

OPINNÄYTETYÖ

YAMK

Tarja Puska 2013

**PORONHOITAJIEN
TYÖTERVEYSTOIMINNAN NYKYTILA JA
TULEVAISUUS ROVASEUDULLA**

*”vasen päältä vitään, pykälä päällä ja
oikean päällä kaksi pykälää”*



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

**TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA
TERVEYDEN EDISTÄMISEN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA
Terveysten edistämisen koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**PORONHOITAJIEN
TYÖTERVEYSTOIMINNAN
NYKYTILA JA TULEVAISUUS ROVASEUDULLA**

”vasen päältä vitaan, pykälä päällä ja oikean päällä kaksi pykälää”

Tarja Puska

2013

Toimeksiantaja Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos

Ohjaaja yliopettaja Raija Seppänen

Hyväksytty _____ 2013 _____

Työ on Theseuksessa luettavissa.

Tekijä	Tarja Puska	Vuosi	2013
Toimeksiantaja Työn nimi	Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila ja tulevaisuus Rovaseudulla ”vasen päältä vitään, pykälä päällä ja oikean päällä kaksi pykälää”		
Sivu- ja liitemäärä	78 + 10		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen poronhoitajien työterveystoimintaa ja työterveyshuollon palvelun tuottamistapoja työterveyskumppanuuden avulla Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen toimeksiannosta.

Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa käytännönläheistä tutkimustietoa poronhoitajien työterveyshuollon palveluista Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Tutkimus tuo esiin poronhoitajien oman asiakaskokemuksen ja tulevaisuuden kehittämistoiveet.

Opinnäytetyöni viitekehys koostuu työterveyttä kuvaavasta hoitotieteen teoriasta, markkinointitieteessä sovellettavasta asiakaspalveluteoriasta, työterveyshuoltolaista ja asetuksesta sekä poronhoitoelinkeinon erityispiirteiden kuvauksesta. Opinnäytetyöni perustuu laadullisiin ja määrällisiin tutkimusmenetelmiin. Tutkimusaineisto koostuu neljän Rovaseudun poronhoitajan ja yhden Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilön teemahaastattelusta. Lisäksi aineistoa tukee suppeampi palvelun kokonaisuutyytyväisyyttä mittaava lomakekysely. Aineiston keruumenetelminä olen käyttänyt sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää.

Poronhoitajien asiakaskokemus ja tulevaisuuden kehittämistarpeet paljastuvat seuraavien tutkimustehtävien avulla: Mikä on Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila, miten Rovaseudun poronhoitajat kokevat nykyisen työterveystoiminnan ja miten Rovaseudun poronhoitajat odottavat työterveystoiminnan muuttuvan tulevaisuudessa ja miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa? Lisäksi huomioin muun muassa poronhoitotyön erityisvaatimukset, terveyden edistämisen sekä poroelinkeinoon ympäristön ja yhteiskunnan taholta kohdistuvat haasteet.

Tutkimustulokset osoittavat poronhoitajien olevan hyvin tyytyväisiä saamiinsa työterveyshuollon palveluihin. Ne viittaavat kuitenkin siihen, että suurin poronhoitajia koskeva kehitystarve olisi huomioida paremmin heidän työssä jaksamisensa ja työhyvinvoinnin henkinen ja sosiaalinen tukeminen sekä yksilö- että yhteisötasolla. Johdopäätöksenä totean, että työterveystoiminnan olisi hyvä tulevaisuudessa keskittyä myös poronhoitajien työssä jaksamiseen ja heidän työhyvinvointinsa tukemiseen henkisesti ja sosiaalisesti. Opinnäytetyön tuottamaa tulosta voidaan hyödyntää poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämisessä kumppanuusasiakkuudeksi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa ja levittää samaa mallia koko poronhoitoalueelle.

Avainsanat työterveystoiminta, poronhoitajat, asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, kumppanuus

Author	Tarja Puska	Year	2013
Commissioned by	Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise		
Subject of thesis	The Present State and the Future of the Reindeer Herders` Occupational Health Care in the Rova Region		
Number of pages	78 + 10		

The objective of this thesis is to develop the occupational health care and the ways of producing health care services of the reindeer herders in companionship with the Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise. This thesis was commissioned by the Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise. The purpose of the thesis is to produce practical research knowledge about the reindeer herders` occupational health care services in the Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise. The research gives a voice to the reindeer herders` own customer experience and their wishes for the future services.

The theoretical framework of this thesis consists of nursing science describing occupational health, customer service theory applied in marketing, laws and decrees regulating occupational health care and the description of the special traits of reindeer herding. The thesis applies both qualitative and quantitative research methods. The data consists of four theme interviews of four reindeer herders in the Rova region and of one employee in the Reindeer Herders` Association Paliskuntain yhdistys, which are supported by a more concise questionnaire that measures overall satisfaction.

The customer experience of the reindeer herders and their needs for improving the services in the future are revealed with the help of the following research questions: What is the present state of the occupational health care of the reindeer herders in the Rova region? How do the reindeer herders in the Rova region experience the present occupational health care? How do they expect their occupational health care services to change in the future and how satisfied are they with the services they already receive in the Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise?

The results show that the reindeer herders are very satisfied with the occupational health care services they receive. However, they show that the most important need concerning the reindeer herders is to pay more attention to their sustainable work performance and supporting their occupational well-being mentally and socially both on individual and community level. In conclusion, I state that the occupational health care services should also focus on the reindeer herders` sustainable work performance and support their occupational well-being mentally and socially in the future. The results of the thesis can be applied in the development of the reindeer herders` occupational health care service towards a more companionship-like service in the Rovaniemi City Occupational Health Care Commercial Enterprise and the same companionship model can be spread to the whole of the reindeer herding area.

Key words occupational health care service, reindeer herders, customer experience, customer satisfaction, customer centeredness, companionship

Kiitos

Haluan kiittää kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat tukeneet minua kommentoimalla opinnäytetyötäni ja antamalla rakentavaa palautetta. Kiitos poronhoitajille, joita haastattelin, ohjaajilleni, oponoijalle ja työkavereilleni sekä Paliskuntain yhdistykselle saamastani tuesta. Erityisen kiitoksen haluan antaa omalle perheelleni ja sisaruksilleni heiltä saamastani tuesta ja kannustuksesta.



Kuva 1. Työterveyshoitaja Tarja Puska työpaikkakäynnillä 24.10.2012

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 PORONHOITAJIEN TYÖTERVEYSTOIMINTA.....	5
2.1 PORONHOITAJIEN TERVEYDEN EDISTÄMINEN	5
2.2 MAATALOUS- JA POROTALOUSYRITTÄJIEN TYÖTERVEYSHUOLTO	7
2.3 PORONHOITAJIEN TYÖLÄHTÖINEN TYÖTERVEYSTOIMINTA	9
2.4 HYVÄN TYÖTERVEYSHUOLTOKÄYTÄNNÖN MUKAINEN TYÖTERVEYSTOIMINTA JA VARHAINEN TUKI	16
2.5 PORONHOITAJIEN ASIAKASPALVELUIDEN MARKKINOINTI LIIKETALouden NÄKÖKULMASTA	22
2.6 TYÖTERVEYSHUOLTOA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	26
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT.....	31
4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT, AINEISTO JA TOTEUTUS	33
4.1 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT	33
4.2 AINEISTO	35
4.3 TEEMAAHAASTATELUN JA KYSELYLOMAKKEEN SUUNTAVIIVOJA	36
4.4 AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYYSI	38
4.5 LUOTETTAVUUS JA ETIIKKA	40
5 ROVASEUDUN PORONHOITAJIEN TYÖTERVEYSTOIMINTAA KUVAAVAT TULOKSET	43
5.1 ROVASEUDUN PORONHOITAJIEN TYÖTERVEYSTOIMINNAN NYKYTILAN KUVAUS.....	43
5.2 ROVASEUDUN PORONHOITAJIEN KOKEMUS NYKYISESTÄ TYÖTERVEYSTOIMINNASTA.....	46
5.3 ROVASEUDUN PORONHOITAJIEN KEHITTÄMISIDEAT JA ODOTUKSET	52
5.4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS TYÖTERVEYSTOIMINTAAN	56
5.4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	60
6 POHDINTA	66
LÄHTEET	74
LIITTEET	78

1 JOHDANTO

Työskentelen työterveyshoitajana Rovaniemen kaupungin työterveysliikelahtoksessa. Kun Rovaniemen kaupungin ja maalaiskunnan työterveyshuollot yhdistyivät 2003, sain asiakkaikseni myös poronhoitajia. Pohjoisen poronhoitoperinteestä ja kulttuurista kiinnostuneena aloin innokkaasti kehittämään poronhoitajien työterveystoimintaa ja työterveyshoitajan työtä. Siitä yhtenä esimerkkinä on Rovaniemen ammattikorkeakoulussa (2009) laatimani opinnäytetyöni Poronhoitajien työterveyshuollon tuotteistaminen Rovaniemen kaupungin työterveysliikelahtoksessa, jossa keskityin poronhoitajien työterveyshuollon tuotteistamiseen. Tuossa tuotekehitysprosessissa tein paljon työtä heidän työterveyshuoltoonsa kuuluvien palveluiden ja lomakkeiden muokkaamisessa ja täydentämisessä. Tämän työn hedelmiin voidaan lukea myös Poronhoitajien työhyvinvointi -koulutushankkeen alulle laittaminen yhdessä Paliskuntain yhdistyksen Matti Särkelän kanssa. Hanke toteutettiin Rovaniemen ammattikorkeakoulussa vuosina (2010–2012) ja uudessa Rovaniemen ammattikorkeakoulun jatkohankkeessa Poronhoitajien hyvinvointiverkostojen ja työterveyshuollon kehittäminen (2013–2014) prosessi jatkuu.

Edellinen opinnäytetyöni tuotti paljon hyvää, sillä se edisti poronhoitajien työterveyspalveluita ja niiden tuotteistamista ja johti myös erilaisiin työhyvinvointihankkeisiin. Tuotteistaminen oli välttämätöntä työterveysliikelahtoksen toimintaa. Se johti kuitenkin myös seuraavaan askeleeseen. Tulin työterveyshoitajana tietoisesti asiakkaan äänen kuulemisen tärkeydestä. Tehdessäni työpaikkakäyntejä porotiloilla ja keskustellessani heidän kanssaan asiakaskäynneillä ymmärsin, miten tärkeää on huomioida poronhoitajien oma asiakaskokemus ja heidän toiveensa heihin kohdennettujen työterveyspalveluiden kehittämistarpeiden kartoittamisesta. Siksi tämän opinnäytetyön tavoite on kehittää Rovaniemen kaupungin työterveysliikelahtoksen poronhoitajien työterveystoimintaa ja työterveyshuollon palvelun tuottamistapoja työterveyskumppanuuden avulla Rovaniemen kaupungin työterveysliikelahtoksen toimeksiannosta (liite 1).

Lisäksi havaitsin, että poronhoitajiin keskittyvää työterveyshuollon tutkimusta on tehty aiemmin niukasti. Löysin 1970- ja 1980-luvuilta poronhoitajien työstä ja terveydestä tehtyjä tutkimuksia, joita oli tehty Oulun yliopistolle ja Työter-

veyslaitokselle muun muassa tutkija Terttu Kolivuoren toimesta. Nämä tutkimukset ovat kuitenkin sen verran vanhentuneita, etteivät ne heijasta realistisesti työelämässä sen jälkeen tapahtuneita muutoksia, jotka ovat muokanneet merkittävästi myös poronhoitajien työtä, terveyttä ja työssä jaksamista, työterveystoimintaa sekä työympäristöä. Valkonen ja Pohjola (2012) ovat tutkineet poronhoitajien hyvinvoinnin uhkia ja avun tarpeita sosiologian ja sosiaalityön näkökulmasta. Viimeaikaisia, poronhoitajien työterveystoimintaan tai hoitotieteeseen liittyviä tutkimuksia 2000-luvulta en kuitenkaan löytänyt.

Huomasin, että on siis olemassa selvä tutkimusaukko, jota tämä opinnäytetyö täydentää. Tarvitsen työhöni poronhoitajien työterveyspalveluiden kehittämiseen heidän omia asiakaskokemuksiaan ja kehittämistoiveitaan. Koska poronhoitajista on olemassa hyvin vähän ajan tasalla olevaa hoitotieteen tutkimusta, tartuin toimeen ja valitsin opinnäytetyölleni aiheen, joka tuottaa uutta hyödyllistä tutkimustietoa, jota voin soveltaa omassa työssäni poronhoitajien työterveyshoitajana, ja jolla on myös arvoa työyhteisölleni ja muille yhteistyötahoille.

Poronhoitajien äänen kuuleminen on tärkeää, sillä panostamalla asiakaskokemukseen yritys muun muassa kasvattaa tuottoja, lisää asiakastyytyvyyttä, vahvistaa asiakkaiden sitoutumista yritykseen ja pidentää asiakkuuden elinkaarta, eivätkä asiakkaat näin ollen karkaa kilpaileville yrityksille. Tullessaan kuulluksi poronhoitajat saavat itselleen suuremman hyödyn työterveyspalveluiden kehittämisessä. Tutkimus edistää myös omaa ammatillista osaamistani asiakaskokemuksen tutkimustavoista muun muassa teemahaastattelun avulla, sekä sen hyödyntämisestä yrityksen kehittämisessä. Lisäksi toimeksiantajani, Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos hyötyy opinnäytetyöhöni liittyvästä poronhoitajien asiakaskokemuksen tutkimuksen tuottamasta tiedosta toimintansa kehittämisessä.

Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa käytännönläheistä tutkimustietoa poronhoitajien työterveyshuollon palveluista Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Tutkimus tuo esiin poronhoitajien oman asiakaskokemuksen ja tulevaisuuden kehittämistoiveet.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on myös kuvata Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilaa ja tarkastella, miten he kokevat nykyisen työterveystoiminnan palvelevan heidän tarpeitaan ja miten poronhoitajat toivovat työterveystoimintaa kehitettävän tulevaisuudessa. Haluan selvittää asiakaslähtöisesti kumppanuuspohjalta, miten poronhoitajat itse kehittäisivät työterveystoimintaa vastaamaan heidän omia tarpeitaan. Kumppanuuskäsite tulee Martimo–Antti-Poika–Uitti (2010, 231–232) oivalluksesta, jossa terveyspalveluita tarjoavan tahon on lähestyttävä asiakkaitaan tarjoamalla aktiivista yhteistyötä ja kumppanuutta, jossa molemmat osapuolet hyötyvät toistensa osaamisesta ja tietotaidosta.

Opinnäytetyössä huomioidaan muun muassa poronhoitotyön erityisvaatimukset, terveyden edistämisen ja varhaisen puuttumisen työlähtöisyys, työssä jaksaminen ja työhyvinvointi yksilö- ja yhteisötasolla sekä poroelinkeinoon kohdistuvat ympäristön ja yhteiskunnan taholta kohdistuvat haasteet. Opinnäytetyöni edistää poronhoitajien työterveyttä ja se on myös yhtenevä Valtioneuvoston periaatepäätöksen Työterveys 2015 kanssa. Opinnäytetyölläni etsin asiakaslähtöisesti uusia näkökulmia poronhoitajien työterveystoimintaan, työterveyshoitajan työhön ja terveydenhuollon asiakaspalvelun kehittämiseen.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu työterveyttä kuvaavasta hoitotieteen teoriasta, markkinointitieteessä sovellettavasta asiakaspalveluteoriasta, työterveyshuoltolaista ja asetuksesta sekä poronhoitoelelinkeino erityispiirteiden kuvauksesta. Opinnäytetyöni perustuu laadullisiin ja määrällisiin tutkimusmenetelmiin. Tutkimusaineisto koostuu neljästä Rovaniemen työterveyspalveluiden asiakasporonhoitajien ja yhdestä Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilön teemahaastattelusta. Lisäksi aineistoa tukee suppeampi palvelun kokonaisuutyytyväisyyttä mittaava lomakekysely. Opinnäytetyössä etsin vastauksia seuraaviin tutkimustehtäviin: 1. Mikä on Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila? 2. Miten Rovaseudun poronhoitajat kokevat nykyisen työterveystoiminnan? 3. Miten Rovaseudun poronhoitajat odottavat työterveystoiminnan muuttuvan tulevaisuudessa? 4. Miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa?

Opinnäytetyöstä hyötyvät myös muut porotalouden yhteistyötahot kuten Paliskuntain yhdistys, Maatalousyrittäjien eläkelaitos (Mela) ja Työterveyslaitos sekä muun muassa Maa- ja metsätalousministeriö. Heillä on mahdollisuus käyttää aineistoa maa- ja porotalouden tutkimus- ja kehittämistyössä. Tulevaisuudessa opinnäytetyöni tuloksia on mahdollista käyttää poronhoitajien työterveystoiminnan ja asiakaspalvelun kehittämisessä ja yhtenäistämässä koko poronhoitoalueella sekä poronhoitajien työterveystoiminnan tutkimuksen taustainformaationa. Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilan kuvausta, asiakaskokemuksia ja kehittämiseen liittyviä tuloksia voidaan käyttää apuna suunniteltaessa aihetta koskevia laajempia tutkimuksia.

2 PORONHOITAJIEN TYÖTERVEYSTOIMINTA

2.1 Poronhoitajien terveyden edistäminen

Poronhoitajien kokonaisvaltainen terveyden edistäminen on linjassa kansallisten ja kansainvälisten tavoitteiden kanssa. Väestön terveyden edistäminen on maailmanlaajuinen, valtakunnallinen ja paikallinen tehtävä, joka mahdollistaa ihmisten terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edellytysten lähtökohdat. Suomen terveydenhuoltolaki (1326/2010) painottaa terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä laajemmasta lähtökohdasta käsin, sekä ohjaa toiminnan suuntaa velvoittaen yhdistämään kansanterveyslain ja erikoissairaanhoidon palveluiden sisältöä ja toimintaa asiakaslähtöisesti.

Terveys on suomalaisille perusarvo, ja valtakunnallisesti terveyden edistäminen tulee esille Suomen hallituksen terveyden edistämisen politiikan ohjelmissa (2007–2012). Terveyden edistämistä käsitellään myös monissa muissa kansallisissa ohjelmissa ja linjauksissa, kuten Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) laatusuosituksissa kunnille ja Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (KASTE) vuosina 2012–2015. Kansallisesti terveyden edistämisen tavoitteet on linjattu Terveys 2015 -kansanterveysohjelmaan. Hallituksen politiikkaohjelmissa painotetaan hyvän terveyden saavuttamisen olevan osa ihmisoikeutta. Terveystien panostaminen ei ole lisäkustannus vaan investointi, joka tuottaa hyvinvointia. Kansainvälisesti Suomi noudattaa Maailman terveysjärjestön (WHO:n) terveyden edistämisen periaatteita ja linjauksia. WHO (Ottawa Charter 1986) on määritellyt terveyden ”täydelliseksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi.” (Terveys 2015 -kansanterveysohjelma.)

Terveyden edistäminen koskettaa meitä jokaista päivittäin omien valintojemme ja toimintamme kautta. Terveys on ihmisen tärkeimpiä arvoja elämässä, ja se antaa ihmiselle mahdollisuuden toteuttaa omaan hyvinvointiinsa kuuluvia perusasioita vaivattomasti. Terve ihminen voi hyvin, tavoittelee hyvää elämää, elää terveyttä vaalien ja samalla siirtää myös hyvää oloa ympäristöönsä. Terveys on tärkeä yksilölle, perheille, yhteisöille, ympäristölle ja koko yhteiskunnalle. Meillä on kansallisesti ja maailmanlaajuisesti laajoja yhteiskunnallisia terveyden edistämisen strategioita ja ohjelmia turvaamassa väes-

tön terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä mahdollisuuksia toteuttaa ja elää terveesti terveessä yhteiskunnassa, jossa terveys on realistinen tavoite, jota kohti pyritään.

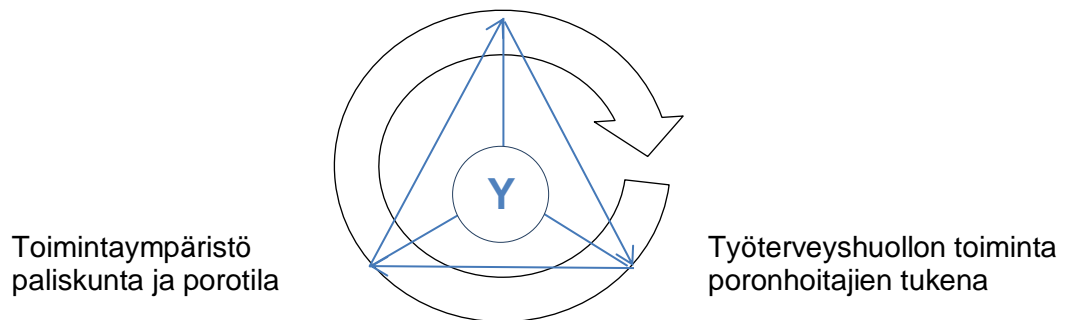
Valtioneuvoston periaatepäätökseen Työterveys 2015 on kirjattu työterveys- huollon kehittämislinjaukset. Pääpaino on työelämän laadun parantamisessa sekä työkyvyn ylläpitämisessä ja edistämässä ehkäiseviä toimenpiteitä tehostamalla. Lisäksi periaatepäätös painottaa kattavien ja laadukkaiden työterveys- huoltopalvelujen turvaamista. (Työterveys 2015.) Työterveyshuollon terveyden edistämisen tärkeyttä korostavat myös Rautio ja Husman (2010, 165). He tuovat esille yrityksen ja työntekijöiden terveyden edistämisen, työhyvinvoinnin ja tuottavuuden yhteyksiä. Heidän mukaansa yrityksen ja työntekijöiden terveyden edistämisen huomiointi on sidoksissa yrityksen tuottavuuteen ja menestystekijöihin.

Rautio ja Husman (2010, 168–170) käyttävät esimerkkinä muun muassa Otilan mallia, jossa työpaikkojen hyvinvointiin vaikuttavat useat eri tekijät kuten työyhteisön arvot, työntekijöiden osallistaminen ja johtaminen. Myös työyhteisön kokonaisvaltainen hyvinvointi, ilmapiiri, työterveys, työturvallisuus ja yhteistyö myötävaikuttavat työntekijöiden suorituskyvyn. Yhdessä yrityksen arvopohjan kanssa ne mahdollistavat hyvinvoivan työpaikan olemassaolon. Lisäksi hyvinvoivaan työyhteisöön kuuluvaksi liitetään sidosryhmien odotusten mahdollistaminen sekä liiketoimintatavoitteiden, tuloksen ja menestyksen toteutuminen. Maailmanlaajuisena tavoitteena on saada työhönsä pystyviä työntekijöitä työelämäänsä, sekä turvata työvoiman saatavuus ja tuottavuus. Tämä asettaa yhteiskunnalle terveyden edistämisen lähtökohdaksi luoda riittävät rakenteelliset ja taloudelliset olosuhteet siten, että ne mahdollistavat sekä yksilöiden että yhteisöjen terveyttä edistävät valinnat ja toiminnan.

Poronhoitajien kokonaisvaltainen terveyden edistäminen noudattaa yllämainittuja kansallisia tavoitteita. Poronhoitajien työterveystoiminnassa (kuvio 1) otetaan huomioon poronhoitajien ja poronhoitotyön erityisvaatimukset ja olosuhteet. Poronhoitajille suunnatulla yksilöllisellä työterveystoiminnalla pyritään varmistamaan toimialakohtainen työterveystoiminnan kehittäminen, laatu ja vaikuttavuus. Työterveystoiminnan lähtökohdaksi on porotalousyrittäjän

työterveystarve. Poronhoitajan työpaikka ja työympäristö on sidottu paliskuntaan, jossa porotalousyrittäjällä on porotila ja porot. Työterveyshuollon toiminnan tavoitteena on tukea porotalousyrittäjää mahdollistamalla hänelle hyvä työterveys ja turvallinen työympäristö, jossa hän voi harjoittaa yritystoimintaansa. Porotalousyrittäjän työterveystoiminta on tavoitteellista ja vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa, ja jota voi kuvata seuraavasti:

Porotalousyrittäjä ja yrityksen tuottavuus / terveys



Kuvio 1. Poronhoitajien työterveystoiminta Rovaniemen kaupungin työterveyspalveluissa, (IMS sisäinen laatukäsikirja, 2012.)

2.2 Maatalous- ja porotalousyrittäjien työterveyshuolto

Maa- ja porotalousyrittäjien työterveyshuolto perustuu voimassa oleviin lakeihin ja asetuksiin kuten työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja työturvallisuuslaki (738/2002) sekä valtioneuvoston asetukseen hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä ja asetukseen työterveystarkastuksista erityistä vaaraa aiheuttavissa töissä (1484/2001). Muita tärkeitä poronhoitajien työterveyteen liittyviä lakeja ovat muun muassa maatalousyrittäjien tapaturmavakuutuslaki (1026/1981) muutoksineen, maatalousyrittäjien eläkelaki (1280/2006), laki maatalousyrittäjien eräiden kustannusten korvaamisesta valtion varoista (859/1984), sairausvakuutuslaki (1224/2004) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010). Lisäksi on olemassa muita ohjeistuksia kuten Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen (Mela) Terveenä työssä, elämä hallinnassa, ohjaa maatalousyrittäjiä järjestämään itselleen työterveyshuolto (Maatalousyrittäjien eläkelaitos 2012) ja Työterveyslaitoksen toimialakohtaiset ohjeistukset työterveystoiminnasta maatalousyrittäjille. (Työterveyslaitos, 2012).

Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen (2012) mukaan yrittäjät ovat oman toimintansa voimavara ja pysyäkseen toimintakunnossa he tarvitsevat aika-ajoin oman terveytensä ja työkykyisyytensä tarkistamista. Hyvä terveys ja siitä huolehtiminen on osa maatalousyrittäjien laatujärjestelmää. Työterveyshuollon toimintaan sisältyvät ennaltaehkäisevä työterveystoiminta ja korjaava toiminta sisältäen muun muassa työperäisen sairaanhoidon ja työtapaturmien hoidon. Palveluja tarjoavat kunnalliset ja yksityiset työterveyshuollot.

Maatalousyrittäjien työterveyshuolto on yrittäjille vapaaehtoista ja työterveyshuoltoon voivat liittyä 18–67-vuotiaat maatalousyrittäjälain (MYEL) mukaisesti vakuutetut viljelijät, metsätilalliset, kalastajat ja poronhoitajat. Poronhoitajien sosiaaliturva on keskitetty Maatalousyrittäjien eläkelaitokseen. Poronhoitajien toiminta keskittyy pohjoiseen Suomeen poronhoitoalueelle, jossa on 56 paliskuntaa. Mikäli maatalous- tai porotalousyrittäjä toimii myös työnantajana, hänen velvollisuuteen kuuluu huolehtia työntekijöidensä terveydestä ja hyvinvoinnista sekä järjestää vähintään ennaltaehkäisevä työterveyshuolto palveluksessaan oleville. (Maatalousyrittäjien eläkelaitos, 2012).

Maatalousyrittäjien eläkelaitos on selvittänyt maatalousyrittäjien työterveyshuollon haasteita ja on todennut maatalousyrittäjillä olevan alhainen liittymisaste, vain noin 40 % heistä on liittynyt työterveyshuoltoon. Maatalouseläkelaitoksen mukaan työterveyshuollon palveluita ei ole koettu toimiviksi, ja palveluiden laadussa ja saatavuudessa on suuria eroja. Palveluiden laatu ei vastaa kehittyvän maatalouden eri tuotantosuuntien, muun muassa poronhoitajien käytännön tarpeita. Esimerkiksi tilakäyntimalli ei vastaa maanviljelijöiden ja poronhoitajien tarvetta. Lisäksi kunnat ulkoistavat palveluitaan ja yksityiset tarjoavat lakisääteisen työterveystoiminnan sijaan sairaanhoitoa.

Työterveyspalvelun tuottajan maatalouden asiantuntemus vähenee koko ajan. Maa- ja porotalouden asiantuntijan puuttuminen työterveyshuoltojen tilakäynneiltä hankaloittaa yhteisymmärryksen syntyä, koska toimialakohtaista ja yhteistä näkemystä ei synny. Lisäksi tilakäynnin korkea hinta ja laskutus ovat muodostuneet ongelmalliseksi. Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen (2012) mukaan maatalojen rästikäyntejä oli 2012 huhtikuussa tekemättä 2560. Paliskuntain yhdistyksen mukaan porotilakäyntien toimeksiantoja porotaloustalo-

usiantuntijan tehtäväksi tehdään vähän. Kunnat ovat tiedottaneet huonosti työterveyshuollossa tapahtuneista muutoksista maatalousyrittäjälle ja siitä on seurannut jopa työterveys sopimusten raukeamisia. Maatalousyrittäjiltä edellytetään myös aktiivisuuden lisäämistä työterveyspalveluiden sopimusten voimassaolon tarkistamisessa, työterveystoiminnan ajantasaistamisessa ja ylläpitämisessä.

Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen (2012) tutkimusten mukaan työterveyshuollon haasteeksi on noussut myös työterveyshoitajien suuri vaihtuvuus ja eläköityminen lähivuosina. Tämä on huomioitu maatalousyrittäjien työterveyshuollon kehittämistarpeeksi ja kirjattu hallitusohjelmaan. Maa- ja porotalousyrittäjien työterveyspalveluiden ja toiminnan kehittämiseksi, asiantuntijuuden ja hiljaisen tiedon siirtämiselle on selkeä tarve asiakkaalle, työterveyshuolloille ja yhteistyötahoille. Kehittämistarvetta on myös hyvinvointitoiminnassa ja toimivissa rahoitusmalleissa. Maa- ja porotalousyrittäjien työterveystoiminnan saatavuuden, kattavuuden ja vaikuttavuuden kehittämisen käynnistämiseksi tarvitaan toimivaa yhteistyötä asiakkaan ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

2.3 Poronhoitajien työlähtöinen työterveystoiminta

Porotalousyrittäjien työterveystoiminnan lähtökohtana ovat poronhoitovuoden erityispiirteet. Työterveyshuollon työlähtöistä lähestymistapaa voidaan käyttää työterveyden ja työhyvinvoinnin tukemisessa sekä työperäisten sairauksien ja työtapaturmien ennalta ehkäisevässä ja korjaavassa työssä. Poronhoitajan työ on sidottu poronhoitovuoden kiertoon ja se on poronhoitajalle samalla sekä työ- että elämäntapa.

Poronhoitovuosi alkaa kesäkuussa vasonnan seurannalla, heinä- ja naurispeltojen kunnostustöillä ja kylvöillä sekä juhannuksen seutuun ajoittuvalla vasanleikolla. Vasanleikko tarkoittaa poronvasojen merkintää. Loppukesä on porojen ravinnon keräämistä muun muassa heinäntekoa, kerppujen (liite 7) tekemistä, jäkälän keruuta ja varastointia. Syksyllä alkaa poronhoitovuoden kiireisin aika ettotöillä (liite 7), joihin sisältyvät muun muassa aitatyöt ja porojen kokoaminen erotuksia varten. Erotustyöt jatkuvat tammi-helmikuulle. Ke-

vättälvella huolehditaan tarhaporoista, tehdään lihan jatkojalostustyötä sekä myyntiä ja markkinointia.

Poronhoitotyö on työtaturmille erityisen riskialtista työtä. Työtä tehdään luonnonolosuhteissa ja kohteena on arvaamaton, puolivilli eläin. Kylmässä työskentely lisää työtaturmia ja sairastumisia. Toisaalta liikkuva työ tukee kokonaisvaltaista terveyttä ja kasvattaa poronhoitajista erityisiä asiantuntijoita luonnossa liikkumiseen ja eläinten käsittelyyn. Terveellisillä elämäntavoilla, terveyttä edistävillä valinnoilla ja työtaturmien ennaltaehkäisyillä he voivat vaikuttaa omaan työssä jaksamiseensa ja työterveyteensä.

Poronhoitajien työn muutoksessa on huomioitava yhteiskunnan muutokset samalla tapaa kuin muillakin työsektoreilla. Paineet elinkeinon selviämisestä asettavat poronhoitajille henkistä ja sosiaalista kuormittumista työssä. Ympäristön paineet kuten kaivosalan laajentuminen perinteisille porolaidunalueille, petokysymykset ja kasvava liikenne asettavat poronhoitajille monenlaista pohdittavaa. Perheiden koossa pysymisen paineet ja väestön pakeneminen maaseudulta kasvukeskuksiin ovat antaneet huolestuttavia signaaleja.

Lapin yliopistossa on tehty poronhoitajien hyvinvoinnin uhkista ja avun tarpeista kaksi erillistä tutkimusta vuosina 2011–2012 . Tutkimuksen tulokset on koottu kirjaksi, joka koostuu kahden poronhoidon muutosta ja muutosten sosiaalisia vaikutuksia tarkastelevan tutkimusprojektin loppuraporteista. Julkaisun ensimmäinen osa rakentuu Antti Pakkasen ja Jarno Valkosen vuoden 2011 syksyllä valmistuneesta esiselvityksestä ”*Porotalouden hyvinvointi ja tulevaisuuskuvat eteläisissä paliskunnissa*”. Toinen osa sisältää Minna Vaaralan, Anneli Pohjolan ja Marjo Romakkaniemen laatiman raportin ”*Poronhoitajien kriisiapuseelvitys*”. Tutkimuksen muodostavat erillisyydestään huolimatta jatkumon poronhoitajien hyvinvoinnin kriisiytymisen kysymyksistä ja niiden seurauksena syntyneistä avun- ja palveluiden tarpeista. Molemmat hankkeet ovat tarkastelleet poronhoitoa elinkeinona, työnä, elämäntapana ja toimeentulon lähteenä. Molempien tutkimusten lopputulokseksi on saatu poronhoitajan työn, toimeentulon ja elämisen perustan murentuminen. (Pohjola–Valkonen, 2012, 9–10.)

Pohjola ja Valkonen (2012) tuovat tutkimuksessaan esille poronhoitajien hyvinvoinnin ja tulevaisuuden tosiasioita sekä kriisiavun tarpeita. Poronhoito elinkeinona on käymässä uhanalaiseksi ympäristöstä tulevien paineiden sekä ja petokysymysten selvittämättömyyden vuoksi koko poronhoitoalueella. Tutkimuksen mukaan tarvitaan päättäjien heräämistä toimimaan, ettei poronhoitajien elämä kurjistu heidän työnsä, toimeentulonsa ja koko elämänsä perustan murentuessa. (Pohjola ja Valkonen 2012, 9–10.)

Pohjola ja Valkosen (2012) tutkimus lähestyy poronhoitajien hyvinvoinnin uhkia ja avun tarpeita sosiologian ja sosiaalityön näkökulmasta. Tutkijoiden mukaan poronhoito on päätoimisesti poronhoitoa harjoittavalle sekä työ- että sosiokulttuurinen viitekehys. Poronhoitajien työ on muuttunut. Työ on edelleen fyysistä, mutta helpotusta ovat tuoneet erilaiset apuvälineet ja moottoroitu tekniikka. Tutkimustulosten mukaan poronhoitotyöhön sisältyy nykyisin turhaa ja turhauttavaa työtä, jota tutkimuksessa ei selvitetty tarkemmin, samalla kun perinteinen poronhoitotyö vaikeutuu. Tällä kaikella koetaan olevan vaikutusta työn mielekkyyteen. Tutkimuksen mukaan poronhoitajat ovat vahvasti sitoutuneet työhönsä, josta he toivovat saavansa toimeentulonsa. Vastauksissa tuodaan esille myös perheen ja yhteisöstä saadun tuen merkitys koko ihmisen elinkaaren ajan. (Pohjola ja Valkosen 2012, 124–128.)

Pohjola ja Valkosen (2012) tekemässä tutkimuksessa Lapin yliopistossa poronhoitajien hyvinvoinnin uhkista ja avun tarpeista ei nouse esille työterveyshuollon mahdollisuutta tukea poronhoitajia heidän fyysisen, henkisen ja sosiaalisen tuen tarpeessaan. Tutkimuksessa on selvitetty haastattelukuntien kriisiryhmätoimintaa, johon kuuluu moniammatillisia toimijoita, kuten muun muassa terveydenhuollon mielenterveysasiantuntijoita ja sosiaalityön toimijoita sekä seurakunnan ja paikallisten järjestöjen edustajia. (Pohjola–Valkonen 2012, 121.)

Maatalousyrittäjien eläkelaitoksessa (Mela) ja poronhoitoalueen kunnissa on yleisesti tiedossa se, että kuntien terveydenhuoltojärjestelmässä on jo valmiiksi järjestetty lakisääteinen poronhoitajien työterveyshuolto, joko julkisena tai yksityiseltä palveluntuottajalta ostettuna. Poronhoitoalueen työterveyshuolloissa on tiedostettu poronhoitajien työn muutokseen liittyvät tekijät, ym-

päristön paineiden vaikutukset poronhoitajan henkiseen ja sosiaaliseen työhyvinvointiin, terveyteen ja työssä jaksamiseen. Nyt tarvitaan työterveyshuoltojen nopeaa toimintaa vastaamaan porotalousyrittäjien akuuttiin ja uudenlaiseen työterveystarpeeseen ja poronhoitajien aktiivisuutta vastata tähän tarjoukseen.

Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen asiantuntija Sirpa Havu on myös huolissaan poronhoitajan sosiaaliturvan aukoista (2013). Artikkelissa on lisäksi haastateltu Paliskuntain yhdistyksen toiminnanjohtaja Anne Ollilaa, joka on huolestunut poronhoitajien elinkeinon kriisiytymisestä ja sairausajan sijaisapukokeilun päättymisestä 31.12.2012. Sairausajan sijaisapukokeilun tavoitteena on ollut poronhoitajan sairastaessa mahdollistaa hänen työstä pois jäämisensä ja tervehtymisensä samalla tavalla kuin muillekin työssä käyville ihmisille Suomessa. Mikäli poronhoitaja joutuu olemaan sairaana työssä, niin se pitkittää sairautta tai lisää komplikaatioiden riskiä, altistaa työtapaturmille ja heikentää eläinten hoidon laatua. Erityisen huolestuttavana Ollila tuo esille Ruotsista kantautuneen tiedon nuorten poromiesten itsemurhista ja hän toivookin, ettei itsemurha-aalto rantaudu Suomeen.

Huoli Ruotsin Etelä-Lapin poronhoitajien terveydestä ja työssä jaksamisesta tuli esille myös tehdessäni aikaisempaa opinnäytetyötäni Poronhoitajien työterveyshuollon tuotteistaminen Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa 2009. Torbjörn Uhlén kertoo artikkelissaan *Renskötare lever farligt* Arbetsliv-lehden nettijulkaisussa 20.9.2004, että poronhoitajien terveyden edistämisen aloite tuli poronhoitajilta ja se pohjautui huoleen huonontuneesta terveydestä ja sellaisen sairaanhoidon puutteesta, joka soveltuisi poronhoitajien työhön ja elämään. Poronhoitajat eivät halunneet mennä terveystakeskukseen ja jäädä sairauslomalle, sillä heillä ei yksityisyrittäjinä ollut varaa olla pois työstä. He kokivat vaikeaksi selittää terveystakeskuksessa omaa elämäntapaansa poronhoitajana. Havainto on yhtenevä pohjoisen Suomen poronhoitoalueen poronhoitajien kertomana, koska hekään eivät koe tulevansa kuulluksi (Puska 2009, 5–6).

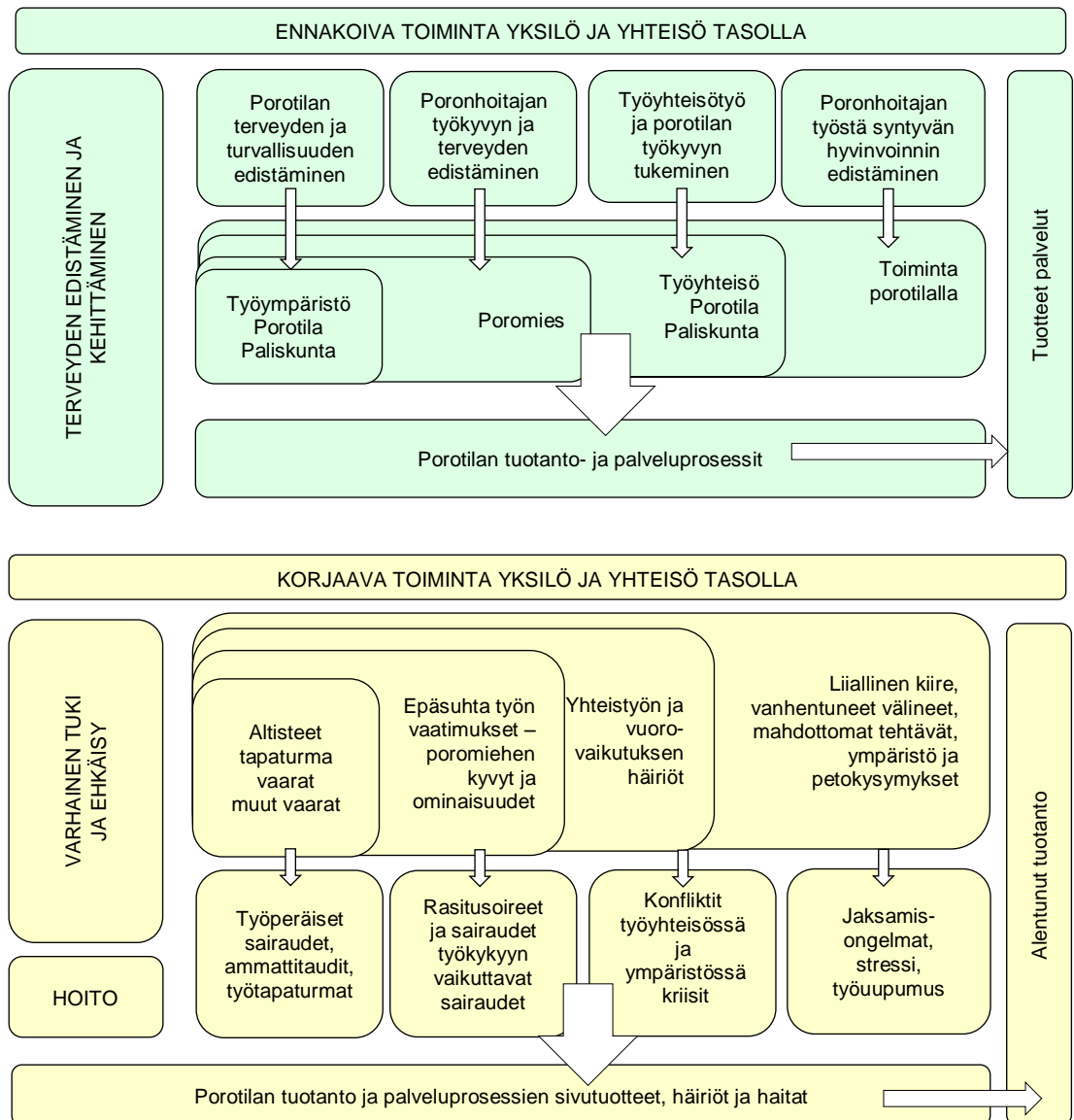
Myös Paliskuntain yhdistyksen toimistopäällikkö Matti Särkelä (25.10.2012) on tuonut esille huolensa poronhoitajien työssä jaksamisesta ja työhyvinvoin-

nista. Hän esittää työterveystoiminnan kehittämistä siten, että se kattaisi yhä enenevässä määrin poronhoitajan kokonaisvaltaisen työterveyden huomioimisen, työssä jaksamisen tukemisen, sairauksien ja työtapaturmien ennalta ehkäisyyn ja työhyvinvoinnin kehittämisen jalkautumalla poronhoitajien työpaikoille ja tekemällä yhteistyötä poronhoitajan kanssa. Särkelän mukaan poronhoitaja tarvitsee työterveystoimijoilta erityisesti henkistä tukea ja kriisien hoitoa. Yhteistyön ja työterveyskumppanuuden aloittamiseen Paliskuntain yhdistyksellä on tarjota työterveyshuoltojen käyttöön porotalouden asiantuntijoita (Paliskuntain yhdistys, 2012). Lisäksi hän kertoo, että kolmivuotiseen Poronhoitajien työhyvinvointi – koulutushankkeeseen liittyen paliskuntiin saatiin myös 28 työhyvinvoinnin yhteyshenkilöä, jotka tulevat jatkossa olemaan työterveyshuoltojen käytettävissä. Hankkeen tulokset ovat luettavissa Poronhoitajien työhyvinvointi – koulutushanke, loppuraportissa (2012).

Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen poronhoitajien työterveyshuoltoon liittyneelle porotalousyrittäjälle tehdään sopimus ja tarjotaan yksilöllinen toimintasuunnitelma työterveyspalveluista. Koska jokainen porotila on erityinen yksilöllisine erityistarpeineen, paliskuntien yhteisiä massasopimuksia ei voida tehdä. Tähän tarpeeseen vastatakseen Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos on kehittänyt poronhoitajien työterveystoiminnan asiakkuusprosessin (kuvio 2). Tässä opinnäytetyössä poronhoitajien asiakkuus- ja työterveystoiminnan prosessi on rakennettu käyttämällä työterveyshuollon erikoislääkäri, professori Hannu Virokannaksen Asiakkuuden hoitaminen työterveyshuollossa – mallia. Asiakkuuden hoitaminen työterveyshuollossa on käyty läpi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen sisäisessä koulutuksessa (1.6.2006).

Poronhoitajien työterveyden edistäminen on yhtenevä Valtioneuvoston periaatepäätökseen Työterveys 2015 kanssa, jossa pääpaino on työelämän laadun parantamisessa, työkyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä ehkäiseviä toimenpiteitä tehostamalla sekä kattavien ja laadukkaiden työterveyshuoltopalvelujen turvaamisessa.

Tässä opinnäytetyössä avaan poronhoitajien terveyden edistämisen ja korjaavan toiminnan alla olevassa kuviossa ja sitä seuraavassa työterveystoiminnan esittelyssä.



Kuvio 2. Poronhoitajien työterveystoiminnan prosessi 2012. (Virokannas, Luento asiakkuuden hoitaminen, 1.6.2006)

Työterveystoiminta toteutetaan työterveyshoitajan, työterveyslääkärin, työfysioterapeutin ja työterveyspsykologin sekä avustavan henkilöstön moniammatillisena toimintana. Työterveystoiminnan prosessiin sisältyvät muun muassa porotalousyrittäjien ennaKOIVA yksilötason toiminta, terveyden edistäminen ja kehittäminen. Terveystarkastus toteutetaan kahden vuoden välein ja tarvittaessa tehdään työkykyarvio. Tietojen antoa ja ohjausta toteutetaan terveysneuvonnan ja yksilön tukemisen keinoina muuttuvissa olosuhteissa.

Työoloselvitys ja työpaikkakäynti toteutetaan vähintään neljän vuoden välein porotilalle, aitaikäynteille tai erityisen työvaiheen seuraamiseen. Työyhteisötyö paliskunnassa, opastaminen turvallisiin työtapoihin ja varhaisen tuen mallien kehittäminen sisältävät ennakoivaa toimintaa työympäristö- ja työyhteisötasolla jokaisessa asiakaskontaktissa.

Korjaavaa yksilötason toimintaa toteutetaan sairaanhoidossa, odottamattomien tapahtumien jälkipuinneissa, keskusteluissa toimenpide-ehdotuksista työn muokkaamiseksi yksilöllisemmäksi, tai korvaavasta työstä mikäli poronhoitaja ei kykene jatkamaan poronhoitotyössä. Korjaavaa toimintaa työympäristö ja työyhteisötasolla toteutetaan tuomalla esille toimenpide-ehdotuksia paliskuntien kevät- tai syyskokouksissa työssä havaittujen ongelmien poistamiseksi, ja koko paliskuntaa koskevien työyhteisöriitojen tai kriisien hoitamiseksi paliskunnan osakkaiden ollessa koolla. Kaikkeen työterveystoimintaan sisältyy työterveyshuollon velvoite terveyden ja työhyvinvoinnin edistämiseksi sekä tietojen anto ja ohjaus sairauksien ja työtapaturmien ehkäisemiseksi.

Työlähtöisyyden huomioiminen poronhoitajien työoloselvityksissä ja porotilakäynneillä on integroitu poronhoitajien työterveystoimintaan. Työlähtöinen työpaikkaselvitys Mäkitalon ja Pason (2008, 59–60) mukaan kohdistuu työpaikan arjessa tapahtuvaan työtoimintaan ja työn sujumiseen. Soveltaen tämä tarkoittaa, että porotilakäynneillä tehdään työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden ohjaamana ratkaisuja tuottava oppimisprosessi, jonka keskiössä ovat työhyvinvoinnin ja työn kehittämisen kannalta keskeiset asiat. Poronhoitajien työlähtöinen työoloselvitys etenee aineistonkeruu-, analyysi-, suunnittelu-, kokeilu- ja seurantavaiheprosessina.

Käytännössä työlähtöinen työoloselvitys ja perinteinen työoloselvitysprosessi etenevät rintarinnan. Perinteistä Työterveyslaitoksen (2012) porotalouden työoloselvitys- ja työpaikkakäynnin mallia soveltamalla tiedot kerätään haastattelemalla poronhoitajaa, havainnoimalla ja tutustumalla porotilan työoloihin. Lisäksi porotilakäynnillä arvioidaan työn altisteita ja -kuormittavuutta, tapaturmariskejä sekä annetaan terveys- ja työturvallisuusohjausta työtoiminnan kehittämiseksi. Työoloselvitys voidaan tehdä joko porotilakäynnillä tai

työterveystarkastuksen yhteydessä haastattelemalla. Työlähtöisyys antaa selkeän kuvan poronhoitajan työstä, ammatillisesta nykytilasta ja sen yhteydestä hänen terveyteensä ja työhyvinvointiinsa.

Poronhoitajien työterveystarkastukset toteutetaan kahden vuoden välein. Tarkastuksessa huomioidaan porotalousyrittäjän terveys, sairaudet ja ikä sekä työstä aiheutuvat terveyttä kuormittavat tekijät. Työlähtöisessä työterveystarkastuksessa keskitytään työhön, ja sen avulla pyritään tukemaan porotalousyrittäjää työn muutoksessa ja auttamaan työn sujumisen jäsentämistä. Työterveystarkastuksissa löytyy usein sairauksia ja niiden tutkiminen, hoito ja seuranta hoidetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Työtapaturmat hoidetaan tapauskohtaisesti. Poronhoitajan työhyvinvointia, työkykyä ja työssä jaksamista sekä sairauspoissaoloja seurataan, ja niihin puututaan varhaisen tuen mallin mukaisesti. Porotalousyrittäjän tai työntekijän sairauspoissaolon pitkittyessä toimitaan Kansaneläkelaitoksen ohjeiden mukaan. Jotka perustuvat sairausvakuutus- ja työterveyshuoltolain muutokseen (1.6.2012) työkyvyttömyydestä aiheutuvien sairauspoissaolojen käsittelemiseen työpaikoilla, porotiloilla ja porotalousyrittäjän työssä (Kansaneläkelaitos, 2012).

Poronhoitajien kuntoutuksen tarve selvitetään, ja tarvittaessa porotalousyrittäjä ohjataan yksilö- tai ryhmäkuntoutukseen, esimerkiksi poronhoitajien ammatillisesti syvennettyyn ryhmäkuntoutukseen tai työkykyä ylläpitävään kuntoutukseen. Porotalousyrittäjien ammattitautiselvitykset aloitetaan aina työterveyshuollossa, josta heidät tarvittaessa ohjataan jatkotutkimuksiin. Jatkossa ammattitautien hoito ja seuranta kuuluvat työterveyshuollon normaaliin toimintaan. Lisäksi työterveyshuolto tarjoaa poronhoitaja-asiakkailleen myös muuta työterveystoimintaa, kuten erilaisia ohjaus- ja neuvontaryhmiä. (Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos, sisäinen laatukäsikirja IMS, 2012).

2.4 Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen työterveystoiminta ja varhainen tuki

Työterveyshuollon tehtävänä on toimia porotalousasiakkaansa, porotilan ja paliskunnan työterveystoiminnan asiantuntijana. Tämä tapahtuu huomioimalla poronhoitajien ja paliskunnan työterveydelliset tarpeet ja määrittelemällä

yhdessä asiakkaan kanssa työterveystoiminnan rajapinnan ja kehitystoiminnan vaiheet hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti. Yhteinen sopimus toimii työterveystoiminnan perustana. Sopimus toimintakehyksestä määritellään yhdessä poronhoitajan ja työterveyshuollon kanssa. Se perustuu osaamisen yhdistämiseen, joka vaatii molemmilta kyvykkyyttä oppia ja siirtää opitua toiselle. Työterveystoiminnan toteutuessa toimintaan tulee lisäarvoa sen mukaan, miten avoimesti tietoa pystytään yhdistämään uudeksi kokonaisuudeksi. Yhteinen toiminta johtaa työterveyskumppanuustasolle, joka vaatii paljon keskustelua, yhteisen kielen löytämistä ja molemminpuolista yhteisymmärrystä. Virokannaksen (2006) mukaan työterveyshuoltotoiminnan rakentaminen työpaikoille perustuu tietopääoman luovuttamiseen ja yhteiseen kehittämiseen, mutta se vaatii yhteisesti hyväksytyjä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnan toteuma taas perustuu molemminpuoliseen luottamukseen.

Työterveyshuollon tavoitteena on jalkautua poronhoitaja-asiakasyrityksiin porotiloille paliskuntiin ja perehtyä syvällisesti porotilojen toimintaan, työhön, työtapoihin ja työympäristöön. Tämä edellyttää säännöllisiä porotila- ja aitaikäyntejä sekä muita kontakteja, jossa tarkastellaan, arvioidaan ja kehitetään yhdessä porotalousasiakasyritysten työterveystoimintaa. Martimo ym. (2010 231–232) mukaan yhdeksi työpaikkojen arvostetuimmaksi työterveystoiminnan tavoitteeksi lakisääteisen työterveystoiminnan toteutumisen lisäksi on noussut työterveystoiminnan tuottama lisäarvo yrityksille, joissa työtyytyväisyys, työssä jaksaminen, työympäristön turvallisuus ja henkilöstökustannusten hallinta ovat nousseet keskeiselle sijalle.

Työterveyshuollon tehtävänä on havaita poronhoitaja-asiakkaiden varhaisen tuen tarve sekä ennakoivan että korjaavan toiminnan tasolla. Terveysten edistäminen ja kehittäminen yhdessä poronhoitaja-asiakkaan kanssa on ennakoivaa toimintaa parhaimmillaan. Husman (2006) tuo teoksessa Työterveyshuolto esille työterveystoiminnan kulmakiviä. Näihin kuuluvat yrittäjän ja työntekijän terveyttä, toiminta- ja työkykyä tukevat toimenpide-ehdotukset tiedotuksen ja ohjauksen sekä työnkuormitus selvitysten avulla. Antti-Poika–Martimo–Husman (2006, 31) mukaan vajaakuntoisen työntekijän työssä selviytymistä seurataan ja työkykyä edistetään erilaisten toimenpiteiden avulla. Vajaakuntoisen työntekijän kuntoutustarve arvioidaan ja hänet ohjataan am-

matilliseen, lääkinnälliseen, työkykyä ylläpitävään tai johonkin muuhun kuntoutukseen.

Ajan hermolla olevaa työterveystoimintaa ohjaa työterveyskumppanuus asiakkaan ja asiakasyritysten välillä. Tällaisessa kumppanuudessa palvelun tuottaja tuntee asiakkaansa erityispiirteet ja tarpeet tuottaakseen asiakkaalensa oikeanlaista palvelua oikea-aikaisesti. Työelämä elää jatkuvassa muutoksessa ja murroksessa. Tämä näkyy selkeästi myös poronhoitajien työtapojen ja kulttuurin muutoksina. Se asettaa työterveyshuolloseen tarpeen kokeilla uudenlaisia lähestymistapoja tuottaen työterveyspalveluita asiakkailleen. Onnistuakseen siinä on työterveyshuoltojen Martimo ym. (2010, 231–232) mukaan lähestyttävä asiakkaitaan tarjoamalla aktiivista yhteistyötä ja kumppanuutta, jossa molemmat osapuolet hyötyvät toistensa osaamisesta ja tiedo- taidosta. Nämä näkemykset tukevat myös ajatusta työterveyskumppanuudesta.

Koivuniemi ja Simonen (2011, 27) korostavat yhteisen kielen merkitystä asioiden ymmärtämisessä. Heidän mukaansa sanojen tarve on ensiarvoisen tärkeä muutoksen käynnistäjä. Poronhoitajien kulttuurissa ja kielessä on omat vivahteensa, joihin on ulkopuolisen vaikea päästä sisälle. Olen ottanut otsikkoon yhden poronhoitajille erittäin tärkeän kielellisen esimerkin ”*vasen päältä vitään, pykälä päällä ja oikean päällä kaksi pykälää,*” joka ilmaisee poron omistusoikeutta ja se ilmaistaan korvamerkin avulla. Poromerkki hankitaan lapselle syntymälahjaksi ja se omistetaan yleensä kuolemaan saakka. Sukumerkit ilmaisevat kuulumista sukuun. Se on vahva poronhoitajan identiteetin ilmentymä poronhoitokulttuurissa. Tämän opinnäytetyön nimessä poromerkki ilmentää vahvaa yhteyttä poronhoitajien ja työterveyshuollon välillä. Poromerkki on poronhoitajille ja asiaan läheisesti liittyville henkilöille selvä, mutta sivullisille se ei aukea muuna kuin poron omistusmerkkinä. Ymmärretyksi tuleminen vaatii molemmilta osapuolilta yhteisen kielen löytymistä.

