



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hanna Noponen

TYÖHYVINVOINTI
HOITOHENKILÖSTÖN
VOIMAVARANA

Ylempi AMK-tutkinto
Sosiaali- ja terveysala
2017

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hanna Noponen
Opinnäytetyön nimi	Työhyvinvointi hoitohenkilöstön voimavarana
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	70+2 liitettä
Ohjaaja	Paula Hakala

Sosiaali- ja terveystalalla tehtävässä työssä on hyvät lähtökohdat työhyvinvoinnin kokemiselle. Alalla työskentelevien työtä arvostetaan, koska ihmisläheinen työ koetaan tärkeänä. Työntekijät myös itse arvostavat työtään. Työhyvinvoinnin kehittämisessä olisi tärkeää nähdä työhyvinvointi hoitohenkilöstön voimavarana ja keinona vaikuttaa työn imun kokemuksiin. Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii kuitenkin koko organisaation sitoutumista.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hoitohenkilöstön työhyvinvointia ja työn imua. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tarkastella työyhteisön ja johtajan merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksen kautta toivottiin saatavan tietoa, jota on mahdollista hyödyntää sosiaali- ja terveystalalan työhyvinvoinnin kehittämisessä ja johtamisessa.

Tutkimus toteutettiin erään kaupungin sosiaali- ja terveystalpalvelujen neljässä eri työyksikössä, joita olivat neuvolatoiminta, kotihoito, osasto ja poliklinikka. Aihetta tutkittiin hoitotyöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin kyselyn avulla, joka sisälsi kaksi eri mittaria, Työn imu 9- ja QPSNordic-ADW-mittarit, sekä itse muotoiltuja avoimia kysymyksiä aiheeseen liittyen. Kyselyn kvantitatiivinen osuus analysoitiin SPSS-ohjelmaa apuna käyttäen ja avoimet kysymykset analysoitiin kvalitatiivisesti sisällönanalyysillä.

Tutkimuksesta saadut tulokset osoittivat, että hoitohenkilöstön työhyvinvointi on hyvää. Hoitotyöntekijät kokevat hallitsevansa työnsä hyvin. He ovat myös sitoutuneita ja motivoituneita. Hoitotyöntekijät olivat sekä tyytyväisiä työhönsä, että elämäänsä. Työhyvinvointi parantaa hoitotyöntekijöiden asiakastyössä jaksamista. Suurin osa hoitohenkilöstöstä kokee työn imua useasti viikon aikana. Työyhteisön ja esimiehen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin on suuri, mutta johdon tulisi paremmin osoittaa kiinnostustaan ja huolenpitoaan työntekijöistä. Myös työhyvinvoinnin kehittäminen nähtiin tärkeänä.

Organisaation johdon tulisi miettiä, miten saadaan kaikki työntekijät huomioitua yksilöllisesti niin, että he voivat olla tyytyväisiä työssään. Myös hoitotyöntekijöiden kokeman työn imun merkitys on tärkeä huomioida. Työn imun tuomat positiiviset tulokset näkyvät asiakastyössä ja hoitotyön laadukkuudessa, mikä on yhä tärkeämpää tulevaisuuden muutoksissa sosiaali- ja terveystalalla.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
 UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
 Sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

ABSTRACT

Author	Hanna Noponen
Title	Wellbeing at Work as a Resource for Healthcare Professionals
Year	2017
Language	Finnish
Pages	70+2 Appendices
Name of Supervisor	Paula Hakala

Health professionals working in the social and health care sector are well placed to experience work satisfaction and wellbeing at work. Their profession and contribution is appreciated as people-centered work is considered important and the employees themselves have a sense of respect for their profession. However, achieving wellbeing at work requires commitment from the entire organization.

The purpose of this study was to examine the workplace wellbeing and work engagement amongst healthcare professionals. A further aim was to establish the role of the work community and management. The aim of this study was to gather information that could be beneficial in the development and management of wellbeing at work within the social and health care sector.

The research was conducted in four different social and health care units within the same city: a child health clinic, a home care unit, a hospital ward and an outpatient clinic. The research was conducted from the point of view of nursing professionals. The research was conducted through a questionnaire which used two indicators - the employee engagement 9 and the QPSNordic-ADW. There were also some open-ended questions. The quantitative results were analysed with the help of the SPSS-program and the responses to the open-ended questions were analyzed with the help of a content analysis.

The study indicates that the level of wellbeing among healthcare professionals was good. The healthcare professionals felt that they were in control and confident in their work. They were also engaged, motivated and content with their work and private life. When healthcare professionals experience wellbeing at work, this increases their resilience with the client service aspect of their job. The significance of the work community and managers on employee wellbeing was great. However, the management should better demonstrate their interest and caring towards their employees. The development of wellbeing at work was also perceived as important. Positive results of engagement are visible in the quality of client service and care, both of which have increasing importance with the developments in the sector of social and health care.

Keywords	Wellbeing at work, work engagement, work community, management
----------	--

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TYÖ HYVINVOINTITEKIJÄNÄ.....	10
2.1	Työhyvinvointi.....	10
2.1.1	Työn hallinta.....	12
2.1.2	Työhön sitoutuminen.....	13
2.1.3	Työmotivaatio.....	14
2.1.4	Työ- ja elämäntyytyväisyys.....	15
2.1.5	Vuorovaikutus ja asiakkaan auttaminen.....	16
2.2	Työn imu.....	17
3	TYÖHYVINVOINNIN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN.....	20
3.1	Työyhteisö ja työhyvinvointi.....	20
3.2	Työhyvinvoinnin johtaminen.....	22
3.3	Työhyvinvoinnin kehittäminen.....	23
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	25
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	26
5.1	Kohderyhmä.....	26
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	26
5.3	Aineiston keruu.....	28
5.4	Aineiston analysointi.....	29
5.4.1	Kvantitatiivisen osuuden analysointi.....	29
5.4.2	Kvalitatiivisen osuuden analysointi.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	33
6.1	Taustatiedot.....	33
6.2	Työhyvinvointi.....	35
6.2.1	Työn hallinta.....	35
6.2.2	Työhön sitoutuminen.....	36
6.2.3	Työmotivaatio.....	36
6.2.4	Työ- ja elämäntyytyväisyys.....	37
6.2.5	Vuorovaikutus ja asiakkaan auttaminen.....	38

6.3	Työn imu	45
6.4	Työyhteisö	46
6.5	Esimiestyö	48
6.6	Työhyvinvoinnin kehittäminen	50
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	55
8	POHDINTA.....	58
8.1	Tulosten pohdinta.....	58
8.2	Tutkimuksen luotettavuus	61
8.3	Tutkimuksen eettisyys.....	64
8.4	Jatkotutkimusehdotukset	66
	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1.	Esimerkki sisällönanalyysistä.	s.32
Taulukko 2.	Vastaajien taustatiedot.	s.34
Taulukko 3.	Vastaajien työn hallinta.	s.35
Taulukko 4.	Vastaajien työhön sitoutuminen.	s.36
Taulukko 5.	Vastaajien työmotivaatio.	s.37
Taulukko 6.	Vastaajien työ- ja elämäntyytyväisyys.	s.37
Taulukko 7.	Vastaajien työnimu.	s.46
Taulukko 8.	Vastaajien kokemus työtovereista.	s.47
Taulukko 9.	Vastaajien kokemus työyhteisöstä.	s.48
Taulukko 10.	Vastaajien kokemus esimiestyöstä.	s.49
Taulukko 11.	Vastaajien kokemus työpaikasta.	s.50

LIITELUETTELO

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalan työhyvinvointiin liittyvät kiinteästi onnistumisen kokemukset työssä, hyvän tuottaminen asiakkaille, yhteisöllisyys, tuen saaminen ja työssä jaksaminen (Häggman-Laitila 2014, 143). Pääasiassa sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien työtä arvostetaan, koska ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin eteen tehtävä työ on useimpien ihmisten mielestä tärkeää. Työntekijät myös itse arvostavat työtään. Heidän kokemansa työn imu on voimakasta ja ammatillinen itsetunto on vahva. (Laine 2014, 12–14.) Useimmat sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät pitävät työstään, haluavat tehdä työnsä hyvin ja panostavat siihen (Hahtela 2014, 35).

Sosiaali- ja terveysalalla tehtävässä työssä on siis hyvät lähtökohdat työhyvinvoinnin kokemiselle. Työntekijöitä kuitenkin kuormittaa kiire, työn fyysisyys ja psyykkisyys, työn vaativuus, vastuu ja liian pieneksi koettu palkka. (Laine 2014, 14.) Jokaisesta työpaikasta löytyy kuitenkin jotain positiivista ja hyvää. Sen vuoksi on hyödyllistä miettiä, miten voitaisiin lisätä ja vahvistaa jo hyviä asioita. Tämän jälkeen voidaan miettiä niitä asioita, jotka kuluttavat ja vievät voimia työssä. (Hahtela 2014, 35.)

Työhyvinvoinnin kehittämisessä on hyvä nähdä työhyvinvointi työpaikan voimavarana ja keinona vaikuttaa työn mielekkyyteen, työn imuun. Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii kuitenkin sitoutumista jokaiselta; työntekijältä, työyhteisöltä, johtajalta ja koko organisaatiolta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaista on hoitohenkilöstön työhyvinvointi ja missä määrin hoitotyöntekijät kokevat työnimua. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tarkastella työyhteisön ja johtajan merkitystä hoitotyöntekijöiden hyvinvointiin. Työhyvinvointia on tutkittu paljon ja siitä on tehty opinnäytetöitä myös Vaasan ammattikorkeakoulussa. Uutta näkökulmaa aiheeseen tuo kuitenkin työhyvinvoinnin merkitys hoitohenkilöstön voimavarana ja hoitotyöntekijöiden kokema työn imu.

Avainsanoja tutkimuksessa ovat työhyvinvointi, työn imu, työyhteisö ja johtaminen. Aineistoa tutkimukseen on haettu kirjallisuudesta käyttämällä hakusanoja

työhyvinvointi ja työn imu. Englanninkieliset lähteet ovat peräisin W.B. Shaufelin internet-sivuilla olevasta artikkeli- ja julkaisukokoelmasta, josta haettiin materiaalia sanoilla well-being at work ja work engagement.

2 TYÖ HYVINVOINTITEKIJÄNÄ

Kulttuurista riippumatta suurin osa ihmisistä haluaisi jatkaa työntekoa, vaikka voittaisikin lotossa tai perisi paljon rahaa. Tämä johtuu siitä, että työ on useimmille ihmisille hyvinvointitekijä elämässä. Työ antaa ihmisille mahdollisuuden kokea itsensä tarpeelliseksi, toteuttaa itseään ja saada tunteen siitä, että kuuluu jonnekin. (Ojala & Ahonen 2005, 21–22.)

Työllä on ihmiselle kuitenkin kaksi puolta. Vaikka työ on ihmiselle voimavarojen lähde, voi se myös kuormittaa. Ihminen voi parhaimmillaan saada työstä sosiaalisia, psyykkisiä ja fyysisiä voimavaroja, mutta vastaavasti työ voi myös kuormittaa ihmistä kaikilla näillä kolmella eri osa-alueella. Tärkeää olisikin löytää voimavaroalähtöisyyden ja kuormittavuuden välille sopiva tasapaino. (Juuti & Salmi 2014, 27–28.)

Tässä luvussa määritellään tutkimuksen kannalta tärkeitä avainsanoja työhyvinvointia ja työn imua. Työhyvinvoinnin alla käsitellään myös työn hallintaa, työhön sitoutumista, työmotivaatiota, työ- ja elämäntyytyväisyyttä sekä vuorovaikutusta ja asiakkaan auttamista.

2.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on sitä, että työntekijä voi hyvin, viihtyy työssään ja tekee sitä mielellään (Vesterinen 2010, 113). Työhyvinvointi on sekä jokaisen työntekijän hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja vireystilaa, mutta myös koko työyhteisön yhteistä hyvinvointia. Työhyvinvointi on ennen kaikkea työntekijöiden ja heidän työyhteisönsä jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, jossa jokaisella on mahdollisuus onnistua ja kokea työn iloa. (Ojala ym. 2005, 28.)

Työpaikan työhyvinvoinnin tilan määrittää se, miten työntekijät kokevat olonsa työpäivän aikana. Jos työhyvinvointi on työpaikalla kohdallaan, pystyvät työntekijät käyttämään kaiken energiansa yhteisesti sovitun tavoitteen saavuttamiseen. Jos taas työntekijät voivat työssä huonosti, menee kaikki heidän voimavaransa siihen, kun he yrittävät selvitä työpaikalla, jossa on epämiellyttävä ja kireä tunnelma. (Ojala ym. 2005, 27–28.)

Koska työ on yhä suurempi ja keskeisempi osa ihmisten elämää, ei ole enää olemassa työminää ja yksityisminää, vaan ainoastaan yksi kokonainen minä. Tämä vaikuttaa siihen, että yksityiselämän muutokset heijastuvat suoraan työhön sairauspoissaoloina, suorituskyvyn heikentymisenä ja psyykkisinä ongelmina. (Ojala ym. 2005, 28.) Työntekijöiden henkinen hyvinvointi onkin tekijä, joka pitkällä aikavälillä on tärkeä edellytys työkyvyn säilymiselle ja työssä jaksamiselle (Tarkkonen 2013, 35).

Työhyvinvoinnilla pystytään vaikuttamaan työntekijöiden sairauspoissaoloihin, tapaturmiin, työkyvyttömyyteen ja vaikuttaa näiden tuomiin kustannuksiin. Työhyvinvoinnilla voidaan parantaa myös työntekijöiden työtyytyväisyyttä, motivaatiota ja työyhteisön ilmapiiriä. Työhyvinvointi vaikuttaa lisäksi palvelutason paranemiseen, toiminnan laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Työhyvinvointi lisää myös työyhteisön yhteistä osaamista, parantaa mahdollisuuksia uuden oppimiseen sekä tukee innostuksen ja sitoutumisen syntymistä työntekijöissä. (Ojala ym. 2005, 69–70.)

Työhyvinvointi on pikemminkin jatkuva prosessi kuin valmis lopputulos eikä työhyvinvointi pysy samanlaisena koko työssäolo ajan, vaan se vaihtelee työntekijän työuran aikana useita kertoja (Vesterinen 2010, 113). Työhyvinvoinnin vaihtelevuutta tukee myös Mäkikankaan, Feldtin, Kinnusen ja Shaufelin (2016) artikkeli työhyvinvoinnintutkimuksista. Työryhmä kokosi ja kävi läpi 40 erilaista työhyvinvoinnintutkimusta. Yhteenveto tutkimuksista oli se, että työntekijöiden työhyvinvointi on pikemminkin vaihtelevaa kuin tasaista. Työhyvinvointi vaihtelee enemmän myös nuorten ja työpaikkaa vaihtavien kuin vanhempien ja samassa työpaikassa pidempään pysyneiden työntekijöiden välillä. (Mäkikangas, Feldt, Kinnunen & Shaufeli 2016, 60–61.)

Työntekijöiden työhyvinvointi saattaa alentua epäasiallisesta kohtelusta tai päätöksenteosta, mutta toisaalta työhyvinvointi voi parantua oikein perustellusta ja ajoitetusta kiitoksesta tai kannustuksesta. Työhyvinvointi voi myös parantua itsestään työssä onnistumisen kokemusten kautta, mutta toisaalta työhyvinvointi voi myös alentua itsestään, jos työntekijällä ei ole työrauhaa hoitaa tehtäviään. (Tarkkonen 2013, 34.)

Työhyvinvointi ei tarkoita kuitenkaan sitä, ettei työelämään mahtuisi myös stressaavia ja osin ahdistaviakin asioita. Jonkinlainen stressi on jopa tarpeen, että työntekijä voi onnistua työssään, koska hyvä stressi virittää toimintaan terävöittämällä aistit ja ajattelun. Ongelmalliseksi stressi muodostuu silloin, kun se on niin suurta, että se häiritsee työntekijän ajattelua ja toimintaa. (Kauko-Valli & Koiranen 2010, 100.)

2.1.1 Työn hallinta

Kun työntekijällä on kokemus työnsä hallinnasta, voi hän hyvin työssään (Hahtela 2014, 30). Työn hallinnan tunne syntyy siitä, että työntekijä pystyy täyttämään työnsä vaatimukset kunnolla siinä ajassa, joka hänellä on käytettävissä (Juuti ym. 2014, 37). Hallinnan tunteeseen vaikuttaa mahdollisuus vaikuttaa työolosuhteisiin, päätöksentekoon, työn sisältöön sekä työntekijän kokemukset työsuhteen turvallisuudesta (Hahtela 2014, 31).

Työn hallinnassa on tärkeää varsinaisten työn hallintamahdollisuuksien ohella myös se, että työntekijällä on taitoa ja kykyä käyttää hyväkseen työn hallintakeinoja. Työntekijällä on taitoa hallita työtään, jos hän osaa tunnistaa työpaikallaan mahdollisuuksia vaikuttaa ja toimii aktiivisesti tavoitteiden saavuttamiseksi. (Rehnbäck & Keskinen 2005, 6.)

Työn hallinnalla on positiivinen vaikutus työntekijän terveyteen. Tähän liittyy hallinnan tunne, jota työntekijän on mahdollisuus kokea. Hyvä hallinnan tunne edistää terveyttä, terveystyöskäytymistä ja menestystä. Hallinnan tunteen ohella puhutaan myös koherenssin tunteesta, jolla tarkoitetaan ihmisen melko pysyvää kykyä kohdata ympäristöstä tulevia haasteita. Koherenssi on persoonallisuuden rakentamiseen kuuluva sisäinen voimavara, joka vaikuttaa siihen, kuinka hyvin ihminen osaa hyödyntää ulkoisia resursseja. Työntekijä, jolla on voimakas koherenssin tunne, selviää stressaavista tilanteista helpommin, kuin työntekijä, jonka koherenssin tunne on vähäisempi. (Rehnbäck ym. 2005, 6-7.)

Jos työntekijä menettää hallinnan tunteen työhönsä liittyen, voi hän uupua työssä. Työuupumuksella tarkoitetaan vakavaa, vähitellen työssä kehittyvää stressioireyhtymää, jolle on ominaista kokonaisvaltainen fyysinen ja henkinen väsymys, kynninen asennoituminen työhön ja ammatillisen itsetunnon lasku. Työuupumus ke-

hittyy usein, kun työn vaatimukset ja paineet tuntuvat ylivoimaisilta, eikä työntekijä palaudu normaalisti vapaa-ajalla. Väsymyksen syventyessä työntekijä alkaa epäillä selviytymistään työssä. (Hakanen 2005, 22–23.)

Työuupumuksen lisäksi työn hallinnan menettänyt työntekijä voi kärsiä mielen-terveyden ongelmista, sydäntaudeista sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksista. Kaikki eri sairastamisen muodot näkyvät luonnollisesti työntekijän sairaspöissaoloina. (Rehnbäck ym. 2005, 6.)

Esimes voi lisätä työntekijän hallinnan tunnetta jakamalla vastuuta ja valtaa sekä suostumalla aktiiviseen vuorovaikutukseen työntekijän kanssa (Rehnbäck ym. 2005, 6). Immosen (2013) tutkimus hoitotyöntekijöiden kokemuksista työaika-autonomian toteutumisesta ja merkityksestä työhyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen korostaakin työn hallinnan tunteen ja työhyvinvoinnin yhteyttä. Tutkimuksessa työntekijöiden työhyvinvointiin vaikutti merkittävästi työn hallinnan tunne, kun työntekijöille jaettiin vastuuta työvuorosunnittelusta. Työntekijöiden työhyvinvointi kasvoi, kun heillä oli hallinnan tunne työstään, vapaus suunnitella omia työvuorojaan ja siten mahdollisuus vaikuttaa myös omaan vapaa-aikaan paremmin. (Immonen 2013, 43.)

2.1.2 Työhön sitoutuminen

Työhön sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennoitumista organisaatiota kohtaan, jossa hän työskentelee. Työntekijä voi sitoutuessaan kiinnittyä organisaation arvoihin, toimintaan tai toiseen henkilöön työyhteisössä. Kun työntekijä sitoutuu organisaatioon, pienenee samalla riski siitä, että hän vaihtaisi työpaikkansa toiseen. Sitoutuminen myös vaikuttaa siihen, että työntekijä yrittää tehdä parhaansa organisaation eteen. Yleensä sitoutunut työntekijä toimii organisaation tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. (Leiviskä 2011, 120.)

Hyytiäisen, Roosin, Astalan, Harmoisen ja Suomisen (2015) tutkimus työhön sitoutumisesta, ammatista lähtemisestä, urakehityksestä ja joustavuudesta kehitysvammahuollossa, tuo esiin, että vanhemmat ja vakituiset työntekijät olivat sitoutuneempia kuin nuoremmat ja määräaikaiset työntekijät. Työsuhteen kestolla oli myös merkitystä työntekijän työhön sitoutumiseen, koska vaikka alle kymmenen vuotta työskennelleet työntekijät olivat kohtalaisen sitoutuneita työhönsä, oli pi-

dempään työskennelleiden työntekijöiden työhön sitoutuminen heitä vahvempaa. (Hyttiäinen, Roos, Astala, Harmoinen & Suominen 2015, 218.)

