

Työhyvinvoinnin toteutuminen perustoimeentulotuen käsittelyssä Kelassa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)
Sosiaalipedagogisen varhais- ja
nuorisokasvatuksen polku
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Annika Unelius

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK)

UNELIUS ANNIKA:

Työhyvinvoinnin toteutuminen
perustoimeentulotuen käsittelyssä
Kelassa

Sosiaalipedagogisen varhais- ja nuorisokasvatuksen polun opinnäytetyö,
38 sivua, 5 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö toteutettiin Kansaneläkelaitokselle. Opinnäytetyön aiheena oli työhyvinvoinnin toteutuminen perustoimeentulotuen käsittelyssä Kelassa. Toimeksiantajana toimi Kansaneläkelaitos.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin, miten yksi Kelan työtiimeistä kokee työhyvinvointinsa muutoksien Kelassa. Tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista asioista niin yksilö- kuin myös työyhteisön tasolla ja lisäksi tarkoituksena oli myös tuoda tiimipäällikön kautta tietoisuuteen tiimin toiveita ja kehittämiskinkejä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen. Opinnäytetyö rajattiin Kelan yhteen työtiimiin, ja se toteutettiin sekä laadullisen että määrällisen opinnäytetyön menetelmien mukaisesti.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta, joka toteutettiin Webropol työkalulla. Opinnäytetyön avulla saatiin selville, että tutkitussa työtiimissä tiimin jäsenet viihtyvät työssään, mutta kuitenkin stressi koetaan merkittävänä syynä työpahoinvoinnille, jota aiheuttaa muun muassa määrällisten tavoitteiden epärealistisuus.

Asiasanat: Kela, työhyvinvointi, perustoimeentulotuki

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

UNELIUS ANNIKA:

The fulfillment of work wellbeing in
basic social assistance handling at
Finland's Social Insurance Institution.

Bachelor's Thesis in Social Services, option in social pedagogy for work
with children and young people, 38 pages, 5 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

Client for this thesis is Finland's Social Insurance Institution. Subject of this thesis is how wellbeing at work is realized in basic income support department.

The purpose was to study and show how one of the work groups of Finland's Social Insurance Institution experiences its work wellbeing in the rapidly changing Finland's Social Insurance Institution. The target was to investigate employees' experiences of what factors have an effect on wellbeing at work, on both the individual and also the team level. Another target was to raise awareness and get actions from team leaders how to improve wellbeing. The thesis was delimited to one team of Finland's Social Insurance Institution and it was both qualitative and quantitative research methods were used.

The Data collecting method for the thesis was an e-mailed enquiry that was made with Webropol. The Conclusion of this thesis was that in the team being examined the members thrive at their work generally, they experience that stress is a significant cause for problems in wellbeing. Stress is being experienced mostly because of unrealistic targets.

Key words: Finland's Social Insurance Institution, wellbeing at work, basic social assistance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	2
2.1	Kela	2
2.2	Tutkittava työtiimi	2
2.3	Toimeentulotuki	3
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	5
4	TYÖHYVINVOINTI	6
4.1	Työhyvinvointi käsitteenä	6
4.1.1	Fyysinen työhyvinvointi	9
4.1.2	Henkinen ja psyykinen työhyvinvointi	11
4.1.3	Sosiaalinen työhyvinvointi	12
4.2	Työn imu ylläpitämässä työkykyä	13
4.3	Esteitä työhyvinvoinnille	14
4.4	Kelan työhyvinvointisuunnitelma 2018	15
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
5.1	Tutkimusmenetelmä	18
5.2	Tutkimusaineisto ja aineistonkeruumenetelmä	18
5.3	Tutkimusaineiston analysointi	19
5.4	Eettisyys ja luotettavuus	21
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	23
6.1	Työhyvinvointi työtiimissä	24
6.2	Työn organisoiminen	25
6.3	Kokemus omasta työstä	26
6.4	Omaan työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	28
6.5	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen	28
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
8	POHDINTA	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	39

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on Kelan perustoimeentulotuen tiimin kokema työhyvinvointi. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kyselyn avulla, miten työntekijät kokevat työhyvinvointinsa tällä hetkellä. Tarkoituksena on tuoda tiimin jäsenten ääntä kuuluviin työtä johtaville henkilöille, kuten tiimipäällikölle ja aluepäällikölle, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin. Tarkoituksena on myös hyödyntää opinnäytetyössä saatuja tuloksia Kelan työhyvinvoinnin ylläpidossa ja kehityksessä. Lähtökohtana on selvittää, mitkä asiat kuormittavat työntekijöitä ja mitkä tekijät lisäävät työntekijöiden positiivista työhyvinvointia sekä työntekijöiden omia mielipiteitä ja kehittämisideoita työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi tulevaisuuden Kelassa.

Työhyvinvointi tarkoittaa jokaisen yksilön työhyvinvointia eli toisinsanoen yksilön henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa. Työhyvinvointi on työntekijöiden ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi ympäristöksi, että kaikilla on mahdollisuus onnistua ja kokea iloa työstään. Positiivisuus ja sitoutuminen tarttuvat työntekijästä toiseen, jolloin koko työyhteisöön syntyy lisää energiaa ja energialla luodaan menestystä. (Ojala & Ahonen 2005, 28.)

Ympäri maailmaa on havahduttu siihen tosiasiaan, että työpaikan ilmapiirillä ja sillä, miten ihmiset viihtyvät työssään, on suuri merkitys. Jos ilmapiiri on huono ja työviihtyvyys on alhainen, tulee työntekijöiden vaihtuvuus olemaan suuri. Sairauspoissaolot lisääntyvät herkemmin, ja työntekijät siirtyvät ennenaikaiselle eläkkeelle. Jos taas ilmapiiri on hyvä ja työviihtyvyys on korkealla, työntekijät pysyvät terveempinä, ja he pysyvät työssään pidempään sekä kykenevät yhteistyöhön ja ovat innovatiivisempia. Työyhteisön työhyvinvoinnista huolehtiminen tulisi siis olla jokaisen yrityksen yksi tärkeimmistä voimavaroista. (Furman & Ahola 2002, 7.)

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Kela

Kansaneläkelaitos on eduskunnan valvoma julkisoikeudellinen laitos, jonka tehtävänä on toteuttaa sosiaaliturvaa. Kela hoitaa Suomessa asuvien henkilöiden sekä ulkomailla asuvien suomalaisten henkilöiden asioita. Kela on aloittanut toimintansa vuonna 1937, jolloin se toimi vain eläkelaitoksena. 80-vuotisen taipaleensa aikana Kelan toiminta on kehittynyt valtavasti ja etuudet ovat monipuolistuneet. Kelan järjestämään sosiaaliturvaan kuuluvat eläkkeet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömyysetuudet, lapsiperheiden tuet, asumistuet, opintoetuudet ja koulumatkatuki, perustoimeentulotuki, vammaisetuudet, sekä sotilasavustus. Kela tekee myös runsaasti yhteistyötä eri tahojen kanssa, kuten esimerkiksi kuntien ja terveydenhuollon kanssa. (Kela 2017b.)

Sosiaaliturvan lisäksi Kelalla on myös muita tehtäviä. Kelassa toteutetaan jatkuvasti tutkimus- ja kehittämistyötä, ja Kelan velvollisuutena on myös tiedottaa etuuksistaan ja palveluistaan sekä antaa ehdotuksia toimintaansa liittyen lainsäädännön kehittämiseksi. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001.)

2.2 Tutkittava työtiimi

Opinnäytetyöni tutkittava työtiimi työskentelee Kelan Lahden toimistossa perustoimeentulotuen parissa. Tiimi koostuu 20 työntekijästä ja heidän lähiesimiehestään. Osa jäsenistä on jo työskennellyt Kelassa ennen perustoimeentulotuen siirtymistä Kelaan, ja osa on tullut Kelaan toimeentulotuen muutoksen aikana tai sen jälkeen.

Aihe on peräisin tämän hetkisestä työstäni kyseisessä tiimissä, jota aion tutkia opinnäytetyössäni. Valitsin tämän tiimin opinnäytetyöhöni siitä syystä, että olen havainnut Kelassa työskennellessäni kiireen ja median aiheuttamia paineita ja puutteellisuuksia uusien työntekijöiden koulutuksessa. Tuntui luontevalta valita tutkimuskohteekseni tiimi, jossa

itse työskentelen. Perustoimeentulotuki on siirtynyt kunnilta Kelaan vasta 1.1.2017, joten Kelan omien sääntöjen luominen perustoimeentulotuelle, työntekijöiden kokoonpano ja heidän tarvittava koulutuksensa on ollut haasteena. Lisäksi oma henkilökohtainen kiinnostus työhyvinvointiin liittyen on lisääntynyt erityisesti syksyn 2017 aikana, kun olen yrittänyt sovittaa arjessani yhteen kokoaikatyön Kelassa, opinnäytetyön tekemisen sekä vapaa-ajan.

Perustoimeentulotuki sisältää enimmäkseen hakemustöitä, mutta niiden lisäksi myös toimeksiantoja, selvitettäviä asiakirjoja sekä asiakkaiden laskujen käsittelyä. Tutkittava työtiimi on tehnyt näitä kaikkia, mutta pääsääntöisesti hakemustöitä. Lisäksi tiimille on keskitetty hakemukset, jotka tulevat asiakkailta, jotka työllistyvät yrittäjinä. Hakemuksia tulee paperisena ja sähköisessä muodossa, ja niissä on seitsemän (7) arkipäivän käsittelyaika. Perustoimeentulotuen käsittelyssä on myös niin kutsuttu OC-rinki sekä kiire-skype, jotka vuorottelvat kunkin Kelan työtiimillä kuukausittain. OC-ringissä otetaan vastaan puheluita Kelan yhteistyökumppaneilta, kuten apteekeilta, vuokranantajilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Kiire-skypessä otetaan vastaan puheluita suoraan Kelan asiakaspalvelusta, jossa asiakkaalla on kiire saada perustoimeentulotuesta päätös, eikä päätöstä voi odottaa seitsemää arkipäivää. Kelan tutkittavan tiimin työntekijöille on asetettu hakemuksiin määrätavoite, joka on noin 20 hakemustyötä päivässä.

2.3 Toimeentulotuki

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa toimeentulotuen lainsäädännöstä ja johtaa sekä kehittää toimeentulotukea osana sosiaalihuoltoa.

