

Päivi Mattila

RESILIENSSIN VAHVISTAMINEN DIGITALISAATIOMUUTOKSESSA

Resilienssi digityössä -toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle

RESILIENSSIN VAHVISTAMINEN DIGITALISAATIOMUUTOKSESSA

Resilienssi digityössä -toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle

Päivi Mattila
Opinnäytetyö
Syksy 2023
Master-tutkinto
Hyvinvointia edistävien digipalvelui-
den asiantuntijan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Päivi Mattila

Opinnäytetyön nimi: Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa – Resilienssi digityössä -toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle

Työn ohjaajat: lehtori Anna-Maria Änäs-Enlund ja TtT, yliopettaja Kirsi Koivunen

Työn valmistusluku: Syyskuu 2023

Sivumäärä: 93 + 9 liitettä

Resilienssin vahvistaminen parantaa kykyä toimia muutosten keskellä. Koronapandemia muutti työkuultuuria sote-alalla, kun digitaalisten työvälineiden käyttö lisääntyi. Muutos kuormitti tutkimusten mukaan työntekijöitä aiheuttaen heille stressiä, minkä myötä muutosvastarinta digitaalisia työvälineitä kohtaan lisääntyi ja muutoksiin sopeutuminen vaikeutui. Sote-uudistuksen myötä digitalisuus lisääntyy entisestään. Digitalisaatiomuutoksessa ja kehittämisessä tulisi tukea henkilöstön ja johtajien IT-osaamista, ja vahvistaa heidän resilienssiään.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Seinäjoen kaupunki, ja yhteistyöhenkilöinä toimivat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Sote-rakennemuutostyön ja Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen asiantuntijat. Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa EPHVA:n chat-palveluyksiköiden työntekijöiden kokemuksista, koskien chat-palvelua ja yksiköiden resilienssiä, näin ollen digityön resilienssin vahvistamiseksi ja palvelun parantamiseksi. Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää kahden ryhmäteemahaastattelun avulla, miten resilienssiä vuonna 2022 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella chat-palvelun käyttöönoton yhteydessä yksiköiden henkilökunta arvioi oman työyksikkönsä, sekä millaisena chat-palvelutyö oli koettu.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kahden laadullisen ryhmäteemahaastattelun avulla, ja kerätty aineisto analysoitiin deduktiivisesti. Haastatteluryhmien yksiköissä näkyi pyrkimys resilienssiin toimintaan, ja niissä oli paljon resilienssiä tukevia tekijöitä, mutta joitain haasteita oli myös tullut vastaan. Muun muassa asiakaspalvelun koettiin olevan chatissa haastavampaa, sillä kirjoitetun tekstin täytyi olla ytimekästä ja vastaamisen nopeatahtista.

Kehittämävaiheen tavoitteena ja tehtävänä oli tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä kerätä chat-palvelun työntekijöiden keinoja vahvistaa resilienssiä digityössä. Tarkoituksena oli tuottaa digityön resilienssiä vahvistava toimintamalli EPHVA:lle, jotta se tukisi organisaation ja yksilön resilienssiä, ja siten myös digipalveluiden kehittämistä. Tuotoksena syntyi Resilienssi digityössä -toimintamalli, eli posterit ja videotyöt työntekijöille ja esihenkilöille resilienssistä digityössä. Tuotokset jäävät EPHVA:n hyödynnettäviksi. Jatkotutkimuksena voisi tarkastella tässä tutkimuksessa nousseita tekstintuottamisen haasteita nopeaa reagoitua vaativassa chat-työssä, selvittää keinoja parantaa chat-palvelun rajallista vuorovaikutusmahdollisuutta, sekä luoda resilienssin vahvistamisen laajempi toimintamalli ja koulutus Moodle-alustaan koko organisaation työntekijöille.

Asiasanat: Resilienssi, digitalisaatio, chat-palvelu, sote-uudistus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's degree, Degree Programme in Digital Services Promoting Wellbeing

Author: Päivi Mattila

Title of thesis: Strengthening resilience in digital transformation – Resilience in digital work -operating model for the wellbeing services of South Ostrobothnia

Supervisors: senior lecturer Anna-Maria Änäs-Enlund and PhD, principal lecturer Kirsi Koivunen

Semester and year of completion: Autumn 2023

Number of pages: 93 + 9 attachments

Strengthening resilience improves the ability to navigate through changes. The COVID-19 pandemic altered the work culture in the social and healthcare sector as the use of digital tools increased. According to studies, this change imposed a burden on employees, causing stress, which in turn led to an increase in resistance to digital tools and difficulty in adapting to the changes. With the ongoing social and healthcare reform, digitization is expected to further increase. It is crucial to support the IT skills of personnel and leaders in the process of digitalization and development and enhance their resilience.

This thesis was commissioned by the City of Seinäjoki, and the partners were experts from the health and social services restructuring project of the wellbeing services county of South Ostrobothnia and the Prosperous South Ostrobothnia -project. The aim of the research phase was to produce information on the experiences of the employees of EPHVA's chat service units regarding the chat service and the resilience of the units, thus strengthening the resilience of digital work and improving the service. The purpose of the research phase was to explore through two group thematic interviews, how the staff of the units that implemented the chat service in the wellbeing services county of South Ostrobothnia in 2022 assessed their own work units' resilience and how the chat service work was perceived.

Data for the study was collected through two qualitative group thematic interviews and analyzed deductively. The units in the interview groups demonstrated an inclination toward resilient practices, with many factors supporting resilience, but some challenges were also encountered. For example, customer service was considered more challenging in the chat, as written text had to be concise, and responses needed to be prompt.

The goal and task of the development phase were to utilize the information from the research phase and collaboratively gather the employees' methods to enhance resilience in digital work. The intention was to produce an operating model that strengthens the resilience of digital work for EPHVA, to support the organization's and individuals' resilience and consequently the development of digital services. The outcome was the Resilience in Digital Work operating model: a poster and video for employees and supervisors about strengthening resilience in digital work. Further research could examine the challenges of text production in chat work that requires quick reactions, investigate ways to improve the limited interaction possibilities of the chat service, and create a broader operating model for strengthening resilience, as well as education on the Moodle platform for employees of the entire organization.

Keywords: Resilience, digitalization, chat service, health and social services reform

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SOTE-UUDISTUS JA DIGITALISAATIO ETELÄ-POHJANMAALLA	8
2.1	Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio	8
2.2	Sote-uudistus	9
2.3	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palvelu	10
3	RESILIENSSI	12
3.1	Resilienssin määritelmä.....	12
3.2	Muutokset ja stressi.....	13
3.3	Yksilön resilienssiominaisuudet	14
3.4	Resilienssin vahvistaminen ja stressinhallintakeinot	16
4	ORGANISAATION RESILIENSSI DIGITALISAATIOMUUTOKSESSA.....	18
4.1	Organisaation resilienssiominaisuudet.....	18
4.2	Organisaatiokulttuuri.....	20
4.3	Organisaation resilienssin tutkiminen.....	22
4.3.1	Benchmark Resilience Tool: Mukautuva kapasiteetti	22
4.3.2	Benchmark Resilience Tool: Suunnittelu	23
4.4	Organisaation ja työntekijöiden resilienssi digitalisaatiomuutoksessa	24
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT ...	26
6	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	27
6.1	Tutkimusvaihe	28
6.1.1	Kirjallisuushaku	28
6.1.2	Ryhmäteemahaastattelu.....	31
6.1.3	Aineiston analyysin toteutus	34
6.2	Kehittämävaiheen toteutus.....	38
7	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	41
7.1	Tutkimusvaiheen tulokset	41
7.2	Kehittämävaiheen tulokset	58
7.3	Tutkimuksellisen kehittämistyön avulla tehty mallinnus resilienssistä digityössä	63
8	POHDINTA.....	68
8.1	Tutkimusvaiheen tulosten tarkastelu.....	68

8.2	Kehittämisvaiheen tulosten tarkastelua	73
8.3	Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus.....	74
8.4	Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys.....	78
8.5	Tutkimuksellisen kehittämistyön arviointi	79
8.6	Kehittyminen asiantuntijaksi Master-opinnoissa	81
8.7	Johtopäätökset	82
8.8	Jatkokehittämissuhteet	85
LÄHTEET	86
LIITTEET	94

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat uudistumassa digitalisaation murroksessa, jossa henkilökunnan työtavat, työympäristö ja työtehtävät muuttuvat. Sosiaali- ja terveysministeriön (2020, 17–18) mukaan ikääntyneiden suomalaisten osuus väestöstä kasvaa voimakkaasti ja siten sairauksien määrä nousee. Kasvavaan palvelutarpeeseen on nähty yhtenä ratkaisuna digitalisaation ja teknologian avulla saavutettava sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottavuuden kasvu, sekä palveluiden tuominen lähemmäksi asiakasta. On arvioitu, että jopa puolet terveydenhuollon palveluista siirtyisi digitalisaation ja terveysteknologian avulla koteihin vuoteen 2025 mennessä, muuttaen sosiaali- ja terveysalan palvelurakenteita digitaalisemmaksi. (Salminen & Hiekkala 2019, 9.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n (World Health Organization) mukaan digitalisaatio tukee hyvin terveydenhuoltojärjestelmiä, sillä sen ansiosta yhdenvertaisuus lisääntyy ja saatavuus paranee. Digitalisaatio lisää myös kustannustehokkuutta. (WHO 2022.) WHO:n strategiaan on tartuttu Suomessa, kun digitalisaatio sisällytettiin vuonna 2023 merkittävään sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnolliseen uudistukseen, sote-uudistukseen. Sote-uudistuksessa Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen vastuu on kuntien ja kuntayhtymien sijaan 21 hyvinvointialueella. Uudistuksen tavoitteena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon, sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueella asuville yhdenvertaisesti ja laadukkaasti, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin, sekä hillitä kustannusten kasvua. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteissa digitalisaatio nähdään tavoitteiden mahdollistajana. (Sote-uudistus 2022.)

COVID-19-pandemia pakotti organisaatiot muuttamaan työkuilttuuria digitaalisemmaksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nopeasti ja pysyvästi. Digitaalisten työvälineiden käyttö lisääntyi, minkä työntekijät olivat kokeneet kuormittavana ja stressiä aiheuttavana, lisäten muutosvastarintaa digitaalisia työvälineitä kohtaan ja vaikeuttaen siten myös muutoksiin sopeutumista. Digitaalisten terveyspalveluiden ja työkuilttuurin kehittämisessä ja muutoksessa tulisi tukea henkilökunnan ja johtajien IT-osaamista, sekä vahvistaa heidän resilienssiään. (Ravelin, Laukka, Heponiemi, Kaihlanen, Kanste 2021, 220, 225.) Wangin & Shin (2009) mukaan organisaatioiden resilienssiä tulisi vahvistaa tiedolla johtamisen rinnalla, jotta uuden tiedon luomiselle ja käytäntöön soveltamiselle syntyisi jatkuva

oppimisen, ennakkoinnin ja sopeutumisen kehä, mikä mahdollistaa jatkuvan innovoinnin, ja siten digitaalitekniikan potentiaali saataisiin myös paremmin selvitettyä ja hyödynnettyä (Klein & Todesco 2021, 124).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023 (Epsote-uudistus 2022). Hyvinvointialueella valmisteltiin chat-palvelu, jossa ammattilaiset palvelevat asiakkaita chat-palvelun välityksellä. Palvelu otettiin käyttöön elokuussa 2022 kahdessa Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluyksikössä, jotka kuuluivat vuodesta 2023 alkaen EPHVA:lle. Palvelu on suunnitelmien mukaan laajenemassa asteittain koko hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluihin. Tämän opinäytetyön aiheen toimeksiantajana toimi Seinäjoen kaupunki, ja yhteistyöhenkilöinä toimivat EPHVA:n Sote-rakenneuudistus-hankkeen asiantuntijat, ja hankkeen päätyttyä Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen asiantuntijat.

Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa EPHVA:n chat-palveluyksiköiden työntekijöiden kokemuksista, koskien chat-palvelua ja yksiköiden resilienssiä, näin ollen digityön resilienssin vahvistamiseksi ja palvelun parantamiseksi. Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää kahden ryhmäteemahaastattelun avulla, miten resilientiksi vuonna 2022 EPHVA:lla chat-palvelun käyttöönotaneiden yksiköiden henkilökunta arvioi oman työyksikkönsä, sekä millaisena chat-palvelutyö oli koettu. Tutkimuskysymyksinä pohdittiin, millainen on chat-palveluyksiköiden resilienssi henkilöstön kokemana, millaisia kokemuksia henkilökunnalla on chat-työstä, sekä miten henkilöstön ja organisaation resilienssiä voidaan vahvistaa henkilöstön ja organisaation toimesta.

Opinäytetyöhön koottiin tietoperusta kirjallisuushaulla yksilön ja organisaation resilienssistä, resilienssin vahvistamisesta, digitalisaatiosta, sote-uudistuksesta ja EPHVA:n chat-palvelusta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella menetelmällä, ja ryhmäteemahaastattelujen aineistot analysoitiin deduktiivisella sisällönanalyysimenetelmällä.

Kehittämävaiheen tavoitteena ja tehtävänä oli tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä kerätä chat-palvelun työntekijöiden keinoja vahvistaa resilienssiä digityössä. Kehittämävaiheen tarkoituksena oli tuottaa digityön resilienssiä vahvistava toimintamalli EPHVA:lle, jotta se tukisi organisaation ja yksilön resilienssiä, ja siten myös digipalveluiden kehittämistä. Yhteiskehittäminen toteutettiin kehittämistyöpajassa Padlet-alustalla, ja siihen osallistuivat EPHVA:n chat-palvelun työntekijöitä.

2 SOTE-UUDISTUS JA DIGITALISAATIO ETELÄ-POHJANMAALLA

Tässä kappaleessa kerrotaan sote-uudistuksen ja lisääntyneen digitalisaation yhteydestä toisiinsa, avataan niiden käsitteitä, sekä kerrotaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palvelusta osana sote-uudistusta.

2.1 Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio

Digitalisaatio määritellään toimintatapojen uudistamiseksi, sekä prosessien ja palveluiden muuttamiseksi digitaaliseen muotoon (Saranto, Kinnunen, Jylhä & Kivekäs 2020, 179). Sana '*digitaalinen*' tarkoittaa tietoa tai signaalia, jotka on tallennettu, ilmaistu ja lähetetty 1- ja 0-numeroiden sarjoina tietokoneelle (Odone, Buttigieg, Ricciardi, Azzopardi-Muscat & Staines 2019, 33). Digitalisaatioon on johtanut digitalisoituminen, jossa asiat, esineet ja prosessit on muunnettu digitaaliseksi joko osittain tai kokonaan; esimerkiksi perinteisiä kirjoja konvertoidaan e-kirjoiksi ja pankin palvelut voidaan hoitaa puhelimen sovelluksen avulla sähköisesti. Digitalisaation on havaittu muuttavan ihmisten käytöstä ja sen myötä myös markkinoiden dynamiikkaa, kun yritykset muovaavat omaa ydin toimintaansa digitalisaatioon soveltuvaksi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22.)

Digitalisaatio on tullut jäädäkseen mullistaen työtapoja ja palveluiden ominaisuuksia. World Health Organization (WHO 2020) on hyväksynyt maailmanlaajuisen digitaalisen terveyden strategian, jonka tarkoitus on tukea laadukkaiden terveystalouden tasapuolista ja yleistä saatavuutta. Terveystalouden järjestelmistä voi digitalisoinnin ansiosta tulla tehokkaampia ja kestävämpiä, ja ne voivat myös tarjota laadukasta, kustannustehokasta ja tasapuolista hoitoa. Digitaaliset terveysteknologiat tarjoavat kansalaisille keinoja hallita omaa terveyttään itsenäisesti, mikä vähentää ihmisten käyttäytymisestä johtuvia riskitekijöitä. Euroopan kansanterveysyhdistys EUPHA:n (European Public Health Organization) mukaan digitalisaatiossa on potentiaalia kansanterveyden tukemiseksi, sillä digitalisaatio voi auttaa tavoitteiden saavuttamisessa ja toteuttamisessa terveyden ja hyvinvoinnin parantamisessa, sekä terveyserojen kaventamisessa. Digitalisaatio nähdään voimavarana ja keinona parantaa nykyistä hoitoa ja ennaltaehkäisyä. (Odone ym. 2019, 33–34.)

Digitalisaatiota tuetaan myös politiikan avulla; esimerkiksi Euroopan parlamentti pyrkii digitalisaatiota tukevalla politiikallaan lujittamaan Euroopan valmiuksia digitaaliteknologian alalla, lisäämään

yriksille ja kuluttajille uusia mahdollisuuksia, tukemaan kansalaisten ja työntekijöiden digitaitoja ja auttamaan julkisia palveluita digitalisoitumisessa. Lisäksi digitalisaatio tukee ilmastoneutraaliustavoitteen saavuttamista vuoteen 2050 mennessä. (Euroopan parlamentti 2023.)

2.2 Sote-uudistus

Vuonna 2023 Suomessa astui voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnollinen uudistus, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon, sekä pelastustoimen järjestämisen vastuu on kuntien ja kuntayhtymien sijaan 21 hyvinvointialueella (Sote-uudistus 2022). Hyvinvointialueet ovat itsehallinnollisia alueita, joita valtio rahoittaa ilman verotusoikeutta. (STM 2023.) Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueella asuville, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin ja hillitä kustannusten kasvua. Kustannusten nousua hillitään ja tuottavuutta lisätään muun muassa varhaisen tuen ja matalan kynnyksen palveluilla sosiaalihuollossa. Hoito- ja palveluketjuja sujuvoitetaan tekemällä yhteistyötä eri yksiköiden ja ammattiryhmien välillä. Sote-uudistuksen palveluissa painotetaan ehkäisevää ja ennakoivaa työtettä, jolloin painopiste raskaasta erikoissairaanhoidosta siirtyy perustasolle. Hyvinvointialueiden lait tulivat voimaan porrastetusti 1.7.2021–1.1.2023 aikana. (Sote-uudistus 2022.)

Sosiaali- ja terveysministeriö käynnisti vuonna 2020 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystietokeskus -ohjelman osana sote-uudistusta. Sote-uudistuksessa digitalisaatio korostuu, sillä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystietokeskus -ohjelman tavoitteissa digitalisaatio nähdään tavoitteiden mahdollistajana. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.) Parempi asiakastietojen hallinta ja tiedolla johtamisen kehittäminen ovat digitalisaation ansiosta merkittävä kustannusten hillitsemisen mahdollisuus. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden tavoitteessa pyritään siihen, että asiakkaiden ongelmat eivät syvene tai kasaudu. Palveluissa pyritään hyödyntämään etä- ja mobiilipalveluja, sekä kehittämään ja ottamaan käyttöön sähköisiä asiointi- ja omahoitopalveluja. Kiireetön hoitoon pääsy tulisi tapahtua seitsemän vuorokauden sisällä hoidon tarpeen arvioinnista, ja hoidon tarpeen arvioinnin tulisi tapahtua viipymättä asiakkaan yhteydenotosta. Vastaanottoja pidetään lisäksi nykyistä enemmän ilta- ja viikonloppuaikoina. (Sote-uudistus 2022.)

2.3 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palvelu

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue aloitti chat-palvelun pilotoinnin elokuussa 2022 kahdessa Seinäjoen kaupungin työyksikössä. Chat-palvelun avulla hyvinvointialueen asukkaat voivat hoitaa sosiaali- ja terveystuollon asioitaan etänä ajasta ja paikasta riippumatta. Chat-palvelu laajeni vuonna 2023 kolmeen EPHVA:n sosiaali- ja terveystuolluuyksikköön. Tavoitteena on jatkossa saada mobiililaitteissa toimiva chat-palvelu laajenemaan kaikkien saataville yhä useampiin EPHVA:n julkisiin sosiaali- ja terveystuolluuihin. (Uusimäki & Koskela 2021.) Chat-palvelu on kahden tai useamman henkilön verkkojuttelua, jossa viestejä voi vaihtaa tietoverkossa reaaliaikaisesti (TEPA termipankki, 2018). Se on matalan kynnyksen palvelu, joka on yksi uusi alueellinen palvelukanava asioiden hoitamiseksi, ja siinä voidaan viestiä reaaliaikaisesti ilman ajanvarausta (Uusimäki & Koskela 2021).

Chat-palvelussa on tekoälyä hyödyntävä virtuaalinen robotti, Konsti-chatbot, joka palvelee oman tietokantansa kautta ympäri vuorokauden antaen yleisiä neuvontaohjeita ja palveluohjausta. Kaikki Konstin antama tieto on ammattilaisten varmistamaa ja luotettavaa. (Uusimäki & Koskela 2021.) Chatbot on Dalen (2016, 211) mukaan sovellus, joka on ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa ja keskustelelee normaalilla kirjoitetulla kielellä, sekä puheentunnistuksella. Konsti-chatbotin lisäksi paikalla on myös virka-aikana chat-ammattilainen, jonka kanssa voi keskustella anonyymisti, tai tarvittaessa asiakas voi tunnistaantua palveluun. Konstin kautta voi myös jättää viestin ammattilaiselle mihin aikaan tahansa, jolloin ammattilainen ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja vie hänen asiaansa eteenpäin omien työaikojensa puitteissa. (Uusimäki & Koskela 2021.)

Kun halutaan asioida chatissa henkilökohtaisempien asioiden vuoksi, asiakas voi tunnistaantua pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella tietoturvallisesti. Tunnistaantuminen mahdollistaa henkilökohtaisemman neuvonnan ja ohjauksen, kun voidaan käsitellä asiakas- ja potilastietoja. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023.) Myös puolesta asiointi on mahdollista. Chatissa voi tunnistaantua, saada videoneuvontaa, ja sen kautta voi lähettää ja vastaanottaa kuvia ja liitetiedostoja. Kansallisiin palveluihin, kuten Omaoloon, on mahdollista saada ohjausta. (Uusimäki & Koskela 2021.)

Chat-palvelua pidetään edullisena ja tehokkaana keinona asiakastuen tarjoamiselle. Sen on myös tutkittu lisäävän tyytyväisyyttä ja yleistä asiakaskokemusta henkilöstön välittömän ja jatkuvan saatavuuden vuoksi. (McLean & Wilson 2016, 602.) Ammattilaisten chat puolestaan parantaa

verkkosivuston vuorovaikutteisuutta, asiakassuhteita ja asiakaskokemusta (Yoon 2010, 1296). Chat-palvelulla pyritään lisäämään neuvonnan ja ohjauksen myötä ihmisten hyvinvointia, sekä ennaltaehkäisemään sairauksien ja ongelmien pahenemista. Chat-palvelu hyödyttää hyvinvointialueen asukkaita, sillä sen arvioidaan nostavan asiakastyytyväisyyttä palvelun nopeuden, helppouden ja vaivattomuuden myötä. Videoneuvonta tuo sote-ammattilaisen lähemmäksi, tavoitettavuus ja esteettömyys paranevat, ja se on toimiva palvelu myös erityisryhmille, kuten puhe- ja kuulovammaisille. Konsultaatio auttaa saamaan nopeasti moniammatillista apua. Jonotus vähenee, sillä Konsti-chatbot pystyy hoitamaan yleisimmät kysymykset nopeasti ja helposti. Asiakkaat saavat oman asiansa vireille ajasta ja paikasta riippumatta. Chatin tuoman tehokkuuden vuoksi fyysiset vastaanottoajat säästävät niitä eniten tarvitseville. (Uusimäki & Koskela 2021.)

Chatissa työskenteleminen on ammattilaisten näkökulmasta monipuolista ja se tuo vaihtelevuutta työpäiviin. Chatin avulla voidaan myös helpommin mahdollistaa moniammatilliset konsultaatiot. Konsti-chatbot toimii ikään kuin virtuaalisena asiakasneuvojana ja vapauttaa ammattilaisten työaika vaativampiin työtehtäviin, antaen heille enemmän aikaa chat-neuvontaan ja -ohjaamiseen. Chatissa voi palvella useampia asiakkaita yhtäaikaaisesti, ja se mahdollistaa myös työn tekemisen etänä. (Uusimäki & Koskela 2021.) Jos työntekijä ei kykene raskaaseen ja fyysiseen työhön, on mahdollisuus toimia kevyemmässä chat-palvelutyössä (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023).

3 RESILIENSSI

Resilienssin käsite on ollut olemassa jo pitkään. Arkipäivässä se on pohdintaa siitä, miksi joku jaksaa toimia suuren stressin tai sairauden keskellä paremmin, kuin toiset samassa tilanteessa olevat, ja vielä palautua koettelemuksistaan. Alaotsikoissa avataan resilienssin käsitettä paremmin, peilataan sen merkitystä yksilöön, työyhteisöön ja organisaatioon, ja tarkastellaan keinoja resilienssin vahvistamiseksi.

3.1 Resilienssin määritelmä

Englannin *resilience*-käsitteelle suomenkielisiä vastineita ovat muun muassa kriinkestävyys tai häiriönsietokyky. Resilienssille on olemassa paljon erilaisia määritelmiä, mutta yleisesti se ymmärretään ihmisen psyykkisenä sietokykynä; kyky pysyä toimintakykyisenä vaikeissa muutostilanteissa ja palautua niistä (Kielitoimiston sanakirja 2022). Resilienssi-ominaisuuksia ovat joustavuus, muuntautumiskyky ja palautuminen kriisistä; yksilö tai yhteisö jatkaa tavoitteidensa saavuttamista haasteiden keskellä (Barasa, Mbau ja Gilson 2018, 491). Kun ihminen ymmärtää, että haasteet ovat luonnollinen osa elämää, on helpompi kohdata vaikeudet ja selviytyä niistä (Lipponen 2020, s.18). Resilienssiä ei pidetä ominaisuutena, jossa yksilö ainoastaan sietää kriisin aiheuttamaa stressireaktiota, vaan resilienssissä painotetaan sitä, että yksilö pyrkii sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen kriisin jälkeen myönteisesti (Hyvönen, Juntunen, Mikkola, Käpylä, Gustafsberg, Nyman, Rättilä, Virta ja Liljeroos 2019, 10).

Resilienssi voidaan ajatella kolmivaiheisena prosessina kriisin käsittelemisessä. Ensimmäisessä vaiheessa merkittävää on yksilön, yhteisön, tai organisaation *vastustuskyky*, eli miten kriisiin on osattu varautua; onko organisaatiossa olemassa esimerkiksi varajärjestelmiä, ja miten tiedottaminen ja viestintä on toteutettu. Seuraava vaihe on *toimintakyvyn säilyttämisen vaihe*, jossa vaikuttavaa on se, millainen yksilöiden henkinen stressin- ja kriisinsietokyky on. Organisaatioissa toimintakyvyn ylläpitovaiheessa merkittävää on se, miten keskeisten palveluiden jatkuvuus turvataan ja miten eri yhteisöt järjestäytyvät. Kolmas resilienssiprosessin vaihe on *oppiva mukautuminen*. Siinä ymmärretään tarve oppia kriisistä, jotta voidaan uudistua ja varautua vastaavaan jatkossa paremmin. (Hyvönen ym. 2019, 20.)

Resilienssiominaisuus ei ole synnynnäistä, vaan se on taito, jota jokainen pystyy harjoittelemalla vahvistamaan (Barasa ym. 2018, 491). Resilienssi voidaankin mieltää elämänasenteeksi, mikä ilmenee ihmisen suhtautumis- ja ajattelutavoissa (Lipponen 2020, 21). Aikaisemmin on ajateltu, että resilientti yksilö tai organisaatio palaa kriisistä selvittyään takaisin alkuperäiseen tilanteeseen, kun nykyään ajatellaan resilienssiin kuuluvan tärkeänä osana myös oppiminen kriisistä (Barasa ym. 2018, 491). Resilienssi on yksilön, yhteisön, organisaation tai yhteiskunnan kyky, joka estää tai lieventää kriisistä johtuvia haittoja ja ylläpitää toimintakykyä. Resilientit ominaisuudet ja kyvyt auttavat säilyttämään toimintakykyisyyden joustavasti, vaikka kriisivaihe pitkittyisikin, sekä niiden avulla voidaan oppia mukautumaan ja varautumaan jatkossa yhä paremmin, kun kriisistä halutaan ottaa opiksi. (Hyvönen ym. 2019, 20.)

3.2 Muutokset ja stressi

Stressi on kehon luonnollinen reaktio, kun ihmisen täytyy sopeutua vaativaan tilanteeseen, hän kokee omien voimavarojensa käyvän vähiin, ja häneen kohdistuu paljon vaatimuksia (Mattila 2022). Stressireaktio käynnistyy aina, kun jotain muuttuu; myönteinen muutos aiheuttaa energiaa lisäävän *eustressin*, eli myönteisen stressin, ja kuormittava muutos *distressin*, eli kielteisenä koetun ja voimavaroja paljon kuluttavan stressin (Mieli 2021). Stressi ja muutokseen mukautumisen tarve aktivoi tahdosta riippumatonta autonomista hermostoa. Autonominen hermosto jakautuu sympaattiseen ja parasympaattiseen hermostoon, jotka säätelevät tahdosta riippumattomia kehon toimintoja, kuten lihasten ja rauhasen toimintaa kiihdyttäen tai hidastaen. (Duodecim Terveyskirjasto 2016.) Sympaattinen hermosto aktivoituu, kun jotain odottamatonta tapahtuu, mikä aiheuttaa ihmisille erilaisia fysiologisia vasteita riippuen siitä, miten yksilö tilanteen kokee. Yksi voi arvioida, että tilanne ei ole uhkaava, toiselle tilanne voi olla hyvin uhkaava ja pelottava, kun taas kolmas kohtaa tilanteen mielenkiintoisena haasteena. (Mielenterveystalo, Mitä stressi on?)

Stressihormonien (kortisoli ja adrenaliini) erittyminen, sekä fysiologiset vasteet saavat ihmisen mielen valpastumaan ja suorituskyvyn vahvistumaan, jotta ihminen toimisi tilanteessa parhaansa mukaan. Stressi on ihmistä suojaava toimintamekanismi, jonka juuret ovat pitkällä evoluutiossa; ”taistele, pakene tai jähmety” -reaktiot ovat ihmisen keinot suojata itseään vaaran uhatessa. Nykypäivän arkiset haasteet esimerkiksi töissä eivät kuitenkaan ole yleensä henkeä uhkaavia, mutta keho reagoi poikkeaviin ja uhkaaviksi koettuihin tilanteisiin aina stressireaktiolla. (Mielenterveystalo, Mitä stressi on?) Lyhytkestoinen stressi on elämässä tapahtuvaa, tavanomaista kuormitusta, josta

ihminen selviytyy ja mikä voi myös virkistää, mutta pitkittyessään distressi voi aiheuttaa esimerkiksi sairastumista masennukseen tai työuupumukseen (Mattila 2022).

Useimmiten stressiä ihmisille aiheuttavat muun muassa kiire, perheen sisäiset ongelmat, melu, elämänmuutokset ja työttömyys. Ihminen voi myös kokea, että oma työ ei ole itselle sopiva tai hänelle on annettu liikaa vastuuta. Traumaattinen kokemus voi johtaa akuuttiin tai traumaperäiseen stressihäiriöön. Työelämässä stressiä voi aiheuttaa altistuminen erilaisille stressitekijöille, kun esimerkiksi työntekijä yrittää hallita velvollisuuksiaan, tehtäviään, tai hänellä on muita työhön liittyviä paineita, jotka aiheuttavat räsitystä, ahdistusta ja huolta. Henkilö saattaa myös syyllistää itseään tekemättömistä töistä. (Mattila 2022.) Stressiä voi aiheuttaa lisäksi organisaation kohtuuttomat ja epärealistiset vaatimukset, epäoikeudenmukainen kohtelu, tuen, avoimuuden ja arvostuksen puute, huono viestintä, ponnistelun ja palkkioiden epätasapaino, vähäinen päätöksentekovapaus, epätietoisuus työnjaosta, sekä epäsuotuisat työolot ja johtamiskäytännöt (Bhui, Dinos, Galant-Miecznikowska, Jongh & Stansfeld 2016, 318).

Stressin oireet ovat psyykkisiä ja fyysisiä. Psykkiset oireet ovat tavallisimmin jännittyneisyys, levottomuus, ahdistuneisuus, aggressiot, ärtymys, masentuneisuus, vaikeudet päätöksenteossa, muistiongelmat ja unihäiriöt. Fyysisesti stressi voi oireilla esimerkiksi päänsärkinä, huimauksena, pahoinvointina, hikoiluna, sairasteluna tai sydämen tykyttelytunteuksina. (Mattila 2022.) Stressaavasta tilanteesta yli pääsemiseen vaikuttavat yksilön oma asenne, stressinhallintakeinot, paineensietokyky ja tapa kokea asiat. Resilienssiä vahvistavat yksilön selviytyminen haasteista, ja halu oppia stressiä aiheuttavista tilanteista. (Lipponen 2020, 21.)

3.3 Yksilön resilienssiominaisuudet

Resilientinä henkilönä pidetään sellaista, jonka minäkuva ja minän rakenne on vahva (Poijula 2018, 123–124). Lisäksi resilientti henkilö pystyy näkemään tilanteen eri näkökulmista, ja hän näkee mahdollisuuden vaikuttaa ja toimia itse eri tilanteissa (Lipponen, Litovaara & Katajainen 2016, 246–247). Hänellä on vuorovaikutussuhteita edistäviä piirteitä ja hän osaa reagoida keskimääräistä paremmin eri tilanteissa. Resilientit ihmiset murehtivat vähemmän ja palautuvat stressaavista tilanteista yleensä nopeasti. (Poijula 2018, 123–124.) Youssefin ja Luthansin (2007) mukaan resilientti ihminen kykenee kehittymään ja mukautumaan stressireaktiosta huolimatta, mikä muuten saattaisi johtaa jopa esimerkiksi mielenterveyden ongelmiin (Joutsenniemi & Lipponen 2015). Resilientti

yksilö kykenee ottamaan opikseen tapahtuneista virheistä, ja hän myös pyytää ja ottaa vastaan apua (Lipponen, Litovaara & Katajainen 2016, 246–247).

Jokaisessa ihmisessä on ominaisuuksia, jotka mahdollistavat kyvyn mukautua tilanteisiin (Ortega ja Saavedra 2014, 447). Huotilaisen ja Saarikiven (2018, 160) mukaan ongelmanratkaisutaidot mahdollistavat joustavan ja nopean reagoinnin, kun havaitaan ympäristössä poikkeamia ja muutoksia. Kognitiivinen ajattelu auttaa hahmottamaan ja ymmärtämään mitä tulee ottaa huomioon, jotta voidaan saavuttaa haasteeseen ratkaisu. (Valli 2020, 47.)

Luontainen uteliaisuus johdattaa uuden oppimisen äärelle ja luovuuteen, ja sen koetaan lisäävän turvallisuutta. Uteliaisuus tukee tunnetta oman elämän hallinnasta; kun otetaan asioista selvää ja sen myötä opitaan ennakoimaan, ihminen kokee elämänhallintansa säilyvän. (Keinänen ja Martin 2019, 192–193.) Optimistinen ihminen on taipuvainen ajattelemaan ja uskomaan, että hyviä asioita tapahtuu, kun taas pessimisti ajattelee pahoja asioita tapahtuvan (Mustonen ja Mattila 2017). Pessimismissä tulevaisuuteen olisi turvallisinta suhtautua varauksellisesti, sillä muutokset nähdään uhkana omalle turvallisuudentunteelle. Pessimismi kuitenkin tyrehtyttää luovaa ajattelua ja vähentää uteliasta suhtautumista ympäristöön. (Keinänen ja Martin 2019, 192–193.) Optimistisesti ajatteleva ihminen näkee tulevassa positiivisia mahdollisuuksia, mikä edesauttaa kriisistä toipumista, tukee stressinsäätelyä, sekä auttaa myös sopeutumaan vastoinkäymisissä (Lipponen ym. 2016, 247).

Uusien taitojen oppimiseen ja suoriutumiseen vaikuttavat myös yksilöiden omat ajatukset ja uskomukset. Kaikilla ihmisillä on omat vahvuudet ja heikkoudet. Jos ihminen ajattelee sinnikkäästi omaan huonommuuteensa tai siihen, ettei opi enää uusia asioita, voi siitä seurata välttelykäyttäytymistä ja luovuttamista. Resilientti ihminen uskoo, että hänellä on mahdollisuus onnistua ja kehittyä, ja hän näkee virheet oppimisen mahdollisuuksina. (Lipponen ym. 2016, 212–214.) Yksilön resilienssin mittaamiseksi on kehitetty erilaisia mittareita, joista esimerkkinä 10-kohtainen Connor-Davidson Resilience Scale -mittari. Mittarin kysymyksiin vastataan Likert:n asteikon mukaan, ja siinä resilienssiä mittaavia ominaisuuksia ovat:

1. Sopeutuminen muutokseen
2. Vastaan tulevien asioiden käsitteleminen ja hoitaminen.
3. Kyky nähdä asioiden humoristinen puoli.
4. Stressi vahvistaa.
5. Toipuminen sairauden tai vamman jälkeen.

6. Usko siihen, että voi saavuttaa tavoitteita esteistä huolimatta.
7. Pysyy keskittyneenä paineen alla.
8. Epäonnistuminen ei lannista helposti.
9. Ihminen ajattelee itsensä vahvana ihmisenä haasteita kohdatessa.
10. Pystyy käsittelemään epämiellyttäviä tunteita. (Aloba, Olabisi & Aloba 2016, 46.)

3.4 Resilienssin vahvistaminen ja stressinhallintakeinot

Nykypäivän yhteiskunta haastaa yksilöiden resilienssiä, kun kuormitusta ja ärsyketulvaa kohdataan töissä ja vapaa-ajalla. Sosiaalinen media voi lisätä painostuksen tunnetta ja aiheuttaa kielteisiä tunteita. Palautumiskeinoja oman hyvinvoinnin tukemiseksi on hyvä selvittää, jotta kuormitus ei kasvaisi kohtuuttomaksi. (Lipponen ym. 2016, 243–247.) Stressin aiheuttajien, sekä oman toiminnan ja asenteen analysoiminen auttaa hahmottamaan stressaavan tilanteen kokonaiskuvaa. Pohdinta siitä, voiko stressitekijöihin vaikuttaa omalla toiminnalla, voi auttaa havaitsemaan keinoja helpottaa omaa stressaavaa tilannettaan. Tilanteessa voisi pohtia esimerkiksi sitä, voisiko jotain jättää tekemättä, tai hidastaa tahtia. (Mattila 2022.)

Liikunta vahvistaa henkisellä ja fyysisellä tasolla yksilön hyvinvointia, kohottaa itsetuntoa, ja sillä on vaikutusta myös biologisella tasolla (Poijula 2018, 129). Harrastukset ja vapaa-ajalla tapahtuvat onnistumisen kokemukset voivat myös parhaimmillaan tukea ihmisen palautumista kuormittavasta työstä (Lipponen ym. 2016, 53). Merkitystä pohtiva hengellisyys ja oman tarkoituksen löytäminen voivat lisätä ihmisen omaa merkityksellisyyden tunnetta, ja sitä kautta vahvistaa resilienssiä. Myös oma vahva moraalikäsitys tukee resilienssiä. (Poijula 2018, 200–203.) Kriisitilanteessa ihmisen arvot ja merkitykset voivat muuttua, joten oma henkinen joustavuus auttaa tilanteessa käsittelemään asioita joustavammin, kun niitä heijastetaan omiin arvoihin. Oma resilienssikyky selviää vasta kriisin kohdatessa, mutta omaa resilienssikyvykyyttään voi arvioida muistelemalla omia selviytymisiään haastavista tilanteista, ja pohtimalla, mitkä ajatukset, kyvyt ja omat teot auttoivat silloin selviämään ja sopeutumaan (Lipponen ym. 2016, 245, 248–249).

Resilienssiin vaikuttavat vahvistavasti myös omat säännölliset ja terveelliset elämäntavat, luonnossa oleminen, sekä sosiaaliset, merkitystä antavat ihmissuhteet ja niiden ylläpitäminen. Yhteisöllisyys voi lisätä myös merkityksellisyyden kokemusta ja kasvattaa luottamusta yhteiskuntaan ja toisiin ihmisiin. Myönteinen yhteisöllisyyden kokemus tukee myös sitä ajatusta, ettei ihmisen

tarvitse pärjätä yksin. Turvalliset ihmissuhteet voivat vähentää kielteisiä tunnekokemuksia ja tukevat stressinhallintaa. (Poijula 2018, 136.) Lohdulliset ajatukset, kuten esimerkiksi ”virheitä sattuu kaikille”, sekä itsemyötätuntoisuus, eli armollinen suhtautuminen omaa itseään kohtaan, auttavat pääsemään tehdystä virheestä rakentavasti eteenpäin (Lipponen ym. 2016, 212–214).

Tärkeimpiä stressinhallintakeinoja ovat tauoista ja palautumisesta huolehtiminen, tehtävien priorisointi ja aikatauluttaminen, sekä kuormittavan stressin kaavan tunnistaminen, jolla voi ennaltaehkäistä distressiä. Tärkeää on myös omien rajojen vetäminen, eli ei suostu kaikkeen, mitä pyydetään. (Mieli 2021.) Stressiä lieventää huolien jakaminen oman lähipiirin, työkavereiden tai lähiesihenkilön kanssa, sekä mahdollisesti keskusteleminen ulkopuolisen avun, kuten työterveyshuollon ammattilaisen kanssa. Fyysinen rasitus voi toimia hyvänä stressipaineiden purkajana. Stressaantuneena voi olla taipuvainen kielteiseen tai mustavalkoiseen ajatteluun, mutta stressin yhtenä lievityskeinona on rakentavan ajattelun ylläpitäminen, jolloin pyritään etsimään tilanteesta optimistisesti jotain hyvää; esimerkiksi vaikeuksista voi aina oppia. On myös pidettävä huoli, että itselle asetetut tavoitteet ovat realistisesti toteutettavissa, sillä epärealistiset tavoitteet lisäävät suorituspainetta. (Matti 2022.)

Stressinhallintakeinoja nykyajan hektisessä maailmassa ovat myös erityisesti tietoisien läsnäolon (mindfulness) harjoitukset. Tietoinen läsnäolo on hyväksyvää nykyhetken havainnointia. Jatkuva informaation ärsyketulva ja tulevaisuuden murehtiminen kuormittaa mieltä ja saa ajatukset harhailemaan, sekä häiritsee keskittymiskykyä. Mielen liiallinen kuormitus lisää ajattelun ja toiminnan automaatiota. Tietoisien läsnäolon harjoitus vähentää automaatiota, auttaa keskittymään ja suuntaamaan omaa tarkkaavaisuutta. Tietoisien läsnäolon harjoitusten on havaittu vaikuttavan siten, että stressitilanteeseen reagoiminen on vaimeampaa ja palautuminen nopeampaa, mikä tukee yksilön resilienssin lisääntymistä. (Raevuori 2016.) Mindfulness-pohjaisten interventioiden on osoitettu kallistavan autonomisen hermoston tasapainoa sympaattisesta enemmän parasympaattisen hermoston tilaan, ja lisäksi tutkimukseen osallistuneet henkilöt kokivat oman elämänlaatunsa parantuneen (Bashir, Bhagra, Kapa ja McLeod 2019, 129).

