

Anni Päivärinta

TYÖTOVERIN KOHTAAMINEN HOITOTYÖN AMMATISSA

Hoitotyön koulutusohjelma

2012

TYÖTOVERIN KOHTAAMINEN HOITOTYÖN AMMATISSA

Päivärinta, Anni
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Tammikuu 2012
Ohjaaja: Sirkka, Andrew
Sivumäärä: 29
Liitteitä: 1

Asiasanat: työtoveruus, työilmapiiri, ammattietiikka, vuorovaikutus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia työtovereiden kohtaamista hoitohenkilökunnan välillä. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Satakunnan sairaanhoitopiirin kirurgian poliklinikan Porin toimipisteen 6 sairaanhoitajaa.

Tutkimuksen tavoitteena oli koota sairaanhoitajien kokemuksia työtoverin kohtaamisesta ja tuottaa ideoita miten työtoverin kohtaamista voidaan kehittää. Tutkimuksella saatu tieto hyödyntää ymmärtämään työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen merkitystä hoitotyössä potilaan hyvän hoidon edellytyksenä ja tuomaan julki työtoverin kohtaamisen kehittämistarpeita.

Aineisto hankittiin kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin aivoriihimenetelmää käyttäen. Aivoriihimenetelmän valitsemiseen vaikutti luova menetelmä, jossa ryhmän keskinäistä vuorovaikutusta voidaan lisätä. Vastaustulokset kirjattiin koulutusiltapäivän aikana fläppitaululle ja saaduista vastaustuloksista syntyi tutkimusaineisto. Tutkimusaineisto jaoteltiin teemoittain ja saaduista vastaustuloksista luotiin kalanruoto-kaavio työtoverin kohtaamisen muodoista.

Tuloksista nousi esille työtoverin huomioiminen ja kunnioittaminen, käytöstavat; tervehtiminen ja anteeksi pyyntö sekä avunanto. Kehittämisideoista nousi esiin yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen, vuorovaikutustaitojen kehittäminen ja asiantuntijaluontojen sisällyttäminen koulutus- tai työpäiviin (työkykyä ylläpitävä toiminta).

Tämän opinnäytetyön raportti kokonaisuudessaan on luettavissa Satakunnan ammattikorkeakoulun Theseus – tietokannassa.

COLLEGIAL ENCOUNTERS IN NURSING PROFESSION

Päivärinta, Anni

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in nursing

January 2012

Supervisor: Sirkka, Andrew

Number of pages: 29

Appendices: 1

Keywords: working relationship, working atmosphere, professional ethics, interaction

The purpose of this thesis was to explore collegial encounters in nursing profession. Total number of six nurses (N=6) of Satakunta hospital district outpatient surgery were selected as a target group for this study.

The aim of this study was to collect nurses' experiences of collegial encounters in nursing, and how to improve the working atmosphere. This information benefits in understanding the meanings set to employee interactions in nursing when taking care of the patients. The findings indicate ideas to develop collegial interactions.

The data was gathered by means of qualitative brainstorming. Brainstorming was chosen as a creative data collection method, where in itself the interaction of the participating group could be promoted. The brainstorming material was gathered on flip boards which were used as the data for this study. In the analysis, the data was categorised into themes, and the key findings were organised in a fishbone diagram shape.

The findings bring up issues in co-workers' paying respect to each other, behavioural manners in general, salutation habits, attitudes in regretting mishaps, and helping each other. Ideas for improving the collegial encounters were indicated to increasing sense of togetherness, improving mutual interaction skills, and incorporating expert lectures on the topic into in-service training events as workplace health promotion activities.

This thesis is available in the Theseus-database of Satakunta University of Applied Sciences.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KOHTAAMISEN MERKITYS HOITOTYÖSSÄ	7
2.1	Aito kohtaaminen, huumori ja vuorovaikutus	7
2.2	Vuorovaikutustaidot.....	8
2.2.1	Kommunikaatio ja viestintä	9
2.2.2	Ymmärtäminen ja viestien tulkinta	9
2.3	Läsnäolo.....	10
2.4	Tiimityö.....	10
2.5	Empatia.....	10
3	SAIRAANHOITAJAN AMMATTITAITO JA TYÖTOVERUUS	12
3.1	Kohtaaminen työ- ja potilassuhteissa	12
3.2	Ammattitaito ja sairaanhoitajan eettinen osaaminen	12
3.3	Eettiset periaatteet.....	13
3.3.1	Sairaanhoitajan eettisten ohjeiden noudattaminen työssä.....	13
3.3.2	Eettinen osaaminen sairaanhoitajan ammatissa	14
3.4	Kollegiaalisuus hoitotyössä	14
4	TYÖN MERKITYS TYÖTOVERIN KOHTAAMISESSA.....	15
4.1	Työhyvinvointi.....	15
4.2	Sosiaali- ja terveysministeriön linjaus hyvästä työstä ja työpaikasta	15
4.3	Johtaminen ja esimiestyö	16
5	TUTKIMUKSEN KOHDERYHMÄ	18
5.1	Tutkimuksen kohderyhmän valinta	18
5.2	Kirurgian poliklinikka.....	18
6	TUTKIMUSONGELMAT JA METODOLOGISET RATKAISUT	19
6.1	Tutkimusongelmat	19
6.2	Kvalitatiivinen tutkimus ja toteutus	19
6.2.1	Aivoriihimenetelmä aineistonkeruumenetelmänä.....	20
6.2.2	Kalanruotokaavio aineiston analyysimenetelmänä	21
7	TULOKSET	22
7.1	Tutkimusaineiston analysointi	24
7.2	Tutkimusetiikka	24
7.3	Tutkimustulosten yhteensopivuus teorian kanssa ja kehittämistarpeet	25
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	27
8.1	Tutkimustulosten arviointi, luotettavuus ja hyödynnettävyys	28
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Eri ammattiryhmien henkilöt työskentelevät yhteistyössä potilaan parhaaksi muuttuvissa olosuhteissa ja kovan paineen alla. ”Hoitotyössä eri toimijoita ovat henkilökunta, asiakkaat ja omaiset sekä lisäksi lukuisa joukko muita yhteistyökumppaneja” (Koivukoski & Palomäki 2009, 63). Opinnäytetyöntekijän mielestä hoitotyötä opiskellessa kiinnitetään huomiota potilaan kohtaamiseen sekä hoitaja – potilas välisen luottamussuhteen syntymiseen. Koulutusohjelman aikana ja työelämän harjoittelujen yhteydessä opinnäytetyöntekijän mielestä keskitytään harvemmin työtoverin kohtaamiseen ja työympäristön, työyhteisön sekä työntekijän hyvinvoinnin merkitykseen potilaan hyvän hoidon edellytyksenä. ”Toimiva vuorovaikutus hoitoon osallistuneiden kesken on asiakkaan hoidon onnistumisen edellytys.” (Koivukoski & Palomäki 2009, 62.)

Lainsäädännössä on säädetty potilaille oikeuksia ja asiakkaille on suotu mahdollisuus tehdä huomautus/ muistutus huonosta ja epäeettisestä kohtelusta. Potilaiden tai omaisten tyytyväisyyttä hoidosta ja hoitajilta saamasta tuesta on tutkittu sosiaali- ja terveysalan yksiköissä aiemmin, kuten myös työntekijöiden näkemyksiä työhyvinvointiin ja ilmapiiriin. Laatukäsikirjoja ja muita laadun kehittämistöitä on valmistettu hoitoalan yrityksissä. Potilas- ja auttamistyössä henkilökunnan jaksaminen ja työyhteisön toimivuus on opinnäytetyöntekijän mielestä tärkeää potilaan hyvän hoidon edellytyksenä.

Opinnäytetyön aiheen ja tutkimuskohteen valintaan vaikutti opinnäytetyöntekijän mielenkiinnon lisäksi työtoverin kohtaamisen muodot nykypäivänä, työn kuormittavuustekijät sekä työntekijän voimavarat, jotka joutuvat koetukselle, silloin kun työtehtäviä muutetaan tai työtehtäviä siirretään ammattikunnalta toiselle. Mannermaan mukaan nykypäivän työ on muuttunut samalla niin sanotuksi tietointensiiviseksi työksi, jossa asiantuntijuus on keskeisessä asemassa (Mannermaa 2011, 3). Aiheen valinnassa oli keskeistä sen ajankohtaisuus ja hoitotyön kehittämisen näkökulma. Opinnäytetyöntekijä valitsi aiheen, koska häntä kiinnosti tutkia millaisia haasteita työtoverin kohtaamiseen liittyy sekä miten hoitohenkilökunnan välistä kohtaamista voidaan kehittää.

Opinnäytetyössä Työtoverin kohtaaminen hoitotyön ammatissa selvitetään sitä, mistä työtoverin kohtaaminen koostuu, mitä sairaanhoitajat siitä ajattelevat ja miten työtoverin kohtaamista hoitotyössä voidaan kehittää. Työtoverin kohtaamisen aiheesta ei ollut opinnäytetyöntekijän saatavilla vastaavia tutkimuksia ja täten tämän työn tutkimustuloksia ei ole verrattavissa aikaisempiin tutkimustuloksiin, eivätkä tämän tutkimuksen vastaustulokset ole yleistettävissä hoitoalan yksiköihin. Jatkotutkimus haasteena on vastaavanlaiset tutkimukset niin, että eri hoitotyöntekijöiden vastauksia yksiköiden välillä voitaisiin verrata keskenään.