Virokannaksen (1.6.2006) koulutuksen mukaan asiakaslähtöinen ajattelu ja yhteinen kieli luovat pohjan työterveyskumppanuudelle. Koen, että poronhoitaja-asiakkaan ja työterveyshuollon työterveyskumppanuus perustuu molemminpuoliseen luottamukseen, yhteiseen tietopäätösmalliin ja kielelliseen

ymmärrykseen, sekä lisäarvon tuottamiseen, jossa vaikuttavuus ja tehokkuus lisääntyvät. Virokannas (2006) koulutuksessaan määrittelee että työterveys- huollon asiakas on yritys, yrittäjä ja yrityksen henkilöstö. Voimavaroja yhdistämällä voidaan saavuttaa paljon enemmän kuin yksin. Työterveyskumppanuus lähtee liikkeelle asiakkaan ja työterveyshuollon aktiivisesta toiminnasta, jota työterveyshuolto tukee ja auttaa.

Ajassa elävä poronhoitaja-asiakas tietää paljon ja osaa ottaa asioista selvää. Asiakkaan ja työterveyshuollon asiantuntijuuden osaamisen yhdistäminen on turvallista ja kestävä, kun se tehdään jakamalla tietotaitoa. Kysytään mitä mieltä yrittäjät ovat työterveyshuollon toiminnasta ja mitä porotalousyrittäjä-asiakas haluaa. Arvostamalla asiakkaan tarpeita voidaan löytää yhteiset työtavat, jonka jälkeen voidaan laatia yhteiset toimintaprosessit asiakkuuden hoitamisen tueksi.

Työelämässä eletään kiivasta muutosten aikaa. Muutokset näkyvät myös poronhoitajayrittäjien arjessa ja yritystoiminnassa. Työterveyshuoltolain ja sairausvakuutuslain (2012) muutosten astuessa voimaan 1.6.2012 työterveyshuoltojen ja poronhoitaja-asiakasyritysten yhteistoiminta tiivistyy varhaisen tuen mallin ja sairauspoissaolojen seurannan velvoitteen myötä entisestään. Lisäksi yhteisiä toimintatapoja voidaan erilaisten yhteisötyömenetelmien avulla kehittää, esimerkiksi työssä jaksamisen tukemisella ja ennen aikaisen eläköitymisen ehkäisemisellä. Laatutyön osaamisen lisääntyessä työterveyshuoltojen omassa toiminnassa, hyötyvät siitä myös asiakasyritykset tunnistamalla paremmin omat työhönsä liittyvät terveyden- ja turvallisuuden mahdollisuudet ja uhat. Työterveyskumppanuus tukee porotalousyrittäjiä itsenäiseen ja entistä kestävämpään kehitykseen hallita työhön, työterveyteen ja turvallisuuteen liittyviä riskinhallintakeinojaan.

Martimo ym. (2010, 232) mukaan työterveyspalveluiden tulee olla hyvän työterveyshuoltokäytännön vaatimusten mukaan asiakkaalle vaikuttavia siten, että asiakas saa parhaimman mahdollisen hyödyn palvelusta. Työterveyskumppanuudessa vaikuttavuus mitataan muun muassa toiminnasta saadun lisäarvon mukaan, johon sisältyvät muun muassa yhteinen kehittäminen ja kehittyminen. Mittaamalla saadaan suuntaviivoja jo olemassa olevien ja tule-

vien työterveyshaasteiden aikaisempaa paremmalle toteutukselle. Poronhoitajien työterveystoiminnan omaksumiseen vaikuttavat poronhoitokulttuuri ja perinteet sekä poronhoitajien suhtautuminen työterveyteen ja työturvallisuuteen. Työterveyshuolto tukee tietojen annon ja ohjauksen keinoin porotalousyrittäjiä lisäämään ja vahvistamaan terveyttä ja työhyvinvointia porotiloilla ja paliskunnissa.

Työterveyshuolto toimii keskellä työelämän murrosta ja on aktiivisesti mukana asiakasyritystensä muutoksissa, myös poronhoitajien työhön liittyvissä muutoksissa. Työterveyshuolto ei yksin pysty tuottamaan asiakasyritystensä työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyviä palveluita, joten se tekee yhteistyötä moniammatillisten yhteistyöverkostojen kanssa. Näitä yhteistyötahoja ovat muun muassa perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoidon eri yksiköt, Kansaneläkelaitos, Maatalousyrittäjien eläkelaitos, kuntoutuslaitokset, työeläkevakuuttajat ja tapaturmavakuutusyhtiöt. Poronhoitajien yhteistyökumppanina työterveyshuollon kanssa on myös Paliskuntain yhdistys, jolla on tietoa poronhoitotyöhön liittyvistä muutoksista ja poronhoitajien työssä jaksamisesta. Yhteistyö ja yhteisten tavoitteiden asettaminen edellyttää hyvää vuorovaikutusosaamista työterveyshuollon ja muiden tahojen kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi.

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) edellyttää työterveyshuollossa toimivilta ammattilaisilta ja asiantuntijoilta riippumatonta asiantuntijuutta työnantajasta, työntekijöistä ja heidän edustajistaan. Työterveyshenkilöstöä velvoittaa toiminnassaan tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus ja kunnioitus asiakkaan ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä kohtaan. Asiakaskontakteissa toimintaa ohjaa tasavertainen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Työterveyshuollon tehtävänä on työstä ja työoloista johtuvien terveyshaittojen ehkäisy omaa ammatillisuuttaan ja asiantuntijuuttaan käyttäen. Martimo ym. (2010, 279) mukaan työterveystoiminnan tavoitteena on terveyden turvaaminen, sen edistäminen, terveydellisten ja turvallisten työolosuhteiden luominen sekä työntekijöiden toimintakyvyn säilyttäminen ja parantaminen. Teoksessaan Työstä terveyttä Martimo ym. (2010, 232) tuovat esille myös työterveyshuollon ammattilaisten velvollisuuden tuoda esille asiakkailleen työterveyshuollon juridisen ja eettisen toiminnan käsitteet.

Martimo ym. (2010, 277–280) linjaavat että työterveyshuollon ammattihenkilöiden toiminta perustuu aina työterveyshuoltolakiin ja asetukseen hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä, sekä muuhun työterveyshuoltoja ohjaavaan lainsäädäntöön, säännöksiin, määräyksiin ja ohjeisiin. Työterveyshuollon ammattilaisille on lisäksi säädetty erityinen velvoite, niin lainsäädännössä kuin eettisissä ohjeissakin, toimia yleisesti hyväksytyjen toimintatapojen, tutkimustiedon ja kokemuksen mukanaan tuomin perustein. Työterveystoiminnassa ja päätöksenteossa työterveyshenkilöstö keskittyy niihin kysymyksiin, joissa tarvitaan terveydenhuollollista asiantuntemusta. Lausuntojen, suositusten ja muiden kannanottojen tulee perustua työterveyshuollon henkilöstön omiin havaintoihin ja muualta saatuihin luotettaviin lähteisiin. Työterveyshuollon ammattihenkilöt suosituksia ja lausuntoja antaessaan huomioivat tilanteen, ajankohdan ja näyttöön perustuvaan tiedon. Suosituksissa huomioidaan myös yksilölliset tarpeet ja elämäntilanteet.

Kujala (2006, 285–288) pohtii työterveyshuollon eettisiä periaatteita. Hänen mukaansa eettisellä pohdiskelulla pyritään edelleen vastaamaan kysymyksiin ”mikä on hyvää” ja ”mitä voi tai pitää tehdä” ja pitämään kysymyksiä sidoksissa sekä aikaan että ympäristöön. Työterveystoiminnassa asiakkaan ja ammattihenkilön lisäksi on mukana aina kolmas osapuoli, palvelun maksaja, joka edellyttää omien tavoitteidensa huomioimista työterveystoiminnan toteuttamisessa. Työterveystoiminnan tavoitteiden saavuttaminen edellyttää työterveyshenkilöstön, työnantajan ja työntekijöiden välistä saumatonta ja luottamuksellista yhteistyötä. Työterveyshuollon etiikka joutuu tuolloin usein vuoropuheluun salassapidon ja toiminnallisen vapauden alueella. Työterveystoiminnalle ja toteuttamistavoille on määritelty rajat, mutta samalla on huomioitu toiminnan eettisyyden lakia syvemmmälle menevät ohjeet. Työterveyshuollon eettiset periaatteet ohjaavat työterveystoimintaa ja antavat puitteet toiminnan yleisille lähtökohdille lainsäädännön, sääntöjen ja normien avulla. Lisäksi työterveyshoitajan eettiset ohjeet ja normisto (2012) ohjaavat työterveyshoitajaa työssään ratkaisemaan eettisten oikeuksien pohdintaansa.

Martimo ym. (2010, 282) näkevät, että työterveyshuollon järjestäminen on työnantajan vastuulla, ja sen toteuttamista valvoo työsuojeluviranomainen. Heidän mukaansa työterveyshuoltohenkilöstö toimii yritysorganisaatioidensa

terveyden riippumattomana asiantuntijana, jonka tehtäviin kuuluu tukea työnantajan päätöksentekoa työolojen parantamisesta, ja työterveyden ja työ turvallisuuden toteuttamisesta. Työterveydenhuollon perusasioihin kuuluvat tietojen luottamuksellisuus ja salassapito. Työterveyshuolto vastaa omista toimintatavoistaan, dokumentoinnistaan, tietojärjestelmistään ja rekistereistään sekä noudattaa terveydenhuoltoa koskevia säädöksiä ja salassapitoperiaatteita yksityisyyden suojaa rikkomatta, kuitenkin niin, että tietoa annetaan työpaikan terveysvaaroista ja niiden torjunnasta.

2.5 Poronhoitajien asiakaspalveluiden markkinointi liiketalouden näkökulmasta

Poronhoitajien asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä käsitteitä arvioitaessa poronhoitaja-asiakkaan kokemusta yrityksen palveluista. Markkinointitutkimuksen avulla työterveysliikelaitoskin voi kehittää palveluitaan asiakkaan ehdoilla ja lisätä siten samalla tuottavuuttaan. Suomen Kuntaliitto on tehnyt kunta-alan markkinointitutkimuksen (2012). Tutkimuksessa selvitettiin kuntien ja kuntataustaisten toimijoiden markkinointiin liittyviä asioita yhdessä mainos- ja viestintätoimistojen kanssa. Markkinoinnin tavoitteisiin kuuluivat tutkimuksen mukaan muun muassa kuntapalveluiden tunnettavuuden lisääminen ja uusien yritysten saaminen kuntiin. Oman kunnan asukkaiden ja yritysten tyytyväisyyden huomioiminen oli jäänyt vähemmälle huomiolle ja siksi markkinoinnin yhdeksi tärkeimmäksi kohderyhmäksi oli mainittu yritykset. Elinkeino- ja yritysmarkkinointi oli noussut yhdeksi tärkeimmistä osa-alueista kuntamarkkinoissa. Markkinointiviestinnän tärkeimmiksi keinoiksi tutkimuksen mukaan oli noussut henkilökohtainen suhdetoiminta, tapahtumamarkkinointi ja asiakaspalvelu. (Kuntaliitto, 2012.) Työterveyshuollon porotalousyrittäjien markkinointi ja asiakastyytyväisyyden lähtökohdat ovat samat kuin kaikille muillekin työterveyshuollon yritysasiakasryhmille.

Löytänä ja Korteso (2011, 12–15) johdattelevat markkinointia pois palvelukeskeisyydestä kohti kokemuskeskeisyyttä. Heidän mukaansa asiakkaan kokema palvelu on avain yrityksen menestykseen, joten asiakaskokemukseen tulisi panostaa. Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja

tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa, ja sillä on seurauksia yrityksen saamiin hyötyihin ja tuottoihin. Heidän mukaansa asiakaskokemuksen johtaminen maksimoi yrityksen asiakkailleen tuottaman arvon luomalla asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia. Asiakkaille tuotettu arvo on suoraan verrannollinen yrityksen tekemään tuottoon. Panostamalla asiakaskokemuksen johtamiseen, luodaan asiakkaille tuotettua arvoa ja yritykselle tuottoa.

Löytänä ja Kortesus (2011, 13) listaavat myös asiakasjohtamisen hyötyjä. Niitä ovat muun muassa asiakkaiden sitoutumisen vahvistaminen, asiakastyytyväisyyden lisääminen, asiakkuuden elinkaaren pidentäminen, asiakkaiden antamat kehitysideat ja negatiivisen palautteen väheneminen. Toisin sanoen asiakasjohtamisella maksimoidaan asiakkaalle tuotettu arvo ja kasvatetaan yrityksen tuottoja, jolloin kaikki osapuolet hyötyvät asiakaspalveluiden kehittämisestä. Myös muut markkinoinnin ja liiketalouden tutkijat liikkuvat samassa teoreettisessa maastossa puhuessaan asiakastyytyväisyydestä ja asiakaslähtöisyydestä. Ala-Mutka ja Talvela (2004, 16) teoksessa Kohti asiakkuutta määrittelevät, että asiakaslähtöisyys on kokonaisvaltaista organisaation ohjausta asiakkaista ja markkinoinnista käsin. Se on heidän mukaansa osa organisaation tapaa toimia asiakkaiden kanssa. Mielestäni tässä on selvä yhtymäkohta Löytänen ja Kortesuson (2011) sekä Ala-Mutkan ja Talvelan (2004) teorioiden välillä asiakaskokemuksen johtamisesta.

Löytänen ja Kortesuson (2011, 13) asiakasjohtamisesta esiin nostama hyöty yrityksen tuottojen lisäämisestä on yhteneväinen Kanniston ja Kanniston (2008, 56) näkemyksen kanssa, sillä he näkevät liiketoiminnan peruseriaatteen hyvin yksinkertaisena. Molempien lähteiden mukaan yrityksen tehtävä on tuottaa tulosta panostamalla asiakastyytyväisyyteen, koska hyvän kokemuksen saaneet asiakkaat palaavat tuoden mukanaan lisää asiakkaita. Kun yritys kunnioittaa asiakastaan, se uskoo myös omiin tuotteisiinsa, ja haluaa toimia markkinoilla pitkään tarjoten alan parhaita asiantuntijapalveluita. Asiakaskokemuksen johtamisen yhtenä hyötynä Löytänen ja Kortesus (2011) näkevät myös yrityksen kilpailukyvyyn vahvistumisen siten, että asiakkaat sitoutuvat yritykseen ja asiakaspoistuma vähenee. Peltonen (2011, 116) on samoilla linjoilla, sillä hänen mukaansa asiakaspalveluun panostaminen voi li-

sätä asiakastyytyvääsyyttä sekä asiakaspalvelun toimintamallien ja henkilökunnan ammattitaidon kehittäminen lisää yrityksen kilpailukykyä.

Liiketalouden näkökulmasta asiakaspalautteen mittaaminen ja markkinointi ovat liiketoiminnan keskeisiä toimintoja. Asiakaspalaute on keskeinen käsite asiakkaiden kokemuksen ja tyytyväisyyden mittauksessa ja palveluiden merkityksen arvioinnissa yritykselle. Teemahaastattelukin on osa asiakaspalautetta, ja siksi paneudun muutamiin asiakaspalautetta ohjaaviin käsitteisiin, jotka ohjaavat haastatteluni laatimista ja analysointia. Aarnikoivu (2005, 67) näkee asiakaspalautteen johtamisen välineenä. Hänen mukaansa asiakaspalautteen merkitys korostuu nykyaikana organisaation toimintaa ohjaavana ja kehittäväenä tekijänä. Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat hänen mukaansa tärkeitä, sillä niiden avulla saatu tieto auttaa määrittämään suuntaviivoja ja tavoitetasoja organisaation toiminnalle. Myös Löytänä ja Korteso (2011, 13) arvostavat asiakkaiden antamia kehitysideoita yrityksen järjestämien palveluiden kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyskyselyt tai tutkimukset ovat osa asiakkaille tuotetun kokemuksen ja arvon kehittämistä.

Teoksessa *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction* Bergman ja Klefsjö (2010, 315) näkevät asiakastyytyväisyyden äärimmäisenä laadun mittarina. Ulkoiset asiakkaat ovat ne, jotka määrittelevät heidän mukaansa organisaation laadun. Jokaisella organisaatiolla on useita ulkoisia asiakaskategorioita. Suurin ja tärkein kategoria ovat organisaation palveluita käyttävät asiakkaat. Toinen tärkeä kategoria ovat organisaation ympäristössä elävät ihmiset, joihin organisaatio ja sen tuotteet tai palvelut vaikuttavat. Bergman ja Klefsjö (2010, 329) ovat havainneet, että asiakastyytyväisyys on suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin, joihin puolestaan vaikuttavat muun muassa aiempi omakohtainen kokemus yrityksestä, yrityksen ja tuotteen maine, yrityksen lupaukset ja jossain määrin myös tuotteen tai palvelun hinta. Bergman ja Klefsjö (2010, 329) esittelevät Zeithaml ym. (1990) teorian asiakastyytyväisyyden mittauksesta. Zeithaml ym. ovat nimittäin kehittäneet palvelun laatua mittaavan menetelmän nimeltään SERVQUAL, jossa on viisi palvelun laadun ulottuvuutta: luotettavuus, vastuullisuus, vakuuttavuus, empatia ja konkreettisuus. Seuraavassa taulukossa tarkentuvat nämä ulottuvuudet ja niiden painoarvot.

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Viisi tiivistettyä palvelulaadun ulottuvuutta Zeithaml ym. (1990) mukaan. Suomentanut Tarja Puska.

Ulottuvuus	Painoarvo	Määritelmä
1 Luotettavuus	30 %	Tehdään, mitä on luvattu
2 Vastuullisuus	25 %	Halukkuus auttaa ja tarjota asianmukaista palvelua
3 Vakuuttavuus	20 %	Luottamuksen ja varmuuden välittäminen
4 Empatia	16 %	Kyky nähdä asiakkaan silmin
5 Konkreettisuus	10 %	Välineet, fyysiset tilat ym.

Tutkimukset osoittivat, että SERVQUAL-mittarin tärkein ulottuvuus on luotettavuus, kun taas konkreettisuus on vähiten tärkein Zeithaml ym. (1990) mukaan. Bergman ja Klefsjö (2010, 330) varoittavat käyttämästä mittaria liian yleisten tutkimustulosten arviointiin tai tekemästä tulkintoja liian heppoisin perustein, sillä jokainen tapaus on käsiteltävä omana tapauksenaan. Tuotteen tyyppi vaikuttaa siihen, mitkä laadun ulottuvuudet kulloinkin ovat tärkeitä. Bergman ja Klefsjö (2010, 331) korostavat, ettei asiakasta kiinnosta pelkästään tuotteen toiminta ja laatu, vaan kaikki tuotteen hankintaan, toimintaan ja ylläpitoon liittyvä. Tällöin näiden toimintojen laatu on vähintään yhtä tärkeää kuin itse tuotteenkin laatu. Heidän mukaansa palvelualalla ydinpalvelua tukevat usein myös tukipalvelut.

Korvausvaatimusten ja valitusten mittaaminen ei Bergmanin ja Klefsjön (2010, 331) mukaan ole oleellinen asiakastyytyväisyyden mittari. Se ei heidän mukaansa ole edes voimassaoleva asiakastyytymättömyyden mittaamenetelmä, sillä asiakkaat pidättäytyvät usein valittamasta ja vain 5 % tyytymättömistä asiakkaista valittaa palveluiden tarjoajalle. Bergmanin ja Klefsjön (2010, 335) mukaan on tärkeää mitata asiakastyytyväisyyttä kokonaisvaikutelmana, sillä se on juuri se tekijä, joka ennustaa, miten asiakas käyttäytyy tulevaisuudessa ja miten hän puhuu kokemuksistaan ja yrityksestä muille. Bergman ja Klefsjö (2010, 336) toteavat, että jos tiedetään että asiakkaalla on negatiivinen kokonaisvaikutelma, on vaikeaa tehdä parannuksia. Kun suoritetaan asiakastutkimuksia, on tärkeää varmistaa, että mitataan oikeanlaisia ja asianmukaisia ulottuvuuksia. Näin ollen on tärkeää kysyä, miten tärkeitä mitatut tekijät asiakkaalle ovat.

2.6 Työterveyshuoltoa ohjaava lainsäädäntö

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) ohjaa työnantajaa järjestämään ennaltaehkäisevät työterveyshuoltopalvelut yritykseensä. Yrittäjien työterveyshuolto on vapaaehtoista, ja he voivat halutessaan solmia yrittäjien työterveyshuoltosopimuksen. Poronhoitajat ovat yrittäjiä, ja heihin sovelletaan kansallisten lakien ja asetusten lisäksi maatalousyrittäjille tarkoitettua työterveyshuoltotoimintaa. Työterveyshuollolla tarkoitetaan työnantajan lakisääteistä ja vapaaehtoista terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden tuottamia palveluita, joita työnantaja omalla kustannuksella tarjoaa työntekijöilleen ja järjestää itselleen. Työterveyshuolto on ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaiden ja asiakasyritysten työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työ- ja työympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta, työyhteisön toimintaa sekä työntekijöiden terveyttä ja työ- ja toimintakykyä. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001.)

Räsänen (2010) tuo esille työterveystoimintaan liittyvää keskeistä lainsäädäntöä. Hänen mukaansa Suomessa on monia lakeja, joissa on työterveyteen liittyvää asiasisältöä. Työterveyteen viitataan jo perustuslaissa (731/1999), jossa säädetään että julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Tämä tehtävä on yksityiskohtaisesti säädetty muun muassa työ-sopimuslaissa (55/2001), jonka sisältö käsittelee työturvallisuusvelvoitetta, oikeutta sairausajan palkkaan ja mahdollisuutta osa-aikaiseen sairauslomaan. Laki nuorista työntekijöistä (998/1993) sisältää omat säännöksensä kohdentuen nuoriin. Työturvallisuuslakiin (738/2002) sisältyy työympäristön ja työolosuhteiden terveellisyttä ja turvallisuutta koskevia asioita. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) sisältää työsuojelun viranomaisvalvontaan liittyviä asioita sekä työnantajan ja työntekijöiden välistä yhteistoimintaa työsuojeluasioissa. Terveystoimintolaki (1326/2010) sisältää terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä laajemmasta lähtökohdasta käsin sekä ohjaa toiminnan suuntaa velvoittaen yhdistämään kansanterveystoiminnan ja erikoissairaanhoidon palveluiden sisältöä ja toimintaa asiakaslähtöisesti. Työterveyspalveluiden tuottamisvelvoite on kunnalla. (Martimo ym. 2010, 47–55.)

Martimo ym. (2010, 47–55) mukaan kansallista työterveyshuoltoa Suomessa ohjaa Työterveyslaki (1383/2001), Valtioneuvoston asetus (VNa) hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (1484/2001) ja Valtioneuvoston asetus terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001). Työterveyteen liittyvien lakien ja asetusten sisältö ohjaavat työnantajaa, työntekijää ja työterveyshuoltoa yhteistyöhön. Yhteistyön tulisi pitää sisällään sairauksien ja tapaturmien ehkäisyn, työn ja työympäristön terveellisyys- ja turvallisuusnäkökulmat sekä työntekijöiden terveyden ja toimintakyvyn edistämiseen työuran eri vaiheissa. Lisäksi yhteistyöllä tulisi kattaa myös työyhteisön toimintaan ja toiminnanhäiriöihin liittyvät seikat.

Martimo ym. (2010, 47–55) listaavat edelleen työterveyshuoltoon liittyviä lakeja kuten Tapaturmalaki (608/1948), ammattitautilaki (1343/1988) ja ammattitautiasetus (1347/1988), jotka sisältävät työnantajien korvausveloitteita työssä aiheutuneesta tapaturmasta ja ammattitaudista. Työeläkelainsäädäntö TyEL 1956–2007 (395/2006), yrittäjän eläkelaki YEL, maatalousyrittäjien eläkelaki MYEL, merimieseläkelaki MEL, valtion eläkelaki VaEL, kunnallinen eläkelaki KuEL ja kirkon eläkelaki KiEL ohjaavat sairauden aiheuttamaan työkyvyttömyyteen ja työeläkekuntoutukseen liittyvissä asioissa. Laki yksityisyiden suojasta työelämässä (759/2004), myöhemmin työelämän tietosuojalaki ja Valtioneuvoston asetus huumausainetestien tekemisestä työelämässä (218/2005) ohjaavat terveydentilaa koskevien henkilötietojen käsittelyperusteissa ja menettelytavoissa sekä huumausaineiden käyttöä koskevien henkilötietojen käsittelyssä että terveydentilaa koskevien tarkastusten ja testien suorittamisessa ja näytteiden otossa.

Työterveystoimintaan liittyvät oleellisesti myös Martimo ym. (2010, 47–55) mukaan Sairausvakuutuslaki (1224/2004), joka sisältää sairauspäivärahan ja osasairauspäivärahan liittyvän tiedon sekä hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisen työterveyshuollon järjestämisestä aiheutuvien kustannusten korvaamisen. Laki Kansaneläkelaitoksen (Kela) kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005) sisältävät ammatillisen- ja lääkinnällisen kuntoutuksen, kuntoutusrahan sekä kuntoutusrahan työterveyshuollon päätöksellä tehtävään työkokeiluun omalla työpaikalla liittyvät asiat. Työterveys-

toimintaa ovat ohjaamassa myös laki potilaan asemasta ja oikeuksista 8785/1992), asetus potilasasiakirjojen sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (99/2001). Muita työterveystoimintaa ohjaavia lakeja ovat muun muassa tietojen käsittelyä koskevat säädökset kuten henkilöstölaki (523/1999), laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94), laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) ja laki viranomaisien toiminnan julkisuudesta (621/99). Työterveystoimintaa säätelevät lisäksi lukuisat muut lait, joita tässä opinnäytetyössä ei käsitellä tarkemmin.

Martimo (2010, 226–234) puolestaan nostaa esille työterveystoiminnan yhteistyön periaatteita. Hänen mukaansa työterveystoiminnan yhteistyötä ohjaa lainsäädäntö, joka ohjaa työterveyshuoltoja, työnantajia ja työpaikkoja yhteistyöhön sekä työterveystoiminnan kehittämiseen moniammatillisesti. Työterveyshuollon yhteistyötä tehdään yrittäjän ja työpaikkojen sekä muiden yhteistyötahojen, kuten terveyskeskusten, erikoissairaanhoidon, kuntoutuslaitosten ja työsuojelun välillä. Työterveyshuoltolain tavoitteena on työnantajien työterveyspalveluiden järjestämisen velvollisuuden lisäksi varmistaa palveluiden kattavuus ja laajuus, sekä varmistaa sisällön suuntautuminen ennaltaehkäisevään työterveystoimintaan työlähtöisesti.

Hyvällä työterveyshuoltokäytännöllä tarkoitetaan työterveyshuollon järjestämisen, toteuttamisen ja kehittämisen yleisiä periaatteita, jotka on kuvattu valtioneuvoston asetuksessa (1484/2001.) Hyvä työterveyshuoltokäytäntö edellyttää, että työterveyshuollon toiminnalla vastataan ennakoivan ja korjaavan työterveyden ja turvallisuuden kannalta oleellisiin tarpeisiin. (Martimo ym. 2010, 235.) Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen toiminta tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa, sekä työpaikan tarpeista lähtevää ennalta sovittua toimintaa. Työterveystoiminta lähtee yrittäjän, työpaikan edustajien ja työterveyshuollon kirjallisesta sopimuksesta ja toimintasuunnitelmasta, jotka laaditaan yhdessä yrittäjän ja työpaikkojen kanssa. Työterveystoiminta etenee jatkuvana prosessina ja suunnitelmaa tarkistetaan vuosittain. Lisäksi toiminnan tulee olla vaikuttavaa ja tulosten tulee olla nähtävissä sekä mitattavissa. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma voi olla osa työsuojelulaissa tarkoitettua työsuojelun toimintaohjelmaa tai suunnitelmaa (Työsuojelulaki 738/2002).

Työterveyssojimuksessa Martimo ym. (2010, 236–240) mukaan yrittäjä ja palveluntuottaja sopivat palveluista ja niiden laajuudesta. Sopimus kattaa aina lakisääteisen toiminnan, joka on ennaltaehkäisevää ja korjaavaa toimintaa. Toimintaa voidaan laajentaa kattamaan myös tapaturmat, työperäinen sairaanhoito ja muu terveydenhuolto. Lähtökohtana ovat aina työpaikan tarpeen arviointi toimialakohtaisesti sekä yrityksen omat tavoitteet. Tässä opinäytetyössä käytän esimerkkinä poronhoitajien työterveystoimintaa. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon aina porotalousyrittäjän ja hänen perheensä työterveys, sairauksien ehkäisy, työturvallisuus sekä työkyky ja työhyvinvointi työuran eri vaiheissa. Hyvä työterveystoiminta on vaikuttavaa ja palvelut laadukkaita sekä työterveyshuollon eettiset vaatimukset täyttäviä.

