

Opinnäytetyö AMK

Liiketalous

2021

Elias Arvola

SELVITYS EVONDOS OY:N ETÄTUKITIIMIN TYÖKUORMITUKSESTA

Elias Arvola

SELVITYS EVONDOS OY:N ETÄTUKITIIMIN TYÖKUORMITUKSESTA

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Evondos Oy:lle. Opinnäytetyön tavoitteena on auttaa toimeksiantoyritystä organisoimaan työntekijöidensä työvuorot parhaalla mahdollisella tavalla. Toimeksiantona on tutkia työntekijöiden työkuormitusta yrityksen datan sekä työntekijöiden kokemusten perusteella.

Työn kvantitatiivisessa osassa tutkitaan toimeksiantajalta saatua dataa, jonka avulla selvitetään työntekijöiden työkuorman määrää tiettyinä viikonpäivinä ja kellonaikoina. Kvalitatiivinen osa suoritettiin kyselylomakkeen avulla, jossa selvitetään työntekijöiden kokemuksia työn kuormittavuuteen liittyen.

Tutkimustulokset yrityksen datasta antoivat selkeyttävää tietoa työtehtävien määrästä. Kyselystä saatiin hyvin irti työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia työn kuormittavuudesta. Työmme on viime aikoina muuttunut kiireisemmäksi, joka on lisännyt työntekijöiden kokemaa kuormitusta. Työssä koettu kuormitus koskee selkeästi tiettyjä ruuhka-aikoja, joiden aikana työ voi olla melko hektistä.

Ensin teoriaosuudessa käydään läpi työpsykologiaa ja työkuormitusta, jotka ovat avainasemassa työntekijän jaksamisen ja motivaation kannalta. Työ sisältää myös lyhyen esittelyn Evondos Oy:n toiminnasta tähän selvitykseen liittyen. Lopuksi käydään läpi tutkimustulokset.

ASIASANAT:

Työpsykologia, kuormitus, työhyvinvointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business administration

2021 | 27

Elias Arvola

REPORT OF EVONDOS OY'S REMOTE SUPPORT TEAM WORKLOAD

This thesis was carried out as an assignment for Evondos Oy. The aim of the thesis is to help the commissioner company to organize the shifts of its employees in the best possible way. The assignment is to study the workload of employees based on the company's data and the employees' experiences.

The quantitative part of the study examines the data obtained from the client which is used to determine the amount of workload of employees on certain days and times of the week. The qualitative part was carried out with the help of a questionnaire which examines the employees' experiences related to workload.

The research results from the company data provided clarifying information on the amount of work tasks. The survey gave a good idea of the employees' experiences and thoughts about the workload. Our work has recently become more busy which has increased the workload experienced by workers. The load experienced at work clearly relates to certain peak times during which the work can be quite hectic.

First the theoretical part reviews work psychology and workload, which are key to an employee's resilience and motivation. The work also includes a short presentation of Evondos Oy's activities related to this report. Lastly the research results are reviewed.

KEYWORDS:

Work psychology, load, well-being at work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖPSYKOLOGIA ETÄTUKITYÖSSÄ	7
2.1 Mielen toimintakyky ja metakognitiivinen ajattelu	7
2.2 Tilannetaju ja päätöksenteko	8
3 TYÖKUORMITUS	10
3.1 Psykkinen kuormittavuus	10
3.2 Fyysinen kuormittavuus	11
3.3 Työajat	11
3.4 Työpäivän rytmittäminen	12
4 CASE EVONDOS – TUTKIMUKSEN TAUSTAT	13
4.1 Palvelun vaikutukset	13
4.2 Lääkeannostelurobotti	13
5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄT	15
6 TUTKIMUSTULOKSET	17
7 LOPUKSI	20
LÄHTEET	21

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

KUVAT

Kuva 1. Evondos E300 lääkeautomaatti

14

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on auttaa selvittämään, miten toimeksiantoyritys Evondos Oy:n tulisi jakaa etätuki/asiakaspalvelutiimin työkuorma ottaen huomioon yrityksen resurssit sekä työntekijöiden kuormituksen ja suorittamisen. Valitsin aiheen, koska työskentelen itse kyseisessä tiimissä, joten aiheella on merkitystä omiin työtehtäviin. Näin ollen olen samalla itse yksi tutkimukseen osallistuvista. Toinen syy aiheen valinnalle on se, että vielä melko pienen, mutta nopeasti kasvavan Evondoksen on viime aikoina ollut ongelmallista organisoida etätukitiimin työvuoroja. Aikaisemmin tätä ongelmaa ei ole ollut, koska työkuorma on ollut sopivan kokoinen yhdelle henkilölle hoidettavaksi valtaosan ajasta. Nyt Evondoksen asiakasmäärät ovat kuitenkin nousseet, joten etätukitiimin työkuormaa on tarpeen tutkia. Tarkoituksena on löytää sopiva balanssi etätukityöntekijöiden työtehtävien määrälle niin, että tiettyinä ajankohtina työntekijöiden työkuorma ei olisi liian suuri, mutta toisaalta ei turhan pienikään.

