

Fanni Kolsi

Omaishoidon hoitopalkkioiden mak- suprosessin sähköistäminen

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Marraskuu 2015



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Fanni Kolsi	Tradenomi	Marraskuu 2015
Opinnäytetyön nimi		
Omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessin sähköistämisen		49 sivua 2 liitesivua
Toimeksiantaja		
Yritys X Palkkahallinto		
Ohjaaja		
Lehtori Marita Kankaanranta		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on sähköistää omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessi toimeksiantajayrityksen palkkahallinnon osastolle. Opinnäytetyössä luodaan sähköiset sopimus pohjat ja niihin liittyvä ohjeistus. Sähköiset sopimus pohjat mahdollistavat omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessin sähköistämisen toimeksiantajayrityksen palkkaohjelmassa. Opinnäytetyön tarkoituksena on vähentää toimeksiantajayrityksen palkka-asiantuntijoiden toimesta tapahtuvaa manuaalista syöttöä palkkaohjelmaan omaishoidon hoitopalkkioiden osalta.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin prosessuaalista tutkimusmenetelmää ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Prosessuaalinen tutkimusmenetelmä ilmenee tutkimuksessa sähköisien toimeksiantosopimuksien ja niihin liittyvän ohjeistuksen laatimisen muodossa. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään opinnäytetyössä prosessuaalisen tutkimusmenetelmän tukimenetelmänä tiedonkeruun ja tiedon analysoinnin osalta. Tietoa sähköisien sopimus pohjien sekä ohjeistuksen laatimista varten kerättiin teemahaastatteluilta, jotka toteutettiin ryhmähaastatteluina sekä toimeksiantajayrityksen luovuttamien dokumenttien avulla.</p> <p>Tutkimuksen tulokset esittävät, miten sähköinen omaishoitajien palkkioiden maksuprosessi etenee toimeksiantajayrityksessä ja mitkä ovat sähköisyyden tuomat hyödyt. Tutkimuksen lopputulemana laadittiin toimeksiantajayrityksen ja asiakasyrityksen tietojärjestelmien kanssa synkronoidut sähköiset sopimus pohjat sekä niihin liittyvät ohjeistus. Opinnäytetyö osoittaa deskriptiivisesti, miten tuotokset laadittiin ja mitä tuotokset pitävät sisällään.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että sähköiset sopimus pohjat ratkaisevat tutkimukselle määritetyt tavoitteet tutkimuksessa sovellettavien tutkimusmenetelmien avulla. Tutkimuksen tuloksien ja niiden perusteella laadittujen tuotoksien avulla toimeksiantajayrityksessä voidaan sähköistää omaishoidon palkkioiden maksuprosessi.</p>		
Asiasanat		
omaishoito, palkkahallinto, palkkiot, prosessit, sähköistys		

Author (authors)	Degree	Time
Fanni Kolsi	Bachelor of Business Administration	November 2015
Thesis Title		
The electrification of paying carers remuneration		49 pages 2 pages of appendices
Commissioned by		
Company X Payroll administration		
Supervisor		
Marita Kankaanranta, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The objective of this thesis was to electrify the payment process for carers' remuneration in the commissioner's payroll department. Enabling the electrification, part of the thesis was to draw up electronical contract templates and instructions regarding their use. Electronical contract templates enables to process the payment of carers' remuneration in electronic form at the commissioners' payroll program. The purpose of the thesis was to reduce the manual feeding processes conducted by the commissioner's payroll clerks.</p> <p>The methodology of the thesis is qualitative and procedural. The procedural research method is implemented in the drawing up of electronical contract templates and instructions regarding their use. A qualitative research method was used for supporting the procedural method, by collecting and analyzing the data. The data for drawing up electronical contract templates and instructions regarding their use was collected by conducting theme-centered interviews that were executed as group interviews, in addition to documentation given by the commissioner.</p> <p>As a result, the thesis presents how the electronic payment process of carers' remuneration proceed in the commissioner's payroll department and what benefits the electrification brings to the company. The outcome of the thesis are electronical contract templates and instructions regarding their use which are synchronized with the commissioner's and the commissioner's client company's data systems. The thesis describes how the documents were made and what the documents include.</p> <p>As a conclusion of the thesis, electronical contract templates resolves the aims that were defined for the research. With electronical contract templates, the commissioner company can electrify the payment process of carers' fees in their payroll program.</p>		
Keywords		
informal care, payroll administration, fees, processes, electrification		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Aiheen valinta ja rajaus.....	5
1.2	Tutkimusongelma	6
1.3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	6
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	7
2	YRITYS X:N ESITTELY.....	8
3	OMAISHOITO.....	8
3.1	Yleistä omaishoidosta Suomessa	8
3.2	Omaishoitoon liittyvä lainsäädäntö	10
3.3	Toimeksiantosopimus ja omaishoitosopimus.....	10
3.4	Omaishoidon tuki	12
4	PALKKANLASKENTA JA SEN SÄHKÖISTÄMINEN	14
4.1	Palkkahallinto ja palkanlaskenta	14
4.2	Palkkahallintoon liittyvät lait, asetukset ja sopimukset.....	16
4.3	Palkan ja palkkion erot.....	17
4.4	Palkanlaskennan sähköinen prosessi.....	18
4.5	Palkkahallinnon sähköistämisen hyödyt	22
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	23
5.1	Käytettävät tutkimusmenetelmät.....	23
5.2	Menetelmien soveltaminen ja tiedonkeruu.....	26
6	NYKYTILAN KUVAUS JA ONGELMA	29
6.1	Omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin nykytilan kuvaus	29
6.2	Prosessin ongelma	31
6.3	Prosessin kuvaus sähköisien sopimuksien käyttöönoton jälkeen	33
7	SÄHKÖISIEN SOPIMUSPOHJIEN JA OHJEISTUKSEN LAATIMINEN.....	37
7.1	Sopimuspohjien laatiminen	37
7.2	Ohjeistuksen laatiminen.....	38
8	SÄHKÖISIEN TOIMEKSIANTOSOPIMUKSIEN KÄYTTÖÖNOTTO	39
8.1	Sähköisien sopimuksien lisääminen palkkaohjelmaan	39

8.2	Sähköisien sopimuksien hyödyt Yritys X:ssä	40
9	LOPPUTULOKSET	42
9.1	Johtopäätökset	42
9.2	Jatkotutkimukset	43
9.3	Opinnäytetyön hyödyllisyys	44
9.4	Opinnäytetyön luotettavuus	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	
	Liite 1. Teemahaastattelurunko 1	
	Liite 2. Teemahaastattelurunko 2	

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen valinta ja rajaus

Tämä opinnäytetyö käsittelee omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessin sähköistämistä Yritys X:ssä. Opinnäytetyön tuloksena luodaan työkalut, joilla mahdollistetaan omaishoidon palkkioiden maksuprosessin toteutuminen sähköisenä. Sähköistämisen työkaluina toimivat sähköiset sopimuspohjat ja niiden käyttöön liittyvä ohjeistus. Sähköiset sopimuspohjat ja niihin liittyvä ohjeistus laaditaan synkronoitavaksi Yritys X:n käytettävissä olevaan palkkaohjelmaan omaishoitajien hoitopalkkioiden maksua varten. Opinnäytetyö laaditaan toimeksiantajayrityksen palkkahallinnon osaston käyttöön. Kyseinen yritys haluaa pysyä salassa, joten heidän toiveestaan yrityksestä käytetään opinnäytetyössä nimitystä Yritys X. Opinnäytetyön kontaktiverkoston kuuluvat Yritys X:n palkkahallinnon palkka-asiantuntijat, järjestelmäasiantuntijat sekä palvelupäällikkö.

Toimeksiantajayrityksen toiveena oli kehittää yrityksen maksamien palkkioiden prosessin sähköisyyttä. Opinnäytetyö rajattiin keskittymään omaishoidon hoitopalkkioihin ja erityisesti hoitopalkkioiden maksuprosessin sähköistämiseen. Lisärajausena opinnäytetyö rajattiin käsittelemään sähköisien sopimuspohjien ja ohjeistuksen laatimista, jotta prosessi on mahdollista sähköistää. Omaishoidon toimeksiantosopimukset ja niiden perusteella maksettavat hoitopalkkiot eivät tule yrityksen palkkaohjelmaan tällä hetkellä sähköisessä muodossa vaan paperiversioina. Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksena on mahdollistaa omaishoidon toimeksiantosopimuksien käsittely sähköisenä, jotta hoitopalkkioiden maksu ja omaishoitajien toimeksiantosopimuksien käsittely tehostuu.

Opinnäytetyötä käsitellään Yritys X:n näkökulmasta, mutta huomioon otetaan myös Yritys X:n asiakasyrityksen näkökulma. Asiakasyritys lisää ja täyttää omaishoitajien toimeksiantosopimukset sähköisesti henkilötietojärjestelmään. Henkilötietojärjestelmästä omaishoitajien toimeksiantosopimukset siirtyvät esimiehen hyväksynnän kautta Yritys X:n palkkaohjelmaan. Palkkaohjelman välityksellä palkka-asiantuntijat pääsevät omaishoitajien toimeksiantosopimukseen sähköisesti käsiksi ja saavat hoitopalkkion maksua varten tarvittavat tiedot palkkaohjelmasta. Tämän takia opinnäytetyössä otetaan molempien osapuolien näkökulmat sähköisiä sopimuksia laadittaessa huomioon, koska he yhdessä mahdollistavat omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin sähköistämisen.

1.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on omaishoitajien toimeksiantosopimuksien ja hoitopalkkioiden maksamista varten tarvittavien tietojen manuaalinen syöttäminen yrityksen palkkaohjelmaan. Tutkimusongelman tueksi on laadittu kaksi tutkimuskysymystä, joihin opinnäytetyössä haetaan vastauksia kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän ja prosessuaalisen tutkimusmenetelmän metodeja hyödyntäen.

Tutkimuksella vastataan seuraaviin kysymyksiin:

Mitä nykyisessä omaishoidon palkkioiden maksuprosessissa tulee muuttaa ja minkä takia?

Mitä sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen tulee sisältää, jotta omaishoitajien palkkioiden maksu on mahdollista sähköistää ja miten tuotokset käytännössä laaditaan?

1.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on vähentää omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessin manuaalisia työvaiheita. Manuaalisten työvaiheiden supistamisen myötä kyseisen palkkahallinnon prosessi tehostuu ja tiedonsiirto sidosryhmien välillä johdonmukaistuu. Tämä edesauttaa tietojen ajantasaisuutta sekä vie kyseisen prosessin sähköiselle ja nykyaikaiselle kehitysasteelle.

Opinnäytetyön tavoitteena on sähköistää omaishoidon hoitopalkkioiden maksu Yritys X:ssä ja kehittää työkalut omaishoitajien toimeksiantosopimuksien sähköistämiseen. Työkaluina toimivat sähköiset sopimus pohjat sekä ohjeistus sopimus pohjien käyttämiseen. Työkalujen kehittämisen ja käyttöönottamisen myötä omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessi saadaan sähköistettyä Yritys X:n ja heidän asiakasyrityksen välillä. Omaishoidon sähköisiä sopimus pohjia tulee luoda kolme kappaletta tutkimuksen tuloksena. Yksi sopimus pohja laaditaan sovellettavaksi toistaiseksi voimassa olevan omaishoitajan palvelusuhteelle, toinen sopimus pohjista laaditaan määräaikaisen omaishoitajan sijaisen palvelusuhteelle ja kolmatta sopimus pohjaa sovelletaan omaishoidon perhehoidon palvelusuhteessa. Laadittava ohjeistus toimii sähköisien sopimuksien täyttöohjeena Yritys X:n asiakasyritykselle.

Aihe on tärkeä toimeksiantajayritykselle, koska tällä hetkellä omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessi on työläs ja aikaa vievä tietojen manuaalisen syötön takia. Sähköisillä sopimus pohjilla omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessi nopeutuu ja palkka-asiantuntijoiden työtaakka helpottuu. Palkka-asiantuntijat saavat yrityksen käyttämästä palkkaohjelmasta suoranaisesti tarvittavat tiedot omaishoitajien hoitopalkkioiden maksamista varten. Tämä edesauttaa tietojen ajan tasaisuutta sekä vuorovaikutusta Yritys X:n ja sen sidosryhmien välillä.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta viitekehyksestä, tutkimusmenetelmiä koskevasta osiosta, toiminnallisesta osiosta sekä lopputuloksen kuvaamisesta ja johtopäätöksistä. Teoreettisen viitekehyksen ensimmäinen osio koostuu omaishoidon esittelystä. Osiossa kerrotaan omaishoidosta Suomessa ja perehdytään omaishoidon tukea koskevaan lakiin. Toinen teoreettisen viitekehyksen osio syventyy palkanlaskennan sähköistämiseen ja sen tuomiin hyötyihin. Osioissa puretaan asiayhteyteen liittyvät termit ja käsitteet sekä esitellään aihealueita lähdekirjallisuutta sekä verkkolähteitä hyödyntäen. Teoreettisen viitekehyksen aiheita koskevia lakeja käsitellään tutkimuksen kulun mukana. Lainsäädäntöön liittyvät säädökset ovat olleet tutkimuksen tekemisessä läsnä koko prosessin ajan.

Tutkimusmenetelmiä koskeva osuus kertoo opinnäytetyössä sovellettavista tutkimusmenetelmistä. Osiossa puretaan käytettäviin tutkimusmenetelmiin liittyvät termit ja kerrotaan, miten kyseisiä menetelmiä on hyödynnetty tässä tutkimuksessa muuan muassa tiedonkeruun ja tiedon analysoinnin osalta.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osassa tuodaan ilmi omaishoitajien sähköisien sopimus pohjien sekä ohjeistuksen päämääräiset sisällöt. Lisäksi toiminnallisessa osassa esitellään prosessikuvaukset omaishoidon palkkioiden maksuprosessista ennen sähköistämistä ja sähköistämisen jälkeen. Lopputulososiossa esitellään, miten sähköiset sopimus pohjat ja ohjeistukset helpottavat toimeksiantajayrityksen palkka-asiantuntijoita työssään, eli mitkä ovat sähköisien sopimus pohjien käyttöönoton tuomat hyödyt Yritys X:lle, ja eritoten Yritys X:n palkka-asiantuntijoille. Johtopäätöksissä pureudutaan muuan muassa opinnäytetyön onnistumisen kuvaamiseen ja sen todentamiseen.

2 YRITYS X:N ESITTELY

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Yritys X. Aihe opinnäytetyöhön tuli yritykseltä opintoihin liittyvän työharjoittelun kautta. Työharjoittelu suoritettiin kesän 2015 aikana kyseisen yrityksen palkkahallinnon osastolla.

Yritys X toimii Suomessa valtakunnallisesti ja sen tarjoamiin palveluihin kuuluvat monipuoliset sekä kattavat taloushallinnon ja henkilöstöhallinnon palvelut. Yritys on perustettu vuonna 2010 ja sen toiminta koostuu tällä hetkellä 12 toimipisteestä, jotka kattavat maantieteellisesti Suomen etelästä pohjoiseen. Vuonna 2014 yrityksen palveluksessa oli henkilöstöä noin 550 ja yrityksen liikevaihto oli samaisena vuonna noin 33 miljoonaa euroa. Yhtiömuodoltaan yritys on osakeyhtiö. (Yritys X 2015.)

Yrityksen tarjoamiin taloushallinnon palveluihin sisältyvät runsaat kirjanpidon-, osto- ja myyntireskontran-, maksuliikenteen- sekä tilinpäätöksen- ja perinnän toimet. Yritys tarjoaa asiakkailleen myös koulutukseen liittyviä palveluita. Henkilöstöhallinnon palvelutarjonta kattaa muuan muassa monipuoliset palkkahallintoon ja matkalaskuihin liittyvät palvelut sekä asiakkaidensa avustamisen uusien henkilöiden rekrytoimiseen liittyvissä asioissa. (Yritys X 2015.)

Yritys X:n asiakaskunta koostuu Suomen kunnista, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioista, koulutusorganisaatioista sekä osakeyhtiöistä. Asiakaskuntansa myötä Yritys X:n toimintakenttään kuuluu esimerkiksi asiakaskuntiensa työntekijöiden palkkojen ja palkkioiden maksaminen sekä kuntien kirjanpidon hoitaminen. Sen seurauksena yksi Yritys X:n palkkahallinnon työtehtävä on esimerkiksi tässä tutkimuksessa käsiteltävä omaishoitajien hoitopalkkioiden maksaminen. (Yritys X 2015.)

3 OMAISHOITO

3.1 Yleistä omaishoidosta Suomessa

Omaishoidolla tarkoitetaan perheenjäsenen tai muun läheisen henkilön huolenpitoa elämänmuutoksen kohdatessa. Omaishoitoa tarvitaan, kun hoidettava henkilö ei itse kykene selviytymään jokapäiväisestä arjesta ilman läheisen apua ja tukea. Tämä avun tarve johtuu yleensä hoidettavan henkilön sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta mahdollisesta erityisen hoivan tarpeesta. Omaishoitajaksi kutsutaan henkilöä, joka huolehtii ja hoitaa avun ja tuen tarpeessa olevaa läheistään. Usein omaishoitajat ovat

hoidettavan henkilön perheenjäseniä kuten äitejä, isiä, tyttäriä, poikia, isovanhempia, lapsenlapsia tai puolisoita. (Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry a.)