Työntekijän sitoutumista on kolmea erilaista. Nämä eri muodot ovat tunneperäinen sitoutuminen, jatkuvuussitoutuminen ja normatiivinen sitoutuminen. Jokainen näistä eri muodoista vahvistaa työntekijän sitoutumista organisaatioon, mutta niistä jokainen edustaa työntekijän erilaista ajattelutapaa. Tunneperäinen sitoutuminen tarkoittaa sitä, että työntekijällä on tunteeseen perustuva halua kuulua organisaatioon ja hän pysyy työpaikassaan omasta halustaan. Jatkuvuussitoutunut työntekijä haluaa sitoutua, koska organisaatiosta lähteminen aiheuttaisi hänelle kustannuksia, eikä hän halua menettää saavuttamiaan etuja. Jatkuvuussitoutunut työntekijä myös kokee, että hänen on pakko pysyä organisaatiossa. Normatiivisesti sitoutunut työntekijä kokee velvollisuuden tuntoa organisaatiota kohtaan ja pysyy siksi organisaation palveluksessa. (Leiviskä 2011, 121.)

Tunneperäinen sitoutuminen on positiivisin työhön sitoutumisen muoto. Organisaation pitäisikin pyrkiä vahvistamaan sekä työntekijöiden tunneperäisiä, että normatiivisia siteitä ja ehkäistä jatkuvuussitoutumista. Tunneperäinen sitoutuminen voi vahvistua, jos työntekijän työ on osallistavaa, hänellä on mahdollisuus tunnustaa organisaation arvoja ja rakentaa omaa identiteettiään työssä. Tunneperäistä sitoutumista synnyttää myös se, että työntekijää kohdellaan reilusti ja häntä kunnioitetaan työpaikalla. (Leiviskä 2011, 121–122.)

2.1.3 Työmotivaatio

Työmotivaatio vaikuttaa ratkaisevasti siihen, miten sitoutuneesti, innokkaasti ja määrätietoisesti työntekijä panostaa työhönsä. Työmotivaatiota ohjaavat ihmisen perustarpeet ja palkka, mutta myös työn mielekkyys, mahdollisuus toteuttaa ja kehittää itseään, arvostuksen saaminen työstä sekä omien arvojen ja kutsumuksen edistäminen työn kautta. (Leiviskä 2011, 49.)

Motivaatiota on kahdenlaista: sisäistä ja ulkoista. Esimerkiksi palkka on ulkoinen motivaationlähde. Sillä on vaikutusta, mutta sen kautta työntekijä ei saa muodostettua pysyvää motivaatiotilaa. Sisäinen motivaatio taas on ihmisestä itsestään lähtevää, sisäistä tarvetta ja aitoa kiinnostusta johonkin tehtävään. Sisäisesti motivoitunut työntekijä työskentelee itsensä vuoksi ja tyydytys syntyy työstä, jolloin itse

työskenteleminen on jo palkitsevaa eikä vain työstä saatu ansio. (Leiviskä 2011, 49.)

Työntekijä voi itse vaikuttaa työmotivaatioonsa positiivisuudella ja innostuneisuudellaan. Työntekijä pystyy aktivoimaan myönteisiä tunteitaan, kun hän pyrkii näkemään asioissa mahdollisuuksia, vaihtoehtoja ja tulevaisuutta esteiden ja uhkien sijaan. Tätä näkökulmaa painottaa myös Maslown (1943) tarvehierarkia, jonka mukaan itseään toteuttavat ihmiset nauttivat yleensä elämästä ja sen kaikista puolista. (Virtanen & Sinokki 2014, 203.)

Hyvin paljon työntekijän työmotivaatioon vaikuttaa myös se, kokeeko työntekijä tekevänsä jotain, jolla on arvoa ja joka on tärkeää. Työntekijän motivaatiota lisää tunne siitä, että työaika ja voimavara menevät sellaiseen tekemiseen, josta on hyötyä. (Leiviskä 2011, 50–51.) Tätä tukee myös Puustisen (2013) tutkimus vetoivoimaisesta työstä, jossa tutkittiin erikoissairaanhoidon henkilöstön työtyytyväisyyden ulottuvuuksia. Tutkimuksen mukaan työntekijän työmotivaatiota lisää, jos työntekijä arvostaa omaa työtään, kokee työnsä mielenkiintoiseksi, työtehtävät ovat sopivan vaativia, työntekijä pystyy käyttämään osaamistaan laaja-alaisesti ja asiakkaiden antama palaute on motivoivaa. (Puustinen 2013, 37.)

Työn merkityksellisyyden lisäksi työntekijän työmotivaatioon vaikuttaa olennaisesti myös itse työ, mahdollisuus vaikuttaa työhön, työn osaaminen, mahdollisuus käyttää omaa osaamista työssä, suhde lähiesimieheen, suhde työkavereihin sekä tasapainon saavuttaminen työn ja vapaa-ajan välillä (Leiviskä 2011, 50–51).

2.1.4 Työ- ja elämäntyytyväisyys

Työntekijä on tyytyväinen työssään, kun hän hallitsee työnsä ja kokee, että työtoverit ja esimies arvostavat ja tukevat hänen työtään. Näiden piirteiden täytyessä työntekijällä on mahdollisuus kokea mielihyvää työstään ja olla tyytyväinen työhönsä. (Juuti ym. 2014, 37.)

Myös onnistunut arjen hallinta, jossa työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen on sujuvaa, lisää työntekijöiden työ- ja elämäntyytyväisyyttä (Rauramo 2008, 21). Jos työntekijä on tyytyväinen työhönsä ja se on hänelle voimavara, tuo se positiivista vaikutusta myös hänen perhe-elämäänsä. Tämä johtuu siitä, että työ ja perhe-

elämä vaikuttavat hyvin paljon toisiinsa ja ne ovat lähes poikkeuksetta kaksi tärkeintä asiaa aikuisen ihmisen elämässä. Kun arjen hallinta sujuu, voivat työ ja perhe-elämä olla toisilleen myönteisiä asioita ja parhaimmillaan ne voivat olla toistensa voimavara, koska myönteiset kokemukset yhdellä elämänalueella rikastuttavat elämää myös toisella elämänalueella. (Manka 2011, 195–196.)

Samankaltaisia tuloksia on saatu myös Koskelan, Hallan, Viitaniemen ja Mäntyselän (2016) tutkimuksessa, jossa tutkittiin yleislääkärin työn menestystekijöitä. Tutkimuksessa löydettiin positiivisia tekijöitä, jotka vaikuttavat yleislääkärien työtyytyväisyyteen heidän tekemässään potilastyössä. Työtyytyväisyyteen vaikuttivat muun muassa työ- ja vapaa-ajan tasapainoon vaikuttavat tekijät. Muita vaikuttavia tekijöitä olivat lääkärin henkilökohtaiset ominaisuudet, taidot ja osaaminen työssä, vahva ammatti-identiteetti, työn erityispiirteet, mahdollisuus yksilöllisiin valintoihin, potilas-lääkärisuhteeseen liittyvät tekijät, yhteistyö kollegojen ja terveydenhuollon muiden ammattilaisten kanssa, hyvin organisoitu työ sekä työhön ja työpaikkaan liittyvät positiiviset asiat. (Koskela, Halla, Viitaniemi & Mäntyselkä 2016, 55.)

Positiivisuus lisää työtyytyväisyyttä myös Keinäsen, Vehviläinen-Julkusen ja Pitkäähon (2015) tutkimuksen mukaan, jossa selvitettiin hoitohenkilöstön työtyytyväisyyttä perinataalihoidossa. Tutkimuksen yksi merkittävimpiä tuloksia oli positiivinen yhteys, joka löytyi työntekijöiden työtyytyväisyyden ja esimiestyön välille. Tutkimuksen mukaan hoitaja, joka oli arvioinut osastonhoitajan positiivisesti, oli myös ollut tyytyväisempi työhönsä kuin hoitaja, joka oli arvioinut osastonhoitajan negatiivisemmin. (Keinänen, Vehviläinen-Julkunen & Pitkääho 2015, 294.) Näiden kahden tutkimuksen antaman tiedon mukaan työntekijän työtyytyväisyyttä voidaan siis vahvistaa kehittämällä työtä, toimintaympäristöä ja vuorovaikutusta työssä.

2.1.5 Vuorovaikutus ja asiakkaan auttaminen

Ihminen tarvitsee vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Vuorovaikutuksen kautta on mahdollisuus luoda yhteyksiä toisiin ihmisiin sekä selvittää kysymällä ja puhumalla mitä toinen ajattelee. Vuorovaikutuksen kautta ihmisillä on mahdollisuus luoda yhteisymmärrystä ja lisätä ymmärrystä asioista. Vuorovaikutus antaa

parhaan tyydytyksen, kun sitä on riittävästi ja se on laadukasta. (Leiviskä 2011, 101.)

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhyvinvointiin liittyy kiinteästi vuorovaikutus asiakkaan kanssa, hyvän tuottaminen asiakkaille ja asiakkaan auttaminen (Häggman-Laitila 2014, 143). Asiakaskeskeisyys onkin sosiaali- ja terveysalalla tehtävän työn keskeinen toimintaperiaate. Ammattitaitoinen työntekijä tekee työtään asiakaslähtöisesti ja antaa palvelua, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin. Työntekijä onnistuu tehtävässään parhaiten, kun hänen ja asiakkaan välinen hoitosuhde pohjautuu vuorovaikutukseen. (Turunen 2015, 257.)

Utraisen (2009) tutkimus arvostavasta vastavuoroisuudesta ikääntyvien sairaanhoitajien työhyvinvoinnin ytimenä hoitotyössä tukee vuorovaikutuksen ja asiakkaan auttamisen merkitystä työntekijän työhyvinvointiin. Tutkimuksen mukaan voidaan todeta, että vastavuoroisuus on työhyvinvoinnin ydin, joka näyttäytyy sekä hoitajien keskinäisissä suhteissa, että hoitajien ja potilaiden välisissä suhteissa. Utraisen mukaan: ”Vastavuoroisuus on kaksisuuntaista vuorovaikutusta kahden yksilön tai yksilön ja ryhmän välillä, jossa molemmat vuorovaikutuksen osapuolet kokevat vuorovaikutteisen toiminnan tai tunteet myönteisenä”. (Utriainen 2009, 98.)

Kiireisessä ja stressaavassa työssä sosiaali- ja terveysalalla työntekijöillä ei valitettavasti aina ole riittävästi aikaa, resursseja ja tunnekapasiteettia, joiden avulla palvella asiakkaitaan heidän toivomallaan tavalla (Juuti ym. 2014, 189). Se on ikävää, koska useimmille ihmishuhteammateissa toimiville juuri vuorovaikutus ja mahdollisuus toisten auttamiseen epäitsekäästi, on se pohjimmainen syy, miksi alalle on hakeuduttu. Vuorovaikutus ja auttaminen voivatkin parhaimmillaan olla hoitotyössä työskentelevän keskeinen voimavara työssä. (Hakanen 2011, 54.)

2.2 Työn imu

Wilmar Schaufeli ja Arnold Bakker ovat hollantilaisia työ- ja organisaatiopsykologian tutkijoita, jotka ovat työn imu-tutkimuksen käynnistäjiä. He määrittävät työn imun tarkoittavan aidosti työssä koettua, myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, joka on paras mahdollinen työhyvinvoinnin tila. Työn imua voidaan kokea

kaikissa ammateissa ja kaikilla aloilla. Suomessa iäkkäät, määräaikaikaiset ja naiset kokevat työn imua nuoria, vakituisia ja miehiä enemmän. (Hakanen 2011, 38–41.)

Työn imun kokeminen ei koskaan ole hetkellinen tai erityiseen tilanteeseen sidottu huippukokemus, vaan pysyvä motivaatiotila (Hakanen 2011, 49). Työn imua kokiessaan työntekijässä syntyy tarmokkuutta, omistautumista ja uppoutumista työtä kohtaan. Työn imuun liittyvässä tarmokkuudessa työntekijä on energinen, sinnikäs, hän haluaa panostaa työhön ja hän on valmis ponnistelemaan myös vastoinkäymisten kohdatessa. Omistautumisella tarkoitetaan sitä, että työntekijä on innokas, inspiroitunut, ylpeä työstään ja työ on hänelle merkityksenkäs. Uppoutumisella kuvataan sitä, että työntekijä on keskittynyt ja paneutunut työhönsä ja saa siitä nautintoa. (Hakanen & Seppälä 2013, 118–119.)

Työn imu perustuu ajatukseen, että työhyvinvointi syntyy, toteutuu ja kehittyy työn arjessa. Tällöin työntekijä menee töihin mielellään ja hänen on vaikea irrottautua työstä positiivisessa merkityksessä. Työn imulla korostetaankin työn positiivisuutta, hyvän työn piirteitä ja työn tuomia voimavaroja. (Hahtela 2014, 32.) Työn imua kokiessaan työntekijä saa työstä voimavaroja, jotka auttavat häntä kohtaamaan työn vaatimuksia ja lisäävät hänen hyvinvointiaan. Työn imua kokevalle työntekijälle työ ole ensisijainen asia elämässä, vaan hän osaa arvostaa myös vapaa-aikaa ja perhe-elämää. (Hakanen 2011, 116.) Työn imun vaikuttaakin positiivisesti myös työntekijän perheeseen, vapaa-aikaan ja työpaikkaan missä hän työskentelee. (Hakanen 2011, 39–41.)

Työn imu tulee erottaa työhölistä, jossa työntekijän muu elämä jää, kun hän antaa kaikkensa työlle. Merkittävin ero työn imun ja työhölistä välillä on syyssä ja motivaatiossa toimia niin kuin toimii. Työn imussa työntekijä kokee työn sisäisesti palkitsevaksi ja mielekkääksi kokemukseksi, kun taas työhölistä kokee työnsä puurtamisena ja tuntee syyllisyyttä silloinkin, kun ei työskentele. (Hakanen 2011, 113.)

Shimazu, Shaufeli, Kamiyama ja Kawakami (2014) tuovat myös tutkimuksessaan esille, että vaikka työhölistä ja työn imu liittyvät hieman toisiinsa, ne muodostuvat kuitenkin kahdesta eri käsitteestä. Työhölistä on negatiivisia seuraamuksia ja työn imulla positiivisia seuraamuksia työntekijän työhyvinvointiin ja työky-

kyyn. Työholismia pitäisi sen vuoksi ehkäistä ja työn imua stimuloida työelämässä. (Shimazu, Schaufeli, Kamiyama & Kawakami 2015, 18.)

Työn imua edistää sellainen työpaikka, jossa työntekijä voi työskentelynsä kautta tyydyttää itsenäisyyden, yhteenkuuluvuuden ja pärjäämisen psykologisia perustarpeita. Työntekijä voi lisätä työn imua myös itse muokkaamalla oma-aloitteisesti työ- ja ajattelutapojaan. Tällöin työntekijä ei leipäänny työssään, vaan kokee työnsä haastavana ja voimavaralähtöisenä. (Hakanen ym. 2013, 120.)

Kukoistaakseen aidosti työssään, on työntekijän koettava työn imua useammin kuin kerran viikossa (Hakanen 2011, 39–41). Työn imua on tutkittu vasta viime vuosikymmenten ajan, mutta sen tiedetään vaikuttavan positiivisesti työelämään. Työn imun on tutkittu edistävän organisaation taloudellista menestystä, mutta myös työntekijän työhön ja työpaikkaan sitoutumista, työssä suoriutumista, elämäntyytyväisyyttä, psykosomaattista terveyttä ja vähentävän työntekijän aikomusta jäädä eläkkeelle. (Hakanen ym. 2013, 118.)

3 TYÖHYVINVOINNIN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Hoitotyössä työhyvinvointia edistää työntekijöiden mahdollisuus laadukkaaseen potilastyöhön ja korkeatasoisen hoitotyön kautta työntekijälle syntyvä tunne arvostaa tekemäänsä työtä. Myös työyhteisön hyvällä työilmapiirillä on merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. (Ojala, Kyngäs ja Pääatalo 2016, 323.) Organisaation kehittämisen keskiössä onkin hyvä huomioida työntekijöiden työhyvinvointi ja sen kehittäminen, koska vain työhyvinvointia kehittämällä työntekijät kykenevät tuottamaan asiakkailleen laadukkaita tunnekokemuksia. Tämä johtuu siitä, että hyvää palvelua pystyy antamaan vain työssään hyvinvoiva työntekijä. (Juuti ym. 2014, 190–191.)

Työhyvinvointia voidaan kehittää organisaatiossa monien eri osa-alueiden kautta, mutta erityisesti johtamisella on suuri merkitys työn ja työstä saatavien hyvinvointikokemusten jäsentämisessä. Johtajan tärkeänä tehtävänä on pystyä luomaan kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri työyhteisössä. Tässä tehtävässä johtaja onnistuu, kun hänellä on taito johtaa ihmisiä. (Virtanen ym. 2014, 119.)

Tätä tietoa tukee myös Ojalan, Kyngäksen ja Pääatalon (2016) tutkimus pohjois-suomalaisten ensihoitajien työhyvinvoinnista. Tutkimuksen mukaan ensihoitajat kokivat tärkeimmiksi työhyvinvointia edistäviksi tekijöiksi mahdollisuuden oman työn hyvään suorittamiseen, työntekijöiden väliset välittömät suhteet työpaikalla sekä hyvän esimiestyön. (Ojala ym. 2016, 323.)

Työhyvinvointiin vaikuttaa siis moni asia ja sen kehittäminen vaatii kokonaisvaltaista näkemystä ja monitahoista sitoutumista. Tässä luvussa käsitellään työyhteisön merkitystä työntekijän työhyvinvointiin, esimiehen tehtävää työhyvinvoinnin johtamisessa ja työhyvinvoinnin kehittämistä.

3.1 Työyhteisö ja työhyvinvointi

Työyhteisöllä on suuri merkitys työntekijöiden terveydelle, koska työpaikalla vietetään hyvin paljon aikaa. Jos työyhteisössä puhutaan kunnioittavasti ja arvostavasti toisille sekä jaetaan iloisesti onnistumisia keskenään, on vuorovaikutus välitöntä ja työntekijät voivat tällöin hyvin työssään. Yhteisöllisyyttä ja vuorovaiku-

tusta edistävät hyvin pienet asiat kuten tervehtiminen, kuunteleminen, auttaminen, lupauksen pitäminen ja ihmisiksi oleminen toisten kanssa. (Manka 2011, 117–122.)

Suurin osa ihmisistä kokee työpaikan ihmissuhteet myönteisenä asiana työelämässä ja parhaimmillaan työntekijöiden väliset ihmissuhteet voivatkin kehittyä ystävyyssuhteiksi. Tällaisen kehityksen myötä ihminen saa tukea muilta työpaikalla olevilta, kokee olevansa arvostettu henkilö työpaikalla ja todennäköisesti saa voimaa muiden kanssa käydyistä keskusteluista. (Juuti ym. 2014, 97.)

Mitä useampi työntekijä voi hyvin, sitä vahvempi on työyhteisön työhyvinvointi (Manka 2011, 77). Työyhteisön hyvä ilmapiiri ja työntekijöiden toimivat ihmissuhteet ovatkin keskeinen voimavara työssä. Jos taas työpaikalla on työntekijöiden välisiä ristiriitoja, näkyy se työntekijöiden huonovointisuutena (Hakanen ym. 2013, 79).

Pahimmillaan ristiriidat voivat kärjistyä kiusaamistilanteiksi. Kiusaamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä joutuu työpaikallaan jatkuvasti kielteisen, loukkaavan tai alistavan käyttäytymisen kohteeksi. Olennaista kiusaamisessa on se, että työntekijän kielteinen kohtelu on jatkuvaa ja kiusattu työntekijä ajautuu kiusaamisen myötä puolustuskyvyttömään asemaan. (Juuti ym. 2014, 101.)

Työpaikkakiusaaminen on vakava uhka työhyvinvoinnille, koska se vähentää kaikkien työntekijöiden hyvinvointia ja lamaannuttaa kokoa työyhteisön toimintaa. (Juuti ym. 2014, 101.) Yhdessä toimiminen edellyttääkin yhteisiä pelisääntöjä ja niiden noudattamiseen sitoutumista (Roos & Mönkkönen 2015, 30).

Tätä tukee myös Sinisammaleen (2011) tutkimus työhyvinvoinnin ja työympäristön kokonaisvaltaisesti kehittämistä. Tutkimuksen mukaan työhyvinvoinnin keskeiset osatekijät ovat työntekijä, työyhteisö, työ, johtaminen ja työyhteisön ulkopuoliset tekijät. (Sinisammal 2011, 64) Tulokset painottavat juuri työyhteisötaitojen ja -viestintätaitojen merkitystä työyhteisössä ja johtajan roolia näiden kehittämisessä (Sinisammal 2011, 70).