Pyrin selvittämään ongelmaa sekä kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella, jossa tutkin yritykseltä saatua dataa työntekijöiden suorittamisesta viimeisen kolmen kuukauden ajalta, että kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella, jossa selvitän kyselyllä kansatyöntekijöideni kokemuksia liittyen työn kuormittavuuteen. Tehtäväni on luoda päivä- ja tuntikohtainen raportti tukipyyntöjen lukumääristä noin kolmen kuukauden ajanjaksolta. Nämä raportit kertovat kuinka paljon tukipyyntöjä esiintyy tiettyinä viikonpäivinä ja kellonaikoina. Evondoksella on olemassa dataa kaikesta tukipyyntöihin liittyvistä tapahtumista, mutta tämä data ei sellaisenaan anna vastauksia toimeksiantooni. Tehtäväni on luoda tästä datasta informaatiota kaavioiden avulla. Arvioin myös luomani raportin pohjalta miltä tulevaisuuden trendi näyttää, kuinka paljon volyymit tulevat nousemaan yrityksen kasvaessa ja miten tämä vaikuttaa työn organisointiin jatkossa. Nämä tutkimukset yhteenvedettynä toivottavasti auttavat Evondosta löytämään mahdollisimman tehokas ja järkevä tapa jakaa työ etätukitiimin kesken.

Teoriaosuudessa käsittelen työpsykologiaa ja työkuormitusta kirjallisuuden avulla ja rinnastan teoriaa omiin kokemuksiini etätukityössä. Työn pysyminen kohtuullisuuden rajoissa vaatii tietoisia päätöksiä työpäivän kestosta ja sisällöstä niin yksilö- kuin työyhteisötasolla. Työpsykologian ja työkuormituksen eri osa-alueiden ymmärtäminen auttaa tunnistamaan työn haitallisia puolia ja siten mahdollistaa työolojen parantamisen ja ylläpitämisen.

2 TYÖPSYKOLOGIA ETÄTUKITYÖSSÄ

Työssäni etätukihenkilönä ja asiakaspalvelijana psykologialla on iso merkitys. Evondoksen asiakasmäärän kasvaessa työni muuttuu koko ajan vaativammaksi kasvavien volyymien myötä. Virheiden mahdollisuus kasvaa, kun joudumme selviytymään yhä suuremmasta kuormasta tiettyjen aikarajoitusten sisällä. Työ vaatii ajoittain täyden keskittymiskyvyn ylläpitämisen usean tunnin ajan yhtäjaksoisesti, mikä voi pidemmän päälle johtaa suorittamisen sekä työkyvyn heikentymiseen.

2.1 Mielen toimintakyky ja metakognitiivinen ajattelu

Ihmisen mielen toimintakykyisyys perustuu työmuistiin, joka pitää mielessä useampia asioita ja samalla yhdistelee niitä sillä hetkellä tarvittavalla tavalla. Samoin vaaditaan keskittymiskykyä, paneutumista käsillä olevaan asiaan ja häiritsevien asioiden sulkeamista pois mielestä. (Kallio & Kivistö 2013, 15).

Etätukityö sisältää suurelta osin rutiininomaisia toimintoja, mutta joukossa on aina jonkin verran tapauksia, jotka vaativat erillistä paneutumista. Rutiinilla sujuvassa työssä mielen toiminta sujuu joustavasti ja stressittömästi. Jos kuitenkin näillä rutiininomaisilla toimintoilla on aikaraja, johon mennessä ne pitää toteuttaa, lisää se stressiä työhön. Meta-ajattelu seuraa työtilannetta koko ajan taustalla ja aktivoituu ongelmatilanteissa. Meta-ajattelun kaksisuuntainen tietovirta, työtilanteen havainnointi ja säätely korjaa ongelmatilannetta ja työ voi jatkua tuloksekkaasti. Ajattelun metataso ikään kuin huoltaa mielen perustoimintatasoa ja mielen toimintakyky vahvistuu. Metakognitiivisten taitojen käytölle ja kehitymiselle on epäedullista, jos työssä on pitempään liian kiireisiä aikoja. Etätukityössä esiintyy paljon näitä kiireisiä ajanjaksoja, jolloin ajatus ei meinaa pysyä perässä. (Kallio & Kivistö 2013, 15).

Mieli käsittelee myös tunnetietoa, jonka avulla arvioidaan asioiden etenemistä tavoiteltuun suuntaan epävarmoissakin tilanteissa. Jos eteen tulee hankaluus tai epäselvä tilanne tai työnteko alkaa muuten tuntua tehottomalta puurtamiselta, tilanne virittää mielessä toisen toimintatason. Työnteon havainnointia ja säätelyä koskevia sisäisiä tietovirtoja, oman ajattelun tarkastelua, sanotaan metakognitiiviseksi ajatteluksi eli meta-ajatteluksi. (Nelson & Narens 1994.) Työpaikalla jokaisen ajatukset ovat yhteinen resurssi ja kaikkien mielipiteet ja ajatukset ovat tärkeitä työn kehittämisessä. Jos mielipiteitä ja

ajatuksia ei käytetä, kaikkia hyödyttävä meta-ajattelu ei tuolloin jalostu, vaan työkäytännöt jämähtävät kuivaksi suorittamiseksi, josta puuttuu punainen lanka.