4 ORGANISAATION RESILIENSSI DIGITALISAATIOMUUTOKSESSA

Organisaation resilienssiä kuvaa se, miten häiriötilanteen ilmaantuessa se ylläpitää keskeiset toimintansa, sopeutuu ja jatkaa toimintaympäristönsä seurantaan, sekä kehittää häiriön perusteella toimintaansa. Organisaatio myös kykenee toipumaan nopeasti. Resilientissä organisaatiossa henkilöstön vaihtuvuus vähenee ja asiakasuskollisuus lisääntyy, vaikuttaen myös organisaation myynnin tulokseen positiivisesti. (Työterveyslaitos 2022, Resilientti organisaatio.) Kappaleissa avataan organisaation resilienssiin vaikuttavia tekijöitä, joista organisaationkulttuuria tarkastellaan tarkemmin omassa otsikossaan. Tässä kappaleessa selvitetään lisäksi organisaation resilienssin tutkimista, sekä digitalisaatiomuutoksen vaikutusta organisaation ja yksilön resilienssiin.

4.1 Organisaation resilienssiominaisuudet

Organisaation resilienssiin on tutkittu vaikuttavan hallintoprosessit ja johtamiskäytännöt, valmistautuminen ja suunnittelu, vaihtoehtoiset toimintamenetelmät, varautuminen lisäresurssein, tiedonhallinta, organisaatiokulttuuri, aineelliset resurssit, henkinen pääoma, sosiaaliset verkostot sekä yhteistyö (Barasa ym. 2018, 491). Strateginen ketteryys tukee resilienssiä, ja sitä voidaankin kutsua myös strategiseksi resilienssiksi. Ketteryys lisää organisaation sopeutumiskykyä muutoksessa. Ketterät organisaatiot hyväksyvät muutoksen pysyvyyden, pystyvät muodostamaan, tutkimaan ja kokeilemaan vaihtoehtoisia toimintatapoja, vanhojen resurssien käytön rinnalla osataan innovoida uusia resursseja, sekä yritys osaa kyseenalaistaa optimoinnin kulttuuria ja toisaalta myös osaa toimia innovoinnin ja optimoinnin välisessä tilassa. (Nieminen, Talja, Heikkilä, Airola, Viitanen ja Tuovinen 2019, 17–18.)

Tunneälykäs ja vuorovaikutuskykyinen johtaja osaa johtaa ihmistä. Vuorovaikutuskykyinen johtaja lisää luottamusta ja motivoi henkilöstöä, sekä kehittää myös omaa resilienssiään itsereflektion kautta. (Valli 2020, 41–42.) Henkilöstöä arvostava johtaminen tukee resilienssiä, sillä henkilökunta kokee itsensä ja työnsä merkitykselliseksi ja tärkeäksi (Työterveyslaitos 2022). Johtajien tulee luoda ja jakaa selkeä visio siitä, mikä on toimintaa edistävä painopiste. Johtajien tulisi myös osallistaa asiaankuuluvia sidosryhmiä päätöksentekoon ja sen valmisteluun, toiminnan kehittämiseen ja yhteiseen oppimiseen, mikä osaltaan motivoi, voimaannuttaa, sitouttaa ja rakentaa luottamusta henkilöstön keskuudessa, vaikka työolot olisivat haasteellisia. Kun työntekijät sitoutuvat työhönsä,

he pystyvät pitämään paremmin mielessään organisaation tarpeet ja tavoitteet kriisin keskellä. (Barasa ym. 2018, 498–500.)

Kun perinteisen hierarkkisen hallintojärjestelmän sijaan otetaan käyttöön hajautettu valta päätöksenteon tukena, hyödynnetään alhaalta ylöspäin suuntautuvia aloitteita päätöksenteossa. Organisaatiot, jotka ovat prosesseissa ja päätöksissä läpinäkyviä, ovat kriisin keskellä kestävimpiä. Toinen hallintokäytäntö resilienssin tukemiseksi on epälineaarinen suunnittelu. Linearisessa suunnittelussa edetään vaiheittain ongelman määrittelystä jalostamiseen toteutettaviksi toimiksi, kun taas epälineaariseen suunnitteluun ominaista on eri vaiheiden välissä palautteenkeruu, kokeileminen ja virheistä oppiminen. (Barasa ym. 2018, 498.)

Resilientti organisaatio rakentaa aktiivisesti ja tavoitteellisesti hyviä yhteistyösuhteita työyhteisön henkilökunnan, eri osastojen ja verkostojen välille. Organisaation henkilöstö on toisilleen tuttua, ja he myös tietävät toistensa keskeisiä toimintatapoja, joten myös heidän keskinäinen luottamuksensa kasvaa. (Työterveyslaitos 2022.) Organisaation eri toimintojen osien olisi toimittava keskinäisesti hyvin ja niiden välillä tulisi olla hyvää koordinoitua, sillä kriisissä järjestelmien integraatio lisää vaikuttavuutta, sekä vähentää johdon epävarmuutta ja resurssien hävikkiä (Barasa ym. 2018, 498).

Selkeä tiedonkulku on välttämätöntä, jotta organisaatio voi nopeasti ja asianmukaisesti tehdä kriisissä tilannearvion ja reagoida, ja tiedonkulun sujuvuus auttaa innovatiivisten käytänteiden levittämisessä (Barasa ym. 2018, 500). Resilientti organisaatio ymmärtää viestinnän tärkeyden, joten strategiasta, tavoitteista ja saavutuksista tiedotetaan tehokkaasti koko organisaation sisällä. Olisi myös kyettävä ennakoimaan ja valvomaan mitä organisaatiossa tapahtuu, jotta voitaisiin tunnistaa varoitussignaaleja. Seurantajärjestelmien kehittäminen tukee tilannetietoisuutta ja auttaa ennakoimaan ja valvomaan mitä organisaatiossa tapahtuu, kun järjestelmä antaa ajankohtaisesti ennakkovaroituksen lähestyvistä uhasta. (Lapão, Silva, Pereira, Vasconcelos ja Conceição 2015, 4.) Organisaation järjestelmät ovat tärkeässä asemassa tiedon kulkemisessa, sillä ketterät ohjelmistot auttavat resurssien hyödyntämisessä (Barasa ym. 2018, 500).

Lapãon ym. mukaan (2015) aineellisten, teknologisten ja taloudellisten resurssien rajallisuus heikentää selviytymiskykyä kriiseistä. Olemassa olevien resurssien tulisi sisältyä resilienssistrategiaan, jotta kriisin keskellä organisaatio voisi helpommin liikuttaa ja hyödyntää resurssejaan. Riskienhallintasuunnitelmia ja liiketoiminnan jatkuvuuden suunnitelmia olisi hyvä testata ja kehittää kriisejä

varten. Kriisien skenaarioharjoitusten läpikäynti on yksi strategia, joka tulisi sisällyttää ammattilaisten koulutukseen. (Barasa ym. 2018, 497.) Eri työyksiköissä ei tulisi olla yhtä korvaamatonta työntekijää, vaan kriisiin on varauduttava kouluttamalla varahenkilöitä, jotka takaavat kriittiset toiminnot (Työterveyslaitos 2022).

Organisaatioiden resilienssiä lisää vaihtoehtoisten toimintamenetelmien kehittäminen; jos järjestelmässä on häiriö, voidaan käyttää toista menetelmää tavoitteen saavuttamiseksi. Organisaatiot ovat myös kestävämpiä, kun heillä on käytössään varalla olevia lisäresursseja hätätilanteita varten. Kun organisaatiot ovat kehittäneet valmiuksia haastaviin tilanteisiin, häiriöidensietokyky kasvaa ja häiriöihin mukautuminen, sopeutuminen ja paluu takaisin tasaisempaan tilaan on nopeampaa. Vaikka organisaatioiden resilienssin suunnitteleminen on tärkeää, mukautumiseen painottuvalla resilienssillä on enemmän painoarvoa, koska tulevaisuuden haasteet voivat olla yllättäviä ja epävarmoja; jos suunnitelmassa ei ole varauduttu käynnissä olevaan uuteen häiriöön, organisaation hyvä kyky mukautua tekee häiriön selättämisestä tehokkaampaa. (Barasa ym. 2018, 497.)

4.2 Organisaatiokulttuuri

Pettigrew (1979) esittelee organisaatiokulttuurin käsitteen, jossa organisaatiokulttuuri koostuu organisaatiossa vakiintuneista normeista, arvoista, ajattelutavoista, sekä toimintamalleista. Quinn ja McGrath (1985) ovat jaotelleet erilaisia organisaatiokulttuureja karkeasti neljään luokkaan; rationaalinen, kehittymistä painottava, hierarkkinen, sekä konsensuskulttuuri. (Viitala 2021, luku 2.7.)

Rationaalinen organisaatiokulttuuri keskittyy arvostamaan ja tekemään sellaisia asioita, joilla voidaan lisätä tehokkuutta ja suorituskykyä. Kehittymistä painottavassa organisaatiokulttuurissa näkökulma on jatkuvassa kehittämisessä ja oppimisen edistämisessä. Hierarkkinen organisaatiokulttuuri keskittyy asioiden pysyvyyteen, koordinoimiseen ja valvomiseen. Konsensuskulttuuri pyrkii päätöksenteossaan demokratiaan ja dialogiaan, jotta saadaan yhteinen tyytyväisyys. Johtajuustyyllillä on merkitystä organisaatiokulttuurin muokkaukselle. Työpaikan ilmapiirissa näkyy organisaatiokulttuurin vaikutus, ja siihen vaikuttavat myös henkilöstön kokemukset organisaatiosta. Ilmapiirillä on puolestaan vaikutusta henkilökunnan motivaatioon, tyytyväisyyteen, sujuvaan yhteistyöhön, tiedonsiirtoon ja työn tuloksellisuuteen. (Viitala 2021, luku 2.7.)

Hierarkkisia rakenteita omaavissa organisaatioissa työntekijöitä kontrolloidaan enemmän, mikä vähentää työntekijän itseohjautuvuutta. Kun organisaatiossa vähennetään hierarkiaa ja mahdollistetaan työntekijöiden osallistumista antamalla heille lisää valtaa ja vastuuta, katsotaan itseohjautuvuuden kasvavan ja siten myös organisaation ketteryyden lisääntyvän; osallistamisen myötä paremmin työntekijät sitoutuvat työhönsä paremmin, ovat herkempiä tunnistamaan vastaan tulleet haasteet, ja ovat motivoituneempia ratkaisemaan ongelmia aktiivisemmin. Henkilöstön osallistamisen myötä myös vuorovaikutus työntekijöiden ja johtavan tahon kesken on toimivampaa. (Räisänen, Uusitalo, Kiviniemi & Honkonen 2020, 1–2.)

Yritysten kyky kohdata muutokset ja uudistua joustavasti on organisaation hyvää kilpailukykyä. Hierarkkisessa organisaatiossa tarvitaan muutoksia organisaation kulttuurissa, rakenteessa, suhtautumistavoissa ja johtamisessa. Työntekijään tulisi suhtautua siten, että häneen voidaan luottaa, eikä hän ole ainoastaan käskytettävissä ja kontrolloitavissa. Työntekijän osallistaminen sitouttaa, tukee organisaatiokulttuuria, parantaa ilmapiiriä, ja tukee siten luovaa uudistumiskyvykästä ilmapiiriä, lisää tehokkuutta ja auttaa vähentämään henkilöstön vaihtuvuutta. (Räisänen ym. 2020, 1–2.)

Luovuuteen ja innovatiivisuuteen kannustava ilmapiiri organisaatioissa auttaa henkilökuntaa olemaan motivoituneempi ja sitoutuneempi, sekä lisää uusien ideoiden syntymistä ja edistää ongelmanratkaisutaitoja. Innovatiivinen organisaatiokulttuuri tukee muuntautumiskyvykkyyttä ja auttaa sopeutumaan kriisin keskellä. Epäonnistumisissa työntekijän tulisi kokea olonsa organisaatiossa turvalliseksi; työntekijää tuetaan, hänen ideoitaan ei tuomita, ja virheistä voidaan kertoa avoimesti, jotta koko organisaatio voi oppia niistä. (Barasa ym. 2018, 499.) Resilientti työyhteisö ymmärtää, että toiminnan kehittämisessä on otettava huomioon eri toimintojen välinen kokonaiskuva; yksittäiset pikaratkaisut eivät ratkaise ongelmia pitkällä aikavälillä, sillä ilman ratkaisun kehittämistä samat ongelmat voivat tulla myöhemmin uudelleen vastaan (Työterveyslaitos 2022).

Oppimisprosessien kehittäminen ja oppimisen vaaliminen on keskeinen osa terveydenhuoltojärjestelmän vahvistamista (Gilson, Barasa, Nxumalo, Cleary, Goudge, Molyneux, Tsofa ja Lehmann 2017, 2). On tutkittu, että lisäinvestointi strategioihin ja resursseihin, joilla koulutetaan ja tuetaan tiimityöntekijöitä, edistää tiimien resilienssiä ja suorituskyvyn paranemista (McCray, Palmer ja Chmie 2015). Jos organisaatiokulttuurissa haasteet nähdään oppimisen mahdollisuuksina toiminnan kehittämiseksi, resilienssiä pidetään vahvana (Työterveyslaitos 2022).

4.3 Organisaation resilienssin tutkiminen

Organisaation resilienssin tutkimus tutkii riskienhallintaa, liiketoiminnan jatkuvuutta, katastrofien hallintaa, toiminnan hallintaa, suunnittelua ja turvallisuutta, johtamista ja muutoksenhallintaa (Brown, Seville & Vargo 2017, 38). Lee, Vargo & Seville (2013) ovat kehittäneet aikaisempiin tutkimuksiin perustuen Benchmark Resilience Tool -työkalun, jota pidetään lyhytversiona organisaatio-resilienssin mittaamiseen. Työkalu mittaa kolmeatoista organisaation resilienssiominaisuutta, joiden avulla organisaatio tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa, ennen kuin kriisi on syntynyt. Mittarissa arvioidaan organisaation resilienssiä Likert-asteikolla määrällisesti kyselyn avulla. Henkilöstölle ja organisaation johtajille suunniteltu kysely auttaa saamaan laajan kuvan organisaation resilienssistä. Arvioinnista saadaan selville organisaation vahvuudet ja heikkoudet, joiden perusteella tiedetään, mitä resilienssiominaisuutta tulisi vahvistaa. Resilienssin arviointimittarin avulla voidaan kehittää organisaatioon yhteisen kielen, selvittää organisatoriset ja työalakohtaiset vahvuudet, sekä suuntaa antavat parannuskohteet. Mittarin avulla parannuksia voidaan mitata. Organisaation resilienssiominaisuudet on jaoteltu tämän mittarin versiossa kahteen ryhmään; mukautuvaan kapasiteettiin ja suunnitteluun. (Brown ym. 2017, 38–39.)

4.3.1 Benchmark Resilience Tool: Mukautuva kapasiteetti

Siilojen minimointi

Siiloja ovat yksiköt, jotka eivät ole vuorovaikutuksessa toisten yksiköiden kanssa. Tällöin syntyy hajanaisia ja haitallisia tapoja työskennellä. Sosiaaliset, kulttuuriset ja käyttäytymiseen liittyvät esteet aiheuttavat erimielisyyttä ja haittaavat viestintää.

Sisäiset resurssit

Organisaation resursseja hallitaan ja mobilisoidaan, jotta voidaan varmistaa organisaation toiminta niin tavanomaisena työpäivänä kuin kriisin ajanakin, tarjoten riittävän ylimääräisen kapasiteetin.

Henkilöstön sitouttaminen ja osallistuminen

Henkilöstöllä tulisi olla tietoa yhteydestä oman työn, organisaation menestyksen ja resilienssin välillä, ja heitä tulisi sitouttaa ja osallistaa mukaan organisaation toimintaan. Henkilöstöllä on valtuuksia ja heitä kannustetaan käyttämään taitojaan ongelmien ratkaisemisessa.

Tiedottaminen ja tieto

Organisaation tärkeitä tietoja säilytetään useissa muodoissa ja paikoissa. Organisaatiossa henkilöstöllä on tarvittaessa mahdollisuus saada mielipide asiantuntijoilta. Lisäksi pyritään kouluttamaan henkilöstöä siten, että he pystyvät tarvittaessa aina hoitamaan tärkeimmät työtehtävät.

Johtajuus

Kriisin aikana organisaatiossa on vahva kriisijohtajuus; hyvä johtaminen ja päätöksenteko. Lisäksi strategioita ja töitä arvioidaan jatkuvasti, jotta ne mukailevat organisaation tavoitteita.

Innovaatio ja luovuus

Organisaatiossa kannustetaan ja palkitaan henkilökuntaa, kun he käyttävät innovatiivisesti ja luovasti osaamistaan ja tietoaan ongelmanratkaisutilanteissa.

Päätöksenteko

Henkilöstölle on delegoitu valtuuksia tehdä työhönsä liittyviä päätöksiä kriisitoimien mahdollistamiseksi. Tietoa ja osaamista omaava henkilöstö voi osallistua päätöksentekoon, joissa heidän erityistietonsa tuo päätöksiin merkittävää lisäarvoa, mikä auttaa myös implementoinneissa.

Tilanteen seuranta ja raportointi

Henkilökuntaa on kannustettu havainnoimaan organisaation suorituskykyä mahdollisten ongelmien havaitsemiseksi, ja heitä palkitaan siitä, että he jakavat sekä hyviä että huonoja havaintoja. Ongelmista raportoidaan nopeasti organisaation johtajille, jotta niihin voitaisiin reagoida mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

4.3.2 Benchmark Resilience Tool: Suunnittelu

Suunnittelustrategiat

Organisaation liiketoimintaan ja sidosryhmiin liittyvistä heikkouksista kehitetään hallintasuunnitelmia ja -strategioita, joita myös arvioidaan.

Osallistuminen harjoituksiin

Henkilöstö osallistuu simulaatioihin tai skenaarioharjoituksiin, joiden tarkoituksena on harjoitella reagoitokykyä ja vahvistaa toimintasuunnitelmaa kriisin keskellä.

Ennakoiva asenne

Organisaatiossa on pyrkimys olla strategisesti valmis. Organisaatiossa reagoidaan varhaisessa vaiheessa havaittuihin ongelmiin ympäristön muuttuessa, ennen kuin muutokset eskaloituvat kriisiksi.

Ulkoiset resurssit

Organisaatiossa ymmärretään, että kriisin aikana saatetaan joutua käyttämään resursseja myös muilta organisaatioilta. Organisaatiossa arvostetaan ulkopuolisia resursseja ja yhteistyösuhteita, ja niitä varten on luotu suunnitelmat, jotta resurssien käyttöoikeus saadaan varmistettua.

Elpymisen prioriteetit

Organisaatiossa ollaan tietoisia siitä, mitkä ovat organisaation prioriteetit kriisin aikana ja sen jälkeen, ja ne on määritelty selkeästi organisaatiotasolla. Organisaatiossa tiedostetaan myös organisaation vähimmäistoimintavaatimukset kriisissä. (Lee ym. 2013, 34.)

4.4 Organisaation ja työntekijöiden resilienssi digitalisaatiomuutoksessa

Työelämän resilienssiä on tutkittu enemmän muilla aloilla, kuin sosiaali- ja terveysalalla viime vuosikymmenten aikana, mutta ebolaepidemia vuosina 2014–2016 herätti tutkijoiden kiinnostuksen sote-alalla toimivien resilienssiin, sillä tartuntataudin aiheuttama kriisi pakotti organisaatiot mukautumaan haastaviin olosuhteisiin (Barasa ym. 2018, 491). Vuonna 2019 alkanut koronaviruspandemia muutti nopealla aikataululla työkäytäntöjä, ja pakotti sote-alan organisaatiot ottamaan ison digiloikan. Sote-alan johtajille tehdyssä tutkimuksessa johtajat kertoivat, että työkuulttuurin muutos on kuormittanut ja stressannut heitä ja heidän työntekijöitään, mikä on lisännyt muutosvastarintaa digitaalisia työvälineitä kohtaan, ja samalla vaikeuttanut uusiin asioihin sopeutumista. Nopeat muutokset vaativat paljon voimavaroja niin työntekijöiltä, esihenkilöltä ja johdolta, joten mm. IT-osaamisen vahvistamisen lisäksi henkilöstö tarvitsisi myös resilienssin vahvistamista. (Ravelin ym. 2021, 225.)

Pienten ja keskikokoisten yritysten reagoimista koronaviruspandemian aiheuttamaan kriisiin on tutkittu, ja analysoitu yritysten heikkouksia ja vahvuuksia. Tutkimuksessa painottuivat digitalisaatiomuutoksen kiihtymisestä johtuvat haasteet ja mahdollisuudet. Digitaalisten toimien lisääminen auttoi yrityksiä selviämään kriisistä. Iso osa digitaalitekniikan potentiaalista on jäänyt kuitenkin vielä hyödyntämättä, minkä vuoksi tarvitaan tiedolla johtamista, jotta kaikki potentiaali digitaalitekniikasta saataisiin selvitettyä ja hyödynnettyä. Wangin & Shin (2009) mukaan organisaatioiden resilienssiä tulisi vahvistaa tiedolla johtamisen rinnalla, jotta uuden tiedon luomiselle ja käytäntöön soveltamiselle syntyisi jatkuva oppimisen, ennakkoinnin ja sopeutumisen kehä, mikä mahdollistaa jatkuvan innovoinnin, ja siten digitaalitekniikan potentiaali saataisiin myös yhä paremmin selvitettyä ja hyödynnettyä. Digitalisaation muutos ja dynaamiset muutokset vaativat myös

organisaatioissa IT-parannuksia, jotka auttavat parantamaan reagoitakykyä, oppimiskykyä, koordinoitua, sekä resurssien uudelleenjärjestelyjä. (Klein & Todesco 2021, 124.)

Organisaation viestinnän tulisi myös olla sujuvaa. Organisaatioiden tulisi voida vastata yhteiskunnan vaatimukseen digitalisaatiomuutoksessa sopeutumalla digitalisaatiota tukevaan toimintamalliin, joka on tieto-ohjautuvan kulttuurin mukainen ja asiakaskeskeinen, ja jossa käytetään organisaation resilienssiä tukevia tietorakenteita. Digitalisaatiomuutos on prosessi, joka on riippuvainen organisaation oppimiskyvystä, opitun tiedon sisällyttämisestä, sekä innovoimisesta. (Klein & Todesco 2021, 117, 129.)

Covid-19-pandemia aiheutti muutoksia koko maailman sosioekonomiseen rakenteeseen, ja työpai-
kat digitalisoituivat vauhdikkaasti, jotta väestö selviytyisi. On tutkittu, että digitaalista työtä tekevillä oli ahdistusta COVID-19-infektiosta, stressiä työn luonteen äkillisestä muutoksesta, henkistä ja fyysistä uupumusta, sekä epävarmuuden tunnetta tulevaisuudesta ja taloudellisista huolista johtuen. Stressitekijöistä huolimatta työntekijöillä havaittiin kuitenkin olevan pandemian aikana myös kompensoivia resilienssitekijöitä, eli tekijöitä, jotka neutralisoivat stressille altistumisen. Havaittuja resilienssitekijöitä olivat aktiivinen suhtautuminen ongelmanratkaisuun, myönteiset tulevaisuudennäkymät siitä huolimatta, että nykyhetkessä on kärsimystä, kyky ottaa vastuuta muista, oman hyvinvoinnin hallinta, sekä vahva luottamus ja usko positiivisen elämäkatsomuksen ylläpitämiseksi. (Rahmat, Cheang, Tan, Koo, Siew, Sarji & Cheng 2022, 1–9.)

5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT

Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palveluyksiköiden työntekijöiden kokemuksista, koskien chat-palvelua ja yksiköiden resilienssiä, näin ollen digityön resilienssin vahvistamiseksi ja palvelun parantamiseksi. Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää kahden ryhmäteemahaastattelun avulla, miten resilientiksi vuonna 2022 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella chat-palvelun käyttöönotaneiden yksiköiden henkilökunta arvioi oman työyksikkönsä, sekä millaisena chat-palvelutyö oli koettu.

Tutkimuskysymykset:

- Millainen on chat-palveluyksiköiden resilienssi henkilöstön kokemana?
- Millaisia kokemuksia henkilökunnalla on chat-työstä?
- Miten henkilöstön ja organisaation resilienssiä voidaan vahvistaa henkilöstön ja organisaation toimesta?

Kehittämävaiheen tavoitteena ja tehtävänä oli tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä kerätä chat-palvelun työntekijöiden keinoja vahvistaa resilienssiä digityössä. Kehittämävaiheen tarkoituksena oli tuottaa digityön resilienssiä vahvistava toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle, jotta se tukisi organisaation ja yksilön resilienssiä, ja siten myös digipalveluiden kehittämistä.

6 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöissä yhdistetään tutkimus ja kehittäminen; tutkimusmenetelmin toteutettu tutkimusvaihe ja kehittämisvaiheen toteutuksessa osallistavien ja keskustelevien kehittämismenetelmien hyödyntäminen. YAMK-opinnäytetöissä korostuu myös työelämälähtöisyys; työelämässä on havaittu kehittämistarve, jota lähdetään opinnäytetyössä työstämään, ja tutkimusprosessissa idea lopulta implementoidaan käytäntöön. Prosessiin (kuvio 1) kuuluu myös arviointivaihe, jossa analysoidaan tutkimuksen ja kehittämisen toteutuminen. (Saarnio & Päätaalo, 2022.)



KUVIO 1. Tutkimuksellinen kehittämisprosessi. Kuva luotu Canva-ohjelmalla.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa yhdistetään tutkimus ja konkreettinen kehittämistoiminta. Tutkimustoiminta on tieteelliseen teoriaan pohjautuvaa ja kehittämistoiminta puolestaan peräisin tutkimuksellisesta kehittämisestä, eli käytännön toimintaympäristö tuottaa tietoa käytännön ongelmista ja kysymyksistä. Tutkimuksellisessa kehittämisessä voidaan hyödyntää tieteellistä tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.)

6.1 Tutkimusvaihe

Opinnäytetyöprosessi alkoi tammikuussa 2022 tutkijan yhteydenotosta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Sote-rakennemuutostyön hankkeen asiantuntijoihin, jotka lähtivät yhteistyöhenkilöiksi opinnäytetyöhön. Hankkeen asiantuntijat olivat jalkauttamassa sote-uudistuksen myötä uutta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten chat-palvelua EPHVA:lle, joten kehittämistyön aihetta lähdettiin pohtimaan chat-palvelun implementoinnin näkökulmasta. Organisaation resilienssi-näkökulmaa ehdotettiin työelämätaholle, sillä se oli noussut esille tutkijan YAMK-opinnoissa useasti. Yhteistyötaho tarttui aiheeseen sen ajankohtaisuuden ja soveltuvuuden perusteella, sillä resilienssiä tarvitaan digipalveluiden jalkauttamisessa. Aihetta pohdittiin siitä näkökulmasta, millainen kehittämistyö parhaiten soveltuisi palvelemaan työelämää, ja olisi käytännönläheinen. Aiheen varmistuttua selvitettiin aikaisempia tutkimuksia valitusta aiheesta. (Vilka 2021, 18.)

6.1.1 Kirjallisuushaku

Kirjallisuushakuprosessissa toteutui tunnistamisvaihe ja seulontavaihe. Tunnistamisvaiheessa selvitettiin tutkimukseen soveltuvat hakukriteerit. (Vilka 2023, 2.1.2.) Ennen kirjallisuushaun toteuttamista pyrittiin rajaamaan aihe selvittämällä keskeiset tutkimuskysymykset, jotta se olisi johdonmukainen. Selvitettiin myös, onko aiheesta jo olemassa kirjallisuutta ja tutkimuksia. (Creswell & Creswell 2018, 87.) Kirjallisuushaun avulla selvitettiin, mitä vaikutusta on henkilökunnan resilienssillä digitaalisen työkaluturin muutoksissa, mitä resilienssi ja stressi on, miten organisaatioiden ja yksilön resilienssiä voidaan vahvistaa, mitä on digitalisaatio ja sote-uudistus, sekä millainen on hyvä jalkauttamisprosessi.

Tutkimukseen soveltuva aineisto rajattiin koskemaan tutkimuksen kysymysten kannalta tärkeitä aihealueita, joita olivat

1. Resilienssin määritelmä
2. Resilienssi sosiaali- ja terveysalan organisaatiossa
3. Muutokset ja stressi
4. Työntekijän resilienssin vahvistaminen
5. Organisaation resilienssin vahvistaminen
6. Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio

7. Sote-uudistus Suomessa
8. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palvelu
9. Sote-alan digipalvelun käyttöönottoprosessi

Tietoa keskeisistä käsitteistä haettiin PubMedin, Ebscon ja Google Scholarin tietokannoista. FinMeSH:n sanastohakua hyödynnettiin, jotta saadaan englanninkielisiä vastineita hakusanoille (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Tutkimuksen hakusanat.

resilienssi psykologinen palautumiskyky resilientti organisaatio	resilience psychological resilience organizational resilience resilience scale resilience measure
käyttöönotto implementointi jalkauttaminen	implementation plan put into practice
vertaisarvioitu	peer reviewed
vahvistaminen	promote
muutos digitalisaatio stressi	change digitalization stress
työntekijä sairaanhoitaja terveysalan	employee worker nurse healthcare
chat-palvelu	chat-service chatbot
Sote-uudistus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	
e-terveys	eHealth telehealth digital resilience

Haettuja aineistoja arvioitiin, jotta ne vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Tässä työssä hyödynnettiin myös Oulun ammattikorkeakoulun informaation apua kirjallisuushaussa. Tietoperustaa varten valittiin vertaisarvioituja tutkimuksia ja väitöskirjoja niiden luotettavuuden ja paikkansapitävyyden vuoksi, ja lisäksi tiedonhaussa hyödynnettiin organisaatioiden virallisia Internet-sivustoja. Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin myös e-kirjoja ja perinteisiä kirjoja, joihin oli lähdeviitattu vertaisarvioituissa artikkeleissa. Kun tiedonhaku eteni, työtä rajattiin, ja jalkauttamisen prosessi jätettiin pois

tietoperustan aiheista. Hakusanojen myötä laadittiin sisäänotto- ja poissulkukriteerit (taulukko 2) haetun aineiston soveltuvuudeksi ja varmistamaan tutkimusten luotettavuutta. (Vilka 2023, 2.2.1.)

TAULUKKO 2. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit, sekä rajaukset.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Alle 10 vuotta vanha julkaisu	Yli 10 vuotta vanha julkaisu
Suomen- tai englanninkielinen tutkimus	Muu, kuin suomen- tai englanninkielinen tutkimus
Artikkeli, vertaisarvioitu julkaisu tai väitöskirja-tutkimus	AMK-opinnäytetyöt ja ei-vertaisarvioidut tutkimukset
Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatiosta ja siitä aiheutuvista muutoksista kertovat tutkimukset	Muun, kuin sosiaali- ja terveysalan digitalisaatiosta kertovat tutkimukset
Resilienssi on määritelty	Resilienssiä ei ole määritelty
Tutkimus on saatavilla ilmaiseksi Internetistä	Tutkimus on maksumuurin takana Internetissä

Kirjallisuushaussa löytyi aiheeseen soveltuvia väitöskirjoja ja artikkeleita sisäänotto- ja poissulkukriteereillä. Alla olevassa taulukossa (taulukko 3) on käytetyt hakusanat ja hakutulokset. Osa käytetyistä lähteistä oli sisäänottokriteereistä huolimatta yli 10 vuotta vanhoja, sillä tutkija arvioi niiden sisällön olevan yhä pätevää, sillä niihin viitattiin uudemmissa teoksissa.

TAULUKKO 3. Hakusanat ja -tulokset käytetyistä tietokannoista.

Oula Finna	Medic:	PubMed:
resilien* AND muuto* tuotti 126 hakutulosta.	resilien* OR "psykologinen palautumiskyky" AND vahvistaminen tuotti 33 hakutulosta.	resilien* AND employee AND "peer reviewed" tuotti 48 hakutulosta.
käyttöönotto* AND resilien* antoi yhden hakutuloksen.	resilien* OR "psykologinen palautumiskyky" AND muuto* tuotti myös 33 hakutulosta.	resilien* AND change* AND employee tuotti 273 hakutulosta.

implement* AND resilien* -sanoilla sain 473 hakutulosta, joten rajasin haun koskemaan vain väitöskirjoja, jolloin hakutuloksia tuli 9.	resilien* AND implement* tuotti 0 hakutulosta.	resilien* AND employee AND promote tuotti 763 hakutulosta
implement* AND healthcare -hakusanat rajasin väitöskirjoihin, ja sain 38, joista kaksi sopi hakuun.		resilien* AND employee AND promote AND scale tuotti 100 hakutulosta.
		resilience AND eHealth AND change tuotti 72 hakutulosta.
		implement* OR "put into practice" AND "health care" AND digi* tuotti 2217 hakutulosta.

Seulontavaiheessa haetut artikkelit arvioitiin ensin otsikkotasolla, sitten tiivistelmätasolla. Jos artikkelit vastasivat tutkimusta, artikkelit luettiin kokonaan, jotta saatiin selville niiden lopullinen soveltuvuus tutkimukseen. (Vilka 2023, 2.1.2.) Kirjallisuushaku toteutettiin pääosin vuoden 2022 aikana, mutta opinnäytetyöprosessin edetessä havaittiin olevan tarve hakea lisäperusteluita tutkimuksen tietoperustaan, joten tiedonhakua tehtiin vielä vuoden 2023 aikana tarvittavista näkökulmista, jotta se palvelisi paremmin kohdeorganisaation tarvetta.

6.1.2 Ryhmäteemahaastattelu

Kvalitatiivinen ryhmäteemahaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, koska haastatteluilla yritettiin saada aikaan vuorovaikutuksellista keskustelua teemoittain tutkittavasta ilmiöstä eri näkökulmista, sekä tuottaa tietoa ja ymmärrystä pienoiskulttuurien merkitysrakenteista, ryhmän kommunikaatiosta ja sosiaalisesta ympäristöstä. Ryhmäteemahaastatteluissa pyrittiin saamaan monipuolisesti selville chat-ammattilaisten kokemuksia chat-palvelusta ja omien työyksiköiden resilienssistä. Ryhmähaastattelut toivat tutkimukselle lisäarvoa, sillä ne tarjosivat syvällisempää ymmärrystä tutkimusaiheesta mahdollistaen haastateltavien kokemusten, näkemysten ja mielipiteiden jakamisen. Ryhmähaastattelut myös auttoivat tutkijaa ymmärtämään kontekstia paremmin, ja vaikuttivat siten myös parempaan tulosten tulkintaan. (Vilka 2021, 124–125.)

Chat-palvelu oli tarkoitus ottaa käyttöön alkuperäisen suunnitelman mukaan huhtikuussa 2022, mutta palvelun käyttöönotto viivästyi, ja pilotti otettiin käyttöön lopulta 22.8.2022 kahdessa yksikössä. Haastattelut oli tarkoitus toteuttaa elokuussa 2022, mutta haastattelut siirtyivät marraskuulle ja joulukuulle 2022, jotta haastateltavat olivat ehtineet saada chatin käytöstä hieman kokemusta. Opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin syksyllä 2022. Tutkimuksen haastateltavat työskentelivät haastattelujen aikana Seinäjoen kaupungin yksiköissä, mutta organisaatioksi vaihtui sote-uudistuksen myötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Tutkimusluvan hakua selvitettiin Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin opetusylihoitajalta, ja lupaa haettiin opetusylihoitajan ohjeistuksen myötä Seinäjoen kaupungilta. Tutkimuslupa myönnettiin 28.10.2022, ja samalla solmittiin yhteistyösopimus. Oulun ammattikorkeakoulusta myönnettiin tutkimuslupa 5.11.2022.

Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen alkoi opinnäytetyön raportin kirjoittaminen. Chat-palvelun pilotteyksiköiden yhteyshenkilöihin otettiin yhteyttä sähköpostitse ja puhelimitse, ja heidän kanssaan kartoitettiin haastatteluun osallistuvat työntekijät, sekä sovittiin haastatteluajankohdat molempiin yksiköihin. Yksikköihin toimitettiin edeltävästi saatekirje (liite 1) ja haastateltavien suostumuslomakkeet (liite 2), sekä opinnäytetyön suunnitelma, josta oli nähtävissä myös haastattelukysymykset.

Haastattelukysymyksiä suunniteltaessa päätettiin keskittyä organisaatiota ja organisaatiokulttuuria koskeviin kysymyksiin rajallisten haastatteluajakojen vuoksi, ja siirtää henkilöstön resilienssin vahvistamista koskevat kysymykset kehittämisvaiheen kehittämistyöpajaan. Ryhmähaastattelukysymykset (liite 3) laadittiin mukailien kirjallisuushaun tutkittua tietoa, Benchmark Resilience Tool -kysymyksiä. Lisäksi haastattelukysymyksiä muotoillessa hyödynnettiin Työterveyslaitoksen (2022) julkaisemaa Sote-kanvaasi-työkalua, sillä sen osa-alueiden kysymykset (liite 3) antoivat hyviä näkökulmia organisaation resilienssiin. Kanvaasityökalu on tarkoitettu organisaatioille tulostettavaksi yksiköiden seinälle, jotta työyhteisö voi yhdessä pohtia häiriötilanteisiin varautumista ja jatkuvuudenhallinnan tukemista. Sen osa-alueet olivat tilannekuva, tilanteen johtaminen, viestintä ja yhteistyö. Joka osa-alueeseen kuuluu omat kysymykset, joihin organisaatiossa voidaan etsiä vastauksia.

Kysymykset muotoiltiin uudelleen soveltumaan paremmin ryhmäteemahaastatteluun, jotta kysymykset eivät olisi liian henkilökohtaisia, ja ne motivoisivat ryhmää keskustelemaan aiheesta. Kysymysten määrää rajattiin, jotta haastatteluun varattu aika ei ylittyisi, ja tästä syystä kaikkiin resilienssiteemoihin ei saatu vastauksia.

Teemat suunniteltiin haastattelurunkoon tietoperustaan kootun tiedon perusteella. BRT-53-mittari on tarkoitettu resilienssin määrälliseen mittaamiseen. Tässä tutkimuksessa haluttiin kuitenkin saada tietoa ryhmäteemahaastattelun ja avointen kysymysten keinoin uudesta ilmiöstä kokemusten perusteella, minkä vuoksi määrällinen mittaaminen ei ollut riittävän joustavaa tähän tutkimustarkoitukseen. Haastattelukysymykset (liite 4) olivat avoimia kysymyksiä, ja ne sisälsivät BRT-53:n lisäksi työyksikkökohtaisia kysymyksiä, joissa selvitettiin mahdollisia haasteita ja onnistumisia, joita chat-palveluyksikön henkilökunta oli kohdannut.

Haastateltavat työskentelivät moniammatillisessa tiimissä sosiaali- ja terveysalalla chat-palvelua pilotoivissa yksiköissä, ja he olivat koulutustaustoiltaan sosionomeja, geronomeja ja terveydenhoitajia. Yhteiset tekijät ja tiimityön tekeminen mahdollistivat pohjan positiiviselle vuorovaikutukselle haastattelutilanteessa (Vilkkä 2021, 126). Ryhmähaastattelut toivat tutkimukselle lisäarvoa tarjoamalla syvällisempää ymmärrystä tutkimusaiheesta ja mahdollistivat haastateltavien kokemusten, näkemysten ja mielipiteiden jakamisen. Ryhmähaastattelut myös auttoivat tutkijaa ymmärtämään kontekstia paremmin, mikä vaikutti siten parempaan tulosten tulkintaan. (Vilkkä 2021, 124–125.)

Ryhmähaastattelun osallistujamäärän arvioitiin olevan aluksi noin kymmenen, eli viisi henkilöä molemmista yksiköistä, mutta lopulliseen ryhmähaastatteluun osallistui kolme haastateltavaa molemmista yksiköistä, yhteensä kuusi henkilöä. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin 22.11.2022, toinen haastattelu 9.12.2022. Hollowayn & Galvinin (2016, 89) ohjeistuksen mukaisesti haastateltaville selvitettiin kirjallisesti saatekirjeessä, sekä ennen haastattelutilannetta suullisesti, tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, sekä ”organisaation resilienssi” -käsite, jotta keskustelutilanteessa voitiin välttyä mahdollisilta kysymysten tulkintavirheiltä. Haastateltaville annettiin tutkijan yhteystiedot, ja lisäksi haastattelujen arvioitu kesto kerrottiin osallistujille.

Haastattelujen alussa oli lyhyt esittäytyminen ja tutkijan järjestämä kahvitarjoilu kiitollisuuden osoituksena haastateltaville heidän osallistumisestaan. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeet (liite 2), joista toinen kappale jäi tutkijalle ja toinen haastateltavalle itselleen. Haastattelutilanne tallennettiin tutkijan älypuhelimien äänityssovelluksella OneDrive-pilveen. Haastatteluihin oli varattu aikaa noin 60 minuuttia; ensimmäinen haastattelu ylittyi suunnitellusta ja kesti 90 minuuttia, toisen haastattelun kesto oli 60 minuuttia. Tutkittaville tarjottiin haastattelun aikana mahdollisuus kysyä kysymyksiä.

Haastattelutilanteessa kysyttiin kysymyksiä etukäteen päätetyistä teemoista ohjaten, havainnoiden ja lievästi ohjaten keskustelua, jotta se pysyisi tutkimusaiheessa (Holloway & Galvin 2016, 90). Haastattelukysymykset (liite 4) käsiteltiin vastaajien kannalta luontevassa järjestyksessä. Haastattelussa oli mahdollisuus kysyä haastateltavilta tarkentavia kysymyksiä, mikä mahdollisti sellaisen tiedon esiin saamista, mitä tutkija ei välttämättä osannut ottaa huomioon haastattelukysymyksiä laadittaessa. Haastattelutilanteessa pyrittiin luomaan mahdollisimman luottamuksellinen ilmapiiri, jotta haastateltavat osallistuisivat rohkeasti keskusteluun. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien omalla työpaikalla rauhallisessa ja hiljaisessa tilassa, ilman häiriötekijöitä. (Tracy 2020, 182.)

Haastattelutilanteessa kannustettiin avoimeen keskusteluun aihepiiriin parissa, ja kysymykset nostattivatkin vilkasta ja antoisaa keskustelua (Vilka 2021, 125). Tutkija pyrki antamaan haastateltaville tilaa miettiä vastauksiaan rauhassa. Haastattelun alkuvaiheessa tutkija kysyi enemmän tarkentavia lisäkysymyksiä, mutta ajan käydessä vähiin, niitä kysyttiin vähemmän (Tracy 2020, 182–185). Molempien ryhmien haastateltavat kertoivat haastattelujen tallentamisen lisäävän jännitystä, mutta ryhmän jäsenet pystyivät kuitenkin pitämään keskustelua yllä mikrofonista huolimatta. Ryhmähaastattelussa pyrittiin jäljittelemään arkista keskustelutilannetta, jossa ryhmän jäsenet jakavat näkemyksiään ja mielipiteitään keskenään vuorovaikutusprosessissa (Vilka 2021, 124).