Työterveystoiminnan sisältö laaditaan työterveyshuoltolain 12. pykälän ja hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti. Tarkemmin siitä säädetään valtioneuvoston asetuksessa (1484/2001). Hyvällä työterveyshuoltokäytännöllä tarkoitetaan työterveyshuollon järjestämisen, toteuttamisen ja kehittämisen yleisiä periaatteita. Työterveystoimintaa ohjaamaan laaditaan toimintasuunnitelma, johon kirjataan toiminnan yleiset tavoitteet ja toimenpiteet. Toimintasuunnitelmassa määritellään työterveyshuollon tavoitteet, ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden käytön tarve, toimintatavat ja -keinot. Toimintasuunnitelma voidaan laatia kolmesta vuodesta viideksi vuodeksi kerrallaan ja se tarkistetaan vuosittain. Toiminnan muutokset ja tulevan vuoden painotus vaihtelee, ja sen tulee näkyä myös toimintasuunnitelmassa. (Antti-Poika ym. 2006, 29–33.)

Työterveystoiminnan tutkijat, kuten Antti-Poika ym. (2006, 29–33) nostavat esille työterveystoimintaan liittyvää sisältöä. Myös heidän mukaansa työterveystoiminta sisältää työpaikkakäynnin ja työpaikkaselvityksen valtioneuvoston asetuksen (1484/2001) mukaisesti ja sillä tarkoitetaan työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvien terveysvaarojen ja -haittojen tunnistamista työpaikoilla. Työpaikalle tehdään työpaikkakäynti ja työoloselvitys työterveyshuoltoa aloitettaessa sekä toimintasuunnitelman tarkistamisen yhteydessä. Työoloselvitys raportoidaan kirjallisesti ja siinä tuodaan esille ehdotuksia työn, työyhteisön ja työympäristön kehittämiseksi, havaittujen terveys- ja työturvallisuushaittojen ehkäisemiseksi, torjumiseksi ja korjaamiseksi sekä työ-

ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Työterveystoimintaan kuuluvat myös työterveystarkastukset, jotka työnantaja järjestää omalla kustannuksellaan työntekijöilleen ja itselleen. Työterveystarkastuksia tehdään erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavassa työssä työsuhteen alkaessa ja sen jälkeen määräajoin. Näistä tarkastuksista säädetään Valtioneuvoston asetuksen 1484/2001 mukaisesti lisäksi työntekijän iän, sukupuolen, fysiologisen tilan sekä työstä johtuvien terveysvaarojen ja haittojen sitä edellyttäessä, tai jos työ asettaa erityisiä vaatimuksia terveydelle (Antti-Poika ym. 2006, 29–31).

Kansaneläkelaitos (2012) tuo esille työterveyshuollosta aiheutuvien kustannusten korvausperiaatteita. Työterveystoiminnasta aiheutuu kustannuksia, joita ovat työterveyshuollosta aiheutuneet tarpeelliset ja kohtuulliset kustannukset, ja joista yrityksellä ja yrittäjällä on oikeus saada sairausvakuutuslain (99/2006) mukaisesti korvausta työterveyshuollosta aiheutuneista tarpeellisista ja kohtuullisista kustannuksista Kansaneläkelaitokselta (Kela). Kansaneläkelaitos vahvistaa vuosittain työntekijäkohtaisen kustannusten laskennallisen enimmäismäärän, joka on 50–60 % kustannusten laskennallisesta enimmäismäärästä.

Työterveyshuollon kustannukset jaetaan kahteen eri korvausluokkaan. Korvausluokkaan I kuuluvat lakisääteisen ehkäisevän työterveyshuollon kustannukset, ja korvausluokkaan II kuuluvat yleislääkäritasoisien sairaanhoidon ja muun terveydenhuollon kustannukset. Korvaus molemmissa korvausluokissa on 50 % kun korvaamisen perusedellytykset täyttyvät, ja palvelua on toteutettu hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti. Ennaltaehkäisevän työterveyshuollon kustannuksista voidaan korvata 60 %, jos työterveyshuolto ja työpaikka ovat yhteistyössä sopineet työkyvyn hallinnasta, seurannasta ja varhaisesta tuesta. Lisäksi edellytetään että työkyvyn hallinnan toimintakäytännöt, yrittäjän ja työterveyshuollon tehtävät ja vastuut ovat dokumentoitu yrittäjän ja muuta omaa työtä tekevien työterveyshuollon suunnitelmassa Kansaneläkelaitos (2012).

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää Rovaniemen kaupungin työterveysliikelainituksen poronhoitajien työterveystoimintaa ja terveydenhuollon palvelun tuottamistapoja työterveyskumppanuuden avulla Rovaniemen kaupungin työterveysliikelainituksen toimeksiannosta (liite 1). Opinnäytetyöstä saatava hyöty palvelee Rovaniemen kaupungin työterveysliikelainituksen poronhoitajien asiakaspalvelun ja työterveystoiminnan kehittämistä, muita yhteistyötahoja sekä työterveyshoitajan ammatillisuuden kehittymistä.

Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa käytännönläheistä tutkimustietoa poronhoitajien työterveyshuollon palveluista Rovaniemen kaupungin työterveysliikelainituksessa. Tutkimus tuo esiin poronhoitajien oman asiakaskokemuksen ja tulevaisuuden kehittämistoiveet.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on myös kuvata Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilaa ja tarkastella, miten he kokevat nykyisen työterveystoiminnan palvelevan heidän tarpeitaan ja miten poronhoitajat toivovat työterveystoimintaa kehitettävän tulevaisuudessa. Haluan selvittää asiakaslähtöisesti kumppanuuspohjalta, miten poronhoitajat itse kehittäisivät työterveystoimintaa vastaamaan heidän omia tarpeitaan. Opinnäytetyössäni huomioin muun muassa poronhoitotyön erityisvaatimukset, terveyden edistämisen ja korjaavan toiminnan työlähtöisesti, työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin sekä poroelinkeinoon ympäristön ja yhteiskunnan taholta kohdistuvat haasteet. Opinnäytetyölläni etsin uusia näkökulmia poronhoitajien työterveystoimintaan, työterveyshoitajan työhön ja terveydenhuollon asiakaspalvelun kehittämiseen.

Opinnäytetyöni viitekehys koostuu työterveyttä kuvaavasta hoitotieteen teoriasta, markkinointitieteessä sovellettavasta asiakaspalveluteoriasta, työterveyshuoltolaista ja asetuksesta sekä poronhoitoelinkeinoon erityispiirteiden kuvauksesta. Opinnäytetyöni perustuu laadullisiin ja määrällisiin tutkimusmenetelmiin. Opinnäytetyöni teoreettinen pohja koostuu työterveystutkijoiden teorioista muun muassa Martimo ym. (2010), Antti-Poika ym. (2006), Räsänen (2010), Virokannas (2006), asiakastutkimuksen teorioista koskien asiakastytyväisyyttä (Löytänä ja Korteso (2011), Kannisto ja Kannisto (2008), asia-

kaskokemusta sekä asiakaspalautetta (Bergman ja Klefsjö (2010), Zeithaml (1990), sekä työterveyslaista (1383/2001) ja valtioneuvoston asetuksesta (1484/2001) hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä, työturvallisuuslaista (738/2002) ja terveydenhuoltolaista (1326/2010) että poronhoitoelinkeinon erityispiirteiden kuvauksesta.

Teoreettinen viitekehys muodostaa pohjan opinnäytetyön tarkoitukselle, joka on poronhoitajien työterveyden edistäminen ja asiakaslähtöisten työterveyspalveluiden tuottaminen. Laadullinen tutkimusaineisto koostuu neljästä Rovaniemen työterveyspalveluiden asiakasporonhoitajan ja yhdestä Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilön teemahaastatteluista. Lisäksi opinnäytetyössä käytetään määrällistä tutkimusotetta suppean asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa, joka täydentää teemahaastattelua.

Opinnäytetyössäni etsin vastauksia seuraaviin tutkimustehtäviin:

1. Mikä on Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila?
2. Miten Rovaseudun poronhoitajat kokevat nykyisen työterveystoiminnan?
3. Miten Rovaseudun poronhoitajat odottavat työterveystoiminnan muuttuvan tulevaisuudessa?
4. Miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa?

4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT, AINEISTO JA TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön menetelmät

Opinnäytetyö on empiirinen tutkimus, sillä se perustuu kokemukseen tutkimuskohteesta ja tutkimustulokset saadaan tekemällä konkreettisia havaintoja tutkimuskohteesta, analysoimalla ja mittaamalla niitä. Opinnäytetyön metodina käytetään laadullisen tutkimukseen kuuluvaa teorian kuvausta, teemahaastattelulla saatua aineistoa ja aineiston analysointia. Lisäksi opinnäytetyössä käytetään määrällistä tutkimusotetta pienimuotoisen asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa, joka täydentää teemahaastattelua. Asiakastyytyväisyyskysely on tehty toimeksiantajan lähtökohdista saada välitöntä tietoa poronhoitajien työterveystoiminnan palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyydestä. Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen ja suppean asiakastyytyväisyyskyselyn kohdalla määrällinen eli kvantitatiivinen. Tieteen filosofisena suuntauksena on tutkimusstrategian, aineistonhankintamenetelmien ja aineistonanalyysimenetelmien taustana fenomenologia, joka korostaa ihmisen havaintoihin ja kokemuksiin perustuvaa tiedon tuottamista sekä korostaa yksilön kokemusta.

Opinnäytetyössä haetaan vastauksia kahteen, toisiaan täydentävään tutkimustehtävään, joten molempien menetelmien käyttö on perusteltua. Opinnäytetyötä voidaan pitää myös tapaustutkimuksena, jossa voidaan yleisesti puhua tapauksesta (case), jolla viitataan yksittäiseen tutkimuskohteeseen ja jotka yhdessä muodostavat tutkimuksen keskiössä olevien tutkimuskohteiden suppean joukon. Menetelmät täydentävät toisiaan ja tutkimuskohteesta saadaan monipuolisia tuloksia. Tutkimus sisältää kuvausta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen nykyisestä toiminnasta poronhoitajia koskien, työterveyspalveluiden lakisääteisestä järjestämisestä sekä vallitsevista työterveyspalveluiden ja asiakaskokemuksen teorioista. Aineistoanalyysi koostuu teemahaastatteluista (liite 5), joissa nousevat haastateltavien yksilöllinen ääni ja kokemukset esille. Lisätietoa palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyydestä saadaan pienimuotoisella kyselylomakkeella, joka noudattaa Zeithamlin (1990) SERVQUAL-kyselyä, jossa mitataan viittä palvelun laadun ulottuvuutta (liite 6).

Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään tieteellisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto, Koppa 2013). Opinnäytetyössä nousevat esille tutkittavan kohteen elinympäristö ja tausta sekä kohteen tarkoituksen ja merkityksen kielelliseen ilmaisuun liittyviä näkökulmia. Hirsjärvi–Remes–Sajavaara (2010, 161) pitävät todellisen elämän kuvaamista laadullisena tutkimuksena. Heidän mukaansa laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jolloin tutkijaa ohjaavat hänen omat arvonsa, sillä jokaisen arvomaailma ohjaa ymmärrystä tutkittavaa kohdetta tutkiessa.

Tutkija ja tieto tutkittavasta kietoutuvat toisiinsa ja siten täydellistä objektiivisuutta ei ole mahdollista saavuttaa. Sen vuoksi tulokseksi saadaan ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Yleisesti Hirsjärvi ym. toteavat että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä tai totuuksia. Opinnäytetyössä Rovaseudun poronhoitajien työterveyspalveluiden nykytilan kokemus ja tulevaisuuden odotukset tulevat paljastumaan konkreettisesti tavalla, ja ne tulevat näkyviksi kirjoitettuna tekstinä. Tutkimuksessa saavutettu tieto tulee esiin näkyvään muotoon, jolloin sitä voidaan suoraan hyödyntää työyhteisön eli Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen ja poronhoitaja-asiakkaan hyväksi.

Tässä opinnäytetyössä olen edennyt aineistolähtöisesti toteuttamalla laadullisen tutkimuksen, mutta olen ottanut mukaan myös määrällisen tutkimuksen näkökulman toteuttamalla SERVQUAL-kyselyn, joka antaa välittömän arvion poronhoitajien työterveyspalveluita koskevasta asiakastyytyväisyydestä. Tulosta kuvataan numeraalisesti ja havainnollistetaan Excel-taulukoinnin avulla. Hirsjärvi ym. (2010, 139–159) käsittelevät määrällisen tutkimuksen teorian merkitystä ja asemaa teoksessa Tutki ja kirjoita. Heidän mukaansa määrällisen tutkimuksen viitekehys voi olla käsitteellinen tai teoreettinen. Tutkimustehtävän asettelun jälkeen tutkittava ilmiö sijoitetaan teoriasuuntaukseen, määritellään keskeiset käsitteet sekä esitetään tutkimuksen tulokset arkipäiväisen kokemuksen kautta. Tässä opinnäytetyössä on määrällinen kysymyksen asettelu muodostettu yhdeksi tutkimustehtäväksi ja se vastaa kysymyk-

seen: ”Miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin?” Määrällisen kysymysosion aihepiiri on liitetty aikaisempiin asiakastutkimusten teorioihin.

SERVQUAL-kyselymenetelmällä asiakas määrittelee palvelunlaadun ja asiakastyytyväisyyden viiden palvelun laadun ulottuvuuden avulla. Niitä ovat luotettavuus, vastuullisuus, vakuuttavuus, empatia ja konkreettisuus. Tavoitteena on liittää suppea kysely poronhoitajien asiakastyytyväisyyden kokemuksesta laajempaan asiakaspalvelukäsitteeseen ja asiakastutkimusten teorioihin. SERVQUAL-menetelmää käytetään yleisesti terveydenhuollon palvelu-alojen asiakaspalvelun selvittämiseen ja laadun kehittämiseen. Suppealla asiakastyytyväisyyttä mittaavalla SERVQUAL-kyselyllä täydennetään opinnäytetyön teemahaastattelun tuloksia opinnäytetyön toimeksiantajan toivomuksesta. Puhakan (2005) mukaan kysymyslomakkeessa esitetään mielipideväittämiä Likertin asteikolla 1–5, jossa ääripäinä ovat: ”asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa” ja ”erittäin tyytyväinen, palvelut ovat järjestetty erinomaisesti” sekä mahdollisuus omaan kommenttiin avoimen palautteen muodossa.

4.2 Aineisto

Saadakseni ajankohtaista ja monipuolista tietoa poronhoitajien asiakaskokemuksesta nykyisessä työterveystoiminnassa opinnäytetyössä kerätään tietoa teemahaastatteluilla ja hieman suppeammalla lomakekyselyllä. Tutkimustehävien avulla pyritään selvittämään poronhoitajien asiakaskokemuksia ja odotuksia heille suunnatuista työterveyspalveluista, ja niiden pohjalta hahmotetaan työterveystoiminnan kehittämistarpeita tulevaisuudessa. Tutkimusmenetelmiä yhdistävä punainen lanka on poronhoitajien kokemus asiakaspalvelusta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen asiakkaina. Menetelmät tukevat toisiaan kokonaiskuvan hahmottamisessa. Tavoitteena on kehittää poronhoitajien työterveystoimintaa yhteistyö- ja kumppanuustoiminnaksi tuomalla heidän kokemuksensa asiakkuudesta kuuluviiksi.

Aineiston olen saanut haastatteleamalla neljää Rovaseudun paliskunnan poronhoitajaa ja yhtä Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilöä yksilöllisesti tee-

mahaastattelulla. Teemahaastattelu ja suppea asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu samanaikaisesti. Tutkimusaineistoa on kerätty tietystä yhteisöstä, jossa ihmisten toiminnan merkitykset nähdään rakentuvan yhteen. Tutkimuskohde on olemassa suomalaisessa yhteiskunnassa omaan kulttuuriinsa sidottuna. Kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti ja rajattu tietoisesti siten, että haastateltaviksi on valittu neljä poronhoitajaa, jotka ovat Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen asiakkaita, ja yksi Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilö. Otannan laajuus on keskimääräinen, edustavathan haastateltavat noin 70 % Rovaniemen alueen paliskunnista. Otanta on riittävä, ja sen pohjalta voi tehdä yleisiä johtopäätöksiä poronhoitajien työterveys-toimintaa koskien. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 48) tukevat rajaustani, sillä heidän mukaansa haastateltavien määrä ei ole tärkeä vaan kattavuus.

Analyysinsä perusteella tutkija kehittää haastattelurungon ja haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennalta analysoinut. Aineiston analyysimenetelminä olen käyttänyt sekä laadullista että määrällistä analysointitapaa. Molemmilla tavoilla saatu aineisto on voitu lopuksi analysoida tiettyjen teemojen avulla ja tutkija päätyy tiettyihin oletuksiin tilanteen määrävien piirteiden seurauksista tilanteessa mukana olleisiin.

4.3 Teemahaastattelun ja kyselylomakkeen suuntaviivoja

Teoksessa Tutkimushaastattelu Hirsjärvi ja Hurme (2011, 47) toteavat, että teemahaastattelu on suhteellisen uusi käsite, joka pohjautuu kuitenkin aiempiin tutkimusmuotoihin. Ei siis ole olemassa selkeää määritelmää tästä haastattelumuodosta. He käsittelevät useita tapoja lähestyä teemahaastattelua, joista olen poiminut itselleni sopivan lähestymistavan. Toisaalta Hirsjärvi ja Hurme (2011, 47) pohjaavat oman teemahaastattelumuotonsa Mertonin, Fishkin ja Kendallin (1956, 1990) julkaisemaan kirjaan *The Focused Interview*. Heidän mukaansa kohdennettuun haastatteluun liittyvät haastateltavien samanlainen kokemus tietyistä tilanteista ja tutkijan alustavat selvittelyt tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeistä osioista, rakenteista, prosesseista sekä kokonaisuudesta.

Teemahaastattelulla pyritään saamaan mahdollisimman laaja, kokonaisvaltainen ja tarkka kuvaus poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilasta, heidän kokemuksistaan ja heidän tulevaisuuden odotuksistaan. Työterveyshoitajan työhön ja ammatillisuuteen liittyvät jo luonnostaan päivittäiset vuorovaikutustilanteet, keskustelut ja asiakashaastattelut, joiden tarkoituksena on sosiaalisen kanssakäymisen lomassa saada tietoa poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilasta ja kehittämisestä. Teemahaastattelu sopii mielestäni siten hyvin opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmäksi, ja se heijastelee työni luonnetta, sillä haastattelu kohdentuu pitkälti samoihin teemoihin, jotka nousevat työterveyshaastatteluissa esiin poronhoitajien kanssa. Teemahaastattelun valintaan vaikutti myös Ala-Mutka–Talvelan (2004, 115) toteamus, jossa teknologiaa hyödyntämällä voidaan kerätä tietoa nopeasti, mutta sillä ei päästä samaan laadulliseen tiedon syvyyteen kuin syvähaastattelulla. Haluan ymmärtää poronhoitaja-asiakkaitani syvällisemmin ja huomioida asiakaspalveluun liittyvän kontekstin työterveystoiminnassa. Poronhoitajien työterveystoiminnan ymmärtäminen ja asiakaspalvelun kehittäminen edellyttävät myös tietoa maatalousyrittäjille suunnatusta työterveydenhuollosta, johon myös poronhoitajat kuuluvat, poronhoitoelinkeinon ja -kulttuurin ymmärtämistä sekä vuorovaikutustaitoja.

Koen tärkeäksi työssäni poronhoitajien työterveyshoitajana kehittää heille kohdennettuja työterveyspalveluita. Poronhoitajia yhdistää olemassa oleva kokemus työterveyspalveluista. Olen suunnitellut teemahaastattelun sisällön tuottamaan kuvausta poronhoitajien työterveyspalveluiden nykytilasta, asiakaskokemuksesta ja tulevaisuuden kehityslinjoista. Teemahaastattelun rakenne pohjautuu Eskolan ja Suorannan (1999, 87) teosta Johdatus laadulliseen tutkimukseen mukailen siten, ettei vastauksia ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Robson (1995) lisää, että kysymykset on määrätty ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa. Teemahaastattelussa tietyt asiat on lyöty lukkoon, muttei kaikkia. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 48) pitävät teemahaastattelun etuna sitä, ettei se rajaa haastattelua kvalitatiiviseen eikä kvantitatiiviseen tutkimukseen, eikä haastattelukertojen määrä ole tärkeä. Poronhoitajiin kohdistuvan opinnäytetyön teemahaastattelu etenee tiettyjen poronhoitajien työterveyspalveluiden järjestämisestä koskevien teemojen ohjaamana, mikä vapauttaa haastat-

telijan sidonnaisuuden haastateltavaansa ja tuo haastateltavien ääntä enemmän esille. Teemahaastattelupohja löytyy liitteestä 4.

Löytänä ja Korteso (2011, 193) nimeävät yhdeksi asiakastyytyväisyystutkimuksen haasteeksi sen, että niissä selvitetään tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä liian laajasti. Tästä on seurauksena se, että kyselyistä tulee liian pitkiä, ja vastaaja väsyä vastaamiseen kesken kaiken. He siis saattavat suorittaa kyselyn loppuun epäjohdonmukaisesti kyllästymisestä johtuen. Tulkintoja tehtäessä olisikin syytä varmistaa, onko hajonta vastauksissa suurempaa loppupään kysymyksissä verrattuna alkupään kysymyksiin. Aion pitää tämän mielessäni haastattelun tuloksia analysoidessani, sillä rajauksesta huolimatta teemahaastattelun kyselypohja on laaja.

Toinen asiakaskokemusta mittaava menetelmä on suppea kyselylomake mikä antaa työterveyshuollon toiminnasta välittömän arvion. Tämän lomakkeen poronhoitaja itse täyttää ja se mittaa Zeihamlin ym. (1990) viittä asiakaspalvelun tyytyväisyyden ulottuvuutta SERVQUAL-mittarilla, joka mittaa yrityksen tuottaman palvelun laatua: 1. luotettavuutta, 2. vastuullisuutta, 3. vakuuttavuutta, 4. empatiaa ja 5. konkreettisuutta. Bergman ja Klefsjö (2010, 336) korostavat, että on tärkeää mitata, miten tärkeitä mitattavat ulottuvuudet ovat. Siksi kyselylomakkeen väittämiä mitataan asteikolla 1–5. Kyselylomake mittaa nopeasti ja tehokkaasti asiakaspalvelun tyytyväisyyttä. suppea kyselylomake sisältää 13 kysymystä.

4.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston käsittely on rajattu viidestä teemahaastattelusta saatuun aineistoon sekä suppean asiakastyytyväisyyskyselyn analysoimiseen. Lisäksi tein koehaastattelut eri paliskuntien kolmelle päätoimiselle poromiehelle alkusyksystä 2012 heidän kotonaan. Jäsensin, tarkensin ja tiivistin kysymyksiä koehaastattelujen jälkeen, sillä huomasin haastattelupohjan olevan liian pitkä. Koehaastattelut eivät kuitenkaan ole mukana aineistoanalyysissä. Varsinaiset haastattelut toteutin loppusyksystä 2012 ja haastatteluista viimeisimmän tein tammi-kuussa 2013. Haastattelut venyivät suunniteltua pidemmälle ajanjaksolle joh-

tuen lauhasta syksystä ja siitä, että porot lähtivät vaeltamaan etelään ruoan perässä. Tämä piti poromiehet kiireisinä ja metsässä työhönsä sidottuina.

Haastattelin poromiehiä heille sopivana aikana. Yhden haastattelun tein haastateltavan kotona, yhden haastattelin muualla ja kolme haastattelua toteutin omalla työpaikallani. Haastattelun lopuksi haastateltavat vastasivat pienimuotoiseen SERVQUAL-asiakastyytyväisyyskyselyyn, josta sain lisäaineistoa tukemaan teemahaastattelusta saatua aineistoa ja suoraa palautetta toimeksiantajalleni. Äänitin aineiston ja litteroin sen välittömästi haastattelun päätyttyä kirjalliseen muotoon. Käytössäni on ATK-ohjelmaan soveltuva äänityslaite. Äänittäminen ei tuottanut ongelmia, mutta yhden alkuhaastattelun tarkensin vielä haastatteleamalla kysymykset 1–12 uudelleen. Tallensin haastatetut erikseen ja merkitsin ne numeroilla 1–5. Teemoittelin aiheet merkitysoyillisesti eli semanttisesti Excel-taulukoinnilla työterveystoiminnan nykytilan kuvaamiseen, kokemuksiin ja kehittämiseen. Nykytilan kuvausta sain kysymyksillä 1–19 ja 35 ja 42. Kokemusta kuvaaviin kysymyksiin sain vastaukset terveyden edistämisen ennakoivaan toimintaan yksilö- ja yhteisötasolla kysymyksillä 20, 21, 22, 33, 26 ja 27. Varhainen tuki ja ehkäisy korjaavana toimintana yksilö- ja yhteisötasolla kokemusta kuvaaviin kysymyksiin sain vastaukset kysymyksillä 24, 29, 2, 25 ja 31. Tietojen antoa ja ohjausta kysyttiin kysymyksillä 28, 29 ja 30. Työterveystoiminnan eettisyyttä selventäviin kysymyksiin sain vastaukset kysymyksillä 34–39. Kysymyksiin työterveystoiminnan kehittämisestä sain vastaukset kysymyksillä 32 ja 40–45. Analysoin-
nin toteutin helmi-maaliskuun aikana 2013.

Teemahaastattelun aineiston analysoinnin ymmärrettävyyttä edesauttoi poronhoitokulttuuritaustani. Puhumme ja ymmärrämme samaa kieltä ja sen viivahteikasta murretta sekä kielen ja kulttuurin omia ilmaisuja. Tämä edesauttoi haastateltavia tuottamaan minulle aineistopohjan, josta oli hyvä lähteä analysoimaan aineisto. Aineiston olen järjestänyt kerronnallisen strukturoinnin avulla ja analysoinnissa olen käyttänyt omaa tulkintaa. Olen keskittynyt aineiston ajalliseen ja sosiaaliseen järjestämiseen keskittymällä tietoihin ja tarinoihin, joita haastateltavat kertoivat Hirsjärven ym. (2011, 137) mukaisesti. Aineiston analysoinnissa olen jakanut aineiston kolmeen teemaan. Ensimmäisessä osiossa käsittelen olemassa olevan terveystoimintatoimien

nan kehyksiä muun muassa sopimusta, toimintasuunnitelmaa ja palveluiden hintaa. Toinen osio käsittelee työterveyspalveluita, jotka olen jakanut terveyden edistämistä ennakoivaan toimintaan ja korjaavaan toimintaan yksilö- ja yhteisötasolla, sekä työterveystoiminnan etiikkaa koskevaan osioon että tietojen antoon ja ohjauksen kokemukseen. Kolmas osio käsittelee työterveystoiminnan kehittämistä. Olen yrittänyt löytää haastatteluista piirteitä, jotka tukevat opinnäytetyön tekijän omaa käsitystäni tutkijana aiheesta. Tuloksena on kokonaiskuvan saaminen ja ymmärryksen syventäminen. Aineiston tulosten käsittelyssä olen käyttänyt otteita suoraan haastateltavien puheesta, eikä sen tarkoituksena ole vain rikastuttaa lukijan kokemusta, vaan osoittaa myös opinnäytetyön luotettavuutta.

Suppean asiakastytyväisyyskyselyn olen jäsentänyt määrällisen tutkimusaineiston analysoinnilla, joka perustuu aineiston kuvaamiseen ja numeraaliseen tulkintaan, jota olen selventänyt Excel-taulukoinnin avulla. Asiakastytyväisyyskyselyn tulos antaa toimeksiantajalle välittömän arvion tilanteesta. Tutkimuksen validiteetilla eli pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan Virtuaali Ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikoulun metodifoorumissa (2013) sitä, että tutkimusmenetelmä perinteisesti selvittää sen, mitä tutkimuksella on tarkoitus selvittää. Tässä olen onnistunut mielestäni hyvin, sillä teoreettisen viitekehyksen kuvaus, teemahaastatteluilla saatu tieto sekä SERVQUAL-kyselylomake ovat vastanneet tutkimuskysymyksiin ja tuottaneet tulokseksi opinnäytetyölle asetetut tavoitteet. Saatu tulos osoittaa, että se pystyy tarkentamaan ja parantamaan yleistä tietoa terveyden edistämisestä kohdennetun väestöryhmän eli poronhoitajien osalta kansallisella tasolla.

