

# **Työhyvinvointi ja stressin vaikutus hoitotyön laatuun**

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja (AMK), Sosiaali- ja terveysala

2023

Janna Hyttinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Hyttinen, Janna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2023
	Sivumäärä 21	
Työn nimi <b>Työhyvinvointi ja stressin vaikutus hoitotyön laatuun</b>		
Tutkinto ja koulutusala Sairaanhoitajakoulutus, Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto		
Toimeksiantajaorganisaatio LAB-ammattikorkeakoulu		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuodossa. Opinnäytetyössä kuvataan hyvinvoinnin ja stressin vaikutuksia työpaikalla. Työhyvinvointi ja terve työpaikan henkilöstö ovat tärkeä resurssi organisaatiolle. Työelämässä on viime vuosikymmeninä tapahtunut paljon stressiä aiheuttavia ja työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavia muutoksia, joten jatkossa työhyvinvointiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota.</p> <p>Päiväkirja-aineisto on kirjoitettu syventävän harjoittelun aikana keskussairaalassa, Hoitokeskuksen osastolla. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä odottamattomat tilanteet edistävät positiivisen ilmapiirin kehittymistä ja mitkä voivat aiheuttaa stressiä työntekijälle. Opinnäytetyön tavoitteena on vaikuttaa tarjottavien palvelujen laatuun ja asiakkaan turvallisuuteen. Selvitettiin millä menetelmillä voidaan vähentää työpaikan stressitilanteiden riskiä sairaanhoitajille ja heidän esimiehilleen.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostui katsauksesta tieteellisiä artikkeleita, tutkimuksia ja muita aihetta käsitteleviä kirjallisuuslähteitä. Opinnäytetyön aineisto koostui harjoittelujakson aikana kirjoitetuista päiväkirjamerkinnöistä. Tulokset osoittavat, mitkä stressitekijät ovat tärkeimpiä työpaikalla ja kuinka tukea työntekijöiden työhyvinvointia. Tarvi- taan lisää tutkimusta näiden asioiden tutkimiseksi tarkemmin.</p>		
Asiasanat stressi, työhyvinvointi, työkuunto		

## Abstract

Author(s) Hyttinen, Janna	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2023
	Number of Pages 21	
Title of Publication <b>Well-being at work and the impact of stress on work quality</b>		
Degree, Field of Study Bachelor of Health Care, Nursing (UAS)		
Organisation of the client LAB University of Applied Sciences		
Abstract <p>The thesis is written in diary format. The thesis describes the effects of well-being and stress in the workplace. Well-being at work and healthy workplace personnel are an important resource for the organization. In recent decades, there have been many changes in working life that cause a lot of stress and affect the well-being of employees, so in the future more attention should be paid to well-being at work.</p> <p>The diary material was written during an in-depth training at central hospital, in the Treatment center. The purpose of the thesis is to find out which unexpected situations promote the development of a positive atmosphere, and which can cause stress for the employee. The aim of the thesis was the influence that stress has to the quality of the services offered and the customer's safety. It was found out which methods can be used to reduce the risk of stressful workplace situations for nurses and their supervisors.</p> <p>The thesis material consisted of a review of scientific articles, studies and other literature sources dealing with the topic. The thesis material consisted of diary entries written during the internship period. The results show which stress factors are the most important in the workplace and how to support employees' well-being at work. More research is needed to investigate these issues further.</p>		
Keywords stress, well-being at work, working condition		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta .....	1
1.2	Tavoite ja tarkoitus.....	1
1.3	Yhteistyökumppanin esittely .....	2
2	Työhyvinvointi, stressi ja laatu hoitotyössä.....	3
2.1	Työhyvinvointi ja johtaminen.....	3
2.2	Stressi ja sen ilmeneminen .....	4
2.3	Stressin vaikutukset ja sen vähentäminen .....	5
3	Menetelmän kuvaus, aineiston keruu ja analyysi .....	8
3.1	Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö .....	8
3.2	Päiväkirja-aineiston keruu ja analysointi .....	8
4	Tulokset.....	11
4.1	Terveys ja työkuunto.....	11
4.2	Työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus .....	12
4.3	Tiimin yhteisöllisyys .....	12
4.4	Työntekijän itsearviointin osaaminen .....	13
4.5	Työntekijän taidot ja tiedot .....	13
4.6	Johtajuus stressaavissa tilanteissa .....	15
5	Pohdinta .....	16
5.1	Tulosten arviointi ja johtopäätökset.....	16
5.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	17
5.3	Jatkokehittämissuhteet.....	18
	Lähteet .....	19

## Liitteet

Liite 1. Päiväkirjan viikkoteemojen pohjalta laaditut yhteenvedot ajalta 9.1.-10.3.2023.

# 1 Johdanto

## 1.1 Tausta

Vehkon ym. (2018, 158) mukaan, työhyvinvoinnin ja työjärjestyksen houkuttelevuuden kannalta on tärkeää huolehtia terveydenhuollon työntekijöiden työhyvinvoinnista eliminoimalla havaitut stressitekijät. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ja analysoida, mitkä tilanteet työpaikalla luovat positiivisen ilmapiirin kehittymiselle ja mitkä voivat aiheuttaa stressiä työntekijälle.

Tietopohja työstressin tunnistamiseen ja hoitoon on tärkeä kaikille työväestöstämme välitaville, koska tämä ongelma on niin yleinen. Työpaikan stressiä voidaan vähentää etsimällä tapoja käsitellä stressitilanteita joustavammin ja suunnitelmallisemmin. Stressin hallitsemiseksi työpaikalla on tarpeen soveltaa organisatorisia toimenpiteitä ja moniammatillista yhteistyötä yksilötason toimenpiteiden kanssa. (Räisänen ym. 2007.)

Räisänen ja Karila (2007) huomauttavat, että työstressi on yksi työelämän suurimmista haasteista, sillä lähes puolet suomalaisista työntekijöistä joutuu kiirehtimään selviytyäkseen työstä ja yli kolmannes kokee työnsä henkisesti uuvuttavana. Työstressi voidaan nähdä työn vaatimusten ja työntekijän resurssien välillä. Haitallista työstressiä syntyy, kun suoritettavan työn vaatimukset ovat korkeat ja työntekijän kyky suorittaa työ on heikko. (Räisänen ym. 2007.)

## 1.2 Tavoite ja tarkoitus

Tuottavuus ja työhyvinvointi liittyvät erottamattomasti toisiinsa ja vaikuttavat suoraan palvelun laatuun (Hirvonen ym. 2018, 15). Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä odottamattomat tilanteet edistävät positiivisen ilmapiirin kehittymistä ja mitkä voivat aiheuttaa stressiä työntekijälle. Opinnäytetyön tavoitteena on vaikuttaa tarjottavien palvelujen laatuun ja asiakkaan turvallisuuteen.

Räisänen ja Karila (2007) huomauttavat, että työstressi on yksi työelämän vakavimmista ongelmista ja lähes puolet suomalaisista työskentelee kiireessä työnsä eteen ja yli kolmannes pitää työtään psyykkisenä taakkana. Opinnäytetyössä selvitetään, miten laitoksen työntekijöiden työolot aiheuttavat stressaavia olosuhteita ja millä menetelmillä voidaan vähentää asiakaspalvelun turvallisuuteen vaikuttavien stressitilanteiden riskiä. Opinnäytetyössä selvitetään myös, miten stressitilanteet vaikuttavat osaston työorganisaation ja työn suunnittelun kehittämiseen, mihin toimiin on ryhdytty sairaanhoitajien työn parantamiseksi. Lopuksi analysoidaan, kuinka stressitilanteita voidaan välttää ja siten parantaa asiakkaille

tarjottavien palvelujen laatua. Mielenkiintoista on myös pohtia, miten työntekijöiden työtä voidaan järjestää palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Mikä aiheuttaa stressiä työssä? Millaista stressiä työpaikalla voidaan vähentää ja mitä voidaan tehdä stressitilanteiden ehkäisemiseksi?

### 1.3 Yhteistyökumppanin esittely

Tämän opinnäytetyön aineisto eli päiväkirja on koottu syventävän harjoittelun aikana keskussairaalassa, Hoitokeskuksen osastolla. Hoitokeskuksessa on neljä osastoa, joissa hoidetaan potilaita: urologia, haavahoito, suonensisäiset injektiot, tarkkailuosasto ennen ja jälkeen tutkimuksia. Potilaita otetaan palveluun hoitavien lääkäreiden läheteillä ympäri maakunnan aluetta.