3.2 Työhyvinvoinnin johtaminen

Voidakseen hyvin työyhteisö tarvitsee aina myös johtajan. Työyhteisön johtaminen vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin, työasenteisiin, työntekijöiden haluun pysyä työpaikassa ja työhön sitoutumiseen. Johtamisella voidaan vaikuttaa myös työntekijöiden työtyytyväisyyteen, työkykyyn ja terveyteen. (Häggman-Laitila 2014, 145–146.)

Kansten (2011) kokoaman tutkimusnäyttöön perustuvan artikkelin, jonka aiheena oli johtajuuden yhteys hoitohenkilöstön työasenteisiin ja työhyvinvointiin, mukaan esimies voi olla työpaikan voimavara, joka edistää työntekijöiden työhyvinvointia työssä. Esimies voi johtamisellaan kuitenkin myös lisätä työntekijöiden pahoinvointia ja siksi on tärkeää, millä tavoin esimies johtaa. (Kanste 2011, 30.)

Nykyaikana esimiehen tuleekin nähdä työhyvinvoinnin kehittäminen tärkeäksi osaksi työtään voidakseen olla pätevä johtaja. Työhyvinvointi on hyvyyden tavoittelua ja hyvyyden tavoittelu on keskeistä myös onnistuneessa johtamisessa, koska se luo kestävä perustan johtamiselle. (Juuti ym. 2014, 163.) Johtajuuden hyvyys tulee arkityössä esiin, kun johtaja kohtelee alaisia ystävällisesti ja on alaiensa luottamuksen arvoinen. Esimiehen tulee pitää työntekijöiden puolta ja kohdella kaikkia alaisia tasapuolisesti. (Manka 2014, 94–98.) Esimiehen on tärkeää myös ymmärtää, mitä alaiset todellisuudessa kokevat ja miten toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset ja haasteet muuttavat työyhteisön toimintaa (Juuti ym. 2014, 161).

Perinteinen, autoritäärinen johtaminen ei nykypäivänä enää riitä, vaan johtajan tulisi työllään vahvistaa työntekijöiden voimavaroja. Jokaisella työntekijällä on varmasti annettavaa työhön. Olennaista on, että esimies palvelee ja kuuntelee työntekijöitä arvostavasti. (Manka 2014, 101–102). Palveleva johtaminen ei tarkoita sitä, että esimiehen valta-asema katoaa ja työyhteisön roolit vaihtuvat toisinpäin. Palveleva esimies omistautuu työntekijöiden palvelemiseen parhaiden työsaavutusten aikaansaamiseksi. Hän on valmiina kuuntelemaan ja rakentamaan yhteisöllisyyttä työpaikalla. Työssä esimiehenä palveleminen on enemmänkin tapa olla johtaja kuin tietty tapa tehdä asioita. (Hakanen 2011, 76–77.)

Esimiehen tehtävä oikeudenmukaisten toimintatapojen toteuttajana on kuitenkin haasteellinen tehtävä. Tehtävässä onnistumista vaikeuttaa se, että esimiehen työ on ristiriitojen sävyttämää, koska hän edustaa samanaikaisesti useita eri tahoja ollessaan sekä työnantajan että alaistensa edustaja. Esimiehen on kyettävä yhdistämään ajattelussaan ja toiminnassaan sekä ylemmän johdon että alaisten näkemykset sopivalla tavalla yhteen eikä tässä voi liiaksi korostaa vuorovaikutuksen merkitystä. (Juuti ym. 2014, 151–152.)

3.3 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta tärkeitä arvoja työelämässä ovat vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, kaikkien hyvinvoinnista huolehtiminen, rakentava yhteistyö sekä muiden työntekijöiden arvostaminen ja kunnioittaminen. Vaikka jokaisella työntekijällä on omat yksilölliset asenteet, arvot ja motivaatio, voi työyhteisöihin synnyttää myös yhteistä asennetta ja motivaatiota. Työyhteisön kulttuurin kehittämisessä johtajalla on erityisen tärkeä tehtävä toimia esimerkkinä yhteisiin arvoihin sitoutumalla. (Virtanen ym. 2014, 179.)

Työhyvinvointi syntyy kuitenkin yksilöiden tahtotilasta ja siksi työhyvinvoinnin kehittäminen ei ole vain johtajan vastuulla (Mäkisalo-Ropponen 2014, 123). Työntekijöiden myönteinen perusasenne elämään, toisiin ihmisiin ja työhön, synnyttää työhyvinvointia. Jatkuva kielteinen asennoituminen taas synnyttää työntekijöissä sekä fyysistä että psyykkistä pahoinvointia, joka heijastuu koko työyhteisöön. (Mäkisalo-Ropponen 2014, 109.)

Työntekijöiden myönteistä perusasennetta tukee myös Harjun, Hakasen ja Shaufelin (2016) tutkimus, jossa tutkittiin työn tuunamisen vaikutusta työssä tylsistymiseen ja työn imuun. Viime vuonna julkaistun kolmivuotisen tutkimuksen mukaan työn tuunaminen eli työn mielekkäämmäksi muokkaaminen esimerkiksi osaamista kehittämällä, työn haasteita lisäämällä tai vain asennoitumista muuttamalla, ehkäisee työssä tylsistymistä, parantaa työn imua sekä parantaa ja ylläpitää työntekijän työhyvinvointia. (Harju, Hakanen & Shaufeli 2016, 11–20.)

Työntekijän myönteistä asennoitumista ja motivoitumista työhön edistää työn tarjoamat voimavarat (Manka 2014, 91). Työntekijät saavat voimavaroja usein hyvien ihmissuhteiden kautta. Hyvät ihmissuhteet perustuvat avoimuuteen, luotta-

mukseen sekä keskinäiseen kunnioitukseen ja arvostukseen. (Juuti ym. 2014, 38.) Tärkeää olisikin tukea työntekijöiden yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Työskentelyä voidaan suunnitella muun muassa siten, että työntekijät joutuvat tekemään yhteistyötä, tukemaan ja auttamaan toisiaan. Vuorovaikutusta pitää olla kuitenkin myös spontaanisti ja sille tulee luoda fyysiset mahdollisuudet, vaikka taukotiloja järjestämällä (Ojala ym. 2005, 201–203).

Tärkeintä työhyvinvoinnin kehittämisessä on muistaa, että kiinnitetään huomiota arkisessa työssä esiintyvään työhyvinvointiin ja pääosa toimenpiteistä työhyvinvoinnin hyväksi kohdistetaan työyhteisön toimintaan ja työntekoon. Kerran vuodessa järjestettävät työhyvinvointipäivät eivät tuota merkittävää tulosta, koska niiden avulla on mahdollista saada vain hetkellinen hyvän olon ja yhteenkuuluvuuden tunne. Yksittäisillä työhyvinvointipäivillä on merkitystä vasta, kun päivittäiseen työhyvinvointiin panostetaan. (Juuti ym. 2014, 194.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hoitohenkilöstön työhyvinvointia ja työnimua. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tarkastella työyhteisön ja johtajan merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tuotettavaa tietoa voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan työhyvinvoinnin kehittämisessä ja johtamisessa. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Millaista on hoitotyöntekijöiden työhyvinvointi?
 - a) Miten hyvin hoitotyöntekijät hallitsevat työtehtäviään?
 - b) Miten hoitotyöntekijät sitoutuvat työhön?
 - c) Miten motivoituneita hoitotyöntekijät ovat työssään?
 - d) Miten tyytyväisiä hoitotyöntekijät ovat työhönsä?
 - e) Millainen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvoinnilla on asiakastyön vuorovaikutukseen?
2. Missä määrin hoitotyöntekijät kokevat työn imua?
3. Mikä merkitys työyhteisöllä on hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin?
4. Mikä merkitys johtajalla on hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin?
5. Miten hoitotyöntekijät kehittäisivät työpaikkansa työhyvinvointia?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa selvitetään tutkimuksen toteutusta eli tutkimuksen kohderyhmää, aineiston keruuta ja aineiston analysointia. Aineiston analysoinnin osuudessa käsitellään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista analysointia. Lopussa on vielä havainnollistettu sisällönanalyysiä taulukon avulla.

5.1 Kohderyhmä

Tutkimus toteutettiin erään kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen neljässä eri työyksikössä, joita ovat neuvolatoiminta, kotihoito, osasto ja poliklinikka. Aihetta tutkittiin hoitotyöntekijöiden näkökulmasta, joten kohderyhmästä rajattiin eri yksiköiden osastonhoitajat eli lähiesimiehet pois. Tutkimuksen otos sisälsi 96 hoitotyöntekijää, joista 14 työskenteli neuvolatoiminnassa, 29 poliklinikalla, 23 osastolla ja 30 kotihoidossa.

Tutkimukseen osallistuneet työntekijät olivat ammattinimikkeeltään fysioterapeuteja, kodinhoitajia, lähihoitajia, osastosihteereitä, sairaalahuoltajia, sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia. Yksiköiden työt vaihtelivat hyvin paljon toisistaan. Toisissa yksiköissä työskenneltiin tiiviisti työyhteisön kesken, kun taas toisissa yksiköissä työntekijät työskentelivät hyvin itsenäisesti tai muiden ammattiryhmien kuin sosiaali- ja terveystalvan koulutuksen saaneiden kanssa. Myös työntekijöiden työaika- muodot vaihtelivat päivätyöstä kolmivuorotyöhön.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin kyselyn avulla. Kyselylomake on tavallisin kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetty tapa kerätä aineistoa. Kyselytutkimuksesta käytetään myös nimeä Survey-tutkimus, jolla tarkoitetaan sitä, että kaikilta kyselyyn osallistuvilta kysytään standardoidusti eli vakioidusti sama asia-sisältö täsmälleen samalla tavalla. Kyselylomaketta täyttäessään vastaaja lukee itse kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. (Vilka 2015, 94.)

Kyselylomake on menetelmänä tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. Kyselyllä toteutetun tutkimuksen kautta aikataulu ja kustannukset pystytään arvi-

oimaan melko tarkasti etukäteen. Kyselyn kautta tutkimukseen on mahdollisuus saada paljon vastaajia ja heiltä voidaan kysyä monia eri asioita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.) ilman että he tulevat tunnistetuiksi (Vilka 2015, 94). Hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta monenlaista tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 190.) ja sen vuoksi tutkimuksessa käytettiin pääosin valmiita mittareita. Kysely koostui neljästä eri osasta.

Kyselylomakkeen mukana oli saatekirje (Liite 1), jossa kerrottiin vastaajille tutkimuksesta. Kyselylomakkeen (Liite 2) alussa olevat taustakysymykset 1-8 olivat peräisin QPSNordic-ADW-kyselystä. Kysymystä 3 (ammattinimike) ja 6 (missä yksikössä työskentelet) oli kuitenkin hieman muokattu antamalla niihin valmiit vastausvaihtoehdot. QPSNordic-ADW-kysely on Krista Pahkinin, Christina Björklundin, Reidar J. Mykletunin, Trude Furunesin, Gunvor Gardin ja Kari Lindströmin (2007) pohjoismaisena yhteistyönä laatima mittari. Mittari ja sen käyttöön ohjaava käsikirja on julkaistu Työterveyslaitoksen internet-sivulla (www.ttl.fi).

Varsinaisen kyselyn alku oli Wilmar Schaufelin ja Arnold Bakkerin (2003) Työn imu 9-kysely. Versio on osa Työn imu-menetelmää, jonka Schaufeli ja Bakker ovat kehittäneet vuonna 2003 Hollannissa, Utrechtin yliopistossa. Kyselyn erikieliset versiot löytyvät internetistä Wilmar Schaufelin kotisivuilta (www.schaufeli.com). Lisäksi Jari Hakanen on yhteistyössä Työterveyslaitoksen kanssa tehnyt suomenkielisen oppaan menetelmän käyttöön. (Hakanen 2009)

Työn imu 9-kyselyssä oli yhdeksän eri väittämää 6-portaisessa Likertin-asteikossa. Likertin-asteikot ovat skaaloihin perustuvia kysymyksiä, joissa esitetään väittämiä. Vastaajan tehtävänä on valita, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Likertin-asteikot ovat yleensä 5- tai 7-portaisia. Vaihtoehdot vastauksissa muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. (Hirsjärvi ym. 2007, 195.)

Kysely jatkui QPSNordic-ADW-kyselyllä, josta on poimittu osia. Kyselylomake sisälsi QPSNordic-ADW-kyselyn osia, jotka selvittävät työhön sitoutumista, työmotivaatiota, työ- ja elämäntyytyväisyyttä, työn hallintaa, työyhteisöä (vuorovaikeus ja organisaatiokulttuuri) sekä esimiestyötä. QPSNordic-ADW-kyselyn kysymykset koostuivat Likertin-asteikolle muotoilluista kysymyksistä, jotka olivat 5-portaisia. Kysymykset 38 (työtovereiden merkitys työhyvinvointiin) ja 49 (lä-

hiesimiehen merkitys työhyvinvointiin) olivat kuitenkin itse laadittuja monivalintakysymyksiä. Myös ne olivat 5-portaisia.

Suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä perustui monivalintakysymyksiin, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja valitsi lomakkeesta valmiin parhaiten sopivan vastauksen rastittamalla tai rengastamalla (Hirsjärvi ym. 2007, 194). Monivalintakysymysten etuna on se, että ne auttavat vastaajaa tunnistamaan asian ja sen vuoksi vastaaminen on helpompaa. Monivalintakysymykset tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia ja niitä on mielekästä analysoida. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Näiden kahden mittarin lisäksi kyselylomake sisälsi avoimia itse muotoiltuja kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä esitettiin vain kysymys ja sen alle jätettiin tyhjä tila vastaamista varten (Hirsjärvi ym. 2007, 193). Avoimissa kysymyksissä vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin, mitä hän kysytystä asiasta ajattelee. Avoimet kysymykset eivät ehdota vastauksia ja siksi niiden kautta on mahdollisuus osoittaa vastaajien asiaan liittyvien tunteiden voimakkuutta. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.)

Kaikille vastaajille tarkoitettu avoin kysymys 50. antoi vastaajille mahdollisuuden tuoda esiin työhyvinvointiin liittyviä kehittämissideoita. Loput kolme avointa kysymystä 52–54 liittyivät asiakastyöhön ja olivat itse laadittuja tätä tutkimusta varten.

5.3 Aineiston keruu

Aineiston keruu toteutettiin informoidusti. Informoidusta kyselystä voidaan puhua, kun kyselylomakkeet jaetaan työyhteisöissä vastaajille ja samalla annetaan tietoa tutkimuksesta. (Vilka 2015, 94.) Jokaiseen yksikköön sovittiin tapaamiset osastonhoitajan kanssa. Tapaamiset järjestettiin tutkimukseen osallistuvien työyhteisöjen osastotunneille, ryhmiin tai palavereihin, joissa kerrottiin tutkimuksesta ja jaettiin kyselylomakkeet täytettäväksi. Neuvolatoiminnassa ja kotihoidossa lomakkeet myös kerättiin niiden valmistuttua takaisin. Osastolla ja poliklinikalla lomakkeet jätettiin täytettäväksi ja täyttämiseen annettiin aikaa noin kaksi viikkoa.

Aineiston keruun ajankohta oli syys-lokakuussa 2016. Osaston kaavakkeet jaettiin 19.9.2016 ja ne kerättiin pois 4.10.2016. Poliklinikan kaavakkeet jaettiin 22.9.2016 ja ne haettiin pois 4.10.2016. Neuvolatoiminnan kaavakkeet täytätettiin 30.9.2016 ja kotihoidon kaavakkeet 4.10.2016.

Tutkimuslomake oli esitettävä ja esitetauksessa oli havaittu siihen vastaamisen kestävän noin 20 minuuttia. Ennen kyselylomakkeen täyttämistä vastaajia informoitiin tutkimuksesta ja samalla heillä oli mahdollisuus tehdä kysymyksiä tutkimukseen ja kyselylomakkeeseen liittyen. Kyselylomakkeen liitteenä oli myös saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen aiheesta, tutkimuksen toteuttamisesta, kerättävän aineiston käytöstä ja mainittiin tutkijan yhteystiedot. Saatekirjeessä informoitiin myös lisäkysymyksien tekemisen mahdollisuus.

Informoidun kyselyn hyvä puoli on se, että siten toimimalla pystytään ennaltaehkäisemään kyselylomakkeen tyypillisintä haittaa, joka on alhainen vastausprosentti (Vilka 2015, 94). Tutkijalla ei myöskään kulu kohtuuttomasti aikaa siihen, kun hän odottaa täytettyjä kyselylomakkeita takaisin vastaajilta.

5.4 Aineiston analysointi

Kyselyn tuottamat vastaukset analysoitiin kahdella eri tavalla. Taustakysymykset, työn imu 9-kyselyn ja QPSNordic-ADW-kyselyn Likertin-asteikon väittämät analysoitiin kvantitatiivisesti SPSS-ohjelmaa apuna käyttäen. Avoimet kysymykset analysoitiin kvalitatiivisesti sisällönanalyysillä.

5.4.1 Kvantitatiivisen osuuden analysointi

SPSS-ohjelma on lyhenne englannin kielen sanoista Statistical Package for Social Sciences. SPSS-ohjelma on tilastotieteelliseen analyysiin suunniteltu ohjelmisto, jota käytetään eniten hoitotieteellisten, kvantitatiivisten aineistojen analysoinnissa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 100.) Tässä työssä käytettiin SPSS-ohjelman 23.0-versiota.

SPSS-ohjelmaa käytetään syöttämällä siihen kyselylomakkeiden tuottamaa aineistoa. Ohjelman avulla aineistosta lasketaan havaintoyksiköjä, muuttujia ja arvoja. Havaintoyksiköllä tarkoitetaan yksittäistä vastaajaa eli yhtä henkilöä, muuttujat

ovat yksilöstä mitattavia ominaisuuksia muun muassa ikä ja sukupuoli ja arvot ovat muuttujien luokkia. (Kankkunen ym. 2009, 101.)

Ennen tietojen syöttämisen aloittamista kyselylomakkeet numeroitiin. Numeroinnin jälkeen jokaisen kyselylomakkeen sisältämät tiedot tallennettiin ohjelmaan yksitellen. Tallennettaessa tietoja Likertin-asteikon monivalintakysymykset lyhennettiin ohjelmaa varten oikeaan muotoon.

Tallentamisen jälkeen tarkistettiin, että aineisto on tallennettu ohjelmaan oikein. Tarkistaminen tehtiin laskemalla frekvenssejä, lukumääriä eli sitä, kuinka monta kertaa jokin tietty arvo esiintyy aineistossa. Tällä tavoin pystyttiin kontrolloimaan, onko jokin arvo jäänyt aineistosta tallentamatta. (Kankkunen ym. 2009, 100.)

Tallentamisen jälkeen jokainen monivalintakysymys analysoitiin erikseen. Analysointi tehtiin asettamalla Likertin-asteikolle sijoittuvat muuttujat järjestys- eli ordinaaliasteikkoon, josta nähtiin miten monta arvoa asteikkojen viisi eri porrasta saavat (Kankkunen ym. 2009, 100–101.) Analysoinnin kautta pystyttiin näkemään, miten vastaajien mielipiteet esitetyistä väittämistä jakautuivat.

Analysoinnin yhteydessä etsittiin erityisesti vastauksien moodeja eli niitä arvoja, joita esiintyi eniten ja tarkasteltiin antavatko ne tutkimuksen kannalta merkittäviä tuloksia. Tutkimusongelmat määrittivät analysointia ja analysoinnin kautta toivottiin löytyvän tietoa hoitotyöntekijöiden työn imusta, työhyvinvoinnista ja siitä mikä merkitys työyhteisöllä ja lähiesimiehellä oli hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin.

Analysoinnin kautta saatuja merkittäviä tuloksia voidaan kuvata ja havainnollistaa numeroina taulukoissa tai kuvioina, joita ovat muun muassa pylväs-, piirakka- ja viivakuviot (Kankkunen ym. 2009, 103–104). Tässä työssä saatuja tutkimustuloksia havainnollistettiin lähinnä taulukkojen muodossa.

5.4.2 Kvalitatiivisen osuuden analysointi

Sisällönanalyysi on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista analysoida erilaisia aineistoja ja samalla kuvata niitä. Menetelmää käytetään niin hoitotieteeseen, sosiologiaan, psykologiaan, liiketalouden kuin viestinnänkin tutkimuksessa. (Kankkunen

ym. 2009, 133.) Sisällönanalyysin avulla analysoitiin tutkimuksen avoimia kysymyksiä, jotka liittyivät työhyvinvoinnin kehittämiseen ja työhyvinvoinnin merkitykseen asiakastyössä.

