

FARMASEUTTIEN TYÖTYTYVÄISYYS APTEEKEISSA

Karjalainen Henna-Riika

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2023

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Henna-Riika Karjalainen	Vuosi	2023
Ohjaaja(t)	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Suomen Apteekkariliitto		
Työn nimi	Farmaseuttien työtyytyväisyys apteekeissa		
Sivumäärä	36 + 6		

Opinnäytetyössä tutkittiin farmaseuttien työtyytyväisyyttä apteekkityössä. Apteekkialaa vaivaa farmaseuttien siirtyminen muihin tehtäviin, joten opinnäytetyön tutkimusongelmana oli, mikä saisi farmaseutin pysymään apteekkityössä. Tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä farmaseutit ovat apteekkialan johtamiseen sekä työhyvinvointiin ja millä tavoin he parantaisivat alan yleistä työtyytyväisyyttä. Tutkimuksessa haetaan vastausta kysymykseen, kuinka tyytyväisiä farmaseutit ovat apteekkityöhön. Työn teoriaosuudessa avataan henkilöstöjohtamisen ja työhyvinvoinnin käsitteitä.

Työtyytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivisesti yhteistyössä Suomen Apteekkariliiton kanssa. Kysely rakennettiin opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltyjen teemojen pohjalta. Tutkimus toteutettiin jakamalla farmaseuteille Webropol-kyselylomake Apteekkariliiton omistamassa Salkku-palvelussa. Kysely oli avoinna kahden viikon ajan ja siihen vastasi 277 farmaseuttia. Kyselyn avoimeen kenttään mielipiteensä jakoi 76 vastaajaa, ja joitakin vastauksia hyödynnetään kvantitatiivisten tutkimustulosten tukena.

Tutkimuksesta selviää, että apteekkialan työtyytyväisyydessä on parannettavaa. Esimerkiksi 44 % vastaajista kertoi, ettei työpaikalla järjestetä säännöllistä kehityskeskustelua työntekijän kanssa. Useiden väitteiden vastaukset jakautuivat epätasaisesti, mikä kertoo, että apteekkien toimintatavoissa ja johtamisessa on eroja. Farmaseutit kokevat pääasiassa tulevansa kuulluksi esihenkilölleen ja uppoutuvat työhönsä. Yleisesti koetaan, että parempi palkkaus lisäisi työtyytyväisyyttä. Tutkimuksesta voidaan nähdä, että farmaseuteilla on motivaatiota työhönsä, mutta he kaipaavat arvostusta paremman palkkauksen, etujen ja palautteen avulla.

Avainsanat työtyytyväisyys, henkilöstöjohtaminen, lähijohtaminen, farmaseutti, apteekki

Degree programme in Business
Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Henna-Riika Karjalainen	Year	2023
Supervisor(s)	Satu Valli		
Commissioned by	The Association of Finnish pharmacies		
Title	Job satisfaction of Finnish pharmacists		
Number of pages	36 + 6		

The thesis investigated the job satisfaction of pharmacists in retail pharmacy work. Finnish pharmacies are troubled by the transfer of pharmacists to other positions therefore the research problem of my thesis was what would make a pharmacist stay in a pharmacy. The purpose was to find out how satisfied pharmacists are with the management of the pharmacy sector, their well-being at work and in what ways they would improve the general job satisfaction of the sector. The study tries to find an answer to the question of how satisfied pharmacists are with pharmacy work. The theory part of the work deals with personnel management and occupational well-being.

The job satisfaction survey was carried out quantitatively in cooperation with The Association of Finnish pharmacies. The survey was based on the theoretical part of the thesis. The study was carried out by sharing a Webropol questionnaire to pharmacists in the Salkku service owned by The Association of Finnish pharmacies. The survey was opened for two weeks, and 277 pharmacists responded. 76 pharmacists shared their opinion in the open comments field and some of the answers are used to support the quantitative research results.

The study shows that there are issues to be improved in the job satisfaction of pharmacy sector. For example, 44% of the respondents said that there is no regular development discussion with the employee at the workplace. The answers to several statements were varying, which indicates that there are differences in the operating procedures and management of pharmacies. Pharmacists mainly feel that they are listened to by their supervisor and are immersed in their work. It is generally felt that a better salary would increase the job satisfaction in the retail pharmacy sector. The study shows that pharmacists are motivated for their work, but they want appreciation through better pay, more benefits, and feedback.

Keywords job satisfaction, human resources, managerial work, pharmacist, pharmacy

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimusmenetelmä ja sen perustelut	6
1.2	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	7
1.3	Apteekkiliiketoiminta ja farmaseutin työnkuva.....	7
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN ORGANISAATIOSSA	10
2.1	Lähijohtaminen	11
2.2	Henkilöstöjohtamisen työkalut	12
2.2.1	Kehityskeskustelu.....	13
2.2.2	Palkitsemisjärjestelmä.....	14
2.3	Palautteen merkitys	15
3	TYÖHYVINVOINTI	16
3.1	Organisaation rooli työhyvinvoinnissa.....	16
3.2	Työntekijän vastuu työhyvinvoinnista.....	18
3.3	Työn imu	18
3.4	Työhyvinvoinnin portaat -työkalu	19
4	KYSELYTUTKIMUS FARMASEUTEILLE.....	21
4.1	Henkilöstöjohtaminen.....	21
4.2	Lähijohtaminen	23
4.3	Työhyvinvointi	25
4.4	Työtyytyväisyyden parantaminen.....	26
4.5	Farmaseuttien ajatuksia apteekkityöstä.....	28
	POHDINTA	31
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Apteekkariliiton kesäkuussa 2022 tehdyn selvityksen mukaan jopa 70 prosenttia apteekkeista kertoo kärsineensä farmaseuttipulasta viimeisen 12 kuukauden aikana ja lähes puolet kertoo työvoimapulan olevan jatkuvaa. Suurimmalla osalla ongelma esiintyy kesäisin lomakauden aikana, jolloin joidenkin apteekkien aukioloaikoja on jouduttu rajoittamaan. Farmaseuttipulan takia kärsii sekä apteekkien henkilökunta että asiakkaat, koska työntekijöiden lomaa on jouduttu pätkimään ja apteekin palveluita vähentämään. Apteekkareiden mielestä suurin syy pulaan on työvoiman siirtyminen alan muihin tehtäviin. (Elo 2022.)

Kahdeksan vuotta apteekki-alalla olleena farmaseuttina ongelma on itselleni ajankohtainen. Farmasian ala on monipuolinen ja apteekkien lisäksi farmaseutti tai proviisori voi työllistyä lääketeollisuuden eri tehtäviin, sairaala-apteekkeihin tai julkisiin laitoksiin kuten Kansaneläkelaitokseen tai Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan. Kuitenkin suurin osa farmaseuteista työskentelee apteekkeissa. (Farmasialiitto 2022a.) Suomen apteekkiverkosto on tiivis ja apteekki-toimipisteitä on ympäri Suomen yhteensä 822 (Apteekkariliitto 2021a). Apteekit ovat siis merkittävä työllistäjä Suomessa ja Suomalaisten apteekkiasiointi -tutkimuksen mukaan hyvin arvostettu lähipalvelu (Apteekkariliitto 2020). Apteekin henkilöstö on myös listattu Suomen toiseksi luotetuimmaksi ammattilaiseksi (Kostiainen 2020). Mitä käy, jos apteekin ammattilaiset poistuvat alalta?

Olen työssäni huomannut farmaseuttien vähentyneen kiinnostuksen apteekkityöhön. Monet vaihtavat kokonaan alaa tai opiskelevat lisää siirtyäkseen muille sektoreille. Ongelmasta on kerrottu mediassa niin apteekkareiden, Apteekkariliiton kuin Farmasialiitonkin näkökulmasta jo useiden vuosien ajan, mutta toistaiseksi näkyviä muutoksia ei ole tapahtunut. Farmasialiiton mukaan farmaseuttipulan syinä ovat huono palkkaus ja työolot (Tahkokorpi 2019). Tahkokorven (2019) mukaan huonoilla työoloilla Farmasialiitto viittaa johtamiseen, työn mielekkyyteen ja mahdollisuuteen kehittyä. Apteekkien toimintaa koskee useita säännöksiä, joihin ei voida työpaikalla vaikuttaa. Olen kuitenkin huomannut, että apteekkien toimintatavoissa, johtamisessa ja työn mielekkyydessä on eroja, joihin voidaan vaikuttaa yritystasolla. Henkilöstöjohtamisen onnistumiseen tulisi käyttää työkaluja, joita ovat muun muassa tavoitteiden määrittäminen, palkitsemisjärjestelmä,

osaamiskartoitus, kehityssuunnitelma, työtyytyväisyysmittaukset ja säännölliset kehityskeskustelut (Hyppänen 2015, 1.4).

Opinnäytetyössäni tutustun tarkemmin henkilöstöjohtamiseen ja työhyvinvoinnin käsitteeseen ja selvitän farmaseuttien kokemuksia alan henkilöstöjohtamisesta ja sen vaikutuksista työtyytyväisyyteen. Tavoitteenani on saada laaja selvitys farmaseuttien työtyytyväisyydestä, jonka avulla apteekit voivat kehittää toimintaansa ja vähentää vaihtuvuutta. Tutkimusongelmani on, mikä saisi farmaseutin pysymään apteekkityössä. Pyrin löytämään vastauksen kysymykseen, kuinka tyytyväisiä farmaseutit ovat apteekkityöhön.

1.1 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelut

Tutkimuksessani haluan kartoittaa farmaseuttien mielipiteitä laajasti ympäri Suomen, joten farmaseuttien työtyytyväisyyttä tutkitaan opinnäytetyössä kvantitatiivisella menetelmällä. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus vastaa kysymykseen ”kuinka moni” tai ”kuinka usein”. Kvantitatiivisessa menetelmässä tutkittava tieto esitetään numeerisesti, jonka jälkeen tulosten eroavaisuudet ja niiden suhteet kuvataan sanallisesti. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että jokainen vastaaja ymmärtää annetut kysymykset samalla tavalla. Tätä edellyttää tiedon strukturointi, jossa vastaajille jaettavat kysymykset suunnitellaan ja vakioidaan. Operationalisoinnilla teoreettiset termit avataan kaikille ymmärrettävään muotoon. Usein määrällisen tutkimuksen vastaajamäärä on suuri ($N > 100$), jolloin tutkittavien asioiden selittäminen numeerisesti on selkeämpää ja tutkimustulos kuvaa todennäköisemmin keskimääräistä mielipidettä. Suuri vastaajamäärä myös parantaa tutkimuksen objektiivisuutta eli tasapuolisuutta. (Vilka 2007, 14–17.)

