

# HOITAJAN TYÖTYTYVÄISYYS HOIVATYÖSSÄ

## Laadullinen tutkimus lähihoitajien työtyytyväisyydestä

Maria Lindén  
Opinnäytetyö, kevät 2017  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Terveystenhoitaja (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Lindén, Maria. Hoitajan työtyytyväisyys hoivatyössä—laadullinen tutkimus lähihoitajien työtyytyväisyydestä. Kevät 2017, 44 sivua, 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma, hoitotyön suuntautumisvaihtoehto: terveydenhoitaja (AMK).

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuvata lähihoitajien työtyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteena on antaa työntekijöille ja johdolle tietoa siitä, mitä tekijöitä tulisi vahvistaa ja mitä tulisi korjata työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi työpaikalla. Työ tehdään yhteistyössä kotihoidossa hoivatyötä tekevien hoitajien kanssa yhdessä etelä-suomalaisessa kunnassa.

Työtyytyväisyyttä tutkittiin laadullisella tutkimuksella yhdessä työpaikassa. Aineisto kerättiin haastattelemalla. Aineiston analyysi tehtiin induktiivisena sisällyönanalyysinä.

Kotihoidon hoitajien kokemukset työtyytyväisyyttä tukevista tekijöistä ovat työn mielekkyys, vapaus, vaihtelevuus ja kiitollinen asiakastyö. Myös työkaverit, työyhteisö ja oman tilan saaminen työlle tukevat työtyytyväisyyttä.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät haasteiden ja kehittymismahdollisuuksien vähyys, johtamisen puute ja työtehtävien summittaisuus sekä asiaton negatiivinen argumentointi.

Kehittämällä työtehtäviä vastaamaan työntekijöiden osaamista ja parantamalla johtamista, voidaan työyhteisön hyvää työtyytyväisyyttä kehittää edelleen.

Asiasanat: työtyytyväisyys, hoivatyö, kotihoito, kvalitatiivinen tutkimus

## ABSTRACT

Lindén, Maria. Nurses' job Satisfaction in nursing work, Language: Finnish Helsinki spring 2017, 42 pages, 5 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Nursing, option in Health Care. Degree: Public Health Nurse.

The purpose of this study is to describe nurses' job satisfaction and factors impacting their job satisfaction. The aim is to provide the workers and their supervisors with information on what factors they should strengthen and what should be corrected in order to maintain job satisfaction and promote it.

In this thesis job satisfaction was studied with qualitative research methods in one workplace. The data was collected by interviews and analyzed with an inductive analysis of the content. This work is conducted in cooperation with nurses working in home care in a community in the south of Finland.

Nurses working in home care, experienced that their job satisfaction was supported by the work being meaningful, free, alternating and consisting of a giving client work. Colleagues and the feeling of fellowship as well as getting an own space for the work supported their job satisfaction.

Nurses' job satisfaction was reduced by the lack of challenges and opportunities to develop themselves. The randomness of duties and inappropriate and negative argumentation at work diminished job satisfaction.

The conclusion is that by developing the work assignment towards meeting the employee's knowledge and by improving leadership the community's currently good job satisfaction can be further approved.

Keywords: job satisfaction, nursing, home care, qualitative research

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖTYTYVÄISYYS HOITOTYÖSSÄ.....	7
2.1 Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys .....	7
2.2 Työtyytyväisyys hoitotyössä .....	8
2.3 Työtyytyväisyys ja -ilmapiiiri johtamisessa .....	10
3 TYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	11
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	12
4.1 Menetelmät.....	12
4.2 Haastattelut aineiston hankinnassa.....	13
4.3 Teemahaastattelu ja käytetty haastattelurunko .....	15
4.4 Aineiston muodostaminen .....	16
4.4 Aineiston sisällön analyysi.....	17
5 HOITAJIEN TYÖTYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....	20
5.2 Hoitajien työtyytyväisyyttä vähentävät tekijät.....	23
6 POHDINTA .....	27
6.1 Opinnäytetyön merkityksestä .....	29
6.2 Opinnäytetyön luotettavuus.....	29
6.3 Opinnäytetyön eettisyys .....	31
LÄHTEET .....	33

LIITE 1: Haastateltavan suostumuslomake

LIITE 2: Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysillä

LIITE 3: Haastattelijan pohdintoja haastateltavien hankinnasta

LIITE 4: Ensimmäisessä abstrahoinnissa muodostetut ilmaisut

LIITE 5: Sisällönanalyysin kolme vaihetta

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia erään kunnan kotihoidon hoitajien kokemaa työtyytyväisyyttä haastatteluiden avulla. Laadullisella tutkimuksella selvitetiin teemahaastattelun keinoin, mitkä tekijät hoitajat kokivat vaikuttavan heidän työtyytyväisyyteensä. Työ toteutettiin haastattelututkimuksen avulla ja tulokset analysoitiin sisällönanalyysilla.

Haastattelututkimusta käytettiin, koska työviihtyvyys ja työtyytyväisyys kuvaavat, minkälaiseksi työntekijät itse kokevat organisaation jossa he työskentelevät. Työtyytyväisyyttä kuvaavat käsitteet kertovat tutkijalle, minkälaista on työskennellä kuvatussa organisaatiossa, työyhteisössä ja työtehtävässä. (Rauramo 2004, 33.) Hoitoalalla työtyytyväisyyteen olisi syytä kiinnittää erityistä huomiota, koska hyvä työilmapiiri on yhä useammin yksi työpaikan valintaan vaikuttavista kriteereistä (Jabe 2012, 6). Työn mielekkyyttä ja työtyytyväisyyttä on syytä tutkia myös siksi, että tutkimusten mukaan työnteon koettu mielekkyys on heikentynyt 2000-luvulla. Vielä 1990-luvulla tilanne työpaikoilla Suomessa oli parempi. (Pyöriä 2012, 13.) Edelleen yksi syy, miksi työtyytyväisyyttä tulisi organisaatiossa tutkia, on Rauramon (2004,33) mukaan se, että työhyvinvoinnin kehittämiseksi tarvitaan tietoa työyhteisön lähtötilanteesta.

Lähihoitajien kohdalla pidemmän työkokemuksen on todettu olevan yhteydessä alempaan työtyytyväisyyteen. Lähihoitajien työtyytyväisyyden kannalta on siis tärkeä huolehtia työtehtävien uudistamisesta, jotta työuran houkuttelevuus ja tyytyväisyys uran aikana ylläpidetään. (Kalisch & Lee 2014.) Työhyvinvointiin panostaminen on olennaista, kun halutaan saada aikaan taloudellisesti kestävä työyhteisö pitkällä aikavälillä. Hyvinvoiva työntekijä ei poistu ennenaikaisesti työmarkkinoilta. (Pyöriä 2012, 28.)

Työ- ja toimintakykyyn liittyvät kyselykartoitukset kuuluvat työterveyshuollon rooliin ja tehtäväkenttään (Jabe 2012, 100–101). Työtyytyväisyyskysely on yksi työ-

kaluista, joilla työhyvinvointia ja sen kehitystä voidaan seurata työpaikan organisaatiotyypistä riippumatta. Kyselyä voi käyttää työhyvinvoinnin systemaattiseen seuraamiseen. (Pyöriä 2012, 21.)

Haastatteleamalla hoitajia halusin saada arvokasta tietoa työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja työurien pidentämiseksi työntekijöiden ja johdon kannalta mielekkäällä tavalla.

## 2 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖTYTYTYVÄISYYS HOITOTYÖSSÄ

Työhyvinvoinnille ei ole olemassa yleisesti pätevää määritelmää, vaan se painottuu eri tavalla eri maissa. Erilaiset työmarkkinoiden ja tuotannon rakenteet sekä vaihtelut hyvinvointivaltion kehitystasossa luovat maiden välisiä eroja. Teollisuusmaissa, kuten Suomessa, ongelmat työssä ja hyvinvoinnissa liittyvät työn tuottavuuteen, työssä jaksamiseen ja työurien pituuteen. (Pyöriä 2012, 26.) Työviihtyvyyttä pidetään helposti tavoitetilana, mutta työyhteisöt tarvitsevat menestyäkseen myös sopivassa määrin tyytymättömyyttä ja kilpailua. Tästä kumpuaa kriittisyyttä, kehitystä ja voimavaroja muutokseen. (Rauramo 2004, 33.)

Koska työtyytyväisyys on näin moninainen ja osittain myös ristiriitainen ilmiö työntekijän työhyvinvoinnissa, on mielestäni kiinnostavaa tutkia sitä haastatteleamalla kotihoidossa työtä tekeviä hoitajia. Työhyvinvointi, työtyytyväisyys ja työviihtyvyys ovat käsitteitä, jotka liittyvät toisiinsa. Niiden eroja ja yhtäläisyyksiä on käsitelty tässä kappaleessa.

### 2.1 Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys

Työtyytyväisyys on yksi työhyvinvoinnin edellytyksistä (Vesterinen 2011, 55). Hyvinvointi koostuu elämänilosta sekä merkityksellisyyden ja hallinnan tunteesta. Hallinnan tunne puolestaan on työyhteisössä seurausta osaamisen kehittämisestä ja kannustavasta johtamisesta. (Jabe 2012, 36.) Työhyvinvointikäsite on Rauramon (2004, 33) mukaan erotettava käsitteistä työviihtyvyys tai työtyytyväisyys. Työviihtyvyys ja työtyytyväisyys kuvaavat, minkälaiseksi työntekijät kokevat organisaation, jossa he työskentelevät. Käsitteet kuvaavat, minkälaista on työskennellä kuvatussa organisaatiossa, työ-yhteisössä ja työtehtävässä. Kumar ja Khan ovat puolestaan määritelleet työhyvinvoinnin henkilön asenteeksi hänen työtään kohtaan (Kumar & Khan, 2014).

Jaben (2012, 6) mukaan työhyvinvointi ei synny sattumalta vaan se on yhdistelmä elämänilosta, merkityksellisyyden ja hallinnan tunteesta. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan organisaation kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa (Rauramo 2004, 33). Todellinen työtyytyväisyys kumpuaa Pyöriän (2012, 11) mukaan hyvin suoritetusta työstä, työssä onnistumisen ilosta ja työn tuloksen oikeudenmukaisesta tunnustuksesta. Työhyvinvoinnin tärkein edellytys on työntekijän tasapaino työn vaatimusten ja hallinnan välillä.