Sisällönanalyysi on menetelmä tiivistää aineistoa, jolloin tutkittavia ilmiöitä kuvataan yleistävästi. Sisällönanalyysin tehtävänä on myös kyetä esittämään tulkittavien ilmiöiden välisiä suhteita. Sisällönanalyysi on ennen kaikkea aineiston sisällön sanallista kuvaamista. (Kankkunen ym. 2009, 134.)

Sisällönanalyysin tavoitteena on esittää ilmiö sekä laajasti että tiiviisti. Sisällönanalyysin kautta syntyy käsiteluokituksia, käsitejärjestelmiä, malleja ja käsitekarttoja. Sisällönanalyysin vahvuuksia on muun muassa sisällöllinen sensitiivisyys ja tutkimusasetelman joustavuus. (Kankkunen ym. 2009, 134.)

On tärkeää ymmärtää, että sisällönanalyysi on enemmän kuin yksinkertainen tekniikka, koska sen avulla pystytään tuottamaan yksinkertaistettujen kuvausten lisäksi aineiston merkityksiä, seurauksia ja sisältöjä. Sisällönanalyysin käyttäminen tutkimusaineiston analysoinnissa pakottaa myös tutkijan ajattelemaan itsenäisesti. (Kankkunen ym. 2009, 134-135.)

Sisällönanalyysin voi toteuttaa kahdella tavalla: joko induktiivisesti eli aineistolähtöisesti tai deduktiivisesti eli teorialähtöisesti (Kankkunen ym. 2009, 135). Tämän tutkimuksen aineisto analysoitiin induktiivisesti.

Induktiivisessa sisällönanalyysissä sanoja luokitellaan niiden teoreettisen merkityksen perusteella. Aineiston analysointi on induktiivista, jos asiasta ei juuri tiedetä tai aikaisempi tieto on hajanaista. Tutkimusongelma ohjaa analysointia ja tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus siten, että aikaisemmat havainnot, tiedot tai teoriat eivät ohjaa analyysiä. Analysointi etenee vaiheittain. Vaiheet ovat pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. (Kankkunen ym. 2009, 135.)

Sisällönanalyysin tekeminen alkoi litteroinnin eli materiaalin tekstiksi kirjoittamisella. Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin läpi moneen kertaan. Aineiston lukemisen jälkeen, lausumat pelkistettiin ja kirjoitettiin erilliselle paperille. (Kankkunen ym. 2009, 137.) Pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineistosta karsitaan

tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio pois hävittämättä kuitenkin tärkeää informaatiota (Vilkka 2015, 164).

Pelkistämisen jälkeen aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Samaa merkitsevät lausumat yhdistettiin samaan alaluokkaan, joka nimettiin mahdollisimman hyvin sen sisältöä kuvaavalla nimellä. Ryhmittelyn jälkeen alaluokat yhdistettiin ja niistä muodostettiin yläluokkia. Yläluokista muodostettiin lopulta yksi pääluokka. (Kankkunen ym. 2009, 137.) Analyysin kautta tehdyistä ryhmitte-lyistä muodostui tutkimuksen tulokset (Vilkka 2015, 164).

Sisällönanalyysin tekemistä on havainnollistettu alla olevan taulukon avulla. Taulukossa näkyy kyselylomakkeen (Liite 2) kysymykseen 52. (Mikä auttaa sinua jaksamaan asiakastyössä) tulleet vastaukset. Alaluokissa on pelkistetyistä lausumista kootut vastaukset (muun muassa työn monipuolisuus, henkilökohtaiset ominaisuudet, mukavat työkaverit ja positiivinen asiakaspalaute), jotka on aiheittain koottu eri alaluokkiin. Samaan alaluokkaan kootut samaan aihealueeseen liittyvät vastaukset yhdistettiin yhteneväiseksi yläluokaksi (työstä saadut voimavarat, työntekijän omat voimavarat, työyhteisöstä saadut voimavarat ja vuorovaikutuksesta saadut voimavarat. Kaikki yläluokat yhdistettiin lopulta yhteiseksi pääluokaksi (voimavarat asiakastyössä). (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
työn monipuolisuus → työn mielekkyys → työn hallinta → hoitotyön tulokset → työrauha → mukavat asiakkaat →	työstä saadut voimavarat →	voimavarat asiakastyössä
henkilökohtaiset ominaisuudet → oma hyvinvointi → elämäntyytyväisyys → vapaa-aika → mukavat työkaverit → mukava työyhteisö → hyvä työilmapiiri → esimies →	työntekijän omat voimavarat →	
positiivinen asiakaspalaute → vuorovaikutus asiakkaan kanssa → työkavereilta saatu tuki → esimieheltä saatu tuki →	työyhteisöstä saadut voimavarat → vuorovaikutuksesta saadut voimavarat →	

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimus toteutettiin informoidulla kyselylomakkeella erään kaupungin sosiaali- ja terveystalouden neljässä eri työyksikössä, joita ovat neuvolatoiminta, kotihoito, osasto ja poliklinikka. Tutkimuksen otos oli yhteensä 97 työntekijää, joista kyselyyn vastasi 76 työntekijää, vastausprosentin ollessa 78.

Tulokset esitetään kysymyksittäin. Kvantitatiivisen osuuden tuloksia havainnollistetaan taulukoiden avulla. Taulukoihin on merkitty sekä lukumäärät (n) että prosenttijakaumat (%).

6.1 Taustatiedot

Työntekijöiden taustatiedoista haluttiin selvittää heidän syntymävuotensa, sukupuoli, ammattinimike, työkokemus, työvuodet nykyisen työnantajan palveluksessa, työskentely-yksikkö, työsuhde ja työaikaamuoto.

Yli kolmasosa työntekijöistä oli syntynyt 60-luvulla, hieman alle kolmasosa 50-luvulla, viidesosa 70-luvulla ja reilu kymmenesosa 80- tai 90-luvulla. Työntekijöistä kaksi (2) oli miehiä ja naisia oli 74. Suurin osa työntekijöistä oli ammatiltaan lähihoitajia, sairaanhoitajia tai terveydenhoitajia. Tutkimukseen vastasi myös fysioterapeutteja, kodinhoitajia, sairaalahuoltajia ja osastosihteereitä. Suurin osa työntekijöistä työskenteli kotihoidossa, toiseksi eniten poliklinikalla, kolmanneksi eniten osastolla ja vähiten neuvolatoiminnassa. (Taulukko 2.)

Reilu kolmasosa työntekijöistä oli ollut mukana työelämässä 31-41 vuotta, neljäsosa 21-30 vuotta, viidesosa 11-20 vuotta ja kuudesosa 2-10 vuotta. Neljäsosa työntekijöistä oli työskennellyt nykyisen työnantajan palveluksessa 11-20 vuotta. Toiseksi eniten ja yhtä paljon oli niitä työntekijöitä, jotka olivat työskennelleet nykyisen työnantajan palveluksessa joko 21-30 vuotta tai 0-5 vuotta. Kuudesosa työntekijöistä oli työskennellyt nykyisen työnantajan palveluksessa 6-10 vuotta ja osa oli työskennellyt peräti 31-39 vuotta nykyisellä työnantajalla. Suurin osa vastaajista oli vakituisia työntekijöitä. Päivätyössä työskenteli lähes puolet työntekijöistä. Kaksivuorotyötä teki kolmasosa ja kolmivuorotyötä viidesosa työntekijöistä. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Vastaajien taustatiedot (n,%).

Vastaajien taustamuuttujat	n	%
Syntymävuosi (n=73)		
1953-1959	22	28,9
1960-1969	27	35,5
1970-1979	15	19,7
1980-1990	9	11,8
Sukupuoli (n=76)		
mies	2	2,6
nainen	74	97,4
Ammattinimike (n=76)		
fysioterapeutti	5	6,6
laitoshuoltaja	0	0,0
lähihoitaja	25	32,9
osastosihteeri	2	2,6
sairaalahuoltaja	3	3,9
sairaanhoitaja	21	27,6
terveydenhoitaja	17	22,4
kodinhoitaja	3	3,9
Työkokemus (n=74)		
2-10 vuotta	11	14,5
11-20 vuotta	16	21,1
21-30 vuotta	20	26,3
31-41 vuotta	27	35,5
Työvuodet nykyisen työnantajan palveluksessa (n=74)		
0-5 vuotta	15	19,7
6-10 vuotta	13	17,1
11-20 vuotta	19	25,0
21-30 vuotta	15	19,7
Työskentely-yksikkö (n=76)		
Neuvolatoiminta	14	18,4
Kotihoito	23	30,3
Poliklinikka	22	28,9
Osasto	17	22,4
Työsuhde (n=76)		
vakituinen	66	86,8
määräaikainen	10	13,2
Työaikamuoto (n=76)		
päivätyö	36	47,4
kaksivuorotyö	25	32,9
kolmivuorotyö	15	19,7

6.2 Työhyvinvointi

Tutkimuksessa työntekijöiden työhyvinvointia mitattiin Pahkinin, Björklundin, Mykletunin, Furunesin, Gardin ja Lindströmin (2007) QPSNordic-ADW-kyselyn osilla, jotka koskivat työn hallintaa, työhön sitoutumista, työmotivaatiota, työ- ja elämäntyytyväisyyttä sekä itse laadituilla avoimilla kysymillä, jotka koskivat vuorovaikutusta ja asiakkaan auttamista.

6.2.1 Työn hallinta

Yli puolet työntekijöistä 55,3 % oli täysin samaa mieltä siitä, että suoriutuu työtehtävistä yhtä hyvin kuin toisetkin. Kukaan työntekijöistä ei ollut eri mieltä asiasta. Enemmistö työntekijöistä 43,4 % oli täysin samaa mieltä siitä, että pystyy sovittamaan työtehtävät suhteessa omiin ruumiillisiin ja henkisiin kykyihin. Kukaan työntekijöistä ei ollut täysin eri mieltä asiasta. (Taulukko 3.)

Enemmistö työntekijöistä 47,4 % oli melko paljon samaa mieltä siitä, että pystyy hallitsemaan tilanteet, joita kohtaa työssään. Kukaan työntekijöistä ei ollut eri mieltä asiasta. Enemmistö työntekijöistä 43,4 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heillä on myönteinen asenne työhön ja työtehtäviin. Kukaan työntekijöistä ei ollut eri mieltä asiasta. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Vastaajien työn hallinta (n,%).

	Täysin eri mieltä	Melko paljon eri mieltä	Siltä väliltä	Melko paljon samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Suoriudun työtehtävistäni yhtä hyvin kuin toisetkin	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	7 (9,2 %)	27 (35,5 %)	42 (55,3 %)	76 (100 %)
Pystyn sovittamaan työtehtävieni suhteessa omiin ruumiillisiin ja henkisiin kykyihini	0 (0,0 %)	4 (5,3 %)	10 (13,2 %)	29 (38,2 %)	33 (43,4 %)	76 (100 %)
Pystyn hallitsemaan useimmat tilanteet, joita kohtaan työssäni	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	8 (10,5 %)	36 (47,4 %)	32 (42,1 %)	76 (100 %)
Minulla on myönteinen asenne työhöni ja työtehtäviini	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	9 (11,8 %)	31 (40,8 %)	33 (43,4 %)	73 (96,1 %)

6.2.2 Työhön sitoutuminen

Joka kolmas (34,2 %) työntekijä ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että kertoo ystävilleen, kuinka hyvä paikka oma työpaikka on työskennellä. 7,9 % työntekijöistä oli täysin eri mieltä asiasta. (Taulukko 4.)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % oli melko paljon samaa mieltä siitä, että omat arvot on hyvin samanlaisia työpaikan arvojen kanssa. 7,9 % työntekijöistä oli täysin eri mieltä väittämästä. (Taulukko 4.)

Joka kolmas (32,9 %) työntekijä oli melko paljon samaa mieltä siitä, että työpaikka todella innostaa heitä parhaaseen mahdolliseen työsuoritukseen. Työntekijöistä oli yhtä monta (7,9 %) niitä, jotka olivat asiasta täysin samaa mieltä kuin niitä, jotka olivat asiasta täysin eri mieltä. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Vastaajien työhön sitoutuminen (n,%).

	Täysin eri mieltä	Melko paljon eri mieltä	Siltä väliltä	Melko paljon samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Yhteensä
Kerron ystävilleni, kuinka hyvä paikka työskennellä tämä työpaikka on.	6 (7,9 %)	13 (17,1 %)	26 (34,2 %)	22 (28,9 %)	8 (10,5 %)	75 (98,7 %)
Arvoni ovat hyvin samanlaisia työpaikan arvojen kanssa.	6 (7,9 %)	7 (9,2 %)	21 (27,6 %)	31 (40,8 %)	10 (13,2 %)	75 (98,7 %)
Tämä työpaikka todella innostaa minua parhaaseen mahdolliseen työsuoritukseen.	6 (7,9 %)	14 (18,4 %)	22 (28,9 %)	25 (32,9 %)	6 (7,9 %)	73 (96,1 %)

6.2.3 Työmotivaatio

Yli puolet työntekijöistä 64,5 % oli motivoitunut työskentelemään työssään. Kukaan työntekijöistä ei vastannut, että ei olisi yhtään motivoitunut. Yli puolet työntekijöistä 56,6 % koki työnsä ehdottomasti haastavana. Kukaan työntekijöistä ei vastannut, että työ ei olisi haastavaa. (Taulukko 5.)

Enemmistö työntekijöistä 44,7 % haluaisi ehdottomasti tehdä lyhyempää työviikkoa, jos se olisi taloudellisesti mahdollista. Työntekijöistä 2,6 % ei osannut sanoa. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Vastaajien työmotivaatio (n,%).

	Ehdottomasti en	Harvoin	En tiedä	Ehkä	Ehdottomasti kyllä	Yhteensä
Oletko motivoitunut tekemään työtäsi?	0 (0,0 %)	5 (6,6 %)	3 (3,9 %)	18 (23,7 %)	49 (64,5 %)	75 (98,7 %)
Koetko työsi haastavana?	0 (0,0 %)	5 (6,6 %)	2 (2,6 %)	24 (31,6 %)	43 (56,6 %)	74 (97,4 %)
Haluaisitko tehdä lyhyempää työviikkoa, jos se olisi taloudellisesti mahdollista?	6 (7,9 %)	6 (7,9 %)	2 (2,6 %)	28 (36,8 %)	34 (44,7 %)	76 (100,0 %)

Joka kolmas (36,8 %) työntekijä koki vahvaa innostuneisuutta työskennellä 15-20 päivänä kuukaudessa. 23,7 % työntekijöistä koki innostuneisuutta 10-14 päivänä kuukaudessa, 17,1 % 5-9 päivänä, 14,5 % yli 20 päivänä ja 7,9 % koki vahvaa innostuneisuutta työskennellä alle viitenä päivänä kuukaudessa.

6.2.4 Työ- ja elämäntyytyväisyys

Enemmistö työntekijöistä 44,7 % oli melko tyytyväinen nykyiseen työhönsä. Vain yksi (1) vastaaja oli erittäin tyytymätön työhönsä tällä hetkellä. Puolet työntekijöistä 50 % oli melko tyytyväisiä nykyiseen elämäänsä. Kukaan työntekijöistä ei ollut tyytymätön elämäänsä. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Vastaajien työ- ja elämäntyytyväisyys (n,%).

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En tyytyväinen, mutta tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Yhteensä
Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen työhösi?	1 (1,3 %)	11 (14,5 %)	15 (19,7 %)	34 (44,7 %)	15 (19,7 %)	76 (100,0 %)
Kuinka tyytyväinen olet elämääsi nykyisiin?	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	5 (6,6 %)	38 (50,0 %)	33 (43,4 %)	76 (100,0 %)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % suhtautuu työnsä tulevaisuuden näkymiin myönteisesti melko paljon. 31,6 % työntekijöistä suhtautuu myönteisesti jossain määrin, 15,8 % vain vähän ja 9,2 % erittäin paljon. Vain yksi (1) vastaaja ei suhtaudu lainkaan myönteisesti työnsä tulevaisuuden näkymiin.

6.2.5 Vuorovaikutus ja asiakkaan auttaminen

Vuorovaikutusta ja asiakkaan auttamista selvitettiin työntekijöiltä avoimilla kysymyksillä. Avoimet kysymykset rajattiin asiakastyötä tekeville työntekijöille. Työntekijöistä enemmistö 93,4 % teki asiakastyötä.

Avoimia kysymyksiä oli yhteensä kolme ja niiden avulla haluttiin selvittää työntekijöiden voimavaroja asiakastyössä, asiakastyössä jaksamisen ongelmia sekä työhyvinvoinnin merkitystä asiakastyössä.

Voimavarat asiakastyössä

Työntekijöiden vastauksista kootun sisällönanalyysin mukaan voimavarat asiakastyössä rakentuu neljästä eri osasta. Nämä ovat työstä saadut voimavarat, työntekijän omat voimavarat, työyhteisöstä saadut voimavarat ja vuorovaikutuksesta saadut voimavarat. (Taulukko 1.)

Ensimmäinen asiakastyön voimavaroista on työstä saadut voimavarat, johon sisältyy työn monipuolisuus, työn mielekkyys, työn hallinta, hoitotyön tulokset, työrauha ja mukavat asiakkaat. Työntekijät saavat työstään voimavaroja tekemäänsä asiakastyöhön mukavilta asiakkailta, joiden kanssa työtä tehdään. Työntekijät kokiivat työnsä mielekkäänä ja monipuolisena. Voimavaroja vahvistaa se, että saavuttaa tekemässään hoitotyössä tuloksia. Myös työn hallinnan tunne ja rauha työskennellä lisäävät voimavaroja.

”Asiakkaat pääosin ihania hoidettavia.” (61)

”Työmotivaatio ja asenne työhön kohdallaan. Työt hoidetaan kunnolla ja loppuun asti, vaikka henki menisi.” (72)

”Onnistumiset esim. parantuneet veriarvot, painonhallinta, voinnin kohentuminen.” (6)

”Työtehtävien hallinnan tunne. Pitkä työkokemus.” (3)

”Tarpeeksi aikaa aitoon kohtaamiseen ja kuunteluun.” (47)

Toinen asiakastyön voimavaroista on työntekijän omat voimavarat, johon sisältyy henkilökohtaiset ominaisuudet, oma hyvinvointi, elämäntyytyväisyys ja vapaa-aika. Työntekijöiden oma hyvinvointi, elämäntyytyväisyys ja henkilökohtaiset ominaisuudet tukevat jaksamista asiakastyössä. Voimavaroja työntekijät kertovat saavansa vapaa-ajalta.

”Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen – nukkuminen, syöminen, liikunta – sopivassa suhteessa.” (11)

”Oman elämän tasapaino.” (8)

”Positiivinen asenne.” (50)

”On harrastuksia ja vapaa-ajalla keskittyy ”omiin juttuihin”. (69)

Kolmas asiakastyön voimavaroista on työyhteisöstä saadut voimavarat, johon sisältyy mukavat työkaverit, mukava työyhteisö, hyvä työilmapiiri ja esimies. Mukavat työkaverit, mukava työyhteisö, hyvä työilmapiiri ja esimies antavat työntekijöille voimavaroja asiakastyöhön.

”Mukava työyhteisö, työkaverit, esimies.” (71)

”Hyvä työilmapiiri.” (27)

Neljäs asiakastyön voimavaroista on vuorovaikutuksesta saadut voimavarat, johon sisältyy vuorovaikutus asiakkaan kanssa, positiivinen asiakaspalaute, työkavereilta saatu tuki ja esimieheltä saatu tuki. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa jo itsessään tukee työntekijöiden voimavaroja asiakastyössä. Työntekijät saavat voimavaroja myös asiakkailta saadusta positiivisesta palautteesta sekä työkavereiden ja esimiehen antamasta tuesta.

”Toisaalta myös se, että osan asiakkaiden kanssa on jo pitkä yhteinen historia.” (10)

”Asiakkailta saatu positiivinen palaute.” (42)

”Työkavereiden kanssa hankalista tilanteista keskustelu.” (64)

”Esimiehen arvostus työntekijän työpanokseen, osaamiseen, kiitos.” (61)

Asiakastyössä jaksamisen ongelmat

Työntekijöiden vastauksista kootun sisällönanalyysin mukaan asiakastyössä jaksamisen ongelmat rakentuvat kahdeksasta eri osasta. Nämä ovat työntekijän elämäntilanteesta nousevat ongelmat, asiakastyöstä nousevat ongelmat, työn kehittämisestä nousevat ongelmat, työn kiireellisyydestä ja ennakoimattomuudesta nousevat ongelmat, työn raskaudesta nousevat ongelmat, työn resursoinnista nousevat ongelmat, työolosuhteista nousevat ongelmat ja esimiestyöstä nousevat ongelmat.

