



**Sini Svanberg**

**Emmi Takala**

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeatutkinto

Sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyö, 2020

# **SOSIAALI – JA TERVEYSALOJEN YRITYSTEN EETTISYYS JA KANNATTAVUUS**

---

## TIIVISTELMÄ

Sini Svanberg ja Emmi Takala

Sosiaali- ja terveysalojen yritysten eettisyys ja kannattavuus

90 sivua, 2 liitettä

Marraskuu, 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto

Sosionomi (YAMK)

Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Tässä opinnäytetyössä tutkimme sosiaali- ja terveysalojen yritysten eettisyyttä ja kannattavuutta. Tavoitteena saada tietoa voivatko sosiaali- ja terveysalojen yritykset olla sekä eettisiä että kannattavia. Opinnäytetyön tutkimuksen taustalla oli SotePeda 24/7 hanke, joka tutkii sosiaali- ja terveysalojen eettisyyttä.

Toteutimme opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena, menetelmänä puolistrukturoidut haastattelut ja valmiit aineistot. Tutkimuksessamme on neljä erilaista sosiaali- ja terveysalan yritystä, jotka ovat kaikki osakeyhtiöitä. Haastattelimme kolmen yrityksen johtajaa tai esihenkilöä ja käytimme valmiita aineistoja yhden yrityksen osalta. Tutkimusyrittysten oletettiin olevan 1. eettinen ja kannattava, 2. eettinen ja kannattamaton, 3. epäeettinen ja kannattava sekä 4. epäeettinen ja kannattamaton. Aineiston analyysin toteutimme teoriaohjaavana analyysinä.

Opinnäytetyön tulosten mukaan eettisestä yritystoiminnasta nousi esille asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, yrityskulttuuri ja työhyvinvointi. Kannattavassa toiminnassa esiin tulleita asioita olivat tuloksellisuus, vastuut ja velvollisuudet, verkostot, sekä asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyt. Yrityskulttuurin toteutuminen käytännössä ja työhyvinvoinnin merkitys tulivat esille haastattelun vastauksista enemmän kuin osasimme odottaa.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksista voimme päätellä, että sosiaali- ja terveysalan yritykset voivat olla eettisiä ja kannattavia, mutta se ei ole itsestään selvyyttä. Eettinen toiminta edellyttää hyvää johtamista, eettisen yrityskulttuurin luomista ja sen mukaisesti toimimista, asiakaslähtöistä työtä, lakien ja säädösten noudattamista, sekä työhyvinvoinnin ylläpitämistä. Yritystoiminnan kannattavuuteen vaikuttavat hyvä johtaminen, verkostojen ylläpitäminen, sekä vastuiden ja velvollisuuksien hoitaminen. Tutkimuksen perusteella voimme todeta, että jos eettisyys ei toteudu, niin kannattavuus kärsii, ja toisinpäin. Työntekijöiden hyvinvointi nähtiin merkittävänä tekijänä yrityksen kannattavuuden näkökulmasta. Työhyvinvoinnin ylläpitämisellä koettiin olevan positiivista vaikutusta asiakastyöhön, joka vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen.

Asiasanat: sosiaali- ja terveysala, eettisyys, kannattavuus

## ABSTRACT

Sini Svanberg and Emmi Takala  
Social- And Healthcare Enterprises' Ethics And Profitability  
90 pages and 2 appendices  
November, 2020  
Master's Degree in Social Services and Health Care  
Master of Social Services

This study examines the ethics and profitability of companies within Social Services and Healthcare sector. The objective of this study was to establish whether social and healthcare companies can be both ethical and profitable. The research was based on the SotePeda 24/7 project that studies ethics in the social and healthcare industry.

The research methodology for this qualitative study consists of semi-structured interviews and secondary data. Directors or managers of three companies were interviewed and for one company a secondary dataset was used. The sample contains four limited liability companies within Social Services and Healthcare sector. The sample companies were assumed to be 1. ethical and profitable, 2. ethical and unprofitable, 3. unethical and profitable and 4. unethical and unprofitable. The data analysis was conducted as abductive data analysis.

According to the research findings, ethical practice in these companies is characterised by the client's right to self-determination, personalised approach, corporate culture and well-being at work. Profitability is attributed to performance, roles and responsibilities, network, and surveys for customer satisfaction and employee well-being. The importance of a strong organisational culture and well-being at work was emphasized in the responses.

The results suggest that Social Services and Healthcare companies can be both ethical and profitable, but it is not a self-evident conclusion. Ethical practice requires good leadership, creating and sustaining an ethical corporate culture, client-centric approach, compliance with laws and regulations and promotion of employee wellbeing. Profitability is increased by good leadership, network management and carrying out responsibilities. The findings indicate that the less ethical the practices, the less profitable the company is and vice versa. Employee well-being is considered a significant factor affecting profitability through a positive impact on customer relations.

Keywords: social services, healthcare, ethics, profitability

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 TARKOITUS JA TAVOITE .....	6
3 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN YRITYSTOIMINTA .....	7
3.1 Yhteiskunnallinen yritys.....	9
3.2 Sosiaali- ja terveysalan yrityksen kannattavuus .....	11
3.3 Johtaminen sosiaali- ja terveysalalla .....	13
3.4 Työhyvinvointi .....	17
3.5 Yrityskulttuuri .....	18
3.6 Yritysten yhteiskuntavastuu .....	19
4 EETTISYYS .....	22
4.1 Etiikan merkitys sosiaali- ja terveysalalla .....	23
4.2 Yrittäjän eettisyys.....	26
4.3 Eettinen johtaminen.....	30
4.4 Ammattieettisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa.....	32
4.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	35
4.6 Eettisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveysalalla.....	36
5 LAADULLINEN TUTKIMUS .....	39
5.1 Haastattelu .....	41
5.2 Dilemmat .....	45
5.3 Valmiit aineistot .....	46
6 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	48
7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	52
7.1 Tiedonhaku.....	53
7.2 Aineiston analyysi .....	55
8 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN YRITYSTEN EETTISYYS.....	58
8.1 Yritysten esittely.....	58
8.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	60
8.3 Asiakkaan yksilöllisyys .....	61

8.4 Yrityskulttuuri .....	62
8.5 Työyhteisön työhyvinvointi.....	64
9 SOSIAALI- JA TERVEYSALOJEN YRITYSTEN KANNATTAVUUS .....	68
9.1 Yritystoiminnan tuloksellisuus.....	68
9.2 Yritysten vastuut ja velvollisuudet .....	69
9.3 Yritysten ja asiakkaiden verkostot.....	71
9.4 Asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyt.....	72
10 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	74
11 POHDINTA.....	80
LÄHTEET .....	85
LIITE 1. Haastattelukysymykset – ja dilemmat .....	91
LIITE 2. Luokittelu .....	94

# 1 JOHDANTO

Viime vuosina mediassa on kirjoitettu paljon sosiaali- ja terveysalan yrityksistä negatiiviseen sävyyn. Yhteiskunnallisessa keskustelussa yrityksiä on kritisoitu esimerkiksi suuren taloudellisen hyödyn tavoittelemisesta sekä hoitajamitoitusten laiminlyönneistä. Opinnäytetyössä selvitimme, voiko sosiaali- ja terveysalan yritys olla sekä eettinen että kannattava. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä rahan merkitys liike-elämässä on suuri, mutta sen ei tulisi vaikuttaa hoidon laatuun ja eettisyyteen heikentävästi. Yritysten voitontavoittelu ei saisi mennä laadukkaan asiakastyön edelle. Pystyvätkö tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan yritykset enää kilpailemaan hyvällä laadulla, vai ratkaiseeko raha kaiken?

Opinnäytetyössämme tutkimme neljää erilaista sosiaali- ja terveysalan yritystä. Halusimme saada kattavan otannan erilaisista yrityksistä. Yritysten valintakriteerit olivat seuraavat: 1. eettinen ja kannattava yritys, 2. eettinen ja kannattamaton yritys, 3. epäeettinen, mutta kannattava yritys sekä 4. epäeettinen ja kannattamaton yritys. Kvalitatiivisina tutkimusmenetelminä olivat puolistrukturoitu haastattelu sekä valmiit aineistot.

Eettisyys on arka asia puhuttaessa yrittämisestä ja rahasta – varsinkin sosiaali- ja terveysalalla. Aihe voi herättää hyvinkin suuria tuntemuksia, sillä keskustelu rahasta ja sen merkityksestä voi olla haastavaa (Kuvaja 2010, 13). Helposti ajatellaan, että ihmisten pahoinvoinnilla ei saa tehdä rahallista voittoa, mutta usein kuitenkin unohdetaan, ettei yrityksen liikevaihto kerro koko totuutta tuloksellisuudesta. Halusimme tutkia aihetta yrittäjien ja esihenkilöiden omasta kokemuksesta ja näkemyksestä, joten valitsimme tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun. Koimme pääsevämme kyseisellä menetelmällä lähemmäksi tutkittavia kuin esimerkiksi anonyymilla lomakkeella. Tämä toi rikkauden aineistomme sisältöön, vaikka harkinnanvarainen otanta ei ollut kovin suuri.

Yhä useammin kuluttajan päätöksen takana on ajatus eettisyydestä, joka voi vaikuttaa ihmisten valintoihin (Viljanen, Juuti & Lämsä 2017, 29). Palvelujen käyttäjät ovat yhä valveutuneempia ja tarkempia palvelujen saatavuudesta ja laadusta

sekä yritysten arvoista. Ihmiset haluavat käyttää sellaisten yritysten palveluja, joiden arvomaailma sopii heille (Aaltonen & Junkkari 2003, 31; Kuvaja 2010, 107; Viitala & Jylhä 2013, 48). Tämä luo muutospainetta yrityksille ja yritysten arvot sekä läpinäkyvyys tulevat olemaan yhä tärkeämmässä asemassa, jos ne aikovat pärjätä markkinoilla. Yhteiskunnallisia yrityksiä pidetään eettisinä, sillä niiden toiminta on avointa eikä voittojen maksimointi ole tärkeintä.

Tutkimusraporttimme sisältää teoreettisen viitekehyksen, eli keskeisten käsitteiden kuvaamisen, tutkimusprosessin kuvauksen, tutkimustulokset sekä johtopäätökset ja pohdinnan. Keskeisiä käsitteitä on paljon, sillä eettisyys ja kannattavuus ovat käsitteinä laajoja ja niitä tulee tarkastella useasta eri näkökulmasta.

## 2 TARKOITUS JA TAVOITE

Haluamme sosiaalialan ammattilaisina ja ylemmän ammattikorkeakouluopiskelijoina tutkia eettistä yrittäjyyttä, yrityksen kannattavuutta sekä niiden välistä suhdetta ja merkitystä yritystoiminnalle. Mielenkiinto opinnäytetyön tutkimukseen heräsi molempien kiinnostuksesta yrittäjyyteen, Emmi on ollut sosiaalialanyrittäjä seitsemän vuotta. Tällä hetkellä se on ajankohtainen ja tärkeä aihe, koska sosiaali- ja terveysala on murroksessa ja muutoksia tapahtuu jatkuvasti sote-uudistuksen myötä. Haluamme herättää ajatuksia ja keskustelua sosiaali- ja terveysalan yritysten eettisyydestä ja yhteiskunnallisesta vastuusta. Lisäksi tavoitteena on tuottaa tutkimustietoa sosiaali- ja terveysalojen yritysten etiikan ja kannattavuuden suhteesta, jota ei ole aiemmin juurikaan tutkittu.

Tutkimuskysymyksemme on: voiko sosiaali- ja terveysalan yritys olla sekä eettinen että kannattava? Opinnäytetyömme taustalla on SotePeda 24/7 -hanke, joka on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama. Hanke aloitti toimintansa keväällä 2018 ja se päättyy vuoden 2020 lopussa. Hankkeeseen osallistuu 24 suomalaista korkeakoulua sekä laaja sosiaali- ja terveysalan yhteistyöverkosto. Hankkeen pää tavoitteena on vahvistaa eri alojen opettajien, opiskelijoiden ja ammattilaisten osaamista soten digitaalisten palvelujen ja rakenteiden käyttämisessä, johtamisessa ja kehittämisessä. (SotePeda 24/7.)

SotePeda 24/7 -hankkeessa on tavoitteena uudistaa etiikan opetusta ja oppimista. Hankkeessa luodaan oppimissisältöjä, jotka tulevat vastaamaan työelämän uusiin vaatimuksiin kuten uudistuneeseen eettiseen osaamiseen. Hankkeen tavoitteena on nostaa etiikka keskiöön ja sen tulisi näkyä kaikessa toiminnassa sote-kentällä kuten koulutuksessa ja palveluissa. Eettistä osaamista ja toimintaa tulee jatkuvasti tukea ja kuvata, jotta se on nähtävissä ja arvioitavissa kaikessa toiminnassa. (Malkavaara, Vesterinen & Välikangas 2019.)



### 3 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN YRITYSTOIMINTA

Opinnäytetyömme kannalta on tarpeellista tutkia, millaisia ovat sosiaali- ja terveysalan yritykset. Jylhä & Viitalan (2013) mukaan hyvinvointiyhteiskunnan perustaksi tarvitaan monipuolinen ja tuottava yritystoiminta. Yritykset muun muassa tarjoavat työpaikkoja ja tuottavat erilaisia tuotteita ja palveluita. (Jylhä & Viitala 2013, 10.) Yritystoimintaa voidaan harjoittaa useassa eri organisaatiomuodossa, esimerkiksi osakeyhtiönä, toiminimellä tai järjestönä. Organisaatiomuodon valintaan vaikuttaa useampi tekijä, kuten perustajien lukumäärä, pääoman tarve ja toiminnan joustavuus. (Holopainen 2019, 20.) Halusimme tutkia voittoa tuottavia yrityksiä, joten keskityimme opinnäytetyössämme osakeyhtiöihin, joka on myös yleisin yritysmuoto Suomessa.

Yrittäjäksi ryhtyvältä ei sinänsä edellytetä mitään koulutusta, kuten ei myöskään sosiaali- tai terveysalan yrittäjältä. Kuitenkin sosiaali- ja terveysalan yrityksessä on oltava nimettynä toiminnasta vastaava henkilö, jolla on riittävä koulutus (laissa määritelty) ja työkokemus vastuulliseen työhön. (Tenhunen 2004, 7.) Näin ollen sosiaali- ja terveysalan yrittäjistä moni on ajautunut yrittäjäksi aiemman työkokemuksen ja koulutuksen myötä. Sosiaali- ja terveysalan yrittäjillä on myös vahva ammattitaito ja ammatti-identiteetti, perinteisen yrittäjäidentiteetin sijasta. (Österberg-Högstedt 2009, 40–41.) Vastuuhenkilöllä on oltava oikeus toimia laillistettuna ammattihenkilönä ja yritystoimintaa valvotaan usean eri organisaation toimesta (Tenhunen 2004, 7).

Sosiaali- ja terveysalan yritykset ovat usein pieniä ja naisjohtoisia. Nämä yritykset poikkeavat muista yrityksistä, sillä palveluita tarjotaan kunnan kanssa samoilla markkinoilla. (Österberg-Högstedt 2009, 42.) Sosiaali- ja terveysalan yrittäminen on vaativampaa kuin monella muulla alalla, koska toimintaa ohjaavat painava lainsäädäntö ja monimutkainen toimintakenttä (Tenhunen 2004, 8; Österberg-Högstedt 2009, 42). Yksityisten yritysten osuus kasvaa jatkuvasti sosiaali- ja terveysalalla (Tenhunen 2004, 8). Vuonna 2017 sosiaali- ja terveysalan palveluita tarjoavia yrityksiä oli 18 387 ja henkilöstömäärä alan yrityksissä oli yhteensä reilut 75 000 (Tilastokeskus 2019).

Aluehallintoviraston (AVI 2018) mukaan yksityiset sosiaalipalvelut täydentävät kunnallisia palveluita ja mahdollistavat joustavuutta kunnalliseen palvelutarjontaan. Österberg-Högstedtin (2009, 38) tutkimuksen mukaan kunnan rooli on muuttunut tuottajasta ostajaksi. Yksityiset palveluntuottajat myyvät palveluitaan kunnille, kuntayhtymille tai suoraan asiakkaille. Palveluita tuotetaan yritysmuotoisesti sekä yksityisinä palveluntuottajina. Yleisimpiä yksityisen sosiaalihuollon yrityksiä ovat lasten ja nuorten laitos- ja perhehuolto, palveluasuminen, kotipalvelu, sekä lasten päivähoido. ”Sosiaalihuoltojärjestelmän perusta on kunnallinen sosiaalihuolto (AVI 2018).” Kunnat vastaavat palvelujen järjestämisestä, niitä voidaan tuottaa joko kunnassa tai kuntayhtymässä. Kunnat voivat myös ostaa palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta, muilta kunnilta, järjestöiltä tai valtiolta. Aluehallintovirasto valvoo sekä kunnallisia että yksityisiä palvelun järjestäjiä. (AVI 2018.)

Viljasen (2018) mukaan sosiaali- ja terveysalan yritysten asiakkaat ovat usein yhteiskunnassa haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä. Asiakaskunta koostuu muun muassa nuorista, vammaisista, kuntoutettavista tai vanhuksista. Työntekijöiden tärkein tehtävä on ymmärtää ja kuulla asiakasta, myös hänen hätäänsä tai turvattomuutta. Arvostava kohtaaminen on ensisijaisen tärkeää niin työntekijöiden kesken kuin työntekijän ja asiakkaan välillä. Myös luottamuksen rakentamisella voidaan edistää eettisyyttä. Jotta yritys ja sen työntekijät voivat toimia eettisesti, on heidän puolustettava hyvää ja oikeudenmukaista elämää ihan jokaiselle tasa-arvoisesti ja edistettävä jokaisen ihmisarvoa yhteiskunnassa. (Viljanen 2018, 8.)

Hoiva-alalla yrittäjän tulisi välittää, huolehtia ja antaa hoivaa. Yrityksen laajentuessa yrittäjän tulee pitää tyytyväisenä myös osakkeenomistajat ja muut sidosryhmät, jolloin he ottavat riskin asiakastyön laadun heikentymisestä. Yrityksen kasvaessa myös byrokratian määrä kasvaa, minkä mukana tulee vaatimus resursien tehokkaan käytön tarkoista perusteluista. Tällainen kehitys on haitaksi yhteiskunnalliselle yritykselle, sillä se ei välttämättä pysty enää keskittymään hoivan laatuun, vaan yrityksen pitää pystyä esittämään mitattavissa olevia tuloksia, mikä

voi vaarantaa niiden eettisen rehellisyyden. (Chell, Spence, Perrini, Harris 2016, 24–25.)

### 3.1 Yhteiskunnallinen yritys

Yhteiskunnallisen yrityksen tavoitteena ei ole maksimoida tuottoa, vaan edistää yhteistä etua tai yhteiskunnallista päämäärää, kuten esimerkiksi tietyn asiakasryhmän asemaa ja palveluita. Viljanen (ym. 2017) kirjoittaa, että yhteiskunnallisia yrityksiä pidetään esimerkkinä luotettavasta liiketoiminnasta. (Viljanen ym. 2017, 30.) Halusimme saada opinnäytetyömme tutkimukseen mukaan yhden yhteiskunnallisen yrityksen, jotta voimme verrata heidän toimintaansa muihin vastaaviin yrityksiin, joilla ei ole yhteiskunnallisen yrityksen merkkiä. Viljasen (ym. 2017, 30) mukaan yhdenvertaisuus, syrjäytymisen ehkäisy, eettisyys, henkilöstön hyvinvointi, tasa-arvo ja asiakaslähtöisyys ovat yhteiskunnallisen yrityksen tavoitteita ja toimintaa ohjaavia tekijöitä. Yhteiskunnallinen yritys nojaa arvopohjaansa, mikä näkyy toiminnan lisäksi myös yrityksen säännöissä ja yhtiöjärjestyksessä. Suomessa on arvioiden mukaan tuhansia yhteiskunnallisia yrityksiä. (Kuittinen, Matveinen, Mononen, Peiponen, Havukainen & Tykkyläinen 2014, 13–14.)

Yhteiskunnallisen yrityksen on oltava taloudellisesti kannattava, koska se toimii liiketaloudellisin periaattein, mutta yhteiskunnallinen yritys kanavoi voittonsa takaisin liiketoimintaan, jotta yrityksen positiivinen vaikutus ympäröivään yhteiskuntaan voimistuu ja asetetut yhteiskunnalliset tavoitteet saavutetaan. Yhteiskunnallinen yritys voi myös tavoitella mahdollisimman suurta liikevoittoa, joka sitten käytetään pääosin tai kokonaan yhteiskunnan hyväksi. (Kuvaja 2010, 135; Kuittinen ym. 2014, 14.) Yhteiskunnallinen yritys toimii muuten täysin samoin kuin muutkin yritykset, koska sen asemaa ei ole lainsäädännöllisesti määritelty eikä sille ole omaa yritysmuotoa. Suomessa ei ole olemassa avustuksia tai verohelpotuksia yhteiskunnallisille yrityksille. (Kuittinen ym. 2014, 13–14.)

Yhteiskunnallisen yrityksen toiminnan vaaditaan ja odotetaan olevan eettistä Yritysten eettisyys näkyy arvolähtöisessä toimintatavassa, avoimuudessa sekä yhteisöllisyydessä, joiden tavoitteena on saavuttaa ihmisten, ympäristön ja

organisaation hyvinvointi. lisäksi inhimillisyys, erilaisuuden kohtaaminen ja yksilön tarpeiden arviointi tulee tehdä näkyväksi toiminnaksi, jotta sitä voidaan kutsua eettiseksi. (Viljanen ym. 2017, 30.) Yhteiskunnallisen liiketoiminnan tulee olla avointa ulospäin, läpinäkyvää ja eettisen tarkastelun kestävä. Tärkeää on myös vaikutusten osoittaminen, jota varten on kehitetty erilaisia menetelmiä. (Kuittinen ym. 2014, 15.) Suomen Yhteiskunnallisten Yrittäjien yhdistyksen mukaan yhteiskunnallisen yrityksen toiminta on aina arvopohjaista ja sen tavoitteena on saavuttaa yhteistä hyvää yhteisöllisyyden kautta. Menestystä mitataan sillä, kuinka hyvin ratkaisut vastaavat vallalla oleviin haasteisiin. (Kuvaja 2010, 135.) Chellin (ym. 2016, 620) mukaan moraalinen arvomaailma ei kuitenkaan ole kaikkien yhteiskunnallisten yritysten lähtökohta.

Viljasen (ym. 2017) mukaan vastuullinen toiminta ja asiakkaan hyvinvoinnin edistäminen ovat keskeisiä yhteiskunnallisen yrityksen tunnuspiirteitä. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus, eriarvoistumisen väheneminen sekä kaikille yhtenevät toiminta- ja osallisuusmahdollisuudet ovat myös yhteiskunnallisen yrityksen tavoitteita. Pyrkimyksenä on edistää asiakkaan täyttä osallisuutta omaan elämäänsä, kuten asumiseen tai vapaa-aikaan liittyviin asioihin. Jokaista asiakasta kohdellaan yksilönä ja häntä kannustetaan vaikuttamaan yhteiskunnallisiin asioihin. (Viljanen ym. 2017, 32.)

Yhteiskunnallisen yrityksen eettisyyteen tulisi suhtautua myös kriittisesti, sillä on tärkeää erottaa eettisyys ja taloudellinen hyöty toisistaan. Yrittäjyys koetaan valmiina ratkaisuna taloudellisiin ongelmiin, kun/koska yrittäjät vievät tuotteita tai palveluita markkinoille ja tuottavat niille arvoa. Viimeisen vuosikymmenen aikana akateemikot, hallitukset ja ammatinharjoittajat ovat laittaneet suuren painoarvon yhteiskunnalliseen yrittämiseen. Heidän näkemyksensä mukaan tuotteilla, palveluilla ja innovaatioilla on sosiaalinen arvo liiketoiminnassa. Yrityksiä tulisi tukea tehokkaampaan työskentelyyn ja tunnistaa sitä rajoittavat tekijät, ja näihin aloitteisiin ja prosesseihin on tarve kehittää malleja. (Chell ym. 2016, 624.)

Oletetaan, että jos yritys on sosiaalisesti suuntautunut, se on periaatteellinen, moraalisesti perusteltu ja sen motiivi on eettisesti terve. Yhteiskunnallista yrittämistä tarkastellessa tulisi tehdä ero taloudellisen, sosiaalisen ja eettisen

pääoman välille. Markkinamekanismin eli kysynnän ja tarjonnan tasapainon vaikutus päätöksentekoon saattaa heikentää eettistä lähestymistapaa ja aiheuttaa huolia kannattavaan liiketoimintaan. Yhteiskunnalliset yrittäjät eivät ole kaikki luonnostaan eettisiä. Mitä tapahtuu, jos nämä ihmiset luovat eettisyydelle raamit ja muut noudattavat niitä sokeasti? (Chell ym. 2016, 621–622.)

### 3.2 Sosiaali- ja terveystalouden yrityksen kannattavuus

Osakeyhtiölain viidennen pykälän mukaan ”yhtiön toiminnan tarkoituksena on voiton tuottaminen osakkeenomistajille, jollei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin”. Käytännössä kaikki yritykset eivät tyydy näin suppeaan määritelmään. Yritysten tavoitteena ei yleensä ole maailman parantaminen, mutta ne voivat määritellä erilaisia tavoitteita, kuten ihmisten elämänlaadun parantaminen tai arjen helpottaminen. (Kuvaja 2010, 105–106.) Yritykset luovat työpaikkoja ja yritysten merkitys työllistäjinä kasvaa entisestään etenkin julkisen sektorin vähentäessä omia tehtäviään, joten vastuu työllistämisestä siirtyy yhä enemmän yrityssectorille. Yritykset maksavat suoraan ja välillisesti valtaosan yhteiskunnan julkisista menoista, sillä noin 80 prosenttia julkisen sektorin tuloista muodostuu yritysten ja yrityksissä työskentelevien maksamista veroista. Yritysten välinen kilpailu vaikuttaa yritysten palvelujen kehitykseen ja innovointiin; yritysten on jatkuvasti uusiututtava ja pysyttävä ajan hermolla, jotta ne pysyvät kannattavina. (Sutinen & Viklund 2005, 9–10.)

Yhteiskunnalliset innovaatiot syntyvät, kun yritys haluaa parantaa asiakkaiden hyvinvointia ja kokonaisvaltaista elämän laatua. Yrityksen pitää pystyä luopumaan vanhoista toimintatavoista ja etsiä uusia toimintamalleja. Tämä uudistuminen mahdollistaa vastaamisen asiakkaiden jatkuviin erilaisiin tarpeisiin. Innovaatioiden kehittäminen on tärkeää, sillä jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus tavoitella ja saavuttaa hyvä elämä. Asiakkailla voi olla monia päällekkäisiä sairauksia, päihde- tai mielenterveysongelmia, jotka pitää huomioida palvelua tarjotessa, ja innovaatioiden avulla voidaan kehittää esimerkiksi arjessa pärjäämisen työkaluja yksilöllisesti eri asiakastarpeisiin. (Viljanen 2018, 10–11.)

Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ovat yhteiskunnallinen sijoitus väestön osaamiseen, hyvinvointiin ja terveyteen, ja näiden kautta myös koko kansantalouden kilpailukykyyn. Tulevaisuudessa hyvinvointipalveluiden järjestäminen tulee vaikeutumaan entisestään, sillä väestö ikääntyy ja verotulot vähenevät. Sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluiden tuottavuuden lisääntyminen vaikuttaisi merkittävästi julkisen palvelutuotannon kustannuksiin. Tuottavuuden mittaaminen ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton, sillä hyvinvointipalveluissa tulee huomioida myös palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. (Laiho, Grönberg, Hämäläinen, Stenman & Tykkyläinen 2011, 20–21.)

Usein ajatellaan, että yrityksen ensisijainen tehtävä on tuottaa voittoa, mutta kuinka määritellä mikä on riittävän kannattava ja paljonko voittoa on sopivasti. Kannattava yritystoiminta on taloudellisesti vakaalla pohjalla, kun se tuottaa palveluita, tuotteita ja maksaa veroja yhteisölleen sekä työllistää ainakin yrittäjän itsensä. Yritystä arvioidaan useista eri näkökulmista kuten laadusta ja luotettavuudesta. Taloudellisesta näkökulmasta tärkeää ovat esimerkiksi kannattavuus, vakavaraisuus ja maksukyky. Kannattavuuden taustalla on aina useita vaikuttavia tekijöitä, mutta yksinkertaisesti siinä on kyse tulojen ja menojen välisestä tasapainosta, mitä voidaan tarkastella esimerkiksi vuositasolla. Kannattavassa liiketoiminnassa menot ovat tuloja pienemmät tai korkeintaan yhtä suuret, kun taas tappiollista yritystoimintaa on silloin, kun kustannukset ovat suuremmat kuin tuotot. (Viitala & Jylhä 2013, 306–313.)

Kuvajan (2010) mukaan, yleisesti ajatellaan, että liike-elämällä ja yksittäisillä yrityksillä ei ole erityistä yhteiskunnallista vastuuta, vaan niiden tehtävänä on tehdä kannattavaa liiketoimintaa. Niillä on laillisia velvollisuuksia työntekijöitä ja osakkeenomistajia kohtaan, mutta ei laajemmin koko yhteiskuntaa kohtaan. Yritykset voivat kuitenkin korostaa arvoissaan ympäristöystävällisyyttä, hyvinvointivaikutuksia ja muita tavoitteita, mutta voidaan myös epäillä, kätkeytyykö niiden taakse kuitenkin kova kvartaalikapitalismi eli lyhyen aikavälin hyödyt, jossa työntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen jää sivuun ja osakkeiden arvon nostaminen sekä voiton tavoittelu ovat keskiössä. (Kuvaja 2010, 106–107.) Yhteiskunnallisen yrityksen tavoitteena ei ole maksimoida tuottoa, vaan edistää yhteiskunnallista päämäärää tai yhteistä etua (Viljanen ym. 2017, 30).