Työhyvinvointiin liitetään työn vaativuutta ja työntekijältä vaadittua ponnistelua. Pöyriä (2012, 12) esittää myös työn vaativuutta ja siinä tarvittavaa ponnistelua työhyvinvoinnin kannalta myönteisiksi asioiksi. Tämä edellyttää hänen mukaansa, että työntekijä kokee hallitsevansa tilanteen, ja että työ on työntekijälle palkitsevaa ja hän kokee saavansa työssään sosiaalista tukea. Työhön liittyvä hyvinvointi on toisaalta yksilön, mutta myös yhteisön kokemus. Hyvinvointia luodaan yhdessä ja työssä se syntyy työtä tekemällä. (Vesterinen 2011, 55–57.)

## 2.2 Työtyytyväisyys hoitotyössä

Kansainvälisesti työtyytyväisyyden ilmiötä on tutkittu laajasti. Eurooppalaiset työyhteisöt ovat Euroopan unionin myötä yhtenäistyneet. Siksi on mielestäni mielenkiintoista myös suomalaisen työviihtyvyyden kannalta, tuoda näkyviin eurooppalaisia tutkimustuloksia.

Lähihoitajien työtyytyväisyyden on todettu laskevan työuran pidentyessä (Kalisch & Lee 2014). Englannissa terveydenhuollon henkilöstölle tehdyn tutkimuksen loppupäätelmä oli, ettei henkilöstön aikomus lähteä työpaikalta ja heidän aikomuksensa jäädä työpaikalle mitannut saman asian vastakkaisia ilmentymiä, vaan toistaan erillisiä ilmiöitä (Nancarrow, Bradbury, Pit & Ariss, 2014).

Herzbergin teorian mukaan työssä onnistuminen ja kokonaisten asiakas- ja työprojektien toteuttaminen tuottavat työn tekijälle tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Usein kuitenkin esitetään, että myös hyvinvointi ja työtyytyväisyys itsessään tuottaisivat tehokkuutta ja parantaisivat työssä suoriutumista. Työnteon koettu mielekkyys on runsaasta tutkimustiedosta huolimatta heikentynyt 2000-luvulla. Vielä



1990-luvulla tilanne oli parempi. (Pyöriä 2012, 11–13.) Y-sukupolven\* työntekijöille osallisuus muutoksien tekemisessä on keino, jonka kautta oma työ nähdään mielekkäänä. Tämä työhyvinvoinnin komponentti on erityisen tärkeä juuri Y-sukupolven työntekijöille, vaikkakin tärkeä myös muille. (Vesterinen 2011, 56.)

Työtyytyväisyyttä kohentavia asioita ovat tutkimusten mukaan esimerkiksi ulkoa tuleva kannustus ja palkitseminen sekä kanssakäyminen muiden työntekijöiden kanssa (Al Maqballi 2015). Terveystieteiden alalla ja hoitajien työtyytyväisyyttä koskevia tutkimuksia on paljon. Kansainvälisissä tutkimuksissa on löydetty yhteys iän ja sukupuolen sekä työtyytyväisyyden välillä. (Carrillo-García, Solano-Ruiz, Martínez-Roche & Gómez-García 2013.) Yhteistyössä tehtävällä reflektiolla (collaborative reflection) ja työtyytyväisyydellä on todettu olevan positiivinen yhteys hoitotyössä. Sairaalahenkilökunnan mahdollisuudella yhteiseen reflektioon, on todettu olevan laajempi vaikutus henkilökunnan kokemukseen työstä. Reflektion on todettu myös tukevan oppimista ja kehitystä. (Renner Kimmerle, Cavael, Ziegler, Reinmann & Cress 2014.)

Henkilökunnan mitoituksen suhdetta työtyytyväisyyteen on tutkittu sairaanhoitajilla vain vähän. Potilasta kohden käytetty työaika on todettu ennustavan sairaanhoitajien työtyytyväisyyttä. Sairaanhoitajien työtyytyväisyyden osalta oikea henkilöstön mitoitus on tärkeää. Lähihoitajien kohdalla pitempi työkokemus on todettu olevan yhteydessä alempaan työtyytyväisyyteen. Lähihoitajien kohdalla työtyytyväisyyden todettiin myös olevan riippuvainen avustavan henkilökunnan osuudesta hoitohenkilökunnan kokonaismäärästä. Lähihoitajien työtyytyväisyyden kannalta on tärkeä huolehtia työtehtävien uudistamisesta, jotta työuran houkuttelevuus ja tyytyväisyys uran aikana ylläpidetään. (Kalisch & Lee 2014.)

---

\*Työelämässä on nyt edustettuna neljä sukupolvea: suuret ikäluokat eli ennen 1960 syntyneet työikäiset, vuosina 1960–1980 syntynyt X-sukupolvi, 1980–2000 syntynyt Y-sukupolvi sekä 2000-luvulla syntyneet, joille on annettu lukuisia nimiä kuten milleniaalit, Peter Pan, Nintendo, mosaiikit, diginatiivit, Sukupolvi 2001 jne (yhtä vakiintunutta nimitystä heille ei vielä ole)(Vesterinen 2011).

### 2.3 Työtyytyväisyys ja -ilmapiiri johtamisessa

Ilmapiirin arvioiminen työyhteisössä voidaan kuvata yleisen tunnetilan mittaamiseksi. Työilmapiiriä arvioimalla ei voida arvioida yksittäistä syytä siihen, miksi todetut ilmapiirivaikutukset syntyvät. Työyhteisön sisäistä motivaatiota tarkasteltaessa ilmapiiri on kuitenkin erittäin tärkeä vaikutin. (Luoma, Troberg, Kaajas & Nordlund 2004, 57.) Työilmapiirimittaukset ovat osa henkilöstötilinpäätöstä. Mittauksilla etsitään vastauksia kysymyksiin: Miten henkilöstöä johdetaan, miten henkilöstö toimii yhdessä ja täyttääkö työyhteisö oppivan organisaation tunnusmerkit? (Lindström & Leppänen 2002, 325.)

Työntekijän hyvinvoinnin toteutumiseen työssä vaikuttaa oikeudenmukaiseksi koettu johtaminen, osaaminen, työn hallinta sekä osallistuminen työn ja toimintatapojen uudistamiseen. Työhyvinvointia tuottaa sellainen työ, joka aikaansaa työntekijälle tyydytystä tuottavia onnistumisen kokemuksia, on merkityksellinen ja mielekäs. Myös osallisuuden kokemus on tärkeä komponentti. Hyvä työyhteisö ja osallisuus luovat työntekijälle edellytykset työhyvinvointiin. (Vesterinen 2011, 55–57.) Tyytyväisyys ei sinällään ole hyve, joka loisi tuottavuutta tai pysyvyyttä työpaikalle. Sopivassa määrässä myös kilpailu ja tyytymättömyys voivat luoda tehokkuutta, innovaatioita ja edistystä työssä.

Johdon kannalta toimiva työyhteisö lisää henkilökunnan työtyytyväisyyttä, se vähentää stressin tunnetta ja ehkäisee henkilöstön sairastelua. Hyvä työilmapiiri palkitsee tehokkaalla ja sujuvalla työllä, paremmalla asiakastyytyväisyydellä sekä työyhteisön jäsenten hyvinvoinnilla. Hyvässä työyhteisössä työntekijät pysyvät ja heidän osaamisensa saadaan tehokkaasti käyttöön. (Kauranen, Kosken-salmi, Multanen & Vanhala 2011, 10.)

### 3 TYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön haastattelujen tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat voisivat vaikuttaa tutkitulla työpaikalla työuran aikana työtyytyväisyyden ylläpitämiseen haastateltavien kokemusten mukaan. Haastattelujen tavoitteena on löytää henkilökunnan kokemia työtyytyväisyyden komponentteja. Kysymykset perustuvat Marjatta Jaben kehittämään työtyytyväisyyden analyysiin ja se käsittelee yhdeksää aihealuetta, jotka ovat motivaatio, työ, itsensä johtaminen, terveys, ruokavalio, liikunta, elämäntilanne, osaaminen ja työyhteisö (Jabe 2012, 34–35). Tarkoituksena on löytää henkilökunnan omat vahvuudet työtyytyväisyydessä ja haastattelujen avulla antaa eväitä henkilöstökehittämiseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitkä ovat hoitajien kokemat työtyytyväisyyttä lisäävät tekijät?
- Mitkä ovat hoitajien kokemat työtyytyväisyyttä vähentävät tekijät?

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla seitsemää kotihoidossa hoito-työtä tekevää hoitajaa. Käytetty menetelmä oli teemahaastattelu ja vastaukset analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

### 4.1 Menetelmät

Tutkimus tehtiin kotihoidon yksikössä, jossa työskentelee yhteensä 19 työntekijää kahdessa ryhmässä. Työntekijöistä yksi on hoitoyksikön päällikkö, joka ei tee potilastyötä. Työ on kolmivuorotyötä, sisältäen päivä-, ilta- ja yövuoroja sekä viikonlopputyötä. Kaikki työntekijät eivät tee kaikkia vuoroja, vaan vuorojärjestelyt vaihtelevat henkilöittäin.

Aineiston keräämiselle oli pyydetty ja saatu lupa kunnan hoitoyksikön päälliköltä, joka oli hyväksyttänyt asian osastonkokouksessa. Jokaiselta haastatellulta pyydettiin lisäksi kirjallinen lupa haastatteluun, (LIITE 1 Haastateltavan suostumuslomake). Haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa 2017 kahden viikon aikana. Haastattelut nauhoitettiin.

Kotihoidossa hoitaja palvelee kuntalaisia, joilla on vaikeuksia itse selvitä arjesta. Kotihoidon avulla asiakkaat voivat asua kotona. Kunnallisen kotihoidon asiakkaat ovat pääasiassa senioreita, mutta myös vammaisia ja henkilöitä, jotka tarvitsevat tilapäistä apua esimerkiksi sairaalajakson jälkeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.) Vuonna 2013 kotihoidossa työtä tekeviä hoitajia oli Suomessa 22 880 henkilöä. Lukuun sisältyy julkinen, yksityinen ja järjestötyönantajataho. Henkilöstö kotipalveluissa palvelee ikääntyviä ja vammaisia Suomessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Kotihoidon asiakkaita oli Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilaston mukaan Suomessa vuonna 2015 yli 70 000 henkilöä. Määrä on tilaston mukaan kasvussa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Laadulliset tutkimukset soveltuvat parhaiten tutkimuksiin, joissa halutaan selvittää henkilöiden subjektiivisia kokemuksia. Laadullisilla tutkimuksilla tutkitaan myös, miten henkilöt tulkitsevat omia subjektiivisia kokemuksiaan. (Devine ym. 1995, 138.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on ihminen. Siinä ei ole mahdollista saada tilastollisesti yleistettävää tietoa. (Kylmä & Juvakka 2007, 16.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia työtyytyväisyyden ilmiötä, joten siksi valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän. Opinnäytetyössäni etsin haastateltavien kuvaamaa työtyytyväisyyden ilmiötä, siihen positiivisesti vaikuttavia asioita ja sitä vähentäviä seikkoja. Ollaan siis tekemisissä kokemusten ja merkityksien kanssa, joita voidaan tutkia laadullisella tutkimuksella.