Omaishoitotilanteita on olemassa useita erilaisia. Kaikkein tunnetuimpana omaishoitotilanteena pidetään iäkkäiden vanhempien hoitamista ja heistä huolehtimisesta. Muita omaishoitotilanteita on esimerkiksi pitkäaikaissairaasta puolisoista huolehtiminen sekä kehitysvammaisen lapsen hoitaminen. Omaishoitotilanteeseen päädytään useista erilaisista syistä. Syynä voi olla esimerkiksi onnettomuus, äkillinen sairastuminen tai lapsen syntyminen erityistä hoivaa tarvitsevana. Omaishoito on monimuotoista hoitotyötä ja se pitää sisällään niin sosiaalista hoitoa kuin henkistä ja fyysistä hoitoa. Omaishoitajat auttavat hoidettavia henkilöitä muuan muassa kotitöissä, peseytymisessä, ruuanlaitossa ja kaupassa käynnissä sekä huolehtivat heidän lääkkeiden otosta. He myös kuljettavat hoidettavia ja pitävät heille seuraa päivittäin. Omaishoitaja tekee monenlaista ja toimii korvaamattomana apuna hoidettavalle. Omaishoitajan työ on useissa tapauksissa raskasta, sitovaa ja kuormittavaa monesta näkökulmasta katsottuna. (Kaivolainen, Kotiranta, Mäkinen, Purhonen & Salanko-Vuorela 2011, 12–15, 106; Smith 2010, 73.)

Väestön ikääntymisen- ja eliniän kasvamisen myötä omaishoitajien tarve on kasvanut entisestään. Laitoshoitopaikkoja supistetaan Suomessa jatkuvasti ja ihmiset pyritään pitämään omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Mitä useampi henkilö pärjää omassa kodissaan tarvittavan tuen kanssa, kuten omaishoidon avulla, sitä varmemmin sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut saadaan riittämään kaikille niitä tarvitseville. Kyseinen laitoshoitopaikkojen supistaminen ei olisi mahdollista ilman omaishoitajia ja heidän työtään. Omaishoidon avulla voidaan välttää mahdollisesti kokonaan laitoshoidon tarve tai ainakin lykätä tarvetta hoidettavan henkilön kohdalla. Tämä mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluiden riittävyyden ja saatavuuden heille, jotka eivät enää pysty asumaan omassa kodissaan. Laitoshoito on suuri kustannustekijä kunnalle, ja omaishoito tuo sitä kautta selviä kustannussäästöjä. Omaishoitajille maksettava omaishoidon hoitopalkkio tulee kunnalle selvästi edullisemmaksi kuin laitoshoidon maksaminen hoidettavalle henkilölle. (Kaivolainen ym. 2011, 21–22.)

3.2 Omaishoitoon liittyvä lainsäädäntö

Omaishoitojärjestelmän historia Suomessa yltyä lainsäädännöllisellä tasolla vuodelle 1879, jolloin voimaan tuli vaivaishuoltoasetus. Siitä eteenpäin omaishoito on jollain tasolla huomioitu lainsäädännössä, mutta vuonna 1993 voimaan tuli asetus omaishoidon tuesta. Asetuksen voimaantulon yhteydessä käsite omaishoitaja vakiintui, vaikka omaishoitoa on ollut aina olemassa. Ihmiset ovat aina pitäneet huolta läheisistään vaikeina hetkinä, vaikka omaishoitoa ei käsitteenä ollut vielä tunnettu. (Kaivolainen ym. 2011, 12.) Laissa omaishoidon tuesta määritellään muuan muassa omaishoitokeskuksesta, hoito- ja palvelusuunnitelmasta, hoitopalkkiosta, omaishoitajalle järjestettävästä vapaasta ja omaishoitajan sijaisuudesta sekä eläke- ja tapaturmavakuutusturvasta (Laki omaishoidon tuesta 937/2005). Omaishoidon tuen laki määrittää myös sen, kuka on vastuussa omaishoidon tuen järjestämisestä. Suomessa vastuu palvelun järjestämisestä on kunnalla, jossa omaishoitaja asuu (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Laki omaishoidon tuesta on laadittu tarkoituksena tukea omaishoitajan työtä. Lain myötä omaishoitajat sekä hoidettavat ovat oikeutettuja tarvittaviin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin sekä omaishoidon tukikokonaisuuteen. Nämä edesauttavat omaishoidon jatkuvuutta sekä tukevat hoidettavan henkilön etua sekä omaishoitajan omaa jaksamista. (Laki omaishoidon tuesta 1. §.) Laki mahdollistaa hoidettavan henkilön ja hoitajan pärjäämisen sekä jaksamisen omaishoidon aikana.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 sekä sosiaalihuoltoasetus 607/1983 säädöksineen täydentävän lakia omaishoidon tuesta. Kyseiset lait määrittelevät sosiaalihuoltoon sisältyviä palveluja ja velvollisuuksia. Koska omaishoitaja ja hoidettava kuuluvat kunnan sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon piiriin, heitä koskettavat myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Lait määrittelevät nimensä mukaisesti sosiaalihuollon asiakkaiden sekä potilaiden oikeuksia ja asemaa. Muita omaishoitoon liittyviä lakeja ovat laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 sekä laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. (Kaivolainen ym. 2011, 44–45.)

3.3 Toimeksiantosopimus ja omaishoitosopimus

Omaishoitajan ja kunnan välillä olevaa sopimusta kutsutaan omaishoitosopimukseksi, ja se on luonteeltaan toimeksiantosopimus. Toimeksiantosuhte ja siihen liittyvä toi-

meksiantosopimus sekä työsuhde ja siihen liittyvä työsopimus eivät kata samoja juridisia ehtoja, ja siten omaishoitaja ja kunta eivät ole työsuhteessa keskenään. Toimeksiantosopimuksen puitteissa työtä, tehtäviä ja palveluksia tehdään osapuolten välillä, mutta esimerkiksi työn valvominen, palkan muoto ja vastuut poikkeavat työsopimuksesta ja työsopimuslaissa määritellyistä ehdoista. (Verohallinto 2014.) Toimeksiantosopimus laaditaan kahden osapuolen välille, kuten tässä tapauksessa se laaditaan omaishoitajan ja kunnan välille. Omaishoitosopimus sitoo sopimuksen osapuolia toimimaan sopimuksen sisällön ja ehtojen mukaisesti. (Perhehoitoliitto 2015.)

Omaishoitosopimus solmitaan omaishoitajan ja kunnan välille, ja se käsittää omaishoidon työtä koskevat ehdot ja oikeudet sekä velvollisuudet. Omaishoitosopimus sisältää tiedot hoitopalkkion maksusta sekä sen määrästä ja tiedot omaishoitajan vapaapäiviin koskevista oikeuksista. Sopimuksessa määritellään toimintatapa tilanteessa, jossa omaishoitaja joutuu keskeyttämään hoidon hoitajasta itsestään johtuvasta syystä tai hoidettavasta johtuvasta ei hänen terveydelliseen tilaan liittyvästä syystä. Pääasiallisesti omaishoitosopimus tehdään niin, että se on voimassa toistaiseksi. Omaishoitosopimus laaditaan vain poikkeuksen myötä määräaikaiseksi, esimerkiksi silloin, kun tiedetään kuinka kauan omaishoidon tarve kestää. Määräaikaisuuden syyn tulee tulla ilmi omaishoitosopimuksessa. Sopimusta tarkistetaan tarvittaessa muutoksien ilmetessä. Omaishoitosopimukseen liitetään omaishoidon hoito- sekä palvelusuunnitelma. (Laki omaishoidon tuesta 8. §.)

Omaishoidon hoito- sekä palvelusuunnitelma on omaishoitajan ja hoidettavan henkilön kesken tehty suunnitelma omaishoidon toteutumisesta käytännössä. Suunnitelmaan kirjataan ylös vähintään seuraavat tiedot: mitä omaishoitajan hoito pitää sisältää määrältään ja luonteeltaan, mitä muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hoidettava käyttää sekä minkälaisia sosiaalihuollon palveluita omaishoitaja hyödyntää hoitotehtävän tukemisessa. Suunnitelmaan kirjataan myös se, miten toimitaan omaishoitajan poissaolojen aikana ja miten hoito siltä ajalta järjestetään. (Laki omaishoidon tuesta 7. §.)

Omaishoitosuhde päättyy omaishoitajan irtisanoutumiseen tai kunnan irtisanottaessa sopimus. Mikäli omaishoitaja itse irtisanoo omaishoitosopimuksen, sopimus päättyy kuukauden päästä irtisanomisajankohdasta. Kunnan irtisanottaessa omaishoitajan sopimuksen se päättyy kahden kuukauden päästä irtisanomisesta. Omaishoitosopimus voi päättyä myös silloin, kun hoidettavan terveydentila ei enää edellytä hoitoa tai kun

hoitaja ei itse ole siinä kunnossa, että on kykenevä huolehtimaan hoidettavasta henkilöstä. Kun ilmenee, että hoito vaarantaa hoitajan tai hoidettavan terveydentilan taikka turvallisuuden, omaishoitosopimus tulee purkaa. Sopimus puretaan myös silloin, kun ilmenee, että omaishoito ei vastaa hoidettavan henkilön etua. (Kaivolainen ym. 2011, 29.) Sopimuksen purkautumisen myötä omaishoitosopimus päättyy välittömästi ilman irtisanomisaikaa.

3.4 Omaishoidon tuki

Omaishoitosopimuksen kunnan kanssa laatineet omaishoitajat ovat oikeutettuja lakisääteiseen omaishoidon tukeen. Omaishoidon tuki on kokonaisuus, jonka osa-alueita ovat omaishoitajan hoitopalkkio ja hoitajan tukeminen hoitotyössä sekä tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluiden tarjoaminen hoidettavalle henkilölle (Kunnat 2015). Omaishoidon tukea haetaan kunnalta, ja kunta päättää tuen myöntämisestä sekä tukeen kuuluvien asioiden järjestämisestä. Ikärajoja omaishoidon tuen hakemiseen ja myöntämiseen ei ole, vaan tukeen ovat oikeutettuja omaishoitajat iästään riippumatta. (Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry b.)

Tilastollisesti Suomessa vuonna 2014 lakisääteiseen omaishoidon tuen piiriin kuului noin 43 000 omaishoitajaa, mutta kokonaisarvion mukaan omaishoitotilanteita on Suomessa noin 300 000. Tämä kertoo, että vain vähäinen osa omaishoitajista on laatinut kunnan kanssa toimeksiantosopimuksen omaishoidosta ja saa omaishoidon tukea. Yksi syy, miksi lakisääteisen omaishoidon tuen piirissä on vain vähäinen osa omaishoitajia, on se, että läheisiään hoitavat henkilöt kokevat useissa tilanteissa velvollisuutta omaisensa hoitamiseen. Siten he eivät välttämättä osaa lähteä hakemaan omaishoidon tukea. (Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry a.)

Jotta omaishoidon tukea voidaan myöntää omaishoitajalle, tulee laissa määriteltyjen edellytysten täytyä. Kyseisiä lain määrittelemiä edellytyksiä omaishoidon tuen myöntämiseksi ovat muuan muassa henkilön toimintakyvyn aleneminen, esimerkiksi sairauden tai vamman takia. Edellytyksenä voi olla myös muu samankaltainen asia, jonka vuoksi henkilö tarvitsee hoitoa ja huolenpitoa. Lisäksi omaishoitajan tulee olla hoidettavan henkilön lähiomainen tai hänen tulee olla muuten läheisessä suhteessa hoidettavan henkilön kanssa. Omaishoitajan terveydentilan tulee olla sellaisessa kunnossa, että hän on kykenevä huolehtimaan hoitoa tarvitsevasta läheisestään. Myöntämisen edellytyksenä on myös se, että hoidettavan koti on puitteiltaan siinä kunnossa, että

hoito on mahdollista järjestää siellä. (Laki omaishoidon tuesta 3. §; Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry b.)

Omaishoidon hoitopalkkiota maksetaan kunnan toimesta omaishoitajalle korvaukseksi hänen suorittamastaan hoitotyöstä. Hoitopalkkio on verotettavaa tuloa ja se kartuttaa omaishoitajan eläkettä, mikäli omaishoitaja on toimeksiantosopimuksen tehdessään alle 68-vuotias. Omaishoitajan tai omaishoitajan perheen muut tulot eivät vaikuta maksettavan hoitopalkkion määrään. (Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry b.) Omaishoidon tuesta tilitettävistä vähennyksistä huolehtii omaishoitajan kotikunta, joka maksaa hoitajalle hoitopalkkiota.

Lain omaishoidon tuesta 5 §:n pykälän 1. momentin mukaan omaishoitajien hoitopalkkioiden suuruudet määräytyvät sen perusteella, kuinka vaativaa ja sitovaa omaishoitajan tekemä hoitotyö on. Vähimmäishoitopalkkioksi on määritelty laissa 300 euroa kuukaudessa. Omaishoitajien tuen palkkioiden määrät on jaoteltu palkkioluokittain. Palkkioluokat on porrastettu sen mukaisesti, että mitä sitovampaa ja vaativampaa hoitotyö on, sitä suurempi omaishoitajalle maksettava hoitopalkkio on. Palkkioluokat vaihtelevat kunnittain lain sallimissa rajoissa, eikä siten ole olemassa valtakunnallisia omaishoidon hoitopalkkioluokkia. (Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry b.)

Omaishoitajan hoitopalkkion lisäksi omaishoidon tukikokonaisuuteen kuuluvat omaishoitajan lakisääteiset vapaapäivät. Omaishoitajalla on oikeus vähintään kolmeen omaishoidon laissa 4 §:ssä 1. momentissa säädettyyn vapaapäivään kuukaudessa. Näiden vapaapäivien edellytyksenä on se, että omaishoitajan tekemä hoitotyö on sitovaa. Sitovuudella tarkoitetaan omaishoidon lain 4 §:n 1. momentin mukaan sitä, että omaishoitaja on sidottu hoitoon joko ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Oikeus vapaapäiviin säilyy, vaikka hoidettava henkilö ei viettäisi kotona aina koko vuorokautta, mutta kuitenkin suurimman osan vuorokaudesta. Omaishoitaja voi viettää vapaapäivät kuukausittain tai kerätä vapaapäiviä ja viettää pidemmän vapaan ajanjakson kerralla. Kunta voi myöntää omaishoitajalle myös enemmän vapaapäiviä kuin laki määrää tai alle vuorokauden mittaisia vapaita ajanjaksoja. Lakisääteiset omaishoitajan vapaapäivät eivät vaikuta omaishoidon tuen määrään, vaan omaishoitaja saa myös vapaapäiviltä omaishoidon tukea. (Kaivolainen ym. 2011, 30–31.) Omaishoitajan viettäessä lakisääteisiä vapaapäiviä, kunnan tehtävä on järjestää ja huolehtia hoidon jatkuvuudesta poissaolon aikana. (Laki omaishoidon tuesta 4 §. 3 mom.)

Muunlainen omaishoitajan tukeminen hänen työssään määräytyy omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan ylös

omaishoitajat käyttämät palvelut omaishoidon toimeksiantosuhteen puitteissa. Laki omaishoidon tuesta määrittelee, että omaishoitaja on oikeutettu hoitotehtävään tukeviin sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin. Esimerkkinä edellä mainitusta hoitotehtävään tukevasta palvelusta on omaishoitajalle tarkoitettu hyvinvointi- ja terveystarkastus. Kunnan on suositeltavaa tarjota omaishoitajalle noin kahden vuoden välein mahdollisuutta osallistua kyseiseen hyvinvointi- ja terveystarkastukseen. Tarkastuksien perusteella lääkäri tai esimerkiksi terveydenhoitaja tekee arvion omaishoitajan terveydestä ja pyrkii edistämään omaishoitajan hyvinvoinnin sekä terveyden tilaa. (Kunnat 2015.)

4 PALKKANLASKENTA JA SEN SÄHKÖISTÄMINEN

4.1 Palkkahallinto ja palkanlaskenta

Yrityksissä palkkahallinto sisältyy henkilöstöhallinnon tai taloushallinnon kokonaisuuteen. Suurissa yrityksissä palkkahallinto on yleensä osana henkilöstöhallintoa ja pienissä sekä keskisuurissa yrityksissä se luetaan osaksi taloushallintoa. Tämä perustuu siihen, että pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yksi ihminen tai työryhmä voi vastata taloushallinnon kokonaisuuden toteutumisesta mukaan lukien palkkojen maksuprosessista. Suurissa yrityksissä palkkahallinto on usein omana osa-alueenaan ja luetaan osaksi henkilöstöhallintoa. Vaikka palkkahallinto luetaan usein suurissa yrityksissä osaksi henkilöstöhallintoa, sen ja taloushallinnon yhteys on laaja ja tulee esille monien palkkahallinnon työtehtävien myötä. (Syvänperä & Turunen 2011, 12.)

Palkkahallinnon tarkoituksena on varmistaa työelämän lakien, asetusten ja sopimusten noudattaminen kohdeyrityksessä. Palkkahallinnon suuri vastuualue on yrityksen työntekijöiden palkkojen maksaminen. Palkkojen maksamisen tulee tapahtua työsopimuksen ehtojen mukaisesti ajallisesti sekä määrällisesti oikein. (Syvänperä & Turunen 2011, 13.) Palkasta puhuttaessa tarkoitetaan korvausta, joka maksetaan työntekijälle vastineeksi hänen tekemistään työtehtävistä työnantajalle. Muita oleellisia palkkahallinnon osa-alueeseen kuuluvia työtehtäviä ovat viranomaisille raportointi sekä työsopimusten ja työtodistusten laatiminen yrityksen työntekijöille. (Lahti & Salminen 2014, 136–137.)