Tutkimuksessa apteekkityötä tekevät farmaseutit edustavat tutkittavaa perusjoukkoa. Kokonaisuotannalla tarkoitetaan koko perusjoukkoa (Vilka 2007, 52). Järkevintä on toteuttaa yksinkertainen satunnaisotanta, mitä käytetään, kun havaintoyksiköiden ominaisuudet ja ilmenemistavat eivät vaihtelee. Hypoteesilla tarkoitetaan tutkimusongelmaan liittyvää perusteltua väitettä. (Vilka 2007, 18, 53.) Koska opinnäytetyössäni käsiteltävä ongelma on ollut alalla jo pitkään tiedossa, ja siitä on kertonut niin Apteekkariliitto kuin Farmasialiittokin, voidaan tehdä hypoteesi ”farmaseuttien työtyytyväisyydessä on parannettavaa”.

1.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti (engl. validity, pätevyys) mittaa tutkimuksessa sitä, kuinka onnistuneesti on mitattu sitä, mitä on tarkoituskin selvittää. Validiteetti on hyvä, kun tutkija on onnistunut selittämään teoreettiset käsitteet ymmärrettävästi ja kyselyn vastausvaihtoehdot on muotoiltu selkeästi johtamatta vastaajaa harhaan. (Vilkkä 2007, 150.) Kvantitatiivista kyselyä muotoiltaessa on esimerkiksi huomioitava, että lukija ei voi ymmärtää kysymystä usealla eri tavalla. Kyselyssä ei esimerkiksi käytetä termiä työn imu, vaan se on avattu kuvaamalla työhön uppoutumista ja energistä työntekoa.

Reliabiliteetti (engl. reliability, luotettavuus) kuvaa kirjaimellisesti tutkimuksen luotettavuutta mittaamalla sen toistettavuutta. Tutkimustuloksen tulisi olla sama tutkijasta riippumatta. Reliabiliteettiä voidaan arvioida myös esimerkiksi vastausprosentin ja mittausvirheiden määrän mukaan. Yhdessä reliabiliteetti ja validiteetti kuvaavat tutkimuksen kokonaisluotettavuutta. Kokonaisluotettavuus on hyvä, kun vastaajat edustavat perusjoukkoa ja mittauksessa on mahdollisimman vähän virheitä. (Vilkkä 2007, 149–151.) Tutkimuksen reliabiliteetti paranee, jos kyselyyn löytyy riittävästi vastaajia ja vastaajat ovat apteekkityötä tekeviä farmaseutteja.

1.3 Apteekkiliiketoiminta ja farmaseutin työnkuva

Suomessa on 822 apteekkitoimipistettä kattaen pääapteekit, Yliopiston apteekit ja sivuapteekit. Suomen apteekkkiverkosto on tiheä, noin yksi apteekki 6800 asukasta kohden. Apteekeissa työskentelee apteekkareiden lisäksi noin 8000 henkilöä. (Apteekkariliitto 2021a.) Apteekkari on yksityinen elinkeinoharjoittaja eli apteekkien yritysmuoto on aina toiminimi, jolloin apteekin tulot verotetaan apteekkarin henkilökohtaisena tulona. Osakeyhtiömuotoa kovemman verotuksen lisäksi apteekit maksavat apteekkkiveroa, jolla tasataan suurten ja pienten apteekkien katteen eroa. Apteekkkiveroa maksettiin vuonna 2019 yhteensä 171 miljoonaa euroa. (Apteekkariliitto 2021b.)

Lääkelaki ylläpitää ja edistää lääkkeiden ja niiden käytön turvallisuutta sekä taroituksenmukaista lääkkeiden käyttöä (Lääkelaki 1987/395 § 1:1). Laki määrittelee myös säännöt apteekkitoiminnalle. Tiivistetysti laki määrää muun muassa seuraavaa: apteekin saa omistaa vain laillistettu proviisori, jolle on myönnetty apteekkilupa eikä apteekkiliikettä ei saa vuokrata tai luovuttaa toiselle. Apteekkeja veloitetaan ylläpitämään vähintään kahden viikon tarvetta vastaavaa lääkevarastoa. Henkilökunnasta laki määrittelee, että apteekissa tulee työskennellä tarpeellinen määrä farmaseuttista (farmaseutti tai proviisori) henkilökuntaa ja apteekkarin tulee vastata tarvittavasta henkilökunnan täydennyskoulutuksesta. (Lääkelaki 1987/395 § 6:43b–44, 55–56.)

Farmaseutti on alemman korkeakoulututkinnon suorittanut laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Farmasiaa voi opiskella Helsingin ja Itä-Suomen yliopistoissa sekä ruotsiksi Åbo Akademiassa. Proviisori on farmasian ylempi korkeakoulututkinto ja he työskentelevät lääkealan esimies- ja asiantuntijatehtävissä. Suurin osa farmaseuteista työskentelee apteekeissa, mutta farmaseutti työllistyy myös sairaala-apteekkeihin, terveyskeskuksiin, lääketeollisuuteen, tukkukauppaan ja valtion virastoihin. (Farmasialiitto 2022b.) Kuviossa 1 esitetään Farmasialiiton farmaseuttien työskentelysektoreiden jakautuminen



Kuvio 1 Farmaseuttien työskentelysektorit (Farmasialiitto 2022a)

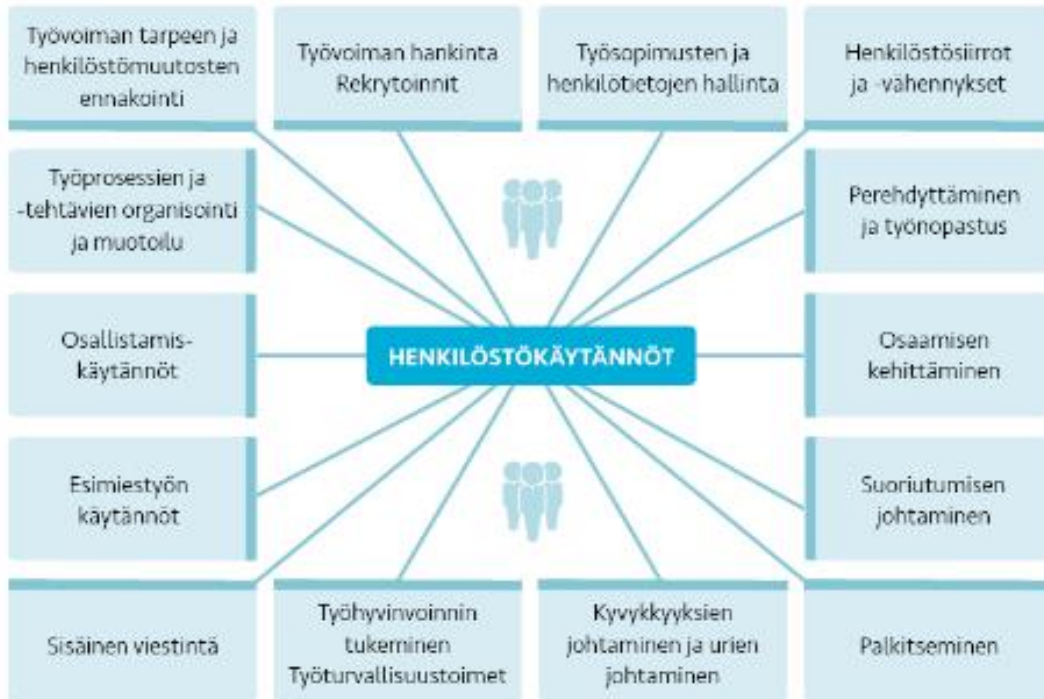
Farmaseuttien osaamisala terveydenhuollossa on lääketieto ja lääkehoito niin yksilön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Farmaseutti ymmärtää lääkeaineen kemiallisen rakenteen ja sen vaikutusmekanismit ja haitat elimistössä. Nykyisin farmaseutin ydintyötä ovat lääkeneuvonta ja -ohjaus sekä lääkkeenvalmistus. (Farmasialiitto 2022b). Lääkelaki määrittää myös farmaseutin työtä, sillä lain mukaan farmaseutin on annettava apteekin asiakkaalle lääkeneuvontaa ja varmistettava

lääkkeen oikea ja turvallinen käyttö. Farmaseutin on annettava myös hintaneuvontaa eli kerrottava halvin mahdollinen lääkevaihtoehto ja kerrottava myös muista tuotteen valintaan vaikuttavista seikoista. (Läkelaki 1987/395 § 6:57.)

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN ORGANISAATIOSSA

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan ihmisten johtamista. Se on oma prosessinsa, joka alkaa työntekijän hankkimisesta ja jatkuu ohjaamiseen, kehittämiseen, arvioimiseen ja motivointiin. Ihmisten johtamisella on merkittävä rooli koko yrityksen menestymiseen. (Österberg 2014, 127.) Eräs henkilöstöjohtamisen määritelmä kuuluu: *”henkilöstöjohtaminen on sitoutuneen ja kyvykkään henkilöstön kehittämistä yrityksen kilpailuedun saavuttamiseksi hyödyntämällä organisaatiokulttuuriin ja rakenteisiin liittyviä keinoja sekä henkilöstökäytäntöjä”* (Viitala 2021, 1.1). Suurissa organisaatioissa on erillinen henkilöstöosasto, mutta pienissä ja keski-suurissa yrityksissä esihenkilöt huolehtivat henkilöstöjohtamisesta oman työnsä ohella (Österberg 2014, 13).

Henkilöstöjohtamisen osaamisella yritys varmistaa, että yrityksessä on oikea määrä tehtäväänsä sopivia motivoituneita ja hyvinvoivia työntekijöitä. Tehtävänä on myös huolehtia, että henkilöstöön liittyvät kustannukset ovat linjassa yrityksen talouden kanssa, mutta kuitenkin noudattaa hyvien johtamiskäytäntöjen malleja ja toimialaan liittyviä lakeja. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu myös hyvästä työnantajakuvasta huolehtiminen ja yrityksen kehittymisen tukeminen. (Viitala 2021, 1.1.) Varsinainen henkilöstöasiantuntija osallistuu liiketoiminnan suunnitteluprosessiin henkilöstön näkökulmasta (Österberg 2014, 18). Jokainen yritys määrittelee itse käyttämänsä linjaukset, millä tarkoitetaan laajempia liiketoiminnallisia periaatteita, esimerkiksi päätöstä käyttää vain yritykseen palkattua henkilökuntaa, ei henkilöstöyritysten työntekijöitä. Henkilöstöjohtamisen käytäntöjä taas on useita, ja niitä hyödynnetään yrityksen tilanteen vaatimalla tavalla. (Viitala 2021, 1.1.) Henkilöstökäytäntöjä on nimetty kuviossa 2.