Merkitystä ja mieltä työhön syntyy oma-aloitteisella työn muokkaamisella. Työn oma-aloitteisen muokkaamisen alueita ovat työtapojen muokkaaminen, uusien näkökulmien etsiminen työhön, työn vuorovaikutusverkoston tarkasteleminen. Työn muokkausratkaisut auttavat säilyttämään työntekijän merkityksellisenä ja säätelymahdollisuus voimistaa ja kehittää työminää. (Kallio & Kivistö 2013, 27). Kun etätukityössä korjataan satoja samankaltaisia ongelmia yhden työvuoron aikana, on vaarana, että työnteko alkaa maistua puulta. Rutiineista voi pahimmillaan muodostua piinallisen tylsiä työssä kuin työssä. Tällöin työntekijä on itse avainhenkilö tilanteen muuttamisessa. Jotkut muokkaukset työssä voi tehdä oma-aloitteisesti, toiset muokkaukset vaativat neuvottelua esimiehen kanssa ja hänen hyväksyntäänsä. Oma-aloitteinen työn muokkaaminen ei korvaa hyvien toimintamallien kehittämistä työpaikoille, mutta voi antaa siihenkin aineksia.

2.2 Tilannetaju ja päätöksenteko

Nykymaailmassa ärsykkeiden kasvava määrä ylikuormittaa meitä ja aiheuttaa tunteiden, ajattelun ja päätöksenteon sekasotkua ja puuroutumista. Ihminen tekee vuorokaudessa yleensä 2 500-10 000 päätöstä (Riabacke & Riabacke 2013, 8). Tämän lisäksi etätukityötä tehdessä tulee tehtyä tuhansia pienempiä päätöksiä, joitka ovat kuitenkin tärkeitä palvelun laadun kannalta. Tilannetajua tarvitaan erityisesti työympäristöissä, joissa informaatiota on paljon ja joissa virheelliset arviot ja huonot päätökset voivat aiheuttaa vakavia seurauksia (Koskinen-Kannisto 2013). Päätöksenteon virheet tapahtuvat tyypillisesti inhimillisten tekijöiden, ympäristötekijöiden ja järjestelmätekijöiden yhteisvaikutuksesta. Tilannetaju on olennainen osa jokaisen työntekijän henkistä suorituskykyä ja osaamista. Esimerkiksi vihaisen asiakkaan kanssa keskusteltaessa voit valita, kiinnitätkö huomion siihen, miten voit auttaa toista, vai omaan mielipiteeseesi. (Åhman & Gustafsberg 2017.)

Aikapaine ohjaa päätöksentekoa. Jos aikapaine on suuri, ihminen pyrkii tekemään nopeasti yksinkertaisia päätöksiä, jotka ovat "riittävän hyviä". Nämä päätökset voivat etätukityössä aiheuttaa ongelmatilanteita, jos ei suoriteta korjauksia riittävän laadukkaasti ja luotettavasti. Päätöksentekijän erilaiset mieltymykset ja tapa arvioida tilannetta vaikuttavat. Ihminen saattaa tehdä samoilla lähtötiedoilla täysin erilaisia päätöksiä riippuen siitä, onko henkilö tyyppiä riskiä ottava vai riskiä välttävä. Erityyppiset päätökset johtuvat siitä, että ihmiset suhtautuvat niin eri tavoilla mahdollisiin lopputulemiin. Ihminen kohtaa

työssään erilaisia paineita ja ristiriitoja riippumatta siitä, mitä teemme työksemme. Tietyt ilmiöt, kuten väsymystila, saattaa sumentaa ajattelun, normalisoida erikoisia asioita ja jättää tärkeitä asioita huomioimatta. Kehon tila saattaa muokata tilannetajua, ja lisäksi aivot eivät pysty käsittelemään kaikkea informaatiota, jota aistit kykenevät poimimaan. Hyvä tilannetaju mahdollistaa monipuolisen ja joustavan toiminnan päätöksentekotilanteissa. (Åhman & Gustafsberg 2017.)

3 TYÖKUORMITUS

Työelämässä usein korostetaan työn tuottavuutta ja tehokkuutta esimerkiksi henkilöstöä vähentämällä. Tämä johtaa siihen, että työn vaatimukset käyvät työntekijän sietokyvyille liian suureksi, jolloin ilmenee kuormittumista, mikä taas laskee työn tuottavuutta. Työolo- tutkimuksia on suoritettu tilastokeskuksen toimesta vuosikymmenten ajan. Näiden tutkimusten mukaan työssä koettu rasitus on kasvanut. Isoina tekijöinä rasitukseen ovat kiire ja aikapaine. Myös pakkotahtinen työ ja työn sisällöllinen yksipuolisuus ovat henkistä terveyttä uhkaavia haittatekijöitä. Ihmisen kykyyn selviytyä työn aiheuttamista vaikeuksista vaikuttaa monet asiat, kuten perimä, kasvuolosuhteet ja elämäntilanne. Työssä käyvä ihminen viettää keskimäärin lähes puolet valveillaoloajastaan työssä. Työllä on siis iso merkitys työssä käyvän henkisen hyvinvoinnin kannalta. (Waris 2001, 7.)

3.1 Psykkinen kuormittavuus

Sekä työn määrällinen että laadullinen kuormitus vaikuttavat siihen, kuinka rasittavaksi työn koetaan. Ihannetyössä ihminen tuntee työn olevan täysin hallinnassa. Tämä hallinnan tunne syntyy, kun työntekijä kokee, että työ on sopivan haastavaa, se tarjoaa sopivasti virikkeitä ja työtä on sopiva määrä. Usein ihmisten kokema työkuormitus koskee liiallista työmäärää työn haastavuudesta riippumatta. Monesti myös koetaan, että työ on samaan aikaan liian haastavaa ja työmäärä on liian suuri. Työn haastavuus voi johtua toistuvasta työtehtävien muuttumisesta tai vaihtumisesta, minkä vuoksi työntekijän täytyy jatkuvasti opetella uutta. Toisaalta jos työtä on liian paljon, mutta työtehtävät ovat liian yksipuolisia, uuden oppiminen tai kehittyminen ei ole mahdollista. Työn huokoistamisella tarkoitetaan työn tauottamista niin, että työntekijällä on riittävästi aikaa nollata ajatuksensa. Ihannetyössä taukoa tulisi voida pitää aina silloin, kun sille on tarvetta. Terveellistä ei myöskään ole se, että työtä on liian vähän ja se on liian helppoa. Tällöin vireystila uhkaa ajoittain laskea ja siten virheiden mahdollisuus lisääntyy. Tällaisessa tilanteessa työntekijä joutuu pakottamaan itseään vireystilan ylläpitämiseksi. (Waris 2001, 20.)

