

VIRTAAVA TYÖPÄIVÄ

Kanta-Hämeen keskussairaalan sairaalahuoltajien työhyvinvoinnin kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketalous

Kevät 2022

Anu Vestala

Liiketalous

Tekijä Anu Vestala
Työn nimi Virtaava työpäivä
Ohjaaja Sari Hanka

Tiivistelmä

Vuosi 2022

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää syitä sekä keinoja sairaalahuoltajien kuormittumisen tunteeseen Kanta-Hämeen keskussairaalan osastolla 4B. Tutkimus on toteutettu monimenetelmällisellä lähestymistavalla, jota kutsutaan triangulaatioksi. Tutkimusmenetelminä ovat kysely sairaalahuoltajille, havainnointi sairaalalla sekä teemahaastattelut kahdelle palveluohjaajalle ja yhdelle palveluesihenkilölle.

Tutkimusten kautta teemaksi nousevat työhyvinvointi, erityisesti viestinnän merkitys työhyvinvointiin sekä työntekijäkokemus. Tutkimuksen luotettavuutta tukevat kolme erillistä tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä on huomioitu kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla, sillä alalla esimerkiksi moniammatillisuus ja julkisen sektorin paine luovat kehittämistyöhön erilaisen ympäristön.

Opinnäytetyössä on edetty tutkimus edellä, sillä teoria selkeytyi vasta tutkimusten edetessä. Lopullisesti käytettävä teoria valikoitui väliopponoinnin yhteydessä. Ensimmäisenä tutkimusten kautta löytyivät haasteet ja tämän kautta teorian toteutus. Tässä on oleellista, ettei tutkijana vie teoriaa tutkimusten tulosten suuntaan.

Viestinnän merkitys työhyvinvointiin korostuu johtopäätöksissä. Viestinnän tulee olla monitasoista ja siinä tulee olla selkeät mallit sekä prosessit. Tulokset vahvistavat ymmärrystä työntekijäkokemuksen merkityksestä. Työntekijäkokemus ja kuormittumisen tunne ovat yksilöllisiä, minkä vuoksi myös keinot ratkaista nämä haasteet tulee löytää yksilöllisesti. Lisäksi teemana nousee esiin oman työn organisointi, kun tilanteet muuttuvat työn arjessa.

Avainsanat työhyvinvointi, työntekijäkokemus, työn organisointi, triangulaatio, viestintä
Sivut 50 sivua ja liitteitä 8 sivua

The aim of the Bachelor's thesis is to find reasons and ways to feel of strain on ward domestics in department 4B of Kanta-Häme Central Hospital. Study is carried out using a multi-method approach, which can be called triangulation. Research methods include a survey for hospital caregivers, observation at the hospital and thematic interviews for two service supervisors and one service manager.

Through the study, theme is well-being at work, especially the importance of communication for well-being at work and employee experience. Reliability of the study is supported by three separate study methods. The thesis also takes into account the development of the social and health care sector, as in the field, for example, multiprofessionalism and public sector pressure create a different environment for development work.

This thesis has progressed ahead of the research, as theory became clearer only as studies progressed. Finally, subjects of theory could only be found in the context of intermediate learning. The first thing found through research were the challenges, and thus the implementation of the theory. It was essential that, as a researcher, we did not take the theory in the direction of the results of the studies.

In conclusion, the importance of communication for well-being at work is clarified through studies and theory. Communication must be multilevel and have clear models and processes. In addition, the results will strengthen the understanding of employee experience. Employee experience and a sense of exertion are individual, which is why the means to solve these challenges must also be found individually. In addition, the theme arises from the organisation of one's own work, when situations change unexpectedly in the everyday life of work.

Keywords well-being at work, employee experience, work organisation, tringulation, communication

Pages 50 pages and appendices 8 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimustyön lähtökohdat.....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja teoreettinen viitekehys.....	2
2	Toimeksiantaja	3
2.1	Sairaalahuoltajien työ	4
2.2	Kehittämistyö sosiaali- ja terveysalalla	4
2.3	Muut kehittämisprojektit Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirissä	5
3	Työhyvinvointi	6
3.1	Työhyvinvointiin panostaminen.....	9
3.2	Työhyvinvointi ja viestintä	10
3.2.1	Viestinnän merkitys työhyvinvoinnissa.....	11
3.2.2	Viestintä esihenkilötyössä	13
3.2.3	Työn ohjeistaminen.....	16
3.2.4	Viestintä moniammatillisessa yhteisössä.....	19
3.3	Työntekijäkokemus	19
3.3.1	Työhön perehtyminen.....	20
3.3.2	Oman työn johtaminen ja motivointi.....	22
4	Tutkimuksen toteutus	24
4.1	Tutkimusongelma.....	24
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	25
4.3	Kysely sairaalahuoltajille	27
4.3.1	Kyselyn strukturoidut kysymykset	27
4.3.2	Kyselyn avoimet kysymykset.....	32
4.4	Työn havainnointi sairaalalla	36
4.5	Teemahaastattelut.....	37
4.5.1	Teemahaastattelun runko	38
4.5.2	Teemahaastattelun analyysi	39
5	Tutkimustulosten analysointi ja johtopäätökset.....	41
5.1	Kehitysideat.....	42
6	Pohdinta	43

6.1 Tutkimuksen tuloksen arviointi ja luotettavuus (realibiliteetti ja validiteetti)	43
6.2 Tutkimustulosten hyödynnettävyys.....	45
6.3 Oma ammatillinen kehittyminen ja oman työn arviointi	45
Lähteet.....	48

Liitteet

Liite 1	Kysely sairaalahuoltajille
Liite 2	Teemahaastattelun pohja
Liite 3	Esimerkki teemahaastattelussa läpikäytyistä työvuoroista
Liite 4	Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kanta-Hämeen keskussairaala. Opinnäytetyössä tutkitaan työhyvinvoinnin kautta sairaalahuoltajan työtä ja mahdollisia kehittämiskohtia.

Työhön sekä työssä viihtymiseen pystytään vaikuttamaan monin eri tavoin. Aina ei välttämättä ole kyse lisähenkilöstöstä tai suurista rahallisista panostuksista. Työtä voidaan esimerkiksi organisoida uudelleen työntekijälle sopivammaksi tai panostaa työergonomiaan. Toisaalta voidaan myös kehittää viestintää ja kehittää digitalisaation hyödyntämistä. Työhönsä sitoutuneet ja työssä viihtyvät työntekijät ovat yli 10 prosenttia tuottavampia kuin välinpitämättömät. (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale)

Työhyvinvointi on tärkeää, jotta työntekijät jaksavat ja pysyvät työssään. Työhyvinvointi on laaja käsite, jota myös tulkitaan eri tavalla. Tutkimuskohteena työhyvinvointi on haastava, sillä nykytutkimuksen mukaisesti siihen kuuluu sekä ihminen että työ kokonaisuudessaan. Aina ei myöskään pystytä suoraan yhdistämään työhyvinvointia työn tuottavuuteen. (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale) Työhyvinvoinnin taustalla olevista tekijöistä erityisesti tässä opinnäytetyössä käsitellään viestintää sekä työntekijäkokemusta.

1.1 Tutkimustyön lähtökohdat

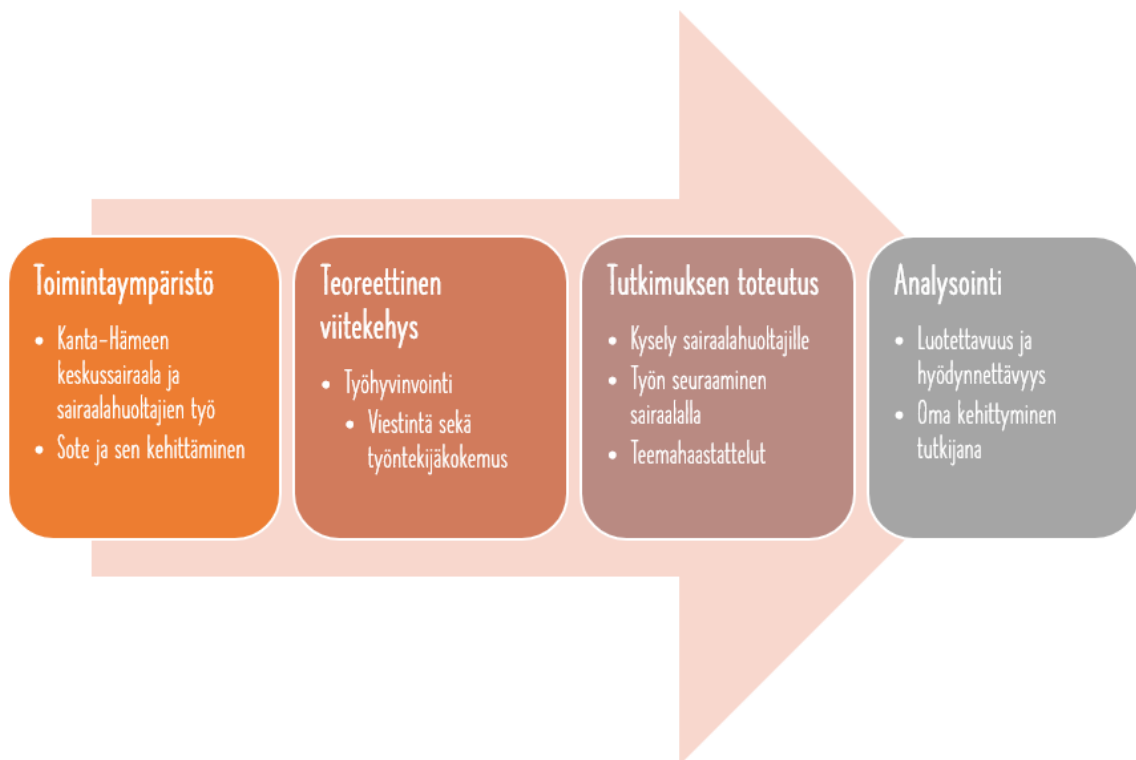
Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa pyritään löytämään syitä ja keinoja sairaalahuoltajien työssä kuormittumiselle. Tutkimustyö on yksi useasta Kanta-Hämeen keskussairaalaan käynnissä olevista kehittämisprojekteista. Sairaalahuoltajien työhön tulee digitalisaatio, ruoanjakelun kehittämistyön sekä potilasvirtojen hallinnan ja kompleksisuuden haltuunottoon liittyvän projektin kautta muutoksia tulevien vuosien aikana. Toimeksiantona on lähteä tutkimaan sairaalahuoltajien työtä ja sen mahdollista kuormittavuutta, käynnissä olevat projektit huomioiden.

Opinnäytetyön tukena on mukana Kanta-Hämeen keskussairaalaalta kehittäjäryhmä. Tähän kuuluu hoidon tukipalvelujen päällikkö, kehittämisylivoitaja sekä sairaalahuoltajien palveluesihenkilö. Lisäksi mukana tutkimuksissa ovat myös sairaalahuoltajat sekä palveluohjaajat.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön rakenne koostuu toimintaympäristöstä, teoreettisesta viitekehystä, tutkimuksen toteuttamisesta sekä oman työn arvioimisesta.

Kuva 1: Opinnäytetyön rakenne



On olennaista saada kokonaiskuva sairaalan toiminnasta, sairaalan kehittämisprojekteista sekä ylipäätään kehittämistyöstä sosiaali- ja terveysalalla. Nämä tulee huomioida tutkimuksen teossa. Sosiaali- ja terveysala luo omanlaisensa kehittämisympäristön.

Teoreettinen viitekehys koostuu työhyvinvoinnista. Työhyvinvointi on käsitteenä laaja, joten tältä osin tutkimuksessa keskitytään erityisesti viestintään sekä työntekijäkokemukseen. Alussa tavoitteena oli miettiä työn uudelleen organisointia ja työprosesseja, mutta

tutkimusten kautta hahmottui paremmin työn luonne. Työtehtävien paikat ovat hyvinkin ennalta annettuja. Ne myös riippuvat paljon potilaista, hoitajista sekä lääkäreistä. Työssä on siivoustehtäviä, joita voi tarvittaessa siirtää toiseen hetkeen, mutta käytännössä näin jo sairaalahuoltajat arjessa tekevätkin. Lisäksi työprosessien helpottamiseen on jo käynnissä useampi hanke, jota kautta suurimpia ongelmakohtia helpotetaan digitalisaation avulla. Tutkimusten kautta opinnäytetyön teorian painopiste päättyy nimenomaan työhyvinvointiin ja erityisesti viestintään sekä työntekijäkokemukseen.

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan monimenetelmällisellä lähestymistavalla, jota voidaan kutsua myös triangulaatioksi. Tutkimusosio koostuu kyselystä sairaalahuoltajille, työn havainnoinnista paikan päällä sekä teemahaastatteluista kahdelle palveluohjaajalle sekä yhdelle palveluesihenkilölle. Tutkimukset yhdistävät laadullisia ja määrällisiä menetelmiä, painottuen kuitenkin laadulliseen.

Tutkimuksen lopuksi on tärkeää myös arvioida opinnäytetyön ja tutkimusten luotettavuutta sekä samalla myös omaa oppimista ja kehittymistä. Liitteenä opinnäytetyöstä löytyy sairaalahuoltajien kyselyn kysymykset, teemahaastattelun pohja, esimerkki teemahaastattelussa läpikäydyistä työvuoroista sekä aineistonhallintasuunnitelma.

2 Toimeksiantaja

Kanta-Hämeen keskussairaala toimii Hämeenlinnan Ahvenistolla ja kuuluu Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin. Hämeenlinnassa on käynnissä muutoksen vuodet, sillä parhaillaan rakentuu Ahveniston sairaala, joka tulee korvaamaan nykyisen Kanta-Hämeen keskussairaalan arviolta vuonna 2026. Tämän vuoksi käynnissä on useita kehittämishankkeita, jotta tulevasta sairaalasta saadaan mahdollisimman asiakaslähtöinen. Tulevan sairaalan on tarkoitus palvella mahdollisimman nykyaikaisesti hyödyntäen innovatiivista teknologiaa sekä sähköisiä palveluita. (Ahveniston sairaala, n.d.)

Tutkimus toteutetaan Kanta-Hämeen keskussairaalassa osastolla 4B, jolla hoidetaan pääsääntöisesti neurologisia potilaita. Osastolla on 17 vuodepaikkaa sekä 4-paikkainen valvontayksikkö. Kyseessä on melko pieni osasto.

2.1 Sairaalahuoltajien työ

Sairaalahuoltajien työtehtäviin osastolla kuuluvat puhtaanapito, jätehuolto, vuodehuolto sekä ruokahuolto. Käytännössä päivä rytmittyy ruokahuollon tehtävien sekä lähtevien ja saapuvien potilaiden ja heidän vuodehuollon ympärille. Nämä ovat tehtäviä, jotka täytyy tehdä juuri tiettyihin aikoihin. Näiden ympärillä on puolestaan puhtaanapitoa ja jätehuoltoa, jotka puolestaan joustavat hieman enemmän tarvittaessa.

Sairaalahuoltajan työssä hygienia on ensisijaisen tärkeässä roolissa ja sairaalahuoltajan on hallittava korkean hygienian kriteerit. Samalla työ on kuitenkin myös asiakaspalvelua ja ihmisten parissa toimimista. (Kuntarekry, 11.12.2019)

Sairaalahuoltajien työssä erityispiirteinä ovat riippuvuus muista toimijoista sekä työtehtävien suuri määrä. Sairaalahuoltajilta vaaditaan joustavuutta, koska suuri osa työtehtävistä määräytyy potilaiden, sairaanhoitajien tai lääkäreiden kautta. On tärkeää, että työtehtävissä, joissa se on mahdollista, on joustavuutta siinä määrin kuin pystyy. Lisäksi työtehtäviä päivän aikana on iso määrä, vaikkakin yksittäiset työtehtävät vievät lyhyen ajan.

2.2 Kehittämistyö sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveysalalla kehittämistyö sekä johtaminen vaativat moniulotteista sekä laajaa osaamista. Sosiaali- ja terveysalalla erityisinä teemoina nousevat yksityisen sekä julkisen sektorin välinen yhteistyö ja sen jatkuva muuttuminen. Lisäksi alalla on tarkat tehokkuuden ja vaikuttavuuden mittarit. Tämän vuoksi myös kehittämistyö keskittyy tiedolla kehittämiseen, sillä samaan aikaan tulee minimoida tappioita ja kuitenkin edistää uudistuksia. (Niiranen ym., 2010. s.20)

Sosiaali- ja terveysalan kehittämistyössä on tärkeää miettiä, mihin itse voi vaikuttaa. Alaa ohjaa tiukat raamit sekä säännöt jo lakien kautta. Välttämättä rekrytointeja tai hankintoja ei voida tehdä lisää. On kuitenkin tärkeää, että pystytään tästä huolimatta yksikön sisällä esimerkiksi monipuolistamaan työnkuvaa, kehittämään omaa palkitsemisjärjestelmää tai muutoin kehittämään tiimityötä ja työhyvinvointia. (Niiranen ym., 2010. s.20)

Sosiaali- ja terveysalan kehittämistyössä erityispiirteitä ovat korkea ammattietiikka, vahva lainsäädännöllinen ohjaus sekä hierarkisuus päätöksenteossa. Lisäksi sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville on vahva ja hyvä kliininen osaaminen, mutta samalla ihmisten ja muutoksen johtamisen osaaminen on heikompaa. Sosiaali- ja terveysalalla on myös tutkittu, että harva muutos onnistuu isoilta osin johtuen moniammatillisesta yhteistyöstä sekä nimenomaan heikosta muutoksen ja ihmisten johtamisen osaamisesta. (Kallankari, 2019, Muutoksen ja muutosjohtamisen perusteet sote-palveluissa, ensimmäinen luku).