#### 4.2 Haastattelut aineiston hankinnassa

Hirsjärven (1995, 13) mukaan tiedonkeruumenetelmän valinta tulee olla perusteltua. Tutkijana kysyin siis itseltäni, soveltuisiko teema-haastattelu kyseisen ongelman ratkaisemiseen? Tutkimuksessa tarkoituksena oli muodostaa kuva hoitajien kokemasta työtyytyväisyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Haastatteleamalla hoitajia sain vastauksia näihin kysymyksiin. Siksi haastattelu tiedonkeruumenetelmänä oli tässä mielestäni perusteltua.

Haastattelut perustuivat haastattelurunkoon, jossa oli avoimia kysymyksiä, (Liite 2 Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysilla). Haastattelut toteutettiin niin, että ne muodostuivat puoli-jäsennellysti tai jäsentelemättömästi. Haastattelurunkoa käytettiin lähinnä tarkistuslistana, josta haastattelun toteuttajana tarkistin, että halutut aihealueet tuli käsiteltyä haastattelun aikana.

Avointen kysymysten avulla haastateltava saa itse määritellä vastaustaan halutun pituiseksi. Selvittämällä ja jatkokysymyksillä haastattelija saa haastateltavan kuvaamaan tarkemmin mitä hän tarkoittaa. Haastattelut ovat tiedonkeruumenetelmänä avoimia ja joustavia ja sallivat myös tiedonantajien pohtia mielipiteitään

ja arvojaan. (Devine ym. 1995, 138.) Haastattelujen alussa kerroinkin haastateltaville, että esitän tarvittaessa lisäkysymyksiä ja että haastattelussa ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia vaan kaikki ajatukset ovat tärkeitä.

Haastattelu voi parhaimmillaan tuottaa syvällisiä terapeuttisia tuloksia samalla kun se antaa informaatiota. Haastattelija voi myös samalla havainnoida haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 23.) Tässä opinnäytetyössä ensisijaisena tavoitteena oli kerätä tietoa haastateltavien kokemuksesta omasta työtyytyväisyydestä. Kysymysten testausvaiheessa huomasin itse, että haastattelun sivutuotteena syntyy myös terapeuttisia tuloksia. Haastateltavat kertoivat myös kokeneensa hyödyllisenä puhua ja pohtia omaa työtyytyväisyyttään ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Myös haastattelijana oli mielenkiintoista huomata miten vaikuttavia aihealueen keskustelut voivat olla.

Haastattelu tähtää informaation keräämiseen. Se on siis ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa. Haastattelu toimii lähinnä haastattelijan ehdoilla tai ainakin hänen johdolla. Tutkimus-haastattelun antamaa tietoa voidaan käyttää jonkin käytännön ongelman ratkaisemiseksi kun tieto on tieteellisin menetelmin varmennettu ja tiivistetty. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 25.) Tässä tarkoituksena oli saada tietoa työtyytyväisyydestä, jotta työntekijät ja työyhteisö voivat yhdessä ylläpitää ja parantaa sitä.

Työtyytyväisyyttä on tutkittu aikaisemminkin, ja sen rakenteista, prosesseista ja kokonaisuudesta on olemassa tietoa. Haastattelu on suunniteltua ja päämäärähakuista. Tiedonhankintahaastattelu tähtää informaation keräämiseen kun taas tutkimushaastattelu tähtää systemaattiseen tiedonhankintaan. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 36.) Tutkimushaastattelu on tieteellinen metodi, johon kuuluu haastattelu-rungon laatiminen, haastattelemine, tulosten rekisteröinti, numeerisen koodin kehittäminen ja vastausten koodaus (Hirsjärvi & Hurme 1995, 26). Haastatteluun sisältyvät vaiheet ovat suunnittelu, tutkimustausta ja haastateltavien löytäminen, koulutus eli tässä tapauksessa haastattelun testaus, varsinainen haastattelemine, haastattelujen kirjoitus ja tässä työssä myös käännöstyö, koodaus ja muuttujien muodostus sekä analyysi, kvalitatiivinen analyysi, tarkasteltavien näkökoh-tien määrittäminen ja raportointi (Hirsjärvi & Hurme 1995, 20–21). Ennen haastattelua

on tutkittava taustoja, jotta tunnetaan tutkimuskohde ja sen teoreettinen tausta (Hirsjärvi & Hurme 1995, 26). Tässä työssä haastattelun avulla tutkittavaa ilmiötä työtyytyväisyyttä, on tutkittu keräämällä aineistoa ja aikaisempia tutkimuksia aiheesta.

#### 4.3 Teemahaastattelu ja käytetty haastattelurunko

Teemahaastattelua voidaan kuvata lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuodoksi. Toisia nimityksiä teemahaastattelulle ovat puolistrukturoitu tai puolistandardoitu haastattelu. Menetelmää käytetään, kun tutkimuksen kohteena ovat heikosti tiedostetut seikat tai emotionaalisesti arat aiheet. Sitä käytetään myös tilanteissa, joissa tutkitaan ilmiötä, joista haastateltavat eivät ole tottuneita päivittäin keskustelemaan. Tässä tapauksessa teemahaastattelu on valittu koska tutkittava ilmiö, työtyytyväisyys voi olla emotionaalisesti herkkä vastaajille ja se saattaa olla heikosti tiedostettu asia työyhteisössä.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska sen aihepiirit ja teema-alueesta ovat tiedossa. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 35–36.) Tässä haastattelussa käytetyt aihepiirit olivat pika-analyysin aiheet. Työhyvinvoinnin pika-analyysi on työkalu, joka avulla kuka tahansa voi nopeasti saada kuvan työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, (LIITE 2 Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysillä). Pika-analyysissa on 9 osa-aluetta: motivaatio, työ, itsensä johtaminen, terveys, ruokavalio, liikunta, elämäntilanne, osaaminen ja työyhteisö (Jabe 2012, 34–35). Haastatteluissa käytin pika-analyysia haastattelun runkona. Tämän avulla tavoitteenani oli saada tietoa haastateltujen hoitajien työtyytyväisyydestä näillä yhdeksällä osa-alueella. Samalla etsin vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen. Koska halusin tutkia työtyytyväisyyttä, joka on useasti aikaisemmin tutkittu ilmiö, valitsin jo olemassa olevan työkalun haastattelujen rungoksi. Näin sain haastattelun rajoittumaan työtyytyväisyyttä tutkitusti kuvaaviin aihealueisiin tai teemoihin. Avointen puolistrukturoitujen kysymysten avulla halusin saada tietoa työpaikan ja työntekijöiden henkilökohtaisista työtyytyväisyyteen liittyvistä tekijöistä, (LIITE 2 Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysillä).

#### 4.4 Aineiston muodostaminen

Haastattelututkimukseen osallistuvat hoitajat valittiin yhteistyössä henkilökunnan ja esimiehen kanssa. Osallistuminen oli vapaaehtoista, (LIITE 1 Haastateltavan suostumuslomake). Haastateltavat olivat saaneet tiedon mahdollisuudesta osallistua haastatteluun osastonkokouksessa esimieheltä. Lisäksi osaston kansliassa oli vapaaehtoisesta haastattelusta muistuttava lentolehtinen. Haastateltavien hankintaa on kuvattu reflektoinnissa, (LIITE 3 Haastattelijan pohdintoja haastateltavien hankinnasta). Laadullisen kyselyn ollessa kyseessä, ja kun menetelmänä oli keskusteluhaastattelu, otannan jakauma ei ollut määräävässä asemassa. Puolistrukturoitujen kysymysten avulla oli tarkoitus muodostaa kuva haastateltavien kokemasta työtyytyväisyydestä.

Avointen kysymysten vastaukset voidaan joko kategorisoida etukäteen tai jälkikäteen. Avoin lähestymistapa ilman valmiita kategorioita, johtaa siihen, että tekstin sisältö ohjaa tutkimusta. (Esaïsson ym. 2004, 240.) Opinnäytetyössäni en luonut kategorioita etukäteen, vaan aineisto ohjasi kategorisoinnin tutkimuksen aikana. Haastatteluun valitut kysymykset voidaan ajatella olevan ennalta tehtyjä "yläkategoriota" tutkittavasta ilmiöstä.

Purin haastattelunauhut kirjoittamalla ne sanasta sanaan tekstiedostoksi. Haastatteluista muodostui 18 sivua tekstiä. Haastattelut tein ruotsiksi ja teksti oli tässä vaiheessa ruotsiksi. Seuraavaksi pelkistin tekstiä niin, että poimin siitä lauseet, jotka liittyvät tutkimuskysymyksiin. Tätä vaihetta kutsutaan myös koodaukseksi. Pelkistämisen jälkeen ryhmittelin lauseet ja asiat, jotka näyttivät kuuluvan yhteen, jonka jälkeen yhdistin niitä. Ryhmittelyvaiheessa tarkoituksena oli luoda kokonaisuuksia asioista, joka näyttivät kuuluvan yhteen. Ryhmittelyvaiheen jälkeen alkoi kokonaisuuksien abstrahointi, eli käsitteellistäminen. Ensimmäisen käsitteellistämisen jälkeen käänsin käsitteet suomeksi, (LIITE 4 Ensimmäisessä abstrahoinnissa muodostetut käsitteet). Tämän jälkeen jatkoin abstrahointia eli yhdistelemistä ja tiivistämistä kohti suurempia kokonaisuuksia. Tulokset muodostuivat abstrahoinnilla, jossa jokaisen teeman alla on kuvattu toisaalta työtyytyväisyyttä



lisäviä asioita, ja toisaalta työtyytyväisyyttä vähentäviä asioita, joita haastattelijat toivat esille keskustelussa.

#### 4.4 Aineiston sisällön analyysi

Tutkittavaa ilmiötä analysoitiin kuvailevan analyysin avulla. Kuvailevalla analyysillä pyrin luokittelemaan vastaajien antamat kuvaukset työtyytyväisyydestään. Haastattelussa käytettiin runkoa, joka pohjautuu työtyytyväisyyden liikennevaloihin, (LIITE 2 Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysillä). Tutkittu kohdejoukko oli kotihoidon hoivahenkilökunta eteläsuomalaisessa kunnassa. Tutkimuksen materiaali koostui yhden kunnan kotihoidon hoitohenkilökunnan antamista haastatteluista. Materiaaliin haastateltiin seitsemää hoitajaa. Vastaukset nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin.