Toimeentulotuki on viimesijainen etuus, ja näin ollen toimeentulotuen asiakkaalla on useimmiten muita tuloja, kuten yleinen asumistuki ja työttömyysturva tai sairauspäiväraha. Toimeentulotukea sai vuoden 2016 vuoden loppuun saakka vain omasta kunnasta. 2017 vuoden alusta kuitenkin toimeentulotuki jakautui kolmeksi osaksi. Perustoimeentulotuesta vastaa nykyään Kela, ja täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea saa

edelleen oman kunnan sosiaalitoimistosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017.)

Toimeentulotukea voi hakea Suomessa asuva tai oleskeleva henkilö tai perhe, jos omat tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin menoihin. Oikeus etuuteen ratkaistaan tekemällä laskelma asiakkaan tuloista, varoista ja menoista. Nämä perustoimeentulotukeen vaikuttavat tulot, varat ja menot on määritelty toimeentulotukilaissa. (Kela 2017a.)

Perustoimeentulotuki koostuu perusosasta ja muina perusmenoina huomioitavista menoista. Perusosan määrä määräytyy sen mukaan, onko asiakas yksin asuva vai onko hänellä asuinkumppani. Yksin asuvan perusosa vuonna 2018 on 491,21 euroa kuukaudessa.

Perustoimeentulotuen perusosalla katetaan ravintomenot, vaatemenot, itsehoitolääkkeet, hygieniatuotteet, paikallisliikenteen käyttö, lehtitilaukset, puhelimen- ja tietoliikenteen käyttö, harrastustoiminta ja muut vastaavat jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Muina perusmenoina huomioitavia menoja on asumismenot, muuttokustannukset, vuokravakuus, julkinen terveydenhuolto, lasten päivähoitomenot, lasten tapaamisesta etävanhemmalle aiheutuvat menot sekä henkilöllisyystodistukset. (Kela 2018c.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin, miten yksi Kelan työtiimeistä kokee tällä hetkellä työhyvinvointinsa muutoksien Kelassa. Tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista asioista niin yksilö- kuin myös työyhteisön tasolla sekä tuoda tiimipäällikön kautta tietoisuuteen tiimin toiveita ja kehittämissivinkkejä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen. Tarkoituksena on myös hyödyntää opinnäytetyössä saatuja tuloksia Kelan työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kehityksessä. Opinnäytetyöni luo pohjaa sille, miten työhyvinvointia voitaisiin entisestään kehittää Kelan työtiimeissä tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöni tulokset ja johtopäätökset tulevat olemaan Kelan esimiesten ja koko työyhteisön käytettävissä, kun jatkossa mietitään tiimien kokoonpanoja ja heidän työhyvinvointinsa ylläpitoa muutosten ja uusien asioiden tullessa taas ajankohtaiseksi.

Opinnäytetyön pääkysymyksenä on, miten tiimin työntekijät kokevat työhyvinvointinsa Kelassa työskennellessään. Tarkentavia kysymyksiä puolestaan ovat: millaisilla asioilla on työntekijöiden mielestä vaikutusta omaan sekä koko työyhteisön työhyvinvointiin ja mitä työntekijä itse sekä koko työyhteisö voisivat tehdä työhyvinvoinnin kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi?

4 TYÖHYVINVOINTI

4.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on laaja käsite, jonka ympärille opinnäytetyö rakentuu. Laajuudestaan johtuen opinnäytetyö on rajattu työhyvinvoinnin yksilöiden kokemuksen tasolle tietyssä työtiimissä, sekä tarkoituksena on tarkastella työhyvinvointia tarkemmin fyysisestä psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyössä pyritään tuomaan ilmi tiimissä työskentelevien mielipiteitä siitä miten työnantaja voisi heidän työhyvinvointiaan vielä parantaa sekä miten työpahoinvointia voisi tulevaisuudessa ehkäistä.

Työkyvyn perusta muodostuu työntekijän fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista suhteessa työhön. Työkyky sisältää työntekijän terveyden, toimitakyvyn, osaamisen, arvot ja motivaatiot. Työkykyyn vaikuttavat myös johtaminen, työyhteisö ja työolot. (Mehiläinen 2018; Työkykypalvelut.)

Työhyvinvointi koskettaa jokaista työelämässä olevaa yksilöä. Ihmiset haluavat olla onnellisia, ja sama koskee työntekoa. Työssä halutaan viihtyä ja olla energisiä sekä iloisia niin työpäivän aikana kuin myös sen jälkeen. Työhyvinvointia on alettu nostamaan vuosien aikana enemmän ilmi, ja siitä johtuen työnantajat ovat alkaneet kiinnittää huomioita ja panostamaan työhyvinvointiin enemmän, koska on käynyt ilmi, että henkilökunnan työhyvinvointi on niin työntekijöiden, työnantajan kuin myös koko yhteiskunnan etu. Suurta kehitystä on tapahtunut vuosien saatossa myös työntekijöiden huomion kiinnittämiseen itseensä, esimerkiksi 1950-luvulla suurin motiivi työlle saattoi olla toimeentulo ja raha, kun taas nykyisin työntekijät arvostavat työssään entistä enemmän uusia haasteita, kehittämistä ja omaa viihtymistä. (Virolainen 2012, 9.)

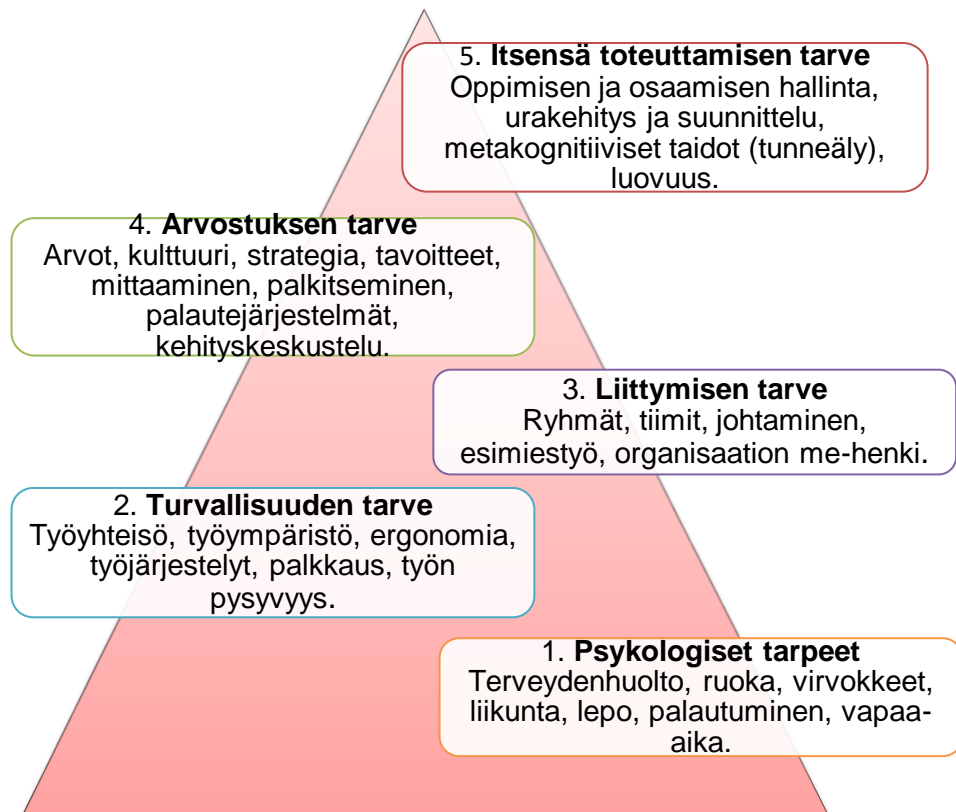
Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin seuraavasti: ” Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja

heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa. (Työterveyslaitos 2017; Työhyvinvointi.)

Työhyvinvoinnin humanistisen psykologian suuntauksen kannalta ollut tärkeä teoreetikko Abraham Maslow on kehittänyt työhyvinvoinnin portaat. Abrahamin mukaan työhyvinvointia tulisi nimenomaan painottaa kokonaisuutena hyvinvointina, eikä tulisi ihmetellä miksi, työntekijät kärsivät stressistä ja uupumisoireista, eivätkä pysty kehittymään ja luomaan uutta, vaan vastaus tähän löytyisi työhyvinvoinnin portaista ja sen tasoihin liittyvistä puutteista. Ei voisi askeltaa toiselle portaalle, jos alemmalla portaalla olevat tarpeet eivät ole täyttyneet. (Rauramo 2004, 39-40.)

Työhyvinvoinnin portaat on luotu yhdistämällä jo olemassa olevia erilaisia työhyvinvointimalleja. Portaille on koottu työhyvinvointiin merkittävästi vaikuttavia tekijöitä organisaation ja yksilön näkökulmasta sekä portaiden tavoitteena on ollut hahmottaa, mitkä asiat ovat työhyvinvoinnin taustalla olevia keskeisiä tekijöitä ja löytää erilaisia toimintamalleja suunnitelmallisen kehittämistoiminnan tueksi. (Rauramo 2008, 34.)

Olen tehnyt kyseisistä portaista kuvion portaiden hahmottamiseksi.



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat

Ensimmäinen kohta käsittelee psykologia tarpeita. Psykologiset tarpeet ovat täyttyneet, kun työ on tekijälleen sopivaa ja työ mahdollistaa tekijälle vapaa-ajan. Työntekijälle välttämättömiä tarpeita on myös laadukas ravinto, liikunta ja sairauksien hoito sekä niiden ehkäisy. Työterveyshuolto on tällä portaalla merkittävässä roolissa. Toisella portaalla on turvallisuuden tarve. Tarpeen täyttymisen edellytyksenä ovat turvallinen työympäristö, työntekijän toimeentulon turvaava palkkaus, tasa-arvoinen työyhteisö sekä pysyvä työsuhde.

Kolmannella portaalla on liittymisen tarve. Jotta työntekijän liittymisen tarve toteutuisi, työpaikalla tulee olla työpaikan yhteishenkeä tukevaa toimintaa, ja työnantaja huolehtii tuloksista sekä henkilöstöstään.

Keskeisimpinä arvoina voidaan pitää työyhteisön avoimuutta, luotettavuutta, sekä mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön. Näihin arvioihin vaikuttaa keskeisesti esimies-alaisuus suhteet ja työn kehittäminen yhdessä.

Neljännellä portaalla sijaitsee arvostuksen tarve. Työntekijä tarvitsee oikeudenmukaista palautetta, palkkaa ja palkitsemista sekä toiminnan arviointia ja kehittämistä. Nämä asiat tulisivat olla osa työpaikan jokapäivästä arkea.