Työssä kohdataan sekä myönteistä että kielteistä kuormittumista. Kuormittuminen voi myös olla lyhyt- tai pitkäkestoista. Lyhytkestoinen kuormittuneisuus tarkoittaa työpäivän aikana kertynyttä työn aiheuttamaa väsymystä. Jos työpäivän aikainen väsymys jatkuu

vapaa-ajalle, puhutaan silloin pitkäkestoisesta kuormittuneisuudesta. Kun työntekijä osaa ja hallitsee työnsä, kokee sen sopivan haasteelliseksi ja tuntee viihtyvänsä työssä, puhutaan lyhytkestoisesta myönteisestä kuormittuneisuudesta. Pitkäkestoinen myönteinen kuormittavuus syntyy, kun työskentelee pitkään hyvissä työoloissa. Tällöin työntekijä kokee, että on kehittynyt työssään opittuaan uusia tietoja ja taitoja. Myönteisen kuormittavuuden seurauksena työkyky sekä halu kehittyä paranevat, jolloin on mahdollista siirtyä yhä haastavampiin tehtäviin. Toisaalta jos työ ei ole hallinnassa, se on turhan vaikeaa tai helppoa ja sitä on liian paljon tai vähän, koetaan silloin lyhytkestoista kielteistä kuormittuneisuutta. Jos työolot koetaan jatkuvasti epäterveelliseksi, voi se aiheuttaa pitkäkestoista kielteistä kuormitusta. Tällöin tuloksena voi olla työuupumusta tai loppuun palaminen. Työterveyslaitoksen tutkimusten mukaan lähes puolet työikäisistä kärsii jonkin tasoisesta työuupumuksesta. Jos tätä ongelmaa ei lähdetä korjaamaan, on työuupumus uhka kansantaloudelle työikäisten ennen aikaiselle eläkkeelle siirtymisen vuoksi. (Waris 2001, 27.)

3.2 Fyysinen kuormittavuus

Fyysiset kuormitustekijät työssä ovat ruumiillisesti raskas työ, taakkojen käsittely, staattiset tai hankalat työasennot ja toistotyö. Edellä mainituista staattinen työasento koskee etätukityötä. Työssäni on myös tietotyölle tyypillistä jatkuva silmän ja käden yhteistyö ja jatkuva sormien liike. Ehkä hieman yllättäen myös tyytymättömyys omaan työhön, yksitoikkoinen työ ja vaikutusmahdollisuuksien puute ovat yhteydessä selkävaivoihin. Niska-hartiavaivat ovat yksi Suomen yleisimpiä liikuntaelinongelmia työikäisten keskuudessa kaikilla aloilla. Nämä vaivat voivat lisääntyä kiireestä, yksipuolisesta työstä tai hallinnan puutteesta johtuen. Hyvä ergonomia on pidemmällä aikavälillä elintärkeää nykyisessä työssäni. Niskan vaikea asento, käsien kannattelu ja hartioiden jatkuva jännittäminen aiheutuvat työpisteen huonosta ergonomiasta. (Lindström ym. 2002, 14.)

3.3 Työajat

Työajalla ja työvuorojärjestelyillä on vaikutusta sekä psyykkiseen että fyysiseen kuormittumiseen. Työntekijä altistuu vahvemmin psyykkisille ja fyysisille kuormitustekijöille pitkien työaikojen tai säännöllisten ylitöiden vuoksi. Työntekijät, joilla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa omiin työaikoihinsa, kärsivät stressistä enemmän kuin muut työssäkäyvät.

Pitkät työajat aiheuttavat vuorokautisen unen vähenemistä ja univajetta. Tämän seurauksena työntekijän toimintakyky heikkenee. Tapaturmariski kaksinkertaistuu 12 tunnin yhtenäisen työskentelyn jälkeen verrattuna kahdeksan tunnin työaikaan ja kolminkertaistuu 16 tunnin työskentelyn jälkeen. Poikkeavat työajat, kuten vuorotyö, aiheuttavat kuormittuneisuutta, koska ne eivät sovi yhteen elimistön vuorokausirytmien ja sosiaalisen elämän kanssa. Vuorotyö, joka sisältää yötyötä, aiheuttaa univajetta ja väsymystä enemmän kuin päivätyö. Unta ja vireyttä heikentävät erityisesti myös aikaiset aamuvuorot. (Lindström ym. 2002, 19.)

