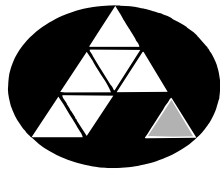


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Hoitotyön koulutusohjelma

Heli Lehikoinen

HOITOHENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA TYÖYHTEISÖTAIDOIS-
TA JUUAN TERVEYSKESKUKSEN AKUUTTI- JA VUOROHOITO-
TIIMISSÄ

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2012
Hoitotyön koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6600

Tekijä
Heli Lehikoinen

Nimeke
Hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaidoista Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuorohoitotiimissä
Toimeksiantaja
Juuan terveyskeskus

Tiivistelmä

Työelämä on kokenut viimeisen kymmenen vuoden aikana suuria muutoksia. Työtahti on kiristynyt, tietotekniikka kehittynyt ja joudumme omaksumaan uusia asioita nopeasti. Työn tehokkuuden ja työssä jaksamisen edistämiseksi on alettu kehittää työyhteisötaitoja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja kuvata Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuorohoitotiimin hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaidoista sekä työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukseen. Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin haastattelemalla neljää hoitotyöntekijää. Haastattelut toteutettiin syksyllä 2011. Aineisto analysoitiin sisällön analyysillä.

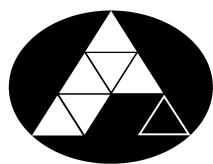
Tuloksista ilmeni, että hoitohenkilökunta koki perustan hyvälle työyhteisötaidoille muodostuvan työhön sitoutumisesta, ammattitaidosta, tiimityön sujuvuudesta ja avoimesta vuorovaikutuksesta. Hoitotyön toteutukselle merkittäviksi asioiksi koettiin ammattitaidon ylläpitäminen, hoitotyön kehittäminen, tiimityö ja avoin vuorovaikutus.

Aineiston pohjalta jatkotutkimusaiheiksi nousivat työyhteisötaitojen tutkiminen esimiesten näkökulmasta sekä hoitohenkilökunnan vuorovaikutustaitojen tutkiminen potilaan näkökulmasta.

Kieli
suomi

Sivuja 29
Liitteet 4
Liitesivumäärä 5

Asiasanat
työyhteisötaidot, alaistaidot, esimiestaidot, vuorovaikutus



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
Month 2012
Degree Programme in Nursing
Tikkarinne 9
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6600

Author
Heli Lehtikoinen

Title
Nursing staff experiences on the work community skills of acute care and short-term care teams of Juuka health centre
Commissioned by
Juuka health centre

Abstract

Working life has changed a lot during the last decade. Work needs to be done more rapidly, information technology has developed and we have to learn new things all the time. To improve work efficiency and work well-being, work community skills have been recently developed greatly.

The purpose of this thesis was to examine and describe experiences on the work community skills of nursing staff and significance of work community skills for the practical patient care. The study was executed by using qualitative method. The material of the study consist of interviews was executed in autumn 2011 and analyzed by the content analysis.

The results of the study showed that nursing staff considers good community skills consisting of work commitment, professional skills, well-functioning team work and open interaction. For the practical patient care, the maintenance of professional skills, the developing of patient care, team work and open interaction were considered important.

For the further study, there are subjects like work community skills from the point of the superiors and communication skills of nursing staff from the point of the patients.

Language
Finnish

Pages 29
Appendices 4
Pages of Appendices 5

Keywords

work community skills, subordinate skills, superior skills, interaction

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	5
2	Työyhteisötaitojen keskeiset osa-alueet hoitotyössä	6
2.1	Alaistaidot	6
2.2	Esimiestaidot	7
2.3	Työyhteisötaidot.....	8
2.4	Tiimityö	9
2.5	Vuorovaikutustaidot	10
2.6	Hoitotyön olemus	11
3	Tutkimuksen toteutus.....	12
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät.....	12
3.2	Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu	13
3.3	Tiedonantajien valinta.....	14
3.4	Aineiston analyysi.....	14
4	Tutkimuksen tulokset	15
4.1	Perusta hyvälle työyhteisötaidoille	16
4.1.1	Alaistaidot hoitohenkilökunnan kuvailemana	16
4.1.2	Esimiestyön merkitys työskentelylle	17
4.1.3	Tiimityön voimaannuttava vaikutus.....	18
4.1.4	Vuorovaikutus henkilöstön keskuudessa.....	19
4.2	Työyhteisötaidot hoitotyön toteutuksessa.....	20
4.2.1	Alaistaidot hoitotyössä	20
4.2.2	Hoitotyön kehittämisen johtaminen.....	21
4.2.3	Tiimityö hoitotyön toteutuksessa.....	22
4.2.4	Vuorovaikutus, perusta hoitotyölle.....	23
5	Pohdinta.....	24
5.1	Tulosten tarkastelua	24
5.2	Johtopäätökset	25
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	26
5.4	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet	28
	Lähteet.....	29

Liitteet

- Liite 1 Toimeksiantosopimus
- Liite 2 Tutkimuslupa
- Liite 3 Haastatteluteemat ja teemojen sisällöt
- Liite 4 Esimerkki aineistoanalyysistä

1 Johdanto

Työelämä on kokenut viimeisen kymmenen vuoden aikana suuria muutoksia. Työtahti on kiristynyt, tietotekniikka kehittynyt ja joudumme omaksumaan uusia asioita nopeasti. Samanaikaisesti henkilökunta ikääntyy, ja heitä uhkaa uupuminen. Työn henkinen rasittavuus on lisääntynyt, jopa fyysistä rasittavuutta enemmän (Keskinen 2005,17). Työn tehokkuuteen ja samalla työssä jaksamiseen kiinnitetään entistä enemmän huomiota.

Opinnäytetyöni aihe on työyhteisötaidot Juuan terveystieteiden vuodeosastolla. Toimeksiannon opinnäytetyöhöni sain Juuan terveystieteiden vs. johtavalta hoitajalta. Aihe on rajattu käsittämään vuodeosaston kahta lyhytaikaistiimiä, jotka ovat akuutti- ja vuorohoitotiimi. Näissä tiimeissä työskentelee yhteensä kuusitoista hoitajaa ja heidän keski-ikänsä on 46 vuotta. Opinnäytetyössäni kuvaan kyseisten tiimien työyhteisötaitoja. Saamieni tulosten pohjalta työyhteisö voi lähteä kehittämään ja vahvistamaan työyhteisötaitojaan.

Juuan terveystieteiden keskus on mukana kuntien eläkevakuutuksen hankkeessa, jonka tavoitteena on työelämän kehittäminen ja työhyvinvoinnin edistäminen. Keinona käytetään aktiivisen tuen toimintamallia, jossa työpaikka pyrkii itse löytämään ratkaisuja ja toimintatapoja tilanteisiin, jotka voivat pitkittyessään johtaa henkilökunnan työmotivaation ja työkyvyn heikkenemiseen. Vs. johtava hoitaja kertoo, että Kuntien eläkevakuutuksen järjestämissä, esimiehille suunnatuissa koulutuksissa työyhteisötaitojen merkitys työhyvinvointiin on tullut usein esille. Opinnäytetyöni on osa tätä hanketta. Vuodeosastolla on myös muita kehittämistoimia, joissa tarvitaan työyhteisötaitoja, esimerkiksi autonominen työvuorosuunnittelu sekä palvelurakennemuutoksen mukanaan tuomat muutokset.

Työyhteisötaidot ovat aiheena ajankohtainen. Kasvatustieteen professori Soili Keskinen on eräs työyhteisötaitojen ja alaistaitojen asiantuntija Suomessa. Hän on tutkinut aihetta kunta-alalla ja tuonut näin työyhteisötaitojen merkityksen ja niiden kehittämisen laajempaan keskusteluun. Työyhteisötaitoja tarvitaan kaikkialla työelämässä: tietoa ja taitoja motivoida ihmisiä kehittämään yhdessä työtään (Mönkkönen & Roos 2010, 259).

Opinnäytetyöni tarkoitus on kuvata Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuoro-
hoitotiimin henkilökunnan kokemuksia työyhteisönsä työyhteisötaidoista, sekä
niiden merkityksestä hoitotyön toteutukseen.

2 Työyhteisötaitojen keskeiset osa-alueet hoitotyössä

2.1 Alaistaidot

Suomenkielessä alaistaito-käsitteelle ei ole vielä vakiintunut vastinetta, johon ei
liitettäisi vääränlaista, alamaisuuteen ja alisteisuuteen viittaavaa sävyä. Englan-
ninkielinen ilmaisu (organizational citizenship behavior) tarkoittaa organisaa-
tiokansalaisuutta, jota voi verrata meillä käytettyyn kansalaistaito-käsitteeseen.
(Keskinen 2005, 20.) Alaistaito-käsitettä voidaan käyttää myös synonyymina
käsitteille työntekijätaidot, työelämänvalmiudet ja yhteistyötaidot (Manka, Kaik-
konen & Nuutinen 2007, 18).

Esimestaitoja ja johtajuutta on tutkittu runsaasti niin Suomessa kuin kansainvä-
lisestikin, mutta alaistaitoja on alettu tutkia vasta 1900-luvun loppupuolella.
Teemana alaistaito on suomalaisessa työelämän tutkimuksessa kovin vähän
tutkittu. Alaistaito-käsite on otettu Suomessa käyttöön vasta 2000-luvulla. (Kes-
kinen 2005, 18-19.) Merkittävin suomalainen alaistaitojen tutkija on kasvatustie-
teen professori Soili Keskinen. Hän on tutkinut laajassa, 820 vastaajan tutki-
muksessa, Rauman kuntatyöntekijöiden käsityksiä alaistaidoista. Viime vuosina
onkin alettu yhä enenevässä määrin puhua johtamisen ohella myös alaistaidois-
ta.