Keskustelua ohjattiin asetettujen teemojen mukaisesti, ja pyrittiin siihen, että kaikki osallistujat saavat puheenvuoron. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 61–62) mukaan ryhmähaastattelussa tavoitteena on, että haastattelija ei juurikaan osallistu keskusteluun (Vilka 2021). Ryhmäkeskustelua on kritisoitu sen vuoksi, että muiden läsnäolo ja kommentit vaikuttavat siihen, mistä ja miten ryhmässä keskustellaan. Haastatteluryhmät koostuivat henkilöistä, jotka tunsivat toisensa jo entuudestaan ja tekivät läheisesti töitä toistensa kanssa. Haastateltavilla vaikutti olevan keskinäinen luottamussuhde, sillä haastateltavat kerrottoivat rehellisesti asioista ja haastattelussa päästiin nopeasti keskusteluun kiinni. (Pietilä 2017, luku 4.) Tiedontuotanto tapahtui sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja ryhmän keskustelua ohjattiin, mikä erottaa ryhmäkeskustelun tavanomaisesta keskustelusta (Vilka 2021, 126).

6.1.3 Aineiston analyysin toteutus

Haastattelutallenteet kuunneltiin läpi kolme kertaa, minkä jälkeen aineisto litteroitiin, eli tallennettu ryhmähaastattelu muutettiin tekstimuotoon, ja tutkimusaineistoon perehdyttiin (Vilka 2021, 122–

123). Litteroitua aineistoa kertyi ensimmäisestä haastattelusta yksitoista A4-sivua, toisesta haastattelusta kuusitoista A4-sivua. Haastateltavien puhetta ei muokattu tai muutettu, vaan litterointi vastasi haastateltavien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita haastateltavat olivat haastattelussa antaneet asioille. Lopulta tekstin luettavuuden parantamiseksi aineistosta poistettiin täytesanat ja sisältöön vaikuttamattomat äännähdykset. Sisällönanalyyysissä pyrittiin toteuttamaan tiedonkeruu, analysointi ja tulosten raportointi käsi kädessä luotettavuuden varmistamiseksi. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 218–219.)

Aineiston analysointi on teoriasidonnaista, eli päättelylogiikassa vaikuttavat kootun tietoperustan lisäksi myös aineistolähtöisyys (Puusa 2020, Aineistoanalyysin lähestymistavat). Sisällönanalyysimenetelmäksi valittiin opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa dialoginen tematisointi, mikä olisi ollut joustava ja erilaisiin tarpeisiin muokkautuva menetelmä, jossa teoreettinen ja metodologinen, empiirisesti kerätty aineisto, tutkimuskohteeseen sidoksissa oleva tieto, sekä aiemmat tutkimukset ja tutkijan ymmärrys käyvät keskenään vuoropuhelua (Koski 2021, Dialoginen tematisointi). Menetelmä muuttui aineistoon tutustumisen jälkeen kuitenkin deduktiiviseen, eli teorialähtöiseen sisällönanalyysimenetelmään. Deduktiivisuus soveltui paremmin tämän tutkimuksen aineiston analysoimiseen, koska organisaation resilienssiin vaikuttavista tekijöistä löytyi paljon tutkittua tietoa, ja lisäksi on olemassa resilienssiä mittaavia mittareita. (Vilka 2021, 170–171.) Sisällön analysointivaihe pitkittyi tämän muutoksen vuoksi ja aiheutti lisätyötä, mutta selkeytti analysoimista ja mahdollisti paremmin olemassa olevan teorialähtöisen teorian tiedon peilaamisen tutkimustuloksiin.

Haastattelua ohjasivat valmiit käsitteet eri teemojen mukaan, ja analyysiä puolestaan ohjasivat aikaisemmat tutkimukset ja teorialähtöisyys. Analyysirunkoon etsittiin aineistosta sisällöllisesti sopivia asioita. (Vilka 2021, 170–171.) Deduktiivisessa sisällönanalyyysissä luotiin luokittelumatriisi sisältäen riittävästi käsitteitä, jotta se kuvaisi tarkasti sitä, mikä tutkimuksen kannalta on oleellista (Elo ym. 2022, 218). Deduktiivisen aineiston analyysissä käytettiin teoreettisena mallina Benchmark Resilience Tool -työkalua (Whitman, Kachali, Roger, Vargo & Seville 2013, 14).

Opinnäytetyön tutkimusvaiheessa tuotetun teorialähtöisen tiedon valossa tarkasteltiin haastateltavien antamia lausuntoja ja kokemuksia siitä, miten resilientinä he kokevat omat työyksikkönsä ja millaisia kokemuksia heillä oli chat-palvelusta. Haastattelukysymykset olivat avoimia kysymyksiä, mutta mukana oli myös semistrukturoituja kysymyksiä, joissa haastateltavien vastaukset olivat melko rajoitettuja. Kysymykset aseteltiin resilienssiteemojen mukaan, minkä vuoksi haastateltavien antamia vastauksia analysoitiin teorialähtöisesti. Aineistonkeruussa pyrittiin selvittämään henkilökunnan

kokemuksia chat-palvelusta ja työyksikkönsä resilienssiominaisuuksista teemoittain, ja haastattelujen vastaukset pysyivät linjassa näiden teemojen mukaisesti. Uusia yläkategorioiden teemoja syntyi, kun osa kysymyksistä oli avoimempia, ja koskivat haastateltavien kehitysehdotuksia tai heidän kokemuksiaan chat-palvelusta.

Haastattelujen lauseet redusoiitiin eli pelkistettiin, mikä tarkoittaa alkuperäisilmaisujen muuttamista yksittäisiksi ilmaisuiksi, ja niitä ryhmiteltiin samankaltaisten ja erilaisten ilmaisujen joukoiksi (Puusa & Juuti, 2020, 152). Pelkistykset värikoodattiin ja taulukoitiin omiksi joukoikseen Microsoft Word -ohjelmalla taulukkoon (*taulukko 4*). Pelkistyksistä muodostettiin niitä kuvaavat alaluokat, jotka otettiin kuvaamaan pelkistysten myötä tutkimustuloksia. Alaluokat jaettiin edelleen yläluokkiin, ja yläluokat pääluokkiin. Alaluokkien yhdistelyn myötä havaittiin pelkistysten aiheiden pysyvän melko tarkasti organisaation resilienssiteemojen sisällä, joten yläluokittelujen ja pääluokittelujen otsikointi perustui matriisissa pitkälti resilienssiteemoihin. Deduktiivinen sisällönanalyysi toi resilienssiteemoihin syvällisempiä näkökulmia, ja sen avulla avattiin tutkittavan ilmiön käsitteitä auki konkreettisemmin, mikä rikastutti tutkimusaineistoa. (Vilka 2021, 170.) Tutkimuksen tuottamat uudet teemat syntyivätkin haastattelun avoimemmista kysymyksistä, jotka koskivat henkilökunnan kokemuksia ja kehitysehdotuksia chat-palvelusta. Kun teemat oli analyysivaiheessa rakennettu, ne perusteltiin, sekä osoitettiin niissä näkyvät vaihtelut, poikkeamat ja toistot (*taulukko 6*, liite 5).

TAULUKKO 4. Esimerkki tämän opinnäytetyön sisällönanalyysiprosessista.

Pelkistykset	Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat	TULOKSET CHAT-PALVELUYKSIKÖIDEN RESILIENSSIIN VAIKUTTAVAT
<p>Osaamista on hyödynnetty Oman osaamisen jakaminen niin hyvin kuin on mahdollista. Oman osaamisen rajallisuuden tiedostaminen. Työkaverin osaamisen huomiointi ja osaamisen hyödyntäminen. Palvelun kehittäminen osaamista hyödyntämällä perustoiden rinnalla. Osaamisen hyödyntäminen ja kehittäminen määritelty työaikaan.</p>	<p>Oman ja kollegan osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen osallistamalla kehittämiseen ja suunnitteluun Kehittämistyö omaa osaamista hyödyntämällä tapahtuu pääasiallisen työn rinnalla, jolloin siihen ei ole juuri aikaa käytettävissä Chat-palvelun vähäinen asiakasmäärä ja käyttökokemus Osaamisen hyödyntämisen ja kehittämisen esteenä sairausloma, vuosiloma tai työpaikan vaihto</p>	<p>Osallistaminen ja osaamisen hyödyntäminen</p>	<p>Johtajuus: Ihmistä arvostava johtaminen ja kulttuuri</p>	
	<p>Tyytyväisyys tiedon saamiseen omassa organisaatiossa</p>	<p>Päätösten ja prosessien</p>		

<p>Yhdellä haastateltavista entien kokemusta oman osaamisen hyödyntämisestä chat-palvelun kehittämisessä.</p> <p>Osaamisen hyödyntäminen tulee näkyväksi, kun palvelun käyttö tehostuu.</p>	<p>Työntekijän oma vastuu tiedon etsimisessä</p> <p>Omassa organisaatiossa päätöksistä tiedotetaan paremmin kuin prosesseista</p> <p>Hyvä kannustava ja tukea antava työilmapiiri, toimiva tiimityö, oman ja työkaverin ammattitaidon jakaminen ja hyödyntäminen.</p>	<p>läpinäkyvyys organisaatiossa</p> <p>Tukea antava ja toimiva työyhteisö ja esihenkilö</p>		
---	---	---	--	--

Tulkitsemisen ja analysoimisen perusteella kirjoitettiin tutkimuksen johtopäätökset. Aineistoa tulkittiin, havainnoitiin, eriteltiin ja yhdisteltiin aktiivisesti, jotta laadullisen aineiston kokonaiskuva hahmottuisi, ja tutkimuksen lopputulema olisi tieteellisesti perusteltu ja uskottava. Sisällönanalyysissä (kuvio 2) aineistosta laadittiin synteesejä, ja yksittäistapaukset pyrittiin viemään yleisemmälle tasolle (abstrahointi). (Vilka 2021, Laadullisen aineiston analyysi työvaiheena.) Tutkijoita oli tässä tutkimuksessa vain yksi, joten sisällönanalyysistä pyydettiin aktiivisesti palautetta opinnäytetyötä ohjaavilta opettajilta, ja siten pyrittiin lisäämään sisällönanalyysin luotettavuutta. Sisällönanalyysimenetelmän valitseminen oli haasteellista haastattelun laajuuden ja saatujen vastausten vuoksi, joten menetelmän valitsemiseen haettiin näkökulmia ja tukea ohjaavilta opettajilta.



KUVIO 2. Sisällönanalysointiprosessi. (Kuvio tehty Canva-ohjelmalla)

6.2 Kehittämisen toteutus

Syksyllä 2023 järjestetyssä kehittämistyöpajassa selvitettiin EPHVA:lle perustettujen uusien chat-palveluyksiköiden chat-ammattilaisilta, miten he tai työnantaja voivat vahvistaa resilienssiä digityössä, ja keinoja ideoitiin paljon. Kehittämisen tavoitteena ja tehtävänä oli tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä kerätä chat-palvelun työntekijöiden keinoja vahvistaa resilienssiä digityössä. Kehittämisen tarkoituksena oli tuottaa digityön resilienssiä vahvistava toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle, jotta se tukisi organisaation ja yksilön resilienssiä, ja siten myös digipalveluiden kehittämistä.

Etelä-Pohjanmaan Sote-rakennemuutos -hanke päättyi keväällä 2023, jonka jälkeen opinnäytetyön yhteistyötahoksi vaihtuivat Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen asiantuntijat. Yhteistyöhenkilöiden kanssa tavattiin Microsoft Teams -palaverissa kuusi kertaa, ja heidän kanssaan käytiin aktiivisesti sähköpostikeskustelua opinnäytetyöprosessin aikana. Tuotosten sisältö ja kohdeyksikkö muuttui opinnäytetyöprosessin aikana; alun perin suunnitelmaksi oli tehdä posterit ja videot nykyisille ja tuleville chat-palveluyksiköille chat-palvelutyön resilienssin vahvistamiseksi, mutta syksyllä 2023 havaittiin tarve resilienssin vahvistamiselle yleisemmin digityössä, joten tuotoksia muokattiin paremmin tätä tarvetta palvelevaksi, jotta tuotoksia voitiin hyödyntää koko EPHVA:n alueella. Kehittämistyöpajan kysymykset koskivatkin paljon sitä, miten chat-palvelutyössä resilienssiä voitaisiin vahvistaa, mutta chat-palvelu ollessa digipalvelu, vastaukset soveltuivat kuitenkin uuteen tavoitteeseen ja tarkoitukseen.

Yhteistyötaho auttoi selvittämään kehittämistyöpajaan soveltuvat osallistajat, ja antoi heidän yhteystietonsa tutkijalle. Kehittämispäivään kutsuttiin seitsemän chat-ammattilaista, jotka työskentelivät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntoutus-, sosiaali-, vammais- ja terveystieteiden chatissa. Kehittämistyöpajaa suunniteltiin yhteistyötahon kanssa, ja työpaja päädyttiin järjestämään etänä ajasta ja paikasta riippumatta, hyödyntäen kehittämiseen soveltuvaa virtuaalista Padlet-työkalua. Kehittämistyöpajan aiheet ja resilienssiin sopivat kysymykset valikoitiin soveltaen tämän tutkimuksen teoreettista ja haastattelujen aineistoa. Työntekijän resilienssistä tehtiin lyhyt video johdattelemaan osallistujat aiheeseen ennen kehittämistyöpajan toteuttamista. Video tehtiin Microsoft 365:n PowerPoint-ohjelmalla, ja siinä määriteltiin työntekijän ja organisaation näkökulmasta resilienssi. Yhteistyötaho hyväksyi Padlet:n ja videon sisällöt ennen kehittämistyöpajan toteuttamista.

Osallistujille lähetettiin 24.10.2023 sähköpostilla saatekirje (liite 6), linkki Padlet-alustalle ja resilienssi-videoon, sekä ohjeet Padlet:n käyttämiseen. Padlet-alustalle oli mahdollista kirjoittaa kehittämissideoita 1.11.2023 saakka. Osallistuneilta kerättiin lisäksi allekirjoitetut suostumuslomakkeet (liite 7). Kehittämiseen osallistui lopulta kolme chat-ammattilaista, eli osallistujamäärä jäi pieneksi. Padlet-kehittämistyöpajan ilmoitettiin olevan auki neljän päivän ajan, mutta sitä päädyttiin pitämään auki lopulta yhdeksän päivän ajan, jotta osallistujat ehtivät mukaan kehittämiseen työn ohessa. Tästä muutoksesta ilmoitettiin erikseen sähköpostilla. Kehittämistyöpajan kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että ne olisivat selkeitä, ja osassa kysymyksistä oli samaistuttavissa oleva esimerkitilanne kuvattuna. Kysymyksiä laadittiin kahdeksan, ja ne koskivat kahdeksaa resilienssiteemaa haetun tietoperustan pohjalta.

Ensimmäinen teema oli: mikä lisäisi myönteistä suhtautumista muutoksiin. Kysymyksen tarkoituksena oli saada osallistujat pohtimaan omaa nykyistä suhtautumistaan muutoksiin, ja kehittää erilaisia näkökulmia, jotka auttaisivat sopeutumaan muutoksiin paremmin. Toinen teema oli: ”millainen ajatus tai teko voisi rauhoittaa kriisitilanteessa, ja miten stressaantunutta työtoveria voisi auttaa”. Kolmannessa teemassa pohdittiin ”mitkä asiat voisivat tukea organisaation resilienssiä”. Neljännessä teemassa kartoitettiin ammattilaisten omia toimintatapoja, mikäli havaitaan työuupumuksen merkkejä. Keskittymisen taitoa tarvitaan kriisin aikana, joten viides teema oli ”mikä tukee omaa keskittymiskykyä parhaiten töissä”. Kuudennessa teemassa kartoitettiin virheisiin suhtautumista: ”miten virheen huomattaessa olisi hyvä toimia, ja miten tulisi suhtautua, jos joku tulee kertomaan tehdystä virheestä.” Seitsemännessä teemassa kerättiin ideoita omien tunteiden säätelyyn ja hyvään itsekontrolliin. Kahdeksannessa teemassa kerättiin ammattilaisten omia keinoja kuormittavista tunteista palautumiseen töissä. Laaditut kysymykset löytyvät kokonaisuudessaan kappaleesta 7.2 tulosten luettavuuden selkeyttämiseksi.

Toimintamalliksi muodostui posterit ja video, joilla lisätään tietoa ammattilaisen ja organisaation resilienssistä. Posterit tulostetaan EPHVA:lla digityön parissa työskentelevien työyksiköiden seinälle, ja siinä on visuaalisin keinoin kerrottu resilienssin vahvistamisesta digityössä. Posterit sisältävät kuvan QR-koodista, jolla voi katsoa aihetta täydentävän videon EPHVA:n YouTube-alustalla. Idea QR-koodista tuli joulukuussa 2023, kun opinnäytetyötä esiteltiin EPHVA:n sote-uudistus -hankkeiden yhteispalaverissa, joten tuotoksia muokattiin vielä opinnäytetyön raportin palauttamisen jälkeen. Alun perin videoita suunniteltiin olevan kaksi kappaletta, mutta asia tiivistettiin yhteen videoon, jotta QR-koodin käyttäminen posterissa selkeytyisi.

Toimintamallin myötä tieto ammattilaisen resilienssistä lisääntyy posterin avulla, jota video täydentää antaen tietoa siitä, miksi resilienssiä olisi tärkeää vahvistaa, ja miten se onnistuu ammattilaisen ja organisaation toimesta. Toimintamallista tiedotetaan EPHVA:lla hankkeiden yhteispalaverissa joulukuussa 2023, Kuule ja kokeile -tapahtumassa tammikuussa 2024, sekä Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen projektipalaverissa tammikuussa 2023. Posterin tiedosto jää Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeelle, ja postereita tulostetaan EPHVA:n viestinnässä tutkijan ja hanketyöntekijöiden toimesta. Yhteistyötahon kanssa on sovittu organisaation yksiköt, joihin posterit alustavasti lähetetään, ja niitä jaetaan myös tarvittaessa kaikille kiinnostuneille.

7 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Tässä osiossa esitetään tutkimuksellisen kehittämisvaiheen tulokset, sekä kehittämisvaiheen mallinnus vaiheineen.

7.1 Tutkimusvaiheen tulokset

Ryhmäteemahaastattelujen aineiston sisällönanalyysin tulokset siitä, millaiseksi chat-ammattilaiset ovat kokeneet palveluysiköidensä resilienssin, esitellään Leen ym. (2013, 34) tutkimuksen mukaisesti organisaation resilienssitekijöihin peilaten. Organisaation resilienssi jakautuu mukautuvaan kapasiteettiin ja suunnitteluun. Chat-palveluysiköiden resilienssiin vaikuttavat tekijät jakautuivat haastattelussa kolmeentoista pääluokkaan: sujuva yhteistyö organisaatiossa, sisäiset resurssit, organisaatiokulttuuri, henkilöstön sitouttaminen ja osallistuminen, tiedottaminen ja tieto, johtajuus, innovaatio ja luovuus, tilanteen seuranta ja havaitut haasteet, suunnittelustrategiat, osallistuminen harjoituksiin, ennakoiva asenne, ulkoiset resurssit, sekä elpymisen prioriteetit. Haastattelusta jäi pois ajankäytöllisistä syistä kaksi organisaation resilienssin osa-aluetta: haastateltavien kokemukset organisaation kriisijohtamisesta, sekä päätöksenteon teema, jossa olisi selvitetty työntekijöiden osallistumista työhön liittyvään päätöksentekoon. Haastateltavat ryhmät on nimetty analyysissä R1 (ryhmä 1) ja R2 (ryhmä 2).

Sujuva yhteistyö organisaatiossa: sujuvan yhteistyön esteenä fyysiset tilat

Ensimmäinen pääluokka oli sujuva yhteistyö organisaatiossa. Osalla R2:n haastateltavista oli kokemusta siitä, miten eri yksikköjen fyysisten työtilojen sijaitseminen eri kerroksissa heikentää jonkin verran toimivaa yhteistyötä. Yhteistyön kerrottiin sujuvan yllättävän hyvin, vaikka eri yksiköt sijaitsevatkin kolmessa kerroksessa. Omien työparien työpisteiden läheisyys puolestaan koettiin molemmissa ryhmissä yhteistyötä mahdollistaviksi, ja siihen oltiin tyytyväisiä. R2:n haastateltavat olivat myös tyytyväisiä oman yksikön keskeiseen sijaintiin, josta asiakkaat olivat myös antaneet hyvää palautetta. Molemmissa ryhmissä haastateltavat luettelivat monenlaisia eri viestintäkanavia organisaation sisäisessä viestinnässä, ja ne koettiin toimiviksi. Viestintäkanavina hyödynnettiin sähköpostia, sähköistä intranettiä, tiedotteita, SBM-tilastointijärjestelmää, muistiota, LifeCare-

asiakashallintajärjestelmän viestipiikkiä, sekä perinteistä henkilökohtaista kontaktia ja tiimipalaveria. Haastateltavat toivat myös ilmi haastattelussa omien tiimiensä toimivuutta ja kannustavaa työotetta.

“Ollaan kolmessa kerroksessa, vaikeuttaa meidän niinku tätä yhteistyötä. Yllättävän hyvin toimii yhteistyö siihen nähden.” - R2, H1

“Ei ole fyysisesti hyvät tilat. Sijainti erittäin hyvä.” - R2, H2.

“Kyllä meillä on hyvä pieni tiimi ja aina tsemppii.” - R1, H1.

Sisäiset resurssit: yksiköiden sisäisiä resursseja on vahvistettu

Toiseen pääluokkaan kuuluivat organisaation sisäiset resurssit. Molempien ryhmien haastateltavat kokivat tiimityön toimivaksi. Toimivan tiimityön vuoksi myös varahenkilöjärjestelyn koettiin olevan niin hyvä, kuin se on mahdollista, sillä sairasloman varalta löytyi tiimistä sijainen/sijaisia. R2:ssa kerrottiin yleisesti, että omassa yksikössä oli vain yksi työntekijä ilman työparia, muuten työ tehtiin tiimeissä. Heidän mukaansa yksikköön oli saatu lisää uusia virkoja ja miehitystä, mikä oli helpottanut työntekoa. Chat-palvelu toimi myös oman chat-tiimin kesken, mikä varmisti chat-palvelun toiminnan. Chat-palveluammattilaiset molemmissa yksiköissä olivat saaneet chat-ohjelmaan koulutusta. Hiljaisen tiedon määrä oli yksiköissä vähentynyt erityisosaamisen paremmalla jakamisella ja varahenkilöjärjestelyillä. Haastateltavat kertoivat organisaationsa tehneen muutamia lisäyksiä hiljattain henkilökuntaresurssiin, ja lisäksi he toivat ilmi sitä, miten chat-palvelun toimintaa oli pyritty varmistamaan riittävällä osaamisella ja tiimityöllä.

“Sellasta hiljasta tietoa on, sitä on ollu tosi paljon enemmän ja sellasta erityisosaamista, mutta nyt on osattu jo jakaa sitä.” -R1, H2.

“Paree ku se on joskus ollu, niin et ei kukaan muu osaa tätä teherä. On hoksattu, että ei voi olla niin särkyvää.” -R1, H1.

“Sanotaanko, että niin hyvin varmaan on, ku on mahdollista. Mehän saatiin niitä uusia virkoja ihan sillä - saatiin miehitystä lisää.” -R2, H1.

Henkilöstön sitouttaminen ja osallistuminen: henkilökuntaa oli osallistettu chat-palvelun kehittämiseen, mutta kehittämisen esteenä oli ajanpuute

Henkilökunnan osallistamista, osallistumista ja osaamisen hyödyntämistä selvitettiin haastattelussa kysymyksen rajautuessa koskemaan vain chat-palvelua. Lähes kaikkien haastateltavien osaamista oli hyödynnetty Konsti-chatbotin kehittämisessä. Molemmissa ryhmissä yhdellä haastateltavista oli eniten kokemusta oman osaamisen hyödyntämisessä chat-palvelussa, ja heillä kehittäminen sisältyi työaikaan. R1:n ja R2:n haastateltavat kokivat, että jakoivat omaa osaamistaan niin hyvin, kuin se on mahdollista. Molemmissa ryhmissä myös työkaverin osaamista oli tunnistettu ja hyödynnetty. Suurimmalla osalla kehittäminen oli tapahtunut omien perustöiden rinnalla. R1:n eräs haastateltava koki, että oman kiireisen työn ohessa aikaa kehittämiseen ei ollut, vaikka siihen mahdollisuus olisi.

“Hirveesti ei oo kyllä työaikaakaan silleen kehittämiseen nyt uhrata, että... Mahdollisuus periaatteessa olisi hyödyntää sitä osaamista, mutta ei kyllä sitä aikaa siihen oo.” - R1, H3.

“Oon mä toisinaan ollu mukana pohtimassa niitä, vaikka mitä Konstiin on, mitä ihmiset kysyy.” - R1, H1.

Sairasloman tai vuosiloman vuoksi oman osaamisen hyödyntäminen kehittämisessä oli jäänyt väliin yhdellä R2:n haastateltavalla. Kehittämiseen oli myös osallistunut henkilö, joka oli jälkepäin jäänyt pois työpaikan vaihtamisen vuoksi. Haastateltavat myötälivätkin toinen toistaan siinä, että chatin kehittämistyö oli ollut kiinnostavaa ja motivoivaa. Yleisesti ryhmissä tuotiin ilmi innokasta suhtautumista kehittämistyöhön.

“Kyllä mä sanoisin, että on (hyödynnetty osaamista), että mä oon ollu siinä vaiheessa, kun me tultiin siihen mukaan. Tavallaan mun kiinnostusta ja mielenkiintoa tähän tietotekniikkaan, mutta toisaalta täällä maailma on sitte vieny mennessään.” – R1, H2.

Chat-palvelun havaittiin tuovan monia hyötyjä, ja uuteen digitaalisempaan työnkuvaan suhtauduttiin pääosin myönteisesti molemmissa ryhmissä. Eräs R2:n haastateltava koki chat-palvelun yllättäneen positiivisesti, kun havaittiin, että chat-palvelu hyödyttää myös asiakkaan lisäksi asiakkaan läheisiä, sillä läheinen voi kysyä chatissa kysymyksiä omaisensa asiaan liittyen omasta sijainnistaan riippumatta. Tämä oivallus auttoi myös hyväksymään palvelun digitaalisuutta paremmin.

“Mähän puolustan henkeen ja vereen sitä, että kaikkien ei tarvitse käyttää nettiä, kaikkien ei tarvi osata, palvelut pitää saada muutenkin, niin nyt sitten se oivallus, että mehän ei torellakaa tehdä näitä palveluita sellasille, jotka ei käytä nettiä, mutta vaikka minä tyttärenä voisin olla huolissani ja täältä laittaa konstikysymyksen, ja se vastaa mulle tänne, niin mä pystyn neuvomaan isää siellä sit, vaikka Rovaniemellä. Se ajatus tuola päässä sai hyväksymään tätä. Ja et, eihän tämän päivän nuoren... Sehän on hirveetä ku pitää soittaa vieraaseen numeroon.” - R2, H3.

Molemmissa ryhmissä pidettiin chatin hyötynä asiakkaiden parempaa mahdollisuutta hakeutua avun piiriin, jos asiakas kokee haastavana vieraaseen numeroon soittamisen. Eräs haastateltava R2:ssa kertoi muiden myötäillessä, että maailman muuttuminen olisi hyväksyttävä uusien digitaalisten tarpeiden vuoksi. Osa koki, että työnkuvan kehittyminen oli mukava lisä työhön, sitä ei pelätty, ja se aiheutti innostusta. Ryhmissä oli pohdintaa myös siitä, mitä mahdollisuuksia chat-palvelulla vielä on, mitä siihen vielä kehitetään ja mitä muita teknologisia ratkaisuja organisaatiossa otetaan käyttöön jatkossa. Lisäksi molempien ryhmien haastateltavat toivoivat, että palvelulla olisi enemmän käyttäjiä jatkossa, ja chat-palvelu tulisi vähentämään puhelinliikenteen tuomaa kuormitusta työntekijöille, kun yksinkertaiset asiat selviävät chatista.

“Ku on jättäny sen yhteydenottopyynnön viestillä, nii sitte on tullu semmonen jes, et tää haakee apua, tai tää et onko se matalampi kynnyks, et voi jättää sen sinne. Niin ne on ollu sellasia positiivisia yllätyksiä, et ompa kiva että...” – R1, H3.

“Semmonen jes-fiilis on tavallansa, ettei pelottava ollenkaa, vaan vähä semmonen niinku täpyytes, että on tää chatti, et mitä tuo tullessansa, et se on vaan pieni osa meidän työnkuvaa, mutta että ihana lisä tää digitaalijuttu.” – R1, H1.

“Et tää maailma on muuttunu, ja meidän pitää hyväksyä myös se, mitä tarvitaan tänä päivänä.” – R2, H1.

Joka yhteydenottoon suhtauduttiin molemmissa ryhmissä pääosin positiivisesti, sillä sen ajateltiin olevan matalamman kynnyksen avunhakukanava. Haastateltavista osa kertoi, että chat-palveluvuorossa olo valpastui, ja ”aistit olivat avoimena aina” uusien yhteydenottopyyntöjen ilmaannuttua. Kaikki kokivat vastaavansa parhaansa mukaan saapuneisiin kysymyksiin chatissa, ja työntekijöiden tavoitteena oli tarjota laadukasta chat-palvelua. Molemmissa ryhmissä ajateltiin, ettei chat-neuvonnan tarvitse olla äärimmäisen perinpohjaista, vaan se on yleistä neuvontaa ja ohjausta, ja laajemman ohjauksen tarpeessa asiakas voi tarvittaessa tunnistautua.

“Ite huomaa sen, et on niinku terästäytyny vähä, et okei kello on kaks ja tonki mä oon ny avannu, ja plinahtiko se sielä. Et kyllähän se jokainen yhteydenotto, joka sieltä tulee, niin sehän on niinku jes, joku laitto!” – R1, H1.

“Et niillä tiedoilla ja taidoilla, mitä itse pystyy vastaamaan. Ettei meidän ny tarvi olla mikää lakikirja eikä näin, et sellasta yleistä ohjausta, neuvontaa.” – R1, H1.

Organisaatiokulttuuri: Toimiva tiimityö, tuen saaminen ja työn merkityksellisyys

Organisaatiokulttuuri-päälukassa saatiin selville, että tiimityö koettiin tehokkaaksi molemmissa ryhmissä. R1 nosti esiin sitä, että tietoa jaettiin tiimin kesken ja sitä hyödynnettiin. Työkavereiden kesken vaihdettiin yleensä kuulumisia, ja heiltä pystyi kysymään neuvoja ja mielipiteitä työasioissa helposti. Helppoutta lisäsi myös tiimien työpisteiden sijaitseminen lähellä toisiaan. Virheisiin suhtauduttiin inhimillisesti ja neutraalisti molempien ryhmien haastateltavien mukaan. Organisaatioissa koettiin, että virheestä voi kertoa avoimesti. R1:n haastateltava kertoi muiden myötäillessä toivovansa, että omista virheistä kerrottaisiin, jos sellainen huomataan. Molemmissa ryhmissä oli yhteinen ymmärrys siitä, että ihmiset tekevät virheitä, vahinkoja tapahtuu, ja siten myös virheistä uskaltaaan kertoa avoimesti. Koettiin myös, että esihenkilöltä ja tiimiltä sai tukea. Molemmissa ryhmissä oli käytössä sama toimintatapa: virheestä kerrottiin ensin sille ihmiselle, joka virheen oli tehnyt, ja tiimin kesken käytiin virhe läpi nimettömänä, sekä käytiin läpi oikea tapa toimia, koska virheistä oli tarkoitus oppia.

“Ja ku ihmisiä on, niin virheitä tulee, tulee numerovirheitä tai jotain, tulee vahingos jotain.” – R1, H2.

“Voi (kertoa virheistä). Ja se olis varmaan se tavoite, että opitaan toistemme ja omista virheistä.” – R2, H1.

Haastateltavat kertoivat haastattelun aikana oman organisaatiokulttuurinsa resilienssitekijöistä. R1:n haastateltavien mukaan töissä oli helppo jakaa kuulumisia, ja työkaverilta voi kysyä mielipidettä työasioissa, jolloin myös ammattitaidon jakaminen toteutui. Molempien ryhmien työyhteisöissä pyrittiin hakemaan keskustellen yhtenäistä toimintalinjaa. Tiimityö koettiin toimivaksi, ja ilmapiiiri työyhteisössä oli kannustava.

“Joo kyllähän me ollaan täs vieretysten, niin kyllä me yleensä vaihdetaan kuulumiset.” – R1, H1

Chat-palvelu jännitti aluksi, ja osa molempien ryhmien haastateltavista kertoi ikään kuin hätääntyneensä chat-palveluun osallistumisesta, koska kokivat, etteivät ole erityisen hyviä tietotekniikan kanssa. Chat-palveluun osallistuminen sai haastateltavat arvioimaan omaa osaamistaan kriittisesti, mikä nostatti myös epävarmuutta. Osa haastateltavista kertoi, ettei pidä digitaalisuudesta, ja suhtautui negatiivisesti tietotekniikkaan. Työnkuvassa tekstintuottamisen koettiin olevan osalla hidasta, ja jotkin asiat olisi helpompi soittaa puhelimitse, kuin kirjoittaen tekstiä. Epävarmuus tietotekniikan kanssa helpotti jonkin verran, kun koulutuksessa opeteltiin ohjelman käyttöä, sen huomattiin olevan helppokäyttöinen ja hyödyllinen, ja myös osaamisen myötä tuli onnistumisen kokemuksia.

“Alkuunhan se jännitti kyllä, ku mä panikoin sitä, että en oo mikää tietokonenörtti, enkä osaa enää, mut sitte ku on tosiaan opeteltu sitä ohjelmaa niin ok, ettei tää ollutkaan tän kummempi.” – R1, H3.

“Mulla on ollu hirveen negatiivinen ajatus kaikkeen tähän tietotekniikkaan välineenä, et mä oon aina sanonu, et mä puhun tunnin, ku kirjoitan yhen A4:n, ja se tekstin tuottaminen, ja mun pitää niinku tollaasella kysyä itse, niin mä oon kironnu niin monta kertaa, et mä otan sen puhelimen. Asia selviää niinku kerralla, ku mä soitan.” – R1, H1.

Helpottavaksi koettiin myös havainto siitä, että chat-palvelutyössä sai paljon tukea. Haastateltavat kertoivat, että chat-palvelun viivästymisen vuoksi järjestettiin kertauskoulutus ennen kuin palvelu alkoi, ja haastateltavat kertoivat, ettei ilman koulutusta chat-palvelua olisi osannut käyttää. Koulutus kesti 1–2 tuntia. Chat-ammattilaisilla oli luottamus omaan ammattitaitoonsa, motivaatio ja halu auttaa asiakkaita, sekä pääosin innokas suhtautuminen chat-palveluun.

“Ja on niinku se tiimin, ja se Ninchatin tiimin tuki, ja sitte esimerkiksi Konstin osalta etenki, niin tulee vielä sairaanhoitopiiristä, mistä mun mielestä on saanu tosi hyvän tuen. Et kyllä tietohallintoki mun mielestä näihin Ninchatin hommiin on tarttunut.” – R1, H2.

“Koulutuksen kertaus oli välis joo. Oli hyvä et siinä oli joku koulutus, et sit siinä oli se. Et aika yksinkertainen käyttää, mut sit se tuntu jotenki, oli jotenki helpottunutki, ku tajus, ettei tää ollutkaan ihan hirveen vaikeeta.” – R1, H1.

Tiedottaminen ja tieto: tyytyväisyys kouluttautumismahdollisuuteen ja päätösviestintään, prosessitiedottaminen vaihtelevaa

Tiedottamisen ja tiedon pääluokassa toinen yläluokka oli päätösviestinnän sujuvuus ja vaihteleva prosessitiedottaminen. Molempien ryhmien haastateltavat olivat pääasiassa tyytyväisiä tiedon-saantiin ja tiedon avoimeen kulkemiseen omassa organisaatiossa. Hallinnollista tietoa jaettiin ajankohtaisesti, ja palaverieja oli kerran viikossa. Tietoa jaettiin myös tiedotteiden ja sähköpostin kautta. R1:n eräs haastateltava toi esille sitä, miten työntekijällä itsellään oli oma vastuu myös tiedon etsimisessä ja esimerkiksi sähköpostin lukemisesta. Työntekijöiden tuli myös itse hakea tietoa esihenkilöltä, mikäli ei ollut saanut itse samaa tietoa mitä toiset. Molempien ryhmien haastateltavilla oli kokemusta siitä, että tietoa annetaan, kun sitä kysytään. R1:ssä haastateltava kertoi, että omassa organisaatiossa päätöksistä tiedotettiin paremmin, kuin prosesseista, eli yleensä tietoa jaettiin siten vasta, kun päätös oli jo tehty. Muu haastatteluryhmä oli samaa mieltä.

“Onhan meillä tiedotteita ja sähköpostit, et pitäis itekki osata myös sitte kaivaa tietoa.” – R1, H1.

“Kyllähän se vaatii iteltäki sitä, että sit ainaki kysyy, et hei onko tää jo edenny tai jaatkos sä sen meille, kun työpari jo sai. Kun ite on aktiivinen ja lukee.” - R1, H1.

“Päätöksistä tiedotetaan paremmin, kuin prosesseista. Et se tieto tulee vasta, kun on tehty päätös.” - R1, H2

Organisaation kouluttautumisolaisuus nousi molemmissa haastatteluryhmissä esille. Työntekijöiden ja esihenkilön koulutusmyönteisyys kävi ilmi keskusteluissa, ja molemmat ryhmät kokivat, että koulutukseen oli mahdollista päästä hyvin, kun teki hakemuksen. Koulutukseen pääsemisessä arvioitiin koulutuksen hinta, koulutuksen kohdistuminen työntekijälle, sekä tasa-arvoinen osallistumismahdollisuus, eli koulutukseen pääsi sellainen työntekijä, joka ei vielä ollut saanut osallistua. Esiin nousi myös työntekijän oma vastuu koulutukseen hakeutumisessa. R1:ssä kerrottiin, että esihenkilö kysyi työntekijöiltä, millaista lisäkoulutusta he haluaisivat. Koulutuksista jaettiin tietoa hyvin molempien ryhmien mukaan. Organisaatioissa suosittiin maksuttomia koulutuksia taloustilanteen vuoksi, ja osa haastateltavista oli havainnut, että oma koulutukseen hakeminen jätettiin tekemättä, jos on ollut työkiireitä, sopivaa koulutusta ei löytynyt tai koulutuksen hinnan oli arveltu olevan liian suuri. Haastatteluryhmät olivat kuitenkin samaa mieltä siitä, että koulutus on panostamista tulevaisuuteen, ja siten koulutuksen hinta koettiin pieneksi kokonaiskuvaa katseltaessa. Molempien ryhmien mukaan koulutusta oli saatu aina, kun käyttöön otettiin uusia ohjelmia.

“Kyllähän meiltä aina kysytähän, että mitä kukaki haluaas, niinku kouluttautua lisää, ja tuota, kyllä siihen mahdollisuus on mun mielestä ihan hyvin.” – R2, H1.

“No ittestä tuntuu, että se on niinku ittestä kiinni se hyvin paljo, että löydätkö jonku sopivan koulutuksen, ja meneekö se sitte vielä hyvän hintaasena.” – R1, H3.

R1:ssä nousi pidemmän keskustelun aiheeksi etäkoulutukset, jotka olivat syrjäyttäneet fyysisessä tilassa tapahtuneet koulutukset. Yleinen mielipide ryhmässä oli, että etäkoulutuksia arvostettiin vähemmän, kuin lähiopetuspäiviä. Etäkoulutusten heikkouksina mainittiin kokemus siitä, että niiden aikana oli heikompi keskittymiskyky; osa koulutuksen sisällöstä voi jäädä kuulematta, kun mahdollistui se, että voi tehdä samalla muita työasioita. Fyysisessä tilassa järjestetyssä koulutuksessa keskittymisen koettiin olevan parempi, kuin etäkoulutuksessa, sillä fyysisestä tilasta ei voinut lähteä tekemään muita asioita samaan aikaan. Koettiin myös, että etäkoulutusten myötä on jäänyt pois vuorovaikutus- ja verkostointimahdollisuus. Isossa etäkoulutustapahtumassa ei ole haluttu kysyä ääneen suuren osallistujamäärän vuoksi, eli myös halu vuorovaikutukseen on vähentynyt. Lähikoulutuspäivien hyvänä puolena nähdään reflektointimahdollisuus koulutuspäivän aikana opituista asioista, kun opittuja asioita on käyty usein läpi kollegan tai työyhteisön kanssa koulutuksen

jälkeenkin. Haastateltavat kertoivat etäkoulutusten hyvinä puolina sen, että ne ovat tuoneet suuria säästöjä. Jos etäkoulutuksen aihe oli ollut itselle mielenkiintoinen, se oli voinut myös olla mukana-satempaava, ja keskittymiskyky sen myötä parempi.

”Et jos oot kaverin kans koulutukses - niin jos se koulutus on mielenkiintoinen, niin kyllä sitä välillä purkaa koulutuksen jälkeenkin moneen kertaan, et se jää myös eri lailla elämään.” – R1, H2.

”Tavallaan, et jos sä oot niinku fyysisesti jossain eri paikassa, niin sä keskityt siihen koulu-tukseen, mut sit tää (etäkoulutus) on sellanen, et no ei tää nyt oo niin tärkeä, kyl mä voin tästä poiketa, tai voin mä tulostaa jonku...” - R1, H2.

Johtajuus: avoin ja tukea antava esihenkilö

Johtajuuden kysymykset jäivät haastattelussa selvittämättä ajankäytön haasteiden vuoksi, joten kriisijohtamisen teema jäi haastatteluista pois. Molemmissa haastatteluryhmissä nousi esiin orga-nisaatioiden avoimuus ja tukea antava esihenkilö. Esihenkilön kanssa oli käyty yhdessä läpi haas-teellisia tilanteita, minkä lisäksi myös työyhteisöltä oli saatu tukea.

”Tätä on kyllä käyty läpi tätä haastetta esimiehen kanssa, että joo, mitä ollaan koettu ny, niin ollaan käyty niitä läpi ja tuotu esille niitä omia ajatuksia tähän liittyen.” - R2, H1.

”Joo se on meillä hyvin, harvassa työpaikassa on näin hyvin, ku meillä tämä asia (tuen saa-minen) hoidettu.” – R2, H2.

Innovaatio ja luovuus: uusien toimintatapojen aktiivinen kokeileminen ja ratkaisujen kehit-täminen

Innovaatioon ja luovuuteen liittyvissä kysymyksissä haastateltavat molemmissa ryhmissä vastasi-vat hyvin samankaltaisesti. Haastateltavat kokivat, että heidän organisaatiossaan kokeiltiin aktiivi-sesti uusia toimintatapoja ja opittiin niistä. Esimerkiksi asiakkaiden haastaviin chat-kysymyksiin sel-vitettiin yhdessä oikea tapa vastata, ja asioita käytiin läpi avoimesti. Virheisiin oli kehitetty aktiivi-sesti ratkaisuja, kokeiltu eri vaihtoehtoja ja ymmärretty myös se, että kaikki ei onnistu aina kerralla.