Pienet sosiaali- ja terveysalan yritykset pystyvät helpommin muuntautumaan asiakkaiden tarpeisiin ja kehittämään toimintaansa koko ajan asiakaslähtöisemmäksi. Pienten yritysten liikevaihto ei kuitenkaan useimmiten ole kovinkaan suurta, sillä palveluja ei pystytä tuottamaan kovin tehokkaasti, ja näin ollen pienet yritykset kilpailevatkin useimmiten laadullaan, sillä hinta on suurten yritysten hintaa korkeampi. Suuret yritykset siis pystyvät tuottamaan palveluita tehokkaammiin ja pienemmällä hinnalla, mutta tällöin laatu saattaa heikentyä. Työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta laadulla on usein tärkeämpi merkitys kuin hinnalla, mutta työn ostaja on kiinnostunut myös hinnasta. Laatu yleensä vähentää myös kustannuksia pidemmällä aikavälillä. Kun palvelu on laadukasta, saa asiakas tällöin vastinetta hoidolle ja esimerkiksi syrjäytyneen sopeuttaminen yhteiskuntaan on mahdollista. (Laiho ym. 2011, 35–36, 43)

### 3.3 Johtaminen sosiaali- ja terveysalalla

Opinnäytetyömme tutkimuksessa haastattelimme yritysten johtajia, joten valitsimme johtamisen yhdeksi käsitteeksi. Niirasen, Seppänen-Järvelän, Sinkkosen & Vartiaisen (2010, 14) mukaan johtamisen tavoitteena on saada asiat tehdyksi, näitä ovat muun muassa päätöksenteko, voimavarojen hankinta, ohjaus, asioiden järjestäminen ja vastuun jakaminen. Johtajan tehtävä on saada aikaan tasapaino eri haasteiden ja tarpeiden välille, joita on sekä yrityksen sisällä että yrityksen ja toimintaympäristön välillä. Tilanteissa tulisi tunnistaa tarpeiden ja ongelmien eri puolet sekä hyvät ja huonot seuraukset. Johtaja joutuu miettimään valinnoissaan yksittäisten asioiden, rahan, eettisten periaatteiden, lainsäädännön ja jopa eettisten teorioiden välisiä suhteita. (Viinamäki 2009, 168.) Eettisten ongelmien onnistuneesta käsittelystä saatavat kokemukset voivat lisätä johtajien itsetehon uskomuksia sekä kyvykkyyden ja osaamisen tunnetta (Hiekkataipale 2018, 66). Pihlasaaren (2015, 60) mukaan yrityksen menestys on johtajien vastuulla.

Johtajalta odotetaan yrityksen arvojen mukaista käyttäytymistä, jolla edistetään yrityksen perustehtävän toteutumista (Niiranen ym. 2010, 15). Hiekkataipaleen

(2018, 66) mukaan johtajan käyttäytyminen vaikuttaa vahvasti työntekijöiden sitoutumiseen yrityksen tavoitteisiin sekä heidän hyvinvointiinsa. Johtajan pitää pystyä samanaikaisesti hoitamaan yrityksen taloutta, henkilöstöä, työntekijöiden osaamista, sosiaalisia, fyysisiä ja kulttuurisia rakenteita, asiakkaita ja palveluiden käyttäjiä. Johtajalta vaaditaan kykyä yhdistää perustehtävän mukainen toiminta, henkilöstön osaaminen sekä asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeet yhdeksi kokonaisuudeksi. Hänellä tulee olla hyvä ongelmanratkaisukyky sekä taitoa ylläpitää yrityksen kaikkia toimintaprosesseja. Johtamisella on suora vaikutus yrityksen toimintatapoihin ja ilmapiiriin, johtajalla on valta vaikuttaa yrityksen työntekijöiden toimintaan. (Niiranen ym. 2010, 15, 17, 24, 26, 85.) Hyvä johtaja kannustaa, mutta samalla motivoi työntekijöitä ja haastaa heitä kehittymään (Niiranen ym. 2010, 102; Havig & Hollister 2018, 375). Johtajan pitää pystyä samalla myös tukemaan työntekijää ja huolehtia, että hän pärjää uudessa haastavassa tilanteessa (Niiranen ym. 2010, 103).

Johtaminen sosiaali- ja terveysalalla vaatii hieman erilaista lähestymistä ja asiantuntemusta. Sosiaali- ja terveysala ovat nopeasti muuttuvia työkenttiä, joten johtajan on pysyttävä ajan tasalla jatkuvista muutoksista. Hänen on huomioitava erityisesti perustyö ja hänellä on oltava ymmärrys siitä, mitä se on käytännössä. (Niiranen ym. 2010, 9–12.) Havig & Hollisterin (2018) tutkimuksen mukaan johtajuuden puute vaikuttaa hoidon laatuun. Huonon johtajuuden painopisteenä on saada työ tehtyä eikä niinkään miettiä miten se tehdään, mikä saattaa johtaa yksilöllisen hoidon puutteeseen. (Havig & Hollister 2018, 371, 379.)

Kriisitilanteissa johtajalta ei riitä pelkästään ”tulipalojen sammuttelu”, vaan hänen on ymmärrettävä mistä ne johtuvat ja perehdyttävä syihin (Niiranen ym. 2010, 13). Laadukas työ edellyttää tietoja, taitoja ja yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Johtajan vastuulla on varmistaa, että hoito täyttää tärkeimmät tavoitteet; korkealaatuista hoitoa ja palveluja. Johtajan vastuulla on valvoa ja ohjeistaa työntekijöitä ja varmistaa, että työ toteutuu eettisesti, työympäristö on positiivinen ja työntekijöillä on riittävä ammattitaito. Johtaja määrittelee työn organisoinnin ja tekee päivittäistä johtamista. (Havig & Hollister 2018, 369, 379, 383–384.)



Sosiaali- ja terveysalan johtajalta edellytetään kykyä priorisoida, sillä kaikkia työhön kohdistuvia tavoitteita on lähes mahdotonta toteuttaa. Johtajalta vaaditaan myös asiakasorientoitumista, lakisidonnaisuutta, oikeudenmukaisuutta, toiminnan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä vahvaa ammatillisuutta ja tietoon perustuvaa johtamista. Etenkin sosiaalialalla työyhteisö on moniammatillinen, jolloin johtajalta vaaditaan tietoa kaikkien ammattien teoreettisista perusteista. On tärkeää tuntea työyhteisö ja sen yksittäiset työntekijät, jotta johtamista voi toteuttaa inhimillisesti jokaisen voimavarat tuntien. Johtajan pitää tuntea perustyö hyvin, jotta hän voi samaistua työntekijöiden kohtaamiin tilanteisiin ja kokemuksiin. (Niiranen ym. 2010, 15, 20.)

Lähellä perustyötä johtaminen on eri asia kuin ison organisaation johtaminen. Vaikuttavia tekijöitä johtajuuteen ovat muun muassa vallan määrä työkuultuuriin ja päätösvalta rahan käyttöön. Sosiaali- ja terveysalan johtajan tulisi yhdistää yhteiskunnan perustehtävät ja taloudellisesti kestävä toimintamallit. Tehokkuus ja vaikuttavuus ovat avainasemassa, sillä johtajan tulisi samanaikaisesti edistää uudistuksia ja minimoida niiden mahdollisia haittoja. Sosiaali- ja terveysalan johtajalta vaaditaan oman toimialan laajempaa osaamista, sekä verkostojen ja prosessien johtamista. Sosiaali- ja terveysalan yritysten sidosryhmiä ovat asiakkaat, poliittiset päättäjät, työntekijät ja yhteistyökumppanit, joten erilaisia vuorovaikutustaitoja tarvitaan päivittäin. (Niiranen ym. 2010, 18, 20–22, 25.) Merkittäviä yhteistyökumppaneita sosiaali- ja terveysalan yrityksille ovat kunnan sosiaalityöntekijät ja Aluehallintovirasto (AVI). Verkostojen johtamisella tarkoitetaan kykyä hankkia ja ylläpitää omaa toimintaa ja yrityksen etua tukevia verkostoja. Verkostojen hankkiminen ja ylläpitäminen vaativat tiedon hallintaa yrityksen toiminnasta, asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Osaava johtaminen, ennakoluuloton organisointi sekä henkilöstön onnistunut rekrytointi ovat johtamisosaamisen pääalueet, jotka pitää hallita sekä yrityksen sisällä että ulkopuolella. (Niiranen ym. 2010, 107.)

Sosiaali- ja terveysalan johtajat joutuvat miettimään talousasioita yhtä lailla kuin muutkin johtajat. Jos yrityksessä tarvitaan säästötoimia, ei työtä voida tehdä kuitenkaan yhtään edullisemmin tai siirtää tuotantoa ulkomaille. Tästä syystä johtaja voi joutua isoon ristiriitaan eettisyyden, laadun ja asiakkaan tarpeiden

kohtaamisessa. Jos työntekijöitä ei ole tarpeeksi, kärsii työn laatu, joka tarkoittaa asiakkaan saaman palvelun heikentymistä. Sosiaali- ja terveysalalla on myös huomioitava alaa säätelevät lait, jotka määrittelevät hyvinkin tarkasti työntekijöiltä vaaditut koulutukset ja henkilöstömitoituksen. Palveluiden tuottajat ovat aina ensisijaisesti vastuussa siitä, että palvelut tuotetaan laadukkaasti, tehokkaasti ja taloudellisesti. Sosiaali- ja terveysalalla taloutta arvioidaan vaikuttavuuden perusteella, kuinka hyvin palvelu on auttanut asiakasta ja hänen palvelutarpeitaan. (Niiranen ym. 2010, 46–48, 55.)

Johtajuus vaikuttaa työntekijöiden kautta suoraan hoidon laatuun (Havig & Hollister 2018, 370). Johtamisen lisäksi työn sisältöön ja laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat työyhteisön toimintatavat, osaaminen, työtä koskevat arvot ja etiikka sekä toiminnalliset voimavarat. Toimintaa taas ohjaavat kuntien sosiaalipalvelut, kansallisen tason linjaukset (lakiuudistukset, hallitusohjelma tms.), paikallinen tai seudullinen päätöksenteko ja asiakkaiden palvelutarpeet. Sosiaalialalla kilpailutukset ovat myös tärkeässä asemassa, joten johtajalta vaaditaan myös niiden tuntemista. Sosiaalialan johtajan pitää kyetä vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin nopealla aikataululla pitäen kuitenkin perustyon ennakoitavana ja luotettavana. Hyvinvoinnin tavoitteet ja ongelmat ovat mutkikkaita ja hankalasti kuvailtavissa, kuitenkin johtajat kohtaavat näitä tilanteita päivittäin. Johtajalta odotetaan tehokkuutta ja vaikuttavuuden lisäämistä. Lisäksi hänen täytyy tuntea alan ydin, sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeet, sosiaalialan arvolähtökohdat, sekä hallita talous, politiikka ja kulttuurin alueet. (Niiranen ym. 2010, 28–29, 42.)

Havigin & Hollisterin (2018) tutkimuksen mukaan työryhmän hyvinvointi ja aktiivinen johto vaikuttavat useisiin tekijöihin, jotka puolestaan voivat vaikuttaa hoidon laatuun. Näitä tekijöitä ovat: koettu asema, yhteiset eettiset mallit, työmoraali, työympäristö, ammattitaito ja yrityskulttuuri. Aktiivinen johtajuus vaikuttaa neljään tekijään: työmoraaliin, työympäristöön, ammattitaitoon ja yrityskulttuuriin. Hyvä johtaja helpottaa työntekijöiden työtään omalla ammattimaisuudellaan eikä johtaja ole kiinnostunut vain työmoraalista ja työn tekemisestä. (Havig & Hollister 2018, 375, 378–379.)

### 3.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin osalta tutkimus ohjasi teoriaa ja sen merkitys kannattavassa yritystoiminnassa nousi selvästi esille opinnäytetyömme tutkimuksessa. Tästä syystä lisäsimme työhyvinvoinnin teorian raporttiimme. Niirasen (ym. 2010) mukaan työhyvinvoinnin käsite tarkoittaa työpaikan ilmapiiriä, jaksamista ja työkykyä. Työhyvinvointi muodostuu yksilön ja työyhteisön fyysisistä, henkisistä ja sosiaalisista ulottuvuuksista. Työhyvinvoinnin edistämiseksi täytyy työn olla mielekästä ja hyvin organisoitua sekä työyhteisön toimiva. Työhyvinvoinnin kannalta merkittäviä asioita ovat selkeä johtaminen, oikeudenmukaisuus, yhteiset pelisäännöt, luotettava ja avoin ilmapiiri sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön. Hyvällä johtamisella voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin ja työyhteisön toimivuuteen. Oikeudenmukaisuus, avoimuus, syrjintään puuttuminen ja esimerkillä johtaminen ovat tärkeitä. (Niiranen ym. 2010, 150–152.) Tietoa työn organisoinnista, työterveydestä ja hyvistä henkilöstökäytännöistä on paljon, mutta ongelmana on se, ettei tietoa sovelleta tarpeeksi käytäntöön. (Pyöriä 2012, 9.)

Pihlasaaren (2015) tutkimuksessa eettinen kuormittavuus oli suoraan verrannollinen työntekijöiden kohtaamien eettisten dilemmojen määrään; mitä enemmän dilemmoja, sitä enemmän kuormitusta. Jos dilemmoja kohdataan usein, ne saattavat johtaa myös työuupumukseen. Sääntöjen, normien tai omien arvojen vastainen toiminta liittyy myös usein työuupumukseen. Työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa hänen voimavaransa eivät riitä jatkuvien eettisten dilemmojen selvittelyyn, jolloin riski työuupumukseen kasvaa. Viikoittain haastavien eettisten dilemmojen kanssa työskentelevät ovat suuremssa työuupumusriskissä kuin he, jotka kohtaavat dilemmoja harvoin. Työssä ei riitä, että tietää, mikä on oikein tai väärin ja hyvää tai pahaa, vaan kaikkien on myös toimittava sen mukaan. Käytännön työssä nähdään yrityksen hyveiden mukainen toiminta, jota kehittämällä tuetaan yrityksen menestymisen kannalta tärkeimmän voimavaran, eli työntekijöiden hyvinvointia. (Pihlasaari 2015, 57–60, 68.)

Manka ja Manka (2016, 52–53) ovat tuoneet esiin uuden käsitteen *työhyvinvointipääoma*, joka nimenomaan keskittyy ennaltaehkäiseviin toimiin työhyvinvoinnissa. Yrityskulttuurin ja työhyvinvoinnin yhteyksistä on paljonkin tutkimustietoa,

mutta aihetta ei ole juurikaan käsitelty eettisten toimintatapojen näkökulmasta. On tullut ilmi, että myös johtajat tarvitsisivat eettisesti kestäviä toimintamalleja tukemaan työtään. Johtajat kohtaavat työssään paljon eettisiä dilemmoja, joiden ratkaiseminen ei ole yksinkertaista ja he jäävät usein yksin haastavissa tilanteissa. (Feldt, Huhtala & Lämsä 2012, 137–154.)

Niirasen (ym. 2010) mukaan kehittyäkseen, yritykset tarvitsevat tietoa henkilöstöresursseistaan, näitä voidaan mitata erilaisilla mittareilla ja kyselyillä. Yleisin näistä on henkilöstökyselyt, joilla kartoitetaan työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Yleensä kysymykset koskevat työilmapiiriä, työhyvinvointia, yrityksen toimintaa, työnantajakuvaa, viestintää ja johtamista. (Niiranen ym. 2010, 97.) Kaikki haastateltavat kokivat, että asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyt auttavat yritystä kehittämään toimintaansa sekä eettisesti että kannattavuutta lisäten. Henkilöstökyselyt eivät itsessään riitä, vaan yrityksen johdon täytyy säännöllisesti analysoida ja tulkita henkilöstöltä saatua tietoa (Ojala & Ahonen 2005, 232).

### 3.5 Yrityskulttuuri

Haastateltavat yritykset toivat vahvasti esille yrityskulttuuriaan, vaikka emme sitä varsinaisesti kysyneet opinnäytetyömme tutkimuksessa. Yrityskulttuurin osalta tutkimus ohjasi teoriaa ja siitä syystä lisäsimme tämän käsitteen raporttiimme. Luukka (2019) mukaan yrityskulttuurilla tarkoitetaan arvojen, normien ja käytäytymistapojen muodostamaa kokonaisuutta yrityksessä. Yrityskulttuuri on vaikeasti määriteltävissä, mikä ei kuitenkaan vähennä sen merkitystä tai voimaa. Kulttuuri on hyvin epämääräistä, sitä ei voi maistaa tai haistaa, eikä se ole helpposti mitattavissa. Yrityskulttuuri tarkoittaa kaikkea sitä, mitä tapahtuu, kun kukaan ei ole katsomassa. Samalla se kuvaa kulttuurin perimmäisen tavoitteen saada ihmiset toimimaan toivotulla tavalla ja sitä onkin kutsuttu myös yrityksen toiminnanohjausjärjestelmäksi. (Luukka 2019, 19–22.)

Yrityskulttuuri on usein tiedostamatonta ja sille helposti sokeutuu. Kulttuuri tarkoittaa yhteisön kokonaisuutta ja siihen vaikuttaa periaatteessa kaikki. Siihen yhdistetään käsitteitä kuten sosiaalisuus uskomusjärjestelmät, arvot, normit ja

toistuvat käyttäytymismallit. Siihen kuuluu ennustettavuus eli voimme suunnilleen arvata, miten työyhteisö toimii arkisissa tilanteissa. Yrityskulttuurin tehtävänä on muodostaa identiteetti organisaatiolle, se auttaa sitoutumaan tavoitteisiin, ylläpitää sosiaalista järjestelmää ja luo merkityksiä, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen. Yrityskulttuuri ja etiikka liittyvät toisiinsa monin tavoin ja yrityskulttuuri tuo arvoja näkyväksi arjessa. Arvoihin vaikuttaessa vaikutetaan samalla muihinkin asioihin, jotka säätelevät työyhteisön käyttäytymistä. Yhteiskuntamme perustuu luotamukseen, että kaikki toimivat suunnilleen sovittujen normien mukaan. Sen toteutumiseksi on tehtävä jatkuvasti työtä ja sitä on vaalittava, josta vastuun kantaa myös liike-elämä, jolla on suuri asema yhteiskunnassa. (Aaltonen & Junkkari 2003, 100, 103, 111, 124.)

Eettinen yrityskulttuuri edistää työntekijöiden ja työyksiköiden työhyvinvointia ja Pihlasaaren (2015) mukaan se vähentää työntekijöiden eettistä kuormittavuutta. Vastaavasti jos työntekijät kokivat eettisen yrityskulttuurin puutteelliseksi, he kokivat enemmän eettistä kuormitusta. Johtopäätöksenä voi todeta, että työympäristön eettisyys vähentää työntekijöiden kokemaa stressiä. Vahva eettinen yrityskulttuuri voi lisätä työntekijöiden hyvinvointia, kun eettisten dilemmojen määrä ja niistä aiheutuva stressi vähenee. Eettinen yrityskulttuuri tarjoaakin työntekijöitä tukevan työympäristön ja tukee yrityksen yhteisten arvojen mukaista eettistä päätöksentekoa. Huonossa eettisessä yrityskulttuurissa ristiriidat työntekijöiden ja yrityksen arvojen välillä aiheuttavat eettistä kuormitusta eivätkä työntekijän voimavarat riitä selvittämään jatkuvia eettisiä dilemmoja, jos hän ei saa niihin eettistä tukea yritykseltä tai sen johdolta. Eettisen yrityskulttuurin tärkein tukipilari on yrityksen johto, sillä heidän eettinen tai epäeettinen toimintansa ohjaa työntekijöitä eettisissä päätöksissä. (Pihlasaari 2015, 50, 52, 56–57, 62, 68.)

### 3.6 Yritysten yhteiskuntavastuu

Yritys voi toimia yhteiskuntavastuullisesti olematta kuitenkaan yhteiskunnallinen yritys. Tästä näkökulmasta halusimme huomioida yhteiskuntavastuun käsitteen raportissamme. Kuittisen (2014) mukaan yhteiskuntavastuulla tarkoitetaan sitä, kuinka yritys huomio toimintansa vaikutukset yhteiskuntaan ja eri sidosryhmiin.

Toiminnan tulisi olla taloudellista, yhteiskunnallisesti hyväksyttävää, luotettavaa ja ympäristöä huomioivaa. Yhteiskuntavastuullisen yrityksen toiminta on taloudellisesti kestävä ja sen toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja sopimukset. (Kuittinen ym. 2014, 17.) Juujärven, Myyrin, Pesson & Pesson (2007) mukaan yhteiskuntavastuu kuuluu kaikille yhteiskunnan toimijoille. Organisaatioiden tulisi kantaa vastuu kaikesta toiminnastaan, jolla on vaikutusta ihmisiin, yhteiskuntaan ympäristöön. Taloudellisia voittoja tulisi käyttää kielteisten vaikutusten hyvittämiseen. Yhteiskuntavastuu perustuu yrityksen omiin lähtökohtiin ja sen aktiiviseen vastuullisuuteen. (Juujärvi ym. 2007, 291–294.)

Elosen (2016) tutkimustuloksista ilmeni että, yrityksen yhteiskuntavastuun osaluista nimenomaan sosiaalinen vastuu esiintyi merkittävimpänä yrittäjien puheissa. Suurin osa yrittäjistä ei nähnyt vastuullisuuteen liittyvälle koulutukselle erityistä tarvetta, mutta yrittäjillä ei kuitenkaan ollut paljoakaan tietoa vastuullisen yritystoiminnan hyödyistä. Lähinnä he kokivat, että mikäli yritys ei toimi vastuullisesti, voi liiketoiminta mahdollisesti vaarantua ja kilpailukyky siten heikentyä, ja vastuuttoman yritystoiminnan nähtiin siten tulevan kalliimmaksi kuin vastuullisen toiminnan. Yrittäjät eivät kokeneet saavansa erityistä lisäarvoa yritykselleen vastuullisuudesta, vaan se koettiin enemmänkin liittyvän omaan moraaliin ja juuri omien arvojen toteuttamiseen. Aineiston mukaan vastuullisuutta ei vielä nähdä erityisenä liiketoiminnan johtoajatuksena. (Elonen 2016, 39–40.)

Vastuullista yrittäjyyttä tulisi tehdä tunnetummaksi yrittäjien keskuudessa. Aiheesta tulisi puhua käytännönläheisesti ja yrittäjien olisi hyvä saada konkreettisia esimerkkejä, kuinka lisätä yritys vastuuta, ottaen myös huomioon miten erilaiset yritykset voivat toimia vastuullisesti, sillä vastuullisuuskysymykset eivät ole samanlaisia kaikille yrityksille. Yrittäjien tulisi ymmärtää, että vastuullinen yritystoiminta on nimenomaan hyödyksi yritykselle, eikä sitä nähtäisi vain kulueränä. Kuluttajat arvostavat yhä enemmän vastuullisia yrityksiä ja edelläkävijänä toimiminen vastuullisuusasioissa tuo yritykselle vahvemman toimintapohjan. Esimerkkejä vastuullisista yrityksistä tulisi tuoda enemmän esille. Jos esimerkiksi jokin yritys on tehnyt hyvää tulosta juuri vastuullisten toimiensa avulla, tulisi tietoa siitä levittää yrittäjille ja kuluttajille laajemminkin. Toimivat esimerkit ovat positiivista mainosta ja voi innostaa muitakin yrityksiä vastuullisuuteen. Aihe tarvitsee lisää

tutkimusta ja kehittämistyötä muun muassa sen osalta, miten pk-yrityksissä koetaan vastuullinen yrittäminen, kuinka yrittäjät voisivat tuoda esiin yritys vastuuta sekä miten yrityksen vastuullisia toimia voisi mitata ja todentaa. (Elonen 2016, 40–42.)

#### 4 EETTISYYS

Eettisyys on yksi opinnäytetyömme pääkäsitteistä. Sana etiikka johdetaan kreikankielisestä sanasta *ethos* ja sillä on kaksi eri merkitystä, joista ensimmäinen merkitys kuvaa tottumusta, tapaa ja käytäntöä. (Kotkavirta & Nyyssönen 1996, 20.) Toinen merkitys taas kuvastaa yksilöä, joka ei noudata yleisiä tapoja ja tottumuksia sokeasti vain siksi, että niin tehdään yleisesti, vaan kyseenalaistettuaan ja harkittuaan pohtii, että hänen toimintansa on hyvää ja oikein (Kotkavirta & Nyyssönen 1996, 20; Juujärvi ym. 2007, 13). Näin ollen etiikasta tulee osa ihmisen luonnetta ja muodostuu hyveiksi (Kotkavirta & Nyyssönen 1996, 20). Ihmisillä on erilaisia käsityksiä oikeasta ja väärästä, joiden mukaan tehdään päätöksiä, ja etiikka on järjestelmällinen pyrkimys ymmärtää näitä käsityksiä. (Juujärvi ym. 2007, 13,17.) Haasteena usein on se, ettei ihminen tunne omia päämääriään, vaan ajautuu ulkoisten asioiden ja paineiden viemänä tilanteesta toiseen (Airaksinen 1987, 248).

Normatiivisia etiikan muotoja ovat hyve-etiikka, velvollisuusetiikka ja seurausetiikka (Kotkavirta & Nyyssönen 1996, 35). Hyve-etiikan mukaan kyse ei ole ihmisten yksittäisistä teoista, vaan kokonaisuudesta. Hyveet ovat taitoja, ominaisuuksia ja vaatimuksia. (Juujärvi ym. 2007, 63.) Hyve-etiikan mukaan kaikki ihmiset ovat hyväntahtoisia ja oikeudenmukaisia, mutta hyveitä ei niiden arvokkuudesta huolimatta kuitenkaan voida aina vaatia. Käytännöllisiä hyveitä ovat rohkeus, rehellisyys, luonteenlujuus, kohtuullisuus, oikeudenmukaisuus, hyväntahtoisuus sekä omantunnontarkkuus. (Airaksinen 1987, 228, 234.) Tekijän moraalinen luonne kertoo, onko hän olemukseltaan hyvä vai paha. ”Hyveellinen ihminen on motivoitunut toimimaan eettisesti. Hän pyrkii kaikilla tiedoillaan ja valinnoillaan toteuttamaan jotain hyvää, päämääränä oma ja toisten onnellisuus.” (Juujärvi ym. 2007,63.) Hyve-etiikan mukaan ihmisen velvollisuuksiksi voidaan sanoa olevan toisten vapauden ja oikeuksien kunnioittaminen (Airaksinen 1987, 237.)



Velvollisuus-etiikan mukaan velvollisuuksien tehtävänä on tasapainottaa yhteisiä etuja. Velvollisuudet perustuvat vastuullisiin yhteisön normeihin, jotka ovat johdettu yhteisesti hyväksytyistä arvoista ja joihin koko yhteiskunnan sosiaalinen järjestys perustuu. Virallisten velvollisuuksien (asevelvollisuus, verovelvollisuus tms.) lisäksi, ne kertovat kuinka yhteisön jäsenien tulisi käyttäytyä. Velvollisuuksien noudattaminen tai niiden laiminlyönti on jokaisen yksilöllinen ja tietoinen ratkaisu. Velvollisuuksia noudattavat yhteisön jäsenet koetaan hyviksi ihmisiksi ja niitä noudattamatta jättäneet jäsenet pahoiksi ihmisiksi. (Staerklé & Doise 2005, 281, 290.) Airaksisen (1987) mukaan eettisessä keskustelussa velvollisuuden käsite tulisi kuitenkin rajata ja kohdistaa johonkin tavoitteeseen, muuten velvollisuuksista tulee liian raskaita ja epärealistisia. Lisäksi velvollisuuksien alkuperää tulisi miettiä oikeuksista, sopimuksista ja hyveistä lähtöisin. (Airaksinen 1987, 177.)

Seurausetiikan mukaan tekojen moraalinen arvo määrittelee niiden seuraukset ja yleisin seurausetiikan muoto on hyötyetiikka, eli utilitarismi. Jos esimerkiksi eettinen toiminta on johtava periaate, on pyrittävä aina tekemään niin, että seurauksena on kaikkien ihmisten kannalta suurin mahdollinen hyöty. Tässä suhteessa seurausetiikka eroaa velvollisuusetiikasta niin, että velvollisuusetiikan mukaan jotkin teot ovat aina kiellettyjä, kun taas seurausetiikan mukaan jokin yleisesti kiellettyinä pidetty teko voi joissain tilanteissa olla moraalisesti hyväksyttävä. (Airaksinen 1987, 139–146.) Toisin sanoen yksi velvollisuusetiikankriteereistä on, että yleistettynä teon on oltava oikeudenmukainen (Eskola, Heinimäki, Lehto, Pahlman, Pihlainen, Pösö, Sulkava & Topo 2011, 15).

#### 4.1 Etiikan merkitys sosiaali- ja terveysalalla

Valitsimme opinnäytetyön teoriapohjaksi huolenpidon-, seuraus- ja hyve-etiikan. Huolenpidon- ja hyve-etiikan mukaisesti tulisi tehdä työtä sosiaali- ja terveysalalla. Yrittäjät ja johtajat joutuvat tekemään päivittäin päätöksiä, joissa isommat linjaukset menevät yksittäisten asioiden edelle, ja näiden päätösten tulisi pohjautua seurausetiikkaan. Liike-elämän etiikka on yleisesti yhdistetty hyve-etiikkaan. (Aaltonen & Junkkari 2003, 149).

Hyveellisyys velvoittaa tietoisuutta oman toiminnan päämäärästä sekä sen yhteen sovittamista ammatillisen toiminnan päämäärään ja päätöksentekoon. Hyveellisessä toiminnassa painottuvat pohdinta, vastuullisuus, tietäminen ja haluaminen. (Juujärvi ym. 2007, 64.) Hyveet ovat ihmisen luonteenpiirteitä, joiden mukaan hän aina toimii ja ne ovat hänen oikean toimintansa luontaisia vaihtoehtoja. Hyveet ovat osa ihmisen persoonallisuutta ja luonnetta, ja oikeudenmukaisuus kuuluu hyveisiin. (Juujärvi ym. 2007, 64; Airaksinen 1987, 230–231.)

Luonteen hyveitä ovat muun muassa anteliaisuus, rauhallisuus, totuudellisuus, seurallisuus, kohtuullisuus, oikeudenmukaisuus ja ystävyys. Kaikessa toiminnassa tulisi löytää rationaalinen keskiväli. (Juujärvi ym. 2007, 64.) Arkielämän hyveitä ovat luovuus, tieto, menestys, kypsyys, yhteistoiminta, rakkaus, uudistuminen, elämän jatkaminen ja sen suojaaminen. Päämäärän tunteminen ja kuvaus hyvästä elämästä perustuu hyveajatteluun. (Airaksinen 1987, 248.)

