen omaan työpisteeseen, eli Laatokan auditoinnin toteutukseen oli huomattavasti suurempaa."</i></p>	<p>- omaan yksikköön sitoutuminen rajoitti</p>	<p>- sitoutuminen omaan yksikköön</p>	<p><b>Omaan yksikköön sitoutuminen</b></p>

<p>9. "Sanat sisäinen auditointi olisi pitänyt avata paremmin"</p> <p>"Vasta sitten kun työpisteessä (omassa) teimme auditointia , sana auditointi avautui konkreettisesti."</p> <p>"Yrittäjille lisää taloudellisia kustannuksia ja henkilökunnalle "stressiä" jaksaa työn ohessa suoriutua tehtävästä."</p> <p>"Hyödyllinen, asiat selvisi , jos jaksoi kuunnella kouluttajaa."</p> <p>"Se oli haasteellista, siinä sai tietoa työpaikan laatujärjestelmästä, sekä tietoa mihin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota hyvän tuloksen suhteen."</p> <p>"Selkeytti ja yhdenmukaisti käytäntöjä eri työpisteissä. Asioita tilastoidaan ja tarkistetaan aina tietyn ajan puitteissa."</p> <p>"En tiedä tai muista enää."</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- auditointi sanan selkeämpi avaaminen</li> <li>- konkreettinen tekeminen auttoi auditointi sanan ymmärtämisessä</li> <li>- lisää kustannuksia</li> <li>- lisää stressiä kun työn ohella suoritettava auditointi</li> <li>- hyödyllisyys</li> <li>- asiat selvisi jos jaksoi paneutua</li> <li>-auditointi haasteellista</li> <li>-sai tietoa laatujärjestelmästä</li> <li>-mihin kiinnittää huomiota</li> <li>- yhdenmukaisti</li> <li>- selkeytti ja yhdenmukaisti</li> <li>- tilastojen merkitys</li> <li>- asioiden tarkistus</li> <li>- ei muista asiaa enää</li> </ul>	<p>auditointi sanan selkeämpi avaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- käytännön kokemus auttoi</li> <li>- työn ohella tehty auditointi lisää stressiä</li> <li>- kustannukset</li> <li>-hyöty koulutuksesta</li> <li>- paneutuminen auttoi</li> <li>- haasteellinen</li> <li>-sai tietoa</li> <li>- seurantatietoa</li> <li>- yhdenmukaistaminen</li> <li>- tilastointi</li> <li>- tietoa vähän</li> </ul>	<p><b>Auditointi sanan avaaminen</b></p> <p><b>Taloudellinen merkitys</b></p> <p><b>Hyöty koulutuksesta</b></p> <p><b>Seurantatieto</b></p> <p><b>Käytäntöjen yhdenmukaisuus</b></p> <p><b>Yhdenmukaisuus ja tilastointi</b></p>
---	---	---	--

--	--	--	--



### LIITE 3. Kyselylomake

#### **HYVÄ KOTIHOIDON TYÖNTEKIJÄ**

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun sairaanhoitaja opiskelija Savonlinnan kampukselta ja teen opinnäytetyönäni ”**Henkilökunnan kokemuksia sisäisistä auditoinneista yksityisessä kotihoidossa**”

Toimeksiantaja on Keski-Karjalan Hoivapalvelut Oy ja kohderyhmä tutkimukselleni on yrityksen koko henkilökunta.

Vastausten perusteella yritys voi kehittää valmistautumistaan sisäisiin auditointeihin ja suunnitella koulutuksen tarpeellisuutta.

Kyselylomakkeessa on 10 kysymystä, joihin voit vastata rastittamalla oman kokemuksesi mukaisen vaihtoehdon. Avoimiin kysymyksiin voit vapaasti kirjoittaa näkemyksiäsi, sekä kokemuksia kiyseysestä asiasta.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja saadut vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Ole hyvä ja palauta vastauksesi Laatokantien tai Kellonsoittajantien toimistolle 5.5.2010 mennessä.

Lisätietoja kysymyslomakkeen täyttämisestä voit kysyä allekirjoittaneelta puhelimella tai sähköpostilla.

**KIITOS OSALLISTUMISESTASI TUTKIMUKSEEN, MIELIPITEESI ON ERITTÄIN TÄRKEÄ JA MERKITYKSELLINEN!**

Kiteellä 28.4.2010

Mirja Varonen

puh: 050 5435673e.mail: mirja.varonen@luukku.com

**Ole hyvä ja ympyröi mielestäsi oikea vaihtoehto.**

1. Oliko sinulla ennen sisäistä auditointia mielestäsi tarpeeksi tietoa siitä, mitä sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan?

Kyllä Ei

Mikäli vastasit ei, mistä olisit halunnut tietää enemmän?

---

2. Oletko saanut koulutusta sisäiseen auditointiin?

Kyllä En

Mikäli vastasit en, haluatko päästä koulutukseen?

Kyllä En

Ellet halua, ole hyvä ja kerro lyhyesti miksi et halua?

---

3. Mikäli osallistuit koulutukseen, autoiko koulutus sinua ymmärtämään paremmin sisäisen auditoinnin merkityksen?

Kyllä Ei

Mikäli vastasit ei, niin mitä kehitettävää mielestäsi koulutuksessa on?

---

4. Valmistauduttiinko mielestäsi yrityksessä sisäiseen auditointiin huolellisesti?

Kyllä Ei

Mikäli vastasit ei, mikä olisi pitänyt tehdä mielestäsi paremmin?

---

5. Herättikö sisäinen auditointi sinussa etukäteen seuraavia tunteita?  
Voit ympyröidä useamman vaihtoehdon.

Epävarmuutta

Pelkoa

Uteliaisuutta

Innostusta

6. Lisäsikö sisäinen auditointi mielestäsi yrityksen imagoa?

Paljon

Vähän

Ei lainkaan

7. Lisäsikö sisäinen auditointi omaa ammatti osaamistasi?

Paljon

Vähän

Ei lainkaan

8. Olivatko esimiehet mielestäsi sitoutuneita sisäisen auditoinnin toteutukseen?

Kyllä Ei

Mikäli vastasit ei, voit lyhyesti kuvata millaista tukea esimiehiltä toivoit?

---

9. Mitä muuta haluaisit sanoa sisäisen auditoinnin kokemuksesta?

---

---