”Justiin se, että menee kokeillen, ettei mene kerralla välttämättä. Eri vaihtoehtoja, ku on nii erilaisia ihmisiä, jotka käyttää palveluja.” – R1, H3.

”Et kyllä niihin mun mielestä reagoidaan tosi hyvin ja mietitään ihan oikeesti.” – R2, H1.

”Vähä semmonen yritys, erehdys, korjaus.” - R2, H3.

Asiakkaat olivat käyttäneet chat-palvelua vielä vähäisissä määrin, joten ratkaisuna siihen R1:n haastateltavat olivat pohtineet ratkaisuna sitä, että chat-palvelua mainostettaisiin oman työ sähköpostin allekirjoituksessa. R2:n ryhmässä tuli keskustelua siitä, miten he toivoivat, että asiakkaat voisivat Konsti-chatbotin avulla hoitaa asioita yhtä laajemmin. Eräs R1:n haastateltava kertoi, että chat-palvelu voisi olla auki useamminkin kuin vain kahdesti viikossa, ja chat-palvelutyötä voisi sisältyä omaan työaikaan enemmänkin. R1:n eräs haastateltava kertoi, että asiakkaiden sähköpostikeskustelujen toivoisi siirtyvän enemmän chat-palveluun tietoturvariskin vuoksi, koska chat-palvelussa mahdollistuu vahva tunnistautuminen.

“Pidän mielenkiintoisena justiin chattia, ja toivoisin, että lisääntyisi sen käyttö, ku sitte ihmiset laittaa sähköpostia, mihinkä ei taas tietoturvariskien vuoksi vastata, niin sitte toivois, että voi kun te tulisitte sinne chattiin niin voitais niinku sielä jatkaa...” R1, H3.

Lisäksi R1:n haastateltavat olivat pohtineet yleisesti sitä, miten chat-palvelun viestit asiakkailta voisivat olla enemmän asianmukaisempia, ja miten voitaisiin arvioida, kuuluuko asia chat-palvelussa kysyttäväksi. He toivoivat myös, että Konsti-chatbotin tulisi voimakkaasti ohjata asiakas suoraan ammattilaiselle, jos asiakas kertoo chatissa kriittisestä ja vakavasta tilanteestaan.

“Tommosia ei saisi olla, ja sit justiin, että jos joku vaikka kirjottaa itsetuhoisuudesta, niin millä se (chatbot) saadaan vahvistettua niin voimakkaasti, että se silloin ohjais aina ihmiselle.” – R1, H2.

“Mut on yllättänyt se, että kysytään asioita, jotka ei kuulu omaan yksikköön.” - R1, H2.

Molemmissa haastatteluryhmissä nousi keskustelua siitä, miten erilaista chat-palvelutyötä oli, ja millaisia uusia haasteita se loi vuorovaikutuksessa. Haastateltavat toivat ilmi ideoita ja toiveita chat-palveluosaamisen edistämiseksi. He toivoivat enemmän aikaa chatin käytön opettelemiseen, jotta sitä osattaisiin käyttää paremmin. Chat-palvelu koettaisiin parempana, jos aikaa opettelemiseen olisi enemmän, ja chat-palvelussa vastaamisessa voisi tulla siten hyvin taitavaksi. Tässä haastateltavat myös ottivat huomioon sen, että chat-palvelussa ei ollut vielä ollut paljon asiakkaita. He toivoivat myös, että saataisiin koulutusta chat-palveluun tekstin tuottamisen haasteisiin ja keinoja chat-palvelun vuorovaikutustapoihin. Lisäksi toivottiin muutosta siihen, miten selviytyä kiireen tunteesta chatissa, ja miten pitää asiakkaat kärsivällisenä chatissa. Edellä mainituista haasteista kerrotaan enemmän kappaleessa ”Tilanteen seuranta ja havaitut haasteet”. Tässä haastattelussa ei selvitetty sitä, kannustetaanko tai palkitaanko henkilökuntaa siitä, että he toimivat innovatiivisesti ja luovasti ongelmanratkaisussa.

“Varsinki ku mennähän sinne hyvinvointialueelle, niin tieretähän, että vielä on sitte paljo uutta ja tälläästä opittavaa sieltä.” – R1, H2.

“Ja sellaanen sekavuuden sieto muutenki, sitä ny koetellahan kaikella lailla täs tammikuusta lähtien. Sehän on tietysti aina tällääsehen sitte uhka, mutta tottakai maharollisuus on sitte, jos siihen on aikaa perehtyä.” - R2, H1.

“Siinähan vois tulla vaikka kuinka taitavaksi, mutta en koe olevani kovin taitava mitenkää.” – R2, H1.

Tilanteen seuranta ja havaitut haasteet: chat-viestinnän rajallinen kommunikaatiomahdollisuus ja chat-palvelun yhdistäminen omaan työhön koettu haasteellisena

Tilanteen seuranta ja havaitut haasteet -pääluokan vastauksista selvisi, että haastateltavat molemmissa ryhmissä olivat aktiivisia raportoimaan chat-palvelussa ja omassa perustyössä havaitsemiin ongelmia ja hyviä puolia. Haastateltavat kertoivat myös, että chat-palvelun tuottajat kysyivät säännöllisesti palautetta palvelusta, eli mahdolliset ongelmat poimittiin nopeasti esille, ja haastateltavien mukaan niitä pyrittiin aktiivisesti ratkaisemaan. Ajanpuutteen vuoksi haastatteluissa ei saatu selville sitä, miten henkilökuntaa palkittiin työstään. Tässä kappaleessa käydään läpi haastattelussa esiin nousseita haasteita, ja myöhemmin käydään läpi myös haastateltavien havaitsemia myönteisiä asioita.

Haastateltavat molemmissa ryhmissä olivat havainneet chat-palvelun rajallisen kommunikointimahdollisuuden aiheuttamia haasteita chat-viestinnässä. Perinteistä keskustelutapaa suosittiin molemmissa ryhmissä tekstintuottamisen sijaan juuri näiden havaittujen haasteiden vuoksi. Muutama haastateltava toi esiin sen, että keskustelisi mieluummin asiat puhumalla läpi, ja haluaisi hoitaa asiat puhelimitse, sillä asioiden koettiin selviävän kerralla, kun ne hoidettiin puhelimitse. Toisessa ryhmässä keskusteltiin myös siitä, miten ammattilaiset osasivat kysyä oikeita asioita puhelimesta luontevasti, jolloin asiakkaan tapauksesta saatiin enemmän tietoa irti, mitä taas oli hankala tehdä chatissa, koska lauseiden tuli olla lyhyitä ja ytimekkäitä.

“Kyllähän tosiki pitää oppia, että vaikka nyt tavallansa niinku samoja asioita puhelimes ja ihmisille näin kasvotusten selostaa ohjaa ja neuvoo, niin sitte, ku se on se uus kanava, niin siinä tapahtuu semmonen, että apua mitäs mä nyt tähän vastaan. Se on aiva tyhmää, mut se tapahtuu siinä. Et ku se pitää niinku lauseena sanoa näin, ettei nyt kovin pitkää, ja ytimekkäästi. Ja löytää se vastaus äkkiä ja näin, niin se on aiva eri, ku mä puhelimes keskustelen tämän näin tai vaikka sähköpostillaki laitan, niin se on aiva eri.” – R2, H1.

Chatin erilaisen kommunikaatiomahdollisuuden koettiin heikentävän ammattilaisen keinoja poimia tietoa asiakkaan tilanteesta; ryhmässä koettiin, että kasvokkain tai puhelimitse puhuessa esitettiin helpommin lisäkysymyksiä tilanteesta, jolloin asiakkaan tilanteen sai laajemmin kartoitettua. Chat-palvelussa asiakkaat eivät välttämättä ole osanneet kysyä niitä asioita, jotka olisivat heidän kohdallaan tärkeitä. Oikeiden kysymysten kysyminen hyödyttää asiakasta ja ammattilaista; asiakkaalla voi olla taustalla haastava tilanne tai hätä, jota hän ei osaa tuoda ilmi.

” Jos nopeeta kirjottaa, että eihän siitä jääny jotaki tulkinnan varaa, että se sielä ymmärtää asian väärällä tavalla. Jos ei se kysykkää vaikka tarkentavaa sieltä puolelta, että tarkoittiko sä siis näin. Ku puhelimes on helpompi kertoa sama asia kymmenellä eri tavalla et se varmasti ymmärtää se asiakas.” - R1, H3.

Erlainen kommunikaatiomahdollisuus ja se, ettei nähdä sanatonta viestintää, lisäsi R1:n haastateltavien mukaan riskiä väärinkäsityksille. Asiat, jotka olivat ammattilaiselle selkeitä, eivät välttämättä olleet yhtä selkeitä toiselle osapuolelle, sekä lisäksi chat-asiakkaat voivat ajatella asioista eri tavalla. Pilotoinnin alkaessa R2:n haastateltavat olivat pohtineet, onko asiakas saanut chatissa aina vastauksen siihen, mitä kysyi. Ammattilainen voi ymmärtää tekstin eri tavalla, kuin asiakas on tarkoittanut, tai kysymys ymmärretään toisella tavalla. R2:n chat-ammattilaisilla oli huoli siitä, vastaavatko he ohi kysymyksen, ja saiko asiakas tyydyttävän asiakaskokemuksen, jotta käyttäisi chat-palvelua jatkossakin.

”Ja sitte ku puhutaan, että sitte mä meen ammattirooliin, ja mulle tulee joku kysymys, ja mun pitää niinku nopeesti löytää se vastaus lyhyesti ja ytimekkäästi. Ja teksti on se mitä luetaan, et ymmärränkö mä oikein sen kysymyksen mitä multa kysytään, vastaanko mä hänelle siihen, vai vastaanko mä johonki toiseen kysymykseen.” – R2, H3.

Molemmissa ryhmissä esille nousi se, että viestinnässä tulisi olla ytimekkäät, selkeät ja riittävän kattavat viestit asiakkaille. Haastateltavilla oli ollut kokemusta siitä, että asiakas oli kysynyt viestissään monia eri asioita, mutta ei ollut jaksanut odottaa muutamaa minuuttia chat-palvelussa ammattilaisen vastausta, vaan oli poistunut keskustelusta. Haastavana koettiin myös tekstin tuottaminen chatissa, kun samaan aikaan oli kiire. Ryhmissä nousi pohdintaa chat-palvelun palvelulupauksesta, kun asiakkaan kysymys tuli poimia tietyn ajan kuluessa. Tekstintuottamiseen toivottaisiin lisäkoulutusta. Molemmissa ryhmissä myös koettiin, että tekstintuottamisessa kehittyi, kun chat-palvelun parissa työskentelee.

” Me ollaan kaikki ammatti-ihmisiä, ja täälä me osataan varmasti niihin kysymyksiin vastata, mutta kuinka me osataan vastata kahdella lauseella kirjalliseen kysymykseen kirjallisesti

niin, että se on ymmärrettävissä. Sitte vielä sulla on kiire, sulla on toinen asia mielessä, et nyt pitää vastata nopeasti tälle tähän jotaki, ettei se katoa sieltä langoilta, ja tuota, se vaatii ihan erilaista aivotoimintaa.” – R2, H3.

” Ja sitte mulla on tullu semmonen, että ku ihminen on sielä, ja kysyy montaa asiaa samas lausees. Ku mä rupian sitte ettimähän sitä vastausta sieltä, meen Konstihin, ja meinaan kop-sata sen vastauksen, niin sitte se ihminen on lähtenykki jo pois sieltä. Se ei jaksanu paria minuuttia odottaa.” -R2, H3.

Chat-palvelussa oli havaittu myös chat-viestien oikean kohdentumisen haasteita, kun asiallisten viestien rinnalla oli tullut myös häiritseviä ja väärään yksikköön kuuluvia viestejä. Viestejä oli tullut toisen kunnan asiakkailta. Yleisesti ottaen chat-viestejä ei ollut tullut pilotin aikana vielä kovin montaa, joten työntekijöillä oli käyttökokemusta niukasti; osalla palveluvuoro oli ollut ennen haastatelluja vain kerran.

”Miten sen sais niinkun enemmän vielä, että saahan sielä kysyä mitä vaan, että tuota, se asianmukaisuus siinä viestittämissä tänneppäin, ja onko se asia chatiin oikea asia, vai pitäiskö se hoitaa jollaki muulla tavalla, niin se on tietysti se, että, että... Onko mahrollista, et sitte, jos siellä saattaa olla näitä, jotka niinku pommittaa sen kautta sitten, et se on semmosta vähä niinku häiriköintiä, ja sehän stressaa sitä omaa työtä.” – R2, H1.

”Toivois nyt vaan, et sielä olis enemmän käyttäjiä, et sinne tulis ihmiset juttelemaan.” R1, H3.

Haastateltavat olivat havainneet chat-palvelussa muutamia teknisiä haasteita. R1:ssä kerrottiin, että asiakkaiden oli ollut mahdollista jättää yhteydenottopyyntö, vaikka ammattilaisen chat oli auki. Ammattilaiset olivat yhdessä sitä mieltä, että chat-palvelun ollessa auki, ei tulisi olla mahdollista jättää viestiä viestinjättöpalveluun. Ammattilaisilla oli ollut myös kokemusta siitä, miten tietokoneen vaihtamisen jälkeen Ninchat-ohjelmassa oli sisäänkirjautumisongelma, ja oli kestänyt jonkin aikaa, ennen kuin pääsi chat-palveluun kirjautumaan.

”Ja sitte se, et mut on yllättäny se, et ihmiset jättää viestin, vaikka (ammattilais-)chat on auki, niin silti jätetään viestinjättöpalvelun kautta viesti.” – R1, H2.

Pilotoinnin oli määrä alkaa huhtikuussa 2022, mutta aikataulu viivästyi ja chat alkoi elokuun lopulla 2022. Chatin käyttöönottoprosessin viivästyminen johti R2:n haastateltavien mukaan jonkin verran motivaation ja mielenkiinnon heikentymiseen, ja se heikensi myös mielikuvaa toimivasta chat-palvelusta. R2:n erään haastateltavan mukaan viivästyminen saadun chat-koulutuksen jälkeen johti jo opittujen asioiden unohtamiseen.

“Ylipäättänsä tää prosessihan on kestäny niin pitkään, se niinku viivästy ja viivästy. Meitähän koulutettiin jo - missä vaiheessa meitä koulutettiin ensimmäisen kerran. Ja tuota, kylhän siinä niinku kaikki unohtuu sitte.” - R2, H1.

Chat-ammattilaisten haastatteluista nousi esille teema, jossa heillä oli huoli chatin tietoturvaris-keistä, palvelun saatavuudesta ja työntekijän omasta yksityisyydensuojasta. Chat-ammattilaiset olivat tietoisia palvelun tietoturvariskien mahdollisuudesta. R1:ssä keskusteltiin siitä, miten teknologia olisi tietosuojattava riittävän hyvin. Häiriköintitapausten myötä heräsi R2:n eräällä haastateltavalla myös huoli siitä, että asiakkaat saattavat jakaa chat-keskustelusta näyttökuvan sosiaaliseen mediaan. Tässä keskustelussa sivuttiin myös sitä, miten asiakkaalle vastaamisen koettiin olevan turvalisempaa puhelimessa puhuen. R2:n eräs haastateltava toi esille tarpeen säilyttää palvelut perinteisinä digitaidottomille asiakkaille, sillä palvelut tulisi saada muutenkin niin, jotta kaikkien ei tarvitsisi käyttää Internetiä.

“Tuli yhtäkkiä mieleen, että joku ottaa sitte printscreenin ja laittaa johonki puskaradioon, että mulle vastattiin tällä tavalla. Niin kaikki tää tämmönen tämän päivän, ku eihän sitä tarvi ku kattoo ku ihmiset kirjottaa, halutaan ymmärtää väärin.” – R2, H2.

Chat-ammattilaiset olivat kokeneet pilotoinnin aikana erilaisia kuormitustekijöitä. R2:n haastateltavilla nousi keskusteluissa esille se, miten työssä oli havaittu priorisointihaasteita. Haastateltavan omalla työpisteellä työskenteli kolme työntekijää. Klo 9 alkoi palvelupuhelintyö ja chat-palvelu, ja samaan aikaan avautui myös yksikön ulko-ovi, jolloin ensimmäiset asiakkaat otettiin vastaan. Ensimmäinen kotikäynti oli n. klo 9.30, joten paikalla oleva henkilökunta työpisteellä vähentyi. Työntekijät kokivat painetta siitä, miten olisi pitänyt olla monessa paikassa, ja samaan aikaan oli tehtävä valinta siitä, ketä palvella ensin, ja työtä oli priorisoitava. Kun uusi yhteydenotto tulee, haastateltavien mukaan siihen tulisi pystyä vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Nopea vastaaminen tuntui kuitenkin olevan välillä mahdotonta, koska chat-palvelua pyöritettiin pääasiallisen työn ohessa.

“Sitte pitää tehdä niinku se valinta, et jos sieltä chatista on joku yhteydes, ihminen tuloo ovesta, toinen on puhelimes, yks on kotikäynnillä, niin mitä sä teet, otatko ihmisen vastaan vai vastaatko chattiin.” - R2, H1.

Kuten aiemmin kerrottiin, molemmissa ryhmissä keskusteltiin siitä, miten chatissa koettiin olevan tarve nopeaan reagoimiseen asiakkaiden viesteihin, mikä sai aikaan kiirettä ja hätäntymistä. Asiakas saattoi kysyä samassa lauseessa monta eri asiaa, ja jos valmiin vastauksen etsiminen Konsti-ohjelmasta kesti liian kauan, chat-asiakas saattoi lähteä pois chatista. Molemmissa haastatteluryhmissä nousi esille myös se, miten chat-palvelussa tuli hädän tunne, koska asiakkaalle täytyi vastata

nopeasti; vaikka chat-palvelussa neuvotaan samoja asioita, mitä kasvotustenkin, koettiin, ettei kiireessä osannut muotoilla asiakkaalle nopeasti viestiä. Kiireen ja hätäntymisen arveltiin liittyvän nopean tekstintuottamisen haasteisiin ja valmiin vastauksen nopeaan löytämiseen Konsti-ohjelmasta juuri sen vuoksi, kun haastateltavilla oli kokemus siitä, ettei asiakas ole jaksanut odottaa vastausta linjoilla pitkään. Palvelussa oli lisäksi palvelulupaus asiakkaille vastaamisessa. R1:ssä myös pohdittiin sitä, oliko työryhmä liian itsekriittinen arvioidessaan omaa osaamistaan. R2:n eräs haastateltava arvioi, että nykyinen chat-koulutus ei pelkästään vielä tarjoa apua nopean tekstintuottamisen ja kiireen tunteen hallintaan.

”Eihän me olla 112, mut siinä tuloo tämmönen vähä, et se varmaan odottaa ny, että mä viides minuutis... Koska se, että onko meillä palvelulupaus, et me poimitaan tietyn ajan kuluessa...” - R1, H1.

R2:n haastateltavat nostivat esiin chat-palvelussa tapahtuneen häiriköinnin, mikä myös kuormitti työntekijöitä. Häiriköinti oli voinut kestää tunnin ajan, ja siihen oli kuulunut asiakkaan lähettämät sopimattomat kysymykset ja ehdotukset. Ryhmä keskusteli tapauksesta ja totesi, että muuttuneen maailman myötä myös häiriköintiviestejä voi nykyään tulla monen eri kanavan kautta. R2:n mukaan chat-palvelussa oli ollut paljon omaksumista, ja chat-palvelu vaatii erilaista aivotyötä kuin perinteinen palvelumuoto. Heidän mukaansa kuormittavat tekijät vaikuttivat heikentävästi työhön, työmotivaatioon, työviihtyvyyteen, ja ne saivat aikaan oman ammattitaidon pohtimista tai arviointia.

”Näitä ongelmia, niin nehän on sellasia, jotka vaikuttaa työhön, ja vähä niinku työmotivaatioon, viihtyvyyteen, kaikkeen mahdolliseen, ja oman ammattitaidon sellaseen pohtimiseen.” - R2, H1.

R2:n haastateltavat kertoivat, että uusi hyvinvointialue oli tuomassa monia muutoksia lyhyen ajan sisään, ja henkilökunta koki olevansa epätietoisia monista asioista. Tietokoneiden vaihto saattoi vaikuttaa ohjelmiin, ja uusiin ohjelmiin tottuminen myös jännitti monia. Muutosten myötä olisi paljon opittavaa, ja epätietoisuuden koettiin olevan uhka, joka voi vaikuttaa omiin töihin. R1:n oma esihenkilö oli valittu hyvinvointialueen työryhmään ja oli ymmärrettävästi kiireinen, mutta jakoi kuitenkin tietoa työntekijöille hyvin muun muassa palavereissa.

”Mut täs on niin monta murrosta nyt, niinku täs nyt tän pienen ajan sisällä, ja työnantaja vaihtuu jotta...” - R1, H1.

Sunnittelustrategiat ja osallistuminen harjoituksiin: yleisiin häiriötilanteisiin on yksiköissä varauduttu, ennakoimista tulisi vahvistaa kertaamalla

Haastateltavilta kysyttiin heidän oman organisaationsa varautumisesta yleisiin häiriötilanteisiin. Riskienhallintasuunnitelma oli tehtynä molemmissa yksiköissä, mutta sitä oli käyty läpi vaihtelevasti. Osa haastateltavista ei muistanut oliko suunnitelmaa käyty läpi, ja oli epävarmuutta siitä, tiesivätkö kaikki, miten häiriötilanteissa tuli toimia. Eräs R1:n haastateltava kertoi olleen pitkä aika siitä, kun hän oli viimeksi käynyt häiriötilanteisiin varautumisen suunnitelmia läpi. R2:n haastateltavat kertoivat, että riskienhallintasuunnitelma oli tehty ja päivitetty. R1:n haastateltavat arvelivat suunnitelman tiedon olevan jo vanhentunutta. Molemmissa ryhmissä koettiin tarvetta häiriötilanteiden toimintaohjeiden kertaamiselle. Molemmissa ryhmissä oli palo- ja pelastussuunnitelma. R1:n haastateltavat kertoivat mahdollisuudesta käyttää turvapalveluita, mutta niitä käytettiin todella harvoin, mikä synnytti keskustelua siitä, miten tärkeää uusien työntekijöidenkin olisi tietää turvapalveluista ja käyttää niitä myös herkästi. Toisessa ryhmässä oltiin yhdessä sitä mieltä, että parantamisen varaa oli häiriötilanteisiin varautumisessa. Haastattelussa ei noussut keskustelua siitä, miten yleiset häiriötilanteet voisivat vaikuttaa chatin toimintaan.

“On se (riskienhallintasuunnitelma) tehty ja päivitetty.” - R2, H1.

“Meillä tavallansa on systeemit, mutta niitä ei oo varmaan uusille perehdytetty, että hei ei se oo sun heikkous, jos sä otat sen, ja soitat siihen tiettyyn turvapalveluun.” - R1, H1.

Osallistuminen harjoituksiin: tarve häiriötilanteiden harjoitussimulaatioiden järjestämiselle

Haastateltavilta selvitettiin, miten harjoituksia häiriötilanteiden varalle oli yksiköissä järjestetty. R1:n mukaan alkusammutuskoulutus oli järjestetty, mutta siitä oli kulunut jo aikaa, ja erään haastateltavan aikana koulutusta ei ollut järjestetty ollenkaan. Kaikki haastateltavat tiesivät hätäpoistumisen ja kokoontumispaikan. Haastateltavien mukaan parantamisen varaa olisi simulaatioharjoitusten järjestämiselle.

“Ei oo varmaan harjoiteltu ainakaan mun aikana.” - R2, H1.

“Ei meillä oo varmaan sitä kuka johtaa, mut meillä on se palo- ja pelastussuunnitelma.” - R2, H3.

Ennakoiva asenne: chat-palvelun häiriötilanteisiin kehitetään aktiivisesti suunnitelmia

Chat-palvelun häiriötilanteiden tunnistaminen ja toteutunut ennakoitu -yläkategoriaan sijoittuivat haastateltavien kokemukset häiriötilanteisiin varautumisesta chat-palvelussa. R1:n haastateltavat kertoivat, että chatin häirintäviestit olivat yllättäviä, mutta niihin ryhdyttiin varautumaan suunnitelmalla, ja päätettiin, että häirintäviestejä laittaneen henkilön viesteihin vastaisi aina sama henkilö. Ongelmista oli myös raportoitu eteenpäin. Molempien ryhmien kokemus oli, että tietohallinnon ja Ninchatin tukikanaviin oli saanut nopeasti yhteyden häiriötilanteissa, ongelmat otettiin vakavasti ja heiltä sai vastauksen nopeasti. Haastateltavat kokivat, että useimpiin ongelmiin kehitettiin aktiivisesti ratkaisuja ja kehitystä tapahtui koko ajan taustalla. Chat-palvelun tuottaja myös keräsi aktiivisesti palautetta haastateltavilta, ja he kokoontuivat kuukausittain järjestettäviin palavereihin käymään asioita läpi.

“Kehitystä tapahtuu sillä tavalla sielä taustalla, Ninchat on koko ajan... Meillä on kuukausipalaverit, joissa näitä kaikkia käydään läpi, ja tuota, ne tekee muutoksia ja parannuksia, korjauksia, haluaa aktiivisesti ottaa palautetta.” – R2, H3.

Jos asiakkaan asia vaatii lisäselvitystä, se tehdään puhelimitse tai asiakkaan vahvan tunnistautumisen kautta. Tunnistautumisesta ei vielä näissä haastattelutilanteissa ollut kokemusta, mutta tunnistautumisen mahdollisuuteen suhtauduttiin myönteisesti. R1:n eräs haastateltava oli pohtinut, miten asiakas malttaisi odottaa chatissa vastausta, ja oli myös pyrkinyt rauhoittamaan tilannetta pyytämällä asiakasta odottamaan hetken chatissa, jotta saa asiakkaan asiasta kiinni. Toisessa ryhmässä kerrottiin myös varautumisesta siihen, jos chat-ammattilainen olisi estynyt pääsemään chat-palveluvuoroon. Tällaisessa tilanteessa tukikanavalle pystyi ilmoittamaan, jotta chat suljettaisiin.

“Mäki sit kirjoitin yhdelle ihmiselle, että hetkinen, hetken mietin, että odotappas, että saan asiasta kiinni.” – R1, H1.

“Jos jostain syystä ei pystyisikkää nyt huomenna vastaamaan chattiin ollenkaa, niin mä pystyn sen sulkemaan, mut jos mä en olisi paikalla, niin te pystyisitte sen tukikanavan kautta laittamaan viestiä, että sulkekaa chatti.” - R1, H1.

Ulkoiset resurssit: yksiköissä monipuoliset viestintäkanavat ja toimivat verkostot

Haastateltavien yksiköissä koettiin olevan toimivat verkostot ja yhteistyö chat-palvelutyössä. Ongelmatilanteissa tiedettiin, keneltä voi kysyä asioita, ja myös tukikanavat reagoivat nopeasti. Asiat oli käyty läpi lähes välittömästi ja yhteistyö palveluntuottajien kanssa oli sujuvaa. Organisaation ulkoiseen viestintään kuului haastateltavien mukaan paljon viestintäkanavia, joita heillä oli

käytössä. R1:n ulkoisessa viestinnässä käytettiin organisaation Facebookia ja Instagramia, pala-vereja, puhelinta, sähköpostia, suojattua sähköpostia, sanomalehteä, tekstiviestiä ja Teamsia. R2:lla oli ulkoista viestintää varten käytössään sähköposti, puhelin, SBM-tilastointijärjestelmän viestiohjelma, Lifecaren viestipiikki, Teams, sekä perinteiset hoitoneuvottelut osastoilla ja kotikäynti.

“Omasta mielestä hyvin on reagoinu myös nämä, siis sekä sieltä niinku, no molempien palveluntuottajat on ollu asialla sielä.” – R1, H2.

“Meillä on ne viikkopalaverit ja niissä käydään hyvin avoimesti asioita, ja palataan menneeseenki tarvittaessa.” – R2, H3.

Elpymisen prioriteetit: selkeä työnjako, joustava työn hallittavuus ja toimivat laitteet tukevat kriisistä elpymisessä

Ajankäyttöön liittyvien haasteiden vuoksi haastattelu painottui ”Elpymisen prioriteetit” -pääluokassa lähinnä siihen, mitä pidettiin haastatteluhetkellä toimivana asiana organisaatioissa tukien elpymistä mahdollisen kriisin tullessa vastaan. Elpymisen prioriteettiin jaoteltiin selkeä työnjako, työn hallittavuus, toimivat laitteet ja hyvä työympäristö. Haastateltavat molemmissa ryhmissä kertoivat, että työnjako oli helppoa. R1:n haastateltavat kertoivat, että töiden organisointi ei ole täysin selkeää, sillä sen oli oltava joustavaa äkillisten asioiden varalle, ja siten työn organisointi pysyi hyvin hallinnassa. Työviikkoa rytmittivät chatit ja puhelinajat, ja työ oli priorisoitua. Kaikille oli selvää omat ja toisten työtehtävät.

“No just et ne chatit, puhelinajat ja näin, ne rytmittää sitä viikkoa, on vähä niinku lukujärjestys, ja sitte se on niinku kans hallittavissa.” – R1, H3.

“Kaikki tiedetään, että mitä kukakin tekee.” - R2, H1.

Soittopyynnöt, tekstiviestivastaajat ja sähköpostineuvonta vaikuttivat työntekoon positiivisesti, lisäten siihen enemmän joustavuutta. Eräs R1:n haastateltava kertoi, että työtä pystyi rajaamaan myös omin keinoin siinä, kun asiakkaalle ilmoitettiin aikaikkuna, jonka aikana soitettiin takaisin. Tämä myös lisäsi joustoa työpäivään.

“Välillä sitä pitää kyllä rajata, ne on niitä omia keinoja, et ei lupaa enää asiakkaalle, et soitan huomenna, vaan tämän viikon aikana tai kolmen päivän sisällä. Se antaa joustoa.” – R1, H3.

R1:n haastateltavat kertoivat laitteiden olevan riittäviä, toisessa ryhmässä eräs haastateltava kertoi, että laitteet olivat perustason laitteita, ja ne olivat riittäviä ja ajantasaisia. Työn tekeminen oli laitteilla mahdollista, tavallinen tietokone ja näyttö riittivät chat-palvelussa. Eräs R1:n haastateltava koki, että olisi parempi, jos tietokonenäyttöjä olisi kaksi kappaletta. Aikaisemmin eri kysymyksen kohdalla R1:n haastateltavat kertoivat pieniä teknisiä ongelmia esiintyneen. Haastateltavat kertoivat, että työntekijällä olisi itsellään myös oma vastuu laitteiden käytön osaamisessa. Haastattelussa kävi ilmi ajoittaiset chat-palvelun kirjautumisongelmat, sekä Excel-tilukoinnin toimimattomuus laitteilla, sillä Microsoft 365 -pakettia ei ollut tilattuna koneisiin.

“Koneet kumminki niinku periaatteessa itsessään toimii.” – R1, H2.

“On jo pelkästään kirjautumisongelmaa, että niinku nää tietojärjestelmät ei oo toiminu, ja mulla meni kauan aikaa, ennen ku mä pääsin koko chattiin.” - R2, H3.

Työympäristöön liittyen R1:n haastatteluryhmä kertoi tyytymättömyydestä tilojen huonoon äänieristävyyteen, sillä salassapito ei toteudu kunnolla. Toisessa ryhmässä kerrottiin tiloissa olevan sisäilmaongelmaa, minkä vuoksi osa ei pystynyt työskentelemään rakennuksessa, ja lisäksi eri yksiköt sijaitsevat toisessa kerroksessa, mikä vaikutti yhteistyön toimivuuteen. Jälkimmäinen ryhmä koki fyysiset työtilat työhön soveltumattomaksi.

“Jos aattelee tiloja, niin eihän täällä äänieristystä oo. Jos aattelee tiloja, niin eihän salassapito... Kaikki kuuluu.” – R1, H1.

7.2 Kehittämisvaiheen tulokset

Kun kehittämistyöpaja oli toteutettu, tutkija kävi läpi Padlet-alustalle tuotetun aineiston (liite 8). Osallistujat vastasivat kysymyksiin nimettömästi. Kehittämispajan ensimmäisessä kysymyksessä osallistujat saivat esimerkin avulla pohtia omaa nykyistä suhtautumistaan muutoksiin, ja he pohtivat erilaisia näkökulmia auttamaan muutoksiin sopeutumista.

1. *Kysymys: Saat sähköpostin, jossa ilmoitetaan, että uusi toimintatapa tulee korvaamaan vanhan toimintatavan. Toimintatavan uudistus on jo kolmas lyhyen ajan sisällä, ja se aiheuttaa turhautumista työyhteisössä. Miten suhtaudut yleensä tällaiseen muutokseen? Millainen näkökulma auttaa sinua sopeutumaan paremmin muutokseen?*

Tähän kysymykseen saatiin vastaukseksi kolme kommenttia. Vastaajan mukaan muutoksissa kuorimitusta on lisännyt se, jos ohjeistukset ovat limittäisiä ja epäselviä. Todettiin, että jatkuviin ja nopeisiin muutoksiin suhtautuminen on ollut ajoittain haastavaa. Muutokseen sopeutumista todettiin parantavan se, että on kysytty uuteen toimintatapaan kirjallinen ohjeistus omalta esihenkilöltä tai muulta vastaavalta taholta, jotta ohjeeseen on pystynyt tarvittaessa palata, eikä sitä ole tarvinnut muistaa ulkoa. Sähköpostin lisäksi muutokset tulisi käydä läpi vielä keskustellen.

Suhtautumiseen kerrottiin vaikuttavan se, millainen muutos on kyseessä. Jos muutoksen oli koettu vievän toimintaa parempaan suuntaan, muutos otettiin ilolla vastaan, kun vastaavasti turhautuminen kasvoi tilanteessa, jossa muutoksen hyödyt eivät olleet havaittavissa, ja muutoksen koettiin vievän toimintaa huonompaan suuntaan. Myönteisempää suhtautumista muutoksiin lisäisi chat-ammattilaisten mukaan utelias suhtautuminen ja kiinnostus kokeilla asioiden tekemistä toisella tavalla, jos nykyinen toimintatapa ei ole toimiva. Ajatukset, kuten "vain muutos on pysyvää", "asia ei ole mun vastuulla", ovat auttaneet suhtautumaan huonoksi koettuun muutokseen paremmin. Muutoksen vastaanottamisessa auttaisi myös suhtautuminen siitä näkökulmasta, että nykyistä tilannetta voidaan jatkossa muuttaa yhä paremmaksi, sekä ymmärrys siitä, miten asioihin voidaan itse vaikuttaa, ja osataan erottaa se, mitkä päätökset ja niiden seuraukset ovat esihenkilöiden vastuulla.

- 2. Kysymys: On tapahtunut suuronnettomuus, minkä vuoksi chat-palvelussa on tavallista enemmän ihmisiä tiedustelemassa tapahtuneesta. Tämä on saanut palvelun ruuhkautumaan. Esihenkilöt ovat tilanteen tasalla ja asioiden eteen toimitaan, mutta tunnelma tuntuu olevan kaoottinen ja stressaava. Millainen ajatus tai teko voisi rauhoittaa tässä tilanteessa sinua, jotta saat työtäsi jatkettua kriisistä huolimatta? Mitä voisit sanoa työtoverillesi, joka on hyvin stressaantunut?*

Toisen esimerkin kysymykseen saatiin viisi kommenttia vastaukseksi. Chat-ammattilaisen vastauksessa kerrottiin chat-työssä rauhoittavan se, että ammattilainen vastaa kyselyihin asiakas kerrallaan. Ammattilainen pyrkii siihen, että omassa ammattiroolissa olisi pysyttävä rauhallisena ilman provosoitumista mistään. Esimerkissä kuvailtiin palvelun ruuhkautuneen suuronnettomuuden vuoksi, johon ammattilainen kommentoi, että selkeät, rauhoittavat vastaukset chat-palvelun asiakkaille olisivat tilanteessa tärkeitä. Stressaantuneelle työtoverille kommentoija antaisi myös ohjeeksi, että "vastaa kysymys kerrallaan, minä autan tarvittaessa". Taukojen pitäminen ja palautuminen olivat myös vinkit tilanteen rauhoittamiseksi.

Toisessa kommentissa kerrottiin kiiretilanteessa rauhoittavan ajatus siitä, että tilanne on yleensä aina ohimenevä. Useammassa kommentissa korostettiin sitä, että hoidetaan yksi asiakas kerrallaan,

ei hätiköidä, sekä tarjotaan kollegalle apua ja pyydetään apua itse tarvittaessa. Kahdessa kommentissa mainittiin tilanteen purku pahimman hetken mentyä ohi, sekä mahdollisuus osallistua kriisiryhmätapaamiseen ja työnohjaukseen. Rauhoittavana ajatuksena pidettiin sitä, että se riittää, kun jokainen tekee parhaansa tilanteessa kuin tilanteessa, ja ”se tehdään, mikä voidaan”.

3. *Kysymys: Mikä voisi tukea yhteenkuuluvuutta työyhteisössä? Millaiset toimintatavat sopisivat teidän työyhteisöönne? Onko teillä tällä hetkellä omia sääntöjä hyvän työilmapiirin ylläpitämiseksi?*

Kahdessa kommentissa mainittiin tasavertaisuus ja tasa-arvoinen työntekijöiden kohtelu, sekä hierarkian puuttuminen. Näistä kommentteista toisessa kerrottiin, että tuoreessa ja pienikokoisessa chat-palvelun työyhteisössä hierarkiaa ei koettu olevan, sillä kaikki työskentelivät samalla tasolla, tukien ja auttaen toisia. Huumori mainittiin kahdessa eri kommentissa, sillä se keventää tunnelmaa. Lisäksi huomautettiin, että työasioista keskustellessa aiheen tulisi liittyä työhön, eikä kohdistua kenenkään omaan persoonaan. Hyvänä oli koettu se, että ideoita on ehdotettu ja pyydetty työyhteisössä vapaasti, ja työskentelytyylinen oli muodostunut ystävällinen ja työtoverista välittävä. Kolmessa kommentissa mainittiin hyvänä toimintatapana avoin kommunikaatio, sekä rakentavan kritiikin ja palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Toisen työtapojen ja persoonan hyväksyminen ja kunnioittaminen mainittiin yhdessä kommentissa. Työyhteisön ilmapiirin ja yhteenkuuluvuuden parantamiseksi ehdotettiin työnkuvan ja työtehtävien selkeyttämistä, yhdessä tekemistä, työnohjausta, sekä vastuualueiden selkeää jakoa. Kehittämispäiville osallistuminen mainittiin kahdessa kommentissa.

4. *Kysymys: ”Hyvä stressi” saa asioita tapahtumaan ja työt tulee tehdyksi, ”paha stressi” uuvuttaa ihmisen. Mitä voit tehdä, jos huomaat itsessäsi työuupumuksen merkkejä?*

Tähän kysymykseen tuli kaksi kommenttia. Ensimmäisellä kommentoijalla oli omakohtaista kokemusta työuupumuksesta; uupumuksen merkeiksi hän tunnisti jännittyneisyyden, väsymyksen ja lyhyen pinnan. Jos uupumuksen merkkejä on ilmassa, hän priorisoi vapaa-ajalla niitä tekemisiä, jotka lievittävät stressiä ja tuottavat mielihyvää, ja varmistaa riittävän fyysisen levon ja unen. Uupumuksessa on helpottanut myös työyhteisön avoimuus, kun voi kertoa työtovereille oman jaksamisen olevan vähäistä. Toisen kommentoijan mukaan tulisi ottaa ajoissa yhteys työterveyteen ja esimieheen.

5. *Kysymys: Mikä tukee omaa keskittymiskykyä parhaiten töissä?*

Keskittymisen taitoa tarvitaan kriisin aikana, ja tällä kysymyksellä kartoitettiin ammattilaisten keinoja keskittymiskyvyn tukemiseksi. Ensimmäisessä ja kolmannessa kommentissa kerrottiin keskittymiskykyä tukevan se, että oma työpiste on hiljainen ja rauhallinen, ja siellä tulisi olla mahdollisimman vähän häiriötekijöitä. Etätyön kerrottiin mahdollistavan tuon hiljaisen työtilan. Kolmas kommentoija kertoi, että metelissäkin voi keskittyä, jos aihe on hyvin kiinnostava, mutta yleensä täytyy olla hiljaista. Tärkeänä pidettiin hyvänä myös mahdollisuutta purkaa välissä hankalia asiakaskeskusteluja työkaverin kanssa, mikä auttaa siirtymään eteenpäin työssä. Kolmas kommentoija kertoi keskittymistä tukevan hyvät yöunet.

Toinen kommentoija kertoi olevansa parhaimmillaan silloin, kun hänellä on monta eri asiaa vireillä, ja silloin työpiste voi olla kuin "pyörremyrsky olisi käynyt". Hän koki kuitenkin keskittymiskyvynsä kannalta toimivansa parhaimmillaan silloin, kun saa tehdä yhden työtehtävän sijaan useampia. Hän myös kertoi aktivoituvansa, kun saa tavata asiakkaita ja puhua heidän kanssaan puhelimesta tai Teams:ssä.

6. *Kysymys: Huomaat kahden työtoverisi toistaneen työssään samaa virhettä, mikä aiheuttaa harmia sinulle, sillä virheen korjaamiseen kuluu aikaa. Et ole vielä kertonut virheestä, koska olet ajatellut sen olleen kertaluontoinen moka, mutta nyt sinun on vietävä asia eteenpäin. Miten voisit toimia tilanteessa rakentavasti? Millainen suhtautuminen auttaa sinua, jos joku tulee kertomaan sinun tehneen virheen?*

Tähän vastattiin kommentteissa hyvin yhteneväisesti. Virheestä kerrottaisiin rakentavasti ja ystävällisesti työkavereille, pyrkien siihen, että sitä ei tulkittaisi moittimiseksi. Osalle negatiivisen palautteen antaminen koettiin vaikeaksi, ja yksi kommentoija kertoi pelkäävänsä negatiivisen palautteen luovan jännitteitä työyhteisöön. Toinen kommentoija kertoi, miten virheistä huomauttaminen voitaisiin tulkita toisen tekemisen vahtimiseksi. Rakentavan palautteen antaminen ja vastaanottaminen oli yhden kommentoijan mielestä tärkeää työyhteisön toimivuuden kannalta, mutta oli tärkeä muistaa, ettei rakentava palaute ole henkilökohtaista kritiikkiä, vaan yhteisistä pelisäännöistä kiinnipitämistä, ja lisäksi normalisoitiin virheiden tekemistä, sillä "jos ei tee mitään, ei tee virhettäkään".