Viimeisellä portaalla on itsensä toteuttamisen tarve. Tätä tarvetta tukee oppimisen ja osaamisen tukeminen. Työyhteisöä tulisi aktivoida itseään kehittäväksi henkilöstöksi, koska osaamisen kehittäminen tukee työpaikan visiota ja tavoitteita. Työympäristöön ja työoloihin on kiinnitettävä huomiota. (Rauramo 2008, 35.)

On havaittu, että mitä aikaisemmin ja ennaltaehkäisevämmiin keskitytään työhyvinvoinnin kehittämiseen, sitä enemmän löydetään keinoja tilanteiden ratkaisemiseksi ja sitä pienemmäksi jäävät ongelmat. (Manka & Manka 2016, 91.)

Kokonaisvaltainen hyvinvointi koostuu fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta osa-alueesta. On tärkeää, että näitä kaikkia osa-alueita tarkastellaan yhteisesti eikä eritellä yhtä osa-aluetta omakseen, koska kaikki nämä osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Ei ole yhtä ilman toista. Kun jossain näistä osa-alueista voidaan huonosti, puute hyvinvoinnista heijastuu helposti toiseen osa-alueeseen. Esimerkiksi psyykkisesti stressaantunut olo heijastuu fyysiseen hyvinvointiin sairastumisen muodossa. (Virolainen 2012, 11-12.)

4.1.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen hyvinvointi on näkyvin osa työhyvinvointia. Se sisältää fyysiset olosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja ergonomian. Työasennot, liikkeet ja työtavat kuormittavat työntekijän kehoa eri tavoilla työstä riippuen. (Virolainen 2012, 17.) Yleisimpiä työn fyysisiä kuormittavuuksia ovat ruumiillisesti raskas työ, raskaiden asioiden nosto ja kantaminen, hankalat työasennot kuten jatkuva paikallaan istuminen, kumarassa työskentely ja toistotyö. (Työterveyslaitos 2017, Tuki- ja liikuntaelinten terveys.)

Työikäisten fyysistä hyvinvointia ja terveyttä uhkaavat liikunnan puute, epäterveellinen ruokavalio, mielenterveysongelmat, tupakointi ja liiallinen alkoholin käyttö. Nämä vaaratekijät yhdistetään useimpiin sairauksiin ja ennenaikaisiin kuolemiin. Suomalaisten elintapojen ja terveyden edistämiseen tulee panostaa, jotta olisi vielä tulevinakin vuosina riittävästi työkykyisiä työntekijöitä. (Työterveyslaitos 2017, Elintavat ja työhyvinvointi.)

Tästä syystä ergonomiaan, liikuntaan, sekä tuki- ja liikuntaelinten huoltamiseen tulisi kiinnittää tarpeeksi huomiota. Jos näitä ongelmia ei huomioida, voi työkyky heikentyä merkittävästi 45 ikävuoden vaiheilla. Tutkimusten mukaan fyysinen kunto, raskas työ ja masentuneisuus ovat suurimpia syitä työkyvyttömyyseläkkeelle jäämisessä. (Aalto 2006, 11.)

Opinnäytetyön aineistona toimii tiimi, joka tekee pääsääntöisesti 7 tuntia ja 45 minuuttia päivässä töitä tietokoneella, työpöydän ääressä istuen. Toimistotehtävissä työskentelevällä fyysinen työkuormitus on erilaista. Tässä tapauksessa työntekijä istuu suurimman osan työajastaan työpöytäällä. Fyysisesti työ ei ole juurikaan kuormittavaa, mutta on kuitenkin kiinnitettävä huomioita siihen, että istumatyössä kehon fyysinen kuormitus voi olla yksipuolista ja rasittavaa. Esimerkiksi ranne ja kyynärvarsi kuormittuvat paljon tietokoneen hiirtä käyttävällä. Hiirtä olisikin hyvä siirtää välillä toiseen käteen, jotta kuormitus jakautuisi rasaisesti ja näin ollen ehkäisee vaivojen syntymistä. Istumatyössä erityisenä haasteena on liikkumattomuus. Työn lomassa olisikin siis oltava erilaisia taukoja, kuten seisomaan nouseminen, kävely ja verryttely, jotka herättelevät kehoa ja tuovat vaihtelua päivän aikana, jolloin voidaan taas ehkäistä esimerkiksi lihasjäykkyyttä. (Virolainen 2012, 17.)

4.1.2 Henkinen ja psyykkinen työhyvinvointi

Henkisesti hyvinvoiva työntekijä viihtyy työssään, voi toteuttaa itseään ja on tyytyväinen työnsä tuloksiin. Työ voi kuitenkin ajan saatossa alkaa kuormittamaan työntekijää henkisesti ja työntekijä voi olla stressaantunut ja väsynyt. Stressaantunut työntekijä tuntee itsensä kykenettömäksi selviytymään työn vaatimuksista ja odotuksista. Työuupus kehittyy taas pitkittyneen työstressin seurauksena, jolloin työntekijän voimavarat vähenevät merkittävästi. Suomessa jopa neljännes työntekijöistä kokee työstressiä. (Työterveyslaitos 2018, Työkykyinen työntekijä.)

Psyykkinen hyvinvointi on noussut vasta viime vuosina esille. Psyykkinen työhyvinvointi pitää sisällään työn stressaavuuden, työpaineet ja työilmapiirin. Psyykkisellä työhyvinvoinnilla on useimmiten oleellinen merkitys sairauspoissaoloissa ja yleisessä viihtymisessä. Psyykkinen pahoinvointi on nykyään hyvin yleistä ja Suomalaisista jopa joka kolmanneksella naisista ja joka viidennellä miehistä on työstä johtuvia psyykkisiä oireita. Yksi suurimmista syistä näille oireille on useimmiten kiire. Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttaa suuresti se, että kokeeko työntekijä työtehtävänsä mielekkääksi. (Virolainen 2012, 18.)

Tänä päivänä työn henkiset haasteet tulevat näkyvämmiin esiin, koska talouselämä vaatii enemmän tietoa. Suuri osa väestöstä työskentelee epävarmassa ja jatkuvasti muuttuvassa työelämässä, mikä vaikuttaa entistä enemmän työntekijöiden hyvinvointiin ja mielenterveyteen. (Tamminen & Solin 2013, 5.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toteutti vuonna 2011 terveystutkimuksen, joka osoitti, että Suomessa 17 prosenttia naisista ja 14 prosenttia miehistä on kokenut olevansa psyykkisesti kuormittunut. Jopa joka neljäs oli kokenut työuupumusta. Kelan sairauspäivärahan saajista joka neljäs ja työkyvyttömyyseläkkeitä saajista joka kolmas on myönnetty mielenterveysongelmien vuoksi. Mielenterveyden ongelmien aiheuttamat haitat ovat merkittäviä niin yksilö kuin myös työyhteisötasolla, ja niihin tulisi

kiinnittää entistä enemmän huomiota työpaikoilla. (Koskinen & Lundqvist & Ristiluoma 2012.)

4.1.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaaliseen työhyvinvointiin kuuluu vuorovaikutus samassa työpaikassa olevien työyhteisön jäsenten kesken. Työkaverit muodostavat usein hyvin tärkeän osan sosiaalista työhyvinvointia. Siihen liittyy erityisesti työkavereihin tutustuminen ihmisenä myös työajan ulkopuolella, mikä luo yhteisöllisyyden tunnetta. Keskinäinen luottamus ja toisen työn kunnioitus ovat myös tärkeitä piirteitä vallitsevassa työilmapiirissä. (Virolainen 2012, 24.)

Ystävyysuhteet ovat työpaikoilla yleisiä. Toimi-lehden kyselyn mukaan 75 prosenttia kyselyyn vastanneista kokee, että työpaikalla ystävystyminen on lisännyt työviihtyvyyttä. Työpaikalla muodustuneet ystävyysuhteet useimmiten myös jatkuvat vapaa-ajalla sekä työpaikan vaihtuessa. Vaikka ystävyysuhteita pidetään enimmäkseen positiivisina vaikutuksina työhyvinvointiin, eivät ystävyysuhteet aina suju ongelmitta. Toimi-lehden kyselyn mukaan kyselyyn vastanneista 10 prosenttia on kokenut ristiriitaisuuksia ystävyysuhteissa työkaverin kanssa. (Virolainen 2012, 25.)

Näitä ristiriitaisuuksia työtoverisuhteissa tulisi pyrkiä välttämään. Pekka Järvisen mukaan hyvän työyhteisön tunnistaa siitä, että sen jäsenet toimivat hyvin ammatillisesti työrooleistaan käsin. Jokaisen työntekijän tulisi kohdallaan pohtia, mitä ammatillisuus tarkoittaa myös työtoverisuhteissa. Olisi myös tärkeää, että yksilöpohdinnan lisäksi ammatillisuutta pohdittaisiin yhdessä tiiminä. Ammatillisessa käyttäytymisessä keskeisintä on muistaa, että vaikka ristiriitoja ja erimielisyyksiä syntyisi, ei tiimin jäsenten tulisi antaa niiden vaarantaa työpaikan ihmissuhteita. (Järvinen 2008, 81-82.)

4.2 Työn imu ylläpitämässä työkykyä

Työn imu käsitteenä tarkoittaa positiivista tunnetilaa työssä. Työntekijä, joka kokee työn imua, lähtee aamulla ylesä mielellään töihin ja kokee työnsä mieleisekseen. Työn imu ei kuitenkaan ole sitä, että olisi aina pelkästään kivaa olla töissä. (Työterveyslaitos 2018, Työn imu.)

Työn imuun kuuluu kolme eri ominaisuutta;

1. Tarmokkuus, joka ilmenee työntekijän energisyytenä ja määrätietoisuutena, sekä työhön panostamisen haluna. Tarmokkuuden vastakohtana on väsynyt työntekijä.
2. Omistautuminen, jolloin työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi, työntekijä on innostunut ja on ylpeä ammatistaan. Omistautumisen vastakohtana voidaan pitää työntekijän kyynisyyttä.
3. Uppoutuminen, joka ilmenee työntekijän keskittyneisyytenä ja omaan työhönsä hartaasti paneutuneena. Uppoutumisen vastakohtana työntekijä voi olla levoton ja hänen ajatuksensa voivat harhailla työn teosta. (Manka 2015, 36-37.)

Työn imun ylläpitämiseksi on huolehdittava työntekijän riittävästä palautumisesta vapaa-ajalla, koska työn imu ei tarkoita työhölmismia, jossa työntekijä elää vain työlleen, eikä osaa irroittautua siitä. Tapoja työntekijän työn imun vahvistamiseen ja ylläpitämiseen voivat olla esimerkiksi erityisesti positiivisen palautteen tuottaminen ja saaminen, tavoitteiden asettaminen ja vastuun ottaminen, vaihtelua työtehtäviin ja mahdollisuuksia kehittyä, luodaan positiivista vuorovaikutusta ja kiitoksen antaminen niin itselle, kuin myös toiselle pienistäkin onnistumisista. (Manka & Hakala & Nuutinen 2010, 10-12.)