Kuvio 2 Henkilöstökäytännöt (Viitala 2021, 1.1)

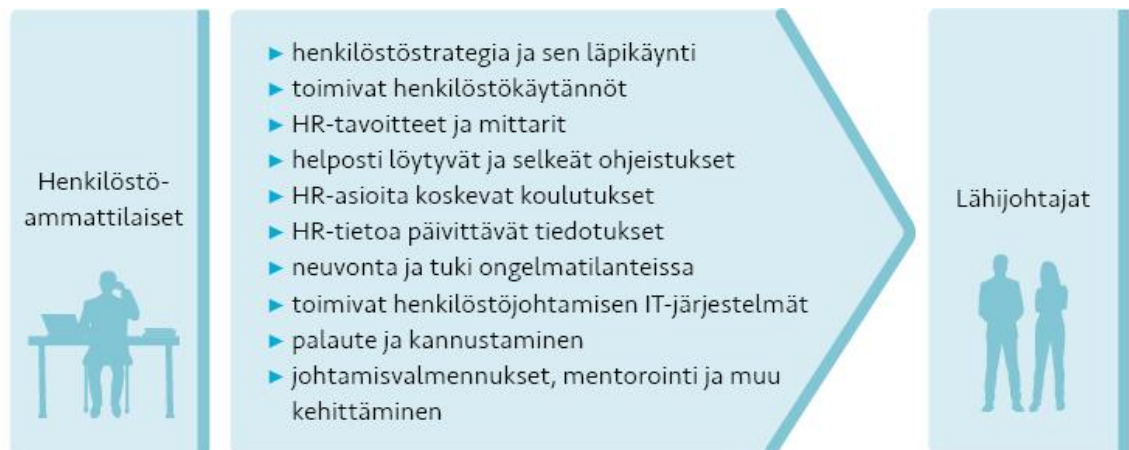
Tärkeää on tiedostaa henkilöstöjohtamisen päämäärä eli henkilöstön osalta yrityksen toiminnan toteuttaminen ja yrityksen liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttaminen. Asetetut tavoitteet tähtäävät päämäärän saavuttamiseen. Tavoitteita suunnitellessa tulee ottaa huomioon niin toimintaympäristö ja sen muutokset, yrityksen johto, työntekijöiden toiveet kuin myös asiakkaiden kokemukset. Tavoite voi olla esimerkiksi panostaminen hyvinvoivaan työyhteisöön ja ilmapiiriin, mikä näkyy asiakkaille ulospäin ja lopulta tuloksekkaampana myyntinä. (Viitala 2021, 1.1.)

2.1 Lähijohtaminen

Lähijohtaminen on nykyaikaisempi käsite esimiestyölle (Viitala 2021, 1.2). Yrityksissä vastuu suurista koko organisaatiota koskevista päätöksistä ja linjauksista kuuluu aina ylimmälle johdolle. Esihenkilö päättää yksittäisistä työnjohtamiseen liittyvistä käytännöistä omassa yksikössään, mutta edustaa aina työnantajaa. Hänen tehtävänsä on huolehtia, että työntekijät ymmärtävät yrityksen arvot, noudattavat suunniteltua strategiaa visioineen ja pyrkivät yhteisiin tavoitteisiin. Esihenkilön tulee noudattaa toimialan lakeja ja sopimuksia ja työlaissäädännön mukai-

sesti hänellä on työnjohto-oikeus ja työnvalvontavastuu. Tärkeää lähijohtamisessa on ymmärtää sekä työnantajan että työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Lähijohtaminen on osa henkilöstötyötä, sillä työssä korostuu ihmisten kuunteleminen, arvostaminen ja läsnäolo. (Hyppänen 2015, 1.1.) Esihenkilöt toteuttavat useita henkilöstöjohtamisen periaatteita käytännön työssä (Viitala 2021, 1.2).

Esihenkilön työtehtäviä ovat muun muassa palautteen antaminen, viestintä ja vaikuttaminen työyhteisön toimivuuteen (Österberg 2014, 127). Esihenkilö hoitaa useita käytännön prosesseja kuten rekrytoinnin, perehdyttämisen, palkitsemisen ja kehityskeskustelut. Esihenkilö tarvitsee henkilöstötyön koulutusta ja henkilöstöammattilaisten tukea lähijohtamisen laadun varmistamiseen. Organisaation johdon tulee huolehtia riittävän ajan varaamisesta esihenkilön lähijohtamistyölle. (Viitala 2021, 4.5.) Kuviossa 3 on lueteltu erilaisia menetelmiä, joita henkilöstöammattilaiset voivat käydä esihenkilön kanssa läpi.



Kuvio 3 Henkilöstöammattilaisten tuki esihenkilölle (Viitala 2021, 4.5)

2.2 Henkilöstöjohtamisen työkalut

Esihenkilön työssä hyödynnetään erilaisia henkilöstöjohtamisen työkaluja, mitkä helpottavat työn suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. Henkilöstöjohtamisen työkaluiksi lasketaan työsopimus, toimenkuva, tavoitteet, palkitsemisjärjestelmä, osaamiskartoitus, kehityssuunnitelma, tyytyväisyysmittaukset, kehityspäivät sekä ryhmä- ja kehityskeskustelut. (Hyppänen 2015, 1.4.) Seuraavissa kappaleissa selkiytetään kehityskeskustelun ja palkitsemisjärjestelmän teoreettista

määritelmää, koska niiden toteutustavat voivat vaihdella organisaatioiden kesken ja ne toistuvat työn tutkimusosiossa.

2.2.1 Kehityskeskustelu

Työyhteisössä tapahtuu useita kohtaamisia ja keskusteluja esihenkilön ja alaisen välillä. Usein keskustelut ovat pikaisia ja arkisia, eivätkä ne korvaa luottamuksellista ajan kanssa suunniteltua keskustelua. (Kupias ym. 2014, 3.) Kehityskeskustelu on ennalta sovittu luottamuksellinen keskustelu esihenkilön ja työntekijän välillä. Siinä käydään läpi työntekijän työssä suoriutumista ja kehittymistä sekä pyritään tunnistamaan työntekijän nykyiset ja tulevat kehitystarpeet. (Österberg 2014, 134.) Kehityskeskustelun tarkoituksena on kehittää ja motivoida henkilöstöä. Se on myös työntekijälle tilaisuus antaa palautetta esihenkilölleen. Kehityskeskustelun avulla varmistetaan, että henkilöstö ymmärtää yrityksen tavoitteet eli kehityskeskustelussa huomioidaan myös yrityksen strategia. Kehityskeskustelut suoritetaan yleensä vuoden, puolen vuoden tai kolmen kuukauden välein. (Hypänen 2015, 1.3.)

Ennen keskustelua työntekijän tulisi ymmärtää, miksi kehityskeskustelu käydään, mikä sen merkitys on ja tiedostaa yrityksen tavoitteet. Esihenkilön taas tulisi hahmottaa itselleen, minkä viestin hän haluaa alaiselleen jakaa ja mikä on tärkein asia saada alaiselta tietoon. Osalla työntekijöistä on vaikeampaa puhua muista kuin tehtäväkeskeisistä asioista, joten toimivan keskustelun rakentamiseksi esihenkilön tulee lähestyä käsiteltäviä teemoja omat ja työntekijän luonteenpiirteet huomioiden. Toistuvien kehityskeskustelujen jälkeen luottamus esihenkilön ja alaisen välillä paranee, mikä auttaa kehityskeskustelun syventämisessä. (Paloranta 2005, 2.7.) Hyvän keskustelun syntyminen vaatii siis vuorovaikutustaitoja. Tärkeintä keskustelussa olisi muodostaa arvostava ja tasavertainen dialogi, jossa molemmat uskaltavat kertoa mielipiteensä. Tällöin päästään haluttuun lopputulokseen eli löydetään uusia keinoja ja ratkaisuja työntekijän tilanteeseen. (Kupias ym. 2014, 3.) Kuviossa 4 on esitetty neljä erilaista keskustelun runkoa, joista dialogi on toivottava malli ja muut eivät edistä kehityskeskustelun tavoitteita.



Kuvio 4 Erilaisia keskusteluja (Kupias ym. 2014, 3)

2.2.2 Palkitsemisjärjestelmä

Palkitsemisjärjestelmässä on kyse motivaatiosta – osaa työntekijöistä motivoi raha, toisia tulokset ja joitakin mielenkiintoiset ja haastavat työtehtävät. Nämä tekijät ovat riippuvaisia muun muassa työntekijän iästä, elämäntilanteesta, arvoista ja työhistoriasta. Palkitsemisjärjestelmä ei siis tarkoita pelkkää rahallista korvausta työstä. Palkan lisäksi näkyviä etuja ovat henkilöstöedut, jotka auttavat työn ja henkilökohtaisen elämän yhteensovittamisessa. Niitä ovat henkilökunta-alennusten ja harrastustukien lisäksi esimerkiksi työajan järjestelyt ja hyvät työvälineet. Työn sisältö ja työpaikan tapa toimia ovat monille merkittävä osa palkitsemisesta. Hyvä esihenkilö, saatu palaute, monipuoliset ja haastavat työtehtävät sekä työpaikan ilmapiiri vaikuttavat työssä viihtymiseen. Näitä asioita ei aina tulkitse palkitsemiseksi, mutta niillä on selkeä merkitys motivaatioon, tehokkaampaan työskentelemiseen ja lopulta positiivinen vaikutus vaihtuvuuteen. (Rantamäki 2006, 2.3.) Strategiatasolla palkitsemisen tulee olla läpinäkyvää ja tasapuolista. Koko henkilöstölle tulee olla selkeää, miten palkitaan, mistä palkitaan ja mitä työntekijöiltä odotetaan. (Viitala 2021, 3.5.)

Kasvu ja kehittyminen on yksi palkitsemisen osa-alueista, joka vaikuttaa merkittävästi vaihtuvuuteen. Työpaikan tarjoamat kehittymismahdollisuudet nyt ja tulevaisuudessa pitäisi olla tiedossa ja kuulostaa työntekijästä houkuttelevilta. Suurin

osa työntekijöistä haluaa kasvattaa omaa osaamistaan, joten työnantajan tarjoaman koulutuksen tulee olla jatkuvaa. Myös organisaatio hyöttyy jatkuvasta kehitymisestä ja osaamisen lisääntymisestä. Hyviä tapoja lisätä kehittymistä on vastuiden ja työtehtävien kierrättäminen. (Rantamäki 2006, 2.3.)

2.3 Palautteen merkitys

Jokainen haluaa työntekijänä kuulla sekä positiivista että rakentavaa palautetta. Palautteella on merkitystä työtyytyväisyyteen, sillä arvostavasti annettu palaute sitouttaa ja motivoi työntekijää. Avoin ja rehellinen vuorovaikutus- ja keskustelukulttuuri työpaikalla madaltavat palautteen antamisen kynnystä. Kannustavaa palautetta jakava työyhteisö on työilmapiiriltään parempi ja toimii parempana oppimisympäristönä. Tämän kaltaisessa työyhteisössä myös vaikeista asioista on helppo puhua. (Kupias ym. 2011, 1.)