Palkanlaskenta on palkkahallinnon osa-alueen tärkein tehtävä. Palkanlaskenta suoritetaan nykyisin pääosin tietokoneohjelmistojen avulla. Tätä varten on kehitetty erillisiä palkanlaskentaohjelmia. Pienen yrityksen palkanlaskennan voi suorittaa esimerkiksi

Excel-taulukkolaskentaohjelmistoa apuna käyttäen, mutta keskisuurien ja suurien yritysten käytössä on palkanlaskentaohjelmat. Usein keskisuurissa ja suurissa yrityksissä palkanlaskenta on integroitu osaksi muita taloushallinnon ohjelmistoja, kuten kirjanpitoa ja maksuliikennettä (Syvänperä & Turunen 2011, 13). Palveluiden ja ohjelmistojen integroimisella tarkoitetaan yhtenäisen kokonaisuuden luomista, kuten tässä tapauksessa yhdennetään taloushallinnon osa-alueet palkkahallinnon osa-alueen kanssa (MOT Kielitoimiston sanakirja 2015). Integroimisen avulla taloushallinnon sekä palkanlaskennan aineistot ovat samassa paikassa kaikkien osapuolien saatavissa. Tämä edesauttaa suuresti palkkahallinnon ja kokonaisuudessaan koko taloushallinnon työn toteutumista tehokkaasti ja sujuvasti.

Palkkahallinnon ja taloushallinnon tiivis yhteys tulee esiin monessa vaiheessa palkanlaskennan työtehtävien suorittamista. Esimerkiksi maksuliikenteen ja palkanlaskennan yhteys ilmenee jokaisen palkan maksamisen yhteydessä. Palkanlaskijat suorittavat yrityksen työntekijöiden palkkojen laskemisen ja maksuliikenne huolehtii siitä, että palkat lähtevät laskemisen ja palkka-ajon jälkeen maksuun työntekijöille. (Lahti & Salmi 2014, 118.) Myös kirjanpidon sekä palkanlaskennan yhteys yrityksen toiminnassa on huomattava. Mikäli asiat hoidetaan alun alkaen palkanlaskennassa oikein, helpotetaan huomattavasti kirjanpidon työn toteutumista yrityksessä. Kun palkanlaskennassa syntyvät merkinnät ja tiliöinnit ovat yhtenevät kirjanpidon merkintöjen kanssa, kirjanpidon täsmäytys sujuu vaivattomasti palkkakirjanpidon osalta. (Syvänperä & Turunen 2011, 176.)

Palkkahallinnon tulee raportoida erilaisia palkkaan liittyviä asioita useille viranomaistoille säännöllisin väliajoin. Raportoitaviin asioihin liittyvät muuan muassa palkkojen sivukulut, jotka työnantajan kuuluu vähentää työntekijöiden palkoista. Kyseisiä viranomaistahoja joille palkkahallinto on raportointivelvollinen, ovat muuan muassa Verohallinto, työttömyysvakuutusrahasto, työeläkeyhtiöt sekä vakuutusyhtiöt. Verohallinnolle tilitetään työntekijöiden palkoista ennakonpidätys verokortin ennakonpidätysprosentin mukaisesti sekä maksetaan työntekijöiden sosiaaliturvamaksut. Työeläkeyhtiölle maksetaan työntekijöiden eläkevakuutusmaksu ja työttömyysvakuutusrahastolle maksetaan työntekijöiden työttömyysvakuutusmaksu. Lisäksi työnantajan tulee ottaa työntekijöilleen tapaturmavakuutus ja suorittaa siihen liittyvä tapaturmavakuutusmaksu vakuutusyhtiölle. (Syvänperä & Turunen 2011, 146–155.)

4.2 Palkkahallintoon liittyvät lait, asetukset ja sopimukset

Yksi palkkahallinnon tärkeimmistä tehtävistä on lakien, asetusten ja erilaisien sopimusten noudattaminen. Keskeiset lait, jotka säätelevät palkanlaskentaa, ovat työso-
pimuslaki, työaikalaki sekä vuosilomalaki. Palkanlaskentaan liittyvät läheisesti lakien
lisäksi työehtosopimukset ja työso-
pimukset sekä niissä määritellyt ehdot ja säädökset. (Syvänperä & Turunen 2011, 15.) Näiden lakien, asetusten ja sopimusten tuntemi-
nen ja tulkitseminen on avainasemassa palkanlaskijan työssä.

Palkanlaskijan tulee tuntea säädöksen ja sääntöjen noudattamisen hierarkkinen jär-
jestys. Hierarkkisella järjestyksellä tarkoitetaan sitä, että alempi säädös tai sääntö ei
saa mennä ylemmän säädöksen tai säännön edelle. Palkkahallinnon säädöksen ja
sääntöjen hierarkkisessa järjestyksessä lainsäädäntö on ylimpänä, sen jälkeen tulee
kyseisen alan työehtosopimus ja sitä seuraa työnantajan ja työntekijän välinen työso-
pimus. Työsopimuksen jälkeen noudatetaan ensisijaisesti työ-
sääntöjä ja muita vastaa-
via sopimuksia, sitten työpaikalla syntyviä käytäntöjä ja näiden jälkeen työnantajan
määräyksiä. (Syvänperä & Turunen 2011, 14.)

Hierarkkisen järjestyksen tuntemisen lisäksi palkanlaskijan tulee tietää, onko lain
säännös pakottava vai tahdonvaltainen. Pakottavaa lain säännöstä tulee noudattaa
siinä muodossa kuin se on laissa määritelty, mutta tahdonvaltaista säännöstä voidaan
parantaa sopimuksilla työntekijän kannalta paremmaksi. Esimerkkinä tästä on työso-
pimuslaissa määrätty syrjäntäkielto ja sairausajan palkkaa koskeva säännös. Syrjäntä-
kielto on pakottava lain säännös, mutta sairausajan palkkaa koskeva säännös on tah-
donvaltainen. Täten syrjäntäkieltoa koskevia säädöksiä tulee noudattaa siinä muo-
dossa kuin ne on laissa määritelty, mutta sairausajan palkkaa voidaan parantaa työn-
tekijän kannalta paremmaksi. On myös olemassa erityislakeja ja yleislakeja, joista pal-
kanlaskijoiden tulee tietää. Jos asiaa koskien on säädetty erityislaki, tulee sitä noudat-
taa yleislain sijaan. Tällainen erityislaki on esimerkiksi laki nuorista työntekijöistä, ja
asiaan liittyvä yleislaki on työso-
pimuslaki. Laki nuorista työntekijöistä tarkentaa työso-
pimuslakia ja menee työso-
pimuslain edelle, kun työso-
pimuksen osapuolena on nuori
työntekijä. Erityislaissa tarkennetaan yleislain säännöksiä ja ellei erityislakia ole, nou-
datetaan asiaan liittyvää yleislakia. (Syvänperä & Turunen 2011, 14–15.)

Työehtosopimus, josta käytetään yleisesti lyhennystä TES, on työntekijäjärjestön ja
työnantajien järjestön välillä sitova sopimus. Työehtosopimukset ovat alakohtaisia eli
esimerkiksi metallialalla on oma metalliliiton työehtosopimus ja kaupan alalla on oma

kaupan alan työehtosopimus. Työehtosopimuksissa säädetään muuan muassa kyseisen alan palkkoja, työaikoja sekä lomien koskevista eduista ja säännöistä. Työehtosopimuksen ehtoja paremman työehtosopimuksen saa tehdä työntekijän ja työnantajan välillä, TES asettaa vähimmäisehdot joita työntekijän ja työnantajan tulee noudattaa kyseisellä alalla. (Yrittäjät.)

Työsopimus on työntekijän ja työnantajan välillä oleva sopimus. Sopimuksessa työntekijä lupautuu tekemään työnantajalle työtä palkkaa tai muuta vastiketta vastaan ja vastavuoroisesti työnantaja lupautuu maksamaan työntekijälle palkkaa hänen tekemiään työtehtäviään vastaan. Työsopimuksen muoto on vapaa eli sopimuksen voi laatia kirjallisesti, suullisesti tai sähköisesti. Työsopimuksessa määritellään muuan muassa työehtosopimuksen kesto, eli onko sopimus määräaikainen vai vakituinen, työntekijälle maksettava palkan määrä sekä työsuhteen irtisanomiseen liittyvät ehdot. (Työsopimuslaki 55/2001.)

4.3 Palkan ja palkkion erot

Työ- ja virkasuhteessa tehdystä työstä maksettua korvausta kutsutaan palkaksi. Palkkaa on myös työsuhteeseen kuuluvat luontoisedut kuten esimerkiksi autoetu. Mikäli työn tekijä on toimeksiantosuhteessa eikä työsuhteessa työn antajaan, työstä maksetaan työkorvausta eli palkkiota. Palkkion ja palkan maksamisen rajan määrittelee siis se, tehdäänkö työtä työehtosopimukseen määrittelemien rajojen ja ehtojen sisällä. Mikäli työtä tehdään niin, että esimerkiksi työnantaja ei valvo työtä eikä määrää työntekijän suorittamisen aikaa ja paikkaa, työn tekijälle maksetaan palkkiota. Palkkio määritellään myös usein kertaluontoiseksi suoritukseksi työn tekijälle, mutta palkkion maksaminen voi olla myös säännöllistä. (Palkkaus; Palkkiopalvelu; Verohallinto 2011.)

On myös olemassa poikkeuksia palkan ja palkkion rajan vetämiseen liittyen. Ennakkoperintälain 1118/1996 mukaan palkaksi luetaan myös kokouspalkkio, luento- ja esitelmäpalkkio, toimitusjohtajan palkkio ja hallintoelimen jäsenelle maksettava palkkio sekä luottamustoimesta maksettava korvaus. Vaikka edellä mainittuja palkkioihin oikeuttavia tehtäviä ei suoriteta työsuhteen puitteissa ja niiden nimet viittaavat palkkioon, ne ovat määritelty ennakkoperintälain mukaan palkaksi ja niitä käsitellään palkanlaskennassa kuin palkkoja. (Verohallinto 2011.)

Ennakkoperintäasioissa palkka ja palkkio eroavat toisistaan. Mikäli palkkion saaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin, eli hän harjoittaa tai on alkamassa harjoittamaan

elinkeinotoimintaa, maataloutta tai muunlaista tulonhankkimistoimintaa muutoin kuin työsuhteen puitteissa, palkkion saaja suorittaa itse ennakoveron maksun Verohallinnolle. Mikäli palkkion saaja ei kuulu ennakoperintärekisteriin, työnantaja suorittaa ennakoveron maksun palkkiosta Verohallintoon. Toisin kuin palkan maksamisen yhteydessä, jossa työnantajan on aina suoritettava työntekijän verokortin mukainen ennakonpidätys Verohallinnolle. (Verohallinto 2010.)

Esimerkkinä työkorvauksen eli palkkion maksamisesta on, kun yritys ostaa käänös-palvelun kyseisen alan ammattilaiselta. Tällöin kyseessä on ennalta määritelty työtehtävä, mutta sitä ei valvota tai johdeta toimeksiantajayrityksen puolelta. (Palkkaus.) Se ei siis siten täytä työsuhteen merkkejä ja siitä maksetaan työn tekeväälle kääntäjälle palkkiota. Toisena esimerkkinä palkkion saajasta palkan sijaan ovat omaishoitajat. Heille maksettava korvaus tehdystä hoitotyöstä ei ole palkkaa vaan palkkiota. Tämä perustuu siihen, että omaishoitajat ovat toimeksiantosuhteessa kunnan kanssa. Siten kunnan ja omaishoitajan suhde ei kata työsuhteen juridisia tunnusmerkkejä.

4.4 Palkanlaskennan sähköinen prosessi

Palkanlaskennan prosessi pitää sisällään paljon muutakin kuin varsinaisen palkan laskennan sekä sen maksatukseen lähettämisen maksuliikenteeseen ja sieltä edelleen palkansaajalle. Nämä ovat palkansaajalle näkyvimmit osat kyseisen prosessin kokonaisuutta, mutta kokonaisuutena prosessi on paljon kattavampi. Kaikki palkanlaskennan prosessit tulee ottaa huomioon lähtiessä kehittämään ja sähköistämään kyseistä prosessia. (Lahti & Salminen 2014, 138.) Sähköistamisellä tarkoitetaan palvelun muuttamista sähköiseen muotoon käytettäväksi ja prosessilla tarkoitetaan toisiinsa liittyvien osien muodostamaa kokonaisuutta (Logistiikan maailma). Tiivistettynä sähköinen prosessi on siis sähköisessä muodossa oleva toisiinsa liittyvien osien muodostama kokonaisuus. Palkanlaskennan sähköisessä prosessissa kokonaisuus on palkanlaskenta ja prosessin osia ovat henkilö- ja työsuhdetietojen ylläpito, työaika- ja palkkatietojen aineiston kerääminen, työaikatapahtumien tulkitseminen, palkkojen laskeminen ja palkkakirjanpidon laatiminen sekä raportointi sidosryhmille (Lahti & Salminen 2014, 138).

Sähköisen palkanlaskentaprosessin avain asemassa on henkilötietojen- ja työsuhdetietojen ylläpitäminen palkanlaskentaohjelmassa. Henkilötietojen ja työsuhdetietojen

lisäksi työntekijöiden verokorttien tiedot sekä tilinumerot tulee lisätä palkanlaskentaohjelmaan palkan maksua varten. Kun kyseiset tiedot ovat kirjattu ohjelmaan oikein, palkanlaskennan sähköinen prosessi etenee ketterästi eteenpäin. Ongelmakohta tässä osin prosessia on se, miten kyseisiä tietoja päivitetään sähköisesti ohjelmaan työsuhteiden muutoksien ilmentyessä. Työsuhteiden muutoksia ovat muuan muassa uuden verokortin käyttöönotto, palkan määrässä tapahtuvat muutokset ja työntekijöiden poisolotiedot. Jotta sähköinen palkanlaskentaprosessi olisi toimiva, tulisi edellä mainittujen muutoksien saapua ohjelmaan sähköisenä. Tämä on mahdollista vain, mikäli työntekijöillä tai työntekijöiden edustajalla on sähköisiä lomakkeita käytössään. Sähköisien lomakkeiden avulla työsuhteen muutokset saadaan ohjelmaan sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 138–139.) Sähköisien lomakkeiden avulla työntekijä, työntekijöiden edustaja tai työntekijöiden esimies pääsee itse päivittämään työsuhteiden tietoja muutoksien ilmetessä tietojärjestelmään sekä lisäämään uusia työntekijöitä palkanlaskentaohjelmaan palkanlaskentaa varten.

Kun työntekijöiden henkilötiedot ja työsuhtetiedot on kirjattu palkkaohjelmaan tai tiedot on saatu järjestelmään sähköisien lomakkeiden välityksellä, palkanlaskennassa aletaan keräämään työaika- ja palkkatietoja työntekijöiden tehdyistä töistä kyseisenä palkkakautena. Useat yritykset käyttävät nykyisin palkkatietojen tiedonkeruuvaiheessa sähköisiä ohjelmia hyödykseen. Ohjelmat toimivat yleensä verkkosivupohjalla ja työntekijät pääsevät itse lisäämään kyseiseen ohjelmaan toteutuneet työtunnit kyseiseltä palkkakaudelta. Monissa yrityksissä työntekijöiden tulee myös lisätä kohdistustietoja tehdyille työtunneille, esimerkiksi työkoodeja. Kohdistustietojen avulla palkanlaskija osaa kohdistaa kyseisen kauden palkan maksettavaksi oikealta kohdistuspaikalta. Esimerkiksi rakennusalalla kyseinen kohdistustieto voi olla työmaan koodi. Jotta tunnit on kirjattu ohjelmaan oikein, työntekijöiden esimies yleensä tarkastaa tuntikirjaukset sähköisesti ja lähettää ne edelleen eteenpäin sähköisessä muodossa palkanlaskijalle. Näin työaika- ja palkkatietojen tiedonkeruu on tehokasta, ja tiedot saadaan oikein palkkaohjelmaan työaikatietojen tulkintaa ja maksuliikenteeseen lähettämistä varten. (Lahti & Salminen 2014, 138–139.)

Kun tiedot on saatu palkkaohjelmaan työajanseurannasta tai muusta vastaavasta sähköisestä ohjelmasta, aletaan tulkitsemaan työntekijän tehtyjä työaikoja. Tehtyjen työaikojen tulkinnalla tarkoitetaan työtuntien luokittelemista oikein palkanlaskentaa varten. Esimerkiksi kokoaikaisen työntekijän tehdessä keskiviikkona kymmenen tuntia töitä, joko palkanlaskija tai tässä sähköisessä prosessissa työajanseurantaohjelma tulkitsee työtunneista 7,5 normaaliin kiinteään tunti- tai kuukausipalkkaan ja 0,5 tuntia

lisätyöksi sekä kaksi tuntia ylityöksi. Tulkintojen perusteella palkanlaskentaohjelma osaa kirjata palkkalajin palkkaohjelmaan oikein, sekä laskea työntekijän palkan juridisesti eksaktisti. Kyseisiä palkkalajeja ovat esimerkiksi edellä mainitut lisätyö ja ylityö. (Lahti & Salminen 2014, 139.)