4.3 Esteitä työhyvinvoinnille

Työpahoinvointi on merkittävä este työhyvinvoinnin ylläpidolle. Yleisimpiä työpahoinvoinnin osatekijöitä on kiire, työn epävarmuus, työpaikka kiusaaminen, sekä stressi. Pitkään pahoinvoinnin jatkuessa, nämä tekijät voivat aiheuttaa työn imun katoamista, työuupumusta ja lopulta myös jopa burnoutia. (Virolainen 2012, 30.)

Työstressillä tarkoitetaan työpaikan ympäristön kohdistamaa uhkaa ja vahingollista vaikutusta työntekijään. Stressiä voi syntyä, kun työntekijön suorituskyky on ristiriidassa työn vaatimusten kanssa. Stressi vaikuttaa ihmisen elimistöön, jolloin tyypillisiä stressin aiheuttamia oireita on sydämen sykkeen kiihtyminen, verenkierron ohjautuminen enemmän lihaksille kuin muualle elimistössä, lihaksien jännittyminen ja suoliston toiminnan hidastuminen. Stressillä on suurin merkitys työhyvinvoinnin laatuun. Stressi aiheuttaa paljon kuluja ja vähentää työtehokkuutta. Työperäisen stressi on myös yksi yleisimpiä syitä sairauspoissaoloille. (Virolainen 2012, 30-31.)

Stressin aiheuttamia haitallisia oireita voivat olla unihäiriöt, keskittymisvaikeudet, muistihäiriöt, ärtyneisyys, tunnepurkaukset ja fyysisten kipujen ilmaantuminen. Stressin hallinnassa tärkeintä on työstä palautuminen. Palautumista pitäisi tapahtua vapaa-ajan lisäksi myös työpäivän aikana, jotta työntekijällä jäisi voimavaroja myös vapaa-ajasta nauttimiseen. (Työturvallisuuskeskus 2018, Työstressi.)

Työstressin pitkittyessä se voi johtaa työuupumukseen, joka on vakava ja yleistyvä krooninen stressioireyhtymä. Työuupumuksen seurauksena työntekijän työstä selviytyminen heikkenee merkittävästi, mikä puolestaan vahvistaa stressin kokemista. Työuupumusta ei tule sekoittaa masennukseen, vaikka se voi olla ensimmäinen tunnusmerkki maksennuksen alkamisesta. Työuupumusta voidaan ehkäistä työpaikoilla havainnoimalla työntekijöiden stressitasoja, kohtuullistamalla työn vaatimuksia, työn määrää, kiirettä ja haasteellisuutta, sekä kehittämällä yhteistyötä työntekijän ja johtavan tason välillä. (Virolainen 2012, 36-37.)

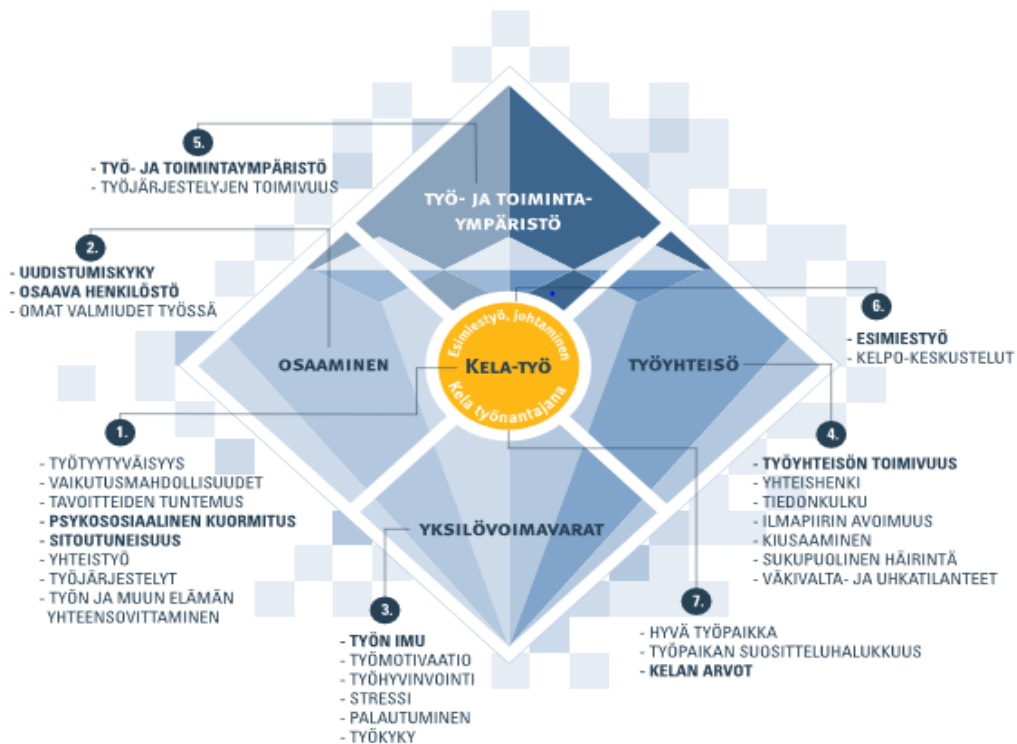
Työntekijä voi toipua työuupumuksesta, kun työntekijälle annetaan aikaa elpymiseen ja työstä poistetaan kuormitusta ylläpitäviä asioita. Toipuminen vaatii muutoksia työolosuhteissa ja työntekijän omassa toiminnassa sekä asenteissa. (Työterveyslaitos 2018, Työuupumuksen hoito.)

Salla Toppinen-Tannerin väitöskirjan mukaan työuupus tulee johtamaan useimmiten mielenterveysongelmiin, sydän- ja verisuonitauteihin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Mielenterveysongelmat ovatkin suurin syy ennenaikaiselle eläkkeelle siirtymiselle. (Toppinen-Tanner 2011.)

4.4 Kelan työhyvinvointisuunnitelma 2018

Jokaisessa työpaikassa tarvitaan erillinen työhyvinvointisuunnitelma työhyvinvointitoiminnan konkretisoimiseksi. Suunnitelman perustana tulisi käyttää pohjana aiempaa kokemusta ja näkemystä työhyvinvoinnista ja verrata sitä työpaikan strategiasuunnitelmaan. Vertailun avulla voidaan määrittää uusia tavoitteita työhyvinvoinnille, joihin strategisilla kehityshankkeilla voi olla välittömiä vaikutuksia työhyvinvointiin ja tuottavuuteen. (Kehusmaa 2011, 155-156.) Jotta työyhteisössä ei havahduttaisi työntekijöiden henkiseen rasittuneisuuteen liian myöhään, tulisi jokaisessa työyhteisössä toimia ennakoitavasti ja miettiä pitkällä tähtäimellä tulevaisuuteen koko työyhteisön voimin kehittämisen kohteita ja toimintapoja tekemällä työyhteisön oma työhyvinvointisuunnitelma. (Manka & Kaikkonen & Nuutinen, 2007, 27.)

Kuviossa 2 Kela on määritellyt vuoden 2018 työhyvinvointisuunnitelmansa, jossa on laadittuna työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet, tekijät ja kehittämiskohteet.



KUVIO 2. Kelan työhyvinvointisuunnitelma vuodelle 2018. (Kela 2018d.)

Ensimmäisen kuvion lisäksi Kela on jakanut työhyvinvointisuunnitelmansa vuodelle 2018 viiteen eri kehittämiskohteisiin, niiden tavoitteisiin ja toimenpiteisiin työhyvinvointisuunnitelmansa tarkentamiseksi. Samalla on myös määritelty, kenellä Kelassa on vastuu kehittämiskohteen toteutumisesta, aikataulusta ja seurannasta.

Ensimmäisenä kehittämiskohteena on työhön liittyvä osa-alue, joka pitää sisällään työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen, työn kuormittavuuden ja tämän hetkiset ylityöt. Tavoitteena tälle osa-alueelle on lisätä työn joustavuutta, jolloin annetaan työntekijälle mahdollisuus oman elämäntilanteen ja työn yhdistymiselle, jolloin myös työn kuormittavuus vähenisi. Lisäksi pyritään vähentämään ylityitä. Vastuu tästä kehittämiskohteesta on Kelan esimiehillä.

Toisena kehittämiskohteena on määritelty esimiestyö ja johtaminen, joka pitää tarkemmin määriteltynä sisällään varhaisen tuen toimintamallin, työntekijöiden kannustamisen ja palkitsemisen sekä johtamisen ja esimiestyön tukemisen. Tarkoituksena tässä osa-alueessa on puuttua työhyvinvointia negatiivisesti heikentäviin tekijöihin nopeasti ja ennakkoiden, kokeilla erilaisia palkitsemiskeinoja, sekä yksilöllisesti tukea ja valmentaa esimiehiä johtamisessa. Vastuu kehittämiskohteesta on esimiehillä.

Kolmas kehittämiskohde on työyhteisöön liittyvät asiat kuten tiedonkulku, väkivalta- ja uhkatilanteet, monipaikkaisuus sekä työyhteisötaidot.

Tarkoituksena on parantaa tiedonkulkua ja panostaa vuorovaikutuksen, lisätä turvallisuuden tunnetta, painottaa yhteisöllisyyttä, sekä lisätä yhteisiä palavereita. Vastuu kehittämiskohteesta on esimiehillä.

Neljäs kehittämiskohde liittyy osaamiseen kehittämiseen, sekä työtyytyväisyyteen ja työn imuun. Tarkoituksena on lisätä koulutuksia ja yhteistyötä, panostaa palautteen antamiseen ja lisätä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia omassa työssään. Vastuu kehittämiskohteesta on esimiehillä.

Viimeinen kehittämiskohde liittyy työntekijän työ- ja toimintaympäristöön, joka sisältää toimitilaverkon kehittämisen ja fyysisten toimistojen kehittämisen. Tällä alueella vastuu on esimiehillä, etuusjohtajalla ja vakuutuspiirin johtajilla. (Kela 2018d.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni menetelmällinen lähestymistapa on kvantitatiivinen eli määrällinen, koska kyselylomaketutkimus yleensä mielletään kvantitatiiviseksi tavaksi tutkia asiaa. Määrällisen tutkimuksen keskeisin piirre on säännönmukaisuuksien ja yhtymäkohtien etsiminen, mikä tuleekin myös omassa tutkimuksessani esiin, kun tutkitaan mitkä asiat vaikuttavat työhyvinvointiin. (Vilkkä 2007, 19.) Toisaalta tutkimus on myös kuitenkin kvalitatiivinen eli laadullinen, koska käytän ihmistä tiedonlähteenä ja pyrin tuomaan tutkittavien näkökulmia sekä heidän ääntänsä esiin tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Remes ym. 1997, 155.) Kvalitatiivisen tutkimuksen keskeinen piirre on se, ettei siinä pyritä yleistykseen, vaan halutaan kuvata tapahtumaa tai ilmiötä yrittäen ymmärtää sitä. (Eskola & Suoranta 1998, 13, 61.)