2 KOHTAAMISEN MERKITYS HOITOTYÖSSÄ

2.1 Aito kohtaaminen, huumori ja vuorovaikutus

Miten tietoyhteiskunta ja teknologia vaikuttaa hoitotyöhön, onko se uhka vuorovaikutustaidoille vai hyvä innovaation lähde? Potilaiden saama tieto on lisääntynyt ja potilaiden tiedon etsintä helpottunut. Opinnäytetyöntekijän mielestä sairaanhoitajan ammattitaidon merkitys ja vuorovaikutustaidot korostuvat sitä mukaan, mitä enemmän potilas tietää tai on tietämättä. Moni hoitaja voi kokea riittämättömyyden tunnetta ja hankalia potilassuhteita ammattiuran aikana, mutta silloin on hyvä muistaa, että ”Ei ole hankalia potilaita vaan ainoastaan hankalia vuorovaikutustilanteita, jotka johtuvat monista eri tekijöistä ja usein vaikeista elämäntilanteista” (Kollanen & Lundgren-Laine. 2008).

Huumori ja aito kohtaaminen potilastyössä kuin työtoverin kohtaamisessa on osa vuorovaikutusta. Huumori voi olla yksi työkalu hyvän hoitosuhteen rakentamisessa. Humoristisessa ilmapiirissä ihminen uskaltaa kysyä kysymyksiä, jotka muuten olisivat liian vaikeita kysyttäviksi. Hoitotyön ammattilaiselle huumori voi olla apu myös työssä jaksamisessa. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. 2006.) Huumoria pidetään yleensä myönteisenä viestinnän muotona, mikäli vitseillä, leikiksi lyömällä ja huumorilla toistuvasti vältetään vastaamatta asiallisiin kysymyksiin, viestintä ihmisten välillä muodostuu ongelmalliseksi. Humoristiset ilmaisut keventävät vuorovaikutusilmapiiriä ja purkavat jännityksiä, mutta vaarana on, että sanoma saattaa jäädä epäselväksi. (Kauppila 2006, 32.)

Toimiva avoimuus, vuorovaikutus ja viestintä eri henkilöiden välillä luo mahdollisuuden toiminnalliseen uudistamiseen. Osallistumiseen tulisi kiinnittää huomiota, koska yhteisiin tavoitteisiin sitoudutaan helpommin kuin on yhdessä suunniteltu. Samat asiat jotka parantavat työhyvinvointia, lisäävät tuottavuutta. Työhyvinvoinnin parantamiseksi jokaisen toimijan tulisi tietää oma roolinsa, sitoutua sekä ottaa vastuuta. Työn ja työhyvinvoinnin tavoitteena on luoda tuloksia. (STM, 2011) Koivukosken ja Palomäen mukaan tiedonkulku on etenevä prosessi, jota pitää kehittää. Tiimin kulttuurin tulee olla luonteva, tietoa hyödyntävä ja siirtävä, mikä tarkoittaa

sitä, että jokaisella tiimin jäsenellä on vastuu tiedonkulusta. (Koivukoski & Palomäki 2009, 59.)

2.2 Vuorovaikutustaidot

Ihmisen sosialisatioprosessi on pitkä, jopa koko elämän kestävä tapahtuma, jonka takia ihmiset ovat vuorovaikutustaidoiltaan kovin erilaisia. Vuorovaikutustaitoihin kuuluvat laaja joukko erilaisia asioita, jotka vaikuttavat omalta osaltaan työtoverin kohtaamiseen. (Kauppila 2006, 22.)

Vuorovaikutustaitoihin sisältyvät kommunikaatio- eli viestintätaidot, joita pidetään ihmisen vuorovaikutustaidoista tärkeämpänä. Monien ongelmien, kuten aviopuolisoiden riitojen tai työyhteisöjen sisäisten ongelmien, ajatellaan johtuvan kommunikaatio-ongelmista. Jos ihmiset tulisivat hyvin taitaviksi ilmaisemaan omia tunteuksiaan, halujaan, pyrkimyksiään ja tunteitaan, ihmisten väliset ongelmatkin vähenisivät mutta tuskin poistuisivat. (Kauppila 2006, 22-23.)

Sosiaalisen kyvykkyyden taitoihin kuuluvat laaja kirjo sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoja, jotka ilmenevät kyynä tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Sosiaaliseen kyvykkyyteen kuuluvat myös yhteistyökyky ja yhteistoimintakyky. Sosiaalisen kyvykkyyden lähtökohdat ovat synnynnäisiä niin sanottuja temperamentti – ja persoonallisuuspiirteitä, mutta ihmisten sosiaalisten taitojen katsotaan kuitenkin olevan pääasiassa opittuja. Sosiaalista kyvykkyyttä voi pystyä kehittämään kokemuksen ja koulutuksen avulla. (Kauppila 2006, 23.)

Sosiaalisen havaitsemisen ja herkkyyden taito on monitasoinen. Sosiaalista taitoa on havaita toisen tilanne tai asema sosiaalisessa kentässä. ihmiset havaitsevat asioita, joita haluavat havaita. Tarpeet ohjaavat havaintotoimintaa, ja siksi ihmiset valikoivat informaatiota, jota haluavat käsitellä pidemmälle tietoisella tasolla. Sosiaalinen havaitseminen ja sanattoman viestinnän tulkitseminen erilaisissa tilanteissa auttaa ymmärtämään toista. Ihminen voi kehittää sosiaalista havaitsemisen herkkyyttä harjoittelemalla sitä sosiaalisissa tilanteissa, kuten ryhmissä. (Kauppila 2006, 23.)

2.2.1 Kommunikaatio ja viestintä

Ihmisen kommunikaatiolla on sosiaalisissa tilanteissa vuorovaikutuksellinen merkitys. Ollessaan vuorovaikutuksessa ihminen kantaa eräänlaista tunnekuormaa, joka on havaittavissa äänensävyssä ja lauserakenteissa tai ilmeissä ja eleissä. Ihmisen väliseen vuorovaikutukseen kuuluu aina erilaisia tavoitteita, jotka sensitiivinen eli herkkä toinen osapuoli voi havaita. (Kauppila 2006, 25.) Viestintä ei ole vain tarpeellisten tietojen välittämistä vaan moniulotteista sosiaalista toimintaa. Puhuttu kieli toimii keinona ymmärtää toista entistä paremmin. Kieli ei kuitenkaan toimi vain ymmärtämisen välineenä, vaan kielen avulla voidaan samalla pitää kiinni oikeuksista, olla eri mieltä ja myös riidellä. (Kauppila 2006, 25-26.)

Viestintä on perusta ihmisen vuorovaikutukselle. Hyvä taito viestittää mahdollistaa vuorovaikutustilanteissa onnistumisen. Hyvä vuorovaikutustaito edellyttää hyvää viestintätaitoa. Viestintäprosessiin kuuluu viestin lähettäjä, välittäjä ja vastaanottaja, sekä tilanne, jossa kaikki tapahtuu. Vuorovaikutus rakentuu sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä. Viestinnällä luodaan toimiva suhde toiseen ihmiseen. Ihmisten välinen viestintä edellyttää, että ihmiset avaavat omat viestintäkanavansa. Ihmisen jatkuvalla kehityksellä palauteviestintä on olennaista. (Kauppila 2006, 25-26, 28.)

2.2.2 Ymmärtäminen ja viestien tulkinta

Inhimillisessä vuorovaikutuksessa olennaista on ymmärtäminen. Ymmärtäminen on ihmisen perusominaisuus. Sanallisen viestinnän idea on yrittää välittää ajatuksia, joilla ihminen selviää elämän haasteista ja tulee ymmärretyksi. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu sanallisten ja sanattomien viestien yhdenmukaisuus. Sanaton viestintä kuuluu osana sosiaalisiin taitoihin. Eleiden joukko paljastaa helposti viestin oikeellisuuden tai yhdenmukaisuuden. Ihmisen viestintään osallistuu laaja kirjo asentoja, eleitä ja ilmeitä. Sanattoman viestinnän on havaittu olevan kriittisissä tilanteissa luotettavampaa kuin sanallisen viestinnän. Eleiden ja ilmeiden tulkinta on joskus vaikeaa ja niistä voi syntyä virhetulkintoja. Ihmisten kohtaamisessa käänämme katseen toisen kasvoihin. Kasvojen ilmeiden tulkinta tuottaa vähiten tulkintaongelmia. Ilmei-

den tunnistamista auttaa ihmisen tunteminen. Toisen henkilön tavan ilmehtiä oppii tunnistamaan vain vuorovaikutuksessa. (Kauppila 2006, 28, 33, 35.)