3.4 Työpäivän rytmittäminen

Ihminen pystyy tekemään keskittymistä vaativaa ja energiaa kuluttavaa työtä 90-120 minuuttia kerralla. Tämän jälkeen keskittymiskyky ja vireystila heikentyvät. Tässä kohtaa tulisi pitää tauko, jos haluaa pitää suorituskykyä yllä läpi työpäivän ja varmistaa, että energiaa jää myös vapaa-ajalle. Jotkut kokevat, että taukojen pitäminen tuntuu pakotetulta jos tarvetta tauolle ei tunnisteta. Taukoja kuitenkin kannattaa pitää pitkän aikavälin suorituskyvyn ylläpitämiseksi. Pienikin väsymys voi keskittymistä vaativassa ajattelutyössä johtaa siihen, että asioiden hoitamiseen menee paljon enemmän aikaa. Jos tauot eivät vie ajatuksia pois työstä, ei niiden pitämisestä työpäivän aikana ole mitään hyötyä. Esimerkiksi kävely tai rento hölkkä ei vaadi keskittymistä, jolloin ajatukset ovat vaarassa harhailla takaisin työhön. Sähköpostin avaaminen tai uutisten lukeminen tauon aikana usein vain pahentaa uupumusta. Hyvä palauttava tauko voisi sisältää esimerkiksi työhön liittymätöntä sosiaalista kanssakäymistä, mobiilipelien pelaamista tai jotain muuta rentouttavaa, mikä vie keskittymisen työasioista muualle. Vähäksi aikaa työpisteeltä poistuminen, vaikka vesilasin hakeminen, voi olla arvokas palauttava tauko. (Paju & Riekkö 2019, 213-216.)

4 CASE EVONDOS – TUTKIMUKSEN TAUSTAT

Evondos oy:n toimiala on terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Tarkoituksenaan parantaa lääkehoidon laatua, Evondos on kehittänyt lääkeannostelurobotin, joka annostelee lääkkeitä asiakkaalle luotettavasti ja oikea-aikaisesti. Evondos-palvelu on luotu niitä henkilöitä varten, joilla lääkehoidon itsenäinen toteutuminen on epävarmaa.

4.1 Lääkeannostelurobotti

Lääkeannostelurobotti on helppokäyttöinen: laitteessa on vain yksi isokokoinen nappi, jota painamalla robotti antaa lääkeannoksen. Lääkkeen ottamiseen robotti ohjaa sekä ääniopastein merkkiäänellä ja puheella että merkkivalolla ja laitteen näytöllä olevalla opastuksella. Palvelun käyttäjän nivelien jäykkyys tai käsien vapina voivat tehdä lääkepussin avaamisesta vaikeaa. Robotti helpottaa tätä tekemällä pussiin avausviillon valmiiksi. Mikäli lääkeannos jostain syystä jää ottamatta, robotti siirtää ottamattoman lääkeannoksen lukittuun lääkesäilöön, josta sen saa vain hoitaja. Robotti tekee myös hälytyksen hoitohenkilöstölle. (Evondos.)

Lääkkeet on pakattu annosjakelun pusseihin, joista robotti annostelee oikean annoksen oikeana ajankohtana. Muulloin lääkkeet eivät ole saatavilla, joten esimerkiksi lääkkeiden yliannostuksen vaara poistuu. Evondos-robotti on turvallinen tapa säilyttää lääkkeitä kotona. Lääkkeisiin pääsee käsiksi vain hoitohenkilöstö. Hoito-organisaatio ja hoitajat voivat seurata lääkehoidon toteutumista reaaliajassa hallintajärjestelmästä. (Evondos.)

4.2 Palvelun vaikutukset

Evondos-palvelu parantaa kotihoidon laatua ja tehoa vähentämällä rutiiniomaisten lääkehoitokäyntien tarvetta. Hoitajat voivat kotikäynneillä keskittyä varsinaisiin hoitotoimpiteisiin ja kiireisten lääkejakokäyntien sijaan aikaa vapautuu asiakkaan kohtaamiseen. Evondos varmistaa lääkehoidon oikea-aikaisen toteutumisen. Robotti ohjaa ottamaan lääkkeitä aina oikeana ajankohtana, mikä on esimerkiksi Parkinsonin taudin hoidossa tärkeää. Palvelu myös ilmoittaa hoitohenkilökunnalle, mikäli lääkeannos on jostain syystä jäänyt ottamatta. Palvelu parantaa lääketurvallisuutta poistaen lääkitysvirheiden

mahdollisuuden lähes kokonaan. Suomessa yli puolet hoidossa tapahtuvissa virheistä on lääkitysvirheitä. (Evondos.)

Evondos-palvelun avulla kotihoidon asiakkaat kokevat pystyvänsä hoitamaan tärkeän osan omasta elämästään eli ottamaan omat lääkkeensä itsenäisesti. Hoitohenkilökunta ja haluttaessa myös omaiset voivat seurata lääkkeiden ottoa etäyhteyden avulla. Robottista lääkkeitä saa aina vain tarkoitetun annoksen, muuten lääkkeet eivät ole saatavilla. Palvelu myös helpottaa hoitohenkilöstön työpäivän suunnittelua. Palvelun taloudelliset vaikutukset ovat merkittävät. Aamu- ja iltaruuhkiin saadaan helpotusta, kun lääkehoitoon liittyviä käyntejä voidaan vähentää. (Evondos.)



Kuva 1. Evondos E300 lääkeautomaatti

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuskysymyksenä tässä kyselytutkimuksessa on: Miten Evondoksen etätyöntekijät kokevat työn kuormittavuuden? Käytän kyselytutkimuksessa kvalitatiivisia menetelmiä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Kvalitatiivinen tutkimus rajoittuu yleensä pieneen tutkittavien määrään. Tavoitteena on siis ymmärtäminen, ei määrien selvittämien. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. (Jyväskylän yliopisto).