Työntekijä kaipaa palautetta esihenkilöltään, mutta sitä on tärkeää kuulla myös työtovereilta ja kollegoilta. Työntekijän lisäksi myös esihenkilö tarvitsee palautetta ja työntekijällä on oikeus sitä antaa. (Kupias ym. 2011, 1.) Usein palautteen antamisen esteenä on pelko siitä, että sen vastaanottaja loukkaantuu tai suuttuu. Rakentava palaute esihenkilölle saatetaan jättää antamatta jopa potkujen pelossa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 2.)

Hyvin annettu palaute on dialogimaista, jossa rauhassa käydään läpi työsuoritusta ja sen onnistumista (Kupias ym. 2011, 1). Palaute auttaa työntekijää näkemään toimintansa muiden silmin ja se tekee näkyväksi ne käyttäytymisen positiiviset ja negatiiviset piirteet, joita työntekijä ei ole itsessään nähnyt. Niiden huomiointi auttaa työntekijää kehittämään omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Palautteen saaminen ja antaminen lisäävät myös työntekijän vuorovaikutustaitoja. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 1.) Parhaimmillaan hyvä palaute vahvistaa kuulijan itsetuntoa ja tämä näkyy tehokkaampana työntekijänä (Kupias ym. 2011, 1).

3 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on laaja käsite, jonka edistäminen kuuluu sekä työntekijälle että esihenkilölle ja johdolle. Yrityksen näkökulmasta hyvinvoiva ja jaksava henkilöstö on merkittävä kilpailutekijä. (Työterveyslaitos 2022a.) Esimerkiksi yksi sairauslomapäivä maksaa yritykselle noin 300 euroa. Vuonna 2009 sairauspoissaolojen ja työtapaturmien kokonaiskustannukset nousivat Suomessa noin neljään miljardiin euroon. (Hyppänen 2015, 6.1.)

Hyvä työ on työntekijän näkökulmasta merkityksellistä, ja se kuormittaa sopivasti henkisesti ja fyysisesti. Hyvässä työssä työtehtävät ovat monipuolisia ja vaihtelevia ja työ sisältää myös vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. On itsestään selvyyttä, että hyvinvoiva ja levännyt työntekijä on tehokkaampi ja saa parempia tuloksia aikaan kuin väsynyt ja uupunut. (Hyppänen 2015, 6.1.) Tietotyössä hyvinvoivan työntekijän ero väsyneeseen on jopa kymmenkertainen. Työpäivän tunnit ovat rajatut, jolloin energinen työntekijä saa merkittävästi enemmän aikaiseksi. (Lindholm 2014, 7.1.)

Työ ja työhyvinvointi muuttuu jatkuvasti kehittyvän digitalisaation myötä eikä sen vaikutukset ole aina suoraviivaisia (Työterveyslaitos 2022b). Esimerkiksi etätömahdollisuudet ovat lisääntyneet merkittävästi muutaman viime vuoden aikana. Etätöskentelyllä on todettu olevan etuja ja haasteita riippuen yksilöstä, yrityksestä, työtehtävästä ja toimialasta. Esimerkiksi osalla työntekijöistä etätö parantaa keskittymistä ja se koetaan hyödylliseksi muun muassa säästyneiden matk aikojen ja -kustannusten vuoksi. Toiset taas kokevat etätönsä yksinäisenä ja tylsänä, jolloin etätö ei lisää työhyvinvointia. Yleisesti etätönsä nähdään parantavan työhyvinvointia sillä se tuo joustavuutta työelämään. Työhyvinvointia vähentävinä tekijöinä nähdään työstä irrottautumisen vaikeus ja etäännyminen esihenkilöstä ja työyhteisöstä. (Työterveyslaitos 2022c.)

3.1 Organisaation rooli työhyvinvoinnissa

Työhyvinvoinnin johtaminen on yritykselle kilpailuvaltti, mutta sitä edellyttävät myös työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki, työsuojelun valvontalaki ja sairausvakuutuslaki. Johdon ja esihenkilön tehtävä työhyvinvoinnin edistämässä on

huomioida ja ennaltaehkäistä työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä työssä. (Viitala 2021, 3.10.) Työyhteisön työhyvinvointi rakentuu työterveyshuollon, työturvallisuuden, ilmapiirin, yksilöiden suorituskyvyn ja esihenkilöiden johtamistaitojen varaan (Österberg 2014, 12.1). Esihenkilön tulee kiinnittää huomiota niin fyysisiin ja psyykkisiin kuin sosiaalsiinkin kuormitustekijöihin. Fyysisiksi kuormitustekijöiksi lasketaan niin työskentelyasento ja muut fyysisesti työympäristössä vaikuttavat tekijät kuin työajat ja tauotkin. Ympäristössä on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi lämpötilaan, meluun ja kemikaaleihin. (Viitala 2021, 3.10.)

Psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat useat työntekijälle henkistä stressiä aiheuttavat työelämän tekijät, kuten liian suuri vastuu, epäselvät tavoitteet, yksitoikkoinen työ ja huonot vaikutusmahdollisuudet omaan työhön. Psyykkistä kuormitusta työssä voi aiheuttaa siis sekä ylikuormitus että alikuormitus. On tärkeää, että työntekijä saa monipuolisesti tehtäviä, jotka haastavat sopivasti työntekijän kykyihin nähden. Työtehtävien olemattomuus tai helppous koetaan merkityksettömäksi, mikä johtaa alisuoriutumiseen. Sosiaalisiksi kuormitustekijöiksi luetaan kuuluvaksi työpaikan huono ilmapiiri, epäasiallinen kohtelu, huono tiedonkulku ja epäasialliset asiakkaat. (Viitala 2021, 3.10.) Huono ilmapiiri johtuu usein tyytymättömyydestä esihenkilötyöhön, huonoon tiedonkulkuun ja huonoihin mahdollisuuksiin vaikuttaa työhön. Huonon työilmapiirin on todettu aiheuttavan kolme kertaa enemmän pitkäkestoista stressiä, jännittyneisyyttä ja unettomuutta työntekijöille. (Österberg 2014, 12.2.)

Terveyden ja hyvinvoinnin pitkäkestoinen edistäminen työssä on kokonaisvaltaista ja laaja-alaista. Yksittäisillä liikuntailtapäivillä ei saavuteta pysyvää vaikutusta työhyvinvointiin. Työnantajan on huolehdittava, että työ, työyhteisö ja työympäristö mahdollistavat terveellisiä valintoja, ja kannustettava työntekijöitä terveyden edistämiseen ja ylläpitoon. Hyvä työpaikka ottaa terveyden edistämisen huomioon kaikessa päätöksenteossa ja jokaisessa prosessissa. Terveyttä edistävässä työpaikassa johtaminen on osallistavaa ja henkilöstö on mukana toiminnassa. (Työterveyslaitos 2022a.)

3.2 Työntekijän vastuu työhyvinvoinnista

On tärkeää, että työpaikalla kannustetaan terveyttä edistäviin tekoihin ja valintoihin. Kuitenkin jokaisen henkilökohtaisilla valinnoilla ja yhteisön tavoilla on merkitystä niin omaan kuin läheisten ja työkavereiden terveyteen, palautumiseen ja hyvinvointiin. Huonot valinnat arjessa heikentävät työkykyä, lisäävät kansansairauksia ja aiheuttavat ennenaikaisia kuolemia. Jokaisen olisi tärkeää panostaa liikuntaan, ruokavalioon, unenlaatuun, mielen hyvinvointiin, välttää alkoholinkäyttöä ja lopettaa tupakointi. (Työterveyslaitos 2022d.)

Vain puolet suomalaisista kokee olevansa hyvässä kunnossa. Kunnan kohentaminen vaatii jatkuvaa fyysistä aktiivisuutta, mihin työpaikka voi kannustaa, muttei konkreettisesti vaikuttaa. Fyysisen aktiivisuuden ja hyvän kunnan merkitys heijastuu sekä psyykkiseen että fyysiseen jaksamiseen työssä. Säännöllinen liikunta vähentää sairastumista ja hyväkuntoinen jaksaa työn kuormittavuutta paremmin. Tärkeää on sisällyttää myös työpäivään lyhyitä liikkumishetkiä. Terveellinen ruokavalio edistää jaksamista, vireystasoa ja työkykyä (Työterveyslaitos 2022d). Lounastauon aikana olisi syytä irrottautua työhön liittyvistä asioista ja käyttää aika tietoisesti palautumiseen. Omaan vireysrytmiin kannattaa kiinnittää huomiota, sillä yksilöiden toimintaenergiat vaihtelevat työpäivän aikana. On normaalia kokea itsensä välillä tehokkaaksi ja välillä väsyneeksi, jolloin työtahti hidastuu. Lyhyitä taukoja kannattaa pitää jo ennen väsymysoiretta. Tauon aikana kannattaa nousta ylös ja venytellä. Lyhyet tauot lepuuttavat silmiä ja ajatustoimintaa. (Lindholm 2014, 7.1.)

3.3 Työn imu

Työn imu yhdistää monia jo aiemmin mainittuja teemoja työhyvinvoinnista. Sillä tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijä voi käyttää osaamistaan ja vahvuuksiaan ja työympäristö mahdollistaa kehittymisen ja innostumisen työssä (Viitala 2021, 2.5). Työn imua koettaessa työntekijä kokee töihin lähtemisen mielekkäänä ja nauttii työnsä tekemisestä. Työn imua hahmotetaan jaotteleamalla se kolmeen eri osa-alueeseen: tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuudella tarkoitetaan työhön annettua energiaa, siihen panostamista ja ponnistelua. Omistautuminen mittaa ylpeyden kokemusta omasta työstä. Työhönsä omistautunut

kokee työnsä merkitykselliseksi, on innostunut ja inspiroitunut työntekijä. Uppoutunut työntekijä syventyy työhönsä nauttien siitä, jolloin ajantaju hämärtyy ja työstä irrottautuminen voi olla vaikeaa. (Työterveyslaitos 2022e.)

Työn imun kokeminen lisää onnellisuutta ja parantaa elämänlaatua. Työn imua kokevat työntekijät sitoutuvat työhönsä, auttavat työkavereita ja lisäävät työn imua työyhteisössä. Työn imun kokemisella on siis selvä yhteys yrityksen menestymiseen. Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan kolme tärkeintä työn imuun vaikuttavaa tekijää olivat työn kehittävyys, palautteen saaminen ja voimaannuttava tiimissä työskentely. Työntekijät kokevat, että tärkein työn imua lisäävä tekijä on mahdollisuus kehittyä työssä, oppia uutta ja käyttää monipuolisesti taitojaan. Työntekijät haluavat kuulla välittömän palautteen, kuinka ovat suoriutuneet työssään. Kyvykkäässä tiimissä työskentely koetaan mielekkääksi ja vaikuttavaksi, mikä lisää työn imua. (Työterveyslaitos 2022e.)