Yksi kommentoija kertoi olevansa melko suora kehittävä palautteen antamisessa, ja antavansa myös usein kiitosta. Hän kertoi pystyvänsä ottamaan palautetta vastaan vuosien elämäkokemusten myötä, ja tiedosti sen, ettei voi kehittyä ilman palautetta. Asioista tulisi keskustella asioina, ja pyrittäisiin työasioiden läpikeskustelemiseen. Eräs kommentoija oli kirjoittanut, miten tärkeää olisi

muistaa antaa myös hyvää palautetta työkavereille, sillä silloin on helpompi ottaa vastaan rakentavaakin palautetta. Negatiivinen palaute on otettu vastaan, mutta siitä on saattanut ”mennä lukkoon”, ja palautetta on pitänyt sulatella jälkeensä itsekseen. Koettiin kuitenkin, että asiasta voidaan käydä vielä juttelemassa palautteen antajan kanssa uudelleen, mikäli siinä jäi jokin asia mietityttämään.

7. *Kysymys: Miten sinä selviät töissä vaikeista tunteista? Miten ajattelet ja miten toimit? (Kielteisinä tunteita pidetään vihaa, inhoa, pelkoa, surua, turhautumista, ahdistusta, katumusta, syyllisyyttä, pettymystä ja kateutta.)*

Turvallinen, luottamuksellinen ja avoin keskusteluyhteys korostui vastaajien mukaan myös vaikeiden tunteiden selviämisessä; kun on pystynyt jakamaan omia ajatuksiaan ja tunteitaan avoimesti kollegoilleen, sekä saanut ulkopuolisen tuen ja eri näkökulmia reflektoimiseen, koettiin tunteiden käsittelyn olevan helpompaa. Turvattomassa työyhteisössä asioiden käsittelemisen kerrottiin puolestaan tapahtuvan lähinnä yksin luottamuspulan vuoksi, ja silloin tunteet voivat patoutua ja asioita voi olla vaikea esittää rakentavasti. Omien negatiivisten tunteiden jakaminen voi myös kuormittaa kollegoita, joten olisi tärkeää osata käsitellä näitä vaikeita tunteita myös itse. Tunnetaidot ja itse-reflektiokyky tukevat vastaajan mukaan vaikeiden tunteiden käsittelyä.

Toinen kommentoija kertoi tunnistavansa oman temperamenttinsa olevan ”räiskyvä”. Hänen mukaansa tunteita kohdataan asiakastyössä, eri työyhteisöissä ja tiimeissä työskenneltäessä. Asiakkaiden negatiiviset tunteidenpurkaukset ovat asiakastyössä mahdollisia. Ammattilaisen on mahdollista vetää omat rajat työssä toisen tunnepurkauksen vastaanottamiseen. Vastaaja kertoi myös tiedostavansa, että hän ei mene rikki, mikäli työkaveri tai asiakas on vihainen tai surullinen.

8. *Kysymys: Parhaimmat keinot palautua kuormittavuuden tunteesta keskellä työpäivää?*

Tähän kysymykseen vastattiin taukojumppa, työkavereiden kanssa jutteleminen, mikrotauot ja tauoista kiinni pitäminen, pieni kävelylenkki, huumori, kahvi, omalta työpisteeltä poistuminen, mieluisien asioiden ajatteleminen, pihalla käyminen, lyhyet keholliset harjoitteet, syvään hengittäminen, sekä mahdollisuuksien mukaan purku työkaverin kanssa.

7.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön avulla tehty mallinnus resilienssistä digityössä

Posteria varten haettiin teorian tieto tämän opinnäytetyön tutkimusvaiheen aineistosta ja siinä hyödynnettiin chat-ammattilaisten kehittämistyöpajassa syntyneitä ideoita, jotka koskivat sitä, miten työyhteisössä voidaan parantaa resilienssiä. Chat-ammattilaisten ideat luokiteltiin merkkauksella omiin luokkiinsa, otsikoitiin ja tiivistettiin, sekä samankaltaiset ideat yhdistettiin yhdeksi lauseeksi. Aineisto jaoteltiin kolmen resilienssin vahvistamisen teeman mukaisesti; *myönteinen suhtautuminen muutokseen*, *hyvä työilmapiiri*, sekä *kuormittavasta tilanteesta selviäminen*. Aineiston luokittelussa hyödynnettiin Microsoft 365 Word:n taulukko-ominaisuutta. Sen jälkeen kehittämistyöpajasta saatu aineisto kirjoitettiin opinnäytetyön raporttiin ja ideoista koottiin selkeyttävä kuvio (kuvio 3) opinnäytetyöhön.

MYÖNTEINEN SUHTAUTUMINEN MUUTOKSEEN



- Muutoksista selkeät kirjalliset ja suulliset ohjeet
- Utelias suhtautuminen
- Halu kokeilla asioiden tekemistä toisella tavalla
- Muutosjoustavuutta lisäävät ajatukset: "Vain muutos on pysyvää."
- Omien vaikuttamisen mahdollisuuksien tiedostaminen
- Muutoksen tuomat hyödyt tulisi olla tiedossa

HYVÄ TYÖILMAPIIRI



- Tasavertaisuus ja tasa-arvoinen työntekijöiden kohtelu ilman hierarkiaa
- Huumori
- Työssään saa olla luova ja innovatiivinen
- Työtovereiden välinen ystävällinen, arvostava ja välittävä kohtelu
- Turvallinen, luottamuksellinen ja avoin keskusteluyhteys työyhteisössä tukee vaikeita tunteita aiheuttaneen tilanteen käsittelyssä ja sen reflektiössä
- Virheiden puheeksi ottaminen, sekä rakentavan palautteen antaminen ja vastaanottaminen ystävällisesti ja kehittävässä mielessä
- Kun muistaa antaa myös hyvää palautetta, on helpompi ottaa vastaan rakentavaakin palautetta
- Selkeät työnkuvat, työtehtävät, ja vastualueet

KUORMITTAVASTA TILANTEESTA SELVIÄMINEN



- Taukojen pitäminen
- Lyhyet keholliset harjoitteet ja hengitysharjoitukset
- Käynti raittiissa ulkoilmassa tai kävelylenkki
- Huumori
- Mieluisten asioiden ajatteleminen
- Keskittymiskykyä tukee hyvät yöunet ja lepo, sekä rauhallinen työpiste
- Omien tunnetaitojen kehittäminen
- Rajojen vetäminen; toisten negatiivista tunnepurkausta ei tarvitse ottaa itselleen kantaakseen, ja kaikilla on omat vastualueensa ja työtehtävänsä
- Työuupumuksessa ajoissa yhteys työterveyteen ja omaan esihenkilöön
- Chatissa hoidetaan yksi asiakas kerrallaan
- Tarjotaan apua työtovereille, otetaan itse apua vastaan.
- Omat palautumisen keinot
- Vapaa-ajalla stressiä lievittävää ja mielihyvää tuottavaa tekemistä
- Tilanteen purku työyhteisössä, esihenkilön kanssa tai työnohjauksessa
- Rauhoittavat ajatukset: "Tilanne on ohimenevä" ja "Se tehdään, mikä voidaan"

Kuvio 3. Kehittämistyöpajan ideat.

Posteriin koottiin yksilön ja organisaatiokulttuurin resilienssiominaisuudet (taulukko 5). Posterin selkeyttämisen vuoksi ominaisuudet jaoteltiin niitä parhaiten kuvaavien pääominaisuuksien alle.

TAULUKKO 5. Resilienssiominaisuudet posteriin.

Itsekontrolli	Tunnesäätely.
---------------	---------------

	Sinnikkyys. Mahdollisuus toimia itse asioiden edistämiseksi.
Yhteistyö	Sosiaaliset taidot. Merkitykselliset ihmissuhteet. Kyky pyytää ja vastaanottaa apua.
Selkeä visio	Realistiset tavoitteet. Tekemisellä on tarkoitus.
Optimistisuus	Rakentava ajattelu. Kriisistä ja virheistä voidaan oppia ennakoimaan ja varautumaan.
Hyvinvointi ja terveys	Uni, ravitsemus ja liikunta. Mielenterveys ja itsetunto. Itsemyötätunto.
Ongelmanratkaisukyky	Pitkäjänteisyys. Omatoimisuus. Uteliias suhtautuminen. Näkökulmanottokyky.
Organisaatiokulttuuri	Kannustus luovuuteen ja innovatiivisuuteen. Selkeät työtehtävät ja vastualueet. Verkostojen hyödyntäminen. Huumori. Avoin kommunikointi. Ystävällinen, tasa-arvoinen, arvostava ja välittävä kohtelu. Annetaan toisille myös positiivista palautetta.

Toimeksiantajien toiveena oli mahdollisimman visuaalinen posterit, jossa olisi vain vähän tekstiä ja paljon kuvia. Posterista tehtiin Canva-ohjelmalla useita luonnostelmia, ja posteria muokattiin toimeksiantajilta saatujen palautteiden perusteella toiveiden mukaiseksi. Canva-ohjelmasta haettiin teemoihin soveltuvat selkeät graafiset kuvat. Tuotos suunniteltiin alun perin koskemaan vain resilienssiä chat-palvelutyössä, mutta toimeksiantajien toiveesta se kohdennettiin yleisemmin digityötä tekeville koko EPHVA:n organisaatiossa.

Posterissa on lueteltu yksilön ja organisaatiokulttuurin resilienssiominaisuudet. Posterin alaosasta löytyy opinnäytetyöhön haetun teorian pohjalta ajatuskupliin kirjoitettuja keinoja kuormittaviin tilanteisiin:

- Muistele kokemaasi haastavaa tilannetta. Mitkä ajatukset, teot, omat kyvyt ja vahvuudet auttoivat sinua silloin selviämään ja sopeutumaan? Selvitä itsellesi sopivimmat palautumisen keinot.
- Kokonaiskuvan hahmottaminen.
- Stressin aiheuttajien selvittäminen.
- Tilanteen purku työyhteisössä.
- Miten itse toimin? Miten suhtaudun tilanteeseen? Miten voin itse toimia ja vaikuttaa tilanteen parantamiseksi?
- Mitä resilienssiä tukevia pelisääntöjä omassa työyhteisössäsi tulisi olla?

Videon otsikoksi tuli ”Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa – Resilienssi digityössä -toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle (YAMK-opinnäytetyö)”. Videossa esiteltiin aihe, sekä kehittämistyön tarkoitus, sekä perusteltiin, miksi resilienssiä tulisi vahvistaa digitalisaatiomuutoksessa. Siinä käytiin läpi, mitä resilienssi on, mistä yksilön ja organisaation resilienssi muodostuu, miksi resilienssin vahvistaminen on tärkeää, mitä hyötyjä resilienssin vahvistamisesta on organisaatiolle, sekä miten organisaatio voi vahvistaa ammattilaisten resilienssiä, ja miten ammattilainen voi itse vaikuttaa omaan resilienssiinsä. Kehittämistyöpajan ideat löytyvät resilienssin vahvistamisen osioista. Videon loppuun katsoja voi arvioida omaa resilienssikykyään ja toimintaansa aikaisemmissa haastavissa tilanteissa, sekä pohtia, mitä resilienssiä tukevia pelisääntöjä omassa työyhteisössä tulisi olla? Videosta löytyvät myös siinä käytetyt lähteet.

Video tehtiin PowerPoint -ohjelman avulla, ja siihen käytettiin myös Canva-ohjelmaa videomateriaalia lisäämään visuaalisuutta, ja valmiit diat vietiin loppuun ohjelmalla videoksi. Video on tarkoitettu EPHVA:n työntekijöille, jotka tekevät paljon digityötä, ja se aukeaa QR-koodilla. Videoita piti alun perin olla kaksi; toinen esihenkilöille ja toinen työntekijöille, mutta videoiden tiedot yhdistettiin yleisemmäksi, koska posteriin laitettavan QR-koodin myötä oli selkeämpää, että videoita olisi vain yksi. Tutkija äänitti videon kerronnan. Video hyväksyttiin toimeksiantajien yhteistyöhenkilöillä ja lisäksi EPHVA:n viestinnän ammattilaisilla, jotka latasivat videon EPHVA:n YouTube-kanavalle.

Mitä resilienssi on?

"Miksi joku jaksaa toimia suuren stressin tai sairauden keskellä paremmin kuin toiset samassa tilanteessa olevat, ja vielä palautua koettelemuksistaan?"

- Ihmisen **psykkinen sietokyky**; kyky pysyä toimintakykyisenä vaikeissa muutostilanteissa ja palautua niistä
- Resilienssiöirteitä mm. **joustavuus, muuntautumiskyky ja palautuminen kriisistä**
- Haasteet ovat luonnollinen osa elämää.
- Resilientti pyrkii sopeutumaan muuttuneeseen tilanteeseen kriisin jälkeen myönteisesti.
- Resilienssiominaisuus ei ole synnynnäistä, vaan se on **taito**, jota jokainen pystyy harjoittelemalla vahvistamaan
- Kriisistä oppiminen



KUVA 1. Näyttökaappaus ”Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa –Resilienssi digityössä” -videosta.

Posteriin ja videoon tuli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen brändin mukaisesti tiedotteissa käytettävä fontti. Sekä posterit että video tehtiin hyvinvointialueen omiin posterin- ja PowerPoint-pohjiin, joista löytyivät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen logot. Työelämän yhteistyöhenkilöiltä kerättiin palautetta mallinnusvaiheessa useasti, niitä muokattiin toiveiden mukaisiksi, ja valmiit tuotokset luovutettiin hanketyöntekijöille EPHVA:n vapaaseen käyttöön. Video oli MPEG4-tiedostona ja posterit PDF-tiedostona. Video ja posterit hyväksyttiin EPHVA:n viestinnän asiantuntijoilla, ja he latsivat videon EPHVA:n YouTube-kanavalle. Kolme posteria tulostettiin aluksi A3-koossa chat-palveluyksikköjen seinälle, ja EPHVA:n hankeryhmille tiedotettiin posterin ja videon tiedostojainnista, jotta niitä voitaisiin hyödyntää.

Toimintamalli tukee resilienssin vahvistamista tarjoamalla tietoa ammattilaisen resilienssistä posterin avulla, sekä sitä täydentävällä videolla, joka antaa tietoa siitä, miksi resilienssiä olisi tärkeää vahvistaa, ja miten se onnistuu ammattilaisen ja organisaation toimesta.

8 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia, sekä arvioidaan opinnäytetyön aihetta ja prosessia eettisyyden ja luotettavuuden kannalta.

8.1 Tutkimusvaiheen tulosten tarkastelu

Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa EPHVA:n chat-palveluyksiköiden työntekijöiden kokemuksista, koskien chat-palvelua ja yksiköiden resilienssiä, näin ollen digityön resilienssin vahvistamiseksi ja palvelun parantamiseksi. Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää kahden ryhmäteemahaastattelun avulla, miten resiliensiksi vuonna 2022 chat-palvelun käyttöönotaneiden yksiköiden henkilökunta arvioi oman työyksikkönsä, sekä millaisena chat-palvelutyö oli koettu. Chat-palveluyksiköiden resilienssiin vaikuttavat tekijät jakautuivat Benchmark resilience tool -mallin mukaisesti sisällönanalyysissä kolmeentoista pääluokkaan: sujuva yhteistyö organisaatiossa, sisäiset resurssit, organisaatiokulttuuri, henkilöstön sitouttaminen ja osallistuminen, tiedottaminen ja tieto, johtajuus, innovaatio ja luovuus, tilanteen seuranta ja havaitut haasteet, suunnittelustrategiat, osallistuminen harjoituksiin, ennakoiva asenne, ulkoiset resurssit, sekä elpymisen prioriteetit. Haastattelusta jäi pois ajankäytöllisistä syistä kaksi organisaation resilienssin osa-aluetta: haastateltavien kokemukset organisaation kriisijohtamisesta, sekä päätöksenteon teema, jossa olisi selvitetty työntekijöiden osallistumista työhön liittyvään päätöksentekoon. (Lee ym. 2013, 34.)

Kaikki resilienssin osa-alueet olivat laajoja, ja aikataulun rajallisuuden takia niistä saatiinkin vastauksia vain muutamasta näkökulmasta. Haastattelujen perusteella ei voida tehdä yleistäviä päätelmiä; tarkkaa tietoa organisaation resilienssistä saataisiin käyttämällä resilienssimittaria mittauksissa. Tässä tutkimuksessa tarkoituksena oli saada selville erityisesti henkilökunnan kokemuksia, joten haastateltaville annettiin tilaa kertoa omista kokemuksistaan, jotka myös herättivät ryhmässä keskustelua ja tuottivat siten tietoa. Haastattelukysymyksissä kysyttiin paljon resilienssistä chat-palvelun suhteen, sillä alkuperäisenä tutkimuksen tarkoituksena oli vahvistaa resilienssiä chat-palvelutyössä. Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus muuttuivat prosessin aikana koskemaan laajemmin digityön resilienssiä.

Tutkimusvaiheen tuloksista selvisi, että molempien haastatteluryhmien yksiköissä ja chat-palvelun tuottajien toiminnassa näkyi pyrkimys resilienttiin toimintaan. Yksiköissä oli paljon resilienssiä tukevia tekijöitä, mutta parantamisen varaakin löytyy joiltain osin. Toimivana mainittiin molemmissa ryhmissä tiimityö ja työparien työpisteiden läheinen sijainti, organisaatiokulttuuri, monipuoliset viestintämahdollisuudet, työnjako, varahenkilöjärjestely, koulutusmyönteinen ilmapiiri ja koulutusmahdollisuudet, sekä erityisosaamiseen liittyvä tiedon jakaminen.

Organisaatioiden ”siiloja”, eli yksiköjä, jotka eivät ole vuorovaikutuksessa keskenään, oli pyritty minimoimaan siten, että yksiköissä oli käytössä monipuolisesti eri viestintäkanavia. Jos ”siilot” eivät ole vuorovaikutuksessa keskenään, voi Leen ym. (2014, 34) mukaan syntyä haitallisia työskentelytapoja. Organisaatiossa työlaitteet koettiin riittäviksi, sekä työn hallittavuus ja organisointi koettiin molemmissa ryhmissä hyväksi. R2:n työympäristö ja työnjako toivat haasteita työn priorisoimiseen, kun yhden chat-ammattilaisen täytyi pystyä palvelemaan asiakkaita samanaikaisesti niin chatissa kuin kasvokkain. Työntekijöillä oli myös kokemusta siitä, että asiakas ei ollut jaksanut odottaa palvelun saamista pitkään chatissa, mikä oli vaikuttanut asiakkaiden priorisointiin. Sujuva yhteistyö organisaatiossa toimi tiimityön osalta, mutta työympäristö hankaloitti muiden toimijoiden osalta yhteistyötä yksiköiden sijaitessa eri kerroksissa.

Chat-palvelun ja Konsti-chatbotin kehittämiseen oli osallistettu jonkin verran työntekijöitä, ja haastateltavat suhtautuivat kehittämiseen pääosin innokkaasti. Kun organisaatio hyödyntää oman henkilökunnan osaamista kehittämisessä ja ongelmien ratkaisemisessa, se kertoo myös henkilökunnan osaamisen arvostamisesta. Resilientti organisaatio palkitsee ja kannustaa henkilökuntaa käyttämään tietämystään uusilla tavoilla ratkaistakseen uusia ja olemassa olevia ongelmia, sekä hyödyntämään innovatiivisia ja luovia lähestymistapoja ratkaisujen kehittämisessä. (Lee ym. 2014, 34.) Molemmissa haastatteluryhmissä nousi esiin paljon chat-palveluun liittyviä ammatillisia pohdintoja ja kehitysideoita; työntekijöiden halu kehittää chat-palvelua voidaan tulkita tässä tutkimuksessa sisäiseen motivaatioon ja chat-palvelutyöhön sitoutumiseen. Henkilökunnan osaamista ja tietoa oli hyödynnetty, mikä on auttanut kehittämään palvelua yhä paremmaksi niin henkilökunnalle kuin asiakkaille.

Uudessa digitaalisemmassa työnkuvassa oli ollut paljon omaksumista, mutta chat-palvelun havaittujen hyötyjen myötä palvelu oli helpompi hyväksyä. Osa haastateltavista kertoi kuitenkin, ettei pidä digitaalisuudesta, vaikka hyödyt tiedostettiinkin, johtuen siitä, että asiat on helpompi ilmaista sanallisesti ja palveluiden tulisi olla digitaidottomienkin saatavilla. Chat-palvelun koulutus, sekä tieto siitä,

että ammattilainen saa chatin ongelmatilanteissa nopeasti tukea tukikanavilta, nostivat osaltaan varmuutta työskennellä chat-palvelussa.

Havaittuja haasteita olivat vuorovaikutukseen liittyvät haasteet, jotka saattoivat lisätä väärinkäsityksen riskiä asiainnissa. Aihe herätti kysymyksen siitä, miten voitaisiin parantaa kommunikointitaitoja, kun käytössä on vain rajallinen määrä tekstiä ja merkkejä, eikä ole mahdollisuutta havainnoida asiakkaan sanatonta viestintää, kuten äänensävyä, ilmeitä, äännähdyksiä tai eleitä, jotka paljastaisivat hänen tilanteestaan enemmän.

Tiedottamisen osa-alueeseen kuuluva päätöksistä tiedottaminen oli henkilöstön mukaan riittävän hyvää, mutta toisessa ryhmässä nostettiin esille sitä, että päätöksistä tiedotettiin vasta, kun päätös oli jo tehty, eli päätösprosessin ei koettu olevan läpinäkyvää. Organisaatiossa oli pyrkimys tiedon ja osaamisen vaalimiseen, mitä tuki organisaation koulutusmyönteisyys ja mahdollisuus päästä koulutuksiin. Myös erityisosaamista osattiin jakaa. Hallinnollisista käytännöistä ja kriisijohtamisesta ei kysytty haastattelussa ajanpuutteen vuoksi, mutta vastauksissa sivuttiin esihenkilön arvostavaa toimintaa siten, että esihenkilöltä koettiin saavan tukea, ja molemmissa ryhmissä johtamiseen oltiin tyytyväisiä. Työterveyslaitoksen (2022) mukaan henkilöstöä arvostava johtaminen tukee resilienssiä; ihmiset kokevat itsensä ja työnsä merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Tukea antava esihenkilö, sekä haastateltavien kokemus hyvästä ja kannustavasta organisaatiokulttuurista tukevat resilienssiä. (Viitala 2021, luku 2.7.)

Haastateltavat molemmissa ryhmissä kokivat, että heidän organisaatioissaan ja chat-palvelussa kokeillaan aktiivisesti uusia toimintatapoja, mikä kertoo innovatiivisuudesta ja luovuuden käytöstä. Henkilökunta kertoi suhtautumisen epäonnistumisiin olevan inhimillistä ja niitä pyrittiin tarkastelemaan oppimisen näkökulmasta. Sisäiset resurssit koettiin riittäviksi, ja kummallakin ryhmällä oli kokemus siitä, että sairausloman varalta löytyy sijainen melko hyvin. Henkilöstö oli osaavaa ja chat-palvelun toimintaa varmistettiin tukipalvelujen myötä. Resilienteissä organisaatioissa resursseja hallitaan ja mobilisoidaan niin, että yksiköillä on riittävä toimintakapasiteetti niin tavallisen toiminnan kuin kriisin aikana. Myös resurssitilanne vaikuttaa olevan riittävä siihen, että joku pystyy työpaikalla aina täyttämään tärkeimmät avainroolit esimerkiksi työntekijän sairausloman aikana. Organisaatiot saattavat joutua turvautumaan kriisin aikana muiden organisaatioiden resursseihin, joten resilienssissä organisaatiossa tulisi ymmärtää suhteiden ja resurssien merkitys, sekä suunnitteleminen ja hallinta käyttöoikeuden varmistamiseksi. (Lee ym. 2014, 34.)

Organisaation suunnittelustrategiaan kuuluu paljon osa-alueita, ja tässä haastattelussa selvitettiin vain sitä, miten henkilökunta kokee häiriötilanteisiin varautumisen. Suunnittelustrategioihin laskeaan Leen ym. (2014, 34) mukaan liiketoimintaympäristöön ja sen sidosryhmiin liittyvien haavoittuvuuksien hallintaa koskevien suunnitelmien ja strategioiden kehittämisen ja arvioinnin. Resilientissä organisaatiossa henkilöstö osallistuu simulaatioihin ja skenaarioihin, joiden tarkoituksena on harjoitella reagointijärjestelyjä ja vahvistaa suunnitelmia. Haastattelussa selvitettiin tässä teemassa vain kokemukset organisaation osalta, ei chat-palvelun tuottajien osalta. Yksiköissä oli vaihteleva varautuminen yleisiin häiriötilanteisiin. Ryhmät kokivat olevan tarvetta paremmalle häiriötilanteisiin varautumiselle, kuten toimintaohjeiden kertaamiselle ja simulaatioharjoitusten järjestämiselle häiriöiden varalta. Riskienhallintasuunnitelman päivittäminen ja läpikäyminen oli jokseenkin toteutunut. Ennakoinnin suhteen koettiin, että chat-palvelussa on tunnistettu häiriötilanteita ja havaittu siten ongelmat varhaisessa vaiheessa, ja niihin on kehitetty kestäviä ratkaisuja. Myös organisaation ongelmatilanteissa koettiin, että tukikanaviin saatiin nopeasti yhteys ja ongelmiin kehitettiin aktiivisesti ratkaisuja vastaisuuden varalta.

Resilientissä organisaatiossa on tietoisuus siitä, mitä organisaation prioriteetit ovat kriisin aikana ja sen jälkeen, ne on määritelty selkeästi, sekä ymmärretään lisäksi organisaation vähimmäistoimintavaatimukset (Lee ym. 2014, 34). Kriisistä elpymisessä organisaation ja chat-palvelun tuottajien toimintaa tukivat hyvät ja toimivat verkostot. Organisaatioissa koettiin olevan selkeä työnjako ja oma työ oli hallittavissa, sekä myös työvälitteet ja ohjelmat toimivat. Työympäristö koettiin toisessa ryhmässä hyvinvointia heikentäväksi sisäilmaongelmien vuoksi. Toisessa ryhmässä koettiin, ettei salassapito toteudu riittävän hyvin työhuoneiden ohuiden seinien vuoksi.

Leen ym. (2014, 34) mukaan resilientissä organisaatiossa henkilökuntaa kannustetaan olemaan valppaana organisaation suorituskyvyn ja mahdollisten ongelmien suhteen. Henkilökuntaa palkitaan siitä, että he jakavat niin hyviä kuin huonojakin uutisia organisaatiosta, mukaan lukien varhaiset varoitussignaalit, joista raportoidaan nopeasti organisaation johtajille. Ajankäyttöön liittyvien syiden takia haastatteluissa ei saatu selville sitä, palkitaanko henkilökuntaa, mutta haastatteluissa selvisi, että haastateltavat olivat aktiivisia raportoimaan chat-palvelussa ja myös omassa perustyössä havaitsemiaan ongelmia ja hyviä puolia. Haastateltavat kertoivat myös, että chat-palvelun tuottajat kysyvät säännöllisesti palautetta palvelusta, ja siten mahdolliset ongelmat poimittiin nopeasti esille ja niitä pyrittiin aktiivisesti ratkaisemaan. Whitmanin ym. (2013, 14) mukaan resilientissä organisaatiossa johtajat kuuntelevat aktiivisesti ongelmia. Strateginen valmius ja käyttäytymisvalmius varhaisiin varoitussignaaleihin vastaamiseen organisaation sisäisen ja ulkoisen ympäristön

muutoksessa tukee ennakoivaa asennetta, mikä ehkäisee, etteivät muutokset eskaloituisi kriisiksi (Lee ym. 2014, 34).

Chat-palvelun haasteina nähtiin tekstintuottamisen ongelma, häiriköintitapaus, palvelun ja perustyön priorisoimisen haaste, sekä tekniikan haasteet; nämä olivat jo palveluntuottajien tiedossa, ja niihin kehitettiin ratkaisuja. Haastateltavat kokivat, että chat-palvelussa havaittuihin ongelmiin tartutaan, ja vastaavia ongelmia varten tehdään suunnitelmia. Pilotoinnin viivästyminen koettiin siten, että se vei uskottavuutta palvelun toimivuudelta ja latisti motivaatiota. Ammattilaisilla oli lisäksi herännyt huoli tietoturvariskeistä ja omasta yksityisyydensuojasta. Haasteet kuormittivat työntekijöitä vaikuttaen työmotivaatioon, pääasiallisen työn tekemiseen, työiihtyvyyteen ja lisäsi oman chat-palveluammattitaidon kriittistä arvioimista. Haastateltavat olivat kuitenkin yhteisesti sitä mieltä, että palvelu on nykyaikaa ja sen avulla voidaan parantaa palvelun saavutettavuutta. Toisessa ryhmässä tuotiin ilmi sitä, että digitaaliset muutokset täytyisi hyväksyä.

Chat-ammattilaisille nousi ilmi haastattelun aikana myös muutamia kehitysideoita. Toisessa ryhmässä oli havaittu, että henkilökunnalla olisi innokkuutta kehittämiseen enemmänkin, mutta siihen tulisi varata enemmän aikaa; oman työn ohessa tapahtuva kehittäminen jäi toissijaiseksi. He olivat halukkaita lisäämään chat-palvelun aukioloaikoja entisestään, mutta olivat myös sitä mieltä, että chat-palvelun käytön opettelemiseen tulisi varata enemmän aikaa, jotta sitä osattaisiin käyttää paremmin. Henkilökunta koki molemmissa ryhmissä, että chat-palvelun tekstin tuottaminen oli haastavaa ja tarvittiin keinoja rajallisen kommunikaatiomahdollisuuden parantamiseksi.

Keskustelua nousi siitä toisessa ryhmässä siitä, miten etäkoulutuksia järjestetään enemmän korvaamaan lähikoulutuspäiviä, mutta etäkoulutusta arvostettiin vähemmän, kuin lähipäivässä järjestettyä koulutusta. Etäkoulutus vaikutti heikentävän keskittymiskykyä, sillä samaan aikaan saattoi tehdä jotain muuta koulutuksen pyöriessä taustalla, ja halukkuus osallistua opetukseen vuorokautuksellisesti vähentyi. Havaittiin myös, että etäkoulutuksessa ei haluta verkostoitua samalla tavalla, kuten lähikoulutuspäivänä, eikä koulutuksen sisältöä reflektoida kollegojen kanssa koulutuksen jälkeen oppimisen syventämiseksi.

8.2 Kehittämisvaiheen tulosten tarkastelua

Kehittämisvaiheen tavoitteena ja tehtävänä oli tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä kerätä chat-palvelun työntekijöiden keinoja vahvistaa resilienssiä digityössä. Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli tuottaa digityön resilienssiä vahvistava toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle, jotta se tukisi organisaation ja yksilön resilienssiä, ja siten myös digipalveluiden kehittämistä.

Kehittämispajaan osallistui kuudesta mahdollisesta osallistujasta kolme chat-ammattilaista, mutta osallistujamäärästä huolimatta ideoita oman resilienssin vahvistamiseksi saatiin kerättyä melko hyvin. Kehittämisen aihealueita olivat: mikä tukee muutokseen suhtautumista myönteisesti, miten työilmapiiriä voidaan parantaa, sekä mikä tukee kuormittavasta tilanteesta selviämistä. Myönteistä suhtautumista muutoksissa tukee se, että muutoksista informoitaessa saadaan selkeät kirjalliset ja suulliset ohjeet, jotta niitä ei tarvitse muistaa ulkoa. Utelias suhtautuminen, sekä halu kokeilla asioiden tekemistä toisella tavalla lisäävät muutosjoustavuutta, kuten myös omien vaikuttamisen mahdollisuuksien tiedostaminen. Tärkeää olisi, että muutoksen tuomat hyödyt olisivat tiedossa.

Työilmapiirissä tärkeänä pidettiin huumoria, luovuutta ja innovatiivisuutta, sekä tasavertaisuutta ja tasa-arvoista kohtelua ilman hierarkiaa. Työkavereiden kesken kohtelun tulisi olla ystävällistä, arvostavaa ja välittävää. Turvallisuus, luottamuksellisuus ja avoimuus työyhteisössä tukee vaikeita tunteita aiheuttaneen tilanteen käsittelyssä ja sen reflektoinnissa. Virheet tulisi ottaa puheeksi ja palautetta tulisi antaa rakentavasti kehittävässä mielessä. Koettiin, että myönteistäkin palautetta on tärkeää antaa, jotta rakentavaa palautetta olisi helpompi ottaa vastaan. Hyvää työilmapiiriä lisäsivät selkeät työnkuvat, työtehtävät ja vastualueet.

Kuormittavasta tunteesta selviämisessä auttaa, kun selvittää omat palautumisen keinot, joita olivat vastaajien mukaan muun muassa taukojen pitäminen, hengitysharjoitukset, avun antaminen ja vastaanottaminen, rajojen vetäminen toisen negatiiviseen käytökseen, omien tunteiden kehittäminen, tilanteiden purku työyhteisön tai esihenkilön kanssa, tai työnohjaukseen osallistuminen.

Posterista ja videoista kerättiin palautetta toimeksiantajilta, ja niitä molempia muokattiin parannusehdotusten mukaisiksi ennen lopullisia versioita. EPHVA:n viestinnän vastaavilta selvitettiin organisaation omat brändi-, saavutettavuus- ja vaikuttavuus -ohjeet, joita mukailen tuotokset

valmistettiin. Opinnäytetyö esiteltiin joulukuussa 2023 EPHVA:n hankkeiden yhteispalaverissa ja Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen projektiryhmän palaverissa, jossa opinnäytetyöstä ja esityksestä kerättiin myös palautetta. Posterit ja videot olivat toimeksiantajien mukaan selkeitä ja informatiivisia.

EPHVA:n hankkeiden yhteispalaverissa opinnäytetyön aihe nostatti paljon keskustelua esityksen jälkeen muun muassa siitä, miten resilienssistä tulisi jakaa tietoa esihenkilöille, ja resilienssi tulisi huomioida joka työyhteisössä. Palaverissa ehdotettiin, että videot voitaisiin lisätä organisaation Moodleen koulutukseksi. Tieto siitä, lisätäänkö videot Moodleen, jäi tästä raportista pois, sillä opinnäytetyö tuotoksineen palautettiin ennen asian varmistumista aikataulullisista syistä. Palaverissa ehdotettiin myös, että posteriin tulisi QR-koodi, joka johdattaisi suoraan videoon. Tämä idea toteutettiin vasta opinnäytetyön raportin valmistumisen jälkeen joulukuussa 2023.

8.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa tulee arvioida tutkimuksen siirrettävyyttä, totuudellisuutta, vahvistettavuutta ja uskottavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6, kappale 2). Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen validius (pätevyys) ja reliabelius (luotettavuus) ovat hieman eri tavalla ymmärrettävissä, kuin määrällisessä tutkimuksessa, sillä laadullisessa tutkimusprosessissa tutkijan rooli on vastavuoroisempi tutkimuskohteen suhteen (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11).

Laadullisessa tutkimuksessa validius koskee tutkimuksen kohdeilmion eheyttä, ja sitä, miten tulokset ja niiden käsittelytapa pysyvät tutkittavan ilmiön luonteessa (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11). Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus muovautuivat alkuperäisistä opinnäytetyöprosessin aikana, jotta tulokset vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Haastatteluihin oli varattu liian vähän aikaa, minkä takia kaikkiin resilienssin osa-alueisiin ei saatu vastauksia. Haastattelukysymyksillä pyrittiin saamaan vastauksia siihen, millainen on chat-palveluyksiköiden resilienssi henkilöstön kokemana, sekä millaisia kokemuksia henkilökunnalla on chat-työstä. Näihin saatiin kattavasti vastauksia, joista voidaan arvioida suurpiirteisesti organisaatioiden resilienssiä. Tarkemman tuloksen organisaation resilienssistä olisi saanut resilienssimittarilla mittaamalla, mutta tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään kokemuksia resilienssistä ja chat-palvelutyöstä, jota yksiköissä pilotoitiin.

Avoimempien kysymysten avulla saatiin selville resilienssiominaisuuksia myös eri organisaatioissa toimivan chat-palvelun tuottajan osalta, sekä nostettua esille kehittämiskohteita.

Reliaabelius, eli luotettavuus, on laadullisessa tutkimuksessa ymmärrettävissä tutkimuksen siirrettävyyden suhteen, eli voisivatko tutkimustulokset olla vastaavia toisessa tutkimusympäristössä, ja miten tutkimuksen ilmiötä voisi siellä tutkia lisää (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11). Ryhmäteemahaastatteluihin osallistui yhteensä kuusi chat-ammattilaista, joten tutkimuksen tiedonantajien määrä oli hyvin pieni, ja sen vuoksi tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä. Tutkimuksessa hyödynnettiin Benchmark resilience tool -mallia, ja sitä täydentämään käytettiin lisäksi Työterveyslaitoksen (2022) Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta -kanvaasityökalua. Kirjallisuushaussa löytyi resilienssimittareita, jotka hieman poikkesivat toisistaan, joten haastattelukysymykset voivat siksi vaihdella tutkijan mukaan ja aiheuttaa erilaisia tutkimustuloksia. Tutkimus on toteutettu ja sen tuloksia arvioitu luotettavuuskriteeristön mukaisesti.

Varton (1992, 103–104) mukaan luotettavassa laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohde ja tutkittu materiaali sopivat yhteen, ja epäoleelliset ja satunnaiset tekijät eivät ole vaikuttaneet teorianmuodostamisessa (Vilka 2021, 196). Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan pääperiaatteisiin kuuluu, että menetelmät ja lähteet ovat luotettavia, tarkoituksenmukaisia ja keskenään johdonmukaisia. Laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus oli looginen valinta tähän tutkimukseen, sillä haluttiin selvittää ihmisten kokemuksia (Holloway & Galvin 2016, 3). Suunnitteluvaiheessa selvitettiin tutkimuksen tarkoitus, tutkimuskysymykset, sekä aineistonkeruumenetelmä (Elo ym. 2022, 217). Ryhmäteemahaastattelu valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, ja se tuotti paljon vuorovaikutuksellista keskustelua tutkittavasta aiheesta ja avasi uusia näkökulmia (Vilka 2021, 125).

Resilienssin aihe kiinnosti tutkijaa itseään, ja aiheeseen perehdyttiin hyvin etukäteen, jotta pyrittiin huomioimaan tutkimuksessa eri näkökulmia tutkimuksen koherenssin ja luotettavuuden parantamiseksi (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11). Tutkimuslupa-anomus laadittiin, kun opinnäytetyötä ohjaavat opettajat hyväksyivät opinnäytetyön suunnitelman. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri vaihtui sote-uudistuksen myötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeksi 2023 tammikuussa; tämä puolestaan muutti Seinäjoen kaupungin chat-pilotointiyksiköt toimimaan hyvinvointialueen alaisuudessa. Muutos aiheutti tutkimuksessa epäselvyyttä siinä, keneltä tutkimuslupaa haetaan, joten asia varmistettiin lokakuussa 2022 Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin opetuslihoitajalta, ja hänen ohjeidensa mukaisesti tutkimuslupaa haettiin Seinäjoen kaupungilta.

Tutkimusprosessissa noudatettiin totuudellisuuden vahvistamiseksi huolellisuutta, pyrittiin tuomaan ilmi tutkittavan ilmiön monimuotoisuutta, sekä pyrittiin dokumentoimaan ja havainnollistamaan tutkimusvaiheet raporttiin visuaalisin keinoin (Ruotsalainen & Kiviniemi, 21.8.2021). Tutkimuksen uskottavuudessa huomioidaan se, miten tutkimuksen lukijat hyväksyvät tutkimustulokset todenperäiseksi, ja miten he ovat vakuuttuneita siitä, että aineistonkeräys ja -analysointi on toteutettu tarkasti. Tässä tutkimuksessa perusteltiin lukijalle mitä menetelmiä tutkimuksessa hyödynnetään, ja miten luotettavuutta voidaan menetelmien mukaan arvioida. (Varantola, Launis & Helin ym. 2012, 11.) Uskottavuutta on tässä työssä pyritty lisäämään siten, että kaikki oleelliset tutkimukseen kuuluvat asiat on kirjoitettu raporttiin niin, kuin ne ovat tapahtuneet, eikä asioita ole jätetty kertomatta. Raportin kirjoittaminen aloitettiin heti, kun tutkimuslupa oli hyväksytty, ja sitä täydennettiin sitä mukaa, kun tutkimusprosessi eteni. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kappale 6.2.) Tutkimuksen tulokset on saatu selville deduktiivisen sisällönanalyysin myötä objektiivisuus huomioiden, ja tutkimuksen päätelyketjut ovat vapaasti lukijoiden luettavissa, sillä analyysimatriisi löytyy tämän tutkimuksen liitteistä kokonaisuudessaan (liite 5).

Tutkija arvioi kriittisesti omia valintojaan tutkimuksessa; haettuja artikkeleita peilattiin tutkimuksen kysymyksiin ja tarkoitukseen. Tutkija perehtyi opinnäytetyöprosessissa myös kirjallisuuteen tutkimusta ohjaavista säännöistä. (Vilkkä 2023, 1.1.2.) Kirjallisuushaussa kerätty aineisto valikoitiin tutkimukseen siten, että se olisi luotettavaa kirjallisuuden uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden perusteella (tutkimuksen eettisyys on perusteltu kappaleessa 8.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys). Kirjallisuushaussa käytettiin pääosin vertaisarvioituja, alkuperäistutkimuksia, tieteellisiä artikkeleita ja väitöskirjoja niiden luotettavuuden ja paikkansapitävyyden vuoksi, ja lisäksi tiedonhaussa käytettiin myös organisaatioiden virallisia Internet-sivustoja, sekä sellaisia e-kirjoja ja perinteisiä kirjoja, joihin lähdeviitattiin luotettavissa väitöskirjoissa ja tutkimuksissa. (Ruotsalainen & Kiviniemi 2021). Kirjallisuushaku tuotti paljon aikaisempia tutkimuksia aiheesta, mikä lisäsi tutkimuksen vahvistettavuutta (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11).

Tässä työssä hyödynnettiin informaation apua luotettavuuden lisäämiseksi. Oulun ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnon opintoihin sisältyi tutkimuksellista kehittämistyötä tukevaa tietoa, ja opinnäytetyössä oli kaksi OAMK:n opettajaa mukana ohjaamassa ja arvioimassa opinnäytetyöprosessia. Ohjaavien opettajien apua hyödynnettiin tutkimuksen edetessä, mikä auttoi arvioimaan laajemmin kokonaisuutta, ja varmistamaan, että valitut tutkimusmenetelmät soveltuvat tutkimukseen.

Tutkimuksessa laadittiin sisäänotto- ja poissulkukriteerit haetun aineiston soveltavuudeksi ja varmistamaan tutkimusten luotettavuutta (Vilkkä 2023, 2.2.1). Tutkija oli perehtynyt JBI:n laadun arviointikriteeristöön, mikä auttoi karsimaan hakutuloksista epäluotettavia tutkimuksia pois (Hoitotyön tutkimussäätiö 2023). Lähdemateriaalia pyrittiin hyödyntämään synteesikirjoittamisen keinoin. Tiedonhaun edetessä implementointi päätettiin jättää lopulta pois haetuista aiheista, kun aihetta rajattiin.

Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysimenetelmä vaihtui dialogisesta tematisoinnista deduktiiviseen sisällönanalyysimenetelmään, ja tämä asia perusteltiin lukijoille (Puusa & Juuti 2022, luku 5, kappale 11). Politin ja Beckin (2017) mukaan tarkat tutkimuskysymykset ohjaavat sisällönanalyysiä, jotta saadaan selville se, mitä haluttiin tutkia (Elo ym. 2022, 2017). Litteroidusta aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastauksia deduktiivisesti, sillä organisaation resilienssiin vaikuttavista tekijöistä ja resilienssin mittaamisen malleista oli saatavilla tähän tutkimukseen soveltuvaa tutkittua tietoa.

Sisällönanalyysissä edettiin vaiheittain; ensin kehitettiin analyysimatriisi, sitten toteutettiin pelkistäminen ja koodaus. Lopulta aineisto poimittiin analyysimatriisiin, ja siihen kehitettiin ja nimettiin uusia luokkia. (Elo ym. 2022, 219.) Analyysin luokat nimettiin Leen ym. (2013) resilienssiteemojen mukaisesti. Tulokset esiteltiin niin, että tutkimuksessa näkyy myös paljon haastateltavien alkuperäisiä lainauksia, mikä Kyngäksen, Elon, Pölkkin ja Kääriäisen (2014) mukaan lisää tutkijan tulokinnan uskottavuutta lukijalle (Elo ym. 2022, 223). Analyysin etenemisen luotettavuutta lisää Graneheimin ja Lundmanin (2003) mukaan huolellinen aineiston aukikirjoittaminen. Tutkija oli päättänyt analysoida aineistosta myös piilossa olevan sisällön, eli äänityksessä kuuluvat tauot ja äännähdykset, jotka kirjoitettiin ylös litterointiin. Tuloksiin vaikuttamattomat äännähdykset puolestaan poistettiin litteroinnista. (Elo ym. 2022, 2019.)

Kehittämisvaiheessa selvitettiin, miten henkilöstön ja organisaation resilienssiä voidaan vahvistaa henkilöstön ja organisaation toimesta. Kehittämistyöpajaan osallistujille lähetettiin asianmukaisesti saatekirje ja suostumuslomakkeet (Kallio & Palomäki 2020). Yhteistyöhenkilöt vaihtuivat opinnäytetyöprosessin aikana, kun sote-rakenneuudistus -hanke loppui, ja siinä toimineet siirtyivät toisiin tehtäviin, mutta he ohjasivat opinnäytetyöhön uudet yhteistyöhenkilöt Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeesta. Uusille yhteistyöhenkilöille järjestettiin palaveri Microsoft Teams:ssa, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä, ja selvitettiin heidän toiveensa kehittämisvaiheen tuotoksesta. Kehittämistyön tavoite ja tehtävä muuttuivat hieman verrattuna aikaisempaan; resilienssiä haluttiin vahvistaa

laajemmin digityössä, kuin vain chat-palveluyksiköissä. Yhteistyöhenkilöiden toiveena oli visuaalinen posterit, jonka voi kiinnittää digityötä paljon tekevien yksiköiden seinille, ja lisäksi video, jonka avulla annetaan tietoa siitä, miten yksilö ja organisaatio voivat vahvistaa resilienssiä.

8.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys

Eurooppalaisen tutkimuseettisen ohjeistuksen mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu *luotettavuus*, eli tieteellinen toiminta on laadukasta tutkimusprosessin eri vaiheissa, kuten suunnittelemisessä, tutkimusmenetelmien ja voimavarojen käytössä, sekä analysoimisessa (Keiski, Hämäläinen, Karhunen, Löfström, Näreaho, Varantola, Spoof, Tarkiainen, Kaila & Aittasalo 2023, 11–12). Tässä tutkimuksessa pyrittiin siihen, että tutkimusmenetelmät ja analyysitavat toimisivat hyvänä esimerkkinä laadukkaasti toteutettuun tutkimukseen (Kallio & Palomäki 2020, Teoria, empiria ja käytäntö). Ohjeistuksen mukaan tulisi olla *rehellinen*, eli tieteellisen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa tulee toteutua arviointi ja avoin viestintä siten, että toiminta on oikeudenmukaista, objektiivista, eikä tärkeitä yksityiskohtia jätetä kertomatta (Keiski ym. 2023, 12).

Yhteiskunnan, ekosysteemien, ympäristön, kulttuuriperinnön, sekä toisten kollegojen ja sidosryhmien *arvostaminen* kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön; viittaukset aikaisempiin tutkimuksiin toteutettiin tutkijoiden saavutuksia kunnioittavasti, sekä huomioitiin tutkimusten ja artikkeleiden tekijät ja kirjoittajat niille sovitussa järjestyksessä. Tutkijan tulisi *kantaa vastuuta* koko tutkimusprosessista, ulottuen kaikkeen siihen liittyvään toimintaan ja tutkimuksen vaikutuksiin. Tutkimustulosten julkaisussa noudatettiin vastuullisuutta, sekä tämän tutkimuksen eri vaiheissa saatu tieto tallennettiin, esitettiin, raportoitettiin ja arvioitiin mahdollisimman avoimesti, rehellisesti ja tarkasti. Valmis opinnäytetyö käsiteltiin myös plagiaatintunnistusohjelmassa, jolla todistettiin, ettei toisten tekemiä tutkimuksia ole vilpillisesti kopioitu. Aineistonkeruu ja tutkimus- ja arviointimenetelmät olivat eettisiä ja tieteellisen tutkimuksen kriteereihin sopivia. Tähän tutkimukseen ei liittynyt rahoitusta, eikä tutkimukseen osallistuneille maksettu erillistä korvausta (Keiski ym. 2023, 11–13). Tutkija tarjosi haastattelutilanteissa osallistuneille kahvitarjoilun kiitokseksi osallistumisesta. Tämän opinnäytetyön toteutti yksi tutkija.

Tutkimuksessa tutkittiin ihmisten kokemuksia, joten tutkimuksessa huomioitiin ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita; tietosuojan ja yksityisyyden vuoksi tässä tutkimuksessa ei mainittu yhteistyöhön osallistuvia yksiköitä, eikä haastatteluihin tai kehittämistyöpajaan

osallistuvien nimiä. Tutkimuksessa kunnioitettiin Suomen perustuslain (1999/731, 6–23 §) mukaisesti tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja heidän itsemääräämisoikeuttaan, sekä toimittiin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti huomioiden salassapitoon, luottamuksellisuuteen, sekä vaitioloon liittyviä velvoitteita. Tutkimuksessa tuotiin ilmi jatkokehitysehdotukset, sekä niiden myötä mahdollistettiin tutkimuksen jatkokäyttö tuleville tutkimuksille avoimesti. (Keiski ym. 2023, 13–14.)

Organisaatiolta, haastateltavilta ja kehittämistyöpajaan osallistuneilta kysyttiin suostumus osallistumiseen ja aineiston tallentamiseen. Heille kerrottiin saatekirjeessä omista oikeuksistaan; osallistumisen oli täysin vapaaehtoista, ja suostumisen pystyi halutessaan perumaan. Tämä työ tuotettiin Seinäjoen kaupungille, joten liike- ja ammattisalaisuudet jätettiin mainitsematta (Julkisuuslaki 1999/621, 24 §). Tutkimuksesta ei aiheutunut tutkittaville henkilöille tai organisaatiolle merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja, ja tutkimus noudatti hyvän tieteellisen tutkimuksen ohjeita. Tässä tutkimuksessa aineiston käsittely- ja säilyttämisaika suunniteltiin etukäteen; kaikki aineistonkeruuvaiheiden materiaalit poistettiin, kun tutkimusta varten kerätty tarvittava tieto julkaistiin ja opinnäytetyö valmistui (Keiski ym. 2023, 13–14).

8.5 Tutkimuksellisen kehittämistyön arviointi

Digitalisaatio tukee hyvin terveydenhuoltojärjestelmiä, sillä se on kustannustehokasta, lisää yhdenvertaisuutta ja parantaa saatavuutta (WHO 2022). Digitaalisten työvälineiden käytön lisääntyminen on koettu kuormittavana ja stressiä aiheuttavana, ja työkultuurin muutos on lisännyt muutosvastarintaa digitaalisia työvälineitä kohtaan, samalla vaikeuttaen uusiin asioihin sopeutumista. Digitalisaation muutoksessa tulisi tukea henkilökunnan ja johtajien IT-osaamista, sekä parantaa heidän resilienssiään (Ravelin ym. 2021, 220, 225). Resilienssiä tarvitaan Wangin ja Shin (2009) mukaan tiedolla johtamisen rinnalle, jotta hyödynnettäisiin parhaiten digitaalisuuden potentiaalia (Klein & Todesco 2021). Aiheesta löytyi hyvin teorian tietoa tähän opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja perusteltu; digitalisaation aiheuttamissa muutoksissa tarvitaan kriisinkestävyttä, joten resilienssin näkökulma kiinnostaa digitalisaation murroksessa organisaatioita yhä enemmän. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajat kokivat tämän kehittämistyön tarpeelliseksi ja organisaatiota hyödyttäväksi.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät muuttuivat ja tarkentuivat opinnäytetyöprosessin aikana poiketen siitä, mitä saatekirjeisiin oli kirjoitettu, mutta muokkaaminen oli tarpeellista, jotta opinnäytetyö vastaisi organisaation tarvetta. Opinnäytetyöprosessi pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman selkeästi, jotta siitä selviäisi lukijalle mitä prosessissa on tehty ja miksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 161). Opinnäytetyön raportti tehtiin Oulun ammattikorkeakoulun ohjeistusten mukaisesti, ja raportin sisältö otsikoitiin siten, että vaiheet etenivät loogisessa järjestyksessä. Opinnäytetyön aineistonkeruun menetelmäksi valittiin laadullinen ryhmäteemahaastattelu, sillä sen avulla saatiin aikaan vuorovaikutuksellista keskustelua. Teemana oli organisaation resilienssin osat alueet, ja kahden yksikön henkilökuntaa haastatteleamalla saatiin tietoa heidän kokemuksistaan yksikköjen resilienssistä ja chat-palvelusta. Chat-palvelua oli pilotoitu kahden kuukauden ajan haastatteluhetkellä, jotta haastateltaville olisi ehtinyt kertyä kokemusta. Ryhmähaastattelut antoivat tutkimusaiheesta syvällisempää ymmärrystä, kun haastateltavien kokemukset, näkemykset ja mielipiteet jaettiin ryhmän kesken - tämä auttoi myös tutkijaa tulkitsemaan paremmin tuloksia. (Vilka 2021, 124–125.)

Tutkimuksellista kehittämistyötä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon tutkimuksen myötä syntynyt uusi tieto, tutkimuksen laatu, tieteellisyys, vaikuttavuus sekä hyödynnettävyys. Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulee huomioida, onko työssä tulkinnan yleistämistä, eli tutkimuksessa esitettyä väitettä, ohjetta tai eettistä periaatetta, mikä on tutkijan vuoropuhelua teorian ja aineiston välillä (Vilka 2021, 188, 195). Ryhmäteemahaastattelua varten laaditut kysymykset muotoiltiin Leen ym. (2013) Benchmark resilience tool- resilienssimittarin ja Työterveyslaitoksen (2022) Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta -kanvaasityökalun kysymysten perusteella. Tiedonhaussa löytyi monia erilaisia resilienssimittareita, joiden avulla haastattelukysymykset koskivat kattavammin organisaation ja organisaatiokulttuurin resilienssiä, ja tuottivat sen vuoksi paremmin tietoa haastatteluissa henkilökunnan kokemuksista. Tutkimus tuotti tietoa siitä, millainen tarve resilienssin vahvistamiselle oli chat-yksiköissä, sekä miten resilentiksi he kokivat omat yksikkönsä.

Kehittämistyöpaja järjestettiin etänä ajasta ja paikasta riippumatta Padlet-alustalla. Kasvokkain järjestettävä kehittämistyöpaja ei olisi ollut mielekäs, sillä moni chat-ammattilaisista teki etätöitä, ja he olisivat myös joutuneet vastaamaan chattiin työpajan aikana, mikä olisi haitannut heidän työntekoaan. Padlet-kysymykset tehtiin eri teemojen mukaan, joita haastatteluistakin nousi, ja niitä olivat sopeutuminen muutokseen myönteisesti ja hyvä työilmapiiri, sekä lisäksi tarvittiin konkreettisia ideoita siihen, miten työssä selvittäään kuormittavista tilanteista. Näiden perusteella saatiin paljon hyviä ideoita ja ajatuksia posteria ja videota varten.

Opinnäytetyöstä kerättiin palautetta ohjaavilta opettajilta ja toimeksiantajilta koko prosessin ajan, ja samalla tutkija itse arvioi omaa työtään. Opinnäytetyön tuotosten valmistuttua työ esiteltiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hanketyöntekijöiden yhteispalaverissa, jossa myös kerättiin palautetta opinnäytetyöstä, tuotoksista ja esityksestä. Toimeksiantajien palautteen perusteella opinnäytetyö ja valmistuneet tuokset olivat hyödyllisiä, selkeitä ja ajankohtaisia.

8.6 Kehittyminen asiantuntijaksi Master-opinnoissa

Asiantuntijana työskentelemisen koin vielä Master-opintojen alkaessa itselleni vieraaksi. Master-opinnot valmistelivat kuitenkin opiskelijat tutkimukselliseen kehittämistoimintaan, mitä tarvitaan työelämässä. Opinnoissa ohjattiin hakemaan luotettavaa tietoa, ja ymmärrys näyttöön perustuvan tiedon ja toiminnan tärkeydestä korostui entisestään. Rohkeutta ja varmuutta lisäsivät omien opintojen eteneminen, tiedon karttuminen, ryhmätyöt, sekä vahva työelämäyhteistyö. Opiskelijat saivat jo opintojen alussa kehittää yhteistoiminnallisesti digitaalisia ratkaisuja eri hanketyöntekijöille, opiskelijoiden ideoita jalostettiin projekteissa, ja käytännössä nähtiin, miten yhdestä pienestä ideasta saatiin työelämän käytäntöihin toimiva ratkaisu. Opinnäytetyöprosessin aikana asiantuntijuus kehittyi hiljalleen, ja prosessin lopussa opinnäytetyö esiteltiin työelämätaholle ja hanketyöntekijöille oman työn asiantuntijana.

Haastatteluaineistoa kertyi paljon, koska organisaation resilienssin osa-alueita oli monta, minkä vuoksi aineiston analysoiminen oli haastavaa ja aikaa vievää. Sisällönanalyysin menetelmä muuttui dialogisesta tematisoinnista deduktiiviseen sisällönanalyysiin, minkä vuoksi täytyi tehdä korjailuja jo tehtyyn työhön. Opinnäytetyöprosessin aikataulu pitkittyi alkuperäisestä suunnitelmasta, sillä chat-palvelun pilotoinnin aloitus viivästyi, ja omalta osaltani aikataulupaineita lisäsi YAMK-opintojeni aikana samanaikaisesti suorittamani muut opinnot omien töiden ohella.

Opinnäytetyötä oli kuitenkin mielekäästä tehdä, sillä pidin aihetta todella mielenkiintoisena ja tärkeänä. Aiheeni oli hyvin laaja, koska keräsin tietoa organisaation resilienssistä monesta eri näkökulmasta. Oma tahto ja motivaatio tämän työn tekemiselle oli vahva, joten työn laajuus ei haitannut; omana henkilökohtaisena tavoitteenani olikin tehdä opinnäytetyö, joka tekisi resilienssiä työelämässä tutummaksi, jotta sitä huomioitaisiin käytänteissä enemmän.

Opinnäytetyön myötä opin, miten paljon eri asioita on huomioitava organisaation toiminnassa resilienssin näkökulmasta. Resilienssi-aihe oli hyödyllinen myös omaa asiantuntijuuttani ajatellen; resilienssiä tarvitaan hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijana digitalisaation murroksessa, kun toimintamalleja uudistetaan ja uusia digitaalisia ratkaisuja jalkautetaan käytäntöön jatkuvasti.

8.7 Johtopäätökset

Organisaation resilienssiin vaikuttavat hallintoprosessit ja johtamiskäytännöt, valmistautuminen ja suunnittelu, vaihtoehtoiset toimintamenetelmät, varautuminen lisäresurssein, tiedonhallinta, organisaatiokulttuuri, aineelliset resurssit, henkinen pääoma, sosiaaliset verkostot ja yhteistyö (Barasa, Mbau ja Gilson 2018, 491). Resilientti organisaatio kykenee kriisin keskellä ylläpitämään keskeiset toimintansa, sopeutuu, jatkaa toimintaympäristönsä seurantaan, kehittää häiriön perusteella toimintaansa, ja siten myös kykenee toipumaan nopeasti kriisistä (Työterveyslaitos 2022). Kun organisaatiossa on vankat ja resilientit perustukset, pysyy organisaatio pystyssä, vaikka kriisit koettelisivatkin.

Organisaation on resilienssin kannalta tärkeää vahvistaa myös ammattilaistensa resilienssiä, koska se tukee organisaation uudistumiskykyä, vaikuttaa positiivisesti organisaation ilmapiiriin, organisaatiokulttuuriin, yksilön hyvinvointiin ja työsuoritukseen, ja auttaa myös työntekijöitä kehittämään ja ratkaisemaan ongelmia aktiivisesti. Ammattilaisten resilienssin vahvistamisen myös asiakastytyväisyys kasvaa ja toiminta on kustannustehokkaampaa. Organisaation hierarkkinen hallintorakenne vähentää organisaation ketteryyttä, lisää henkilöstön vaihtuvuutta, hidastaa organisaation kehittymistä ja heikentää työntekijöiden työsuoritusta ja tehokkuutta. Luottamus henkilökunnan osaamiseen, sekä päätöksentekoon ja kehittämiseen osallistaminen, lisäävät henkilökunnan sitoutumista ja heidän itseohjautuvuuskykynsä kasvaa. (Räisänen ym. 2020, 1–2.)

Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa EPHVA:n chat-palveluyksiköiden työntekijöiden kokemuksista, koskien chat-palvelua ja yksiköiden resilienssiä, näin ollen digityön resilienssin vahvistamiseksi ja palvelun parantamiseksi. Tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää kahden ryhmäteemahaastattelun avulla, miten resilientiksi vuonna 2022 chat-palvelun käyttöönotaneiden yksiköiden henkilökunta arvioi oman työyksikkönsä, sekä millaisena chat-palvelutyö oli koettu. Molemmassa haastatteluyksiköissä organisaation resilienssiä tukevat peruspilarit koettiin olevan

organisoitu pääosin hyvin, ja yksiköissä näkyi pyrkimys resilienttiin toimintaan. Toimivana mainittiin molemmissa ryhmissä tiimityö ja työparien työpisteiden läheinen sijainti, organisaatiokulttuuri, monipuoliset viestintämahdollisuudet, työnjako, varahenkilöjärjestely, koulutusmahdollisuudet, erityisosaamiseen liittyvä tiedon jakaminen, sekä tuen saaminen.

Organisaatiokulttuuri vaikutti molempien ryhmien mukaan olevan resilienssiä tukeva ilmapiiriltään ja suhtautumistavoiltaan; tiimityö oli toimivaa, työyhteisöltä ja esihenkilöltä sai tukea, sekä ilmapiiri oli kannustavaa, inhimillistä ja avointa. Chat-ammattilaisilla oli hyvä ammatillinen itsetunto omassa työssään, he olivat motivoituneita, ja henkilöstöllä oli halu tarjota laadukasta chat-palvelua.

Chat-palvelu itsessään oli koettu pääsääntöisesti hyödyllisenä ja toimivana, mutta vastaan tulleet haasteet ja ongelmat kuormittivat työntekijöitä jonkin verran. Haastatteluryhmissä koettiin, että organisaatioissa kokeillaan aktiivisesti uusia toimintatapoja, mikä kannusti innovatiivisuuteen. Henkilökunta kertoi suhtautumisen epäonnistumisiin olevan inhimillistä ja virheitä pyrittiin tarkastelemaan oppimisen näkökulmasta.

Chat-palvelun tuottajien osalta resilienttiä toimintaa oli henkilöstön osallistaminen kehittämiseen, tuki palvelun käyttämisessä, sekä varhainen ongelmien havaitseminen säännöllisillä palautekyselyillä ja palavereilla. Chatin ongelmista raportoitiin eteenpäin palvelun tuottajille, ja niihin myös kehitettiin oman työryhmän kesken ratkaisuja. Innovatiivisuuteen kannustava organisaatiokulttuuri, sekä henkilökunnan myönteinen suhtautuminen kehittämiseen tukivat chat-palvelun jalkauttamisessa. Kehittämiseen suhtauduttiin myönteisesti, mutta kehittämiselle tulisi varata paremmin aikaa.

Yksiköiden organisaatiokulttuurin resilienssiä tukee henkilökunnan osallistaminen chat-palvelun kehittämiseen, jossa omaa osaamista oli voinut hyödyntää. Molemmissa ryhmissä kehittämiseen ja osallistumiseen suhtauduttiin myös uteliaalla kiinnostuksella ja innokkuudella. Uudessa digitaalisemmassa työnkuvassa oli ollut paljon omaksumista; digitaalisuus oli ensin aiheuttanut kaikissa työntekijöissä hieman jännitystä ja epävarmuuden tunnetta siitä, tuleeko chat-työssä pärjäämään, mutta chat-palvelun koulutukset sekä tieto siitä, että tukea saa chatin ongelmatilanteissa nopeasti tukikanavilta, lisäsivät varmuutta työskennellä chat-palvelussa. Tieto chat-palvelun hyödyistä auttoi henkilöstöä suhtautumaan digitaalisuuteen myönteisemmin. Digitaalisuuden negatiiviseen suhtautumiseen vaikutti se, että asiakaspalvelun koettiin olevan helpompaa keskustellen, kuin chatissa, ja palveluiden tulisi olla myös digitaaldottomien saatavilla. Ryhmät olivat myös pohtineet kehitysideoita chat-palvelulle, ja ideat jaettiin chat-palvelun tuottajalle.

Osassa organisaation käytännön asioissa koettiin olevan parantamisen varaa, kuten häiriötilanteiden varalta taitojen ja toimintaohjeiden kertaaminen ja simulaatioharjoittelujen järjestäminen, yksikköjen fyysiset tilat, sekä prosessitiedottamisen läpinäkyvyys. Tärkeää olisi huomioida myös kertauskoulutus, mikäli käyttöönotto viivästyy ja koulutusajankohdan ja käyttöönoton välinen aika kasvaa; ryhmissä koettiin kertauskoulutuksen hyödyttäneen, sillä koettiin, että aikaisemmin opitut asiat ehtivät unohtua, kun palvelua ei heti otettu käyttöön. Ryhmissä nousi tarve nopeaa reagointia vaativan tekstintuottamisen harjoittelemiselle chat-palvelussa. Chat-viestinnän rajallinen kommunikaatiomahdollisuus, sekä oman perustyön tekeminen chat-palvelun ohella koettiin haasteellisena. Nopean reagoinnin tarve aiheutti chat-työssä kiirettä ja hätäntymisen tunnetta, mitä ei tunnusteta olevan tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa keskustellaan kasvotusten tai puhelimitse.

Kehittämistyöpajassa selvitettiin chat-ammattilaisilta he voivat itse vahvistaa omaa ja organisaatiokulttuurin resilienssiä, ja keinoja ideoitiin paljon (s.64, kuvio 2). Ideat jaoteltiin kolmeen eri luokkaan. Kuormittavasta tilanteesta selviäminen -teeman alle löytyi konkreettisia esimerkkejä, millä yksilö voi itse edesauttaa omaa palautumista kuormittavassa tilanteessa. Hyvä työilmapiiri -teeman ideat koskivat sitä, miten organisaatiokulttuuri voi parantaa yksilön resilienssiä. Myönteinen suhtautuminen muutokseen -aihe puolestaan tuotti yksilön muutosjoustavuutta lisääviä ajatuksia, kuten utelias suhtautuminen ja omien vaikuttamisen mahdollisuuksien tiedostaminen.

Ideoiden ja tämän tutkimuksen teorian pohjalta valmistui tuotoksena ”Resilienssi digityössä” -posterit, sekä sitä täydentävä video, joka sisältää tietoa resilienssistä, ja siitä, miten yksilö ja organisaatio voivat vahvistaa resilienssiä. Video ja posterit kohdennettiin digityöntekijöille EPHVA:lla. Toimintamalli tukee resilienssin vahvistamista tarjoamalla tietoa ammattilaisen resilienssistä posterin avulla, sekä sitä täydentävällä videolla, joka antaa tietoa siitä, miksi resilienssiä olisi tärkeää vahvistaa, ja miten se onnistuu ammattilaisen ja organisaation toimesta. Toimintamallista tiedotetaan EPHVA:lla hankkeiden yhteispalaverissa joulukuussa 2023, Kuule ja kokeile -tapahtumassa tammikuussa 2024, sekä Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeen projektipalaverissa tammikuussa 2023. Posterin tiedosto jää Hyvinvoiva Etelä-Pohjanmaa -hankkeelle, ja postereita tulostetaan EPHVA:n viestinnässä tutkijan ja hanketyöntekijöiden toimesta. Yhteistyötahon kanssa on sovittu organisaation yksiköt, joihin posterit alustavasti lähetetään, ja niitä jaetaan myös tarvittaessa kaikille kiinnostuneille.

8.8 Jatkokehittämisehdotukset

Jatkotutkimushaasteena olisi kiinnostavaa kehittää keinoja tässä opinnäytetyössä nousseeseen tekstintuottamisen haasteeseen nopeaa reagointia vaativassa chat-työssä. Olisi myös tärkeää selvittää keinoja parantaa chat-palvelun rajallista kommunikointimahdollisuutta väärinkäsitysten vähentämiseksi ja chat-palvelukokemuksen parantamiseksi. Kun tätä opinnäytetyötä esiteltiin EPHVA:n sote-uudistus -hankkeiden yhteispalaverissa, nousi esityksen jälkeen keskustelua siitä, miten resilienssin vahvistamiselle olisi yhä suurempi tarve – ei ainoastaan digipalveluita implementoitaessa, vaan kaikissa työn muutoksissa. Hankeryhmän mukaan resilienssin vahvistamisen tulisi kuulua luontaisesti EPHVA:n toimintaan.

Tässä tutkimuksessa selvisi, että luotettavia resilienssimittareita on tutkittu ja kehitetty. Työntekijöiden olisi hyvä arvioida omaa resilienssiään mittarin avulla, jotta selviäisi, millainen tarve resilienssin vahvistamiselle on. Toimeksiantajien kanssa keskusteltiin aiheesta lisää yhteispalaverin jälkeen, ja nousi pohdintaa siitä, miten resilienssin mittaaminen voitaisiin ottaa käyttöön organisaation toimintatapoihin laajemmin. Arveltiin, että resilienssin mittaamisen kuuluessa organisaation toimintatapoihin yhtä lujasti, kuten esimerkiksi organisaation riskinarviointi kuuluu, resilienssiä huomioitaisiin esihenkilötasolta ja sen vahvistaminen vakiintuisi organisaation käytänteisiin. Jatkokehittämisehdotuksena voisikin olla resilienssin vahvistamisen laajempi toimintamalli koko organisaatioon, sekä yhteispalaverissa ehdotettu resilienssin vahvistamisen koulutus Moodle-alustaan organisaation työntekijöille. Tämän työn posteria ja videota voidaan myös käyttää osana tuota koulutusta.

LÄHTEET

Aloba, Olutayo, Olabisi, Olusejy & Aloba, Tolulope 2016. The 10-item Connor-Davidson Resilience Scale: Factorial Structure, Reliability, Validity, and Correlates Among Student Nurses in Southwestern Nigeria. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*. 22(1):43–51. Hakupäivä 7.2.2022. DOI:10.1177/1078390316629971.

Barasa, Edwine, Mbau, Rahab & Gilson, Lucy 2018. What Is Resilience and How Can It Be Nurtured? A Systematic Review of Empirical Literature on Organizational Resilience. *International Journal of Health Policy Management* 2018, 7(6), 491–503. Hakupäivä 15.1.2022. DOI: 10.15171/ijhpm.2018.06.

Bashir, Usmaan, Bhagra, Anjali, Kapa, Suraj & McLeod, Christopher 2019. Modulation of the autonomic nervous system through mind and body practices as a treatment for atrial fibrillation. *Reviews in Cardiovascular Medicine* Vol. 20(3), 129–137. Hakupäivä 1.2.2022. DOI: 10.31083/j.rcm.2019.03.517.

Bhui, Kamaldeep, Dinos, Sokratis, Galant-Miecznikowska, Magdalena, Jongh, Bertine & Stansfeld, Stephen 2016. Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin* 2016, 40, 318-325. Hakupäivä 20.8.2023. DOI: 10.1192/pb.bp.115.050823.

Brown, Charlotte, Seville, Erica & Vargo, John 2017. Measuring the organizational resilience of critical infrastructure providers: A New Zealand case study. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*. Volume 18, 37–49. Hakupäivä 15.6.2022. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijcip.2017.05.002> 1874-5482.

Creswell, John & Creswell, J. David 2018. *Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches*. Viides painos. SAGE Publications, Inc. Hakupäivä 5.9.2023. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4>.

Dale, Robert 2016. Industry Watch: The return of the chatbots. *Natural Language Engineering* 22 (5): 811–817. Cambridge: Cambridge University Press 2016. Hakupäivä 10.8.2023. https://www.researchgate.net/publication/308085341_The_return_of_the_chatbots.

Duodecim Terveyskirjasto 2016. Autonominen hermosto. *Lääketieteen sanasto*. Hakupäivä 1.2.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt00358/autonominen-hermosto>.

Elo, Satu, Kajula, Outi, Tohmola, Anniina & Kääriäinen, Maria 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 2022, 34 (4), 215–225. Hakupäivä 14.9.2023. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987>.

Epsote-uudistus 2022. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Hakupäivä 16.10.2022. <https://www.ep-soteuudistus.fi/hyvinvointialue/etela-pohjanmaan-hyvinvointialue/>.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023. Chat-palvelun kautta saat apua nopeasti ja helposti. Hakupäivä 20.8.2023. <https://www.hyvaep.fi/tiedote/chat-palvelun-kautta-saat-apua-nopeasti-ja-helposti/>.

Euroopan parlamentti 2023. Digitalisaatio. EU:n strategia. Hakupäivä 16.8.2023. <https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/society/20210414STO02010/digitalisaatio-eu-n-strategia>.

Gilson, Lucy, Barasa, Edwine, Nxumalo, Nonhlanhla, Cleary, Susan, Goudge, Jane, Molyneux, Sassy, Tsofa, Benjamin & Lehmann, Uta 2017. Everyday resilience in district health systems: emerging insights from the front lines in Kenya and South Africa *BMJ Global Health*. 2017;2. Hakupäivä 9.5.2022. DOI:10.1136/bmjgh-2016-000224.

Hoitotyön tutkimussäätiö 2023. JBI-kriteerit laadulliselle tutkimukselle. Hakupäivä 11.9.2023. <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2019/03/jbi-kriteerit-laadulliselle-tutkimukselle-ja-seloste-osa-2.pdf>.

Holloway, Immy & Galvin, Kahleen 2016. *Qualitative research in nursing and healthcare*. 4. painos. Chichester, West Sussex; Ames, Iowa: John Wiley & Sons Incorporated. E-kirja. Ellibs library. Hakupäivä 10.9.2023. Vaatii käyttöoikeuden.

Hyvönen, Ari-Elmeri, Juntunen, Tapio, Mikkola, Harri, Käpylä, Juha, Gustafsberg, Harri, Nyman, Markku, Rättilä, Tiina, Virta, Sirpa & Liljeroos, Johanna 2019. Kokonaisresilienssi ja turvallisuus: tasot, prosessit ja arviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 17/2019. Hakupäivä 3.2.2022. <https://www.fiia.fi/wp-content/uploads/2019/02/17-2019-kokonaisresilienssi-ja-turvallisuus.pdf>.

Ilmarinen, Vesa & Koskela, Kai 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Alma talent.

Joutsenniemi, Kaisla & Lipponen, Krisse 2015. Resilienssi ja posttraumaattinen kasvu. Suomen lääkärilehti, 70(39), 2515–2519. Hakupäivä 1.2.2022. <http://www.fimnet.fi/cl/laakari-lehti/pdf/2015/SLL392015-2515.pdf>.

Kallio, Tomi J. & Palomäki, Jari 2020. Teoria, empiria ja käytäntö. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. E-kirja. Ellibs library. Hakupäivä 5.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Keinänen, Matti & Martin Minna 2019. Mieli meissä. Tasapainoista arkea mielentämisen keinoin. Helsinki: Kirjapaja.

Keiski, Riitta, Hämäläinen, Kari, Karhunen, Matti, Löfström, Erika, Näreaho, Susanna, Varantola, Krista, Spoof, Sanna-Kaisa, Tarkiainen, Terhi, Kaila, Eero & Aittasalo, Minna 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. 1. painos. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta ja Tiedonjulkistamisen neuvottelukunta. Hakupäivä 13.12.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Kielitoimiston sanakirja 2022. Hakusana: Resilienssi. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. Hakupäivä 25.1.2022. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/resilienssi?searchMode=all>.

Klein, Vinícius Barreto & Todesco, José Leomar 2021. COVID-19 crisis and SMEs responses: The role of digital transformation. Knowledge and process management: The journal of corporate transformation 28:117-133. Hakupäivä 31.5.2022. DOI: 10.1002/kpm.1660.

Koski, Leena 2021. Teksteistä teemoiksi. Dialoginen tematisointi. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. E-kirja. Ellibs library. Hakupäivä 5.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621. Hakupäivä 12.3.2022. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=viranomaisen%20toiminnan%20julkisuus>.

Lapão, Luís Velez, Silva, Andreia, Pereira, Natália, Vasconcelos, Paula ja Conceição, Cláudia 2015. Ebola impact on African health systems entails a quest for more international and local resilience: the case of African Portuguese speaking countries. The Pan African Medical Journal. 2015;22. Hakupäivä 22.1.2022. DOI: 10.11694/pamj.suppl.2015.22.1.6653.

Lee, Amy V., Vargo, John & Seville, Erica 2013. Developing a tool to measure and compare organizations' resilience. Natural Hazards Reviews. Vol 14, 29–34. Hakupäivä 15.6.2022. DOI:10.1061/(ASCE)NH.1527-6996.0000075. Vaatii käyttöoikeuden.

Lipponen, Krisse 2020. Resilienssi arjessa. Helsinki: Duodecim. 1. painos.

Lipponen, Krisse, Litovaara, Anneli & Katajainen, Antero 2016. Voimaa – Hyvän elämän polku. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Mattila, Antti 2022. Stressi. Lääkärikirja Duodecim 1.4.2022. Duodecim Terveyskirjasto. Hakupäivä 30.5.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>.

McCray, Janet, Palmer, Adam & Chmie, Nik 2015. Building resilience in health and social care teams. Emerald Group: Personnel Review Vol. 45 No. 6, 2016 pp. 1132-1155. Hakupäivä 15.1.2022. DOI 10.1108/PR-04-2014-0095.

McLean, Graeme & Wilson, Alan 2016. Evolving the online customer experience... Is there a role for online customer support? Computers in Human Behavior. Volume 60, 602-610. Hakupäivä 10.8.2023. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563216301479>

Mielenterveystalo. Mitä stressi on? Hakupäivä 19.3.2022. <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/oma-hoito/opiskelu-uupumuksen-ehkaisyn-omahoito-ohjelma/mita-stressi>

Mieli 2021. Stressi kuuluu elämään. Hakupäivä 28.1.2022. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveystasi/mielenterveys-ja-arjen-taidot/mita-on-stressi/>.

Mustonen, Pekka & Mattila, Antti 2017. Pessimistiä harmittaa useammin, pidempään ja enemmän. Hakupäivä 4.2.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2017/23/duo14028?keyword=pessimismi>.

Nieminen, Mika, Talja, Heli, Heikkilä, Jukka-Pekka, Airola, Merja, Viitanen, Kaupo & Tuovinen, Joonas 2019. Muutosjoustavuus. Organisaation resilienssin tukeminen. Tampere: Juvenes Print. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy. Hakupäivä 4.2.2022. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/technology/2017/T318.pdf>.

Odone, Anna, Buttigieg, Stefan, Ricciardi, Walter, Azzopardi-Muscat, Natasha & Staines, Anthony 2019. Public health digitalization in Europe EUPHA vision, action and role in digital public health. European Journal of Public Health, Vol. 29:3, 28–35. Hakupäivä 6.2.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov.ezp.oamk.fi:2047/pmc/articles/PMC6859512/>.

Ortega, Manuel & Saavedra, Serguei 2014. Resilience: Physiological Assembly and Psychosocial Factors. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 132, 447–453. Hakupäivä 29.1.2022. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814032455>

Pietilä, Ilkka 2017. Ryhmähaastattelu. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja (toim. Hyvärinen, Matti, Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna). Tampere: Vastapaino.

Pojjula, Soili 2018. Resilienssi - muutosten kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.

Puusa, Anu 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. E-kirja. Ellibs library. Hakupäivä 5.3.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.

Raevuori, Anu 2016. Mindfulnessin terveysvaikutukset - mitä lääkärin on hyvä tietää? Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 132(20):1890–7. Hakupäivä 20.3.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13356>.

Ravelin, Annika, Laukka, Elina, Heponiemi, Tarja, Kaihlanen, Anu & Kanste, Outi 2021. Effects of the Coronavirus Pandemic on Digital Work Culture and Its Leadership: Primary Health Care Managers' Experiences. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti – Journal of Social Medicine 2021: 58: 220–234. Hakupäivä 25.3.2022. <https://journal.fi/sla/article/view/103248/65439>

Ruotsalainen, Heidi & Kiviniemi Liisa. TK-menetelmät Master-koulutuksessa. Oulun ammattikorkeakoulu. Luento 21.8.2021. Pdf-tiedosto.

Räisänen, Niina, Uusitalo, Jaana, Kiviniemi, Liisa & Honkonen, Henri 2020. Itseohjautuvuudella haetaan uudistumiskykyä ja joustavuutta yritystoimintaan. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 14. Hakupäivä 30.11.2023. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe202003259148>.

Saarnio, Reetta & Pääatalo, Kati 2022. YAMK-opinnäytetyöt tutkimuksellista kehittämistä yhteistyössä työelämän kanssa. Oamk Journal. Hakupäivä 13.9.2023. <https://oamk.fi/oamkjournal/2022/yamk-opinnaytetyot-tutkimuksellista-kehittamista-yhteistyossa-tyoelaman-kanssa/>.

Saranto, Kaija, Kinnunen, Ulla-Mari, Jylhä, Virpi & Kivekäs, Eija 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveyshuollossa. Tampere: Tampere University Press. Hakupäivä 6.2.2022. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/124058>.

Sote-uudistus 2022. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Hakupäivä 5.2.2022. <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma1>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Digitalisaatio. Hakupäivä 1.1.2022. <https://stm.fi/digitalisaatio>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Hyvinvointialueet. Hakupäivä 16.8.2023. <https://stm.fi/hyvinvointialueet>.

Suomen perustuslaki. 1999/731. Hakupäivä 1.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.

TEPA termipankki 2018. Hakusana: Chat. Sanastokeskus ry. Hakupäivä 10.8.2023. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/chat-palvelu>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Sote-uudistus: Sote-palvelujen integraatio. Hakupäivä 12.1.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Suositukset organisaatioille digitalisaation hallintaan. Hakupäivä 6.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-digitalisaation-seuranta/suosituksset-organisaatioille-digitalisaation-hallintaan>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Hakupäivä 16.8.2023. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. E-kirja. 3. korj. painos. Tampere: Tampere University Press. Hakupäivä 1.6.2022. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100802>.

Tracy, Sarah 2020. Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact. Wiley-Blackwell. Toinen painos. Hakupäivä 6.9.2023. <https://web-p-ebscobhost.com.ezp.oamk.fi:2047/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzlyMjYzMTdfX0FOO?sid=986992f8-0914-4584-8ed1-22ea6f955210@redis&vid=1&format=EB&rid=1>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-Kirja. Ellibs library. Hakupäivä 1.12.2023. Vaatii käyttöoikeuden.

Työterveyslaitos 2022. Resilientti organisaatio. Hakupäivä 20.1.2022. <https://www.ttl.fi/teemat/tyo-ohyvinvointi-ja-tyokyky/resilientti-organisaatio>.

Työterveyslaitos 2022. Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta -työkalupakki. Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta Sotekuja -kanvaasi. PDF-tiedosto. Hakupäivä 15.6.2022. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/resilienssi-ja-jatkuvuudenhallinta/tyokalupakki>.

Uusimäki, Sirkka-Liisa & Koskela, Annika 2021. Chat-palvelu osana sote-uudistusta. Pdf-dokumentti. Hakupäivä 2.11.2021. <https://www.epsoteuudistus.fi/wp-content/uploads/sites/9/2021/10/Chat-palvelu-osana-sote-uudistusta-2.11.2021.pdf>.

Valli, Laura. 2020. Kuolema kuittaa univelan? Tutkimus resilienssistä ja resilienssipotentiaalin johtamisesta kriisinhallintaorganisaatiossa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: PunaMusta Oy – Yliopistopaino. Hakupäivä 18.3.2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122122/978-952-03-1587-0.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Hakupäivä 30.5.2022. Ellibs library. Vaatii käyttöoikeuden

Vilkka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus. 5. uudistettu painos. E-Kirja. Hakupäivä 24.5.2022. Ellibs library. Vaatii käyttöoikeuden.

Vilkka, Hanna 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House oy. Hakupäivä 10.10.2022. E-kirja. Ellibs library. Vaatii käyttöoikeuden.

Whitman, Zach, Kachali, Hlekiwe, Roger, Derek, Vargo, John & Seville, Erica 2013. Short-form version of the Benchmark Resilience Tool (BRT-53). *Measuring Business Excellence*, Vol 17, nro 3, 3-14. Hakupäivä 15.6.2022. DOI 10.1108/MBE-05-2012-0030.

World Health Organization 2022. Digital health. Hakupäivä 5.2.2022. https://www.who.int/health-topics/digital-health#tab=tab_3

Yoon, Cheolho 2010. Antecedents of customer satisfaction with online banking in China: The effects of experience. *Computers in Human Behavior* 26 (2010), 1296–1304. Hakupäivä 10.8.2023. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210000737>

LIITTEET

Liite 1: Saatekirje ryhmäteemahaastatteluun osallistuville

Liite 2: Haastateltavan suostumuslomake

Liite 3: Benchmark Resilience tool -kysymykset, sekä Työterveyslaitoksen ”Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta Sotekuja-kanvaasi” -kysymykset aihepiireittäin.