Tein kyselyn kanssatyöntekijöilleni työn kuormittavuuteen liittyen. Loin kyselyn Webropol-alustalla ja lähetin sen sähköpostilla vastaajille. Kohderyhmä koostui kuudesta henkilöstä. Näin pienen vastaajamäärän kanssa haastattelu on normaalisti paras tapa saada mahdollisimman kattavat vastaukset. Tätä kyselyä voidaan kuitenkin pitää melko arkaluontoisena, koska kyselyn tulokset menevät haastateltavien työnantajalle. Mielestäni henkilökohtainen haastattelu vaatisi tässä tutkimuksessa vedenpitävää luottamusta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Valitettavasti, suurelta osin etätyön luonteesta johtuen, emme tunne toisiamme kovin hyvin. Näistä syistä katsoin parhaaksi tehdä kyselystä anonyymin nettikyselyn, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman rehellisiä. Nettikyselyssä vastaaja voi vastata milloin ja missä haluaa ja vastausten pohtimiseen voi käyttää aikaa niin paljon kuin haluaa. Kyselyn voi myös tallentaa, eli sitä ei tarvitse tehdä yhdellä kertaa alusta loppuun.

Minulla oli hyvät lähtökohdat luoda kysely, koska etätukitiimin jäsenenä pystyn laatimaan kysymyksistä olennaisia ja tarkkoja. Voin myös ottaa kyselyssä huomioon itseäni askarruttavat asiat, joista olisi mielenkiintoista kuulla muiden ajatuksia. Suurin osa kysymyksistä on suljettuja, eli vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Kyselyn lopussa on muutama avoin kysymys, eli niissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Avointen kysymysten käyttö saattaa isommissa tutkimuksissa olla epäedullista, koska niiden analysointi voi olla hyvin työlästä ja sekavaa. Koska tässä tutkimuksessa vastaajia on näin rajattu määrä, niin avoimet kysymykset ovat toimivia.

Täydellisen kyselyn luominen on käytännössä mahdotonta. Tulkinnanvaraisuuksia ei voida koskaan täysin välttää. Vastausvaihtoehdot voidaan tulkita eri tavoilla mm. elämäntilanteesta riippuen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka kuormittavaksi etätukityöntekijät kokevat työn. Yksi vastaajista ei kokenut työtä kuormittavana. Loput vastaajista kokivat työn hieman kuormittavana. Tässä pitää ottaa huomioon, että tukitiimimme koostuu tois-
taiseksi vain osa-aikaisista työntekijöistä. On huomioitava, että teemme työtä (satunnaisia poikkeuksia lukuunottamatta) maksimissaan 30 tuntia viikossa. Tällä saattaa olla vaikutusta ensimmäisen kysymyksen vastauksiin. Jos työntekijällä on työtä alle 20 tuntia viikossa, niin se ei tietenkään tunnu niin kuormittavalta kuin jos tekee 30 tuntia viikossa.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka monta tuntia he pystyisivät työskentelemään viikossa niin, ettei työkuorma olisi liian suuri. Hieman yllättäen jopa puolet vastaajista arvioi, että he pystyisivät tekemään täyden työviikon (36-40h) ilman liian suurta kuormitusta. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että 15-19 tuntia viikossa olisi maksimimäärä. On mahdollista, että tässä kohtaa kysymys on ymmärretty niin, että vastaaja on esimerkiksi ottanut huomioon koulunkäynnin töiden ohessa, jolloin suurempi työmäärä ei olisi mahdollista.

Ruuhka-aikoina työssä tehdään tukityötä hyvin nopealla temmolla, ja usein mahdollista tehtyä virhettä ei itse ehdi havaitsemaan työtilanteessa. Itselleni ainakin työpestin alkuvaiheessa jäi toistuvasti työvuoron jälkeä tunne, että tuli tehtyä virheitä. Nyt työhön hyvin rutinoituneena en ole enää tätä tunnetta kokenut. Halusin tietää, kokevatko kanssatyöntekijäni epävarmuuden tunnetta siitä, tuleeko heidän tehtyä virheitä työvuoron aikana. Vastausvaihtoehdot olivat: ei juuri koskaan, harvoin, silloin tällöin, usein sekä lähes aina. Yksi vastaajista kokee epävarmuuden tunnetta työnsä laadusta silloin tällöin. Loput kokevat tämän tunteen vain harvoin tai ei juuri koskaan. Virheitä myös tapahtuu hyvin harvoin tukipyyntömääriin nähden. Itselläni virheitä tuli ensimmäisen puolen vuoden aikana tehtyä jonkin verran, mutta tämän jälkeen virheet ovat kadonneet lähes olemattomiin.

Seuraavaksi kysyttiin, kokevatko työntekijät pystyvänsä suoriutumaan ruuhkista yksin ilman toisen työntekijän apua. Yksi vastaajista tunsu pystyvänsä itsenäisesti suoriutumaan maltillisemmista ruuhkista, eli kun tukipyyntöjä ei ole kovin suurta määrää käsiteltävänä. Loput vastaajista uskoivat, että he eivät pystyisi suoriutumaan ruuhkista yksin riittävän luotettavasti.