Keskisen (2005, 25 - 33) mukaan alaistaidon lähikäsitteitä ovat sitoutuneisuus,
motivoituneisuus, ammatillinen osaaminen ja organisaatioon samaistuminen.
Työhön sitoutuminen ilmenee motivoituneisuutena sekä haluna kehittää omaa
toimintaa, työtä ja työympäristöä. Sitoutunut henkilö ottaa vastuun työpanokses-
taan ja suoriutumisestaan niin, että se on merkityksellistä yksilölle sekä palvelee
myös organisaatiota. Sitoutuminen on halukkuutta antaa osaamistaan ja ener-
giaansa organisaation käyttöön. Motivoitunut työntekijä on tietoinen työn tavoit-
teista ja pyrkii toteuttamaan tavoitteet käyttämällä omia resurssejaan tarkoituk-

senmukaisesti. Ammatillinen osaaminen ja ammattitaito ovat sitä osaamista, jonka henkilö on hankkinut ammatillisen koulutuksen sekä työkokemuksen myötä. Alaistaito ei voisi olla kovin korkeatasoista ilman vahvaa ammatillista osaamista. Organisaatioon sitoutuminen sisältää solidaarisuuden organisaatiota kohtaan, kiinnostuksen organisaation tavoitteisiin sekä halun kuulua tämän jäseneksi.

Alaistaito on käsitteenä erittäin laaja. Se tarkoittaa myös rakentavaa toimintaa työyhteisössä, esimiehen ja työtovereiden tukemista. Lisäksi hyviin alaistaitoihin kuuluvat tiimin jäsenten auttaminen, vapaaehtoisten työtehtävien ottaminen sekä rakentavan palautteen antaminen ja sen vastaanottaminen. Minimivaatimus alaistaidoille on, että tekee työnsä hyvin. (Rehnbäck & Keskinen 2005, 4.) Mönkkönen ja Roos (2010, 146) toteavat osuvasti: ”Ei riitä, että osaa työnsä, pitää osata tehdä sitä yhdessä muiden kanssa.”

Hyvä esimies-alaissuhde antaa työntekijälle mahdollisuuden kehittää alaistaitojaan ja lisätä työntekijän oman työn hallintakeinoja. Työn hallinta tarkoittaa keinoja ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön. Hyvällä hallinnan tunteella on yhteyksiä terveyteen, terveystyötytymiseen ja menestykseen. (Rehnbäck & Keskinen 2005, 6.) Tämä lisää omalta osaltaan työn tehokkuutta ja on näin parantamassa potilaiden saamaa hoitoa.

2.2 Esimiestaidot

Hyvät esimiestaidot ja johtaminen edellyttävät hyviä vuorovaikutustaitoja ja rohkeutta hyödyntää koko työyhteisön voimavaroja (Mönkkönen & Roos 2010, 121). Alaistaidot ja esimiestaidot ovat toinen toisiansa täydentäviä työelämäntaitoja. Mitä paremmin esimies ja alainen täydentävät toisiaan, sitä sujuvampaa, luontevampaa ja selkeämpää heidän välinen vuorovaikutus on. Keskinen (2005, 24-25) mukaan viisas esimies havaitsee ne työntekijät, joilla on hyvät alaistaidot ja palkitsee heidät esimerkiksi haasteellisimmilla työtehtävillä.

Mankan (2011, 6 - 9) mukaan hyvä johtaja ja esimies ymmärtää johtamisen vuorovaikutukseksi, jossa sekä esimiehellä että alaisella on oma roolinsa ja vaikutus toisiinsa. Hyvä johtamiskäsitys synnyttää hyviä työyhteisötaitoja ja päinvastoin.

Esimiehenä toimimiseen kuuluu samanaikaisesti useita rooleja. Hän toimii samanaikaisesti alaisena omalle esimiehelleen, kollegana sekä organisaationsa edustajana ulkopuolisille tahoille. Useista rooleista johtuen, esimiehelle asetetaan paljon erilaisia odotuksia. Esimies huolehtii siitä, että työn tavoitteet ovat kaikille selvät ja toiminta on tavoitteiden suuntaista. Esimies vastaa työn tuottavuudesta, toiminnan kehittämisestä, työn ja toimintojen sujuvuudesta ja turvallisuudesta sekä puuttuu erilaisiin häiriötekijöihin. Hyvät esimiestaidot omaava esimies arvostaa itse hyvää johtajuutta, antaa palautetta, osaa motivoida ja innostaa, tarttuu asioihin jäməkäksi, kuuntelee päätöksenteossa myös henkilöstöä sekä on perillä työyhteisön tilanteesta. (Räty 2009, 11 - 12.) Esimiehen tulee myös uskaltaa tehdä valta näkyväksi, sillä kuten Mönkkönen ja Roos (2010, 144) toteavat: ” Jos työyhteisössä valtaa ei tehdä näkyväksi, sillä on taipumus kasaantua niille, jotka sen ottavat.”

2.3 Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidot on hyvin laaja käsite, ja siihen sisältyy monia eri ulottuvuuksia. Käsite sisältää niin alais- kuin esimiestaidotkin, mutta työyhteisötaitojen näkökulma on laajempi, ulottuen yhteisötasolle ja sosiaalisten ilmiöiden tarkasteluun. Viimeaikaisten organisaatiomuutosten keskellä käsite on herättänyt runsaasti kiinnostusta, koska työyhteisön toimintatavoilla on ratkaiseva osuus muutoksen onnistumiseen. (Puusa, Mönkkönen & Kuittinen 2010, 10 - 11.)

Työyhteisötaidot - käsitteellä kuvataan ihmisten välisten suhteiden toteutumista, yksilöiden työkäyttäytymistä, yhteistyökykyä sekä henkilöiden persoonallisia ominaisuuksia toimia työyhteisönsä jäsenenä. Laajemmin määriteltynä sillä kuvataan sekä esimiesten, työntekijöiden että ryhmien tapaa kommunikoida ja tehdä yhteistyötä myös eri organisaatioiden välillä. (Puusa ym. 2010, 10 - 11.)

Rehnbäckin ja Keskisen (2005, 23 - 24) mukaan yksilöllisistä tekijöistä työyhteisötaitoihin vaikuttavat persoonallisuus ja motivaatio, sekä yhteisöllisistä tekijöistä työyhteisön ilmapiiri ja esimiestyö. Heidän mukaansa hyvät työyhteisötaidot omaava henkilö vastaa omista tekemisistään, huolehtii omasta ammattitaidostaan, kannustaa sekä auttaa työtoveriaan ja osaa sekä vastaanottaa että antaa palautetta.

Mankan (2011, 6 - 9) mukaan työyhteisötaidot ilmenevät yksilötasolla sitoutumisena työtehtäviin sekä vastuullisuutena. Ryhmätasolla työyhteisötaidot näkyvät yhteistyötä edistävänä toimintana, kuten auttamisena, reiluutena ja haluna toimia yhteiseksi hyväksi. Mankan mukaan työpahoinvointikeskustelun sijasta pitäisi puhua siitä, miten voisimme vahvistaa työyhteisön ja sen työntekijän voimavaroja. Tässä keskustelussa korostuu työyhteisötaitojen rooli. Hänen mukaansa työyhteisötaidot eivät synny tyhjästä, vaan niitä voi oppia harjoittelemalla puheeksi ottamista ja ratkaisukeskeistä palautteen antoa. Erityisen tärkeää olisi ottaa päivittäin esille myönteisiä näkökulmia.

2.4 Tiimityö

Tilastokeskuksen määritelmän mukaan tiimityöllä tarkoitetaan työskentelyä pysyvässä ryhmässä tai tiimissä. Tiimi on kahden tai useamman ihmisen muodostama, keskenään vuorovaikutuksessa oleva yhteisö, jolla on yhteiset tavoitteet. Tiimillä on yhteinen tehtävä ja mahdollisuus suunnitella itse työtään.

Tiimityö on yksi keino työskennellä ja parantaa työn tuloksellisuutta. Tiimityön lisääminen hoitotyössä on lisännyt potilaiden, omaisten ja henkilökunnan tyytyväisyyttä ja työasioiden sujuvuutta. Tiimityöskentely laajentaa ja lisää jäsenten ammattitaitoa. Voidaan puhua moniosaamisesta tai moniammatillisuudesta. (Spiik 2004, 31 - 41.)

Onnistuakseen tiimityöskentely edellyttää jäseniltään uusien taitojen ja valmiuksien oppimista sekä usein myös omien asenteiden ja arvojen tarkistamista. Tiimityöskentelyn alkaessa jäsenten on aloitettava uudenlainen ajattelu ja keskustelu asenteista, arvoista sekä työskentelytavastaan. Varsinaisesta tiimityöstä

voidaan puhua vasta sitten, kun tiimi on sisäistänyt vastuunsa, tehtävänsä, tavoitteensa ja pelisääntönsä sekä sovittanut ne yhteen organisaation tarkoituksen ja päämäärän kanssa. (Spiik 2004, 46 - 47.)