Oikeudenmukaisuus liittyy kaikkien muiden hyveiden toteuttamiseen. Hyveet kuten rehellisyys, puolueettomuus ja säännön mukaisuus kuvastavat oikeudenmukaista moraalista luonnetta. Huolehtiva ihminen on taipuvainen tuntemaan lämpöä ja empatiaa muita ihmisiä kohtaan. Tällaisen ihmisen hyveitä ovat epäitsekkäs toiminta, kuten avuliaisuus, anteliaisuus ja jakaminen, ja hän on erityisen herkkä havaitsemaan toisten tarpeita. Huolenpito on erityisesti hoitotyöntekijöiden hyve. (Juujärvi ym. 2007, 65–66.)

Huolenpito on muutakin kuin vain tekoja, se on enemmänkin asenne. Huolenpito tarkoittaa sitoutumista, omistautumista, määrätietoisuutta, innostusta, huomiota ja hyvää kohtelua. Huolenpidon voi tuntea kahdella eri tavalla, jotka ovat kiinnittyneinä toisiinsa. Ensimmäinen niistä on sitoutumisen asenne, joka kertoo omistautumisesta ja toisten huomioonottamisesta. Toinen on kiinnostus ja huoli, joilla tarkoitetaan huolehtivaista ihmistä, hän on osallinen ja tunnetasolla yhdistetty toiseen. Huolenpito on ihmisille tärkeä piirre, ilman sitä ei ole ihmisyyttä. (Boff & Guilherme 2008, 14, 58–59, 142–143.)

Huolenpitoon perustuva moraalijattelu esiintyy usein tilanteissa, joissa toinen ihminen nähdään huolenpidon ja avun tarpeessa. Tällaisia tilanteita esiintyy

erityisesti sellaisessa ammatillisessa toiminnassa, jossa on tavoitteena toisten auttaminen, heidän tarpeistaan huolehtiminen tai hyvinvoinnin turvaaminen. Ne ovat tyypillisiä erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammatillisessa toiminnassa, joka usein perustuu auttamissuhteeseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Huolenpidon etiikka ei kuitenkaan rajoitu pelkästään auttamiseen. Se on läsnä kaikessa sellaisessa ammatillisessa toiminnassa, jossa kahden ihmisen välille syntyy lyhyt- tai pitkäaikainen suhde. Huolenpitoon liittyvä pohdinta on tutkimusten mukaan olennainen osa arkielämän moraali-ongelmien ratkaisua ja todennäköisesti myös ammattieettisten ongelmien ratkaisua. (Juujärvi ym. 2007, 26.)

Eettisiä ongelmia syntyy useimmiten silloin, kun monta hyvää asiaa pitäisi toteuttaa samaan aikaan eikä se jostain syystä ole mahdollista. Tällöin joudutaan vertailemaan asioiden arvoja keskenään sekä miettimään niiden yhdistämisiä. Monesti jostain hyvästä on luovuttava, jotta toinen hyvä voisi toteutua. Sosiaali- ja terveysalalla joudutaan usein pohtimaan voiko hyväksi pidetystä normista poiketa, jos teon seuraukset ovat hyväksyttävät. Voiko sääntöjä rikkoa, jos lopputulos on oikeanlainen? Eettisiä ongelmia syntyy myös silloin, kun pitää arvioida kokonaisvaltaisesti tilannetta, joka on enemmän kuin osiensa summa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tavoitellaan asiakkaan kannalta parasta hoitotulosta ja tällöin on arvioitava hoidon riskit, edut, kustannukset ja hyödyt sekä on tunnettava asiakkaan arvot ja tavoitteet, eli kokonaisvaltaisesti hänen elämänsä. (Eskola ym. 2011, 9, 14, 20.)

Eettisesti kestävää toimintaa ovat järkevästi toteutettu tehokkuus ja taloudellisuus. Jos voimavaroja käytetään tehottomasti, kukaan ei hyödy siitä, mutta taloudellisia arvoja ei kuitenkaan koskaan pitäisi arvioida yksipuolisesti, sillä todennäköisesti se johtaa epäeettisiin toimiin. Taloudella keinottelu voikin johtaa laadun ja turvallisuuden heikkenemiseen kaikessa toiminnassa. Seurausetiikan mukaisesti taloudellisen hyödyn maksimointi ei voi mennä inhimillisen ja hyvän tuottamisen velvoitteen edelle. Hyvän hoidon ja palvelujen eettiset periaatteet tulisi aina laittaa etusijalle ja vasta sen jälkeen miettiä tuloksellisuutta. (Eskola ym. 2011, 26, 28.)

## 4.2 Yrittäjän eettisyys

Yleinen kiinnostus eettisten kysymysten pohtimiseen yhteiskunnassa on jatkuvasti kasvanut. Suomessa on ollut kuitenkin vähemmän kuin muissa länsimaissa keskustelua ja tutkimusta etiikan ja liike-elämän välillä. (Aaltonen & Junkkari 2003, 19–20.) Maailmanlaajuiset ongelmat, kuten ympäristöongelmat, sosiaaliset ongelmat ja kasvavat tuloerot, vaikuttavat siihen, että myös suomalainen yhteiskunta on murroksessa. Ihmisillä ei ole yhdenvertaisia mahdollisuuksia työelämässä ja yhteiskunnassa, mikä johtuu siitä, että luottamus yhteiskunnan ja organisaatioiden kykyyn ylläpitää ja edistää erilaisten ihmisryhmien hyvinvointia on epävakaa. Digitalisoituminen, väestön ikääntyminen sekä työn ja muun elämän rajapintojen sekoittuminen asettavat haasteita, mutta myös mahdollisuuksia organisaatioille. (Viljanen ym. 2017, 29.)

Yritysten suuri merkitys yhteiskunnassa vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja maailman tulevaisuuteen, joten sillä on myös massiivinen moraalinen vastuu, joka koskee yrityksessä toimivien ihmisten lisäksi myös itse yritystä. Yritys on oikeushenkilö, joka tekee valintoja ja päätöksiä, ja nämä valinnat ovat eettisten kriteerien mukaan enemmän tai vähemmän oikeita tai vääriä, joten yritys itsessään voisi olla eettinen tai epäeettinen. Yrityksellä on vastuu yhteisöstä, jonka keskellä se toimii. Ellei yritys hoida tehtäväänsä, se lakkaa olemasta. (Aaltonen & Junkkari 2003, 24, 27.)

Markkinat eivät ole luonnonvoima, joille ihminen ei mahda mitään, vaan ne ovat ihmisen luomia ja niihin on mahdollista vaikuttaa. Yksi vaikuttamisen keino on keskustelu ja sen myötä mielipideilmaston muuttaminen. Yrittäminen on etiikan kannalta erityisen haavoittuva elämänalue, koska siihen kuuluu kilpailuhenkisyys eli yrityksen menestys vaatii usein vastustajan voittamista ja yrittäjällä on oma luonnollinen halunsa eli voiton maksimoiminen. Pyrkiessään voiton maksimoimiseen se saattaa sokeutua kaikelle muulle. Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että sosiaalisen vastuun ja tuloksen välillä on positiivinen korrelaatio. Mikään tutkimus ei ole havainnut, että olisi olemassa negatiivinen korrelaatio, jolloin etiikka heikentäisi taloudellista tulosta. näin ollen etiikka ei heikennä tulosta, vaan saattaa ennemmin jopa vahvistaa sitä. (Aaltonen & Junkkari 2003, 29–30, 48–49.)

Iso osa ihmisistä miettii oman tai yrityksen toimintansa vaikutuksia yhteiskuntaan, mikä luo painetta yhä eettisemmälle toiminnalle. Vastuullinen toiminta ja arvolähtöinen vastuullisuusajattelu ovat yhä tärkeämpiä tulevaisuudessa, mikä tarkoittaa myös eettisyyden ja sosiaalisen vastuullisuuden tärkeyttä. Ihmiset haluavat kuulua johonkin ja olla osana jotain kokonaisuutta, jolloin merkityksellisyyden kokemus työelämässä kasvaa. (Viljanen ym. 2017, 33.) Yritys on olemassa myydäkseen palveluitaan sekä tehdäkseen voittoa. Voitto ja tehokkuus ovat osa yrittämistä, ja sen tulisi näkyä yrityksen arvoissa, mutta yritystoiminnan piirissä ei kuitenkaan ole mitään osa-aluetta, jota jokin eettinen kysymys ei koskettaisi. Eettinen vastuu tarkoittaa, että yrityksellä on muitakin tavoitteita kuin voiton maksimoiminen ja se ottaa päätöksen teossaan huomioon muutakin kuin taloudelliset näkökulmat – sellaisetkin, jotka saattavat lyhyellä aikavälillä jarruttaa positiivista kehitystä. (Aaltonen & Junkkari 2003, 96, 154–155.)

Suomen yrittäjät ovat tehneet yrittäjille kyselyn, jossa oli esitetty kysymyksiä heidän yritysten etiikasta ja kohtaamistaan eettisistä ongelmatilanteista. Kyselyssä etiikalla tarkoitettiin kokonaisvaltaista ajattelutapaa, joiden arvojen pohjalta yrittäjä toimii; hyvä ja paha sekä oikea ja väärä. Yrittäjät kuvasivat tilanteita, joissa oma etiikka on ollut koetuksella. Näitä tilanteita oli ollut muun muassa vakava virhe yhtiön toiminnassa, joka ei olisi tullut ilmi kuin rehellisesti kertomalla. Joissain tapauksissa asiakkaat ovat halunneet ostaa työn tai tavaran verottomasti tai he ovat vaatineet henkilökohtaista etua tilaamisen ehtona. Yrittäjille on myös ehdotettu vakuutuspetoksien tekemistä. (Tall, Petäjä, Tulisalo, Åman, Virkamäki, Katajavirta, Tuuri 2015.)

Yrittäjien mielestä jatkuva kilpailutus yhteiskunnassa voi johtaa epäeettiseen toimintaan. Yritykset alentavat hintojaan merkittävästi eivätkä välttämättä pysty toteuttamaan sovittua asiaa kyseisellä hinnalla. (Tall ym. 2015.) Kilpailun tulisi olla reilua ja rehellistä (Elonen 2016, 29). Kilpailutilanteissa saatetaan levittää valheellista tietoa toisesta yrityksestä, (Tall ym. 2015) tai mustamaalata, valehdella sekä huijata (Elonen 2016, 29). On vastuutonta toimintaa kertoa perättömiä asioita kilpailevista yrityksistä ja siten koittaa edistää oman yrityksen mainetta ja kilpailukykyä (Elonen 2016, 29). Vastuuttomana yritystoimintana nähtiin myös valehtelu ja esimerkiksi asiakkaiden, henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden

huijaaminen. Aina ei olla rehellisiä asiakkaille, sillä totuuden kertominen saattaa johtaa asiakkaan menettämiseen. Yrittäjät ovat kokeneet epäeettistä toimintaa myös liikekumppaneilta ja tutkimuksessa esiin tulleita asioita olivat yhtiökumppanin vastuuttomuus, lakien kiertäminen, virheellinen laskutus, selkään puukottaminen ja epäterve jatkuva kilpailu. (Tall ym. 2015.) Haastateltavat kuitenkin ajattelivat, että vastuuton toiminta yleensä kostautuu ja silloin maine voi kärsiä (Elo-nen 2016, 29–30).

Etiikan merkityksen pieneneminen tulevaisuudessa nähtiin Suomen yrittäjien laa-timan kyselyn vastauksissa oman edun tavoitteluna, ahneutena, rahan vallan kasvuna ja vastuuntunnottomuutena. Vastaajien mukaan epäluottamus tulee li-sääntymään, mihin yhteiskunnan merkkihenkilöt vaikuttavat omilla epäeettisillä toimillaan. Eettisyyden merkityksen nähtiin myös kasvavan tulevaisuudessa, sillä asiakkaat ja yhteistyökumppanit vaativat entistä eettisempää toimintaa. Avoi-muuden ja läpinäkyvyyden nähtiin lisääntyvän muun muassa sosiaalisen median kautta, sekä todettiin eettisesti toimivien yritysten menestyvän paremmin. (Tall ym. 2015.) Liike-elämässä voitontavoittelu ja menestys ajautuu helposti ristirii-taan eettisen rehellisyyden kanssa (Airaksinen 1987, 240).

Elo-nen (2016) tutkimuksen mukaan yrittäjien tietoisuus vastuullisesta yrittämi-sestä ja sen merkitys omalle yritykselle ei näyttäyty yksiselitteisenä ja selkeänä. Osalle yrittäjistä yrityksen vastuullisuus oli erittäin tuttua ja osalle taas aivan vie-ras asia. Kaikki haastateltavat liittivät vastuulliseen yrittämiseen verojen maksa-misen ja toimimisen lain mukaan erityisesti taloudellisen vastuun näkökulmasta. Kuitenkin yrityksen vastuullisuus käsitetään yleisesti niin, että se alkaa siitä mihin lain määräykset loppuvat. (Elo-nen 2016, 38.)

Tutkimuksen mukaan yrittäjien näyttää olevan vaikea erottaa, mikä on yrityksen vastuullista toimintaa ja mikä on vain normaalia hyvää liiketoimintaa. Vastuullinen yrittäminen nähdään siis yhä osin joksikin erilliseksi yrityksen liiketoiminnan osa-alueeksi, vaikka tarkoituksena kuitenkin olisi, että vastuullisuus sisältyisi kaikkeen yrityksen toimintaan. Yrittäjät kertoivat, että yrityksen vastuullista toimintaa ei oi-keastaan mainosteta tai tuoda esiin mainonnassa. Vastuullisuuden esiin tuomi-nen olisi kuitenkin tärkeää, sillä sen kautta kuluttajat ja asiakkaat näkevät

yrittäjien arvot ja laajemmat merkitykset, kuin vain liiketoiminnan. (Elonen 2016, 38–39.)

Elonen (2016, 39) tutkimuksessa yrittäjät korostivat asiakkaan asemaa; yrityksen toiminnan keskiössä on asiakas ja asiakaslähtöisyys koettiin yrityksen perusajatuksiksi. (Elonen 2016, 39; Viljanen 2018, 7). Asiakkaiden luottamus saavutetaan vain rehellisyydellä (Airaksinen 1987, 240). Yrityksen toimintaa tulee kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan, sillä tyytyväinen ja hyvinvoiva asiakas on kaiken toiminnan peruskivi. Palvelua mietittäessä on tärkeämpää miettiä, millaista elämää asiakas haluaa elää eikä minkälaiset toimintamallit sopivat yritykselle. Yhteiskunnallisten yritysten asiakastyytyväisyys on Viljasen (2018) tutkimuksen mukaan korkea, sillä asiakkaat kokevat, että heidät on kohdattu yksilöllisesti ja he ovat saaneet olla osallisina toiminnassa. Tutkimuksen asiakkaat kertoivat saaneensa elämäänsä uuden suunnan ja oppineensa uusia taitoja, kuten ajanhallintaa ja sosiaalisia taitoja. (Viljanen 2018, 7.)

Aaltonen ja Junkkari (2003) ovat listanneet hyvän etiikan seurauksia ja näihin kuuluvat esimerkiksi: korkea työmoraali, parempi asiakkuuden hallinta, hyvä ilmapiiri, poissaolojen ja stressin väheneminen, yhteiskunnallinen arvostus, konfliktien väheneminen ja pidemmät työsuhteet. Epäeettisen toiminnan haittoiksi taas on listattu seuraavia asioita: yrityksen maine romuttuu, työntekijöiden työmotivaatio laskee, asiakkaat kaikkoavat, yhteistyökumppaneita on vaikea löytää, tiedonkulku huononee, poissaolot lisääntyvät, työntekijöiden vaihtuvuus ja sisäiset väärinkäytökset lisääntyvät. (Aaltonen & Junkkari 2003, 52–53.)

#### 4.3 Eettinen johtaminen

Aiemmin käsitelimme johtajuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tässä kappaleessa perehdymme eettiseen johtamiseen, joka linkittyy opinnäytetyössämme työhyvinvointiin, kannattavuuteen ja yrityskulttuurin toteutumiseen. Eettinen johtaminen ei käsitteenä tule esille opinnäytetyömme tutkimuksessa, mutta sen vaikutus näkyy vastauksissa. Niirasen (ym. 2010, 121) mukaan eettinen johtaminen ei ole sama asia kuin hyvä johtaminen, mutta se on kuitenkin ehdoton edellytys sille. Erityisiä osatekijöitä eettiselle johtamiselle ovat poliittinen tulosvastuu, rajoitettu asiakasorientaatio, lakisidonnaisuus ja oikeudenmukaisuus, sekä toiminnan läpinäkyvyys (Viinamäki 2009, 164). EETTI&INNO tutkimuksessa (Viljanen 2018) nousi esille, että johtaminen organisaation sisällä tulee olla eettistä, jotta perustehtävässä eli asiakkaan hyvinvoinnin edistämisessä sekä oikeuden puolustamisessa voidaan onnistua. Vuorovaikutuksen tärkeys korostuu johtajuudessa, joka pohjautuu yhdessä määriteltyihin arvoihin. Esimerkillä johtaminen, luottamuksen rakentaminen, selkeys ja johdonmukaisuus ovat tärkeitä asioita eettisessä johtamisessa. (Viljanen 2018, 14.) Johtajien työ on aika- ja tulospaineista ja he ovat koko ajan vuorovaikutuksessa erilaisten verkostojen kanssa. Tämä voi olla haaste johtajan roolissa, sillä se voi vaikeuttaa vastuun kantamista eettisestä yrityskulttuurista sekä vaikeuttaa eettisten päätösten tekemistä. (Pihlasaari 2015, 60.)

Johtajien odotetaan kantavan vastuuta myös yrityksen eettisyydestä, sillä heidän näkemyksensä ja toimintatapansa vaikuttavat yrityskulttuuriin (Pihlasaari 2015, 60). Eettinen ja hyvä johtaminen on oikeudenmukaista, vastuullista, reilua ja tuloksellista. Eettinen johtaja kasvattaa luottamusta, on puolueeton eikä loukkaa ketään. (Niiranen ym. 2010, 121.) Eettisen johtamisen tavoitteena on soveltaa yrityksen arvot ja eettiset periaatteet – demokraattisuus, avoimuus ja oikeudenmukaisuus – käytännön työhön sekä ratkaista vaikeita tilanteita yrityksen periaatteiden ja hyveiden avulla. (Viinamäki 2009, 165.)

Eettinen johtaminen syventää johtamiseen liittyviä ja johtajuutta ohjaavia moraalisia periaatteita arvoja ja hyveitä ja eettisellä johtamisella koetaan olevan merkittävä yhteys työntekijöiden eettisyyteen sekä tapoihin, miten yrityksessä tehdään



asioita ja päätöksiä. Lisäksi eettisyyden oletetaan vaikuttavan yrityksen tulokselisuuteen ja suoriutumiseen. (Viinamäki 2009, 164.) Työntekijöiden tulee pystyä puhumaan avoimesti työssä kohdatuista eettisistä ristiriidoista sekä saada johtajan tuki tällaisissa tilanteissa. Sosiaalialan johtaja joutuu työssään huomiomaan yhteiskunnalliset eettiset näkemykset sosiaalipalveluiden perusteista ja tavoitteista. Lisäksi johtajan tulee samanaikaisesti huomioida eri ammattiryhmien eettiset ohjeet, asiakastyön eettiset ristiriitaiset tilanteet sekä johtamistyön eettiset tilanteet. (Niiranen ym. 2010, 113–114.) Eettinen johtaja korostaa moraalista tiedostamista sekä eettisiä ulottuvuuksia tehdyistä ratkaisuksista. Rationaalinen päätöksentekijä korostaa enemmän faktoja, kun taas eettisen johtajan päätöksiin vaikuttavat arvot ja arvostukset. (Viinamäki 2009, 166.)

Eettisten periaatteiden pohtiminen on tärkeää, kun puhutaan esimerkiksi yrityksen arvoista, palvelutavoitteista ja -tasosta sekä motivoinnista. Eettistä harkintaa tulisi tehdä valinnoissa, ratkaisuissa ja teoissa, jotka vaikuttavat muiden hyvinvointiin, sillä eettinen harkinta voi lisätä johdonmukaisuutta ja malttia, sekä kestäviä valintoja. On kuitenkin huomioitava, että liiallinen eettinen pohdinta esimerkiksi oikeasta ja väärästä voi johtaa tilanteeseen, jossa ongelmaa ei osata ratkaista ollenkaan. Tällöin saatetaan kadottaa asiat, joiden tulisi olla merkittäviä ja periaatteellisia ratkaisua tehdessä. Toisin sanoen eettinen välinpitämättömyys voi auttaa tilanteessa, joissa liian korkea eettinen tiedostaminen estää päätösten tekemisen. (Viinamäki 2009, 166–168, 170.)

Sosiaalityön eettiset ristiriidat liittyvät usein palveluiden tavoitteisiin, ihmisoikeuksiin, tasa-arvoisuuteen ja työntekijöiden ammattirooliin. Johtajan päätöksiä ohjaa useimmiten eettisyys, lainsäädäntö ja talous, ja ristiriitoja päätöksenteossa aiheuttaa eniten näiden tekijöiden väliset ristiriitaiset odotukset asiakastyön tuodessa mukanaan omat eettiset ristiriitansa. Jos ristiriitoja ei käsitellä työyhteisössä avoimesti, voivat ne heikentää työyhteisön yhteenkuuluvuutta ja työhyvinvointia, ja jotta ristiriidat voidaan ratkaista, pitää johtajan tiedostaa ne ja tuoda ne näkyväksi kaikille. Johtajalla pitää olla rohkeutta nostaa ristiriidat esille ja puuttua niihin. (Niiranen ym. 2010, 114–115.)

Eettiset periaatteet tai eettinen johtajuus eivät yksinään auta ongelmatilanteiden ratkaisemisessa, mutta arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat ratkaisuiden ja valintojen tekemisessä. Suurin haaste on, miten eettiset periaatteet tai arvot tuodaan käytännön työhön niin, että johtamisen periaatteet pysyvät. Arvoja käytettäessä johtajan olisi herkistytävä eri signaaleille ja olla kykyä peilata valintoja aiempiin päätöksiin, sekä pyrkiä yhteisymmärrykseen. Täysin yhtenäisiin arvoihin päästään tuskin koskaan, eikä sitä voida pitää edes tavoitteena, sillä ajattelun erilaisuus luo pohjaa avoimelle keskustelulle. Toisaalta täysin erilainen ajattelu voi hankaloittaa valintojen tekemisiä ja niiden toteuttamista. (Viinamäki 2009, 170–171, 173.)

#### 4.4 Ammattieettisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa

Ammatinharjoittajien eettisen toiminnan perustana on perinteisesti pidetty vahvaa ammatti-identiteettiä, hyvää työmoraalia ja palveluhenkisyyttä (Juujärvi ym. 2007, 10). Ammattietiikalla tarkoitetaan yhteistä järjestelmällistä näkemystä siitä, millainen toiminta on oikeaa ja hyvää tai väärää ja pahaa (Airaksinen 1987, 293; Juujärvi ym. 2007, 13). Arvot ohjaavat yrityksen toimintaa ja ne ovat eettisen toiminnan perusta (Niiranen ym. 2010, 115) ja ne ohjaavat myös ihmisen käyttäytymistä (Juujärvi ym. 2007, 63). Yrityksen arvotietoisuus on jatkuvaa pohdintaa yhteisesti hyväksyttävistä arvoista (Viinamäki 2009, 170). Kaikkien työntekijöiden tulisi sitoutua yrityksen yhteisiin arvoihin (Niiranen ym. 2010, 116) ja jotta tämä toteutuisi, työntekijöiden ja johtajien tarvitsee kunnioittaa myös toisten arvoja ja luoda yhteistä ymmärrystä erilaisten arvojen välillä (Viinamäki 2009, 170).

Sosiaalialan arvoja kuvaa sosiaalietiikka, jonka perusperiaatteita ovat vapaus, oikeudenmukaisuus ja hyöty, johtajan päätösten ja toiminnan tulisi perustua näihin periaatteisiin. (Niiranen ym. 2010, 115–116.) Useimmiten arvot ovat tiedossa, mutta ne eivät toteudu käytännön työssä, kun ratkotaan ongelmatilanteita tai priorisoidaan asioita (Viinamäki 2009, 173). Ammattieettisillä ohjeilla kuvataan yhteiset eettiset periaatteet, ohjeet ja säännöt (Juujärvi ym. 2007, 13) ja niiden avulla yhtenäistetään tietyn ammattikunnan eettisiä toimintatapoja ja luodaan yhdenmukainen perusta päätösten tekemiseen (Niiranen ym. 2010, 117). Ohjeet kertovat

myös millainen toiminta koetaan hyvänä ja mitä tulisi välttää ja jos ihminen joutuu toimimaan jatkuvasti omien arvojen vastaisesti, se voi aiheuttaa ammatti-identiteetin heikentymistä ja huonommuuden tunnetta. (Juujärvi ym. 2007, 13, 56.)

Airaksisen mukaan ”ammattietiikat perustuvat hyveajattelulle” ja ammatilliseen hyveperustaan voidaan liittää arvokkaita piirteitä, kuten uskollisuus, rohkeus, vastuuntuntoisuus ja uhrautuvuus. Tyypillinen moraalinen pulma syntyy etiikan ja arjen ristiriidasta, jolloin ihminen haluaa toimia moraalisesti oikein, ilman itsepetosta. (Airaksinen 1987 18, 239.) Esimerkiksi yrityksen johto on asettanut tietyn rajan, kuinka monta vaippaa saadaan käyttää yhdelle asiakkaalle vuorokauden aikana, mutta käytännössä työntekijät eivät välitä rajoista, vaan käyttävät vaippoja tarvittaessa, joka on inhimillistä. Juujärven (ym. 2007) mukaan ammattieettisissä tilanteissa korostetaan moraalista harkintaa, jonka perusteella saadaan tietoa oikeasta ja väärästä. Ammattieettisessä toiminnassa on keskeistä arvojen liittäminen ammatti-identiteettiin ja käsitys ammatilaisen roolista vaikuttaa siihen, mitä velvollisuuksia ja millaista käyttäytymistä ammatilaiselta odotetaan. (Juujärvi ym. 2007, 18, 28.)

Eettiset toimintaohjeet vahvistavat yrityksen ja työntekijöiden identiteettiä ja ammattilypeyttä. ja näiden ohjeiden avulla voidaan pohtia ja ratkaista käytännön tilanteita arjessa. Eettiset toimintaohjeet ovat tärkeä työväline myös johdolle, sillä niiden avulla voidaan viestiä yrityksen eettisen toiminnan tärkeydestä, ja ne voivat myös auttaa pysymään erossa epäeettisestä toiminnasta ja harmaalla vyöhykkeellä olemisesta. Jos yritykselle on luotu eettiset toimintaohjeet, on niitä noudatettava, muuten ne voivat aiheuttaa ristiriitoja työyhteisössä ja vähentää myös johtajan uskottavuutta. (Niiranen 2010, 117–118.)

Eettiset ohjeet koostuvat ammatillisesti hyväksytyistä toimintaa ohjaavista eettisistä periaatteista ja säännöistä ja ne ohjeistavat ammatin edellyttämää asennetta, vastuuta ja suhtautumistapaa työhön. Eettisiä ohjeita voidaan hyödyntää tilanteissa, joissa tarvitaan eettistä harkintaa, mutta eettiset päätökset eivät voi pelkästään perustua ohjeisiin niiden yleisluontoisuuden takia. Yhteiskunnan ja kulttuurin muuttuessa on eettisten ohjeiden muututtava niiden mukana, sillä

eettiset ohjeet ovat yhteydessä maan kulttuuriin, uskontoon, hoidon perinteesseen, terveyspolitiikkaan ja lakeihin. (Juujärvi ym. 2007, 54–55.)

Terveysthuollon eettiset ohjeet ohjaavat työntekijöitä tunnistamaan eettisiä ongelmia ja ristiriitoja työssään ja niiden avulla voidaan keskustella ongelmatilanteista tai ristiriidoista sekä yhdistää eri näkemyksiä käytännön työssä. Eettiset ohjeet sisältävät arvoja, jotka ovat potilaille tärkeitä, kuten yksityisyys, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus ja asiakaslähtöisyys. (Juujärvi ym. 2007, 54.)

Hoito-, kasvat- ja palvelualojen eettisissä ohjeissa korostetaan toiminnan eettiseen kestävyyteen, yksilöön ja yhteiskuntaan suuntautuvia käsityksiä (Juujärvi ym. 2007, 18). Näitä ovat asiakkaan tietoisuuden ja osallisuuden lisääminen, oikeudenmukaisuus, asiakaslähtöisyys, ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus sekä avoin keskustelu. (Juujärvi ym. 2007, 54; Niiranen ym. 2010, 118.) Niiranen (ym. 2010, 118) listaa lisäksi sosiaalialan eettisiin periaatteisiin asiakkaan itsenäisyyden, elämän hallinnan, syrjäytymisen poistamisen, syrjinnän ja väkivallan vastustamisen, asiakkaan yksityisyyden suojaamisen ja henkilökohtaisen vastuun. Eettisten sääntöjen lisäksi asiakaslähtöisyyttä määrittää erilaiset lait (Juujärvi ym. 2007, 55), kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (L 812/2000). Ammattieettiset ohjeet lieventävät lain ja etiikan välisiä ristiriitoja, jotka aiheutuvat siitä, että lainsäädäntö ohjaa yleispätevästi toimintaa, mutta arvot ja etiikka edustavat yksilön omaa näkemystä oikeista toimintatavoista. Eettisiin päätöksiin vaikuttavat aina arvokysymykset ja asiayhteys. (Niiranen ym. 2010, 117.)

Pihlasaaren (2015) tutkimuksessa kävi ilmi, että luultavasti yhtenäiset ammattieettiset periaatteet kasvat- ja auttamisaloilla auttavat työntekijöitä tunnistamaan herkemmin tilanteiden eettisiä ulottuvuuksia. Eettiset ohjeistukset auttavat työntekijöitä dilemmatilanteissa, joissa ei ole vain yhtä oikeaa tapaa toimia. Yhteisten eettisten toimintamallien luomisessa olisi hyvä ottaa työntekijät mukaan, jolloin voidaan sopia myös niiden käytännön toteutumisesta ja seurannasta. On lisäksi huomioitava, että toimintamallien tulee olla yhteneväiset johdolta tulleisiin selkeisiin linjauksiin. Yhdessä kehitetty arvopohja luo vahvan alustan tehtävien hoitamiseen, sekä sitouttaa työntekijöitä ja johtajia yritykseen. (Pihlasaari 2015, 52, 68.)