2.3 Läsnaolo

Hoitaja ja potilas kokevat ajan eri tavalla. Hoitajan kokema kiire ei välttämättä välity potilaalle. Kiireen/ kiireettömyyden potilas aistii hoitajan olemuksesta. Jos hoitaja viestittää olemuksellaan kiireettömyyttä, potilas uskaltaa lähestyä hoitajaa. Hoitajan ajan kokemiseen liittyy hoidon toteuttaminen tässä hetkessä sekä hoidon ja hoitotyön tavoitteellisuus. Samanaikaisesti kun hoitaja pyrkii olemallaan aidosti läsnä potilaan kohtaamisessa, hänellä on vastuullaan muiden potilaiden hyvinvointi ja päivän työtehtävistä suoriutuminen. Hoitajan ja potilaan aika on heiluriliikettä menneisyyden, tulevaisuuden ja nykyisyyden välillä. Potilas odottaa hoitajalta pysähtymistä tähän hetkeen. Tässä hetkessä oleminen tuottaa potilaalle turvallisuuden tunteen. (Heikkinen & Laine 1997, 137-138.) Opinnäytetyöntekijän teettämän tutkimuksen mukaan läsnäolo vaikuttaa myös työtoverin kohtaamisessa.

2.4 Tiimityö

Vuoropuhelu ja toisen kuunteleminen on onnistuneen tiedonkulun ja kommunikoinnin lähtökohta, sekä myös tiimityön lähtökohta. Toimiva vuoropuhelu kaikkien osapuolten kesken varmistaa asioiden sujumisen ja vastausten löytymisen. Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus tuoda mielipiteensä julki saavat aikaan tunteen siitä, että jokaisen panos on merkityksellinen suuressakin organisaatiossa. Työyhteisön tapa käsitellä asioita lähtee yksilötasolta. Toimiva vuorovaikutus hoitoon osallistuneiden kesken on asiakkaan hoidon onnistumisen edellytys. (Koivukoski & Palomäki 2009, 62-63.)

2.5 Empatia

Empatia liittyy läheisesti vuorovaikutukseen siksi. Se on pitkälle vietyä sosiaalisen vuorovaikutuksen muoto, jolla on ammattitaidollisia ulottuvuuksia. Empatia on toi-

sen ymmärtämistä ja kykyä osallistua tunnetasolla toisen tilanteeseen. Empatian taitojen kerrotaan olevan tärkeitä koulu- ja hoitotyössä, esimerkiksi silloin kun opettajalta odotetaan empatiakykyä ongelmallisten opiskelijoiden kohtaamisessa. (Kauppi-la 2006, 23-24.)

3 SAIRAANHOITAJAN AMMATTITAITO JA TYÖTOVERUUS

3.1 Kohtaaminen työ- ja potilassuhteissa

Kati–Pupita Mattilan mukaan ammatillisuus antaa varmuutta sekä luottamuksen omaan osaamiseen ja kykyyn hoitaa tehtäviä ja auttaa toisia ihmisiä. Ammattitaidon hankkimisen sanotaan tuovan välineitä myös vuorovaikutuksen toteuttamiseen, mutta ammatillisuus ei sinänsä auta henkilön kohtaamisessa. Kohtaaminen vaatii Mattilan mukaan ihmisyyttä. ”Ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä” (Mattila 2008, 12).

Mattilan kirjassa kohtaamisen on kerrottu olevan toista ihmistä kohti käymistä, joka tapahtuu vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Kun ihminen ottaa toisen vakavasti, hän arvostaa toisen persoonallisuutta, haluaa antaa hänelle tilaa ja tietää, että elämän kokonaisuus, haavoittuneisuus sekä eheytyminen koskevat kaikkia ihmisiä: työntekijää ja asiakasta, kasvattajaa ja kasvatettavaa, hoitajaa ja potilasta.

Mattila kertoo kirjassaan kohtaamisen olevan aitoa silloin, ”kun uskaltaa katsoa myös itseään silmiin” (Mattila 2008, 14). Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä, joka on Mattilan mielestä eettisesti tavoiteltavaa ja edistettävää. Arvostaminen on hyvän elämän rakennusaine ja inhimillisen elämän, kokemuksen ja tunteiden arvostamista. (Mattila 2008. 12-14.)

3.2 Ammattitaito ja sairaanhoitajan eettinen osaaminen

Sairaanhoitajan toimintaa ohjaa voimassaoleva sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö sekä Suomen terveyspoliittiset linjaukset. Terveysalan ammatinharjoittajina sairaanhoitajilta edellytetään monitasoista ja – kulttuurista osaamista, joka pohjaa terveydenhuollossa yleisesti hyväksytyihin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2011, 3.)

Ammattitaito on tärkeä osa ammattietiikkaa. Se tarkoittaa, että työntekijä tavoittelee parasta mahdollista ammatillista osaamista koulutuksen ja harjaantumisen kautta.

Tämä edellyttää myös arvostavaa asennetta, joka sulkee pois välinpitämättömyyden. Jokaisen työntekijän osaamisella on rajansa, ja niiden tunnistaminen ja niihin reagoiminen on myös tärkeä osa ammattitaitoa. (Mattila 2010, 87.)

Etiikka kätkee sisälleen eettisen toiminnan periaatteet oikeasta ja väärästä. Se on kuvaus hyvästä elämästä sekä arvojen ja eettisten väittämien luonteesta. Etiikka on sisäistä näkemystä asioista ja niiden luonteesta. Moraali taas on ihmisen sisällä oleva asia, joka ohjaa käytöstämme ja näkyy valinnoissamme. Etiikka ilmaisee ja selittää hyviä ja oikeita tapoja elää ja toimia maailmassa. Etiikka koostuu arvoista, ihanteista ja periaatteista. Etiikan tehtävänä on auttaa ihmisiä tekemään ratkaisuja sekä ohjaamaan ja arvioimaan omaa ja toisten menettelyä sekä kyseenalaistamaan toimintansa perusteita. Etiikka ei anna valmiita ratkaisuja mutta antaa ajattelun ja pohtimisen välineitä. (ETENE, 2001.)

3.3 Eettiset periaatteet

Eettiset säännöt tai ohjeet koostuvat hyväksytyistä ammatillisista toimintaa ohjaavista eettisistä periaatteista. Eettiset periaatteet ilmaisevat ammatin edellyttämää asennetta, vastuuta ja suhtautumistapaa työhön. Eettiset ohjeet ovat yleensä yleisiä eikä niihin voi johtaa suoria ratkaisuja. Eettisten sääntöjen tehtävänä on olla ammattikunnan toimintaa säätelevinä normeina. Ne pitävät yllä asiakkaiden luottamusta ammattikuntaan ja lisäävät ammattikunnan sisäistä kiinteyttä ja suojaavat ammattikunnan jäseniä laillisilta rangaistuksilta. Eettiset ohjeet terveydenhuollossa auttavat tunnistamaan eettisiä ristiriitoja ja ongelmia. Tutkimusten mukaan potilastyössä eettiset ohjeet sisältävät arvoja, joita potilaat pitävät merkityksellisinä. Ihmisen kyky viestintään toisten lajikumppanien kanssa on mahdollistanut lajin jäsenten välisen kiinteyden sekä sääntöjen ja normien kehittymisen. (Juujärvi ym. 2007, 54.; Kauppila 2006, 25.; Sairaanhoidajaliitto 2011.)

3.3.1 Sairaanhoidajan eettisten ohjeiden noudattaminen työssä

Sairaanhoidajat tukevat toinen toistaan potilaan hoitoa koskevassa päätöksenteossa, työssä jaksamisessa ja ammatillisessa kehittämisessä. Sairaanhoidajat kunnioittavat

oman ja muiden ammattiryhmien edustajien asiantuntemusta. Sairaanhoitajat pyrkivät hyvään yhteistyöhön muiden potilaan hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Sairaanhoitajat valvovat etteivät oman ammattikunnan jäsenet tai muut potilaan hoitoon osallistuvat toimi potilasta kohtaan epäeettisesti. (Sairaanhoitajaliitto 1996. § IV)

3.3.2 Eettinen osaaminen sairaanhoitajan ammatissa

Satakunnan ammattikorkeakoulun hoitotyön koulutusohjelman opetussuunnitelmassa on selkeästi kerrottu mistä sairaanhoitajan (-opiskelijan) eettinen osaaminen syntyy. Eettisen osaamiseen kuuluu neljä osa-aluetta (kuva 1).

Eettinen osaaminen:
<ul style="list-style-type: none"> Sairaanhoitaja (-opiskelija) osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammattieettisiä periaatteita omassa toiminnassaan
<ul style="list-style-type: none"> ottaa vastuun omasta toiminnastaan ja toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti
<ul style="list-style-type: none"> osaa soveltaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
<ul style="list-style-type: none"> osaa ottaa huomioon muut toiminnassaan

1. Eettinen erityisosaaminen. Satakunnan ammattikorkeakoulun hoitotyön opetussuunnitelma 2012.

3.4 Kollegiaalisuus hoitotyössä

Sairaanhoitajan ammatillinen kasvu ja kehittyminen kohti asiantuntijuutta ovat osa kollegiaalisuutta. Työtovereiden kesken yhdessä pohtiminen voivat edistää kollegiaalisuutta työyhteisössä. Rohkeutta palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan työyhteisöissä, jotta oman ammattitaidon kehittämiseen saadaan työkaluja. Kollegiaalisuus sairaanhoitajan työssä nähdään työtoverin kuuntelemisena, huomioonottamisena ja vastavuoroisena ammatillisen palautteen jakamisena hyväksyvässä vuorovaikutuksessa. (Ranta 2011, 62-63.)