Tiimityöskentelyn ehdoton edellytys on avoin keskustelukulttuuri eli demokraattinen dialogi. Ilman avointa keskustelua tiimistä puuttuu sen tärkein työväline. Tiimissä tulee säännöllisesti pohdiskella sitä, miksi tiimi on perustettu ja mihin toiminnalla pyritään. Tiimin on kyettävä sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja sopimuksiin. Sitoutuminen edellyttää tiimin yhteisvastuullisuutta sekä jokaisen jäsenen kykyä ottaa vastuuta omasta toiminnasta. Tiimityö on ”yhteen hiileen puhaltamista”. Tiimityössä korostuvat jäsenten väliset vuorovaikutussuhteet. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakkaiden auttamisessa ja työntekijöiden jaksamisessa. (Mäkisalo 2004, 92 - 99.)

2.5 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutuksessa viesti kulkee vähintään kahden osapuolen välillä. Vuorovaikutuksen onnistumiseksi oleellisia asioita ovat, viestin lähettäminen ymmärrettävässä muodossa, viestin kuunteleminen ja tulkitseminen. Parhaimmillaan vuorovaikutus on oppimista toinen toisiltamme sekä näkemysten laajentumista. (Mäkisalo- Ropponen 2011, 99.)

Tavoitteellinen vuorovaikutus on hoitotyössä keskeinen taito. Tavoitteellisessa vuorovaikutuksessa hoitotyöntekijä kuulee, näkee ja havaitsee sanallista sekä ei-sanallista viestintää. Hoitotyöntekijän olisi osattava olla aidosti läsnä ja eläytyä, jotta hän ymmärtäisi potilaan viestit. Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen perusedellytys on hoitajan ja potilaan tasavertaisuuden kunnioittaminen. (Mäkisalo- Ropponen 2011, 168.)

Mantilan (2001, 5) väitöskirjan mukaan potilaan ja hoitajan vuorovaikutusalueita on seitsemän. Ne ovat kohtaamisen myönteisyys ja turvallisuus, alueellisuus ja luottamus yhteistyössä, potilaan ja hoitajan läheisyys, välittämisen kokeminen, vahvistuminen, tunnekokemuksen jakaminen sekä vuorovaikutuksen ympäristö.

Näitä kaikkia kategorioita yhdistävä tekijä oli potilaan turvallisuuden tunne, joka kumpusi tiedonsaannista ja hoitoon osallistumisesta.

Sosiaali- ja terveysalan työyhteisöjen tulisi rakentaa ja vahvistaa identiteettiä yhdessä oppimisen ja avoimen vuorovaikutuksen suuntaa. Esimies voi toimia esteenä tai mahdollisuutena, mutta jokainen voi omalta osaltaan toimia näiden tavoitteiden suuntaisesti ja mahdollistaa näiden asioiden toteutumista työyhteisössä. Jokainen on omalla toiminnallaan osa työyhteisön kokonaisuutta. (Mäkisalo- Ropponen 2011, 98.)

Vuorovaikutustaidoissa kukaan ei voi olla täysin oppinut. Taitoa voi oppia ja opiskella ja silti vuorovaikutustaidot ovat aina keskeneräisiä. Vuorovaikutustaitoja opitaan kohtaamisten, onnistumisten ja epäonnistumisten kautta. (Mäkisalo- Ropponen 2011, 168.)

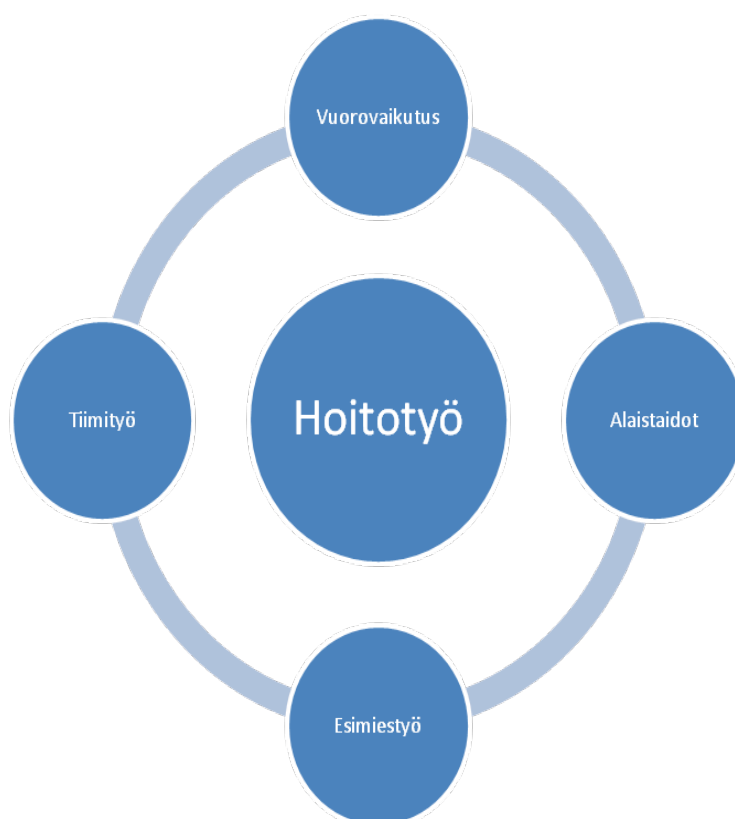
2.6 Hoitotyön olemus

Hoitamisessa tapahtuva toiminta on tietoista, tavoitteellista ja julkista, joten sen tulee olla yleisten moraaliperiaatteiden mukaista. Hoitamisessa joudutaan jatkuvasti miettimään ja ottamaan kantaa siihen, mitä potilaan hyvä merkitsee konkreettisesti. Potilaalla ja hoitajalla voi olla joskus erilainen näkemys siitä, mikä on hyvä ja miten se saavutetaan. Hoitamisen hyvän periaatteiden määrittäminen ja niistä keskusteleminen auttaa hoitajaa ymmärtämään omaa toimintaansa sekä hoitamisen erityislaatuisuutta. Hoitaminen on luonteeltaan eettistä, koska sillä on aina pyrkimys hyvään ja oikeaan. Hoitamisen hyvän määritelmänä käytetään inhimillisyyttä, arvokkuutta, terveyttä ja hyvinvointia. (Haho 2006, 159 - 160.)

Hoitaminen on asettautumista hoitamaan toista ihmistä. Oleellista siinä on vapaaehtoisuus, vastuun ottaminen toisesta ihmisestä. Asettautuminen tarkoittaa myös avoimuutta suhteessa toiseen ihmiseen, toisen ihmisen vastaanottamista sellaisenaan, erilaisuuden sietämistä, ennakkoluulottomuutta. Hoitamisen tapahtumassa ihminen, sekä elämä itsessään, on läsnä tässä ja nyt kaikissa muodoissaan. Hoitaminen on itsenäistä ja omaehtoista toimintaa, jolla tarkoitetaan hoitajan taitoa tietää, havainnoida ja ymmärtää potilaan tilaan liittyviä olen-

naisia asioita. Hoitamisella on omat erityispiirteensä, jossa ihmisten kohtaaminen ja hoitaminen tapahtuu heidän erityisissä elämäntilanteissaan. Itse hoitamisen tilanne on aina ainutlaatuinen ja hoitamisen tapahtuman erityinen luonne liittyy nimenomaan sen toistamattomuuteen. (Haho 2006, 163 - 165.)

Kuviossa 1 kuvaan työyhteisötaitoja hoitotyössä.



Kuvio 1. Työyhteisötaidot hoitotyössä

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuoroitotiimin henkilökunnan kokemuksia työyhteisönsä työyhteisötaidoista. Tar-

koituksena on kuvata myös hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukseen.

Tutkimustehtävät olivat seuraavat:

- 1) Hoitohenkilökunnan kokemukset työyhteisötaidosta Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuorohoitotiimissä.
- 2) Hoitohenkilökunnan kokemukset työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukseen Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuorohoitotiimissä.

3.2 Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu

Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja huomioidaan sen moninaisuus. Lisäksi kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tutkitavan kohteen kokonaisvaltainen kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152.) Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän, koska kuvasin tutkimuksessani hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaidoista ja niiden vaikutuksesta hoitotyön toteutukseen. Laadullinen tutkimus mahdollisti hoitohenkilökunnan aitojen ja avointen kokemusten kuvailemisen.

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruussa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt aineistonkeruumenetelmänä teema-haastattelua. Haastattelun etuna on joustavuus sekä mahdollisuus kysymysten toistamiseen ja selventämiseen. Lisäksi yksilöhaastattelu on soveltuva luottamuksellisten ja arkaluontoisten aiheiden aineiston hankintamenetelmäksi (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 95). Haastattelussa käsiteltävien aiheiden yhtäläisyyden varmistamiseksi laadin haastatteluteemat ja teemojen sisällöt (liite 4). Teemoiksi muodostuivat työyhteisötaidot, potilastyö, vuorovaikutus ja tiimityö. Katsoin kyseisten teemojen kuuluvan keskeisesti päivittäiseen hoitotyöhön, joten näiden teemojen avulla uskoin saavani käytännönläheistä tietoa hoitotyön keskeisimmistä osa-alueista. Toteutin haastattelut marras- joulukuussa 2011.