#### 4.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Opinnäytetyömme tutkimuksessa kysyimme paljon asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Hämeen-Anttilan (2018) mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeus tulisi olla johtavia periaatteita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus kuuluvat ihmisten perusoikeuksiin ja näiden toteutuminen tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. (Hämeen-Anttila 2018, 13.) Asiakkaalla tulee aina olla itsemääräämisoikeus omassa elämässään, mutta on tärkeää, että hän voi luottaa työntekijöiden tukeen ja turvaan apua tarvitessaan. Isommassa mittakaavassa tavoite on aina asiakkaan integroituminen yhteiskuntaan; työntekijän rooli on avustaa, auttaa ja tukea, mutta asiakas itse osallistumalla tekee sen mahdolliseksi. Haitalliset ennakkokäsitykset asiakkaasta voivat vaikuttaa negatiivisesti työskentelyyn ja aitoon kohtaamiseen. Jokaisesta asiakkaasta tulee olla kiinnostunut ihmisenä, luottamusta lähdetään rakentamaan tutustumisen kautta ja toimitaan aina johdonmukaisesti. Asiakkaat ovat kokeneet, ettei heitä ole aiemmin ”kohdattu ihmisenä”, joka on vaikuttanut osaltaan siihen, ettei tarjottu apu ole saavuttanut heitä. (Viljanen 2018, 10.)

Eskola (ym. 2011, 5) toteaa, että ”Ihmisarvon ja ihmisen kunnioittaminen ovat sosiaali- ja terveysalan toiminnan perusta”. Tähän kunnioitukseen liittyy kiinteästi ihmisen itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden vaaliminen (Eskola ym. 2011, 5). Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan oikeutta koskemattomuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja yhdenvertaisuuteen (L 785/1992) ja itsemääräämisoikeus on lain mukaan yksilön vahva perusoikeus, jota ei voida rajoittaa ilman painavia perusteluita (L 785/1992; L 812/2000). Työntekijän tulisikin havaita asiakkaan henkilökohtaisten suunnitelmien arvokkuus ja tukea häntä kaikin mahdollisin keinoin niiden toteuttamisessa (Juujärvi ym. 2007, 306).

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava silloinkin, kun asiakas tekee valintoja, jotka eivät ole hänen etunsa mukaisia. Tällaisessa tilanteessa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijällä voi olla vaikeuksia oman perustehtävänsä kanssa, kun tarkoitus olisi auttaa asiakasta ja kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan, mutta työntekijän näkökulmasta katsottuna vaikuttaa siltä, että ihminen tekee

vääriä päätöksiä eikä osaa arvioida omaa parastaan. (Eskola ym. 2011, 9–10, 16.)

Toisinaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, mutta pääsääntöisesti itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on kuitenkin mahdollista vain silloin, kun ihmisen terveys muussa tapauksessa vakavasti vaarantuu. (Lehto & Topo 2012, 17.) Valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta on pyritty 2000-luvulla vahvistamaan erilaisilla lakia tukevilla säädöksillä. Tavoitteena on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon lakeja niin, että itsemääräämisoikeudesta ja sen rajoittamisesta olisi säädetty nykyistä kattavammin ja että rajoitustoimenpiteitä käytettäisiin mahdollisimman vähän. (Eskola ym. 2011, 5.)

#### 4.6 Eettisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveysalalla

Digitalisaation ja tekoälyn aikakaudella on tärkeää käsitellä ja pohtia ihmisen tarpeiden huomioimista. Viime vuosina hinta on usein määritellyt ostettavan palvelun ja vaikka ongelmat halvan hinnan palveluiden laadussa on ollut esillä, on yhteiskunnassa hiljaa hyväksytty niiden käyttäminen toteamalla, ”ettei asialle voi mitään”. Tehokkuus- ja rahakeskustelun taakse ei tulisi unohtaa yhtään ihmistä ja yritysten tulisi tuoda entistä enemmän esille arvolähtöistä liiketoimintaansa. (Viljanen 2018, 17.) Erityisesti sosiaali- ja terveysalan yrittäjien keskuudessa koettiin vastuullisen toiminnan mainostaminen vieraaksi ja vaikeaksi, minkä syy voi osittain olla siinä, että monilla yrittäjillä oli aikaisempaa työkokemusta julkiselta sektorilta, missä taas mainostamista ja markkinointia ei juurikaan tarvinnut ajatella. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan yrittäjien haasteena näyttäytyi omasta työstä rahan ottaminen. (Elonen 2016, 28.)

Se, miten eettisiä ongelmia hoidetaan, kuten aktiivinen osallistuminen ja eettinen käyttäytyminen, vaikuttavat yrityksen eettisyyteen ja työpaikan yleiseen ilmapiiriin. Työntekijöiden ja lähiesimiesten sitoutuminen eettiseen käyttäytymiseen ja esimerkkiin ovat lähes yhtä tärkeitä kuin johtajien sitoutuminen ja käyttäytyminen yrityksen eettisen linjauksen määrittämisessä. (Hiekkataipale 2018, 65, 69.) Sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät kokivat, että käytännössä työn

toteuttaminen eettisesti ei ollut aina mahdollista. Ylimmän johdon toiminta ei myöskään vastannut odotuksia eettisyydestä eivätkä he näin olleen toimineet esimerkillisesti. Tulos saattaa olla seurausta sosiaali- ja terveysalan työn vaativuudesta ja säästöpainneiden ristiriitaisuudesta. (Pihlasaari 2015, 50.) Yrityksen eettiset päätökset ja toimet tulisi hyväksyä avoimesti ja yhteisesti; Keskustelun puutteen havaittiin heikentävän vakavasti yritysten eettisyyttä ja edistävän keskijohdon kyvyttömyyttä toimia eettisissä ongelmissa. (Hiekkataipale 2018, 68–69.)

Pihlasaaren (2015) tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysalan työntekijät kokivat joutuvansa lähes viikoittain tilanteisiin, jossa heillä oli epätietoisuutta eettisistä toimintatavoista. Työntekijät myös kokivat joutuvansa useamman kerran vuodessa tilanteisiin, jossa he tietävät oikean toimintatavan, mutta joutuvat toimimaan vastoin sitä, tai sääntöjen, odotusten tai omien arvojen vastaisesti. (Pihlasaari 2015, 50–51.) Eettiseen päätöksentekoon ja eettiseen käyttäytymiseen yrityksissä liittyy prosessi, johon kuuluu eettisen ongelman määritelmän, organisaation sääntöjen ja moraalisen identiteetin käsitteen yhteensovittaminen. Jos yritykset haluavat puuttua eettisiin ongelmiin ja parantaa niiden yleistä eettisyyttä, niiden on ymmärrettävä avoimen vuoropuhelun ja positiivisen palautteen merkitys eettisestä käyttäytymisestä kaikkien johtotasojen sekä henkilökunnan välillä. (Hiekkataipale 2018, 74.)

Pihlasaaren (2015) tutkimuksessa selvisi, että kasvatus- ja auttamisalojen työntekijät kohtaavat usein työssään eettisesti kuormittavia tilanteita. Eettistä herkkyyttä ja motivaatiota korostetaankin jo näiden alojen ammatillisessa koulutuksessa. Sosiaali-, terveys- ja sivistyspalveluiden eettinen kuormittuneisuus saatavat selittyä osaltaan työn sisällöllä, koska työn kohde on ihminen ja asiakkaiden hyvinvointiin liittyvää työtä tehdään pääosin suorassa asiakas- tai potilaskontaktissa. Kuormitusta lisää myös työssä toistuva moraalinen painotus päätöksentekotilanteissa, koska riski loukata asiakkaan fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta on suuri. (Pihlasaari 2015, 51–52.) Välinpitämättömyys eettisten ongelmien hoitamisessa voi aiheuttaa suuria haittoja yritykselle ja sen työntekijöille. Hiekkataipaleen (2018) tutkimuksen mukaan ongelmien peittäminen uhkaa pahimmillaan koko yrityksen mainetta, työhyvinvointia sekä henkilöstön innovatiivisuutta. (Hiekkataipale 2018, 75.)

Yrityksen tai johdon tuen puute sekä heikot mahdollisuudet nostaa esille eettisiä ongelmatilanteita lisäsivät työntekijöiden eettistä kuormitusta. Myös lähiesihenkilön epäjohtonmukainen toiminta suhteessa yrityksen normeihin ja eettisiin odotuksiin lisäsi riskiä työntekijöiden eettiseen kuormitukseen. (Pihlasaari 2015, 52.) Hiekkataipaleen (2018, 69) mukaan eettisten kysymysten yhteinen ymmärtäminen ammattilaisten ja eri johtotasojen välillä hyödyttäisi yritystä hyvin todennäköisesti; eettiset ongelmat vähenisivät, yrityksen tavoitteisiin sitoutuminen parani ja olisi mahdollista luoda parempi ilmapiiri. Jos työntekijöillä ei ole riittävästi toiminnan edellyttämää aikaa, tietoa, työvälineitä ja valtaa toimia työssä eettisesti, lisääntyvät eettiset dilemmat ja niistä johtuva stressi. Lisäksi työntekijät, joiden mielestä edellytykset toimia eettisesti olivat riittämättömiä, kokivat useammin myös painetta toimia sääntöjen, normien tai omien arvojensa vastaisesti, mikä myös lisäsi eettistä kuormitusta. (Pihlasaari 2015, 53, 55.)



## 5 LAADULLINEN TUTKIMUS

Tutkimuskysymyksemme on, voiko sosiaali- ja terveysalan yritys olla sekä eettinen että kannattava. Hirsjärven (ym. 1997) mukaan laadullisen tutkimuksen perusajatus on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti ajateltuna laadullisen tutkimuksen tarkoitus on enemmän löytää tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 151.) Tutkimuksemme tavoite oli saada rehellisiä vastauksia yrityksiltä, jotta voisimme kuvata yritysten oikeaa ja rehellistä toimintaa sekä pohtia sen eettisyyttä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on kiinnostunut tutkittavien henkilöiden aiheelle tai ilmiölle antamista merkityksistä. Tarkoituksena ei ole tuottaa tilastollisia yleistyksiä, vaan kuvata ja ymmärtää tiettyä tapahtumaa tai toimintaa tai tulkita teoreettisesti jotain ilmiötä. (Eskola & Suoranta 1998, 18, 61–62.) Laadullisella tutkimuksella, kuten haastatteluilla, voidaan esimerkiksi selvittää sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden kokemuksia palveluista ja onko palveluilla ollut vaikutusta asiakkaiden erilaisiin elämäntilanteisiin. Tutkimusten tulosten pohjalta toimintoja voidaan kehittää ja parantaa. Sosiaalitieteessä usein käytetään laadullista tutkimusta, mutta silti jokainen tutkimus on ainutkertainen, jonka tutkimusmenetelmä täytyy pohtia ja perustella tarkkaan. Käytettäessä useita eri aineistonhankintamenetelmiä täytyy huolehtia, että niiden käyttö on hyvin perusteltua ja ettei aineisto paisu liikaa. On myös tärkeää olla johdonmukainen tutkimuskysymyksen mukaisesti ja keskittyä aineistoon tarkasti, ettei tutkimus leviä epäoleelliseen. (Silverman 2005, 6, 63, 122.)

Laadullisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan aina tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaisesti (Hirsjärvi ym. 1997, 154). Näyte on usein varsin pieni, jotta aineistoon on mahdollista keskittyä mahdollisimman tarkasti ja syvällisesti (Kiviniemi 2001, 74). Hirsjärvi ym. (1997, 155) mukaan tutkija ei voi määrittää mikä aineistossa on tärkeää tai ei, vaan se määräytyy aina aineiston yksilökohtaisesta tarkastelusta. Jokainen tutkimusaineisto on ainutlaatuinen ja sitä tulee tulkita sen mukaisesti. Tutkimuksemme otos koostuu neljästä erilaisesta yrityksestä, joiden

valinta pohjautui heidän taloudelliseen tilanteeseensa ja eettiseen toimintaan. Laadullisessa tutkimuksessa pieni otos, oli perusteltua, koska halusimme perehtyä jokaiseen yritykseen tarkasti ja tutkimusta määritti laadullisuus, ei määrä. (ks. Silverman 2005, 9).

Kiviniemen (2001, 68–70) mukaan tutkijan tavoitteena on laadullista tutkimusta tehdessään olla vuoropuhelussa ilmiöstä jo olemassa olevan teorian ja tutkittavan aineiston kanssa. Valitusta aiheestamme ei juurikaan ole tutkittua tietoa, joten jouduimme käyttämään työssämme vertailupohjana aihetta sivuavia tutkimuksia. Mediassa on käyty paljon keskusteluja sosiaali- ja terveysalojen yritysten eettisyydestä, joita sivuutimme myös tutkimuksessamme. Kiviniemen (2001, 70) viitaten tutkimuksen eri osa-alueet, kuten tutkimustehtävä, teoreettinen viitekehys ja aineiston analyysi, limittyvät toisiinsa ja muotoutuvat lopulliseen muotoonsa tutkimusta tehtäessä.

Tutkijan oma tietoisuus ja ajattelukyky kehittyvät tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavaan ilmiöön voi liittyä paljon tutkijaa kiinnostavia asioita, minkä takia tarkka rajaaminen tutkittavasta kohteesta on tärkeää, jotta tutkimuksesta ei tulisi liian hajanainen. (Kiviniemi 2001, 70–72.) Rajasimme eettisyyden käsitteen työssämme tarkasti, jotta pystyimme tutkimaan sen käytännön toteutumista yrityksissä. Eettisyys on laaja käsite ja sen rajaaminen oli välttämättömyyksiä tätä tutkimusta tehdessä. Halusimme toteuttaa eettisesti hyvän tutkimusprosessin, joten vältimme omia tulkintoja, mielipiteitä ja asioista poikkeamisia, vaikka aihe oli todella mielenkiintoinen ja monitahoinen. Coffeyn & Atkinsonin (1996) mukaan sekä aineiston että teorian välinen keskustelu tulisi olla jatkuvaa ja monitasoista kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Tutkijan tulisi yhdistellä ideoitaan aineiston keräämisen ja analysoinnin yhteydessä sekä lisäksi muodostaa mahdollisia uusia ideoita ja kasata ne jo olemassa olevien teorioiden varaan. Teoriaohjaava päättely luo keskeisemmän osan empiiriselle tutkimukselle käsitteiden muodostamisessa ja myös vaikuttavamman vuorovaikutuksen aineiston ja teorian välille. (Coffey & Atkinson 1996, 23, 141, 156.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohta on induktiivinen, jonka päämääränä on tutkimuksen avulla muodostaa yksittäisestä asiasta yleistys (Kyngäs 2020, 6).

Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaiset kirjallisesti tuotetut dokumentit. Tutkija itse valitsee tutkimuksensa kannalta tarkoituksenmukaisimman aineistonkeruumenetelmän ja menetelmiä voi käyttää myös rinnakkain. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Valitsimme tutkimukseemme aineistonkeruumenetelmiksi haastattelun ja valmiit aineistot. Haastattelun koimme luontevaksi, jotta saisimme hyvää keskustelua aikaiseksi yritysten esihenkilötehtävissä olevien tai yrityksen omistajien kanssa. Emme halunneet rajata liikaa aihetta ja tarkoituksenamme oli, että aineisto koostuisi rehellisistä ja avoimista keskusteluista. Valmiiden aineistojen osalta käytimme kahta raporttia, jotka toimivat esimerkkinä ei-eettisestä toiminnasta. Raporteista saimme erilaista näkökulmaa työhöemme.

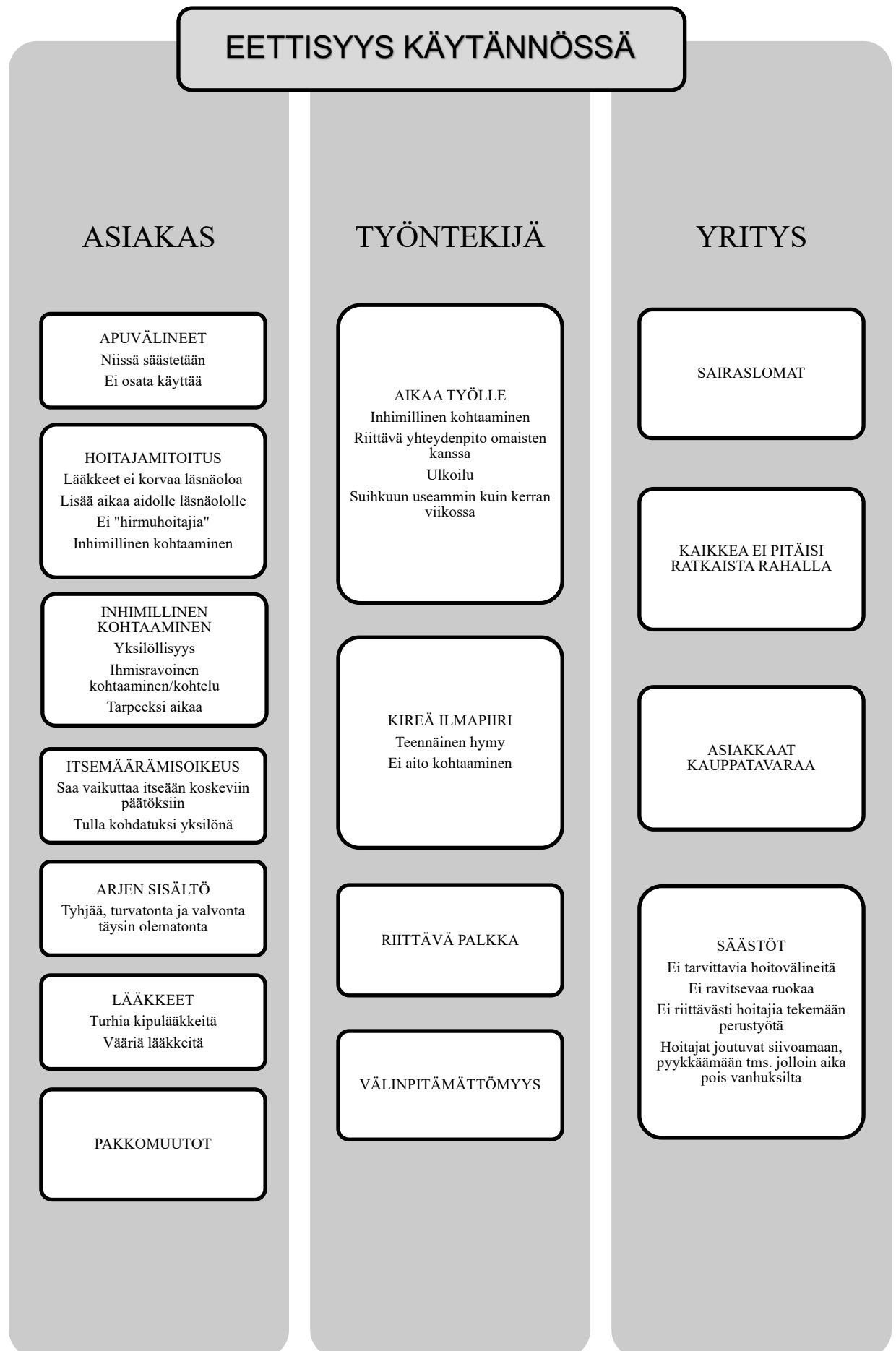
## 5.1 Haastattelu

Haastattelu on laadullisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruun menetelmä. Haastattelut jaetaan usein neljään eri ryhmään; tutkiva, puolistrukturoitu, avoin ja syvähaastattelu. Haastatteluiden tarkoituksena on löytää haastateltavan tulkinta tutkittavasta ilmiöstä ja haastatteluista voidaan tehdä kasvotusten, puhelimitse tai internetin välityksellä. (King 2004, 11–12.) Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on päätetty etukäteen, mutta ei kaikkia (Aaltonen, Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11). Haastattelimme kolmea henkilöä Teams-sovelluksen kautta puolistrukturoidun haastattelurungon (liite 1) avulla. Näkökulmana meillä oli eettisyys ja kannattavuus, mutta puolistrukturoitu haastattelu antoi haastateltaville mahdollisuuden tuoda esille itselle tärkeitä asioita näiden teemojen puitteissa.

Haastattelukysymysten tulisi keskittyä siihen, kuinka osallistujat itse kuvaavat ja kokevat tutkittavaa aihetta. Haastattelun tärkein tehtävä on todentaa yksittäisiä kokemuksia eikä siihen pitäisi vaikuttaa tutkijan omat resurssit tai ennakkokäsitykset. Laadullisen tutkimuksen haastattelu ei voi olla muodollinen kysymyslomake, jossa kysymykset esitetään sanasta sanaan ja tietyssä järjestyksessä. Tutkijan tulisi kuunnella koko ajan haastateltavaa ja aistia ilmapiiriä pystyäkseen reagoimaan nopeasti äkillisiin muutoksiin haastattelun aikana. Haastattelussa

saattaa myös tulla ilmi uusia tutkimusongelmia, joita ei ollut asetettu tai kirjattu etukäteen. (King 2004, 12–14; Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–72.) Koimme, että puolistrukturoitu teemahaastattelu antoi tilaa haastattelutilanteessa muutoksille ja haastateltava pystyi tuomaan esiin omia kokemuksiaan haluamallaan tavalla.

Opinnäytetyötämme ohjaavat opettajat pyysivät meitä kokoamaan ajatuskartan (kuvio 1) eettisistä asioista käytännössä, kuinka eettisyys toteutuu sosiaali- ja terveydenhuollossa. Ajatuskartan avulla rakensimme kysymykset siltä kannalta, mitä asiakkaat ja heidän omaisensa kokevat olevan epäeettistä sosiaali- ja terveysalan yrityksissä. Tutkimme eri keskustelusivustoja internetissä, kuten suomi24, vauva.fi ja ”Ei myytävänä”, ja kokosimme ihmisten kommentteista listan. Jaoimme listan kolmeen eri näkökulmaan: asiakas, työntekijät ja yritys. Sijoitimme löytämämme epäkohdat oikeiden otsikoiden alle ja näin syntyi ajatuskartta, jonka avulla saimme hahmotettua, mihin asioihin kiinnitimme kysymyksissä huomiota. Ajatuskarttaa käytimme myös tutkimustulosten käsitteiden muodostamisessa.



KUVIO 1. Ajatuskartta; eettisyys käytännössä

Haastateltavan olisi tärkeää tuntea tilanteessa luottamusta, jotta hän voi vastata kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti (King 2004, 17; Aaltonen ym. 2005, 41). Kysymykset tulisi esittää niin, kuten niihin halutaan vastaukset. Jos halutaan avoimia vastauksia, tulisi kysymysten olla laajoja, kun taas suppeampia vastauksia hakiessa, voi kysymykset olla tarkkoja. Haastattelijan tulee myös varautua avaamaan kysymyksiä tai tarkentaa niitä, jos haastateltava kokee epävarmuutta vastauksensa suhteen tai ei tiedä, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. (King 2004, 17; Tuomi & Sarajärvi 2009, 195; Aaltonen ym. 2005, 53–55.) Mietimme haastattelukysymyksiä pitkään ja jouduimme muokkaamaan niitä useampaan kertaan, sillä halusimme saada mahdollisimman laajoja vastauksia kysymyksiimme. Kysymysten asettelu oli haastavaa ja aikaa vievää, koska halusimme rikasta aineistoa tutkittavaksi.

Kingin (2004) mukaan haastattelua ei tulisi koskaan lopettaa vaikeaan aiheeseen. Haastattelijan tulisi antaa aikaa haastattelun loppumiselle, eikä ruveta heti pakkaamaan tavaroitaan ja lähteä tilanteesta. Joskus voi olla hyödyllistä antaa haastateltavan kysyä omia kysymyksiä tai kertoa mielipiteensä haastattelun loppuksi. (King 2004, 18.) Jokaisen haastattelun jälkeen jäimme juttelemaan vapaamuotoisesti haastateltavien kanssa. He saivat myös kertoa mielipiteensä haastattelusta ja saimme jokaiselta palautetta.

Teimme kolme haastattelua puolistrukturoidulla menetelmällä. Puolistrukturoitu haastattelu sopii hyvin käytettäväksi opinnäytetyössämme, koska aiheita on tutkittu vähän ja vapaampi haastattelumuoto nosti esille aiheita ja teemoja, joita ei osattu odottaa. Aaltosen (ym. 2005) mukaan haastateltavien anonymiteetti on tärkeä huomioida, jotta haastateltavat voivat avoimesti kertoa vastauksensa kysymyksiin, ja näin ollen haastateltavien nimet ja muut tunnistettavissa olevat asiat tulee muuttaa raportoinnissa. (Aaltonen ym. 2005, 17.) Tutkimuksemme haastateltavat pysyivät anonymineina eivätkä ole tunnistettavissa. He työskentelevät sosiaali- ja terveystieteiden eri tehtävissä, joten emme rajanneet toimialaa esimerkiksi vain lastensuojeluun. Anonymiteetillä halusimme lisätä haastateltavien avoimuuden ja luottamuksen tunnetta.

## 5.2 Dilemmat

Dilemma on ongelma tai pulma, johon on olemassa useampi oikea vastaus. Eettinen dilemma vaatii vaikeaa moraalista päätöksentekoa. (Tieteen termipankki.) Laadimme haastattelukysymykset yritysten eettisestä toiminnasta dilemموjen avulla. Jos olisimme kysyneet suoraan heidän eettisestä ohjeistuksestaan tai kuinka heillä toimitaan, olisimme luultavasti saaneet vastaukseksi ulkoa opetellun listan yrityksen hyvistä käytännöistä. Halusimme kuitenkin mennä pintaa syvemmälle ja saada selville, kuinka nämä kirjatut asiat tapahtuvat käytännössä. Koska meillä ei ollut mahdollisuutta mennä havainnoimaan jokaisen yrityksen toimintaa useamman päivän ajaksi, piti keksiä ratkaisu, jolla saisimme tietoa arkisista käytännön tilanteista. Ohjaavat opettajamme ehdottivat dilemموjen käyttämistä. Ajatuskartan (kuvio 1.) avulla mietimme arkisia tilanteita sosiaali- ja terveysalan yrityksissä ja esitimme haastateltaville neljä dilemmaa, joilla halusimme saada kannattavuuden ja eettisyyden ristiriitoja näkyväksi.

Dilemmaattisuus liittyy usein eettisiin ongelmiin eikä niihin ole ilmiselvää oikeaa ratkaisua. Tällaisessa tilanteessa tulee pohtia perusteluja eri vaihtoehtojen puolesta ja vastaan. Vastaajan täytyy myös perustella, miksi jokin toimintamalli on parempi kuin toinen. Ongelma voi ratketa oman intuitiivisen ajattelun pohjalta tai pitkän pohdinnan tuloksena. (Juujärvi ym. 2007, 24.)

Ammattietiikan lähtökohtana on oletus, että työhön liittyvien moraalisten ongelmien ratkaisu perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä. Työssä syntyvät moraaliset ongelmat ovat tyypillisesti eettisiä ongelmia ja eettisiin ongelmiin liittyvät asiatiedot on oltava mahdollisimman totuudenmukaisia, jotta niitä voidaan ratkoa. Ongelmaratkaisun tulee pohjautua mahdollisimman totuudenmukaiseen tietoon tilanteeseen liittyvistä tosiasioista. Lisäksi tarvitaan pohdintaa oikeasta ja väärästä. Eettisen ongelman tunnistaa siitä, että se käynnistää pohdintaa oikeasta ja väärästä, ja useimmiten ne liittyvät omaan ja toisten hyvinvointiin sekä oikeuksiin. (Juujärvi ym. 2007, 13, 16–17.)

Henkilökohtaiset moraalikäsitykset ja arvot sekoittuvat helposti ammattieettisiin arvoihin ja periaatteisiin ja niitä on lähes mahdotonta erottaa toisistaan.

Ammattilaisen tulisi pystyä asettamaan omat henkilökohtaiset edut syrjään ja tarkastella tilannetta asiakkaan näkökulmasta sekä laajemmin myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. (Juujärvi ym. 2007, 24–25.)

### 5.3 Valmiit aineistot

Hirsjärven (ym. 1997) mukaan tutkimuksessa ei aina ole välttämätöntä kerätä aineistoa itse (primaariaineisto), vaan voi käyttää myös toisten keräämää aineistoa (sekundaariaineisto). Valmiit aineistot ovat kuitenkin harvoin käytettävissä suoraan omaan tutkimukseen. Aineisto pitäisi saada kuitenkin kytkettyä omaan tutkimuskohteeseen ja aineistoon. (Hirsjärvi ym. 1997, 173–174.) Hirsjärvi (ym. 1997 175–176) jakaa valmiit aineistot viiteen eri luokkaan: viralliset tilastot ja tilastorekisterit, tilastotietokannat, arkistojen materiaalit, aikaisempien tutkimusten tuottamat materiaalit ja muut dokumenttiaineistot.

Tutkimuksessamme kyse oli muista dokumenteista, jotka koostuivat aluehallintoviraston sekä oikeusasiamiehen tekemistä tarkastusraporteista. Aluehallintoviraston tarkastus tehtiin kyseiseen laitokseen 2019. Tarkastus oli ennalta ilmoittamaton ja perustui eri lakien laiminlyömiseen. Tarkastuksen yhteydessä oli pyydetty henkilöstöluettelo, työvuorolista, omaavaltasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoluvat, säännöt ja toimintakäytännöt, palotarkastuspöytäkirja sekä lasten rajoitustoimenpidepäätökset. Raportti on 22 sivua, jossa kuvataan tarkastuksen tarkoitus ja eteneminen, laitoksen epäkohdat, toimiluvan läpikäyminen, yksikön asiakasprofiili, lasten kanssa käydyt keskustelut, toimitilat, kamera-valvonta, henkilöstö sekä keskustelu laitoksen edustajien kanssa. Raportissa on käyty enimmäkseen läpi laitoksen käytäntöjä, kuten kotilomat, lääkkeidenjako sekä viikkorahan toteutuminen.