4.5 Luotettavuus ja etiikka

Olen pyrkinyt toteuttamaan jatkuvan ja vaiheittain etenevän opinnäytetyön prosessina, jossa prosessin eri osat toimivat vuorovaikutuksessa keskenään. Aiheen valintaan on vaikuttanut kiinnostus sekä poronhoitajien työterveystoimintaa ja asiakaspalvelua että työterveyshoitajan työn kehittämistä kohtaan. Tutkimussuunnitelma on tarkentunut opinnäytetyöprosessin kuluessa. Opinnäytetyön toteuttamisvaiheessa aineiston keruu ja aineiston analyysi on toteutettu luottamuksellisesti, vastuullisesti, empaattisesti ja tieteellisen tutki-

muksen etiikkaa noudattaen. Analyysin pohjalta on muodostettu yhteenveto ja johtopäätökset. Opinnäytetyön raportti noudattaa tieteellisen kirjoittamisen periaatteita päämääränä selvittää tutkimuksen kulku ja tulosten perustelu.

Olen pyrkinyt kuvaamaan aineiston totuudenmukaisesti ja selkeästi siten, että se on arvioitavissa ja arvioija pystyy seuraamaan opinnäytetyön päättyä. Teorian luotettavuutta tukee se, että useat eri työterveyspalveluiden teoriaa ja asiakaskokemusta käsittelevät lähteet tukevat toisiaan, minkä olen opinnäytetyössäni tuonut esiin. Ennustettavuutta olen pyrkinyt varmistamaan siten, että opinnäytetyöni tuloksista on hyötyä asiakkaalle, opinnäytetyön toimeksiantajalle ja myös tekijälle.

Opinnäytetyötäni voidaan kokonaisuudessaan tarkastella kriittisesti ja sen tekijä omaa käsityksen suorituksen oikeellisuudesta, joten tulos näyttää siten oikealta. Suppean asiakastyytyväisyyskyselyn sisäistä validiteettia tarkasteltaessa voidaan todeta, että tutkimusstrategia on valittu kohteen mukaan, kysymykset ovat laadittu siten, että sama asia on voitu kysyä jokaiselta haastateltavalta. Teemahaastattelut ja suppea kyselytutkimus ovat toteutettu neljän kuukauden sisällä. Aineisto on litteroitu samanaikaisesti haastattelujen kanssa ja analysoitu kahden kuukauden sisällä. Haastateltavat osallistuivat 100 prosenttisesti haastatteluun, joten haastateltavien keskuudessa ei ollut vastauksiin kohdistuvaa katoa.

Opinnäytetyöni vastaavuussuhde poronhoitajien työterveystoiminnasta ja tulevaisuuden poronhoitajien työhyvinvoinnin ja työterveystoiminnan kehittämisestä tulee esille Lapin yliopiston (2012) Pohjola – Valkosen tutkimuksesta (2011–2012) Poronhoitajien hyvinvoinnin uhat ja avuntarpeet tutkimuksessa, jossa saadut vastaukset todistavat niiden olevan samansuuntaiset opinnäytetyöni tulosten kanssa. Mittari ja tutkimusaineisto ovat liitettävissä tutkittavaan kohteeseen ja ne tuodaan esille opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön eettisyys perustuu työterveyshuollon ja opinnäytetyön toteuttamisen eettisiin ohjeisiin ja arvoihin, jotka toteutuvat muun muassa haastateltavien ihmisarvon ja asiakkuuden kunnioittamisella, ja saadun materiaalin työstämisellä siten, ettei se loukkaa ketään eikä siitä käy vastaajan henkilölli-

syys esille. Haastattelut olen pyrkinyt toteuttamaan avoimesti, vastuullisesti ja tieteellisen tutkimuksen etiikkaa noudattaen. Konkreettisuuden olen toteuttanut kirjoittamalla selkeän ja ymmärrettävän raportin sekä pohtimalla poronhoitajien asiakaskokemuksista nousevaa palautetta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen asiakaspalvelun kehittämisessä.

Hyödyn opinnäytetyöstäni olen ensisijaisesti pyrkinyt tuottamaan poronhoitaja-asiakkaalle, opinnäytetyön toimeksiantajalle ja tekijälle sekä toissijaisesti muille poronhoitoalueen työterveyshuolloille, ja muille yhteistyö- ja verkostokumppaneille. Haastatteluun osallistujilla on oikeus tutkimustulosten hyödyntämiseen ja osallistujilla on oikeus tietää, miten heidän antamaansa tietoa käytetään ja luottaa siihen, että sitä käytetään poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämiseen. Haastatteluun osallistuvilla on ollut mahdollisuus osallistua haastatteluun vapaaehtoisesti, eikä kieltäytymisestä ole ollut seurauksia (liite 3). Lisäksi haastateltaville on tiedotettu kirjallisesti, että haastatteluista saatua tutkimusaineistoa voidaan käyttää uudelleen toimialan muissa tutkimuksissa Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen palvelun kehittämisessä. Haastateltavat saavat opinnäytetyöstä kirjallisen raportin, ja lupauksen jatkossakin kehittää poronhoitajien työterveystoimintaa niillä keinoilla, osaamisella ja ammattitaidolla, jotka opinnäytetyöntekijän on mahdollista työssään toteuttaa.

5 ROVASEUDUN PORONHOITAJIEN TYÖTERVEYSTOIMINTAA KUVAAVAT TULOKSET

Rovaseudun poronhoitajien työterveystoimintaa kuvaavan teemahaastattelun tulokset aukeavat seuraavasti: Haastattelupohja oli jaettu kolmeen osioon. 1) Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilan kuvaamiseen, 2) kokemuksiin ja 3) kehittämiseen. Haastatteluista kolme on tehty syksyllä 2012 ja yksi tammikuussa 2013. Haastatteluun osallistui viisi porotalouden parissa työskentelevää henkilöä Rovaseudulta: neljä poronhoitajaa ja yksi Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilö. Haastattelun osallistumisprosentti oli 100 %. Aineiston analysoinnissa olen jakanut aineiston kolmeen teemaan. Ensimmäisessä osiossa käsittelen olemassa olevan terveystalouden kehityksiä muun muassa sopimusta, toimintasuunnitelmaa ja palveluiden hintaa. Toinen osio käsittelee työterveystaloutta, jotka olen jakanut terveyden edistämisen ennakoivaan toimintaan ja korjaavaan toimintaan yksilö- ja yhteisötasolla sekä tietojen antoon ja ohjauksen kokemukseen. Kolmas osio käsittelee työterveystoiminnan kehittämistä.

5.1 Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilan kuvaus

Pyrin selvittämään, kuinka hyvin poronhoitajat ovat selvillä sopimuksen ja toimintasuunnitelman sisällöstä ja siitä, kuinka paljon työterveystoiminta tulee heille maksamaan, ja osaavatko he hakea työterveystoiminnasta aiheutuneita kustannuksia takaisin Kansaneläkelaitoksesta (Kelasta) tilikauden lopussa. Porotalousyrittäjistä neljä oli sitä mieltä, että työterveyshuollon sopimus on kunnossa ja että heillä on riittävästi tietoa sopimuksen sisällöstä. Kolme heistä piti sopimusta hyvänä ja yhdellä ei ollut kertynyt sopimuksesta riittävästi kokemusta, jotta hän olisi voinut muodostaa mielipiteen sopimuksen sisällöstä. Yhdellä vastaajista ei ollut tietoa sopimuksen sisällöstä. Hänen mukaansa sopimus ei ole ymmärrettävä eikä ajan tasalla. Hänellä oli myös herännyt huoli siitä, ettei työterveyshuolloissa tunneta riittävästi poronhoitoon liittyvää toimintaa ja sen erityispiirteitä, jotka olisi hyvä ottaa huomioon työterveystoimintaa järjestettäessä. Lisäksi hän esitti huolensa julkisen puolen taloudellisten ja toiminnallisten resurssien vähentämisestä ja terveystoiminnan kiristymisestä.

”... mullahan on käsittääkseni se perussopimus mikä on tehty yksityisten poroyrittäjien kanssa, no terveyshuollon palveluista, eihän mulla sen kummempaa, ko vaatii niin sillon tulla... vähähän olen kyllä käyttäny tähän mennessä niin...”

”...ei ole tietoa minkälainen työterveyshuollon sopimus voi olla tällä hetkellä käytännössä paliskunnan, poronhoitajien ja työterveyshuollon välillä...”

Työterveyshuollon toimintasuunnitelmasta ei ollut tietoa yhdelläkään vastaajista. Toimintasuunnitelman sisältöä ei muistettu tai se sekoitettiin sopimukseen. Yhden mielestä toimintasuunnitelmaa ei ollut tehty lainkaan.

”...jaa, mitenkähän se nyt oli. Olen minä sen vissiin allekirjottanu sisältöä en muista, mutta totta se on, että on jääny vähän lehdelle, ko en ole itte siihen perehtynyt. Paperit on tullu huonosti luettua ja ajatellu vain, että kyllä se menee omalla painollahan...”

”...ko mie en tämmösestä toimintasuunnitelmasta, minusta mulle ei ole tehty sitä...”

Haastatteluiden perusteella palveluiden hinta ei ole muodostunut tällä hetkellä kynnyskysymykseksi, koska niiden käyttö oli vähäistä tai se liittyi tapaturmakäynteihin, jolloin Maatalousyrittäjien eläkevakuutus maksoi käynnit. Yhdellä vastaajista ei ollut käsitystä siitä, mitä palvelut maksavat. Erityistä huolta hänelle aiheutti pelko vakavasta sairastumisesta, jolloin hän joutuisi käyttämään palveluita monta kertaa vuoden aikana, ja silloin työterveyspalvelumaksut ylittäisivät kipukynnyksen.

”...rahoille saa vastetta, toisaalta halvempikin voisi olla mutta maksaa se yksityiselläkin...”

”... jos sitä lähtee ajattelemaan enemmän asiaa, niin riippuu siitä mihin sitä vertaa, ko jos on paljo sairautta niin sillon se kyllä maksaa liikaa, jos ite heittäytyy 3–4 kertaa sairastamahan, niin mihin se raja vedetään tartteeko ne kaikki maksaa, ko on se keulan kattoki, niin sehän tulee enemmän maksamahan ko rahaa on...aika arvokasta tämä on jos joutuu työterveyshuollossa käymään monta kertaa vuojessa, kipukynnys on 1–3 kertaa käyntiä vuodessa... ko vuojet ei ole veljeksiä, sattuu huono vasavuosi, mettä vie....rahasta on tiukkaa, ja sillä pitäis pärjätä, investoinnit pittää kurissa ja ite toivoo että maksut olis kohtuullisia... ite on tyytyväinen vähään perustyöhön...”

Työterveyshuollosta aiheutuneiden kustannusten hakuprosessi Kelan korvausten muodossa oli kaikkien haastateltavien tiedossa. Kaksi haastateltavaa koki että hakuprosessi oli helppo ja vaivaton, mutta yhden mielestä hakuprosessi oli virallinen ja tarkka prosessi. Yksi haastateltava aikoi niitä hakea seuraavan tilikauden lopussa ja pyytää apua mikäli tarvetta ilmenee. Yhdellä ei ollut kokemusta korvausten hakemisesta.

”...olen hakennu sillä valamihilla lomakkehela, mikä on tullu, eikä ole muuta kun pannu nimen alle, sillai...”

”...oonhan mie Kelalta ennen hakenu, sehän on hyvin tarkkaa se Kelalta siinä mielessä huolella kyllä pittää täyttää ne, että tästä en ole hakennu mutta olehan minä muutoin ne hakennu, että Kelan kanssa olen ollu tekemisessä...”

Työterveystoiminnan markkinoinnista oli kolmella hyvä kokemus, ja he aikovat suositella työterveyspalveluita myös muille poronhoitajille. Yhdellä ei ollut työterveyspalveluiden esille tuomisesta muistikuvaa, mutta hän aikoo siitä huolimatta suositella työterveyspalveluita muille. Yhdellä vastaajista ei ollut selkeää käsitystä siitä, miten Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos markkinoi työterveystoimintaansa poronhoitaja-asiakkailleen. Hän on valmis suosittelemaan työterveyspalvelusopimusta myös muille poronhoitajille, mutta hän ei tiennyt, mitä tai miten markkinoisi, koska hänelle ei ollut selvinnyt, mitä työterveyspalvelun tuottajat voivat todellisuudessa ja reaaliajassa tarjota asiakkailleen.

”... kyllä mie suosittelen, ja kyllä mie olen suositellukki, koska niin siellä on monta miestä, jotka olisivat sen tarpehessa...”

”...olen suositellu poronhoitajille työterveyshuoltoa, mutta joskus minun suosituksista jään miettimään sitä, ku asialla ei ole kasvoja ko vähän jotenki tulee se viesti, että siellä resurssit ovat vähäisiä, että jotenki tuntuu siltä, että tuota jos minä suosittelen jään kysymään, että olenko minä sitten suositellut semmosta asiaa, joka varmasti pelittää, ja aika löytyy poromiehelle joka sitä hoitoaika tarvitsee sen nopeasti, ja muuta että...”

Matka ei ollut yhdellekään viidestä vastaajasta este hakea työterveyspalveluita itselleen. Lyhyimmillään matkaa kertyi muutama kilometri ja pisimmillään lähes 100 kilometriä. Työterveyspalvelut ovat keskeisellä paikalla kaupungin keskustasta, ja sinne koettiin olevan helppo ja vaivaton hakeutua.

5.2 Rovaseudun poronhoitajien kokemus nykyisestä työterveystoiminnasta

Tämän kysymyksen avulla pyrin selvittämään, minkälaisia kokemuksia poronhoitajilla on nykyisestä työterveystoiminnasta. Vastaajista neljä olivat tyytyväisiä saamiinsa työterveyspalveluihin. Vastaajien mukaan palvelu on asiantuntevaa ja luotettavaa. Palvelut koetaan asiallisena, tarpeellisena ja merkittävänä. Aika vastaanotolle oli saatu melko helposti. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että kunnallinen työterveyshuolto ei ole pystynyt tarjoamaan poronhoitaja-asiakkaille sitä palvelua, jota asiakas olisi tarvinnut. Hänen mukaansa tarvitaan enemmän henkisen ja sosiaalisen työhyvinvoinnin tukemista ja kuntoutukseen ohjaamista. Vastaajan kokemuksen mukaan työterveyshuollon työyhteisötyön kehittäminen paliskunnissa on vielä kesken.

”...no tuota, kyllä mie olen ollu siihe tyytyväine, koska sieltä on sillon, ku sieltä ei ole saanu aikaa johonki, niin sieltä on ohjattu muualle, ja tuota ja sen näkymine tyytyväisyytenä, tai mikä se nyt onkahan en mie siihen oikeastahan ossaa vastako ko siinä ei ole ollu mithään ongelmaa, niin siihen ei kiinnitä huomiota, ja jos vertaa tuohon maalaiskunnan taikka kaupungin järjestämähän terveyspalveluhun mikä on julukinen terveyspalvelu, niin on tämä nyt sata kertaa parempi systeemi...”

”...no kyllä mie olen, mutta enhän minä ittekähän ole aktiivinen ole ollu, enhän minä ole niitä saanu vastausta, että siinä olis kehittämisen paikka, että sais vastaukset tutkimuksista suoraan kohtihin...”

Asiakaslähtöisyydeksi koettiin asiakkaan tarpeiden tunteminen ja palvelun ajankohtainen tarjoaminen sekä rakentaminen yhdessä siten, että se on tuttua, turvallista ja luotettavaa. Vastaajista neljä oli sitä mieltä, että työterveystoiminnassa otetaan asiakas hyvin huomioon ja että toiminta on asiakaslähtöistä. Kumppanuusajattelu oli kolmelle vastaajista vieras, mutta kaikki vastaajat toivoivat palvelun kehittämistä kumppanuudeksi. Yksi vastaajista koki, että työterveystoiminta on jo kumppanuutta, jossa asiakas yhdessä työterveyshuollon kanssa suunnittelee ja toteuttaa työterveystoimintaa. Yksi vastaajista koki, että asiakaslähtöisyys ei vielä toteudu, koska poronhoitajien työterveystarpeita ei ole riittävän hyvin tiedostettu työterveyshuolloissa ja koska itse asiakas on syrjäänvetäytyvä. Lisäksi hänen mielestään vuorovaikutus ja kommunikaatio ovat puutteellisia yhteisen kielen puuttuessa.

”...että kuunnellahan, mitä se asiakas tarttis, ja mitä ajatuksia sillä olis...”

”...eikö tämä aikalailla kumppanuuspohjalla olekki jo...”

”... no se on justhin sitä että ko on ollu jotaki vaivaa niin se on sieltä päin täältä palevelujen tarjoajan puolelta, niinku tuota tarjottu tätä mahdollisuutta, että on fysioterapeutti kattonnu, ja on tuota tämmöset, niinku mahdollisuudet, että mistä se voipi johtua, eikä ole vain pelekästähän annettu vain saikkua ja mene kotia, että kyllä se paranee...”

Kaikkien vastaajien kokemukset olivat myönteisiä yksilöllisen ja ennakoivan työterveystoiminnan toteutumisesta. Terveystarkastukset, työkykyarviot ja tietojen anto ja ohjaus sekä yksilöllinen terveysneuvonta oli jokaisen kohdalla toteutunut. Vastaajat kokivat tulleen kuulluksi ja saaneensa yksilöllistä tukea myös muutoksessa.

”...mutta ainahan näissä, ko käypi kyllähän täälä tuota ootusaulassaki hyviä tekstejä, vaikka tupakasta, luin tuossa ootellessa ...”

Ennakoiva toiminta työpaikoilla, muun muassa porotila- tai aitakäynnit olivat toteutuneet neljän vastaajan kohdalla. Lisäksi yhden vastaajan porotilalla oli toteutunut myös erityisen työvaiheen seuranta. Yhden kohdalla ei ollut tarvetta ennakoivaan toimintaan työpaikalla. Tietojen annosta ja ohjauksesta sekä turvallisiin työtapoihin liittyvään opastamisesta oli neljällä vastaajalla hyvä kokemus, mutta syvempään keskusteluun oli selkeää tarvetta. Tietojen antoa ja ohjausta ei osattu soveltaa arkityöhön ja toimintaan tai sitä ei ymmärretty, koska yhteinen kieli puuttuu. Yhdellä vastaajista omakohtainen kokemus ennakoivasta toiminnasta työpaikalla puuttui.

”...kyllä ne on otettu esile ja puhuttu terveystarkastuksesa ja siellä työpaikkakäynnilläki, kuinka vois keventää ja siitä yhteistyöstä ja palautetta sai, että toisia helpattihin...”

”...mutta ko sitä on jälkehen päin miettinny ...niin olis saanu minun mielestäni tulla enämpi sitä palautetta että miksi tuon teet tai tehään tuolla lailla - enemmän palautetta, no se varmahan jos tätä haluaa niinku kehittää työpaikkakäyntejä tuota...”

Työssä jaksamisen tukemisen puheeksi ottamisesta oli kaikilla vastaajilla jonkinlaista kokemusta, ja puheeksi ottamisen tarve nousi selkeästi esille kaikkien haastateltavien vastauksissa. Kaikki vastaajat toivoivat työssä jaksamisen tukemisesta puhuttavan ja otettavan esille enemmän.

”...no kyllä sillä varmasti on ko tuota kyllä sen huomaa varsinkin näinä viime vuosina näitte, kun on ollu ongelmia porojen kanssa niin miehetki on ollu palijon ärtysempiä, ja sitten niinku toisten poromiesten perhe-elämä, ko niitä pakostaki joutuu sivusta seuraamaha, niin siellä on ongelmia sitten, mikä näkyy työssä...”

”... mutta se on ollut lähes puhumaton aihe, mutta jotaki oon kuullu, ja on se tullu uutena asiana ensimmäisiä kertoja esille, että työssä jaksamistaki kysellään no siinä vois kyllä olla ideaa että se siihen työterveyshoitajaan ottais yhteyttä, niin siinähan olis sitten paljo tuommosta muutaki, ja sillä vois olla hyviä neuvoja siihen, että on jotaki tämmöstä, ko tulee niin se vois semmosilla vinkeillä päästä etehenpäin, että se olis ihan semmonen mielenkiintoinen...”

Henkisen ja sosiaalisen tuen tarve nousee esille kaikkien viiden haastateltavan vastauksissa.

”...miksei sille tarvetta ole tietenki mutta en minä en ole miettiny, kyllähän se siinä kö kenenkähän kohalla tietenkähän ole, ko maailma kiireemmäksi vain mennee vaan ittekki kovalla koetusella...”

”... kyllä sitä kyseltihin jaksamista ja onko tarpeita kyllä se varmanhan semmonen alue on kyllä sitä poromiehilläki on monenlaista painetta nykyaikana, ja sittenhän se vaikuttaa siihen henkiseen puoleenki. Kyllä siitäki puhuttihin paljo, ko joutuu olemahan ihmisten kanssa, ja siitäki, että joskus jää sitä omaaki aikaa porohommista. On, joo kyllä se työterveyshoitaja oli ajan tasasalla niistäki asioista, joo. Kyllähän se on eduksi että työterveyshuollossa tiijetähän asioita ja tietää sen tilantehen ja erityisesti poroisäntiä koskettaa nuo yleiset asiat ja sen palakisen työnjoh-toasiat ja suhteiden ylläpivot, eikä sitä aina ole omasta palakisesta sitä tukijaa, ko sitä ei arvosteta, niin se poroisäntä saattaa tarvita enempi sitä tukia. Tuossa olis kehittämisen paikka, vaikka en tiijä miten se isoissa palakisissa pelaa, että onko heillä siellä miten tukijoita muita enemmän. Sitä siellä hallituksessa keskustellahan asioista. Se psykologi on mulle vähän vierahampi, mutta kyllä se olis jos tarttis apua, niin olisin kyllä valamis käyttämähän...”

Varhaisen tuen mallin mukaista toimintaa vastaajat eivät tunnistanee tarpeelliseksi omalla kohdallaan. Paliskuntatasolla tarpeen oli huomannut kolme viidestä vastaajasta, mutta heillä ei ole ollut välineitä puuttua tilanteeseen tai auttaa avun tarvitsijaa, joten he olivat ohjanneet avun tarvitsijat työterveys-huoltoon.

”...noo kyllä mie olen sivusta seurannu moneki, jolla on ollu ongelmia millon mitäki kellä reuma tai astma tai nehän on ko on sivusta seurannu, niin sehän on ollu ko toimeton tai kyvytyön olo. Ei niinhi ole pystynny vaikuttamahan. Mie luulen että justhin näillä, joilla tulee se sairastumine tai ongelmat pitkällisen työrupiaman johosta, niin se olis niille hyväksi, jos olis seurantaa ja joku puristusvoima tai vääntövoima, niin sithän havahtus, että miksi sinä et pysty yhtä hyvin kun kaks vuotta sitten tai tämmösiä testereitä kuntotestiä sun muita että sithän ei ittekkähän hoksaa että kunto heikkenee...”

Kuntoutukseen hakemisesta oli kaikilla tietoa. Yksi vastaajista oli ollut poronhoitajille suunnatussa ASLAK® eli ammatillisesti syvennetyssä ryhmäkuntoutuksessa, yksi oli hakenut kuntoutukseen kolme kertaa, mutta ei ollut tullut hyväksytyksi. Kolmella muulla ei ollut tarvetta kuntoutukseen, mutta aikoivat hakea sitä tarvittaessa. Kaikilla oli kokemusta paliskuntatasolla siitä, että poromiesten ammatillisesti syvennetyyn ja työkykyä ylläpitävään ryhmäkuntoutuksen hakemiseen Kelalta on tarvetta. Eläkkeelle hakemisesta ei ollut yhdelläkään vastaajista omakohtaista kokemusta, koska he olivat parhaassa mahdollisessa työkunnossa eivätkä olleet lähellä eläkeikää. Yhdellä oli kokemus perhepiiristä eläkkeelle hakemisesta sukupolven vaihdokseen liittyen, ja he olivat saaneet tietoa ja ohjausta Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen (Melan) paikalliselta asiamieheltä.

”...itte en ole ollu kuntoutuksessa, mutta olen kolme kertaa hakennu semmoseen kuntoutuksehen, enkä ole päässy, ja olen arvellu että en enää haekkahan joo molen ollu aina 1. varasijalla. Se on ollu aina ennakointia, nuoremmakki ovat päässehet... Viimesestä hausta on 10 vuotta aikaa...”

”...olen kyllä kuullu kuntoutuksesta, ja monia tuttuja on ollukki, mutta ite en ole ollu, eikä ole ole kokemusta. Ne jotka on ollu niin ovat olleet tyytyväisiä, ja ko siinä on ollu laajemmalti porukkaa, ja sitä kanssakäymistä että se on ollu ihan mielenkiinoinen ja puhuvakki paljon on ollu, ja kuullu että ihan positiivista on ollu ja mahdollisesti itteki voin hakia ei se nyt ole mitenkähän pois suljettukkahan...”

Korjaavasta yksilötason toiminnasta, kuten sairaanhoidosta ja tapaturmien hoidosta sekä keskustelusta toimenpide-ehdotuksista työn keventämiseksi oli kahdella vastaajista melko hyvä kokemus. Kolmella vastaajista ei ollut kokemusta korjaavasta yksilötason sairaanhoito- tai työtapaturmien hoidosta, koska he eivät olleet tarvinneet kyseistä palvelua.

”...sen verran tuli puhetta työstäki, että minkälaista hommaa tämä on niin ko ei siinä ole, miten sitä, ko ei ole sitä auttajaa, joka joutais siinä olemahan niin itte mahollisemman rauhallisella toiminnalla eikä rupia liikaa repimähän, mutta ei siinä muuta ollu puhetta isommasti. Sen mukahan minä teen rauhallisella tahilla, ko ettei sairauvet iske...”

”...mie olen ainuastahan sillon, ko tulee semmosia äkillisiä tapaturmia, ja nehän ovat äkillisiä...”

”...viimeksi, ko löin sen kylyjen siihen peräkärrihyn, niin se lääkäri kysy, että mikä se semmonen työtapahtuma on, että poroja lastathan niin minulla ittellä oli peräkärrikoppi matkassa, niin näytin ikkunasta että tuommosehen koppihin niitä tukitahan, eläviä poroja ja net tappelevat vastahan, niin sitten se ymmärsi, ja jos lääkäriki jonku sarvettoman poron kanssa taistelisi kinnun läpi luukulta toiselle niin se ymmärtäisi, ko mies tulee ja sanoo että käy kipijää kylykehen ko poron kanssa pittää painia, että se ymmärtää ettei se höpötä. Mie uskon, että ko kirvesmies sanoo lääkärielle että ei pysty naulaa piettämähän, ko sormet on pake-tissa niin uskoopi ja tietääpi ja ymmärtääpi, ettei se onnistu, että tömmöne verrokki...”

Kolmessa paliskunnassa oli toteutunut vähintään yksi työterveyshuollon jalkautuminen kevät- tai syyskokoukseen, jossa oli käsitelty aitakäynnin palaute ja kerrottu työterveyshuollon toiminnasta. Kahdella vastaajista oli vähäinen kokemus korjaavasta toiminnasta työyhteisö- ja työympäristötasolla, koska toisella sopimus on ollut vasta vähän aikaa voimassa ja toinen vastaajista ei osallistunut paliskuntatoimintaan.

”...kyllähän siitä etua olis, että vaikka työterveyshuolto tietäski enemmän...vaikka joku päivän tai kahen kurssi yhdistyksessä poronhoitokulttuuriin... sekö ei hoksannu sanua, että kouluhunhan se pittäis panna että sais jonkulaista pohojatyötä tutustua tuonne aijoille ja yhteistä kieltä se se onkin...”

”...koko paliskunta ja työterveyshuolto yhdessä. Kyllähän siinä varmahan ois ollu jotaki yhteisiä asioita, jotka alakas kiinnostamahan muitaki ja tietoa vois tuua...”

”tuon tyyppinen huonokahan ole, ko siinä vois vaikuttaa koko kokonaisuutehen ja porukalla vois mieltä ja käsillä sitä asiaa paremmin. Nykkö se on ollu sitä että ite kukanenki on seikkaillu miten sattuu. Noin siinähän vois olla jotaki tuommosta kehittämistä hyvin suunniteltuna, niin mielenkiintoinen nähä, että mitä siitä vois saaha irti sitten...”

Kaikki viisi vastaajaa olivat samaa mieltä siitä, että parhaat mahdollisuudet ja vastuu terveyden edistämässä ja työssä jaksamisessa ovat heillä itsellään.

”...kyllä sitä työssäki jaksaa paremmin, ko sitä huolehtii ittestänsä ja elämäntavat pittää semmosessa iskussa, että on liikuntaa, ja koittaa terveellisesti syyvä, joo ja mitäpä muuta mutta, ko koittaa huolehtia jaksamisesta, ja pittää naapurihin välit kunnosa, niin justihin, että tutkitahan, onko sitä niin hyvässä kunnossa, ko luulee olevansa...”

”...kylhän se suurimmat mahollisuuvet ovat ittellä poronhoitajilla ottaa ja vahingosta viisastuva ja tuota liikkuminenki ja kuntoilu ja tämmönen, niin kyllä se ittestä lähteepi, että jos alakaapi talaven aikana 10 kilua tulemahan lissää painua, niin kyllä se peilistä löytyypi sitten, missä se vika on, ja mistä kaikki johtuupi...”