3.3 Tiedonantajien valinta

Tämän tutkimuksen kohderyhmään kuului Juuan terveyskeskuksen vuodeosaston akuutti- ja vuorohoitotiimien henkilökunta. Tiedonantajiksi valitsin molemmista tiimeistä kaksi henkilöä. Tiedonantajien valinnan kriteereitä olivat vakituinen työsuhde ja kyseisessä tiimissä työskentelyn pituus. Molempien tiimien tiedonantajista toisen tuli olla työskennellyt tiimissä jo yli kymmenen vuotta ja toinen oli tullut tiimiin viiden vuoden sisällä. Koska olen itse kyseisen työyhteisön jäsen, halusin varmistaa tiedonantajien valinnan kriteerit täyttävien henkilöiden joukosta siten, että henkilökohtaiset suhteeni eivät voi vaikuttaa valintaan. Valitsin työvuorolistasta järjestyksessä ensimmäiset kriteerit täyttävät henkilöt. Tällainen valintatapa oli mielestäni tärkeää, koska muuten olisin voinut valita tuntemieni henkilöiden joukosta sellaiset tiedonantajat, joiden mielipiteet haastattelun teemoihin olisivat olleet tiedossani jo etukäteen.

Kysyin tiedonantajilta henkilökohtaisesti halukkuudesta osallistua tutkimukseen ja samalla esittelin heille lyhyesti tutkimuksen tarkoituksen. Jokainen valituksi tullut tiedonantaja oli halukas osallistumaan tutkimukseen. Toin tiedonantajille esille, että saadun aineiston analysointia varten haastattelut nauhoitetaan. Korostin myös haastattelujen ehdotonta luottamuksellisuutta ja tiedonantajien anonymiteettia. Samalla sovimme haastattelun ajankohdasta ja paikasta. Kaikki haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluna tiedonantajien työpaikalla, ja heillä oli mahdollisuus sisällyttää haastatteluun kulunut aika työaikaansa. Haastattelujen kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin. Haastatteluun osallistuminen perustui tiedonantajien vapaaehtoisuuteen.

3.4 Aineiston analyysi

Analysoin kerättyä aineistoa laadullisen sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysissä etsitään merkityskokonaisuuksia ja merkityssuhteita, eikä näitä koskeva tieto ole esitettävissä numeerisina tuloksina vaan tieto tulkitaan sanallisesti (Vilka 2005, 140). Sisällönanalyysiä on mahdollisuus tehdä sekä aineistolähtöisellä että teorialähtöisellä menetelmällä. Tässä tutkimuksessa olen analysoinut aineistoa aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä.

Tiedonantajien haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litterointi tarkoittaa tallennetun aineiston puhtaaksi kirjoittamista sanasanaisesti (Hirsjärvi ym. 2004, 210). Neljästä haastattelusta saatua litteroitua aineistoa tuli yhteensä yksitoista A4-sivua, käyttäen fonttikokoa 12 ja riviväliä 1,5. Luin litteroitua aineistoa usean kerran, jotta saatu aineisto tulisi tutuksi. Huolellinen tutustuminen aineistoon mahdollisti kokonaiskuvan luomisen ja auttoi ymmärtämään tiedonantajien antamaa tietoa syvällisemmin.

Tutkimuksessani sisällönanalyysia ohjasivat tutkimustehtävät, joiden pohjalta keräsin litteroidusta aineistosta merkittäviä ilmaisuja. Tämä tapahtui alleviivamalla aineistosta tutkimuskysymyksille merkityksellisiä ilmaisuja, joista etsin samankaltaisuuksia sekä erilaisuuksia. Ryhmittelin ilmaisut yhdistelemällä samaa tarkoittavat ilmaisut samaan luokkaan ja annoin luokille sen sisältöä hyvin kuvaavan nimen. Näin muodostui alakategorioita. Seuraavassa vaiheessa yhdistin samansisältöiset alakategoriat omaksi ryhmäkseen ja nimesin nämä ryhmät alakategorioiden sisältöä hyvin kuvaavalla nimellä. Näistä syntyi yläkategorioita. Tutkimustehtäviin peilaten muodostin yläkategorioista yhdistävän kategorian, joiden pohjalta tutkimustulokset muodostuivat. (Liite 4)

4 Tutkimuksen tulokset

Tutkimustulokset kuvaan kahden tutkimustehtävän mukaisesti siten, että tutkimustehtäviin vastaavat yhdistävät kategoriat ovat yläotsikkoina. Yhdistäviä kategorioita muodostui yksi kumpaakin tutkimustehtävää kohden. Ensimmäiseen tutkimustehtävään, joka kuvaa hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaidoista, muodostui yhdistäväksi kategoriaksi perusta hyvälle työyhteisötaidoille. Toiseen tutkimustehtävään, joka kuvaa hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukselle, yhdistäväksi kategoriaksi muodostui työyhteisötaidot hoitotyön toteutuksessa. Alakategorioista muodostuvat yläkategoriat ovat alaotsikkoina. Yläkategorioita muodostui neljä kumpaankin tutkimustehtävään liittyen. Merkittäviä ilmaisuja kuvaavat alakategoriat ovat tekstiyhteydessä lihavoituina. Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi ja raportoinnin elävöittämiseksi käytän haastattelujen suoria lainauksia.

4.1 Perusta hyvälle työyhteisötaidoille

Tässä luvussa esitän tulokset hoitohenkilökunnan kokemuksista työyhteisötaidoista. Yläkategorioiksi muodostuivat alaistaidot hoitohenkilökunnan kuvailemana, esimiestyön merkitys työskentelylle, tiimityö voimavarana sekä vuorovaikeus työyhteisössä.

4.1.1 Alaistaidot hoitohenkilökunnan kuvailemana

Tiedonantajat kuvasivat **alaisten ja esimiesten välisen toiminnan** avoimeksi ja suoraksi. Esimiehiä koettiin olevan helppo lähestyä, koska myös heillä on pitkä työkokemus vuodeosastotyöstä. Tämän koettiin lisäävän ymmärtämystä hoitohenkilökuntaa ja heidän työtään kohtaan. Tiedonantajat toivat esille esimiehiin kohdistuvia odotuksia, joita he luonnehtivat ajoittain jopa ylimitoitetuiksi suhteessa esimiesten vaikuttamismahdollisuuksiin. Tällaisia odotuksia oli henkilöstömäärän ja työskentely ympäristön suhteen. Tiedonantajat kuvasivat velvollisuuksia, joita alaisilla on esimiehiin päin. Esille tulevia velvollisuuksia olivat asiallinen käyttäytyminen esimiehiä kohtaan, työtehtävien huolellinen suorittaminen ja esimiesten antamien ohjeistusten noudattaminen.

”...kyllä minä koen, että esimiehiin voi ottaa yhteyttä, ihan niinku asiassa ku asiassa, kyllä ne kuuntellee...”

Hoitohenkilöstön **ammattitaidon ylläpitäminen** koettiin tärkeäksi ja tiedonantajat kokivat työyhteisön kannustavan ammatilliseen lisäkoulutukseen. Hoitohenkilökunnasta useat olivat hakeutuneet oma-aloitteisesti työajan ulkopuolella tapahtuviin erikoistumisopintoihin. Tämä koettiin myönteisenä ja ammattitaitoa ylläpitävänä asiana. Hoitohenkilökunnalta koettiin löytyvän tietoa ja osaamista useilta eri osa-alueilta, ja tätä osataan myös hyödyntää niin, että siitä on hyötyä koko työyhteisölle.

”...meillä on kyllä ammattitaitoista ja osaavaa porukkaa, kyllä meillä homma hallitaan...”

Tiedonantajien kokemuksista tuli esille hoitohenkilökunnan **rakentava toiminta työyhteisössä**. Hoitohenkilökunta on työhönsä sitoutunutta, mikä ilmenee vähäisenä henkilöstön vaihtuvuutena ja motivoituneisuutena työtehtävien tunnolliseen suorittamiseen. Hoitohenkilökunnasta löytyy tarvittaessa myös joustavuutta työtehtävien muuttamiseen, uusien toimintatapojen kokeilemiseen ja työvuoromuutoksiin lyhyelläkin varoitusajalla. Joillakin henkilöillä koettiin olevan myös erityistä luovuutta oman persoonan käyttöön hoitotyössä, sekä yleisen viihtyvyyden ylläpitämiseen.

”...meitä on niin monenlaisia persoonia, toiset tykkää sipistellä ja järjestää virikkeitä...”

Hoitohenkilökunta toi esille **tilanteita**, jotka he kokivat **haasteellisiksi työyhteisössään**. Tällaisiksi koettiin tilanteet, jolloin yhteistyö työtoverin kanssa ei suju toivotulla tavalla, eikä voida tasapuolisesti sopia päivän töistä ja toimintatavoista. Joidenkin henkilöiden koettiin olevan niin vahvoja mielipiteissään, ettei hiljaisemman mielipide tule riittävästi kuulluksi. Hoitohenkilökunnan keskinäisten ristiriitojen ratkaiseminen koettiin vaikeaksi. Yhteistä aikaa ristiriitojen läpikäymiseen ei koettu olevan riittävästi ja vaikeiden asioiden esilletuominen koettiin haasteelliseksi.

”...kyllä vahvat jyräävät joskus heikommat alleen...”

”...sitten on niitäkin, jotka eivät kykene yhteistyöhön kovinkaan joustavasti...”