Hoitokeskuksessa on aamu- ja päivätyöaikataulut potilaille, aamu- ja iltapäivätyöaikataulut sairaanhoitajille. Potilasajat sovitaan ennakoon varattujen aikojen mukaan. Hoitokeskuksessa on esimies, osaston vastuullinen hoitaja ja moniammatillinen hoitotiimi. Joka päivä työpäivän alussa pidetään suunnittelukokous, jossa keskustellaan ja suunnitellaan odottamattomia työasioita. Tehtyjen päätösten seurauksena työryhmä toteuttaa työpäiväsuunnitelman. Ryhmän kanssa järjestetään kuukausittain johdon tapaamisia, joissa keskustellaan Hoitokeskuksen työn innovaatioista, muutoksista ja ongelmista.

LAB-ammattikorkeakoulun hoitotyön opiskelijaharjoittelu kesti 9.1.-10.3.2023 Hoitokeskuksen kaikilla osastoilla. Harjoittelu toteutettiin teoreettisen tiedon lujittamiseksi ja hyödyntämiseksi työpaikalla. Harjoittelun aikana opinnäytetyön aiheeseen liittyvää tietoa kirjattiin päivittäin päiväkirjaan. Tätä päiväkirjaa käytettiin myöhemmin tämän opinnäytetyön kirjoittamiseen. Opinnäytetyöprosessi sisälsi ohjaustapaamiset ohjaavan opettajan kanssa viikoittain.

## 2 Työhyvinvointi, stressi ja laatu hoitotyössä

### 2.1 Työhyvinvointi ja johtaminen

Työnantaja huolehtii työympäristön turvallisuudesta ja hallinnasta. Jokainen työntekijä voi kuitenkin edistää positiivista työilmapiiriä. (Sosiaali- ja Terveysministeriö.) Työpaikalla voidaan käyttää monia erilaisia menetelmiä hyvän työkyvyn ylläpitämiseen, tiimin työkykyongelmien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn (TTL.)

Työhyvinvointiin kuuluu useita työpaikan perusehtoja, kuten työntekijöiden ja johdon terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Hyvää työterveyttä tukee hyvä ja osaava johtaminen. Hyvä työhyvinvointi parantaa tuottavuutta ja palveluiden laatua. (STM.) Johdon tulee seurata jatkuvasti työyhteisön tilaa ja työmenetelmien turvallisuutta. Valvontaa tarvitaan monimutkaisen työmäärän havaitsemiseksi ajoissa. On helpompi käsitellä ongelmia, jotka ovat vielä alkuvaiheessa. Vaikuttaa positiivisesti työmäärän seurantaan työyhteisökeskusteluissa ja henkilöstökyselyissä turvallisesta arjen työskentelystä. (Työsuojelu.)

Työelämä on kokenut viime vuosikymmeninä monia työhyvinvointiin vaikuttavia muutoksia. Työn, tehtävien ja työn organisoinnin ominaispiirteet aiheuttavat stressin oireita TTL:n mukaan 17 %:lla suomalaisista työntekijöistä.

Stressi on yleinen ongelma työnantajille ja työntekijöille, koska se aiheuttaa terveysongelmia ja lisää kustannuksia pitkällä aikavälillä. Stressiä ehkäisemällä edistämme työhyvinvointia ja lisäämme tuottavuutta. Stressin oireet ja vaikutukset vaihtelevat ihmisestä toiseen. Haitallinen stressi voi ilmetä miten tahansa, ja samaan aikaan missä tahansa työpaikassa kaikki työntekijöiden kokemat stressit eivät liity työhön. Stressi työpaikan ulkopuolella voi ilmetä oireina työpaikalla. Siksi työpaikalla on tärkeää tunnistaa haitallisen stressin merkit. Työperäisen stressin tunnistaminen voi joskus olla vaikeaa. Huomioon otetaan suuri määrä poissaoloja, suuri määrä työntekijöitä, henkilöstön vaihtuvuus tai henkilöstöristiriidat. (Andersson ym. 2008.)

Työterveyshuollon tulee pystyä arvioimaan työstressiä ja puuttumaan asiaan tarvittaessa oikea-aikaisesti. Työturvallisuuden tulee puuttua psyykkisiin ja sosiaalisiin stressitekijöihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta työryhmät selviävät työntekoa häiritsevästä stressistä. On tärkeää arvioida, miten työ on organisoitu ja mikä on työn sisältö. Psykososiaalista stressiä voidaan vähentää esimiesten ja työyhteisön, työsuojeluhenkilöstön ja työterveysalan ammattilaisten yhteistyöllä. Stressiä työpaikalla voidaan vähentää yhteisesti sovituilla työtavoitteilla ja toimenkuvilla sekä oikeudenmukaisella työnjaolla ja selkeällä vastuunjaolla työntekijöiden kesken. Stressin selviytymisen etuja ovat kyky vaikuttaa omaan

työhön, monipuolinen ja sopiva työn laajuus ja tahti, säännöllinen tiedonkulku sekä ammatitaitoinen ja kuunteleva esimies. (Kivimäki ym. 2019.)

## 2.2 Stressi ja sen ilmeneminen

Stressi on kehon reaktio sitä uhkaavaan tilanteeseen. Stressin tarkoitus on valmistaa kehomme fyysiseen toimintaan uhkia vastaan. Stressitilassa aivot lähettävät viestejä sympaattiseen hermostoon, joka aktivoi sympaattisen lisämunuaisen ydinosan ja hypotalamus-aivolisäke-lisämunuaisen kerroksen. Saatuaan stressisignaalin kehomme tuottaa kemiallista adrenaliinia, joka nostaa sykettä ja verenpainetta sekä nopeuttaa hengitystä. Siten keho on valmistautunut henkiseen ja fyysiseen valmiuteen ratkaista ongelma. Samalla lisämunuaiset erittävät stressihormonia kortisuolia, joka muuntaa proteiinit ja rasvat energiaksi, mikä edistää voiman kertymistä selviytyäkseen uhkaavasta tilanteesta. (Manka 2015.)

Kun keho reagoi uhan aiheuttajaan toiminnalla, stressihormonit poistuvat kehosta, lihakset rentoutuvat, sydän rauhoittuu ja verenpaine palautuu normaaliksi. Tämä lyhytaikainen stressi takaa maksimaalisen suorituskyvyn. Jos stressaava tilanne kuitenkin pitkittyy, keho menee jatkuvaan valppaustilaan, kun taas aivot tukevat stressihormonien tuotantoa. Pitkään jatkuneessa stressitilanteessa hormonijärjestelmä häiriintyy ja elimistö alkaa näyttää oireita. (Manka 2015.)

Mattilan (2022) mukaan stressi ilmenee kehon sekä henkisesti että fyysisesti. Fyysisiä oireita ovat esimerkiksi päänsärky, huimaus, sydämentykytys, pahoinvointi, hikoilu, selkäkipu, ruoansulatushäiriöt. Psykologiset oireet ovat ärtyneisyys, aggressio, ahdistuneisuus, jännitys, masennus, unihäiriöt ja muistiongelmät. (Mattila 2022.) Mattila (2022) toteaa, että pitkittyneellä altistumisella stressille, masennus, uupuminen ja jopa itsemurha -ajatukset seuraavat. Mattila (2022) toteaa, että masennus, uupumus ja jopa itsemurha-ajatukset seuraavat pitkäkestoista stressiä.

Ihmiskeho on hyvin monimuotoinen. Henkilö voi saada psyykkistä ja fyysistä stressiä ulkoisista vaikutuksista (Mielenterveystalo). Arkielämässä vaikeat tilanteet, emotionaaliset tekijät aiheuttavat kehon stressaavan tilan. Stressi auttaa sopeutumaan ulkoiseen ympäristöön, mutta voi myös heikentää ihmisten terveyttä. (Mattila 2022.) Stressin aikana elimistö vapauttaa hormoneja, jotka ärsyttävät hermostoa. Pitkäaikainen hermoston ärsytys voi johtaa sairauksiin, kehon uupumukseen, unihäiriöihin ja heikentyneeseen vastustuskykyyn. (Mielenterveystalo.)

Arjessa stressiä voivat aiheuttaa jatkuva kiire töihin ja elämään, työttömyys, melu, vastuullisuus, perheongelmät tai äkilliset elämänmuutokset ja monet muut (Mattila 2022). Kehon

stressillä ei ole vain negatiivinen, vaan myös positiivinen vaikutus, joka auttaa henkilöä selviytymään vaikeuksista ja lisää hänen suorituskykyään (Mielenterveystalo).

Mattila (2022) huomauttaa, että Kansanterveyslaitoksen tekemässä tutkimuksessa stressaantuivat eniten työttömät ja johtotehtävissä olevat. Terveys 2000 -tutkimuksessa noin neljännes väestöstä koki psyykkisen stressin oireita (Mattila 2022).