Liite 4: Ryhmäteemahaastatteluiden kysymykset

Liite 5: Taulukko 6. Chat-ammattilaisten kokemukset chat-palveluyksiköiden resilienssistä

Liite 6: Saatekirje kehittämistyöpajaan osallistuville

Liite 7: Kehittämistyöpajaan osallistuvien suostumuslomake

Liite 8: Kehittämistyöpajan Padlet-aineisto

Liite 9: Resilienssi digityössä -posterit

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijaksi (YAMK). Teen opinnäytetyönäni tutkimuksellisen kehittämistyön, joka on suunniteltu toteutettavaksi ryhmäteemahaastatteluna ja kehittämistyöpajana. Tällä kirjeellä kutsun Teidät, chat-palveluyksikön henkilöstön, osallistumaan ryhmäteemahaastatteluun. Olen kiinnostunut selvittämään haastattelun avulla, miten resilienssi arvioitsee oman chat-palveluyksikkönne. Haastatteluaineistoa hyödynnetään kehittämissivaiheessa, jossa suunnitellaan ratkaisuja chat-yksiköiden resilienssin vahvistamiseksi kehittämistyöpajassa yhdessä henkilöstön ja chat-palveluasiantuntijoiden kanssa.

On tutkittu, että yksilön ja organisaation resilienssin vahvistaminen parantaa kykyä toimia muutosten keskellä. Resilienssi tarkoittaa yksilön psyykkistä sietokykyä; kyky pysyä toimintakykyisenä vaikeissa muutostilanteissa ja palautua niistä. Resilienssi organisaatio ylläpitää keskeiset toimintansa häiriötilanteen ilmaantuessa, sopeutuu ja jatkaa toimintaympäristönsä seurantaan, sekä kehittää häiriön perusteella toimintaansa. Koronapandemia ja sote-uudistus muuttivat digitaalista työkuiluuria sote-alalla; digitaalisten työvälineiden käyttö lisääntyi, mikä tutkimusten mukaan kuormitti työntekijöitä ja aiheutti heille stressiä. Digipalveluiden ja työkuiltuurin kehittämisessä ja muutok- sessa tulisi tukea henkilöstön ja johtajien IT-osaamista, sekä vahvistaa heidän resilienssiään.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa chat-palveluyksikköihin resilienssiä tukeva toimintamalli, joka voidaan ottaa käyttöön chat-palvelun laajentuessa myös muissa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-yksiköissä. Tavoitteena on vahvistaa toimintamallin avulla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-yksiköiden resilienssiä. Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastattelu tallennetaan äänittämällä, ja äänitetty aineisto litteroidaan tekstimuotoon haastattelun jälkeen, jonka jälkeen äänitallenne hävitetään. Haastattelussa annetut lausumat käsitellään tutkimuksessa nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti niin, ettei vastaajien henkilöllisyyttä voi tunnistaa tutkimustulok- sista. Haastattelun kesto on n. 45 minuuttia, ja sitä edeltää kahvitarjoilu. Tutkimuksessa ei paljasta- ta haastateltavaa yksikköä. Vapaaehtoinen ja luottamuksellinen kehittämistyöpaja järjestetään aineiston analysoinnin jälkeen syksyllä, mistä tarkemmin lisätietoa lähempänä ajankohtaa.

Opinnäytetyöni ohjaajat ovat Kirsi Koivunen, TtT, RN ja PhD, sekä Anna-Maria Änäs-Enlund, Ra- diografian ja sädehoidon lehtori. Opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa sen valmistuttua. Voitte ottaa yhteyttä minuun, jos haluatte tarkempia tietoja tutkimuksesta. Toivon paljon osanottajia ryh- mähaastatteluun, jotta saadaan tärkeää tietoa uuden chat-työyksikön henkilöstöltä ja voidaan sen perusteella kehittää toimintaa resilienssiä vahvistavaksi. Otan Teihin yhteyttä kesäkuun aikana haastatteluun liittyen, ja voimme sopia silloin Teille parhaiten sopivan haastatteluajan.

Ystävällisin terveisin,

Päivi Mattila

Email: Puh:

Opinnäytetyö: Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa – toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palveluyksiköihin.

Seinäjäki, Päivi Mattila

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tieteelliseen kaksivaiheiseen tutkimukseen, jonka tutkimusvaiheen tarkoituksena on selvittää, miten resilientiksi vuonna 2022 käyttöönotetun chat-palvelun henkilökunta arvioi oman organisaationsa. Tutkimus toteutetaan ryhmäteemahaastatteluna. Haastattelun jälkeen tulee kehittämissivaihe, jonka tarkoituksena on tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä, sekä chat-palvelun käyttöönottaneen henkilöstön kanssa yhdessä kehittämällä, tuottaa toimintamalli, joka vahvistaa yksilön ja organisaation resilienssiä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella chat-palvelun jalkauttamisprosessissa.

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani tutkimustiedotteen ja annan suostumukseni sen mukaiseen tutkimukseen. Olen saanut tiedotteesta riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen yhteydessä suoritettavasta tietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Tiedot antoi Päivi Mattila (Oulun ammattikorkeakoulu). Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumisesta. Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksen tarkoituksesta ja sen toteutuksesta, tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä sekä oikeuksistani. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Tiedän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille. Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen selvillä siitä, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Voin myöhemmin halutessani myös keskeyttää tutkimuksen tai peruuttaa suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta, eivätkä ne vaikuta kohteluuni millään tavalla.

Voin keskeyttää osallistumiseni missä tahansa tutkimuksen vaiheessa syytä ilmoittamatta. Minulla on myös oikeus peruuttaa antamani suostumus milloin tahansa ennen tutkimuksen päättymistä. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä käytetään osana tutkimusta.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Tutkittavan allekirjoitus ja päiväys

Tutkittavan nimenselvennys

Tutkijan allekirjoitus ja päiväys

Tutkijan nimenselvennys

Alkuperäinen allekirjoitettu asiakirja jää tutkijan arkistoon, kopio allekirjoitetusta suostumuksesta jää tutkittavalle

P= Planning, suunnittelu

P1 Olemme tietoisia siitä, miten kriisi voi vaikuttaa meihin.

P2 Mielestämme hätäsuunnitelmia on noudatettava ja testattava, jotta ne olisivat tehokkaita.

P3 Pystymme siirtymään nopeasti normaalista toiminnasta kriisiin vastaamiseen.

P4 Rakennamme suhteita organisaatioihin, joiden kanssa saatamme joutua työskentelemään kriisitilanteessa.

P5 Elpymistä koskevat prioriteettimme antaisivat suuntaa kriisissä olevalle henkilöstölle.

AC= Adaptive Capacity, sopeutumiskyky.

AC1 Organisaatiossamme on tiimityön ja toveruuden tunnetta.

AC2 Organisaatiollamme on riittävät resurssit odottamattomiin muutoksiin.

AC3 Organisaatiomme ihmiset ”omistavat” ongelman, kunnes se on ratkaistu.

AC4 Henkilökunnalla on tiedot ja taidot, joita he tarvitsevat odottamattomiin ongelmiin vastaamiseksi.

AC5 Johtajat organisaatiossamme näyttävät esimerkkiä.

AC6 Organisaatiomme voi tehdä vaikeita päätöksiä nopeasti.

AC8 Johtajat kuuntelevat aktiivisesti ongelmia.

(Whitman, Kachali, Roger, Vargo & Seville 2013, 14.)

Varautuminen ja jatkuvuudenhallinta – Toipuminen ja arviointi

Tilannekuva:

Miten tilanne vaikuttaa meidän organisaatioomme? Kuka tai ketkä kokoavat tilannekuvaa? Keneltä tai mistä saadaan tilanteesta lisätietoa? Mitä välineitä tiedon keräämisessä ja tallentamisessa tarvitaan?

Tilanteen johtaminen:

Kuka vastaa tilanteen johtamisesta? Miten hälytetään avainhenkilöt? Mitkä ovat johtajan ja avainhenkilöiden tärkeimmät tehtävät tässä tilanteessa? Mistä tiedämme, milloin akuutti tilanne on päätynyt? Kuka päätöksen tekee?

Yhteistyö:

Ketkä ovat keskeiset yhteistyökumppanit, jotta tilanne saadaan hoidettua? Miten saamme yhteistyökumppaneista riippuvan toiminnan jatkumaan? Miten tietoa vaihdetaan yhteistyökumppanien kanssa akuuteissa tilanteissa? Kuka hoitaa käytännön yhteistoimintaa kumppanien kanssa?

Viestintä:

Kuka vastaa viestinnästä? Mitkä ovat viestinnän sisäiset ja ulkoiset kohderyhmät? Mikä on viestin keskeinen sisältö? Mitä viestintäkanavia käytetään?

Havainnot:

Mikä sujui? Mihin olisi tarvittu enemmän tietoa? Mitä olisi pitänyt sopia etukäteen? Mihin olisi tarvittu etukäteen laadittuja ohjeita tai suunnitelmia?

Johtopäätökset:

Mikä on paras tapa varautua vastaavaan tilanteeseen? Mitä toimenpiteitä se tarkoittaa? Miten kannattaa järjestää jälkihoito vastaaviin tilanteisiin? Miten henkilöstöä voidaan valmentaa ennakkoon tällaisia tilanteita varten? (Työterveyslaitos 2022.)

Haastateltavien ammatit ja työkokemus vuosina?

Kokemukset uudessa chat-yksikössä työskentelemisestä:

- Millaisia yllättäviä ongelmatilanteita ja haasteita on tullut vastaan työpäivän aikana? Positiivisia ja negatiivisia.
- Mistä ne ovat johtuneet?
- Miten näihin tapahtumiin on reagoitu? Mitä tästä asiasta on keskusteltu? Kenen kanssa on keskusteltu? Käyttekö läpi tilanteita henkilöstön kesken?
- Kehitetäänkö ongelmiin kestäviä ratkaisuja? Voiko sama ongelma tulla vastaan myöhemmin?
- Onko mieleenne tullut sellaisia yllättäviä ongelmatilanteita, jotka ovat epätodennäköisiä, mutta mahdollisia?

Organisaatio:

- Onko osaamistanne hyödynnetty chat-yksikön kehittämisessä? (Osallistaminen)
- Saatteko hyvin tietoa organisaationne päätöksistä ja erilaisista prosesseista? Eli ovatko ne läpinäkyviä?
- Koulutetaanko henkilökuntaa säännöllisesti?

Työ

- Onko työnjako ja töiden organisointi selkeää?
- Ovatko työvälineet ja -laitteet mielestänne riittävät?
- Onko fyysinen ympäristö työhön soveltuva?

Verkostot

- Onko työyksikössänne eri tehtävissä ns. korvaamattomia työntekijöitä, vai onko tehtäviin koulutettu varahenkilöitä?
- Millaisia viestintäkanavia yksikössänne käytetään organisaation sisäisessä viestinnässä?
- Millaisia viestintäkanavia yksikössänne käytetään organisaation ulkoisessa viestinnässä?

Ryhmä

- Miten olette kokeneet uuden digitaalisemman työnkuvan?
- Koetteko, että työnne on merkityksellistä ja tärkeää?
- Mitä uhkia ja mahdollisuuksia näette uudessa digitaalisemmassa työnkuvassa olevan?
- Jos työpäivän aikana tulee vastaan kriisitilanne, onko tiedossa kuka tai ketkä kokoavat kriisin aikana tilannekuvaa?
- Onko järjestetty koulutus, jossa harjoitellaan varautumista johonkin häiriötilanteeseen?
- Onko yksikössänne riskienhallintasuunnitelma?
- Miten hyvin yksikkönne on mielestänne varautunut häiriötilanteisiin?
- Jos työpäivän aikana huomaa oman tai työkaverin tekemän virheen, voiko siitä kertoa avoimesti, jotta koko organisaatio voi oppia niistä? Koetteko saavanne tukea työyhteisöltä ja esihenkilöiltä?

Onko ilmennyt tarvetta tietyille ohjeille tai suunnitelmille? Tarvitaanko jostain enemmän tietoa?

TAULUKKO 6. Chat-ammattilaisten kokemukset chat-palveluyksiköiden resilienssistä

Pelkistykset	Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat
<p>Kolmessa kerroksessa työskenteleminen vaikeuttaa yhteistyötä.</p> <p>Yhteistyö sujuu yllättävän hyvin kolmessa kerroksessa työskentelemisestä huolimatta.</p> <p>Fyysiset työtilat eivät ole hyvät.</p>	<p>Osalla vastaajista tyytymättömyys yksikköjen työtilojen sijaistamiseen eri kerroksissa</p>	<p>Eri yksiköiden yhteistyötä heikentävä työympäristö</p>	<p>Sujuva yhteistyö organisaatiossa</p>
<p>Oman tiimin työpisteet sijaitsevat lähellä toisiaan</p> <p>Työtilan sijainti on erittäin hyvä, asiakkaatkin tyytyväisiä.</p> <p>Hyvä pieni tiimi</p>	<p>Yhteistyö sujuu, vaikka fyysinen työympäristö tuohaasteita</p> <p>Tyytyväisyys toimivaan tiimityöhön</p>	<p>Toimivaa tiimityötä mahdollistava työympäristö ja työyksikön hyvä sijainti</p>	
<p>Sähköposti, aaltonetti, tiedotteet, henkilöstötiedotteet, tiimipalaveri ja muistio.</p> <p>sähköposti, puhelin, SBM-tilastointijärjestelmä, LifeCaren viestipiikki, henkilökohtainen kontakti</p>	<p>Tyytyväisyys oman tiimin työpisteiden läheiseen sijaintiin ja oman yksikön keskeiseen sijaintiin</p> <p>Tyytyväisyys organisaation sisäisen viestinnän monipuolisiin viestintäkanaviin</p> <p>Henkilökunta tietoinen omista viestintäkanavista</p>	<p>Monipuoliset viestintäkanavat organisaation sisäisessä viestinnässä</p>	

<p>Virallisia varahenkilöitä arvellaan olevan vähän. Nimettyjä varahenkilöitä arvellaan olevan vähän.</p> <p>Omassa yksikössä vain yksi, kenellä ei ole työparia. Toimitaan tiimeinä.</p> <p>Varahenkilöjärjestelyn koetaan olevan niin hyvä, kuin on mahdollista.</p> <p>On saatu uusia virkoja ja miehitystä.</p> <p>Sairasloman varalta chat-palvelussa on varahenkilöitä. Varahenkilö pystyy vastaamaan chat-palvelussa kysymyksiin.</p> <p>Kolme henkilöä chat-palvelussa töissä</p> <p>Chat-palvelussa kolme henkilöä vuorottelee.</p> <p>Chat-palvelussa ei ole muita työntekijöitä.</p>	<p>Toimiva tiimityö</p> <p>Varahenkilöjärjestelmää on pyritty parantamaan resursseja lisäämällä</p> <p>Chat-palvelun toiminnan varmistaminen chat-tiimin kesken</p>	<p>Osaava ja riittävä henkilöstö</p> <p>Chat-palvelun toiminnan varmistaminen</p>	<p>Sisäiset resurssit</p>
---	---	---	----------------------------------

<p>Osaamista on hyödynnetty</p> <p>Oman osaamisen jakaminen niin hyvin kuin on mahdollista.</p> <p>Työkaverin osaamisen huomioiminen ja osaamisen hyödyntäminen.</p> <p>Yhdellä haastateltavista eniten kokemusta oman osaamisen hyödyntämisestä chat-palvelun kehittämisessä.</p> <p>Osaamisen hyödyntäminen Konstissa.</p> <p>Osallistuminen Konstin kehittämiseen.</p> <p>Omaa osaamista on hyödynnetty.</p> <p>On hyödynnetty osaamista chat-yksikön kehittämisessä.</p> <p>Palvelun kehittäminen osaamista hyödyntämällä perustöiden rinnalla.</p> <p>Osaamisen hyödyntäminen ja kehittäminen määritelty työaikaan.</p> <p>Ei aikaa kehittämistyöhön oman työn ohessa.</p> <p>Mahdollisuus osaamisen hyödyntämiseen, jos siihen olisi varattu työaika.</p> <p>Ei ole hyödynnetty osaamista sairausloman vuoksi</p> <p>Ei ole hyödynnetty osaamista vuosiloman vuoksi.</p> <p>Chat:n käyttökoulutus jäänyt väliin sairausloman vuoksi.</p> <p>Chat:n käyttökoulutus jäänyt väliin vuosiloman vuoksi.</p> <p>Ei ole hyödynnetty osaamista chat-yksikön kehittämisessä.</p> <p>Yksi kehittämiseen osallistunut jäänyt pois.</p> <p>Oma kiinnostus ja mielenkiinto tietotekniikkaan.</p> <p>Chat-yksikön kehittäminen on ollut kiinnostavaa.</p> <p>Chat-yksikön kehittäminen on ollut motivoivaa.</p> <p>On huomannut, että chat-palveluvuorossa olo on valpas.</p> <p>Joka yhteydenottoon suhtaudutaan positiivisesti.</p> <p>Joka yhteydenottoon suhtaudutaan innokkaasti.</p> <p>Chat-palvelussa kaikki vastaavat parhaansa mukaan saapuneisiin kysymyksiin.</p> <p>Chat-palveluneuvonnan ei tarvitse olla äärimmäisen perinpohjaista, vaan yleistä ohjausta ja neuvontaa.</p> <p>Omat tiedot ja taidot riittävät yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen.</p> <p>Aistit avoimena aina.</p>	<p>Oman ja kollegan osaamisen tunnistaminen, hyödyntäminen ja osallistaminen</p> <p>Kehittämistyö mahdollista oman pääasiallisen työn rinnalla, jos siihen on varattu työaika.</p> <p>Osaamisen hyödyntämisen ja kehittämisen esteenä sairasloma, vuosiloma tai työpaikan vaihto</p> <p>Chat-palvelun kehittämistyöhön osallistuminen motivoi ja kiinnostaa</p> <p>Innokkaasti suhtautuminen kehittämistyön tuloksiin</p> <p>Valpas olo chat-palvelutyössä</p> <p>Positiivinen, hyväksyvä, motivoitunut ja innostunut suhtautuminen yhteydenottoihin</p> <p>Työntekijöiden tavoitteena laadukas chat-palvelu</p> <p>Chat-palvelu on uusi hyödyllinen palvelumuoto asiakkaille ja heidän läheisilleen</p>	<p>Henkilökunnan osallistaminen, osallistuminen ja osaamisen hyödyntäminen chat-palvelun kehittämisessä</p> <p>Chat-ammattilaisten suhtautuminen kehittämiseen</p> <p>Chat-palvelun havaitut hyödyt ja pääosin myönteinen suhtautuminen chat-palvelutyöhön</p> <p>Riittävä koulutus</p>	<p>Henkilöstön sitouttaminen ja osallistuminen</p>
--	--	---	---

<p>Yhteydenottopyyntöihin positiivinen suhtautuminen.</p> <p>Työntekijän ilahtuminen avun hakemisesta.</p> <p>Pohdinta onko yhteydenottopyynnön jättäminen matalampi kynnys hakea apua.</p> <p>Chat on yllättänyt positiivisesti</p> <p>Halu auttaa</p> <p>Uusi yhteydenottokanava</p> <p>Chat-palvelu tarkoitettu myös läheisille ja omaisille.</p> <p>Chat-palvelussa voi kysyä kysymyksiä läheisen puolesta vaikka olisi itse fyysisesti toisella paikkakunnalla.</p> <p>Oivallus chat-palvelun hyödystä sai hyväksymään sen paremmin.</p> <p>Helpottaa, jos asiakkaan on hankala soittaa vieraaseen numeroon.</p> <p>On hyväksyttävä maailman muuttuminen.</p> <p>On hyväksyttävä se, mitä tarvitaan nykyään.</p> <p>Ei koe olevansa hyvä tietotekniikan kanssa</p> <p>Tykätään, että työnkuva kehittyy.</p> <p>Uusi digitaalisempi työnkuva koetaan innostavana</p> <p>Uutta digitaalisempaa työnkuvaa ei pelätä</p> <p>Jes-fiilis</p> <p>Chat ei pelota ollenkaan</p> <p>Mitä Chat-palvelu tuo tullessaan?</p> <p>Chat-palvelu on vain pieni osa koko työnkuvaa</p> <p>Digitaalisuus on ihana lisä</p> <p>Chat on mielenkiintoinen</p> <p>Toivon, että chatin käyttö lisääntyisi.</p> <p>Aluksi chat-palvelu jännitti</p> <p>Paniikki siitä, että ei ole erityisen hyvä tietotekniikan kanssa</p> <p>Epävarma tietotekniikan käyttäjä</p> <p>Ohjelman opetteluun jälkeen helpottanut</p> <p>Saa paljon tukea</p> <p>Toivotaan, että palvelulla olisi enemmän käyttäjiä</p> <p>Chat-palvelun käyttö vei nopeasti mukanaan</p> <p>On tykännyt paljon chat-palvelusta</p> <p>Sähköiset palvelut ovat nykyaikaisia</p> <p>Chat-palveluammattissa kehittyminen kaavan mukaan.</p> <p>Uuden digitaalisen ohjelman käyttöönotto on hyväksyttävä.</p>	<p>Positiivinen ja negatiivinen suhtautuminen uuteen digitaaliseen työnkuvaan</p> <p>Yhteydenottopyyntöjen jättämismahdollisuus matalampi kynnys asiakkaille avun piiriin hakeutumiseen.</p> <p>Chat-palvelun helppokäyttöisyys</p> <p>Tuen saaminen chat-palvelun haasteissa</p> <p>Sähköisten palveluiden hyötyjen ja haittojen tunnistaminen ja hyväksyminen</p> <p>Oman ammattitaidon kriittinen arvioiminen ja epävarmuus</p> <p>Koulutus lisäsi osaamista ja varmuutta</p>		
---	--	--	--

<p>En pidä digitaalisuudesta.</p> <p>Pilotoinnin alkaessa alkoi miettiä, olenko hyvä tässä.</p> <p>Pilotoinnin alkaessa alkoi miettiä, osaanko vastata nopeasti ja järkevästi.</p> <p>Negatiivinen suhtautuminen tietotekniikkaan.</p> <p>On olemassa mahdollisuuksia.</p> <p>On saatu ihminen helpommin avun pariin palvelun kautta.</p> <p>Jos puhelun soittamisessa on iso kynnyks</p> <p>Kirjoittaminen voi olla monelle helpompaa.</p> <p>Asiakas uskaltaa kysyä asioita nimettömänä.</p> <p>Chat-palvelu tulee vähentämään puhelinliikenteen tuomaa kuormitusta työntekijöille</p> <p>Yksinkertaiset asiat selviävät chatista.</p> <p>Toivon, että otetaan käyttöön teknologisia ratkaisuja.</p>			
<p>Ammatti-ihmiset osaavat tehdä työnsä.</p> <p>Kysymyksiin osataan varmasti vastata.</p> <p>Uskaltaa sanoa itse virheistä</p> <p>Kannustaminen.</p> <p>Motivaatio ja halu auttaa ihmisiä.</p> <p>On helppo jakaa kuulumisia</p> <p>Voi kysyä työkaverilta mielipidettä</p> <p>Hyvä pieni tiimi</p> <p>Tsemppaava ilmapiiri</p> <p>"Kyllä se hyvin menee"</p> <p>Kuulumisia vaihdetaan yleensä työkavereiden kanssa</p> <p>Haastaviin kysymyksiin selvitetään yhdessä oikea tapa vastata</p> <p>Virheestä kerrotaan ensin sille ihmiselle, joka virheen on tehnyt</p> <p>Tiimissä käydään läpi virhe nimettömästi</p> <p>Tiimissä käydään läpi se, miten tulisi toimia</p> <p>Tiimissä ei aleta nostamaan virheen tekijää esille</p> <p>Ihmiset tekevät virheitä</p> <p>Tapahtuu vahinkoja</p> <p>Toiset uskaltavat tulla sanomaan virheistä</p> <p>Virheitä voidaan käydä läpi nimettömästi</p> <p>Virheitä käydään läpi niiden kesken, ketä asia koskee</p> <p>Tukea saa työyhteisöltä ja esihenkilöltä</p> <p>Voi kysyä mielipidettä työkavereilta</p>	<p>Työntekijöiden luottamus omaan ammattitaitoon</p> <p>Työntekijöiden motivaatio ja halu auttaa asiakkaita</p> <p>Innokas suhtautuminen chat-palveluun</p> <p>Kannustava, avoin ja tukeva organisaatiokulttuuri.</p> <p>Tiimityön tehokkuus, sekä ammattitaidon jakaminen ja hyödyntäminen tiimissä</p> <p>Inhimillinen ja neutraali suhtautuminen tapahtuneisiin virheisiin</p> <p>Chat-palvelun koulutus poisti negatiiviset ennakkajatukset</p>	<p>Chat-ammattilaisten hyvä ammatillinen itsetunto ja motivaatio</p> <p>Resilientin toiminnan mahdollistava organisaatiokulttuuri</p> <p>Varmuuden lisääntyminen chat-palvelukoulutuksessa</p>	<p>Organisaatiokulttuuri</p>

<p>Ammattitaidon jakaminen</p> <p>Tuen saaminen</p> <p>Haetaan yhteistä toimintalinjaa keskustelemalla työkavereiden kesken</p> <p>Voi kysyä mielipidettä työkaverilta</p> <p>Voi kysyä toimintaohjetta työkaverilta</p> <p>Voi saada varmistuksen työkaverilta</p> <p>Saa tukea työyhteisöltä ja työkavereilta</p> <p>Chat-palveluun tuli kertauskoulutus, kun chat-palvelun pilotoinnin aloittamiseen tuli viivästyminen.</p> <p>Chat-palvelua on yksinkertaista käyttää.</p> <p>Helpottava tunne, kun chat-palvelun käyttäminen ei ollutkaan kovin vaikeaa.</p> <p>Chat-palvelun koulutuksesta sai hyvän perehdytyksen.</p> <p>Ilman koulutusta ei olisi osannut.</p> <p>Koulutus kesti 1–2 tuntia.</p> <p>Chat-palvelun käyttö ei ollutkaan niin hankalaa</p> <p>Aluksi tunne, että ei ole riittävästi osaamista chatin käyttöön</p>	<p>Chat-palvelun käytön oppiminen poisti epävarmuutta ja toi onnistumisen kokemuksen</p>		
<p>Esimies jakaa tietoa ajankohtaisesti työntekijöilleen kiireestä huolimatta.</p> <p>Hallinnollisen tiedon jakaminen ajankohtaisesti.</p> <p>Palaveri kerran viikossa.</p> <p>Tiedonsaanti tiedotteista ja sähköposteista.</p> <p>Työntekijät saavat tietoa päätöksistä ja prosesseista.</p> <p>Tärkeistä asioista tiedotetaan ihan hyvin.</p> <p>Päätökset ja prosessit ovat läpinäkyviä.</p> <p>Tieto kulkee hyvin oman organisaation sisällä.</p> <p>Työntekijät saavat tietoa päätöksistä ja prosesseista.</p> <p>Työntekijät saavat tietoa päätöksistä ja prosesseista omassa organisaatiossa.</p> <p>Viikkopalavereissa käydään läpi asioita avoimesti.</p> <p>Avoin tiedonjako.</p> <p>Päätöksistä tiedotetaan paremmin, kuin prosesseista.</p> <p>Tietoa jaetaan, kun päätös on jo tehty.</p> <p>Chat-palvelun pilotoinnin viivästyisestä tiedotettiin jonkin verran.</p>	<p>Tyytyväisyys tiedon saamiseen ja tiedon kulkemiseen omassa organisaatiossa</p> <p>Omassa organisaatiossa päätöksistä tiedotetaan paremmin kuin prosesseista</p> <p>Työntekijän oma vastuu tiedon etsimisessä</p> <p>Työntekijän on vastuu koulutuksiin hakemisessa</p> <p>Organisaation kouluttautumisveloite, koulutusmyönteinen ja mahdollistava ilmapiiri</p>	<p>Päätösviestinnän sujuvuus</p> <p>Vaihteleva prosessitiedottaminen</p> <p>Organisaatiossa kouluttautuminen</p> <p>Erityisosaamisen jakaminen</p>	<p>Tiedottaminen ja tieto organisaatiossa</p>

<p>Enemmän tiedotettiin viivästyisestä, kuin viivästyminen syistä.</p> <p>Oma-aloitteinen tiedon kysyminen.</p> <p>Vastuu myös työntekijöillä lukea tieto sähköposteista ja tiedotteista.</p> <p>Vastuu työntekijöillä kysyä esihenkilöltä, jos ei ole saanut samaa tietoa, mitä toiset.</p> <p>Työntekijän oma aktiivisuus tiedotteiden ja sähköpostien lukemisessa.</p> <p>Tietoa annetaan, kun kysyy.</p>	<p>Maksuttomien koulutusten suosiminen</p> <p>Maksullisiin koulutuksiin pääseminen tasa-arvoisesti</p> <p>Kiire, koulutusten hinta ja sopivan koulutuksen löytäminen koulutuksiin hakemisen esteenä</p>		
<p>Teams-koulutukset kyllästyttää.</p> <p>Teams-koulutukset turhauttaa.</p> <p>Koulutukset siirtyneet Teamsissa pidettäviksi.</p> <p>Koronan vuoksi koulutukset Teamsissa pidettäviä.</p> <p>Toivotaan perinteisiä koulutuspäiviä Teams-koulutusten sijaan.</p> <p>Koulutus voi sijaita niin lähellä kuin kaukana.</p> <p>Koulutuksia ei ole järjestetty lähellä hetkeen.</p> <p>Teams-koulutuksissa on hyvät ja huonot puolensa.</p> <p>Teams-koulutusten huono puoli on se, että koulutukseen keskittyminen on hankalaa.</p> <p>Teams-koulutuksia ei pidetä yhtä tärkeinä kuin fyysisessä tilassa järjestettyä koulutusta</p> <p>Fyysisessä tilassa järjestetyssä koulutuksessa keskittyminen on parempaa, kuin Teams-koulutuksessa.</p> <p>Osa Teams-koulutuksen sisällöstä voi jäädä kuulematta, kun tekee samalla jotakin muuta.</p> <p>Teams-koulutuksen aikana tehdään samalla muita asioita.</p> <p>Mielenkiintoinen ja mukaansatempaava Teams-koulutus saa keskittymään paremmin.</p> <p>Fyysisessä tilassa järjestetyssä koulutuksessa ei voi lähteä tekemään muita asioita samaan aikaan.</p> <p>Osa ihmisistä pystyy keskittymään hyvin etäkoulutuksisakin.</p> <p>Etäkoulutuksessa jää pois vuorovaikutus.</p> <p>Verkostoitumisen mahdollisuutta arvostetaan koulutuksessa.</p>	<p>Etäkoulutuksien arvostuksen laskeminen lähiopetuspäiviin verrattuna</p> <p>Erityisosaamisen jakaminen toteutuu</p> <p>Hiljaisen tiedon parempi jakaminen</p>		

<p>Etäkoulutuksessa mukana usein kymmeniä tai satoja osallistujia.</p> <p>Etäkoulutuksessa ei haluta kysyä ääneen suuren osallistujamäärän vuoksi.</p> <p>Etäkoulutuksessa vähenee halu osallistua vuorovaikutukseen suuren osallistujamäärän vuoksi.</p> <p>Mielenkiintoista koulutusta puretaan kollegan tai työyhteisön kanssa vielä koulutuksen jälkeenkin useasti.</p> <p>Mielenkiintoisen koulutuksen sisältö jää elämään erilailla.</p> <p>Vuorovaikutusta arvostetaan koulutuksessa.</p> <p>Koulutuksiin on mahdollisuus päästä, kun tekee hakemuksen.</p> <p>Olen koulutusmyönteinen.</p> <p>Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvoite.</p> <p>Toivotaan, että hyvinvointialueella on jatkossa myös täydennyskoulutusvelvoite.</p> <p>Työntekijöiden etsittävä oma-aloitteisesti sopivaa koulutusta.</p> <p>Haastateltava on päässyt hyvin koulutuksiin.</p> <p>Työntekijän on itse etsittävä sellainen koulutus, joka kiinnostaa.</p> <p>Haastateltavan omat koulutukset olleet Teams-koulutuksia.</p> <p>Esihenkilö kysyy, missä työntekijä haluaa kouluttautua lisää.</p> <p>Koulutusmahdollisuus on hyvä.</p> <p>Jaetaan linkkejä koulutuksista.</p> <p>Kysytään kuka on halukas lähtemään koulutukseen.</p> <p>Työnantajalla koulutussuunnitelmassa täydennyskoulutusvelvoite.</p> <p>Kaikilla tulee olla saman verran koulutusta.</p> <p>Koulutuksista jaetaan tietoa todella hyvin.</p> <p>Kun uusi ohjelma otetaan käyttöön, saadaan siihen aina koulutusta.</p> <p>Koulutukseen ei kehdeta aina tehdä hakemusta koulutuksen hinnan vuoksi.</p> <p>Koulutusten hinta koetaan pieneksi, kun katsotaan kokonaiskuvaa.</p> <p>Koulutukset ovat panostamista tulevaisuuteen.</p>			
--	--	--	--

<p>Taloudellisen tilanteen vuoksi maksullisiin koulutuksiin tulee erikseen kysyä lupa.</p> <p>Maksullisiin koulutuksiin uskotaan olevan mahdollista päästä.</p> <p>Maksuttomia koulutuksia suositellaan työntekijöille niiden taloudellisuuden vuoksi.</p> <p>Maksullisiin koulutuksiin pääsevät ne, kenelle koulutus on kohdistettu.</p> <p>Maksullisiin koulutuksiin pääsevät ne, jotka eivät ole vielä saaneet niihin osallistua.</p> <p>Maksullisten koulutusten kohdalla tehdään selvitys, kuka koulutukseen pääsee.</p> <p>Koulutukseen pääseminen riippuu koulutuksen hinnasta.</p> <p>Koulutuksiin hakeminen on jäänyt työkiireen vuoksi.</p> <p>Koulutuksiin hakeminen on jäänyt, kun ei ole löytynyt itselle sopivaa koulutusta.</p>			
<p>Hiljaista tietoa on.</p> <p>Hiljainen tieto on vähentynyt.</p> <p>Erytisosaaminen on vähentynyt.</p> <p>Hiljaista tietoa osataan jakaa nykyään.</p> <p>Erytisosaamista osataan jakaa nykyään.</p> <p>Tiedon ja erityisosaamisen jakaminen on paremmin nykyään.</p> <p>On huomattu, että ei voi olla täysin korvaamatonta työtä.</p> <p>Tiedon jakamisen koetaan olevan positiivinen asia.</p> <p>Tietoa jaetaan, erityisosaamista jaetaan.</p> <p>Joku yleensä osaa, jos toinen on lomalla.</p> <p>Ei ajatella, että jos joku olisi pois töistä, niin kukaan muu ei osaisi tehdä hänen töitään.</p>			
<p>On käyty läpi esihenkilön kanssa haasteellisia tilanteita</p> <p>Tukea saa työyhteisöltä ja esihenkilöltä.</p> <p>Kaikilla ei ole näin hyvin asiat</p>	<p>Avoin esihenkilö</p> <p>Tukea antava esihenkilö</p> <p>Henkilökunnan tyytyväisyys johtamiseen</p>	<p>Ihmistä arvostava johtaminen</p>	<p>Johtajuus</p>
<p>Haastaviin kysymyksiin selvitetään yhdessä oikea tapa vastata</p> <p>Omia kokemuksia käyty läpi.</p>	<p>Organisaation kokeilukulttuuri</p>	<p>Aktiivinen kokeilukulttuuri ja oppiminen</p>	<p>Innovaatio ja luovuus</p>

<p>Yritys, erehdys ja korjaus</p> <p>Kokeillaan eri vaihtoehtoja.</p> <p>Kaikki ei onnistu kerralla välttämättä</p> <p>Virheestä voi kertoa avoimesti</p> <p>On velvollisuus kertoa, jos huomaa, että on tehnyt virheen, joka pitäisi korjata.</p> <p>Toivomus, että kerrotaan virheestä, jos sellaisen huomaa.</p> <p>Tavoitteena oppia omista ja toisten virheistä.</p> <p>Käydään läpi asioita avoimesti.</p>	<p>Aktiivinen ratkaisujen kehittäminen</p> <p>Virheisiin avoin suhtautumisen oppimisen kannalta</p> <p>Chat-palvelun laajempi mainostaminen esimerkiksi omassa sähköpostin allekirjoituksessa</p>	<p>Haastateltavien ideat chat-palvelun käytön tehostamiseksi</p> <p>Haastateltavien ideat chat-palvelu-osaamisen edistämiseksi</p>	
<p>Miten chat-palvelun viestit asiakkailta voisivat olla enemmän asianmukaisempia.</p> <p>Miten arvioida kuuluuko asia chat-palvelussa kysyttäväksi?</p> <p>Toivotaan, että Konstin avulla voisi hoitaa asioita yhä laajemmin.</p> <p>Chat-palvelu voisi olla auki useammin kuin kahdesti viikossa.</p> <p>Voisi sisältyä enemmänkin chat-palvelua omaan työaikaan.</p> <p>On mietitty chat-palvelun mainostamista</p> <p>Chat-palvelua voisi mainostaa oman työsähköpostin allekirjoituksessa</p> <p>Toivomus, että keskustelut voitaisiin käydä sähköpostin sijaan chatissa</p> <p>Sähköpostissa tietoturvariski</p> <p>Vakavissa tilanteissa palvelun tulisi voimakkaasti ohjata asiakas suoraan ammattilaiselle.</p>	<p>Sähköpostikeskustelujen siirto chat-palveluun tietoturvariskin vuoksi</p> <p>Chat-palvelun aukioloaikojen lisääminen entisestään</p> <p>Enemmän aikaa chatin käytön opettelemiseen, jotta sitä osaisi käyttää paremmin</p> <p>Koulutusta chat-palveluun tekstin tuottamisen haasteissa ja chat-palvelun vuorovaikutuskeinoista.</p>		
<p>Tarve tekstin tuottamisen koulutukseen.</p> <p>Chat-palvelu koettaisiin parempana, jos olisi enemmän aikaa oppia käyttämään sitä paremmin.</p> <p>Chat-palvelussa vastaaminen on opeteltava.</p> <p>Chat-palvelussa vastaamisessa voi tulla taitavaksi, jos on aikaa opetella.</p>			
<p>Chat-asiakkaat voivat ymmärtää asiat eri tavalla</p> <p>Chat-asiakkaat voivat ajatella asioista eri tavalla.</p>	<p>Perinteisen keskustelutavan suosiminen tekstintuottamisen sijaan</p>	<p>Rajallisen vuorovaikutusmahdollisuuden aiheuttamat haasteet chat-viestinnässä</p>	<p>Tilanteen seuranta ja havaitut haasteet</p>

<p>Asiat, jotka ovat itselle selkeitä, eivät välttämättä ole yhtä selkeitä toiselle osapuolelle.</p> <p>On erilaisia ihmisiä, jotka käyttävät palveluja.</p> <p>Asiat tulee kertoa yhdessä lauseessa ytimekkäästi.</p> <p>Täytyy löytää vastaus kysymykseen nopeasti.</p> <p>Chat-palvelussa vastaaminen on erilaista, mitä puhelimessa keskustellen.</p> <p>Chat-palvelussa vastaaminen on erilaista, mitä kasvotusten keskustellen.</p> <p>Chat-palvelussa vastaaminen on erilaista, mitä sähköpostin kirjoittaminen.</p> <p>Pilotoinnin alkaessa alkoi miettiä, saako asiakas nyt vastauksen siihen, mitä on kysynyt.</p> <p>Mieluummin keskustelee puhumalla kuin tuottaa tekstiä.</p> <p>Haluaisi hoitaa asiat mieluummin puhelimitse.</p> <p>Asiat selviävät kerralla puhelimitse.</p> <p>Vastaus on löydettävä nopeasti</p> <p>Vastauksen on oltava lyhyt ja ytimekäs</p> <p>Tekstin ymmärtäminen</p> <p>Kysymyksen ymmärtäminen oikein</p> <p>Vastaako siihen, mitä kysytään.</p> <p>Vastaako ohi kysymyksen.</p> <p>Osataanko vastata kahdella lauseella kirjallisesti ja ymmärrettävästi.</p> <p>Tulee pitää mielessä vastaako siihen mitä kysytään.</p> <p>Vastaako kysymykseen järkevästi.</p> <p>Vastaako niin, jotta asiakas ei loukkaannu.</p> <p>Ottaako asiakas enää yhteyttä.</p> <p>Asiakaskokemuksen saaminen chat-palvelusta.</p> <p>Ymmärretään väärin se, mitä tarkoitetaan.</p> <p>Chat-palvelussa asiakkaat eivät osaa kysyä niitä asioita, jotka hänen kohdallaan olisivat tärkeitä.</p> <p>Ammattilaiset osaavat kysyä oikeita asioita, jolloin asiakkaan tapauksesta saadaan enemmän tietoa irti.</p> <p>Oikeiden kysymysten kysyminen hyödyttää asiakasta ja ammattilaisia.</p> <p>Yhdellä lauseella hankala selvittää.</p> <p>Asiakkaan asian taustalla voi olla monenlainen hätä.</p> <p>Asiakkaan tilanteen kartoittaminen</p>	<p>Chat-palvelun omaksuminen ja opeteltavat asiat</p> <p>Chat-palvelutyön erilaisuus verrattuna muihin neuvontakanaviin.</p> <p>Viestinnässä ytimekkäät, selkeät ja riittävän kattavat viestit asiakkaille</p> <p>Erilainen vuorovaikutusmahdollisuus lisää riskiä väärinkäsityksille</p> <p>Erilainen vuorovaikutusmahdollisuus heikentää ammattilaisen keinoja poimia tietoa asiakkaan tilanteesta</p> <p>Tiedonkeruun haastavuus lyhyiden viestien vuoksi</p> <p>Huoli tyydyttävästä asiakaskokemuksesta</p>	<p>Chat -viestien oikean kohdentumisen haasteet</p> <p>Chat-palvelussa havaitut tekniset haasteet</p> <p>Pilotoinnin viivästymisen haitat</p> <p>Huoli tietoturvariskeistä, palvelun saatavuudesta ja työntekijän omasta yksityisyydensuojasta</p> <p>Chat-palvelutyön kuormittavat vaikutukset työntekijälle</p> <p>Tulevaisuuden kuormittavat muutokset työssä</p>	
--	---	--	--