4.1.2 Esimiestyön merkitys työskentelylle

Johtajuus koettiin merkittävänä ja päivittäisessä työskentelyssä näkyvänä asiana. **Esimiesten merkitys toiminnalle** korostuu erilaisissa työyhteisön ongelmatilanteissa, jolloin turvaudutaan esimiesten apuun. Esimiesten koettiin antavan suuntaukset ja ohjeistukset toiminnalle. Esimiehen puuttuminen, esimerkiksi vuosilomien ja sairauslomien aikana, koettiin työskentelyä vaikeuttavana tekijänä. Tällöin esimerkiksi sijaisten järjestäminen jäi henkilökunnan vastuulle.

”...mikään ei sillä tavalla eesty, niinku esimiesten töissä ollessa...”

”...tietyt asiat vaatii, että miellä on joku joka sanoo, että nyt tehdään näin...”

Tiedonantajat kuvasivat **esimiesten mahdollistamaa työskentelyn vapautta**. Tiimeillä koettiin olevan mahdollisuus vapaaseen työskentelyyn ja toiminnan kehittämiseen, esimiesten toimiessa tarvittaessa taustatukena. Esimiesten ei koettu kontrolloivan liikaa hoitohenkilökunnan työskentelyä, vaan hoitohenkilökunnalla oli tunne, että esimiehet luottavat heidän ammattitaitoonsa.

Autonomisen työvuorosuunnittelun koettiin lisäävän työskentelyn vapautta, vaikka autonominen työvuorosuunnittelu koettiin vielä kehittymässä olevaksi toimintamuodoksi. Tiedonantajat kokivat myönteisenä ja vapauttavana asiana työvuoromuutosten järjestymisen lyhyelläkin varoajalla. Tämä helpottaa henkilökohtaisen asioiden järjestämistä.

”...meillä on kyllä se hyvä juttu, että pomot eivät hengitä niskaan...”

Esimiehiltä saadun tuen ja palautteen koettiin vaikuttavan positiivisesti työssä jaksamiseen. Tämän suuntaista tukea ja palautteen antamista esimiehiltä kaivattiin enemmän. **Esimiehiltä kaivattiin enemmän läsnäoloa** ja kanssakäymistä henkilökunnan kanssa. Tällaisissa tilanteissa tuen ja palautteen antaminen sekä vastaanottaminen mahdollistuisivat.

”...tulisivat välillä ihan tuohon kenttätyöhön...”

4.1.3 Tiimityön voimaannuttava vaikutus

Hoitohenkilökunta kuvasi **tiimityötä voimavana**. Tiimin koettiin helpottavan työskentelyä ja antavan voimavaroja työssä jaksamiseen. Tiimissä henkilökunta muodostuu toisilleen läheiseksi, mikä helpottaa avun ja tuen antamista toinen toisilleen. Tiimityö koettiin mielekkääksi työskentelymuodoksi, ja tiedonantajien oli vaikea kuvitella työskentelevänsä enää muunlaisessa työyhteisössä. Tiimityön koettiin helpottavan työn suunnittelua ja kehittämistä sekä tiedonkulkua. Myös vastuunotto koettiin tiimissä helpoksi, koska työyhteisön tarjoamaan tukeen ja apuun voitiin luottaa.

”...tiimissä ei ketään jätetä yksin...”

Tiedonantajat toivat esille **tiimityön uhkia**, joita myös heidän tiimeissään oli esiintynyt. Henkilöstön vaihtuvuuden oli havaittu vaikeuttavan tiimin toimintaa, mikäli tiimissä vaihtui useita henkilöitä lyhyellä aikavälillä. Tiimin toimintaperiaatteisiin sitoutuminen vei oman aikansa ja uuden henkilön perehdyttämisen koettiin kuluttavan voimavaroja. Koettiin, että lyhytaikaisien sijaisten työskentely tiimissä lisää vakituisen työntekijän vastuuta. Lyhytaikaiselta sijaiselta ei voitu vaatia kaikkien asioiden haltuunottoa lyhyessä ajassa, joten vastuu jäi vakituiselle työntekijälle.

Tiimin liiallinen itseensä sulkeutuminen koettiin uhkaksi tiimityölle ja tiimin kehittymiselle. Tiimin tulisi ottaa huomioon uusien työntekijöiden mielipiteet ja olla avoin uudennlaisille toimintatavoille. Vapaaehtoisuuteen perustuva työkierto koettiin tiimin toiminnan kannalta positiiviseksi asiaksi, vaikka tiedonantajat toivat esille sen aiheuttavan myös vastarintaa henkilöstössä.

”...potilaatkin ihmettelevät, et eikö täällä ole enää ketään tuttuja hoitajia...”

4.1.4 Vuorovaikutus henkilöstön keskuudessa

Vuorovaikutuksen merkitys työyhteisössä koettiin ensiarvoisen tärkeänä. Sen koettiin olevan **perusta** kaikelle **kanssakäymiselle** ja tiedottamiselle. Vuorovaikutuksen merkityksen koettiin korostuvan hoitotyöntekijöiden keskuudessa, koska hoitotyö on työskentelyä elämän peruskysymysten äärellä. Avoimen vuorovaikutuksen koettiin edesauttavan työssä jaksamista ja helpottavan ongelmatilanteiden ratkaisua.

Vuorovaikutuksen haasteellisuus tuotiin vahvasti esille. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen koettiin erityisen haasteelliseksi vuorovaikutustapah- tumaksi. Ongelmatilanteissa vuorovaikutus koettiin myös puutteelliseksi. Katsottiin, että tähän vaikuttaa yhteisen ajan puute. Tiimeillä koettiin olevan liian vähän yhteistä aikaa käsitellä ongelmatilanteita, joten haasteelliset tilanteet jäivät usein käsittelemättä. Joidenkin henkilöiden kanssa vuorovaikutus koettiin haas-

teelliseksi, etenkin ristiriitatilanteissa. Koettiin, ettei kaikkien mielipiteitä oteta tasavertaisesti huomioon, vaan hiljaiset jäävät huomiotta.

”...meiltä puuttuu kehittävä keskustelukulttuuri...”

Päätäviltä tahoilta tulevan tiedottamisen koettiin olevan puutteellista. Hoitohenkilökunta toivoi enemmän avoimuutta ja henkilökunnan huomioonottamista yhteisistä asioista päätettäessä. Tiedottamisen koettiin usein tulevan vasta siinä vaiheessa, kun asia oli jo pitkälti suunniteltu, eikä siihen ollut enää henkilökunnalla mahdollisuutta vaikuttaa. Tietotekniikan kehittymisen myötä tiedottamisessa katsottiin kuitenkin tapahtuneen viimeisten vuosien aikana muutosta parempaan suuntaan.

”...ei oo enää tarvinnut niin paljon lukea Vaarojen Sanomista, mitä terkkarissa tapahtuu...”

4.2 Työyhteisötaidot hoitotyön toteutuksessa

Tässä luvussa esitän tulokset hoitohenkilökunnan kokemuksista työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukseen. Yläkategorioiksi muodostuivat alaisaidot hoitotyössä, esimiestyön merkitys hoitotyön kehittämiseksi, tiimien merkitys hoidon laatuun ja vuorovaikutus, perusta hoitotyölle.

4.2.1 Alaistaidot hoitotyössä

Työhön sitoutumisen merkitys koettiin tärkeäksi hoitotyön toteutukselle. Työhönsä sitoutuneen hoitajan koettiin toteuttavan laadukkaampaa hoitotyötä, jonka nähtiin ilmenevän suunnitelmallisuutena ja hoidon jatkuvuuden huomioimisena. Luottamus työtovereihin koettiin ensiarvoisen merkittäväksi asiaksi laadukkaan hoitotyön toteuttamisen kannalta. Työtoveriin tulee voida luottaa niin, ettei kenenkään tarvitse varmistaa sovittujen töiden toteutumista. Luottamus koettiin asiaksi, joka ei ole itsestäänselvyys, vaan se täytyy ansaita. Luottamuksen merkitystä korostettiin myös suhteessa potilaisiin, omaisiin ja esimiehiin.

Luvatuista asioista on pidettävä kiinni ja toimittava yhdessä laadittujen sääntöjen mukaisesti.

Hoitohenkilökunnan hyvän **ammattitaidon** koettiin toimivan **hoitotyön hyvän laadun takaajana**. Hoitohenkilökunnasta kerrottiin löytyvän osaajia ja taitajia useilta eri alueilta, ja tätä osaamista osataan myös jakaa ja hyödyntää. Työskentely koettiin mielekkäämmäksi, mikäli tiedot ja taidot olivat ajan tasalla. Hyvän ammattitaidon koettiin suoraan vaikuttavan potilastyytyväisyyteen ja hoitohenkilökunnasta johtuvien hoitovirheiden koettiin vähenevän ammattitaidosta johtuen.

”...potilailtakkii on kuulunu, että on täällä ossoovvoo porukkaa...”