”...no tietenki työolosuhteheia voi yrittää kehittää sillä lailla... apuvälinehiä käyttää. No puhuminen parasta, vois se olla sitäki jos sen vois täältä suorhan täältä jollekki poroyrittäjälle keskustela kahen kesken. Sillohan se on aivan se on siinä enemmän hyötyä, jos on mahollisuutta, no niin se on tietenki, jos tilalla käypi niin johan se siinä näkkee ja parempi olla...”

Kaikki viisi vastaajaa olivat yhtä mieltä siitä, että eriarvoisuutta muiden työterveyspalveluiden saajien kanssa ei ole, kaikki ovat samalla viivalla ja saavat halutessaan samanlaisia työterveyspalveluja.

”...kyllä net varmahan samanlaiset on, ja se ole muuta, ko käyttää, mutta jos assuu hankalan takana, niin onhan niitä palveluja hankalampi käyttää, ja onhan se sitten niinki, ko ollahan yrittäjiä niin kaikki pittää itte kustantaa, niin onhan siinä sikäli eroa, ko palakkatyössä, ko työnantaja maksaa, niin että tuntuu se eriarvoselta, vaikka ei se tietenkähän sitä ole...”

Kaikki vastaajat olivat työterveystoiminnan eettisyyden kokemuksesta samaa mieltä. Vastauksista käy esille, että jokainen tulee kuulluksi omia asioita käsiteltäessä yksilöllisesti ja lämpimästi. Terveysthuollon henkilökunta on ollut

empaattista ja ystävällistä. Lisäksi heidän mukaansa työterveystyöpalvelut ovat olleet tasa-arvoisia, oikeudenmukaisia ja luotettavia.

”...on tämän on ollu verrattuna... paljon niinku paremmin järjestetty, ja on enempi pijetty ihmisenä, eikä ole katottu, minkä ammatinharjoittaja on...on katottu, että on potilas, ja eikä se numerolappu joka piippaapi...”

5.3 Rovaseudun poronhoitajien kehittämisideat ja odotukset

Kysymyksellä, mitä Rovaseudun poronhoitajat odottavat työterveystoiminnalta tulevaisuudessa, etsin vastauksia työterveystoiminnan kehittämiseen yhteistyössä poronhoitaja-asiakkaan ja työterveyshuollon kanssa. Työterveystoiminnan sopimukseen liittyvästä kehittämisestä neljä vastaajista oli sitä mieltä, että sopimukset tulee laatia ja käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi siten, että ne ovat ymmärrettäviä molemmille osapuolille. Yksi vastaaja ei osannut ottaa kantaa sopimuksen kehittämiseen. He eivät kuitenkaan tuoneet esiin mitään varsinaiseen sopimuksen kehittämiseen liittyvää. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin hyvä panostaa enemmän resursseja sopimuksen läpikäymiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Toimintasuunnitelmaan liittyvään kehittämiseen jokainen poronhoitaja toivoi yhteistyötä ja aktiivisuutta molemmilta osapuolilta, yhteistä kieltä ja asiakirjojen laatimista ymmärrettävämmäksi vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan. Palvelumaksujen kehityksessä kaikki vastaajat toivoivat kohtuullisuutta ja hinta-laatusuhteen pitämistä kohdallaan. Lisäksi he toivoivat läpinäkyvyyttä hintojen muodostumisessa ja selkeää selontekoa siitä, mitä palvelu todellisuudessa maksaa ja mistä kaikesta hinta muodostuu. Kelan korvausten hakuprosessin kehittämiseen ei noussut ideoita. Yksi vastaajista esitti työterveystoiminnan ja markkinoinnin kehittämistä yhteistyössä poronhoitoon liittyvien hankkeiden kanssa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että työterveyshuollon jalkautuminen kevät- ja syyskokouksiin tavoittaa paliskuntien osakkaat yhdellä kertaa.

”... se että sitä pääsee siihen sisälle siihen porukkahan on se, että työterveyshuolto jalakautuu siihen porukkaan, tavallahan niihin työporukoihin ja niiden pitäis tavallahan saaha kokia että se työterveyshuollon henkilö, kuka se sitten onkin, että se on niinku

yksi sitä tavallahan sitä poronhoitaja porukkaa varten, ja yhdessä sitten teidän niitä suunnitelmia...”

Kehittämisajatuksena haastatteluissa nousi esille ehdotus työterveystoiminnan toteuttamisen aloittamista yhdestä poronhoitajasta kerrallaan ja sisällyttää siihen vähitellen koko kohderyhmä. Kaikki vastaajat halusivat kehittää työterveystoimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa. He toivovat arjessa tapahtuvaa työterveyshuoltoa lähelleen, kuten toimivia puhelinpalveluja aamuruuhkan aikana tai työterveyshenkilökunnan jalkautumista poronhoitajien työporukoihin ja porokämpille töiden päätyttyä. Tietojenanto ja ohjauksen tärkeys nousivat esille erityisen voimakkaasti jokaisen haastattelijan vastauksissa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä että työterveyteen, työssä jaksamiseen ja työtapaturmien ehkäisemiseen on tarvetta. Esille tuotiin myös painettu sana poronhoitajien työterveystoiminnan yhtenä näkyväksi tekemisen keinona esimerkiksi, Maaseudun tulevaisuudessa ja Poromies-lehdessä ja paikakunnan lehdissä, joita poromiehet lukevat.

”...työ ja kulttuuri pitää tuntia...”

”...kyllähän siinä pitäisi kuunnella niitä poromieten tarpeheja min-kälaisia tarpeheja itte kelläki on, että se pakkopullahan on aina huono jos siihen joututahan, mutta jos net itte kukanenki hoksaisivat, ja varmaan sitä markkinointia, ja lehtihin kirjoittamista, että saa itte rauhassa tutustua...”

”...tilanne on niin kriisiytynyt poropuolella monesta asiasta, että tuota niin, että minun mielestä nyt olisi nimenomaan aika ruveta tekemään sitä työterveystyötä yhdessä, koska nyt on sille sitä tarvetta. Piilotarve työterveyshuollon kehittämiseen on valtava...”

...”sanon terveisiä teille - että minä en paljoa ymmärrä tuosta työterveyssanahelinästä, ko - pitäisi kehittää yhteinen kieli että ymmärrämme toisiamme...”

Kaikista haastatteluista nousi esille kokonaisvaltaisen työterveyspalveluiden kehittämisen tarve yhteistyössä palvelun tuottajan kanssa. Tärkeäksi koettiin terveyden edistämisen kehittäminen toiminnallisten työterveystarkastusten keinoja käyttämällä, tietojen annon ja ohjauksen avulla ja konkreettisesti työhön tarttumalla. Työssä jaksamisen tukemisen kehittämistä toivottiin yksilö- ja yhteisötasolla jalkautumalla porotiloille ja aidoille. Lisäksi yhdessä haastattelussa tuotiin esille huoli työterveyshoitajien ikääntymisestä ja eläk-

keelle siirtymisestä. Haastateltavalla oli kokemuksellista tietoa poronhoitajien työterveyshoitajan hiljaisen tiedon katoamisesta ja työterveystoiminnan ikään kuin uudelleen alkamisesta uuden työterveyshoitajan aloittaessa työt.

*”...ja minä mietin sitä ihmisen työn tehokkuutta, jos se saisi erikoistua pelkästään tähän alkutuotantoon ja toiminta olisi jatku-
mona, kun toisesta päästä jää vanhempaa rouvaa eläkkeelle ja
toisesta kisälliperiaatteella nuorempia sairaanhoitajia sisään ja
tavallaan se tietotaito menisi kisälliperiaatteella sukupolvelta toi-
selle eteenpäin ja eikä jatkuvuus hajoaisi, nyt eri kunnissa teh-
dään mitä ehditään...”*

Kaikki vastaajat kokivat, että työyhteisön eli paliskunnan tukeminen on muu-
toksen hallinnan kehittämässä ajankohtaista muun muassa ulkoisten pai-
neiden ja kriisien huomioidussa, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tuke-
misessa ja johtamisessa. Kaikki vastaajat olivat valmiita kehittämään työter-
veystoiminnan asiakkuutta kumppanuuspohjalle etsimällä yhteistä kieltä, laa-
jentamalla yhteistyötä ja osallistamalla itse työterveystoiminnan kehittämi-
seen. Haasteeksi poronhoitajat itse nostivat omaan suomalaisen mieskulttuu-
riin liittyvän tavan toimia aloitekyvyttömästi ja lupasivat aktivoitua sekä käyt-
tämään että kehittämään työterveystoimintaa.

*”...no ainaki mitä jo mie mainittin, että enämpi pitäsi olla näitä
toiminnallisia terveystarkastuksia ja kuntotestejä, että se kuulu
tuo heikkeneminenki ja fyysinen lihasvoima, ko ei sitä huomaa
eikä sitä itselle tunnusta, niin ei sitä huomaa ennenku testeissä.
Sen on toisesta poromiehestä, ko ittestäki huomannu, että väli-
hin pittää huutaa, ko ei ole karvalakki korvillakhan, ko et muka
kuule...”*

*”...kun poromies tulee tämmöseen kokovaltaiseen tarkastuk-
seen, niin muutki nojaa ja työntää vähän, että se pakkopulla mu-
renee ja että se käy siellä henkisen tohtorinkin luona. Verkko pi-
tää olla pitävä ja verkossa kaikki silmät tietää ja osata, ei ole vain
mulle ja sulle tehtäviä vaan te kaikki oletta yhdessä samalla asial-
la, niinku sinä ehkä henkisenä hoitajana tämän sanoisit...”*

Korjaavan työterveystoiminnan kehittämisen suunnasta kaikki haastateltavat
olivat samaa mieltä. He kokivat, että työterveystoimintaa kannattaa kehittää
asiakasta kuuntelemalla ja yhdessä tekemällä tasavertaisina kumppaneina.
Pitkäaikaisten perussairauksien hoidossa toivottiin otettavan huomioon pal-

velujen hinta niitä usein tarvitseville. Haastateltavat toivat esille halunsa ylläpitää kokonaisvaltaista työterveystoimintaa ja siihen sisältyviä perusasioita sekä työtapaturmien hoitoa. Jokainen haastateltava koki hyväksi palvelun tuomisen lähelle yksilöllisten tilakäyntien kautta, mutta joitakin palveluja on hyvä keskittää edelleen asemapaikkaan.

”...kyllä mie luulen, että justhin näitten työporukojen sisällä sitä kehittämistä, koska näitä tupa taikka kämppäiltoja, jonku työtehtävän tai työrupeaman jälkehen, niin tavallahan ne ongelmakohat pitäis pystyä puhumahan kaikkien läsnä ollessa, ei se vaikuta työnjohtajalle tai poroisännälle näitä sanua...”

”... kauempana asuvat niin sillähän se tämmönen tarve olis aivan eri asia, ko tuotas lähemmäs, mutta on niitä, jotka ovat era-koituneet niin saattas erakoittaa lissääki...”

”...työterveyshuollon ihminen vois tulla käymähän ja kysyä mitä sulle kuuluu, ei tarte olla ongelmia, että semmonen, ko sitä kautta, ko pääsis tämän palevelun sisäle ja työntekijäin kanssa tutuksi...”

”... kyllä siihen kehittämiseen jonkinlaista mielenkiintoa on, ko itte on sen tyyppinen kuitenkin, että on huomannu, että kuitenkin tätä pittää kehittää, että itte jaksais ja toisekki jaksasi, ja toisillekki tulee puhuttua näistä justihin tähän mallihin...”

Sidosryhmien ja verkostojen yhteistyötä toivovat kaikki viisi vastaajaa kehitettävän toimivammaksi. Paliskuntain yhdistyksen toivottiin olevan mukana kehittämässä aktiivisesti poronhoitajien toimintaa myös työterveyshuoltojen kanssa. Kansaneläkelaitoksen ja Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen kanssa toivottiin yhteistyötä, sekä käytössä olevien lomakkeiden helppolukuisuutta ja ymmärrettävyyttä toivottiin parannettavan kahden vastaajan mielestä. Koulu- ja oppilaitosten välille toivottiin myös parempaa yhteistyötä.

”...toivoisin että tämä yhteistyö voisi kehittyä omalla painollaan ja sitten saataisiin vaikka hankkeen avulla tämmöstä yhteistyötä aikaseksi, se vois olla ihan hyvää...”

”... olis kehittämisen paikka monella tapaa, ja sitten naita nuorija jotka alkakaa ajamahan niin olis koulutuksen paikka, kyllähän ne ajjaa ossaa, mutta olishan se joku, joka ossaa ojan yli mennä niin näyttäis, ja aikuiskoulutukena poronhoitajien mönkijäajo-opetus kehittäminen yhteistyössä paikallisten koulujen ja Paliskunnan yhistyksen kanssa...”

”...meilhän on monen kunnan alueelha tuo palakinen, että ei se tuo ainoastaahan tuo Rovaniemi, ko pieniä palakisia yhistetty, että siinä pystyskö siinä yli kuntarajojen työterveyshuolto toimimaan, että siihenki tarvittais tietoa...”

Haastatteluista nousi esille myös muun poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämisen tarve. Yhdessä haastattelussa nousi esille, että mahdollistettaisiin maanviljelijöiden ja muiden alkutuottajien oma työterveyshuolto, joka tuottaisi palvelut alueensa alkutuottajille. Haastattelussa tuotiin esille tehokkaan ja toimivan mallin kehittäminen, joka paneutuisi ainoastaan vain alkutuottajien työterveystoiminnan tuottamiseen. Palvelut voisi tuottaa myös yksityissektori. Malli voitaisiin pilotoida ensin muutaman paliskunnan kanssa. Lisäksi tästä haastattelusta nousi esille myös yhteistyötoimikunnan perustamisen tarve poronhoitajien työterveystoimintaa ja yhteistyötä kehittämään.

”... mutta olen miettinyt sitäki että, ko aina pitäis jotaki uutta kokeilla, että sanotaan näin jos mulla ois valta niin minä haluaisin kokeilla tätä muutaman paliskunnan kuin yhden kunnan kanssa että olis joku erilainen malli, mikä on ollut ennen ihan vain nähdäksemme pelittäisikö se enemmän...”

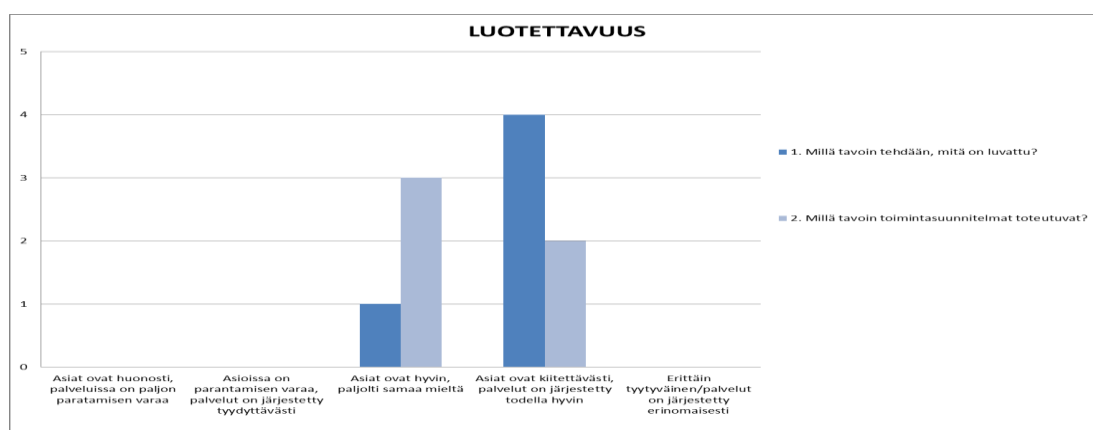
”... tulee mieleen, että perustettais ilman valtiovallan käskyä tämmönen monialainen komitea miettimään tätä asiaa. Kyllä tämmönen työryhmä vapaaehtosesti ja tekijätki löytys hyvin nopeasti. Laitettas miettimään tätä työterveyshuollon tilaa - kyllä minä olisin ihan valmis lähtemään mukaan. Ilman muuta tämmöseen niinku sanotaan komiteavaihtoiseen työryhmään, joka vaikka istuisi vuoden ja viisi kokousta...”

5.4 Asiakastyytyväisyys työterveystoimintaan

Teemahaastattelun lisäksi tein Zeithamliä (1990) mukailleen suppean SERVQUAL-asiakastyytyväisyyskyselyn määrällisellä tutkimusotteella, jonka avulla selvitin poronhoitajien työterveystoiminnan luotettavuutta, vastuullisuutta, vakuuttavuutta, empatiaa ja toiminnan konkreettisuutta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Kysymykseen haettiin vastausta tutkimusongelmaan 4: ”Miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa?” Kyselylomake sisältää 13 kysymystä, joissa mitataan, kuinka tyytyväisiä poronhoitajat ovat tiettyihin palvelunlaadun ja asiakastyytyväisyyden ulottuvuuksiin. Kysely antaa työterveystoiminnasta välittömän arvion toimeksiantajalle. Kysymyslo-

makkeessa on esitetty mielipideväittämiä Likertin asteikolla 1–5, ja joihin vastattiin seuraavasti: 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa, 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi, 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä, 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin, 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti. Vastajat ympyröivät mielestään osuvimman vastauksen. Halutessaan vastajat lisäsivät asiasta vielä oman selventävän kommentin tai esimerkin.

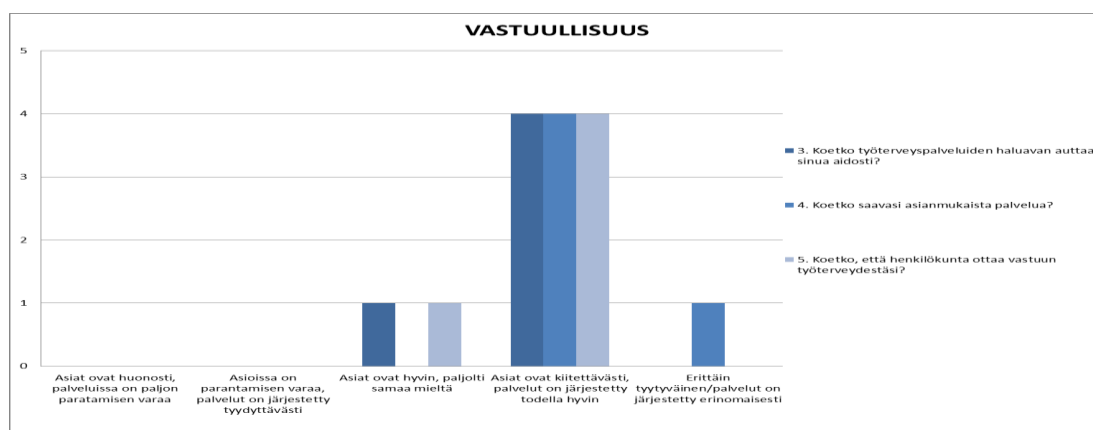
Työterveystoiminnan luotettavuutta mittasi kaksi kysymystä. Kysymykseen, millä tavoin tehdään, mitä on luvattu yksi vastaaja (20 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat hyvin ja on paljolti samaa mieltä asiasta ja kolme vastaajaa (80 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, ja palvelut on järjestetty todella hyvin. Kysymykseen, millä tavoin toimintasuunnitelmat toteutuvat, oli kolme vastaajaa (60 %) sitä mieltä, että asiat ovat hyvin, ja ovat paljolti samaa mieltä asioista. Kaksi vastaajista (40 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, ja palvelut on järjestetty todella hyvin. Luotettavuutta oli kommentoitu seuraavasti: ”Yhtään kertaa ei ole käsketty mennä kunnalliseen terveyskeskukseen.” Työterveystoiminnan luotettavuutta voidaan selventää alla olevalla taulukon avulla.



Kuvio 3. Luotettavuus

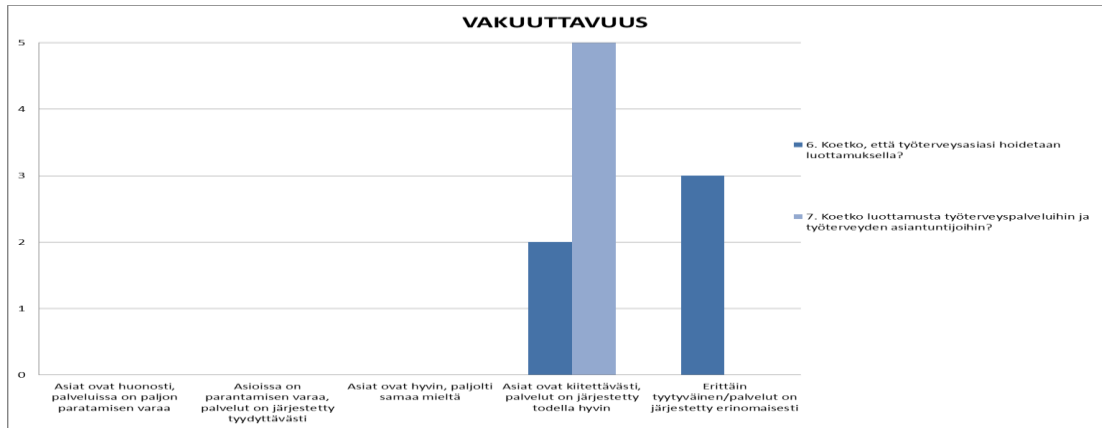
Työterveystoiminnan vastuullisuutta mittasi kolme kysymystä. Ensimmäiseksi kysyttiin poronhoitajien kokemusta auttamisen aitoudesta. Siihen vastasi yksi haastateltava (20 %) olevansa hyvin paljolti samaa mieltä asiasta. Neljä vastaajista (80 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, ja palvelut on järjes-

tetty todella hyvin. Toisella kysymyksellä selvitettiin vastaajien kokemusta asianmukaisesta palvelusta. Neljä vastaajista (80 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin. Yksi vastaajista (20 %) oli sitä mieltä, että on kokenut saavansa asianmukaista palvelua. Vastaaja on palveluun erittäin tyytyväinen, ja palvelut on järjestetty erinomaisesti. Kolmanneksi kysyttiin kokemusta siitä, miten henkilökunta otti vastuuta asiakkaan työterveydestä. Vastaajista yksi koki (20 %), että asiat ovat hyvin, ja on paljolti samaa mieltä. Neljä vastaajista (80 %) oli sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin. Vastuullisuutta oli kommentoitu seuraavasti: ”Työterveyshuollossa ovat aidosti kiinnostuneita poroammatin erikoisista työtehtävistä ja työnkuvasta.” Työterveystoiminnan vastuullisuutta voidaan selventää alla olevalla taulukon avulla.



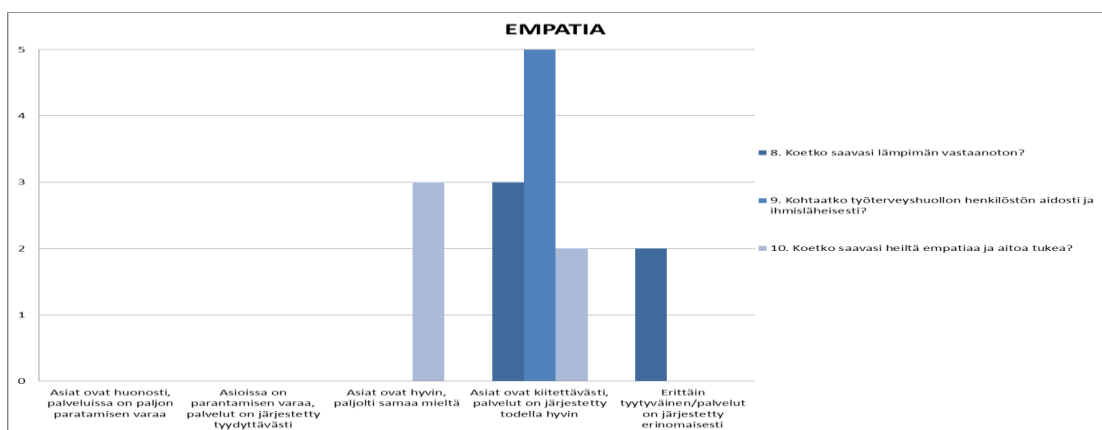
Kuvio 4. Vastuullisuus

Työterveystoiminnan vakuuttavuutta kysyttiin kahdella kysymyksellä. Ensimmäiseksi kysyttiin: Koetko, että työterveysasiasi hoidetaan luottamuksella? Tähän vastasi kaksi haastateltavaa (40 %) olevansa sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin. Kolme vastaajista (60 %) oli erittäin tyytyväisiä, ja heidän mukaansa palvelut on järjestetty erinomaisesti. Kysymykseen ”koetko luottamusta työterveyspalveluihin ja työterveyden asiantuntijoihin” kaikki vastaajat (100 %) olivat sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin. Kokemusta työterveystoiminnan vastuullisuudesta ei ollut kommentoitu erikseen. Työterveystoiminnan vakuuttavuutta voidaan selventää alla olevalla taulukon avulla.



Kuvio 5. Vakuuttavuus

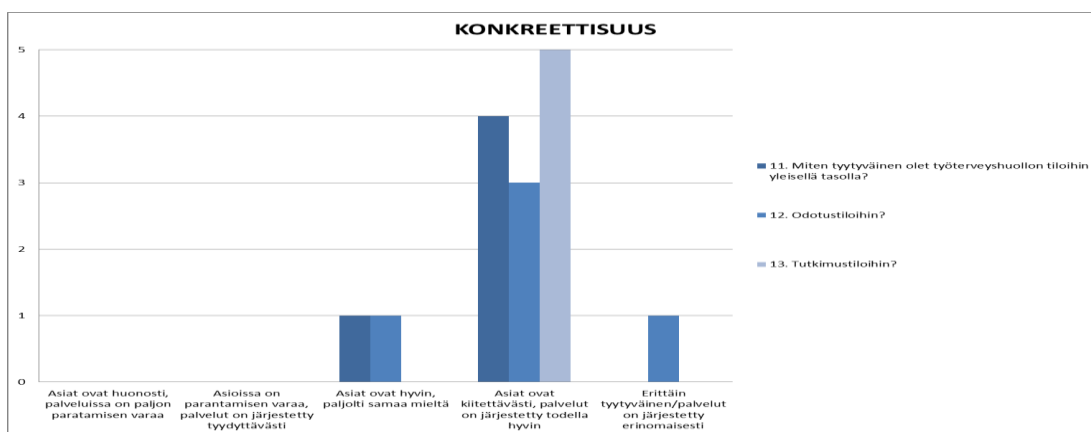
Empaattista työterveystoimintaa tiedusteltiin kolmen kysymyksen avulla. Ensimmäiseksi kysyttiin: Koetko saavasi lämpimän vastaanoton? Neljä vastasi (60 %), että asiat ovat kiitettävästi, ja palvelut on järjestetty todella hyvin. Toiseen kysymykseen ”kohtaatko työterveyshuollon henkilöstön aidosti ja ihmisläheisesti,” kaikki vastaajat vastasivat olevansa erittäin tyytyväisiä ja palvelut on järjestetty erinomaisesti. Kolmanteen kysymykseen ”koetko saavasi heiltä empatiaa ja aitoa tukea” kolme vastasi (60 %) asian olevan hyvin, ja he ovat paljolti samaa mieltä. Empatiaa oli kommentoitu seuraavasti: ”Työterveyshuollossa on toimittu ystävällisesti, ohjattu toisiin lääkäripalveluihin nopeasti, jos on ollut täyttä tai ajat varattu.” Työterveystoiminnan empatiaa voidaan selvittää alla olevalla taulukon avulla.



Kuvio 6. Empatia

Työterveystoiminnan konkreettisuutta kysyttiin kolmella kysymyksellä. Ensimmäiseksi kysyttiin, miten tyytyväinen olet työterveyshuollon tiloihin yleisellä tasolla? Tähän yksi vastasi (20 %) olevansa sitä mieltä, että asiat ovat hy-

vin, ja on paljolti samaa mieltä ja neljä vastasi (80 %) olevansa sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin. Odotustiloihin oli yksi vastaajista (20 %) sitä mieltä, että asiat ovat hyvin, ja on paljolti samaa mieltä. Kolme vastaajista vastasi (60 %) olevansa sitä mieltä, että asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin ja yksi vastaajista (20 %) koki, että on erittäin tyytyväinen ja palvelut on järjestetty erinomaisesti. Tutkimustiloihin olivat kaikki vastaajat (100 %) erittäin tyytyväisiä ja palvelut on järjestetty erinomaisesti. Konkreettista työterveystoimintaa ei ollut kommentoitu erikseen. Työterveystoiminnan konkreettisuutta voidaan selventää alla olevalla taulukon avulla.