Kivimäki ym. (2019) mukaan, stressi työpaikalla tarkoittaa tilanteita, joissa ihmiseen kohdistuu paljon vaatimuksia työelämässä, kun taas sopeutumisresurssit ovat rajalliset tai loppussa. Työperäinen stressi johtuu yleensä työoloista ja työryhmästä, mikä ilmenee yksilötasolla eri tavoin. Työntekijöitä voivat rasittaa nopeasti muuttuva työelämä, lisääntynyt kilpailu ja siitä johtuva tuottavuuspaine, lisääntynyt tietotekniikan käyttö sekä lisääntyneet epätyypilliset työsuhteet ja työmäärät. Myös organisaatiomuutokset, lomautukset ja oman ammatillisen osaamisen ylläpitäminen työvuoron aikana voivat aiheuttaa stressiä työntekijöille ja esimiehille. (Kivimäki ym. 2019.)

Työstressiä on tutkittu useiden vuosien ajan etsimällä stressin syitä, sillä sen on todettu olevan haitallista ihmisten terveydelle. Tutkimukset ovat osoittaneet, että työstressi aiheuttaa terveysongelmia, jotka pitkäaikaisessa altistumisessa voivat johtaa sairauksiin, erityisesti sydän- ja verisuonisairauksiin. Työolosuhteiden aiheuttama stressi työpaikalla, henkilökohtaisessa elämässä tai vapaa-ajalla on erilaista ja riippuu henkilön omista voimavaroista, jotka auttavat palauttamaan työstressiä. Oletetaan, että stressi syntyy ristiriidassa omien halujen tai voimien ja todellisuuden välillä. Positiiviset tunteet ovat keino käsitellä stressiä, kun taas työtaakka on samalla stressin resurssitekijä. Eli työympäristö voi olla sekä raskas että hyvinvointia edistävä. On havaittu, että huomioimalla ja resursseja vahvistamalla stressi vähenee, vaikka ongelmaa ei korjattaisikaan. Tietysti on hyvä yrittää ratkaista ongelma samaan aikaan. (Manka 2015.)

### 2.3 Stressin vaikutukset ja sen vähentäminen

Kivimäki ym. (2019) toteaa, että työstressi liittyy heikosti diabetekseen ja hieman enemmän sepelvaltimotautiin kuin niillä, jotka eivät kokeneet työstressiä. Fyysisten sairauksien lisäksi työstressiin liittyy lisääntynyt psykiatristen häiriöiden ilmaantuvuus. Stressi heikentää elämänlaatua ja liittyy psyykkisten oireiden lisääntymiseen. Pitkään jatkunut työstressi lisää työuupumusriskiä. Tälle ahdistustilalle on ominaista voimakas väsymys, kyyninen asenne työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Työstressistä kärsivien ihmisten masennuksen riski on noin puolitoista kertaa suurempi.

Tutkimukset vahvistavat stressin roolin sydän- ja verisuonitautien laukaisijana. Lisäksi tutkimukset ovat osoittaneet, että stressi liittyy lisääntyneisiin veren tulehdustasoihin, kuten

CRP, joten stressi voi lisätä tulehdusta ja ateroskleroosia, mikä ei ole hyväksi verisuonille. Tulehdus voi lisätä plakin irtoamisen riskiä valtimoiden sisäpuolelta. (Kivimäki ym. 2019.)

Kliinisissä tutkimuksissa stressin on osoitettu lisäävän veren hyytymistä. Myös kohorttitutkimukset tukevat sitä, että työstressi liittyy lisääntyneeseen syvän laskimotromboosin riskiin. Kohonneet hyytymisnopeudet lisäävät plakin muodostumisen todennäköisyyttä, joka voi tukkia valtimon veritulpan muodossa. (Kivimäki ym. 2019.)

Kivimäki ym. (2019) mukaan, stressiin liittyy myös käyttäytymisen muutoksia, jotka voivat vaikuttaa haitallisesti sairauden etenemiseen. On myös havaittu, että työstressi liittyy vapaa-ajan liikunnan vähenemiseen ja tupakoitsijoilla tupakoinnin lisääntymiseen. Lisäksi miesten on havaittu lisäävän alkoholin kulutusta työstressin lisääntyessä. Joillakin ihmisillä on taipumus lihoa stressin aikana.

Työpaikan toimintakulttuuri on suurempi vaikutus stressinhallintaan kuin yksittäisillä kehittämistoimenpiteillä. Työstressin vähentäminen vaatii usein muita toimia kuin työntekijän omaa toimintaa. Yhdessä tutkimuksessa tutkittiin kymmeniä kehitystoimenpiteitä stressin hallitsemiseksi työpaikalla. Suotuisat menetelmät tähtäävät työympäristön olosuhteiden järjestämiseen, työajan järjestämiseen, vuorotyön, määräaikojen ja taukojen järjestämiseen. Myös suoritusta lisäävät psykologiset ja sosiaaliset interventiot, kuten työn suunnittelu, palkitseminen ja kannustimet, tiimin johtaminen, hierarkkinen alennus ja uramahdollisuudet, ovat olleet onnistuneita. (Manka 2015.)

Mattila (2022) huomauttaa, että ahdistuneisuus voi tutkimusten mukaan altistaa masennukselle ja liialliselle ruoan nauttimiselle, mikä johtaa turvotukseen. Tällaisissa tapauksissa on yritettävä päästä eroon ihmiskehon ärsyttävistä aineista. Ahdistus synnyttää negatiivista ajattelua ja heikentää itseluottamusta, joten ahdistusongelmaan puuttuminen on suositeltavaa. Tarvittaessa voidaan ohjata huomio johonkin muuhun, esimerkiksi urheiluun, musiikin kuunteluun, ystävien tapaamiset voivat auttaa sinua ahdistuksesta. On suositeltavaa tehdä luettelo huolenaiheista tällaisten tilanteiden välttämiseksi. On mahdollista käyttää kykyjäsi muiden auttamiseen, mikä lisää hyödyllisyyttäsi. Artikkelissa todetaan, että vapaaehtoisuutta tekevien henkinen hyvinvointi on tutkimuksen mukaan parempi. (Mattila 2022.)

Seuraavana Mattilan (2022) artikkelissa mainitaan säännöllinen liikunta, joka auttaa kestämään stressiä, lievittämään masennusta ja ahdistusta. Voidaan myös käyttää rentoutustekniikoita lihasjännityksen lievittämiseen, mikä helpottaa stressin oireita (Mattila 2022). Mattilan (2022) neuvoo artikkelissa lopettamaan alkoholin juonnin stressin aikana, sillä alkoholi pahentaa stressin oireita eikä se parane. Esimerkiksi, alkoholi häiritsee kunnollista unta, mikä aiheuttaa päiväväsymystä ja pahentaa stressin oireita (Mattila 2022).

Yksi henkisesti terveiden ihmisten tärkeimmistä tekijöistä on sosiaaliset suhteet, kommunikointi ystävien, sukulaisten ja tuttavien kesken. Siksi on tärkeää vahvistaa ja suojata sosiaalisia siteitäsi stressinsietokykyä varten. (Mattila 2022.) Hyödylliset ja hyvät teot auttavat kokemaan tyytyväisyyttä ja vahvistavat itsetuntoa, joten hyvänteon tekeminen toisille auttaa stressaavissa tilanteissa ja lievittää stressin oireita, todetaan Mattilan (2022) artikkelissa.

Artikkelissa Mattilan (2022) neuvoo, että stressin vähentämiseksi työpaikalla kannattaa yrittää keskustella tilanteesta työnantajan kanssa ja priorisoida työasiat sekä vetää raja työn ja vapaa-ajan välille. Työnohjausryhmät voivat olla hyvä tapa vähentää työpaikan stressaavia tilanteita, kuten liiallista itseltä vaadittavaa tai liiallista vastuullisuutta työstään (Mattila 2022). Yksi tärkeimmistä tavoista vähentää stressiä on huumori ja optimismi. On suositeltavaa muistaa jakaa huumoria, mutta ei yli muiden. (Mattila 2022.)