Kun edellä mainitut palkanlaskennan osaprosessien vaiheet on ilmoitettu tai vastaanotettu muista järjestelmistä palkanlaskentaohjelmaan oikein, varsinainen palkanlaskeminen tapahtuu palkkaohjelmassa automaattisesti. Usein tämä vaihe suoritetaan palkanlaskentaohjelmaan tehtävällä ajolla, jonka perusteella palkkaohjelma laskee automaattisesti työntekijöiden palkat ja palkoista tehtävät vähennykset.

Viimeisenä osana sähköistä palkanlaskentaprosessia on raportointi palkkahallinnon sidosryhmille. Palkanlaskennan tulee toimittaa erilaisia raportteja ja ilmoituksia säännöllisin väliajoin viranomaistahoille ja palkansaajalle. Raporttien ja ilmoitusten sähköinen toimitus voi tapahtua sidosryhmien välillä monella tavalla. Raportointi ja ilmoittaminen ovat mahdollisia tehdä suoraan ohjelmistojen kautta integraation avulla tai sähköpostin, verkkopankin taikka sähköisen asiointikanavan kautta. Kyseisiä erilaisia raportteja ovat muuan muassa palkkalaskelmat sekä kausiveroilmoitukset. Palkkalaskelmat toimitetaan suoraan työntekijän verkkopankkiin tai sähköpostiin sähköisessä muodossa ja Verohallinnon kausiveroilmoituksen voi laatia sähköisessä asiointipalvelussa verkon välityksellä. (Lahti & Salminen 2014, 140–141.)

Sähköisen palkanlaskentaprosessin tarkoituksena on mahdollistaa prosessin kulku mahdollisen vähäisellä paperimäärällä ja lievällä manuaalisella syötöllä ohjelmistoihin. Prosessin toimiessa sähköisesti, tiedot ovat ajan tasalla ja palkkojen laskeminen sekä raportointi sidosryhmien välillä toimivat tehokkaasti jokaisen palkanlaskentaprosessin osapuolen näkökulmasta. Yritykseltä prosessin sähköistäminen vaatii verkko-yhteyden ja toimivan ohjelmiston ja työntekijöiltä tai heidän edustajaltaan verkkoyhteyden sekä palvelun, jonka kautta he pääsevät ilmoittamaan työsuhteen muutoksista, poissaoloista sekä toteutuneista työtunneista tiedot palkanlaskentaan.

Sähköinen asiointi palkkahallinnon apuna

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan verkon välityksellä tapahtuvaa raportointia ja ilmoittamista. Sähköisiä asiointipalveluita käyttävät nykypäivänä monet, varsinkin suuret yritykset asiointiin ja raportointiin helpottamiseksi. Sähköinen asiointi tapahtuu ver-

kon välityksellä, eikä se ole siten sidonnainen aikaan tai paikkaan. Sähköisessä asiointipalvelussa henkilö voi muuan muassa täyttää ja jättää hakemuslomakkeita sekä seurata hakemusten edistymistä ja tarkastella hakemukseen liittyvää päätöstä verkon välityksellä (Voutilainen 2006, 5). Kyseisiä sähköisiä asiointipalveluita on käytössä useilla viranomaistahoilla, ja ne helpottavat sekä nopeuttavat yrityksen palveluiden toteutumista. Sähköiseen asiointipalveluun liittyy kuitenkin tietoturvariski. Yritykset ovat ratkaisseet tietoturvaan liittyvät ongelmat sähköisen tunnistamisen avulla. Tunnistaminen tapahtuu usein verkkopankkitunnuksien avulla. Jossain tapauksissa tunnistamiseen riittää käyttäjätunnuksen ja salasanan luonti palveluun. Tunnistaminen estää ulkopuolisten pääsyn sähköiseen asiointipalveluun, ja näin henkilökohtaiset asiat pysyvät salassa sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2014, 22.)

Palkkahallinnon apuna sähköinen asiointi on merkittävässä asemassa. Sähköisien asiointipalveluiden avulla raportoiminen palkkahallinnon useille sidosryhmille onnistuu vaivatta ja ajantasaisesti. Sähköinen asiointi helpottaa myös yritysten raporttien arkistointia. Raportit säilyvät sähköisessä asiointikanavassa tallessa ja ovat helposti sekä nopeasti saatavilla, kun niitä tarvitaan. (Yrittäjät 2014.) Raportoimista edellyttävät palkkahallintoon liittyvät asiat saadaan ilmoitettua Verohallinnolle, vakuutusyhtiöille ja eläkeyhtiöille sähköisesti, jopa suoraan palkanlaskentaohjelman kautta (Lahti & Salminen 2014, 141).

Palkkahallinnon kannalta olisi suotuisaa, että työntekijöihin liittyvät asiat voitaisiin ilmoittaa sähköisen asioinnin avulla. Henkilöstön käytössä oleva itseasiointipalvelu mahdollistaa tämän. (Lahti & Salminen 2014, 141–142.) Itseasiointipalvelun avulla työntekijä pääsee verkon välityksellä ilmoittamaan työsuhteensa muutoksista sähköisien lomakkeiden kautta suoraan palkkahallintoon. Ilmoittamisen jälkeen työntekijän esimies hyväksyy tai hylkää työntekijän tekemät ilmoitukset. Hyväksymisen jälkeen työsuhteen muutoksia koskevat tiedot saapuvat palkanlaskentaohjelmaan sähköisesti. Itseasiointipalvelun avulla esimies pääsee lisäämään uusia työntekijöitä palveluun ja sieltä edelleen palkanlaskentaohjelmaan. Tietojen liikkumisen itseasiointipalvelun ja palkanlaskentaohjelman välillä mahdollistaa integraatio. Integraation avulla sidosryhmien järjestelmät ovat yhteydessä toisiinsa ja niin sanotusti keskustelevat keskenään, joka mahdollistaa tiedon siirron osapuolien välillä sähköisenä. (ValueFrame 2015.)

4.5 Palkkahallinnon sähköistämisen hyödyt

Palkkahallinnon sähköistämisestä on runsaasti hyötyä yritykselle ja sen sidosryhmille. Sähköisessä palkanlaskennan prosessissa virheiden tekeminen vähenee, työnteko tehostuu ja aineistot ovat helposti eri sidosryhmien saatavilla sekä ajan tasalla. Ennen sähköistämistä palkkahallinto on ollut usein irtonainen osa taloushallintoa. Sähköistämisen myötä palkkahallinto ja taloushallinto pystytään sovittamaan yhteen ohjelmistoon, josta on suuri hyöty yritykselle. Näiden tekijöiden avulla yrityksestä ja sen toiminnasta tulee joustavampi sekä yhteistyö yrityksen ja sen sidosryhmien välillä helpottuu. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 32, 47.)

Sähköisessä palkanlaskennan prosessissa virheiden teko vähenee, joka perustuu manuaalisen työn niukkuuteen. Prosessissa virheitä syntyy yleensä siinä vaiheessa, kun tietoja syötetään palkkaohjelmaan manuaalisesti. Tietojen saapuessa sähköisesti ohjelmaan virheitä ei enää ilmene, ainakaan samoissa määrin kuin manuaalisen syötön yhteydessä. Mikäli virheitä ilmenee, ne huomataan yleensä prosessin aikana, jolloin ne voidaan korjata ajoissa. Sähköiset ohjelmistot osaavat ennaltaehkäistä virheitä, ja ne ilmoittavat käyttäjälle, kun jokin pakollinen tieto puuttuu tai kun tieto on syötetty väärin ohjelmistoon. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.) Täten sähköinen prosessi ja automaatio toimivat varmemmin tietojen oikeellisuuden suhteen kuin manuaalinen tietojen syöttö ohjelmistoon (How to automate payroll 2010). Kun ohjelmistolle on syötetty oikeat lähtötiedot, ohjelmisto osaa toimia oikein niiden perusteella. Tämä vähentää sidosryhmien välisiä päällekkäisiä toimintoja ja saman työn kahteen kertaan tekemistä.

Tehokkuuden tuoman vaikutuksen huomaa monessa osin sähköistä prosessia. Palkkahallinnon toimiessa sähköisesti, samaa tietoa käsitellään vain kerran ja tämä säästää selvästi työaika ja vaivaa yrityksessä. Työntekoa tehostaa myös ajasta ja paikasta riippumattomuus. Ohjelmiston toimiessa verkon välityksellä, työ ei ole sidoksissa paikkaan tai aikaan. Tämä tehostaa esimerkiksi työsuhteiden muutoksista ilmoittamista. Aineiston ollessa sähköisessä muodossa sitä on helppo siirtää, tarkastella ja varastoida. Tällöin papereita ei tarvitse etsiä ympäri toimistoa, koska kaikki aineistot löytyvät sähköisesti yhdestä paikasta. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Sähköisyyden tuoma tehokkuus tuo mukanaan yritykselle kiistattomia kustannussäästöjä. Ennen sähköistä prosessia työt hoidettiin manuaalisesti ja paperin avulla. Sähköisyyden myötä palkanlaskennan työn suorittaminen vie vähemmän aikaa kuin ennen, joka johtaa säästöihin palkkakustannuksien osalta. Henkilökuntaa ei tarvita enää

niin paljon kuin aikaisemmin, koska sähköinen prosessi hoitaa itse automaation avulla suuren osan työtehtävistä. Aineiston ollessa sähköisessä muodossa arkistointitilaa ei tarvita enää samoissa määrin kuin ennen. Tämä tuo säästöjä kiinteistökustannuksissa. Sähköisyyden myötä aineiston postittaminen ja tulostaminen vähenee huomattavasti ja osin jopa kokonaan. Tämä säästää yrityksen paperi-, tulostus- sekä postitus-kustannuksissa. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Sähköinen palkkahallinto tuo hyötynään myös ekologisuuden yrityksen toimintaan. Sähköinen palkkahallinto on ympäristöystävällistä ja siten pienentää yrityksen hiilijalanjälkeä. Tämä perustuu siihen, että palkkahallinnon palveluiden tuottaminen ei vaadi enää samoissa määrin paperia ja kuljetuksia kuin ennen. Ennen sähköistämistä yrityksen täytyy kuljettaa aineistoja sidosryhmien välillä esimerkiksi autoilla, mutta nykyään aineistojen ollessa sähköisenä tälle kuljettamiselle ei ole enää tarvetta. Aineistot voidaan lähettää sidosryhmien välillä sähköisesti, ja sitä kautta ympäristölle haitalliset kuljetukset voidaan minimoida ja osittain poistaa kokonaan. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Palkkahallinnon sähköistäminen tarjoaa siis paljon hyötyä niin yritykselle kuin sen sidosryhmillekin. Työnteko tehostuu huomattavasti ja joustavuus sekä läpinäkyvyys lisääntyvät kaikkien osapuolien kannalta. (Helanto ym. 2013, 16, 32.) Tämä vahvistaa yhteistyötä yrityksen ja sen sidosryhmien välillä sekä terästä heidän välistä luottamussuhdettaan. Palkanlaskennan sähköinen prosessi tuo siis hyötyjä kaikille osapuolille ja helpottaa jokaisen prosessiin kuuluvan osapuolen työtä merkittävästi.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Käytettävät tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tavoitteena on sähköistää omaishoidon palkkioiden maksuprosessi. Prosessin sähköistämistä varten opinnäytetyössä luodaan sähköiset sopimus pohjat ja niihin liittyvä ohjeistus Yritys X:n toimeksiannon mukaisesti. Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista sekä prosessuaalista tutkimusmenetelmää, eli työ tehdään useaa menetelmää käyttäen. Edellä mainitut tutkimusmenetelmät ohjaavat opinnäytetyötä eteenpäin tutkimusongelman ratkaisemiseksi ja auttavat tiedonkeruussa sekä halutun tuotoksen laatimisessa Yritys X:n toimeksiannon mukaisesti.

Tutkimusmenetelmät kulkevat opinnäytetyössä aktiivisesti mukana useassa tutkimuksen eri vaiheissa, erityisesti tiedonkeruussa ja tiedon analysoimisessa (Kananen 2008, 18). Siihen, mitä tutkimusmenetelmää tai tutkimusmenetelmiä opinnäytetyössä sovelletaan, vaikuttaa se, minkälaista tietoa halutaan tuottaa opinnäytetyön tuloksena ja mihin tarkoitukseen tuotettu tieto tulee. Jotta tutkimus palvelisi kohderyhmää, on myös tärkeää pitää mielessä, kenelle tutkimus laaditaan ja ketkä ovat tutkimuksen tuloksen lopulliset käyttäjät. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 40.)

Triangulaatio

Triangulaatio tarkoittaa sitä, että yhdessä tutkimuksessa kuten tässä tapauksessa opinnäytetyössä, käytetään useampaa tutkimusmenetelmää yhden tutkimusmenetelmän soveltamisen sijaan (Kananen 2008, 25). Siten siis itsessään triangulaatio ei ole oma tutkimusmenetelmänsä, vaan siinä sovelletaan kahta erilaista tutkimusmenetelmää. Triangulaatiota sovelletaan tutkimuksissa, kun koetaan, että yhden tutkimusmenetelmän soveltaminen ei tuota tarpeeksi tietoa tai että se tuottaa vain yksipuolista tietoa tutkittavasta kohteesta. Triangulaation avulla tutkittavasti kohteesta pystytään rakentamaan tarkka ja syvälinen ymmärrys eri näkökulmien kannalta, jota ei saataisi yhtä tutkimusmenetelmää käyttäen. (Kananen 2013, 33–34.) Triangulaation käyttöön päädyttäessä tulee punnita tarkoin, tuovatko sovellettavat tutkimusmenetelmät tutkimukselle lisäarvoa eli onko useamman tutkimusmenetelmän käyttäminen oleellista tutkimuksen kannalta (Flick 2009, 33). Usean tutkimusmenetelmän käyttö yhdessä tutkimuksessa eli triangulaatio kasvattaa tutkimuksesta saadun tuloksen luotettavuutta ja vahvistaa tutkimuksesta saatua tulosta. Tämä perustuu siihen, että tutkittavasta kohteesta saadaan vahva käsitys, kun käytettävät tutkimusmenetelmät täydentävät toisiaan. (Kananen 2013, 33–34.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään prosessuaalista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmät täydentävät tämän opinnäytetyön osin toinen toisiaan, ja auttavat ratkaisemaan tutkimusongelman, eli omaishoitajien toimeksiantosopimuksien ja palkkioiden maksuun menevän määrän manuaalisen syötön yrityksen palkkaohjelmaan. Prosessuaalinen tutkimusmenetelmä vastaa tutkimusongelmaan luomalla sähköiset sopimus pohjat Yritys X:n palkkaohjelmaan ja niihin liittyvän ohjeistuksen Yritys X:n asiakasyritykselle omaishoitajien sähköisien sopimuksien täyttämisen ja lisäämi-

sen tueksi. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä vastaa tutkimuksen ongelmaan ratkaisemalla keinot, joilla tiedonkeruu toiminnallisen osan eli tuotoksien luomiseen toteutetaan.

Prosessuaalinen tutkimus

Prosessuaalinen eli toiminnallinen tutkimus opinnäytetyönä tarkoittaa jonkin asiakirjan tai esimerkiksi tapahtuman luomista. Kyseinen asiakirja voi olla esimerkiksi ohjeistus tai opas, joka syntyy opinnäytetyön tuotoksena. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät konkreettisen tuotoksen laatiminen erillisenä osana opinnäytetyötä ja tuotoksen tekoprosessista raportointi tekstin muodossa. Tuotoksen tekemisen raportoinnissa on tarkoituksena selostaa tuotoksien laatimisen prosessin kulkua ja vastata muuan muassa kysymyksiin, mitä olet tehnyt, miksi olet tehnyt ja miten olet tehnyt. Tärkeää toiminnallisen tutkimuksen tuotosta laatiessa on ottaa huomioon kohderyhmä, jonka käyttöön tuotos laaditaan ja määrittää tuotoksen sisältö palvelemaan kyseisen kohderyhmän tarpeita ja toiveita. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9, 40, 65.)

Prosessuaalinen tutkimus valikoitui osaksi tätä opinnäytetyötä, koska tutkimuksen tuloksena laaditaan toimeksiantajayritykselle sähköiset sopimusohjat ja ohjeistus niiden käyttöönottoon. Tällöin siis opinnäytetyössä luodaan jotakin konkreettista tutkimuksen tuloksena, eli opinnäytetyö on osaltaan toiminnallinen. Tuotokset laaditaan Yritys X:n palkkaohjelman ja Yritys X:n asiakasyrityksen henkilötietojärjestelmän kanssa yhteensopiviksi. Jotta opinnäytetyön tuotokset pystytään luomaan Yritys X:n toiveita ja tarpeita vastaavaksi ja jotta opinnäytetyön alussa määriteltäisiin tutkimuskysymyksiin saadaan kattavat sekä luotettavat vastaukset, opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä tiedonkeruun ja tiedon analysoimisen vaiheissa.

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus keskittyy tutkimaan yhtä erillistä tapusta syvällisesti, käyttäen tutkimuksen tiedonkeruun keinoina muuan muassa erilaisia haastattelumenetelmiä, kirjallista aineistoa ja havainnointia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta ymmärretään lähtökohtaisesti tekstin ja kuvien avulla ja

tutkimus on muodoltaan deskriptiivistä eli kuvailevaa. Kvalitatiivinen tutkimus ei perustu numeraaliseen tietoon, toisin kuin toinen perinteinen tutkimusmenetelmä, kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään usein kyselylomakkeiden muodossa, jotka lähetetään tutkimuksen kohdetyhmälle vastattavaksi ja tutkimuksen tuloksia analysoidaan kyselylomakkeista saatujen vastauksien perusteella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija menee itse henkilökohtaisesti toimintaympäristöön tekemään esimerkiksi haastatteluita kohderyhmän jäsenille ja havainnoimaan, miten kohderyhmä käyttäytyy ja toimii toimintaympäristössä, esimerkiksi yrityksen toimitiloissa. Näin tutkija on itse tutkimuksen tiedonkeruun sekä analysoinnin elementti. (Kananen 2008, 24–25; Kananen 2013, 34.)