4 TYÖN MERKITYS TYÖTOVERIN KOHTAAMISESSA

4.1 Työhyvinvointi

Hyvinvoiva työpaikka on turvallinen ja sellainen, jossa voi kehittyä työssä sekä kehittää itseään. Satakunnan sairaanhoitopiirin työhyvinvointiohjelman tavoitteena vuosille 2011-2013 on edistää hyvää työtä ja sitä kautta työntekijöiden työhyvinvointia. ”Työhyvinvointi on tunne, joka syntyy työntekijälle työssä onnistumisen yhteydessä.” Työhyvinvoinnin perustana on luottamus itseen, omaan osaamiseen, työtovereihin ja työpaikkaan. (Mannermaa 2011, 2.)

Työhyvinvoinnin parantaminen on riippuvainen työpaikoilla tehtävistä toimenpiteistä. Visioiden ja tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on, että työpaikat täyttävät lainsäädännön vähimmäisvaatimukset, jotta perusasiat ovat kunnossa. Työsuojelun tehtävä on valvoa sitä, että työnantajat noudattavat niitä velvoittavaa lainsäädäntöä. (STM 2011:13, 6.)

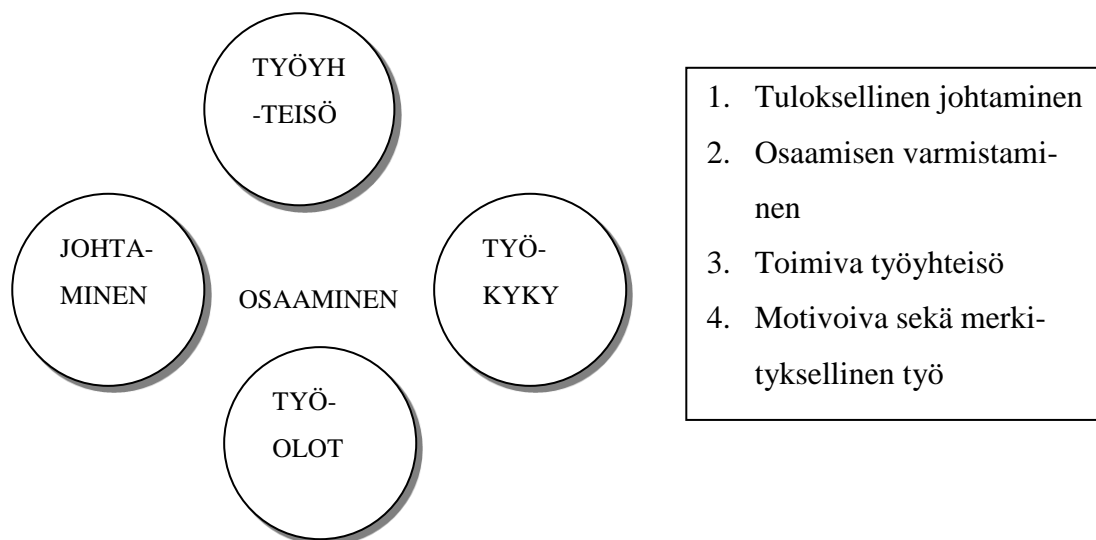
4.2 Sosiaali- ja terveysministeriön linjaus hyvästä työstä ja työpaikasta

Terveys, turvallisuus ja hyvinvointi on nostettu tärkeiksi yhteisiksi arvoiksi, joita jokaisella työpaikalla ja jokaisen työntekijän kohdalla tulisi noudattaa. Sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mukaan toimintaa tulisi ohjata yhteinen käsitys hyvästä työstä ja työpaikasta. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan hyvä työ sisältää työntekijöiden oikeudenmukaisen kohtelun, työpaikan yhteisten arvojen noudattamisen, työpaikalla vallitsevan luottamuksen ja aidon yhteistoiminnan sekä tasa-arvon. Hyvä työpaikka koetaan myös tuottavaksi ja kannattavaksi. Hyvän työpaikan tulisi olla työympäristön näkökulmasta terveellinen, turvallinen ja viihtyisä. (STM 2011, 5.)

Hyvässä työyhteisössä työntekijät tukevat ja rohkaisevat toisiaan. Onnistuneessa työyhteisössä niin sanotusti puhalletaan yhteen hiileen. Mattila toteaa, etteivät kaikkien tarvitse ystäväystyötä, mutta jokaisen tulisi arvostavaa toisiaan ja tehdä yhteistyötä yhteisten päämäärien eteen. Työyhteisön yhteisen päämäärän ja tulevaisuudenkuvan tarkistus yhdistää työntekijöitä ja palauttaa työyhteisön perustehtävän kaikkien mie-

leen. Työyhteisöjen hyödyksi on, jos kukin työntekijä arvostaa sekä omaa että toisten toimintatapaa ja hyväksyy erilaisuuden. Arvostamisen lisäksi työntekijät voivat oppia toisiltaan, johon tulisi pyrkiä. (Mattila 2007, 81-83; STM 2011.)

Hyvä työ



Kuvio 2. Satakunnan sairaanhoitopiirin työhyvinvointiohjelma 2011-2013. (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2011.)

Hyvä johtaminen ja esimiestyö, mielekkäät ja mielenkiintoiset tehtävät sekä työn ja muun elämän yhteensovittaminen ovat hyvän työpaikan ominaisuuksia. Tämä edellyttää, että työpaikoilla on riittävästi oikeaa tietoa, tahtoa ja osaamista tavoitteiden saavuttamiseksi. (STM 2011:13, 5.)

4.3 Johtaminen ja esimiestyö

Esimiestyön tärkeimpänä tehtävänä on luoda työnteon edellytykset sellaisiksi, että työntekijät voivat onnistua työssään. Esimiehen tulee olla jatkuvasti henkilöstön saatavilla yhteisen keskustelun toteutumiseksi. Esimies ja työntekijä voivat kehityskeskustelujen avulla sopia, mitkä asiat ovat toteutuneet hyvin ja mihin asioihin paneudutaan jatkossa. Esimiesten tulee varmistaa, että perustehtävä on selkeä kaikille ja että vastuuyksikön osaajien yhteistyö edistää työyksikön tavoitteiden näkyvyyttä. (Mannermaa 2011, 3.) Yksikkötasolla esimiehen ja tiiminvastaavien tehtävä on ohjata kaikkea kommunikaatiota vuoropuhelun suuntaisesti ja tukea jatkuvasti vuoropuhelu-

taidon kehittymistä. Toimiva vuoropuhelu ei ole vain henkilöstön tapa toimia, vaan asiakastyössä se antaa kohtaamiselle kunnioittavan ja arvostavan lähtökohdan. Asiakas ja omaiset ovat usein uuden tilanteen edessä ja saattavat pelätä edessä olevia tuntemattomia asioita, tilanteen ainutlaatuisuus ja -kertaisuus edellyttävät työntekijältä muiden ja myös itsensä kuuntelemista. (Koivukoski & Palomäki 2009, 62-63.)

Johtaminen vaikuttaa ihmisen kykyyn ja haluun tehdä työtä, ja erityisen suuri merkitys johtamisella on henkilön henkiselle hyvinvoinnille. (Heiskanen-Haarala 2011.)
Esimies vaikuttaa myös työntekijän itseluottamukseen. Hyvä esimies rohkaisee, kannustaa ja kehuu alaistaan enemmän kuin odottaa tältä itselleen kannustusta ja kehuja. Kun työntekijät tietävät osaavansa ja tekevänsä työnsä hyvin, esimies on onnistunut tehtävässään. (Mattila 2007, 81.)

5 TUTKIMUKSEN KOHDERYHMÄ

5.1 Tutkimuksen kohderyhmän valinta

Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä tarjoaa erikoissairaanhoidon palveluja 20 jäsenkuntansa noin 226 000 asukkaalle yhteistyössä perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa. Satakunnan sairaanhoitopiirin palveluksessa työskentelee noin 3800 henkilöä, joista tutkimukseen osallistui kirurgian poliklinikan Porin toimipisteen hoitohenkilökunta, erityisesti työsuhteessa olevat sairaanhoitajat. (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2011.)

Tutkimuskohderyhmän valintaan vaikutti opinnäytetyöntekijän kokema mielekäs harjoittelujakso kirurgian poliklinikalla. Opinnäytetyöntekijä kohtasi harjoittelun aikana ammattitaitoisia ja osaamisestaan ylpeitä hoitajia, joiden osaamista tuettiin viikkopalaverien lisäksi säännöllisesti järjestetyillä koulutusiltapäivillä.

Tutkimus rajattiin opinnäytetyöntekijän ja osastonhoitajan kanssa yhdessä sopien koskemaan pelkästään niitä sairaanhoitajia, jotka työskentelivät sillä hetkellä kirurgian poliklinikalla. Tutkimukseen osallistui 6 hoitotyön ammattilaista.