Tohtori Hanna (2014, 204.) suosittelee kirjassaan energiansäästömallia, jonka avulla voidaan välttää pitkäkestoinen altistuminen stressille työpäivän aikana ja jokapäiväisessä elämässä. Suunnitteluesimerkki:

- Luodaan työpäivä niin, että työaika kestää 50 minuuttia.
- Sisällytetään 3–5 minuutin tauko, jotta saat mielesi pois työstä.
- Käydään 1,5 tunnin välein kävelyllä, hengitä raitista ilmaa.
- Tavataan kollegoita työn ulkopuolella äläkä puhu työstä.
- Katsotaan hauska elokuva YouTubesta.
- Kuunnellaan lyhyt ei työhön liittyvä luku kirjasta.
- Kirjoitetaan ja lähetetään kiitoskirje jollekulle, jota rakastat.
- Muistetaan ja kirjoitetaan ylös joka aamu kolme asiaa, joista ollaan kiitollisia.
- Kirjoitetaan päivän kohokohdat päiväkirjaasi joka päivä.
- Keskustellaan perheenjäsenten kanssa päivällisellä jokaisesta heidän hauskimmasta hetkestään.
- Vietetään hiljaista aikaa ilman radiota tai puhelinta ajaessasi.
- Hyödynnetään pitkiä jonoja ja liikennevaloja harjoitellaksesi syvää hengitystä.
- Tehdään jotain luovaa, joka ei liity työhön.
- Mennään hierontaan tai muihin hoitoihin.
- Kokeillaan tanssia, soittamista tai laulamista. (Hanna, 2014, 204–205.)

### 3 Menetelmän kuvaus, aineiston keruu ja analyysi

#### 3.1 Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Tämän opinnäytetyön aihe on työhyvinvointi ja stressinvaikutus työn laatuun. Tämän opinnäytetyön on päiväkirjamuotoinen. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyön kirjoitetaan työharjoittelun aikana kirjoitettujen päiväkirjamerkintöjen perusteella. Opinnäytetyön tarkoituksena on lujittaa ja soveltaa koulutusjakson aikana saatuja tietojaan ja taitojaan käytännössä, työpaikalla. Menetelmä sopii opiskelijoille, jotka jo työskentelevät asiantuntijatehtävissä. Päiväkirjan muodossa oleva opinnäytetyö on portfolion muoto. (Kukkurainen 2019.)

Tietoja opinnäytetyötä varten kerätään työn aikana. Tutkimuksen kannalta päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on autoetnografinen tutkimus, samoin kuin portfoliomuotoinen opinnäytetyö (JAMK). Opinnäytetyöprosessissa käydään oman työn ja lehtiraporttien analysointia, ja opinnäytetyön tehtävänä on dokumentoida ja soveltaa ammattikorkeakoulututkinnon asiantuntijaroolissa hankittua tietoa ja taitoja. Päiväkirjatyö on työkalu, jonka avulla voit käyttää ja analysoida työtehtäviä ja työssä hankittuja taitoja. (Lagstedt ym. 2015, 153–154.)

Tämän opinnäytetyön pääkäsitteet on määritelty artikkeleiden, raporttien, tutkimusten ja tieteellisten julkaisujen lähteiden perusteella. Opinnäytetyötä tehtäessä on pohdittu työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttavia tilanteita ja pohdittiin keinoja parantaa työntekijöiden työhyvinvointia. Tietoa oppimisprosessista kirjattiin päivittäin päiväkirjaan ja analysoitiin viikoittain valituista aiheista ja keskusteltiin opettajan kanssa. Päiväkirjan muodossa oleva opinnäytetyö sisältää tietopohjan tiimin työelämän hyvinvoinnin kehittämiseen.

#### 3.2 Päiväkirja-aineiston keruu ja analysointi

Hoitokeskuksen harjoittelujaksolla 9.1.-10.3.2023 käsiteltiin työhyvinvoinnin ja stressin aiheita. Harjoittelun yhdeksän viikon aikana kirjoitettiin päivittäin päiväkirjaa ja viikoittain raportti, josta keskusteltiin LAB-ammattikorkeakoulun ohjaajan kanssa. Jokainen koulutusviikko on omistettu tietylle aiheelle, jonka avulla pystyimme analysoimaan Hoitokeskuksen työntekijöiden ammatillista hyvinvointia ja stressitilanteiden vaikutusta tarjottujen palvelujen laatuun. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä odottamattomat tilanteet vaikuttavat suotuisasti sairaanhoitajien työhyvinvointiin ja mitkä aiheuttavat stressiä työssä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä keinot stressitilanteiden riskin vähentämiseksi voisivat vaikuttaa tarjottavien palvelujen laatuun ja asiakkaan turvallisuuteen.

Päiväkirjaan kirjattiin viikon aiheesta työpaikalla syntyneet tilanteet, joihin etsittiin perusteelluja tieteellisistä lähteistä, artikkeleista ja tutkimuksista saaduilla tiedoilla. Tässä

opinnäytetyössä käsitellään yhteensä yhdeksää viikoittaista aihetta, joista kaksi aihetta yhdistettiin. Viikkoteemat olivat:

1. Terveys ja työkuunto 9.1.-13.1.2023
2. Työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus 16.1.-20.1.2023
3. Tiimin yhteisöllisyys 23.1.-27.1.2023
4. Työntekijän itsearvioinnin osaaminen 30.1.-3.2.2023
5. Työntekijän taidot ja tiedot 6.2.-10.2.2023
6. Asiakkaalle tarjottavien palvelujen laatu 13.2.-17.2.2023
7. Johtajuus stressaavissa tilanteissa 20.2.-24.2.2023
8. Mitä toimintaa työpaikalla järjestetään hyvinvoinnin edistämiseksi 27.2.-3.3.2023
9. Asiakkaiden tunnistaminen 6.3.-10.3.2023

Opinnäytetyötä kirjoitettaessa yhdistettiin toinen ja yhdeksäs, viides ja kuudes sekä seitsemäs ja kahdeksas aihealue. Aiheet on kuvattu liitteessä 1. Tämä opinnäytetyö käsittelee kuutta aihetta. Opinnäytetyön aiheiden pohtimiseksi päiväkirjaan kirjattiin päivittäisiä ja viikoittaisia ajatuksia ja johtopäätöksiä, jotka myös perustellaan kirjallisuuden avulla.

Harjoittelun aikana yllä mainituista aiheista pidettiin kirjaa niistä odottamattomista tilanteista, jotka aiheuttavat stressiä työssä. Työn aikana havainnoitiin kuinka työntekijät selviävät stressaavasta tilanteesta ja millä toimenpiteillä stressin riskiä vähennetään. Harjoittelujakson aikana opiskelija osallistui suunnittelukokouksiin ja keskusteltu monialaisen tiimin kanssa tässä opinnäytetyössä kuvatuista aiheista. Työpaikan stressitilanteiden keskustelut ja syyt kirjattiin päivittäin päiväkirjaan. Joka viikko analysoitiin stressitilanteita, mitkä tilanteet esiintyivät useimmiten ja miten niihin löydettiin ratkaisuja. Sen jälkeen tehtiin tieteellisen kirjallisuuden haku työssä syntyneistä tilanteista. Kaikista opinnäytetyön aiheista haettiin lisätietoa hakukoneista Medic, Pubmed, LAB Primo, Finna- ja Google Scholar-tietokannoista. Siten harjoittelun aikana analysoitiin käytännön taitoja tieteellisellä aineistolla ja myöhemmin näistä muistiinpanoista tehtiin opinnäytetyö tietyistä aiheista. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä. Käytettiin harjoittelun aikana kirjoitetun päiväkirjan tekstiä. Pääaihe työpaikan stressi ja stressin vaikutus palvelujen laatuun on purettu lisäaiheiksi tarkempaa analysointia varten. Yksityiskohtiin menemättä, yleiset johtopäätökset tehdään vertailemalla tietoja. Aineisto jaetaan useisiin analyysiyksiköihin, joita sitten verrataan. (Vuori.)

Opinnäytetyön kirjoittamisessa käytettiin päiväkirjamateriaalia ja työharjoittelun aikaisia stressaavia tilanteita. Stressitilanteiden analysoinnin jälkeen selvitettiin stressin vaikutusta työntekijään ja sen seurauksena palvelujen laatuun. Lisäksi kerättiin tieteellistä kirjallisuutta, joka perusteli tiedon.

## 4 Tulokset

### 4.1 Terveys ja työkuunto

Työhyvinvoinnin säilyttäminen ja vahvistaminen on työnantajan ja työntekijän yhteistä työtä. Terveiden ja työhyvinvoinnin edistämisen perusta on monialainen yhteistyö. Menestyvä työyhteiskunta on motivaatiota ja osallistumista työyhteiskunnan yhteiseen toimintaan. (TTL.) Hoitokeskuksessa työskentelee monialainen tiimi, joka pystyy joustavasti sopeutumaan odottamattomiin tilanteisiin. Tiimi toimii tiiviissä yhteydessä johdon kanssa ja osallistuu koordinoitusti keskinäiseen tukemiseen työpaikalla, mikä tuo positiivista asennetta työskentelyyn asiakkaiden kanssa.