Kuvio 7. Konkreettisuus

5.4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Rovaseudun poronhoitajien nykytilaa, kokemuksia ja tulevaisuuden kehittämistarpeita kuvaavan opinnäytetyön haastatteluista ja vastauslomakkeesta voidaan vetää seuraava yhteenveto ja johtopäätökset. Poronhoitajat ja poronhoitoon läheisesti liittyvä toimihenkilö ovat tyytyväisiä saamiinsa työterveyspalveluihin, ja haastateltavat luottavat työterveyshuollon osaamiseen ja ammattitaitoon tuottaa poronhoitajille tarpeellisia työterveyspalveluita. Zeithamlin (1990) viisi palvelulaadun kriteeriä: luotettavuus, vastuullisuus, vakuuttavuus, empatia ja konkreettisuus, joita opinnäytetyössä sovellettiin työterveyspalveluihin, saivat vastaajilta kiitettävän ja hyvän arvion.

Ajankohtaisena ja ehkä polttavimpana huolena haastatteluista nousi esille työssä jaksaminen, työhyvinvoinnin henkinen ja sosiaalinen tukeminen sekä

yksilö- että yhteisötasolla. Tulos vastaa myös Lapin yliopiston sosiaalitieteellistä tutkimusta ks. Valkonen-Pohjola (2012). Työssä jaksamisen tukemisen kehittämistä toivottiin yksilö- ja yhteisötasolla jalkautumalla porotiloille ja aidoille. Haastateltavat toivoivat tukea myös työyhteisö eli paliskuntatasolla. Työterveyshuollolta toivottiin apua muutoksen hallinnassa, kriisien ja vaikeiden asioiden käsittelemisessä yhteisönä sekä esimiesten tukemista esimiestyössä. Haastateltavat myös toivat esille erilaisia koulutustarpeita esimerkiksi työturvallisuudessa ja nuorten poronhoitajien koulutuksessa. Sidosryhmien ja vertaistoimijoiden yhteistyön kehittämisessä he toivovat kaikkien osapuolien aktivoitumista ja poronhoitajien asioiden esille tuomista enemmän myös yhteiskunnan tasolla.

Poronhoitajahaastateltavat olivat valmiita kehittämään työterveystoiminnan asiakkuutta kumppanuuspohjalle etsimällä yhteistä kieltä, laajentamalla yhteistyötä ja osallistumalla itse työterveystoiminnan kehittämiseen. Haasteeksi poronhoitajat itse nostivat oman suomalaisen mieskulttuuriin liittyvän passiivisen tavan toimia, ja siinä oli heillä omasta mielestään tarve ryhdistäytyä, mutta toisaalta he toivoivat työterveyshuollonkin ottavan poronhoitajiin aktiivisemmin yhteyttä. Työterveystoiminnan asiakaspalvelun lähtökohtana he pitävät asiakkaan tarpeiden kuuntelemista ja tasavertaisen kumppanuussuhteen kehittämistä. Haastateltavat poronhoitajat toivoivatkin, ettei työterveystoiminnan kehittäminen hiivu hiljaa taka-alalle, vaan että poronhoitajien ääni tulisi kuuluviin juuri tämän väestöosan terveyden edistämistä kehitettäessä.

Teemahaastatteluiden aineisto antaa muutamia selkeitä suuntaviivoja poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämiseksi tulevaisuudessa. Aineiston pohjalta nousee esiin tarve siitä, että tulevaisuudessa poronhoitajien työterveys-sopimukset olisi hyvä laatia ja käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi siten, että ne ovat paremmin ymmärrettäviä molemmille osapuolille. Voi olla, että muun muassa ajanpuute tai keskittyminen muihin sillä hetkellä tärkeiksi koettuihin asioihin on vienyt aikaa itse sopimuksen tarkastelulta yksityiskohtaisesti poronhoitajien kanssa. Tähän on syytä kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota, jotta asiakas kokee tulleensa huomioiduksi asiakaspalvelutilanteessa työterveyspalvelussa.

Aineiston pohjalta nousee myös esiin tarve toimintasuunnitelman kehittämiseen siten, että molemmat osapuolet hakevat yhteistä kieltä. Poronhoitajat kaipaavat asiassa yksimielisesti enemmän yhteistyötä ja aktiivisuutta molemmilta osapuolilta sekä asiakirjojen laatimista vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan. Nämä ovat huomionarvoisia asioita, jotka tullaan varmasti käsittelemään työterveyspalveluiden kehityspalavereissa.

Työterveyspalveluiden palvelumaksuissa poronhoitajat toivoivat läpinäkyvyyttä hintojen muodostumisessa ja selkeää selontekoa siitä, mitä palvelu todellisuudessa maksaa ja mistä kaikesta hinta muodostuu. Tämän voisi huomioida palveluhinnaston uudistuksella, jossa mainitut seikat tulisivat selkeästi esiin. Tässä yhteydessä toivottiin myös palvelumaksujen kohtuullisuutta ja hintalaatusuhteen pitämistä kohdallaan. Lisäksi poronhoitajat toivovat tulevaisuudessa huomioitavan hinnastossa usein toistuvat asiakaskäyntikerrat, jottei yksittäiselle poronhoitajalle aiheutuisi sairastamisesta kohtuuttomia kustannuksia.

Positiivista on se, että haastatteluaineisto vahvistaa sen, että poronhoitajat haluaisivat kehittää työterveystoimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa. Tulevaisuudessa he toivovat arjessa tapahtuvaa työterveyshuoltoa lähelleen, kuten toimivia puhelinpalveluja aamuruuhkan aikana tai työterveyshenkilökunnan jalkautumista poronhoitajien työporukoihin ja porokämpille töiden päätyttyä. Näitä konkreettisia parannusehdotuksia olisi hyvä pohtia yhdessä muiden työterveyspalvelun asiantuntijoiden kanssa.

Poronhoitajien työterveystoiminnan näkyvyyttä haluttiin lisätä. Työterveyspalvelut voisivatkin tuoda esiin poronhoitajien työterveysasioita paikallisissa lehdissä, Maaseudun tulevaisuudessa ja Poromies-lehdessä. Sillä saataisiin myös lisättyä markkinointia ja houkutelua mahdollisesti uusia poronhoitajia asiakkaisiksi. Artikkelit voisivat myös jakaa tietoa ja kannustaa mieskulttuuria edustavia poronhoitajia hakeutumaan ajoissa työterveyspalveluiden piiriin.

Lisäksi yhdessä haastattelussa tuotiin esille huoli työterveyshoitajien ikääntymisestä ja eläkkeelle siirtymisestä. Opinnäytetyöni yksi lisäarvo onkin juuri siinä, että se tuottaa konkreettista tutkimustulosta, joka jää työterveyspalve-

luiden ja muiden yhteistyötahojen käyttöön tulevaisuudessa. Tutkimukseni tuo näkyväksi sitä hiljaista tietoa, jota minulle on poronhoitajien työterveys-hoitajana karttunut.

Samanaikaisesti teemahaastattelujen yhteydessä toteutettu suppea SERV-QUAL – asiakastyytyväisyyskysely, jossa selvitettiin poronhoitajien työterveystoiminnan luotettavuutta, vastuullisuutta, vakuuttavuutta, empatiaa ja toiminnan konkreettisuutta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Kyselyn tulos antoi poronhoitajien työterveystoiminnasta toimeksiantajalle välittömästi vastaajilta kiitettävän ja hyvän arvion.

Voidaan kiteyttää, että poronhoitajat toivovat käytännön tuomista havainnollisesti heitä lähemmäs. Kaikista haastatteluista nousi esille kokonaisvaltainen työterveyspalvelujen kehittämisen tarve alkaen sopimuksen laatimisesta toiminnan toteutumiseen ja arviointiin asti. Poronhoitajat ovat valmiita lähtemään itse kehittämään työterveystoimintaa yhteistyössä palvelun tuottajan kanssa. Poronhoitajat toivovat työterveystoimintaa kehitettävän arjessa tapahtuvaksi ja ymmärrettäväksi toiminnaksi yhteistyössä asiakkaan eli heidän kanssaan.

Poronhoitajien työterveyden edistäminen on yhtenevä Valtioneuvoston periaatepäätökseen Työterveys 2015 kanssa. Lisäksi paikallista työterveystoimintaa voidaan tehostaa ja kehittää kohdentamalla toimintaa ja tiedottamista toimialakohtaisesti. Tässä yhteydessä tämä tarkoittaa poronhoitajien työterveystoiminnan ja asiakkuuskumppanuuden kehittämistä.

Opinnäytetyöni tuloksia Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilasta ja tulevaisuudesta Rovaseudulla voidaan arvioida kriittisesti sekä vertailla niitä muun muassa Valkosen ym. (2012) Lapin yliopistossa vuosina 2011–2012 tekemään tutkimukseen poronhoitajien hyvinvoinnin uhkista ja avun tarpeista sosiologian ja sosiaalityön näkökulmasta. Opinnäytetyöni käsittelee poronhoitajien tämänhetkistä työterveyttä ja työhyvinvointia sekä työssä jaksamisesta hoitotyön ja hoitotieteen näkökulmasta. Opinnäytetyöni tutkimustulokset ovat samansuuntaiset Valkosen ym. kanssa, ja niissä on havaittavissa yhtäläisyyksiä poronhoitajien hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Aikaisempia, Oulun

yliopiston ja Työterveyslaitoksen, muun muassa tutkija Terttu Kolivuoren poronhoitajien työhön ja terveyteen tehtyjä tutkimuksia 1970-luvun lopulla ja 1980-luvulla ei voida käyttää arvioinnin kohteena, koska työelämän muutos on muokannut merkittävästi myös poronhoitajien työtä, terveyttä ja työssä jaksamista, työterveystoimintaa sekä ympäristöä. Vertailua voidaan arvioida historiallisen muutoksen kautta.

Haastatteluaineisto on kerätty hyvän tutkimusetiikan mukaisesti, ja kaikki haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti haastateltaviksi. Haastattelun äänittäminen ja purku sujuivat ongelmitta. Haastattelut on tehty ja litteroitu pian nauhoituksen jälkeen. Litteroinnin ja analysoinnin olen pitänyt tasalaatuisena noudattamalla sääntöä; se mikä on sanottu, se myös kirjoitetaan ja tuodaan suorana lainauksena opinnäytetyössä esille siten, että se ei loukkaa ketään eikä siitä tunnisteta yksittäistä haastateltavaa.

Laadullisen tutkimuksen mukaan haastateltavien otos on riittävän pieni ja se edustaa suppeaa näkemystä poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilan kuvauksesta ja kokemuksista sekä poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämisestä. Haastateltavana oli viisi poronhoitoon läheisesti liittyvää henkilöä, joista neljä oli poronhoitajia ja yksi Paliskuntain yhdistyksen toimihenkilö. Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa on poronhoitajia asiakkaina noin 40, ja Paliskuntain yhdistyksen mukaan koko poronhoitoalueella on 4530 poronomistajaa ja Rovaniemellä 414, joista 60 poronomistajalla on poroja yli tukirajan (80 eloporoa). Opinnäytetyön haastateltavien otos on onnistuneesti rajattu ja toteutettu teemahaastattelulla laadullisen tutkimuksen tuottamiseksi. Mikäli tutkimus olisi kohdennettu koko poronhoitoalueen poronhoitajille, siitä olisi voitu saada määrällisiä tuloksia.

Opinnäytetyön tekemiseen liittyvät rajoitukset ovat liittyneet lähinnä työn ohessa tehtyihin opintoihin ja ajan käytön hallintaan. Haastatteluista saamiani tuloksia poronhoitajien työterveystoiminnan toteutumisesta ja kehittämisen tarpeista pidän luotettavina ja suuntaa antavina. Perustelen käsitykseni ammatissani kartuttamaan kokemukseen ja tietoon toimiessani poronhoitajien työterveyshoitajana ja poronhoitajien työterveystoiminnan kehittäjänä Rovaseudulla viimeisen 10-vuoden ajalta sekä omaan poronhoitokulttuuritaustaa-

ni. Opinnäytetyön tulosten yleistettävyyttä ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä voidaan käyttää sellaisenaan Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa asiakaspalvelun ja työterveystoiminnan kehittämisessä sekä yhteistyön ja yhteistyöverkostojen kehittämisen alulle panijana. Lisäksi niitä voidaan käyttää myös poronhoitajien työterveystoiminnan ja asiakaspalvelun kehittämisessä ja yhtenäistämässä koko poronhoitoalueella.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Rovaniemen kaupungin työterveysliikelainoksen poronhoitajien työterveystoimintaa ja terveydenhuollon palvelun tuottamistapoja. Tarkoitukseni oli tuottaa käytännönläheinen ja työterveystoimintaa kehittävä opinnäytetyö. Opinnäytetyössäni kuvasin Rovaniemen poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilaa sekä selvitin, miten he kokevat nykyisen työterveystoiminnan palvelevan heidän tarpeitaan, miten tyytyväisiä he ovat saamiinsa työterveyspalveluihin, ja miten he toivovat työterveystoimintaa kehitettävän tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tuottamaa tulosta voidaan hyödyntää työterveystoiminnan kehittämisessä kumppanuusasiakkuudeksi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa ja levittää kumppanuustyöterveystoimintamallia tulevaisuudessa koko poronhoitoalueelle.

Zeithamlin (1990) SERVQUAL-asiakastyytyväisyyskyselyä mukaillen laadin suppean kyselylomakkeen, joka mittasi määrällisesti viittä palvelunlaadun ja asiakastyytyväisyyden ulottuvuutta. Kysely oli tarkoituksella suppea, jotta se antaisi välittömiä palautteen suuntaviivoja toimeksiantajalle poronhoitajien tyytyväisyydestä työterveyshuollon palveluita kohtaan. Kysely mittasi poronhoitajien työterveystoiminnan luotettavuutta, vastuullisuutta, vakuuttavuutta, empatiaa ja toiminnan konkreettisuutta Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa. Kyselylomake mittasi, miten tyytyväisiä poronhoitajat ovat saamiinsa työterveyshuollon palveluihin Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksessa.

Kysymyksiä kutakin laadun ulottuvuutta kohti oli vain kahdesta kolmeen, jotta kysely pysyisi suppeana. Vastaajien arviot vaihtelivat lähinnä hyvästä arvios- ta kiitettävään. Suurin osa vastaajista näki, että luotettavuus heijastuu siinä, että työterveyspalveluissa tehdään kiitettävästi se, mitä luvataan. Valtaosa vastaajista antoi kiitettävän arvion vastuullisuudesta, kun puhutaan auttami- sen aitouden kokemuksesta. Palveluiden vakuuttavuutta kuvastaa se, että kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että he voivat kiitettävästi luottaa työterve- yspalveluihin ja työterveyden asiantuntijoihin. Empatiaa vastaajat arvioivat hyvästä erinomaiseen. Työterveyspalveluiden konkreettisuutta vastaajat ar- vioivat siten, että odotustilat saavat suurelta osalta kiitettävän ja tutkimustilat kaikilta erinomaisen arvion. Teemahaastatteluista nousi myös esiin, että työ-

terveystoiminnassa otetaan asiakas hyvin huomioon, ja että toiminta on asiakaslähtöistä.

Jos olisin tyytynyt vain suppeaan SERVQUAL-kyselyyn, olisin saanut opinnäytetyölleni paljon suppeamman ja kapea-alaisemman tutkimustuloksen, joka ei olisi tuonut esiin kaikkia niitä poronhoitajien työterveystoimintaan liittyviä erityistarpeita, joita syvällisemmät teemahaastattelut paljastivat. SERVQUAL-kyselylomake tuotti hyvää tulosta siinä, mihin poronhoitajat osoittavat olevansa tyytyväisiä. Nämä palvelunlaadun ulottuvuudet ovat suurelta osin kunnossa Rovaniemen kaupungin työterveyspalveluissa. Suurimmat kehittämistarpeet tulivatkin esiin teemahaastatteluissa, joissa poronhoitajilla oli mahdollisuus perustella näkemyksiään ja pohtia, miten he haluaisivat palveluita kehittää. Teemahaastatteluissa tuli esiin tekijöitä, joita suppeassa SERVQUAL-kyselylomakkeessa ei ollut mahdollista käsitellä.

Opinnäytetyössäni huomioin muun muassa poronhoitotyön erityisvaatimukset, terveyden edistämisen ja kehittämisen sekä varhaisen tuen ja korjaavan toiminnan työlähtöisesti, työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin sekä poroelinkeinoon kohdistuvat ympäristön ja yhteiskunnan taholta kohdistuvat haasteet. Opinnäytetyölläni etsin uusia näkökulmia poronhoitajien työterveystoimintaan, työterveyshoitajan työhön ja terveydenhuollon asiakaspalvelun kehittämiseen. Oivalsinkin muun muassa kumppanuuden merkityksen poronhoitajien työterveystoiminnassa; on tärkeää kysyä, mitä he itse kaipaavat ja arvostavat. Kumppanuusajattelu oli usealle vastaajalle uusi käsite, mutta kaikki vastaajat toivoivat palvelun kehittämistä kumppanuudeksi. Vastavuoroisesti kumppanuuden tulisi näkyä työterveyshenkilökunnan asiantuntijuuden lisääntymisenä ja käytännön toimenpiteinä, joissa poronhoitajien työn erityispiirteet huomioidaan.

Toimintasuunnitelman tarkempi läpikäyminen oli yksi teemahaastatteluilla saadusta aineistosta nousevista tuloksista. Työterveystoiminnan kehittämisessä työterveyskumppanuudeksi voidaan lähteä liikkeelle yksittäisen poronhoitajan työterveystoiminnan käynnistämisestä siten, että sopimuksen ja toimintasuunnitelman tekemiseen varataan aikaa, ja asioiden käsittelemiseen luodaan kiireetön ilmapiiri. Työterveyshenkilöstön poronhoitokulttuuriin pereh-

tyminen ja yhteisen kielen ymmärtäminen edesauttavat asiakkaan luottamusta työterveyshuollon asiantuntijapalvelun tuottajaa kohtaan. Kiireettömyys ja yhteinen kieli myös ovat edellytyksiä aidon kumppanuuden syntymiselle.

Poronhoitajat olivat pääosin tyytyväisiä nykyiseen työterveystoimintaan, mutta he haluavat työterveystoiminnan kehittyvän ja ottavan kantaa arjen työterveyden haasteisiin, työssä jaksamiseen, työtapaturmien ehkäisemiseen, työhyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen tukemiseen ja ympäristön ja yhteiskunnan taholta kohdistuviin haasteisiin jalkautumalla porotiloille, poroaidoille ja syksyn ettotöihin ja erotuksiin. Opinnäytetyön tulokset on hyvä huomioida jatkossa Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen käytännön toimina poronhoitajien työssä jaksamisen, työhyvinvoinnin sekä henkisen ja sosiaalisen tukemisen toimenpiteinä yksilö- ja yhteisötasolla. Tämä myös ennaltaehkäisee poronhoitajien ennenaikaista eläköitymistä.

Työterveyshuollon tulee vastata tähän tarpeeseen ja aktiivisesti ottaa kantaa poronhoitajien työterveyttä ja työhyvinvointia uhkaaviin tekijöihin, avata ne yhdessä poronhoitajien kanssa ja johdattaa poronhoitaja-asiakkaat syvällisempään työterveytensä, työturvallisuutensa ja työhyvinvointinsa ymmärtämiseen. Sitä kautta poronhoitaja-asiakkaat kehittävät myös työterveystoiminnan asiantuntijoita työterveyskumppanuuden avulla. Tähän keinoja ovat tietojen anto ja ohjaus teema-aiheittain yhteisissä tapaamisissa esimerkiksi kevät- ja syyskokouksissa. Paliskuntain yhdistys ja Maatalousyrittäjien eläkelaitos ovat tuoneet esille samansuuntaisia poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämistarpeita. Työterveyspalveluiden olisi hyvä järjestää yhteisiä koulutustilaisuuksia poronhoitajien, Paliskuntain yhdistyksen ja Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen ja Työterveyslaitoksen kanssa. Poronhoitajien toiveesta yhteistyötä eri tahojen kanssa tulisi tiivistää ja laajentaa entisestään.

Yksi opinnäytetyön tulosten pohjalta nouseva asiakastyytyväisyyteen ja markkinointiin liittyvä kehitystarve Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa on saattaa koko Rovaseudun poronhoitajat tekemään kattavasti työterveyshuoltosopimuksia. Vaikka vastaajista kolmella oli hyvä kokemus työterveyspalveluiden markkinoinnista, yhdellä ei ollut selvyyttä, mitä hän oikein markkinoisi, sillä hänelle ei ollut selvinnyt, mitä työterveyspalvelun

tuottajat voivat todellisuudessa ja reaaliajassa tarjota asiakkailleen. Työterveyspalveluita tulisi markkinoida poronhoitajille tarpeellisena palveluna, josta he hyötyvät, sillä liikelaitoksen tulos kasvaa, kun poronhoitajat pysyvät terveinä ja työkykyisinä ja levittävät siten palveluista hyvää mainetta eteenpäin. Työterveyspalveluiden tiedottamista ja markkinointia voitaisiin parantaa ja lisätä huomioiden nykyiset työterveysliikelaitoksille asetetut markkinoinnin vaatimukset. Tiedottamista voitaisiin lisätä muun muassa henkilökohtaisen suhdetoiminnan, tapahtumamarkkinoinnin ja asiakaspalvelun avulla. Markkinointi hälventäisi myös epätietoisuutta hinnoittelusta ja palveluiden sisällöstä.

Opinnäytetyöni ajankohtaisuus näkyy tutkimusaukkona poronhoitajien työterveystoimintaa koskevassa tutkimuskentässä. Terttu Kolivuori käynnisti Työterveyslaitoksella poronhoitajiin kohdistavan työterveyshuollon kehittämisen 1970- ja 1980-luvuilla ja hänet muistetaan vieläkin Rovaseudun paliskunnissa. Lisäksi poronhoitajien työterveystoimintaa kohtaan on Suomessa oltu jonkin verran kiinnostuneita myös Oulun yliopiston kansantaloustieteen ja lääketieteen tiedekunnissa. Tuorein tutkimus poronhoitajien hyvinvoinnin uhkista ja avuntarpeista on Valkosen ja Pohjolan (2012) tuottama tutkimus sosiaalitieteiden näkökulmasta.

Ajan tasalla olevaa tutkimustietoa poronhoitajien työterveyshuollon asiakaskokemuksista ei ennen tätä opinnäytetyötä ollut olemassa. Aloitin jo vuonna 2009 poronhoitajien työterveyspalveluiden tuotteistamisen opinnäytetyölläni Poronhoitajien työterveyshuollon tuotteistaminen Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa Rovaniemen ammattikorkeakoulussa. Se tuotti uutta hoitotiedettä ja markkinointia yhdistävää tutkimusta poronhoitajien työterveyspalveluiden tuotteistamisesta.

Molemmat opinnäytetyöni jatkavat Terttu Kolivuoren aloittamaa poronhoitajiin kohdistuvaa työterveyshuollon kehittämistä ja siirtävät poronhoitajien työterveystoiminnan hiljaista tietoa uusille työterveyshoitajille, jotka aloittavat toimintaansa poronhoitajien kanssa. Poronhoitajien työterveyshuollonlomakkeet, jotka on kehitetty 2009 tuotteistamiseen liittyvään opinnäytetyöhöni, ja jotka helpottavat työterveyshoitajan arkityötä, ovat saatavilla Työterveyslaitoksen aihealueet sivuilta. Työni merkittävyyttä lisää tietoisuus siitä, että tuo-

tan opinnäytetöilläni myös aivan uutta tietoa, jota tulevaisuudessa voidaan käyttää lähdeaineistona muille vastaaville kehittämishankkeille tai opinnäytetöille.

Tämän opinnäytetyöni tuloksia tukee Lapin yliopistossa Valkosen ja Pohjolan (2012) tekemä tutkimus poronhoitajien hyvinvoinnin uhkista ja avun tarpeista. Tutkimus on samansuuntainen oman opinnäytetyöni kanssa, mutta tutkijat lähestyvät poronhoitajien hyvinvoinnin uhkaa ja avun tarpeita sosiologian ja sosiaalityön näkökulmasta käsin, kun taas oma opinnäytetyöni tarkastelee aihetta hoitotieteen, hoitotyön ja työterveyshuollon näkökulmasta. Valkosen ym. (2012) tulokset poronhoitajien hyvinvoinnista ovat samansuuntaiset poronhoitajien terveyden edistämisen ja työhyvinvoinnin tukemisen, poronhoitajien kokemusten ja työterveystoiminnan kehittämistarpeen kanssa. Molemmilla on huoli poronhoitajien työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta sekä ympäristön paineista poronhoitoelinkeinon harjoittamista kohtaan.

Tieto poronhoitajien asiakaskokemuksesta hyödyttää Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaistosta, sillä se auttaa kehittämään asiakaspalvelua ja työterveystoimintaa ja tukee työterveyshoitajan ammatillisuutta. Asiakaslähtöisyyttä voidaan kehittää kumppanuuspohjalle, jossa asiakas ja työterveyshuolto yhdessä suunnittelevat ja toteuttavat työterveystoimintaa. Opinnäytetyöstä saamani tulosten, käytännön työstä saamani kokemuksen sekä mediasta saamani tiedon perusteella päättelen, että aihe on todella ajankohtainen ja tarpeellinen sekä poronhoitajille että työterveystoimijoille.

Tekemäni opinnäytetyö ja siitä saatu tutkimustulos opettavat asiakaspalvelun ja asiakkaan tarpeiden tiedostamisen, tunnistamisen tärkeyden sekä tarpeellisuuden terveyspalveluiden tarjoajalle ja oma työn ja toiminnan kehittäjälle. Taloudellisesti kannattavasta työterveyden liiketoiminta-ajattelusta hyötyvät molemmat osapuolet niin palvelun tarvitsija kuin palvelun tuottajakin. Kahden eri toimialan, työterveyshuollon ja poronhoitotyön yhdistäminen työterveyskumppanuudeksi voi olla haasteellista, muttei mahdotonta. Tämä kyseinen tapaus osoittaa, että asiakkaan kokemusten ja mielipiteiden kysyminen on tärkeää kehittäessä mitä tahansa terveyspalvelutoimintaa ja jossain määrin yksittäisistä tapauksista voidaan tehdä yleinen toimintamalli.

Opinnäytetyö arvioidaan ja tulokset esitellään Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen henkilökunnan sisäisessä koulutuksessa syksyllä 2013 ja sitä sovelletaan myös muiden toimialojen, kuten esimerkiksi kuljetusalan työterveystoiminnan kehittämässä. Opinnäytetyölläni on erityinen painoarvo hiljaisen tiedon siirtämisessä nuoremmille poronhoitajien työterveyshoitajille.

Opinnäytetyöni laatiminen on ollut kaiken kaikkiaan positiivinen ja refleктоiva oppimiskokemus, jonka kautta huomasin, että asiakasta kuuntelemalla ja seuraamalla hänen työtään saa erittäin arvokasta tietoa oman työn ja asiakassuhteen kehittämässä. Lisäksi olen kuunnellut herkällä korvalla eri tahojen opinnäytetyöni aiheeseen liittyviä kommentteja, mikä on ollut haastavaa. Eri tahojen toiveiden yhdistäminen yhteneväksi tutkimukseksi sitten, että tutkimuksen onnistunut rajaus säilyy, on ollut opettavaista. Olen huomionut toimeksiantajani toiveen tuoda esille työterveyskumppanuutta, mikä näkyy opinnäytetyössäni punaisena lankana. Huomioin myös Paliskuntain yhdistyksen toiveen poronhoitajien kokonaisvaltaisesta työssä jaksamisesta ja yhteistyön kehittämistä. Kokonaisvaltaista työssä jaksamista tukee se, että tulevaisuudessa poronhoitajien henkiseen ja sosiaaliseen työhyvinvointiin kiinnitetäisiin työterveyspalveluissa enemmän huomiota yksilö- ja yhteisötasolla. Lisäksi yhteistyön kehittämistä eri tahojen välillä toivoivat poronhoitajat itsekin.

Opinnäytetyöni on auttanut minua päivittämään sekä omaa asiantuntijuuttani että toimimaan oman työyhteisöni puolesta aktiivisena ja vaikuttavana jäsenenä. Oman työn kehittäminen on yksi tapa arvostaa työtäni työterveyshoitajana ja arvostaa asiakasta kehittämällä hänelle suunnattuja työterveystoimintoja.

Työterveyshoitajan etiikka ohjaa käytännön työtäni ja työterveystoiminnan kehittämistä. Opinnäytetyön eettisyys näkyy esimerkiksi haastateltavien ihmisarvon ja asiakkuuden kunnioittamisella, saadun materiaalin työstämisellä siten, ettei se loukkaa ketään, eikä siitä käy vastaajan henkilöllisyys esille. Haastattelut olen pyrkinyt toteuttamaan luottamuksellisesti, empaattisesti, vastuullisesti ja tieteellisen tutkimuksen etiikkaa noudattaen. Konkreettisuuden olen toteuttanut kirjoittamalla selkeän ja ymmärrettävän raportin, jonka

tuloksia käytetään konkreettisesti Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaikoksen asiakaspalvelun kehittämiseen. Teemahaastattelun kysymysosion olisin voinut toteuttaa johdonmukaisemmin teemoittamalla alueet selkeämmin ja asiakaskyselyn olisin voinut sisällyttää teemahaastattelun sisälle. Aineiston analysoinnissa olisi voitu käyttää valmiita, tietokonepohjaisia analysointiohjelmiä.