5.2 Kirurgian poliklinikka

Kirurgian poliklinikka toimii kirurgisten potilaiden lähete-, jälkitarkastus-, pientoimenpite- ja tähytyspoliklinikka. Poliklinikan toiminta käsittää tutkimuksia, toimenpiteitä, hoidon suunnittelua ja toteutusta kirurgian erikoisalojen potilaille. Kirurgian erikoisaloja ovat ortopedia, urologia, gastro-, thorax- ja verisuoni-, rintarauhas- ja plastiikka- sekä kilpirauhaskirurgia. Kirurgian poliklinikan tiloissa toimii myös lastenkirurgian poliklinikka. (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2011.)

Kirurgian poliklinikan tarkoituksena on laadukas avohoito, jota tuottaa ammattitaitoinen ja erikoisalaan liittyvän erityisosaamisen hallitseva henkilöstö. Toimintajajatuksena on moniammatillisesti toteutettu laadukas, yksilöllinen ja asiantunteva hoito ja ohjaus, jonka tavoitteena on kokonaisvaltaisesti suunniteltu, jatkuva hoitoketju. (Satakunnan sairaanhoitopiiri. 2012.)

6 TUTKIMUSONGELMAT JA METODOLOGISET RATKAISUT

6.1 Tutkimusongelmat

Tutkimusongelmat syntyivät niin osastonhoitajan kuin ohjaavan opettajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Tutkimusongelmien asetteluun vaikutti opinnäytetyöntekijän valitsema aineiston keruumenetelmä sekä tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Työn tarkoituksena oli tutkia työtovereiden kohtaamista ja tavoitteena oli koota sairaanhoitajien kokemuksia työtoverin kohtaamisesta sekä tuottaa ideoita miten työtoverin kohtaamista voidaan kehittää.

Tutkimusongelmat

1. Mitä työtoverin kohtaaminen on?
2. Millaisena hoitotyöntekijät kokevat työtoveruuden?
3. Miten työtoveruutta voidaan kehittää?

6.2 Kvalitatiivinen tutkimus ja toteutus

Tutkimuksessa opinnäytetyöntekijä käytti kvalitatiivista tutkimusotetta. Aineistolähtöisen eli laadullisen tutkimusprosessin tarkoituksena on moninaisen todellisen elämän kuvaaminen. Ilmiötä pyritään tutkimaan mahdollisimman kattavasti ja luonnollisissa, todellisissa, tilanteissa. Tavoitteena on ymmärtää ja tulkita jonkin valitun ilmiön esiintymisen merkityksiä. Siksi suositetaan aineiston keruumenetelmiä, joissa tiedonantajien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Menetelmiä ovat muun muassa avoinhaastattelu, osallistuva havainnointi, eläytymismenetelmä ja erilaisten dokumenttien ja tekstien sisällölliset analyysit. Tiedonantajia lähestytään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti. Tarkoituksena ei ole hakea yleistettävyyttä koko populaatioon vaan käsitteellistä ilmiötä ja saada teoreettista pitävyyttä, uudenlaista sekä erilaista ymmärrystä asiaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu, 2012.)

Aineiston kerääminen onnistui aivoriihimenetelmää käyttäen 6 hoitajan ryhmässä. Ryhmiä voisi olla useampi riippuen vastaajien kokonaislukumäärästä. Opinnäytetyöntekijän valitsemalla kohderyhmällä oli haasteena vastata spontaanisti lyhyen ajan

sisällä esittämiin kysymyksiin kysymys kerrallaan. Temaattisia kysymyksiä oli kolme kappaletta, joista yhden kysymyksen vastaamiseen ryhmä käytti aikaa noin 10 minuuttia. Aivoriihen toteutus tapahtui alle 45 minuutin aikana. Tutkimusaineistoksi saatiin henkilökunnan kertomat vastaukset, jotka opinnäytetyöntekijä kirjasi fläppitaululle, jaoteltuna vastaukset esitettyjen kysymysten alle.

6.2.1 Aivoriihimenetelmä aineistonkeruumenetelmänä

Aivoriihi (braisntrom) toimii tekniikkana, kun halutaan tuottaa ideoita. Ideoista valitaan parhaat ja niistä jalostetaan käyttökelpoisia. Aivoriihen avulla voidaan saada tuoreita ja käyttökelpoisia ideoita. Jäseniä saadaan motivoitua ilmaisuun ja osallistumiseen. Ideointivaiheessa tulisi käyttää mahdollisimman paljon mielikuvitusta ja antaa ideoiden tulla vapaasti ilman kontrollia. Aivoriihimenetelmää voidaan käyttää moniin tarkoituksiin, kuten suunnittelun ja ongelmanratkaisun apuna. (Kauppila 2006, 114.)

Aivoriihi on luovan ryhmätyöskentelyn menetelmä. Aivoriihen ryhmässä voi olla 6-12 henkilöä. Aivoriihimenetelmä edistää ryhmän aktiivisuutta ja auttaa sitoutumaan työskentelyyn. Aivoriihen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon tietoa ja ideoita lyhyessä ajassa ilman kritiikkiä ja arvostelua. Kaikki osallistujat ja esitetyt ideat ovat samanarvoisia. Aivoriihen avulla saadaan kaikki ryhmän jäsenet osallistumaan ja innostumaan asiasta. Ryhmän tehtävä on keskittyä vahvasti yhteiseen tavoitteeseen, siten että ryhmän jäsenten yhteenkuuluvuutta lisätään, ongelma ja sen ratkaisu koetaan yhteiseksi. Osallistujille aivoriihi on hauska ja luovuutta korostava kokemus. (Ojasalo ym. 2009. 44, 145-146; Pruuki 2008, 94.)

Osallistujille selvitetään, mitä on tarkoitus tehdä. Aivoriihen alkuvaiheessa osallistujat ilmaisevat spontaanisti käsiteltävästä aiheesta mieleen tulevia sanoja, ajatuksia ja ideoita, jotka kirjataan. Tässä vaiheessa ei ole tärkeää niiden käyttökelpoisuus ja järjestyminen, vaan vapaan ajatuksen juoksu. Toisten ideoita voi varastaa ja kehittää eteenpäin. Yksittäinen sana mahdollistaa joskus uusia miellelyhtymiä ja siten siitä voi kehittyä aivoriihen kuluessa uusi käyttökelpoinen idea. Aivoriihen tavoitteena on saada

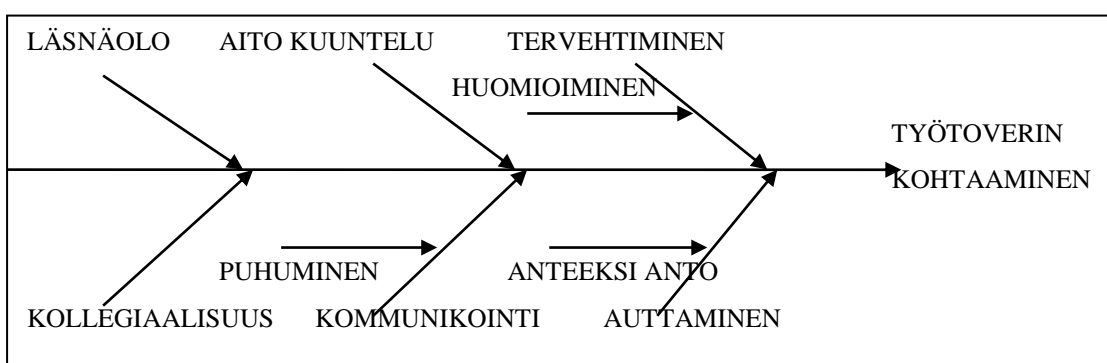
asetetulle kysymykselle tai ongelmalle ratkaisu. (Ojasalo ym. 2009, 147; Pruuki 2008, 94; Kauppinen ym. 2002, 213-214.)

6.2.2 Kalanruotokaavio aineiston analyysimenetelmänä

Kalanruotokaavio on laatujohtamisen ja prosessinkehittämisen työkalu, jota käytetään usein ryhmätyön apuvälineenä. Tätä kaaviota voidaan kutsua useilla nimillä: Ishikawa diagrammi, syy- ja seurauskaavio (Cause&Effect diagram, C&E diagram), kalanruotokaavio (Fishbone diagram) ja juurisyysanalyysi (Root Cause Analysis). Kalanruotokaavio on visuaalinen esitystapa ryhmitellyistä asioista, ja siinä jokainen ryhmä esitetään omalla ruodolla. Kalanruotokaaviota voidaan käyttää joko asioiden luokitteluun tai ongelmanratkaisuun (syy-seurauskaavio). Eri ryhmiin kuuluvia asioita jaotellaan seinälle/taululle piirrettyyn kalanruotoon, jossa on tyypillisesti alussa 6 "ruotoa". Ideoita voidaan siirrellä esimerkiksi värikkäiden liimautuvien muistilappusten avulla ryhmästä toiseen. Kun ryhmät alkavat olla selvillä, ruoto nimetään. Koska kalanruotokaavio soveltuu asioiden luokitteluun ryhmässä, se soveltuu hyvin aivoriihen jatkoanalyysiksi, tai vapaasti esitettyjen ajatusten luokitteluun. (Wikipedia 2012, Karjalainen 2007.)