Oikeusasiamiehen tarkastusraportti on tehty kyseisestä laitoksesta vuonna 2018. Raportti on 110 sivua ja pitää sisällään seuraavia asioita: perusteet tarkastukselle, esitellään tarkastuksen kohde, tarkastuksen yhteydessä saatu aineisto, keskustelut asiakkaiden ja henkilöstön kanssa, valokuvia, erilaisten käytäntöjen kuvaus sekä asiakirjamateriaalit. Raportissa on lisäksi kuvattu



aikaisempi viranomaisvalvonta, jossa ilmenee kaikki laitokseen kohdistuneet tarkastukset. Raportissa on käyty läpi laitoksen käytännöt ja verrattu niitä lakeihin, joita heidän olisi pitänyt noudattaa ja jokaisesta kohdasta on erikseen kirjoitettu johtopäätökset toiminnan laillisuudesta ja laittomuudesta. Raportin lopussa on kuvattu oikeusasiamiehen toimenpiteet laitoksen toiminnan korjaamiseksi.

Valmiiden aineistojen käytössä on oltava kriittinen ja pohdittava ensisijaisesti niiden luotettavuutta eli on muistettava lähdekritiikki. Valmiita aineistoja käytetään tutkimuksissa vähäisesti ja useimmiten niiden olemassaolosta ei edes tiedetä. Tutkija voi haluta kerätä itse aineistonsa, jolloin hän myös määrittelee aineiston sisällön. Itse kerättävä aineisto ei välttämättä ole sen parempi vaihtoehto kuin valmis aineisto, mutta tutkijat arkailevat valmiin aineiston käyttöä. (Hirsjärvi ym. 1997, 176–177). Opinnäytetyömme kohdalla oli perusteltua käyttää jo olemassa olevaa aineistoa, koska olisi ollut vaikeaa löytää haastateltavaa yrityksestä, jonka toiminta ei ole ollut eettistä tai kannattavaa. Käytimme valmiina aineistoina tarkastusraportteja, jotka ovat viranomaisten tekemiä. Heidän perustehtäviinsä kuuluu sosiaali- ja terveystalveluiden laadun tarkkailu sekä kansalaisten perusoikeuksien toteutumisen valvonta. Näillä kriteereillä aineistoja voidaan pitää luotettavina.

## 6 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Laadullisen tutkimuksen yleistyessä on käyty paljon keskusteluja, kuinka sen luotettavuutta ja eettisyyttä voidaan mitata. Luotettavuus voidaan yleistää viiteen luokkaan: uskottavuus, käytettävyys, vahvistettavuus, aitous ja siirrettävyys. (Kyngäs, Kääriäinen, Elo 2020, 41.) Tutkimusraportissamme tuomme esille uskottavuuden konkreettisesti, kertomalla tutkimuksen eri vaiheista sekä kirjoittamalla tutkimustulokset uskottavasti, kuten myös Kyngäs (ym. 2020, 42) asiasta kirjoittaa. On tärkeää rajata tekstin määrää ja pohtia sen alkuperää, jotta teksti on luotettavaa ja relevanttia (Silverman 2005, 55).

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijoiden tieto tutkittavasta aiheesta, mutta aiempi tietämys ja kokemus voi myös vääristää tutkimustuloksia (Kyngäs ym. 2020, 42). Haasteena opinnäytetyömme puolueettomuudessa oli Emmi tausta saman alan yrittäjänä. Suhtauduimme tutkittaviin kohteisiin neutraalisti ja tämä oli asia, joka meidän täytyi pitää mielessä koko tutkimusprosessin ajan. Kyngäksen (ym. 2020, 43) mukaan tutkimusta tehdessä uskottavuutta lisää se, että tutkijat ovat tutustuneet tutkittavaan kohteeseen etukäteen. Opinnäytetyöhömmme osallistuvia yrityksiä tutkimme etukäteen heidän internetsivuiltaan ja taloustietoja yritysten asiakastietorekisteristä.

Tutkimuksen käytettävyydellä määritellään laatu aineiston keräämisestä, analyysistä ja teoriasta. Käytettävyydellä pyritään siihen, että tutkija osaa valita oikean tutkimus- ja analyysimenetelmän, jotta saadulla aineistolla pystytään vastaamaan alkuperäiseen tutkimuskysymykseen. (Kyngäs ym. 2020, 44.) Luotettavuuden yksi tärkeimmistä kriteereistä on tutkimusprosessin yksityiskohtainen kuvaaminen (Kyngäs ym. 2020, 45 & Tuomi ym. 2009, 142); tutkijan tulee kuvata raportissa henkilöitä, paikkoja ja tapahtumia (Hirsjärvi ym. 1997, 214). Eettinen kestävyys on tärkeä edellytys koko tutkimuksen luotettavuudelle, kun taas eettinen sitoutuneisuus koko tutkimuksen ajan takaa laadukkaan tutkimuksen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 126–127.)

Tutkimuksen vahvistettavuus mittaa, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset tukevat kerättyä materiaalia. Käytännössä tutkimuksen luotettavuutta mitataan sen mukaan, mikä on tutkimusmateriaalin ja tutkimustulosten yhteys. Vahvistettavuutta voi olla vaikea todistaa. Tutkijan olisi hyvä tehdä tutkimuspäiväkirjaa koko tutkimuksen ajan, mutta ongelma syntyy siinä, ettei sitä voida julkistaa tutkimusraportissa. (Kyngäs ym. 2020, 46.) Opinnäytetyön tekeminen on ollut yli vuoden kestävä projekti, jota on arvioitu säännöllisin väliajoin, opinnäytetyön ohjaavien opettajien ja muiden ryhmäläisten toimesta. Näin ollen jouduimme koko ajan kirjoittamaan prosesseja auki ja perustelemaan tekemisiämme. Jatkuva raportointi ja ryhmän yhteinen pohdinta lisäsi tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen aitous mitataan sen mukaan, miten tutkija pystyy avoimesti ja luotettavasti näyttämään tutkimustulokset todeksi. Aitouteen vaaditaan useita viitteitä eri lähteisiin, jotka ovat luotettavia. Viitteiden avulla tutkija pystyy näyttämään materiaalin ja tutkimustulosten yhteneväisyyden. (Kyngäs ym. 2020, 46.) Kirjallisuuskatsausta tehdessä havaitsimme, että opinnäytetyömme aiheesta ei ole tehty aiemmin tutkimuksia emmekä näin ollen voineet suoraan verrata aiempia tutkimustuloksia omaan opinnäytetyöhömmе. Tästä syystä olemme jo suunnitelmavaiheessa etsineet tutkimuksia ja kirjallisuutta yleisesti yritysten eettisyydestä sekä eettisyyden käsitteestä sosiaali- ja terveysalalla.

Tutkimuksen siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka tutkimustulokset ovat käytettävissä jossain toisessa paikassa tai yhteydessä. Siirrettävyys ei ole sama asia kuin tutkimuksen yleistettävyys. Siirrettävyydessä huomioidaan lukijan samaistuminen tuloksiin, kun taas yleistettävyydessä otetaan huomioon laajempi kokonaisuus. Tutkimuksen siirrettävyys vaikuttaa tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin, jo tutkimusaihetta päätettäessä on mietittävä, miten haluaa näitä tuloksia siirrettävän (Kyngäs ym. 2020, 47). Opinnäytetyötämme ei voida yleistää kaikkiin yrityksiin, mutta se on siirrettävissä muihin sosiaali- ja terveysalan yrityksiin. Jokaisen alan yrityksen tulisi pohtia eettisiä arvojaan jatkuvasti.

Triangulaatio on kiistelty luotettavuuden kriteeri, sillä eri tutkimusmenetelmien käyttö voi lisätä tutkimuksen luotettavuutta tai ei tuo tutkimukselle mitään lisäarvoa (Tuomi ym. 2009, 143 & Kyngäs ym. 2020, 45). Opinnäytetyössämme meillä

oli käytössä kaksi triangulaation tapaa, tutkija- ja metodinen triangulaatio. Tuomen (ym. 2009) mukaan tutkijatriangulaatiosta voidaan puhua silloin, kun tutkijoita on enemmän kuin yksi. Metodisesta triangulaatiosta puhutaan silloin, kun tutkimuksessa on käytetty useampaa aineistonkeruumenetelmää. (Tuomi ym. 2009, 143–145.) Olemme tehneet tätä opinnäytetyötä ja raporttia alusta asti yhdessä, ja meillä oli käytössä puolistrukturoidut haastattelut sekä valmis aineisto. Valmis aineisto ei ole suoraan verrattavissa haastatteluaineistoon, sillä se perustuu yritykseen tehtyyn tarkastusraporttiin. Aineistosta olemme huomioineet vain johtajan suorat lainaukset ja tarkastajan selkeät havainnot. Jätimme kokonaan huomiotta asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet, sillä niitä ei ollut haastatteluaineistossa.

Tutkimuksen ensimmäinen eettinen asia on tutkimusaiheen päättäminen, kenelle tutkimus tehdään ja miksi se tehdään. Ensimmäistä päätöstä tehdessä on jo huomioitava oma asema tutkimuksessa; muun muassa kuinka oma historia, sosiaalinen status, koulutus, mielipiteet ja ammatti voivat vaikuttaa tutkimuksen eteneeseen ja lopputulokseen (Tuomi ym. 2009, 125–127.) Saimme opinnäytetyömme aiheen SotePeda 24/7-hankkeesta. Molempia kiinnosti yrittäjyys ja sen eettisyys ja se on myös yhteiskunnallisesti ajankohtainen aihe, sillä eettisestä sosiaali- ja terveysalan yrittämisestä puhutaan paljon mediassa. Tuomen (ym. 2009) mukaan hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu, että tutkija on rehellinen, huolellinen sekä tarkka. Tutkijan on oltava avoin tulosten julkistamisessa sekä kunnioitettava muita tutkijoita ja heidän saavutuksiaan. Lisäksi tutkimuksen tulee olla hyvin suunniteltu, toteutettu ja raportoitu. (Tuomi ym. 2009, 132.)

Tuomen (ym. 2009, 131) mukaan voidaan yleistetysti sanoa, että tutkimuksen eettinen perusta muodostuu ihmisoikeuksista. Tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja riskit. Osallisuus tutkimukseen on aina täysin vapaaehtoista ja tutkittava voi milloin tahansa kieltäytyä osallistumasta tai kieltää jo hankitun tiedon käyttämistä tutkimuksessa. (Tuomi ym. 2009, 131.) Haastattelutilanteissa kerroimme kaikille heidän oikeutensa tässä tutkimuksessa. Haastattelupyynnöjä kirjoittaessamme kerroimme osallistujille, mitä opinnäytetyössä tutkitaan, sillä Tuomen (ym. 2009, 131) mukaan osallistujan on aina

tiedettävä mistä tutkimuksessa on kyse. Osallistujille ei saa aiheuttaa vahinkoa ja heidän hyvinvointinsa on asetettava aina kaiken edelle (Tuomi ym. 2009, 131).

Tutkimukseen osallistujille on tuotava esille tutkimukseen liittyvä rahoitus ja merkitykselliset sidonnaisuudet (Kettunen, Kärki, Näreaho, Päällysaho 2019, 14) sekä tutkimusryhmän asema, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet (Tuomi ym. 2009, 133). Haastatteluiden alussa kerroimme Emmi yrittäjyydestä rehellisesti kaikille. Emme kuitenkaan koe Emmi olevan esteellinen (ks. Kettunen ym. 2019, 16) tekemään kyseistä tutkimusta, sillä hänellä ei ole mitään sidonnaisuuksia kyseisiin yrityksiin. Rajasimme haastateltavista lastensuojelun yritykset pois, sillä Emmi olisi voinut olla esteellinen tutkimaan omaa alaansa tai ainakin puolueettomuus olisi ollut haastavaa.

Opinnäytetyössämme emme tarvinneet tutkimuslupia emmekä keränneet henkilörekisteriä (ks. Kettunen ym. 2019, 18–19). Raportissa huolehdimme, että jokainen vastaaja ja yritys jäi täysin anonymiksi eikä heitä voi tunnistaa mistään tutkimukseen liittyvästä (ks. Tuomi ym. 2009, 131). Hävitimme kaiken aineiston analyysivaiheen ja raportoinnin jälkeen (ks. Kettunen ym. 2019, 23) emmekä käyttäneet sitä muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen (ks. Tuomi ym. 2009, 131).

## 7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tavoitteenamme oli valita tutkimukseemme sekä eettisiä että epäeettisiä yrityksiä. Yrityksiä oli vaikea löytää ja teimme tutkimustyötä useamman päivän ajan. Otimme yhteyttä Terveys- ja sosiaalialan yrittäjät ry:n (TESO ry) puheenjohtajaan pyytääksemme heiltä apua haastateltavien yritysten valintaan. Heiltä ei koskaan vastattu pyyntöömme, joten jatkoimme etsintää yritys kerrallaan. Halusimme yhden yrityksistä olevan yhteiskunnallinen yritys. Tutkimme suomalaisentyo.fi verkkosivuja ja haimme tietoa internetistä kyseisistä yrityksistä ja vertasimme eri yritysten kannattavuutta. Kannattavuuden mittarina käytimme Asiakastieto Oy:n ylläpitämää rekisteriä yritysten taloustiedoista. Tiedoissa huomioimme yrityksen viisi edellistä tilikautta ja katsoimme prosentuaalisesti liikevoiton. Kannattavina yrityksinä huomioimme yritykset, joiden liikevoitto oli yli 7 %, sillä sosiaali- ja terveysalalla iso osa yrityksistä jää alle 10 % liikevoiton, jota pidetään yleisesti kannattavan liiketoiminnan mittarina.

Valitsimme tutkimuksen ensimmäisen yrityksen hyvän maineen perusteella. Yrityksen toiminta on avointa muun muassa sosiaalisessa mediassa ja heidän arkensa näkyy julkisilla paikoilla. Otimme yhteyttä yrityksen toimitusjohtajaan puhelimitse ja sovimme alustavan ajankohdan haastattelulle. Valintakriteereihin so-pivalle yhteiskunnalliselle yritykselle laitoimme haastattelupyynnön sähköpostitse useampaan toimipaikkaan. Heidän yhdestä toimipaikastaan saimme haastateltavaksi esihenkilön, joka on ollut yrityksen palvelussa jo yli 20 vuotta. Kolmas yritys valikoitui haastatteluun tutun kautta. Saimme tietoomme, että kyseinen yritys on myyty keväällä 2019 isolle toimijalle, minkä johdosta halusimme heidät mukaan tutkimukseemme. Saimme yhteystiedot kotihoidonyksikön esihenkilölle ja sovimme haastattelusta puhelimitse. Neljäs yritys valikoitui opinnäytetyöhömmme epäeettisen toiminnan vuoksi. Yrityksen toiminnan lopettamisesta kerrottiin laajasti mediassa ja heille tehty tarkastusraportti oli vapaasti saatavilla internetistä. Lisäksi pyysimme aluehallintovirastolta (AVI) heidän tekemän tarkastusraportin kyseiseen yritykseen.

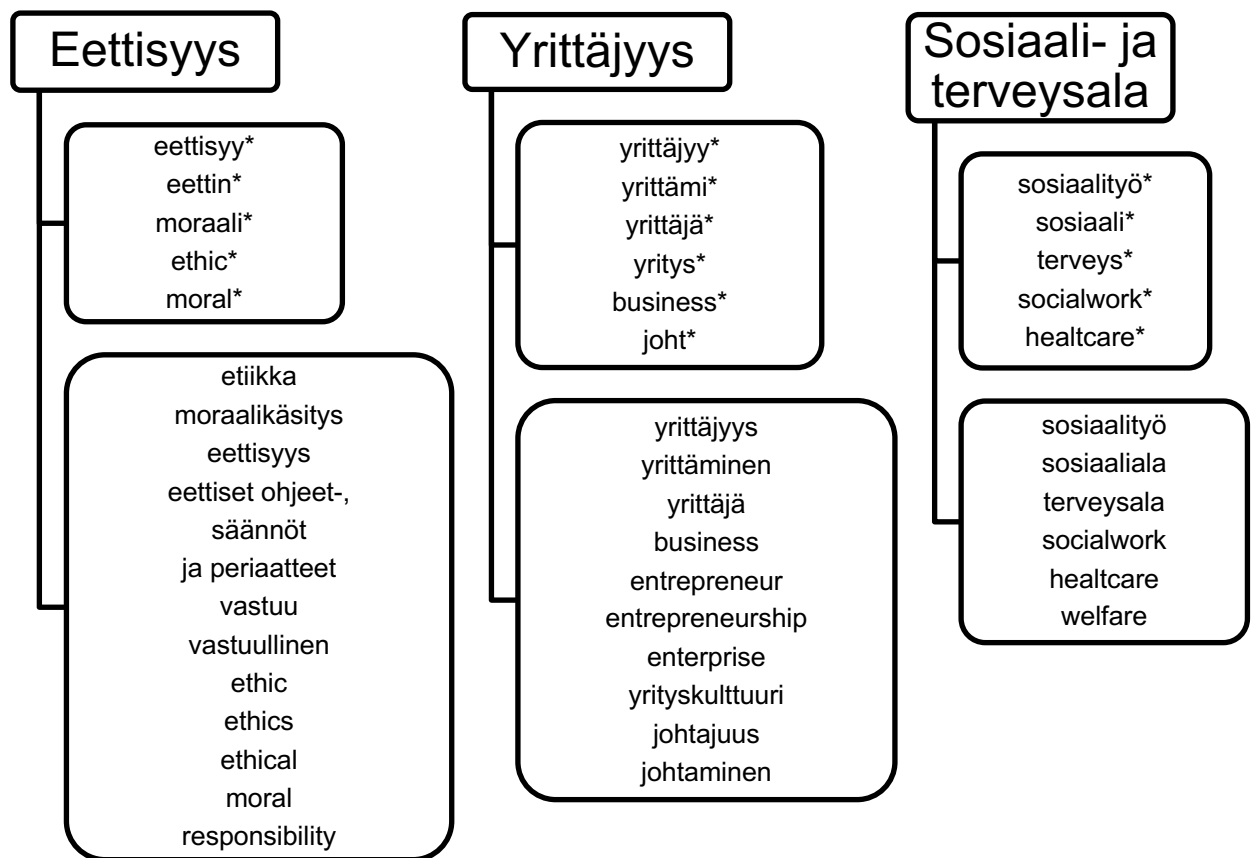
Ennen haastatteluita teimme koehaastattelun, jossa testasimme haastattelun runkoa, ajallista kestoa ja toimivuutta. Opinnäytetyön tutkimusaineiston keräsimme haastatteleamalla kolmea sosiaali- ja terveysalan yrittäjää tai yrityksen esihenkilöä, joiden yhtiömuoto on osakeyhtiö. Hirsjärven (ym. 1997, 152) mukaan laadullisen tutkimuksen aineisto tulisi kerätä elämän todellisista tilanteista. Tavoitteena oli tehdä haastattelut kasvotusten, yritysten toimitiloissa. Vallitsevan COVID-19-pandemian vuoksi kasvotusten haastattelu ei ollut mahdollista, joten toteutimme kaikki kolme haastattelua käyttäen Teams-videopuhelupalvelua. Käytimme tutkimusmateriaalina myös valmiita aineistoja: oikeusasiamiehen laatimaa raporttia sekä aluehallintoviraston tarkastuspöytäkirjaa. Molemmat asiakirjat ovat tehty eräästä lastensuojelun laitoksesta, joka joutui lopettamaan toimintansa 1.11.2019. Haluamme tuoda nämä raportit esille opinnäytetyössä, sillä heidän toimintansa oli epäeettistä asiakkaiden näkökulmasta. Yritys on rikkonut lakia esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja koskemattomuuden osalta, ja lisäksi henkilöstöltä on puuttunut tarvittava alan koulutus. Yritys on ollut kannattava vuoteen 2018 asti, jonka jälkeen he joutuivat sulkemaan yrityksen, koska toiminnassa havaittiin useita vakavia puutteita.

Teimme haastattelut kahtena peräkkäisenä päivänä, jolloin kaikki materiaali kerättiin lähes samanaikaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että aineistoa analysoidaan sitä mukaa, kun sitä kerätään. Tulokset eivät ole valmiita vielä analyysin jälkeen, vaan niitä on myös selitettävä ja tulkittava. Tutkija tekee aineistosta omat johtopäätökset, sillä jokainen meistä tulkitsee asioita eri tavalla, omasta lähtökohdastaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 208, 211–212.)

## 7.1 Tiedonhaku

Tiedonhaun prosessi oli haastavaa, sillä aihetta ei ole juurikaan tutkittu tästä näkökulmasta. Aiheesta on kirjoitettu paljon kirjoja, mutta ajankohtaista tutkimusta emme suoranaisesti löytäneet. Ulkomaiset tutkimukset käsittelivät sosiaalialan yrittäjyyttä eri näkökulmasta kuin meillä Suomessa, sillä yksityiset yritykset ovat keskittyneet esimerkiksi Yhdysvalloissa lääketeollisuuteen, sosiaalisiin yrityksiin, sairaaloihin sekä hyväntekeväisyyteen. Monet artikkelit käsittelivät aiheita

lääketiede, hyvinvointi, sosiaalipolitiikka, ravinto ja teknologia sekä yrittäjyys ja yritysvastuu ja yritysten etiikka yleisellä tasolla. Opinnäytetyössämme tutkimme voittoa tavoittelevien yritysten eettisyyttä, jolloin muiden maiden tutkimukset eivät soveltuneet työhömmme. Vietimme paljon aikaa tietokantojen parissa ja luimme muita aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä, jotta voisimme hyödyntää niissä käytettyjä lähteitä. Käytimme seuraavia tietokantoja tieteellisten artikkeleiden ja tutkimusten etsimiseen; Medic, PubMed, EBSCO, Arto, GoogleScholar ja ProQuest. Hakusanojen pääluokat olivat: eettisyys, yrittäjyys sekä sosiaali- ja terveysala (kuvio 2).



KUVIO 2. Hakusanat tiedonhaussa

Käytimme opinnäytetyömme lähdeaineina sekä englannin- että suomenkielisiä tutkimuksia. Aiheina olivat muun muassa yhteiskunnallinen yritys, eettinen johtaminen, laadullinen tutkimus terveysalalla, yrittäjien kokemuksia eettisyydestä sekä johtamisen vaikutus työhyvinvointiin. Lisäksi luimme paljon kirjallisuutta muun muassa eettisyydestä, johtamisesta, yritystoiminnasta yleisesti, laadullisesta tutkimuksesta, sisällön analyysistä, yrityskulttuurista ja työhyvinvoinnista.

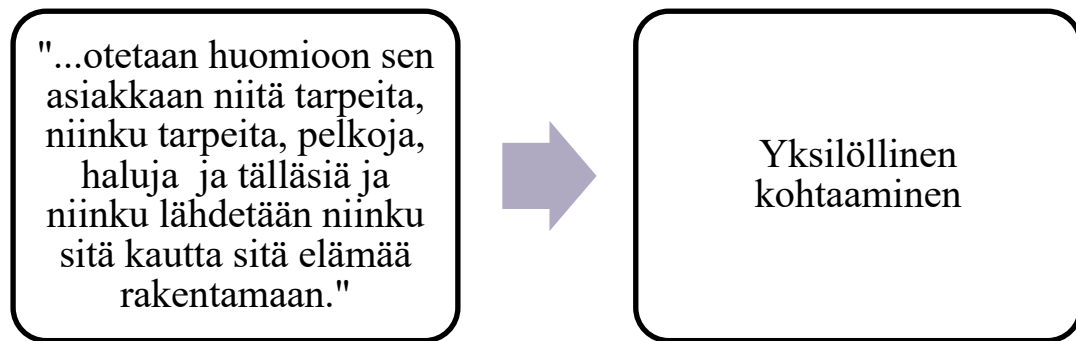


## 7.2 Aineiston analyysi

Analyysivaiheessa tutkija pääsee näkemään kerätyn aineiston osalta, minkälaisia vastauksia hän saa tutkimuskysymykseen (Hirsjärvi ym. 1997, 208). Analyysivaiheessa etsimme haastatteluista lähinnä erilaisuutta, mutta myös yhteneväisiä asioita (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Opinnäytetyön tutkimustamme ohjasi eettisyyden käsite sekä eettiset ohjeet sosiaali- ja terveydenhoidon ammattilaisille. Kyngäksen (2020, 13) mukaan sisällönanalyysi esitetään sanallisesti ja se tukee kokemusten ja mielipiteiden analysointia; tutkittava materiaali ei saa olla valmiiksi jäsenneltyä.

Analyysia aloittaessamme päätimme, mikä aineistossa oli merkityksellistä opinnäytetyön kannalta (ks. Tuomi ym. 2009, 92). Aineiston rajaaminen liittyi etiikkaan ja kannattavuuteen ja käytimme apunamme ajatuskarttaa (kuvio 1), jonka teimme haastattelukysymyksiä ja dilemmoja miettiessä. Litteroimme haastattelut sanatarkasti, minkä jälkeen aineistosta oli helpompi nostaa opinnäytetyön kannalta oleelliset asiat esille. Kyngäksen (ym. 2020, 44) mukaan luotettavassa tutkimuksessa täytyy jokainen haastattelu nauhoittaa ja litteroida. Litterointi on tärkeä muistiapu ja voi helpottaa yksittäisten asioiden havaitsemista aineistosta (Aaltonen ym. 2005, 16). Litteroinnin jälkeen määrittelimme jokaiselle yritykselle värin seuraavasti: yritys A:lle punaisen, yritys B:lle sinisen, yritys C:lle vihreän ja yritys D:lle mustan. Jaoimme aineiston jokaisen kysymyksen alle niin, että yhden kysymyksen alle tuli jokaisen yrityksen vastaus kyseiseen kysymykseen kullekin yritykselle määritellyllä värillä. Valmiin aineiston kohdalla etsimme raporteista haastattelukysymyksiin sopivat vastaukset.

Pelkistämisessä nostetaan aineistosta vain teoriaa ohjaavat ja kysymyksen asetelun kannalta oleelliset asiat esille. Tämän jälkeen havainnot yhdistetään etsimällä niiden yhteinen piirre tai nimittäjä. (Alasuutari 2011, 40.) Pelkistimme aineiston tiedostojen kommenttikenttään (kuvio 3), jonka jälkeen keräsimme kaikki pelkistykset yhdeksi dokumentiksi.



KUVIO 3. Esimerkki pelkistämisestä

Aineiston pelkistämisen jälkeen jäljelle jäänyt aineisto jaettiin eri teemoihin ja ryhmittelimme haastattelussa saadut vastaukset erilaisten aihepiirien mukaan. Tutkimuksessamme ei ollut oleellista ikä tai sukupuoli, joten haastateltavien ryhmitelylle ei ollut tarvetta. Tarkoituksenamme oli selvittää, miten eettisyys näkyy haastateltavien yrityksessä, joten etsimme aineistosta eettisyyttä kuvaavia näkemyksiä. (ks. Tuomi ym. 2009, 93.)

Tutkimuksemme pääluokka on sosiaali- ja terveysalan yritysten eettisyys ja kannattavuus. Yläluokiksi valikoitui eettisyys ja kannattavuus. Abduktiivisen sisällönanalyysin avulla alaluokiksi muodostui kahdeksan käsitettä: itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, yrityksen ideologia, työhyvinvointi, tuloksellisuus, vastuut ja velvollisuudet, verkostot sekä muut vaikuttavat tekijät (liite 2). Kuvaamme tutkimustuloksia kyseisten käsitteiden kautta, koska ne muodostavat vastaukset opinnäytetyömme tutkimuskysymyksille.

Analyysimme oli teoriaohjaavaa (abduktiivinen), jolle ominaista on ajattelumallin vaihtelu aineistolähteisyyden ja valmiiden mallien välillä (ks. Tuomi ym. 2009, 97). Päättelyn ei tulisi tapahtua teoriasidonnaisesti, vaan luovasti yhdistellen teoria- ja aineistolähtöistä ajattelua (Tuomi ym. 2009, 98). Opinnäytetyössämme etsimme vastauksia eettisen käsitteen ohjaamana. Teoriaohjaava analyysi eroaa teorialähtöisestä analyysistä siten, että tutkittavasta aineistosta etsitään teoriaan pohjautuvia vastauksia, mutta ei kuitenkaan teoriasidonnaisesti. Tiivistetysti voidaan sanoa, että teoriaohjaava päättely tapahtuu aineistolähtöisesti, johon otetaan mukaan teoria ohjaamaan lopputulosta. (Tuomi ym. 2009, 100.) Eettisyys on laaja käsite, joka ohjasi opinnäytetyömme haastattelukysymyksiä ja omaa

ajatteluamme. Aineistolähtöisessä analyysissä tulisi tutkijan pystyä sulkea kokonaan pois omat näkemykset ja ennakkokäsitykset (Tuomi ym. 2009, 100). Aiheemme huomioiden tämä olisi lähes mahdotonta, joten siksi päädyimme teoria-ohjaavaan analyysiin.

## 8 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN YRITYSTEN EETTISYYS

Opinnäytetyössämme tutkimme neljän yrityksen toiminnan eettisyyttä käytännössä. Näkökulmina meillä oli asiakkaat, työntekijät ja yritys. Asiakkaiden osalta halusimme saada tietoa itsemääräämisoikeudesta, arjen sisällöstä, pakkomuutoista, inhimillisestä kohtaamisesta, hoitajamitoituksesta, lääkehoidosta ja apuvälineiden käytöstä. Työntekijöiden osalta halusimme tietää, onko hoito välinpitämätöntä, onko työntekijöillä riittävästi aikaa työlle ja kohtuullinen palkka sekä onko yrityksessä työntekijöiden kesken kireä ilmapiiri. Yrityksen osalta tutkimme säästökohteita, sairaslomien määrää, ovatko asiakkaat kauppatavaraa sekä rahan merkitystä.

Haastattelukysymykset liittyivät asiakkaan kohtaamiseen, omaisten huomioimiseen sekä työhyvinvointiin. Saadaksemme tietoa, miten yrityksessä toimitaan käytännön tilanteissa, esitimme haastateltaville kysymysten lisäksi dilemmoja, jotka koskivat arkisia tilanteita. Dilemmoilla halusimme selvittää tilanteita, jotka liittyivät asiakkaan lääkitsemiseen, omaisten huomioimiseen, työntekijämitoitukseen sekä työilmapiiriin. Seuraavaksi esittelemme opinnäytetyömme tutkimuksen yritykset sekä eettisyyteen liittyvät keskeiset tulokset.