Pitkäaikainen stressi työpaikalla voi johtaa burnoutiin, jolle on tunnusomaista emotionaalinen uupumus sekä ammatillisen itsetunnon lasku. Lukuisat tutkimukset yhdistävät työpaikan stressin työntekijän hyvinvoinnin heikkenemiseen, fyysisiin ja psyykkisiin oireisiin ja sairastumiseen sekä lisääntyneisiin sairauspoissaoloihin. (Räisänen ym. 2007.) Vahvistuksena on, että harjoittelun aikana Hoitokeskuksen työntekijöillä oli usein sairauden vuoksi poissaoloja. Sairaudet olivat luonteeltaan kroonisia ja virusperäisiä. Sairauden vuoksi useat ihmiset joutuivat vaihtamaan työpaikkansa Hoitokeskukseen hiljaisempaan työpaikkaan, jossa työtehtävät suoritetaan päivittäin samassa järjestyksessä ja kuormituksella.

Kyky tehdä päätöksiä työpaikalla vähentää stressiä ja lisää halua oppia. Passiivisuus työpaikalla liittyy tuottavuuteen ja kehittymismotivaatioon. Aktiivinen työ edistää uuden oppimista ja kehittymistä. Tämä on edullisin tapa käsitellä stressaavia tilanteita ja on turvallista terveydelle. Passiivinen työskentelytapa on huono vaihtoehto oppimiselle ja työnteon motivaatiolle. Passiivisessa versiossa työntekijä ei käytä tietojaan ja taitojaan, jotka häviävät vähitellen ajan myötä, ja oppimiskyky heikkenee. Useimmat tutkimukset ovat osoittaneet, että korkeat vaatimukset ja rajalliset mahdollisuudet työpaikalla liittyvät mielenterveysongelmiin ja työuupumukseen. Yhteisen tuen puute johtaa myös työuupumukseen. (Manka 2015.) Hoitokeskuksessa on aktiivinen tiimi, valmiina uuteen tietoon, mikä motivoi oppimaan ja kehittymään. Vaikeissa tilanteissa työntekijöiden välillä on aina ollut yhteistä tukea ja keskinäistä apua. Säännöllisissä vaikeissa ja stressaavissa tilanteissa työntekijät ovat kuitenkin alttiita burnoutille, kuten Manka (2015) huomauttaa.

Räisänen ym. (2007) totesivat artikkelissaan, että kaikki stressi interventioita koskevien tutkimusten katsaukset ja meta-analyysit ovat löytäneet tehokkaita tuloksia työstressin ehkäisyssä ja hoidossa yksilötasolla ja organisaatiotasolla toteutettujen interventioiden yhdistelmällä. Parhaat tulokset saavutetaan varhaisella diagnoosilla ja yhteistyöllä työpaikan

työterveyshuollon kanssa työstressistä kärsiville (Räisänen ym. 2007). Työharjoittelun aikana ei havaittu stressitilanteiden diagnoosia.

#### 4.2 Työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus

Työnantaja vastaa työsuojelusta ja työturvallisuudesta työpaikalla. Työnantajan on valvottava työympäristöä ja työmenetelmien turvallisuutta työpaikallaan. Työnantajan on tiedettävä, että työntekijä on pätevä hoitamaan työtehtävänsä. (TTK.)

Henkilöstön saatavuus ja terveydenhuollon työntekijöiden jakautuminen asiakkaiden ja potilaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Jokaisen ammattiryhmän tulee toimia omalla taustallaan ja osaamisellaan. Moniammatillisuuden lisääminen sosiaaalialalla asiakkaiden tarpeita vastaavaksi vaikuttaa samalla hyvinvointiväyhykkeen yhteiseen kehittämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Asiakkaiden turvallisuus vaikuttaa asiakkaan sairaanhoitopalvelujen laatuun. Vaaratilanteet voivat lisätä kustannuksia organisaation ja asiakkaan taloudellisella tasolla. Asiakasturvallisuus parantaa sairaanhoidon laatua. Vaaralliset tapahtumat voivat aiheuttaa kustannuksia taloudellisella tasolla. Laadukas asiakaspalvelu vaatii riskienhallintaa. Riskienhallinta edellyttää mahdollisten vaaratilanteiden tunnistamista ja turvallisten käytäntöjen ja toimintojen määrittelyä työpaikalla. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2020, 15–18.)

Työharjoittelun aikana ei ollut stressitilanteita työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden kannalta. Erityistä huomiota kiinnitettiin tartuntariskiin, loukkaantumisiin ja asiakkaiden luottamuksellisuuden säilyttämiseen. Sairaanhoitajien korkea ammattitaito ja selkeät ohjeet työpaikalla auttoivat pitämään turvallisuusteeman hyvässä kunnossa. Turvallisuusaiheeseen liittyviä havaintoja tehtiin viiden harjoittelupäivän aikana.

#### 4.3 Tiimin yhteisöllisyys

Raportissa todettiin, että sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien työntekijöiden työnjakoa on kehitettävä. Kehitystyöhön tarvitaan lisää toteutusmenetelmiä ja hyväksi havaittuja kehittämismalleja on levitettävä koko maassa. Jatkossa sosiaali- ja terveystyöntekijöiden työtä tukevia toimenkuvia tulisi tarkastella tarkemmin ja tukipalvelujen käyttöä organisaatioissa lisätä. Työnjaon kehittämisen parantamiseksi on useita vaihtoehtoja. Suunnittelu tulee toteuttaa siten, että otetaan huomioon potilaiden ja asiakkaiden turvallisuus ja tarpeet. Kehittämistyössä tulee ottaa huomioon kunkin ammattiryhmän ydinosaamiset, ja kehittämisen tavoitteena tulee olla niiden käytön maksimointi. Henkilöstön kannalta yhteistyö- ja työnjaon mallien kehittämisen kannalta tärkeä näkökohta on terve ja osaava asiantuntija työpaikalla. Kun näin tapahtuu, työnjaon kehittäminen on myös henkilöstön etujen mukaista. Jotta

työnjaon kehittäminen palvelisi aidosti henkilöstön etua, on tehtävärakenteen suunnittelussa otettava huomioon myös siitä aiheutuva kunkin ammattiryhmän taakan kasvu. (Hellman 2023.)

Luottamus on yksi johtamisen voimaannuttamisen tärkeistä arvoista. Luottamus tiimiin vähentää valvonnan tarvetta ja lisää työntekijöiden määrää. (Laaksonen 2008, 27–28).

Hirvonen ym. (2018, 31) mukaan, 36 % sairaanhoitajista (n=42) pitää itseään energisenä työssä ja 24 % sairaanhoitajista (n=42) kokee olevansa stressaantunut työssään. Kävi ilmi, että stressitilanteet aiheuttavat ristiriitaisia työhohjeita (33 %) ja kiirettä työpaikalla (26 %). Tämä tieto vahvistui työpaikalla harjoittelun aikana. Stressitilanteita syntyi, jos työhohjeet eivät olleet selkeitä, sitä rasitti lisäksi sairaanhoitajan kokemattomuus tietyissä työtehtävissä. Kiirettä havaittiin useimmiten silloin, kun työntekijöistä oli pulaa työtovereiden sairauden vuoksi. Töissä kiire oli useimmiten asiakkaiden vastaanoton aamuisin. Työpäivän alussa pidetyissä päivittäisissä suunnittelukokouksissa johtaja ja työryhmä ratkaisivat asioita henkilöstöpulan poistamiseksi ja lisäksi kutsuttiin vararyhmässä työskentelevät sairaanhoitajat. Työhohjeet korjattiin kollektiivisesti, löydettiin helpommin saatavilla olevia ja selkeämpiä selityksiä ja tallennettiin dokumentaatioon myöhempää käyttöä varten työssä. Siten johtaja ja työntekijätiimi ratkaisivat yhdessä esiin nousevia ongelmia työpaikalla.

#### 4.4 Työntekijän itsearviointin osaaminen

Jatkuva oppiminen perustuu osaamisen seurantatietoihin perustuvaan kehitysarviointiin, jonka tarkoituksena on tarjota hoidon laadun ja potilasturvallisuuden kannalta tarpeellista ammatillista osaamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Jokaisen työntekijän tulee arvioida omia kykyjään ja pystyä löytämään apua, jos tietoa tai kokemusta ei ole riittävästi. Harjoittelussa ja luottamus kollegoiden välillä auttoivat selviytymään vaikeista työtilanteista. Vaikeissa tilanteissa kollegat auttoivat ja neuvoivat, vaihtoivat kokemuksia keskenään koulutuksen aikana tai työympäristössä. Välillä oli kiire kollegoiden työsuhteen vuoksi tarpeellisessa konsultaatiossa. Johto tällaisissa tilanteissa ei osallistunut harjoittelujaksoon. Tätä aihetta ei käsitelty tarpeeksi, koska harjoittelun aikana havaittuja tilanteita vahvistavia sopivia tutkimuksia ei löytynyt. Teema perustui pääosin sairaanhoitajan kokemukseen ja monitieteisen tiimin keskinäiseen apuun, jonka työntekijät osaavat hyödyntää vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Harjoittelun aikana ei ollut stressaavia tilanteita tästä aiheesta.