Laadullisissa keskusteluhaastatteluissa on tavallista tehdä yhteenvetoa tuloksista suhtautumistapojen mukaan kuten "kaupunkilainen" ja "maaseutuasukas" (Esaiasson ym. 2004,155). Toteutettavan haastattelun tavoitteena oli saada aikaiseksi yhteenveto tyypillisistä suhtautumistavoista "työtyytyväinen" hoitaja "työtytymätön" hoitaja. Tutkijan tulee tietää mitä tutkii, jotta voi kerätä aineistoa tutkimuksensa kohteena olevasta ilmiöstä (Kylmä & Juvakka 2007, 22). Tässä tutkimuksessa käytetty työhyvinvoinnin pika-analyysi, (LIITE 1 Haastateltavan suositumuslomake) auttaa haastattelijaa kysymään tutkittavilta oikeita asioita. Työtyytyväisyysilmiön on tutkimusten mukaan todettu muodostuvan haastattelussa käytettyjen teemojen yhdistelmästä.

Tunnetun ilmiön kuvaamisessa lähtökohtana käytetään yleensä tavallista kielenkäyttöä ja aikaisempia tutkimustuloksia. Etsimällä vakiintuneita määritelmiä ilmiöstä, kuten muiden tutkijoiden käyttämiä käsitteitä, saadaan lähtökohta ilmiön kuvaamiseen. (Esaiasson ym. 2004,156.) Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on käytetty työtyytyväisyyttä kuvaavia vakiintuneita käsitteitä, joita ovat haastateltavien motivaatio, työ, itsensä johtaminen, terveys, ruokavalio, liikunta, elämäntilanne, osaaminen ja työyhteisö. Näiden aihealueiden kautta peilataan haastateltavien työtyytyväisyyttä.

Jotta tutkimuskysymykseen voidaan alkaa etsiä aineistosta vastausta, on tärkeää konkretisoida yleinen kysymyksenasettelu muutaman tarkennettuun kysymykseen. Nämä kysymykset asetetaan aineistolle ja näiden kysymysten vastaukset muodostavat myös tutkimusongelman ratkaisun. (Esaiaison ym. 2004, 238.) Laadullisen analyysin tarkoituksena on suodattaa materiaalista esiin sisällöstä olennaisen. Terminologia on vaihteleva, voidaan puhua myös kvalitatiivisesta tekstianalyysistä, mutta myös muita käsitteitä käytetään. (Esaiaison ym. 2004, 233.) Menetelmään kuuluu tekstin tarkka lukeminen ja eri osien sekä kokonaisuuden ja kontekstin vuoksi olennaisen esille tuominen. Analyysimenetelmä sopii, kun tarkastellaan ilmiötä, joita on tutkittu jo aikaisemmin. (Esaiaison ym. 2004, 233.) Työtyytyväisyyttä halutaan tässä tutkia laadullisen analyysin avulla, koska näin voidaan tarkastella työtyytyväisyyttä ilmiönä. Raportoinnissa voidaan myös käyttää haastattelujen tiivistelmiä ja yksittäisiä esimerkkejä (Hirsjärvi & Hurme 1995, 37). Työssä käytetty sisällön analyysin vaiheet on kuvattu liitteessä, (LIITE 5 Sisällön analyysin kolme vaihetta).

Sisällön analyysissa tai dokumenttien analyysimenetelmässä pyrkimyksenä on rakentaa malleja, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä muodossa. Menetelmän avulla tutkittava ilmiö voidaan käsitteellistää. Analyysin lopputuloksena saadaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3–4.) Aineiston analysoin aineistolähtöisellä, eli induktiivisella analyysimenetelmällä. Prosessiin kuuluu kolme vaihetta: aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistämävaiheessa aineistosta etsitään ensin tutkimustehtävään liittyviä ilmaisuja. Ryhmittelyvaiheessa yhteen kuuluvat ilmaisut yhdistellään. Ryhmittelyssä ilmaisuista etsitään yhtäläisyyksiä ja erilaisuuksia ilmaisuissa. Viimeisessä vaiheessa tehdään abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa samankaltaisia kategorioita yhdistellään niin kauan kuin se on sisällön kannalta mielekästä ja mahdollista. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4-7.) Aineistolähtöisessä analyysissä abstrahoinnissa luodaan ala-kategorioista yläkategorioita ja edelleen yhdistäviä kategorioita (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101).

Induktiivisella eli aineistolähtöisellä analyysillä, oli tarkoitus saada tietoa hoitajien kokemasta työtyytyväisyydestä ja sen lähteistä. Käsitteellistämisen ensimmäisen

vaiheen ilmaisut, joiden perusteella tulokset on abstrahoitu, on esitetty liitteessä, (LIITE 4 Ensimmäisessä abstrahoinnissa muodostetut ilmaisut). Analysoinnin kulku haastattelumateriaalissa voidaan jakaa ongelman määrittelemiseen, ilmiöiden pääluokkien muodostamiseen, teema-alueiden tunnistamiseen, kysymysten määrittämiseen ja indikaattorien eli muuttujien muodostamiseen (Hirsjärvi & Hurme 1995, 43). Tässä tutkimuksessa ongelma on määritetty työtyytyväisyyden ilmiöksi. Ilmiöiden pääluokiksi on asetettu työtyytyväisyyttä lisäävät asiat ja työtyytyväisyyttä vähentävät asiat. Teema-alueet muodostettiin ilmiöiden pääluokkien sisällä erilaisista ominaisuuksista, jotka joko lisäävät tai vähentävät työtyytyväisyyttä. Kysymykset on kuvattu tutkimuskysymyksiksi ja indikaattorit, eli muuttajat ovat haastateltavien kuvaavat ominaisuudet.

Sisällönanalyysiä ohjaavat suunnitteluvaiheessa määritetyt keskeiset käsitteet ja alustavasti asetetut hypoteesit (Hirsjärvi & Hurme 1995, 115). Jos tavoitteena on ilmiön pintapuolinen kuvailu tai luonnehdinta analyysin ei tarvitse olla kovinkaan intensiivinen. Tutkija voi lukea aineiston nopeasti läpi useammin kerran ja luoda teema-alueittaiset karkeat tiivistelmät. Joitakin haastattelunäytteitä voidaan valita kuvaamaan raportin päätuloksia. Laadullisen tutkimuksen keskeinen ominaispiirre on induktiivinen päättely, jossa tehdään havaintoja yksittäisistä tapahtumista, jotka yhdistetään laajemmaksi kokonaisuudeksi. (Kylmä & Juvakka 2007, 22.) Päättelyssä edetään yksittäisistä tapauksista yleiseen. Siinä tehdään havaintoja yksittäisistä tapahtumista, jotka yhdistetään laajemmaksi kokonaisuudeksi. Päättely on aina aineistolähtöistä. (Kylmä & Juvakka 2007, 23 ; Hirsjärvi & Hurme 1995, 116). Tutkija voi koodaamatta analysoida aineistoa tarkastelemalla sitä, löytääkseen uusia ominaisuuksia tutkittavasta ilmiöstä ja kirjoittaa raporteja näistä ominaisuuksista (Hirsjärvi & Hurme 1995, 116).

Impressionistisessa menetelmässä aineistosta ei muodosteta muuttujia eikä sitä koodata vaan päätelmiä tehdään vapaamuotoisemmin. Tätä menetelmää voidaan suosia kun tapauksia on vain muutamia, kuten tässä tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 125.) Pyrkimyksenä on tavoittaa ilmiöitä ja niiden vivahteita ja samalla tiivistää ne niin, että uudet kuvaukset ilmiöstä esittävät haastateltavien oikeita ajatuksia ja kokemuksia (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128).

## 5 HOITAJIEN TYÖTYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Tulokset käsiteltiin tekemällä luokittelu vastauksista sekä yhteenveto haastattelujen tuloksista. Analysoitavia työtyytyväisyyden osa-alueita olivat motivaatio, työ, itsensä johtaminen, terveys, ruokavalio, liikunta, elämäntilanne, osaaminen ja työyhteisö.

Tulokset esiteltiin haastateltaville henkilökohtaisesti heti haastattelun jälkeen. Tulosten esittelyssä haastateltaville käytin pika-analyysityökalun liikennevalomallia (Jabe 2012, 34–35). Haastattelun yhteydessä tein merkintöjä kysymyslomakkeeseen, johon merkitsin plusmerkillä (+) myönteisiä asioita, miinusmerkillä (-) kielteisiä asioita ja aaltomerkillä pohdittavia asioita. Haastattelun jälkeen kävin läpi haastateltavan kanssa hänen tuntemuksiaan keskustelusta ja samalla katsoimme pika-analyysin tuloksia merkinnöistäni. Keskustelimme myös, vastasivatko pika-analyysiin tekemät merkintäni haastateltavan omia näkemyksiä.

### 5.1 Hoitajien työtyytyväisyyttä vahvistavat tekijät

Haastatteluaineiston abstrahoinnin eli pelkistämisen tuloksena löytyivät seuraavat työtyytyväisyyttä tukevat käsitteet hoitajien työntekoon liittyen.

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukee kokonaishyvinvointi, joka muodostuu tasapainossa olevasta ruokailusta, levosta ja liikunnasta.

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevia asioita ovat riittävä uni ja lepo sekä harrastukset ja vapaa-aika työvuorojen välissä.

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat myös harrastukset ja omatoiminen liikkuminen sekä työssä liikkuminen ja liikunnan säännöllisyys.

*Sitä palautuu ja tekee muita asioita kun on vapaalla. Minulle lepoa on kirjan lukeminen. Makaan ja luen, se on rentoutumista.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat päivätyö sekä perhe ja vapaa-aika, jotka auttavat irtautumaan työstä. Joskus vapaa-ajalla hoidettu työ voi olla ainoa ratkaisu, joka on asiakkaan ja työntekijän kannalta inhimillinen.

Työn ja vapaa-ajan koettiin osittain sekoittuvan. Työmuotona säännöllinen päivätyö arkisin, koettiin tukevan työtyytyväisyyttä parhaiten.

*Joskushan sitä tapahtuu, että puhuu vähän työasioita kun seurustelee työkavereiden kanssa myös vapaa-ajalla. Se on kyllä harvinaista.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat sosiaalinen ja asiakaslähtöinen ote sekä iloisuus työssä. Myös tarkkuus, nopeus ja järjestelmällinen kokonaisuuksien hallinta tukevat onnistumista. Mahdollisuus kouluttautua ja omien erityisosaamisalueiden vahvistaminen tukevat työtyytyväisyyttä. Joustavuus, toisten auttaminen ja avun pyytäminen työssä tukevat myös työtyytyväisyyttä.