3.4 Työhyvinvoinnin portaat -työkalu

Työhyvinvoinnin portaat on työhyvinvoinnin kehittämiseen suunniteltu työkalu, jonka avulla niin yksilö kuin työyhteisö voi edistää työhyvinvointiaan. Työhyvinvoinnin portaat -käsitteessä on hyödynnetty ihmisen perustarpeita. Näitä tarpeita ovat psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve, ja nämä perustarpeet rakentavat työhyvinvoinnin portaat. Työelämään sopivammiksi ne voidaan nimetä myös terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Tarpeet perustuvat humanistisen psykologin Abraham Maslow'n tarvehierarkiateoriaan. (Rauramo 2012, 12–13.) Kuviossa 5 on kuvattu työhyvinvoinnin portaat -työkalu.



Kuvio 5 Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2009)

Ensimmäinen porraskoostuu psyko-fysiologisista perustarpeista, mikä rakentuu työntekijälle sopivasta työstä, laadukkaasta ravinnosta, liikunnasta ja sairauksien ennaltaehkäisystä ja hoidosta. Nämä perustarpeet ovat hyvinvoinnin kantava rakenne. Työterveyshuollon osuus työhyvinvoinnista kuuluu ensimmäiselle portaalle. Toisella portaalla on turvallisuuden tarve, mikä tarkoittaa työn pysyvyyttä, riittävää toimeentuloa, tasa-arvoista kohtelua ja oikeudenmukaista työyhteisöä. Kolmannella portaalla on liittymisen tarve eli yhteisöllisyys, mille kuuluvat henkilöstöstä huolehtiminen ja organisaation yhteishenki. Tällä portaalla kehitetään työyhteisön avoimuutta ja rakennetaan luottamusta. Arvostuksen tarve -portaalle kuuluu työyhteisön arvojen, strategian ja hyvinvoinnin teemat, muun muassa työn arviointi ja kehittäminen sekä palkitseminen. Ylimmällä portaalla on osaamisen itsensä toteuttamisen tarve eli oman osaamisen hyödyntäminen, uuden oppiminen, uuden tiedon hyödyntäminen ja uudet elämykset. Tällä portaalla työyhteisö ymmärtää elinikäisen oppimisen merkityksen sekä sen tuomat yksilölliset ja yhteisölliset hyödyt. Kun yhden portaatan tarve on tyydytetty, ihminen voi siirtyä kehittämään seuraavaa. (Rauramo 2012, 13–14.)

4 KYSELYTUTKIMUS FARMASEUTEILLE

Farmaseuttien työtyytyväisyyttä mitattiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteuttamalla kysely Webropol-palvelun kautta. Kysely (liite 1) jaettiin sähköisesti Apteekkariliiton Salkku-palvelun kautta sitä lukeville farmaseuteille. Salkku on luetuin apteekkien välinen intra, ja sitä lukee yli puolet apteekin työntekijöistä päivittäin ja yli 70 prosenttia viikoittain (Halonen 2016). Kyselyllä pyrittiin tavoittamaan vain apteekkarin alaisena työskenteleviä farmaseutteja eli vuokratyöntekijät, muilla sektoreilla työskentelevät farmaseutit ja proviisorit eivät olleet kohde-ryhmää. Tätä alleviivatakseni Salkkuun jaettiin myös saatekirje (liite 2). Pääasiassa Salkkua lukevat vain apteekkityöntekijät, joten todennäköisesti vastaajat ovat apteekkarin alaisena työskenteleviä farmaseutteja.

Kyselyssä esitettiin väitteitä, jotka vastaaja asetti asteikolle täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä (1–5). Tulokset on esitetty taulukoissa, joissa näkyy vastaajien määrät ja niiden prosentuaalinen osuus. Jokainen kysymys oli pakollinen eli jokaisen kysymyksen vastaajamäärä on 277. Tulokset on jaoteltu neljään kategoriaan kysymysten teemojen mukaisesti: 1) Henkilöstöjohtaminen, 2) Esihenkilötyö, 3) Työhyvinvointi ja 4) Työtyytyväisyyden parantaminen.

4.1 Henkilöstöjohtaminen

Apteekin liiketoiminnallinen tavoitteen ymmärtäminen ja sen toteuttaminen apteekeissa olivat hyvällä tasolla molempien mediaanien ollessa neljä (Taulukko 1). Henkilöstöjohtamisen toteuttamisella pyritään siihen, että henkilöstö toteuttaa yrityksen asettamia tavoitteita ja näin päästään yhteiseen päämäärään (Viitala 2021, 1.1). Tavoitteita on mahdotonta tavoitella, jos niistä ei ole selkeästi kerrottu. Apteekin yhteisenä päämääränä voi olla esimerkiksi tarjota kaupungin parasta apteekkipalvelua asiakkaille. Tavoitteet voivat olla myös myynnillisiä, mutta silloin tulee noudattaa hyvää ammattietiikkaa. Apteekki on pieni tai keskisuuri yritys, joten yrityksen tavoitteita voidaan suunnitella myös yhdessä koko työyhteisön kesken, mikä osaltaan motivoi työntekijää tavoitteiden saavuttamiseen.

Taulukko 1 Liiketoiminnalliset tavoitteet apteekkityössä

Tiedän apteekin liiketoiminnallisen tavoitteen.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	30	39	59	88	61	Täysin samaa mieltä
	10,80 %	14,10 %	21,30 %	31,80 %	22,00 %	
Pyrin työskentelemään kohti yhteisiä tavoitteita.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	4	13	55	116	89	Täysin samaa mieltä
	1,40 %	4,70 %	19,90 %	41,90 %	32,10 %	

Palkitsemiskäytäntöjen tunteminen ja kokemus tasapuolisesta johtamisesta ja koivat mielipiteitä mediaanin ja keskiarvon ollessa kolme (Taulukko 2). Vastajista 56,7 prosenttia kertoi, ettei työpaikalla juuri järjestetä säännöllisiä henkilöstöpalaveria (Taulukko 2). Henkilöstöpalaverien ja avoimen keskustelukulttuurin puute apteekeissa voi johtaa tilanteeseen, jossa osa työntekijöistä kokee, ettei tunne kaikkia työyhteisön käytäntöjä, esimerkiksi palkitsemiskäytäntöjä. Voidaan myös kokea, että asioista kerrotaan vain tietyille työyhteisön jäsenille. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi tietää mistä palkitaan ja miksi palkitaan (Viitala 2021, 3.5). Toimiva työyhteisö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja ilmapiiriin, jossa erilaiset mielipiteet ovat sallittuja ja ne otetaan huomioon. Hierarkkinen organisaatio on liian jäykkä kehittyäkseen nyky maailman muuttuvissa tilanteissa (Österberg 2014, 177). Tärkeää apteekki alalla olisi muuttaa organisaatiokulttuuria avoimemmaksi, jolloin myös työntekijöiden mielipiteet ja ajatukset toimintatavoista otettaisiin huomioon. On tärkeää, että työntekijä saa sen tiedon, joka on hänen työlleen merkityksellistä (Österberg 2014, 194).

Taulukko 2 Apteekkien toteuttamat henkilöstökäytännöt

Tiedän työpaikkani palkitsemiskäytännöt.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	57	50	67	54	49	Täysin samaa mieltä
	20,60 %	18,00 %	24,20 %	19,50 %	17,70 %	
Apteekin toteuttama henkilöstöjohtaminen on kaikille tasapuolista ja läpinäkyvää.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	53	70	53	75	26	Täysin samaa mieltä
	19,10 %	25,30 %	19,10 %	27,10 %	9,40 %	
Työpaikallani järjestetään henkilöstöpalaveri säännöllisesti.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	105	52	42	45	33	Täysin samaa mieltä
	37,90 %	18,80 %	15,20 %	16,20 %	11,90 %	

4.2 Lähijohtaminen

Lähijohtamisessa huomioitavaa oli palautteen saaminen sekä kehityskeskustelujen järjestäminen. Taulukko 3 kertoo, että 58 % vastaajista koki, ettei saa juuriakaan palautetta esihenkilöltään. Sitäkin hieman suurempi määrä kertoo, ettei hänen kanssaan käydä säännöllistä kehityskeskustelua vähintään kerran vuodessa. Vain 14 prosentin eli 38 vastaajan kanssa käydään vuosittainen kehityskeskustelu. Vastaajat kokevat kuitenkin tulevansa pääasiassa kuulluksi esihenkilölleen mediaanin ollessa kolme. Palautteen tärkeys korostuu työntekijän sitouttamisessa, koska arvostavasti annettu palaute motivoi työntekijää (Kupias ym. 2011, 1). Palautetta tulee antaa työn arjessa, mutta myös rauhassa ajan kanssa, jolloin palautteen dialogimaisuus korostuu, ja myös työntekijän on helpompi antaa palautetta esihenkilölleen. Säännölliset kehityskeskustelut ovat tärkeitä myös palautteen antamisen takia. Kehityskeskustelussa selvitetään työntekijän suoriutumista ja pyritään tunnistamaan työntekijän nykyiset ja tulevat kehitystarpeet (Österberg 2014, 134). Kaikkiin näihin teemoihin liittyy tärkeänä osana myös palautteen anto. Jotta kehityskeskustelusta saisi enemmän irti ja jotta työntekijällä olisi helpompi antaa palautetta esihenkilölleen, olisi kehityskeskustelussa käytävät asiat tärkeää käydä läpi etukäteen.

Taulukko 3 Esihenkilötyö apteekeissa

Saan säännöllisesti palautetta esihenkilöltäni.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	75	87	51	50	14	Täysin samaa mieltä
	27,10 %	31,40 %	18,40 %	18,00 %	5,10 %	
Tulen kuulluksi esihenkilölleni.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	31	50	71	75	50	Täysin samaa mieltä
	11,20 %	18,00 %	25,60 %	27,10 %	18,10 %	
Kanssani käydään säännöllinen kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	122	45	36	36	38	Täysin samaa mieltä
	44,00 %	16,30 %	13,00 %	13,00 %	13,70 %	

Taulukko 4 kertoo, että säännöllisten koulutusten järjestämisessä oli hajontaa ja vastaajia melko tasaisesti 1–5 mediaanin ollessa kolme. Koulutukseen toivottiin lisää sekä työpaikkakoulutusta että ulkopuolista koulutusta, mutta työpaikkakoulutusta kaivattiin hieman enemmän. Tämä tarkoittaisi jo olemassa olevien työtehtävien tasaisempaa jakautumista työntekijöiden kesken tai työtehtävien kierrättämistä säännöllisin väliajoin. Apteekkareiden tulisi huolehtia henkilökunnan säännöllisistä koulutuksista ja henkilökunnan osaamisen ylläpitämisestä jo lääkelainojalla (Läkelaki 1987/395 § 6:56).