#### 4.5 Työntekijän taidot ja tiedot

Työnantaja palkkaa usein monialaisia sairaanhoitajia, joilla on monia taitoja ja työkokemusta. Työkokemus antaa hoitajalle luottamusta työpaikkaan. Kun sairaanhoitaja tuntee

olonsa luottavaiseksi työpaikallaan, potilas tuntee olonsa turvalliseksi ja hyvissä käsissä. Sosiaali- ja terveystyöntekijöiden yhteistyön tulee perustua eri ammattiryhmien koulutuksen ja kokemuksen tuottamaan tietoon. Työnjaon kehittymisen myötä asiantuntijoiden pätevyys tulee varmistaa järjestämällä jatkuvaa koulutusta, johon osallistuminen on lääkintähenkilöstön sosiaaliset ja lailliset oikeudet. Kehitys on suunnattu vuonna 2023 julkaistavaan täydennyskoulutusasetukseen. Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut ohjeistuksen ammattihenkilöstöä koskevan lainsäädännön soveltamiseksi sosiaali- ja hoitohenkilöstön tehtävien erottelussa. Opas on tarkoitettu toimimaan ammattihenkilöitä koskevana lainsäädäntönä. Tämä raportti tukee osittain toteutusopasta. Lisäksi on avattu FAQ-sivusto, jonne voi lähettää työnjakoon liittyviä kysymyksiä. Kaikki materiaalit löytyvät Sosiaali- ja saavutettavuusohjelman verkkosivujen Sosiaalinen media ja terveys -osiosta <https://stm.fi/sotehenkilosto/ohjelma>. Työnjaon hoito ja käyttö kehittämiseen ja työhyvinvointiin voidaan varmistaa riittävällä henkilöstön saatavuudella ja henkilöstön pysymisellä kentällä. (Hellman 2023.)

Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen perustuu ammatillisen osaamisen jatkuvan kehittämisen periaatteisiin. Työntekijän ammattitaitoa kehitetään systemaattisesti. Urakehitysmallit tukevat osaamisen pitkäjänteistä kehitystä. Terveystieteiden ammatillinen toiminta perustuu perustutkintoon johtavassa koulutuksessa hankittavaan ammatilliseen osaamiseen ja kaikkien yhteiseen osaamiseen. Terveystieteiden työelämä edellyttää myös erikoisosaamisen kehittämistä erikoiskoulutuksen kautta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Luottamus ja avoimuus ovat perusedellytyksiä oppimisprosessille. Tiedon ja taitojen vaihdossa tarvitaan luottamuksen ja avoimuuden ilmapiiriä, ja vasta sitten organisaatio alkaa oppia omasta suorituksestaan, ja työntekijät voivat tuntea olevansa arvokas osa organisaatiota. (Laaksonen 2008.)

Hoitotyön osaamisen kehittämisessä on kyse laadukkaista palveluista ja houkuttelevasta hoitotyöstä, jota johto tukee koulutuksen ja tutkimuksen kautta. Henkilöstön osaamisen seuranta ja kehittäminen on osa työyhteisön johtamisprosessia. Koulutus on perusta osaamisen kehittämiselle sekä laadukkaan sairaanhoidon ja potilasturvallisuuden varmistamiselle. (STM raporteja ja muistiota 2020, 44–49).

Erilaisia sosiaali- ja lääketieteellisiä palveluita muodostuu asiakkaan tai potilaan tarpeista (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2023). Sosiaali- ja terveyspalveluista vastaavat sosiaaliturvan alueet (612/2021, 10 §).

Hoitokeskuksessa on moniammatillinen tiimi. Sairaanhoitajat palkataan tietyllä palvelusajalla ja -taidolla. Tämä antaa johdolle mahdollisuuden selviytyä odottamattomista henkilöstöpulatilanteista ja ylläpitää siten tarjottujen palvelujen laatua. Uutta työntekijää palkattaessa suoritettiin perehdyttäminen työpaikalla kokeneen sairaanhoitajan kanssa. Johto ei

kuitenkaan aina varannut riittävästi aikaa koulutukseen ja harjoitteluun, joten joskus syntyi stressaavia tilanteita, jotka ratkesivat keskinäisellä avulla tai kollegoiden tuella. Harjoittelun aikana pidettiin luentoja uusista haavojen hoidossa käytettävistä materiaaleista. Johto järjesti luennot uusien materiaalien oppimiseksi ja palvelujen laadun parantamiseksi. Mitään muuta koulutusta organisaatiossa ei havaittu harjoittelun aikana. Hoitokeskuksen palvelujen laatua tukee erittäin ammattitaitoinen monialainen tiimi, luottamus ja työntekijöiden keskinäinen avustaminen.

#### 4.6 Johtajuus stressaavissa tilanteissa

Työnantaja on velvollinen (L 559/1994) valvomaan työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luomaan edellytykset heidän osaamisensa säilyttämiseksi ja kehittymiseksi osallistumalla ammatilliseen kehittymiseen. Sosiaalihuollon ammatillaisia koskevassa laissa (817/2015) säädetään työnantajan velvollisuudesta luoda edellytykset täydennyskoulutukseen osallistumiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Työnantaja huolehtii työympäristön turvallisuudesta ja hallinnasta. Jokainen työntekijä voi kuitenkin edistää positiivista työilmapiiriä (Sosiaali- ja Terveysministeriö.) Työpaikalla voidaan käyttää monia erilaisia menetelmiä hyvän työkyvyn ylläpitämiseen, tiimin työkykyongelmien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn (TTL.)

Suomalaistutkimuksissa tarkasteltiin henkilöstöhallinnon ja työhyvinvointijohtamisen kehitysilmapiiriä vuonna 2003. Resurssienhallinta henkilöstön koulutuksen ja työturvallisuuteen panostamisen muodossa. Työhyvinvointi tarkasteli sekä työntekijöiden hyvinvointia että psykososiaalisia olosuhteita työpaikalla. Kävi ilmi, että työhyvinvointia ja palveluiden laatua voidaan parantaa projekteja kehittämällä ja hyvällä henkilöstöhallinnolla. (Valtioneuvosto. 2022. 48.)

Työharjoittelun aikana johtaja oli usein poissa suunnittelukokouksista, järjestelytehtäviä hoiti vastaava sairaanhoitaja. Tietojen välittämisessä johdolle oli vaikeuksia. Hoitokeskuksen työntekijät ovat vaihtaneet johtoaan joka vuosi viimeisen viiden vuoden ajan. Siksi johdon työtä on vaikea analysoida. Työpäivän organisoinnin laatu on useimmiten organisaation vastuullisen sairaanhoitajan ja työntekijöiden vastuulla. Asiakkaille tarjottujen palvelujen laatu ei kärsinyt, sillä työ tehtiin monitieteisenä tiiminä. Aihetta ei ole täysin analysoitu, koska tieteellistä tutkimusnäyttöä ei ollut mahdollista löytää.

## 5 Pohdinta

### 5.1 Tulosten arviointi ja johtopäätökset

Näyttää terveys- ja vammaisuustekijöiden tutkimuksesta työympäristön kehittämiseen keskittyviä interventiotutkimuksia on julkaistu vain muutama. Tutkimukset olivat huonolaatuisia, eivätkä ne siten antaneet yhtenäistä psykososiaalista kuvaa työympäristöstä. Työyhteisöjen jatkuva muutos vaikeuttaa tutkimuksen tulosten havainnointia ja määrittämistä. Tutkimukset eivät ole havainneet vaikutusta ihmisten hyvinvointiin tai stressiin. (Valtioneuvosto 2022. 48.)