*Minä olen tehnyt itselleni tällaisen ”hiljaisen suunnitelman”, jossa minä joka päivä teen yhden pienen ekstra asian yhdelle asiakkaalle. Ja seuraavana päivänä toiselle asiakkaalle. Kun ei ehdi kaikille antaa, niin yhdessä työvuoressa ehtii aina antaa jollekin tuon pienen ekstran.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat työ itsessään, siinä onnistuminen ja tulosten näkeminen. Myös työyhteisö, työkaverit ja hyvä ilmapiiri lisäävät viihtyvyyttä. Haasteet, työn vaihtelevuus ja uuden oppiminen lisäävät työtyytyväisyyttä.

*Kyllä, rakastan työtäni, se on todellakin näin.*

*Joskus tuntuu tosivaikkealta tulla töihin, mutta joskus taas on vain kiva tulla oppimaan. Joskus oppii uusia asioita ja silloin tietysti työ inspiroi enemmän.*

*En tiedä saako puhua ”vaikeista tapauksista”, mutta sellaiset, jotka voivat olla vähän vaikeammin hoidettavia tai on vähän enemmän haastetta. Niin niistähän minä pidän!*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat heidän henkilökohtaiset itse asettamat tavoitteet. Lisäksi tavoite tehdä asiakkaan ja hänen ympärillä olevat työt, tukevat työtyytyväisyyttä. Myös työnantajan, organisaation ja yleiset kehityskeskusteluista ja

jatkokoulutuksesta lähtöisin olevat tavoitteet sekä yleiset ammattinimikkeeseen liittyvät tavoitteet ohjaavat työtä.

Haastattelujen valossa kotihoidon työntekijät kokivat vahvasti itse asettavansa työlleen tavoitteet ja samalla he kokivat itse olevansa vastuussa itsensä johtamisesta. Johdon ja organisaation tavoitteet tulivat esiin etäisinä ja niitä ei oltu konkretisoitu käytännön tehtäviksi työssä samalla tavalla kuin henkilökunnan itsensä asettamat tavoitteet.

*En minä koe, että joku muu olisi asettanut minulle tavoitteita. Kyllä ne ovat minun omia tavoitteita.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukee tunne että hallitsee työt ja saa ne tehtyä. Tunne riippuu päivästä, asiakkaasta ja miehityksestä. Työvuorojen vaihtuessa annettava raportti on hyvä väline työn hallintaan. Ekstratyötä tehdään tarvittaessa, ja se on vapaaehtoista.

*Se, että saa tarpeeksi aikaa tietyille asioille, niin että tulee sellainen olo, että nyt saan tämän asian tehtyä kokonaan.*

*Pitkän päälle, jos tekee työtä niin, että tuntee, ettei ihan riitä ja että aika ei riitä, niin se on raskasta kun ei voi antaa sitä mitä haluaisi asiakkaalle.*

*Kun saa työvuoronsa raportilla niin, että tietää mistä on kyse, ennen kuin lähtee matkaan, niin kyllä minusta työ on hallinnassa.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat oman ammattikunnan ja ryhmän tuki sekä kyky antaa tilaa ja aikaa omalle työlle. Työtyytyväisyyttä tukee auttaminen ja hyvä henki sekä vaihtelun anto työkaverille, konsultointimahdollisuudet, keskustelut ja jousto työtehtävien selvittelyssä.

*Työkaverit ovat tärkeimmät työtyytyväisyyteni kannalta, se on ihan selvää. Ilman heitä en jaksaisi työssäni.*

*Meillähän on aivan ihana esimies, joten suurelta osin on myös hänen ansiota, että on jaksanut olla täällä näin kauan.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä tukevat työn mielekkyys, vapaus, vaihtelevuus ja kiitollinen asiakastyö.

*Minähän pidän tästä vaihtelusta tässä työssä. Koskaan ei ole kahta samanlaista päivää.*

*Tässähän saa aika pitkälle itse suunnitella päivänsä. Kyllähän sinulla on omat asiakkaasi ja heillä on vähän omia aikoja, mutta voit kuitenkin vähän itse päättää kenelle menet ensin ja miten tämän tekee parhaiten ja näin.*

*Monta kertaa tuntee itsensä tervetulleeksi vieraaksi, joka tulee kylään. Asiakkailta saa todella paljon takaisin.*

*Ne ovat tosi-iloisia kun tulen ja sillä tavallahan tämä on todella kiitollinen työ. Iloisuus, se on kyllä todellakin jotain suurta.*

Työkaverit, työyhteisö ja oman tilan saaminen työlle tukee työtyytyväisyyttä.

*Kyllä aamuraportissa saattaa joku sanoa, että oho mutta sulla on kyllä nyt todella paljon tänään, otanko jotain sulta?*

Myös hyvät työajat ja itsestään huolehtiminen ”itsekkyyks” edistävät tulosten mukaan työtyytyväisyyttä.

## 5.2 Hoitajien työtyytyväisyyttä vähentävät tekijät

Haastattelututkimuksen mukaan seuraavat tekijät vähentävät hoitajien työtyytyväisyyttä.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähentäviä asioita ovat riittämätön vapaa työvuorojen välissä, vaikeudet ja sairaudet sekä oma kotitilanne, joka estää riittävän levon. Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät huonot ruoka-ainevalinnat ja liikasyöminen. Ruokailuun panostamista haittasi jaksamisen ja ajan puute sekä vaikeudet pysyä linjassa ja rytmissä. Ongelmia ruokailun kanssa ilmeni sekä työssä että vapaa-aikana.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät liikunnan järjestelmällisyyden ja tavoitteiden puuttuminen sekä ajanpuute ja liikunnan vähyys.

*Joskus tässä työssä ei ehdi tai ei ole mahdollisuutta syödä, mutta minä yritän joka tapauksessa.*

Terveysteen liittyvät työtyytyväisyyteen alentavasti vaikuttavat tekijät liittyivät pääosin yleisiin terveyteen liittyviin asioihin kuten sairastumisiin ja ruokavalioon. Kuitenkin työhön liittyvänä seikkana tuotiin esille kiireisten työvuorojen, erityisesti ilta ja viikonloppuvuorojen vaikutus ruokarytmiin ja työvuorojen väliseen riittämättömään lepoon.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät vuorotyö ja sen vaatimukset, perheen vaatimukset ja ristiriita siitä, etteivät kaikki voi tehdä päivätyötä. Ainoana ratkaisuna nähtiin päivätyön tekeminen, mikä samalla todettiin olevan mahdotonta kaikille tässä työssä.

*Sehän on haaste vuorotyössä (tasapainoilu työn ja vapaa-ajan välillä), ehdottomasti hirvittävän iso haaste.*

Vuorotyö koettiin vaikeana haasteena, johon osittain oli löydetty tasapaino, mutta osittain sitä ei voida muotoilla kaikille sopivaksi. Kaikki haastatellut eivät tehneet kolmivuorotyötä vaan osa oli perhe- tai terveyssyistä siirtynyt pelkkien päivävuorojen tekemiseen.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät työssä kehittymisen puute, tehottomuus, hitaus, epävarmuus ja osaamisen puute sekä omat kehityskohteet ja uskallus pyytää apua niistä selviytymiseen.

*Työ ei ehkä ole niin hirveän haastavaa, ei sitä koko ajan opi uutta.*

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät kiinnostuksen puute ja leipiintyminen työn rutiineihin.

*No minähän en ole tehnyt niin kauan työtä kotihoidossa, mutta samalla alalla pitkään. Niin kyllähän sitä välillä uskoo, että ehkä pitäisi tehdä jotain muuta, mutta samassa huomaa, että eih, eihän tämän parempaa työtä voi olla.*

Myös ajanpuute, stressi ja iltavuoro vaikuttivat alentavasti työtyytyväisyyteen. Halu kokeilla joskus jotain muuta vähensi tyytyväisyyttä työhön.



Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensi se, että työnantaja ei ole antanut selkeitä kirjattuja tavoitteita. Myöskään selkeää tehtäväkuvaa ei ole, vain epämääräisenä koettuja vaatimuksia työlle. Omat vaatimukset koetaan korkeina, toisilla niitä ei ole tai ne on mahdotonta saavuttaa.

*En tiedä onko meillä niitä (työn tavoitteet) kirjattuna.*

Työhyvinvoinnin tärkein edellytys on työntekijän kokemus tasapaino työn vaatimusten ja hallinnan välillä (Pyöriä 2012, 11). Tällaista tasapainoa ei voi syntyä jos työntekijällä ei ole tai on vain epämääräinen kuva omasta työtehtävästään ja siihen liittyvistä vastuista.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensi se, että lisätyötä joutuu tekemään vapaaajalla ja työssä joutuu priorisoimaan siinä, missä ennen ehti tekemään.

*Kyllä minäkin olen tehnyt ylimääräistä työtä.*

Aina ei ehti pohtimaan työn sisältöä. Töitä on liikaa ja väliaikaisesti on liian kiire. Erityistilanteissa, iltaisin ja viikonloppuisin työmäärää ei hallitse.

*Päivävuorossa ehdin mielestäni hyvin tehdä työt. Sitten illat ja viikonloput ovat toinen juttu, silloinhan on vähemmän henkilökuntaakin niin eihän silloin ehti tehdä kaikkea työtä.*

*Välillä on tunne, että ei ehti tehdä sitä mitä haluaisi. Ei ehti tehdä sitä mitä ennen ehti. Sehän vaihtelee myös, vähän aikaa se menee, mutta pitkän päälle se ei ole hyvä jos on näin.*

*Illat ovat sellaisia, että niistä ei oikein selviä nykyisellä työvoimalla.*

Sairaanhoitajalla on tuplatyötehtävä, (sairaanhoitajan ja lähihoitajan työt) joka ei ole mitoitettu työmäärään.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät ammattikuntien ja ryhmien erot jolloin yhteistyö ei ole itsestäänselvyys. Työtyytyväisyyttä vähensi myös keskustelun ja kommunikoinnin vaikeudet sekä jankkaaminen.

*Täällähän on paljon jäkätystä, paljon asiatonta...*

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät haasteiden ja kehittymismahdollisuuksien puute, johtamisen puute ja työtehtävien summittaisuus sekä asiaton negatiivinen argumentointi ja kielteinen näkemys työstä.