On kuitenkin aivan mahdollista yhdistää nämä kaksi menetelmää, koska ne voidaan nähdä toisiaan tukevinä ja täydentävinä suuntauksina, ei kilpailevina suuntauksina. Ne voivat täydentää toisiaan esimerkiksi niin, että kun kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää käytetään rinnakkain; esimerkiksi yksinkertaisten laskennallisten tekniikkojen avulla voidaan intensiivisen kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saatuja tuloksia laajentaa koskemaan koko aineistojoukkoa, johon on muutoin vaikea saada otetta. (Hirsjärvi & Remes ym. 1997, 135-137.)

5.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruumenetelmä

Opinnäytetyön aineisto on kerätty Kelan Lahden toimipisteessä työtiimin jäseniltä ja aineistonkeruutapana toimi sähköinen kyselylomake, joka toteutettiin Webropol työkalulla. Kyselylomakkeen valmistuttua joulukuussa 2017, kysely lähetettiin tammikuun alussa 2018 tutkittavalle tiimille ja kyselyyn vastaajilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Tiimi sai vastata anonyymisti. Koin kyselyn tiimin tapauksessa parhaimmaksi tavaksi kerätä tietoa, koska tiimissä on työntekijöitä, jotka tekevät paljon

etätöitä, jolloin he eivät ole aina toimistolla tavoitettavissa. Laadin kyselyn teemoittelun avulla, jotta se helpottaisi hahmottamaan kyselyn aihealueita. Teemoina kyselyssä oli työhyvinvointi työtiimissä, työn organisoiminen, kokemus omasta työstä, omaan työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen.

Kyselylomake soveltuu parhaiten aineiston keruutavaksi, kun tutkittavia on useita ja he ovat hajallaan. Kyselylomakkeella voidaan kerätä aineistoa paremmin myös henkilökohtaisista asioista, kuten vastaajan koettu terveys ja hyvinvointi. Kyselylomakkeen ongelmaksi voi kuitenkin koitua se, että kyselylomake voi olla helposti sivuutettavissa, jolloin vastauksia ei välttämättä saada tarpeeksi. Tavallisesti kyselyn tekijä voi joutua tekemään uusintakyselyn. (Vilkkä 2007, 28.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään usein sitä, että sillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon tukittavia ja voidaan kysyä monia kysymyksiä. Kyselymenetelmä koetaan myös tehokkaana, koska se säästää tutkijan aikaa, sekä jos kysely on suunniteltu huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. (Hirsjärvi & Remes ym. 1997, 195.) Kolmas hyvä syy sähköisen kyselylomakkeen käyttämisessä on myös sen taloudellisuus. Sähköisestä kyselylomakkeesta ei aiheudu juurikaan kuluja aineistokeruuvaiheessa. (Valli & Aaltola 2015, 109.)

5.3 Tutkimusaineiston analysointi

Määrällisessä tutkimuksessa on kolme aineiston käsittelyn vaihetta: lomakkeiden tarkistus, aineiston muuttaminen muotoon, jossa sitä voidaan tarkastella numeraalisesti, sekä tallennetun aineiston tarkistus. (Vilkkä 2007, 105-113.) Koska käytin Webropol-työkalua kyselylomakkeen teossa, se myös muutti saadun aineiston puolestani numeraaliseen muotoon, jolloin tehtäväkseni jäi vain saatujen tulosten tarkastaminen.

Analysoinnin tavoitteena on tiivistää kerätty aineisto kadottamatta sen merkitystä. On havaittu, että tutkimuksen toteuttamisessa vaikein vaihe on tulkintojen tekeminen, muun muassa aineiston laajuuden vuoksi.

Opinnäytetyön aineiston analyysimenetelmänä on tässä tapauksessa ominaista käyttää teemoittelua, jolla mahdollistetaan tiettyjen teemojen ilmenemisen ja esiintymisen kerätyssä aineistossa. Aineistosta on kyettävä löytämään teemoittelun avulla ne keskeiset aiheet, jotka ovat merkittäviä opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta. (Eskola & Suoranta 1998, 138, 175-176.)

Palautuneiden lomakkeiden tarkistuksessa kävin läpi lomakkeiden tiedot ja vastaukset, sekä arvioin niiden laadun. Kysely lähetettiin 20 tiimiläiselle ja 17 vastausta palautui takaisin. Tyhjiä lomakkeita ei palautunut ja vain muutamissa lomakkeissa oli jätetty vastaamatta kysymyksiin liittyen omaan työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin, sekä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen. Webropol työkalulla sain nopeasti ja tehokkaasti tallennettua vastaukset havaintomatriisiksi ja lopuksi tarkistin tallennetun aineiston oikein laadituksi, jossa alkuperäiset tiedot tutkittavilta eivät ole muuttuneet.

Teemoittelun lisäksi sovellan aineiston analysoinnissa myös SWOT-analyysiä, joka tulee englannin sanoista Strengths eli vahvuudet, Weaknesses eli heikkoudet, Opportunities eli mahdollisuudet ja Threats eli uhat. SWOT-analyysiä käytetään paljon organisaatioiden ja työyhteisöjen kehittämisessä. SWOT-analyysin kautta tarkastelen tutkitun työtiimin vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. (Opetushallitus 2017, SWOT-analyysi.) Aineistossa esiin tulleet positiiviset asiat kootaan edustamaan vahvuuksia ja mahdollisuuksia, sekä negatiiviset edustamaan heikkouksia ja uhkia.

5.4 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöhön ja siinä tehtävään tutkimukseen liittyy useita tekijöitä, jotka vaikuttavat opinnäytetyön tekemiseen, sekä aineiston käsittelyyn ja tulkintaan. Näitä asioita ovat muun muassa eettiset kysymykset, joihin lukeutuu esimerkiksi tutkimusluvan saanti tutkittavilta, sekä tutkimusympäristöltä. (Eskola & Suoranta 1998, 52.)

Jotta opinnäytetyö noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, opinnäytetyön tekjän on toteutettava opinnäytetyön aineiston keruu niin, että kyselylomakkeen kysymyksenasettelut, opinnäytetyön tavoitteet, aineiston kerääminen ja käsittely, tulosten esittäminen ja aineiston säilytys eivät loukkaa tutkittavia tai tutkimusympäristöä. (Vilkkä 2007, 90.)

Hyvän tieteellisen käytännön loukkauksilla tarkoitetaan toimintaa, jolla vahingoitetaan tieteellistä tutkimusta ja joka voi mitätöidä tutkimuksen tulokset. Epäeettinen ja epärehellinen toiminta, joka loukkaa hyvää tieteellistä käytäntöä on jaoteltu kahteen toimintaan; vilppi tieteellisessä toiminnassa ja piittaamattomuus hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Vilppi voi ilmetä muun muassa tutkimuksessa tehtyjen havaintojen vääristämisenä, plagiointina ja anastamisena toiselta tutkijalta. Piittaamattomuus voi ilmetä tutkimustulosten huolimattomana ja harhaanjohtavana raportointina, tutkimustulosten puuttellisena kirjaamisena ja säilyttämisenä, sekä niin sanotusti itsensä plagiointina eli samojen tulosten käyttämisenä moneen kertaan uutena esitettynä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8-9.)

Opinnäytetyön pätevyys eli validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata tutkimuksessa tarkoitettua tutkittavaa. Käytännössä validius tarkoittaa sitä, että laadittuun kyselyyn vastaajat ovat ymmärtäneet laaditut kysymykset niin, kuten laatijakin on ne ajatellut, jolloin tulokset eivät vääristy. Validiutta tulee tarkastella jo opinnäytetyötä suunniteltaessa, jolloin määritellään tarkasti käsitteet ja tutkittavat, suunnitellaan aineiston keräämistä, sekä varmistetaan, että mittari eli tässä tapauksessa kyselylomake kattaa kaikki tutkimuskysymykset. (Vilkkä 2015, 193-194.)

Opinnäytetyön luotettavuus eli reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa saatujen tulosten tarkkuutta eli kyselylomakkeen onnistuneisuus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Myös tulosten toistettavuus on merkki luotettavasta opinnäytetyöstä, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että mikäli kysely toteutettaisiin uudestaan tutkitussa tiimissä, tulokset tulisivat olemaan samat. (Vilka 2015, 194.)

Opinnäytetyön tekijänä minun on pyrittävä minimoimaan haitat ja maksimoimaan hyödyt työtiimille. Mahdollinen haitta voi olla esimerkiksi kyselyyn vastaamisen pitkittyminen, jonka on määritetty alun perin saatekirjeessä olemaan 15-20 minuuttia ja tavoiteltuna hyötynä tiimille, saadaan heidän äänensä ja kokemuksensa ilmi tiimipäällikölle, joka voi tutkimustulosten avulla pyrkiä auttamaan omalta taholtaan parantamaan tiimin työhyvinvointia.

Opinnäytetyön tekijänä huolehdin vastaajien anonymisoinnista, jota edellyttää kaksi lakia; Henkilötietolaki, sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. (Henkilötietolaki 523/1999.) (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.) Opinnäytetyössäni kyselyyn vastaajien anonymiteettia suojasin niin, ettei vastaajien nimiä tai muita tietoja, joista voisi tunnistaa yksilön, kirjattu mihinkään. Opinnäytetyössä näkyvät tulokset ja sitaatit on myös esitetty vain kuvina ja sitaatteina ilman nimityksiä. Lisäksi yksityisyyden suojaamiseksi valmiit vastauslomakkeet on säilytetty vain Webropolin sivulla, johon vain minä pääsen kirjautumaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tässä luvussa kerron opinnäytetyön kyselyssä saaduista tuloksista. Avaan tarkemmin kyselyn vastauksia teemoittelun avulla. Olin jakanut kysymykset jo kyselyssä teemoihin; Työhyvinvointi työtiimissä, työn organisoiminen, kokemus omasta työstä, omaan työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Havainnollistan tuloksia Webropolin luomien taulukoiden avulla saaduista vastauksista.