Opinnäytetyö on kirjoitettu Hoitokeskuksen työpaikalla suoritetun harjoittelun tuloksena. Harjoittelun aikana analysoitiin työpaikan stressitilanteita ja niiden vaikutuksia palvelujen laatuun ja asiakkaiden turvallisuuteen. Työn tuloksena voidaan päätellä, että tärkeimmät työpaikan stressin syyt tunnistettiin ja osittain vahvistettiin Hirvosen (2018) tutkimuksella. Näitä ovat työntekijöiden puute työpaikalla, epäselvät työohjeet ja ajan puute uusien työntekijöiden perehdytykseen. Kun henkilöstöstä oli pulaa, johto käytti varahenkilöisten hoitoresursseja ja uudelleen organisoitiin työpaikan monialaisella henkilöstötyöllä. Siten ratkaistiin stressaavia tilanteita, jotka eivät vaikuttaneet tarjottujen palvelujen laatuun ja asiakkaiden turvallisuuteen. Harjoittelun aikana tämä vahvisti selvästi positiivisen tuloksen.

Sumeat ohjeet korjattiin tai täydennettiin välittömästi työpaikalla työntekijöiden avustuksella tai päätettiin yhteisesti suunnittelukokouksissa. Päivitetyt ohjeet dokumentoitiin ja säilytettiin lisäksi paperimuodossa työpaikalla. Näin ollen työntekijöiden tiedottamisen parantamista työpaikalla on kehitetty edelleen ja se on vaikuttanut asiakkaiden palvelujen laadun parantamiseen.

On myös huomioitava, että riittämätön aika uusien työntekijöiden perehdytykseen voi myös aiheuttaa stressitilanteita. Uuden työntekijän riittämättömän tietoisuuden ja perehdytyksen vuoksi syntyi tilanteita, joissa tarvittiin työntekijöiden apua. Henkilöstön keskinäinen apu ja tuki auttoivat välttämään stressitilanteita, jotka voisivat vaikuttaa palvelujen laatuun ja asiakkaiden turvallisuuteen. Harjoittelun aikana nämä tilanteet ratkesivat positiivisesti.

Opinnäytetyössä ei ollut mahdollista löytää tieteellistä tutkimusta kaikille aiheille, joten materiaali valittiin muista lähteistä. Yleisesti ottaen tämän opinnäytetyön pääasiat on selvitetty ja osittain todistettu tieteellisen kirjallisuuden avulla. Tämän opinnäytetyössä tiedoista voi olla hyötyä sekä terveydenhuollon ammattilaisille että heidän johtajilleen.

## 5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatetaan TENK:n hyvä tieteellinen käytäntö ja väitettyjen rikkomusten käsittely Suomessa (Ohjeet ja aineistot, 2022) suosituksia. Ohjeissa määritellään, mitä hyvä tieteellinen käytäntö on, miten sen havaittuihin loukkauksiin puututaan ja vaaditaan ammatikorkeakouluja tarjoamaan tutkimuseettistä koulutusta opiskelijoilleen, tiedekunnalle ja muille asiantuntijoina käyttämilleen. Hyvä tieteellinen käytäntö ja väitettyjen rikkomusten käsittely Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti (TENK, HTK-ohje 2012).

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyön ei koske henkilötietoja tai tietosuojan alaisia tietoja, joten tutkimuslupaa tai eettisen toimikunnan lupaa ei tarvita. Opinnäytetyön materiaalina käytetään muille henkilöille kuuluvia aineistoja ja tuloksia. Aineistossa niiden tekijät, lähteet ja alkuperä mainitaan hyvän tutkimustavan mukaisesti ja lain mukaisesti. Teoksen tekijä on sitoutunut eettiseen, rehelliseen toimintaan sekä noudattamaan opinnäytetyössään hyvää tieteellistä käytäntöä. Eettisten periaatteiden toteutumista tulee arvioida koko opinnäytetyössään ajan, ja parhaan tieteellisen käytännön mukaisesti se tulee tehdä mahdollisimman läpinäkyvästi. (Arene 2020.)

Lain mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus hyvään terveydenhuoltoon ja hoitoon. Hoito tulee myös järjestää siten, ettei se loukkaa potilaan arvoa ja vakaumusta sekä kunnioittaa luottamuksellisuutta. Potilaalla on myös oikeus saada riittävästi tietoa hoidosta ja siihen liittyvistä riskeistä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 3§; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 5§.)

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laeissa on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöiden salassapitovelvollisuudesta. Salassa pidettäviä potilastietoja ei saa käsitellä lähtökohtaisesti kuin varsinaiseen hoitosuhteeseen liittyvissä tilanteissa. Sivulliselle saa antaa tietoja ainoastaan potilaan nimenomaisella suostumuksella, tai jos tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on erikseen laissa säädetty. (Valvira 2018.)

Tutkimustuloksia ja kirjallisuutta tarkastellaan objektiivisesti, ilman henkilökohtaista mielipidettä. Tieteelliset tutkimukset valitaan vahvistettujen kriteerien ja sisällön mukaan. Eettinen käyttäytyminen on totuudenmukaisen ja hyvän opinnäytetyön kirjoittamisen edellytys. Opinnäytetyön kirjallinen materiaali käsitellään tunnollisesti, huolellisesti ja säännellysti. Tieteellisen tutkimuksen tuloksia käytetään ja sovelletaan ilman muutoksia. (TENK, 2012.)

Opinnäytetyön kirjallisuuden tarkastelussa käytettiin virallisia ja luotettavia lähteitä avoimista Medic, Pubmed, LAB Primo, Finna- ja Google Scholar-tietokannoista. Lähteitä

valittaessa kiinnitettiin huomiota niiden luotettavuuteen ja relevanssiin. Organisaatio-, työntekijä- ja asiakastietoja ei käytetty lähteenä. Opinnäytetyön päiväkirja-aineisto on kirjoitettu harjoittelujakson tapahtumista mahdollisimman luotettavasti ja luottamuksellisuus säilyttään.

### 5.3 Jatkokehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tehtäessä oli vaikeuksia löytää tutkimusmateriaaleja työstressistä terveydenhuollon organisaatioissa. Koska tämä aihe on tällä hetkellä ajankohtainen esimerkiksi henkilöstöpulan vuoksi, olisi hyvä tehdä tutkimusta tärkeimmistä työntekijöiden stressiä aiheuttavista aiheista. Olisi myös hyvä, jos terveydenhuollon organisaatioiden esimiehet kiinnittäisivät enemmän huomiota työntekijöihin ja laatisivat suunnitelman lisäkoulutuksen ja kannustimien järjestämiseksi. Johdon huolellinen suhtautuminen työntekijään lisäisi työpaikan motivaatiota sekä organisaation ja työntekijöiden välisen työsuhteen vakautta, mikä puolestaan parantaa asiakkaiden palvelujen laatua.

Välittävä esimies on kiinnostunut alaistensa hyvinvoinnista ja seuraa riittävää määrää työntekijöitä. Esimiesten osallistuminen tieteelliseen tutkimukseen vaikuttaa heidän tietoisuuteensa ja yhteisen kokemuksen hyödyntämiseen erilaisissa yhteisprojekteissa. (Laaksonen 2008, 236–237.)

## Lähteet

Andersson, B., Auvinen, E., Hollmén, Y., Ilveskivi, P., Kaukinen, K., Lanttola, P., Marttila, O., Perimäki, R., Rätty, T. & Sillanpää, T. 2008. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy. 2008. Viitattu 17.4.2023. Saatavissa <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyostressi-hallintaan.pdf>

Hanna, H. 2014. Voiko stressi tappaa? Suomenkielinen laitos: Minerva Kustannus Oy. PAINOPAikka Bookwell Oy. Helsinki.

Hellman, N. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Yhteistyö- ja työnjakomallit sosiaali- ja terveydenhuollossa: Selvitystyö. Helsinki. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164636>

Hirvonen, T. 2018. Kyselytutkimus perusterveydenhuollossa. Hoitajien työhyvinvointi vuorotyössä. Terveystieteiden opettajankoulutus Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 23.05.2023. Saatavissa [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19234/urn\\_nbn\\_fi\\_uef\\_20180148.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19234/urn_nbn_fi_uef_20180148.pdf)

JAMK. Opinnäytetyö. Opinnäytetyön toteutustavat ja rakenne. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö. Viitattu 10.10.2022. Saatavissa <https://oppimateriaalit.jamk.fi/opinnaytetyo/toteutustavat-ja-rakenne/paivakirjamuotoinen/>

Kukkurainen, M. 2019. Opinnäytetyön toteutustavat ja rakenne. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö. JAMK. Viitattu 6.5.2023. Saatavissa <https://oppimateriaalit.jamk.fi/opinnaytetyo/toteutustavat-ja-rakenne/paivakirjamuotoinen/>

Kivimäki, M., Lindbohm, J. & Reijula, K. 2019. Työstressi ja sairastavuus. Duodecim. Nro 5. Viitattu 25.4.2023. Saatavissa <https://www.duodecimlehti.fi/duo14794>