<p>Huoli siitä, että chatissa tulkitsee tekstistä asian eri tavalla.</p> <p>Arvelu, että kasvokkain tai puhelimitse puhuessa esitetään lisäkysymyksiä tilanteesta.</p> <p>Arvelu, että puhelimitse keskustellessa esitetään lisäkysymyksiä tilanteesta.</p> <p>Mitä jos asiakkaalla onkin taustalla jokin suurempi tilanne, mikä tulisi huomioida. Vuorovaikutustilanteissa uhka väärin ymmärtämisestä. Kirjoitustilanteissa pidän uhkana, jos kirjoittaa nopeasti ja jääkin vara tulkinnoille.</p> <p>Pelko, että asiakas ymmärtää asian väärällä tavalla.</p> <p>Huoli, että asiakas ei kysykään tarkentavia kysymyksiä ammattilaiselle.</p> <p>Puhelimessa helpompi sanoa sama asia monella eri tavalla, jotta se varmasti ymmärretään.</p> <p>Asiakkaalta voi puhelimitse varmistaa kysymällä, ymmärsikö hän nyt varmasti.</p> <p>Chat-palvelun asiakkaan vierellä voi olla useampi ihminen.</p> <p>Toiset ihmiset voivat tulkita viestin myös väärin.</p> <p>Palvelulupaus siitä, että asiakkaan kysymys poimitaan tietyn ajan kuluessa.</p>			
<p>Viestit olleet monenlaisia, niitä on tullut hyvin vähän</p> <p>Asiallisten viestien rinnalla ollut myös häiritseviä ja väärään yksikköön kuuluvia viestejä.</p> <p>Viestejä tullut toisen kunnan asiakkailta.</p> <p>Chat-viestejä ei ole tullut vielä kovin monta.</p> <p>Muutamaan viestiin vastattu.</p> <p>Vielä ei kokemusta tunnistaumisesta.</p> <p>Chat-palveluvuoro ollut vain kerran</p>	<p>Chatissa häiritseviä ja väärään yksikköön kuuluvia viestejä</p> <p>Chat-palvelulla vähäinen asiakasmäärä ja käyttökokemus</p>		
<p>On ollut yllättävää, että chat-palveluun jätetään viestinjättöpalvelun kautta viesti, vaikka chat-palvelu on auki.</p> <p>Chat-palvelun ollessa auki, ei tulisi olla mahdollista jättää viestiä viestinjättöpalveluun.</p> <p>Chat-palvelussa työskentelevä voi vastata kysymyksiin suoraan.</p> <p>Ninchat ei toiminutkaan, kun tietokone oli vaihdettu toiseen.</p>	<p>Mahdollisuus jättää yhteydenottoopyyntö, vaikka chat on auki.</p> <p>Kokemukset Ninchat-ohjelman sisäänkirjautumisen ongelmasta</p>		

<p>Ninchat-ohjelmaan ei päässyt. Kirjautumisongelmat Tietojärjestelmä ei ole toiminut On kestänyt kauan aikaa, ennen kuin on päässyt chattiin kirjautumaan.</p>			
<p>On koettu yllättävänä se, miten vaikeaa chat-palvelun käynnistäminen on ollut. Koulutettiin chatin käyttämiseen aikaisin keväällä Opittuja asioita unohtui viivästyisestä johtuen Viivästyminen vähensi mielenkiintoa, intoa ja motivaatiota, ja vähensi uskoa siihen, että chat-palvelu tulisi toimimaan Ajatus, että chat-palvelu ei tule toimimaan.</p>	<p>Chatin käyttöönottoprosessin viivästyminen johti motivaation ja mielenkiinnon heikentymiseen, ja heikensi mielikuvaa toimivasta chat-palvelusta. Chatin käyttöönottoprosessin viivästyminen saadun chat-koulutuksen jälkeen johti opittujen asioiden unohtamiseen</p>		
<p>Teknologia tietosuojattava riittävän hyvin. Keskustelusta otetun näyttökuvan jakaminen someen huolehtaa. Palvelut tulisi saada muutenkin. On olemassa uhkia Kaikkien ei tarvitse käyttää Internetiä. Kaikkien ei tarvitse osata käyttää Internetiä. Asiakkaalle vastaaminen on turvallisempaa puhelimessa.</p>	<p>Palvelun tietoturvariskien mahdollisuus Huoli keskustelujen leviämisestä sosiaaliseen mediaan Tarve säilyttää palvelut perinteisinä digitaidottomille asiakkaille</p>		
<p>Omalla työpisteellä kolme työntekijää. Klo 9 alkaa palvelupuhelintyö ja chat-palvelu, samaan aikaan aukeaa ulko-ovi, ja ensimmäinen kotikäynti 9.30. Ei pysty olemaan joka paikassa samaan aikaan. On tehtävä valinta, ketä palvelee. On priorisoitava asiakkaat. Chatissa kysytään samassa lauseessa monta eri asiaa. Jos vastauksen etsiminen Konstista kestää, chat-asiakas saattaa lähteä pois chatista. Asiakas ei ole jaksanut odottaa vastausta montaa minuuttia. On ajateltu, että yksi ihminen voisi työskennellä chatissa koko ajan.</p>	<p>Päätyön ja chat-palvelutyön tehtävien priorisoimisen ja keskittymisen haasteet Tarve nopeaan reagointiin chat-palvelussa aiheuttaa kiireen tunnetta ja hätäännyttä Koulutusten jääminen väliin</p>		

<p>Kun yhteydenotto tulee, siihen tulisi pystyä vastaamaan. Viesteihin vastaaminen tuntuu olevan vähän mahdollista.</p> <p>Chat-palvelun häiriköinti kuormittaa työntekijää, koska chat-palvelutyön ohessa tulee tehdä samalla oma pääasiallinen työ.</p> <p>Chat-palvelutyössä asiaton häiriköinti voi kestää koko tunnin.</p> <p>Asiattomat kysymykset chat-palveluasiakkaalta.</p> <p>Chat-palveluhäirikkö pyytänyt kuvaa ja ehdottanut tapamista.</p> <p>Oletus, että chatissa kysyttävät kysymykset ovat ytimekkäitä.</p> <p>Maailma on muuttunut.</p> <p>Asiattomia häiriköintiviestejä tulee monen eri kanavan kautta nykyään.</p> <p>Chatin kautta tulee kysymyksiä, jotka kuuluvat omassa organisaatiossa toiselle yksikölle.</p> <p>Ongelmat vaikuttavat työhön</p> <p>Ongelmat vaikuttavat työmotivaatioon</p> <p>Ongelmat vaikuttavat työviihtyvyyteen</p> <p>Ongelmat saavat aikaan oman ammattitaidon kriittistä pohtimista</p> <p>Chat-palvelussa neuvotaan ja ohjataan samoja asioita mitä puhelimestakin</p> <p>Chat-palvelussa neuvotaan ja ohjataan samoja asioita mitä kasvotusten ihmisten kanssa.</p> <p>Chat-palvelussa kirjoittaessa tulee hätäännys.</p> <p>Chat-palvelussa ei tiedä heti mitä vastata.</p> <p>Epävarmuus omista chat-palvelutaidoista.</p> <p>Koulutuksia jäänyt väliin, mutta sen ei koeta tarjoavan apua hätäntymiseen.</p> <p>On kiire</p> <p>Oma pääasiallinen työ hoidettava chat-palvelutyön ohessa.</p> <p>Chat-palvelutyöhön ei voi täysin keskittyä.</p> <p>On priorisoitava.</p> <p>On tehtävä samalla monta asiaa.</p>	<p>Työntekijän epävarmuus ja itsekriittisyys omista chat-palvelutaidoista</p> <p>Chatin häiriötilanteiden vaikutukset pääasiallisen työn tekemiseen, työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen</p>		
---	--	--	--

<p>On paljon omaksumista.</p> <p>On kiire.</p> <p>Toinen asia mielessä samaan aikaan.</p> <p>On vastattava nopeasti.</p> <p>Jos ei ole nopea, voi asiakas lähteä pois chat-palvelusta.</p> <p>Vaatii erilaista aivotoimintaa.</p> <p>Chat-palvelu ei ole hätäkeskus.</p> <p>Tulee tunne, että asiakkaat odottavat saavansa vastauksen viidessä minuutissa.</p> <p>Itsekkriittisyys</p> <p>Chat ei ole hätäkeskuskanava.</p> <p>Chat-palvelussa työskentelemisessä tulee sellainen olo, kuin työskentelisi hätäkeskuksessa.</p>			
<p>Jännittää miten uuden tietokoneen kanssa sujuu</p> <p>Uusiin ohjelmistoihin ja kirjautumiseen tottuminen jännittää</p> <p>Monta muutosta lyhyessä ajassa hyvinvointialueen myötä</p> <p>Hyvinvointialueen tuomien muutosten myötä on paljon uutta opittavaa.</p> <p>Epätietoisuus on uhka, joka voi vaikuttaa omiin töihin.</p> <p>Esimies on kiireinen tultuaan valituksi hyvinvointialueen työryhmään, mutta jakaa palaverissa hyvin tietoa ja hallinnollisia asioita.</p>	<p>Hyvinvointialueen tuoma epätietoisuus ja muutokset lyhyen ajan sisällä</p>		
<p>Ei ole tiedossa, kuka johtaa häiriötilanteessa tilannetta.</p> <p>Palo- ja pelastussuunnitelma on olemassa, se tulisi osata ulkoa</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on tehty</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on päivitetty.</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on käyty yhdessä läpi.</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on olemassa</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on tehty, mutta sitä ei ole varmuutta onko sitä käyty läpi.</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on, mutta tieto voi olla vanhentunutta.</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on tehty</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma on tehty</p> <p>Riskienhallintasuunnitelmaa päivitetään.</p>	<p>Riskienhallintasuunnitelman päivittäminen ja läpikäymisen osittain toteutunut</p> <p>Tarve toimintaohjeiden kertaamiselle</p> <p>Tarve varautua paremmin häiriötilanteisiin</p> <p>Tarve kerrata turvapalveluiden hyödyntämismahdollisuus</p>	<p>Vaihteleva varautuminen yleisiin häiriötilanteisiin organisaatiossa</p>	<p>Suunnittelustrategiat</p>

<p>Häiriötilanteisiin on varauduttu, mutta ei ehkä riittävän hyvin.</p> <p>Epävarmuus siitä, onko kaikilla tiedossa, miten tulee toimia.</p> <p>On oikeus pyytää ja tilata turvapalveluita.</p> <p>Parantamisen varaa on.</p> <p>Erehtyy ajattelemaan, että työntekijänä on kuolematon.</p> <p>Uusille ei ehkä ole perehdytetty sitä, että turvapalveluita saa ja pitää käyttää.</p> <p>Häiriötilanteisiin on varauduttu</p> <p>Häiriötilanteita ei ehkä ole huomioitu perehdyttämisessä riittävän hyvin.</p> <p>Olisi hyvä kerrata tiimin kesken häiriötilanteisiin varautumista.</p> <p>Olisi hyvä käydä läpi häiriötilanteisiin varautumista.</p> <p>On pitkä aika siitä, kun on viimeksi käynyt häiriötilanteisiin varautumisen suunnitelmia läpi.</p>			
<p>On pitkä aika siitä, kun on ollut palon sammutusharjoituskoulutusta.</p> <p>Parantamisen varaa on Sammutusharjoituksia ei ole tehty haastateltavan aikana.</p> <p>On varauduttu, kun on ollut pelastusharjoitukset ja hälytykset.</p> <p>Sammutusharjoituksia ei ole tehty haastateltavan aikana.</p> <p>Hätäpoistumisharjoituksia on harjoiteltu</p> <p>Hätäpoistuminen osataan.</p>	<p>Sammutusharjoituksia on järjestetty, mutta niistä on kulunut aikaa</p> <p>Hätäpoistumisen osaaminen</p>	<p>Tarve häiriötilanteiden simulaatioharjoitusten järjestämiselle</p>	<p>Osallistuminen harjoituksiin</p>
<p>Ongelma korjaantunut.</p> <p>Suunnitellaan kuka häirintäviesteihin aina vastaa.</p> <p>Otettiin yhteyttä tietohallintoon.</p> <p>Ninchat-tukikanava.</p> <p>Tietohallinnosta ja Ninchat-tukikanavalta saa vastauksen nopeasti.</p> <p>Vastaus tunnin sisällä.</p> <p>Soitetaan asiakkaalle tai pyydetään asiakasta soittamaan, mikäli asiasta täytyy keskustella enemmän.</p> <p>Tunnistautuminen ei ole ollut vielä käytössä.</p>	<p>Häirintäviesteihin varautuminen</p> <p>Tukikanaviin nopean yhteyden saaminen</p> <p>Häiriötilanteiden huomioiminen chat-palvelukoulutuksessa</p>	<p>Chat-palvelun häiriötilanteiden tunnistaminen ja toteutunut ennakointi</p> <p>Organisaation ongelmiin on reagoitu</p>	<p>Ennakoiva asenne</p>

<p>Ongelmista on laitettu viestiä eteenpäin.</p> <p>Ongelmiin on reagoitu.</p> <p>Ongelmiin kehitetään kestäviä ratkaisuja</p> <p>Jos olisi bugi (ohjelmointivirhe), niin yhteyshenkilö ottaa yhteyttä palveluntuottajiin.</p> <p>Ongelmia pyritään aktiivisesti ratkaisemaan</p> <p>Ongelmia pyritään aktiivisesti ratkaisemaan.</p> <p>On monella tasolla etsitty vastauksia.</p> <p>Ongelmiin on kehitetty ratkaisuja</p> <p>Ongelmiin kehitetään koko ajan ratkaisuja.</p> <p>On kuunneltu vastaan tulleita haasteita.</p> <p>Vastaan tulleista haasteista on varmaan otettu opiksi.</p> <p>Kehitystä tapahtuu taustalla koko ajan.</p> <p>Kuukausipalavereissa käydään kaikkia asioita läpi</p> <p>Chattiin tehdään muutoksia, parannuksia ja korjauksia.</p> <p>Palveluntuottajat haluavat ottaa aktiivisesti palautetta vastaan.</p> <p>Ongelmiin on mietitty ratkaisuja.</p> <p>Ongelmat otetaan vakavasti</p> <p>Kaikkiin asioihin ei pystytä reagoimaan, eikä antamaan heti vastauksia</p> <p>Yhdessä tapauksessa rauhoiteltu tilannetta pyytämällä asiakasta odottamaan hetken, jotta ammattilainen pääsee kiinni asiasta.</p> <p>Herkästi pyydetään soittamaan tai soitetaan itse asiakkaalle.</p> <p>Asiakkaan asia voi sisältää muutakin.</p> <p>Jos ei pääse chat-vuoroaan tekemään, niin tukikanavan kautta voi pyytää sulkemaan chatin.</p> <p>Tunnistautumisen mahdollisuus on hyvä asia.</p> <p>Tarvittaessa pyydetään tunnistautumaan.</p>	<p>Useimpiin ongelmiin aktiivinen kestävien ratkaisujen kehittäminen</p> <p>Aktiivinen palautteen kerääminen</p> <p>Lisäselvityksen tekeminen puhelimitse tai asiakkaan vahvan tunnustautumisen kautta</p> <p>Asiakkaan informoiminen chat-palvelussa vastauksen viivästymisestä</p> <p>Chatin sulkeminen tukikanavan kautta, jos ammattilainen on estynyt</p>		
<p>Chat-palvelun tukikanavan tuki on hyvä</p> <p>Sirkka-Liisa ja Annika sairaanhoitopiiristä hyvänä tukena</p> <p>Tietohallinnon tuki</p> <p>Asiat käydään läpi lähes välittömästi</p> <p>Yhteistyö palveluntuottajien kanssa.</p> <p>Palveluntuottajat ovat reagoineet hyvin ongelmiin.</p>	<p>Tukikanavien nopea reagointi ongelmatilanteissa</p> <p>Tyytyväisyys organisaation monipuolisiin ulkoisen viestintäkanaviin</p>	<p>Organisaation toimivat verkostot ja yhteistyö chat-palvelutyössä</p>	<p>Ulkoiset resurssit</p>

<p>Ongelmiin on reagoitu</p> <p>Ongelmiin reagoidaan todella hyvin</p> <p>Ongelmiin mietitään oikeasti ratkaisuja.</p> <p>Kun tulee vaikea kysymys, tietää keneltä voi kysyä</p> <p>Facebook, Instagram, palaverit, puhelin, sähköposti, sanomalehti, Seinäjoen kaupungin Facebook, suojattu sähköposti, Teams, tekstiviesti.</p> <p>Puhelin, sähköposti, SBM, Lifecaren viestiikki, hoitoneuvottelu osastoilla, Teams, kotikäynti</p>			
<p>Työnjako on helppoa.</p> <p>Töiden organisointi ei ole koskaan selkeää.</p> <p>Töiden organisointi voi olla kaaosta.</p> <p>Töiden organisoinnin ei haluta olla selkeää.</p> <p>Töiden organisoinnin tuoma kaaos on hallittavissa.</p> <p>Työn organisointi on joustavaa.</p> <p>Työntekoa rytmittävät chatit.</p> <p>Työntekoa rytmittävät puhelinajat.</p> <p>Työn organisointi ei ole täysin kaaoksessa, mutta se on hyvin hallinnassa.</p> <p>Chat- ja puhelinajat rytmittävät työviikkoa.</p> <p>Chat- ja puhelinajat luovat viikolle lukujärjestyksen.</p> <p>Työn organisointi on hallittavissa.</p> <p>Työssä on joustavuutta äkillisten asioiden varalle.</p> <p>Työn jako ja organisointi selkeää.</p> <p>Välillä tulee yllättäviä työryhmäpalavereita.</p> <p>Työnteko on priorisoitua.</p> <p>Työn jako ja organisointi on selkeää omassa organisaatiossa</p> <p>Kaikki tietävät, mitä kukakin tekee</p> <p>Työn jako ja organisointi on selkeää omassa organisaatiossa</p> <p>Voi jättää soittopyyntöjä.</p> <p>Käytössä on tekstiviestivastaaja</p> <p>Käytössä on sähköpostineuvonta</p> <p>Omat keinot</p> <p>Työn rajaaminen</p> <p>Työn rajaaminen antaa joustoa.</p>	<p>Päätyön ja chat-palvelun työnjaon ja organisoinnin priorisoiminen, joustavuus ja hallittavuus</p> <p>Eri yhteydenottokanavien positiivinen vaikutus työn joustavuuteen ja suunniteltavuuteen</p> <p>Tietotekniikan puutteina ohjelmien tai laitteiden ajoittainen toimimattomuus, sekä tarve kahdelle tietokonenäytölle.</p> <p>Laitteet riittävän hyvät ja niiden ajantasainen päivittäminen</p> <p>Työntekijän oma vastuu laitteiden käytön osaamisessa</p> <p>Tyytymättömyys huonoon äänieristävyyteen ja sisäilmaongelmiin.</p>	<p>Selkeä työnjako ja oman työn hallittavuus</p> <p>Toimivat työvälineet ja ohjelmat</p> <p>Hyvinvointia heikentävä työympäristö</p>	<p>Elpymisen prioriteetit</p>

Asiakkaalle lupaaminen soittamisesta.			
<p>Excel-taulukointi ei onnistu</p> <p>Laitteet eivät aina toimi.</p> <p>Office-pakettia ei ole vielä tilattu</p> <p>Chat-palvelun kirjautumisongelmat</p> <p>Laitteet eivät ole erityisiä.</p> <p>Oma vastuu työn sujumisessa.</p> <p>Laitteet ovat riittävät.</p> <p>Laitteet ovat riittävydeltään minimiluokkaa.</p> <p>Kaikki laitteet uusitaan pian.</p> <p>Työn tekeminen laitteilla on mahdollista.</p> <p>Laitteet ovat riittävän hyvät.</p> <p>Tavallinen tietokone ja näyttö riittävät chat-palvelussa pärjäämiseen.</p> <p>Laitteet toimivat.</p> <p>Tietokoneen kaksi näyttöä on koettu hyväksi.</p> <p>Laitteet ovat riittävät.</p>			
<p>Tiloissa ei äänieristystä.</p> <p>Salassapito ei onnistu.</p> <p>Tiloissa sisäilmaongelmaa</p> <p>Fyysinen ympäristö ei sovellu työhön.</p> <p>Fyysinen ympäristö ei sovellu työhön.</p> <p>Eri yksiköiden sijainti eri kerroksissa haittaa yhteistyötä</p> <p>Tiloissa sisäilmaongelmaa.</p> <p>Tilojen sisäilmaongelmien vuoksi osa ei pysty työskentelemään rakennuksessa.</p> <p>Fyysiset työtilat eivät ole hyvät.</p>			

Hei!

Hyvä vastaanottaja, opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijaksi (YAMK). Teen opinnäytetyönäni tutkimuksellisen kehittämistyön, jonka aiheena on "Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa – Toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palveluyksikköihin." Tähän mennessä olen toteuttanut tutkimusvaiheen ryhmäteemahaastattelun. Seuraavaksi järjestän kehittämisvaiheeseen kuuluvan kehittämistyöpajan, jonka tarkoituksena on tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä tuottaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-työntekijöiden kanssa chat-palveluyksikön resilienssiä tukeva toimintamalli. Tällä kirjeellä kutsun Teidät, chat-palveluyksikön henkilöstön, osallistumaan kehittämistyöpajaan, jossa suunnitellaan ratkaisuja resilienssin vahvistamiseksi.

On tutkittu, että yksilön ja organisaation resilienssin vahvistaminen parantaa kykyä toimia muutosten keskellä. Resilienssi tarkoittaa yksilön psyykkistä sietokykyä; kyky pysyä toimintakykyisenä vaikeissa muutostilanteissa ja palautua niistä. Resilientti organisaatio ylläpitää keskeiset toimintansa häiriötilanteen ilmaantuessa, sopeutuu ja jatkaa toimintaympäristönsä seuranta, sekä kehittää häiriön perusteella toimintaansa. Koronapandemia ja sote-uudistus muuttivat digitaalista työkuultuuria sote-alalla; digitaalisten työvälineiden käyttö lisääntyi, mikä tutkimusten mukaan kuormitti työntekijöitä ja aiheutti heille stressiä. Digipalveluiden ja työkuultuurin kehittämisessä ja muutoksessa tulisi tukea henkilöstön ja johtajien IT-osaamista, sekä vahvistaa heidän resilienssiään.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Kehittämistyöpajaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Kehittämistyöpajassa annetut lausumat käsitellään tutkimuksessa nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti niin, ettei vastaajien henkilöllisyyttä voi tunnistaa tutkimustuloksista. Tutkimuksessa ei paljasteta kehittämistyöpajaan osallistuvaa yksikköä. Opinnäytetyöni ohjaajat ovat Kirsi Koivunen, TtT, RN ja PhD, sekä Anna-Maria Ånäs-Enlund, Radiografian ja sädehoidon lehtori. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta yhteyshenkilönäni toimii Elina Nummikoski. Opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa sen valmistuttua. Voitte ottaa yhteyttä minuun, jos haluatte tarkempia tietoja tutkimuksesta.

Laitan teille tähän alle kaksi linkkiä; ensimmäisen linkin takaa löytyy video, jossa kerrotaan resilienssistä yleistä tietoa, ja toinen on Padlet-alustalle johtava linkki, jossa Te, chat-työntekijät, voitte yhteistoiminnallisesti kehittää ratkaisuja oman työyksikön resilienssin vahvistamiseksi.

Tämän sähköpostin liitteenä on tutkimukseen osallistuvan suostumuslomake, joita jokaisen osallistuvan tulostaa kaksi kappaletta; toinen jää osallistujalle, ja toinen kappale minulle. Pidän Padlet-linkkiä auki perjantaihin 27.10 klo 16 asti, jonka jälkeen tallennan vastaukset ja tuo Padletin sivu poistuu käytöstä. Toivon paljon osanottajia kehittämistyöpajaan, jotta saamme paljon ideoita ja näkökulmia, joiden avulla voimme kehittää toimintaa resilienssiä vahvistavaksi. Vastauksenne ovat tärkeitä. Linkkien alapuolella vielä ohjeet Padletin käyttöön. Pyydän ystävällisesti ilmoittamaan, mikäli linkkien aukeamisessa tai muissa toiminnoissa havaitsette ongelmia. 😊 **Ohjeet Padletin käyttöön:** Padletissa on 8 kysymystä. Kirjoita vastauksesi kysymyksen alle kommenttiosioon ("Lisää kommentti"). Sivusto näkyy vain niille, joille linkki on jaettu.

Yhteistyöstä kiittäen,

Päivi Mattila, Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija YAMK

Sosiaali- ja terveysala, Oamk

TUTKITTAVAN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Resilienssin vahvistaminen digitalisaatiomuutoksessa – toimintamalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palveluysiköihin. Seinäjoki, Päivi Mattila

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tieteelliseen tutkimukseen, jonka kehittämisvaiheen tarkoituksena on tutkimusvaiheesta saatua tietoa hyödyntämällä ja yhteistoiminnallisesti kehittämällä tuottaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle chat-palveluysikön resilienssiä tukeva toimintamalli. Kehittämisvaiheen tavoitteena on toimintamallin avulla vahvistaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen chat-palveluysiköiden resilienssiä. Kehittämisvaiheen tuotos syntyy yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmällä chat-yksikössä työskentelevien, sekä chatin parissa työskentelevien hanketyöntekijöiden kanssa. Tutkimus toteutetaan sähköisellä Padlet-alustalla.

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani tutkimustiedotteen ja annan suostumukseni sen mukaiseen tutkimukseen. Olen saanut tiedotteesta riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen yhteydessä suoritettavasta tietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Minulla on ollut riittävästi aikaa harjoitella tutkimukseen osallistumista. Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksen tarkoituksesta ja sen toteutuksesta, tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä sekä oikeuksistani. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Suostun siihen, että työpajan aineistoa käytetään osana opinnäytetyötä ja ideoimani asiat tullaan keräämään.

Tiedän, että tietojani käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille. Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen selvillä siitä, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Voin myöhemmin halutessani myös keskeyttää tutkimuksen tai peruuttaa suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta, eivätkä ne vaikuta kohteluuni millään tavalla.

Voin keskeyttää osallistumiseni missä tahansa tutkimuksen vaiheessa syytä ilmoittamatta. Minulla on myös oikeus peruuttaa antamani suostumus milloin tahansa ennen tutkimuksen päättymistä. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä käytetään osana tutkimusta.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Tutkittavan allekirjoitus ja päiväys

Tutkittavan nimenselvennys

Tutkijan allekirjoitus ja päiväys

Tutkijan nimenselvennys

Alkuperäinen allekirjoitettu asiakirja jää tutkijan arkistoon, kopio allekirjoitetusta suostumuksesta jää tutkittavalle

:Padlet

PM • 6 minuuttia

Oman resilienssin vahvistaminen chat-palvelutyössä

Ainoa pysyvä asia on muutos. Mikä auttaa sinua sopeutumaan muutoksiin työpaikalla?

1.

Esimerkki: Saat sähköpostin, jossa ilmoitetaan, että uusi toimintatapa tulee korvaamaan vanhan toimintatavan. Toimintatavan uudistus on jo kolmas lyhyen ajan sisällä, ja se aiheuttaa turhautumista työyhteisössä. Miten suhtaudut yleensä tällaiseen muutokseen? Millainen näkökulma auttaa sinua sopeutumaan paremmin muutokseen?

 0

 3

 **Nimetön** 6 päivää


Jatkuvat muutostilanteet ovat kuormittavia etenkin, jos ohjeistukset ovat limittäisiä ja epäselviä. Nopeisiin, jatkuviin muutoksiin suhtautuminen on itselleni ajoittain haastavaa. Toimintatapojen jatkuvasti muuttuessa pyytäisin esimerkiksi esimieheltäni tai muulta vastaavalta taholta täsmällisen, kirjallisen ohjeistuksen uusista toimintatavoista, jotta voin noudattaa niitä jatkossa eikä ohjeita tarvitsisi muistaa ulkoa.

 **Nimetön** 6 päivää

Jos kyse, jostakin suuremmasta toimintatavan muutoksesta, niin sähköpostin lisäksi se pitää avata keskustellen. Toisaalta olen niin vanhanaikainen tietyissä asioissa, jos esimies tai ylempi taho tai organisaatio on jotakin päättänyt ja niin pitää toimia, niin sitten toimitaan.

 **Nimetön** 3 päivää

Riippuu vähän muutoksesta. Nyt hva:n aikana noita muutoksia on tullut kymmenittäin milloin omaan toimenkuvaan liittyen ja milloin muiden (mikä vaikuttaa esim. eteenpäin ohjaamisen osalta omaan toimintaan). Jos muutos vaikuttaa vievän toimintaa parempaan suuntaan niin siitä on iloinen, mutta muutokset joiden hyötyä ei itse pysty hahmottamaan tai ne vaikuttavat vievän toimintaa huonompaan turhauttavat välillä. Muutoksissa minua varmaan hyödyttää loputon uteliaisuuteni ja kiinnostus kokeilla asioiden tekemistä toisin, jos homma ei toimi. Minulle tämän vuoden teemalauseet on olleet "vain muutos on pysyvää" ja "asia ei ole mun vastuulla". Tuossa siis lähinnä se, että jos muutos ei olekaan hyvä ja viekin toimintaa toviksi vaikeammaksi, se voidaan tarvittaessa muuttaa uudelleen paremmaksi. Ja vastuun osalta en toki tarkoita, että pakenisin omaa vastuuta muutoksessa, vaan rajaan sitä mihin voin itse vaikuttaa ja mitkä päätökset ja niiden seuraukset on esimiesten vastuulla.

 Lisää kommentti

2.

Esimerkki: On tapahtunut suuronnettomuus, minkä vuoksi chat-palvelussa on tavallista enemmän ihmisiä tiedustelemassa tapahtuneesta. Tämä on saanut palvelun ruuhkautumaan. Esihenkilöt ovat tilanteen tasalla ja asioiden eteen toimitaan, mutta tunnelma tuntuu olevan kaoottinen ja stressaava. Millainen ajatus tai teko voisi rauhoittaa tässä tilanteessa sinua, jotta saat työtäsi jatkettua kriisistä huolimatta? Mitä voisit sanoa työtoverillesi, joka on hyvin stressaantunut?

♡ 0

🗨️ 5

- Nimetön** 6 päivää
Vastaan chat-kyselyihin asiakas kerrallaan. Oma ammattirooli täytyy pitää rauhallisena eikä provosoitua mistään. Rauhoittavat, mutta selkeät vastaukset chat-palvelun asiakkaille ovat tärkeitä. Silti suuronnettomuuteen liittyvien ja siinä uhreiksi joutuneiden ihmisten tietosuojauksesta pitää huolehtia.
- Nimetön** 6 päivää
Stressaantuneelle työtoverilleni sanoisin myös, että vastaa kysymys kerrallaan. Minä autan tarvittaessa. Lisäksi pidetään taukoja ja palaudutaan.
- Nimetön** 6 päivää
Ajatus siitä, että kiiretilanne on yleensä aina ohimenevä, rauhoittaa. Hoidan työni asiakas kerrallaan ja hätäkoimättä, tarvittaessa pyydän/tarjoan apua kollegalleni.
- Nimetön** 6 päivää
Työnohjaus ja purkaminen / puhallus jälkikäteen on avainasemassa. Se, että jokainen tekee parhaansa tilanteessa kuin tilanteessa, niin pitäisi riittää.
- Nimetön** 3 päivää
Me tehdään se, mikä voidaan. Nyt hoidetaan vain yksi asia kerrallaan niin hyvin kuin tässä hetkessä voidaan. Puretaan sitten yhdessä asiaa, kun pahin kaaos on ohi ja varmistetaan tarvittaessa kriisiryhmässä ja työnohjauksessa purku itsellekin.
- Lisää kommentti

3.

Mikä voisi tukea yhteenkuuluvuutta työyhteisössä? Millaiset toimintatavat sopisivat teidän työyhteisöön? Onko teillä tällä hetkellä omia sääntöjä hyvän työilmapiirin ylläpitämiseksi?

♡ 0

🗨️ 5

- Nimetön** 6 päivää
Tasa-arvoinen työntekijöiden kohtelu. Huumorista on aina apua, koska se keventää tunnelmaa. Työasioista keskusteltaessa on muistettava, että ne liittyvät työhön, eivätkö kenenkään persoonaan.
- Nimetön** 6 päivää
Työyhteisömme chat-palvelussa on hyvin tuore. Meitä on pieni työyhteisö tällä hetkellä, mutta se tulee kasvamaan. Hierarkiaa ei ole, vaan kaikki työskentelevät ns. samalla tasolla tukien ja auttaen toista. Ideoita saa ehdottaa ja niitä myös pyydetään. Työkulttuurista on muodostunut ystävällinen ja työtoverista välittävä.
- Nimetön** 6 päivää
Huumori, tasa-arvoisuus, yhdessä tekeminen, avoin kommunikaatio, hierarkian puuttuminen, rakentavan kritiikin anto ja vastaanottaminen jne. Nämä kaikki tosin toteutuvatkin jo työyhteisössämme. Työyhteisön ilmapiiriä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta tukisi jatkossa kuitenkin ehkä vielä myös työnkuvan/työtehtävien selkeyttäminen ja vastualueiden selkeä jako.
- Nimetön** 6 päivää
Kehittämispäivät, avoimuus, toisen työtävän ja persoonan hyväksyminen / kunnioitus ovat tärkeitä. Palautteen saaminen ja antaminen. Asioista puhuminen.
- Nimetön** 3 päivää
Kehittämispäivät ja yhdessä tekeminen, selkeät ohjeistukset toimintatavoista, tasa-arvoisuus, avoimuus ja työnohjaus
- Lisää kommentti

4.

"Hyvä stressi" saa asioita tapahtumaan ja työt tulee tehdyksi, "paha stressi" uuvuttaa ihmisen. Mitä voit tehdä, jos huomaat itsessäsi työuupumuksen merkkejä?

♡ 0

💬 2

 **Nimetön** 6 päivää

Pyrin tunnistamaan uupumuksen merkit, sillä olen kärsinyt niistä jo aikaisemmissa työyhteisöissä. Jännittyneisyys, väsymys ja lyhyt pinnat ovat ensimmäiset merkit uupumuksestani. Tällöin pyrin priorisoimaan vapaa-ajallani sellaisia asioita, jotka lievittävät stressiä ja tuottavat minulle mielihyvää. Tarvittaessa pidän myös fyysisistä lepoa ja unta etusijalla, jos huomaan että jaksamiseni on vähissä. Myös avoin kommunikaatio työyhteisössä auttaa, kun työtovereille voi avoimesti kertoa, mikäli oma jaksaminen on syystä tai toisesta kortilla.

 **Nimetön** 6 päivää

Ajoissa yhteys työterveyteen ja esimieheen.

 [Lisää kommentti](#)

5.

Mikä tukee omaa keskittymiskykyä parhaiten töissä?

♡ 0

💬 3

 **Nimetön** 6 päivää

Hiljainen, rauhallinen työpiste, jossa häiriötekijöitä on mahdollisimman vähän. Toisaalta myös mahdollisuus purkaa ehkä hankaliakin asiakaskeskusteluja työtoverin kanssa auttaa siirtymään eteenpäin.

 **Nimetön** 6 päivää

Itse olen sellainen adhd, jolla monta rautaa tulella, työpiste monesti kuin pyörremyrsky olisi käynyt. Mutta se on minun tapani. Tavallaan olen parhaimillani, kun on monta asiaa vireillä. Työnkuvani on juuri sellainen, minusta ei olisi vain siihen, että tekisin vain yhtä työtehtävää. Herään henkiin, kun saan tavata asiakkaita ja puhua heidän kanssaan puhelimesta tai TEAMSissä.

 **Nimetön** 3 päivää

Kunnolliset yöunet ja rauhallinen työpiste, jossa keskeytyksiä tulisi mahdollisimman vähän. Etätö on tässä todella hyvä. Jos aihe on todella kiinnostava saatan pystyä keskittymään kovassakin hälyssä, mutta pääsääntöisesti vaatii sen hiljaisuuden.

 [Lisää kommentti](#)

6.

Huomaat kahden työtoverisi toistaneen työssään samaa virhettä, mikä aiheuttaa harmia sinulle, sillä virheen korjaamiseen kuluu aikaa. Et ole vielä kertonut virheestä, koska olet ajatellut sen olleen kertaluontoinen moka, mutta nyt sinun on vietävä asia eteenpäin. Miten voisit toimia tilanteessa rakentavasti? Millainen suhtautuminen auttaa sinua, jos joku tulee kertomaan sinun tehneen virheen?

♡ 0

🗨️ 4

 Nimetön 6 päivää

Jos huomaan toistuvan virheen, yritän sanoa sen ystävällisesti työkavereilleni. Esim. että olen tuumailnut, että voisiko tuon asia tehdä siten, että jne. En sano suoraan virheestä, jotta sitä ei tulkita moittimiseksi. Minun on yleensä vaikea ns. oikaista kollegan työtä tai antaa negatiivista palautetta. Pelkään sen luovan jännitteitä pieneen työyhteisöön. Eri asia on esim. opiskelijoiden ohjaaminen, koska silloin olen ohjaajan roolissa. Toki silloinkin on oltava rakentava ilmaisuissaan, koska opiskelija on tuleva kollega.

 Nimetön 6 päivää

Rakentavan palautteen antaminen ja vastaanottaminen on ensisijaisen tärkeää työyhteisön toimivuuden kannalta. Mikäli huomaan työtoverini tekevän toistuvasti saman virheen, tuon asian mahdollisimman ystävällisesti esiin. Ajoittain virheistä huomauttaminen on silti vaikeaa, sillä en halua loukata ketään tai aiheuttaa kollegalleni tunnetta, että vahtisin hänen tekemisiään. On tärkeää kuitenkin muistaa, että työstä annettu rakentava palaute ei ole henkilökohtaista kritiikkiä, vaan yhteisistä pelisäännöistä kiinnipitämistä.

 Nimetön 6 päivää

Olen omalla laillani suora, annan kehittävästä palautetta ja kiitostakin monesti. Pystyn ottamaan myös itse palautetta vastaan, vuosien ja elämäkokemuksen karttuessa siihen on oppinut. En voi kehittyä, jos ei palautetta saa. Asiat asioina, ja pääasia, että kaikkien osapuolten kanssa voidaan keskustellen mennä työasiat läpi. Jos ei tee mitään, ei tee virhettäkään. Tarvittaessa asioihin voi aina palatakin.

 Nimetön 3 päivää

Kerron ystävällisesti työkaverille, missä kohtaa hän on tehnyt virheen ja jos en tiedä, miten se tehdään niin kerron, miten se on hyvä tehdä. Tärkeää on muistaa antaa myös hyvää palautetta työkavereille, jolloin ainakin minun on helpompi ottaa vastaan myös ne korjattavat asiat. Itse menen usein ensin vähän lukkoon, kun saan negatiivista palautetta. Riippuu toki siitä, miten sitä annetaan. Otan toki palautteen vastaan ja sulattelen sen sitten itsekseen. Tarvittaessa voin käydä vielä juttelemassa kyseisen ihmisen kanssa vielä uudelleen, jos jokin asia jää mietityttämään tai en ymmärtänyt jotain.

 Lisää kommentti

7.

7.

Miten sinä selviät töissä vaikeista tunteista? Miten ajattelet ja miten toimit? (Kielteisinä tunteita pidetään vihaa, inhoa, pelkoa, surua, turhautumista, ahdistusta, katumusta, syyllisyyttä, pettymystä ja kateutta.)

0

3

Nimetön 6 päivää

Avoin keskusteluyhteys työtovereiden kautta auttaa tässäkin. Kun pystyy jakamaan omia ajatuksiaan ja tunteitaan kollegoilleen, on niiden käsittelykin paljon helpompaa. Tällöin saa myös ulkopuolista tukea ja näkökulmia omien tunteiden ja ajatusten reflektointiin. Jatkuva omien negatiivisten tunteiden jako voi kuitenkin myös kuormittaa kollegoita, joten on tärkeää pystyä käsittelemään vaikeita tunteita myös itse. Koen omaavani melko hyvät tunnetaidot ja itsereflektiokyvyn, joiden ansiosta pystyn käsittelemään vaikeitakin tunteita myös itsekseni.

Nimetön 6 päivää

Temperamentiltani olen itse räiskyvä. Tunteiden kirjo on monesti työpäivässä melkoinen kun teen suoraa asiakastyötäkin ja toimin monessa työyhteisössä ja tiimissä. Onneksi kuitenkin olen saanut tehdä työtä omalla persoonallani, mikä on toisaalta antoisaa, mutta toisaalta kuluttavaa. Pystyn ottamaan puhelimesa tai kasvokkain asiakkailta "paskaa" vastaan tiettyyn rajaan asti, mutta osaan myös esim. puhelun lopettaa, jos se ei ole asiakasta enää hyödyttävää ja asiakkaan tunne on ottanut hänestä vallan, eikä johda siinä hetkessä eteenpäin. Rikki en mene siitä, jos työkaveri tai asiakas itkee tai on vihainen.

Nimetön 3 päivää

Jos on turvallinen tiimi/hyvä luottamus tiimin sisällä, toisten tuella pystyy purkamaan/käsittelemään rakentavasti negatiivisiakin tunteita. Silloin kun luottamus puuttuu, tulee kannettua asioita yksin itse ja se on rankempaa ja asioita kertyy "padoksi", jonka jälkeen niitä on vaikeampi saada rakentavasti esitettyä.

Lisää kommentti

8.

Parhaimmat keinot palautua kuormittavuuden tunteesta keskellä työpäivää?

0

4

Nimetön 6 päivää

Taukojumppa, työkavereiden kanssa juttelu, mikrotauat, pieni kävelylenkki, huumori, kahvi, yms :)

Nimetön 6 päivää

Omasta työpisteestä pois "nouseminen". Tauoista kiinni pitäminen.

Nimetön 6 päivää

Ajatella itselle mieluisia asioita. Pihalla käynti.

Nimetön 3 päivää

Huumori, lyhyet keholliset harjoitteet, syvään hengittely, jos mahdollista niin joku lyhyt purku jonkun työkaverin kassa.

Lisää kommentti

Resilienssi dignityössä



Resilienssiominaisuudet:

Itsekontrolli

Tunnesäätely.
Sinnikkyys.
Mahdollisuus toimia itse asioiden edistämiseksi.



Organisaatio-kulttuuri

Kannustus luovuuteen ja innovatiivisuuteen

Selkeät työtehtävät ja vastualueet.

Verkostojen hyödyntäminen.

Huumori.

Avoin kommunikointi.

Ystävällinen, tasa-arvoinen, arvostava ja välittävä kohtelu.

Annetaan toisille myös positiivista palautetta.



Optimistisuus

Rakentava ajattelu. Kriisistä ja virheistä voidaan oppia ennakoimaan ja varautumaan.



Yhteistyö

Sosiaaliset taidot. Merkitykselliset ihmissuhteet. Kyky pyytää ja vastaanottaa apua.



Hyvinvointi ja terveys

Uni, ravitsemus ja liikunta
Mielenterveys ja itsetunto.
Itsemyötätunto.



Selkeä visio

Realistiset tavoitteet. Tekemisellä on tarkoitus.



Ongelman-ratkaisukyky

Pitkäjänteisyys. Omatoimisuus. Utelias suhtautuminen. Näkökulmanottokyky.



Resilienssin vahvistamiseksi:

Kokonaiskuvan hahmottaminen.
Stressin aiheuttajien selvittäminen.

Mitä resilienssiä tukevia pelisääntöjä omassa työyhteisössäsi tulisi olla?

Muistele kokemaasi haastavaa tilannetta. Mitkä ajatukset, teot, omat kyvyt ja vahvuudet auttoivat sinua silloin selviämään ja sopeutumaan?

Miten itse toimin?
Miten suhtaudun tilanteeseen?
Miten voin itse toimia ja vaikuttaa tilanteen parantamiseksi?



Selvitä itsellesi sopivat palautumisen keinot.

Skannaa QR-koodi ja katso video!

Työuupumuksessa ajoissa yhteys omaan työterveyshuoltoon ja esihenkilöön.