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä muodostui prosessuaalisen tutkimusmenetelmän tueksi osaksi tätä opinnäytetyötä. Tiedonkeruu ja tiedon analysointi sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen laatimista varten tehdään kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän keinoja käyttäen. Näin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä osana tätä opinnäytetyötä vahvistaa prosessuaalista tutkimuksen osuutta, eli tuotoksien laatimista ja mahdollistaa opinnäytetyön johdannossa esitettyihin tutkimuskysymyksiin vastaamisen riittävän kuvaavalla keinolla.

5.2 Menetelmien soveltaminen ja tiedonkeruu

Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän soveltaminen koostuu tässä opinnäytetyössä tehtyjen teemahaastatteluiden sekä kirjallisen aineiston tutkimisen yhteydessä. Haastattelut toimivat tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä Yritys X:n luovuttamien dokumenttien lisäksi. Kerätyn haastattelu- ja dokumenttiaineiston perusteella saatiin muodostettua kuva omaishoidon hoitopalkkioiden maksun nykytilasta ja prosessin ongelmasta sekä määritettyä, mitä sähköisien toimeksiantosopimuksien tulee sisältää ja missä muodossa sopimukset ja ohjeistus olisi hyvä laatia prosessin sähköistämistä varten.

Haastattelut tehtiin ryhmähaastatteluina syksyn 2015 aikana. Ryhmähaastattelut koettiin tässä tilanteessa hyödyllisemmäksi ja kaikkia osapuolia palvelevammaksi kuin yksilöhaastatteluiden tekeminen. Tutkimusta varten tarvittiin tietoa eri tahoilta toimeksiantajayritykseltä ja ryhmähaastattelun avulla kaikki tutkimukseen liittyvät osapuolet pääsivät ottamaan osaa haastatteluun samanaikaisesti ja täydentämään toistensa tie-

tämystä aihealueesta. Näin saatiin luotua kattava kuva omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessista, ja sen avulla pystyttiin kehittämään tarkoitukseen sopivat sähköiset sopimus pohjat sekä ohjeistus sopimukseen liittyen. Ryhmähaastattelu oli myös toimiva ratkaisu aikataulullisesti, yksilöhaastatteluiden tekeminen jokaiselle osapuolelle erikseen olisi vienyt runsaasti aikaa.

Ryhmähaastattelussa on sekä hyviä että heikkoja ominaisuuksia. Ryhmähaastattutilanne on hyvä siten, että se luo paljon keskustelua usean osanottajan vuoksi ja sen avulla tietoa saadaan nopeasti ja samanaikaisesti eri osapuolilta kaikkien aikaa säästäten. Toisinaan ryhmähaastattutilanne voi olla myös haitallinen, koska kaikki eivät välttämättä saa ääntään kuuluviin ja näin tietoa ei saada kerättyä tasapuolisesti kaikilta osanottajilta. Toinen ryhmähaastattelun haaste on se, että tietoa ja aineistoa muodostuu haastattelun aikana niin paljon, että sitä on haastattelun jälkeen työlästä purkaa osiin ja jäsenellä analyysin muodostamiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63.)

Ryhmähaastateltavina olivat Yritys X:n palkka-asiantuntijat ja järjestelmäasiantuntija. Kaksi palkka-asiantuntijaa ja yrityksen käyttämän palkkaohjelman järjestelmäasiantuntija ottivat osaa haastatteluihin. Järjestelmäasiantuntija oli käytettävissä, kun haastattelun yhteydessä tuli ongelma, jossa häntä tarvittiin. Haastateltavat valikoituivat sillä perusteella, kuinka läheisesti he työskentelevät omaishoitajien palkkioiden parissa. Järjestelmäasiantuntijaa tarvittiin, jotta saatiin kerättyä palkkaohjelman ja henkilötietojärjestelmän vaatimat tiedot sopimuksien laatimisen pohjaksi. Haastatteluun osallistuvilla palkka-asiantuntijoilla on tietoa ja kokemusta palkkioiden laskemisesta ja maksusta, joten he tuntevat prosessin tämänhetkisen kulun ja ongelman. Yksi haastateltavista palkka-asiantuntijoista vastaa tällä hetkellä omaishoitajien palkkioiden maksamisesta toimeksiantajayrityksessä, ja toinen palkka-asiantuntijoista vastaa suurilta osin yrityksen muiden palkkioiden maksamisesta, ja hänellä on vankka kokemus palkkioiden maksuun liittyvistä asioista.

Ryhmähaastatteluiden tueksi laadin teemahaastattelurungot, jotka ohjasivat keskustelua eteenpäin loogisessa järjestyksessä. Teemahaastattelurungoilla saatiin varmistettua, että kaikki tarvittavat seikat tulee otettua huomioon haastatteluissa, eikä keskustelu pääse ohjautumaan ohi aihealueesta. Kyseiset teemahaastattelurungot löytyvät opinnäytetyön liitteistä. Suunnitellessa haastattelua koin teemahaastattelun toimivammaksi ratkaisuksi tätä opinnäytetyötä tehdessä. Lomakehaastattelu ei tässä tilanteessa olisi antanut tarpeeksi tilaa yhdessä pohtimiselle ja keskustelulle, ja avoimessa

haastattelussa aihe olisi saattanut hukkaa virtaavan keskustelun joukkoon. Teema-haastattelurunkoon kirjasin haastattelussa käsiteltävät aihealueet ylös, ja haastattelun aikana tein merkinnän haastattelurunkoon, kun kyseinen aihe oli käsitelty. Näin tiesin, mitkä aihealueet tulee vielä käsitellä haastattelun aikana ja mitkä aihealueet on jo käsitelty.

Sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen laadintaa varten Yritys X luovutti asiaan liittyviä dokumentteja ja niiden perusteella sain kerättyä pohjatietoa aiheesta teema-haastatteluiden tueksi. Dokumentit sisälsivät muuan muassa tietoa yrityksen käyttämästä palkkaohjelmasta, asiakasyrityksen käyttämästä henkilötietojärjestelmästä sekä kirjallisten omaishoitajien toimeksiantosopimuksien sisällöstä.

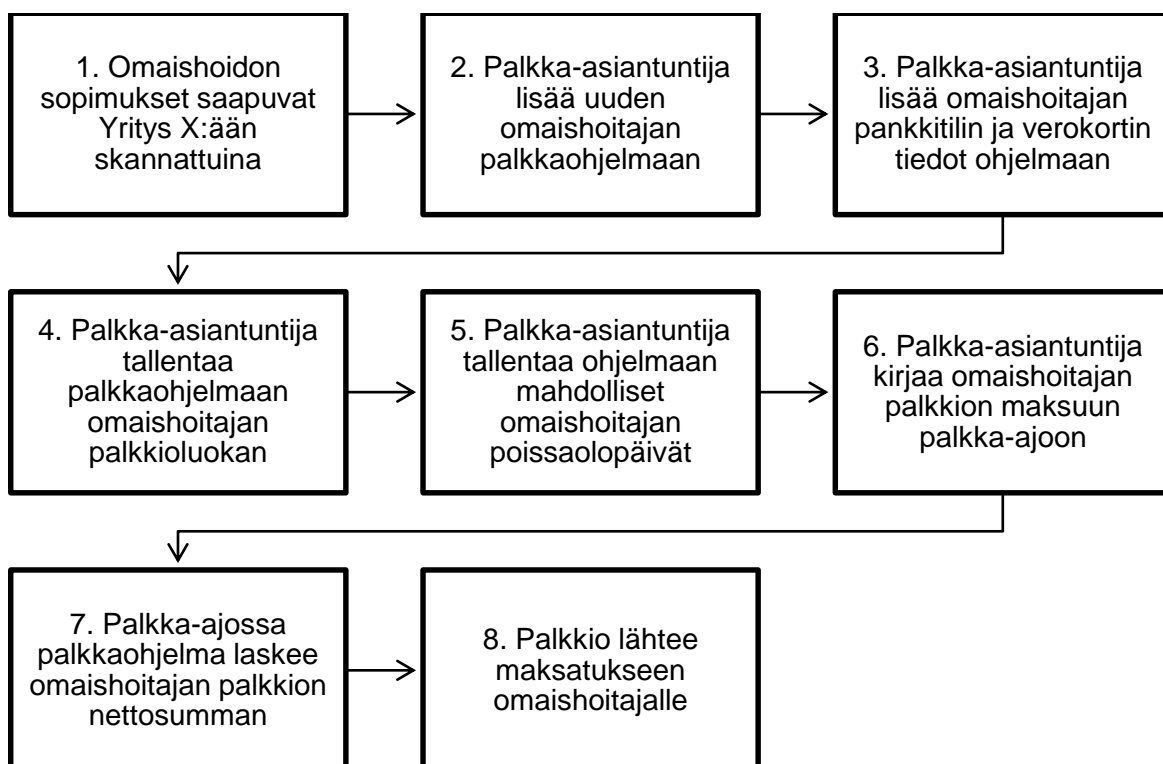
Analysoin ryhmähaastatteluista ja Yritys X:n dokumenteista saatua tietoa teemoittain, mukaillen haastatteluja varten laatimiani teemahaastattelurunkoja. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan ryhmähaastatteluissa tulleet teemaan liittyvät vastaukset ja huomiot kirjoitin ylös lehtiöön haastatteluiden aikana. Mikäli jotakin kohtaa oli tarpeen vielä haastatteluiden jälkeen tarkentaa, tarkennukset tehtiin palkka-asiantuntijoiden kanssa sähköpostiviestien kautta. Näin sain varmistettua, että tutkimuksen aineisto on luotettava ja paikkansapitävää. Teemoittain jaoteltua aineistoa oli selkeää lähteä työstämään eteenpäin kohti omaishoitajien sähköisien toimeksiantosopimus pohjien ja ohjeistuksen laatimista. Aineiston teemoittelun lisäksi käytin aineiston analysoimisen apuna ajatuskarttaa. Ajatuskartan avulla pystyin varmistamaan visuaalisesti, että kerätty aineisto vastaa opinnäytetyön alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Keskelle ajatuskarttaa laitoin tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset ja sen ympärille keräsin aineistot, jotka tukevat tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen ratkaisua. Siten sain selkeästi määriteltyä aineiston tutkittavan ongelman ympärille ja jäsennehtyä ratkaisua tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin visuaalisin keinoin.

Opinnäytetyön prosessuaalinen osuus muodostuu edellä avatun kvalitatiivisen osuuden aineiston analysoinnin tuloksena. Prosessuaalinen osuus koostuu tässä tutkimuksessa sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen laatimisen muodossa. Tuotokset laaditaan teemahaastatteluiden sekä toimeksiantajayritykseltä saatujen dokumenttien perusteella. Osana prosessuaalista tutkimusta laadittujen tuotoksien lisäksi on omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessien kuvaukset ennen ja jälkeen sähköisien sopimuksien käyttöönottoa sekä sopimus pohjien ja ohjeistuksen laatimisesta kertova luku.

6 NYKYTILAN KUVAUS JA ONGELMA

6.1 Omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin nykytilan kuvaus

Tässä osiossa kuvataan Yritys X:n omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin nykytila ennen prosessin sähköistämistä. Nykytilan kuvauksessa kerrotaan, miten omaishoitajien palkkioiden maksuprosessi etenee, ennen kuin toimeksiantajayrityksessä otetaan käyttöön sähköiset sopimus pohjat. Nykytilan kuvauksella saadaan osoitettua, mikä tai mitkä ovat prosessin keskeisimmät ongelmat. Ongelmien osoittamisen jälkeen lähdetään rakentamaan ratkaisua prosessin kehittämiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Nykytilan kuvaus osoittaa, mitä nykyisessä omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessissa tulee muuttaa eli mikä tai mitkä ovat prosessin ongelmat ja minkä takia muutosta haetaan. Prosessin kuvaamisessa käytetään apuna prosessikaaviota nykytilan hahmottamiseksi visuaalisesti. Prosessikaavio luotiin teemahaastattelun perusteella, joka tehtiin 14. lokakuuta Yritys X:n toimitiloissa. Haastateltavina olivat yrityksen palkka-asiantuntija, joka vastaa tällä hetkellä omaishoitajien palkkioiden maksusta sekä yrityksen järjestelmäasiantuntija. Tarkennuksia prosessikaavioon tehtiin sähköpostin avulla, jotta kaavio olisi täsmällinen ja luotettava.



Kuva 1. Omaishoidon hoitopalkkioiden maksun nykytilan prosessikaavio Yritys X:n näkökulmasta

Kuva 1 havainnollistaa omaishoidon hoitopalkkion maksun nykytilan Yritys X:n näkökulmasta. Prosessi on määritelty alkamaan siitä, kun omaishoitajien toimeksiantosopimukset saapuvat Yritys X:n palkka-asiantuntijoiden käsittelyyn, ja prosessi päättyy siihen, kun omaishoidon palkkio lähtee maksatukseen omaishoitajan pankkitilille. Prosessin päämääräisenä tehtävänä on maksaa omaishoitajalle kuuluva hoitopalkkio määrällisesti sekä ajallisesti oikein. Prosessin osapuolia ovat omaishoitaja, asiakasyrityksen henkilöstö sekä Yritys X:n palkka-asiantuntija, joka vastaa omaishoitajien palkkioiden maksusta. Kyseiseen yksilöityyn prosessiin liittyviä tietojärjestelmiä ovat asiakasyrityksen ja Yritys X:n välillä toimiva henkilötietojärjestelmä sekä Yritys X:n käytössä oleva palkkaohjelma. Näiden tekijöiden avulla prosessi etenee yrityksessä ja tavoite, eli omaishoitajien hoitopalkkioiden maksaminen saadaan järjestettyä ennen sähköisien sopimus pohjien käyttöönottoa.

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa omaishoitajien toimeksiantosopimukset saapuvat palkka-asiantuntijalle Yritys X:n ja sen asiakasyrityksien käytössä olevan palvelupyynnöjärjestelmän kautta. Toimeksiantosopimukset ovat palvelupyynnön liitteenä skannatussa muodossa. Sopimukset pitävät sisällään muuan muassa sopimusta koskevan omaishoitajan henkilötiedot, tiliöintitiedot palkkion kohdennusta varten sekä tiedot hoidettavasta henkilöstä. Skannatun toimeksiantosopimuksen perusteella palkka-asiantuntija avaa palkkaohjelmaan uuden omaishoitajan palvelussuhteen ja syöttää manuaalisesti ohjelmaan omaishoitajan henkilötiedot. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Omaishoitajan henkilötietojen syöttämisen jälkeen palkka-asiantuntija kirjaa omaishoitajan verokortin sekä pankkitilinumeron tiedot palkkaohjelmaan. Omaishoitajan verokortin palkka-asiantuntija saa skannattuna palvelupyynnöjärjestelmän kautta tai postitse asiakasyritykseltä taikka omaishoitajalta itseltään. Verokortin perusteella palkka-asiantuntija kirjaa palkkaohjelmaan omaishoitajan ennakonpidätystä koskevat tiedot hoitopalkkiosta suoritettavaa veron maksua varten. Pankkitilinumeron palkka-asiantuntija saa omaishoitajan toimeksiantosopimuksesta tai liitteenä palvelupyynnöjärjestelmän kautta sähköisesti taikka postitse esimerkiksi verokortin mukana. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Seuraavassa vaiheessa omaishoitajan hoitopalkkion maksuprosessia palkka-asiantuntija lisää palkkaohjelmaan omaishoitajan hoitopalkkion määrän eli hoitopalkkioluokan. Palkkion määrä ilmoitetaan usein omaishoidon toimeksiantosopimuksessa, jolloin se kirjataan palkkaohjelmaan prosessin edellisessä vaiheessa, omaishoitajan henkilötietojen kirjaamisen yhteydessä. Mikäli omaishoitajan hoitopalkkioluokkaan tulee muutoksia, asiakasyritys lähettää palkka-asiantuntijalle joko postitse tai palvelupyntöjärjestelmän kautta erillisen palkkion muutoslomakkeen. Muutoslomakkeen perusteella palkka-asiantuntija kirjaa palkkaohjelmaan manuaalisesti uuden hoitopalkkion määrän voimassaolevan omaishoitajan palvelusuhteen palkkatekijään. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Omaishoitajan ollessa poissa omaishoidon toimeksiantosuhteen voimassaoloaikana, palkka-asiantuntija saa tiedon poissaolopäivistä asiakasyritykseltä. Mikäli poissaolopäivät eivät sisälly lain määrittelemiin omaishoitajan palkallisiin vapaapäiviin, palkka-asiantuntija kirjaa poissaolopäivät palkkaohjelmaan. Siten palkka-ajossa palkkaohjelma vähentää palkattomien poissaolopäivien osuudet maksettavasta hoitopalkkion määrästä. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Kun palkka-asiantuntija on kirjannut palkkaohjelmaan omaishoitajan toimeksiantosopimuksen tiedot, omaishoitajan verokortin ja pankkitilin tiedot, omaishoitajan hoitopalkkion määrän sekä poissaolopäivät, hän tallentaa palkkion maksuun sovituksi palkanmaksupäiväksi palkka-ajoa varten. Palkkion maksupäivä yksilöidään omaishoidon toimeksiantosopimuksessa. Palkka-ajossa palkkaohjelma laskee omaishoitajalle maksettavan nettopalkan määrän ja siirtää maksettavan hoitopalkkion summan maksatukseen maksuliikenteeseen. Palkkio maksetaan omaishoitajan osoittamalle pankkitilille sähköisen palkanlaskennan prosessin mukaisesti.