Osaamisen johtaminen on erityisen tärkeää sosiaali- ja terveysalalla. On olennaista, että henkilöstö osaa työnsä, tekijät ovat sijoitettuna oikeisiin tehtäviin sekä heillä tapahtuu jatkuvaa oppimista ja kehittymistä työssään. Vain tällöin päästään tavoitteisiin. Ongelmat osaamisen kehittämiseen liittyvät vahvasti hierarkiaan sekä johtajien ymmärrykseen eri sosiaali- ja terveysalan tehtävien vaatimasta osaamisesta sekä sen kehittämisestä. (Niiranen ym., 2010. s.97)

Sairaalahuoltajat toimivat rutiininomaisissa tehtävissä, jotka ovat riippuvaisia muista toimijoista. Erityisesti näiden tehtävien osalta on tärkeää huomioida yksilöllisen osaamisen ja toimimisen kehittäminen. Oleellista organisaation tehokkuuden kannalta on, että tämän tyyppiset tehtävissä työt pystytään suorittamaan itsenäisesti. Samalla yhteistyön ja sääntöjen tulee olla selkeitä, jotta näitä on helppo noudattaa. (Niiranen ym., 2010. s.102-103)

2.3 Muut kehittämisprojektit Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirissä

Kanta-Hämeen sairaalassa ja sairaanhoitopiirissä on käynnissä useita kehittämisprojekteja, jotka tulevat vaikuttamaan sairaalahuoltajien työhön. Erityisesti nämä vaikuttavat opinnäytetyön tutkimuksissa siltä osin, että osaan työn haasteista tulee jo näiden kehittämisprojektien kautta muutosta.

Tärkeimpänä kehittämisprojektina on käynnissä oleva Assi-projekti eli uuden Ahveniston sairaalan avaaminen nykyisen Kanta-Hämeen keskussairaalan tilalle. Tämän projektin osalta erityisesti korostuu uudenlaisen teknologian käyttöönotto sekä sähköiset palvelut. Projektit ovat vielä alkuvaiheissa ja uusi sairaala avautuu vuonna 2026, joten varmaa

teknologiaa tai tietoa, miten tämä tulee vaikuttamaan sairaalahuoltajien työhön, ei vielä ole. (Ahveniston sairaala, n.d.)

Käynnissä on myös Lifecaren toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistyö. Tämän kautta sairaalahuoltajan työssä työpyynnöt tulevat sähköisenä, ja sairaalahuoltajan työssä vähenee tilanteiden selvittäminen esimerkiksi potilaiden saapumisten tai lähtemisten osalta.

Myös merkittävä projekti on Pride&Joy, joka keskittyy potilasvirtojen synkronointiin sekä sujuvoittaa hoitopolkua. Sairaalahuoltajien osalta tämä toivottavasti helpottaa työtä nimenomaan työn ennakkoinnin osalta. Tämän kautta sairaalahuoltajat saavat tarkempaa tietoa potilaiden hoitopolusta lääkäreiltä sekä sairaanhoitajilta. (KSHP, 25.3.2022)

3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi terminä tuli laajempaan käyttöön vasta 2000-luvun alussa. Se on terminä monimuotoinen ja se voidaan määritellä myös eri työyhteisöissä eri tavalla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaisesti työhyvinvointi koostuu työstä, sen mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta sekä hyvinvoinnista. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d) Työhyvinvointiin panostaminen kannattaa, koska sen kasvaessa tuottavuus ja tehokkuus kasvaa sekä poissaolojen määrä vähenee.

Juhani Kauhasen kaavio kuvaa hyvin ja monipuolisesti työhyvinvointia monelta eri kantilta. Nykypäivänä on tärkeää huomioida ihminen yhtenä psykofyysisenä kokonaisuutena ja nähdä yksilön toimintaympäristönä työ, vapaa-aika sekä koti. (Kauhanen, 2016, s.25)

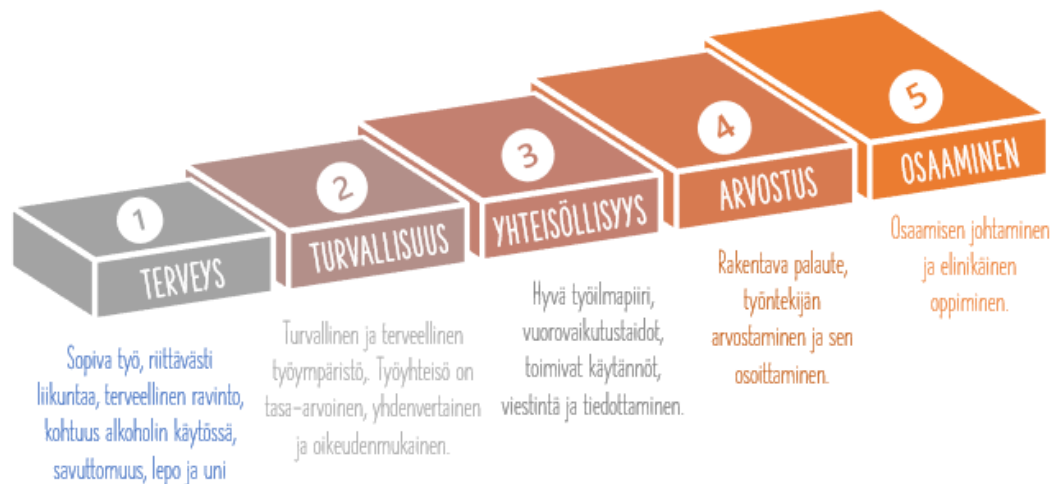
Kuva 2: Työhyvinvoinnin osa-alueet (Kauhanen, 2016, s. 28)



Kauhasen mallin mukaisesti työhyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluu olennaisesti yksilön terveys ja kyvykkyys. Tämä luo pohjan työn teolle. On tärkeää, että työympäristö sopii työn teolle. Oma osaaminen ja kehittymismahdollisuudet liittyvät olennaisesti työssä viihtymiseen sekä motivaatioon. Työn mitoitus ja organisointi liittyvät siihen, että työn kuormitus on sopiva. On myös tärkeää, että työssä kokee tekevänsä omaa ydintyötään. Työhyvinvointi ja siellä olevat sosiaaliset suhteet kulkevat käsi kädessä, on tärkeää että tuntee olevansa tärkeitä. Lisäksi työhyvinvointiin vaikuttaa johtaminen, sekä lähijohtamisen että organisaation johtamisen osalta ja tiedonkulku eli viestintä. (Kauhanen, 2016, s.25)

Johtamistyössä on pitkään ajateltu, että työhyvinvointi perustuu yksilöön ja hänen hyvinvointiinsa. Esimerkiksi stressi tai kiire on koettu olevan lähtöisin yksilöstä. Tänä päivänä huomioidaan paremmin, että työhyvinvointi ei ole irrallaan työstä tai työyhteisöstä. Selkeä johtaminen, töiden järjestely, pelisäännöt, hyvä vuorovaikutus sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön voivat olla jopa merkittävämpiä tekijöitä työhyvinvoinnissa kuin yksilön henkilökohtainen terveys. (Niiranen ym., 2010. s.151)

Kuva 3: Työhyvinvoinnin portaat (TTK, n.d)



Työhyvinvoinnin portaiden mukaisesti työhyvinvointi saavutetaan porrastetulta. Perusta on työntekijän oma terveys ja siitä huolehtiminen. Tähän työnantaja voi vaikuttaa esimerkiksi hyvällä työergonomialla, työn kuormittamiseen puuttumisella sekä kannustamalla terveellisiin elintapoihin myös vapaa-ajalla. Turvallisuuteen voi vaikuttaa erilaisilla ohjeistuksilla ja lisäkoulutuksilla. Myös työvaatteet liittyvät olennaisesti työturvallisuuteen. On myös tärkeää, että pidetään huoli työturvallisuusohjeiden noudattamisesta. Yhteisöllisyyteen liittyy esimerkiksi esihenkilöiden tavoittaminen, tiedotusvälineiden oikeanlainen käyttäminen, säännölliset tapaamiset ja kokoukset sekä hyvällä ilmapiirillä. Arvostus on hyvin paljon kiinni esihenkilön toimista. Työntekijän on tunnettava olevansa arvostettu ja tärkeä, palautetta on tärkeä saada. Lisäksi on tärkeää arvostaa itseään sekä osoittaa arvostus muille. Työn osaaminen on olennaista työhyvinvoinnissa, osaamista on kehitettävä ja koulutuksia tarpeen mukaan järjestettävä. Työnantaja on vastuussa riittävästä perehdyttämisestä sekä ohjeistuksista. On tärkeää huomioida työntekijän osaaminen sekä kiinnostuksen kohteet ja mahdollistaa työntekijälle mahdollisuuksien mukaan itselleen sopiva työnkuva. (LAB, 10.5.2021)

Kevan tutkimuksessa vuonna 2020 henkisen työkykynsä koki huonoksi 14% sosiaali- ja terveysalalla työskentelevistä. Tämä prosenttiosuus oli tuplaantunut vuodesta 2018. Isona syynä tähän ajatellaan olevan mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, joka on erityisesti noussut korona-aikana. Olisi tärkeää miettiä kuinka etätöiden normalisoituessa ja työn muuttuessa, myös sosiaali- ja terveysalalla olisi mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä.

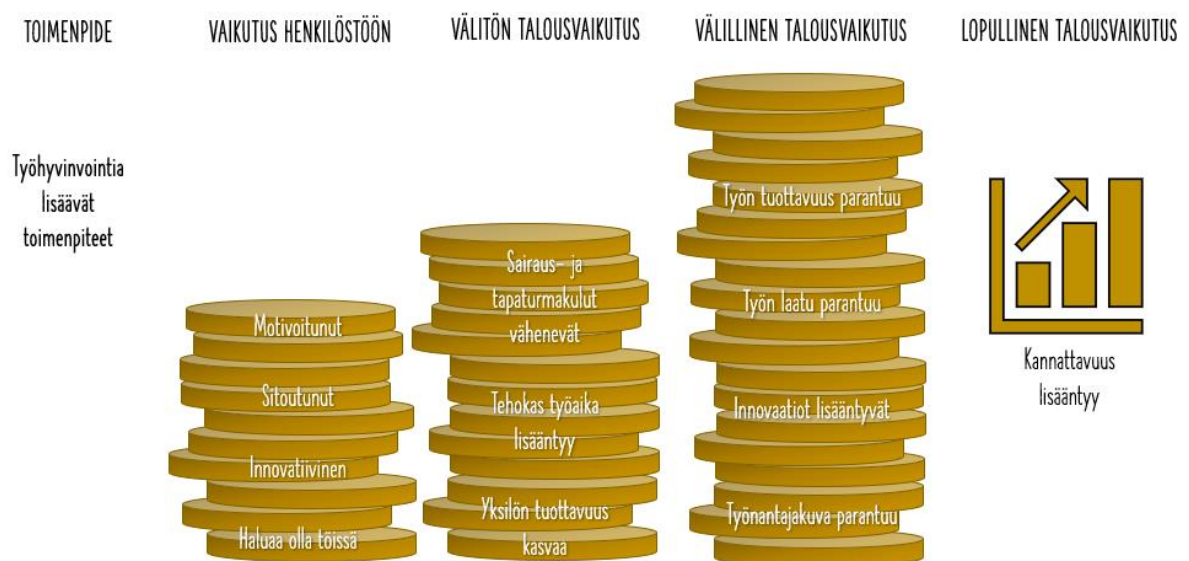
Sosiaali- ja terveysalalla henkisen työkyvyn kehittyminen on ollut kielteisintä koko kunta-alalla. (Pekkarinen, 2020)

Työhyvinvoinnin kehittämässä ja tutkimuksessa on myös tärkeää pitää mielessä, että sen kehittämistyötä on sekä yksilön, organisaation että yhteiskunnan tasolla. Esimerkkinä yksilötasolla hyvät elintavat ja oikea asennoituminen. Organisaation tasolla esimerkiksi hyvä johtaminen, työn muotoilun välineet sekä työterveyshuolto. Yhteiskunnan tasolla työhyvinvointiin vaikuttaa laajasti lainsäädäntö, ammatinvalinnanohjauspalvelut sekä hyvät kouluttautumismahdollisuudet. (Kauhanen, 2016, s. 87). Kehittämistyössä onkin oleellista pitää kirkkaana mielessä nimenomaan organisaatiotason mahdollisuudet kehittää sekä parantaa työhyvinvointia.

3.1 Työhyvinvointiin panostaminen

Työhyvinvointiin tulee panostaa siitä syystä, että hyvinvoiva työntekijä tekee myös työnsä hyvin. On totta, että työhyvinvointia ja yrityksen tuottavuutta ei pysty suoraan yhdistämään toisiinsa, mutta silti työhyvinvoinnilla on runsaasti taloudellisia vaikutuksia työnantajalle. (Kauhanen, 2016, s. 17) Kuitenkin työhyvinvoinnilla voidaan suoraan vaikuttaa työmotivaatioon, työssä viihtymiseen sekä sitoutumiseen ja samalla vaihtuvuuteen.

Kuva 4: Työhyvinvoinnin vaikutukset organisaation menestykseen (Kauhanen, 2016, s. 18)



Työhyvinvointiin panostamalla päästään suoraan vaikuttamaan myös työntekijäkokemukseen. Työnantajan on tärkeä muistaa, että työhönsä sitoutuneet työntekijät ovat yli 10 prosenttia tuottavampia kuin välinpitämättömästi suhtautuneet. Työhyvinvointiin sekä työntekijäkokemukseen panostaminen on hyväksi liiketoiminnalle. (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale)

3.2 Työhyvinvointi ja viestintä

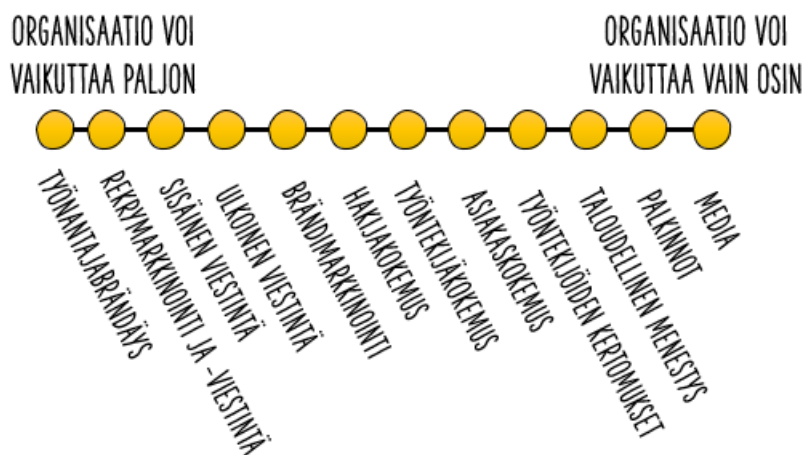
Viestintä on laaja käsite, joka ei tarkoita pelkästään viestin viemistä eteenpäin. Viestintä tarkoittaa esimerkiksi vuorovaikutusta, ennakoimista, persoonan huomioimista, tunneälykkyyttä, toisesta välittämistä sekä kohtaamista. Viestintä on kaikkea sitä, mistä yhteistyö työpaikalla koostuu. Tavoitteena on, että viestintä olisi avointa, se tapahtuu sopivaan aikaan ja on samalla kattavaa. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.6)

Työympäristössä voi joskus tuntua, että työntekijöitä kiinnostavat vain suoraan omaan työhönsä liittyvät asiat. On kuitenkin tärkeää työntekijälle ymmärtää organisaation toimintaa laajemmin, jotta ymmärrys myös omaan työhön liittyvistä muutoksista lisääntyy. On tärkeää, että työntekijä saa tietää muuttuvista asioista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Kaikkein haastavinta viestinnän osalta ovat muutostilanteet, näihin työnantajan tulee aina panostaa mahdollisimman hyvin. Tietämättömyys saattaa lamauttaa työnteon, ja huhut sekä spekulatiot alkavat leviämään työyhteisössä. Muutosviestintä vahvistaa luottamusta työnantajaan, esihenkilöihin sekä myös omaan tiimiinsä. Viestinnän tulee olla mahdollisimman avointa ja työntekijöiden tulee saada tietoa myös prosessista, jotta ymmärretään mistä asiat ja päätökset johtuvat. Työviihtyvyyden kannalta hierarkioita viestinnässä tulee purkaa, mikä on tosin haasteellista nimenomaan sosiaali- ja terveysalalla. (Työturvallisuuskeskus, 2016)

Viestintäkulttuurin tulee olla avointa, mutta toisaalta avoimen viestintäkulttuurin rakentaminen on pitkäjänteinen projekti. Tavoitteena avoimessa viestintäkulttuurissa on demokratia, jossa jokainen kokee olevansa tärkeä ja jokaisen mielipidettä kuunnellaan. (Joki, 2021, s.164)

Hyvän työyhteisöviestinnän tunnistaa siitä, että asiat eivät tule puun takaa. On tärkeää, että asiat kerrotaan juuri niin kuin ne ovat. Työntekijöitä ei tarvitse eikä voi kaikilla uutisilla miellyttää, mutta parhaissa yrityskulttuureissa uutiset uskalletaan kertoa sellaisena kuin ne ovat (Ahlroth, 2017, Organisaatio syntyy ihmisistä > Kun tieto ei kulje, ensimmäinen kappale).