Ensimmäinen asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työntekijän elämäntilanteesta nousevat ongelmat, johon sisältyy väsymys ja oma elämäntilanne. Työntekijä ei jaksa asiakastyössä ollessaan väsynyt. Myös henkilökohtaisessa elämässä olevat raskaat asiat verottavat väliaikaisesti työntekijän jaksamista asiakastyössä.

”Väsymys.” (75)

”Henkilökohtaisesti suhteellisen raskas elämäntilanne.” (13)

Toinen asiakastyössä jaksamisen ongelmista on asiakastyöstä nousevat ongelmat, johon sisältyy asiakkaiden ongelmien monimuotoisuus, asiakkaiden raskaat kokemukset, vaikeat asiakkaat/omaiset ja negatiivinen palaute. Asiakastyöstä nousevia ongelmia, jotka vaikeuttavat työntekijöiden työssä jaksamista ovat vaikeat asiakkaat ja negatiivinen palaute, mutta myös asiakkaiden ongelmien monimuotoisuus ja asiakkaiden raskaat kokemukset.

”Aggressiiviset potilaat.” (25)

”Vaikeat asiakkaat ja heidän omaisensa.” (43)

”Asiakkaiden valitukset asiasta, joille en mahda mitään.” (73)

”Jos asiakkaalla monia ongelmia.” (5)

”Asiakkaan traumaattiset kokemukset.” (9)

Kolmas asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työn kehittämistä nousevat ongelmat, johon kuuluu jatkuva muutos. Työntekijöiden asiakastyössä jaksamista vaikeuttaa jatkuva muutos.

”Jatkuva muutos ja kehittäminen/uudistukset.” (40)

Neljäs asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työn kiireellisyydestä ja ennakoimattomuudesta nousevat ongelmat, johon sisältyy kiire, ajan puute ja työn ennakoimattomuus. Työntekijät kokevat, että kiire ja ajan puute vaikeuttavat jaksamista asiakastyössä, koska työtä ei voi hoitaa siten kuin haluaisi. Kaikkeen työhön liittyvää ei myöskään pysty suunnittelemaan.

”Kiireiset työvuorot, tuntuu, ettei ehdi riittävästi ja tarkasti paneutua asiakkaaseen ja hänen asioihinsa.” (29)

”Vastaanottoaikojen puute (asiakkaille ei pysty tarjoamaan tarvitsemaansa hoitoa.)” (73)

”Kaikkea ei voi suunnitella etukäteen. Lapset eivät synny tasaisesti ympäri vuoden.” (10)

Viides asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työn raskaudesta nousevat ongelmat, johon sisältyy työn psyykkisyys, työn fyysisyys, yksinäisyys ja vastuu sekä epävarmuus ja epätietoisuus. Työntekijät kokevat, että asiakastyö on psyykkisesti ja fyysisesti raskasta. Myös yksinäisyys, vastuu, epävarmuus ja epätietoisuus vaikeuttavat jaksamista asiakastyössä.

”Ajoittainen turhautuminen kun samat ongelmat toistuvat, eikä niihin voi vaikuttaa.” (3)

”Tehtäviä paljon, ruumiillisesti/fyysisesti raskasta → huonot työasennot välillä pakostakin.” (62)

”Yksintyöskentely ja asioista päättäminen ja päätöksenteko.” (38)

”Työn jatkumisen epävarmuus. Jatkuvuus toisi motivaatiota.” (8)

”Epätietoisuus tehtävistä, epäselvät lääkelistat, toimintatavat.” (52)

Kuudes asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työn resursoinnista nousevat ongelmat, johon sisältyy suuri työmäärä, töiden lisääntyminen, henkilökunnan riittämättömyys ja hankala sijaistilanne. Työntekijät ovat sitä mieltä, että suuri työmäärä ja töiden lisääntyminen vaikeuttavat jaksamista asiakastyössä. Lisäksi henkilökunnan riittämättömyys ja hankala sijaistilanne lisäävät paineita.

”Liiallinen työmäärä → ei pysty keskittymään mihinkään kunnolla. Lisätehtäviä tulee...tilaamatta ja pyytämättä, muttei johto resursoi asiaa mitenkään, elikkä kaiken muun työn lisäksi vaan.” (7)

”Töitä vain lisätään kuin varkain eikä voi kieltäytyä.” (61)

”Säästöt henkilöstömitoituksessa.” (20)

”Ei sijaisia, jos olet pois, määrärahojen niukkuus – työ tulisi tehdä ”paljain käsin”.” (6)

Seitsemäs asiakastyössä jaksamisen ongelmista on työolosuhteista nousevat ongelmat, johon sisältyy työolosuhteet ja huono työilmapiiri. Työntekijöiden jaksamista asiakastyössä vaikeuttaa huonot työolosuhteet muun muassa sisäilmaongelmat ja useat eri toimipisteet. Myös huono työilmapiiri, ristiriidat, negatiivisuus ja kyttääminen, verottavat työntekijöiden jaksamista asiakastyössä.

”Työpaikan sisäilmaongelmat aiheuttavat oireita jaksamiseen asiakastyössä. (Väsymys, silmien kirvely, äänen katoaminen.)” (2)

”Useita toimipisteitä.” (13)

”Tällä hetkellä osastojen muutto kahteen kerrokseen aiheuttaa vähän takua ja ongelmia.” (28)

”Negatiivinen ympäristö, ollaan jatkuvasti eri mieltä asioista. Toistuvasti puututaan työntekoon moittimalla.” (26)

”Niskaan hengittäminen ja kyttäys.” (7)

Kahdeksas asiakastyössä jaksamisen ongelmien yläluokista on esimiestyöstä nousevat ongelmat, johon sisältyy esimiehen vaihtuminen tai puuttuminen, huono

esimiestyö, johdon avoimuuden puute, johdon välinpitämättömyys ja ymmärtämättömyys, johdon epätasapuolinen kohtelu ja arvostuksen puute. Työntekijät korostivat vastauksissaan esimiehen tuen tärkeyttä asiakastyössä jaksamisessa. Asiakastyössä jaksamista vaikeuttaa esimiehen vaihtuminen tai puuttuminen, huono esimiestyö, johdon avoimuuden puute, johdon välinpitämättömyys ja ymmärtämättömyys, johdon epätasapuolinen kohtelu sekä arvostuksen puute.

”Esimiesten jatkuva vaihto ollut rasittavaa.” (69)

”Johdon välinpitämättömyys ja tietämättömyys asioista ja meidän työstä mitä täällä tehdään.” (23)

”Kun asioista ei puhuta avoimesti, syntyy työntekijöissä tyytymättömyyttä ja siitä seuraa asioiden ”vatvomista” ...kaikki väsy!” (69)

”Ei olla tasa-arvoisia...Tulee tunne, että ovatko toiset esimiesten silmissä ”parempia” kuin toiset?! Tasapuolista kohtelua kaikille esimiesten taholta toivoisi!!” (69)

”Arvostuksen puute työnantajalta, arvostuksen puute näkyy mm. jatkuvana ”venymisenä”, säästöinä yms.” (4)

Työhyvinvoinnin merkitys asiakastyössä

Työntekijöiden vastauksista kootun sisällönanalyysin mukaan työhyvinvoinnin merkitys asiakastyössä rakentuu kolmesta eri osasta. Nämä ovat työntekijän työhyvinvointi, työyhteisön työhyvinvointi ja työhyvinvoinnin kehittäminen.

Ensimmäinen työhyvinvoinnin merkityksestä asiakastyössä on työntekijän työhyvinvointi, johon sisältyy työhyvinvointi, työssä jaksaminen, työhön sitoutuminen, työmotivaatio ja työtyytyväisyys. Työhyvinvoinnin merkitys asiakastyöhön on suuri. Kokiessaan työhyvinvointia työntekijä on hyvällä tuulella, jaksaa tehdä työtä, sitoutuu tekemäänsä työhön, on motivoitunut työstään ja tyytyväinen työhönsä. Nämä heijastuvat positiivisesti tehdyn työn kautta asiakkaalle.

”Suuri merkitys. Pidän työstäni ja tasainen työaika mahdollistaa tarpeellisen levon, jolloin jaksan olla hyvällä tuulella.” (73)

”Jos itse voin hyvin, se vaikuttaa jaksamiseen ja sitä kautta asiakastyöhön.” (41)

”Iso merkitys! Mikäli työyhteisössä hyvä me-henki, avoin arvostava ilmapiiri, se kannustaa yhä sitoutuneempaan työotteeseen.” (6)

”Vain motivoitunut työntekijä voi motivoida asiakasta.” (8)

”Melko suuri. Vaikka työyhteisö ei ole paras mahdollinen, niin potilastyötä on silti mukava tehdä.” (25)

Toinen työhyvinvoinnin merkityksestä asiakastyössä on työyhteisön työhyvinvointi, johon sisältyy yhteistyö. Työyhteisön työhyvinvointi tukee yhteistyötä, jota tehdään asiakkaiden hyväksi ja on siksi suuri voimavara asiakastyössä.

”Tärkeä, että jaksamme yhdessä ja yhteen hiileen puhalttaa.” (38)

”Tässä työssä työhyvinvointi on tärkeää, koska ”hoidamme” yhdessä samoja asiakkaita ja yhteistyön on toimittava.” (46)

Kolmas ja viimeinen työhyvinvoinnin merkityksestä asiakastyössä on työhyvinvoinnin kehittäminen, johon sisältyy työn laadukkuus, asiakastyytyväisyys, työpaikan imago ja työn kehittäminen. Työhyvinvointia on tärkeä kehittää, koska se vaikutukset heijastuvat myös asiakastyöhön. Kun työntekijät voivat hyvin, on työ laadukasta, työn kehittämiseen sitoudutaan, asiakkaat ovat tyytyväisiä ja työpaikan imago positiivinen.

”Suuri, sillä teen työtä persoonallani. Jos voin huonosti, olen ylityöllistetty tai aliarvostettu, vaikuttaa se välillisesti asiakastyöhön. Tuolloin en jaksaneutua asiakkaaseen ”satasella”.” (4)

”Työ on laadukkaampaa, kun on hyvä työhyvinvointi.” (48)

”On erittäin tärkeää, että oma vointi/työkyky/ammattitaito/aika ym. on ajan tasalla, silloin jaksaa kuunnella asiakasta eikä vain tehdä tehtävät ja ”häipyä”. Myös työn kehittäminen sujuu paremmin.” (52)

*”SUURI. Jos olen lähellä loppuun palamista, niin miten jaksan olla empaattinen. Miten kiireessä muistan kaiken, olen ”herkillä” asiakkaan vai-
voihin → voi mennä tärkeää ohitse. Kuinka ärtynyt ja kärsimätön olen, kun
itse voin huonosti → heijastuu väistämättä asiakkaaseen. Työnilo, se katoaa
→ heijastuu taatusti joka asiaan. Millaisen kuvan uupunut, tilanteeseensa
”kypsyynt” työntekijä firmasta antaa?” (61)*

6.3 Työn imu

Enemmistö työntekijöistä 39,5 % koki muutaman kerran viikossa olevansa täynnä energiaa työskennellessään. Kukaan työntekijöistä ei vastannut, että ei olisi koskaan tai vain muutaman kerran vuodessa täynnä energiaa työskennellessään. Yksi (1) työntekijä koki energisyyttä työssään kerran kuukaudessa. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 44,7 % tunsivat itsensä vahvaksi ja tarmokkaaksi työssään muutaman kerran viikossa. Kaksi (2) vastaajaa koki itsensä työssä vahvaksi ja tarmokkaaksi harvoin, joista toinen vain kerran kuukaudessa ja toinen ei koskaan. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % oli innostunut työstään päivittäin. Kukaan työntekijöistä ei kokenut, ettei olisi koskaan innostunut työstään, mutta yksi (1) vastaaja koki innostuneisuutta vain muutaman kerran vuodessa. (Taulukko 7.)

Joka kolmas työntekijä (31,6 %) koki työn inspiroivan muutaman kerran viikossa. Yksi (1) työntekijä ei kokenut työn koskaan inspiroivan. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % koki, että töihin lähteminen aamulla tuntuu hyvältä muutaman kerran viikossa. Kolme (3) vastaajaa koki, että työhön lähteminen ei tunnu koskaan hyvältä. Vaihtoehtoon kerran kuukaudessa ei tullut yhtään vastausta. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 39,5 % koki päivittäin tyydytystä, kun he ovat syventyneitä työhönsä. Kaksi (2) vastaajaa koki tyydytystä työssä harvoin, toinen vain kerran kuukaudessa ja toinen ei koskaan. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 44,7 % oli päivittäin ylpeä työstään. Yksi (1) vastaaja oli ylpeä työstään vain muutaman kerran vuodessa. (Taulukko 7.)

Enemmistö työntekijöistä 38,2 % oli täysin uppoutunut työhönsä muutaman kerran viikossa. Kaksi (2) työntekijää koki, että he eivät ole koskaan täysin uppoutuneita työhönsä. (Taulukko 7.)

Joka kolmas (35,5 %) koki työskennellessä työn vievän päivittäin mukanaan. Kolme (3) työntekijää koki työn vievän mukanaan vain muutaman kerran vuodessa. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Vastaajien työn imu (n,%).

	En koskaan	Muutaman kerran vuodessa	Kerran kuussa	Muutaman kerran kuussa	Kerran viikossa	Muutaman kerran viikossa	Päivittäin	Yhteensä
Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	1 (1,3 %)	9 (11,8 %)	11 (14,5 %)	30 (39,5 %)	24 (31,6 %)	75 (98,7 %)
Tunnen itseni vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäni	1 (1,3 %)	0 (0,0 %)	1 (1,3 %)	9 (11,8 %)	10 (13,2 %)	34 (44,7 %)	21 (27,6 %)	76 (100,0 %)
Olen innostunut työstäni	0 (0,0 %)	1 (1,3 %)	3 (3,9 %)	5 (6,6 %)	5 (6,6 %)	29 (38,2 %)	31 (40,8 %)	74 (97,4 %)
Työni inspiroi minua	1 (1,3 %)	2 (2,6 %)	3 (3,9 %)	4 (5,3 %)	17 (22,4 %)	24 (31,6 %)	21 (27,6 %)	72 (94,7 %)
Aamulla herättyäni minusta tuntuu hyvältä lähteä töihin	3 (3,9 %)	4 (5,3 %)	0 (0,0 %)	8 (10,5 %)	9 (11,8 %)	31 (40,8 %)	20 (26,3 %)	75 (98,7 %)
Tunnen tyydytystä, kun olen syventynyt työhöni	1 (1,3 %)	3 (3,9 %)	1 (1,3 %)	8 (10,5 %)	8 (10,5 %)	23 (30,3 %)	30 (39,5 %)	74 (97,4 %)
Olen ylpeä työstäni	2 (2,6 %)	1 (1,3 %)	3 (3,9 %)	5 (6,6 %)	7 (9,2 %)	21 (27,6 %)	34 (44,7 %)	73 (96,1 %)
Olen täysin uppoutunut työhöni	2 (2,6 %)	5 (6,6 %)	5 (6,6 %)	5 (6,6 %)	12 (15,8 %)	29 (38,2 %)	17 (22,4 %)	75 (98,7 %)
Kun työskentelen, työ vie minut mukanaan.	4 (5,3 %)	3 (3,9 %)	4 (5,3 %)	6 (7,9 %)	8 (10,5 %)	22 (28,9 %)	27 (35,5 %)	74 (97,4 %)

6.4 Työyhteisö

Enemmistö työntekijöistä 47,4 % oli sitä mieltä, että he saavat hyvin usein tai aina työtovereilta tukea ja apua työhönsä. Kukaan työntekijöistä ei kokenut, ettei saa koskaan tai saa erittäin harvoin tukea ja apua työkavereilta. (Taulukko 8.)

Yli puolet työntekijöistä 52,6 % oli sitä mieltä, että työtoverit kuuntelevat hyvin usein tai aina, jos he kertovat heille työhön liittyvistä ongelmista. Kukaan työntekijöistä ei kokenut, että työtoverit kuuntelevat erittäin harvoin tai ei koskaan. (Taulukko 8.)

Joka kolmas (34,2 %) työntekijä oli sitä mieltä, että työtoverit arvostavat hyvin usein tai aina heidän saavutuksiaan työssä. Yksi (1) työntekijä oli sitä mieltä, että työtoverit arvostavat erittäin harvoin tai ei koskaan hänen saavutuksiaan työssä. (Taulukko 8.)

TAULUKKO 8. Vastaajien kokemus työtovereista (n,%).

	Erittäin harvoin tai ei koskaan	Melko harvoin	Silloin tällöin	Melko usein	Hyvin usein tai aina	Yhteensä
Saatko tarvittaessa tukea ja apua työssäsi työtovereiltasi?	0 (0,0 %)	1 (1,3 %)	6 (7,9 %)	33 (43,4 %)	36 (47,4 %)	76 (100,0 %)
Kuuntelevatko työtoverisi tarvittaessa, jos kerrot työhön liittyvistä ongelmista?	0 (0,0 %)	1 (1,3 %)	8 (10,5 %)	27 (35,5 %)	40 (52,6 %)	76 (100,0 %)
Arvostavatko työtoverisi saavutuksiasi työssäsi?	1 (1,3 %)	4 (5,3 %)	19 (25,0 %)	24 (31,6 %)	26 (34,2 %)	74 (97,4 %)

Enemmistö työntekijöistä 39,5 % oli sitä mieltä, että työyksikön ilmapiiri on melko paljon kannustava ja tukeva. Kaksi (2) työntekijää koki, että työyksikön ilmapiiri ei ole kannustava tai tukeva tai on sitä erittäin vähän. (Taulukko 9.)

Joka kolmas (34,2 %) työntekijä oli sitä mieltä, että työyksikön ilmapiiri on melko vähän epäluuloinen tai epäilevä. Kolme (3) työntekijää piti työyksikön ilmapiiriä epäluuloisena ja epäilevänä erittäin paljon. (Taulukko 9.)

Enemmistö työntekijöistä 42,1 % oli sitä mieltä, että työyksikön ilmapiiri on leppoisaa ja mukava melko paljon. Yksi (1) työntekijä koki, että työyksikön ilmapiiri on leppoisaa ja mukava erittäin vähän tai ei lainkaan. (Taulukko 9.)

TAULUKKO 9. Vastaajien kokemus työyhteisöstä (n,%).

	Erittäin vähän tai ei lainkaan	Melko vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Erittäin paljon	Yhteensä
Onko työyksikkösi ilmapiiri kannustava ja tukeva?	2 (2,6 %)	12 (15,8 %)	25 (32,9 %)	30 (39,5 %)	7 (9,2 %)	76 (100,0 %)
Onko työyksikkösi ilmapiiri epäluuloinen ja epäilevä?	12 (15,8 %)	26 (34,2 %)	25 (32,9 %)	10 (13,2 %)	3 (3,9 %)	76 (100,0 %)
Onko työyksikkösi ilmapiiri leppoisa ja mukava?	1 (1,3 %)	10 (13,2 %)	26 (34,2 %)	32 (42,1 %)	6 (7,9 %)	75 (98,7 %)

Yli puolet työntekijöistä 63,2 % oli sitä mieltä, että työtovereilla on erittäin suuri merkitys työhyvinvointiin. Työntekijöistä 28,9 % koki työtoverien merkityksen olevan työhyvinvointiin melko suuri ja 5,3 % työtoverien merkityksen olevan jonkin verran. Yksi (1) työntekijä koki, että työtoverien merkitys työhyvinvointiin on erittäin pieni tai ei lainkaan. Vaihtoehtoon melko pieni ei tullut vastauksia.

6.5 Esimiestyö

Joka kolmas (34,2 %) työntekijä koki saavansa tarvittaessa tukea ja apua työhön lähimmältä esimieheltä silloin tällöin. 10,5 % työntekijöistä koki saavansa työhön tukea ja apua esimieheltä melko harvoin. Joka kolmas (35,5 %) työntekijä koki, että esimies kuuntelee melko usein, kun työntekijä kertoo työhönsä liittyvistä ongelmista. 9,2 % työntekijöistä koki, että esimies kuuntelee työntekijää erittäin harvoin tai ei koskaan. (Taulukko 10.)

Joka kolmas (32,9 %) työntekijä koki, että lähin esimies arvostaa työntekijän saavutuksia työssä silloin tällöin. 11,8 % työntekijöistä koki, että esimies arvostaa työntekijän saavutuksia erittäin harvoin tai ei koskaan. (Taulukko 10.)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % koki, että lähin esimies rohkaisee työntekijää silloin tällöin osallistumaan tärkeisiin päätöksiin. 5,3 % työntekijöistä oli sitä mieltä, että esimies rohkaisee työntekijöitä osallistumaan päätöksentekoon hyvin usein tai aina. Melkein joka kolmas (27,6 %) työntekijä koki, että lähiesimies rohkaisee työntekijää silloin tällöin sanomaan mielipiteensä, kun hän on eri mieltä. Kaksi (2) työntekijää oli sitä mieltä, että esimies rohkaisee työntekijää sanomaan eriävän mielipiteensä hyvin usein tai aina. (Taulukko 10.)