Hoitohenkilökunnan työssä jaksaminen ja sen vaikutus hoitotyön toteutukseen koettiin merkittäväksi asiaksi. Hoitotyö koettiin usein niin fyysisiä ja psyykkisiä voimavaroja kuluttavaksi, ettei ikääntyvällä henkilökunnalla riitä vapaa-ajallakaan voimia huolehtia hyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan. Henkilökohtaisesta hyvinvoinnista huolehtimista pidettiin kyllä tärkeänä ja tiedostettiin sen myönteinen vaikutus hoitotyön toteutukseen. Tietotekniikan kehittymisen mukanaan tuomat uudistukset koettiin voimavaroja vievänä, joskus jopa pelottavana asiana. Uusia atk-ohjelmia joutuu omaksumaan lyhyellä aikataululla, muun hoitotyön toteutuksen ohella. Tämän koettiin aiheuttavan epävarmuutta ja vievän voimavaroja potilastyöskentelyltä.

”...kyllähän tämä työ on välillä semmosta henkiinjäämis taistelua, mehut se vie...”

4.2.2 Hoitotyön kehittämisen johtaminen

Hoitotyön kehittämistä kohtaan oltiin **myönteisiä** ja sen koettiin lisäävän työskentelymotivaatiota. Hoitotyön kehittämisen katsottiin parantavan työn laatua ja potilastyytyväisyyttä. Resurssien vähäisyys katsottiin esteeksi hoitotyön kehittämiseksi. Koulutettua henkilökuntaa koettiin olevan liian vähän ja hoitotyön kiireellisyyden vievän voimia kehittämiseltä. Hoitotyön koettiin olevan joissakin

tapauksissa liian hoitokeskeistä. Potilaiden päivään toivottiin mahdollisuutta järjestää enemmän sisältöä. Aloitteen hoitotyön suurien linjojen kehittämiseksi odotettiin lähtevän esimiehiltä ja heidän odotettiin näyttävän suuntaviivat hoitotyölle. Esimiehillä toivottiin olevan auktoriteettia ja kykyä uudistaa ja muuttaa toimintatapoja tarvittaessa.

Positiivisena asiana tiedonantajat toivat esille hoitotyössä jo tapahtuneen kehityksen, jota on heidän työhistoriansa aikana tapahtunut. Hoitotyö on heidän kokemustensa mukaan muuttunut huomattavasti potilaslähtöisemmäksi, inhimillisemmäksi ja yksilöllisemmäksi.

4.2.3 Tiimityö hoitotyön toteutuksessa

Tiedonantajien kokemuksista nousi esille **hoitotyön periaatteiden toteutuminen tiimityössä**. Potilaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden turvaaminen ovat keskeisiä asioita tiimityössä. Tiimityön koettiin mahdollistavan potilaan yksilöllisen kohtaamisen, koska työvuorossa ollaan vastuussa vain tiettyjen potilashuoneiden potilaista. Potilaan yksilöllisiin tarpeisiin voitiin näin vastata paremmin ja heidän mielipiteitään ja toivomuksiaan voitiin ottaa huomioon päätöksiä tehtäessä.

Hoidon jatkuvuuden turvaaminen korostui sekä vuorohoito- että akuuttitiimissä. Tiedonantajat kuvasivat hoidon jatkuvuuden merkitystä potilaiden kotiutustilanteissa. Tiimityön koettiin helpottavan potilaiden kotiutusta, koska tunnettiin potilaan avohoidon palvelut ja kotiutussuunnitelma oli tiedossa yleensä jo hyvissä ajoin.

”...kyllä potilas saisi huonompaa hoitoa ilman tiimityötä...”

Tiimityön koettiin antavan hoitajalle voimavaroja itsensä ja toteuttamansa hoitotyön kehittämiseen. **Tiimin** koettiin **antavan tukea hoitajalle** tilanteessa kuin tilanteessa. Tiimissä kokemattomampi hoitaja voi kysyä ohjeita ja neuvoja kokeneemmalta hoitajalta. Näin ammattitaitoa ja kokemuksia jaetaan ja tietoa siirretään eteenpäin. Tämän koettiin vaikuttavan myönteisesti hoitotyön toteutuk-

seen. Hoitotyön ongelmatilanteissa hoitaja voi aina luottaa tuen ja avun saantiin.

4.2.4 Vuorovaikutus, perusta hoitotyölle

Tiedonantajat luonnehtivat **vuorovaikutustaitojen merkityksen laaja-alaiseksi**. Vuorovaikutus koettiin asiaksi, joka antaa pohjan kaikelle muulle työskentelylle ja joka vaikuttaa kaikkein eniten potilastyytyväisyyteen. Hoitohenkilökunnan ja potilaiden välinen vuorovaikutus koettiin avoimeksi ja välittömäksi. Potilaiden kanssa koettiin voivan keskustella avoimesti heidän terveydentilaansa liittyvistä asioista. Potilaan niin halutessa keskusteltiin avoimesti myös hänen muista henkilökohtaisista asioistaan, jotka eivät varsinaisesti liittyneet hänen hoitoonsa. Tällaisen keskustelukulttuurin saavuttamiseksi katsottiin luottamuksellisen ilmapiirin luominen tärkeäksi. Sanattoman viestinnän merkityksen havaittiin korostuvan vuorovaikutuksessa sairastavan ihmisen kanssa. Sairastuneen ihmisen koettiin joskus olevan niin herkässä mielentilassa, että hän havaitsi tarkasti hoitajan kiireen sekä ilmeet ja eleet.

”...kyllä joskus saa vallita sanansa tosi tarkkaan, ettei tuu väärinymmärrätyks...”

Hoitohenkilökunta toi esille **tilanteita**, jolloin **vuorovaikutus** koetaan erityisen **haasteelliseksi**. Vuorovaikutustaitojen koettiin korostuvan erityisesti saattohoito-tilanteissa. Erityisen haasteelliseksi saattohoidossa koettiin tilanteet, jolloin potilaan itsensä sopeutuminen tilanteeseen oli vielä kesken, eikä tarkkoja hoitolinjauksia oltu vielä määritelty. Näissä tilanteissa koettiin ensiarvoisen tärkeiksi kiireetön ja aito läsnäolo, kuuntelu- ja keskustelutaito sekä omaisten huomioonottaminen. Saattohoitoa toteuttavan hoitajan elämäkokemuksen ja kokemuksen erilaisista saattohoitotilanteista katsottiin edesauttavan avoimen vuorovaikutuksen syntymistä.

”...on ne niin raskaita juttuja joskus...niistä tarvii kokemusta...”

5 Pohdinta

5.1 Tulosten tarkastelua

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kuvata Juuan terveyskeskuksen akuutti- ja vuorohoitotiimin hoitohenkilökunnan kokemuksia työyhteisötaidoista. Lisäksi tarkoituksena oli kuvata työyhteisötaitojen merkitystä hoitotyön toteutukseen. Opinnäytetyöhöni haastateltujen hoitotyöntekijöiden kokemukset hoitotyön keskeisimmistä työyhteisötaidoista olivat samansuuntaisia kuin aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa, joita tarkastelen seuraavissa kappaleissa.

Hoitohenkilökunnan koettiin olevan työhönsä sitoutunutta, motivoitunutta ja joustavaa. Henkilökunnan vaihtuvuus oli pientä, ja työtehtävät haluttiin suorittaa hyvin ja tunnollisesti. Työhön sitoutumisen katsottiin vaikuttavan myönteisesti myös hoitotyön toteutukseen. Ammattitaidon ja ajantasaisen tietouden ylläpitäminen koettiin tärkeäksi. Koulutuksiin hakeutuminen oli aktiivista, ja tietoutta jaettiin koko työyhteisölle. Hoitohenkilökunnan ammattitaitoa pidettiin hoitotyön hyvän laadun takaajana. Ammattitaidolla koettiin olevan suoraan vaikutusta potilastyytyväisyyteen ja hoitovirheiden vähenemiseen. Keskinen (2005, 25 - 33) toteaa alaistaitojen olevan motivoituneisuutta, sitoutuneisuutta ja ammatillista osaamista. Opinnäytetyöni tiedonantajat toivat selkeästi esille näiden keskeisimpien alaistaitojen esiintymisen työyhteisössään. Tiedonantajat kuvasivat hoitotyön fyysisiä ja psyykkisiä voimavaroja kuluttavaksi, eivätkä voimavarat riittä enää omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Esimiehiltä saatua positiivista palautetta ja tukea toivottiin enemmän, koska sen koettiin vaikuttavan myös työssä jaksamiseen. Manka (2011, 6 - 11.) korostaa nimenomaan työhyvinvoinnin merkitystä sekä työntekijän voimavarojen huomioimista.

Tulokset osoittivat, että esimiesten läsnäoloa ja auktoriteettia pidetään tärkeänä ja työskentelyä helpottavana tekijänä. Mönkkönen ja Roos (2010, 133) kuvaavatkin johtamista esimiehen ja alaisen väliseksi suhteeksi, joka vaatii molempuolista vuorovaikutusta. Hoitohenkilökunta koki positiivisena asiana esimiesten mahdollistaman työskentelyn vapauden ja autonomisen työvuorosuunnittelun. Esimiesten toivottiin näyttävän suuntaukset sekä mahdollistavan hoitotyön kehittämisen. Resurssipula ja kouluttamaton henkilökunta koettiin hoitotyön

kehittämisen esteeksi. Myös Mönkkönen ja Roos (2010, 147) korostavat esimiehen roolia suunnannäyttäjänä ja kannanottajana.