Kuva 5: Organisaation vaikuttamismahdollisuudet (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale)

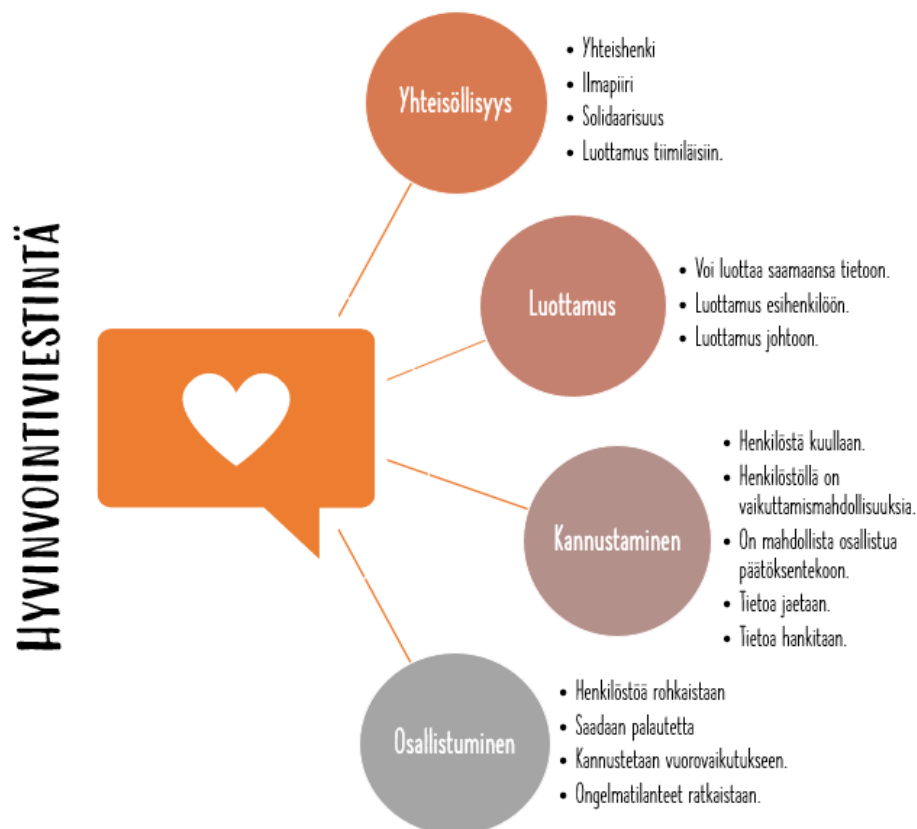


Työyhteisön viestinnästä puhuttaessa on myös olennaista huomioida, että tämä on työnantajan vaikutettavissa oleva asia. Organisaatio ei voi vaikuttaa täysin esimerkiksi mediaan, palkintoihin, taloudelliseen menestykseen tai työntekijöiden kertomaan. Työnantaja voi kuitenkin vaikuttaa hyvin pitkälti työnantajabrändäykseen, viestintään, rekrytointiin, perehdyttämiseen ja tätä kautta myös myönteisesti työntekijäkokemukseen. (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale)

3.2.1 Viestinnän merkitys työhyvinvoinnissa

Sisäinen viestintä ja sen toimivuus on edellytys työhyvinvoinnille. Viestinnällä työnantaja tukee työntekijöidensä motivaatiota, ilmapiiriä sekä varmistaa, että tavoitteet ja yrityksen tilanne ovat kaikkien tiedossa. Hyvinvointiviestinnän osa-alueita ovat luottamus, motivaatio, sitoutuminen, avoin tiedonkulku sekä hyvä ilmapiiri. Hyvinvointiviestinnän malli on hyvä esimerkki tarkastella hyvinvoinnin rakentumista viestinnän kautta. (Pedak, 2011)

Kuva 6: Hyvinvointiviestinnän malli (Pedak, 2011)



Yhteisöllisyys on ennen kaikkea kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta, toki myös tänä päivänä erilaiset digitaaliset välineet ovat tässä vaihtoehto. Tärkeää on kuitenkin mahdollisuus avoimeen keskusteluun ja dialogiin. Tähän liittyy myös esimerkiksi yhteiset kahvitilat, työyksikön kokoukset tai koulutustilaisuudet. Vaikka välillä kokoukset kuormittavat ja niitä voi olla liikaakin, on kuitenkin tärkeää pitää mielessä näiden merkitys yhteisöllisyyteen. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.7)

Luottamusta rakennetaan kaikessa tekemisessä, joten oleellista on, että tieto ei ole ristiriidassa. Luottamus syntyy viestinnän rutiineista, esimerkiksi viikoittaisista kokouksista tai tapaamisista. Negatiivisesti luottamuksen rakentamiseen vaikuttaa tiedon panttaaminen tai huhut ja juurut. On tärkeää, että tieto kerrotaan rehellisesti ja avoimesti. Jos tietoa pantataan, alkavat huhut kiertämään ja luottamus kokee kolhuja. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.7)

Kannustamisen tulisi olla monitasoista. Kannustamista on tärkeää kuulla sekä omilta työkavereilta, esihenkilöiltä että johdolta. (Vakkala, 2012, s.64) Tähän voi työpaikalla luoda rutiinit, esimerkiksi kanavan, jossa kehuja jaetaan ja kerrotaan. Samalla tulee kuitenkin muistaa myös rehellisyys, myös negatiiviset asiat tai virheet tulee käsitellä. Kannustamisessa tärkeintä on luoda tähän malli, jotta se tulee tehtyä. Myös lisäkouluttautuminen koetaan sekä sitouttamiseksi että kannustamiseksi. Tässä hyvä kuitenkin muistaa työntekijän oma kiinnostus tähän. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.7)

Yksi syy kannustamisen puuttumiseen on tiedon puuttuminen, eli ei tiedetä onnistumisista. Toiseksi ajan puuttuminen, eli ei löydy aikaa tai sopivaa väylää palautteen antamiseen. Kolmanneksi tasa-puolisuus, eli haluta että positiivinen palaute merkitsisi suosimista. Lisäksi tunnustukset ja huomioimiset saattavat myös maksaa. (Mone & London, 2018, s. 106) Nämä ovat hyvä pitää mielessä, kun mallia kannustamiseen luodaan.

On tärkeää osallistaa henkilöstöä viestintään. Keskustelun tulee olla avointa ja henkilöstöä tulee myös kannustaa tähän. Samalla kun työntekijöitä kuullaan, he ovat osana päätöksen tekoa. Osallistavalla viestinnällä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet lisääntyvät. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.7)

Hyvin hoidettu työyhteisöviestintä lisää ymmärrystä ja yhteenkuuluvuutta, sitouttaa, edistää tasa-arvoa, luo turvallisuutta, lisää motivaatiota sekä edistää vuorovaikutusta. On tärkeää, että työyhteisössä nähdään viestinnän merkitys työhyvinvointiin ja luodaan viestintään rutiinit. Jo olemassa olevat rutiinit viestinnässä luovat turvallisuutta ja yhteenkuuluvuutta. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s.7)

3.2.2 Viestintä esihenkilötyössä

Käytännön arjessa esihenkilön työtehtäviin kuuluu ihmisten johtaminen, palautteen antaminen, tiedonkulku, viestintä, delegointi, tavoitteiden mukainen johtaminen sekä palaverit ja tapaamiset ja niiden käytännöt. (Joki, 2021, s.97) Käytännössä esihenkilön työ, joka välittyy työntekijöille, on täynnä viestintää. Onkin olennaista, että toimivat viestintäkäytännöt ja avoin keskustelukulttuuri työyhteisössä lähtee esihenkilöstä. Esihenkilö

toimii aina esimerkkinä. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät saavat tukea työhönsä toimivasta työyhteisöstä sekä esihenkilöstä. (Työterveyslaitos, 2022) Ei ole itsestäänselvää, kuinka esihenkilö viestii ja toimii.

Keskeisimpiä teemoja 2010-luvun esihenkilötyössä on toimintaympäristön monimutkaistuminen, informaatio- ja viestintäteknologian eli digitalisaation hyödyntäminen ja henkilöstön moninaisuus sekä haasteena että voimavarana. (Kauhanen, 2016, s.15). Kun keskitytään viestintään, sen merkitykseen ja samalla sen kehittämiseen esihenkilötyössä, ei voi olla ottamatta esiin digitalisaatiota ja sen mahdollisuuksia.

Kuunteleminen toimii kolmella eri tasolla organisaatiossa. Se on henkilökohtaista, ryhmälähtöistä sekä lisäksi organisaation kuuntelemista. (Puro, J-P., 2010, s.13) Esihenkilön tasolla kuunteluun ei riitä, että vain kuuntelee. Esihenkilön ja johtamisen tasolla on tärkeää pohtia esimerkiksi, millä perusteella johtaja pitää tai ei pidä itseään hyvänä kuuntelijana. Henkilökohtaisella tasolla tämä on yksityiskohtien huomioimista, laajojen kokonaisuuksien ymmärrystä sekä tulkitsemista ja ymmärrystä vihjeistä. On myös tärkeää, että osaa asettautua puhujan asemaan. Ryhmän osalta tulee myös huomioida ryhmän jäsenten roolit, huomioida tasa-puolisuus, tarpeen mukaan myös aktivoida ja lisäksi erotella epäasialliset kommentit. Organisaation tasolla taas tulee muistaa erityisesti tasa-puolisuus, tasa-arvoiset periaatteet, riittävä aika viestinnälle sekä otollinen aika keskusteluille. Kuuntelevan johtamisen on osoitettu olevan todella merkityksellistä esimerkiksi työssä jaksamisen, työilmapiirin sekä motivaation osalta. (Puro, J-P., 2010, s.29)

Psykologisesti turvallisen työympäristön luominen on tärkeä asia, jonka esihenkilö saa luotua oikeanlaisen viestinnän kautta. Psykologinen turvallisuus tarkoittaa tilaa ja tunnetta, jossa henkilö kokee voivansa puhua avoimesti, kertoa omat mielipiteet, kysyä apua sekä myös haastaa tarvittaessa. (Rinne, 2021, s.29) Mikäli organisaatiossa ei ole turvallista olla, ohjaa tekemistä esimerkiksi pelko virheestä tai epäonnistumisesta. Psykologisesti turvallinen työympäristö on rohkea ja tätä kautta kehittää myös itse itseään.

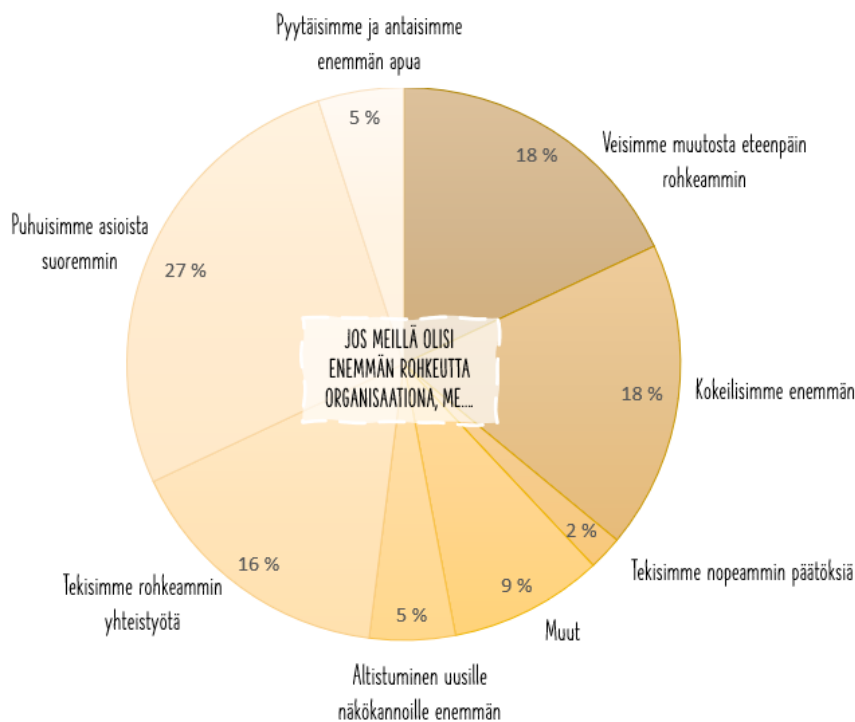
Esihenkilö voi vaikuttaa psykologisen turvallisuuden lisäämiseen monella eri tapaa.

Käytännön esimerkkinä omassa toiminnassa on tarve olla todistelematta. Tarve todistella

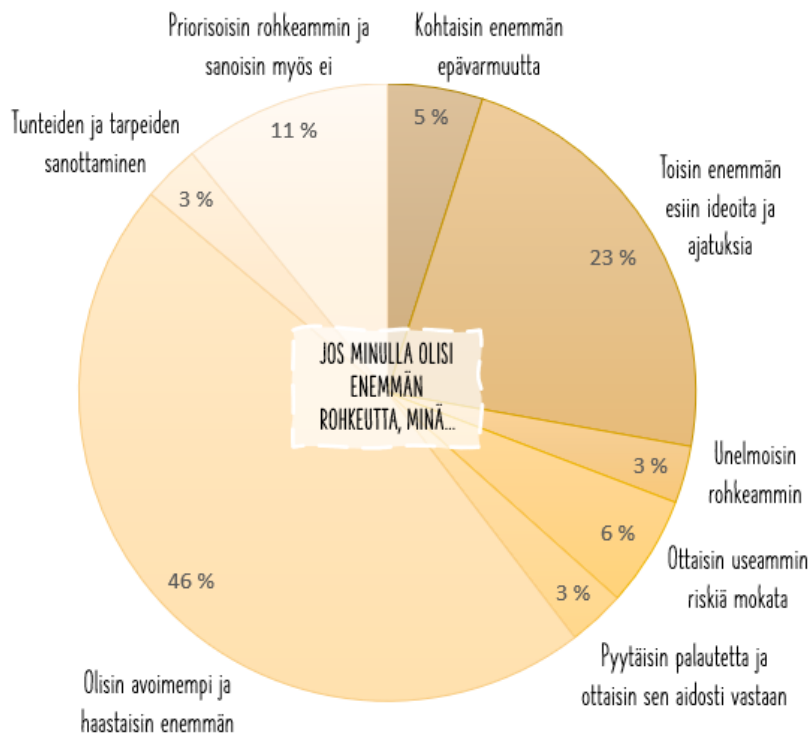
omaa osaamistaan ja hyvyyttään, juontaa helposti juurensa epävarmuudesta. Kun esihenkilö on varma otteissaan, tämä heijastuu myös työntekijöihin. Ylihuolehtiminen saattaa helposti heijastua mikromanageerauksena sekä luottamuspulana. Johtamisessa on äärimmäisen tärkeää myös huolehtia, ettei kaikkea näy lukujen tai tuottavuuden kautta. Aina tulee olla myös inhimillinen ote työhön. Esihenkilö kannustaa olemalla itsekkin haavoittuvainen ja tekemällä myös itse virheitä. On myös tärkeää, että kannustetaan oppimaan ja kehittämään. Käytännössä ei ajatella, että asiat pitää jo tietää, vaan ollaan innoissaan, kun huomataan jotain lisäopittavaa. Kuuntelu on monellakin tapaa tärkeää ja johtajan tulee aina priorisoida tämä tärkeäksi. Palaverien ei tarvitse olla pelkästään asiantuntemusta esihenkilön suunnalta, vaan myös kyselyä. Jos joku työntekijöistä kysyy parhaan tavan tehdä jokin työtehtävä, on hyvä tapa esihenkilöltä kysyä, että kuinka tämä työntekijän mielestä olisi paras tehdä. (Rinne, 2021, s.141-142)

Nina Rinne on tutkinut työorganisaatioiden rohkeutta ja sen tarvetta jo useamman vuosikymmenen. Vuosien ajan oleelliset kysymykset ovat olleet, mitä organisaatio tai yksilö voisi tehdä, jos rohkeutta olisi enemmän.

Kuva 7: Jos meillä olisi enemmän rohkeutta organisaationa, me... (Rinne, 2021, s.23)



Kuva 8: Jos minulla olisi enemmän rohkeutta, minä... (Rinne, 2021, s.23)



Asiat, jotka näissä nousevat esiin, ovat merkittäviä ja suoraan yhteydessä kommunikaatioon sekä sen toimimiseen. Mikäli organisaatiossa on psykologisesti turvallista olla, olisi samalla enemmän rohkeutta puhua asioista suoraan, muutoksia vietäisiin rohkeammin eteenpäin, kokeiltaisiin enemmän sekä yhteistyötä tehtäisiin rohkeammin ja enemmän.

Toisaalta yksilön osalta tärkeimpänä nousee, että yksilö olisi huomattavasti avoimempi ja haastaisi enemmän. Myös ideoita ja ajatuksia tuotaisiin rohkeammin esiin. Priorisointi lisääntyisi, mikä olisi suoraan yhteydessä myös työssä viihtymiseen. Ymmärretään paremmin oleellinen, työroolit muokkautuvat yksilöllisemmäksi ja ihmisten omat kiinnostukset ja taidot tulevat entistä paremmin eteen. (Rinne, 2021, s.23)

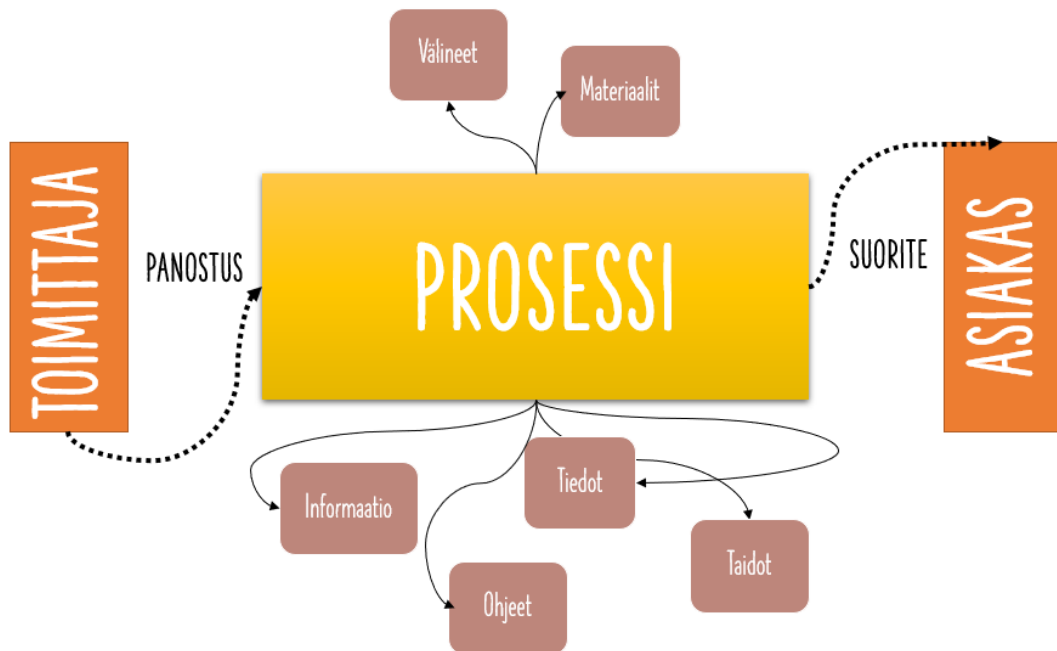
3.2.3 Työn ohjeistaminen

Työssä viestimisen olennainen osa on myös työn ohjeistaminen, jota tapahtuu sekä suullisesti että kirjallisesti. Työn ohjeistaminen on myös osa työturvallisuuslakia, sillä turvallisesti ja oikein tehty työ on tärkeä osa työturvallisuutta. (Työturvallisuuslaki 738/2022,

§ 2) Työn ohjeistamisessa on myös tärkeää huomioida, kenelle ohjeistuksia tekee ja mikä on työn ohjeistuksessa olennaista.