*Minä kyllä uskon, että se (jäkätys) johtuu siitä, että täällä ei ole johtoa, joka sanoisi että nyt tämä (jäkätys) loppui ja tämä on tehtävä.*

## 6 POHDINTA

Tärkeimpiä hoitajien työtyytyväisyyttä tukevia tekijöitä ovat työn mielekkyys, vapaus, vaihtelevuus ja kiitollinen asiakastyö. Myös työkaverit, työyhteisö ja oman tilan saaminen työlle tukevat työtyytyväisyyttä. Hyvät työajat ja itsestään huolehtiminen, eli tietynlainen ”itsekkyyks” edistävät haastattelutulosten mukaan työtyytyväisyyttä.

Myös aikaisemman tutkimustiedon valossa työtyytyväisyydessä osallisuuden kokemus on tärkeä komponentti. Hyvä työyhteisö ja osallisuus luovat työntekijälle edellytykset työhyvinvointiin (Vesterinen 2011, 55–57). Yhteenvedon voidaan myös sanoa, että hoitajat kokivat, että yleisesti terveelliset elämäntavat tukivat heidän työtyytyväisyyttään.

Hoitajien mukaan työssä vaadittava tarkkuus, nopeus ja järjestelmällinen kokonaisuuksien hallinta tukevat onnistumisen tunnetta. Herzbergin teorian mukaan työssä onnistuminen ja kokonaisten asiakas- ja työprojektien toteuttaminen tuottavat työn tekijälle tyytyväisyyttä ja hyvinvointia (Pyöriä 2012, 11). Haastattelututkimuksen tulokset tukevat siis aikaisempia tutkimustuloksia työssä onnistumisesta ja osaamisesta työtyytyväisyyttä tukevinä komponentteina.

Hoitajat kertoivat haastatteluissa tuntevansa, että he hallitsevat työnsä ja saavat ne tehtyä. Tulos tukee aikaisempaa tutkimustietoa, jonka mukaan työhyvinvointia tuottaa sellainen työ, joka aikaansaa työntekijälle tyydytystä tuottavia onnistumisen kokemuksia, on merkityksellinen ja mielekäs (Vesterinen 2011, 55–57). Tämä tuli vahvasti esille haastatteluissa ja asiakkaan ja mielekkään, jopa unelmatyön käsitys tuotiin esille keskusteluissa.

Yhteistyössä tehtävällä reflektiolla (collaborative reflection) ja työtyytyväisyydellä on aikaisemmissa tutkimuksissa todettu olevan positiivinen yhteys hoitotyössä. Reflektion on todettu myös tukevan oppimista ja kehitystä. (Renner ym. 2014.) Tämä tuli haastatteluissa selvästi esille myös kotihoidon hoitajien näkemyksessä.

Työyhteisön avoimen keskustelun ja konsultoinnin sekä joustavuus koettiin tärkeäksi työhyvinvointia tulevaksi asiaksi työyhteisössä.

Tutkimustiedon mukaan työtyytyväisyydessä hyvä työyhteisö ja osallisuuden kokemus ovat tärkeitä komponentteja, jotka luovat työntekijälle edellytykset työhyvinvointiin (Vesterinen 2011, 55–57). Tärkeimpinä asioina työtyytyväisyydessä hoitajat toivat esille työn mielekkyyden, vapauden, vaihtelevuuden ja kiitollisen asiakastyön. Myös työkaverit, työyhteisö ja oman tilan saaminen työlle, tukivat työhyvinvointia tärkeällä tavalla. Nämä komponentit ovat varmasti työyhteisön tärkeimpiä asioita työhyvinvointia ja jaksamista ajatellen.

Hoitajien työtyytyväisyyttä vähensi haastattelutulosten mukaan haasteiden ja kehittämismahdollisuuksien puute, johtamisen puute ja työtehtävien summittaisuus sekä asiaton negatiivinen argumentointi ja kielteinen näkemys työstä. Työhyvinvoinnin yksi komponentti on hallinnan tunne, joka on seurausta osaamisen kehittämisestä ja kannustavasta johtamisesta (Jabe 2012, 36). Työn hallinta vaikutti ainakin osittain puuttuvan tutkimuksessa haastatelluilta hoitajilta. Tämä aiheutti stressiä ja epävarmuutta ja työn hallintaan olisi tärkeä keskittyä työtyytyväisyyden parantamiseksi, tai tässä työyhteisössä hyvän työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi. Kehittämällä työyhteisön työtehtävien haasteellisuutta vastaamaan työntekijöiden osaamista ja terävöittämällä johtamista esimerkiksi kirjaamalla hoitohenkilökunnan työtehtävät asiakirjaksi, saataisiin työyhteisön hyvä työtyytyväisyys kehittymään edelleen. Avoin keskustelu ja keskustelukulttuurin sävyn parantaminen voisi myös edistää työviihtyvyyttä.

Lähihoitajien työtyytyväisyyden kannalta on tärkeä huolehtia työtehtävien uudistamisesta, jotta työuran houkuttelevuus ja tyytyväisyys uran aikana ylläpidetään (Kalisch & Lee 2014). Hoitajien pitkien työurien takia olisi tärkeä työyhteisön kehittämisessä huomioida tulos, jonka mukaan hoitajien työtyytyväisyyttä vähensivät kiinnostuksen puute ja leipiintyminen työn rutiineihin. Osaavien hoitajien pysyvyys työpaikalla on työnantajan ja työyhteisön etu. Tämä kuitenkin edellyttää, että työ ja työntekijä kehittyvät ja löytää jatkuvasti uusia haasteita mielekkäässä

työympäristössä. Osaamisen jatkuva kehittäminen ja sopivien haasteiden löytäminen kaikille työntekijöille ei tulosten mukaan vaikuttanut toteutuvan kokonaisvaltaisesti tutkitussa kotihoidon yksikössä.

### 6.1 Opinnäytetyön merkityksestä

Nuorille Y-sukupolven työntekijöille osallisuus muutoksien tekemisessä on keino, jonka kautta oma työ nähdään mielekkäänä. Tämä työhyvinvoinnin komponentti on erityisen tärkeä juuri Y-sukupolven työntekijöille, vaikkakin tärkeä myös muille. (Vesterinen 2011, 56.) Siksi esille tullut tulos työn mielekkyydestä on tärkeä. Työntekijöitä pitäisi osallistaa oman työn kehittämiseen ja uusien haasteiden asettamiseen. Tämä tulisi olla johdettua ja työntekijöiden tulisi kokea, että johto asettaa työntekijöiden kanssa yhdessä sovittuja haasteita, joista muodostuu hoitajan ja työnantajan yhdessä sopima tehtäväkuva. Tämän työn tulokset osoittavat, että johdon ilmaisema tuki on työntekijöille tärkeä. Myös selkeät tehtäväkuvat auttavat työntekijöitä viihtymään työssä.

### 6.2 Opinnäytetyön luotettavuus

On kysyttävä tavoitammeko tutkittavasta ilmiöstä olennaisia piirteitä?

Onko keskeisiä käsitteitä johdettavissa teoriasta? Tämä kertoo työn käsitevalidiudesta. Tämä kertoo siitä, onko ongelmanasettelu onnistunut ja onko haastattelurunko suunniteltu oikein. Jälkikäteen käsitevalidiutta ei voida parantaa. Hyvällä valmistelulla ja aihealueeseen ja aikaisempiin tutkimuksiin perehtymällä voidaan vahvistaa käsitevalidiutta. Sisältövalidius tarkoittaa, että kysymykset ovat tavoittaneet haluttuja merkityksiä. Riittäväällä määrällä lisäkysymyksiä ja tarpeeksi monella kysymyksellä jokaisesta teema-alueesta saadaan parempi sisältövalidius. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 129.)

Keskeinen kriteeri tieteelliselle menetelmälle on luotettavuus. Mitkä seikat vaikuttavat luotettavuuteen? On katsottava koko tutkimusprosessia, mutta myös tutki-

jan oma käsitys on tärkeä. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128-130.) Mielestäni tuloksissa esille tuodut hoitajien kommentit haastatteluista osoittavat, että tulokset tukevat hyvin aikaisempaa tutkimusta. Tämä puolestaan osoittaa, että tuloksia tutkitun kotihoidon yksikön osalta voidaan pitää luotettavina.

Kritiikin esille tuoma luotettavuuden ongelma liittyy laadullisen tutkimuksen kysymysten suunnitteluun ja haastateltavan joukon valintaan. Oikean haastateltavan joukon valinta on yhtä tärkeä laadullisen analyysin tekijälle kuin määrällisen analyysin tekijälle. Laadullista tutkimusta tekevä tutkija tunnistaa yleensä tutkittavan joukkonsa sosiaalisten ominaisuuksien, käyttäytymiskaavojen tai paikkaan yhdistettävyyden perusteella. (Devine ym. 1995, 142.) Tässä opinnäytetyössä halusin tutkia kotihoidon työtyytyväisyyteen liittyviä tekijöitä. Kysymykset asetin valmiin työhyvinvoinnin seurantaan tarkoitetun kysymysjoukkoon perustuen. Haastateltavat valitsin kotihoidon työntekijöistä. Kysymykset ja vastaajat ovat siis oikeita kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä.

Vaikka laadullinen tutkimus nojaakin pieneen joukkoon haastateltavia, otannassa tai haastateltavien valinnassa pyritään tavoittaa joukko vastaajia, joilla on erilaisia kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. (Devine ym. 1995, 142.) Vaikka otos oli pieni ( $n=7$ ), tutkimukseen osallistui eri elämäntilanteessa olevia ja erilaisen koulutus- ja kokemus-taustan omaavia hoitajia. Näin sain mukaan haastatteluun erilaisia kokemuksia, mikä myös näkyy tulosten monipuolisuudessa.

Haastattelut antavat haastateltaville mahdollisuuden puhua vapaasti omilla sanoillaan ilmiöstä. Vapaassa keskustelussa haastateltavien mielipiteet ja aiheet kumpuavat luonnollisesti ja haastateltavan johtopäätökset syntyvät heidän oman päättelyn tuloksena. (Devine ym. 1995, 138.) Haastattelussa saadut vastaukset vastaavat kuitenkin monelta osin aikaisemmissa tutkimuksissa löydettyjä tuloksia. Tämä tukee mielestäni tutkimuksen oikeellisuutta ja luotettavuutta.