Yhtä monta työntekijää 30,3 % oli sitä mieltä, että lähin esimies auttaa työntekijää kehittämään taitoja silloin tällöin kuin että, esimies auttaa melko usein. 6,6 % työntekijöistä oli sitä mieltä, että esimies auttaa työntekijää kehittämään taitojaan hyvin usein tai aina. (Taulukko 10.)

Joka kolmas (32,9 %) työntekijä oli sitä mieltä, että lähin esimies jakaa työt oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti melko usein. 6,6 % työntekijöistä oli sitä mieltä, että esimies jakaa työt oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti hyvin usein tai aina. (Taulukko 10.)

Joka kolmas (32,9 %) työntekijä koki, että lähin esimies kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti melko usein. 5,3 % työntekijöistä oli sitä mieltä, että esimies kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti hyvin usein tai aina. (Taulukko 10.)

TAULUKKO 10. Vastaajien kokemus esimiestyöstä (n,%).

	Erittäin harvoin tai ei koskaan	Melko harvoin	Silloin tällöin	Melko usein	Hyvin usein tai aina	Yhteensä
Saatko tarvittaessa tukea ja apua työssäsi lähimmältä esimieheltäsi?	10 (13,2 %)	8 (10,5 %)	26 (34,2 %)	21 (27,6 %)	11 (14,5 %)	76 (100,0 %)
Kuunteleeko lähin esimiehesi tarvittaessa, jos kerrot työhön liittyvistä ongelmista?	7 (9,2 %)	8 (10,5 %)	22 (28,9 %)	27 (35,5 %)	12 (15,8 %)	76 (100,0%)
Arvostaako lähin esimiehesi saavutuksiasi työssäsi?	9 (11,8 %)	12 (15,8 %)	25 (32,9 %)	19 (25,0 %)	10 (13,2 %)	75 (98,7 %)
Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua osallistumaan tärkeisiin päätöksiin?	8 (10,5 %)	12 (15,8 %)	31 (40,8 %)	16 (21,1 %)	4 (5,3 %)	71 (93,4 %)
Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua sanomaan mielipiteesi, kun olette eri mieltä jostain asiasta?	13 (17,1 %)	18 (23,7 %)	21 (27,6 %)	20 (26,3 %)	2 (2,6 %)	74 (97,4 %)
Auttaako lähin esimiehesi sinua kehittämään taitojasi?	14 (18,4 %)	10 (13,2 %)	23 (30,3 %)	23 (30,3 %)	5 (6,6 %)	75 (98,7 %)
Jakaako lähin esimiehesi työt oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti?	11 (14,5 %)	9 (11,8 %)	25 (32,9 %)	23 (30,3 %)	5 (6,6 %)	73 (96,1 %)
Kohtelee lähin esimiehesi työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti?	6 (7,9 %)	13 (17,1 %)	23 (30,3 %)	25 (32,9 %)	4 (5,3 %)	71 (93,4 %)

Enemmistö työntekijöistä 42,1 % koki, että heistä huolehditaan työpaikalla jonkin verran. 1,3 % työntekijöistä koki, että heistä huolehditaan erittäin paljon. (Taulukko 11.)

Joka kolmas (34,2 %) työntekijöistä oli sitä mieltä, että työpaikan johto on kiinnostunut henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista erittäin vähän tai ei lainkaan. Yksi (1) työntekijöistä koki, että johto on kiinnostunut henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista erittäin paljon. (Taulukko 11.)

TAULUKKO 11. Vastaajien kokemus työpaikasta (n,%).

	Erittäin vähän tai ei lainkaan	Melko vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Erittäin paljon	Yhteensä
Huolehditaanko työntekijöistä hyvin työpaikallasi?	14 (18,4 %)	19 (25,0 %)	32 (42,1 %)	9 (11,8 %)	1 (1,3 %)	75 (98,7 %)
Kuinka kiinnostunut työpaikkasi johto on henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista?	26 (34,2 %)	21 (27,6 %)	21 (27,6 %)	5 (6,6 %)	1 (1,3 %)	74 (97,4 %)

Enemmistö työntekijöistä 40,8 % oli sitä mieltä, että lähiesimiehen merkitys omaan työhyvinvointiin on melko suuri. 27,6 % työntekijöistä koki merkityksen olevan erittäin suuri, 21,1 % näki merkityksen jonkin vertaisena ja 6,6 % oli sitä mieltä, että merkitys on melko pieni. Kaksi (2) vastaajaa oli sitä mieltä, että lähiesimiehen merkitys työhyvinvointiin on erittäin pieni tai ei sitä ei ole lainkaan.

6.6 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työntekijöiden mielipiteitä työhyvinvoinnin kehittämisestä selvitettiin avoimen kysymyksen avulla. Vastauksista kootun sisällönanalyysin mukaan työhyvinvoinnin kehittäminen rakentuu kahdeksasta eri osasta. Nämä ovat työn eettisyyden kehittäminen, työn mielekkyyden kehittäminen, yhteisöllisyyden kehittäminen, työn kehittäminen, työn resurssien kehittäminen, osaamisen kehittäminen, johtamisen kehittäminen ja päätöksenteon kehittäminen.

Ensimmäinen osa työhyvinvoinnin kehittämisessä on työn eettisyyden kehittäminen, johon sisältyy avoimuus, tasavertaisuus, oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus

ja luottamuksellisuus. Työntekijät kokivat työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta tärkeänä se, että työhön vaikuttavista asioista keskustellaan avoimesti sekä työyhteisön sisällä, että työyhteisön ja johdon kesken. Työntekijät toivoivat tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta kaikkien työntekijöiden kesken. Tärkeää on, että jokainen työntekijä tulee huomioiduksi, oli hän sitten vahvempi, heikompi, vakiintunut tai sijainen. Tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu motivoi työntekijää työhyvinvoinnin kehittämiseen. Moni työntekijä korosti tasapuolisuuden merkitystä niin työmäärissä kuin työntekijöiden oikeuksissa ja velvolluuksissakin. Työhyvinvointi ja sen kehittäminen vaativat aina luottamusta työyhteisössä. Eri-tyisesti luottamus pitäisi toimia työntekijöiden ja johdon välillä.

”Avoin keskusteluilmapiiri, eikä niin että ”salaillaan” asioita, jotka kuuluvat meille kaikille.” (69)

”Tasavertainen kohtelu eikä niin että ne saa jotka ensin ehtivät pyytää tai huutavat eniten. Samat säännöt kaikissa työyksiköissä.” (6)

”Kaikille työntekijöille mahdollisuus kehittää ammattitaitoaan myös määräraikaisille. Motivoisi samalla tavalla työntekijöitä kehittämään työpaikkaa.” (50)

”Kaikille jaetaan tasapuolisesti paikat. Ei niin että jollakin on 5 asiakasta, toisella 10.” (44)

”Tuntuu siltä, että meillä on johdon taholta tiukka linja työntekijöitä kohtaan. Paljon tehty muutoksia ”sanelupolitiikalla” ja monia juttua tiukennettu ja työntekijöiden etuja viety. Omia mielipiteitä ei aina uskalla sanoa. Ehkä voisi olla rennompaa meininkiä, vähentää kontrollia ja lisätä luottamusta meihin työntekijöihin, jotka varmasti kaikki olemme tunnollisia.” (14)

Toinen työhyvinvoinnin kehittämisen osa on työn mielekkyyden kehittäminen, johon sisältyy työrauha, rentous ja positiivisuus. Työntekijät näkivät mahdollisuuden kehittää työhyvinvointia mielekkäämmäksi saamalla työrauhan keskittyä perustehtävään sekä rentoutta työn suorittamiseen. Tärkeää työntekijöiden mielestä

on myös positiivisuuden vahvistaminen työyhteisössä ja negatiivisen arvostelun lopettaminen.

”Työrauha. Perustehtävään keskittyminen.” (3)

”Rentous; ei viilata joka pilkkua.” (4)

”Tulisi lopettaa jatkuva negatiivisten asioiden vatvominen. Toisten arvostelu ”selän takana” tulisi loppua.” (30)

”Ja kaikki pitäisi huolen omista töistään eikä siitä mitä muut tekevät.” (4)

Kolmas työhyvinvoinnin kehittämisen osa on yhteisöllisyyden kehittäminen, johon sisältyy yhteinen ajanvietto ja tyky- ja tyhy-päivät. Työntekijät toivoivat yhteisöllisyyden tueksi yhteistä ajanviettoa niin työ- kuin vapaa-ajallakin. Myös tyky- ja tyhy-päivien merkitystä moni työntekijöistä korosti yhteisöllisyyden kehittämisessä.

”Työ on yksinpuurtamista ja yhteistä aikaa työkavereiden näkemiseen on vähän.”(9)

”Joskus olisi kiva nähdä jossain muuallakin kuin työssä.” (53)

”Uutena työntekijänä yhteiset tyky-päivät varmasti loisivat tiiviimpää yhteistyötä ja ilmapiiriä.” (46)

Neljäs työhyvinvoinnin kehittämisen osa on työn kehittäminen, johon sisältyy työaikaan sisältyvä ruokatunti, työpisteiden muokkaaminen ja selkeät säännöt. Työhyvinvointia on alentanut työntekijöiden mukaan yleistyöaikaan siirtyminen, jossa ruokatunti on työntekijän omaa aikaa. Työhyvinvointia kehittäisi työntekijöiden mielestä työtilojen muokkaaminen. Työtyöntekijät kärsivät sisäilmaongelmista ja hajautetuista työpisteistä. Toiset työntekijät toivat esille, että tilojen muuttaminen avarammiksi palvelisi paremmin työhyvinvoinnin kehittämistä. Työn kehittämisessä on tärkeää myös selkeiden sääntöjen luominen eri tilanteisiin ja niiden noudattaminen.

”Esim. ruokatunti työn ohessa.” (2)

”Sisäilmaongelmat saatava selvitettyä, että pysytään terveinä.” (9)

”Siirtyminen takaisin yhdessä kerroksessa toimimiseen. Nykyinen on täysi fiasko.” (17)

”Jos jostain asiasta sovitaan, niin on tärkeää, että jokainen myös noudattaa niitä, eikä olla välinpitämättömiä.” (28)

”Selvät ohjeet tilanteisiin, kun aikoja ei ole tai joku puuttuu töistä, kuka on vastuussa!” (61)

Viides osa työhyvinvoinnin kehittämistä on työn resurssien kehittäminen, johon sisältyy suositusten mukaiset asiakasmäärät, riittävä määrä työntekijöitä ja sijaiset. Työntekijät vaativat, että työhyvinvointia kehitetään resursoimalla työ järkevästi. Työn resursoinnissa tärkeää on huomioida suositusten mukaiset asiakasmäärät ja että työtä on tekemässä riittävä määrä henkilökuntaa. Työntekijät kokivat tärkeäksi myös sen, että tarvittaessa on mahdollista saada sijaisia.

”Asiakasmäärät edes lähelle suosituksia.” (10)

”Työmäärän alas. Kaikilla työmäärä liika suuri. Vaikuttaa jaksamiseen.” (2)

”Riittävä määrä henkilökuntaa oltava, varsinkin öisin (=toinen yöhoitaja) ja viikonloppuisin.” (24)

”Vajaamiehityksellä kaikki on niin väsyneitä, että aito yhteistyö/tiimihenki kärsii.” (76)

”Sijaisia vuosilomiin, ettei tarvitse murehtia lomilla työtä ja miten siitä selviää, kun palaa lomalta.” (3)

Kuudes työhyvinvoinnin kehittämisen osa on osaamisen kehittäminen, johon sisältyy työnkierron ja työnohjauksen valinnanmahdollisuudet sekä koulutusmahdollisuudet. Työntekijöiden mielipiteet olivat ristiriidassa sen suhteen, että toivoivatko he työnkiertoa ja työohjausta osaamisensa kehittämisen tueksi. Työntekijät toivat kuitenkin esille koulutusmahdollisuuksien tärkeyden ammattitaidon kehittämisessä ja ylläpitämisessä.

”Työnkierto olisi hyvä.” (30)

”Työnohjaus.” (40)

”Kierto työssä vain, jos haluaa. Jokainen sellaiseen työhön/työpisteeseen jonka kokee omakseen, jossa on hyvä.” (61)

”Jokaiselle saman verran koulutusta.” (74)

Seitsemäs työhyvinvoinnin kehittämisen osa on johtamisen kehittäminen, johon sisältyy vahva johtajuus (selkeä johtamiskulttuuri), työntekijöistä kiinnostunut johto ja pätevä esimies. Työntekijöiden mukaan työhyvinvoinnin kehittämisessä on johtajalla ja hänen työnsä kehittämisellä suuri merkitys. Työhyvinvointia edistää pätevä, vahva johtaja, jonka johtamiskulttuuri on selkeä. Johtajan tulee myös olla kiinnostunut työntekijöistä, että työpaikan työhyvinvointi voi kehittyä.

”Pätevät esimiehet.” (68)

”Esimiehen tulisi tehdä esimiestehtäviä, keskittyä niihin ja olla saatavilla jokaiselle työntekijälle...” (75)

”Osastonhoitajamme on tihein välein vaihtunut, aina ei tiedä kuka onkaan.” (70)

”Työpiste tarvitsisi vahvaa johtajaa, joka olisi kiinnostunut henkilökunnasta. Nyt johtajia nousee joka ammattiryhmästä, aina vahvimmat henkilöt.” (15)

Kahdeksas ja viimeinen työhyvinvoinnin kehittämisen osa on päätöksenteon kehittäminen, johon sisältyy yhteiset palaverit, yhteinen päätöksenteko ja toimiva tiedottaminen. Työntekijät näkivät päätöksenteon kehittämisen tärkeänä osana työhyvinvoinnin kehittämistä. Päätöksenteon kehittämiseen kuuluu yhteiset palaverit, yhteinen päätöksenteko ja toimiva tiedottaminen asioista.

”Koko henkilökunnan yhteiset palaverit.” (21)

”Avoimuutta lisää. Yhdessä miettien ongelmiin ratkaisua.” (60)

”Avoin keskustelu, kuuntelu. Tiedotetaan asioista avoimesti, ei niin että asioista on jo päätetty, kun tuodaan julki.” (6)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hoitohenkilöstön työhyvinvointia ja työn imua sekä tarkastella työyhteisön ja johtajan merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimus pyrki vastaamaan sille asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen kautta selvitettiin, millaista on hoitotyöntekijöiden työn hallinta, työhön sitoutuminen, työmotivaatio, työ- ja elämäntyytyväisyys sekä missä määrin hoitohenkilöstö koki työn imua. Tutkimuksen kautta saatiin myös tietää työhyvinvoinnin merkityksestä asiakastyöhön, työyhteisön ja johtajan merkityksestä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin sekä hoitohenkilöstön ehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Tutkimuksesta saadut tulokset osoittivat, että hoitohenkilöstön työhyvinvointi on hyvää. Hoitotyöntekijät kokevat hallitsevansa työnsä hyvin. Yli puolet tai lähes puolet vastaajista koki suoriutuvansa työtehtävistä yhtä hyvin kuin toisetkin, pystyvänsä sovittamaan työtehtävät suhteessa omiin ruumiillisiin ja henkisiin kykyihin, pystyvänsä hallitsemaan tilanteet, joita kohtaa työssä sekä omaavansa myönteisen asenteen työhön ja työtehtäviin. Kukaan vastaajista ei ollut mistään työn haastavuuden väittämistä eri mieltä.

Hoitotyöntekijät ovat myös sitoutuneita työpaikkaansa. Moni vastaajista koki, että omat arvot ovat hyvin samanlaisia työpaikan arvojen kanssa. Hieman vähemmän oli niitä, jotka suosittelivat työpaikkaa ystävilleen ja jotka kokivat, että työpaikka innostaa heitä parhaaseen mahdolliseen työsuoritukseen.

Hoitohenkilöstö oli hyvin motivoitunut ja innostunut työstään. Reilusti yli puolet vastaajista oli motivoitunut työskentelemään työssään, eikä kukaan vastannut, että ei olisi yhtään motivoitunut. Huomion arvoista on kuitenkin, että suurin osa vastaajista olisi silti valmis tekemään lyhyempää työviikkoa, jos se olisi taloudellisesti mahdollista. Vain kuusi vastaajaa oli ehdottomasti sitä mieltä, että ei haluaisi työskennellä nykyistä vähempää.

Hoitotyöntekijät olivat melko tyytyväisiä nykyiseen työhönsä ja suhtautuivat myönteisesti työnsä tulevaisuuden näkymiin. Vain yksi vastaaja oli erittäin tyytymättömän nykyiseen työhönsä eikä suhtautunut lainkaan myönteisesti työnsä tulevaisuuden näkymiin. Puolet vastaajista olivat myös tyytyväisiä nykyiseen elämäänsä, eikä kukaan ollut elämäänsä tyytymättömän.

Tutkimustuloksista nousi myös esiin, että moni hoitotyöntekijöistä kokee työn imua vähintään kerran viikossa ja suurin osa muutaman kerran viikossa tai jopa päivittäin. Huolestuttavaa on, että yksi vastaaja ei kuitenkaan tuntenut itseään koskaan tarmokkaaksi työssä, työ ei koskaan inspiroi häntä eikä hän koskaan tunne tyydytystä, kun on syventynyt työhönsä. Muutaman (2-4) vastaajan mielestä työhön lähteminen ei koskaan tunnu hyvältä, he eivät ole ylpeitä työstään, he eivät ole uppoutuneita työhönsä eikä työ vie heitä mukanaan.

Tutkimustulokset kiistatta selventävät sen, että työhyvinvoinnin merkitys asiakastyössä on suuri. Työhyvinvointi tekee hoitotyöstä laadukkaampaa ja asiakkaista tyytyväisempiä. Työntekijän työhyvinvointi heijastuu positiivisesti tehdyn työn kautta asiakkaalle. Myös työyhteisön työhyvinvointi tukee asiakastyötä, kun asiakkaiden eteen tehdään toimivaa yhteistyötä.

Tuloksista saatiin selville, että hoitotyöntekijät saavat voimavaroja asiakastyöhön mielekkäänä kokemastaan työstä ja vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Asiakastyössä jaksamista tukee myös työyhteisö sekä hoitotyöntekijän oma hyvinvointi ja vapaa-aika. Asiakastyössä jaksamista taas verottaa hoitotyöntekijän oman elämäntilanteen raskaus, asiakkaiden monimuotoiset ongelmat ja negatiivinen palaute, jatkuva muutos työssä, kiire, työn psyykkisyys, työn fyysisyys, vastuu, työolosuhteet, huono työilmapiiri, huono esimiestyö sekä suuri työmäärä ja vaikea sijaistilanne.

Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että työyhteisön ja esimiehen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin on suuri, mutta johdon tulisi paremmin osoittaa kiinnostustaan ja huolenpitoaan työntekijöistä. Tuloksien mukaan lähes puolet hoitohenkilöstöstä koki saavansa apua työhön työtovereiltaan. Yli puolet hoito-

työntekijöistä oli sitä mieltä, että työtoverit ovat valmiita kuuntelemaan työhön liittyvistä asioista. Enemmistö hoitotyöntekijöistä myös koki, että työyksikön ilmapiiri on kannustava, tukeva, leppoisa ja mukava.

Vähintään kolmas osa hoitotyöntekijöistä koki, että esimies auttaa, tukee, kuuntelee, arvostaa, jakaa työt oikeudenmukaisesti, kohtelee työntekijöitä tasapuolisesti sekä rohkaisee työntekijöitä osallistumaan tärkeisiin päätöksiin ja sanomaan mielipiteensä melko usein tai silloin tällöin. Lähes puolet hoitohenkilöstöstä koki, että heistä huolehditaan työpaikalla jonkin verran. Sen sijaan kolmas osa hoitotyöntekijöistä oli sitä mieltä, että työpaikan johto ei ole kiinnostunut henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista lainkaan tai on kiinnostunut siitä erittäin vähän.

Työhyvinvoinnin kehittäminen on myös tärkeää. Tutkimustuloksissa hoitotyöntekijät toivat esille, että työhyvinvointia tulee kehittää monen osa-alueen kautta, joi- ta muun muassa ovat luottamus ja avoimuus työssä, työrauha, yhteisöllisyys, yhteisten sääntöjen luominen ja niiden noudattaminen, riittävän henkilökunnan ta- kaaminen, henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä päätöksenteon ja johtami- sen kehittäminen.

8 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan tutkimustuloksia ja niiden merkitystä sekä tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Luvun lopussa on myös ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi.

8.1 Tulosten pohdinta

Hoitohenkilöstön työhyvinvointi on hyvää. Hoitotyöntekijät kokivat myös hallitsevansa työnsä hyvin. Puolet vastaajista olivat myös tyytyväisiä nykyiseen elämäänsä, eikä kukaan ollut elämäänsä tyytymätön. Hoitotyössä jaksamista tukee hoitotyöntekijän oma hyvinvointi ja vapaa-aika, mutta toisaalta jaksamista voi verottaa työntekijän oman elämäntilanteen raskaus.