Tuloksellisen työn ja ajankäytön kannalta on olennaista, että tietää mistä on tulossa, missä on sekä minne on menossa. (Wiskari, 2014, Nopeammin ja paremmin -luku, seitsemäs kappale) Työn ohjeistaminen ja ylipäätään informaatio ovat erityisen tärkeitä, sillä ne kuuluvat olennaisesti työn prosesseihin. Lopullista tulosta ja suoritetta ei voi saada ilman, että tiedetään kuinka työ tulee tehdä. (Saastamoinen, 17.9.2018) Organisaatiolle olisikin tärkeää ymmärtää työn ohjeistamisen tärkeys. Se samalla lisää työn tehokkuutta, lisää työhyvinvointia ja vaikuttaa suoraan myös työturvallisuuteen.

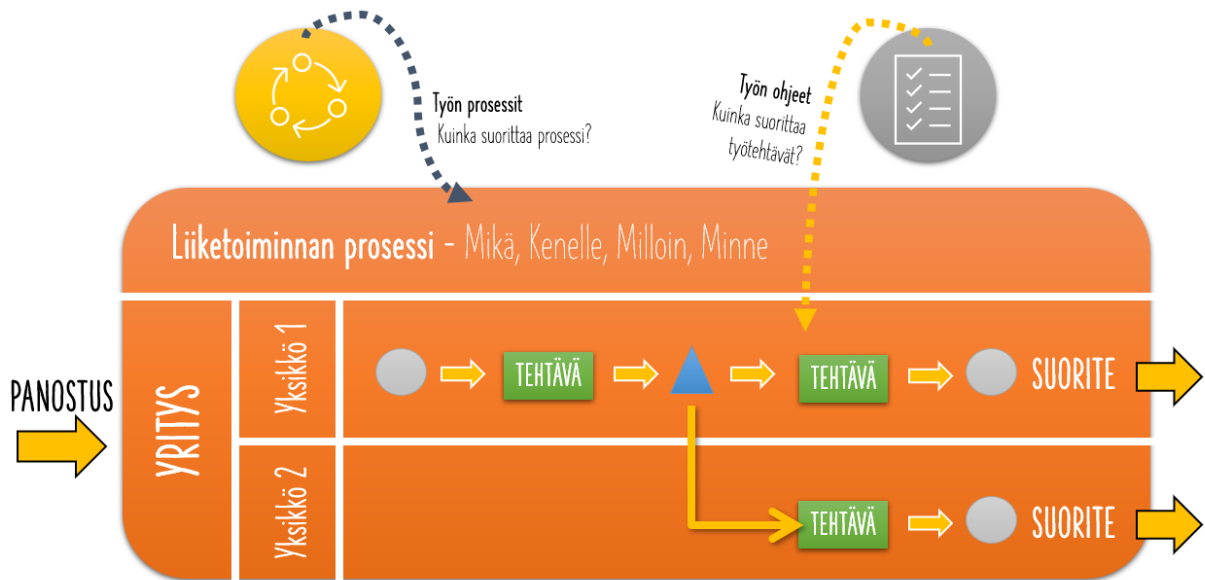
Kuva 9: Työn suorite vaatii panostusta ja työn prosesseja. (Saastamoinen, 17.9.2018)



Kaavion mukaisesti sairaalahuoltajan työ jakautuu useaan eri prosessiin. Työn prosessit ovat joukko tehtäviä, joiden kautta yrityksen panostukset muuttuvat suoritteiksi. Prosessiin kuuluvat esimerkiksi välineet, materiaalit, informaatio, tiedot, taidot ja ohjeet. On tärkeää huomioida, että ohjeet ja informaatio ovat olennainen osa työn prosessia eikä suoritetta voida tehdä lainkaan ilman tätä. Työn ohjeistamisessa tärkeintä on, että ohjeet ovat saatavilla silloin, kun niitä tarvitsee. On tärkeää, että kaikki tietävät missä ohjeet ovat ja mistä löytyvät uusimmat ohjeistukset. (TTL, 1.6.2022)

Alla olevassa kaaviossa on avattu työn prosesseja ja työn ohjeita vielä toisella tapaa. Olisi tärkeää, että jokainen työntekijä ymmärtäisi liiketoiminnan prosessit ja kokonaisuuden. Kuitenkin työohjeiden tulisi olla yksikkökohtaisia ja keskittyä olennaiseen.

Kuva 10: Työn prosessit ja ohjeet luovat kokonaisuuden (CloudTutorial, n.d)



Työohjeiden tulee olla selkeitä. Ohjeistuksissa ei saisi olla tulkinnan varaa, ammattislangia tai monella tapaa ymmärrettäviä asioita. Tällöin väärinymmäryksen riski vähenee. Työohjeet tulee olla kaikkien saatavilla ja mahdollisimman loogisessa paikassa. Jos työtehtävät tehdään eri tiloissa, olisi tärkeää että työohje on saatavilla juurikin kyseisissä tilassa. Vaihtoehtoisesti työntekijöillä voisi olla esimerkiksi mobiililaite, jonka kautta työohjeet olisivat koko ajan mukana.

Työohjeiden tulee aina olla ajan tasalla. Vaikka työohjeiden tekeminen ja päivittäminen on esihenkilön vastuulla, on työohjeiden oikeellisuus tärkeä tarkistaa heidän kanssaan, jotka työtä käytännössä tekevät. Työohjeiden tulee olla helposti ymmärrettäviä ja loogisia, esimerkiksi samat termit joka kohdassa. Lisäksi myös ulkoasun on hyvä tukea työohjeita. (CloudTutorial, n.d)

3.2.4 Viestintä moniammatillisessa yhteisössä

Moniammatillinen yhteisö tarkoittaa työyhteisöä, jossa työskennellään ihmisten kanssa, joilla on eri koulutus. Moniammatillisessa työssä sosiaali- ja terveysalalla luodaan samalla yhteistä kuvaa asiakkaasta monesta ammatillisesta osaamisesta käsin. Vahvuutena moniammatillisuudessa nähdään esimerkiksi osaamisen ja ammattitaidon jakaminen sekä työhyvinvoinnin lisääntyminen. Heikkoutena puolestaan tiedon kulku, muiden osaamisen ymmärtäminen sekä muutosvastarinta. (Sandström ym., 2018)

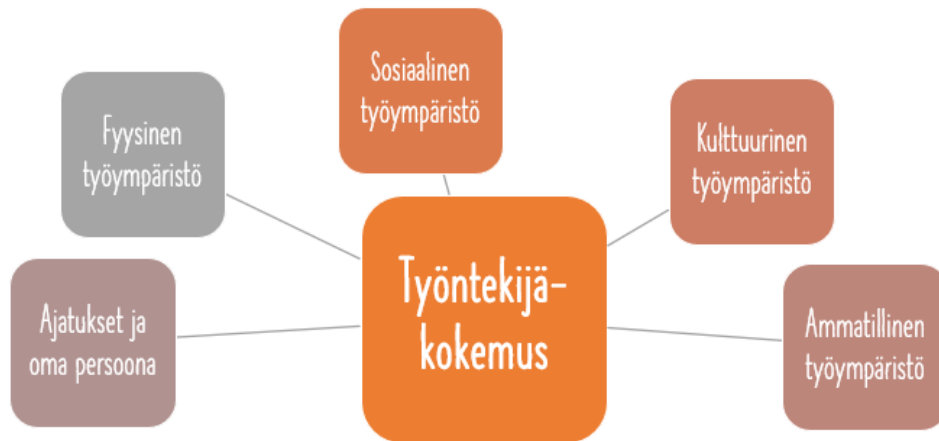
Erilaisuuden huomioon ottaminen on esimerkiksi moniammatillisuuden, eri koulutustaustan, eri iän tai esimerkiksi monikulttuurisuuden huomioimista työyhteisössä. Kaiken keskiössä on, että jokainen tuntee olevansa tärkeä ja työntekijöiden erilaisuus koetaan rikkautena. Jokaiselle taataan samat mahdollisuudet kehittyä urallaan sekä samalla tasa-arvoinen palkka. On tärkeää, että erilaisuus koetaan voimavarana ja ymmärretään kuinka se kaikki erilaisuus muodostaa oikeastaan todella laajan osaamisen ja ammattitaidon. (Joki, 2021, s.161)

Viestinnän osalta henkilöityminen eli käytännössä toisen ammattiryhmän ihmisiin tutustuminen on tehokas keino, jotta luottamus syntyy ja viestintää paranee. (Mönkkönen ym., 2019, s. 47) Tämä on kuitenkin käytännössä haastava jokaisen toteuttaa erikseen, samalla kun työntekijöissä on vaihtuvuutta.

3.3 Työntekijäkokemus

Työntekijäkokemus ajatellaan asioina, joita työntekijä kohtaa työpäivänsä aikana. On kuitenkin tärkeää huomioida, ettei työntekijän vapaa-aikaa tai persoonaa pysty tästä erottamaan. (Vainio, 3.2.2021)

Kuva 11: Työntekijäkokemus (Diwello Oy, 2019)



Työntekijäkokemus koostuu fyysisestä, sosiaalisesta, kulttuurisesta ja ammatillisesta työympäristöstä sekä omista ajatuksista ja persoonasta. Fyysinen työympäristö tarkoittaa, missä ja millä työtä tehdään, esimerkiksi toimiston tiloja tai välineitä. Sosiaalinen työympäristö tarkoittaa puolestaan ihmisiä, joiden kanssa työtä tehdään. Kulttuurinen työympäristö on esimerkiksi arvoja ja kulttuureja, joita työympäristössä on. Ammatillinen työympäristö on omaa osaamista sekä työn kuvaa itsessään. Kaikki heijastuu omien ajatuksien sekä persoonan kautta, samasta työstä työntekijäkokemus voi olla aivan erilainen (Diwello Oy, 2019)

3.3.1 Työhön perehtyminen

Perehtymiseen ja sen pituuteen vaikuttavat esimerkiksi työtehtävä, perehdytettävän osaaminen ja ammatillinen osaaminen. Perehtymisessä on hyvä myös huomioida uuden työntekijän uudet ideat sekä kokeneemman tekijän osaaminen ja kokemus.

Perehdyttämisessä on myös äärimmäisen tärkeää muistaa, että samalla luodaan työnantajamielikuvaa esimerkiksi kesätyöntekijöiden, tuuraajien ja samalla kaikkien muiden työntekijöiden osalta. Myös tämän takia perehdyssuunnitelma ja perehdytyksen onnistunut toteutus on oleellista. (Joki, 2021, s.87)

Perehdyttämisessä sekä yleisesti myös ohjeistamisessa on tärkeää muistaa, että samalla se on tärkeä osa työturvallisuutta. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään

sekä ohjeistamaan työntekijän. Perehdyttämisessä on oleellista itse työn osaaminen ja siihen perehtyminen, mutta samalla myös työvälineiden oikeanlainen käyttö sekä työturvalliset työskentelytavat. (Työturvallisuuskeskus, n.d)

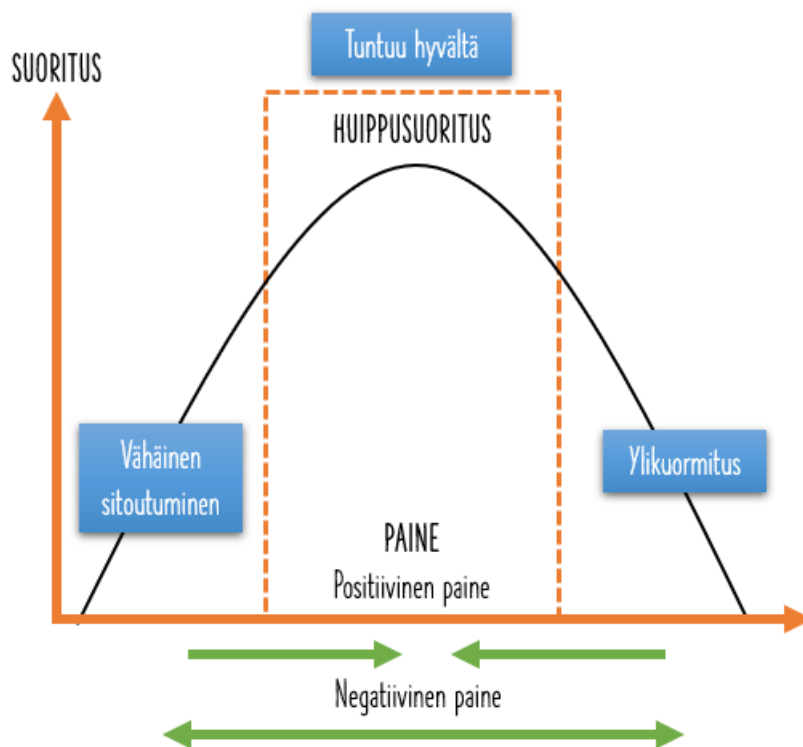
Työhön perehdyttämiseen tulee olla erillinen työnopastussuunnitelma jokaiselle uudelle työntekijällä. (Työturvallisuuskeskus, n.d) Tätä kautta varmistetaan, että kaikki oleellinen tulee varmasti käytyä läpi sekä huomioiden samalla työntekijän osaamisen että myös työturvallisuuden työtä tehdessä. Tunne työn osaamisesta on yksi olennainen työssä viihtymisen tekijä. Perehdytys ja ohjeistaminen on tässä isossa roolissa.

Perehdytys ei saa jäädä pelkkään alun perehdytysrupeamaan, vaan uuden työntekijän kanssa tulee nähdä alkuun hieman useammin. Tämä luo samalla uudelle työntekijälle mahdollisuuden kertoa omat ajatuksensa työstä sekä kehittää jokaiselle parhaat mahdolliset tavat tehdä työtä. Jokainen työntekijä tarvitsee omanlaista tukea ja apua työssään. Näistä puhumiseen ja kertomiseen on hyvä varata aikaa.

Työssä kuormittumisen tunne on hyvin yksilöllinen tunne. Voidaankin puhua positiivisesta ja negatiivisesta paineesta. (Manka & Manka, 2016, s.174). Haastava tilanne koetaan usein positiivisena, vaikka tämän johdosta koetaan paineen tunnetta. Esimerkiksi työkuormitus voidaan kokea työhyvinvointia edistävänä, mutta jos työkuormitus koetaan roolin epäselvyytenä, kyseessä onkin työhyvinvointia estävä paineen tunne. Myös työn moninaisuus koetaan monesti voimavarana, kunhan työssä säilyy hallinnan tunne. Olisi tärkeää tunnistaa paineen tunne ja huomioida ne asiat, jotka pitkällä aikavälillä estävät ja huonontavat työhyvinvointia. Tutkimusten mukaan työntekijä hyötyy paineesta, jos työssä on hallinnan tunne, voimavarat ovat riittävät, työhön saa tukea sekä vaatimukset ovat kohtuullisia.

Jokainen reagoi ylikuormitustilaan yksilöllisesti, joten tässä kohtaa on tärkeää, että tuntisi kuinka itse reagoi. Yleensä negatiivisesta stressistä kärsivä alkaa reagoida omalla kehollaan, stressi vaikuttaa esimerkiksi uneen ja muistiin. (Manka & Manka, 2016, s.175)

Kuva 12: Paineen ja suorituskyvyn välinen yhtälö (Manka & Manka, 2016, s.175)



Yllä olevan kaavion mukaisesti huippusuoritukseen päästään, kun työntekijällä on positiivinen paine ja samalla hänestä tuntuu hyvältä. Liian vähäinen paine voi puolestaan aiheuttaa vähäistä sitoutumista, kun taas liiallinen paine ylikuormitusta.

Yksittäisen työntekijän kuormittumisen taustalla on tärkeä muistaa, että kuormittuminen on sekä yksilön että työyhteisön asia. Tähän tulee puuttua mahdollisimman pian.

Mahdollisimman aikaisessa vaiheessa työntekijälle saadaan paremmin tukea, ennen kuin ongelma muuttuu liian isoksi. Monesti toimenpiteiksi riittävät sisäinen työnjärjestely, lisäkoulutus tai tavoitteiden ja työn selkeyttäminen. (Niiranen ym., 2010, s.153)

3.3.2 Oman työn johtaminen ja motivointi

Oman työn johtamiseen sekä organisointiin liittyy olennaisesti itseohjautuvuus. (Norrena, 2019, s.13) Oman työnsä itseohjautuvuus sekä kykeneväisyys ohjaamaan omaa työtä on vahvasti kiinni omassa itsetunnossa. On tärkeää tietää mitä itse osaa, missä on hyvä ja mitä eri tehtävien tekeminen itseltään vaatii. Välillä on hyvä myös olla epämukavuusalueella, jotta

itseään oppii tuntemaan entistä paremmin. Tällä alueella myös ymmärrys omista rajoistaan sekä kykeneväisyydestään kasvaa. Toisaalta tulee myös tunnustaa omat vahvuudet sekä omat heikkoudet.

Perustana itseohjautuvuudelle on turvallisuuden tunne, joka liittyy vahvasti tarpeeseen olla sosiaalisesti hyväksytty. On tärkeää, että tiedetään mitä työssä odotetaan sekä samalla tiedostetaan työn osaaminen. (Norrena, 2019, s.15)

Oman työn johtamisessa tulee ymmärtää olennainen. Kaikkea ei aina ehdi tekemään tai joskus joutuu tekemään asiat nopeammin kuin normaalisti. Tällöin tulee pitää mielessä, mikä tällä hetkellä on olennaista. Kiireen hetkellä voi olla myös hyväksi rauhoittua, hengittää sekä keskittyä nimenomaan miettimään, mikä nyt on olennaista. Kuten sanonta kuuluukin, hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Työyhteisön ilmapiiri on tärkeä, työssä tulee olla psykologisesti turvallinen olo, jotta virheitä ei tarvitse pelätä. Tulee myös muistaa olla armollinen itselleen, sillä aina ei voi olla paras kaikessa. Myös tässä asiassa priorisointi on olennaista. On tärkeää, että omassa työssä ymmärtää olennaisen. Samalla, jotta työssä viihtyy ja työhyvinvointi säilyy, tulee myös pitää omat rajat. On tärkeä sanoa, kun työ kuormittaa liikaa ja pyytää apua. (Rantala, 2019, s.24-28)

Reissin motivaatioprofiili on myös erinomainen malli ohjaamaan ja kertomaan jokaiselle omasta motivaatiostaan. Reissin teoriaan kuuluu, että ihmisellä on 16 perusmotivaatiota, jotka ohjaavat ihmisiä koko ajan. Esimerkkejä motivaatioista ovat estetiikka, uteliaisuus, riippumattomuus, järjestys tai idealismi. (Mayor, P. & Risku, M., 2015, Kolmas luku, Steven Reissin motivaatioteoria) Jotta työssä viihtyisi, olisi hyväksi tietää, mikä itseään motivoi. Tällöin työtä päästään ajattelemaan työtä viihtymisen ja haluamisen kautta, eikä vain velvollisuutena. Yksilölliset tarpeet eivät kuitenkaan katoa, vaikka työssä kaikki tekisivätkin samaa. Esimerkiksi eri työtehtävät voidaan tehdä eri tavalla, työvuoroissa voidaan mahdollisuuksien mukaan myös jakaa työtehtäviä eri lailla tai vaikka ymmärrys kollegoista lisääntyy. Erityisesti johtamistyössä ymmärrys työntekijöiden motivaatiosta on olennaista, tätä kautta päästään suoraan keskittymään motivaation hyödyntämiseen. Esteettinen ihminen voi saada vastuuta koristelusta, perhe-keskeiselle ihmiselle esimerkiksi työn joustavuus voi olla tärkeä tai sosiaalisista kontakteista nauttiva haluaa mahdollisimman

paljon olla ihmisten kanssa työssään tekemisissä. Motivaatioiden tunnistaminen on jokaisen itsensä mietittävässä ja kehitettävässä oleva asia.