Vasemmalla taulukoissa on väittämiä teemaan liittyen ja niiden yläpuolella vaakatasossa on valmiit vastaukset; täysin samaa mieltä, jokseekin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseekin eri mieltä ja täysin eri mieltä.

Taulukoissa näkyy prosentteina, kuinka monta prosenttia vastaajista valitsi tietyn vastauksen väittämään.

Kyselylomake lähetettiin 20 tiimin jäsenelle, josta 85 prosenttia eli 17 työntekijää vastasi kyselyyn. Kyselylomakkeen ensimmäiset kysymykset käsittelivät vastaajan sukupuolta, ikää, työsuhteen laatua, sekä työsuhteen kestoa. 87 prosenttia vastaajista oli naisia, 13 prosenttia miehiä.

Suurimmalla osalla vastaajista oli vakituinen työsuhde ja työvuosia Kelassa 1-5 vuotta.

6.1 Työhyvinvointi työtiimissä

Ensimmäinen teema käsitteli työhyvinvointia yleisesti tiimissä. Suurin osa vastaajista taulukon 2 mukaan oli joko täysin (47 prosenttia) tai jokseekin samaa mieltä siitä (47 prosenttia), että heidän työpaikallaan vallitsee hyvä tiimihenki, sekä koettiin, että tiimin jäsenet tulevat hyvin toimeen keskenään ja tukevat toisiaan työssä.

TAULUKKO 2. Työhyvinvointi työtiimissä

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseekin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseekin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Työpaikallani vallitsee hyvä tiimihenki	8 47,06%	8 47,06%	0 0%	0 0%	1 5,88%
Tulen hyvin toimeen tiimini jäsenten kanssa	11 64,71%	5 29,41%	0 0%	0 0%	1 5,88%
Tiimini jäsenet tukevat toisiaan työssään	7 41,18%	8 47,06%	0 0%	1 5,88%	1 5,88%
Tiimissä voimme luottaa toisiimme	8 47,06%	7 41,18%	0 0%	1 5,88%	1 5,88%
Tiimilläni on toimivat pelisäännöt	7 41,18%	8 47,06%	2 11,76%	0 0%	0 0%
Tiimilläni on riittävästi yhteisiä palavereita	4 22,22%	6 33,33%	3 16,67%	3 16,67%	2 11,11%
Tiimissäni kaikki ovat samanarvoisia ja jokainen saa äänensä kuuluviin yhteisistä asioista keskusteltaessa	5 29,41%	8 47,06%	2 11,77%	0 0%	2 11,76%

Työkavereiden välinen luottamus ja pelisäännöt koettiin myös melko yhteistuumin toimivaksi. Kuitenkin kysymykset liittyen yhteisten palavereiden riittävyyteen ja tiimin jäsenten samanarvoisuuteen, jakoivat enemmän mielipiteitä vastaajissa; 11 prosenttia vastaajista koki, että palavereita ei ole riittävästi, sekä 11 prosenttia oli sitä mieltä, että kaikki tiimin jäsenet eivät ole samanarvoisia ja saa ääntänsä kuuluviin yhteisistä asioista keskusteltaessa.

6.2 Työn organisoiminen

Toinen teema käsitteli työn organisoimista työtiimissä. Tämän teeman vastauksista esiin vastausten prosenttimäärien perusteella tuli erityisesti työmäärän ja tavoitteiden kohtuullisuus, työhön kaivattu lisäkoulutus ja vaihtelu sekä tiimin suhde esimieheen taulukon 3 mukaan.

TALUKKO 3. Työn organisoiminen

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Tiimissäni on riittävästi työntekijöitä	2 11,77%	8 47,06%	5 29,41%	1 5,88%	1 5,88%
Tiedonkulku on toimivaa	2 11,76%	8 47,06%	4 23,53%	3 17,65%	0 0%
Koulutukseni on riittävää tehtävään ratkaisutyöhön nähden	4 23,53%	11 64,71%	1 5,88%	1 5,88%	0 0%
Työnjako on toimivaa	4 23,53%	12 70,59%	1 5,88%	0 0%	0 0%
Työmäärä ja työn tavoitteet ovat kohtuullisia	0 0%	2 11,76%	4 23,53%	8 47,06%	3 17,65%
Kaipaen työhöni lisää koulutusta ja vaihtelua	2 11,77%	9 52,94%	5 29,41%	1 5,88%	0 0%
Saan pitää riittävästi taukoja työpäivän aikana	6 35,3%	10 58,82%	1 5,88%	0 0%	0 0%
Koen työssäni työpaineita	4 23,53%	5 29,41%	1 5,88%	5 29,41%	2 11,77%
Tiimilläni on hyvä suhde esimieheen ja koen, että esimies on helposti lähestyttävissä	14 82,35%	3 17,65%	0 0%	0 0%	0 0%

Mielipiteitä jakoi väittämä liittyen riittävään työntekijöiden määrään; 11 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 47 prosenttia jokseenkin samaa mieltä, että työntekijöitä on riittävästi. Kuitenkin yhteensä 10 prosenttia tiimiläisistä oli eri mieltä työntekijöiden riittävydestä. Jopa 47 prosenttia vastaajista koki, että on jokseenkin eri mieltä siitä, onko työmäärä ja työn tavoitteet kohtuullisia. Yhteensä 52 prosenttia vastaajista kertoi kokevansa työpaineita työssään. Työn määrä suhteessa laatuun

nousi myös avoimessa kysymyksessä erityisen merkittäväksi asiaksi tiimin jäsenillä heidän stressin lisääntymiseensä liittyen. Lähes kaikki vastaajista (93 prosenttia) koki kuitenkin saavansa pitää riittävästi taukoja työpäivän aikana. 52 prosenttia vastaajista kaipasi työhönsä lisää koulutusta ja vaihtelua. Kyselyssä eniten samaa mieltä vastaajat olivat siitä, että tiimillä on hyvä työsuhte esimieheensä ja tiimin jäsenet kokevat, että esimies on helposti lähestyttävissä (100 prosenttia).

6.3 Kokemus omasta työstä

Kolmas teema käsitteli tiimin jäsenten kokemusta omasta työstään. Taulukon 4 mukaan suurin osa vastaajista koki pitävänsä työstään Kelassa (56 prosenttia) sekä viihtyvänsä toimistolla ja tiimissään (58 prosenttia). Yhteensä 88 prosenttia vastaajista tunsivat myös pystyvänsä auttamaan asiakkaita työssään. Työn arvostamisen tunne jakoi kuitenkin melko laajasti mielipiteitä vastauksissa; 29 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä ja toiset 29 prosenttia eri mieltä, mutta siitä huolimatta 47 prosenttia ja 41 prosenttia vastaajista koki olevansa motivoitunut tai jokseenkin motivoitunut työssään. Voidaan siis päätellä, että tiimissä koetaan työn imua.

TAULUKKO 4. Kokemus omasta työstä

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Pidän työstäni Kelassa	9 56,25%	6 37,5%	1 6,25%	0 0%	0 0%
Viihdyn työpaikallani ja tiimissäni	10 58,82%	7 41,18%	0 0%	0 0%	0 0%
Tunnen pystyväni auttamaan asiakkaita työssäni	8 47,06%	7 41,18%	1 5,88%	1 5,88%	0 0%
Tunnen, että työtäni arvostetaan	5 29,41%	3 17,65%	4 23,53%	5 29,41%	0 0%

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Olen motivoitunut työhöni	8 47,06%	7 41,18%	2 11,76%	0 0%	0 0%
Tunnen oloni turvalliseksi työssäni	7 41,18%	8 47,06%	1 5,88%	1 5,88%	0 0%
Olen kokenut asiakkaiden uhkailua viimeisen puolen vuoden aikana	1 5,88%	4 23,53%	2 11,76%	3 17,65%	7 41,18%
Työasiat vaivaavat minua vielä kotonakin	0 0%	5 29,41%	0 0%	7 41,18%	5 29,41%
Koen voivani pyytää apua esimieheltäni haastavissa asiakastilanteissa	13 76,47%	4 23,53%	0 0%	0 0%	0 0%
Koen stressiä työssäni	2 11,77%	7 41,18%	2 11,76%	2 11,76%	4 23,53%

Myös kysymys kokemuksesta asiakkaiden uhkailusta, jakoi vastauksien määrää. 41 prosenttia vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että kokee stressiä työssään. Tästä huolimatta kuitenkin suurin osa - 88 prosenttia - tuntee olonsa turvalliseksi työssään. Yhteensä 70 prosenttia vastaajista koki, että työasiat eivät vaivaa työpäivän jälkeen enää kotona, vaan pystyvät jättämään työasiat työpaikalle. Eniten samaa mieltä vastaajat olivat selvästi siitä, että he kokevat pystyvänsä pyytämään apua esimieheltään haastavissa asiakastilanteissa (100 prosenttia). Stressin kokeminen jakoi vahvasti mielipiteitä; 52 prosenttia möyntää kokevansa stressiä ja 34 prosenttia kertoo, ettei juurikaan koe stressiä työssään sekä 11 prosenttia vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämästä.

6.4 Omaan työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Neljäs teema käsitteli omaan työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajat saivat vastata vapaasti. Tarkentavana kysymyksenä teemassa olivat

-Mitkä asiat vaikuttavat stressiin?

-Mitkä asiat lisäävät stressiä työssäni?

-Miten stressiä voisi vähentää?

Vastauksia saatiin 16. Lähes kaikkia vastauksia (14/16) yhdisti se, että tiimiläiset kokivat suureksi vaikuttajaksi stressilleen työmäärät suhteessa laatuun. Avaan vastauksia kysymykseen liittyen muutamilla sitaateilla vastauksista:

Työmäärä on valtava, ja tuntuu että työssä ei arvosteta muuta kuin ratkaisumääriä, työn/päätöksen sisällöllä ei tunnu olevan mitään arvoa. Ja tämä on mielestäni todella väärin. Välillä tuntuu että onko sillä mitään väliä minkälaisia päätöksiä teen, kunhan saan päätöksiä tarpeeksi. Uusia ei opeteta kunnolla ja sitten korjaillaan heidän virheitä, joka lisää työmäärää entisestään.

Stressi lisääntyy, kun on valittava päätösten laadun ja määrän välillä.

Ratkaisutavoitteet eivät ole realistisia. Ei ole mahdollisuutta tehdä laadukkaita päätöksiä. Panostetaan määrään ennen laatua. Jos panostettaisiin laatuun, työmäärät voisivat vähentyä, kun ei tarvitse korjata päätöksiä / selvittää päätöksiä asiakkaille.