Laaksonen, H. 2008. Luottamukseen perustuvan voimistavan johtamisen prosessimalli ja työyhteisön hyvinvointi. Vaasan yliopisto. 2008. Viitattu 23.05.2023 Saatavissa <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-214-4>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. 2021. Finlex. 17.8.1992/785, 3§, 5§. Naantali. 2021. Viitattu 2.5.2023. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Lagstedt, A. & Kotila, H. 2015. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö vauhdit taa korkeakouluopintoja. Teoksessa Kotila, H. & Mäki, K. (toim.) 21 tapaa tehostaa korkeakouluopintoja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 153, 154. Helsinki. 2015. Viitattu 20.5.2023. Saatavissa

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132959/HH\\_21tapaa\\_verkkoversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132959/HH_21tapaa_verkkoversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manka, M-L. 2015. Stressikirja. Mistä virtaa? E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 10.4.2023. Saatavissa [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/EACBFXC-TEB#kohta:STRESSIKIRJA\(\(20\)/piste:b7](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/EACBFXC-TEB#kohta:STRESSIKIRJA((20)/piste:b7)

Mattila, A. 2022. Stressi. Duodecim. Terveyskirjasto. Lääkärikirje Duodecim. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>

Mielenterveystalo. Mitä stressi on? Omahoito-ohjelma. HUS. Viitattu 27.4.2022. Saatavissa <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/opiskelu-uupumuksen-omahoito-ohjelma/mita-stressi>

Räisänen, K. & Karila, I. 2007. Miten työstressiä voi hallita? Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2007:123, 743–50. Viitattu 21.4.2023. Saatavissa <https://www.duodecim-lehti.fi/duo96358>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen. Ehdotukset työelämälle ja koulutukselle. Helsinki. Viitattu 21.5.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162120>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen. Ehdotukset työelämälle ja koulutukselle. Helsinki. Viitattu 20.4.2023. Saatavissa <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162120>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Toimeenpanosuunnitelma. Viitattu 27.05.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162019/STM\\_2020\\_1\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162019/STM_2020_1_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2023. Työhyvinvointi. Viitattu 7.1.2021. Saatavissa <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Tiekartta 2022–2027 Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyden ja saatavuuden turvaaminen. Helsinki. Viitattu 2.5.2023. Saatavissa [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164634/STM\\_2023\\_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164634/STM_2023_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työolot. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 23.5.2023. Saatavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>

Työterveyslaitos. Elintavat. Viitattu 18.5.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat>

Työterveyslaitos. Terveyden edistäminen. Viitattu 10.5.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat>

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. Viitattu 8.1.2023. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus. Työnantajan huolehtimisvelvoite. Viitattu 26.4.2023. Saatavissa <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/tyonantajan-huolehtimisvelvoite/>

Vuori, J. Laadullinen sisällönanalyysi. Tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Viitattu 30.5.2023. Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Valvira. 2023. Hyvä ammatinharjoittaminen. Salassapito. Viitattu 18.5.2023. Saatavissa <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattiharjoittaminen/salassapito>

Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen, M., Tuukkanen, J., Ketola, E. & Heponiemi, T. 2018. Tietojärjestelmät ja työhyvinvointi-terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Voi. 10. Nro 1. 2018. Viitattu 2.12.2022. Saatavissa <https://journal.fi/finjehew/article/view/65387>

## Liite 1. Päiväkirjan viikkoteemojen pohjalta laaditut yhteenvedot ajalta 9.1.-10.3.2023

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin yhteensä yhdeksää viikoittaista aihetta, joista kaksi aihetta yhdistettiin. Viikkoteemat olivat:

### 1. Terveys ja työkuunto 9.1.-13.1.2023

Henkilökunta on ystävällinen ja seurallinen. Tiimi on moniammatillinen, jolla on erilaista työkokemusta. Työntekijän monipuolisuus helpottaa työn suunnittelua, jos työpaikalla ei ole työntekijää (sairaslomalla). Työntekijöiden pula luo jännitteitä tiimissä, sillä usein joudut selviytymään tehtävien lisäksi myös kollegaa auttamaan, jos tämä ei selviä rytmistä. Jos tämä työrytmi jatkuu pitkään, hoitajat kyllästyvät stressiin. Useimmiten työntekijöiden puute vaikutti työntekijöiden työhyvinvointiin ja kiireen aiheuttamaan stressiin.

### 2. Työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus 16.1.-20.1.2023

Työaikoina kiinnitin huomiota asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen. Tässä aiheessa voi huomioida potilaan turvallisuus: tietosuojaa, lääketurvallisuus, infektio riski, toimenpide komplikaatio. Sairaanhoidajan näkökulma: infektio riski, uhkailu, vahinko riski (pisto). Turvallisuudesta johtuvia stressaavia tilanteita harjoitusjakson aikana ei esiintynyt, mutta lääkintähenkilöstö työskenteli erittäin huolellisesti noudattaen kaikkia työpaikan sääntöjä ja ohjeita.

### 3. Tiimin yhteisöllisyys 23.1.-27.1.2023

Keskinäinen apu joukkueessa on erittäin tärkeää. Jokainen sairaanhoitaja työskentelee vastuullisesti ja käyttää vahvuuksiaan työskennellessään asiakkaan kanssa. Jos et selviä tai sinulla on kysyttävää, voit kysyä kollegalta tai kääntyä lääkärin puoleen. Ryhmä on melko avoin viestinnässä ja luottamus tiimiin on molemminpuolista. Tämä näkyy asiakkaalle tarjottavien palvelujen hyvässä laadussa. Sairaanhoidajien keskinäistä apua ja vahvuuksia hyödynnettiin tiimissä ammattimaisesti. Harjoittelun aikana ei ollut stressitilanteita, lukuun ottamatta kiireestä ja henkilöstön puutteesta johtuvia tilanteita.

### 4. Työntekijän itsearviointin osaaminen 30.1.-3.2.2023

Sairaanhoidajan ammatillinen persoonallisuus vaikuttaa itsetuntoon ja kykyyn hakea apua epäpätevyyden sattuessa. Luottamus ja avoimuus joukkueeseen oli ammattimaista. Sairaanhoidajien halu kehittää osaamistaan oli korkea.

### 5. Työntekijän taidot ja tiedot 6.2.-10.2.2023

Moniammatillisuus. Esimies usein ottanut hoitajat töihin kenellä on moniosaamista. Työkokemus. Hyvä perehdytys (aika) antaa hoitajalle luottamus työpaikalle. Jos hoitaja tuntee olonsa luottavaiseksi työpaikallaan, potilas tuntee olonsa turvalliseksi, hyvissä käsissä.

#### 6. Asiakkaalle tarjottavien palvelujen laatu 13.2.-17.2.2023

Hoitokeskuksen osastolla harjoittelun aikana urologian ja haavahoidon osastolla syntyi stressaavia tilanteita. Kun työpaikalla oli pulaa työntekijöistä, palveli riittämättömästi koulutettu sairaanhoitaja tai varaosaston sairaanhoitaja. Jos haavojen hoitoa ei tunneta riittävästi, palvelu ei välttämättä ole laadukasta. Samaan aikaan tiimissä kiireessä ei ole mahdollista saada apua, joten hoitaja käyttää työssään vain osaamistaan, mikä vaikuttaa palvelun laatuun.

#### 7. Johtajuus stressaavissa tilanteissa 20.2.-24.2.2023

Työharjoittelun aikana johtaja oli usein poissa suunnittelukokouksista, järjestelytehtäviä hoiti vastaava sairaanhoitaja. Tietojen välittämisessä johdolle oli vaikeuksia. Hoitokeskuksen työntekijät ovat vaihtaneet johtoaan joka vuosi viimeisen viiden vuoden ajan. Siksi johdon työtä on vaikea analysoida. Johdon työtä oli vaikea analysoida stressaavissa tilanteissa, tiimi selviytyi itse auttaen toisiaan vaikeissa tilanteissa.

#### 8. Mitä toimintaa työpaikalla järjestetään hyvinvoinnin edistämiseksi 27.2.-3.3.2023

Tästä aiheesta voidaan todeta, että tiimissä ei ole organisaatiosuunnitelmaa stressaavia tilanteita varten. Sairaanhoitajien käyttämien sääntöjen noudattamiseen on kuitenkin olemassa selkeät ohjeet ja menettelytavat. Näin voit välttää stressaavia tilanteita työssä.

#### 9. Asiakkaiden tunnistaminen 6.3.-10.3.2023

Tämä aihe liittyy asiakasturvallisuuteen. Harjoittelun aikana tästä aiheesta ei syntynyt stressaavia tilanteita Hoitokeskuksen tiimin ammattitaidon takia.