### 8.1 Yritysten esittely

Käytämme tutkimuksessamme olevista yrityksistä nimityksiä A, B, C ja D (taulukko 1). Yritys A:n asiakaskunta on kehitysvammaisia nuoria aikuisia. Palveluja ostavat pääasiassa kunnat, mutta myös asiakkaat itse yksityisesti. Yrityksen palveluita käyttää vakituisesti 37 asiakasta ja tilapäispaikkoja on neljä, joilla on noin 50 käyttäjää. Yrityksen toiminta muodostuu asumispalvelusta ja tilapäisasumisesta. Työntekijöitä on 42 ja he ovat jakaantuneet kahteen eri yksikköön. Yrityksen toiminta on kannattavaa. Kannattavuutta mitataan suhteessa liikevaihtoon, josta saadaan kannattavuusprosentti.

Yritys B:n asiakaskunta koostuu ikäihmisistä, kehitysvammaisista, sekä mielen-terveys- ja päihdekuntoutujista. Lisäksi yrityksellä on kotisiivousta ja kotihoitoa tarjoavia tytäryhtiöitä. Asiakkaita on yhteensä noin 160 eri yksiköissä. Yrityksen toiminta on tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista ja näiden lisäksi muutama palveluasunto ilman yövalvontaa. Yrityksessä on 130 työntekijää ja yritystoiminta on kannattavaa. Kannattavuutta seurataan kuukausittain tilitoimiston raporteista ja asiakaspaikat pyritään pitämään täynnä.

Yritys C:n toimintana on kotihoito, senioritalo ja palveluasuminen. Kotihoidossa ja senioritalossa asiakaskunta on pääasiassa yli 70-vuotiaita ja mukana on paljon veteraaneja. Kotihoidon puolella on myös joitakin nuorempia päihdeasiakkaita, joista nuorin on 25-vuotias. Kunta ostaa palveluita kilpailutuksena alle 65-vuotiaille. Yritys ei osallistu vanhuspaikkojen kilpailutuksiin, mutta palveluja voi ostaa palvelusetelillä tai yksityisesti. Kotihoidossa on noin 160 asiakasta, senioritalossa on 60 asiakaspaikkaa ja palveluasumisessa 60 paikkaa. Kotihoidossa on 50 vakituista työntekijää, lisäksi paljon sijaisia. Senioritalossa on 12 työntekijää. Kotihoidon kannattavuus on nollassa, mutta senioritalo on kannattava. Kannattavuutta lasketaan asiakaskäyntien pituudella minuuteissa. Myös tarvikkeet ja välineet hankitaan mahdollisimman edullisesti.

Yritys D:n asiakaskunta koostuu nuorista, noin 12–18 vuotiaista, joilla on erityisen vaikeita päihdeongelmia, psyykkisiä ongelmia, rajattomuutta ja käytöshäiriöitä. Yritys toimii lastensuojelun sijaishuolto- ja erikoisyksikkönä ja on profiloitunut erityisyksikkötasoisiksi lastenkodiksi. Asiakaspaikkoja on 12 ja työntekijöitä 21. Toiminta ei ole enää kannattava, koska laitos on suljettu. Päättelimme liikevaihdosta/voitosta kannattavuuden.

TAULUKKO 1. Opinnäytetyön tutkimuksen yritykset

YRITYS	ASIAKASKUNTA	TOIMINTA	TYÖN- TEKIJÄT	PALVELUN MAKSAJA	KANNAT- TAVUUS
A	Kehitysvammaiset	vakituiset asumispalvelut: 37 asiakasta tilapäisasuminen: 50 asiakasta	42	Kunta tai asiakas maksaa itse	Kannatta- vaa
B	Ikäihmiset, kehitysvammai- set, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat	Tehostettu ympäri vuorokauti- nen palveluasumi- nen: yhteensä 160 asiakasta eri yksi- köissä	130	Kunta tai asiakas maksaa itse	Kannatta- vaa, yhteiskun- nallinen yritys
C	Pääasiassa yli 70- vuotiaita, paljon veteraaneja, joitain päihdekuntoutujia	Kotihoito: 160 asiakasta Senioritalo: 60 asiakasta	62, lisäksi paljon sijaisia	Kunta tai asiakas maksaa itse	Kotihoito ei kovin kannatta- vaa, muu toiminta kannatta- vaa
D	Alle 18-vuotiaat nuoret	Lastensuojelun sijaishuolto, erityistason lastenkoti: 12 asia- kasta	21	Kunta	Toiminta lopetettu, ei enää kan- nattavaa

## 8.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Yritysten A, B ja C vastauksista kävi ilmi, että heillä kaikilla toteutuu asiakkaan itsemääräämisoikeus. Käytännössä itsemääräämisoikeus heillä tarkoittaa yksilö- vastuullista hoitotyötä, asiakkaan omien toiveiden toteutumista arjessa, sekä asiakkaan kodin ja mielipiteiden kunnioittamista hänen omaan hoitoonsa liittyen. Yksilövastuullisella hoitotyöllä tarkoitettiin omahoitajia sekä yksilöllistä kohtaamista. Asiakkaat saivat toteuttaa omia toiveitaan arjessa muun muassa sen osalta, mitä ruokaa laitetaan tai mitkä vaatteet haluavat pukea päälleen. Asiakkaan oman kodin tai huoneen kunnioitus on lähtökohta inhimilliselle kohtaamiselle ja asiakkaita kuunnellaan heidän hoitonsa suunnittelussa. Välillä on haastavaa, kun asiakas tekee itseään vahingoittavan päätöksen tai kun omaiset ovat eri mieltä hoidosta.

(Yritys B) Yhdessä valitaan vaatteet, omanlainen herätys, osalla tietty tv-ohjelma aamuisin, asiakkaat kehtaavat sanoa mitä haluavat.

Yritys D:n raportista kävi ilmi, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus ei ollut toteutunut. Kohtelu on ollut epäinhimillistä, perusoikeudet eivät ole toteutuneet, ja johtajan ja työntekijöiden toiminnalla on tietoisesti rajoitettu asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Yhteydenpitoja on rajoitettu laittomasti ja asiakkaat ovat kokeneet myös laitonta vapaudenriistoa sekä sananvapauden rajoittamista. Itsemääräämisoikeus on ollut monin tavoin ehdollista, jolloin asiakas pystyy vaikuttamaan arjen asioihin vain, jos hän käyttäytyy hyvin.

(Yritys D) Johtajan mukaan tukan värjääminen aiheuttaa sotkua. Johtajan mukaan ei ole epäterapeuttista tai pahaa puuttua pukeutukseen tai ulkonäköön ystävällisesti ja kohteliaasti. Laitoksessa ollaan puhtaita ja siistejä.

(Yritys D) Puhekielto on nuorta suojaava ja kaaosta hillitsevä kasvatuksellinen, ei-traumatisoiva toimenpide. Menetelmä perustuu näkemykseen ja kokemukseen siitä, että puheen rajoittaminen on hoidollista ja hiljaisuuden vaaliminen/vaatiminen terapeuttista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutui kolmessa yrityksessä, mutta yhdessä yrityksessä se ei toteutunut juuri ollenkaan. Raportista kävi ilmi, että tämän yrityksen ajatuksena on ollut, että säännöt ja rajoitukset ovat hyväksi asiakkaille. Näin ei todellisuudessa ole, sillä ne ovat rajoittaneet liikaa asiakkaan perusoikeuksia ja itsemääräämisoikeutta.

### 8.3 Asiakkaan yksilöllisyys

Yritysten A, B ja C vastauksista kävi ilmi, että asiakkaan yksilöllinen ja arvokas kohtaaminen koetaan tärkeäksi arjessa. Nämä kolme yritystä haluavat tarjota asiakkailleen tarpeeksi aikaa yksilölliseen ja laadukkaaseen kohtaamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa omahoitajia sekä asiakkaita arvostavaa ja kunnioittavaa käytöstä.

(Yritys C) Yritetään olla, vaikka olisi kuinka hoitajalla kiire tai miljoona asiaa niin sit kun ollaan asiakkaan kanssa niin ollaan oikeasti vain hänen asiallaan. Ja se että hoitajilla soi ja piipittää puhelimet niin niihin ei vastata silloin asiakaskäynnin aikana. Että jos se oikeesti on

se aika aamulla ja illalla se aika 20 minuuttia tai puoli tuntia niin se on oikeesti vain sen asiakkaan aikaa. Et se on se mitä halutaan.

Yritys A:n vastausten perusteella heille on tärkeää, että jokainen asiakas kohdataan yksilönä myös ryhmässä, eli jokaisella ryhmän jäsenellä on mahdollista vaikuttaa yhdessä päätettäviin asioihin. Kaikilta asiakkailta ei myöskään vaadita samoja asioita. Yksi asiakas voi valmistaa kokonaisen aterian ja toisen kanssa saatetaan harjoitella yhden ainesosan pilkkomista. Yritys B:llä ei ole käytössä vierailuaikoja, vaan heillä on avoimet ovet koko ajan asiakkaiden läheisille.

(Yritys A) Käyty vaeltamassa ja retkillä ja kaiken maailman konser-teissa ja jaettu surut ja ilot ja tälleen näin. Ja sitä me ollaan niinku sitten haluttu että se on yks meidän tärkeä arvo et jokainen on niinku yksilönsä.

(Yritys B) Muistetaan nimipäivä ja syntymäpäivä ja skoolataan naistenpäivät ja äitienpäivät ja muut. Tälläsillä pienillä arjen asioilla.

Raportista kävi ilmi, että yritys D:n toiminta ei ole ollut yksilöllistä eikä kodinomaisuus ole toteutunut. Asiakkaiden kohtelu on ollut epäinhimillistä sekä toiminta osittain laitonta. Asiakkaiden ihmisoikeuksia on rikottu, heitä kohtaan on käytetty lakiin perustumatonta laitოსvaltaa sekä epäasiallista vallankäyttöä.

(Yritys D) Laitoksessa ei voida antaa yleisiä, ehdottomia ja kaiken kattavia kieltoja tai määräyksiä, kuten edellytystä siitä, että lasten on pakko vastoin omaa tahtoaan käydä suihkussa joka ilta.

Haastateltavista kolme kokivat, että asiakkaan yksilöllisyys on iso osa yrityksen arkea ja se näkyy heillä lähes jokaisessa arjen päätöksessä. Raportista kävi ilmi, että yhdellä yrityksistä yhteisöllisyys meni monessa tilanteessa asiakkaan yksilöllisyyden edelle.

## 8.4 Yrityskulttuuri

Vastauksia analysoidessamme huomasimme, että kaikki yritykset toivat esille omaa yrityskulttuuriaan ja toimintatapaansa, vaikka emme sitä varsinaisesti kysyneet. Yritys A:n yrityskulttuurissa diagnoosi ei määritä yksilöä. Heillä pyritään



ratkomaan asioita yhdessä ja puhumalla suoraan eikä lääkehoito ole heillä ensisijainen hoitomuoto, jos asiakkaan tilaa voidaan hoitaa muilla keinoin. He eivät suostu tekemään työtä epäeettisesti. Yritys B nosti esille kodinomaisuuden tärkeyden, ihmisarvoisen kohtelun ja asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioimisen. He haluavat olla rehellisiä omaisille, jotta luottamus puolin ja toisin syntyy ja säilyy. Heillä ei ole hierarkiaa työntekijöiden välillä, koulutuksesta riippumatta kaikilla on samoja työtehtäviä. Heidän mielestään toiminta ei voi olla kannattavaa, jos se ei ole eettistä.

(Yritys B) Ja tuota meillä on hirveen rauhallista ja uskon, että paljon perustuu siihen, että meillä ei saa komennella. Ja tota puhutaan nädistä ja näin, niin tuota se luo sellaisen tietyn rauhan.

Yritys C haluaa vaalia sotainvalidien hoidon perinteitä ja heille on tärkeää, että vanhat hyvät toimintatavat säilyvät omistajavaihdoksesta huolimatta. Omaiset nähdään voimavarana arjessa. Heillä lääkehoito ei ole ensisijainen, mutta yleinen hoitomuoto. He kokevat tärkeäksi saada oikeat ongelmat näkyviksi ja varmistamaan, ettei kyse ole vain ”käytäväpuheesta”.

(Yritys C) Sotainvalidien perinne täällä vielä elää paljon niin eli veljiä ei jätetä tyyppinen periaate, niin me ollaan niinku kasvettu siihen, että vanhukset on se meidän mitä varten me täällä ollaan ja sitä viljellään kyllä tosi paljon nykyisillekin nuorille työntekijöille.

Yritys D:n raportista päätelimme, että asiakkailla on hyvin strukturoitu arki, esimerkiksi päivärytmiä ja kaikkia tekemisiä kontrolloidaan tiukasti. Kasvatuskulttuuri perustuu asiakkaiden voimakkaaseen rajoittamiseen. Heillä on myös lääkeyönteinen kasvatus.

(Yritys D) Laitoksessa vallitsee tarkastushavaintojeni perusteella lasten voimakkaaseen rajoittamiseen perustuva kasvatuskulttuuri.

(Yritys D) Johtaja kertoi, että lapsille annetaan heille määrättyt lääkkeet sen mukaan, mitä lääkäri on määrännyt. Johtajan mukaan lapsia ei pakoteta ottamaan lääkkeitä. Tarkastukseni havaintojen perusteella kysymyksessä näytti olevan täysin rutiinimenettely, eikä lapsilla ollut tosiasiaa halutessaan mahdollisuutta kieltäytyä lääkkeen ottamisesta.

Jokaisen yhtiön yrityskulttuuri oli omanlaisensa. Vaikka joissain yrityksissä oli paljon samankaltaisuutta ja arvostetaan samoja asioita, näkyy se käytännössä kuitenkin eri tavoin. Suurin ero yritysten välillä oli suhtautuminen lääkinnälliseen hoitoon. Toiset pyrkivät keksimään muita keinoja hoidon suhteen, kun taas toisille lääkkeiden käyttö on itsestään selvää.

## 8.5 Työyhteisön työhyvinvointi

Opinnäytetyössämme työhyvinvointi koostuu neljästä eri osa-alueesta, joita kysimme haastattelussa; koulutus, sairauslomat, työnohjaus ja resurssit. Yritysten A, B ja C työntekijöiden peruskoulutukset täyttävät kilpailutuksen vähimmäisvaatimukset. Yritys D:n raportissa kävi ilmi, että työntekijöillä oli paljon puutteita peruskoulutusten osalta. Työntekijöiden ammatillinen koulutustaso ei ollut vaadittavalla tasolla.

(Yritys D) AVI katsoo saadun henkilöstöluettelon perusteella hoito- ja kasvatushenkilöstön koulutustason riittämättömäksi erityistason lastenkodin lastenhoidon ja huolenpidon tarpeisiin.

Yritys A suhtautuu työntekijöiden lisäkoulutukseen muita haastateltavia yrityksiä joustavammin. He kokevat koulutusten tukemisella osoittavansa työntekijöille arvostusta ja pienenä yrityksenä he pystyvät joustavasti sopimaan työntekijöiden koulutuksista. Yritykset A, B ja C järjestävät kaikki koulutuksia työntekijöilleen ylläpitääkseen työntekijöidensä ammattitaitoa. Yritys B kokee moniammatillisuuden olevan tärkeä osa heidän toimintaansa.

(Yritys A) Ihan ollaan hyvin, ikinä en oo yhtään koulutushakemusta torpannut varmastikaan. Ja ihan laidasta laitaan ollaan maksettu niitä koulutuksia.

(Yritys C) Tota meillä on niinku firman kautta tosi paljon pieniä tunnin kahden koulutuksia mitä ne käy työajalla läpite. Nytkin on taas me-nossa monta Teams-koulutusta parhaillaankin tuolla missä hoitajat istuu koneella, että on etäkoulutuksia. Sitten kaupunki järjestää koulutuksia, mihin me saadaan osallistua.

Yrityksissä B ja C sairaslomia pidetään vähäisesti. He kokevat, että työhyvinvointi on kohdallaan ja sairaslomien vähentämiseksi on tehty paljon töitä. Yritys C:n esimies mainitsi, että tyky-päiviä (työkykyä ylläpitävä toiminta) voisi lisätä yrityksessä, jolloin työhyvinvointia voisi parantaa entisestään. Yritys A:lla sairaslomia on vaihtelevasti, välillä on useampi sairaslomalla samanaikaisesti ja välillä voimennä pidemmän aikaa ilman yhtään sairaslomaa. Työ on kuormittavaa, mikä näkyy siinä, että lomien jälkeen ei juurikaan ole sairaslomaa.

(Yritys C) Vaihtelevasti. Meillä on kotihoidossa tosi pieni tällä hetkellä sairaslomaprocentti. Joskus meillä on ollut isompikin. Mutta tota mitähän mä sanoisin, alta viisi prosenttia kuukaudessa.

Yritys D on ainoa, joilta työnohjaus vaaditaan kilpailutuksessa ja oletamme sen toteutuneen. Yritys A tarjoaa työntekijöilleen säännöllisen työnohjauksen ja työntekijät suhtautuvat siihen vaihtelevasti. Yrityksessä esimiehillä on oma työnohjaus. Työntekijöitä pyritään kannustamaan osallistumaan työnohjaukseen. Yritys B tarjoaa työnohjausta työntekijöille tarvittaessa ja työntekijät ovat ottaneet työnohjauksen hyvin vastaan. Yritys C ei käytännössä tarjoa työnohjausta työntekijöilleen., mutta joissain tapauksissa saatetaan ohjata työntekijä työterveyshuollon kautta yksilötyönohjaukseen. Esimiehen oletuksena on, että työntekijät eivät tarvitse työnohjausta, vaan heille riittää viikoittaiset esimiehen vetämät tiimipalaverit, joissa käydään läpi myös asiakkaiden tilanteita.

(Yritys B) No työnohjausta meillä on oikeastaan vaan sellaisissa tilanteissa, kun tulee se tarve. Eli on meillä aina jossakin yksikössä tai ryhmäkodissa pyörii työnohjaus. Että tuota, sillä tavalla ei oo sellasta säännöllistä, mutta sitten kun tulee joku tilanne, jos nousee esimerkiksi näistä tota tyytyväisyyskyselyistä henkilöstön, niin sitten otetaan.

Yritys A:n vastauksista kävi ilmi, että heidän työympäristönsä on toimiva. Henkilöstön vaihtuvuus on vaihtelevaa, mutta pääsääntöisesti työntekijät on ollut pitkäaikaisia. Heillä on kokeiltu lisätyövoimaa vuoroissa, mutta se ei tuonut mitään lisäarvoa arkeen.

(Yritys A) Se [vaihtuvuus] ei oo aina huono juttu. Se ei tosiaan aina huono juttu. Välillä nää rekryt menee paremmin ja välillä huonommin.

Ja sit tilanteet muuttuu. Etenkin tuolla haastavien autistien kanssa niin se on vaan sellanen laji, et siinä ei vaan ihan kaikki pärjää. Se vaatii sellasta tietynlaista tyyppiä. Ja sellasta, et se ryhmä tulee keskenään toimeen.

Yritys B:llä koetaan tärkeäksi asiakkaan kohtaaminen, jolloin työntekijöitä tulee olla tarpeeksi. Esimiehen kokemuksen mukaan työntekijät eivät ole yhtä sitoutuneita kuin ennen ja työpaikkoja vaihdetaan useammin, kun halutaan vaihtelua elämään. Yritys C:llä työn ja työntekijän arvostus ovat tärkeää. Jokaisella asiakkaalla on omahoitajaparit, verkostoitumista ja tiimityötä pyritään pitämään yllä jatkuvasti. Yritysmyyntin johdosta työntekijät saivat paremmat henkilöstöedut, mutta toimintatapa ja kulttuuri ovat kuitenkin pysyneet ennallaan. Työntekijöitä voisi olla lisää, mutta silloin arjen struktuuri pitäisi rakentaa uudestaan. Yrityksellä D henkilöstöresurssit olivat riittämättömät, koulutettuja työntekijöitä ei ollut tarpeeksi vuorossa työn haasteellisuus huomioiden.

(Yritys D) Kameravalvonnan järjestämisellä ei siis voida korvata puutteellisia, sijoitettujen lasten hoidon tarpeeseen vastaamattomia henkilöresursseja, eikä varsinkaan lapsen tarvitseman laitoksen ohjaajan tai muun työntekijän tukea ja läsnäoloa sijoitetun lapsen arjessa. Näin laajan kameravalvonnan järjestämistä lapsen kodiksi tarkoitetuissa tiloissa ja sen ympäristössä ei voida pitää lapsen sijaishuollon järjestämisen kannalta välttämättömänä, hyväksyttävänä eikä kohtuullisena.

Yritysten A, B ja C haastateltavat toivat esiin työntekijöiden vaihtuvuudessa ”lumipalloefektin”. Käytännössä se on tarkoittanut sitä, että kun yksi työntekijä lähtee, niin moni muu on seurannut perässä. Yrityksessä C näin tapahtui omistajavaihdoksen jälkeen, mutta osa lähtijöistä on myös palannut takaisin.

(Yritys C) Silloin kun yritys siis myytiin, niin meiltähän lähti siis ihan hirveästi väkeä. Ihan niin kuin nimen perässä ja viime vuoden kohujen puolelta. Niin sehän aiheutti tosi ison lähtemisen, mutta nyt meillä ei ole puolen vuoden- kahdeksan kuukauden aikana lähtenyt kukaan. Että maailma on tasoittunut ja on huomattu, että ei se nimi olekaan pahentanut meidän toimintatapoja, eli kyllä me edelleen elämme niin kuin vanha yritys niin kuin omien arvojen mukaisesti, niin se on auttanut sen, että ei ole lähdetty. Ja osa jopa ketkä lähti, niin on tullut takas, että on myös niitä. Pelästyivät ja sanoivat ehkä vähän hätiköiden itsensä irti ja on tullut takaisin.

Työhyvinvoinnilla nähtiin suuri merkitys työntekijöiden ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. Yleisesti työntekijöiden koulutus koettiin työntekijöihin panostamisena, arvostuksena ja ammattitaidon ylläpitona. Sairaslomia ei missään yrityksissä ollut suurta määrää ja ne monesti vaihtelivat kuukausittain. Työntekijöiden vaihtuvuus oli myös vähäistä haastateltavien yritysten osalta eikä sitä aina koettu huonona asiana.

## 9 SOSIAALI- JA TERVEYSALOJEN YRITYSTEN KANNATTAVUUS

Opinnäytetyössämme selvitimme yritysten kannattavuutta, miten sitä heillä mitataan ja mitkä ovat siihen vaikuttavia tekijöitä. Kannattavuuden osalta saimme vastaukset yritysten tuloksellisuuteen, vastuihin ja velvollisuuksiin, verkostoihin sekä asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyihin. Tuloksellisuudesta kysyimme käytännön tasolla kannattavuuden arviointia. Haastateltavat kertoivat konkreettisia esimerkkejä tuloksellisuudesta ja tulosten/sen mittaamisesta. Yritysten vastuut ja velvollisuudet tulivat esille kannattavuudesta keskustellessa ja samoin verkostojen tärkeys korostui vastauksissa. Haastateltavat toivat esille erilaisten tyytyväisyyskyselyiden merkityksen työn kehittämisessä, vaikka siitä emme suoranaisesti kysyneet mitään.

Dilemmoilla pyrimme saamaan realistisen kuvan yritysten toiminnasta kannattavuuden osalta. Useissa dilemmoissa asetimme kannattavuuden ja asiakkaan hyvinvoinnin vastakkain. Tiedostimme, ettei asiakkaan etu voi aina mennä kannattavuuden edelle, sillä yrityksellä on vastuut myös työntekijöistä ja toiminnan jatkuvuudesta. Huomioimme, että eettistä toimintaa on myös vakaa yritystoiminta, ei pelkästään suora asiakastyö. Tässä luvussa tuomme esille opinnäytetyömme tutkimuksen kannattavuuteen liittyvät keskeiset tulokset.

### 9.1 Yritystoiminnan tuloksellisuus

Yritys A:n haastateltava kertoi heidän tekevän hyvää ja kannattavaa työtä. Asiakkaan vuorokausihinta kilpailutuksessa on hinnoiteltu korkealle, mutta he ovat sitoutuneet tekemään sen, mitä lupaavat. Tähän asti asiakkaita on riittänyt ja asiakaspaikkoihin on jonoa. Haastateltava kertoi heidän asukkaiden olevan tällä hetkellä tyytyväisiä arkeen eikä kannattavuuden osalta muutoksille olisi tarvetta. Tämänhetkinen hinta kohtaa laadun.

(Yritys A)...meidän hinnat on sieltä kalliimmasta päästä. Että ku me ollaan ensin ne laitettu ja tota sit me ollaan ne pidetty se mitä ollaan

luvattu. Ja ehkä siihen päälle vähän vielä. Ja tota niin niin tähän mennessä kunnat on kiltisti maksanut sen mitä me ollaan pyydetty. Ei meidän oo silleen tarvinnut tehdä sen kannattavuuden ja eettisyyden, niinku miettiäkään et pystytääks me tähän näin et sitä tekemään.

(Yritys A) ... mä oon aika ylpee siitä mitä me ollaan tehty. Ja ihan suoraselkäisenä pystyn sanoo, et tosi hyvää duunia. Ja kannattavaa duunia me ollaan tehty.

Yritys B:ssä työ on kannattavaa, mutta ei tuota haastateltavan mukaan ”miljoonavoittoja”. Heille riittää, että palkat saa maksettua ja toiminta on vakaata, jolloin esimerkiksi vuorokausihintoja ei ole tarvinnut nostaa vuosiin. Yritys C:n vastauksista kävi ilmi, että kotihoidon osalta työ ei ole taloudellisesti kovin kannattavaa, sillä laskutus tapahtuu minuuttiperustaisesti. Haastateltava kertoi, että heidän palvelullaan on korkeampi hinta kuin kaupungin vastaavalla palvelulla, joten jää asiakkaan päätettäväksi haluaako hän ihmisläheistä hoitoa vai kaupungin ison henkilöstön palveluita. Yrityksessä mietitään enemmän isoja linjauksia kuin yksittäisiä tapauksia taloudellisissa päätöksissä.

(Yritys C) Kotihoito ei varmaan oikein ikinä kannattavaa. Siis kun tehdään minuuttiveloituksella töitä ja kotihoidossa, kun on matkat pitkiä niin kun matka-aikoja ei voi veloittaa asiakkailta, niin se on aina hankala saada se ihan tuottavaksi, mutta siis nollassa. Senioritalon puolella se on vähän eri, kun ei mene matkoihin aikaa.

Yritys D:n toiminta on ollut kannattavaa vuoteen 2018 asti, vaikka asiakastyö on ollut epäeettistä. Useiden tarkastuskäyntien jälkeen toiminta piti lopettaa, jolloin toiminnasta tuli kannattamatonta. Kaikkien kolmen haastateltavan vastauksista kävi ilmi, että henkilöstökulut ovat kaikilla suurimmat menot yrityksessä.

## 9.2 Yritysten vastuut ja velvollisuudet

Yritys A:ssa ei ole tehty lomautuksia, vaikka haastatteluhetkellä (COVID-19-pandemia) se olisi ollut taloudellisesti kannattavaa. Tällaisessa tilanteessa heillä työn tekeminen koetaan tärkeämmäksi kuin kannattavuus. Haastateltava toi esille myös yrityksen vastuista sen, että heidän paikkansa ei sovellu kaikille ja se

tosiasia pitää hyväksyä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, ettei asukasta pidetä väkisin asiakkaana. Jos arki ei toimi asiakkaan kanssa, pitää hänelle miettiä esimerkiksi jokin toinen asuntola. Kysyttäessä hinnan alennuksesta yksittäiselle asiakkaalle saimme vastaukseksi, että asiaa tulisi pohtia kokonaiskuvana yrityksen ja muiden maksavien kuntien osalta. Vaikka tilanne olisi huono yksittäisen asiakkaan näkökulmasta, on yrityksen kokonaistilanne tärkeämpi.

(Yritys A) Ja nyt kun tuli tälläset koronat ja nää niin se on tosi hyvä, että se on ollut aiemminkin kannattavaa. Ei oo niinku pelkoo tällä hetkellä et mitään lomautusuhkia ja tälläsiä niinku työntekijöille. Ja se on meille niinku kunnia-asia, et pyritään tää saamaan, et ei tarvii lomauttaa.

Yritys B:n haastateltava kertoi, ettei toiminta voi olla kannattavaa, ellei se ole eettistä. Kysyttäessä yksittäisen asiakkaan hinnan alennuksesta saimme vastaukseksi, että heidän tulisi ensisijaisesti miettiä yrityksen kokonaiskuvaa. Suuri hinnan alennus voisi vaikuttaa muun muassa hoitajien palkkaan.

(Yritys B) 25% on jo niin paljon että silloin me tehdään koko yksikkö selkeää tappiota puoli vuotta. Eli tavallaan silloin meidän pitäisi pyytää myöskin hoitajien palkkaa laskemaan. Näinhän se menis. Että, tavallaan se eettisyys, siinäkin mä koen, että tota haluan myös niiden hoitajien elämän turvata siinä tilanteessa.

Yritys C:llä haasteena on minuuttiperustainen laskutus, jolloin asiakkaan tarpeet ei välttämättä tule huomioiduksi. Kaupungin kanssa tehdyt sopimukset ovat tarkkaan kirjattuja ja niitä tulee noudattaa, vaikka se ei aina olisi asiakkaan edun mukaista. Jos asiakkaasta tulee huoli ja koetaan hänen tarvitsevan enemmän aikaa kotikäynneillä, pitää asiasta aina sopia erikseen kunnan kanssa. Asiakkaan etu ja tarve on huomioitava kotikäyntien pituutta mietittäessä. Vaikka olisi hoitajia rajattomasti, asiakas maksaa käynnin itse. Haastateltavan mielestä esimiehen vastuulla on työntekijöiden riittävyys ja jaksaminen. Esimerkiksi kun ylemmältä johdolta tulee ohjeistus henkilöstön pienentämisestä, joka on käytännössä mahdoton toteuttaa, tulee lähiesimiehen pitää työntekijöidensä puolina.