7 TULOKSET

Tutkimukseen osallistuvien kuuden sairaanhoitajan vastaustuloksista nousi samoja asioita esille, mitä nousi esille kirjallisuuteen tutustussa työtoverin kohtaamisesta. Työtoverin kohtaamiselle ei ole muodostettu tiettyä käsittekarttaa tai mallinnusta, tai lyhyttä synonyymiä kuvaamaan sitä mitä se on tai mitä työtoverin kohtaaminen pitää sisällään. Saaduista tutkimustuloksista nousi esille tutkijan tekemä kalanruotokaavio, joka auttaa hahmottamaan työtoverin kohtaamista ja sen moninaisuutta paremmin.



Kuvio 3. Työtoverin kohtaaminen, mitä se on? (Anni Päivärinta 2012).

Esitettyihin tutkimusongelmiin vastauksia etsittäessä ja saatujen vastaustulosten (liite 1) jäsennessä teemoittain syntyi pohja, jota opinnäytetyöntekijä käytti teorian ja kerätyn tiedon yhteen soveltamiseen raportointiseminaarissa. Alla oleva runko on syntynyt siitä materiaalista, jota opinnäytetyöntekijällä oli käytettävissä tutkimuksen valmistuttua.

Vuorovaikutus, viestintä ja kommunikointi:

- Aito kohtaaminen
- Huumorin käyttö, humoristinen ilmapiiri
- Avoimuus
- Vuorovaikutus-, kommunikointi- ja
- Viestintätaidot

Eettinen osaaminen:

- Tukea toinen toistaan
- Kunnioittaa asiantuntemusta
- Pyrkimys hyvään yhteistyöhön
- Valvoa, etteivät ammattikunnan jäsenet tai muut potilaan hoitoon osallistuvat henkilöt toimi epäeettisesti potilasta kohtaan

Kollegiaalisuus:

- Yhdessä pohtiminen
- Palautteen antaminen, vastaanottaminen
- Ammattitaidon kehittäminen
- Kollegan kuunteleminen, huomioon ottaminen
- Hyväksyvä vuorovaikutus, vastavuoroinen ammatillisen palautteen jakaminen

Työpaikka, työympäristö ja työhyvinvointi:

- Oikeudenmukainen kohtelu
- Yhteisten arvojen noudattaminen
- Aito yhteistoiminta
- Tasa-arvo
- Hyvä johtaminen, esimies

4. Luettelo teemoittelun ja jäsentelyn jälkeen. (Anni Päivärinta, 2012).

Tutkimukseen vastanneiden sairaanhoitajien mielipiteistä ilmeni, että työtoverin kohtaaminen koetaan pääasiassa positiivisena voimavarana, mutta voi ilmetä joissain tapauksissa myös päinvastaisena suhteena. Työkavereiden tuki ja ryhmään kuulumisen tunne nousi tärkeimpänä asiana esille. Työtoverin kunnioittaminen ja asianmukainen kohtelu ovat asioita, jotka koetaan raskaaksi jos ne eivät toteudu työpaikalla. Toteutuessaan työtoverin kunnioittaminen ja asianmukainen kohtelu, sekä työtoverin antama tuki on työssä jaksamisen edellytys. Työtoveruus koettiin voimaksi jaksaa olla töissä, tehdä työtä. Työtoverin kohtaamista pidetään yksilöllisenä kokemuksena, ilmiönä. Työtoverin kohtaaminen koetaan ryhmätyöksi ja sopivalla tavalla luovimiseksi.

Työtoverin kohtaamisen tukemiseen ja kehittämisideoiden miettimiseen vastaajista koostuva ryhmä käytti eniten aikaa ja keskustelu oli onnistunut vuoropuhelu työntekijöiden välillä. Sairaanhoidajat toivoivat yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämistä. Työhyvinvointi- ja tykypäivät samoin illanistujaiset nousivat esille työntekijöiden miettiessä kehittämisideoita miten työtoverin kohtaamista voidaan kehittää. Yhteenkuuluvuuden tunnetta ei toivottu tehdä väkisin, eikä järjestettyjä illanistujaisia haluttu liikaa, vapaaehtoisuus osallistumiseen katsottiin eduksi. Yhtenä hyvänä kehittämisideana syntyi työntekijän ajatuksen pohjalta sisällyttää työyhteisön sisäisiin koulutus- ja tykypäiviin luennoitsija, joka käsitteli esimerkiksi työtoveruutta tai muuta työntekijöitä koskevia arkipäivän asioita. Opinnäytetyöntekijän mielestä tärkeää on löytää työyhteisöille sopivin tapa pitää yhteenkuuluvuuden tunnetta ylhäällä. Tarkempia keinoja siitä, miten yhteenkuuluvuuden tunnetta lisätään, työyhteisöt voisivat miettiä paremmin omissa palavereissaan.

7.1 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineistoon opinnäytetyöntekijä paneutui lukemalla ja kertaamalla mielessään hoitajien käymää keskustelua fläppitaululle kirjoittamien vastausten ja muistin varassa. Opinnäytetyöntekijä kirjasi vastaukset vielä liitetiedostoon teemakysymysten alle, niin että ne saivat järjestyksensä ja tulivat sen jälkeen jäsenneltyä aihealueittain. Vastausten jaottelu ja teemaittelu syntyi kuin luonnostaan, koska vastaukset olivat lähellä teoriaa. Opinnäytetyöntekijän tutustua teoriaan ja kirjoittaessaan raporttia hän joutui miettimään mitä kaikkea työtoverin kohtaaminen sisältää. Saadut vastaukset täydensivät teoriapohjaa. Teorian ja tiedon yhteensovittamisen jälkeen opinnäytetyöntekijä laati vastauksista kalanruotokaavion visualisoidakseen tutkimustuloksia konkreettisemmin.

7.2 Tutkimusetiikka

Tutkimusaineistosta ei ole tunnistettavissa kuka tai ketkä ovat tutkimukseen osallistuneet. Tutkimukseen osallistuneilta ei kysytty tunnistetietoja, eikä muita ammatituaan ja kokemuspohjaan liittyviä tietoja. Näin opinnäytetyöntekijä koki antavan henkilökunnalle mahdollisuuden tuoda julki työtoverin kohtaamisen kokemuksia ai-

kaisemmista työsuhteistaan. Samalla turvattiin, etteivät opinnäytetyöntekijä tai muut paikalla olijat saanut tietoonsa mistä kerrotut kokemukset pohjautuvat. Henkilökunnan aikaa ei käytetty muuhun kuin tutkimuksen toteutukseen. Aineiston kirjaus ja käsittely oli tutkijan vastuulla. Tutkimusaineisto sovittiin ylihoitajan kanssa hävitettäväksi asiallisesti työn valmistuttua. Työ on luettavissa Theseus-tietokannasta.

7.3 Tutkimustulosten yhteensopivuus teorian kanssa ja kehittämistarpeet

Ihmisten välisistä ongelmista osa johtuu viestinnän ongelmista. Tästä syystä tulisi myös työoveruutta kehitettäessä kehittää viestintä- ja kommunikointitaitoja, jotta välttyttäisiin viestien virhetulkinnoilta ja epäselvyyksiltä, jotka ovat aina mahdollisia. Viestinnässä voi olla tahallisia tai tahattomia vääristymiä. Usein ihmiset puolustelevat itseään tavalla, joka tekee viestinnän sumeaksi tai johtaa väärään tulkintaan. Psykologiasta tutut tietoiset ja tiedostamattomat puolustusmekanismit tulevat esille myös viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ihmisten kesken. (Kauppila 2006, 30.)

Minäkuvan ja itsetunnon häiriöt haittaavat myös ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta. Aikaisemmat sisäistyneet kielteiset sosiaaliset kokemukset vaativat ilmestymään uudestaan uusissa ihmissuhdetilanteissa. Kysymys on usein siitä, millaisia tulkintoja ihmiset tekevät toisten viesteistä. Tulkintaan vaikuttavat osaltaan aikaisemmat kokemukset sekä minäkuvan että itsetunnon ongelmat. (Kauppila 2006, 32.)

Omiin kykyihinsä luottamista lujittavat hyvät ystävät, koulutus, itsetunnon vahvistuminen, työhön paneutuminen sekä lepo ja vapaa-aika. Vahvistaakseen itseluottamustaan ja omanarvontuntoaan ihmisen kannattaa hakeutua seuraan, jossa häntä arvostetaan, hänelle tahdotaan hyvää ja ollaan ystävällisiä. Itsetunnon vahvistuminen antaa ihmiselle elämänrohkeutta ja vakautta oman tiensä kulkemiseen arvojen ja näkemysten viidakossa. Itsetunto vahvistuu ennen kaikkea tunnistamalla ja kohtaamalla omat tunteuksensa ja tunteensa. (Mattila 2010, 95.)

Ammatillinen itsetunto on tärkeää ja omaa osaamistaan on syytä arvostaa. Oman toimintatavan arvostaminen on osa ammatillista itsetuntoa. Epäonnistuminen on mahdollista hyvästä aikeesta ja sinnikkäästä yrityksestä huolimatta. Itseään on hyvä

puolustaa, mutta tosiasioita on syytä katsoa silmiin. Epäonnistumisia tulee työssä jokaisen kohdalle ja ne herättävät monenlaisia tunteita ja tuntemuksia. Siihen, miten ihminen sietää epäonnistumisia, vaikuttaa sekä ammatillinen itseluottamus että persoonan itsetunto. (Mattila 2007, 82, 91 ; Mattila 2010, 86.)