4 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyössä on tarkoituksena ratkaista tutkimusongelma hyödyntäen tutkimuskysymyksiä ja käyttäen apuna erilaisia tutkimusmenetelmiä sekä tutkimusaineistoa. Alkuun on määriteltävä tutkimusongelma. Tästä edetään tutkimuskysymykseen, joka tarkentaa aihetta. Tämän jälkeen tulee päättää tutkimusmenetelmä, joiden kautta edetään aineiston keruu- ja analyysimenetelmiin. Lopulta aineistosta saadaan tieteellisten menetelmien kautta luotettava sekä uskottava ratkaisu.

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimusta tehtäessä tulee alussa määritellä tutkimusongelma, jotta tiedetään mikä ongelma tutkimuksella on tarkoitus ratkaista. (Kananen, 2015, s.55) Tutkimusongelma määrittelee koko prosessin kulun ja se tulee selvittää tutkimuksen teon alkuvaiheessa. Tutkimusongelman selkeydyttyä se käännetään tutkimuskysymykseksi, sillä kysymys on helpompi ratkaista kuin ongelma.

Tässä opinnäytetyössä on oleellista selvittää, mistä johtuu sairaalahuoltajien kuormittuminen ja kuinka sitä voidaan kehittää. Ennakkoon tiedetään, että sairaalahuoltajien työ on hyvin epätasaista – työssä on ruuhkahuippuja ja toisaalta rauhallisempia hetkiä. Lopullinen suunta tutkimuksen toteuttamiselle ja opinnäytetyön teoriaosuudelle muodostui vasta ensimmäisiä tutkimuksia tehtäessä.

Tutkimuskysymykset avaavat tehtävän aihetta sekä samalla myös vastaavat oleellisimpiin haasteisiin. Tämän opinnäytetyön ja tutkimuksen oleellisimmat tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä asiat muodostavat eniten kuormittuneisuutta sairaalahuoltajan työssä?
- Millä keinoin kuormitusta aiheuttaviin asioihin voidaan vaikuttaa sairaalahuoltajan työssä?

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusongelmasta sekä tutkimuskysymyksestä edetään tutkimusmenetelmiin ja sopivien menetelmien valitsemiseen. (Kananen, 2015, s. 63) Oleellista on, että valitaan oikeanlainen tutkimusmenetelmä omaan tutkimukseen. Pelkkä tutkimusmenetelmien valitseminen ei toisaalta riitä, vaan ne pitää pystyä myös perustelemaan. Tutkimusotteita ovat laadullinen ja määrällinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen kautta pyritään ymmärtämään ilmiötä ja puolestaan määrällisen tutkimuksen kautta yleistetään sekä ennustetaan. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelut ovat avoimia kyselyitä, määrällisessä puolestaan strukturoituja kyselyitä eli esimerkiksi monivalintakysymyksiä, joissa on tarkoin määritellyt vaihtoehdot.

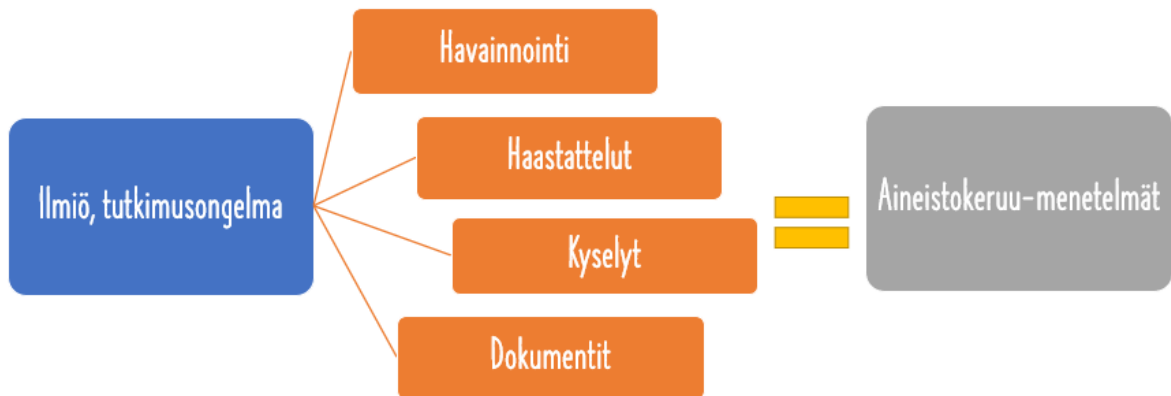
Tutkimusmenetelmien pohdinta lähtee liikkeelle tutkimuskysymysten kautta, eli mikä työssä kuormittaa kaikista eniten ja kuinka työarjesta voisi saada tasaisempaa. Ennakoon on tiedossa, että sairaalahuoltajan työssä on paljon ruuhkahuippuja, mutta samalla myös odottamista. Tutkimuksessa on oleellista käydä läpi sairaalahuoltajien työohjeet ja mahdollisesti löytää laadullisella tutkimusotteella teemahaastatteluiden kautta sieltä keinoja työn uudelleen organisoimiseen.

Ajatuksena tutkimuksen toteuttamisen alussa oli, että tutkimuksessa keskitytään nimenomaan työn uudelleen organisoimiseen sekä tasaisempaan työpäivään. Tarkoituksena oli mallintaa työprosesseja sekä hyödyntää samalla lean-menetelmää. Tavoitteena oli löytää työtehtäviä, jotka ovat siirrettävissä ja kyseenalaistaa työtehtävien tekeminen tiettyihin aikoihin. Oli myös selkeää, että tämänkaltaisessa tutkimuksessa tarvitaan useampi erilainen tutkimus. Tutkimuksen alussa tuntui jo selkeältä, että tutkittava aihe vaatii useamman eri tutkimuksen.

Tutkimusosiossa on hyödynnetty havainnointia, haastatteluja, kyselyjä sekä olemassa olevia dokumenttia. Tutkimusta lähestytään monimenetelmällisellä lähestymistavalla, jota voidaan kutsua myös triangulaatioksi. Se ei ole oma menetelmänsä, vaan mahdollistaa menetelmien yhdistelmän tai strategian, jolla ratkaisua etsitään. Triangulaatio on myös oleellinen keino lisätä tulosten luotettavuutta, sillä tutkimustulokset ovat kerätty eri lähteistä. (Kananen, 2015, s. 327)

Haasteena usean menetelmän valitsemisessa on työmäärä. Samalla tämä edellyttää, että hallitsee kaikkien menetelmien käytön. Tutkimusmenetelmät pitää myös pystyä perustelemaan eli määrä ei korvaa laatua, vaan jokaisen tutkimuksen tulee tuoda lisäarvoa tutkimukselle. (Kananen, 2015, s. 328) Useampaa menetelmää hyödyntäessä on myös tärkeää, ettei aineistotulvaan huku ja säilyttää koko ajan tutkimusongelma mielessä.

Kuva 13: Triangulaatio (Kananen, 2015, s.327)



Perustelut usean eri tutkimusmenetelmän käyttöön ovat kyky ymmärtää tilanne ja mahdolliset ongelmat monella eri tasolla. On tärkeää ymmärtää asia käytännössä työtä seuraamalla ja havainnoimalla. Oleellista on myös saada ymmärrys työstä sekä sairaalahuoltajien että esihenkilöiden osalta. Toisaalta olemassa olevan materiaalin osalta sai laajasti myös ymmärrystä käynnissä olevista kehittämisprojekteista, joka lisäsi ymmärrystä siitä, mihin tällä projektilla voi vaikuttaa.

Tutkimustavat ovat kysely sairaalahuoltajille, teemahaastattelu sairaalahuoltajien palveluohjaajille sekä palveluesihenkilölle ja lisäksi työn havainnointi paikan päällä. Tutkimusmenetelmät ovat sekä laadulliset että määrälliset tutkimukset, tutkimuksissa kuitenkin korostuu avoimet kysymykset sekä laadulliset tutkimuskeinot. Käytännössä tämä tarkoittaa, että haastateltavat saavat suhteellisen vapaamuotoisesti kertoa omista havainnoistaan. Tutkijan tehtävänä on muodostaa tästä kokonaisuus.

Kvalitatiiviset tutkimuskeinot valikoituvat ensisijaisesti siksi, että kvantitatiivisten keinojen kautta on haastavampi päästä kiinni kuormittavuuden syihin. Kvalitatiivisten keinojen kautta

saadaan hyvin yleinen käsitys työssä osaamisesta, yleisestä kuormittavuuden tunteesta sekä työssä viihtymisestä. Syyt näiden asioiden takana voivat jäädä tällöin ymmärtämättä.

4.3 Kysely sairaalahuoltajille

Ensimmäisenä osana tutkimusta lähetetään osaston 4B sairaalahuoltajille kysely. Tässä kyselyssä käydään laajasti läpi omaa osaamista, työn kuormittavuutta, työilmapiiriä sekä työssä viihtymistä yleisesti. Kvantitatiivisten kysymysten kautta saadaan vastaukset työn osaamisen riittävydestä, kuormittumisen tunteesta, työssä viihtymisestä sekä työilmapiiristä. Näiden tarkoituksena on saada käsitys, onko kuormittumista ja voisiko esimerkiksi työssä viihtyminen tai työilmapiiri vaikuttaa tähän. Kyselyssä pääpaino on kuitenkin kvalitatiivisilla eli avoimille kysymyksille. Tätä kautta saadaan parempi käsitys siitä, missä kohtaa työ kuormittaa.

Kyselylomakkeen rakennetta työstettiin yhdessä sairaalan kehittäjäryhmän kanssa. Kyselyssä on yhteensä seitsemän strukturoitua kysymystä sekä kahdeksan avointa kysymystä. Strukturoitu kysymys tarkoittaa, että kysymyksessä on valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimissa kysymyksissä kyselyyn vastaaja saa kertoa aiheesta vapaamuotoisesti. Tässä kohtaa ei ollut tarkkaa tietoa siitä, mikä sairaalahuoltajan työssä kuormittaa. Tämän vuoksi kyselyssä painottuvat avoimet kysymykset. Strukturoitujen kysymysten kautta saadaan enemmänkin selkeyden työilmapiiristä, työssä viihtymisestä, työssä kuormittumisen kokemuksesta, työn osaamisesta, työkokemuksesta sekä koulutuksesta. Oleellista on myös selvittää työssä viihtymistä sekä työilmapiiriä, sillä tämä voi korreloida suoraan työssä kuormittumisen tunteeseen.

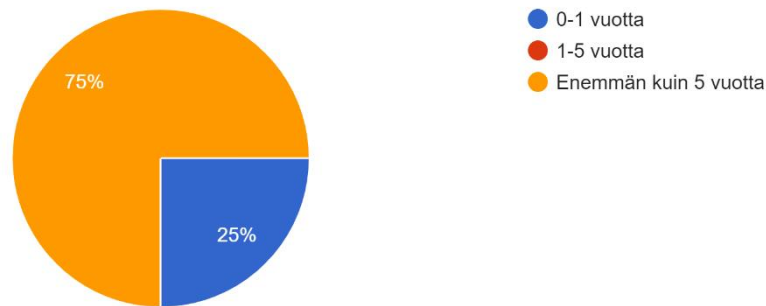
4.3.1 Kyselyn strukturoidut kysymykset

Taustatietona työkokemus sekä koulutus työhön ovat tärkeitä. Tällöin saadaan käsitys siitä, voisivatko nämä haastaa työssä. Kuten Mankan & Mankan mallissa käytiin läpi, tietty kuormitus ja paine on hyväksi, mutta liiallisena se vaikuttaa työssä viihtymiseen. Erityisesti tätä painetta on työsuhteen alussa. Tällöin on tärkeää, että perehtyminen ja ohjeistus työhön on hoidettu hyvin ja työn osaamiseen voi luottaa.

Kuva 14: Kuinka kauan olet tehnyt sairaalahuoltajan työtä?

Kuinka kauan olet tehnyt sairaalahuoltajan työtä?

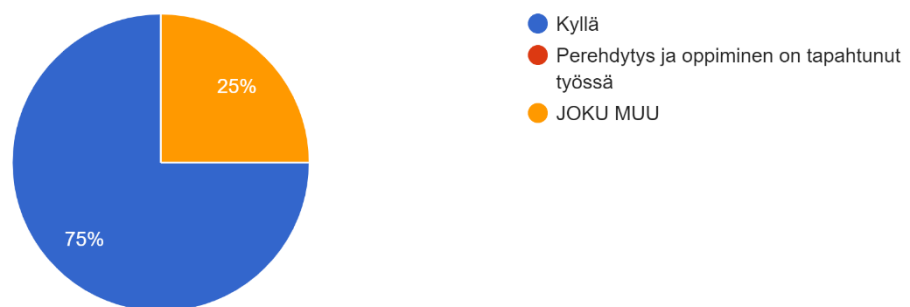
4 vastausta



Kuva 15: Oletko saanut ammatillisen koulutuksen työhön?

Oletko saanut ammatillisen koulutuksen työhön?

4 vastausta



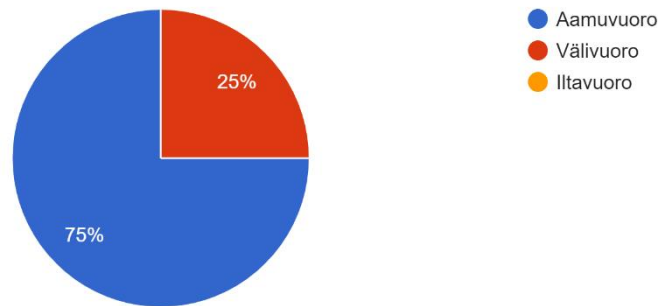
Koska vastauksia on vain neljä ja heistä vain yksi on työskennellyt alle 5 vuotta, näistä vastauksista ei voida tehdä yhteenvetoa perehdyttämisen merkityksestä tai kuormittumisesta työsuhteen alussa. Kaikilla vakituisilla sairaalahuoltajilla on ammatillinen koulutus.

Seuraavassa kysymyksessä käydään läpi eri työvuoroja, ja mitä näistä työvuoroista tehdään mieluiten. Tarkoituksena on saada käsitys siitä vuorosta, josta ei niinkään pidetä. Tätä kautta teemahaastattelujen ja työn havainnoinnin kautta päästään keskustelemaan, että kuormittaako jokin tietty vuoro ja mitä tälle olisi tehtävissä.

Kuva 16: Mitä vuoroa teet mieluiten työn sisällön kannalta?

Mitä vuoroa teet mieluiten työn sisällön kannalta?

4 vastausta



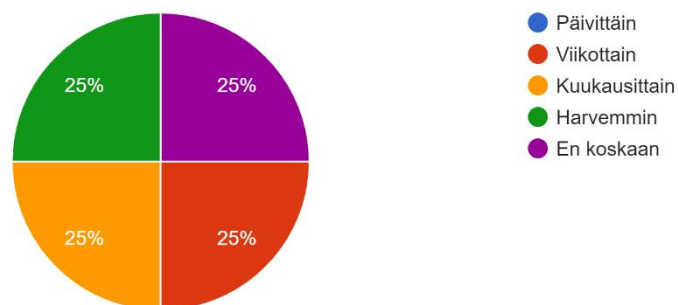
Suosituin vuoro vastanneiden mielestä on aamuvuoro. Lisähuomiona tähän oli yhdeltä vastanneelta, että kaikissa vuoroissa on hyvät ja huonot puolensa. Kukaan ei maininnut tässä iltavuoroa, joten tästä on hyvä saada lisätietoa työn havainnointia sekä teemahaastattelua tehdessä.

Seuraavaksi on tärkeää saada käsitys siitä, kokevatko sairaalahuoltajat työssään yleisesti kuormittumista.

Kuva 17: Koetko työssäsi kuormittumista?

Koetko työssäsi kuormittumista?

4 vastausta



Kuormittumisen tunne on hyvinkin yksilöllistä. On tärkeää miettiä, kuinka jokaista pystytään tukemaan yksilöllisesti ja kuinka jokainen saa oman tarpeensa mukaan tukea tähän. Koska

syyt tähän ovat yksilöllisiä, on myös tärkeää saada avoimia vastauksia, joista selviää paremmin syyt sekä keskustella näistä vielä tarkemmin teemahaastatteluissa.

Tässäkin on tärkeää pitää mielessä Mankan & Mankan malli. Tiettyyn pisteeseen asti paine ja kuormittuminen ovat hyväksi ja lisäävät motivoitumista työlle. Jos kuormittuminen menee tämän yli, se puolestaan luo painetta. Eli kuormitus tai paine ei ole välttämättä huono asia, vaan voi myös sitouttaa.

Oma osaaminen sekä koulutus vaikuttavat suoraan työssä viihtymiseen. Ihminen sietää painetta tiettyyn pisteeseen asti. Jos työ haastaa joka päivä liikaa, se kääntyy työssä viihtymistä vastaan. Osaaminen on toisaalta taito, jota pystyy myös saamaan lisää työssä ohjaamisen tai muun koulutautumisen kautta.