Pohdin, miten opinnäytetyön tuloksiin vaikutti se, että toimin myös haastateltavien poronhoitajien työterveyshoitajana. Toisaalta koen, että heidän oli helppompaa avautua minulle kuin täysin tuntemattomalle ihmiselle. Huomasin, että haastatteluiden vastaukset laajenivat loppua kohti. Kyse on selvästi siitä, että haastateltavat rentoutuivat huomattavasti enemmän ollessaan asiantuntijoita kysytyissä asioissa ja kokivat että heidän kokemuksiaan arvostettiin. Koen, että tutulle työterveyshoitajalle oli helppo kertoa kokemuksia ja tuntea tulevaisuutensa kuulluksi kuin täysin vieras tutkimushaastattelijalle. Toisaalta se sai minut myös miettimään, vaikuttiko tuttavuuden taso myös siihen, miksi tulokset pääosin olivat kiitettävää luokkaa. Näin jälkikäteen on vaikea arvioida, olisivatko tulokset olleet toisenlaiset, jos haastattelija ja tutkimuksen tekijä olisi ollut täysin outo ja poronhoitajille neutraali henkilö sekä kysely olisi toteutettu anonymisoidusti.

Hyödyn opinnäytetyöstäni olen ensisijaisesti pyrkinyt tuottamaan asiakkaalle, opinnäytetyön toimeksiantajalle ja itselleni poronhoitajien työterveyshoitajana sekä toissijaisesti yhteistyö- ja verkostokumppaneille. Haastatteluun osallistujilla on oikeus tutkimustulosten hyödyntämiseen ja tietää, miten heidän antamaansa tietoa käytetään, ja he voivat luottaa siihen, että sitä käytetään poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämiseen. Haastateltavat saavat opinnäytetyöstä kirjallisen raportin ja lupauksen jatkossakin kehittää poronhoitajien työterveystoimintaa niillä keinoilla, osaamisella ja ammattitaidolla, jotka opinnäytetyöntekijän on mahdollista työssään poronhoitajien työterveyshoitajana toteuttaa.

Opinnäytetyöstä hyötyvät myös muut yhteistyötahot kuten Paliskuntain yhdistys, Maatalousyrittäjien eläkelaitos (Mela) ja Työterveyslaitos sekä muun muassa Maa- ja metsätalousministeriö. Heillä on mahdollisuus käyttää aineistoa

maa- ja porotalouden tutkimus- ja kehittämistyössä. Tulevaisuudessa opinnäytetyöni tuloksia on mahdollista käyttää poronhoitajien työterveystoiminnan ja asiakaspalvelun kehittämisessä ja yhtenäistämässä koko poronhoitoalueella.

Opinnäytetyössäni saatuja tuloksia poronhoitajien työterveystoiminnan kehittämisestä voidaan käyttää myös poronhoitajien työterveystoiminnan tutkimuksen taustainformaationa. Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilankuvausta, kokemuksia ja kehittämiseen liittyviä yksittäistapauksen tuloksia voidaan käyttää apuna suunniteltaessa aihetta koskevia laajempia tutkimuksia.

Opinnäytetyöni tulosten valossa ehdotan jatkotutkimusaiheeksi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksen yhteistyökumppaneiden ja verkostojen kehittämistä yhteistyössä poronhoitajien ja Paliskuntain yhdistyksen kanssa. Lisäksi voitaisiin tutkia uusia poronhoitajien kumppanuustyöterveystoimintatapoja koko kansallisen poronhoitoalueen työterveyshuolloissa yhteistyössä Paliskuntain yhdistyksen, Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen, paikallisten oppilaitosten ja Työterveyslaitoksen kanssa.

LÄHTEET

- Anneberg, M. 2010. Alta Vita. Porokulttuurin ja Lapin luonnon tietosanakirja. Ranua: Mäntykustannus.
- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Ala-Mutka, J. – Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Antti-Poika, M. – Martimo, K-P.– Husman, K. 2006. Työterveyshuolto. 2., uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Bergman, B. – Klefsjö, B. 2010. Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction. Third edition. Lund: Studentlitteratur AB.
- Eskola, J. – Suoranta, J. 1999. 3. painos. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Havu, S. 2013. Poronhoitajan sosiaaliturvassa aukkoja. Maatilan Pellervo 1/2013, 66–69.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Husman, K. 2006. Työterveyslainsäädäntö. – Teoksessa Työterveyshuolto (toim. M. Antti-Poika, M – Martimo, K – Husman, K), 22–33. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Jyväskylän yliopisto, Koppa. 2013. Humanistisen tiedekunnan avoimia materiaaleja. Osoitteessa <https://koppa.jyu.fi/avoimet>. 14.3.2013.
- Kannisto, P. – Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä?. Tampere: AMK-Kustannus.
- Kansaneläkelaitos 2012. Työnantajat. Osoitteessa <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308111639SI?OpenDocument>. 3.6.2012.
- Koivuniemi, K – Simonen, K. 2011. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Kujala, S. 2010. Etiikka ja tietosuoja. – Teoksessa Työstä terveyttä (toim. Martimo, K-P. – Antti-Poika, M. – Uitti, J.), 277–288. Helsinki: Duodecim.

- Kuntaliitto, 2012. Kunta-alan markkinointitutkimus. Osoitteessa <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/Documents/Kunta-alan%20markkinointitutkimus%202012.pdf>. 14.4.2013.
- Löytänä, J. – Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Maa- ja metsätalousministeriö 2012. Paliskunnat. Osoitteessa http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/kalastus_riista_porot/porotalous/porotalous_suomessa.html. 12.6.2012.
- Maatalousyrittäjien eläkelaitos 2012. Maatalousyrittäjien työterveyshuollon haasteet. Osoitteessa http://www.mela.fi/Tyoterveyshuolto/Melan_rooli_tyotervehuollossa.pdf. 12.6.2012.
- Martimo, K-P. 2010. Yhteistyön periaatteet. – Teoksessa Työstä terveyttä (toim. Martimo, K-P. – Antti-Poika, M. – Uitti, J.), 229–231. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Martimo, K-P. – Antti-Poika, M. 2010. Työterveystoiminnan tarpeen arviointi ja vaikuttavuus. – Teoksessa Työstä terveyttä (toim. Martimo, K-P. – Antti-Poika, M. – Uitti, J.), 235–246. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Mäkitalo, J.- Paso 2009. 2.painos. Työ, työ ja työ. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja TYÖLÄS-hanke.
- Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta - lisää luottamusta. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.
- Pohjola, A – Valkonen, J. (toim.) 2012. Poronhoitajien hyvinvoinnin uhat ja avuntarpeet. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.
- Poronhoitajien työhyvinvointi -koulutushanke, loppuraportti, 2012. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Osoitteessa http://www.ramk.fi/fi/Tutkimus_ja_kehitys/Paattyneet_hankkeet.iw3 . 16.3.2013.
- Puhakka, V. 2005. Tutkimusmenetelmät. Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen. Osoitteessa http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf. 27.8.2012.
- Puska, T. 2009. Poronhoitajien työterveyshuollon tuoteistaminen Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Hoitotyön koulutusohjelma.
- Rautio, M. – Husman, P. 2010. Työikäisten terveyden edistäminen – esimerkkejä työmenetelmistä ja toimintamalleista. – Teoksessa Terveysten edistäminen, teoriasta toimintaan (toim. A-M Pietilä), 165–187. Helsinki: WSOY.

- Robson, C. 1995. Real world research. A resource for social scientists and practitioner-researchers. Oxford: Blackwell.
- Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos 2012. Sisäinen laatukäsikirja, IMS. Palveluiden tuotteistukset.
- Räsänen, K. 2010. Työterveyteen liittyvää lainsäädäntöä. – Teoksessa Työstä terveyttä (toim. Martimo, K-P. – Antti-Poika, M. – Uitti, J.), 47–55. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Osoitteessa http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf. 8.8.2012.
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen 2012. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Osoitteessa http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/kuntavaaliteemat/sosiaali_ja_terveyspalveluiden_jarjestaminen. 8.8.2012.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Terveiden edistämisen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:19. Osoitteessa <http://pre20090115.stm.fi/pr1158139777250/passthru.pdf>. 27.6.2012.
- Särkelä, M. 2012. Paliskuntain Yhdistyksen toimistopäällikön haastattelu 25.10.2012.
- Terveiden edistäminen. Hallituksen politiikkaohjelmat 2007–2011. Osoitteessa <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat-2007-2011/terveys/ohjelman-sisaeltoe/fi.pdf>. 26.6.2012.
- Terveidenhuoltolaki (1326/2010).
- Terveys 2015 – kansanterveysohjelma. Osoitteessa http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=DLFE-6214.pdf. 14.7.2012.
- Työterveyshoitajan eettiset ohjeet. Osoitteessa http://www.stthl.net/doc/eettiset_ohjeet.pdf. 27.6.2012.
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001).
- Työturvallisuuslaki (738/2002).
- Työterveys 2015. Valtioneuvoston periaatepäätös. Työterveyshuollon kehittämislinjat. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:3. Osoitteessa http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1062749. 14.7.2012.

- Työterveyslaitos. 2012. Maatalousyrittäjien työterveyshuollon sisältö. Osoitteessa
http://www.ttl.fi/fi/toimialat/maatalous/tyoterveyshuollon_sisalto/sivut/default.aspx. 12.6.2012.
- Uitti, J. 2010. Vaikuttavalla työterveyshuollolla pituutta työuriin. Työterveyslaitos. Osoitteessa <http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f-1758884579/uittijukkatyoterveystoiminnallatyouriinpituutta121110b.pdf>. 26.8.2012.
- Valtioneuvoston asetus hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä (1484/2001).
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (1484/2001).
- Valtioneuvoston asetus terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001).
- Virtuaali Ammattikorkeakoulu. 2013. Tutkimuksen validiteetti. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Osoitteessa
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html> . 15.2.2013.
- Virtuaali Ammattikorkeakoulu. 2013. Määrällisen tutkimuksen suunnittelu. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Osoitteessa
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464114103/1194104887231/1194105923116.html>. 14.4.2013.
- Virokannas, H. 2006. Asiakkuuden hoitaminen – työterveyshuolto. Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos, sisäinen koulutus. Luento Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa 1.6.2006.
- Zeithaml, V.A. – Parasuraman, A. - Berry, L.L. 1990. Delivering quality service. The Free Press. New York. Teoksessa Bergman, B. – Klefsjö, B. 2010. Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction. Third edition. Lund: Studentlitteratur AB.

LIITTEET

Toimeksiantosopimus	Liite 1
Tutkimuslupa 1	Liite 2
Tutkimuslupa 2	Liite 3
Tiedote haastateltavalle	Liite 4
Haastattelurunko	Liite 5
Asiakastyytyväisyyskysely	Liite 6
Sanasto	Liite 7

Toimeksiantosopimus

Liite 1

RAMK – ylempi ammattikorkeakoulututkinto • Opinnäytetyöopas 2008–2010

Liite I Opinnäytetyösopimus
Opinnäytetyön aiheKartoitus poronhoitajien työterveystoiminnan
mahdollisuuksista Rovaseudulla

Opiskelijan etu- ja sukunimi Tarja Puska			Opiskelijanumero 702TY11/1100103	Puhelin 040-7376342
Osoite Voikukka 5, 96190 ROVANIEMI			Sähköposti tarja.puska@rovaniemi.fi	
Koulutusohjelma ja suuntautumisvaihtoehto Terveyden edistäminen, terveydenhoitaja ylempi ammattikorkeakoulututkinto				
Yrityksen/Työyhteisön nimi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos				
Opinnäytetyön alkuperäinen nimi ja mahdollinen ohjain- yhtiömerkitys				
Nimi Heli Leino		Osoite Lapinkäviäntie 2, 96100 ROVANIEMI		
Puhelin 040-8214115		Sähköposti heli.leino@rovaniemi.fi		
Opinnäytetyöstä aiheutuvien kustannusten korvaaminen opinnäytetyön tekijälle (mitä, miten): Työnantaja mahdollistaa Tarja Puskan opinnäytetyön tekemisen				
Mahdollinen korvaus RAMKille (mitä, miten): ---				
Opinnäytetyön tavoite ja tavoiteltava hyöty: Poronhoitajien työterveystoiminnan, terveydenhoitajan työn, asiakastyön ja kumppanuuden				
Nimi Raija Seppänen		Osoite Porokatu 35, 96400 ROVANIEMI		
Puhelin 020-7985648		Sähköposti raija.seppanen@ramk.fi		
Opinnäytetyöt ovat julkisia. Jos työ sisältää toimeksiantajan kannalta luottamuksellista tietoa, nämä sijoitetaan varsinaisesta työstä erilliseen tausta-aineistoon. Tämä tausta-aineisto jää toimeksiantajalle. Tausta-aineistoa säilytetään RAMKin koulutusohjelmassa 6 kk opinnäytetyön arvioinnista, minkä jälkeen se tuhoetaan, ellei toimeksiantajan kanssa ole muuta sovittu. Tekijänoikeuksista on sovittava kirjallisesti erikseen.				
Sivonimi ei sisällä mainittua tai muuta ammatillisesta taustatietoa.				
Kyllä <input type="checkbox"/> opinnäytetyö sisältää luottamuksellista tietoa				
Opinnäytetyön toimeksiantajana pyydän, että seuraavassa perusteltu ja tarkennettu opinnäytetyön tausta-aineisto käsitellään luottamuksellisenä, eikä sitä julkaista valmiissa opinnäytetyössä.				
Paikka ja aika ROVANIEMI 14.6.2012				
 Anne Kunnari		 Tarja Puska		 Raija Seppänen
Työn toimeksiantajan edustaja		Opiskelija		RAMKin koulutusohjelman edustaja / ohjaava opettaja

Tutkimuslupa 1

Liite 2



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Lomake A2

Toimeksiantaja	Nimi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos Lapinkävijäntie 2, 96100 ROVANIEMI (016) 322 4209		
	Yhteyshenkilö, puhelin ja sähköposti Liikelaitosjohtaja Anne Kunnari 040-8242369 anne.kunnari@rovaniemi.fi		
	Työn aihe Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila ja tulevaisuus Rovaseudulla		
Tekijä	Nimi Tarja Puska	Opiskelijanumero 1100103	
	Katuosoite Voikukka 5	Postinumero 96100	Postitoimipaikka ROVANIEMI
	Puhelin 040-7376342	Sähköpostiosoite tarja.puska@rovaniemi.fi	
	Koulutusala ja -ohjelma Terveys- ja liikunta-ala Terveystoiminnan edistäminen	Ryhmätunnus 702TY11	
Tekijä	Nimi	Opiskelijanumero	
	Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite	
	Koulutusala ja -ohjelma	Opiskelijanumero	
Ohjaaja	Nimi Raija Seppänen	Oppiarvo ja tehtävänimike yliopettaja	
	Toimipaikka ja osoite Porokatu 35, 96400 ROVANIEMI		
	Puhelin 020-7985648	Sähköpostiosoite raija.seppanen@ramk.fi	
Päiväys ja allekirjoitukset	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus	
Tekijä	Rovaniemi 1.9.2012		
Tekijä	Tarja Puska		
Tutkimussuunnitelma hyväksytty	Rovaniemi 1.9.2012	 Raija Seppänen, yliopettaja	

Liitteenä tutkimus-/ työsuunnitelma

Tutkimuslupa 2

Liite 3



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Lomake A2

Toimeksiantaja	Nimi Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos Lapinkävijäntie 2, 96100 ROVANIEMI (016) 322 4209		
	Yhteyshenkilö, puhelin ja sähköposti Liikelaitosjohtaja Anne Kunnari 040-8242369 anne.kunnari@rovaniemi.fi		
Työn aihe Poronhoitajien työterveystoiminnan nykytila ja tulevaisuus Rovaseudulla			
Tekijä	Nimi Tarja Puska	Opiskelijanumero 1100103	
	Katuosoite Voikka 5	Postinumero 96100	Postitoimipaikka ROVANIEMI
	Puhelin 040-7376342	Sähköpostiosoite tarja.puska@rovaniemi.fi	
	Koulutusala ja -ohjelma Terveys- ja liikunta-ala Terveystoiminnan edistäminen	Ryhmätunnus 702TY11	
Tekijä	Nimi	Opiskelijanumero	
	Katuosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelin	Sähköpostiosoite	
	Koulutusala ja -ohjelma	Opiskelijanumero	
Ohjaaja	Nimi Heli Leino	Oppiarvo ja tehtävänimike ylläkäri	
	Toimipaikka ja osoite Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitos Lapinkävijäntie 2, 96100 ROVANIEMI		
	Puhelin 040-8214115	Sähköpostiosoite heli.leino@rovaniemi.fi	
Päiväys ja allekirjoitukset	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus	
Tekijä	Rovaniemi 1.9.2012		
Tekijä	Tarja Puska		
Tutkimussuunnitelma hyväksytty	Rovaniemi 1.9.2012	 Anne Kunnari, liikelaitosjohtaja	

Liitteenä tutkimus-/ työsuunnitelma

Rovaniemen ammattikorkeakoulu
Jokiväylä 13, 96300 ROVANIEMI
puh.020 798 4000 (vaihte), faksi 020 798 5499
opintotoimisto@ramk.fi
www.ramk.fi

Olen työterveyshoitaja Tarja Puska ja työskentelen Rovaniemen kaupungin Työterveysliikelaitoksessa. Opiskelen Rovaniemen ammattikorkeakoulussa terveys- ja liikunta-alan ylempää AMK -tutkintoa. Opintoihini sisältyy opinnäytetyö, jonka avulla tutkin poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilaa ja tulevaisuutta Rovaseudulla. Pyydän Teitä osallistumaan poronhoitajien työterveystoimintaa koskevaan haastatteluun syksyn 2012 aikana. Osallistuminen on vapaaehtoista ja halutessanne voitte keskeyttää haastattelun, jolloin se poistetaan opinnäytetyön aineistosta. Tutkimuksen vaiheet toteutetaan luottamuksellisesti. Opinnäytetyön ohjaajinani toimivat yliopettaja Raija Seppänen Rovaniemen ammattikorkeakoulusta ja ylilääkäri Heli Leino Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksesta.

Haastattelun arvioitu kesto on noin 1,5 tuntia. Tarvittaessa otan myöhemmin Teihin yhteyttä tarkentaakseni haastattelua. Nauhoitan haastattelut ja muutan ne teksti muotoon. Opinnäytetyöstä ei käy ilmi henkilöiden nimiä tai muita henkilökohtaisia tietoja, joista henkilöllisyys olisi pääteltävissä (Henkilötietolaki). Tutkimusmateriaalia voidaan hyödyntää nimettömästi tutkimustarkoituksessa myös tulevaisuudessa Rovaniemen kaupungin työterveysliikelaitoksessa. Työ raportoidaan Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

Tarja Puska
RAMK-opiskelija
tarja.puska@ede.ramk.fi
0405460397

Raija Seppänen
yliopettaja
raija.seppanen@ramk.fi
0207985648

Heli Leino
Työterveyshuollon ylilääkäri
heli.leino@rovaniemi.fi
0408214115

A Rovaseudun poronhoitajien työterveystoiminnan nykytilan kuvaus

1. Kuvaile, mitä palveluita käytät eli millainen sopimus sinulla on työterveyshuollon kanssa.
2. Millainen toimintasuunnitelma sinulle on tehty?
3. Suositteliko sinulle joku tekemään tällaisen sopimuksen. Miksi?
4. A) Kuinka paljon työterveyspalvelut tulevat sinulle maksamaan?
5. B) Saatko rahoillesi vastinetta? Maksavatko palvelut mielestäsi liikaa?
6. Haetko Kelalta korvauksia tai palautuksia käyttämistäsi palveluista? Millaisia?
7. Onko hakuprosessi vaikea?
8. Saatko siihen apua riittävästi?
9. Kuinka pitkä matka sinulla on työterveyshuoltoon?

B Miten Rovaseudun poronhoitajat kokevat nykyisen työterveystoiminnan (asiakaskokemus)

10. Oletko tyytyväinen nykyiseen työterveys sopimukseesi? Mitä siinä kehittäisit?
11. Minkälaisena koet lakisääteisen / kokonaisvaltaisen työterveyspalveluiden sopimuksen?
12. Miten tyytyväinen olet työterveyshuollosta saamaasi palveluihin ja millä tavalla se näkyy?
13. Mitä ajattelet asiakaslähtöisyydestä, mitä se sinun mielestäsi tarkoittaa?
14. Mitä mieltä olet työterveyskumppanuudesta, missä asiakas ja työterveyshuolto yhdessä suunnittelevat palvelun?
15. Miten laadukkaita saamasi palvelut ovat?
16. Onko työterveyshuollossa helppo tai vaikea asioida ja kerro esimerkki.
17. Saatko helposti tapaamisajan?
18. Koetko saavasi työterveyspalveluista sinulle tarpeellista palvelua?
19. Kuvaile mikä / mitkä asiat eivät toimi työterveyspalveluissa.
20. Mitä mieltä olet, onko kynnys hakeutua työterveyspalveluihin liian korkea? Kerro esimerkki. (Matka, hinta)
21. Minkälainen kokemus sinulla on työpaikkakäynneistä ja työoloselvityksestä?
22. Minkälainen kokemus sinulla on työyhteisötyöstä (mitä/minkälaista)?
23. Minkälainen kokemus sinulla on työssä jaksamisen tukemisesta?
24. Minkälainen kokemus sinulla on työtapaturmien ennakoinnista ja hoidosta?
25. Minkälainen kokemus sinulla on sairaanhoitopalveluista?
26. Minkälainen kokemus sinulla on varhaista puuttumista esim. työkyvyn uhatessa?
27. Minkälainen kokemus sinulla on ammatilliseen kuntoutukseen hakemisesta?
28. Minkälainen kokemus sinulla on eläkkeelle hakemisesta?
29. Minkälainen kokemus sinulla on terveyden edistämisen neuvonnasta ja ohjauksesta?

30. Minkälainen kokemus sinulla on sairauksien ehkäisystä ja niiden hoidosta?
31. Minkälainen kokemus sinulla on henkisen ja sosiaalisen tuen tarpeeseen vastaamisesta? Miten työterveyspsykologin voimavarakeskustellut toimivat?
32. Minkälainen kokemus sinulla on työyhteisön ja -ympäristön huomioidmisesta (paliskunta, yhteiset kokoukset, petokysymykset)?
33. Kerro, millä tavalla poronhoitajien työterveystoiminnan kehittäminen poronhoitajien kohdalla on tähän asti toteutunut? Oletko itse saanut tuoda kehitysideoita esiin?
34. Minkälaisia mahdollisuuksia poronhoitajilla itsellään on vaikuttaa oman terveyden edistämiseen ja sairauksien ja tapaturmien ehkäisemiseen entä työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen edistämiseen? Kerro esimerkki.
35. Koetko eriarvoisuutta verrattuna esimerkiksi maanviljelijöiden tai muiden yksityisyrittäjien työterveyspalveluihin tai taajamia lähempänä asuviin porotalousyrittäjiin nähden terveystoimintojen saannissa?
36. Suositteletko saamiasi työterveyspalveluita muille?

Työterveyshuollon etiikka

37. Miten olet kokenut tullessi kuulluksi omia asioita käsiteltäessä, ja kerro millä tavalla se on tullut esille?
38. Kerro koetko, että sinut huomioidaan yksilönä työterveystoiminnassa?
39. Onko sinut otettu lämpimästi vastaan ja onko hoitohenkilökunta empaattista?
40. Onko toiminta ollut tasa-arvoista, oikeuden mukaista ja luotettavaa, kerro millä tavalla se tulee esille?

C Mitä Rovaseudun poronhoitajat odottavat työterveystoiminnalta tulevaisuudessa

41. Millä tavalla ja mihin suuntaan poronhoitajien ja työterveystoiminnan/huollon yhteistyötä mielestäsi tulisi kehittää?
42. Missä muodossa haluaisit tai olisit valmis yhteistyötä kehittämään?
43. Millä tavalla työterveyspalvelut saataisiin kaikkien poromiesten saataville?
44. Mitä työterveyshuollon palveluita haluaisit tuoda lähemmäs itseäsi? Miksi?

Sidosryhmien yhteistyö

45. Millä tavalla työterveyshuollon yhteistoimintaa tulisi kehittää esimerkiksi terveyskeskuksen, Maatalouseläkelaitoksen (Melan), Kansaneläkelaitoksen (Kelan), kuntoutuslaitosten, Paliskuntain yhdistyksen kanssa? (esimerkiksi lomakkeiden täyttö)
46. Haluaisitko vielä sanoa jotain, mitä emme ole käsitelleet haastattelun yhteydessä?

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Asiakastyytyväisyys kysely

Nimi: _____

Aika: / 2012 - 2013

Vastaa asteikolla 1-5. **1** = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa, **2** = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi, **3** = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä, **4** = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin, **5** = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti. **Ympyröi** mielestäsi osuvin vastaus. Voit myös lisätä asiasta oman selventävän kommenttisi tai esimerkkisi.

LUOTETTAVUUS**1. Millä tavoin tehdään, mitä on luvattu?**

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

2. Millä tavoin toimintasuunnitelmat toteutuvat?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

VASTUULLISUUS**3. Koetko työterveyspalveluiden haluavan auttaa sinua aidosti?**

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

4. Koetko saavasi asianmukaista palvelua?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

5. Koetko, että henkilökunta ottaa vastuun työterveydestäsi?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

6. VAKUUTTAVUUS

Koetko, että työterveysasiasi hoidetaan luottamuksella?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

7. Koetko luottamusta työterveyspalveluihin ja työterveyden asiantuntijoihin?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

EMPATIA

8. Koetko saavasi lämpimän vastaanoton?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

9. Kohtaatko työterveyshuollon henkilöstön aidosti ja ihmisläheisesti?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

10. Koetko saavasi heiltä empatiaa ja aitoa tukea?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

KONKREETTISUUS

11. Miten tyytyväinen olet työterveyshuollon tiloihin yleisellä tasolla?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

12. Odotustiloihin?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

13. Tutkimustiloihin?

- 1 = asiat ovat huonosti, palveluissa on paljon parantamisen varaa
 - 2 = asioissa on parantamisen varaa, palvelut on järjestetty tyydyttävästi
 - 3 = asiat ovat hyvin, paljolti samaa mieltä
 - 4 = asiat ovat kiitettävästi, palvelut on järjestetty todella hyvin
 - 5 = erittäin tyytyväinen/ palvelut on järjestetty erinomaisesti
- Oma kommentti:

Asiakas on yksi tai useampi luonnollinen henkilö, joka ostaa tuotteen tai palvelun sekä suorittaa siitä sopimuksen mukaisen maksun (Wikipedia, 2013).

Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa (Löytänä ym. 2011, 11).

Asiakaslähtöisyyden yksi määritelmä on asiakkaan tarpeisiin vastaamista (useita eri määritelmiä).

Asiakastyytyväisyys kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakastyytyväisyys on yritysmaailmassa tärkeimpiä tavoitteita kehityksen varmistamisessa. Tyytyväinen asiakas suosittelee helpommin ostamaansa tuotetta tai palvelua, ja ostaa todennäköisesti samaa tuotetta tai palvelua uudestaan (Wikipedia, 2013).

Empatialla tarkoitetaan myötätuntoista eläytymistä ja tietoista rationaalista yritystä asettua toisen asemaan (Wikipedia, 2013).

Etto on porojen haku ja kokoaminen erotuksia varten (Altavita, 2010).

Kerppu on rehuksi kuivattu lehdesnippu (Altavita, 2010).

Kirnu on pyöreämuotoinen aita (Altavita, 2010).

Työterveyskumppanuus käsitteeseen liittyy muun muassa terveyspalveluita tarjoavan tahon lähestyminen asiakkaitaan siten, että se tarjoaa aktiivista yhteistyötä ja kumppanuutta, jossa molemmat osapuolet hyötyvät toistensa osaamisesta ja tietotaidosta (Martimo ym. 2010).

Paliskunta on poronhoitoalueen paikallisorganisaatio, jonka hallintoa ja toimintaa säätelee poronhoitolaki ja asetus (848/90) (Maa ja Metsätalousministeriö, 2012).

Poromerkki on poron korvamerkki, jolla poron omistajaoikeus merkitään esimerkiksi *"vasen päältä vitaan, pykälä päällä ja oikean päällä kaksi pykälää"*. (Altavita, 2010).

Poronhoitaja, poromies ja porotalousyrittäjä on henkilö, joka tekee poronhoitotöitä elantonsa hankkimiseksi. Nimitykset ovat synonyymeja keskenään (Altavita, 2010).

Työterveyshuolto on työterveyspalveluiden tuottaja.

Työterveystoiminta on asiakkaan ja työterveyshuollon yhteistä toimintaa työterveyshuollon tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintaa voidaan pitää molempien ansioina (Uitti, 2010, 8).