(Yritys C) Ei lähde [hinnanalennukseen]. Kuitenkin asiakkaita on niin paljon, että ei lähde pienten juttujen mutta sitten jos kaupunki x laittais meille hanat kiinni, että ne ei anna jotakin ostopalvelualueita, niin



siinä vaiheessa varmasti jo lähtis yrityksen toimitusjohtajaa myöten miettimään sitä, mutta että puhutaan vaikka kymmenestä asiakkaasta niin ei lähde.

Kaikki haastateltavat kokivat, että yrityksellä on vastuu kannattavasta ja eettisestä työstä. Näitä ovat palkanmaksu, työhyvinvointi ja kannattavan yritystoiminnan ylläpitäminen. Yritys D:n raporttia lukiessamme meille muodostui käsitys, että heidän yrityksessään työtapoja ohjaa enemmänkin säännöt ja rajoitukset kuin inhimillinen ja eettinen kohtaaminen. Heillä on toistuvasti toimittu lainvastaisesti sekä rikottu ihmisoikeuksia.

### 9.3 Yritysten ja asiakkaiden verkostot

Kaikissa haastatteluissa kävi ilmi, että verkostoilla on suuri merkitys yrityksen kannattavuuteen. Verkostoilla tarkoitetaan viranomaisia, omaisia ja muita asiakkaalle läheisiä ihmisiä. Toimiva verkostotyö takaa yrityksen kannattavuuden, asiakkaiden pysyvyydellä ja maksajien tyytyväisyydellä. Yritys A:n haastateltava koki erityisen tärkeäksi viranomaisyhteistyön ja yhteistyön yrityksen muiden yksiköiden kanssa.

(Yritys A) Ja se [tavoitteiden kirjaaminen] tehdään pari kertaa vuodessa. Isommalla porukalla kokoonnutaan niitä pohtimaan, tai se on tarkoitus. Käytännössä menee niinku ei me noita kuntien palveluohjaajia, sossuja saada kuin kerran vuodessa sinne. Mut me tehdään sitten, et me kolmen kuukauden välein lähetetään vanhemmille ja kunnille sit sellanen yhteenveto.

Yritysten A ja B vastauksista kävi ilmi, että myös yhteistyö omaisten kanssa, asiakkaiden jatkuva arviointi ja kirjaaminen ovat tärkeässä roolissa arjen työssä. Sosiaalinen verkosto tulee myös huomioida asiakkaan arjessa. Yritys C:n arjessa omaisten huomioiminen koetaan tärkeäksi. Omaiset nähdään voimavarana arjessa, parhaimmillaan he saattavat helpottaa työntekijöiden työtä esimerkiksi ulkoiluttamalla tai ruokailussa auttamisella.

(Yritys C) Ja me nähdään, että omaiset eivät ole käsipareja meillä, mutta omaiset ovat erittäin tervetulleita meille ja auttavat sitä iltaa

kyllä, jos he yhdenkin asiakkaan pitävät siinä itsellään ja huomioivat. Ja kun meillä on omat huoneet näillä ihmisillä, kodit, niin sitten he menevät sinne kotiin...

Yritys D:n raportista kävi ilmi, että heillä oli epäonnistunut yhteistyö viranomaisten puolelta. Sosiaalityöntekijät hyväksyivät laitoksen toiminnan eivätkä puuttuneet siihen.

(Yritys D) Lainvastaiset menettelyt ovat saaneet jatkua huolimatta eri viranomaisten vuosien varrella laitokseen suorittamista tarkastuksista. Valvonnan epäonnistumiseen on saattanut vaikuttaa se, ettei lasten kanssa ole tarkastuksilla keskusteltu, lasten kertomaa ei ole uskottu, lasten asiakirjoja ei ole tarkastettu tai lyhytkestoisella tarkastuksella on tyydytty keskustelemaan vain laitoksen johdon ja henkilökunnan kanssa.

Haastatteluista ja raportista kävi ilmi, että verkostoilla on suuri merkitys kannattavaan yritystoimintaan. Toimiva ja avoin viranomaisyhteistyö turvaa paremmin asiakkaille laadukkaan hoidon. Omaisten ja läheisten huomioiminen arjessa sekä hoidon suunnittelussa auttaa asiakasta saamaan kokonaisvaltaista ja yksilöllistä hoitoa.

#### 9.4 Asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyt

Yritys A:lla ei ole vaihtunut vakinaisessa asumisyksikössä asiakkaat 7 vuoden aikana ja asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyissä kaikki ovat olleet tyytyväisiä. Lisäksi heillä on pitkät jonot asiakaspaikkoihin. Vaikka työntekijävaihtuvuutta on vuosien aikana ollut, ei työhyvinvointikyselyissä ole koskaan noussut esille mitään suuria muutosten tarpeita.

(Yritys A)...me arvostetaan hirveen paljon sitä, että niinku esimerkiksi miten meidän asiakkaat sekä niinku asukkaat, asukkaiden vanhemmat ja kunnat niin niin se, et kuinka tyytyväisiä ne siihen toimintaan on ja se taas sitä meidän ennustavuutta parantaa. Että, jos siellä niinku olis hirveen tyytymätöntä koko ajan ja tällästä niinku, niin se ei ois millään tapaa selvää et niinku ens vuonna olis paikat niin täynnä.

Yritys B:ssä asiakastyytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyissä on myös oltu tyytyväisiä palveluun. Heillä mitataan näitä ulkopuoliselta tilattuna kyselynä vuosittain. Heillä on myös jonoa asiakaspaikkoihin, jonka he kokevat olevan seurausta hyvin tehdystä työstä.

(Yritys B) Ja tuota me seurataan, meillä on vuosittain asukkaille, taloustutkimus tekee, tyytyväisyyskyselyt myöskin omaisille, ja sitten henkilökunnallekin tulee myöskin. Että tulee tavallaan me seurataan ja otetaan opiksi, jos siellä jotakin on, mutta tuota ja varmasti onkin aina jotain parannettavaa.

(Yritys B)...mä uskon siihen, että pidemmällä aikavälillä se, että, ollaan asiat hoidettu hyvin ja on puhdas maine, niin myöskin se jono meille tulee helpommin.

Yritys C:n haastateltava mainitsi, että huonosti tehty työ näkyy heti asiakaspalautteissa. Jotta työ on laadukasta tarvitsee työntekijöiden olla tyytyväisiä työhönsä ja henkilöstöresurssit kunnossa. Haastattelussa ei käynyt ilmi, tehdäänkö heidän yrityksessä asiakastyytyväisyys-, tai työhyvinvointikyselyitä.

(Yritys C) Se kostaus tosi nopeesti, jos lähetään tekee päällekin käyntejä eli lyhennetään ja hoitajat juoksee, niin se on heti asiakaspalautteet nousee ja reklamaatiot. Silloin se on ihan kamalaa sille itse lähihoitajalle, joka siellä juoksee. Sitten pyritään ottamaan vaikka tuntityöntekijöitä vaikka lyhyisiin iltoihin, opiskelijoita tai muita, että tämmöstä tilannetta ei käy.

Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että asiakastyytyväisyyskyselyt tai asiakaspalautteet kertovat työn laadusta olennaisen. Yritykset pyrkivät seuraamaan tyytyväisyyttä säännöllisesti ja vastaamaan tarvittaviin muutoksiin. Kahdessa yrityksessä työntekijöiden hyvinvointia mitataan säännöllisesti työhyvinvointikyselyllä, kahden yrityksen osalta emme tiedä käytettäviä mittareita.

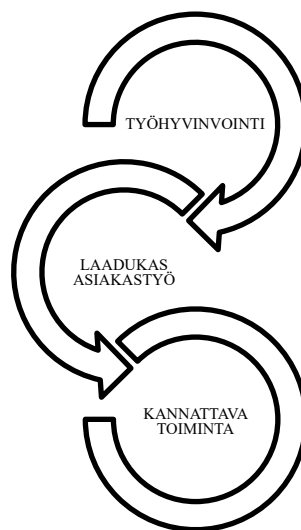
## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksemme oli, voiko sosiaali- ja terveysalan yritys olla eettinen ja kannattava. Opinnäytetyön tutkimuksessa ilmeni, että yritystoiminta voi olla sekä kannattavaa että eettistä, mutta se ei ole itsestäänselvyys. Eettinen toiminta vaatii yritykseltä hyvää johtamista, eettisen yrityskulttuurin luomista ja sen mukaisesti toimimista, asiakaslähtöistä työtä, lakien ja säädösten noudattamista sekä työhyvinvoinnin ylläpitämistä. Yritystoiminnan kannattavuuteen vaikuttaa myös hyvä johtaminen, verkostojen ylläpitäminen sekä vastuiden ja velvollisuuksien hoitaminen. Vastauksista kävi ilmi, että toiminta ei voi olla kannattavaa, ellei se ole eettistä. Asiakkaita ei tule, jos yrityksen maine on huono.

Asiakastyöhän vaikuttavia tekijöitä olivat hoitajamitoitus, inhimillinen kohtaaminen, arjen laadukas sisältö ja itsemääräämisoikeus. Työntekijöiden näkökulmasta opinnäytetyössämme tuli esille välinpitämättömyys, tarpeeksi aikaa työlle ja kireä työilmapiiri. Nämä kaikki liittyvät olennaisesti työhyvinvointiin. Yrityksen näkökulmasta opinnäytetyössämme nousi esille sairaslomien merkitys, asiakkaiden ei tulisi olla kauppatavaraa, kaikkea ei pitäisi ratkaista rahalla ja säästötoimenpiteet. Tekemämme ajatuskartta (kuvio 1) eettisyydestä käytännössä vastasi hyvin opinnäytetyömme tutkimustuloksiin.

Opinnäytetyömme tutkimuksessa kannattavuuden ja eettisyyden välinen suhde ilmeni merkittävänä. Jos eettisyys ei toteudu, niin kannattavuus kärsii. Tämä pätee myös toisin päin; jos suurten voittojen tavoittelu on yrityksen päämäärä, tämä luultavasti heikentää eettistä toimintaa. Vastauksista kävi ilmi, että korkeampi hinta takaa paremman palvelun. Haastateltavat kokivat, että he pystyvät tarjoamaan laadukasta palvelua, kun hinta kattaa sopivan määrän työntekijöitä arkeen. Itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja arvokas kohtaaminen toistuivat useasti vastauksissa. Nämä mahdollistuvat vain, jos henkilöstöresurssit ovat riittävät ja työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen. Ojasen (1999) mukaan toiminta, joka heikentää ihmisen perusoikeuksia ja peruspalveluita, ei voi olla tehokasta ja kannattavaa. Päinvastoin kyseinen toiminta on kannattamatonta ja tehotonta. (Ojanen 1999, 14.)

Työhyvinvoinnin tärkeys nousi esille useasti vastauksista. Työhyvinvointi tuli esille kysyttäessä sairaslomista, koulutusmahdollisuuksista, työnohjauksesta, työilmapiiristä ja työntekijöiden vaihtuvuudesta. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa suoraan asiakastyöhön, jolla taas on suora vaikutus yrityksen kannattavuuteen (kuvio 3). Pyöriän (2012) mukaan työhyvinvointi on usein väärin ymmärretty menestystekijä. Yritysten menestystä tarkastellaan usein vain talouden näkökulmasta, vaikka työpaikan sosiaalisen vuorovaikutuksen pitäisi olla toiminnan kehittämisen lähtökohta. Työntekijän hyvinvointi ja organisaation menestys ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Työhyvinvointiin panostaminen ei ole vain kulu, vaan se maksaa itsensä monin kerroin takaisin. (Pyöriä 2012, 7-9.) Työhyvinvoinnin merkitys tulee tulevaisuudessa vielä entisestään korostumaan uusien sukupolvien myötä ja yhteiskunnan muuttuessa yhä nopeammin (Manka & Manka 2016, 8)



KUVIO 4. Työhyvinvoinnin vaikutus kannattavuuteen

Tutkimustulosten perusteella voimme todeta, että mitä pienempi yritys, sen yksilöllisemmin he pystyvät toimintaansa suunnittelemaan ja toteuttamaan. Toiminnassa pystytään paremmin toteuttamaan työntekijöiden koulutuksia ja ylläpitämään työhyvinvointia. Kuten on jo aiemmin todettu, kaikkien haastateltavien vastauksista korostui asiakkaan yksilöllisyys, joka mahdollistuu vain oikealla henkilöstöresurssilla. Tutkimustuloksemme ovat yhteneväisiä Niirasen (2010) kanssa, jonka mukaan hoitajamitoitus eli henkilöstöresurssit vaikuttavat kaikkeen

toimintaan yrityksessä. Jos henkilöstöä ei ole tarpeeksi, ei asiakastyössä voi toteutua inhimillinen kohtaaminen, arjen laadukas sisältö tai asiakkaan itsemääräämisoikeus. Henkilöstö on yrityksen merkittävin voimavara ja työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa asiakastyön laatuun olennaisesti. Jos työntekijät voivat huonosti, se heijastuu suoraan asiakkaille, jolloin työnlaatu heikkenee. (Niiranen ym. 2010, 125.) Työntekijöiden lisääminen ei kuitenkaan ole aina ratkaisu laadukkaan asiakastyöhön. Enemmän on merkitystä hyvällä johtamisella, työn organisomisella ja asiakkaan systemaattisella kuntoutuksella. (Ryynänen, Vauramo, Malmi & Koikkalainen 2020, 101.)

Työn tekeminen yrityskulttuurin mukaisesti koettiin tärkeäksi, tämä tuli esille vahvasti kaikissa aineistoissa. Yrityskulttuurin noudattaminen nähtiin olennaisena osana työn tekemisessä, sekä se loi yhteisen arvopohjan yrityksen toiminnalle. Aineistosta kävi ilmi, että kaikki sosiaali- ja terveystalouden yritykset eivät toimi eettisesti. Valitettavasti ei voida olettaa toiminnan olevan eettistä, vaikka työn pitäisi olla inhimillistä. Yrityksen toimiessa epäeettisesti työntekijöiden vastuulla olisi toimia eettisesti, vaikka johto olisi ohjeistanut toisin. Työntekijät ovat niitä, jotka pitävät asiakkaiden puolia. Viinamäen (2009, 164) mukaan eettiset periaatteet ja arvot ovat yrityskulttuurin kulmakiviä, joiden tulee toteutua työssä ja johtamisessa. Eettisen yrityskulttuurin kehittäminen ja eettisen tietoisuuden lisääminen ovat tärkeitä yrityksen jatkuvuudelle ja menestykselle. (Pihlasaari 2015, 66). Havigin & Hollisterin (2018) tutkimuksessa yrityskulttuuri tuli esille ylpeydellä sekä johtajalta että työntekijöiltä. Se tuntui vahvistavan yhteistä identiteettiä johtajalle ja työntekijöille. Lisäksi niissä yrityksissä, joissa yrityskulttuuri tuli vahvasti esille, se innosti työntekijöitä, jolloin he olivat motivoituneempia tarjoamaan laadukkaita palveluja. (Havig & Hollister 2018, 380.)

Opinnäytetyömme aineistosta nousi selvästi esille, että avoin yhteistyö eri verkostojen (viranomaiset, vanhemmat, muut läheiset, hoitotaho) kanssa on tärkeää, jotta toiminta olisi avointa ja läpinäkyvää. Tämä mahdollistaisi epäeettiseen toimintaan puuttumiseen ajoissa. Tenhusen (2004) mukaan sosiaali- ja terveystalouden yrittäjät kokevat yhteistyön verkostojensa kanssa merkittäväksi tueksi ja voimavaraksi. Tärkeimpinä yhteistyötapoina nähtiin yhteiset asiakkaat, neuvottelut, ammatillinen neuvonta ja henkinen tuki. (Tenhunen 2004, 125.)

Opinnäytetyömme tuloksista voimme päätellä, ettei yhteiskunnallinen yritys ole ainoa eettinen vaihtoehto sosiaali- ja terveysalan yritystoiminnalle. Yrityskulttuurilla on suurempi merkitys eettiseen toimintaan kuin yhteiskunnallisen yrityksen statuksella. Yksi tutkittavista yrityksistä oli yhteiskunnallinen yritys ja heidän toimintansa oli tämän tutkimuksen osalta yhtä eettistä kuin ei-yhteiskunnallisen yrityksen. Chellin (ym. 2016, 620) mukaan ei tulisi olettaa, että yhteiskunnallinen yritys on perustettu ”tekemään hyvää”, vaan tulisi tutkia kriittisesti, miten yritys on organisoitu.

Haastateltavien yrityksistä kaikissa tarjotaan laajasti koulutuksia ja he kokivat sen tärkeänä osana työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämistä. Koulutuksilla on myös iso merkitys yritysten tuottamalle palvelun laadulle. Yrityksen osalta eettisen työn toteutuminen opinnäytetyössämme tarkoitti hyvää työilmapiiriä, laadukasta johtamista, asiakaslähtöistä työtä ja eettisesti kestäviä taloudellisia valintoja. Niirasen (2010) mukaan koulutuksen merkitys vaikuttaa tutkitusti työntekijöiden jaksamiseen. Kouluttautumista, oppimista ja itsensä kehittämistä pidetään sosiaalialalla kaikille kuuluvansa ja tavoiteltavana asiana. Ala on tietointensiivinen, joten työntekijöiden osaaminen, oikeisiin tehtäviin sijoittelu ja jatkuva oppiminen ovat olennaisia asioita onnistuneen toiminnan saavuttamiseksi. Johtajien tehtävä on ylläpitää henkilöstön osaamisen kehittämistä. (Niiranen ym. 2010, 137, 97.)

Yhteiskuntavastuu kuuluu kaikille yrityksille ja kaikki haastateltavat yritykset toteuttavat sitä toiminnassaan. Yritykset olivat yhteiskunnallisesti hyväksytyjä, luotettavia, taloudellisesti kestäviä ja heidän toimintaansa ohjasivat lait, asetukset ja sopimukset. Juujärvi (ym. 2007) kirjoittaa, että yhteiskuntavastuun merkitys on kasvanut, sillä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin jako on rappeutumassa. Kunnat ostavat palveluita yrityksiltä ja järjestöiltä, mutta halvin ei välttämättä ole eettisesti kestävin vaihtoehto. Jotta organisaatio voi huolehtia vastuistaan, tulee toiminnan olla taloudellisesti kannattavaa tai luotettavaa. (Juujärvi ym. 2007, 291, 293.)

Opinnäytetyössämme tutkimme neljän erilaisen yrityksen eettisyyttä käytännössä ja kannattavuutta. Valitsimme yritykset kannattavuuden ja sen perusteella, oletimme toiminnan olevan eettistä vai ei. Epäeettisistä yrityksistä teimme oletuksen viime vuosina mediassa kirjoitettujen artikkelien perusteella. Opinnäytetyön tutkimuksen pohjalta voimme kuitenkin todeta, että kaikki haastateltavat yritykset toimivat eettisesti, kannattavuudesta huolimatta. Suurin yritys joutuu kuitenkin pohtimaan enemmän yleisiä linjauksia ja eettisyys käytännössä on vaikeampaa toteuttaa, sillä yrityksen ylin johto asettaa tiukat raamit taloudelle. Tässä yrityksessä on hyvällä esimiestyöllä kuitenkin pidetty kiinni yrityksen eettisistä toimintatavoista eikä toiminta ole juurikaan muuttunut yritysmyyntin myötä. Kaksi pienempää yritystä pystyvät toimimaan eettisesti ja kannattavasti pitämällä vuorokausihinnan hieman korkeampana. Neljännen yrityksen toiminta olisi ollut mahdollista pitää eettisenä ja kannattavana, mutta heidän epäeettiset toimintatansa estivät sen. Eettisyyteen ja kannattavuuteen vaikuttavat useat ei tekijät (kuvio 5).



KUVIO 5: Eettisyyteen ja kannattavuuteen vaikuttavat tekijät



Kuten jo aiemmin olemme todenneet, sosiaali- ja terveysalan yritysten eettisyyttä ei ole juurikaan tutkittu, joten aihetta tulisi tutkia enemmänkin. Näkökulmana tutkimuksille voisi olla enemmänkin yrityskulttuurin ja hyvän johtamisen toteutuminen kuin vain hoitajamitoitukset. Sosiaali- ja terveysalan yrityksiä ohjaa monet ulkopuoliset lait ja säädökset, mutta pelkästään näiden toteutuminen ei kuitenkaan takaa eettistä toimintaa. Yrittäjillä on suuri vastuu eettisyyden ja kannattavuuden toteutumisessa. Niirasen (ym. 2010) mukaan johtajalla on tärkeä rooli työyhteisön eettisessä toiminnassa, mihin vaikuttavat johtajan esimerkki ja oma toiminta. Eettisellä johtamisella vaikutetaan työpaikkaan sitoutumiseen, hyvään työilmapiiriin ja tuloksellisuuteen. (Niiranen ym. 2010, 113.) Voisimme jopa sanoa, että yrittäjän ja johtajan oma moraalikäsitys vaikuttaa enemmän eettiseen toimintaan kuin lakien ja säädösten noudattaminen. Eettisyyttä tutkittaessa tulisi-kin enemmän kiinnittää huomiota yrittäjän ja johtajien eettisyyteen ja moraalikäsitykseen sekä siihen, kuinka ne toteutuvat käytännössä. Myös Niiranen (ym. 2010, 114) toteaa, ettei sosiaalialan eettistä johtamista ole juurikaan tutkittu.

## 11 POHDINTA

Syksyllä 2019 aloitimme yhdessä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot Diakissa, Helsingin kampuksella. Tutustuimme toisiimme heti ensimmäisten lähipäivien aikana, sillä olimme tavanneet jo pääsykokeiden ryhmähaastattelussa. Aloimme prosessoimaan tulevan opinnäytetyömme aihetta nopeasti yhdessä ja löysimme yhteisen mielenkiinnonaiheen; yrittäjyys. Oske-torilla (osaamisen kehittäminen) vastaamme tuli aihe, joka herätti molempien kiinnostuksen, eettisyys sosiaali- ja terveysalan yrityksissä. Aihe liittyi SotePeda 24/7 hankkeeseen, joka oli lopulta opinnäytetyömme taustalla. Hankkeen yksi tavoitteista on luoda eettistä toimintamallia sosiaali- ja terveysalalle. Hankkeessa oltiin kiinnostuneita eettisyyden toteutumisesta sosiaali- ja terveysalan yrityksissä. Päätimme laajentaa opinnäytetyön tutkimusta vielä eettisyydestä kannattavuuteen ja voiko ne toteutua yhdessä. Vastasimme tällä opinnäytetyöllä hankkeen tavoitteisiin tutkimalla eettisyyden ja kannattavuuden toteutumista käytännössä.

Sosiaali- ja terveysalan yritykset koetaan luultavasti jo lähtökohtaisesti eettisiksi, koska työtä tehdään ihmisten parissa ja lähtökohtana on auttaminen. Yritysten eettistä toimintaa ei myöskään ole varsinaisesti tutkittu tässä kontekstissa. Emme siis pystyneet tutkimuksessamme suoraan vertailemaan aiempia tutkimuksia tai heidän tutkimusmenetelmiään. Muissa yrityksissä on tutkittu jonkun verran eettisyyttä sekä eettisyyden ja liiketoiminnan kannattavuuden yhteyttä. Näissä tutkimuksissa käytettiin useimmiten laadullisia tutkimusmenetelmiä, lähinnä haastatteluja. Yllättävää oli, ettei vastaavia tutkimuksia löytynyt.

Opinnäytetyömme tutkimuksen tärkeimmät tulokset ovat: 1. yrityskulttuurin toteutuminen käytännössä, joka vahvistaa tai heikentää yrityksen eettistä toimintaa. 2. työhyvinvoinnin merkitys, joka vaikuttaa suoraan yrityksen kannattavuuteen 3. eettisyys ja kannattavuus korreloivat keskenään sekä 4. yksilöllinen kohtaaminen, joka on edellytys eettiselle asiakastyölle. Yrityskulttuuri kertoo yrityksen arvomaailmasta ja sen toteutuminen käytännössä luo eettisen pohjan työnteolle. Työhyvinvointi oli yksi teemoistamme, mutta sen merkitys korostui haastateltavien vastauksista ja kaikille tuntui olevan tärkeää huolehtia työntekijöiden

hyvinvoinnista. Eettisyyden ja kannattavuuden välinen suhde näyttäytyi tutkimuksessa ehdottoman tärkeänä. Pitkällä aikavälillä toiminnan on oltava eettistä, jotta se voi olla kannattavaa. Tämän tutkimusten tulosten mukaan voimme olettaa, ettei epäeettinen ja kannattava yritystoiminta voi jatkua loputtomiin. Yksilöllinen asiakastyö nousi esille vastauksista lähes jokaisessa kohdassa haastattelua. Asiakkaan tulisi aina olla työn keskiössä, sillä jos raha on keskiössä, yksilöllinen asiakastyö tuskin toteutuu. Oli hienoa todeta, kuinka hyvää työtä haastatelluissa yrityksissä tehdään, mikä näkyy niin asiakkaille, työntekijöille kuin verkostoillekin. Toisaalta sosiaali- ja terveysalan yrityksissä asiakkaita on aina, varsinkin suurissa asiakasryhmissä. Tämä voi mahdollistaa myös epäeettisen toiminnan, kun kilpailua ei ole.

Helsingin Sanomissa (22.7.20) kerrottiin lastensuojelulaitoksesta, jossa toimittiin yhtä epäeettisesti kuin yritys D:ssä. Artikkelin mukaan nuoria kohdeltiin kyseisessä laitoksessa epäeettisesti ja ihmisarvoa alentavasti. (Welling 2020.) Ylellä (9.10.2019) uutisoitiin, että joka kymmenennessä lastensuojelulaitoksessa on puutteita toiminnassa (Roslund & Jansson, 2019). On valitettavaa, että tällainen toiminta voi edelleen jatkua, jolla pahimmillaan aiheutetaan jo traumatisoituneille asiakkaille lisää traumoja.

Yksi opinnäytetyömme tutkimuksen yrityksistä oli yhteiskunnallinen yritys. Alusta asti meitä kiinnosti yhteiskunnallisen yrityksen toiminta ja pidimme sitä esimerkkinä eettisestä yritystoiminnasta. Perehdyimme erilaisiin lähteisiin aiheesta ja ymmärsimme, että yhteiskunnalliseen yritykseen voi suhtautua myös kriittisesti. Tutkimme yhteiskunnallisten yritysten erilaisia sivustoja ja tutustuimme laajasti eri alojen yrityksiin. Arvoliton internetsivuilla huomasimme kaksi sosiaali- ja terveysalan yritystä, joista on lähivuosina uutisoitu epäeettisestä toiminnasta. Helsingin Sanomat (4.9.2019) uutisoi otsikolla: Alansa suurin yksityinen katkaisi kesällä vammaisilta terveyspalvelut täysin yllättäen – ”Lapsen lääkitystä oli jäljellä kahdeksi päiväksi” (Aalto, 2019). Toisen yrityksen epäeettisestä toiminnasta uutisoi YLE (8.5.2018), uutisessa kerrottiin työaikalakiin liittyvästä kiistasta, jonka vuoksi työntekijöitä jouduttiin irtisanomaan (Aula, 2018). Yhteiskunnallinen yritys ei siis ole tae eettisestä toiminnasta.

Laadullinen tutkimus toimi hyvin opinnäytetyössämme ja saimme kerättyä rikkaan aineiston hyvien kysymysten ja dilemmojen avulla. Saimme vastauksen opinnäytetyömme tutkimuskysymykseen, voiko sosiaali- ja terveysalojen yritykset toimia sekä eettisesti että kannattavasti. Dilemmoista saimme paljon positiivista palautetta vastaajilta, kaikki kokivat tilanteet hyvinkin arkisiksi ja niihin oli helppo samaistua. Vastaajat pitivät siitä, että heitä haastettiin pohtimaan dilemmoja, jotka toivat myös vaihtelua perinteisten kysymysten välissä. Koemme, että saimme dilemmoilla laajat vastaukset ja niistä nousi esille paljon muutakin, mitä emme edes kysyneet. Suurimmat yllätykset olivat työhyvinvoinnin merkitys ja yrityskulttuurin toteutuminen arjessa. Jokainen haastattelu sujui erittäin hyvin teknisistä ongelmista huolimatta. Haastattelun ilmapiiri oli kaikkien kanssa rento ja meille jäi hyvä tunne haastatteluiden jälkeen.

Opinnäytetyömme tutkimuksen aineistona käytimme haastatteluista saatuja vastauksia sekä valmiita aineistoja, jotka olivat sosiaaliasiamiehen ja Aluehallintoviraston tarkastusraportit eräästä laitoksesta. Aineistot eivät ole vertailukelpoisia keskenään, sillä emme voi sanoa varmuudella olisiko haastateltavien yrityksistä tullut esille vastaavaa epäeettistä toimintaa, jos niihin olisi kohdistettu tarkastuskäynti. Valmiista aineistosta käytimme kuitenkin vain tarkastajan havaintoja sekä johtajan lausuntoja ja rajasimme pois esimerkiksi asiakkaiden haastattelut. Valmiit raportit on huomioitu tutkimuksessa lähinnä vain esimerkkinä epäeettisestä toiminnasta, sillä halusimme tuoda esille, että tällaistaakin toimintaa valitettavasti on.

Yhteistyömme sujui saumattomasti koko opinnäytetyön prosessin ajan. Olemme keränneet teoriaa tähän tutkimusraporttiin jo opintojen alusta lähtien, yhdessä ja erikseen. Teimme paljon muita opintokokonaisuuksia samaan aiheeseen liittyen, jotka ovat tukeneet tätä opinnäytetyön prosessia. Tutkimusaineiston keräämisen, aineistonanalyysin ja tulosten kirjoittamisen olemme tehneet koko ajan yhdessä. Vallitsevan COVID-19-tilanteen vuoksi emme ole nähneet kasvotusten kevään 2020 jälkeen, mutta olemme koonneet raporttia ja pitäneet yhteyttä joko Teamsin tai puhelimen välityksellä useamman kerran viikossa.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme, että eettisellä toiminnalla ja yrityksen kannattavuudella on yhdessä erittäin suuri merkitys. Toiselle meistä yrittäminen itsessään oli jo tuttua, mutta toinen sai siitäkin aiheesta paljon uutta tietoa. Koko prosessin ajan kävimme paljon hyviä keskusteluja yleisesti sosiaali- ja terveysalan toiminnan eettisyydestä ja nämä keskustelut veivät meitä myös eteenpäin opinnäytetyön prosessissa. Opinnäytetyön tutkimuksen teemat eivät ole olleet meille uusia, mutta tämän tutkimuksen myötä ne konkretisoitui molemmille huomattavasti enemmän. Olemme aina tiedostaneet, että esimerkiksi eettisyys tai työhyvinvointi ovat avainasemassa työssämme ja niiden kautta tehdään laadukasta asiakastyötä. Oli hienoa oivaltaa, että omat tuntemuksemme eivät olleet vain ”sanahelinää”, vaan ne oikeasti toteutuivat tässä tutkimuksessa. Näin ollen voimme sanoa, että tutkittu tieto todistaa niiden merkityksen.