Hoitohenkilökunta koki hoitotyön periaatteiden toteutumisen ja työskentelyn tehokkuuden korostuvan tiimityössä. Myös Spiik (2004, 31 - 41) toteaa tiimityön parantavan työskentelyn tehokkuutta sekä lisäävän potilaiden, omaisten ja hoitohenkilökunnan tyytyväisyyttä. Tiedonantajat toivat sille tiimeissä esiintyviä haasteellisia tilanteita, jolloin keskustelukulttuuri ei toimi ja ristiriitojen ratkaiseminen koettiin vaikeaksi. Tiimityön koettiin toisaalta antavan myös voimavaroja, koska tiimissä ketään ei jätetä yksin ja tukea oli aina saatavilla. Tiimin henkilöstön vaihtuvuus ja tiimin liiallinen itseensä sulkeutuminen koettiin uhkiksi tiimin joustavalle toiminnalle. Mäkisalonen (2004, 92 - 99) mukaan tiimissä tulee vallita avoin keskustelukulttuuri ja keskinäisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys myös työntekijöiden jaksamiseen.

Opinnäytetyöni tulosten mukaan hoitotyöntekijät kokivat vuorovaikutustaidot ensiarvoisen tärkeäksi työyhteisötaitojen osa-alueeksi. Vuorovaikutus potilaiden kanssa koettiin avoimeksi ja välittömäksi. Mäkisalo - Ropponen (2011, 168) kuvaa tavoitteellista vuorovaikutusta hoitotyön keskeiseksi taidoksi. Vuorovaikutuksen haasteellisuus tuli esille saattohoitotilanteissa.

Vastauksista ilmeni henkilöstön keskuudessa ilmenevää vuorovaikutuksen haasteellisuutta. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen koettiin vaikeiksi vuorovaikutustapahtumiksi. Päätäviltä tahoilta hoitotyöntekijät toivoivat enemmän tiedottamista, avoimuutta ja henkilökunnan huomioonottamista päätösten teossa.

5.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tulosten perusteella Juuan terveyskeskuksen vuodeosaston akuutti- ja vuorohoitotiimien hoitohenkilökunta on ammattitaitoaan ylläpitävää, työhönsä sitoutunutta ja motivoitunutta. Keskinäiset ristiriitatilanteet koettiin haasteellisiksi ja joissakin tilanteissa koettiin, etteivät kaikkien mielipiteet tulla riittävästi kuulluksi.

Alasten ja esimiesten välinen toiminta koettiin avoimeksi ja esimiesten merkitystä osattiin arvostaa. Esimiesten mahdollistama työskentelyn vapaus koettiin hyvänä asiana. Esimiehiltä toivottiin enemmän palautetta, arjen läsnäoloa ja yhteisistä asioista tiedottamista. Esimiesten odotettiin myös näyttävän linjaukset toiminnan muutoksille ja hoitotyön kehittämiseksi.

Tiimityö koettiin toimivaksi ja tehokkaaksi työskentelymuodoksi. Potilaiden koettiin saavan yksilöllistä ja laadukasta hoitoa. Tuloksista kävi ilmi, että tiimityö parantaa hoitotyön periaatteiden toteutumista ja auttaa myös hoitohenkilökuntaa jaksamaan vaativassa työssään. Hoitohenkilökunta koki fyysisesti ja psyykkisesti rasittavan työn kuluttavan heidän voimavarojaan. Vapaaehtoisuuteen perustuvaa työkiertoa eri tiimien välillä pidettiin pääasiassa hyvänä asiana.

Avoin ja aito vuorovaikutus kaikkien osapuolten kesken koettiin hoitotyön perustaksi. Hoitajan ja potilaan välinen vuorovaikutus koettiin pääasiassa vapaaksi ja avoimeksi. Saattohoitotilanteissa vuorovaikutus koettiin haasteelliseksi. Henkilökunnan kesken vuorovaikutuksessa oli ajoittain ongelmatilanteita, joiden läpikäyminen koettiin puutteelliseksi.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus ja eettisyys ovat asioita, joita on pohdittava koko opinnäytetyöprosessin ajan. Vilkan (2005, 158 - 159) mukaan tutkimuksen toteuttamista ja luotettavuutta ei voida laadullisessa tutkimuksessa pitää toisistaan erillisinä. Tutkijan itsensä on vastattava luotettavuudesta ja arvioitava luotettavuutta tekemissään ratkaisuissa.

Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Haastattelulla pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja (Hirsjärvi ym. 2004, 196 - 197). Haastatteluteemat valitsin niin, että saisin mahdollisimman tärkeää tietoa tutkimuskysymyksiini. Haastattelutilanteessa sekä haastattelijan että haastateltavan oli mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Tämä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä, koska näin varmistui, että

kaikki ymmärsivät kysymykset samalla tavalla ja säilyivät näin tasa-arvoisina tiedonantajina.

Toimeksiannon tutkimuksen toteuttamiseksi sain Juuan terveyskeskuksen vs. johtavalta hoitajalta ja toimeksiantosopimus laadittiin 15.4.2011 (liite 1). Tutkimusta varten anoin vs. johtavalta hoitajalta asianmukaisen tutkimusluvan (liite 2), joka myönnettiin 20.11.2012. Samalla kerroin toimeksiantajalle tutkimuksen toteutuksesta ja suunnitellusta aikataulusta.

Tutkimuskohteena olevan työyhteisön jäsenenä kiinnitin tiedonantajien valintaan erityistä huomiota. Tiedonantajiksi valittiin työvuorotaulukosta ensimmäiset henkilöt, jotka täyttivät valitut kriteerit. Näin henkilökohtaiset suhteeni eivät vaikuttaneet valintaan. Tutkimustyön keskeisiin huomioitaviin asioihin kuuluu anonymiteetti, eikä tutkimustietoja tule luovuttaa tutkimusprosessin ulkopuolisille (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 179). Tutkimuksen kohteena oleva työyhteisö on suhteellisen pieni, joten anonymiteetin toteutuminen korostuu. Tiedonantajat säilyivät anonyymeinä koko prosessin ajan. Haastatteluaineistoon en merkinnyt missään vaiheessa tiedonantajien nimiä ja aineiston käsittely tapahtui luottamuksellisesti. Myöskään tutkimustuloksista tiedonantajien henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa. Tutkittavilla on oltava mahdollisuus kieltäytyä tietojen antamisesta sekä keskeyttää tutkimus (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 177). Haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja kerroin tiedonantajille mahdollisuudesta kieltää tietojen käyttäminen myös haastattelujen jälkeen.

Kaikki haastattelut tapahtuivat samanlaisissa olosuhteissa, yksilöhaastatteluna rauhallisessa paikassa, tiedonantajan valitsemana ajankohtana. Koen, että henkilökohtainen työtoveruus haastateltaviin paransi haastattelujen avoimuutta ja näin myös aineiston luotettavuutta. Tarkentavien lisäkysymysten kohdentaminen oli myös helpompaa, koska tunsin työyhteisön. Koen, että pystyin erittäin hyvin säilyttämään haastatteluissa neutraalin asenteen, enkä omailla ennakkokäsityksilläni ohjannut kysymyksiä tai vastauksia haluttuun suuntaan.

Litteroin haastattelut sanatarkasti mahdollisimman pian haastattelun toteutuksen jälkeen. Tämä parantaa mielestäni haastattelun laatua ja luotettavuutta,

koska näin haastattelun tunnelma ja muut ”ei sanalliset viestit” ovat paremmin haastattelijan muistissa ja tulkittavissa. Muistikortti, johon haastattelut oli tallennettu, on tyhjennetty välittömästi litteroinnin jälkeen. Samoin litteroitu aineisto on hävitetty heti aineiston analysoinnin jälkeen.

Aineiston analyysiprosessia olen kuvannut mahdollisimman tarkasti ja laatinut esimerkit molempien tutkimuskysymysten analyysin etenemisestä, (liite 4). Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi olen lisännyt tiedonantajien suoria lainauksia kappaleiden loppuun.

5.4 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöni tuloksista käy ilmi, millaisia kokemuksia akuutti- ja vuorohoito- tiimien hoitohenkilökunnalla on työyhteisönsä työyhteisötaidoista. Esille nousee työyhteisötaidoissa jo olevia vahvuuksia sekä kehittämiskohteita. Näitä tietoja voidaan hyödyntää suunnitellessa työyhteisötaitojen kehittämistä ja jo olemassa olevien vahvuuksien vahvistamista. Esimiehet voivat hyödyntää tuloksia myös hoitohenkilökunnan kanssa käymissään kehityskeskusteluissa.

Opinnäytetyöni tuloksista saadaan tietoa myös työyhteisötaitojen vaikuttavuudesta hoitotyön toteutukseen. Tulokset lisäävät ymmärtämystä työyhteisötaitojen laajuudesta ja merkityksestä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää suunnitellessa hoitotyön kehittämistä ja työskentelyn tehokkuutta.

Toivoisin myös työni herättävän keskustelua ja pohdintaa työyhteisössä. Työstäni voi olla hyötyä jokaiselle henkilölle, joka pohtii omaa osuuttaan työyhteisönsä hyvinvointiin, työskentelyn tehokkuuteen ja omaan työssä jaksamiseen.

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia työyhteisötaitoja esimiesten näkökulmasta, mikä on heidän kokemuksensa työyhteisötaidoista ja niiden vaikuttavuudesta esimiestyöskentelylle. Toisena mielenkiintoisena jatkotutkimusaiheena voisi olla potilaan ja hoitohenkilökunnan välinen vuorovaikutus potilaan näkökulmasta.