6.2 Prosessin ongelma

Prosessin ongelma määrittää sen, mitä omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessissa tulee muuttaa ja perusteet sille että, miksi muutosta haetaan. Jos prosessissa ei ole ongelmaa, ei prosessissa ole kehittämisen ja muutoksen tarvetta. Täten on tärkeää määrittää tarkasti yksilöiden, missä kohdin prosessia ongelma ilmenee ja mikä on prosessin varsinainen ongelma-kohta. Ongelman määrittämisen jälkeen lähdetään rakentamaan keinoja, jolla ongelma saadaan ratkaistua ja sitä myöten kehitettyä prosessia.

Prosessin ongelman määrittämiseksi ja täsmentämiseksi prosessin nykytilaa tulee analysoida. Yksi analysoinnin keino on keskustella prosessin osapuolien kanssa prosessin kulusta ja toimivuudesta. Prosessin osapuolet eli prosessin käyttäjät tuntevat prosessin kulun parhaiten ja osaavat tehdä tarkkoja huomiota prosessin sujuvuudesta ja ongelmakohdista, joita ei muilla keinoilla todennäköisesti huomattaisi. Tämän takia on tärkeää ottaa prosessin käyttäjäryhmän jäsen tai jäseniä mukaan prosessin kehittämissuunnitelmaan, esimerkiksi haastatteluiden avulla. Toinen prosessin analysointimenetelmä on prosessikaavion jäsentäminen. Prosessikaavion jäsentämisellä tarkoitetaan prosessin kulun tutkimista prosessikaavion avulla. Prosessikaavion jäsentäminen tapahtuu käytännössä siten, että tutkitaan prosessin vaiheita kaavion avulla ja syvennyttään vaiheiden sisältöön. Mikäli havaitaan, että jokin prosessin vaiheista ei palvele yritystä tai yrityksen asiakkaita, prosessia tulee kehittää ja miettiä, tarvitaanko prosessin vaihetta enää yrityksessä ollenkaan. Prosessin kehittämisen tarkoituksena on yksinkertaistaa ja tehostaa prosessin kulkua. (Lecklin 2002, 167–168.)

Omaishoitajien palkkioiden maksuprosessia ja prosessin ongelmaa tutkittiin prosessin osapuolien haastatteluiden avulla, sekä nykytilan prosessikaavion jäsentämisen avulla. Haastatteluiden ja prosessikaavion jäsentämisen avulla saatiin rakennettua täsmällinen kuva prosessin ongelmasta ja prosessin kulusta. Prosessin ongelman täsmentämisen jälkeen prosessin kehittämiseen tarkoitettujen työkalujen luominen ja niiden käyttötarkoitus ja käyttäjäryhmät selventyivät. Siten pystyttiin luomaan sähköiset sopimus pohjat ja ohjeistus sopimus pohjien käyttöön sekä rakentaa prosessikaavio koskien prosessin tilaa sähköistämisen jälkeen.

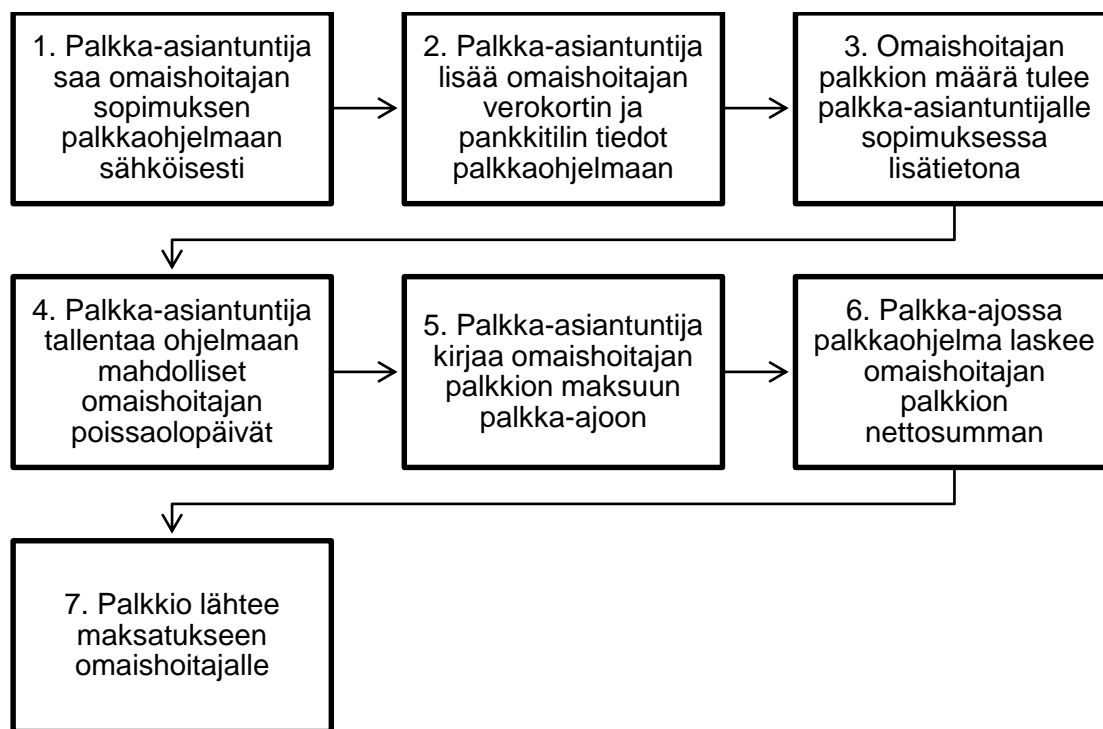
Omaishoitajien hoitopalkkion maksuprosessin ongelma on palkka-asiantuntijoiden toimesta tapahtuvan manuaalisen syötön suuri määrä prosessissa ja saman asian useaan kertaan tekeminen. Yritys X pyrkii työssään sekä toiminnassaan paperittomuuteen ja sitä myöten palveluiden sähköistämiseen ja automaatioon. Palkanlaskennassa valtaosa palveluista on sähköistetty yrityksen toimesta. Vain harva palkanlaskennan osa-alue tehdään yrityksessä manuaalisesti ja yksi näistä osa-alueista on omaishoitajien hoitopalkkioiden maksaminen. Täten omaishoitajien palkkioiden maksamisen prosessin sähköistäminen on ajankohtainen yritykselle. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Prosessin ongelma on aikaisemmin mainittu omaishoitajien toimeksiantosopimuksien tietojen manuaalinen syöttäminen palkkaohjelmaan Yritys X:n palkka-asiantuntijan toi-

mesta ja saman asian useaan kertaan tekeminen. Prosessin ongelma ilmenee useassa vaiheessa prosessin kulkua ja hidastaa palkka-asiantuntijan työn toteutumista sekä työn tehokkuutta. Yrityksellä on käytössään valmiudet prosessin sähköistämiseen ja niiden avulla prosessia lähdetään kehittämään. Sähköistämiseen tarvittavat valmiudet ovat asiakasyrityksen käyttämä henkilötietojärjestelmä sekä Yritys X:n käytössä oleva palkanlaskentaohjelma ja ohjelmien välinen integraatio. Valmiudet mahdollistavat sähköistämisen osittain, mutta sähköisyyteen liittyy myös uuden opettelua ja vanhan soveltamista. Tähän kohtaan astuvat sähköiset sopimusohjelmat ja ohjeistus niiden käyttämiseen. Kyseisillä työkaluilla prosessin ongelma saadaan ratkaistua ja prosessia kehitettyä kohti sähköistä yritystoimintaa.

6.3 Prosessin kuvaus sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen

Omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin kuvaus sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen kertoo, kuinka kyseinen prosessi muuttuu sähköistämisen myötä. Uusi prosessikuvaus kertoo myös, ratkaisivatko sähköiset sopimusohjelmat prosessin ongelmat, ja jos ratkaisi, niin millä keinoilla. Sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeinen prosessikaavio havainnollistaa, kuinka kyseinen prosessi etenee nykyisin Yritys X:n palkkahallinnon osastolla. Prosessikaavio havainnollistaa prosessin kehittämisen tuomat vaikutukset prosessin kulkuun. Kyseinen prosessikaavio ja prosessikuvaus muodostettiin kahden teemahaastattelun perusteella. Haastattelut toteutettiin 4.9.2015 sekä 14.10.2015 Yritys X:n toimitiloissa.



Kuva 2. Omaishoidon palkkioiden prosessikaavio sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen

Ensimmäinen muutos, mitä huomataan, kun verrataan prosessikaaviota ennen sähköisien sopimuksen käyttöönottoa, sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeiseen prosessikaavioon on se, että prosessi tiivistyy kokonaisuudessaan yhdellä palikalla. Siten siis voidaan tehdä johtopäätös prosessikaavion perusteella, että sopimusten sähköistäminen tehostaa palkkioiden maksuprosessia kokonaisuudessaan ja tekee prosessin kulusta kompaktimman.

Kuva 2 havainnollistaa, miten sähköistetty omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessi etenee Yritys X:ssä. Sähköinen prosessi lähtee liikkeelle Yritys X:n näkökulmasta seuraavasti. Palkka-asiantuntija vastaanottaa omaishoitajan toimeksiantosopimuksen palkkaohjelmaan valmiiksi täytettynä. Toimeksiantosopimus saapuu palkkaohjelmaan asiakasyrityksen käyttämän henkilötietojärjestelmän kautta. Omaishoitajan toimeksiantosopimuksen lisää ja täyttää henkilötietojärjestelmään asiakasyrityksen henkilöstö. Henkilötietojärjestelmästä sopimus siirtyy integraation kautta Yritys X:n palkkaohjelmaan. Palkkaohjelmassa omaishoitajan toimeksiantosopimus päätyy oikean palkka-asiantuntijan käsittelyyn tunnistetiedon avulla. Sähköinen sopimus pohja antaa sopimuksen täyttäjälle mahdollisuuden lisätä palkka-asiantuntijan tunnistetiedot sähköiseen sopimus pohjaan. Tunnistetietojen lisäyksen jälkeen palkkaohjelma osaa kohdentaa toimeksiantosopimuksen yrityksen oikealla palkka-asiantuntijalle. (Palkka-

asiantuntija 1, palkka-asiantuntija 2 & järjestelmäasiantuntija 2015.) Ennen sähköistämistä palkka-asiantuntija avasi uuden omaishoitajan palvelussuhteen palkkaohjelmaan ja täytti palkkaohjelman vaatimat tiedot palkkion maksua varten manuaalisesti, skannatun omaishoidon sopimuksen perusteella. Tässä kohtaa prosessi nopeutuu ja yksinkertaistuu selkeästi Yritys X:n näkökulmasta.

Omaishoitajien verokorttien tiedot tallennetaan sähköisessä prosessissa edelleen manuaalisesti syöttäen verokorttien perusteella. Tätä osuutta prosessissa ei saada vielä sähköistettyä, koska verotiedot saapuvat palkkaohjelmaan sähköisesti vain kerran vuodessa yhteisessä palkkaohjelman ajossa. Tällöin uusien omaishoitajien verotietoja ei saada tuotua ohjelmaan sähköisessä muodossa. Palkka-asiantuntija saa omaishoitajien verokortit käsittelyynsä palvelupyyntöjärjestelmän kautta tai postitse paperiversiona. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Omaishoitajien pankkitilinumeron voi lisätä sähköisen sopimuksen lisätieto-kohtaan henkilötietojärjestelmässä sähköistä sopimusta täyttäessä. Sitä kautta omaishoitajan tilinumero saapuu sähköisesti palkka-asiantuntijalle. Palkka-asiantuntijan tulee kuitenkin edelleen kirjata pankkinumero manuaalisesti palkkaohjelman oikeaan kohtaan, vaikka tilinumero saadaan sähköisesti palkka-asiantuntijan tietoon. (Palkka-asiantuntija 1, palkka-asiantuntija 2 & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Sähköisessä prosessissa palkka-asiantuntija saa omaishoitajan toimeksiantosuhdetta koskevat muutoksien tiedot suoraan palkkaohjelmaan. Kyseisiä muutoksia ovat aikaisemmassa prosessikaaviossa avatut hoitopalkkion muutokset sekä omaishoitajan palkattomat poissaolopäivät. Ennen sähköistämistä, muutoksia koskevat asiakirjat saatiin paperisina tai skannattuina palkka-asiantuntijalle palvelupyöntöjärjestelmän kautta. Prosessin sähköistämisen jälkeen, muutokset saadaan ilmoitettua suoraan palkkaohjelmaan. Esimerkiksi muutokset omaishoidon hoitopalkkioluokasta, voidaan lisätä sähköiseen sopimukseen lisätietona asiakasyrityksen henkilöstön toimesta. Tällöin tieto palkkion muutoksesta saapuu palkkaohjelmaan toimeksiantosopimuksen mukana ja vältytään saman työn kahteen kertaan tekemiseltä.

Prosessin kolme seuraavaa vaihetta ovat yhtenevät sähköisessä prosessissa kuin prosessissa ennen sähköistämistä. Kyseiset vaiheet ovat: palkkion kirjaaminen palkka-ajoon, palkka-ajon suorittama omaishoitajan nettopalkan laskeminen ja palkkion maksatukseen lähteminen. Näitä prosessin osia sähköiset sopimus pohjat eivät muuta, koska ne ovat sähköisessä muodossa jo ennen sähköisien sopimuksien käyttöä.

Ennen sähköisien sopimuksien käyttöönottoa palkka-asiantuntija kirjasi omaishoitajan tiedot palkkaohjelmaan manuaalisesti alusta alkaen paperisen omaishoitosopimuksen perusteella. Sähköisien sopimuksien käyttöönoton jälkeen palkka-asiantuntijan toimesta tapahtuva manuaalinen työ on vähäistä ja paperin käsittely prosessissa vähennee huomattavasti. Aikaisemmassa prosessissa Yritys X:n palkka-asiantuntija teki saman työn omaishoitajan tietojen kirjaamisessa palkkaohjelmaan kuin mitä tehtiin asiakasyrityksessä. Nykyisessä prosessissa asiakasyritys kirjaa omaishoitajan tiedot keran tietojärjestelmään, eikä palkka-asiantuntijan tarvitse kirjata enää toista kertaa samoja tietoja järjestelmään, vaan tiedot siirtyvät ohjelmasta toiseen integraation avulla. Tämä on yksi sähköisyyden selkeistä hyödyistä.

Omaishoidon hoitopalkkion maksuprosessin sähköistäminen ei vaadi omaishoitajilta toimenpiteitä. Omaishoitajat solmivat kirjallisen omaishoitosopimuksen Yritys X:n asiakasyrityksen kanssa yhtälailla kuin prosessissa ennen sähköistämistä. Sähköinen maksuprosessi tapahtuu asiakasyrityksen siirrettäessä omaishoitajan toimeksiantosopimus Yritys X:n palkka-asiantuntijoiden käsittelyyn omaishoitajan hoitopalkkion maksua varten. Siten prosessin sähköistäminen koskettaa asiakasyritystä ja Yritys X:ää prosessikaavion havainnollistamalla tavalla.

Prosessien kehittämiseen liittyvät oleellisesti mittarit. Mittareita on olemassa lukuisia erilaisia ja niiden tarkoituksena on mitata esimerkiksi prosessin kehittämisen tuomia hyötyjä. Prosessin kehittämisen tuloksen mittaavan mittarin tulee olla luotettava ja helposti ymmärrettävä. Yhdelle prosessille ei kannata asettaa monia mittareita, vaan keskittyä asettamaan muutamia prosessille ensiarvoisia mittareita. Erilaisia mittareita ovat muuan muassa yrityksen toimitusprosessiin liittyvä toimitusvarmuusprosentti sekä taloushallintoon liittyvä mittari, kustannukset laskua kohden. (Lecklin 2002, 170–175.) Tässä tutkimuksessa mittarina voisi toimia omaishoitajan toimeksiantosopimuksen käsittelyaika ennen maksuprosessin sähköistämistä ja sähköistämisen jälkeen. Kyseinen mittari kertoisi tarkasti, kuinka paljon aikaa yhden omaishoitajan toimeksiantosopimuksen käsittely vie kokonaisuudessaan toimeksiantajayrityksen palkka-asiantuntijan toimesta. Siten mittarin tuloksia hyödyntämällä voitaisiin tehdä tarkka analyysi sähköisyyden tuomasta nopeuden hyödystä hoitopalkkioiden maksuprosessissa.

7 SÄHKÖISIEN SOPIMUSPOHJIEN JA OHJEISTUKSEN LAATIMINEN

7.1 Sopimuspohjien laatiminen

Omaishoidon toimeksiantosopimukset laadittiin Excel-pohjalle ja niitä tehtiin kolme kappaletta, kuten opinnäytetyön johdannossa mainittiin. Jokainen kolmesta sopimuksesta on sisällöltään erilainen, ja erilaisuus johtuu siitä, että sopimuksia sovelletaan vakituiseen omaishoitajan toimeksiantosuhteeseen, määräaikaiseen omaishoitajan sijaisen toimeksiantosuhteeseen sekä omaishoidon perhehoidon työsuhteeseen. Suurin ero sopimuksien sisältöjen välillä on palkkioihin liittyvien kohdistustietojen tiliointi. Excel-pohjalla olevat toimeksiantosopimukset toimivat sähköisien sopimuksien palkkaohjelmaan syötön ohjenuorana. Excel-pohja valikoitui toimeksiantosopimuksien muodoksi tässä vaiheessa sopimuksien laadintaa, koska Excel-pohjaa on helppo muokata, päivittää ja työstää eteenpäin soluittain. Lopullinen sopimuksien muoto on palkka- ja henkilötietojärjestelmän määrittelemä sähköinen sopimus, joka on samankaltainen kuin palkkaohjelman muodostamat työsopimukset (Palkka-asiantuntija 1, palkka-asiantuntija 2 & järjestelmäasiantuntija 2015).