Taulukko 4 Koulutusten järjestäminen apteekeissa

Työnantajani huolehtii säännöllisistä koulutuksista.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	49	45	57	71	55	Täysin samaa mieltä
	17,70 %	16,20 %	20,60 %	25,60 %	19,90 %	
Haluaisin enemmän työpaikkakoulutusta.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	10	25	75	95	72	Täysin samaa mieltä
	3,60 %	9,00 %	27,10 %	34,30 %	26,00 %	
Haluaisin enemmän ulkopuolista koulutusta.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	15	28	71	88	75	Täysin samaa mieltä
	5,40 %	10,10 %	25,60 %	31,80 %	27,10 %	

4.3 Työhyvinvointi

Taulukko 5 kertoo, että työhyvinvoinnista huolehtiminen työpaikalla jakoi vastaajien mielipiteet melko tasaisesti välille 1–4. Apteekeissa on siis vaihtelua siinä, kuinka organisaatio vaikutti työhyvinvoinnin toteutumiseen työpaikalla. Työhyvinvoinnista huolehtimiseen vapaa-ajalla ei kannustettu 30 % vastaajista (Taulukko 5). On mahdollista, että kysymys ajateltu konkreettisesti kannustamisena ja esimerkiksi liikuntaseteleitä ei ole yhdistetty työhyvinvoinnin kannustamiseen. On myös mahdollista, ettei vaihtoehdon 1–2 vastaajien työpaikoissa jaeta liikuntaseteleitä tai muita hyvinvointietuja. Esihenkilön ja johdon tulisi huolehtia työpaikan fyysisistä, henkisistä ja sosiaalisista kuormitustekijöistä (Viitala 2021, 3.10).

Taulukko 5 Työhyvinvoinnista huolehtiminen apteekkityössä

Tiedän, millä tavoin työhyvinvointiani edistetään työpaikalla.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	64	65	56	70	22	Täysin samaa mieltä
	23,10 %	23,50 %	20,20 %	25,30 %	7,90 %	
Esihenkilöni kannustaa työhyvinvoinnista huolehtimiseen vapaa-ajalla.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	84	53	56	57	27	Täysin samaa mieltä
	30,30 %	19,10 %	20,20 %	20,60 %	9,80 %	

Farmaseutit ovat kohtuullisen tyytyväisiä työtehtäviinsä mediaanin ollessa kolme ja vain 16 vastaajaa koki olevansa täysin eri mieltä väitteen kanssa (Taulukko 6). Taulukko kertoo kuitenkin, että vaihtelua ja työtehtävien kiertoa toivoi 54 % vastaajista (vastaus 4–5). Työhyvinvointia lisää, kun työtehtävät ovat monipuolisia ja sopivan haastavia. Liian suuri ja jatkuva vastuu kuormittaa työntekijää, mutta myös itseään toistavat työtehtävät ja työ, johon ei pysty itse vaikuttamaan heikentävät työhyvinvointia. (Viitala 2021, 3.10.)

Taulukko 6 Farmaseuttien tyytyväisyys työtehtäviinsä apteekkityössä

Olen tyytyväinen työtehtäviini.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	16	47	77	98	39	Täysin samaa mieltä
	5,80 %	16,90 %	27,80 %	35,40 %	14,10 %	
Toivoisin vaihtelua ja työkiertoa työtehtäviini.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	22	44	61	78	72	Täysin samaa mieltä
	7,90 %	15,90 %	22,00 %	28,20 %	26,00 %	

37 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että osittainen etätyöskentely lisäisi työhyvinvointia (Taulukko 7). Yleisesti osa työntekijöistä kokee etätyöskentelyn lisäävän työhyvinvointia ja osalle se ei sovi (Työterveyslaitos 2022c). Omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuus kasvaisi, jos työntekijälle sallittaisiin osittainen etätyöskentely. Työn imua koki suurin osa vastaajista jossain määrin (Taulukko 7). Työn imun kokemisen ja omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuuden välillä oli vastauksissa nähtävillä selvä yhteys – vähän työn imua kokevat pystyivät vaikuttamaan omaan työnkuvaansa heikommin ja täysin samaa mieltä vastanneet olivat molemmissa kohdissa samaa mieltä. Työn imu lisääntyy, kun työntekijä saa käyttää monipuolisesti osaamistaan työssään (Työterveyslaitos 2022e).

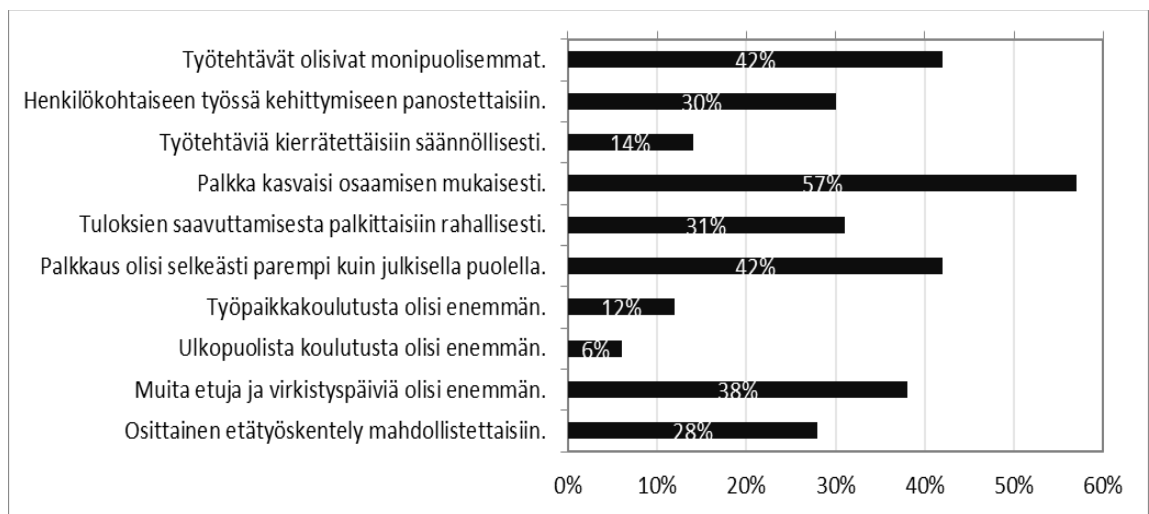
Taulukko 7 Etätyön vaikutus työhyvinvointiin ja työn imun kokeminen apteekkityössä

Osittainen etätyö lisäisi työhyvinvointiani.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	44	23	51	56	103	Täysin samaa mieltä
	15,90 %	8,30 %	18,40 %	20,20 %	37,20 %	
Uppoudun työhöni ja teen työtäni energisesti lähes päivittäin.						
	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	21	54	75	95	32	Täysin samaa mieltä
	7,60 %	19,50 %	27,10 %	34,30 %	11,50 %	

4.4 Työtyytyväisyyden parantaminen

Kyselyn viimeisessä kohdassa kysyttiin farmaseuttien mielipiteitä, kuinka parantaa farmaseuttien työtyytyväisyyttä apteekeissa yleisesti (Kuvio 6). Monivalintakysymyksessä piti valita kolme omasta mielestä tärkeintä vaihtoehtoa. Palkkaus

nousi tärkeäksi teemaksi ja 57 % vastaajista oli sitä mieltä, että palkan tulisi kasvaa osaamisen mukaisesti. On yleisesti tiedossa, että farmaseutit karkaavat muille sektoreille töihin, joten 42 prosentin mielestä palkkauksen tulisi olla parempi kuin julkisella puolella, mikä motivoisi osaltaan farmaseutteja jäämään apteekkityöhön. Peruspalkan lisäksi palkka voi muodostua henkilökohtaisista lisistä, tulospalkkiosta, bonuksista ja osingoista (Österberg 2014, 169). Apteekeissa tulisi huomioida tulospalkkio, jos lisämyyntiä kaivataan farmaseuttisen työn lisäksi. Myös henkilökohtaisten lisien tulisi kasvaa osaamisen kehittyessä ja työtehtävien monipuolistuessa.



Kuvio 6 Farmaseuttien mielipiteiden jakautuminen työtyytyväisyyden parantamista koskeviin väitteisiin

Yhtä paljon vastaajia eli 42 prosenttia sai vastausvaihtoehto työtehtävien monipuolistaminen, minkä tärkeys todettiin jo aiemmin kohdassa, jossa yli puolet vastaajista kaipasi vaihtelua työhönsä. 38 % vastaajista kaipasi myös muita etuja ja virkistyspäiviä, mikä onkin tärkeä yksityisen sektorin etu julkiseen sektoriin verrattuna. Tulee kuitenkin muistaa, ettei yksittäinen virkistyspäivä korvaa arjessa tapahtuvaa palkitsemista (Työterveyslaitos 2022a). Koulutuksen merkitys työtyytyväisyyden lisäämisessä nähdään vähäisimpänä, mikä liittyy siihen, että koulutuksen järjestäminen apteekeissa on jo kohtuullisen hyvällä tasolla ja sen tulisi olla joka tapauksessa pakollista.

4.5 Farmaseuttien ajatuksia apteekkityöstä

Kyselyn viimeinen kohta oli vapaavalintainen otsikolla "vapaa sana aiheeseen liittyen". Siihen kirjoitti yhteensä 76 vastaajaa. Vastaukset tukevat kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisten tulosten perusteella monet farmaseutit ovat tyytyväisiä työhönsä ja kertovat kokevansa työn imua. Farmaseutit kokevat tulevansa kuulluksi esihenkilölleen, mutta kehityskeskusteluja ei ole tai palautetta ei juuri-kaan anneta. Säännölliset keskustelut auttaisivat johtoa ymmärtämään yksilöllisemmin työntekijän toiveet omalle työlleen ja myös hahmottamaan työyhteisön sen hetkistä tilaa. Avoimeen kenttään oli jätetty aiheesta vastaukset:

"Johdolta toivoisin enemmän jämakkyyttä tässä meidän tämänhetkisessä työyhteisössämme tai ainakin mahdollisuutta keskustella asioista kehityskeskusteluissa, näitä ei ole ollut, vaikka luottamusmiehen kautta on esitetty toivetta. Moniin asioihin ei "tartuta" ja kokonaisuus on sekava, ihmiset ei oikein tiedä mitä pitäisi tehdä ja milloin."

"Johtamisen kehittäminen esimerkiksi mahdollisuus vaikuttaa omiin työvuoroihin ja töihin. Lisäksi etenemismahdollisuudet ja oman työn kehittäminen motivoisi."

"Tämän työn voi tehdä rimaa hipoen tai erittäin hyvin ja kun toinen menee sieltä mistä aita on matalin ja saat itse korjata muiden aiheuttamia sotkuja ja virheitä ja muutenkin yrität tehdä parhaasi ja silti saat huonompaa palkkaa, niin se syö omaa työmotivaatiota. Työilmapiiri ja johdon tuki (tai sen puute) vaikuttavat työtyytyväisyyteeni."