Lähteet

- Haho, A. 2006. Hoitamisen olemus. Hoitotyön historiasta, teoriasta ja tulkinnasta hoitamista kuvaaviin teoreettisiin väittämiin. Oulun yliopisto. Lääketieteen tiedekunta. Akateeminen väitöskirja.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen - Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYproOY
- Keskinen, S, 2005. Alaistaito - luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Kunnallissalan kehittämissäätö. Polemia-sarjan julkaisu nro.59. Vammala: Pole-Kuntatieto Oy.
- Manka, M.-L. 2011. Terveystieteiden vuosikerta (4-5), 6-9.
- Manka, M.-L., Kaikkonen, M.-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tampereen yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.
- Mantila, L.-M. 2001. Vahvistumista ja tunnekokemusten jakamista. Potilaan ja hoitajan vuorovaikutusta kuvaavan käsitejärjestelmän kehittäminen. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Akateeminen väitöskirja.
- Mäkisalo, M. 2004. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Helsinki: Tammi.
- Mäkisalo – Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Unipress.
- Puusa, A., Mönkkönen, K. & Kuittinen, M. 2010. Onko kaikki vain johtamisesta kiinni? Alais- ja työyhteisötaitojen kasvava merkitys muuttuvassa työelämässä. Teoksessa Puusa, A & Reijonen, H. (toim.) Aineeton pääoma organisaation voimavarana. Kuopio: Unipress.
- Rehnbäck, K. & Keskinen, S. 2005. Työhyvinvointia alaistaidoilla ja esimiestyön hallinnalla. Helsinki: Kuntien eläkevakuutus.
- Räty, T. 2009. Työyhteisötaidoilla tulosta. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Spiik, K.-M. 2004. Tulokseen tiimityöllä. Helsinki: Wsoy.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Tilastokeskus. 2011. Tiimityö.<http://www.stat.fi/meta/kas/tiimityo.html>.14.9.2011.

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Juuan kunnan terveyskeskus
Toimeksiantajan edustaja:	Sari Karhinen, vs. johtava hoitaja
Osoite:	Aimontie 7, 83900 JUUKA
Puhelinnumero:	040 1042 203
Sähköposti:	sari.karhinen@juuka.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Hoitotyön koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	0900038 Heli Lehtinen
Puhelinnumero:	0407252625
Sähköposti:	Heli.M.Lehtinen@edu.pkamk.fi

Toimeksiantajan sitoumukset	
Opiskelijalle mahdollistetaan tutkimuksen tekeminen organisaatiossa ja tarvittava asiantuntija-apu.	

Opiskelijan sitoumukset	
Opiskelija sitoutuu esittämään organisaatiolle tutkimuksensa sekä kehittämisehdotukset tutkimustulosten perusteella.	

Opinnäytetyön ohjaus PKAMK:ssa	
Ohjaaja(t):	Henna Myller

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allakirjotukset	
Päiväys 15.4.2011	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys <i>Heli Lehtinen</i> Heli Lehtinen
Päiväys 15.4.2011	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys <i>Sari Karhinen</i> Sari Karhinen

Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haci/hacime lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Vuorovaikutustaidot Juuan terveyskeskuksen Akuutti- ja Vuorohoito - tiimissä

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:
Juuan terveyskeskuksen vuodeosasto / Akuutti- ja Vuorohoito-tiimit

- Tutkimuksen:**
- a) kohde/kohdejoukko: hoitotyöntekijät
 - b) aineiston keruumenetelmä: haastattelu
 - c) aineiston keruun ajankohita: syksyllä 2011

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Henna Myller

Työelämäohjaaja:

20.11.2011

Heli Lehtinen

Heli Lehtinen

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Hyväksytään.

20.11.2011

Sari Karhinen
Sari Karhinen

Haastatteluteemat ja teemojen sisällöt

Työyhteisötaidot

- mitä käsitetään työyhteisötaidoilla
- työyhteisön työyhteisötaidot

Potilastyöskentely

- työyhteisötaitojen vaikuttavuus potilastyöskentelyyn.
- kuvaile potilastyöskentelyn tilanteita, joissa työyhteisötaidot tulevat esille.

Vuorovaikutus

- työyhteisön vuorovaikutusta
- esimiestyön merkitys työskentelylle
- työyhteisön toimiminen muutoksissa ja haasteissa

Tiimityö

- vaikutusmahdollisuudet tiimissä
- tiimin toiminta.
- tiimin keskustelu kulttuuri
- tiimin merkitystä hoitotyölle

Esimerkki aineistoanalyysistä / Hoitohenkilökunnan kokemukset työyhteisötaidoista

MERKITTÄVÄT ILMAISUT	ALAKATEGORIAT	YLÄKATEGORIAT	YHDISTÄVÄ KATEGORIA
<p>Me odotamme liikoja esimiehiltä Alaisillakin on velvollisuuksia esimiehiin päin</p> <p>Meillä on ammattitaitoista väkeä. Moni pyrkii kehittämään itseään.</p> <p>Henkilökunta on työhönsä sitoutunutta. Meiltä löytyy tarvittaessa joustoa ja luovuutta.</p> <p>On niitäkin, jotka eivät kykene yhteistyöhön. Vahvat jyräävät heikommat alleen. Keskinäisten ristiriitojen ratkaiseminen on vaikeaa.</p> <p>Esimiehiin turvataan ongelmissa. Mikään ei edisty esimiesten poissa ollessa.</p> <p>Meillä eivät pomot hengitä niskaan. Me saadaan työskennellä itsenäisesti.</p> <p>Toivoisin enemmän tukea ja palautetta esimiehiltä. Esimiehet voisivat olla arjessa läsnä.</p> <p>Tiimityö helpottaa vastuunottoa. Tiimissä voi osallistua työn kehittämiseen.</p> <p>Henkilöstön vaihtuvuus vaikeuttaa tiimin toimintaa. Tiimillä on vaarana sulkeutua liikaa.</p> <p>Yhteisistä asioista tiedottaminen on puutteellista. Meiltä puuttuu kehittävä keskustelukulttuuri.</p>	<p>Alaisten ja esimiesten välinen toiminta</p> <p>Ammattitaidon ylläpitäminen</p> <p>Rakentava toiminta työyhteisössä</p> <p>Työyhteisön haasteelliset tilanteet</p> <p>Esimiesten merkitys toiminnalle</p> <p>Esimiesten mahdollistama työskentelyn vapaus</p> <p>Esimiehiltä kaivataan läsnäoloa</p> <p>Tiimityö voimavarana</p> <p>Tiimityön uhkat</p> <p>Vuorovaikutuksen haasteellisuus</p>	<p>Alaistaidot hoitohenkilökunnan kuvailemana</p> <p>Esimiestyön merkitys työskentelylle</p> <p>Tiimityön voimaannuttava vaikutus</p> <p>Vuorovaikutus henkilöstön keskuudessa</p>	<p>Perusta hyvälle työyhteisötaidoille.</p>

Esimerkki aineistoanalyysistä / Hoitohenkilökunnan kokemukset työyhteisötaitojen merkityksestä hoitotyön toteutukseen

MERKITTÄVÄT ILMAISUT	ALAKATEGORIAT	YLÄKATEGORIAT	YHDISTÄVÄ KATEGORIA
<p>Kyllä pitää tietää miksi tätä työtä tehdään. Luottamus pitää ansaita. Työtoveriin pitää voida luottaa</p>	<p>Työhön sitoutumisen merkitys</p>	<p>Alaistaidot hoitotyössä</p>	<p>Työyhteisötaidot hoitotyön toteutuksessa.</p>
<p>Osaamista ja taitoja osataan hyödyntää. Ammattitaito vaikuttaa suoraan hoitoon.</p>	<p>Ammattitaito hoitotyön laadun takaajana.</p>		
<p>Omasta jaksamisesta pitäisi pitää huolta. Usein olen tosi uupunut.</p>	<p>Hoitohenkilökunnan työssä jaksaminen.</p>		
<p>Esimiehellä pitää olla auktoriteettia. Pitäisi pysyä enemmän kehittämään hoitotyötä. Kyllä esimiehen on näytettävä suuntaukset.</p>	<p>Myönteisyys hoitotyön kehittämiseen.</p>	<p>Hoitotyön kehittämisen johtaminen</p>	
<p>Vuorossani tiedän, mistä olen vastuussa. Tiimissä potilas saa yksilöllisempää hoitoa. Tiimityössä hoidon jatkuvuus toteutuu paremmin.</p>	<p>Hoitotyön periaatteiden toteutuminen tiimityössä.</p>	<p>Tiimityö hoitotyön toteutuksessa</p>	
<p>Tiimissä hoitaja on vahvempi. Tietoja ja taitoja jaetaan. Aina saa tukea toisilta.</p>	<p>Tiimin antama tuki hoitajalle.</p>		
<p>Kyllä potilas huomioi tarkasti hoitajaa. Jos vuorovaikutus ei ole avointa, työ kärsii. Ollaan aika avoimia ja välittömiä.</p>	<p>Vuorovaikutuksen laaja-alainen merkitys</p>	<p>Vuorovaikutus, perusta hoitotyölle</p>	
<p>Vuorovaikutustaidot ovat joskus koetuksella. Saattohoidossa vuorovaikutustaidot korostuvat.</p>	<p>Haasteelliset tilanteet vuorovaikutuksessa.</p>		