Kuva 18: Koetko oman osaamisesi ja saamasi koulutuksen riittäväksi työn hyvään suorittamiseen?

Koetko oman osaamisesi ja saamasi koulutuksen riittäväksi työn hyvään suorittamiseen?
4 vastausta



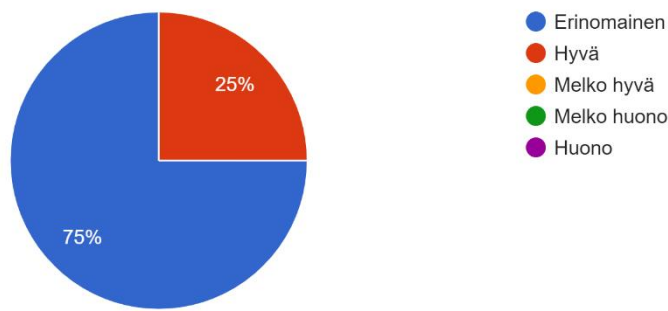
Oma osaaminen ja koulutus ovat suoraan verrattavissa työssä viihtymiseen. On myös tärkeä muistaa, että työnantaja on vastuussa riittävästä perehdyttämisestä sekä ohjeistuksista. Mikäli joku työntekijöistä kokee, että oma osaaminen ei ole riittävä, on työntekijän tärkeä saada tähän tukea ja apua työnantajan toimesta. Oli hienoa huomata, että kaikki kyselyyn vastanneet kokivat oman osaamisen riittäväksi.

Työhyvinvoinnin ja työssä viihtymisen edellytykset ovat suoraan yhteydessä työilmapiiriin. On olennaista varmistaa, että työpaikan ilmapiiri on hyvä. Tutkimusten kautta työntekijöille

tärkeimpänä asioina nousevat oikeudenmukaisuus, tasa-arvo sekä yhteiset pelisäännöt. On koko työyhteisön etu, että kaikkia kohdellaan samalla tavalla. Työpaikan ilmapiiriin vaikutetaan hyvin paljon johtamisella. Sairaalaympäristössä on myös mahdollisuus löytää työntekijöille sopivampi tiimi, jos ilmapiiri vaikuttaa työssä viihtymiseen. Yksittäisen työntekijän jaksamiseen tulee myös puuttua, koska työntekijän työssä jaksaminen on koko työyhteisöä koskeva asia. Jo sisäiset järjestelyt ja lisäkouluttaminen auttaa, ja tämä on nimenomaan sosiaali- ja terveysalalla mahdollista. (Niiranen ym., 2010. s.153)

Kuva 19: Kuinka koet työpaikkasi ilmapiirin omalla osastollasi?

Kuinka koet työpaikkasi ilmapiirin omalla osastollasi?
4 vastausta



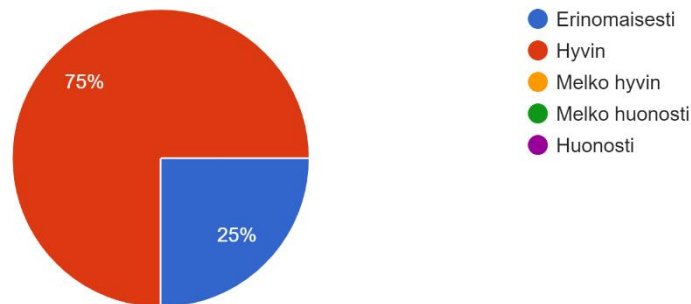
Kyselyyn vastanneet kokevat työilmapiiriin joko hyvänä tai erinomaisena. Yhdessä kyselyssä on tosin lisähuomautuksena, että työilmapiiri vaihtelee päivästä toiseen.

Työssä viihtyminen on kysymys, joka kuvaa työntekijän yleistunnetta. Tämä tunne on toki yksilöllinen ja jokainen kokee tämän eri kantilta. Joillakin työssä viihtymiseen liittyy erityisesti työtehtävät, toisella työyhteisö ja kolmannella taas työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen. Ihmiset motivoituvat eri asioista.

Kuva 20: Viihdytkö työssäsi?

Viihdytkö työssäsi?

4 vastausta



Työssä viihdytään yleisesti hyvin tai erinomaisesti. Erityisesti työssä viihtyminen on tärkeää, sillä työssä viihtyvät ja työhön sitoutuneet työntekijät ovat yli 10 prosenttia tuottavampia kuin välinpitämättömät. (Huhta & Myllyntaus, 2021, Johdanto-luku, ensimmäinen kappale)

4.3.2 Kyselyn avoimet kysymykset

Kyselyn avoimissa kysymyksissä käydään tarkemmin läpi, mistä johtuu työssä odottaminen, kiire, kasaantuminen. Toisaalta käydään myös läpi, mikä on työssä mieluisinta. Tässä kohtaa avoimet kysymykset ovat olennaisia, koska käsitystä tai tietoa kuormittumiseen johtuvista syistä ei vielä ole. Avoimet kysymykset myös antavat mahdollisuuden kertoa avoimesta mielen tulleista asioista.

Kyselyn avoimet kysymykset viittaavat paljon vielä työprosessien sekä lean-menetelmien kautta lähteeseen tutkimusotteeseen. Kuitenkin tutkimusten edetessä painopiste siirtyi työhyvinvointiin ja työntekijäkokemukseen.

Ensimmäinen kysymys käsittelee odottamista. Kysymyksen tarkoitus on miettiä, onko työn prosesseissa tai työohjeissa jotain jota voi siirtää tai muuttaa hetkiin, kun odottamista esiintyy eniten.

Missä kohtaa työsi on eniten odottamista?

”Riippuu vuorosta.”

”Riippuu vuorosta, mutta esim. lähtijöitä odotellessa.”

”Iltavuorossa koko vuoron ajan.”

”Aamuvuorossa 12-, örkki vuorossa 11-14, iltavuorossa ei ole, riippuu päivästä.”

Vastauksissa korostuu, ettei tähän ole yhtä ja selkeää vastausta. Odottaminen riippuu hyvin paljon päivästä ja osaston tilanteesta.

Seuraavassa kysymyksessä on tarkoituksena miettiä odottamisaikaa ja voiko tällöin tehdä jotain muuta.

Voiko odotusaikaa käyttää jonkun muun työn tekemiseen?

”Voi käyttää jos joku työkaveri auttaa.”

”Voi käyttää, esim. tehdä sivutöitä tai auttaa työkavereita.”

”Voisi, jos olisi esim. tyhjiä potilashuoneita (voi tehdä lattioiden konepesua yms.)

”Yleensä ollaan autettu toisiamme. Joitakin ei edes kiinnosta auttaminen. Plus määräaikaistöitä tulee tehtyä.”

Selkeästi odotusaikaa voidaan käyttää hyödyksi. Toisaalta tämä lisää oman työn johtamista ja organisointia, jotta tietää mitä voi tehdä. On myös tärkeää pitää mielessä, että työpäivänä tulee myös säilyttää tasapaino, ettei työhön huku. Ei ole työhyvinvoinnin kannalta kestävä, että pyrkii koko ajan olemaan mahdollisimman tehokas.

Odottamisen lisäksi on myös työprosesseja mietittäessä tärkeää kysyä, missä kohti työ kasaantuu.

Missä kohtaa työsi kasaantuu?

”Kun tulee kiirettä tai ruoanjako”

”Kun tulee kiirettä ja tulee ylimääräisiä työtehtäviä.”

”Kun ruoanjako/ruoankeräys koittaa.”

”Siinä kohtaa, kun lähtijöitä on kotiutettu, eikä ole informoitu asiasta meille.”

Ruoanjako sekä lähtijät nousevat tässä esille. Ruoanjaon osalta on huomioitava, että Kanta-Hämeen keskussairaalalla on jo käynnissä Assi-projekti, johon liittyy olennaisena osana myös ruoanjaon kehittäminen. Tämä ei sen vuoksi ollut oleellinen asia tässä tutkimuksessa.

Kun työ kuormittuu, on tärkeää miettiä mikä on olennaista. Psykologinen turvallisuus on tähän liittyen olennaista, sillä samalla kun työyhteisön viestintä lisää psykologisen turvallisuuden tunnetta myös priorisoinnin taito lisääntyy. Aina ei kerkeä tekemään kaikkea ja sen tulee myös olla hyväksyttyä työyhteisössä.

Työn haastavuudesta tiedustelu avaa tutkimuksessa tarkemmin ymmärryksen, mitkä ovat haasteet työssä ja mihin tulee keskittyä.

Mikä on työssäsi haastavinta?

”Joskus kommunikoida on vaikeaa”

”Yhteisymmärtäminen työkavereiden välillä, suomenkielen taidon takia.”

”Informaation huono kulku, ohjeistusten vaihtuminen yms. muutokset.”

”Koronahuoneen siivous yksin ja ruoanjako”

Kysymykseen kolme henkilöä neljästä vastasi kommunikoinnin, yhteisymmärryksen ja informaation. Tämä on tärkeä huomio, joka tulee ottaa huomioon tutkimuksen edetessä. On kuitenkin tärkeää ymmärtää tässä sosiaali- ja terveysalan erityisyys sekä raamit viestinnän kehitystyölle. Moniammattillisessa yhteistyössä kaikkien tulee tuntea olevansa tärkeä. Olennaista on, että erilaisuus koetaan voimavarana. Samalla moniammattillisuus ja erilaisuus muodostaa oikeastaan todella laajan osaamisen koko työyhteisöön. (Joki, 2021, s.161)

Tutkimuksessa ja kehittämistyössä tulee samalla huomioida työn hyvät puolet, ja pitää ne ennallaan ja korostaa sitä.

Mikä on työssäsi mieluisinta?

”Työilmapiiri on hyvä.”

”Hyvä työporukka, mukava työilmapiiri.”

”Hyvä työporukka ja vaihtelevuus.”

”Työkaverit. Työn ns. helppous ja vaihtelevuus.”

Jokaisessa vastauksessa tulee ilmi työilmapiiri. Tämä on tärkeää säilyttää ja pitää huoli, jos tähän tulee muutoksia. Vaihtelevuus on myös tärkeä huomio. Työpäivät ovat vaihtelevia, työtehtävät ovat monipuolisia ja osa tilanteista tulee yllättäen. On olennaista, että sairaalanhuoltajaksi rekrytoidaan henkilöitä jotka nauttivat työn vaihtelevuudesta.

Seuraavissa kysymyksissä käsitellään ideoita, joita sairaalahuoltajilla voi olla liittyen kehittämissprojektiin.

Ideota, kuinka työpäiväsi voisi olla vähemmän kuormittavaa?

”Informaation hyvä kulku. Työt jakaantuisivat tasaisesti (ei pitkiä ”hiljaisia hetkiä” ja sitten yks kaks räjähtää ja juostaan kuin hullut)”

Ideota yhteistyön kehittämiseen osaston henkilökunnan kanssa?

”Hoitajat voisivat potilaiden lähdön kanssa olla selviä ja ilmoittaa meille kun ovat varmoja ja puhelimen kautta voi soittaa.”

”Tieto ei aina kulje. Huoltajat saa jälkijunassa kuulla.”

Muuta huomioitavaa tai lisättävää aiheeseen liittyen?

”Me sairaalahuoltajat emme ole selvännäkijöitä!”

”Hoitajat voisi ilmoittaa meille lähtijöistä yms. Puhelimet on keksitty. Emme turhaan kannu puhelinta mukana.

Myös näissä vastauksissa korostuu viestintä ja tiedonkulku. Erityisesti näissä vastauksissa tulee esiin moniammatillisen yhteistyön kehittäminen sekä tiedonkulku hoitajilta sairaalahuoltajille.

Kysymysten kautta tutkimuksessa päästään hyvin eteenpäin ja saadaan käsitys mahdollisista haasteista. Toisaalta saadaan myös suljettuja tiettyjä asioita pois jatkokäsittelystä. Tiivistetysti työssä viihdytään, työilmapiiri on hyvä, oma osaaminen on riittävää, mutta työssä kuitenkin tunnetaan kuormittumista.

Avointen kysymysten kautta päästään paremmin miettimään, mikä työssä kuormittaa. Kuormittumisen tunteen osalta on tärkeää pitää mielessä, ettei kaikki kuormittuminen tai tunne siitä ole negatiivisesti. Liian vähäinen kuormittuminen ja työ, joka ei haasta, näkyy monesti myös vähäisenä motivaationa ja sitoutumisena. Avoimissa vastauksissa korostuvat nimenomaan viestintä sekä sisäisesti että moniammatillisesti, vaihtelevat tilanteet ja kuormittumisen tunne.

4.4 Työn havainnointi sairaalalla

Työn havainnointi paikan päällä sairaalalla tapahtuu hieman limittäin kyselyn kanssa eli yhteenvetoa vastauksista ei vielä tässä kohtaa ollut. Alussa ajatuksena oli paikan päällä erityisesti kellottaa työtehtäviä sekä seurata hetkiä, jolloin työ kuormittuu. Ajatuksena oli myös hyödyntää lean-menetelmää.

Paikan päällä kellottaessa lisääntyy melko nopeasti käsitys työstä ja suunnitelma tämän osalta muuttuu. Työssä eniten aikaa vievä tehtävä on ruoanjako, muutoin työ on täynnä nopeita noin 5-15 minuutin työtehtäviä. Näitä työtehtäviä on päivän aikana todella paljon, ne ovat todella paljon kiinni muista tekijöistä ja toisaalta moneen asiaan (kuten ruoanjakoon tai tiedon kulkemiseen moniammatillisesti) on jo käynnissä kehittämisprojekti.

Oleellisimmaksi asiaksi paikan päällä muodostuivat keskustelut sekä sairaalahuoltajien että palveluohjaajien kanssa.

Paikan päällä lisääntyy ymmärrys, että sairaalahuoltajien työ on hyvin paljon kiinni muiden toimista. Esimerkiksi siivoukset tehdään, kun tilassa on mahdollisimman vähän henkilöitä. Myös esimerkiksi potilaspaikka siivotaan, kun potilaat saavat kuljetuksen pois. Tämän kautta työssä on samalla paljon tilanteiden varmistelua sekä odottamista. On todella vaikeaa luoda aukotonta työohjetta tai organisoida työpäivää tarkasti, koska todennäköisesti tehtävä tehdään kuitenkin hieman eri aikaan. Ruoanjako sekä potilaspaikkojen siivoaminen ovat asioita, jotka täytyy tehdä heti. Samalla muut tehtävät odottavat ja ne tehdään sopivissa väleissä. Uudelle tekijälle on tärkeää, että työohjeet ovat kattavat ja on vähintään alustava suunnitelma, missä järjestyksessä työtehtävät ovat hyvä hoitaa. On myös tärkeä huomioda, että jo nyt sosiaali- ja terveysalan työssä koetaan, ettei omaan työhön voi vaikuttaa tarpeeksi. On tärkeää, että vaikuttavuus säilyy edes pienissä määrin, eikä kaikkien tehtävien aikataulua ole kiveen hakattu.

Sairaalahuoltajan työ vaatii samalla myös kykyä ja taitoa organisoida omaa työtään. Kun tilanteet muuttuvat, on mietittävä uudelleen, kuinka päivän tehtävät saadaan tehtyä. Monessa muussa siivousalan työssä työtehtävät ja päivän kulku ovat hyvinkin selkeitä. Samalla kun työtä sairaalalla joudutaan organisoimaan uudestaan, on myös tärkeää viestiä tästä eteenpäin muille sairaalahuoltajille tai tarvittaessa pyytää ja saada apua. Sairaalalla työtä seuratessa nousee esiin vaatimus oman työn johtamisesta sekä organisoimisesta. On tärkeää kuinka tarvittaessa tähän voi saada apua, jos se tuntuu kuormittavalta.

4.5 Teemahaastattelut

Teemahaastattelussa tärkeintä on päästä keskustelemaan aiheista, jotka nousevat kyselyssä sekä työn havainnoinnissa esiin. Haastateltavana ovat kaksi palveluohjaajaa sekä palveluesihenkilö. Työssä on paljon sääntöjä, mitoitusta ja raameja, joista on vielä tarvetta saada lisää tietoa. Teemahaastattelu koostuu teemoista, jotka käydään läpi keskustellen. On tarkoitus keskustelun lomassa myös saada lisää aiheita, joista keskustella. Kysymyksiä ei tule lyödä lukkoon, vaan haastattelutilanne itsessään luo keskustelun. (Kananen, 2015, s.148)

Teemahaastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, jotta tulos on luotettavampi. Tällöin haastattelutilanteessa ei ole ryhmän vaikutusta ja luotettavuus lisääntyy. Teemahaastattelut toteutetaan Teamsin kautta ja nämä nauhoitetaan, jotta haastatteluun pystyi palaamaan.

Tärkein asia on käydä teemahaastattelussa työtehtäviä läpi ja saada vielä lisää ymmärrystä sairaalahuoltajien työpäivästä. Erityisesti kiinnostaa tietää missä kohtaa työ kuormittuu, missä kohtaa työ on odottamista ja miksi työtehtävät tehdään silloin, kun tehdään. Teemana on nimenomaan sairaalahuoltajien työohjeet ja niiden läpikäyminen sekä aiemmista tutkimuksista esiin tulleet viestintä ja oman työn organisointi. Teemahaastatteluita on kolme ja jokaiseen on ajoitettu 1,5h.

4.5.1 Teemahaastattelun runko

Alkuun:

- Mikä toimii parhaiten sairaalahuoltajien työssä (mistä ei saa luopua)?
- Mitä tekisit eri lailla sairaalahuoltajien työssä?
- Mikä on isoin haaste sairaalahuoltajien työn organisoinnissa?

Työohjeiden ja työjärjestyksen läpikäyminen tehtäväkohtaisesti:

- Miksi tämä tehdään juuri tällöin?
- Onko tämän työtehtävän toteuttamisessa haasteita?
- Miksi tätä ei voisi tehdä muuhun aikaan?
- Kuinka monta sairaalahuoltajaa tähän tarvitaan?
- Mistä muista toiminnoista/henkilöistä tämä on riippuvainen?

Loppuun

- Samat kysymykset vielä uudestaan kuin alussa.
- Muuta huomioitavaa/ajatuksia?