6.5 Työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Kyselyn viides teema pitää sisällään vastaajien vastauksia kahteen avoimeen kysymykseen; Miten omaa ja koko työtiimin työhyvinvointia voidaan parantaa ja ylläpitää? Kuka tai ketkä voisivat auttaa työhyvinvoinnin ylläpitämisessä? Vastauksia kysymykseen saatiin kokonaisuudessaan 12. Avaan vastaajien vastauksia muutamilla heidän sitaateillaan vastauksiin liittyen;

Johdolta realistiset tavoitteet ja näkemykset. Tiimin yhteishengen ylläpitäminen esimiehen ja kaikkien tiimiläisten toimesta (yhteistä tekemistä ja kasvokkain näkemistä, Skype chatteja ym.). Kaikkien omalla vastuulla on osallistuminen yhteiseen kanssakäymiseen. Kiitoksen antaminen itselle ja muille.

Edellä mainittuina: - resurssit tarpeeksi työntekijöitä, - uni, tärkeä päivärytmi, syödä terveellisesti, tauot - keskustella haastavista tai muutenkin tilanteista työkaverin tai esimiehen kanssa - kotona omat askareet, työstä lähdettyä nollata ja huumori - Etätyön mahdollisuus haluaville Nämä onkin toiminnassa: Tyvi - ryhmä, esimies, työkaverit. - Keskustelua - Skype -yhteys - Vapaa-ajan toiminnoin - Huumori - Erinäiset työhyvinvointiin liittyvät kyselyt joihin vastaila.

Johdon pitää miettiä, miksi henkilökunta voi huonosti ja kokee stressiä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kyselylomakkeen avulla selvittää työntekijöiden kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista asioista niin yksilö- kuin myös työyhteisön tasolla, sekä tuoda tiimipäällikön kautta tietoisuuteen tiimin toiveita ja kehittämisehdotuksia työhyvinvoinnin ylläpitämiseen.

Laadin SWOT-analyysin mukaan taulukon tiimin vahvuuksista, mahdollisuuksista, heikkouksista ja uhista kyselyn vastausten perusteella hahmottaakseni ja yksinkertaistaakseni vastausten kokonaisuutta.

TAULUKKO 5. Työtiimin työhyvinvointi SWOT-analyysin mukaan.

<p><i>Vahvuudet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvä tiimihenki • Hyvä esimies • Mielekäs työ ja työpaikka 	<p><i>Mahdollisuudet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiimin jäsenten välinen luottamussuhde, joka tukee sosiaalista työhyvinvointia • Helposti lähestyttävissä oleva esimies, jonka puoleen voi kääntyä. • Työn imu ylläpitämässä työkykyä
<p><i>Heikkoudet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Työmäärät ja työn tavoitteet • Stressi 	<p><i>Uhat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Työuupumus • Mielenterveysongelmat • Varhainen eläköityminen

Opinnäytetyöni tulosten perusteella tulokset yhtyvät luettuun ja kirjoitettuun teoriaan työhyvinvoinnista.

Tiimiläiset kokevat, että tiimissä vallitsee hyvä tiimihenki, he voivat luottaa toisiinsa sekä pyytää tukea ja apua tarvittaessa työssään. Keskeisenä osana työhyvinvointiin kuuluu se, että työntekijä voi tulla töihin hyvillä mielin ja kokee itsensä tervetulluksi. Työkavereilla on suurin merkitys tämän toteutumisessa. Kun työkaverit arvostavat toisiaan jokainen voi tuntea kuuluvansa työyhteisöön. (Juuti & Salmi 2014, 247.) Myös tiimin jäsenten tiedot, taidot ja kokemuksen kautta kertyneet hiljaiset tiedot pääsevät parhaaseen käyttöön, kun tiimin jäsenet pystyvät yhteistyöhön keskenään. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 40.) Tiimin vastausten perusteella tiimihengellä on iso rooli työhyvinvoinnissa.

Oikeudenmukaisuudesta tiimin jäsenten välillä ei kuitenkaan oltu tiimissä täysi samaa mieltä, vaan siinä on ilmeisemmin kehitettävää esimiehen avulla. Oikeudenmukaisuus on tärkeä työntekijöiden työhyvinvointia suojaava tekijä. Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan, kun työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti, vähentää se työntekijöiden psyykkisiä rasitusoireita yli puolella. Oikeudenmukaisuuden on myös havaittu voivan lisätä työntekijöiden sitoutumista ja parantaa henkilöstötiimien välistä kitkaa. Kun organisaatiossa on meneillään suuria muutoksia ja resurssit ovat puutteellisia, altistaa se ratkaisujen tekijöitä todennäköisemmin epäoikeudenmukaisiin päätöksiin. (Manka 2008, 55-56.)

Oikeudenmukaisuudesta huolimatta esimies kuitenkin koettiin tärkeäksi ja hänen kanssaan kaikki tiimin jäsenet tulevat toimeen sekä tiimiläiset kokevat pystyvänsä pyytämään apua tarvittaessa. Esimies toimii tiimissä työntekijöilleen esimerkkinä ja hyvä esimies tunnistaa tiimensä jäsenten vahvuudet ja kehittämistä vaativat heikkoudet, sekä pyrkii johtamaan oikeudenmukaisesti. Hyvä esimies on avoin tiimin jäsenten aloitteille ja ehdotuksille, sekä ottaa ne työn kehittämisessä huomioon. Esimiestyö on johtamista ja johtamisessa korostuu valmentava johtamisote, sekä tiimin osallistaminen. Esimiehen tulee myös varmistaa, että tiimille asetetut

tavoitteet ja tehtävät ovat tasapainossa keskenään. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 42.)

Tulosten mukaan tiimiläiset pitävät työstään, ovat motivoituneita ja viihtyvät työpaikassaan ja tiimissään, joten voidaan päätellä, että tiimiläiset kokevat työn imua. Työn imu tarkoittaa tilaa, jossa työntekijällä on motivaatiota työnsä tekemiseen. Työn imua kokevat työntekijät ovat tutkimusten mukaan myös terveempiä ja heillä on parempi työkyky, sekä vähemmän eläke- tai eroajatuksia kuin työntekijöillä, jotka eivät koe juurikaan työn imua. (Manka & Hakala & Nuutinen & Harju 2010, 10.)

Tulosten perusteella suurena vaaratekijänä työhyvinvoinnille koettiin stressi. Stressi on havaittu tiettyyn rajaan asti positiiviseksi asiaksi, mutta mikäli stressitila pysyy pitkään yllä, voi se johtaa työntekijän uupumukseen. Parhaimmillaan stressi panee työntekijän liikkeelle ja auttaa pääsemään huippusuoritukseen. Sen vastapainoksi työntekijä kuitenkin tarvitsee aikaa ponnistelussa kulutettujen voimien palauttamiselle vapaa-ajalla. Jos palautumiselle ei ole riittävästi aikaa on todennäköisempää, että työntekijä alkaa oireilemaan psykosomaattisesti, joka johtaa sairauspoissaoloihin. (Manka 2015, 189-190.)

Kun tiimiläiset pohtivat kyselyssä vaikuttavia tekijöitä stressilleen, ilmeni työn määrä suhteessa tavoitteisiin olevan ilmeinen ongelma. Vakava uupumus ja rasittuneisuus voi syntyä nopeastikin, jos työn vaatimukset, edellytykset ja odotukset eivät kohtaa keskenään. Työyhteisössä onkin mietittävä mitä voidaan tehdä, että työuupumukseen johtavilta tilanteilta vältyttäisiin. (Manka 2008, 173-174.) Jos työssä on liian paljon vaatimuksia, joita työntekijä ei koe ehtivänsä täyttää, minkä vuoksi aina palautuminenkaan ei ole mahdollista, on se suurena vaarana työhyvinvoinnille. (Manka & Manka 2016, 177-178.)

Tiimiläiset olivat yhtä mieltä siitä, että johdolta ja esimieheltä tulisi saada lisää tukea ja realistista näkemystä tavoitteisiin, jotta työhyvinvointia voitaisiin ylläpitää paremmin. Esmiesten ja muun johdon lisäksi tiimiläiset olivat myös sitä mieltä, että työhyvinvoinnin ylläpitämiseen voivat vaikuttaa

myös itse esimerkiksi pitämällä huolta terveydestään ja virkistymällä työkavereiden kanssa yhteisten tapahtumien merkeissä. Työntekijöiden stressin vähentämiseen tarvitaan useimmiten paljon muutakin, kuin työntekijän omia toimia vapaa-ajalla. Aktiivisina työhyvinvoinnin lisääjinä voi olla työnantaja, esimiehet tai kaikki työyhteisön jäsenet. Yhteisöllisyys tuo hyvää mieltä työntekijöille, joka antaa myös resursseja stressinhallintaan. Hyvä vuorovaikutus puolin ja toisin, luottamus, yhteiset arvot ja yhteinen toiminta lisää yhteisöllisyyttä, jota voidaan sanoa myös sosiaalisesti pääomaksi. Sosiaalinen pääoma vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin. (Manka 2015, 105-106, 144-146.)

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esiin, miten yksi Kelan työtiimeistä kokee työhyvinvointinsa muutoksien Kelassa. Tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista asioista niin yksilö-, kuin myös työyhteisön tasolla sekä tarkoituksena on myös tuoda tiimipäällikön kautta tietoisuuteen tiimin toiveita ja kehittämissivinkkejä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen. Olen mielestäni onnistunut opinnäytetyön tavoitteeseen vastaamisessa. Olin laatinut kyselyn, niin, että tulosten purulla pystyin vastaamaan suoraan tutkimuskysymyksiin ja tulokset on lähetetty tiimin esimiehelle, joka näyttää tulokset myös tiimin jäsenille yhteisessä palaverissa. Lisäksi käyn myös itse julkistamassa tulokset Lahden toimistolla ja samalla kuulen tarkemmin, miten tiimin jäsenet kokivat kyselyn ja mitä ajatuksia tulokset herättävät.

Opinnäytetyön edetessä minulle kävi ilmi, että työhyvinvointi tosiaan on todella laaja käsite, johon vaikuttaa moni tekijä. Opinnäytetyön tavoitteiden lisäksi minulla oli tavoitteena myös henkilökohtaisella tasolla saada tietämystä työhyvinvoinnista. Päälimmäiseksi opinnäytetyöstä minulle jäi mieleen, että vaikka töissä olisi pääsääntöisesti mukavaa ja omassa tiimissä viihdyttäisiin, on esimiehen ja koko työyhteisön rooli työhyvinvoinnin ylläpitämiselle ja vaikuttamiselle niin yksilö kuin myös tiimi tasolla todella suuri. Olen ehkä ajatellut, että työhyvinvointi on enimmäkseen työntekijän oma henkilökohtainen vastuu, mutta kyselyjen tulosten ja niiden peilaaminen luettuun teoriaan paljasti kuitenkin asian päinvastaiseksi.