Apteekkityössä on tyypillistä, että työssä jaetaan vastuualueita yhdelle tai kahdelle työntekijälle. Esimerkiksi annosjakelua ja markkinointia hoitaa yksi tai muutama vastuuhenkilö. Työtehtävät ovat kuitenkin rajatut ja usein osa jää ilman erityistä vastuualuetta. Vastuiden ja työtehtävien kierrättäminen on hyvä tapa lisätä työntekijän kehittymistä (Rantamäki 2006, 2.3). Tämä toisi vaihtelua työhön, lisäksi uuden oppimista ja itsensä haastamista. Myös työyhteisön osaaminen lisääntyisi. Toivottua etätöytä apteekkityöhön pystytään lisäämään esimerkiksi annosjakelun siirtämisellä kotiin sekä markkinoinnin ja sosiaalisen median työtehtävillä. Myös etäkoulutuspäivän voi suorittaa kotoa käsin.

"Apteekissa työtehtävät menevät liika pärsäkertoimen mukaan ja apteekkarin suosikit saavat ne halutuimmat tehtävät. Lisäksi työpaikan vaihtaminen ei lisää palkkaa, joten motivaatiota siihen ei ole."

”Tuntuu siltä, ettei työssäni arvosteta osaamista. Palkkauksessa ymmärretään taulukoita, mutta ei yksilöllistä panosta. Työtehtäviin ei käytännössä voi vaikuttaa minikään vertaa, vaan ne on hyvin pitkälle ennaltamäärätty.”

Kyselyssä useat farmaseuttien vastaukset jakautuivat epätasaisesti asteikolla 1–5. Tuloksista huomaa, että apteekkareiden johtamis- ja toimintatavoissa on eroja. Aiheeseen liittyen tuli useita kommentteja, sillä apteekkarin vaihtuessa tilanne voi kääntyä nopeasti päinvastoin.

”Monessa pienessä apteekissa työntekijät pysyvät samana ja vain apteekkari vaihtuu. Osaavan apteekkarin alaisuudessa on mukava työskennellä, mutta kun sattuu tulemaan ”epäpätevä” apteekkari, on keljumaista odotella ja toivoa useita vuosia apteekkarin vaihtumista.”

”Aika paljon on autoritaarista pelolla johtamista. Työssä viihtyminen riippuu paljon apteekkarista. Apteekkari voi käyttäytyä ihan miten vaan, kun on yksityinen yrittäjä.”

”Uusi apteekkari on ottanut kaikki entiset vastuutehtävät pois ja antanut ne uusille, hänen palkkaamilleen henkilöille. Mitään koulutusta ei ole ollut 1½ vuoteen. Työhyvinvointia ei huomioida enää mitenkään tämän uuden tultua.”

Farmaseutit kertovat kyselyn avoimessa kentässä myös, kuinka työtehtävien määrä ja yleinen kuormitus ovat kasvaneet viimeisten vuosien aikana apteekki-työssä, mutta tämä ei näy palkassa. Jatkuvasti laajentuvat apteekkien aukioloajat lisäävät osaltaan kuormitusta ja niistä saatu kompensatio eli työvuorolisät nähdään matalana. Ongelmaan haluttaisiin ratkaisua paremmalla palkkauksella, paremmilla eduilla, pidemmällä lomilla ja tauoilla.

”Alamme työolot ovat suurilta osin kehnot, työntekijöihin ei panosteta edes työehtosopimuksen vaatimilla koulutuksilla. Työajat ovat surkeat, jatkuva vuorotyö kuormittaa.”

”Pienet palkankorotukset eivät kompensoi yleistä kustannusten nousua. Tuntuva palkankorotus olisi paikallaan. Myös lomapäivien kuluminen 6pv/vko voitaisiin muuttaa 5pv/vko, mikä pidentäisi loma-aikoja ja antaisi aikaa palautua työn kuormituksesta paremmin.”

Alaan ollaan myös tyytyväisiä ja siinä nähdään useita hyviä puolia. Apteekkialaan ja -työhön liittyviä tyytyväisiä kommentteja annettiin kaksi. Lisäksi kahteen kommenttiin kirjoitettiin alasta sekä positiivista että negatiivista. Yhteensä positiivisia ajatuksia jakoi siis neljä vastaajaa.

"Viihdyn alalla hyvin. On omasta aktiivisuudesta ja kiinnostuksesta kiinni, minkälaiseksi työnkuva muokkautuu apteekissa ja minkälaisia työpäivät ovat."

"Apteekissamme on mielestäni melko hyvä tilanne. Koen, että työtehtäväni annosjakelun ja hoitokotiasiakkaiden parissa ovat mielekkäitä. Lisäksi olen saanut monipuolisesti vastuuta mm. markkinoinnista."

"Työkaverit on huippuja, heidän ansiostaan jaksaa joten kuten."

"HYVÄ PALKKA, SIISTI SISÄTYÖ, MUKAVASTI HAASTEITA JA MIKÄ PARASTA- ERILAISTEN IHMISTEN KANSSA KOKO PÄIVÄ. AIVAN MAHTAVA TYÖ!!!"

POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää farmaseuttien työtyytyväisyyttä apteekki­työssä. Tutkimuksen pääteemoja olivat henkilöstöjohtaminen, esihenkilötyö ja työhyvinvointi, joiden toteutumista apteekki­työssä selvitettiin kvantitatiivisella ky­selyllä. Tutkimusongelmana oli selvittää, mikä saisi farmaseutit pysymään ap­teekki­työssä, koska apteekkiala kamppailee merkittävän farmaseuttipulan kanssa.

Tutkimustuloksista on pääteltävissä, että apteekkien toimintatavoissa on eroja, sillä useiden kysymysten vastaukset jakautuivat melko tasaisesti välille 1–5. Esi­merkiksi liiketoiminnallisten tavoitteiden, palkitsemiskäytäntöjen tunteminen ja koulutusten järjestäminen työpaikalla vastaukset jakautuivat tasaisesti (Taulukot 1, 2 ja 4). Tutkimuksesta selviää, että farmaseutit pyrkivät työskentelemään yh­teisten tavoitteiden mukaisesti ja he ovat tyytyväisiä työtehtäviinsä (Taulukot 1 ja 6). Tästä on pääteltävissä, että farmaseutit pääasiassa pitävät työstään ja halua­vat työskennellä annettujen tavoitteiden mukaisesti.

Kehitettävää farmaseuttien työtyytyväisyyteen liittyen löytyi kehityskeskustelujen järjestämisestä. Kehityskeskustelujen merkitys tulisi nähdä sekä henkilöstöön pa­nostamisena että liiketoiminnan kehittämisenä. Kehityskeskustelun tarkoituksena on motivoida ja kehittää henkilöstöä (Hyppänen 2015, 1.3). Motivointi ja yksilöl­listen tarpeiden ja kehityskohteiden huomioiminen työssä lisäävät työn imua. Työn imua kokeva työntekijä on sitoutunut työhönsä. (Työterveyslaitos 2022e.) Myös säännöllistä palautetta annetaan tulosten perusteella selkeästi liian vähän. Vuosittaisiin kehityskeskusteluihin panostaminen antaisi mahdollisuuden myös molemminpuoliselle palautteenannolle. Hyvä palaute voi parantaa työntekijän it­setuntoa, mikä näkyy tehokkaampana työntekona (Kupias ym. 2011, 1). Arvos­tavasti annettu palaute sitouttaa työntekijää (Kupias ym. 2011, 1). Voidaan siis päätellä, että palautteen antoon ja kehityskeskusteluihin panostamalla yritys saa sekä motivoituneen että tehokkaan työntekijän, millä on myönteinen vaikutus vaihtuvuuteen.

Yleisen työtyytyväisyyden parantamisen keinona farmaseutit näkevät paremman palkkauksen (Kuvio 6). Palkitsemista on palkkauksen lisäksi myös esimerkiksi

haastavat ja motivoivat työtehtävät. Se, kuinka hyvin valitut palkitsemiskäytännöt motivoivat työntekijää, voi riippua esimerkiksi elämäntilanteesta ja iästä. (Rantamäki 2006, 2,3.) Työpaikoilla on eri ikäisiä, eri elämäntilanteessa ja eri kokemusvuosilla työskenteleviä työntekijöitä. Yksilölliset erot voisi ottaa palkitsemisessa huomioon. Esimerkiksi tehokas ja paljon töitä jaksava työntekijä voi kaivata enemmän rahallista palkkaa, kun taas toiselle palkitsemiseksi voisi toimia etätömahdollisuus tai muu työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen joustavuus. Kun palkitsemismenetelmistä kerrotaan työpaikalla avoimesti, ei ristiriitoja pääse syntymään.

Voidaan päätellä, että opinnäytetyön hypoteesi ”farmaseuttien työtyytyväisyydessä on parannettavaa” pitää siis osittain paikkaansa. Kyselyyn vastasi 277 farmaseuttia, joten vastausprosenttia tarkasteltaessa reliabiliteetti on hyvällä tasolla. Avoimeen kenttään sai halutessaan jakaa ajatuksia aiheesta ja antaa palautetta kyselystä, ja siihen kommentoi 76 vastaajaa. Kysely oli pääasiassa selkeä ja johdonmukainen, mutta yksi vastaajaa oli jättänyt avoimeen kenttään mielipiteensä, että koki ettei osannut vastata ”täysin eri mieltä”, koska asia ei koskenut millään lailla heidän työyhteisöään. Toisen vastaajan mielestä monivalintakysymys 21 oli vaikea vastata, koska hänen mielestään apteekkityön työtyytyväisyydessä ei ole mitään parannettavaa. Siinä mielessä tämän kysymyksen asetelu oli johdatteleva, mikä heikentää validiteettia. Kysely on sellaisenaan täysin toistettavissa ja tulokset ovat samat tutkijasta riippumatta, mikä parantaa reliabiliteettia. Tutkimuksen kokonaisluotettavuuden voidaan sanoa olevan hyvällä tasolla.

Opinnäytetyön tekeminen opetti itselleni kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän käyttöä. Opin rakentamaan kyselyn tutkittavien teemojen mukaisesti ja esittämään tulokset lukijaystävällisessä muodossa. Webropol-ohjelman käyttö oli myös uutta, mutta sen haltuun ottaminen sujui nopeasti. Koin kyselyn tekemisen ja sen analysoinnin mielenkiintoisena ja mukaansatempaavana työnä. Olin positiivisesti yllätynyt sekä kokonaisvastaajamäärästä että avoimen kentän suosiosta. Opiskelin paljon uutta asiaa henkilöstöjohtamisesta ja esihenkilötyöstä. Alan kirjallisuutta on paljon, ja vaikka asioihin on nähtävissä erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä, oli kirjallisuudessa myös paljon samankaltaisuuksia ja toistoa. Sy-

vennän tulevaisuudessa teoriaosaamistani henkilöstöjohtamisesta ja toivottavasti jatkossa voisin hyödyntää osaamistani ja toteuttaa työssäni vastaavanlaisia projekteja. Jatkotutkimusaiheena mielenkiintoista olisi vertailla apteekki-alan ja jonkin toisen toimialan henkilöstöjohtamisen käytäntöjä keskenään.