Sähköisiä sopimuspohjia laadittaessa tuli ottaa huomioon sopimuksien käyttäjät, jotta niistä saataisiin mahdollisimmat käyttäjäystävälliset ja johdonmukaiset. Sopimuspohjia tulevat käyttämään Yritys X:n asiakasyrityksen henkilöstön jäsenet lisätessään ohjelmaan uutta omaishoitajaa sekä Yritys X:n palkka-asiantuntijat hoitopalkkion maksamisen yhteydessä. Tämän vuoksi sopimuksien sisällön tuli palvella niin Yritys X:n palkka-asiantuntijoita, Yritys X:n asiakasyrityksen käyttäjiä sekä mukailla palkka- ja henkilötietojärjestelmän vaatimia tietoja.

Palkkaohjelma ja henkilötietojärjestelmä asettivat sopimuksien laatimiselle perustan. Ohjelmat vaativat järjestelmän eteenpäin ohjautumiseksi tietynlaisia pakollisia tietoja. Ohjelmien vaativat pakolliset tiedot ohjasivat sopimuksien luontia ja sopimuksien sisältöä suurissa määrin. Edellä mainitut pakolliset tiedot pitivät sisällään esimerkiksi palkkatietojen tiliointiin liittyviä asioita, kuten kustannuspaikkatietoja sekä yleisiä palkkion maksuun liittyviä tietoja, kuten palkkion maksupäivän määrittämisen palkkaohjelman koodin mukaisesti.

Yrityksen palkka-asiantuntijoiden työtä helpottava sopimuksen kohta on esimerkiksi palkka-asiantuntijan kohdistustiedon ilmoittaminen sopimuksessa. Kohdistustiedon avulla sopimus ilmestyy palkkaohjelmaan oikealle palkka-asiantuntijalle, eikä palkka-asiantuntijan tarvitse etsiä sopimusta palkkaohjelmasta kaikkien työsopimuksien sekä

toimeksiantosopimuksien joukosta. Jotta sähköinen toimeksiantosopimus palvelisi Yritys X:n asiakasyritystä, uusien omaishoitajien toimeksiantosopimuksien lisääminen ohjelmaan ja niiden täyttäminen tehtiin yksinkertaiseksi. Tätä tavoitetta tukemaan varten sähköisien toimeksiantosopimuksien rinnalle laadittiin ohjeistus. (Palkka-asiantuntija 1, palkka-asiantuntija 2 & järjestelmäasiantuntija. 2015.)

7.2 Ohjeistuksen laatiminen

Ohjeistus laadittiin sähköisien sopimuksien täyttöohjeeksi. Ohjeistus on tarkoitettu erityisesti Yritys X:n asiakasyrityksen henkilöstön käyttöön. Asiakasyrityksen henkilöstön jäsenet täyttävät ja lisäävät toimeksiantosopimukset henkilötietojärjestelmään ja ohjeistus tukee heitä sopimuksien tietojen oikein täyttämässä. Mikäli tiedot on täytetty oikein, sopimuksien käsittely ja palkkioiden kirjaaminen palkkaohjelmaan on Yritys X:n palkka-asiantuntijan toimesta tehokasta ja nopeaa. Kun omaishoitajan sähköinen sopimus on lisätty ja täytetty henkilötietojärjestelmään sekä hyväksytty asiakasyrityksen henkilöstön esimiehen toimesta, se siirtyy sähköisesti Yritys X:n palkkaohjelmaan. Ohjeistus on myös siksi tärkeä, että kyseisiä toimeksiantosopimuksia lisätään asiakasyrityksessä eri henkilöiden toimesta. Tämän vuoksi on hyvä käytäntö, että kaikilla sopimuksien lisääjillä on käytössään saman sisältöinen ohje. Näin sopimuksien täyttäminen on yhdenmukaista kaikkien sopimuksien lisääjien osalta.

Muodoltaan ja sisällöltään ohjeistuksesta tehtiin yksinkertainen ja helppolukuinen. Tällöin se on käyttäjäystävällinen sekä helposti ymmärrettävä nopealla aikataulullakin. Ohjeistus ei sisällä ylimääräistä tietoa, vaan keskittyy yksinomaan sopimuksien täyttämisen ohjeistamiseen. Ohjeistus laadittiin Word-pohjalle. Word osoittautui tässä yhteydessä parhaaksi vaihtoehdoksi, koska sitä on helppo päivittää ja ylläpitää. Word on myös hyvin yleisessä käytössä oleva asiakirja- ja tekstinkäsittelyohjelma, joten tiedoston avaaminen ja ohjeistuksen ylläpitäminen muutoksien kohdatessa on helppoa.

Ohjeistuksen sisältö määräytyi omaishoitajien sähköisien sopimuksien sisällön perusteella. Ohjeistusta laadittaessa tuli pitää mielessään kohderyhmä, jonka käyttöön ohjeistus on tarkoitettu ja modifioida ohjeistuksen sisältö vastaamaan kohderyhmän tarpeita. Ohjeistus sisältää muuan muassa kyseisen kunnan omaishoidon tuen palkkioluokat ja omaishoitajien sijaisien palkkioluokat. Palkkioluokkien ollessa mukana ohjeistuksessa, niitä ei tarvitse etsiä erikseen toisesta asiakirjasta. Ohjeistuksessa kerro-

taan, mitä kohdistustietoa tulee sopimusta täyttäessä soveltaa, kun kyseessä on vanhusten omaishoidon tuki, vammaisten omaishoidon tuki tai vammaisten lasten omaishoidon tuki. Ohjeistus tuo ilmi, mitä eläkelakia sovelletaan sopimuksessa palkkion maksun yhteydessä ja miten oikea eläkelaki valitaan sähköiseen sopimukseen.

Edellä mainittujen tietojen ollessa oikein sähköisessä sopimuksessa, Yritys X:n omaishoitajien palkkioiden maksamisesta vastaavan palkka-asiantuntijan työ helpotuu ja nopeutuu. Ohjeistus tuo selkeästi ilmi oikeat kohdistustiedot omaishoitajien sopimuksien täyttämistä varten. Sitä myöten helpotetaan myös asiakasyrityksen henkilöstön työtä, kun oikeat tiedot ovat systemaattisesti saatavilla yhdessä asiakirjassa.

Ohjeistusta tulee päivittää muutoksien ilmetessä, jotta siitä on reaalista apua myös muutoksien ilmetessä. Muutoksia voi ilmetä esimerkiksi omaishoitajien hoitopalkkioluokissa ja niiden mukaisissa hoitopalkkioiden euromäärissä. Muutoksien ilmetessä on tärkeää päivittää ohjeistus ajan tasalle ja toimittaa päivitetty versio ohjeistuksen käyttäjille. Koska ohjeistus on laadittu Word-pohjalle, ohjeistuksen päivittäminen on helppoa ja sen voi toteuttaa nopeallakin aikataululla.

8 SÄHKÖISIEN TOIMEKSIANTOSOPIMUKSIEN KÄYTTÖÖNOTTO

8.1 Sähköisien sopimusten lisääminen palkkaohjelmaan

Sähköisien sopimusten lisääminen palkkaohjelmaan tapahtuu Yritys X:n asiakasyrityksen henkilöstön jäsenen toimesta. Asiakasyrityksen laatiessa omaishoitajan kanssa omaishoidon toimeksiantosopimus, asiakasyrityksen henkilöstön jäsen lisää omaishoitajan toimeksiantosopimuksen tiedot henkilötietojärjestelmään. Henkilötietojärjestelmä on yrityksen käytössä oleva sähköinen asiointikanava, josta on kerrottu enemmän opinnäytetyön luvussa 4 Sähköinen asiointi palkkahallinnon apuna. Sopimuksen lisäämisen ja sen täyttämisen apuna käytetään tämän opinnäytetyön tuotoksia, eli sähköisiä sopimus pohjia ja ohjeistusta. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Sähköiset sopimus pohjat ovat esitetyt omaishoitajan sopimuksia. Sopimus pohjia luotiin kolme kappaletta, jotta jokaiselle omaishoidon toimeksiantosuhteelle olisi oma täyttö ohjeensa ja niiden tarkennukseksi laadittiin erillinen ohjeistus. Tuotoksien avulla sähköisien sopimusten täyttäminen henkilötietojärjestelmässä kulkee ohjeistuksen

kanssa yhtenevästi. Tämä helpottaa asiakasyrityksen toimesta tapahtuvaa sähköisien sopimusten lisäämistä ja omaishoitajan henkilötietojen täyttämistä ohjelmaan.

Kun asiakasyrityksen henkilöstön jäsen on täyttänyt omaishoitajan sähköisen sopimuksen henkilötietojärjestelmässä, sopimus lähtee hyväksyttäväksi. Sopimuksen hyväksyy yleensä asiakasyrityksen henkilöstön esimies, jonka työtehtävänä on hoitaa omaishoitoon liittyviä asioita yrityksessä. Sähköisen sopimuksen hyväksyminen tapahtuu yrityksen henkilötietojärjestelmässä. Esimiehen hyväksytyä omaishoitajan sopimus, sopimus siirtyy integraation kautta Yritys X:n käyttämään palkkaohjelmaan. Yritys X:n palkkaohjelmassa sopimus päättyy oikean palkka-asiantuntijan käsittelyyn ohjaustiedolla. Ohjaus tapahtuu automaation avulla siten, että asiakasyrityksen täyttäessä omaishoitajan sopimus henkilötietojärjestelmässä, järjestelmä antaa mahdollisuuden lisätä sopimukseen omaishoitajan palkkion maksavan palkka-asiantuntijan tunnistetiedot. Kun palkka-asiantuntijan tunnistetiedot lisätään tässä vaiheessa prosessin kulkua ohjelmaan, omaishoitajan sopimus ilmestyy palkkaohjelmassa oikealle palkka-asiantuntijalle hyväksytyjen työ- ja toimeksiantosopimusten joukkoon. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Edellä kuvatun prosessin kautta omaishoitajan sopimus päättyy palkkaohjelmaan sähköisessä muodossa. Sopimuksen saapuessa ohjelmaan, palkka-asiantuntija pääsee käsittelemään sopimusta eteenpäin palkkion maksamista varten. Tästä eteenpäin lähtevä prosessi kuvattiin alaluvussa 6.3 Prosessin kuvaus sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen.

8.2 Sähköisien sopimusten hyödyt Yritys X:ssä

Opinnäytetyön alaluvussa 4.4 kerrottiin palkkahallinnon palveluiden sähköistämisen hyödyistä yleisellä tasolla. Samat hyödyt pätevät tässä tapauksessa, kun Yritys X ottaa käyttöönsä sähköiset sopimukset omaishoidon palkkioiden maksamisen yhteydessä. Yritys X hyötyy kokonaisuudessaan prosessin sähköistämisestä yrityksen toiminnan tasolla. Mainitsin aikaisemmin alaluvussa 6.2 Prosessin ongelma, toimeksiantajayrityksen pyrkivän työssään ja toiminnassaan sähköisyyteen ja paperittomuuteen. Omaishoitajien palkkioiden prosessin sähköistämisen myötä, Yritys X on lähempänä kokonaisuudessaan palveluidensa sähköistämistä ja paperitonta toimistoympäristöä. (Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija 2015.)

Palkka-asiantuntija, joka vastaa tällä hetkellä omaishoitajien palkkioiden maksamisesta hyötyy sähköisien sopimusten käyttöönotosta selkeästi. Hänen työnkuvansa muuttuu omaishoitajien palkkioiden sähköistämisen myötä mutkattommaksi ja yhtenevämmäksi muiden yrityksen palkkojen käsittelyn kanssa. Palkka-asiantuntijan ei oikeastaan tarvitse opetella uutta sähköisten sopimusten käyttöönotosta, koska hän käsittelee työssään sähköisiä sopimuksia jatkuvasti muiden palkkojen laskemisen osalta. Omaishoitajien sähköisien sopimusten myötä palkka-asiantuntija pystyy käsittelemään omaishoitajien sopimuksia sähköisesti samankaltaisesti kuin muita yrityksen maksamia ja laskemia säännöllisesti maksettavia palkkoja. Palkka-asiantuntijan työ nopeutuu huomattavasti sähköisyyden myötä ja asiakirjojen liikkuvuudesta tulee selkeämpää osapuolien välillä. Asiakirjat liikkuvat sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen palkka-asiantuntijan ja asiakasyrityksen välillä sähköisesti ohjelmistojen välillä. Tämä edesauttaa tietojen ajan tasaisuutta ja osapuolien välistä vuorovaikutusta sekä vähentää päällekkäisiä toimintoja yritysten välillä. (Palkka-asiantuntija & järjestelmä-asiantuntija 2015.)

Sähköisyyden tuoma suurin hyöty on ehdottomasti Yritys X:n osalta tehokkuus. Tehokkuuden tuomat vaikutukset huomataan yrityksen toiminnassa niin päivittäisen työn tekemisen tasolla kuin esimerkiksi vuositasolla tarkasteltuna. Työ nopeutuu eli omaishoitajien palkkioiden maksaminen ei vie enää niin paljon työtunteja kuin ennen. Tämä vapauttaa yrityksen henkilöstön resursseja muihin työtehtäviin ja helpottaa henkilöstön työtaakkaa. Vuositasolla tämä näkyy esimerkiksi kun tarkastellaan palkka-asiantuntijoiden työn jakautumista eri osa-alueiden välillä yrityksen käyttämän työajanseurannan välityksellä.

Työ helpottuu myös siten, että siitä tulee yhdenvertaista muiden yritysten maksamien palkkojen kanssa. Tällöin esimerkiksi vuosilomien tai sairauslomien aikaan kollegan sijaisena toimiminen on helpompaa kuin ennen sähköisien sopimusten käyttöönottoa. Tiivistettynä prosessin sähköistämisen hyödyt ovat mittavat ja helpottavat omaishoitajien palkkion maksuprosessin sujuvuutta toimeksiantajayrityksessä huomattavasti.

9 LOPPUTULOKSET

9.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli sähköistää omaishoidon hoitopalkkioiden maksuprosessi. Opinnäytetyössä kehitettiin työkalut, jotka mahdollistavat kyseisen prosessin sähköistämisen toimeksiantajayrityksessä. Työkaluiksi kehitettiin sähköiset sopimus pohjat ja ohjeistus niiden käyttöön. Jotta työn tavoite saatiin täytettyä, tutkimuksessa käytettiin tukena teemahaastatteluita sekä prosessikaavioita. Teemahaastatteluiden avulla saatiin muodostettua vastaus tutkimuskysymykseen, mitä sopimus pohjien ja ohjeistuksen tulee sisältää ja missä muodossa niiden tulee olla. Prosessikaaviot ja prosessin ongelma vastasivat tutkimuksen alussa määriteltyyn toiseen tutkimuskysymykseen, mitä nykyisessä omaishoidon palkkioiden maksuprosessissa tulee muuttaa ja minkä takia. Prosessikaavioita luotiin tutkimuksen osana kaksi kappaletta. Yksi prosessikaavio kuvaa omaishoitajien palkkioiden maksun tilaa ennen sähköisien sopimusten käyttöönottoa ja toinen prosessikaavio kuvaa tilaa sähköisien sopimusten käyttöönoton jälkeen. Prosessikaavioiden avulla pystyttiin osoittamaan prosessin keskeisin ongelma ja ongelman vaikutuksen prosessin kulkuun. Prosessin keskeiseksi ongelmaksi osoittautui tietojen manuaalinen syöttäminen palkkaohjelmaan. Opinnäytetyön tuloksena laaditut sähköiset sopimus pohjat sekä ohjeistus ratkaisevat prosessin ongelman sekä opinnäytetyön alussa määritellyn tutkimusongelman minimoimalla manuaalisen syötön tarpeen omaishoitajien hoitopalkkioiden maksamisen osalta.

Teoreettisen viitekehyksen aiheet omaishoito sekä palkanlaskenta ja sen sähköistäminen osoittautuivat sopiviksi ja erittäin hyödyllisiksi tutkimuksen aikana. Opinnäytetyön alussa teoriaperustan aiheiden rajaaminen osoittautui ongelmalliseksi. Teoriaperustan rajaaminen niin, ettei se paisu liian laajaksi oli alussa haastavaa. Aiheiden rajaaminen onnistui lopulta hyvin ja valitut aihealueet loivat hyvän perustan tutkimuksen toteuttamiseen ja aihealueiden syvälliseen ymmärtämiseen.