Saatujen tulosten perusteella voin todeta, että on onnekasta omata esimies, johon kaikki tiimiläiset kokevat voivansa turvautua. Esimiehellä on kuitenkin varsin haastava rooli olla helposti lähestyttävissä, kun samaan aikaan on viime kädessä vastuussa organisaation toiminnasta. Koen, että esimiehille tarjotuissa koulutuksissa olisi ensisijaisen tärkeää nostaa työhyvinvoinnin osa-alueita esille, jotta esimies osaisi tiimin jäsenten lisäksi kiinnittää huomiota myös omaan jaksamiseen. Uskon, että saatujen

tulosten perusteella Kelan esimiehet ja johto tulevat kiinnittämään entistä enemmän tiimiläisten työhyvinvointiin.

Jatkotutkimusaiheita saisi Kelasta työpaikkana hyvin paljon, sillä Kelassa on meneillään jatkuvasti muutoksia. Olisi kuitenkin mielenkiintoista tutkia laajemmin työhyvinvointia Kelassa kuin vain yhden tiimin pohjalta. Hyvän opinnäytetyönaiheen saisi myös tutkimalla Kelan esimiesten työhyvinvointia, johon yllättävän vähän on toistaiseksi kiinnitetty huomiota löytämässäni opinnäytetoissa, mutta mistä varmasti löytäisi kuitenkin paljon tutkittavaa ja kehitettävää.

LÄHTEET

Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas: Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä: Docendo.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Furman, B & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Kustannusosakeyhtiö Tammi Helsinki.

Henkilötietolaki. 22.4.1999/523

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juuti, P & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. PS-kustannus.

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. WS Bookwell Oy.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kauppakamari 2011.

Kela. 2017. Toimeentulotuen kokonaisuus. Viitattu 18.10.2017. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>

Kela. 2017. Toiminta. Viitattu 13.10.2017. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toiminta>

Kela. 2018. Toimeentulotuki muihin menoihin. Viitattu 7.3.2018. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-mihin-menoihin>

Kela. 2018. Työhyvinvointisuunnitelma 2018. Powerpoint esitys. Kansaneläkelaitos.

Koskinen, S & Lundqvist, A & Ristiluoma, N. 2012. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. THL. Viitattu 20.1.2018. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/90832>

Laki Kansaneläkelaitoksesta. 17.8.2001/731

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621

Manka, M. 2008. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Talentum Media Oy.

Manka, M. 2015. Stressikirja. Mistä virtaa? Talentum Media Oy.

Manka, M. Hakala, L. Nuutinen, S & Harju, R. Työn iloa ja imua. Työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto ja kirjoittajat.

Manka, M & Manka, M 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro.

Manka, M. Kaikkonen, M & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus. Viitattu 4.3.2018. Saatavissa:

<http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyhyopas.pdf>

Mehiläinen. Työkykypalvelut. 2018. Viitattu 10.3.2018. Saatavissa:

<https://www.mehilainen.fi/yrityksille/tyokyky>

Opetushallitus. 2017. SWOT-analyysi. Viitattu 15.2.2018. Saatavissa:

http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Otala, L & Ahonen, G 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. WSOYpro Helsinki.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulotuki. 2017. Viitattu 18.10.2017.

Saatavissa: <http://stm.fi/toimeentulotuki>

Tamminen, N & Solin, P. 2014. Mielenterveyden edistäminen työpaikalla. THL.

Toppinen-Tanner, S. 2011. Process of burnout: structure, antecedents, and consequences. Akateeminen väitöskirja.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.

Työterveyslaitos. Elintavat ja työhyvinvointi. Viitattu 13.1.2018.
Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-ja-tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. Tuki- ja liikuntaelinten terveys. Viitattu 15.10.2017.
Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/>

Työterveyslaitos. Työkykyinen työntekijä. Viitattu 13.1.2018.
<https://www.ttl.fi/tyontekija/>

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. Viitattu 15.10.2017. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. Työuupumuksen hoito. Viitattu 13.1.2018. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/tyouupumuksen-hoito/>

Työturvallisuuskeskus. Työstressi. Viitattu 13.1.2018. Saatavissa:
[https://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/asiantuntija-ja_toimistotyö/kuormittumisen_hallinta/tyostressi](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/asiantuntija-ja_toimistotyö/kuormittumisen_hallinta/tyostressi)

Valli, R & Aaltola J 2015. Ikkunoita tutkimus metodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa – Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

LIITTEET

Saatekirje kyselyn vastaajille, joka lähti kyselylinkin mukana sähköpostitse.

Hyvä Kelan perustoimeentulotuen tiimin työntekijä!

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Olen tekemässä opinnäytetyötäni aiheesta Työhyvinvoinnin toteutuminen perustoimeentulotuen käsittelyssä Kelassa. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kyselyn avulla, miten te työntekijät koette työhyvinvointinne tällä hetkellä. Tarkoitukseni on tuoda tiimin jäsenten ääniä kuuluviin työtä johtaville henkilöille, kuten tiimipäällikölle ja aluepäällikölle, jotka voivat vaikuttaa työntekijöidensä työhyvinvointiin. Tuottamani kyselyn lähtökohtana on selvittää mitkä asiat kuormittavat ja mitkä tekijät puolestaan lisäävät työntekijöiden positiivista työhyvinvointia, sekä tuodaan työntekijöiden omia mielipiteitä ja kehittämideoita ilmi työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi tulevaisuuden Kelassa.

Kyselylomake sisältää vastausvaihtoehtoja ja avoimia kysymyksiä, sekä sen täyttämiseen kuluu noin 15-20 minuuttia. Saat vastata kyselyyn nimettömästi. Kaikki vastaukset kerätään 16.01.2018 mennessä. Käsittelen vastaukset luottamuksellisesti, eikä tuloksista tule käymään ilmi vastaajan henkilökohtaisia tietoja nimettömyyden turvaamiseksi. Vastauksia tulen käyttämään ainoastaan opinnäytetyöni aineistona.

Jos sinulla on jotain kysyttävää kyselystä, vastaan mielelläni sähköpostitse. Linkki kyselyyn löytyy tämän saatekirjeen alareunasta, kiitos ajastasi ja vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Annika Unelius

Lahden ammattikorkeakoulu, sosionomiopiskelija

Kela, perustoimeentulotuintiimi 4, ratkaisuasiantuntija.

annika.unelius@student.lamk.fi

annika.unelius@kela.fi

Työhyvinvointikysely

1. Sukupuoleni

- Nainen
- Mies

2. Ikäni

- 20-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- Yli 60

3. Työsuhteeni laatu

- Määräaikainen
- Vakituinen

4. Työsuhteeni on kestänyt

- Alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

5. Teema yksi: Työhyvinvointi työtiimissäni. Alla on väittämiä. Valitse numero, joka kuvaa parhaiten omaa mielipidettäsi ja kokemustasi asiasta.

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Työpaikallani vallitsee hyvä tiiminhenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tulen hyvin toimeen tiimini jäsenten kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimini jäsenet tukevat toisiaan työssään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimissä voimme luottaa toisiimme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimilläni on toimivat pelisäännöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimilläni on riittävästi yhteisiä palavereita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimissäni kaikki ovat samanarvoisia ja jokainen saa äänensä kuuluviin yhteisistä asioista keskusteltaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Teema kaksi: Työn organisoiminen. Alla on väittämiä. Valitse numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi ja kokemustasi asiasta.

	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Tiimissäni on riittävästi työntekijöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonkulku on toimivaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutukseni on riittävää tehtävään ratkaisutyöhön nähden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnjako on toimivaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työmäärä ja työn tavoitteet ovat kohtuullisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaipaani työhöni lisää koulutusta ja vaihtelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan pitää riittävästi taukoja työpäivän aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen työssäni työpaineita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiimilläni on hyvä suhde esimieheen ja koen, että esimies on helposti lähestyttävissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Teema kolme: Kokemus omasta työstä. Alla on väittämiä. Valitse numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi ja kokemustasi asiasta.

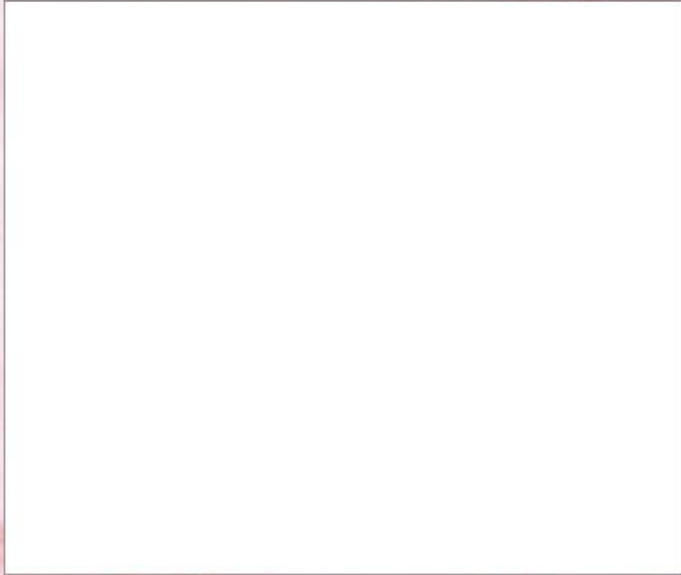
	1 Täysin samaa mieltä	2 Jokseenkin samaa mieltä	3 En samaa, enkä eri mieltä	4 Jokseenkin eri mieltä	5 Täysin eri mieltä
Pidän työstäni Kelassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihdyn työpaikallani ja tiimissäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen pystyväni auttamaan asiakkaita työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen, että työtäni arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen motivoitunut työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen oloni turvalliseksi työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut asiakkaiden uhkailua viimeisen puolen vuoden aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työasiat vaivaavat minua vielä kotonakin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen voivani pyytää apua esimieheltäni haastavissa asiakastilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen stressiä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Teema neljä: Omaan työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät.

Viimeisin kysymys koski stressin kokemista työssä. Mitkä asiat vaikuttavat stressiini? Mitkä asiat lisäävät stressiä työssäni? Miten stressiä voisi vähentää?

9. Teema viisi: Työhyvinvoinnin ylläpitäminen.

Miten omaa ja koko työtiimini työhyvinvointia voidaan parantaa ja ylläpitää? Kuka tai ketkä voisivat auttaa työhyvinvoinnin ylläpitämisessä?



10. Vapaa sana: Lisättävää työhyvinvointiin liittyen, terveisiä esimiehelle?