Laadullinen tutkimus ei ole koko joukkoa edustava, vaan sillä pyritään tuomaan esille joukossa esiintyviä eroavaisuuksia ja vaihtelevuutta. Otannan muodostuminen on tärkeä osa laadullista tutkimusta ja sen esittäminen tarkasti ja perustellusti on tärkeä osa tutkimusta. (Devine ym. 1995, 142.) Tässä tutkimuksessa

esille tuodut tulokset edustavat tutkitun kotihoidon yksikön tilannetta haastattelujankohtana. Yleisemmällä tasolla tutkimuksen tulokset ovat kuitenkin yhtäpitäviä aikaisempien tutkimusten tulosten kanssa.

Mitä työntekijän oma kokemus kertoo työtyytyväisyydestä?

Työviihtyvyys ja työtyytyväisyys kuvaavat minkälaiseksi työntekijät kokevat organisaation jossa he työskentelevät. Käsitteet kuvaavat minkälaista on työskennellä tietyssä organisaatiossa, työyhteisössä ja työtehtävässä. (Rauramo, P. 2004, 33.) Oma kokemus on siis todettu olevan kuvaava työtyytyväisyyden mittari. Kysymys on siis validi. Validiteettikeskustelun lähtökohtana ovat aikaisemmat tutkimukset ja ilmiöstä muiden tekemät kuvaukset (Esaiasson ym. 2004, 239). Tulosten valossa voidaan sanoa, että moni tässä tutkimuksessa kuvattu työtyytyväisyyteen vaikuttava asia on kuvattu myös aikaisemmissä tutkimuksissa vaikuttavan työtyytyväisyyteen. Onko tekstille asetetut tarkentavat kysymykset kohtuullisia käytännön indikaattoreita tutkittavalle ilmiölle? (Esaiasson ym. 2004, 239). Tässä tutkimuksessa käytin haastattelurunkona jo olemassa olevaa työhyvinvoinnin mittausmenetelmää. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että asetetut kysymykset ovat oikeat ja tekstille asetetut tarkentavat kysymykset ovat kohtuullisia.

### 6.3 Opinnäytetyön eettisyys

Laadullisen tutkimuksen tekee tieteelliseksi ja luotettavaksi, kun se tehdään huolellisesti, eettisiä periaatteita ja menetelmällistä tarkkuutta noudattaen (Kylmä & Juvakka 2007, 16). Tässä opinnäytetyössä suojaan organisaation ja haastateltavien henkilöllisyyttä, jättämällä nimeämättä niitä. Haastattelujen alussa kerroin tästä haastateltaville ja haastateltavilla oli oikeus missä vaiheessa tahansa keskeyttää tai olla vastaamatta kysymyksiin. Työssä olen pyrkinyt menetelmälliseen tarkkuuteen kaikissa vaiheissa.

Eettisyyden painottamiseksi voidaan puhua tutkimuksen toimijoista tai osallistujista, ei kohteista. Tutkimuksen toimijat jakavat tutkijoiden kanssa yhteistä maailmaa ilmiötä tutkittaessa. Eettisyys on tutkijan ja toimijan läheisen suhteen vuoksi

erittäin tärkeä asia. (Kylmä & Juvakka 2007, 20.) Liitteessä 5 reflektoin omia ajatuksiani haastattelujen yhteydessä ja kuvaan haastateltavien suostumusprosessia. Oma kokemukseni kotihoidon työstä auttoi läheisen suhteen luomisessa haastateltaviin.

Haastattelijan ja haastateltavan suhde on oltava tarpeeksi läheinen, jotta haastattelu voidaan toteuttaa. Liian läheinen suhde voi toisaalta aiheuttaa sen, että haastattelija vaikuttaa haastateltavan vastauksiin ja keskusteluun ja näin vaarantaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. (Devine ym. 143.)



## LÄHTEET

- Al Maqbali, M.A. 2015. Job Satisfaction of Nurses in a Regional Hospital in Oman: A Cross-Sectional Survey. *The journal of nursing research: JNR*.
- Carrillo-Garcia, C.; Solano-Ruiz Mdel, C.; Martinez-Roche, M.E. & Gomez-Garcia, C.I. 2013. Job satisfaction among health care workers: the role of gender and age. *Revista latino-americana de enfermagem* 21(6). 1314–1320.
- Devine Fiona teoksessa Marsh, David & Stoker, Gerry (toim.), 1995. *Theory and Methods in Political Science*. Palgrave.
- Esaiasson, Peter; Gilljam, Mikael; Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena 2004. *Metodpraktikan Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik Ab.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1995. *Teemahaastattelu*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jabe, Marjatta 2012. *Työhyvinvoinnin työkirja: voitko hyvin työssäsi?* Helsinki: Yrityskirjat.
- Kalisch, B. & Lee, K.H. 2014. "Staffing and job satisfaction: nurses and nursing assistants". *Journal of nursing management* 22(4). 465–471.
- Kauranen, Tiina; Koskensalmi, Saija; Multanen, Leena & Vanhala, Anna 2011. *Ilmapiiirikysely: tuloksista kehittämiseen*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kumar, P. & Khan, A.M. 2014. Development of job satisfaction scale for health care providers. *Indian journal of public health* 58(4). 249–255.
- Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007 *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita.
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede*. 11(1). 3–12.
- Lindström, Kari & Leppänen, Anneli 2002. *Työyhteisön terveys ja hyvinvointi*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Luoma, Kirsi; Troberg, Eliisa; Kaajas, Sani & Nordlund, Hanna 2004. *Ei ainoastaan rahasta – osaamisen kokonaispalkitseminen*. Helsinki: Tammi.

- Nancarrow, S.; Bradbury, J.; Pit, S.W. & Ariss, S. 2014. Intention to stay and intention to leave: are they two sides of the same coin? A cross-sectional structural equation modelling study among health and social care workers. *Journal of occupational health* 56(4). 292–300.
- Pyöriä, Pasi 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.
- Renner, B.; Kimmerle, J.; Cavael, D.; Ziegler, V.; Reinmann, L. & Cress, U. 2014. "Web-based apps for reflection: a longitudinal study with hospital staff". *Journal of medical Internet research* 16(3).
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a. Kotihoito ja kotipalvelut. Viitattu 19.4.2017. [www.stm.fi/kotihoito-kotipalvelut](http://www.stm.fi/kotihoito-kotipalvelut)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015, Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2013. Tilastoraportti 26/2015.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2015. Viitattu 10.3.2017. [www.thl.fi](http://www.thl.fi)
- Tuomi, Jouni Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vesterinen, Pirkko-Liisa & Suutarinen Marjaana (toim.) 2011 Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Helsinki: Johtamistaidon opisto.

## LIITE 1 Haastateltavan suostumuslomake

### SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖN HAASTATTELUUN

Minua on pyydetty osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun ja olen saanut siitä tietoa.

Suostun nauhoitettavaan teemahaastatteluun, jossa kuvataan kokemuksiani hoitajan työstä kotihoidossa.

Osallistun haastatteluun vapaaehtoisesti ja minulla on oikeus perua suostumukseni tai keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Haastattelussa kertamani asiat ovat luottamuksellisia ja niitä saa käyttää opinnäytetyössä siten, ettei niistä voi tunnistaa minua.

Aika ja paikka

Haastateltavan allekirjoitus

Maria Lindén  
terveydenhoitajaopiskelija  
Diakonia-ammattikorkeakoulu

LIITE 2 Teemahaastattelun runko ja tulosten tulkinta pika-analyysilla  
Haastattelun kysymykset, kyselylomake

Toteutettava haastattelu tehdään työhyvinvoinnin pika-analyysi-työkalua mukailleen. Avoimet kysymykset käsittelevät seitsemää osa-aluetta. Lopuksi kysymyslomakkeessa on kaksi yleistä kysymystä.

Terveys

Lepätkö riittävästi?

(jatkokysymys Miten/missä leppäät ja oletko yleensä levännyt kun tulet töihin)

Syötkö terveellisesti?

Liikutko säännöllisesti?

( jatkokysymys: Miten liikut?)

Elämäntilanne

Miten työ- ja yksityiselämäsi on tasapainossa?

Osaaminen

Mikä on vahvuutesi työssä?

Riittääkö osaamisesi?

(jatkokysymys: hallitsetko työtehtäväsi?)

Motivaatio

Innostaako työsi sinua?

(jatkokysymys, mistä innostut työssä?)

## Työ

Ovatko työsi tavoitteet selkeät?

(jatkokysymys, tiedätkö työsi tavoitteet, mitkä ne ovat?)

## Itsensä johtaminen

Koetko, että työsi ovat hallinnassa?

(jatkokysymys, saatko yleensä työsi tehtyä niin kuin haluaisit, asetetussa aikataulussa?)

## Yleistä

Toimiiko yhteistyö, saatko riittävästi tukea muilta?

Mikä on tärkein asia työhyvinvoinnin kannalta tällä hetkellä?

## Tulosten tulkinta pika-analyysilla

Liikennevaloperiaatteella toimivassa analyysin tulosten tulkinnassa voidaan arvioida analysoitujen osa-alueiden tilaa kolmella tasolla, punainen, keltainen ja vihreä.

P- PYSÄHDY! Tartu asiaan heti.

K - ENNAKOI! Kiinnitä huomiota ajoissa.

V-JATKA! Vaali tätä vahvuutta

(Jabe 2012, 34–35)

## LIITE 3 Haastattelijan pohdintoja haastateltavien hankinnasta

27.2.2017.

Haastattelupäivänä tulin ajoissa kotihoidon tukikohtaan. Jo tulomatalla apteekissa törmäsin kotihoidossa tekemäni harjoittelunaikaiseen ohjaajaani. Hän muisti lähettämäni haastattelupyynnön ja kysyi olenko saanut tarpeeksi vapaaehtoisia haastatteluihin. Tuntui hyvältä, että asiani oli ohjaajani muistissa ja tiedossa, vaikka olinkin sopinut haastatteluista vain esimiehen kanssa.

Kun tulin palvelutaloon, jossa kotihoidolla on toimistonsa, tapasin yhden kotihoidon hoitajan toimistossa. Sovimme heti hänen kanssaan haastatteluajan seuraavalle päivälle. Kävin myös esimiehen huoneessa, mutta hän ei ollut paikalla.

Olin suunnitellut meneväni syömään kotihoidon hoitajien lounas-huoneeseen ja siellä toivoin tapaavani hoitajat. Toimistuhuoneeseen jätin kirjeen pöydälle, jossa muistutin hoitajia haastattelusta ja toivoin osallistumisia. Kirjeessä oli valokuva itsestäni. Hoitajat olivat jo aikaisemmin saaneet tiedon haastattelutarpeesta osastokokouksessa esimieheltään.

Osoittautuikin, ettei lounashuone ollut sinä päivänä käytettävissä, vaan kotihoidon hoitajat lounastivat ahtaassa osaston taukokuoneessa ja osittain käytävän päädyssä olevassa erkkerissä.