Seuraavaksi tarkasteltiin, kuinka paljon työssä on taukoja tai työstä irtautumisen hetkiä. Vastausvaihtoehtoina oli liian vähän, voisi olla enemmän sekä tarpeeksi. Puolet vastaajista koki, että työssä on taukoja liian vähän ja puolet vastasivat että voisi olla enemmän taukoja. Tähän asti työssä ei ole ollut erillisiä ruokataukoja, koska työn ohessa on ollut mahdollista syödä hiljaisimpina hetkinä. Nyt kuitenkin volyymit ovat nousseet niin paljon, että säännöllinen ruokatauko olisi tarpeen.

Työn monipuolisuudella on varsinkin pidemmän päälle iso merkitys siihen, millä tavalla työntekijä kokee työn, kuinka mielekästä työ on tai kuinka motivoitunut työntekijä on tekemään työtä. Puolet vastaajista koki työn olevan sopivan monipuolista. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että työ voisi olla monipuolisempaa. Yhden mielestä työ on liian yksipuolista. Kukaan vastaajista ei pitänyt työtä millään tasolla liian monipuolisena. Työn monipuolisuuden kokeminen on kokemukseni mukaan hyvin yksilöllinen asia. Jotkut sisäistävät asioita paremmin kuin toiset. Ihmisten välillä on eroja siinä, miten he hallitsevat eri asiakokonaisuuksia. Jokaisessa työssä suurin osa työtehtävistä on samaa rutiininomaista työtä. Tässä työssä näitä rutiininomaisia suorituksia tulee niin paljon, että työ voi joskus tuntua yksipuoliselta. Kuitenkin tässä työssä on hyvin paljon sisäistettävää ja paljon erilaisia toimintoja, joita tulee käyttää. Tukipuhelut tuovat myös oman osansa työhön ja ne ovat hyvää vaihtelua muille tukipyynnöille.

Työn haastavuus on työn monipuolisuuden tavoin hyvin subjektiivinen käsite. Muun muassa älykkyys ja multitaskaamistaidot vaikuttavat haasteellisuuden kokemiseen. Tämä subjektiivisuus näkyy seuraavan kysymyksen vastauksissa, jossa kysytään kuinka haastavana työntekijät pitävät työtä. Valtaosan mielestä työ on sopivan haastavaa. Yhden vastaajan mielestä työ voisi olla haastavampaa ja yhden mielestä työ on liian helppoa. Eräs vastaajista kertoi vapaa sana-osiossa, että työn haastavuus tulee lähinnä ruuhka-aikojen kiireestä. Kysymyksen olisi hänen mukaansa voinut selvyiden vuoksi jakaa kahteen osaan: työn haastavuus ruuhka-aikoina ja työn haastavuus ruuhka-aikojen ulkopuolella. Ajatukseni oli, että haastavuus tarkoittaisi tässä kysymyksessä työtehtävien haasteellisuutta ruuhka-aikojen kiireestä välittämättä. En ottanut huomioon, että kysymyksen voi tulkita muulla tavalla, vaikka olisi ehdottomasti pitänyt ottaa se huomioon.

Seuraavassa osiossa käyn läpi avoimet kysymykset, jotka liittyvät työhyvinvointiin. Ensimmäisenä oli laaja kysymys, jossa kysyttiin yleisesti millaista työ on henkisen hyvinvoinnin kannalta. Pääosin työ koetaan miellyttävänä. Kun työn oppii, niin se sujuu mukavasti. Toisaalta työn koetaan käyvän joskus turhan yksitoikkoiseksi. Rutiininomaisuus on siis samalla sekä hyvä että huono asia. Mukavat työkaverit ovat plussaa. Vaikka

työkavereita nähdään harvoin, ja kommunikointi etätyöntekijöiden välillä tapahtuu lähinnä viestien välityksellä, niin ryhmähenki on siihen nähden hyvä ja positiivisuuden aistii työporukasta. Tukipuhelut saattavat aiheuttaa stressiä, varsinkin jos ne venyvät turhan pitkiksi. Jonkun mielestä taas työ ei kuormita henkistä hyvinvointia juuri onnenkaan. Työ koetaan merkitykselliseksi, mikä mielestäni on yleisesti ottaen työn tärkein ominaisuus. Niinä hetkinä kun työ tuntuu turhauttavalta, niin ajatus työn merkityksestä pitää paketin kasassa ja motivaatiota yllä.

Halusin selvittää työtoverieni ajatuksia siitä, mitkä asiat työssä virkistävät. Tähän olivat kaikki maininneet mukavat tukipuhelut. Asiakaskuntamme on hyvin mukavaa ja asiallista, mikä on iso plussa verrattuna useimpiin asiakaspalvelutyötehtäviin. Myös onnistumisen tunteet, kun saa asiakkaan ongelmalle ratkaisun sekä asiakkaan kiitollisuus, koetaan palkitseviksi kokemuksiksi. Myös huumorintajuiset työtoverit on mainittu virkistäväksi tekijäksi.

Viimeisenä kysyttiin, mikä työssä uuvuttaa. Myös tässä kysymyksessä kaikki vastaajat olivat hyvin samoilla linjoilla vastaustensa kanssa. Isojen ruuhkien tuoma kiire koetaan monesti liian suureksi. Tauotonta, kovatahtista työtä voi jatkua monta tuntia putkeen, eikä hengähdystauoille ole aikaa. Mainittiin, että ilman taukoja työn laatu auttamatta kärsii.