4.5.2 Teemahaastattelun analyysi

Teemahaastattelussa käydään läpi kaikkien vuorojen työohjeet ja työtehtävät merkataan kolmella eri värillä. Punaisella asiat, jotka ovat tehtävä tiettyyn aikaan; keltaisella asiat, jotka ovat jonkin verran siirrettävissä päivän sisällä; vihreällä asiat, jotka ovat hyvinkin siirrettävissä.

Kuva 21: Esimerkki työohjeista, jotka käyty läpi teemahaastattelussa

The image displays three pages of a work instruction document from Kanta-Hämeen keskussairaala. The document is titled 'Asiakirjatyyppi 1(3)' and '2(3)'. The first page (left) contains general information: 'Sairaalahuoltopalvelut', 'Laitaja Sh, U.S. A.S Hyväksytty', 'päivitys 24.7.2020 NL', and 'Työjärjestys AAMUVUORO MA - PE 4B 7.00-15.00'. It lists tasks for 7.00, including 'olla puhelin 2400', 'laita vesi lämmennän', 'tyhjennä talokone ja määli 4B:n päiväsaliin', 'tarkista 4B:n päiväsaliin kaappi', 'tarkista että jääkaappissa on maitoa', 'huuhteluhuoneen 021 nostat ja pyykit pois', 'käytävän juomaväunan puhdistus', and 'tehojuomavun valmistelu'. The second page (middle) is titled 'Huoneiden siivous' and lists tasks for 10.50, 11.00, and 12.00. The third page (right) is titled 'MÄÄRÄAikaistyö' and lists tasks for 11.00, 11.15, 11.30, 11.45, 12.00, 12.15, 12.30, 12.45, and 13.00. Tasks are color-coded: red for time-sensitive, yellow for flexible, and green for highly flexible.

Tätä kautta tulee entistä paremmin käsitys siitä, että vaikutusmahdollisuudet työn uudelleen organisoimiseen ovat melko vähäiset. Esimerkkinä olevassa työjärjestyksessä suurin osa tehtävistä on merkittynä punaisella. Keltaisella ja vihreällä merkityt työtehtävät ovat suurelta osin siivoustehtäviä sekä määräaikaistöitä. Nämä tulee säilyttääkin niin, että tehtävien tekemisen ajan pystyy sairaalahuoltaja itse määrittelemään tarkemmin. On tärkeää huomioida, että Kevan tutkimusten mukaan jo nyt sosiaali- ja terveysalalla koetaan kasvavana ongelmana mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä samalla, kun monella muulla alalla on siirretty etätöihin. On tärkeää, että työjärjestyksessä säilyy sairaalahuoltajan mahdollisuus vaikuttaa työpäivään.

Teemahaastattelussa keskustellaan myös työilmapiiristä. Avointen vastausten tai teemahaastattelunkaan kautta ei tule ilmi, että työilmapiiri haastaisi työssä.

Teemahaastattelujen kautta vahvistuu ymmärrys, että tarvittaessa sairaalahuoltajilla sisäiset

siirrot onnistuvat hyvin, mikäli työntekijöiden välinen yhteistyö tai osaston arki (esimerkiksi hektisyys/rauhallisuus) ei itselleen sovi.

Teemahaastatteluissa keskustellaan kuormittumisesta ja sen tunteesta. Tätä kautta tulee ymmärrys, että tunne kuormittumisesta on hyvin yksilöllinen ja toisaalta työajan ylityksiä tulee harvoin. Kuormittumisen tunne saattaa tulla sairaalahuoltajalla esimerkiksi kaksi tuntia ennen kotiinlähtöä. Tällöin sairaalahuoltaja on varma, ettei ehdikään tekemään kaikkia työtehtäviä. Lopulta kuitenkin kaikki saadaankin tehdyksi, kun tehtäviä lähdetään tekemään yksi kerrallaan.

Työvuoroista ei teemahaastattelussa nouse yhtä ylitse muiden. Keskusteluissa tulee ilmi, että iltavuoro ei yleisesti ole suosittu. Toisaalta työ koko ajan siirtyy iltapainotteisemmaksi, kun aukioloajat pitenevät osastoilla, joilla potilaat ovat normaalisti vain päivän. Onkin tärkeää, että kehitystä tehtäessä kuunnellaan työntekijöitä. Samalla varmistetaan, etteivät muutokset vaikuta työssäviihtymiseen.

Teemahaastatteluissa keskustellaan paljon työohjeista ja työohjeiden luomasta kuormittumisen tunteesta. Työtehtäviä on todella paljon ja se saattaa jo valmiiksi muodostaa ahdistuksen. Työtä voi ohjeistaa myös muulla tavalla. Työn ohjeistamisessa on tärkeää huomioida, kenelle ohjeistuksia tekee ja mikä on työn ohjeistuksessa olennaista. Lisäksi työohjeet tulee olla siellä, missä ohjeille on tarvetta. Käytännössä työohjeet on hyvä olla erilaiset perehdyttävälle sairaahuoltajalle kuin kokeneelle. Työohjeet voivat olla myös juuri siinä paikassa, jossa työohjeita tarvitaan. Esimerkiksi aamiaisen tai iltapalan tekoon ohjeet voivat olla keittiössä, ruoan jakamiseen liittyen vaunussa ja siivoamiseen siinä huoneessa jossa siivous tehdään. Itse työohjeiden tulee olla korkeintaan yhden sivun pituiset.

Teemahaastatteluissa keskustellaan myös hyvin paljon viestinnästä. Viestinnän osalta nousi esiin moniammatillinen viestintä sekä kielimuuri. Sote-alan työssä hierarkia on hyvin korkea, joten osalla sairaalahuoltajista voi olla korkea kynnyksikäydä kysymässä sairaanhoitajilta ajankohtaista tietoa potilaista. Ja välttämättä tieto ei myöskään tule sairaanhoitajilta

sairaalahuoltajille. Tämän suhteen nousee ajatuksia matalan kynnyksen viestimisestä sekä erityisesti teknologian hyödyntämisestä tässä.

Tärkeä teema on jo tässä kohtaa yksilöllinen kuormittumisen tunne sekä sen huomioiminen. Erityisesti hienona asiana nousee esiin, kuinka esimerkiksi soittamalla palveluohjaajalle, tunne monesti helpottuu. On tärkeää, ettei työssä koe olevansa yksin. Työssä tulee hetkiä, jolloin alkaa epäillä, ettei pysty työtehtäviin. Työajan ylittymisiä tulee kuitenkin melko vähän. On tärkeää, että työhön pystyy keskittymään yksi asia kerrallaan eikä työssä ahdistu työtehtävistä. Tähän asiaan juurikin työohjeiden selkeyttäminen voi varmasti auttaa.

Jokaisessa teemahaastattelussa nousee selkeästi esiin kaksi teemaa, jotka vahvistavat myös aiempia tutkimuksia. Teemat ovat viestintä moniammatillisessa ja monikulttuurisessa yhteisössä sekä kuormittumisen kokemus.

5 Tutkimustulosten analysointi ja johtopäätökset

Tutkimustuloksia pohtiessa ja yhteenvedoa tehdessä on tärkeää huomioida kaikki tehdyt tutkimukset. Tutkimuksissa lähtökohta oli saada työtä havainnoimalla sekä sairaalahuoltajien kyselyllä ymmärrys työstä. Tätä vahvistetaan teemahaastattelun kautta. Tutkimuksen yhteenvedossa on tärkeää huomioida jokainen vaihe.

Kysely sairaalahuoltajille sekä havainnointi sairaalalla muodostivat selkeän käsityksen työstä ja toisaalta työn haasteista. Teemana erityisesti nousi kyselyn kautta viestintä, joten tämä oli tärkeää huomioida tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Samalla kuitenkin alkuperäiset teemat eli työn uudelleen organisointi oli oleellista pitää mukana jokaisessa vaiheessa, jotta tästä saadaan näkemys kolmen eri tutkimuksen kautta.

Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Mitkä asiat muodostavat eniten kuormittuneisuutta sairaalahuoltajan työssä?
- Millä keinoin kuormitusta aiheuttaviin asioihin voidaan vaikuttaa sairaalahuoltajan työssä?

Näihin molempiin kysymyksiin saadaan tutkimusten kautta vastaukset. Eniten kuormittuneisuutta tutkimusten mukaan muodostaa viestintä sekä yksilöllinen kuormittumisen tunne. Keinoja kuormittumisen vähentämiseen on käsitelty laajasti tässä opinnäytetyössä. Keinoja löytyy niin yksilölliseltä, tiimin kuin organisaation tasolta.

5.1 Kehitysideat

Vastauksissa korostuvat erityisesti viestintä sekä sairaalahuoltajien välillä että moniammatillisesti sairaalahuoltajien sekä hoitohenkilökunnan välillä. Viestinnästä ja tiedon kulusta mainitsee jokainen sairaalahuoltaja. Erityisesti lisääntyy ymmärrys siitä, kuinka riippuvaisia sairaalahuoltajat ovat tiedosta, jonka he sairaanhoitajilta saavat. Samalla myös sairaalahuoltajan työ on yhteistyötä muiden sairaalahuoltajien kanssa ja on tärkeää, että tieto osaston tilanteesta kulkee myös heidän välillään.

Viestinnän kehittäminen ottaa varmasti esimerkiksi tulevan Assi-sairaalan projektin kautta ison harppauksen. Ideaalitalanne on, että koko sairaalan osastolla on koko ajan reaaliaikainen käsitys tilanteesta. Eli esimerkiksi, että tieto tulevasta potilaasta tai lähtevästä potilaasta tulee automaattisesti myös suoraan sairaalahuoltajille. Tällä hetkellä aikaa menee paljon tämän selvittämiseen.

On myös tärkeää, että työtä pystyy ennakoimaan paremmin eli käytännössä olisi tarkempi tieto siitä, milloin potilas tulee tai lähtee. Tämä tulee varmasti helpottumaan Pride&Joy-projektin kautta, josta mainittiin tämän opinnäytetyön alussa. Tällä hetkellä osastoilla on arvoitu aika lähdöstä, mutta käytännössä tarkkaa aikaa on mahdotonta sanoa. Tällä hetkellä tärkeintä, mitä tämän eteen voidaan tehdä, on viestinnän ja vuoropuhelun kehittäminen osastolla. On tärkeää myös, että tieto liikkuu moniammatillisesti. Kuten teoriaosuudessa on mainittu, myös sairaanhoitajiin tutustuminen sekä osaston yhteiset tapaamiset vahvistavat viestintää. Pysyvä ja pitkäaikainen ratkaisu sekä uusille että kokeneemmille työntekijöille, on kuitenkin teknologian hyödyntäminen, jotta tieto potilaan tulosta tai lähdöstä tulee suoraan sairaalahuoltajille.

Kuormittumisen tunteen kannalta on olennaista, että työntekijät tuntevat omat vahvuudet ja heikkoudet sekä ymmärtävät paremmin, mistä he motivoituvat. Samalla myös se, että tunnistetaan millaisia ominaisuuksia sairaalahuoltajan työ edellyttää ja löydetään työntekijöitä, jotka viihtyvät hektisessä ja joustavuutta vaativassa työympäristössä.

Työnantaja voi vähentää kuormittumisen tunnetta esimerkiksi luomalla selkeät työohjeet. On tärkeää, että työhön pystyisi keskittymään yksi tehtävä kerrallaan eikä työtehtävien määrä ahdistaisi. Tähän pystyy vaikuttamaan ohjeistamalla paikoissa, joissa ohjeita tarvitaan. Esimerkiksi siivousten osalta, ohjeet ovat huoneessa missä siivous tapahtuu. Työn ohjeistus olisi tärkeä mitoittaa eri tavalla uusille tai kokeneille työntekijöille.

Tärkeää on oppia priorisoimaan ja ymmärtämään, mikä työpäivässä on olennaista. Hyvä keino voi olla myös rauhoittua, hengittää sekä keskittyä nimenomaan miettimään, mikä nyt on olennaista.

6 Pohdinta

Useamman tutkimusmenetelmän hyödyntäminen eli triangulaatio voi lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Oleellista on, että tutkimusten tulokset tukevat samaa johtopäätöstä. Mikäli tutkimusten myötä tulee ristiriitaista tietoa, voi johtopäätökseen hyödyntää myös erilaista kirjallisuutta tai dokumentteja. (Kananen, 2015, s.359)

Tutkimuksessa oli olennaista saada havainnoimalla sekä määrällisellä ja laadullisella kyselyllä tulos, jonka kautta vahvistettiin huomioita vielä teemahaastattelussa keskustelemalla aiheista jotka nousivat aikaisemmissa tutkimuksissa esiin. Tätä kautta saatiin myös hyvin lisätietoja, ja vahvistettiin asioita, joista vielä oli epävarmuutta.

6.1 Tutkimuksen tuloksen arviointi ja luotettavuus (realibiliteetti ja validiteetti)

Realibiliteetti tarkoittaa, että tutkimustulokset olisivat samanlaiset jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa tutkitaan oikeita asioita. Tärkeää on, että tutkimusprosessissa on tehty oikeita ratkaisuja ja ne ovat samalla myös

hyvin perusteltuja. Luotettavuuskysymykset kulkevat koko tutkimusprosessin ajan ja ne tulee huomioida jokaista vaihetta tehtäessä. (Kananen, 2015, s.342)

Havainnoinnin osalta tulee huomioida, että tutkija tulkitsee näkemäänsä oman viitekehyksensä kautta. Käytännössä tutkijan ja tutkittavan ymmärrys voi olla erilaiset. On tärkeää, ettei teorioita ja malleja etsitä sopimaan omaa tarkoitusta. Tämän vuoksi teoriaisuus on hyvä tehdä ennen tutkimusta, jotta tutkimus ei liikaa ohjaa teoriaa. Tutkijan valintana voi olla myös sivuuttaa jokin aihe tai ongelma, jos se ei sovi helppoon ratkaisuun. Nämä ovat tutkijan valintoja, jotka on hyvä kyseenalaistaa. Haastatteluissa puolestaan on hyvä ymmärtää, että se perustuu menneeseen. Monesti ihminen muistaa vain sen, mitä haluaa. Havainnointi sijoittuu puolestaan nykyhetkeen. Tutkija voi myös tehdä haastattelun aikana tulkintavirheen eli tulkita haastattelun väärin. Kvantitaavisessa tutkimuksessa luotettavuus kasvaa, koska sitä pidetään objektiivisena. On kuitenkin tärkeää huomioida, että kysymykset kuitenkin saatetaan käsittää useallakin eri tavalla. (Kananen, 2015 s.338-340)

Edellä mainitut ovat hyviä esimerkkejä, joita on tärkeää miettiä tutkimuksen luotettavuuden osalta. Tässä tutkimuksessa luotettavuutta lisää kolme erillistä tutkimusta. Tutkimuksen alussa tarkoitus oli yhdistää työn havainnointi sekä kysely sairaalahuoltajille. Näistä esille tulleista huomioista puolestaan tuli teemat teemahaastatteluun.

Sairalahuoltajien kyselyihin tuli vain neljä vastausta, joten johtopäätöstä tätä kautta ei voida tehdä. Kyselyn kautta saa kuitenkin teemoja ja aiheita, joiden kautta tutkimuksessa päästiin etenemään. Sairalahuoltajien kyselystä sekä havainnoinnista sairaalalla tuli selkeä ymmärrys työn haasteista. Kolmen teemahaastattelun myötä tämä selkeytyi entisestään, kun samat haasteet nähtiin myös näissä.

Tutkimuksen luotettavuutta mietittäessä on hyvä myös miettiä, että teorian tuottaminen tässä opinnäytetyössä alkoi vasta, kun ensimmäiset tutkimukset olivat tehty. Tämä johtui siitä, ettei tutkimuksen kehittämisen kohde ollut tässä kohtaa vielä selvä. Työhyvinvointi on laaja aihe, josta voi hyvin ottaa aiheita, jotka tukevat omaa tutkimusta. Tutkijana ote on

kuitenkin ollut enemmänkin niin, että teoriaa pyrkii sitomaan tutkimusosioon. Näin tutkimus ei ole ohjannut liikaa teoriaa.

Kysely oli selkeästi ymmärrettävissä eikä ohjannut vastaamista. Tämä myös käytiin huolellisesti kehittämisryhmän kanssa ja kyselystä tuli myös positiivista palautetta paikan päällä sairaalalla. Kyselyssä oli oleellista, että kysymykset ovat helppo ymmärtää.

Tutkimuksen tulosta voidaan pitää luotettavana johtuen kolmesta erillisestä tutkimuksesta, joiden kautta tuli ilmi samat haasteet. Toisaalta myös jo olemassa oleva kirjallisuus ja artikkelit tukevat sitä, että opinnäytetyön tutkimuksissa esille tulleet haasteet ovat myös yleisesti koko sosiaali- ja terveysalalla.

6.2 Tutkimustulosten hyödynnettävyys

Tutkimustulosten kautta toimeksiantaja saa ymmärryksen haasteista sekä keinoja ja välineitä näiden asioiden ratkaisemiseen. Tulosten kautta tuli erilaisia asioita esille, osa helpommin sekä osa vaikeammin ratkaistavista. Tieto on varmasti myös tärkeä osa jatkuvaa kehittämistyötä sekä tulevaa Assi-sairaalaa. On tärkeää pitää viestintä ja työntekijäkokemus mielessä kaikessa kehittämisessä. Kaikissa tilanteissa, joissa vaaditaan moniammatillista yhteistyötä, on tärkeää huomioida kuinka tämä viesti viedään.

Tulosten kautta saa myös lisää ymmärrystä sairaalahuoltajan työstä. On tärkeää huomioida sairaalahuoltajan työn erityispiirteet, jotta rekrytoidaan ja löydetään työhön sopivia ihmisiä. Yksinkertaisimmillaan kuvataan työpaikkailmoituksessa työtä oikealla tavalla.

Sairaalahuoltajan työstä on haastavaa saada tasaista, koska osastoilla tilanteet muuttuvat ja näihin reagoidaan. On myös tärkeää huomioida, että työ on hyvin paljon kiinni muista tekijöistä eli joustavuutta tarvitaan.

6.3 Oma ammatillinen kehittyminen ja oman työn arviointi

Opinnäytetyö ja tutkimusprojekti aloitettiin tammikuussa 2022. Erityisesti tällöin kiinnosti haastava ja monipuolinen tutkimustyö, jonka takia halusin lähteä tätä tekemään. Työssä

yhdistyisi useampi eri tutkimusmenetelmä sekä kiinnostus henkilöstöjohtamiseen ja sen kehittämiseen.