Onnistuin kuitenkin haalimaan ja sopimaan muutaman hoitajan kanssa haastattelusta lounastamisen lomassa. Onneksi henkilöt olivat harjoittelusta tuttuja.

Kävin vielä toimistuhuoneessa, johon oli saapunut iltavuorolainen. Sovin hänen kanssaan haastatteluajan ja lähdin sitten haastattelemaan ensimmäistä hoitajaa. Onneksi ohjaajani oli näyttänyt minulle huoneen, jossa saimme rauhassa tehdä haastattelut kun tähän suunniteltu ruokailutila oli varattu.

Ensimmäisen haastattelupäivän aikana haastattelin kahta hoitajaa ja sain myös sovittua ajankohdat viidelle haastattelulle tuleville päiville. Päivän päätteeksi kun kirjoitin puhtaaksi tekstejä olin tyytyväinen ja luottavainen aineistokeruun toteutumiseen.

#### LIITE 4 Ensimmäisessä abstrahoinnissa muodostetut ilmaisut

Pelkistämisesä koodatut ilmaisut on ryhmitelty niin, että ne asiat, jotka näyttäsivät kuuluvan yhteen on yhdistetty lyhyiksi lauseiksi.

Työtyytyväisyyttä lisäävät tekijät ja työtyytyväisyyttä vähentävät tekijät, lauseista muodostetaan abstrahoinnissa yleiskäsitteitä, joiden avulla kuvataan tutkimuskohdetta.

TERVEYS, lepo

+

Vaalia yöunta

Levätä sohvalla kirjan kanssa TV:tä katsellen

Levätä riittävästi, ei rehkiä liikaa kotitöissä

Harrastaa, puuhastella, saattaa ajatukset muualle

Lyhyt työmatka lisää lepoaikaa

-

Aina ei voi tai tarvitse levätä

Vapaa-ajalla toivutaan jos ei ole ehtinyt levätä työvuorojen välissä

Käytännössä ilta-aamuvuorossa, pienten lasten tai huonon yön jälkeen ei ole levännyt riittävästi

Ajoittaista uupumista/ väsymistä

Univaikeudet ja sairausloma

Vaikeus rauhoittua

TERVEYS, ruokailu

+

Ruokaympyrän mukainen vaihteleva ruokavalio

Säännöllisistä ja riittävästä ruokailuajoista kiinnipitäminen

Kokonaishyvintointia liikunnasta ja ruokavaliosta antaa energisyyttä ja jaksamista

Hyvät raaka-aineet, kotiruoka mukaan töihin

Työ tukee säännöllistä hyvää ruokailua

-

Einekset ja lisäaineet

Jaksaminen ja ajanpuute

Liikasyöminen

Herkuttelu

Viikonloppujen lipsuminen ja vaikeus löytää hyvä linja

Työ estää toisinaan säännöllisen ruokailun (minä sairastun tästä)

## TERVEYS, liikunta

+

Omatoimiliikunta

Harrastusliikunta

Hyötyliikunta työssä ja kotona

Liikunnan viikoittainen säännöllisyys ja tasapaino muun elämän kanssa

-

Liian harvoin liikuntaa

Ei säännöllisyyttä, järjestelmällisyyttä en saa järjestettyä

Ajanpuute arjessa, viikonloput mahdollistavat liikunnan

Tarvitsen tavoitteen ja vain hyötyliikunta sopii minulle

## ELÄMÄNTILANNE

+

Viihdyn hyvin

Hyvä tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä (ma-pe päivätyö ei voisi olla parempi)

Työn oppii sulkemaan pois vapaa-ajalla. Lapset auttavat

Lapset ovat jo tottuneet vuorotyöhön

Vapaa-ajalla tehty työ voi auttaa työntekoa, se on joskus inhimillisyyttä

-

Työ ei vaadi minulta mitään, koska elämäntilanne on vaativa

Vuorotyö itsessään valtava haaste

Perhe, lapset ja teinit kärsivät vuorotyössä nukkuminen päivisin, poissaolo iltaisin ei tarpeeksi aikaa yhdessä

Ainoa ratkaisu on säännöllinen arkityö 8-16.

## OSAAMINEN

+

Järjestelmällisyys ja kokonaisuuksien hallinta

Joustavuus

Osaaminen ja osaamisen ylläpito, jatkokoulutus myös vapaa-ajalla

Sosiaalinen osaaminen, yhteisöllisyys, asiakkaan ymmärtäminen ja huomioiminen

Vastuu ja avun pyytäminen tarvittaessa

Substanssiosaaminen: ravitsemus, haavanhoito, ihonhoito, ennakoiva ihonhoito, hygienia pesu

Tarkkuus, nopeus, iloisuus

-

Osaaminen ja sen kehittyminen työssä ei toteudu, en priorisoi sitä

Epävarmuus harvinaisissa töissä

Osaaminen ei riittäisi osastotyöhön

Nostot heikkous tarvitsen apua ja nostotekniikan kehittämistä



En ole tehokas tai nopea  
Joskus tieto puuttuu, pitää uskaltaa kysyä

#### MOTIVAATIO

+

Työ, asiakkaat, työn tulos ja onnistuminen motivoi  
Haasteet, vaihtelevuus, uuden kokeminen ja oppiminen  
Työkaverit ja työyhteisö  
Haavanhoito  
Työ itsessään pienet asiat, on mukava tulla töihin, parempaa työtä ei olekaan!

-

Huonot päivät, työ ei inspiroi, joskus on tylsää  
Rutiinit, ei haastavaa tai opettavaista aina  
Asiakastyö ei ole mukavaa  
Ajanpuute, stressi, kun ei voi tai ehdi tehdä sitä mitä haluaisi  
Iltavuoroon tuleminen  
Kotonaolo vähensi taitoa ja kiinnostusta  
Joskus tule halu kokeilla jotain uutta

#### TYÖN TAVOITTEET JOHTAMINEN

+

Työn tavoitteet ovat selkeät  
Asiakas tärkein tavoite, huolehtia omien asiakkaiden hyvästä voinnista, turvallisuudesta ja ajan antamisesta  
Tavoitteet ovat ammattitasolla, vaadittu osaaminen, hoitajan yleiset tehtävät  
Työlle on olemassa "tiettyjä odotuksia"  
Tavoitteet tulevat ylhäältä työnantajalta, kunnalta, organisaatiosta, varmasti on johtajalta tavoitteita...  
Kehityskeskusteluissa saan tavoitteita  
Tavoitteet ovat tasapainossa jatkokoulutuksen kanssa  
Omat tavoitteet ovat selvät, olen itse asettanut ne  
Asiakkaan lisäksi tavoitteena hoitaa ympärillä olevat tehtävät

-

Ei selkeitä tavoitteita, tehtävät sekoittuvat  
Ei erillistä sairaanhoitajatehtävää  
Mahdotonta toteuttaa kaikkia työt/tavoitteita  
Omat vaatimukset liian korkeita  
Ei omia tavoitteita, en ajattele tavoitteita  
Ei ole työnantajan antamia tavoitteita  
Vain vaatimuksia työnantajalta

En ole ehtinyt paneutua näytteenottoon, joka on tavoitteeni

Johto ei ole antanut tarkkoja tavoitteita minulle, voisi olla paremmin, ei tavoitteita ole kirjattu eikä annettu

#### TYÖN HALLINTA

+

Hallitsen yleensä työni ja saan työt tehtyä

Riippuu päivästä, asiakkaasta, miehityksestä

Raportti on hyvä väline työn hallintaan

Extratyötä tehdään tarvittaessa, sen tekeminen on vapaaehtoista

-

Ammattisyrjintä, hoitajien mielestä sairaanhoitajan tehtäviin kuuluu kaikki työ

Kaksinkertainen työ lähi- sairaanhoitajatyö, ei ehdi tehdä

Joskus joudun priorisoimaan, en tee työtä niin hyvin kun haluaisin

En hallitse työmäärää, joskus missaan

En ehdi kaikkea sitä, mitä ennen, mitä haluaisin

Viikonloppuisin ja iltaisin ei ehdi tehdä kaikkea

Jos jotain tapahtuu, ei ehdi kaikkea

Joudun jakamaan työtä kun sitä on liikaa

Joskus niin kiire, ettei ehdi ajattelemaan/pohtimaan

Väliaikaisesti kiireestä selviää, ei pitkän päälle

Joutuu ottamaan lisätöitä vapaa-ajalle

#### YLEISTÄ, TUKEA MUILTA

+

Ammattikunta ja samalla tavalla ajattelevat tukevat

Saa ymmärrystä ja tilaa ja aikaa omalle työlle

Hyvä yhteistyö, välittäminen, toisen auttaminen, hyvä henki

Voi pyytää apua, konsultoida, kysyä ja keskustella ja saa vastauksia/apua

Osaan sulkea pois hälinän

Vaihtelu, jousto, tarvittaessa asiakkaiden vaihto

Omassa ryhmässä ja omassa ammattikunnassa henki on hyvä

-

Kaikki ei hyväksy ammattikuntien eroja

Kaikkien kanssa keskustelu, kommunikointi ja avun pyyntö ei ole yhtä helppoa

Ryhmien välinen yhteistyö ei aina ole itsestään selvä

Joskus ei vaan jaksakaan jankata

## YLEISTÄ, TÄRKEIN ASIA TYÖTYTYVÄISYYDESSÄ

+

Itsestään huolehtiminen, itsekkyyks, lepo, treenit

Työkavereiden huolehtivaisuus

Työn mielekkyys, kiitollinen työ, kiitolliset asiakkaat

Asiakkaat

Hyvä työyhteisö

Hyvät työajat

Riittävän ajan ottaminen tehtäville ja saada työ tehtyä

Työn vaihtelevuus

Työn vapaus asiakaslähtöisesti

-

Vapaa-ajasta otetaan aikaa jaksamisesta huolehtimiseen

Haasteiden ja kehittymisen puute työssä

Paljon jäkätystä, aina ei jaksaa argumentoida

Vahvan johdon puute

Työtehtäviä lankeaa ilman johdon ohjausta

Oma kielteinen käsitys työstä

## LIITE 5 Sisällönanalyysin kolme vaihetta

### 1. Aineiston pelkistäminen

Ohjaava tutkimuskysymys:

Alkuperäisiä ilmaisia haastattelusta:

Ilmaisuista pelkistettyjä ilmaisia

### 2. Aineiston ryhmittely

Pelkistetyt ilmaiset

Alakategorioiden muodostaminen

### 3. Aineiston abstrahointi

Alakategoriat

Yläkategorioiden muodostaminen

Yhdistävä kategoria