Avoimuus ja asenne ovat tärkeitä arvoja auttamis- ja hoitotyössä, kuten kaikessa työssä, jossa kohdataan ihmisiä. Monissa tilanteissa keskustelu on paras lähtökohta. Jos on moittimisen aihetta, avoimessa keskustelussa on syytä nostaa epäkohdat esille ja ilmaista, mitä näkee tarpeelliseksi käsitellä. Silloin on tärkeää arvioida, onko todella tapahtunut jotakin moitittavaa tai virheellistä. (Mattila 2010, 86, 88.)

Toisen persoonaa loukkaavaa on solvaava, alentava ja ivallinen kielenkäyttö ja puhetapa. Työntekijän persoonaan kohdistuva loukkaus on aina aiheeton. Sillä tarkoitetaan työntekijän ulkomuodon, oletetun luonteen, kognitiivisen tason tai temperamentin ruotimista. (Mattila 2010, 89.) Jokainen ihminen on vastuussa tekemisistään ja tekemättä jättämisistään sekä tunteiden ja ajatustensa ilmaisemisesta, mutta myös asenteestaan. Vastuu koskee yhtäläillä keskustelua edeltäneitä asioita kuin myös valitustilanteessa tapahtuvaa keskustelua itsessään. (Mattila 2010, 90.) Jokainen tekee virheitä ja kunkin olisi hyvä keskittyä omiin virheisiinsä. Kun havaitsee virheitä työssä, voi oppia tekemään työnsä paremmin ja kasvaa siten myös ihmisenä. Työkaveria voi opetella kannustamaan vaikeissa tehtävissä ennemmin kuin kiinnittämään huomiota hänen osaamattomuuteensa. Oppivassa työyhteisössä tähän rohkaistaan ja siinä tuetaan. (Mattila 2007, 81.)

Arvostava kohtaaminen on toinen toisensa arvostamista ja kunnioittamista, sekä hyvä maaperä keskustelulle. Arvostus ja kunnioitus näkyvät siinä, että toista osapuolta kuunnellaan ja hänet otetaan vakavasti. (Mattila 2010, 90.)

Paneutuminen työhön tuo ammatillista varmuutta. Koulutus on keskeinen ammatillisen itseluottamuksen rakentaja. Sen myötä työntekijä saa tietoa erilaisista tarkastelutavoista, kehittää omia näkemyksiään sekä oppii arvostamaan toisten näkemyksiä ja näin ollen rakentamaan hedelmällistä vuorovaikutusta. (Mattila 2010, 95.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Jotta sairaanhoitajaliiton eettiset ohjeet toteutuisivat työpaikoilla ja päästäisiin sosi-
aali- ja terveystieteiden ministeriön laatimiin tavoitteisiin sekä työhyvinvointiohjelmien mu-
kaiseen toimintaan on opinnäytetyöntekijän mielestä hyvä tutkia ja kehittää hoita-
juutta työtoveruudenkin näkökulmasta. Työyksiköitä, joissa pystytään huomioimaan
työn epäkohdat ja suuntaamaan katse hyviin käytäntöihin ja täten toimimaan jossain
määrin laadukkaammin, tehokkaammin ja myös taloudellisemmin, on heiltä jotain
opittavaa. Sen lisäksi työyksiköitä, joissa työn peruslähtökohta on muuttunut tai se ei
ole jokaisen työntekijöiden tiedossa tulisi opinnäytetyöntekijän mielestä kiinnittää
huomiota ennen kuin työntekijä tai koko työyksikkö oireilee tästä syystä.

Työhyvinvointi kattaa työntekijöiden työssä jaksamisen, työilmapiirin, työolojen,
työn kuormittavuuden ja ennaltaehkäisyn merkityksen. Moni hoitotyöntekijä joutuu
organisaatiossa tapahtuvien muutosten lisäksi kohtaamaan haastavia vuorovaikutusti-
lanteita, joissa työtoverin tuen merkitys korostuu. Sairaanhoitajan työn kuvaan kuu-
luu muun muassa asiantuntijuus, potilaan ohjaus, tehtävien priorisointi, tiettyjen sai-
raanhoitajalle esitettyjen vaatimusten ja ohjeiden noudattaminen sekä näiden lisäksi
tietoteknologian mukana tuomat velvollisuudet.

Sairaanhoitajan työ on moninaista, lääkärin ja potilaan välissä tehtävää tiedonsiirtoa
sekä potilaan etujen ajamista. Sairaanhoitajan työtä saa tehdä koulutettu ammattihen-
kilö, mutta pelkkä koulutus ei riitä työn suorittamiseen laadukkaasti. Jatkuva oppi-
minen kuten itsensä kehittäminen on avainasemassa, kun työtehtävät muuttuvat tai
tehtäviä siirretään eri ammattiryhmiltä toisille.

Hoitotyöhön heijastuu sairaanhoitajien välinen kollegiaalisuus, työyhteisön välinen
vuorovaikutus ja työtoverin kohtaaminen johon potilaan roolissa oleva henkilö saat-
taa kiinnittää huomiota. ”Työntekijöiden keskinäinen arvostus heijastuu asiakastyö-
hön. Jos työntekijä huomaamattaan viestii epäluottamusta työtoveria kohtaan, tämä
herättää epäluottamusta myös asiakkaassa – ei nimenomaan kyseistä työntekijää koh-
taan vaan koko työyhteisöä kohtaan. Asiakas ei välttämättä ymmärrä mistä on kysy-
mys, mutta hän vaistoaa huonon ilmapiirin.” (Mattila 2007, 82-83.) Opinnäytetyön-

tekijän mielestä auttamis- ja hoitotyössä on tärkeää muistaa työoveruudesta saadut hyvät kokemukset. Työoverin kohtaamista tulisi kehittää, koska sillä on tutkitusti vaikutusta auttamistyöhön, työssä jaksamiseen kuin organisaation toimivuuteenkin. Jatkotutkimusaiheena voisi olla vertailukelpoisten tulosten teettäminen, sekä kehittämissideoiden jatkokäsittely ja niiden toimivuuden arviointi.

8.1 Tutkimustulosten arviointi, luotettavuus ja hyödynnettävyys

Tutkimustuloksia opinnäytetyöntekijä sai laadulliseen tutkimukseen hyvin, siitä huolimatta, vaikka toteutusajankohdasta johtuen kaikki sairaanhoitajat eivät päässeet tutkimukseen osallistumaan. Opinnäytetyöntekijä epäröi ja mietti yhdessä osastonhoitajan kanssa tutkimuksen toteutukseen liittyviä ongelmakohtia, entä jos tutkija ei saa vastauksia ja osallistujia ei ole tarpeeksi. Opinnäytetyöntekijä pohti mielessään myös miten paljon vastaajiin vaikuttaa se, jos työntekijät työn luonteen vuoksi tai työajan puitteissa tulevat tilaan tai lähtevät kesken tuokion pois. Tämä ei kuitenkaan tuntunut haittaavan työntekijöitä. Opinnäytetyöntekijän jännitys oli turhaa, koska vastaustuloksia tuli kiitettävästi ja hoitajien käymä asiakeskustelu oli hyödyllistä kuunneltavaa. Opinnäytetyöntekijä toivoo, että tutkimukseen osallistuville sairaanhoitajille jäisi arvokas tunne siitä, että heidän antamat vastaukset olivat tutkijalle tärkeitä ja sairaanhoitajat mahdollistivat sellaisen tutkimuksen, joita ei ole aiemmin tehty. Tutkimuksessa ei etsitty yhtä ja oikeaa vastausta, vaan jokaisen panos oli arvokas osakokonaisuutta.

Työntekijät pääsivät tutkimuksen ideaan käsiksi alustuksen jälkeen melko hyvin. Keskenään ajatuksia vaihtamalla työntekijät saivat ja rohkenivat kertoa ajatuksia ääneen, mikä ilahdutti tutkijaa. Opinnäytetyöntekijä oli epävarmuustekijöistä johtuen varasuunnitelma, jos tutkimus ei olisi toteutunut sovittuna ajankohtana. Opinnäytetyön aiheesta oli kiinnostunut myös toinen hoitoalan yksikkö. Varasuunnitelmaan liittyi myös kahden eri työyksikön tutkiminen, joka nousi esiin myös jatkotutkimusehdotukseksi. Työ rajattiin koskemaan vain yhtä osastoa ja sen henkilökuntaa.

Työn luotettavuus on melko hyvä, vaikka opinnäytetyöntekijän mielessä kävi tutkimuksen jälkeen toimintatuokion äänitys tai nauhoittaminen, jolloin käytyä keskuste-

lua voisi tarkastella myöhemmin tutkijan epäröidessä, onko hän kirjoittanut fläppitaululle niin kuin henkilö vastatessa sen tarkoitti. Videotallenteeseen olisi tarvittu erillinen lupa ja osallistujien jännitys olisi voinut olla suurempi, jolloin taas luotettavuus olisi saattanut vaarantua. Tutkimustulosten luotettavuuteen opinnäytetyöntekijä keskittyi tutkimusta tehdessä kirjaamalla vastaukset vastaajien nähden ja tarkentaen niitä, jos ilmeni päällekkäisyyksiä tai kysyttävää. Työ on hyödyllinen opiskelijalle, työntekijöille kuin myös työyksikölle ja esimiehille. Opinnäytetyöntekijä näkee työllä olevan erilaisia käyttötarkoituksia, esimerkiksi raporttiin kerätty tieto toimii hoitotyön opiskelijan apuna, työntekijöiden jatkokoulutustarpeiden arvioimisen keinona ja hoitotyön, hyvän hoidon kehittämisen kannalta hyväksi havaittuna aiheen esille ottamisena. Organisaatioiden hyvinvointistrategioita, koulutustarpeita ja työpaikan tulevaisuuden visioita suunnitellessa työntekijöiden vastauksilla voi olla merkitystä.