Opinnäytetyö vastasi tutkimuskysymyksiin ja ratkaisi tutkimusongelman valittujen tutkimusmenetelmien avulla. Siihen perustuen voisi todeta, että valitut tutkimusmenetelmät osoittautuivat tutkimuksen osalta oikeiksi menetelmiksi. Päämenetelmä prosessuaalinen eli toiminnallinen tutkimus vastasi tutkimuksen tarpeeseen laatimalla sähköiset sopimus pohjat ja niihin liittyvän ohjeistuksen. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, eli tutkimuksen sivumenetelmä osoittautui hyödylliseksi tutkimusmenetelmäksi prosessuaalisen menetelmän ohelle. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä loi pohjan prosessuaalisen menetelmän soveltamiselle tiedonkeruun ja tiedon analysoimisen osalta. Tietoa

kerättiin tutkimukseen teemahaastatteluiden- sekä Yritys X:n luovuttamien dokumenttien avulla. Kerättyä tietoa ja materiaalia analysoitiin teemoittain, joka osoittautui toimivaksi keinoksi. Teemoittelun avulla aineistoa saatiin hahmoteltua ryhmiin. Aineiston ollessa ryhmissä, tietoa oli systemaattista tarkastella tutkimuksen eteenpäin viemiseksi ja ongelman ratkaisemiseksi.

9.2 Jatkotutkimukset

Tutkimukseen liittyen on mahdollista tehdä jatkotutkimuksia. Yksi jatkotutkimusaihe voisi olla Yritys X:n omaishoidon palkkioiden maksuprosessin kehittämisen hyötyjen mittaaminen. Aikaisemmin tutkimuksessa kerrottiin alaluvussa 6.3 Prosessin kuvaus sähköisien sopimuksien käyttöönoton jälkeen, mittareiden olevan oleellisessa osassa prosessien kehittämistä. Tämä tutkimus ei antanut ajallisesti eikä määrällisesti mahdollisuutta mitata konkreettisesti kyseisen prosessin kehittämisen tuomia hyötyjä Yritys X:ssä. Tässä tutkimuksessa prosessin hyödyt mitattiin haastatteluiden perusteella. Kyseinen tutkimus tehtäisiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen ja mittareita voitaisiin valita osaksi tutkimusta kahdesta neljään. Yhtenä mittarina voitaisiin käyttää tutkimuksessa aikaisemmin mainittua omaishoitajan toimeksiantosopimuksen käsittelyaikaa ennen prosessin sähköistämistä ja prosessin sähköistämisen jälkeen. Kyseinen mittari mittaisi esimerkiksi kellottamalla, kuinka kauan aikaa yhden omaishoitajan toimeksiantosopimuksen käsittely vie Yritys X:ssä. Mittareiden tuloksien perusteella laadittaisiin tarkka arviointi ja analyysi prosessin kehittämisen tuomista hyödyistä toimeksiantajayritykselle.

Toinen jatkotutkimusaihe voisi koskea yrityksen muita maksamia palkkioita ja niiden maksuprosessien sähköistämistä. Tutkimuksessa kartoitettaisiin ensinnäkin se, voidaanko yrityksen muita maksamia palkkioita ja niiden maksuprosessia sähköistää ja mitkä palkkioiden maksuprosessit ovat jo mahdollisesti sähköistetty. Kartoituksen jälkeen selvitettäisiin, minkälaisella laajuudella prosessien sähköistäminen olisi kannattavaa ja järkevää tehdä. Mikäli mahdollisuus sähköistämiseksi löytyy, niin opinnäytetyössä tutkittaisiin, mitkä olisivat sähköistämisen toimet, joita palkkioiden sähköistämisen kohdeyrityksessä vaatisi. Tässä aiheessa vastaan tulee tutkimuksen laajuus ja on mahdollista, että tutkimus paisuisi liian suureksi aikaväliltään ja työmäärältään vastaavanlaisen opinnäytetyön aiheeksi.

Opinnäytetyötä tehdessä ilmeni, että tieto omaishoidosta ja omaishoitajien hoitopalkkiosta on yleisellä tasolla vähäistä. Tähän johtopäätökseen viittaa tilastotieto, joka kertoo, että vain pieni osa omaishoitajista on omaishoidon tuen piirissä. Asiasta kerrottiin enemmän opinnäytetyön alaluvussa 3.4 Omaishoidon tuki. Yksi jatkotutkimusaihe voisi liittyä kyseiseen aiheeseen eli tiedon lisäämiseen omaishoidon tuesta. Opinnäytetyössä voitaisiin esimerkiksi tutkia kuntien tai yhden valitun kunnan tiedotusta omaishoidon tuesta. Mikäli tutkimuksessa ilmenee tarve aiheesta lisätiedottamiseen, tutkimuksen tuotoksena voitaisiin laatia julkaisu omaishoidon tuesta kunnan tiedottamisen avuksi. Julkaisu voisi olla esillä esimerkiksi kunnan terveyskeskuksissa ja neuvoloissa. Aihe on ajankohtainen, koska omaishoitajien määrä on tällä hetkellä Suomessa kasvussa ja siten aiheen tietoisuutta ihmisten keskuudessa olisi tarpeenmuokaista lisätä.

9.3 Opinnäytetyön hyödyllisyys

Tästä opinnäytetyöstä ja sen tuloksena laadituista sähköisistä sopimuspohjista ja niihin liittyvästä ohjeistuksesta on hyötyä toimeksiantajayritykselle sekä toimeksiantajayrityksen asiakasyritykselle. Hyöty perustuu siihen, että opinnäytetyön myötä omaishoitajien toimeksiantosopimuksien käsittely saadaan sähköistettyä toimeksiantajayrityksessä ja omaishoitajien hoitopalkkioiden maksuprosessi yksinkertaistuu ja tehostuu. Sähköisyyden myötä Yritys X:n palkka-asiantuntijoiden työ helpottuu ja yrityksen toimintaa saadaan kehitettyä askeleen lähemmäksi paperitonta toimistoa. Yritys X:n asiakasyrityksen henkilöstön jäsenet hyötyvät opinnäytetyöstä sähköisyyden tuomien hyötyjen lisäksi tutkimuksen tuloksena laaditun johdonmukaisen sekä yhdenvertaisen ohjeistuksen myötä. Täten opinnäytetyö ja tutkimuksen tulokset ovat hyödyllisiä niin Yritys X:n näkökulmasta kuin Yritys X:n asiakasyrityksen näkökulmasta.

Hyöty tästä tutkimuksesta ja sen tuloksista muille kuin toimeksiantajayritykselle suoraan on suppea. Tutkimuksen tuloksena laaditut tuotokset ovat orientoitu Yritys X:n käyttämän palkanlaskentaohjelman kanssa yhteensopivaksi sekä Yritys X:n asiakasyrityksen käyttämän henkilötietojärjestelmän kanssa yhteensopivaksi. Täten ne on yksilöity kyseisten ohjelmien kanssa toimiviksi ja siten niitä ei suoraan voida soveltaa muiden yritysten palkanlaskennan prosessien sähköistämisen apuna. Opinnäytetyön tuotoksia ja tutkimuksen tuloksia voi soveltaa joissain määrin muiden yritysten palkkahallinnon osastoihin ja siten epäsuorasti tutkimus voidaan katsoa yleistettäväksi ja siirrettäväksi. Tämä perustuu osana tutkimusta esitettyihin prosessikaavioihin ja niiden

sisältöihin prosessin sähköistämisestä. Kyseiset näkökohdat ovat kriittisesti tarkasteltuna yleistettävissä ja siten muut alan yrityksen voivat käyttää tutkimusta apunaan punnitakseen sähköisen palkkahallinnon ja paperisen palkkahallinnon välillä sekä tutkiessaan sähköisen palkkahallinnon tuomia etuja.

9.4 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta voidaan mitata reliabiliteetin ja validiteetin mittareiden avulla. Reliabiliteetti mittaa sitä, ovatko tutkimuksen tulokset pysyviä ja validiteetti keskittyy mittaamaan sitä, onko tutkimuksessa tutkittu oikeita asioita. Kyseisillä mittareilla voidaan mitata kvantitatiivisen- ja kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta, mutta mittareiden sisältö vaihtelee, riippuen valitusta tutkimusmenetelmästä. Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista sekä prosessuaalista tutkimusmenetelmää. Olen arvioinut tutkimuksen luotettavuutta vahvistettavuuden, ristiriidattomuuden sekä arvioitavuuden näkökulmista. (Kananen 2014, 146–151.) Kyseisien luotettavuuden arvioinnin näkökulmien kannalta, voidaan tarkistella tutkimuksen todenmukaisuutta ja pysyvyyttä. Valitsin kyseiset luotettavuuden mittarit sen perusteella, että kyseiset näkökulmat ovat kulkeneet suurilta osin mukana opinnäytetyöprosessissa alusta asti ja koen kyseisien mittareiden olevan soveliaita kun arvioidaan kvalitatiivista sekä prosessuaalisista tutkimusta ja tutkimuksien tuloksia.

Tutkimuksen luotettavuuden ja ristiriidattomuuden olen vahvistanut teemahaastattelulta henkilöiltä. Teemahaastatteluissa keräämäni aineiston todenmukaisuuden olen vahvistanut haastattelulta henkilöiltä sähköpostin kautta. Täten olen voinut vahvistaa ja varmentaa, että haastatteluissa ilmi tulleet asiat ovat todenmukaisia sekä että asiat voidaan tuoda ilmi opinnäytetyössä osana tutkimusta. Yhtenä vahvistettavuuden keinona olen käyttänyt aineistotriangulaatiota, eli olen kerännyt aineistoa tutkimusta varten eri lähteistä (Kananen 2014, 152). Lähteinä olen käyttänyt edellä mainittuja teemahaastatteluja sekä toimeksiantajayrityksen luovuttamia dokumentteja. Mikäli dokumenttien tiedot vastasivat teemahaastatteluissa ilmi tulleita asioita ja tukivat toistensa tuloksia, aineistoa voidaan pitää luotettavana vahvistettavuuden näkökulmasta.

Arvioitavuuden näkökulma tutkimuksen luotettavuuden mittaamisen kannalta on ilmennyt tutkimusta tehdessä opinnäytetyöprosessin alusta asti. Tämän näkökulman olen varmentanut kirjoittamisprosessin aikana laatimieni muistiinpanojen avulla. Muistiinpanoihin olen kirjannut ylös muuan muassa ajatuksiani opinnäytetyön rakenteesta

ja sisällöstä. Muistiinpanot ovat muuan muassa vahvistaneet valitsemiani tutkimusmenetelmiä ja niiden soveltamisen sopivuutta tutkimukseeni. Arvioitavuutta olen myös vahvistanut pyrkimällä mahdollisimman tarkkaan dokumentaation opinnäytetyötä kirjoittaessani. Erityisesti prosessuaalisen tutkimuksen luotettavuuden osalta riittävän tarkka dokumentaatio on oleellinen. Tarkka dokumentaatio vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta arvioimisen kannalta. Tarkan dokumentaation varmistamisen avuksi olen käyttänyt apunani kysymyksiä kuten, mitä tein, miksi tein ja miten tein.

Voidaan todeta luotettavuutta arvioitaessa, että opinnäytetyössä on tutkittu oikeita asioita. Tämän johtopäätöksen vahvistaa se, että opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset tutkimuksen myötä ja opinnäytetyön tutkimusongelma saatiin ratkaistua opinnäytetyön aikaansaannoksena. Tutkimuksen tuloksien pitävyys on riippuvainen tietojen päivittämisestä muutoksien ilmetessä. Mikäli tietoja ei päivitetä esimerkiksi laadittuun ohjeistukseen muutoksien ilmetessä, tutkimuksen tulokset eivät ole pitkäviä eikä ohjeistus ole siten luotettava sisällöltään. Siten opinnäytetyön luotettavuuden kannalta tietojen päivittäminen laadittuihin tuotoksiin on ensisijaisen tärkeää.

LÄHTEET

Ennakkoperintälaki 1118/1996.

Flick Uwe. 2009. An Introduction to Qualitative Research. 4. painos. London: SAGE Publications Ltd.

Helanto L., Kaisaniemi T., Koskinen K., Kuntola K. & Siivola M. 2013. Taloushallinto. Nyt. 2. painos. Espoo: ProCountor International Oy.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

How to automate payroll. 2010. Inc. Saatavissa: <http://www.inc.com/guides/2010/12/how-to-automate-payroll.html> [viitattu 18.9.2015].

Kaivolainen M., Kotiranta T., Mäkinen E., Purhonen M. & Salanko-Vuorela M. 2011. Omaishoito – Tietoa ja tukea yhteistyöhön. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Kananen J. 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kunnat. 2015. Omaishoidon tuki. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/omaishoidontuki/Sivut/default.aspx> [viitattu 15.9.2015].

Lahti S. & Salminen T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Laki omaishoidon tuesta 937/2005.

Lecklin O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Logistiikan maailma. Prosessien kehittäminen. Saatavissa: http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Prosessien_kehitt%C3%A4minen [viitattu 17.9.2015].

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi. 2015. Omaishoidon tuki. Saatavissa: <http://www.mikkelinseutusote.fi/index.php/omaishoito/toimeksiantosopimus> [viitattu 11.9.2015].

MOT Kielitoimiston sanakirja. 2015. Kielikone Oy. Saatavissa: <https://mot.kielikone.fi/mot/kyamk/netmot.exe?motportal=80> [viitattu 16.9.2015].

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYPro Oy.

Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry a. Mitä omaishoito on? Saatavissa: <http://www.omaishoitajat.fi/mit%C3%A4-omaishoito> [viitattu 10.9.2015].

Omaishoitajat ja läheiset -liitto ry b. Omaishoidon tuki. Saatavissa: <http://www.omaishoitajat.fi/omaishoidon-tuki-0> [viitattu 11.9.2015].

Palkka-asiantuntija 1, palkka-asiantuntija 2 & järjestelmäasiantuntija. 2015. Haastattelu 2.9.2015. Kouvola.

Palkka-asiantuntija & järjestelmäasiantuntija. 2015. Haastattelu 14.10.2015. Kouvola.

Palkkaus. Palkkaa vai työkorvausta? Saatavissa: https://www.palkkaus.fi/Cms/Articles/palkkaa_vai_tyokorvausta [viitattu 17.9.2015].

Palkkiopalvelu. Saanko palkkaa, työkorvausta vai jotain muuta? Saatavissa: <http://www.palkkiopalvelu.fi/fi/saanko-palkkaa-tyokorvausta-vai-jotain-muuta> [viitattu 17.9.2015].

Perhehoitoliitto. 2015. Toimeksiantosopimus. Saatavissa: <http://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/toimeksiantosopimus> [viitattu 16.9.2015].

Smith C. 2010. Researching Older People's Nursing. New York: Palgrave Macmillan.
Sosiaalihuoltolaki 710/1982.

Stenbacka J. & Söderström T. 2009. Palkanlaskenta. 1. painos. Helsinki: WSOY Opimateriaalit Oy.

Syvänperä O. & Turunen L. 2011. Palkkavuosi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Työsopimuslaki 55/2001.

Valtioneuvoston asetus ennakkoperintäasetuksen muuttamisesta 1162/2003.

ValueFrame. 2015. Taloushallinnon integraatiot. Saatavissa: <http://www.valueframe.fi/tuotteet/taloushallinnon-integraatiot/> [viitattu 23.9.2015].

Verohallinto. 2010. Ennakkoperintärekisteri. Saatavissa: https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ ja_ yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ ja_ saatio/Ennakkoperintarekisteri [viitattu 17.9.2015].

Verohallinto. 2011. Milloin kyseessä on palkka? Saatavissa: https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ ja_ yhteisoasiakkaat/Avoin_ yhtio_ ja_ kommandiittiyhtio/Palkansaaja_ vai_ yrittaja/Milloin_ kyseessa_ on_ palkka%2810588%29 [viitattu 17.9.2015].

Verohallinto. 2014. Palkka ja työkorvaus verotuksessa. Saatavissa: https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_ veroohjeet/Kansainvaliset_ tilanteet/Palkka_ ja_ tyokorvaus_ verotuksessa%2834425%29#3%20Yeist%C3%A4%20ty%C3%B6-%20ja%20toimeksiantosuhteen%20syntymisestä%C3%A4 [viitattu 11.9.2015].

Vilkkä H. & Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Voutilainen T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Yrittäjät. 2014. Sähköinen taloushallinto. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/> [viitattu 23.9.2015].

Yrittäjät. Työehtosopimukset. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/tyonantajanabc/tyoehdosopimukset/> [viitattu 17.9.2015].

Yritys X. 2015. Verkkosivut.

Päivämäärä: 4.9.2015

Haastattelija: Fanni Kolsi

Haastateltavat henkilöt: Kaksi Yritys X:n palkka-asiantuntijaa ja järjestelmäasiantuntija

Teemahaastattelurunko

Teema 1. Aiheen muodostuminen

Teema 2. Sähköisien omaishoidon sopimuksien ja ohjeistuksen käyttötarkoitus

Teema 3. Sähköisien sopimuspohjien sisältö

Teema 4. Sähköisien sopimuksien lisääminen palkkaohjelmaan

Teema 5. Ohjeistuksen tarpeellisuus ja sisältö

Päivämäärä: 14.10.2015

Haastattelija: Fanni Kolsi

Haastateltavat henkilöt: Yritys X:n palkka-asiantuntija ja järjestelmäasiantuntija

Teemahaastattelurunko

Teema 1. Omaishoidon palkkioiden valinta muutoksen kohteeksi

Teema 2. Omaishoitajien palkkioiden maksuprosessin nykytilan kuvaus

Teema 3. Prosessin ongelma

Teema 4. Prosessin kuvaus sähköisien sopimuksien käyttöönoton jälkeen

Teema 6. Sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen käyttöönotto

Teema 7. Sähköisien sopimus pohjien ja ohjeistuksen odotetut hyödyt