Kehittymistä on tapahtunut askel askeleelta. On myös ollut mielenkiintoista seurata erilaista alaa ja työtä sosiaali- ja terveysalalla. Erityisesti tärkeää ja opettavaista on ollut tutkimusten onnistunut suorittaminen sekä näistä tulosten saaminen. On myös oivaltavaa, kun yhdistää asioita tutkittuun tietoon. Haastavinta tutkimuksissa oli, kun alkuperäinen suunnitelma sairaalahuoltajien työn uudelleen organisoinnista ei vienytäkään eteenpäin. Tämä teema kulki pitkään mukana. Jokaisessa vaiheessa kävi ilmi, että työprosessit ovat jo hyvin tarkkaan mietittyjä ja sisältävät paljon asioita, joihin ei voida vaikuttaa. Toisaalta on myös onnistuminen, että tästä huolimatta tutkimuksista oli löydettävissä myös selkeä toinen suunta.

Tutkimusten tekemisen järjestys oli oikea. Erityisesti oli tärkeää, että teemahaastattelu ei ollut heti kahden ensimmäisen tutkimuksen perään. Tämä antoi tilaa ja aikaa analysoida aikaisempia tutkimuksia ja saada teemahaastattelulle selkeämmät teemat.

Sairaalahuoltajien kyselyyn vastasi vain neljä, joten tähän olisi toivonut lisää vastauksia. Ehkä tutkimus olisi voitu tehdä useammalla osastolla.

Tukea projektiin oli koko ajan saatavilla, erityisesti kehittäjäryhmän kautta sai tärkeitä huomioita työstä. Oli myös hienoa, että väliopponointi järjestyi kehittäjäryhmän kautta ja antoi lisää varmuutta tutkimuksen loppuun suorittamisessa. Väliopponoinnissa teoria painottui entistä enemmän viestintään. Teoriaosuus ja erityisesti sen rajaus oli toisaalta haastavaa. Teoriaosuus kuitenkin tukee hyvin tutkimusta ja samalla luo myös vuoropuhelua teoria- ja tutkimusosion välillä.

Opinnäytetyöprojekti oli yhden lukukauden prosessi, joka opetti paljon. Projekti eteni tavoitteen ja suunnitelman mukaisesti. Projekti oli myös normaalia opinnäytetyötä kattavampi tutkimus, joka oli mielenkiintoista toteuttaa. Työssä pääsi mukaan erilaiseen työympäristöön, missä itse on työskennellyt. Toisaalta tämä on vahvuus, sillä pystyi katsomaan työtä objektiivisesti. Toisaalta se oli taas haaste, sillä alkuun kesti saada ylipäättään ymmärrys sairaalahuoltajan työstä.

Palaute toimeksiantajalta oli positiivista. Palautteen mukaisesti työssä on kuvattu työtä monipuolisesta, ja kuva tästä vahvistuu. Työstä saadaan apuvälineitä työn sairaalahuoltajien työn kehittämiseen tulevaisuudessa, ja ilmiöön on päästy hyvin kiinni.

Lähteet

- Ahlroth, A. (2017). *Järkytä avoimuudella : silmät avaavia ja vähän kiusallisiakin näkökulmia työelämään ja johtamiseen*. Alma Talent.
- Ahveniston sairaala. (n.d.). *Mikä on Assi?* Haettu 13.4.2022.
<https://ahvenistonsairaala.fi/tietoa/>
- CloudTutorial. (12.5.2021). *Differences between process, procedure & work instructions*.
<https://www.thecloudtutorial.com/work-instructions/>
- Diwello Oy. (2021). *Työntekijäkokemuksesta ihmiskeskeisyyteen*. Haettu 15.4.2022.
<https://www.diwello.fi/tyontekijakokemuksesta-ihmiskeskeisyyteen>
- Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti H. (2013). *Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa – Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas*. Suomen Kuntaliitto.
- Huhta, M. & Myllyntaus, V. (2021). *Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus : rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijasi kadehtivat*. Alma Talent.
- Joki, M. (2021). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Helsingin kamari Oy.
- Kallankari, S. (2019). *Muutoksen johtaminen arjessa : opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon*. Kustannus Oy Duodecim.
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas : Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kanta-Hämeen keskussairaala. (25.3.2022). *Kanta-Hämeen keskussairaala tähtää hoitajaksojen merkittävään lyhentämiseen Pride&Joy -lähestymistavan avulla*. Haettu 15.4.2022. <https://www.khshp.fi/uutiset/kanta-hameen-keskussairaala-tahtaa-hoitajaksojen-merkittavaan-lyhentamiseen-pride-joy-lahestymistavan-avulla/>
- Kauhanen, J. (2016). *Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä : kehittämisohjelman laatiminen*. Kauppakamari.

Kuntarekry. (11.12.2019). *Laitoshuoltajan työ sairaalassa*. Haettu 13.4.2022.

<https://www.kuntarekry.fi/fi/tyoelamauutiset/tyoelama/laitoshuoltajan-ty%C3%B6-sairaalassa/>

LAB University of Applied Sciences. (10.5.2021). *Ensihoitolähtöinen työhyvinvointimalli*.

Haettu 15.4.2022. <https://blogit.lab.fi/labfocus/ensihoitolahtoinen-tyohyvinvointimalli/>

Manka, M-L. & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Talentum Media.

Mayor, P. & Risku M. (2015). *Opas yksilölliseen motivointiin – 16 perustarvetta johtamisen apuna*. Alma Talent Oy.

Mone, E. M., London, M. (2018). *Employee Engagment : Through Effective Performance Management ; A Practical Guide for Managers*. Routledge.

Mönkkönen, K., Kekonen, T. & Pehkonen, A. (2019). *Moniammatillinen yhteistyö : Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2010). *Johtaminen sosiaalialalla*. Gaudeamus Oy.

Norrena, J. (2019). *Oman oppimisen kapteeni*. PS-Kustannus.

Pedak, M. 2011. *Hyvinvointiviestintä muutosta tukemassa*. Haettu 15.4.2022.

<https://docplayer.fi/22505844-Hyvinvointiviestintä-muutosta-tukemassa.html>

Pekkarinen J. (2020). *Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2020. : Kevan tutkimuksia 1/2021*.

(ISBN 978-952-5933-66-6 (PDF)) [tutkimusaineisto]. <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/tyoelamapalvelut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2020-raportti.pdf>

Puro, J-P. (2010). *Kuunteleva organisaatio*. Navigare.

Rantala, T. (2019). *Pieni kirja johtamisesta*. Alma Talent Oy.

Rinne, N. (2021). *Rohkea organisaatio : turvallinen työyhteisö menestyy*. Alma Talent.

Saastamoinen, I. (17.9.2019). *Prosessin mallintaminen*. Haettu 17.4.2022.

<https://slideplayer.fi/slide/14016952/>

Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E., Alahuhta, M. (2018).

Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki, 44/2018. <http://www.oamk.fi/epooki/2018/moniammatillinen-yhteistyö-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kuvaamana/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (n.d). *Työhyvinvointi.* Haettu 10.4.2022.

<https://stm.fi/työhyvinvointi>

Työterveyslaitos. (1.6.2021). *Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla.* <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>

<https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>

Työterveyslaitos. (14.1.2022). *Hyvinvointi sote-alan töissä on mainettaan parempi.*

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/hyvinvointi-sote-alan-toissa-mainettaan-parempaa>

Työturvallisuuskeskus. (2016). *Työyhteisöviestinnällä työhyvinvointia.* Haettu 15.4.2022.

https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf

Työturvallisuuskeskus. (n.d) *Työhyvinvoinnin portaat.* Haettu 15.4.2022.

https://ttk.fi/koulutukset/tilaa_koulutus_tyopaikalle/työhyvinvoinnin_portaat

Työturvallisuuskeskus. (n.d). *Työhön perehdyttäminen ja opastus.* Haettu 17.4.2022.

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tuosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#dcf17ae0

Työturvallisuuslaki 738/2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Vakkala, H. 2012. *Henkilöstö kuntauudistuksissa : Psykologinen johtamisorientaatio muutoksen ja henkilöstövoimavarojen johtamisen edellytyksenä.* Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Wiskari, J. (2014). *Kiireentappoase.* Talentum.

Liite 1: Kysely sairaalahuoltajille

Kuinka kauan olet tehnyt sairaalahuoltajan työtä? *

- 0-1 vuotta
- 1-5 vuotta
- Enemmän kuin 5 vuotta

Oletko saanut ammatillisen koulutuksen työhön? *

- Kyllä
- Perehdytys ja oppiminen on tapahtunut työssä
- Muu:

Missä kohtaa työsi on eniten odottamista? Vastaa yhdelle tai kahdella lauseella. *

Oma vastauksesi

Voiko odotusaikaa käyttää jonkun muun työn tekemiseen? Vastaa yhdellä tai kahdella lauseella. *

Oma vastauksesi

Missä kohtaa työsi kasaantuu? Vastaa yhdellä tai kahdella lauseella. *

Oma vastauksesi

Koetko oman osaamisesi ja saamasi koulutuksen riittäväksi työn hyvään suorittamiseen? *

- Kyllä
- Enimmäkseen kyllä
- Enimmäkseen ei
- Ei

Mikä on työssäsi haastavinta? Vastaa yhdellä tai kahdella lauseella. *

Oma vastauksesi

Mikä on työssäsi mieluisinta? Vastaa yhdellä tai kahdella lauseella. *

Oma vastauksesi

Mitä vuoroa teet mieluiten työn sisällön kannalta? *

- Aamuvuoro
- Välivuoro
- Iltavuoro

Koetko työssäsi kuormittumista? *

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan

Kuinka koet työpaikkasi ilmapiirin omalla osastollasi? *

- Erinomainen
- Hyvä
- Melko hyvä
- Melko huono
- Huono

Viihdytkö työssäsi? *

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

Ideoita, kuinka työpäiväsi voisi olla vähemmän kuormittava?

Oma vastauksesi

Ideoita yhteistyön kehittämiseen osaston henkilökunnan kanssa?

Oma vastauksesi

Muuta huomioitavaa tai lisättävää aiheeseen liittyen?

Oma vastauksesi



Liite 2: Teemahaastattelun pohja

Alkuun

- Mikä toimii parhaiten sairaalahuoltajien työssä (mistä ei saa luopua)?
- Mitä tekisit eri lailla sairaalahuoltajien työssä?
- Mikä on isoin haaste sairaalahuoltajien työn organisoinnissa?

Työohjeiden ja työjärjestyksen läpikäyminen tehtäväkohtaisesti

- Miksi tämä tehdään juuri tällöin?
- Onko tämän työtehtävän toteuttamisessa haasteita?
- Miksi tätä ei voisi tehdä muuhun aikaan?
- Kuinka monta sairaalahuoltajaa tähän tarvitaan?
- Mistä muista toiminnoista/henkilöistä tämä on riippuvainen?

Loppuun

- Samat kysymykset vielä uudestaan kuin alussa.
- Muuta huomioitavaa/ajatuksia?

Liite 3: Esimerkki teemahaastattelussa läpikäydyistä työvuoroista



Kanta-Hämeen keskussairaala
erikoissairaanhoidon ja asiakaspalvelun osaamiskeskus

Asiakirjatyyppi

1(3)

Sairaalahuoltopalvelut

Laatija Sh., U.S., A.S
Hyväksyjä

päivitys 24.7.2020 NL

Työjärjestys **AAMUVUORO MA - PE 4B 7.00-15.00**

7.00

- ota puhelin 2409
- laita vesi kiehumaan (kaksi pikkupannua: 2 teepussia / pannu > toiseen pannuun teevesi, toiseen kuuma vesi)
- tyhjennä tiskikone ja mikäli 4B:n päiväsalin kahvipannu ollut koneessa, vie 4B:n päiväsalin (ei päiväsaalaaan)
- tarkista 4B:n päiväsalin kaappi (kahvi, suodatinpussit kk-kupit- lautaset ja lusikat ja täydennä tarvittaessa)
- tarkista että jääkaapissa on maitoa (laktoositonta) ja muista tarkistaa päivämäärä
- huuhteluhuoneen 031 roskat ja pyykki pois. Lasijäte +viiltojäteastia, jos tarvetta. Tyhjennä ja täytä ~~Deqo~~ pesukone tarpeen mukaan. Perjantaina muista myös biologinen jäteastia
- käytävän juomavaunun puhdistus (+ lastikko) ja täydennys tarvittaessa
- huolehdi mehun riittävydestä koko päiväksi
- tarjoiluvaunun valmistelu aamupalan jakoa varten (juomat, mehukeitto, voinaipit jne.)
- vie voileivät päiväsaalaaan jääkaappiin (ottimet mukaan)
- aamupalan jako klo 7.45
- astioiden keräys klo. 8.30, vaunujen palautus klo. 8.45

Kahvitauko

klo 9.00

- Fotilaskeittion siivous (neliöt+kalusteet+välineet)
- kahvihuoneen 020 A siivous MA - KE - PE roskat ja papereiden tarkistus muina päivinä
- lääkkeenjakohuoneen 025 siivous (keskiviikkona vetokaapin puhdistus)
- kanslian 026 siivous
- henkilökunnan wc 038 siivous MA ja PE
- tarkistus siivous ja roskat muina, päivinä ja papereiden tarkistus
- asiakas wc 040 siivous joka päivä (toiveena aamusta)

Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin ky. • 13530 Hämeenlinna • Puh. 03 6291

Hämeenlinnan yksikkö
Alveistonie 2D
13530 HÄMEENLINNA
vaihe 03 6291

Riihimäen yksikkö
Konsilontie 77, 11120 RIIHIMÄKI
PL 140, 11101 RIIHIMÄKI
vaihe 019 744 51

Sinua kuunnellen.....

www.khshp.fi

Huoneiden 1-5 siivous

- Käytävän reunojen pyyhintä
- Huuhteluhuone 031 > tarkista välinehuolto töiden tarve vuoron ajan, iltavuoron saapumiseen saakka
- Aamuvuoro vie puhtaalta huuhteluhuoneelta 030 pyykki- ja jättesäkit, steriilit korva- huoneen tavarat paikoilleen.
- Ihopolin tavarat pidetään puhtaalla huuhteluhuoneella. Hoitajat hakevat ne itse.
- Vie puhtaata pyykkisäkit huuhteluhuoneeseen
- Kuivat sairaalatosut pikkuvarastoon (käytävän päässä)
- Aamulähtijät = paikka puretaan ja siivotaan (petaus tilanteen mukaan, muuten iltavuoron kanssa)

10.50

- tarjoiluvaunun valmistelu lounaan jakoa varten

11.00

- lounaan jako
- astioiden keräys n. 11.30

12.00 Lounastauko

Iny-wc 028, suihku 043

Huoneiden siivous jatkuu

Pois lähtijöiden paikkojen puhdistus ja petaus iltavuoron apuna

Siivouspyyhettä MA toimituspä > KE myös sijaiset tilaavat

Varastotilauksen purku KE

Siivousvaunun tyhjennys ja puhdistus

KK EN SIMMÄINEN TIISTAI yläpölyt + käytävien törmäyslistat / käsihuuhde automaattien puhdistus

KK EN SIMMÄINEN MAANANTAI WC:n suihkujen ja pesutilojen lattiakaivot pestään wc-harjat ja kupit pestään Dekossa

Huom! Siivouslinojen tilaus: MA toimituspä KE > aamuvuoro
KE toimituspä PE > O-vuoro
TO toimituspä MA > päiväseiraali

MÄÄRÄAIKASTYÖT

kk > I vko yläpölyt + käytävien törmäyslistat / käsihuuhe automaattien puhdistetaan (A ja Ö)

1x vko jääkaapin pyyhintä ja lämpötilan mittaus (su aamu)

kk > 1 pv. omavalvonta / ruoka-annosten lämpötilan mittaus (aamupala ja lounas)

kk > I huuhteluhuoneen kuivauskaappi+ hyllyt ja yläpölyt pyyhitään (su iltav)

kk > I ma wc, suihkujen ja pesutilojen lattiakaivot pestään (A ja Ö) wc herjet ja kupit pestään Dekossa

kk > I ma suihku päät ja letkut vaihdetaan puhtaisiin ja likaiset pestään Dekossa (iltav)

kk > II la-su korvahuoneen instrumenttien päivämäärien tarkistukset vanhentuneet lähetetään takaisin välinehuoltoon (iltav)

Liite 4: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineiston hankinnan menetelmät ja aineiston muoto

Aineistoa tutkimukseen saatiin Google Forms -kyselyllä, nauhoitetulla Teams-haastattelulla sekä saaduilla tiedoilla sekä omilla muistiinpanoilla. Aineistoon on tutustuttu julkisista lähteistä, esimerkiksi nettisivuilta sekä kirjoista. Kyselyn vastaajien tietoja ei tutkimuksen tekijällä ollut, vaan linkki kyselyyn meni eteenpäin yhteyshenkilön kautta. Osa vastauksista tuli paperiversiona.

Kuvaus aineistosta

Opinnäytetyöhön kerättiin tietoa viestinnästä sekä työhyvinvoinnista kertovista kirjoista sekä muista lähteistä. Opinnäytetyön kyselyn kysymykset on tehnyt opiskelija yhteistyössä kehittäjäryhmän kanssa. Kyselystä saatua tietoa käytetään työhyvinvoinnin kehittämiseen. Tämä on kerrottu kyselyn alussa.

Aineistojen säilytys

Materiaali on tallennettu salasanan taakse opinnäytetyön tekijän tietokoneelle sekä varmuuskopioituna OneDrive-pilvipalveluun. Kyselyn tuloksista osa tuli paperiversiona, nämä vietiin suoraan digitaaliseen muotoon, ja paperiversiot hävitettiin asianmukaisesti.

Hyvä tieteellinen käytäntö

Opinnäytetyöhön saatiin tutkimuslupa erikseen toimeksiantajalta. Kysely tehdään anonyymisti. Kerätty aineisto on merkitty lähdeviittausohjeen mukaisesti.

Aineiston säilytys ja käsittely opinnäytetyön valmistuttua

Tietoa löytyy teams-ryhmästä, omista tiedostoista sekä OneDrive- pilvipalvelussa. Tutkimuksen aineisto jää toimeksiantajan käyttöön, mutta poistetaan omalta koneelta. Tutkimusaineiston omistaa toimeksiantaja. Tutkimustulokset kirjataan opinnäytetyöhön.