6 LOPUKSI

Työnantaja oli tyytyväinen toimeksiannon toteutukseen. Sain toimitettua tukipyynnöraportin ja kyelytutkimuksen tulokset työnantajalle aikataulun mukaisesti. Määrällinen tutkimus tukipyynnöistä sisälsi mielenkiintoisia ja yllättäviä havaintoja, joista on hyötyä etätukitiimin työaikoja organisoidessa.

Kyselytutkimus vahvisti käsitystä siitä, että etätukitiimi viihtyy työssään, mutta jatkossa työssä on suurempi tarve apukäsille sekä tauoille. Itse nyt puolitoista vuotta etätukityössä työskennelleenä olen huomannut, miten tärkeää on aina silloin tällöin miettiä uusia tapoja tehdä työtä. Vaikka työnkuva olisi tarkkaan rajattu ja työtehtävät olisivat yksiselitteisiä, niin aina on mahdollisuuksia muokata työtapoja. Muutokset voivat olla hyvin pieniä, kuten esimerkiksi joidenkin toimenpiteiden tekojärjestyksen muuttaminen. Olen huomannut, että pienelläkin muutoksella voi olla raikastava vaikutus työmotivaatioon. Välillä työtä on hyvä ajatella kokonaisuuden kannalta, välillä erillisinä tehtävinä tai tilanteina.

Kyselyn osalta muutamaa kysymystä olisi voinut tarkentaa. Olisi pitänyt ottaa huomioon se fakta, että toistaiseksi kaikki etätukitiimissä ovat osa-aikaisia työntekijöitä. Työkuorituksen määrä riippuu paljon siitä, kuinka paljon työtunteja kertyy. Saatuja vastauksia voidaan kuitenkin pitää luotettavana, koska kysely toteutettiin anonyymisti.

LÄHTEET

- Evondos. Palvelun kuvaus. Viitattu 13.10.2020. <https://www.evondos.fi/palvelunkuvaus>
- Evondos. Palvelun vaikutukset. Viitattu 13.10.2021. <https://www.evondos.fi/palvelun-vaikutukset.html>
- Jyväskylän yliopisto. Määrällinen tutkimus. Viitattu 23.4.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metetelmapolkuja/metetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Jyväskylän yliopisto. Laadullinen tutkimus. Viitattu 23.4.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metetelmapolkuja/metetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Kallio, E. & Kivistö, S.. 2013. Mieli Työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Koskinen-Kannisto, A. 2013. Situational awareness concept in a multinational collaboration environment. Viitattu 14.2.2021. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/89998/SituationalAwareness_netti.pdf?sequence=2
- Lindström, K.; Elo, A.; Kandolin, I.; Ketola, R.; Lehtelä, J.; Leppänen, A.; Lindholm, H.; Rasa, P.; Sallinen, M & Simola, A. 2002. Työkuormitus ja sen arviointimenetelmät. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Nelson, T & Narens, L. 1994. Why Investigate Metacognition? Viitattu 10.12.2020. http://www.imbs.uci.edu/~lnarens/1994/Nelson&Narens_Book%20Chapter_1994.pdf
- Paju, S & Rieki, T. 2019. Järki Töihin! Parempien työtapojen kehittämisopas. Jyväskylä: Tuuma.
- Riabacke, A. & Riabacke, M. 2013. Päätöksenteko: uskalla tehdä toisin. Helsinki: Talentum.
- Tilastokeskus. Keskiarvo. Viitattu 4.3.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/keskiarvo.html>
- Tilastokeskus. Keskihajonta. Viitattu 4.3.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/keskihajonta.html>
- Tilastokeskus. Vaihteluväli. Viitattu 4.3.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/vaihteluväli.html>

Waris, K. 2001. Näköaloja työelämään: kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Åhman, H. & Gustafsberg, H. 2017. Tilannetaju: päätä paremmin. Helsinki: Alma Talent Pro.

KYSELYLOMAKE

1. Kuinka kuormittavaksi koet työn?

- Ei ollenkaa kuormittavaa
- Hieman kuormittavaa
- Melko kuormittavaa
- Erittäin kuormittavaa

2. Arvioi, kuinka monta tuntia voisit tehdä töitä viikossa optimaalisesti niin, että työ pysyy hallinnassa eikä se kuormita liikaa?

- 15-19h
- 20-24h
- 25-30h
- 31-36h
- 36-40h

3. Jääkö työvuoron jälkeen tunne, että tuli tehtyä virheitä/olisi voinut olla huoleellisempi?

- Ei juuri koskaan
- harvoin
- silloin tällöin
- usein
- lähes aina

4. Pystyisitkö selvittämään ruuhka-ajat yksin?

- En pysty riittävän huolellisesti
- Pystyn, jos ruuhka ei ole poikkeuksellisen suuri
- Pystyn selvittämään luotettavasti isoimmatkin ruuhkat

5. Kuinka paljon työssä on taukoja/ työstä irtautumisen hetkiä?

- Liian vähän
- Voisi olla enemmän
- Tarpeeksi

6. Kuinka monipuoliseksi koet työn?

- liian yksipuolista
- voisi olla monipuolisempaa
- sopivan monipuolista
- voisi olla yksipuolisempaa
- liian monipuolista/sekavaa

7. Kuinka haastavaksi koet työn?

- liian haastavaa
- voisi olla helpompaa
- sopivan haastavaa
- voisi olla haastavampaa
- liian helppoa

Avoimet kysymykset:

8. Millaista työ on henkisen hyvinvoinnin kannalta?

9. Mikä työssä virkistää?

10. Mikä työssä uuvuttaa?