Hakasen (2005) tutkimustulokset painottavat positiivista yhteyttä työntekijän tyytyväisyyden ja koherenssin tunteen välille, joka on tärkeää työn hallinnassa (Hakanen 2005, 158). Hakasen tutkimus on myös osoittanut, että työ ja muu elämä eivät ole toisistaan erillisiä elämänalueita. Varsinkin työhyvinvoinnilla on suuri merkitys työntekijöiden elämäntyytyväisyyteen ja vapaa-ajan hyvinvointiin. Ihmisen elämänkriisit eivät yksin johda työuupumukseen, mutta heikentävät hyvinvointia ja luonnollisesti jaksamista myös työssä. (Hakanen 2005, 130.)

Hoitotyöntekijät ovat myös sitoutuneita työpaikkaansa. Tutkimustuloksista nousi lisäksi esiin, että moni heistä kokee työn imua vähintään kerran viikossa ja suurin osa muutaman kerran viikossa tai jopa päivittäin. Hakasen (2005) tutkimus on myös osoittanut selkeästi, että työn imulla ja työpaikkaan sitoutumisella on yhteys. Sen vuoksi toimenpiteillä, joilla on mahdollista edistää työn imua, organisaatio hyödyntää myös työntekijän työhön sitoutumista. (Hakanen 2005, 274.)

Huolestuttavaa tutkimustuloksissa oli se, että vaikka hoitohenkilökunnan työhyvinvointi on pääosin hyvää ja hoitotyöntekijät kokivat työn imua hyvin, oli yksi vastaaja erittäin tyytymätön nykyiseen työhönsä eikä suhtautunut lainkaan myönteisesti työnsä tulevaisuuden näkymiin. Huolestuttavaa on myös, että mahdollisesti sama vastaaja ei tuntenut itseään myöskään koskaan tarmokkaaksi työssä, työ ei

koskaan inspiroi häntä eikä hän koskaan tunne tyydytystä, kun on syventynyt työhönsä. Organisaation tuleekin miettiä, miten saadaan kaikki työntekijät huomioitua yksilöllisesti, että jokainen työntekijä voi olla tyytyväinen työssään. Tärkeä tekijä tässä on varmasti välitön vuorovaikutus lähiesimiehen ja työntekijän välillä. Yksittäisten työntekijöiden hyvinvointia voidaan tarkastella lähemmin esimerkiksi kehityskeskusteluissa, jolloin voidaan yhdessä työntekijän kanssa miettiä toimenpiteitä, joilla on mahdollista kehittää työtä tai työnkuvaa mielekkäämmäksi.

Tutkimustulokset nostivat esiin, että hoitohenkilöstö oli hyvin motivoitunut ja innostunut työstään. Huomion arvoista on kuitenkin, että suurin osa vastaajista olisi silti valmis tekemään lyhyempää työviikkoa, jos se olisi taloudellisesti mahdollista. Syy halukkuuteen tehdä lyhyempää työviikkoa löytyy kuitenkin varmasti perhe-elämän ja läheisten suuresta merkityksestä, koska tutkimuksessa tuli esiin, ettei kukaan vastaajista ollut tyytymätön elämäänsä. Siksi voidaan päätellä, että lyhyempi työviikko toisi työntekijöille enemmän aikaa perheen ja läheisten kanssa.

Tutkimustuloksien mukaan hoitotyöntekijät olivat melko tyytyväisiä nykyiseen työhönsä ja suhtautuivat myönteisesti työnsä tulevaisuuden näkymiin. Tutkimustulokset kiistatta selventävät myös sen, että työhyvinvoinnin merkitys asiakastyössä on suuri. Työhyvinvointi tekee hoitotyöstä laadukkaampaa ja asiakkaista tyytyväisempiä. Työntekijän työhyvinvointi heijastuu positiivisesti tehdyn työn kautta asiakkaalle. Myös työyhteisön työhyvinvointi tukee asiakastyötä, kun asiakkaiden eteen tehdään toimivaa yhteistyötä. Toisaalta asiakastyössä jaksamista taas verottaa suuri työmäärä ja vaikea sijaistilanne.

Saatuja tuloksia tukee Mäntysen, Vehviläinen-Julkusen, Miettisen ja Kvistin (2015) tutkimus, jossa löytyi yhteys potilaiden erinomaiseksi arvioiman hoidon laadun ja henkilöstön hyvän työtyytyväisyyden välille. Tutkimukseen osallistuneet potilaat korostivat, että hoitotyön laadun erinomaisuutta tukee henkilöstön yhteistyö. Potilaiden tekemään arviointia taas huononsi vähäiset henkilöresurssit. Tutkijoiden mukaan erinomainen hoidon laatu ja hoitohenkilöstön työtyytyväisyyden hyvä tilanne ovatkin suomalaisen terveystalouden keskeisiä voimavaroja (Mäntynen, Vehviläinen-Julkunen, Miettinen & Kvist 2015, 23-28)

Organisaatiossa, jossa tutkimus on suoritettu, on ollut suuria muutoksia ja osissa yksiköissä esimies on vaihtunut tiheästi ennen tehtyä tutkimusta, mikä osaltaan varmasti on vaikuttanut vastauksissa esiin tulleisiin työntekijöiden negatiivisiin kokemuksiin. Saaduista tuloksista oli pääteltävissä, että esimiehen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin on suuri, mutta johdon tulisi paremmin osoittaa kiinnostustaan ja huolenpitoaan työntekijöistä

Samanlaisia tuloksia esimiehen merkityksestä on saatu myös Kansteen (2011) artikkelissa. Artikkelin mukaan esimiehen antama tuki, tehokas kommunikaatio ja myönteinen palaute vaikuttavat positiivisesti työntekijän työhyvinvointiin. Myös esimiehen ja työntekijän onnistunut ja laadukas vuorovaikutus vähentää työntekijän negatiivisia kokemuksia. (Kanste 2011, 32.)

Myös työyhteisön merkitys hoitohenkilöstön työhyvinvointiin oli tutkimustuloksien mukaan merkittävä. Sama yhteys sekä työyhteisön että esimiehen merkityksestä työhyvinvointiin löytyy myös Keinänen ym. (2015) tutkimuksesta. Tutkimuksessa pystyttiin osoittamaan perinataalihoidon henkilöstön ja työympäristön välille positiivinen yhteys. Yhteys oli sitä positiivisempi, mitä paremmin henkilöstö oli arvioinut työympäristöään. Voimakkaimmin yhteys näyttäytyi hoitajien työtyytyväisyyden ja sen välillä, miten he arvioivat osastonhoitajaansa. (Keinänen ym. 2015, 293.)

Tutkimuksen mukaan hoitotyöntekijöiden jaksamista asiakastyössä verottaa työolosuhteet, huono työilmapiiri ja huono esimiestyö. Kansteen (2011) artikkelissa todetaan, että työssään hyvin jaksavat työntekijät ovat usein tyytyväisiä johtamiseen. Artikkelissa todetaan myös, että työtovereilta ja esimieheltä saadun tuen puuttuminen on yhteydessä työntekijöiden uupumiseen työssä. (Kanste 2011, 32.)

Hoitohenkilöstö toi myös esille, että asiakastyössä jaksamiseen vaikuttaa asiakaiden monimuotoiset ongelmat ja negatiivinen palaute, jatkuva muutos työssä, kiire, työn psyykkisyys, työn fyysisyys ja vastuu. Tuloksista saatiin kuitenkin selville, että hoitotyöntekijät saavat voimavaroja asiakastyöhön mielekkäänä kokemastaan työstä ja vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa.

Samankaltaisia tuloksia on saatu Koskelan ym. (2016) tutkimuksessa yleislääkärin työn menestystekijöistä. Suomalaisen terveyskeskuslääkärin työstä tekee usein stressaavan juuri pitkät työpäivät, kiire, paperityön runsaus, työn yksinäisyys, huonosti toimivat potilastietojärjestelmät ja moniongelmaiset potilaat. Suomessa terveyskeskustyötä ei koetakaan usein houkuttelevana vaihtoehtona. Tutkimuksessa löydettiin kuitenkin positiivisia tekijöitä, joiden vuoksi yleislääkärit ovat tyytyväisiä työssään. Näitä tekijöitä ovat muun muassa yleislääkärin työhön liittyvät erityispiirteet, hyvin organisoitu työ, työhön ja työpaikkaan liittyvät positiiviset asiat sekä potilas-lääkärisuhteeseen liittyvät tekijät. (Koskela 2016, 47.)

Tutkimuksessa hoitotyöntekijöillä oli myös mahdollisuus ehdottaa, miten työhyvinvointia voitaisiin kehittää. Hoitohenkilöstön vastauksien mukaan työhyvinvointia tulee kehittää monen osa-alueen kautta, joita muun muassa ovat luottamus ja avoimuus työssä, työrauha, yhteisöllisyys, yhteisten sääntöjen luominen ja niiden noudattaminen, riittävän henkilökunnan takaaminen, henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä päätöksenteon ja johtamisen kehittäminen.

Ojalan ym. (2016) tutkimus ensihoitajien työhyvinvoinnista tukee työhyvinvoinnin kehittämistyön osa-alueita. Tutkimuksesta ilmeni, että heikoiden toteutuvia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja kehitettäviä kohteita olivat esimiestyö, ammatillisen kehittymisen mahdollisuus ja työn käytännön organisointi. Lisäksi joidenkin vastaajien mielestä keskinäinen auttaminen ja tukeminen, tunteiden ja olemisen vapaus työyhteisössä sekä toimiva kommunikointi toteutuivat huonosti ja niitä tulee kehittää. (Ojala ym. 2016, 329.)

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tulee tarkastella muutamasta eri näkökohdasta, koska tutkimus sisälsi sekä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen osuuden. Kvantitatiivista osaa voidaan arvioida tarkastelemalla tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Tutkimuksen kvalitatiivisen osuuden luotettavuutta voidaan tarkastella muun muassa uskottavuuden ja siirrettävyyden näkökulmista.

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksessa mitattu juuri sitä mitä oli tarkoitus mitata, ja onko teoreettiset käsitteet pystytty luotettavasti operationalisoitua eli muuttamaan tutkimustuloksien muuttujiksi (Kankkunen ym. 2009, 152-159). Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimuksen tarkoitusta ja tutkimuskysymyksiä mietittiin pitkään ja niiden yhteyttä kyselylomakkeeseen pohdittiin. Kyselylomakkeeseen lisättiin muutama itse muotoiltu avoin kysymys, että saataisiin mahdollisimman hyvin vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimustulosten valmistuttua varmistuttiin siitä, että esitetty kysymykset olivat tuottaneet haluttuja vastauksia.

Tutkimuksessa tulee myös arvioida tulosten yleistettävyyttä. Tärkeää on pohtia, miten hyvin tutkimuksen otos kuvaa perusjoukkoa, onko otos tarpeeksi edustava, onko otoksen koko riittävä ja onko saaduilla tuloksilla merkitystä hoitotyön käytäntöön (Kankkunen ym. 2009, 152-159).

Tutkimuksen kohderyhmänä oli erään sosiaali- ja terveystalveluja tuottavan organisaation neljä eri työyksikköä (neuvolatoiminta, kotihoito, poliklinikka ja osasto). Tutkimukseen otettiin mukaan eri yksiköiden kaikki työntekijät sulkeematta pois eri ammattikuntia. Ainoastaan lähiesimiehet eli osastonhoitajat rajattiin pois kohderyhmästä. Tämän vuoksi otos kuvaa hyvin perusjoukkoa. Tutkimuksen otos oli yhteensä 97 työntekijää, joista kyselyyn vastasi 76 työntekijää, vastausprosentin ollessa 78. Saavutettu vastausprosentti on kyselytutkimuksissa hyvä tulos ja vastausprosenttiin vedoten otos on edustava.

Otos on myös riittävä kuvaamaan organisaation hoitohenkilöstön tilannetta, koska mukana on neljän eri yksikön hoitotyöntekijät. Saaduilla tuloksilla on merkitystä ja niiden avulla saadaan kyseessä olevan organisaation hoitohenkilöstön työhyvinvoinnin tilanteesta kattava kuvaus. Toisaalta, vaikka kyseessä on yksittäinen organisaatio ja kokemus työhyvinvoinnista on aina henkilökohtainen ja tilannesidonnainen eikä se ole verrannollinen edes toiseen samankokoiseen organisaatioon verrattuna, voidaan tutkimustuloksista hyödyntää työyhteisön ja esimiehen merkitystä hoitotyöntekijän työhyvinvointiin, työhyvinvoinnin merkitystä asiakastyöhön, asiakastyössä jaksamisen voimavaroja ja ongelmia sekä työhyvinvoinnin kehittämisen tuloksia laajemminkin. Tutkimuksesta saadut tulokset myös tukivat jo aikaisemmin muissa työhyvinvointi tutkimuksissa saatuja tuloksia.

Reliabiliteetti taas tarkoittaa tulosten pysyvyyttä. Mittaamisessa reliabiliteetti on mittarin kyky tuottaa samankaltaisia tuloksia eli ei-sattumanvaraista aineistoa. Mittaria mittaavien käsitteiden operationalisointi on vaativaa ja edellyttää riittävän kattavaa perehtymistä kirjallisuuteen. Tärkeää oikean mittarin valinnassa onkin arvioida, onko mittari tarpeeksi kattava tuottamaan vastauksia tutkimusongelmiin. Tutkimuksessa on myös suositeltavaa käyttää jo olemassa olevia ja standardoituja mittareita, joiden käytännöllisyys ja hyödyllisyys on varmistettu. (Kankkunen ym. 2009, 152-153.)

Tutkimukseen valittiin valmiit mittarit, joiden pohjalle kyselylomake rakennettiin. QPSNordic-ADW-kysely on pohjoismaisen yhteistyön tulos ja Työn imu 9-kysely on työn imu-tutkimuksen käynnistäjien tuotos. Molemmat mittarit ovat kansainvälisesti käytettyjä ja luotettavia mittareita.

Mittari on myös hyvä esitellä ennen tutkimuskäyttöä ja sen toimivuutta on tärkeä arvioida varsinaista tutkimusotosta pienemmällä joukolla. Esitestaajilta on mahdollisuus saada tärkeää tietoa siitä, oliko lomakkeessa jokin epäselvää tai jäikö jotain puuttumaan tutkimusongelmaan liittyen. (Kankkunen ym. 2009, 152-154.) Vaikka tutkimuksessa käytettiin valmiita mittareita, kyselylomake esiteltiin, koska oli tärkeää saada tietoa kahden eri mittarin ja muutaman avoimen kysymyksen yhteensovittamisesta samaan kyselylomakkeeseen ja niiden toimivuudesta yhdessä. Saadun palautteen mukaan kyselylomakkeeseen tehtiin pieniä korjauksia.

Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset on kuvattu niin tarkasti ja ymmärrettävästi, että lukijalla on mahdollisuus ymmärtää, miten tulosten analysointi on suoritettu. Uskottavuus tarkoittaa myös sitä, miten hyvin on saatu kootua aineiston luokitukset niin, että ne kattavat kokonaisuuden laajasti. Siirrettävyydellä taas tarkoitetaan huolellista tutkimuskontekstin kuvausta, taustojen selvittämistä ja analyysin toteutuksen kerrontaa. Kun tutkimusprosessi on esitelty vaihe vaiheelta, on toisen tutkijan mahdollista toistaa tutkimus. (Kankkunen ym. 2009, 160.) Tutkimusraportissa on sekä tutkimuksen tarkoitusta, taustaa, toteutusta että saatuja tutkimustuloksia ja niiden analysointia selvitetty mahdollisimman tarkasti ja vaihe vaiheelta.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Eettisyys on tärkeä tekijä koko tutkimusprosessin ajan ja ensimmäinen eettinen ratkaisu tutkijalle on jo tutkimusaiheen valinta. Tutkijan tulee olla kiinnostunut aiheesta ja uuden tiedon hankkimisesta tutkimuksen avulla (Kankkunen ym. 2009, 172–176.) Tutkimuksen kehittäminen lähtii aidosta mielenkiinnosta työhyvinvointia kohtaan ja tutkimuksen kautta haluttiin saada syvempää tietoa hoitohenkilöstön työhyvinvoinnista.

Tutkimuksen lähtökohtana tulee olla myös aiheen hyödyllisyys ja tärkeää olisi pystyä arvioimaan, miten tutkimuksesta tuotettua tietoa voidaan hyödyntää hoitotyön laadun kehittämisessä (Kankkunen ym. 2009, 177). Tutkimuksen toteuttamiseen tulee olla myös lupa (TENK 2013). Tutkimuksen aiheena työhyvinvointi oli eettinen valinta, koska tutkimustulokset tuovat hyötyä myös tutkimuksen kohdeyrityksen organisaatiolle, kun jatkossa kehitetään hoitotyötä ja hoitohenkilöstön työhyvinvointia. Ennen tutkimuksen toteuttamista anottiin perusturvajohtajalta tutkimuslupa 29.8.2016 ja tutkimus toteutettiin vasta, kun oli saatu myönteinen hyväksyntä tutkimuksen toteuttamiseen.

Tutkimustyössä tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä. Julkaisuihin viittaaminen tulee tehdä asianmukaisella tavalla ja mittareiden käyttöön tulee olla asianomaisen mittarin omistajan lupa. (TENK 2013) Teoriaosuuksissa on järjestelmällisesti ja tarkasti viitattu eri lähteet, joista tieto on hankittu. Tutkimuksen kyselylomake oli koottu kahdesta valmiista mittarista, jotka olivat Työn imu 9-kysely ja QPSNordic-ADW-kysely sekä muutamista itse muotoilluista avoimista kysymyksistä.

QPSNordic-ADW-mittari on vapaasti käytettävissä oleva kyselymenetelmä (Työterveyslaitos 2015). Työn imu 9-kyselyn käyttöön on kaksi ehtoa. Ensimmäinen ehto on, että kysely on tarkoitettu ei-kaupalliseen käyttöön tutkimus- ja koulutuskäyttöön. Toinen ehto, että kyselyn käyttäjä lupautuu jakamaan saamansa aineiston menetelmän kehittäjien kanssa. Vastauksien lisäksi kehittäjät haluavat tietää vastaajien sukupuolen, iän ja ammatin. (Hakanen 2009)

Tutkimusetiikkaa noudattaen tutkimuksen ei saa aiheuttaa tutkimukseen osallistuville tarpeettomia fyysisiä, emotionaalisia, sosiaalisia tai taloudellisia haittoja tai epämukavuutta (Kankkunen ym. 2009, 177). Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin vastaajien työajalla työyksikköjen osastotunneilla, ryhmissä tai palavereissa. Tutkimuslomake esiteltiin ja siihen vastaaminen vei aikaa noin 20 minuuttia, joten tutkimuksen aineistokeruun toteuttaminen ei myöskään kuluttanut tarpeettomasti työntekijöiden työaika.

Tutkimuksessa ei kysytty tutkittavien henkilökohtaisia asioita, vaan heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan työhyvinvointiin liittyen. Tutkimustuloksista pitäisi olla myös tutkittaville hyötyä, jos organisaatio haluaa käyttää tutkimustuloksia työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Tutkittavien tulee saada informaatiota tutkimukseen liittyen. Kyselyyn perustuvassa tutkimuksessa tutkittaville kuvataan tutkimuksen aihe, tutkimuksen tarkoitus ja tutkimukseen osallistumiseen kuluva aika. (TENK 2009) Osallistujilla tulee olla myös mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen (Kankkunen ym. 2009, 177) ja tutkittavien kysymyksiin on vastattava rehellisesti (TENK 2009).

Tutkimus toteutettiin informoidun kyselyn avulla. Kyselylomakkeet annettiin vastaajien täytettäväksi osastotunneilla, ryhmissä tai palavereissa. Ennen kyselylomakkeen täyttämistä vastaajia informoitiin tutkimuksesta ja työntekijöillä oli mahdollisuus tehdä kysymyksiä. Kyselylomakkeen liitteenä oli saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksen aiheesta, tutkimuksen toteuttamisesta, kerättävän aineiston käytöstä ja mainittiin tutkijan yhteystiedot. Saatekirjeessä informoitiin myös lisäkysymyksien tekemisen mahdollisuus.

Tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja tutkittavilla tulee olla mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta. (Kankkunen ym. 2009, 177.) Tutkimukseen ei ollut pakko osallistua ja tutkimuksen vapaaehtoisuus oli informoitu kyselylomakkeen saatekirjeessä. Erillistä suostumuslomaketta ei ollut käytössä. Vastaajien tietoisiksi suostumukseksi tulkittiin heidän osallistumisensa kyselylomakkeen täyttämiseen, koska he olivat lukeneet saatekirjeen ennen lomakkeen täyttämistä.