Keskusteluissamme pohdimme myös paljon, kuinka eettistä toimintaa tulisi tutkia paljon enemmän. Mielestämme tämän hetken lait ja ohjeistukset eivät itsessään tee sosiaali- ja terveysalasta eettisempää, vaan asiaa pitäisi miettiä enemmänkin käytännön tasolla. Korkeat koulutusvaatimukset eivät aina takaa asiakaslähtöistä ja eettistä työtä. Yhteiskunnallisten yritysten eettisyyden toteutumista olisi myös syytä tutkia enemmän. Eettisesti profiloituneessa yrityksessä tulisi eettisyyden toteutua joka tasolla ja kaikessa toiminnassa. Olisi mielenkiintoista nähdä, kuinka yhteiskunnalliset yritykset pärjäisivät tällaisessa tutkimuksessa.

Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen molemmille, joka vei helposti tutkimusprosessia eteenpäin. Opinnäytetyön prosessissa jouduimme usein reflektimaan omaa eettistä toimintaamme ja uskomme, että voimme hyödyntää tätä myös tulevaisuudessa. Mielenkiintomme tieteellisiin julkaisuihin aktivoitui monien vuosien jälkeen; on antoisaa tutkia alamme tutkimuksia ja julkaisuja. Ammatti-identiteetti vahvistui ja itsevarmuus kasvoi molemmilla tämän prosessin aikana, sillä tiedämme tekevämme hyvää ja eettisesti kestäväää työtä. Opinnäytetyömme on aktivoinut keskustelua myös molempien työpaikoilla. Aiomme kummatkin esittää opinnäytetyömme työyhteisöillemme ja toivomme sen herättävän keskustelua muun muassa yrityskulttuurista, eettisestä toiminnasta, työhyvinvoinnista ja hyvästä johtamisesta.

Julkiseen keskusteluun pitäisi tuoda enemmän esille sosiaali- ja terveysalan yritysten eettisyyttä ja kannattavuutta. Mistä yritysten vuorokausihinnat koostuvat ja mitkä ovat niitä asioita, missä säästöjä tehdään? Olisi tärkeää tuoda esille yrityksen hyviä käytäntöjä, kuinka ne toteutuvat päivittäin työssä. Suomalaisille on tyyppistä olla nöyriä, ”kellä onni on, se onnen kätkeköön” -sanonnan mukaisesti. Yrittämisestä usein puuttuu yhteisöllisyys ja toisten auttaminen, kun halutaan pärjätä yksin. Yrittäjät voisivat olla avoimempia ja ylpeämpiä tekemästään työstään. Sosiaali- ja terveysalojen yrittäjien tulisi kehua itseään enemmän, arvostaa tekemäänsä työtä avoimesti eikä nöyristellä muiden edessä. Erilaisilla johtamisen ja markkinoinnin koulutuksilla voitaisiin saada yritysten johtajille lisää luottamusta, rohkeutta ja itsevarmuutta.

Sosiaali- ja terveysalan yritysten erityispiirteitä ovat: asiakkaina kunnat, verorahoilla voiton tekeminen sekä mitä huonommin ihmiset voivat, sen paremmin yritykset menestyvät. Keskustelussa kuitenkin usein unohdetaan sosiaali- ja terveydenhuollon tärkeys hyvinvointivaltiossa; kaikista pidetään huolta ja jokaisella on sama oikeus koulutukseen tai hoidon saamiseen. Usein unohdetaan yrittäjien suuret vastuut ja velvollisuudet esimerkiksi työntekijöitä kohtaan tai yrityksen taloudesta vastaamisesta. Yrityksillä on pakko olla voitoista tullutta rahaa käytössä, jotta huonommassakin tilanteessa voidaan maksaa työntekijöiden palkat ja huomioida asiakkaiden tarpeet. Yrityksen kannattavuuslukuja tärkeämpää olisi tietää, mistä luvut koostuvat. Luottamuksen lisäämiseksi tulisi sosiaali- ja terveysalojen yritysten toimintaa tehdä avoimemmaksi ja läpinäkyvämmäksi.

## LÄHTEET

- Aalto, M. (2019). *Alansa suurin yksityinen katkaisi kesällä vammaisilta terveyspalvelut täysin yllättäen – ”Lapsen lääkitystä oli jäljellä kahdeksi päiväksi”*. Saatavilla (21.10.2020) <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006226504.html>
- Aaltonen T. & Junkkari L. (2003). *Yrityksen arvot ja etiikka*. Helsinki: WSOY.
- Aaltonen, T., Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005). *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Airaksinen, T. (1987). *Moraalifilosofia*. Juva: WSOY.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0* (4. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Aula, M. (2018). *SOS lapsikylissä kuohuu: Pohjoisen kylä supistuu ja osa lapsista sijoitetaan muualle: ”Voiko tämä todella mennä näin”*. Saatavilla (21.10.2020) <https://yle.fi/uutiset/3-10195405>
- AVI. (2018). *Yksityiset sosiaalipalvelut*. Saatavilla (3.4.2020) <https://www.avi.fi/web/avi/yksityiset-sosiaalipalvelut>
- Boff, L. & Guilherme, A. (2008). *Essential care: An ethics of human nature*. Waco, TX: Baylor University Press.
- Chell, E., Spence, L. J., Perrini, F. & Harris, J. D. (2016). *Social entrepreneurship and business ethics: Does social equal ethical?* Journal of Business Ethics 133 (619-625). Saatavilla (5.11.2019): <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-014-2439-6>
- Coffey, A. & Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: complementary research strategies*. Thousands Oaks: Sage.
- Elonen, N. (2016). *Vastuullinen yrittäjyys satakunnassa. Satakuntalaisten yrittäjien näkemyksiä vastuullisesta yritystoiminnasta ja sen tärkeydestä*. Saatavilla (3.1.2019) <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100363/978-952-03-0337-2.pdf?sequence=1>
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

- Eskola, K., Heinimäki, J., Lehto, M., Pahlman, I., Pihlainen, A., Pösö, T., Sulka, R. & Topo, P. (2011). *Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta, ETENE-julkaisuja 32*. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Saatavilla (3.3.2020): <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>
- Feldt, T., Huhtala, M., Lämsä, A-M. (2012). *Johtajan työn eettiset haasteet*. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.), *Työhyvinvointi ja organisaation menestys*. (s. 137–154). Helsinki: Gaudeamus.
- Havig, A. K., & Hollister, B. (2018). How does leadership influence quality of care? Towards a model of leadership and the organization of work in nursing homes. *Ageing International*, 43(3). Saatavilla (27.9.2020) <http://web.a.ebscohost.com>
- Hiekkataipale, M-H. (2018). *Middle Managers' Ethical Decision Making and Behaviour in the Organisational Context*. Saatavilla (8.10.2020) [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57328/Hiekkataipale\\_Minna-Maaria\\_screen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57328/Hiekkataipale_Minna-Maaria_screen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, T., & Holopainen, T. (2019). *Yrityksen perustamisopas: Käytännön perustamistoimet* (28. uudistettu painos ed.). Espoo: Asiatieto Oy.
- Hämeen-Anttila, L. (2018). *Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeus -työryhmän raportti*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 27/2018. Helsinki. Saatavilla (21.10.20) [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160961/STM\\_R\\_27\\_Asiak\\_itsemaaraamisoikeus\\_sos\\_terv\\_huollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160961/STM_R_27_Asiak_itsemaaraamisoikeus_sos_terv_huollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Juujärvi, S., Myyry, L., Pessa, K. & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyyys ammatillisessa toiminnassa*. Helsinki: Tammi.
- Kettunen, J., Kärki, A., Näreaho, S. & Päällysaho, S. (2019). *Ammatikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*.



Saatavilla: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINNÄYTETÖIDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

- King, N. (2004). *Using Interviews in Qualitative Research*. Teoksessa Cassell, C., Cassell, C., & Symon, G. Essential guide to qualitative methods in organizational research (s. 11-22). London: Sage.
- Kiviniemi, K. (2001). *Laadullinen tutkimus prosessina*. Teoksessa Aaltola, J., Aaltola, J., & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin (s. 70-85). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kotkavirta, J. & Nyyssönen, S. (1996). *Ajatus: Etiikka*. [Espoo] ; Helsinki ; Porvoo: Weilin + Göös : WSOY [jakaja].
- Kuittinen, V., Matveinen, M., Mononen, M., Peiponen, J., Havukainen, I. & Tykkyläinen, S. (2014). *Yhteistä hyvää yrittämällä: Kestävää ja läpinäkyvää liiketoimintaa* (1. p.). [Joensuu]: Karelia-ammattikorkeakoulu.
- Kuvaja, S. (2010). *Hyvä raha: Ihmiset ja yhteisöt maailmaa parantamassa*. Helsinki: Kirjapaja.
- Kyngäs, H. (2020). *Inductive content analysis*. Teoksessa Kyngäs, H., Mikkonen, K., & Kääriäinen, M. *The application of content analysis in nursing science research* (s. 13-22). Cham: Springer.
- Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Elo, S. (2020). *The trustworthiness of content analysis*. Teoksessa Kyngäs, H., Mikkonen, K., & Kääriäinen, M. *The application of content analysis in nursing science research* (s. 41-48). Cham: Springer.
- L 785/1992 *Laki potilaan asemasta ja oikeuksista*. Saatavilla (17.3.2020): <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 812/2000 *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista*. Saatavilla (17.3.2020): <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laiho, U., Grönberg, V., Hämäläinen, P., Stenman, J., & Tykkyläinen, S. (2011). *Yhteiskunnallisen yrityksen toimintamallin kehittäminen*. Edita Publishing Oy.

- Saatavilla <https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Yhteiskunnallisen+yriyksen+toimintamallin+kehittäminen+17022011.pdf>
- Lehto, M. & Topo, P. (2012). *Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla, ETENE-julkaisu* 35. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Saatavilla (3.3.2020): <https://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf>
- Luukka, P. (2019). *Yrityskulttuuri on kuningas: mikä, miksi, miten?* Helsinki: Alma Talent.
- Manka, M-L., & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Pro.
- Malkavaara, M., Vesterinen, O. & Välikangas, K. *Jatkuva eettinen arviointi*. Saatavilla <http://sotepeda247.fi/2019/05/16/jatkuva-eettinen-arviointi/>
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2010). *Johdaminen sosiaalialalla*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Ojanen, E. (1999). *Hyvyyden yhteiskunta*. Helsinki: Kirjapaja.
- Otala, L. & Ahonen, G. (2005). *Työhyvinvointi tuloksentekijänä*. Helsinki: WSOYpro.
- Pihlasaari, P. (2015). *Eettinen organisaatiokulttuuri. Yhteydet työhyvinvointiin ja työpaikan vaihtoihin*. (Saatavilla 29.9.2020) [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47856/978-951-39-6410-8\\_väitös12122015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47856/978-951-39-6410-8_väitös12122015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pyöriä, P. (2012). *Johdanto: Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä organisaatio*. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.), *Työhyvinvointi ja organisaation menestys*. Helsinki: Gaudeamus.
- Roslund, R., & Jansson, K. (2019). *Mirosta, 21, tuli lastenkodissa narkomaani – Joka kymmenes lastenkoti on rikkonut lakia, katso millaisia pulmia laitoksista on löytynyt*. Saatavilla (5.8.2020) <https://yle.fi/uutiset/3-11009351>
- Ryynänen, O-P., Vauramo, E., Malmi, T. & Koikkalainen, V. (2020). *Sote ja ikääntymisen ongelmat – selviämispolun etsintää*. Kunnallisan

- kehittämissäätiön Julkaisu 35. Saatavilla (5.10.2020)  
[https://kaks.fi/wp-content/uploads/2020/09/sote-ja-ikaantymisen-ongelmat\\_selviamispolun-etsintaa.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2020/09/sote-ja-ikaantymisen-ongelmat_selviamispolun-etsintaa.pdf)
- Silverman, D. (2005). *Doing qualitative research*. London: Sage Publications.
- SotePeda 24/7. Saatavilla <http://sotepeda247.fi/hanke/>
- Staerklé, C. & Doise, W. (2005). *Oikeuksien etiikka ja velvollisuus etiikka: yhteiskunnan muutos ja pysyvyys arkiajattelussa*. Teoksessa Ahokas, M., Myyry, L., Lähteenoja, S. & Pirttilä-Backman, A. (2005). Arvot, moraali ja yhteiskunta: Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.
- Sutinen, M. & Viklund, E. (2005). *Kaikki mitä olet halunnut tietää yritystoiminnasta mutta et ole tiennyt keneltä kysyä: Opas yrittäjille, yrityksen perustamista suunnitteleville sekä yrittäjätutkintoon valmentautuville* (10. uud. p.). Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.
- Tall, J., Petäjä, E., Tulisalo, P., Åman, I., Virkamäki, A., Katajavirta, M., & Tuuri, H. (2015). *Yrittäjien etiikka - kyselyn tuloksia*. Suomen yrittäjät. Saatavilla: [https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/migrated\\_documents/etiikka\\_kyselyn\\_tuloksia2016.pdf](https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/migrated_documents/etiikka_kyselyn_tuloksia2016.pdf)
- Tenhunen, L. (2004). *Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla*. Järvenpää: Yrityssanoma.
- Tieteen termipankki. *Filosofia: Dilemma*. Saatavilla (20.10.2020) <https://tieteen-termipankki.fi/wiki/Filosofia:dilemma>.
- Tilastokeskus. (2019). *Yritykset 2017*. Saatavilla [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_yritykset.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_yritykset.html)
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Viinamäki, O. (2009). *Eettisen johtajuuden moninaiset ulottuvuudet: Analyysissä eettisten tilanteiden tunnistaminen, arvotietoisuus ja eettinen kompetenssi*. Helsinki: Kunnallistieteen yhdistys. Saatavilla (27.9.2020) <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1501743>
- Viitala, R., & Jylhä, E. (2013). *Liiketoimintaosaaminen: Menestyvän yritystoiminnan perusta* (6. uud. p. ed.). Helsinki: Edita.

- Viljanen, S. (2018). *EETTI&INNO yhteiskunnallisten yritysten vahvuudet*. Saatavilla <https://arvoliitto.fi/wp-content/uploads/2018/05/Eetti-ja-Inno-tiivistelma-web.pdf>
- Viljanen, S., Juuti, P., & Lämsä, A. (2017). *Yhteiskunnalliset yritykset toimintamahdollisuuksien edistäjinä*. *Yritysetiikka*, 9, 28-35. Saatavilla [https://eben--net-fi-bin.directo.fi/@Bin/87a50a9882e9e94921a00faea7364a55/1574335175/application/pdf/182230/yritysetiikka\\_2017\\_01\\_web.pdf](https://eben--net-fi-bin.directo.fi/@Bin/87a50a9882e9e94921a00faea7364a55/1574335175/application/pdf/182230/yritysetiikka_2017_01_web.pdf)
- Welling, R. (2020). *Tamponikielto, pukeutumisrajoituksia ja tyttöjen nöyryytystä – raportti paljasti vakavia epäkohtia hollolalaisessa nuorisokodissa, lapsiasiavaltuutettu pöyristyi*. Saatavilla (22.7.2020) <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006578599.html>
- Österberg-Högstedt, J. (2009). *Yrittäjänä ammatissaan sosiaali- ja terveysalalla – yrittäjyyden muotoutuminen kuntotoimijoiden ja yrittäjien näkökulmasta*. Saatavilla (28.8.2020) [https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/113649/Ae3\\_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/113649/Ae3_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## LIITE 1. Haastattelukysymykset – ja dilemmat

### 1. Yrityksen taustatiedot

- Millainen on yrityksen asiakaskunta?
- Kuinka monta asiakasta teillä on yrityksen palveluissa?
- Millaista yrityksen toiminta on?
- Monta työntekijää yrityksessä on?
- Onko yrityksen toiminta kannattavaa?
- Miten mittaatte kannattavuuden?

### 2. Asiakkaan kohtaaminen

- Miten kohtaatte asiakkaan arjessa?
- Millaisia asioita asiakassuunnitelmissa on huomioitu?
- Millaisiin asioihin asiakas pystyy itse vaikuttamaan hoidon/arjen asioissa?
- Miten huomioitte asiakkaan lähiverkoston työssänne?

A) Teillä asuu asukas Y, joka saa aggressiivisen kohtauksen joka ilta ennen huoneeseen menoa. Haette apua lääkäriltä, joka määrää asiakkaalle rauhoittavaa lääkettä. Huomaatte pian, että lääke auttaa aggressiivisiin kohtauksiin, mutta vaikuttaa asiakkaaseen muutenkin, hän on koko ajan pois-  
saoleva. Lääkärin mukaan mikään muu lääke ei auta niin aggressiiviseen käytökseen. Tiedätte kuitenkin, että kohtaukset rauhoittuvat, jos hänellä on kaksi aikuista pitämässä kiinni, mutta siinä saattaa kulua aikaa tunnin verran. Työntekijät ovat väsyneitä kohtauksiin, sillä muut asiakkaat ovat niiden aikana itseksensä. Kunta ei suostu maksamaan lisätyöntekijää muutamaksi tunniksi iltaisin, sillä vaihtoehtona on lääke. Miten toimitte?

B) Asukkaan Z omaiset ovat tulossa kylään päivällisen jälkeen. Teillä on ollut vajetta vuorossa, sillä yksi työntekijä joutui lähtemään kesken vuoron kotiin lapsen sairastuttua eikä sijaista saatu tilalle lyhyellä varoitusaajalla. Asukas B on ollut levottomalla päällä koko päivän ja tiedät, että hän useimmiten

reagoi vieraisiin ihmisiin voimakkaasti ja tilanne saattaa pahentua entisestään. Aukkaan Z omaiset käyvät vain harvoin kylässä ja asukas on odottanut sitä innoissaan jo useamman päivän. Aikaa kuitenkin olisi vielä perua kyläily, sillä tiedät etteivät he ole lähteneet kotoa ajamaan. Mutta omaiset ovat lähdössä seuraavana päivänä pitkälle lomalle ja pääsisivät katsomaan asukas Z vasta kuukauden päästä seuraavan kerran. Miten toimitte?

### 3. Työyhteisön hyvinvointi

- Mitkä ovat työntekijöiden koulutukset?
- Kuinka paljon yrityksessänne on työntekijöitä sairauslomalla keskimääräisesti kuukaudessa?
- Kuinka usein teillä on työnohjausta?
- Miten työntekijät suhtautuvat työnohjaukseen?
- Miten suhtaudutte työntekijöiden kouluttautumiseen?
- Kuinka monta työntekijäännne lähtee ja tulee yritykseen vuoden aikana?

C) Työntekijä A on erinomainen asiakkaiden ja erityisesti omaisten kanssa, mutta aiheuttaa paljon erimielisyyttä työyhteisön parissa. Työntekijät ovat valittaneet A:sta useampia kertoja, sillä he kokevat hänen heikentävän työhyvinvointia. A on komenteleva ja ylimielinen muita työntekijöitä kohtaan sekä puhuu asiakkaista rumasti työntekijöiden kesken. Työntekijä A:n kanssa on puhuttu asiasta jo monta kertaa lähiesimiesten ja johdon toimesta. Tilanne ei kuitenkaan ole muuttunut työyhteisön näkökulmasta. Miten toimitte?

### 4. Kannattavuus ja eettisyys

- Millaisissa tilanteissa olet joutunut miettimään kannattavuuden ja eettisyyden välillä, kumpi on tärkeämpi?
- Jos ei tarvitsisi miettiä kannattavuutta, tekisitkö jotain toisin yrityksessäsi?

D) Kunta X on joutunut rahallisiin vaikeuksiin ja he pyytävät teiltä 25% hinnan alennusta 6kk ajaksi. Teillä on kaksi asiakasta kyseisestä kunnasta, jotka ovat asuneet teidän yksikössä jo pidemmän aikaa ja viihtyvät hyvin. Kunta ilmoittaa, että jos hintaa ei pystytäkään laskemaan, niin he joutuvat vaihtamaan asiakkaiden asuinpaikkaa. Miten toimitte?

## LIITE 2. Luokittelu

### SOSIAALI- JA TERVEYSALAN YRITYKSEN EETTISYYS JA TALOUDELLI- NEN KANNATTAVUUS (Pääluokka)

#### EETTISYYS (yläluokka)

##### YKSILÖLLISYYS (alaluokka)

- Yksilöllinen kohtaaminen
- Ihmisarvo
- Laadukasta aikaa
- Arvokas kohtaaminen
- Asiakkaan, omaisten ja työntekijöiden huomioiminen
- Tarpeeksi aikaa
- Ei huomioida yksilöllisesti
- Kodinomaisuus ei toteudu
- Kaikilta ei odoteta samoja asioita/taitoja
- Asiakkaan voimien arviointi
- Yksilöllisyyden huomioiminen ryhmässä
- Epäinhimillinen kohtelu
- Laitonta toimintaa
- Sosiaalinen verkosto huomioidaan
- Ei vierailuaikoja (saa vieraila milloin haluaa)
- Asiakkaan ja omaisten kunnioitus
- Ihmisoikeuksien rikkominen
- Käytetty lakiin perustumatonta laitostaltoa
- Epäasiallista vallankäyttöä

##### ITSEMÄÄRÄMISOIKEUS (alaluokka)

- Yksilövastuullinen hoitotyö
- Epäinhimillisyys
- Ihmisarvoinen kohtelu/kohtaaminen ei toteudu
- Asiakkaan omien toiveiden toteuttaminen arjessa (vaatteet, ruoat tms.)
- Asiakas tekee itseään vahingoittavan päätöksen
- Kunnioitetaan asiakkaan kotia ja mielipiteitä omasta hoidostaan
- Ehdollinen itsemäärämisoikeus
- Perusoikeudet ei toteudu
- Johtajan ja työntekijöiden toiminnalla on tietoisesti rajoitettu asiakkaiden itsemäärämisoikeutta
- Asiakkaan mielipiteen kunnioitus
- Yhteydenpidon rajoituksia
- Laiton vapauden menettäminen
- Sananvapauden rajoittaminen

##### YRITYKSEN IDEOLOGIA/TOIMINTATAPA (alaluokka)

- Diagnoosit ei määritä yksilöä
- Kodinomaisuus
- Ihmisarvoinen kohtelu
- Sotainvalidien perinne
- Asiakkailta on hyvin strukturoitu arki
- Asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen
- Lasten voimakkaaseen rajoittamiseen perustuva kasvatuskulttuuri
- Lääkehoito ei ole ensisijainen hoitomuoto
- Lääkehoito ei ole ensisijainen, mutta yleinen hoitomuoto
- Lääkemyönteinen kasvatus
- Yksikköjen yhteistyö
- Rehellisyys omaisille
- Puolin ja toisin luottamus
- Omaiset nähdään voimavarana arjessa
- Ei hierarkiaa, koulutuksesta riippumatta samoja työtehtäviä
- Yhdessä ratkomisen ja asiasta suoraan puhuminen
- Saada näkyväksi oikea ongelma eikä kyse ole vain "käytäväpuheesta".
- Ei suostuta tekemään työtä epäeettisesti
- Toiminta ei voi olla kannattavaa jos se ei ole eettistä

##### TYÖHYVINVOINTI (alaluokka)

- Lisäämällä työ-päiviä tms. työhyvinvointia edistäviä asioita
  - o KOULUTUS
- Moniammatillisuus
- Työntekijöiden koulutukset vaaditulla tasolla
- Koulutustaso riittämätön
- Työntekijöiden arvostus ja sitouttaminen
- Pakolliset koulutukset; ammattitaidon ylläpitäminen. Hoidon laadun ylläpitämien
- Erityisosaamisen tukemista
- Pieni yritys, pystyy yksilöllisesti harkitsemaan
- Yritys tarjoaa paljon koulutuksia ja niihin suhtaudutaan myönteisesti
- Yritys järjestää paljon lyhyitä koulutuksia. Lakisääteisyys; koulutuksia enemmän kuin laki vaatii.
- Tutkintoa suorittaessa saa koulupäivät vapaaksi, mutta ei palkallisenä
- Työntekijöiden koulutuksissa puutteita
  - o SAIRASLOMAT
- Työn kuormittavuus
- Lomien jälkeen ei juurikaan sairaslomia
- Sairaslomien määrä vaihtelee paljon, ajoittain useampi sairaslomalla ja sitten moneen kuukauteen ei välttämättä ketään
- Vähäinen määrä sairaslomia, työhyvinvointi kohdallaan
- Vähäinen määrä sairaslomia
- Työtä tehty paljon, jotta sairaslomien määrät on saatu pieneksi. Työntekijöistä halutaan pitää kiinni
  - o TYÖNOHJAUS
- Säännöllinen työnohjaus
- Työnohjaus vain tarvittaessa, ei säännöllistä
- Työnohjausta ei käytännössä ole, yksilötyönohjaus tarvittaessa
- Työntekijät suhtautuvat työnohjaukseen vaihtelevasti.
- Esimiehillä oma työnohjaus
- Työnohjaukseen ei velvoitetta kilpailutuksissa
- Työntekijät ottavat mielellään vastaan työnohjausta
- Työnohjaukseen suhtaudutaan hyvin
- Oletuksena, että työntekijät eivät tarvitse enempää työnohjausta
  - o RESURSSIT
- Työympäristö on toimiva
- Tarpeeksi aikaa asiakkaiden kohtaamiseen
- Jokaisella asiakkaalla on omahoitajaparit
- Verkostoituminen
- Tiimityö
- Työntekijän ja työn arvostus
- Työntekijöiden vaihtuvuus vaihtelevaa
- Työntekijät ei enää yhtä sitoutuneita kuin ennen
- irtisanoutumisissa lumpalloeefkti
- Iso firma tuonut paremmat henkilöstöedut, toimintapa ja kulttuuri pysynyt kuitenkin ennallaan.
- Henkilöstöresurssit riittämättömät
- Kokeiltu lisätyövoimaa, ei tuonut lisäarvoa arkeen
- Työntekijöitä lisää, mutta arjen struktuuri pitäisi silloin rakentaa uudestaan



## KANNATTAVUUS (Yläluokka)

### VASTUUT JA VELVOLLISUUDET (alaluokka)

- Asiakkaan tarpeet ei välttämättä tule huomioiduksi; minuuttiperustainen laskutus
- Byrokratia vs. yksilöllisyys; Toki niitä sitten jos meille tulee huoli niin me ollaan kaupunkiin yhteydessä ja sanotaan että tähän tarvitaan apua ja siten sovitaan erikseen niitä
- Lomautuksia ei olla tehty, vaikka tällä hetkellä olisi mahdollista. Koetaan työn tekeminen tärkeämmäksi kuin kannattavuus.
- Esimiehen vastuu huolehtia työntekijöiden riittävydestä ja jaksamisesta
- Johdolta ohjeistus henkilöstön pienentämisestä, eli työntekijöiden pitäisi olla samaan aikaan kahdessa eri paikassa. Käytännössä mahdoton toteuttaa
- Hyväksytään tosiasia, että meidän paikka ei sovellu kaikille
- Asiakkaan etu ja tarve huomioitava kotikäynnin pituutta mietittäessä. Vaikka olisi hoitajia rajattomasti, niin asiakas maksaa käynnin itse.
- Tilanteessa pitää miettiä kokonais kuvaa yrityksen ja muiden maksavien kuntien osalta. Palkat pitää pystyä maksamaan. Suoraan ei pysty lupamaan, että asiakas voisi jäädä.
- Mietittävä kokonaiskuva, suuri hinnan alennus voisi vaikuttaa mm. hoitajien palkkaan. Suoraan ei voisi luvata, että asiakas saisi jäädä.



### VERKOSTOT (alaluokka)

- Viranomaisyhteistyö
- Kirjaaminen ja omaisten kanssa yhteistyö, asiakkaan arviointi
- Omaisten huomioiminen
- Epäonnistunut yhteistyö viranomaisten puolelta: sosiaalityöntekijät hyväksyneet laitoksen toiminnan; eivät ole puuttuneet siihen
- Asiakkaan mielipiteen kunnioitus ja itsemäärämisoikeus, ratkaisut tilanteisiin, jossa asiakkaan ja omaisten toiveet ristiriidassa keskenään
- Sosiaalinen verkosto huomioidaan
- Yhteistyöllä muiden yksiköiden kanssa

### MUUT VAIKUTTAVAT TEKIJÄT (alaluokka)

- Huonosti tehty työ näkyy heti asiakaspalautteissa
- KAIKILLA: henkilöstökulut suurimmat menot yrityksessä
- 7 vuoden aikana ei ole asukkaat vaihtunut ollenkaan
- Asiakastytytyväisyys- ja työhyvinvointikyselyissä kaikki ollut tyytyväisiä
- Pitkät jonot paikkoihin
- Hintaa korkeampi kuin kaupungin tarjoamalla samalla palvelulla, asiakkaan päätettäväksi jää, haluaako ihmisläheistä hoitoa vai kaupungin ison henkilöstön palveluita.

### TULOKSELLISUUS (alaluokka)

- Rehellisesti voi sanoa tekevänsä hyvää sekä kannattavaa työtä
- Kun yritys kannattava, pystytään maksamaan palkat
- Ei miljoona voittoja, mutta kannattavaa ja vakaata toimintaa
- Toiminta ollut kannattavaa vuoteen 2018, vaikka asiakastyö ollut epäeettistä. Useiden tarkastuskäyntien jälkeen toiminta piti lopettaa, jolloin toiminnasta tuli kannattamatonta.
- Kun yrityksellä ollut tasainen tilanne, ei vuorokausihintoihin ole tarvinnut tehdä korotuksia vuosiin.
- Yritys ei lähtisi edes miettimään hinnan alennusta, kun kyse yksittäisestä asiakkaasta. Jos tilanne koskisi yhden kunnan kaikkia asiakkaita, lähdetäisiin luultavasti hinnasta neuvottelemaan.
- Yksittäisissä tapauksissa muutaman euron hinnanalennus ei tunnu ison yrityksen liikevaihdossa.