Opinnäytetyön aihe oli minulle henkilökohtaisesti tärkeä ja olin jo pidemmän ajan ajatellut, että tämänkaltaisesta kyselystä olisi hyötyä apteekki-alan kehittämiseksi. Ala kokee tällä hetkellä ja tulevaisuudessa suuria muutoksia, joista kaikki eivät ole väistämättä negatiivisia. Tärkeintä olisi, että osaava farmaseuttinen henkilökunta pysyisi apteekeissa, ja ongelman ratkaisemiseen tulisi apteekkareiden ja liittojen nähdä yhdessä vaivaa. Kehittämällä apteekkiliikeytoiminnasta miellyttävä ja nykyaikainen työpaikka kaikille alan työntekijöille, ylläpidetään ammattitaitoista apteekkipalvelua asiakkaille. Apteekki on työympäristönä viihtyisä ja mielenkiintoinen, mutta sen tulee pysyä kehityksessä mukana houkutellessaan alalle valmistuneet pysymään apteekkityössä.

Apteekeissa pitäisi yleisesti suorittaa myös enemmän erilaisia henkilöstökyselyjä, joiden avulla työtyytyväisyyttä pystytään omassa yrityksessä kehittämään. Työhyvinvoinnin portaat -työkalua voidaan hyödyntää työpaikan työtyytyväisyyden kehittämisessä. Työtyytyväisyyttä tulee kehittää porrastetulta - korkein portas on mahdollista saavuttaa vasta, kun alimmat tasot on saavutettu. Myös opinnäytetyöni tulokset ovat apteekkien hyödynnettävissä työtyytyväisyyden parantamisen kehittämiseksi.

LÄHTEET

Ahonen, R & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Helsinki: Infor Oy.

Apteekkariliitto 2020. Suomalaiset ovat tyytyväisiä apteekkeihin. Viitattu 17.10.2022 <https://www.apteekkariliitto.fi/media/tiedotteet/2011/suomalaiset-ovat-tyytyvaisia-apteekkeihin.html>.

Apteekkariliitto 2021a. Apteekit numeroina. Viitattu 17.10. 2022 <https://www.apteekkariliitto.fi/apteekkitieto/apteekit-numeroina.html>.

Apteekkariliitto 2021b. Apteekin verotus. Viitattu 17.10.2022 <https://www.apteekkariliitto.fi/apteekkitieto/verotus.html>.

Elo, E 2022. Farmaseutti saa paikan! Apteekkien työntekijäpula pahenee. Apteekkari. 26.9.2022. Viitattu 17.10.2022 <https://www.apteekkari.fi/artikkelit/farmaseutti-saa-paikan-apteekkien-tyontekijapula-pahenee.html>.

Farmasialiitto 2022a. Proviisorit ja farmaseutit. Viitattu 24.10.2022 <https://www.farmasialiitto.fi/tietoa-farmasian-alasta/proviisorit-ja-farmaseutit.html>.

Farmasialiitto 2022b. Lääkealan asiantuntijat. Viitattu 24.10.2022. <https://www.farmasialiitto.fi/tietoa-farmasian-alasta.html>.

Halonen, I. 2016. Apteekkariliiton Salkku ylivoimaisesti seuratuin media apteekkeissa. Apteekkari. 9.6.2016. Viitattu 6.12.2022 <https://www.apteekkari.fi/uutiset/apteekkariliiton-salkku-ylivoimaisesti-seuratuin-media-apteekkeissa>

Hyppänen, R. 2015. Henkilöstö. Helsinki: Bonnier Business Forum.

Kostiainen, E. 2020. Suomalainen luottaa eniten palomieheen ja apteekin työntekijään. Apteekkari. 9.7.2020. Viitattu 17.10. 2022 <https://www.apteekkari.fi/uutiset/suomalainen-luottaa-eniten-palomieheen-ja-apteekin-tyontekijaan>.

Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro.

Kupias, P. Peltola, R & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: Alma Talent.

Lindholm, T. 2014. Esimiestyö. Helsinki: Bonnier Business Forum.

Läkelaki 10.4.1987/395. Viitattu 17.10.2022 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870395#L6>

Paloranta, M. 2005. Kahdenvälinen kehityskeskustelu. Esimiestyö. Helsinki: Bonnier Business.

Rantamäki, T. 2006. Esimiestyö. Helsinki: Bonnier Business Forum

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat. Työkirja. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 27.10.2022 <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyohyvinvoinnin-portaat-tyokirja-taytettava.pdf>.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Tahkokorpi, M. 2019. Apteekkien työntekijät älähtivät alan arvostuksesta ja huonoista palkoistaan: "Työ ei ole vain lapun liimaamista purkkiin". 15.7.2019. Viitattu 4.10.2022 <https://yle.fi/uutiset/3-10877597>.

Työterveyslaitos 2022a. Elintavat. Viitattu 27.10.2022 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat>.

Työterveyslaitos 2022b. Teknologia ja hyvinvointi. Viitattu 27.10.2022 <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/teknologia-ja-hyvinvointi>.

Työterveyslaitos 2022c. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 27.10.2022 <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>.

Työterveyslaitos 2022d. Elintavat ja työhyvinvointi. Viitattu 31.10.2022 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat/elintavat-ja-tyohyvinvointi>.

Työterveyslaitos 2022e. Työn imu. Viitattu 31.10.2022 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi. Viitattu 20.10.2022. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 1 1(5). Kyselylomake

Työtyytyväisyyskysely farmaseuteille

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Tämä kysely on tarkoitettu apteekkityötä tekeville farmaseuteille, jotka työskentelevät apteekkarin alaisuudessa. Kysely sisältää 21 kysymystä ja niihin vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Kysely on täysin anonyymi.

Ensimmäiset 20 kysymystä koskevat omaa työtäsi. Viimeinen monivalintakysymys koskee yleisesti apteekki-alaa. Lopuksi voit halutessasi jakaa ajatuksia aiheeseen liittyen ja antaa palautetta kyselystä.

Tiedän apteekin liiketoiminnallisen tavoitteen. *

1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					Täysin samaa mieltä

Pyrin työskentelemään kohti yhteisiä tavoitteita. *

1	2	3	4	5	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					Täysin samaa mieltä

Tiedän työpaikkani palkitsemiskäytännöt. *

1	2	3	4	5	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					Täysin samaa mieltä

Apteekin toteuttama henkilöstöjohtaminen on kaikille tasapuolista ja läpinäkyvää.

*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Liite 1 2(5). Kyselylomake

Täysin samaa mieltä

Työpaikallani järjestetään henkilöstöpalaveri säännöllisesti. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Saan säännöllisesti palautetta esihenkilöltäni. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Tulen kuulluksi esihenkilölleni. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Kanssani käydään säännöllinen kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Ymmärrän kehityskeskustelun tarkoituksen ja merkityksen. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Työnantajani huolehtii säännöllisistä koulutuksista. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Liite 1 3(5). Kyselylomake

Haluaisin enemmän työpaikkakoulutusta. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Haluaisin enemmän ulkopuolista koulutusta. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Tiedän, millä tavoin työhyvinvointiani edistetään työpaikalla. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Esihenkilöni kannustaa työhyvinvoinnista huolehtimiseen vapaa-ajalla. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Esihenkilö tukee hyvän työilmapiirin rakentumista. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen työtehtäviini. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Toivoisin vaihtelua ja työkiertoa työtehtäviini. *

Liite 1 4(5). Kyselylomake

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Pystyn vaikuttamaan omaan työhöni ja työtehtäviini. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Osittainen etätyö lisäisi työhyvinvointiani. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Uppoudun työhöni ja teen työtäni energisesti lähes päivittäin. *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Mielestäni apteekkialan työtyytyväisyys paranisi, jos... *

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä.

Työtehtävät olisivat monipuolisemmat.

Henkilökohtaiseen työssä kehittymiseen panostettaisiin.

Työtehtäviä kierrätettäisiin säännöllisesti.

Palkka kasvaisi osaamisen mukaisesti.

Tuloksien saavuttamisesta palkittaisiin rahallisesti.

Liite 1 5(5). Kyselylomake

- Palkkaus olisi selkeästi parempi kuin julkisella puolella.
- Työpaikkakoulutusta olisi enemmän.
- Ulkopuolista koulutusta olisi enemmän.
- Muita etuja ja virkistyspäiviä olisi enemmän. Osittainen etätyöskentely mahdollistettaisiin.

22. Vapaa sana aiheeseen liittyen.

Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Arvoisat Farmaseuttikollegat,

Olen farmaseutti ja viimeisen vuoden liiketalouden opiskelija Lapin Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni aiheella ”Farmaseuttien työtyytyväisyys apteekkeissa”. Kyselytutkimuksella kartoitan apteekkityötä tekevien farmaseuttien mielipiteitä apteekkien henkilöstöjohtamisesta ja/tai esihenkilötyöstä, työhyvinvoinnista ja kuinka farmaseuttien vaihtuvuutta voisi vähentää.

Apteekkariliiton kesäkuussa 2022 tehdyn selvityksen mukaan jopa 70 prosenttia apteekkeista kertoo kärsineensä farmaseuttipulasta viimeisen 12 kuukauden aikana ja lähes puolet kertoo työvoimapulan olevan jatkuvaa. (Elo 2022.) Ongelmasta on kerrottu mediassa niin apteekkareiden, Apteekkariliiton kuin Farmasialiitonkin näkökulmasta jo useiden vuosien ajan, mutta toistaiseksi näkyviä muutoksia ei ole tapahtunut. Farmasialiiton mukaan farmaseuttipulan syynä ovat huono palkkaus ja työolot (Tahkokorpi 2019). Huonoilla työoloilla Farmasialiitto viittaa johtamiseen, työn mielekkyyteen ja mahdollisuuteen kehittyä. Apteekkien toimintaa koskee useita säännöksiä, joihin ei voida itse työssä vaikuttaa. Olen kuitenkin huomannut, että apteekkien toimintatavoissa, johtamisessa ja työn mielekkyydessä on eroja, joihin voidaan vaikuttaa yritystasolla.

Tutkimuksen onnistumiseksi, tarvitsisin apteekkarin alaisena työskentelevien farmaseuttien vastauksia kyselyyn. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Opinnäytetyö julkaistaan tammikuussa ja on luettavissa Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut -sivustolla www.theseus.fi.

Suuri kiitos vastauksistanne,

Henna-Riika Karjalainen
henna-riika.karjalainen@edu.lapinamk.fi

Lähteet: Elo, E. 2022. Farmaseutti saa paikan! Viitattu 4.11.2022 <https://www.apteekkari.fi/artikkelit/farmaseutti-saapaikan-apteekkien-tyontekijapula-pahenee.html>

Tahkokorpi, M. 2019 Apteekkien työntekijät älähtivät alan arvostuksesta ja huonoista palkoistaan: ”Työ ei ole vain lapun liimaamista purkkiin”. Viitattu 4.11.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-10877597>.