Tutkittavien valikoiminen tutkimukseen tulee olla oikeudenmukaista ja tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti tulee olla suojattua (Kankkunen ym. 2009, 179). Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin neljän eri työyksikön (neuvolatoiminnan, kotihoidon, poliklinikan ja osaston) työntekijät sulkematta pois eri ammattikuntia. Tutkimukseen vastattiin nimettömänä.

Kyselylomakkeessa oli taustatietokysymyksiä, mutta niiden raportoimista harkittiin tarkoin niin, että pystyttiin takaamaan vastaajan yksityisen suojan säilyminen. Myös avointen kysymysten suoria lainauksia muokattiin, jos oli vaarana, että niissä käytetystä kielestä pystyi tunnistamaan yksittäisen vastaajan. Tutkimus oli ehdottoman luottamuksellinen ja saatuja tuloksia käytettiin vain opinnäytetyön koaamiseen, jonka jälkeen kerätty aineisto hävitettiin.

Tutkimuksen suorittamisesta saatuja tuloksia ei saa sepittää, ne eivät saa olla tekaistuja, tuloksia ei saa kaunistella eikä saatuja tuloksia saa muuttaa (Kankkunen ym. 2009, 182). Tutkimusjulkaisulla voi myös olla tutkimuskohteelle vahingollisia seurauksia, jos tutkimustulokset esitetään arvostelevasti, asenteellisesti tai epäkunnioittavasti. Vahinkoa voidaan aiheuttaa myös julkaisemalla leimaavia tuloksia. (TENK 2009)

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen suorittamisessa ja julkaistavan raportin kirjoittamisessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimustulokset analysoitiin luottamuksellisesti ja ne esitetään tutkimusraportissa muuttumattomina. Tulokset on myös esitetty välttämättä leimaamista, koska tutkimustuloksien kautta ei ollut tarkoitus löytää epäkohtia vaan tuoda uutta tietoa, jonka avulla voidaan kehittää organisaation toimintaa.

8.4 Jatkotutkimusehdotukset

Suoritettujen tutkimusten kohderyhmänä oli erään sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tuottavan organisaation hoitohenkilöstö ja tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hoitotyöntekijöiden työhyvinvointia, työn imua, esimiehen ja työyhteisön merkitystä hoitohenkilöstön työhyvinvointiin, työhyvinvoinnin merkitystä asiakastyöhön sekä työhyvinvoinnin kehittämistä.

Tutkimustulokset osoittivat, että hoitotyöntekijät voivat pääasiassa hyvin työssään ja kokevat työn imua vähintään kerran viikossa ja suurin osa muutaman kerran viikossa tai jopa päivittäin. Esimiehet oli rajattu pois tutkimuksesta, koska tutkimuksessa selvitettiin myös esimiehen merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. Saaduista tuloksista selvisi, että esimiehen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin on suuri, mutta hoitohenkilöstö koki, että johdon tulisi paremmin osoittaa kiinnostustaan ja huolenpitoaan työntekijöistä.

Työn imu on käsitteenä mielenkiintoinen. Sen merkitys myös työhön sitoutumisessa ja työssä jaksamisessa on tärkeä. Työn imu työn innokkuutta ja tarmokkuutta työhön. Sen tuomat positiiviset tulokset näkyvät asiakastyössä ja hoitotyön laadukkuudessa, joka on yhä tärkeämpää tulevaisuudessa, kun sosiaali- ja terveyspalveluiden uudelleen organisoinnin jälkeen palveluita verrataan enenevässä määrin.

Jatkotutkimusaiheina olisikin mielenkiintoista tutkia esimiesten työn imua ja heidän valmiuksiaan tukea hoitotyöntekijöiden työn imun kehittymistä sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakastyytyväisyyden verrannollisuutta hoitohenkilöstön kokemaan työhyvinvointiin ja työn imuun.

LÄHTEET

Hahtela, N. 2014. Hyvän työpaikan kriteerit. Teoksessa Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014, 28–36. Toim. Ranta, I. & Tilander, E. Helsinki. Fioca Oy.

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki. Työterveyslaitos.

Hakanen, J. 2009. Työn imun arviointimenetelmän (Utrecht Work Engagement Scale) käyttäminen, validointi ja viitetiedot Suomessa. Viitattu 1.4.2016. Työterveyslaitos.

http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyon_imun_arviointimenetelma/Documents/Ty%C3%B6n_imu_arv_men.pdf

Hakanen, J. 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen yimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Helsinki. Työterveyslaitos.

Hakanen, J. & Seppälä, P. 2013. Työn imu, psykologisten perustarpeiden tyydyttäminen työssä ja työn yksilöllinen muokkaus. Teoksessa Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista, 118–122. Toim. Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. Helsinki. Työterveyslaitos.

Harju, L., Hakanen, J. & Schaufeli, W.B. 2016. Can job crafting reduce boredom and increase work engagement? A three-year cross-lagged panel study. *Journal of Vocational Behavior*, 96, 11-20.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hyytiäinen, K., Roos, M., Astala, L., Harmoinen, M. & Suominen, T. 2015. Työhön sitoutuminen, ammatista lähteminen, urakehitys ja joustavuus kehitysvammahuollossa – Yhteys arvostavaan johtamiseen. *Hoitotiede*. 27, 3, 213-224.

Häggman-Laitila, A. 2014. Sairaanhoidajan työhyvinvointi ja johtaminen. Teoksessa Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014, 143–161. Toim. Ranta, I. & Tilander, E. Helsinki. Fioca Oy.

Immonen, A. 2013. Hoitotyöntekijäiden kokemuksia työaika-autonomian toteutumisesta ja merkityksestä työhyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen yliopisto.

Juuti, P. & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. Jyväskylä. PS-kustannus.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. WSOYpro Oy.

Kanste, O. 2011. Johtajuuden yhteys hoitohenkilöstön työasenteisiin ja työhyvinvointiin. *Tutkiva Hoitotyö*. 9, 2, 30-36.

- Kauko-Valli, S. & Koironen, M. 2010. Työnilo ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen, 100–110. Toim. Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Helsinki. Otava.
- Keinänen, M., Vehviläinen-Julkunen, K. & Pitkäaho, T. 2015. Hoitohenkilöstön työtyytyväisyys perinataalihoidossa. *Hoitotiede*. 27, 4, 286-297.
- Koskela, T., Halla, M., Viitaniemi, T. & Mäntyselkä, P. 2016. Yleislääkärin työn menestystekijät. *Suomen lääkirilehti*. 1-2/2016, 55–67.
- Laine, P. 2014. Työhyvinvoinnin kehittäminen – mission impossible? Teoksessa Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014, 9-27. Toim. Ranta, I. & Tilander, E. Helsinki. Fioca Oy.
- Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdeä. Helsinki. Tietosanoma.
- Manka, M-L. 2014. Työnilo – pää(n)asia. Teoksessa Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014, 89–107. Toim. Ranta, I. & Tilander, E. Helsinki. Fioca Oy.
- Manka, M-L. 2011. Työnilo. Helsinki. WSOYpro Oy.
- Mäkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U. & Shaufeli, W.B. 2016. The longitudinal development of employee well-being: A systematic literature review. *Work & Stress*. 30, 46–70.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2014. Yksilön vastuu omasta ja työyhteisön hyvinvoinnista. Teoksessa Työhyvinvoinnin keinot. Hoitotyön vuosikirja 2014, 108–124. Toim. Ranta, I. & Tilander, E. Helsinki. Fioca Oy.
- Mäntynen, R., Vehviläinen-Julkunen, K., Miettinen, M. & Kvist, T. 2015. Mitä potilaiden arvioinnit hoidon laadusta ja hoitohenkilökunnan arvioinnit työtyytyväisyydestä ja johtamisesta kertovat erikoissairaanhoidon erinomaisuudesta? *Hoitotiede*. 27, 1, 18-30.
- Ojala, A-M., Kyngäs, H. & Päätaalo, K. 2016. Pohjoissuomalaisten ensihoitajien työhyvinvointi. *Hoitotiede*. 28, 4, 322-334.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksenteijänä. Helsinki. WSOYpro.
- Puustinen, S. 2013. Vetovoimainen työ. Hoitohenkilöstön arviointeja työtyytyväisyyden ulottuvuuksista erikoissairaanhoidossa. Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen yliopisto.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Roos, S. & Mönkkönen, K. 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Unipress.

Rehnback, K. & Keskinen, S. 2005. Työhyvinvointia alaistaidoilla ja esimiestyönhallinnalla. Viitattu 15.4.2016. Helsinki. Kuntien eläkevakuutus. https://www.keva.fi/SiteCollectionDocuments/Multimedia/Tyoyhteisotaidot/Alais_taidot.pdf

Shimazu, A., Schaufeli, W.B., Kamiyama, L. & Kawakami, N. 2015. Workholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International Journal of Behavioral Medicine*, 22, 18–23.

Sinisammal, J. 2011. Työhyvinvoinnin ja työympäristön kokonaisvaltainen kehittäminen – tuloksia osallistuvista tutkimus- ja kehittämisprojekteista sekä asiantuntijahaastatteluista. Väitöskirja. Teknillinen tiedekunta. Oulun yliopisto.

Tarkkonen, J. 2013. Toimielin ja henkilöstön työhyvinvointi. Päätöksentekijän haasteita ja mahdollisuuksia. Unipress.

TENK 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 31.3.2016. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

TENK 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Viitattu 31.3.2016. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Turunen, H. 2015. Potilas- ja asiakaskeskeisyys tutkimuksen lähtökohtana. *Hoitotiede*. 27, 4, 257-258.

Työterveyslaitos 2015. Menetelmiä stressin arviointiin. Viitattu 1.4.2016. http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/menetelmia_stressin_arviointiin/sivut/default.aspx

Utriainen, K. 2009. Arvostava vastavuoroisuus ikääntyvien sairaanhoitajien työhyvinvoinnin ytimenä hoitotyössä. Väitöskirja. Terveystieteiden laitos. Oulun yliopisto.

Vesterinen, P-L. 2010. Hyvät työyhteisötaidot luovat hyvinvointia. Teoksessa *Työhyvinvoinnin johtaminen*, 111–117. Toim. Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Helsinki. Otava.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. PS-kustannus.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki. Tietosanoma.

LIITE 1

Hyvä vastaaja, kiitos mielenkiinnosta tutkimustani kohtaan!

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa sosiaali- ja terveystieteiden kehittä-
misen ja johtamisen koulutusohjelmassa Vaasan ammattikorkeakoulussa. Teen
opinnäytetyötä aiheesta ”Työhyvinvointi työntekijän voimavarana”. Ohjaajanani
toimii yliopettaja Paula Hakala.

Toteutan tutkimukseni aineistonkeruun syys-lokakuussa 2016 ohessa olevan kyse-
lylomakkeen avulla. Opinnäytetyön olisi tarkoitus valmistua vuodenvaihteessa
2016–2017. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan sen valmistuttua virtuaalisesti
Theseuksessa, joka julkaisee Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja
julkaisuja verkossa.

Kyselyn kautta kerätään tietoa Lapuan kaupungin terveyskeskuksessa työskente-
levien työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työnimusta. Tutkimuksen tarkoituksena
on myös tarkastella työyhteisön ja lähiesimiehen merkitystä työntekijöiden työhy-
vinvointiin. Tuotettavaa tietoa voidaan hyödyntää työntekijöiden työhyvinvoinnin
kehittämisessä.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Tutkimus on ehdottoman luottamukselli-
nen ja saatuja tuloksia tullaan käyttämään vain opinnäytetyöni kokoamiseen, jon-
ka jälkeen kerätty aineisto hävitetään. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa saa-
dusta aineistosta.

Vastaaminen kyselyyn vie noin 20 minuuttia. Ohjeet vastaamiseen löytyy kysely-
lomakkeesta. Mikäli teitä jää lomakkeessa jokin askarruttamaan, vastaan mielellä-
ni kysymyksiinne.

Ystävällisin terveisin: Hanna Noponen

LIITE 2

Taustatiedot

Alla olevissa kysymyksissä 1-8 kartoitetaan taustatietoja. Kysymyksissä tulee joko kirjata vastaus tyhjälle viivalle kysymyksen perään tai piirtää rasti tyhjään ruutuun, joka vastaa oikeaa vastausvaihtoehtoa.

1. Syntymävuosi _____

2. Sukupuoli

Mies	Nainen

3. Ammattinimike

Fysioterapeutti	Laitoshuoltaja	Lähihoitaja	Osastosihteeri	Sairaalahuoltaja	Sairaanhoitaja	Terveystenhoitaja

Jokin muu, mikä? _____

4. Kuinka kauan olet yhteensä ollut mukana työelämässä? _____ vuotta

5. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisen työnantajasi palveluksessa? _____ vuotta

6. Missä yksikössä työskentelet?

Neuvolatoiminnassa	Kotihoidossa	Poliklinikalla	Osastolla

Jossain muualla, missä? _____

7. Onko työsuhteesi

Vakituisen	Määräaikainen

8. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten työaikamuotoasi

Päivätyö	Kaksivuorotyö	Kolmivuorotyö

Jokin muu mikä? _____

Kysymykset 9-17 koostuvat **Työn imu 9-kyselystä (Schaufeli & Bakker, 2003)**. Mieti kysymyksiin vastatessasi, kuinka usein sinulla on seuraavien väittämien kaltaisia tuntemuksia tai ajatuksia? Lue jokainen väittämä huolellisesti ja päätä, miten usein koet työssäsi väittämässä kuvattua tuntemusta tai ajatusta. Jos sinulla ei koskaan ole ollut kysyttyä kokemusta, ympyröi ”0” (nolla). Jos sinulla on ollut väittämän mukaisia kokemuksia, ympyröi se vaihtoehto (yhdestä kuuteen), joka parhaiten kuvaa, kuinka usein olet kokenut kuvatulla tavalla.

	En koskaan	Muutaman kerran vuodessa	Kerran kuussa	Muutaman kerran kuussa	Kerran viikossa	Muutaman kerran viikossa	Päivittäin
9. Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni	0	1	2	3	4	5	6
10. Tunnen itseni vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäni	0	1	2	3	4	5	6
11. Olen innostunut työstäni	0	1	2	3	4	5	6
12. Työni inspiroi minua	0	1	2	3	4	5	6
13. Aamulla herättyäni minusta tuntuu hyvältä lähteä töihin	0	1	2	3	4	5	6
14. Tunnen tyydytystä, kun olen syventynyt työhöni.	0	1	2	3	4	5	6
15. Olen ylpeä työstäni.	0	1	2	3	4	5	6
16. Olen täysin uppoutunut työhöni.	0	1	2	3	4	5	6
17. Kun työskentelen, työ vie minut mukanaan	0	1	2	3	4	5	6

Kysymykset 18–48 koostuvat osista **QPSNordic-ADW-kyselyä (Pahkin, Björklund, Mykletun, Furunes, Gard ja Lindström, 2007)**.

Kysymyksissä on esitetty työtäsi ja työpaikkaasi koskevia kysymyksiä ja väittämiä. Vastaa kysymyksiin ympyröimällä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

Työhön sitoutuminen	Täysin eri mieltä	Melko paljon eri mieltä	Siltä väliltä	Melko paljon samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
18. Kerron ystäväilleni, kuinka hyvä paikka työskennellä tämä työpaikka on.	1	2	3	4	5
19. Arvoni ovat hyvin samanlaisia työpaikan arvojen kanssa.	1	2	3	4	5
20. Tämä työpaikka todella innostaa minua parhaaseen mahdolliseen työsuoritukseen.	1	2	3	4	5

Työmotivaatio	Ehdottomasti en	Harvoin	En tiedä	Ehkä	Ehdottomasti kyllä
21. Oletko motivoitunut tekemään työtäsi?	1	2	3	4	5
22. Koetko työsi haastavana?	1	2	3	4	5
23. Haluaisitko tehdä lyhempää työviikkoa, jos se olisi taloudellisesti mahdollista?	1	2	3	4	5
	Alle 5 päivänä	5-9 päivänä	10–14 päivänä	15–20 päivänä	Yli 20 päivänä
24. Kuinka monena työpäivänä kuukaudessa koet vahvaa innostuneisuutta työskennellä?	1	2	3	4	5

Työ- ja elämäntyytyväisyys	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En tyytyväinen mutten tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
25. Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen työhösi?	1	2	3	4	5
26. Kuinka tyytyväinen olet elämääsi nykyisiin?	1	2	3	4	5
	En lainkaan	Vain vähän	Jossain määrin	Melko paljon	Erittäin paljon
27. Suhtaudutko myönteisesti työsi tulevaisuuden näkymiin?	1	2	3	4	5

Työhallinta	Täysin eri mieltä	Melko paljon eri mieltä	Siltä väliltä	Melko paljon samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
28. Suoriudun työtehtävistäni yhtä hyvin kuin toisetkin	1	2	3	4	5
29. Pystyn sovittamaan työtehtäväni suhteessa omiin ruumiillisiin ja henkisiin kykyihini	1	2	3	4	5
30. Pystyn hallitsemaan useimmat tilanteet, joita kohtaan työssäni	1	2	3	4	5
31. Minulla on myönteinen asenne työhöni ja työtehtäviini	1	2	3	4	5

Työyhteisö	Erittäin harvoin tai ei koskaan	Melko harvoin	Silloin tällöin	Melko usein	Hyvin usein tai aina
32. Saatto tarvittaessa tukea ja apua työssäsi työtovereilta?	1	2	3	4	5
33. Kuuntelevatko työtoverisi tarvittaessa, jos kerrot työhön liittyvistä ongelmista?	1	2	3	4	5
34. Arvostavatko työtoverisi saavutuksiasi työssäsi?	1	2	3	4	5
	Erittäin vähän tai ei lainkaan	Melko vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Erittäin paljon
35. Onko työyksikkösi ilmapiiri kannustava ja tukeva?	1	2	3	4	5
36. Onko työyksikkösi ilmapiiri epäluuloinen ja epäilevä?	1	2	3	4	5
37. Onko työyksikkösi ilmapiiri leppoisa ja mukava?	1	2	3	4	5
	Erittäin pieni tai ei lainkaan	Melko pieni	Jonkin verran	Melko suuri	Erittäin suuri
38. Mikä merkitys työtovereilla on työhyvinvointiisi?	1	2	3	4	5

Esimiestyö	Erittäin harvoin tai ei koskaan	Melko harvoin	Silloin tällöin	Melko usein	Hyvin usein tai aina
39. Saatto tarvittaessa tukea ja apua työssäsi lähimmältä esimieheltäsi?	1	2	3	4	5
40. Kuunteleeko lähin esimiehesi tarvittaessa, jos kerrot työhön liittyvistä ongelmista?	1	2	3	4	5
41. Arvostaako lähin esimiehesi saavutuksiasi työssäsi?	1	2	3	4	5

	Erittäin harvoin tai ei koskaan	Melko harvoin	Silloin tällöin	Melko usein	Hyvin usein tai aina
42. Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua osallistumaan tärkeisiin päätöksiin?	1	2	3	4	5
43. Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua sanomaan mielipiteesi, kun olette eri mieltä jostain asiasta?	1	2	3	4	5
44. Auttaako lähin esimiehesi sinua kehittämään taitojasi?	1	2	3	4	5
45. Jakaako lähin esimiehesi työt oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti?	1	2	3	4	5
46. Kohtelee lähin esimiehesi työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti?	1	2	3	4	5

	Erittäin vähän tai ei lainkaan	Melko vähän	Jonkin verran	Melko paljon	Erittäin paljon
47. Huolehditaanko työntekijöistä hyvin työpaikallasi?	1	2	3	4	5
48. Kuinka kiinnostunut työpaikkasi johto on henkilöstön terveydestä ja hyvinvoinnista?	1	2	3	4	5
	Erittäin pieni tai ei lainkaan	Melko pieni	Jonkin verran	Melko suuri	Erittäin suuri
49. Mikä merkitys lähiesimiehellä on työhyvinvointiisi?	1	2	3	4	5

50. Millä tavoin ja millä erilaisilla keinoilla haluaisit kehittää työpaikkasi työhyvinvointia? Vastaa kysymykseen kirjallisesti alle varatuille riveille.

51. Kuuluuko työhösi asiakastyötä? Ympyröi oikea vastausvaihtoehto.	Ei	Kyllä
---	----	-------

Jos vastasit kysymykseen 51. **EI**, voit lopettaa kyselyn täyttämisen tähän. Kiitos antamistasi vastauksistasi!

Jos vastasit kysymykseen 51. **KYLLÄ**, vastaa ystävällisesti vielä seuraaviin kolmeen avoimeen kysymykseen 52–54. Kysymysten vastaukset tulee kirjata kysymyksen alle varatuille riveille.

52. Mikä auttaa sinua jaksamaan asiakastyössä?

53. Mikä vaikeuttaa jaksamista asiakastyössä?

54. Millainen merkitys työhyvinvoinnilla on tekemääsi asiakastyöhön?

Kiitos vastauksistasi!