Tutkimuksen siirrettävyys on mahdollista mihin tahansa työyhteisöön tai työpaikkaan. Opinnäytetyöntekijä toivoo, että työtoverin kohtaamisen merkitystä avattaisiin ja siitä keskusteltaisiin työpaikoilla, niin julkisen kuin yksityisen työntäjän keskuudessa. Tutkimuksen vastaustulokset eivät ole yleistettävissä kirurgian poliklinikoihin tai sairaanhoitajiin, koska kyseisen osaston sairaanhoitajien antamat vastaukset ovat kokemuspohjaan perustuvia ja osallistujien lukumäärä hyvin pieni murto-osa esimerkiksi Satakunnan sairaanhoitopiirin sairaanhoitajien lukumäärästä. Tutkimuksen avulla saatiin selvitettyä tutkimusongelmien mukaisesti tämän yksikön työntekijöiden ajatuksia, kokemuksia ja kehittämisideoita työtoverin kohtaamisesta, ja opinnäytetyöntekijä kokee, että työlle asettama tavoite onnistui.

LÄHTEET

- ETENE, Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. 2001. Terveystieteiden yhteinen arvopohja, yhteiset tavoitteet ja periaatteet. ETENE-julkaisu 1. Helsinki:ETENE (online). Viitattu 30.12.2011. Saatavissa <http://www.etene.fi/julkaisut>
- Heikkinen, R-L., Laine, T. (toim.) 1997. Hoitava kohtaaminen. Hygieia. Tampere.
- Heiskanen-Haarala, I. (toim.) 2011. Työhyvinvointi vaatii tahtoa ja tekoja. Yläkulma. [online] [Viitattu 27.9.2011.] <http://www.stm.fi/ylakulma/artikkeli/view/1567248>
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. 2006. Hyvä hoitosuhde. [online] [Viitattu 21.9.2011.] <http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,818,1733,3727,6345>
- Haho, A. 2010. Asiakkaan ja potilaan kohtaaminen. Artikkelit on julkaistu sairaanhoitajalehdessä nro.9/2009. [online] [Viitattu 21.9.2011.] <http://www.proet.fi/artikkelit/3-vanhustyo.html>, http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/ammattilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitajalehti/8_2009/etiikka/asiakkaan_ja_potilaan_kohtaamine/
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., 2008. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki. 13-14.osin uudistettu painos.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2012. Opinnäytetyöpakki. Aineistolähtöinen eli laadullinen tutkimusprosessi. [online] [Viitattu 10.1.2012] <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadullinen.aspx>
- Kaivola, T., Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Yrityskirjat. Gummeruksen kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Karjalainen, T. 2007. Yhdistä ideointityökaluilla luovan ajattelun eri ulottuvuudet - Aivoriini, ryhmittelykaavio sekä kalanruotokaavio. Six sigma, systemaattinen innovointi. [online] [Viitattu 6.1.2011.] <http://www.sixsigma.fi/?sivu=Artikkelit&id=110>
- Kauppila, R. 2006. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. PS-kustannus. Juva.
- Kauppinen, A., Nummi, J., Savola, T., Hänninen, M. 2002. Tekniikan viestintä. Kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja. Edita. Helsinki.
- Kollanen, S., Lungren-Laine. H. 2008. Hoitotyö on kohtaamista. Turun yliopiston verkkolehti. [online] [Viitattu 21.9.2011] <http://www.utuonline.fi/sisalto/artikkeli/hoitoty.html>
- Koivukoski, S., Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Suomen sairaanhoitajaliitto. Sipoo.

Mannermaa, K. 2011. Hyvää työtä! Työhyvinvointiohjelma 2011-2013. Satakunnan sairaanhoitopiiri. Pori. [online] [Viitattu 25.10.2011.]
<http://www.satshp.fi/pls/wportal/docs/PAGE/INDEX/HYVAATYOTA20112013.PDF>

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen työnä huolenpito ja auttaminen. PS-kustannus. Juva.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-kustannus. Juva.

Ojasalo, K. & Moilanen, T. Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. WSOypro. Helsinki.

Ranta, I. (toim.). 2011. Sairaanhoitaja asiantuntijana. Hoitotyön vuosikirja 2011. Sairaanhoitajaliitto. Edita Prima Oy. Helsinki.

Satakunnan ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelman opetussuunnitelma 2012 alkavaan koulutusohjelmaan. Hyväksytty koulutustoimikunnan kokouksessa 29.11.2011. [online] [Viitattu 3.1.2012.]
[http://kesy01.cc.spt.fi/intra/tiimit.nsf/daac366605152bd2882571cc007d9d60/ABE60D5B435F0E54C225796500317C9D/\\$file/Hoitotyön_opetussuunnitelma_2012.pdf](http://kesy01.cc.spt.fi/intra/tiimit.nsf/daac366605152bd2882571cc007d9d60/ABE60D5B435F0E54C225796500317C9D/$file/Hoitotyön_opetussuunnitelma_2012.pdf)

Satakunnan sairaanhoitopiiri. 2012. Sairaanhoitopiirin kotisivut. [online] [Viitattu 1.1.2012] www.satshp.fi

Sairaanhoitajaliitto. 1996. Sairaanhoitajan eettiset ohjeet. [online] [Viitattu 21.9.2011.]
http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/sairaanhoitajan_tyo_ja_hoitotyön/sairaanhoitajan_tyo/sairaanhoitajan_eettiset_ohjeet/

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Avoimuus edistää sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnallista uudistamista. Tiedote 150/2011. [online] [Viitattu 27.9.2011.]
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1567376#fi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. Julkaisuja 2011:13. [online] [Viitattu 27.09.2011.]
http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1566807

Pruuki, L. 2008. Ilo opettaa. Tietoa, taitoa ja työkaluja. Edita Prima Oy. Helsinki.

Vesa, P. 2009. Huumori vaikuttaa työhyvinvointiin. Tampereen yliopisto.

Wikipedia. 2012. [online] [Viitattu 6.1.2012]
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Kalanruotokaavio>

LIITTEET

Liite 1.

Mitä työtoverin kohtaaminen on?

- Tervehtiminen : ”Jos se jää tekemättä, niin ei (ole) hyvä päivä”
- Huomioiminen : ”Tullut samaan tilaan”
- Läsnäolo : ” On läsnä” ,
- Kollegiaalisuus
- Aito kuuntelu
- Auttaminen : ”Auttamista”, ”Avunanto yllättäin”, ”Hyvää, jos tarjotaan apua”, ” Saa ja uskaltaa pyytää (apua)”
- Puhuminen, kommunikointi : ”Millai puhutaan asioista”, ” Ei tiuskita vaan asiallisesti”
- Anteeksi anto: ” Jos huomaa itse tiuskineensa, käy sanomassa anteeksi”

Kokemuksia työtoveruudesta

- ”Positiivinen voimavara” , ”voi olla myös aivan päinvastainen”
- ”Yksilöllinen”
- ”Silmätikkuna oleminen” tai ”hampaisiin ottaminen, joutuminen”
- ”Työkaverit auttaa jaksamaan”
- ” Ei vaihtais alaa”
- ”Ryhmään kuuluminen”
- ”Jos voitais lotossa → pitäis pidemmän vapaan”, ”mutta työkavereita tai työporukkaa tulis ikävä”
- ” Iso osa työtä on työporukka”
- ”Luovimista”, ”yksi ei voi olla pomo”
- ”Ryhmätyötä”
- ”Kukin tekee tavallaan työtä” , ” yhteinen päämäärä”
- ”Kunnioittaa toista”
- ”Jos on v - mäinen, niin ei tarvi olla kaikille”

Kehittämisideat

- ”Luodaan yhteenkuuluvuuden tunnetta”
- ” Tyky- päivät” , ” Illan istujaiset” → ” Ei saa olla liikaa”
- ” Ei väkisin yrittämistä”

- ” Jokainen voi muuttaa omaa käytöstä”
- ” Yhteiset pelisäännöt”
- ” Esimies tulee olla tasa-arvoinen” ” työntekijöitä kohtaan”
- ” Koulutuksia vastaavanlaisesta aiheesta (esim. Samkin perjantai huippuseminaarin tyyliin) ” ” herättää ajattelemaan”
- ” Ei henkilöä saa ruveta arvostelemaan...” ” Ei saa mennä henkilökohtaisuuksiin”, ”...henkilön tekemää työtä voi, jos on puutteita” ,
- ” Jokainen tekee omalla tavalla”, ” Erilaisuuden hyväksyminen”