

TYÖELÄMÄN KEHITTÄMINEN MUUTTUVIEN TYÖKÄYTÄNTEIDEN AVULLA

Suvi Juntunen
Riitta Martikainen

Opinnäytetyö

Sairaanhoitaja (AMK)



Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Juntunen Suvi ja Martikainen Riitta	
Työn nimi TYÖELÄMÄN KEHITTÄMINEN MUUTTUVIEN TYÖKÄYTÄNTEIDEN AVULLA	
Päiväys 23.4.2010	Sivumäärä/Liitteet 43/4
Ohjaaja(t) Kainulainen Arja-Sisko, Jokelainen Merja ja Rissanen Seppo	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion asumispalveluyksiköiden työelämänkehittämishanke (Validiatykes)	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kuntien maksukykyjen heikkeneminen tuo vaatimuksia sosiaali- ja terveysalan toiminnan muutoksille. Yritykset joutuvat miettimään uusia keinoja palvelujen tuottamiseen tehokkaammin. Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion asumispalveluyksiköt aloittivat työelämänkehittämishankkeen, jonka tarkoituksena on oman työn tarkastelu ja työtapojen kehittäminen.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä muuttuneista työkäytännöistä (palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki) sekä niiden vaikutuksista työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää ja aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla teemoittain. Aineisto koottiin haastattelemalla seitsemää työntekijää, joiden tehtäviin avustustyö kuului. Haastattelut tehtiin tammikuussa 2010 ja aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan palvelusitoumukset eivät ole olleet vielä käytössä. Ne nähdään tulevaisuudessa työohjeina, jotka auttavat parantamaan asukkaille annettavaa palvelua ja lisäämään kuntouttavaa työtä. Työntarkasteluhetki koettiin tärkeäksi yhteisölliseksi asiaksi, jolloin henkilöstö on voinut pohtia oman työn kehittämistä. Sen myös koettiin lisäävän monipuolista tiedonsiirtoa. Palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki nähdään vaikuttavan positiivisesti työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää muissa Validia-palveluiden yksiköissä työkäytänteiden kehittämiseen.</p>	
Avainsanat Muutos, tiedotus, tuotteistus, työhyvinvointi, vuorovaikutus	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Degree Programme in Nursing	
Author(s) Juntunen Suvi and Martikainen Riitta	
Title of Thesis THE DEVELOPING OF WORK LIFE WITH THE AID OF CHANGING WORK PRACTICE	
Date 23.4.2010	Pages/Appendices 43/4
Supervisor(s) Kainulainen Arja-Sisko, Jokelainen Merja and Rissanen Seppo	
Project/Partners The work life development project (Validiatykes) of the living service units of the Iisalmi and Kuopio Validia services (Invalidiliitto)	
<p>Abstract</p> <p>When the ability of the municipalities to pay for social and health services weakens, it brings demands for a change in the functioning of social and health services. Companies have to think of new ways to produce services more efficiently. The Iisalmi and Kuopio living service units of the Validia service began a work life development project, the aim of which was to develop a review of the work and work habits.</p> <p>This thesis examined experiences and visions of the Validia (Iisalmi and Kuopio) workers about altered service commitment and the moment of work review and their effect on well-being and coping at work.</p> <p>This thesis used qualitative research methods and data was collected by interviewing on a given theme. The material was gathered by interviewing seven workers, whose work is helping disabled persons. The interviews were done in January 2010 and the material was analyzed with inductive content analysis.</p> <p>According to the results of thesis service commitments were still not in use yet. They are seen as work guide line for the future, which help to improve the services and rehabilitation work approach. The moment of work review was experienced as an important unifying element, which staff could think about in their own work development. It was also experienced as increasing a diverse transfer of knowledge. Service commitments and the moment of work review is seen as positively affecting work well-being and coping at work.</p> <p>The results of this thesis can be made use of in the developing of work practices in other Validia service units.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Change, information, productisation, well-being at work, interaction</p>	

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	6
2 MUUTOS JA OMAN TYÖNKEHITTÄMINEN	8
2.1 Muutos työelämässä	8
2.2 Muutos työntekijän näkökulmasta	9
2.3 Vuorovaikutus muutoksessa	11
2.4 Validia-palvelun muuttuneita työkäytänteitä.....	13
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	15
4 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN	17
4.1 Tutkimusmenetelmä.....	17
4.2 Aineistonkeruu teemahaastattelumenetelmällä	18
4.3 Aineiston käsittely ja analyysi	21
5 TUTKIMUSTULOKSET	23
5.1 Palvelusitoumus kokemuksena ja näkemyksenä	23
5.1.1 Työohje	23
5.1.2 Kuntouttava työote	25
5.2 Työntarkasteluhetki kokemuksena ja näkemyksenä	25
5.2.1 Yhteisöllisyys.....	26
5.2.2 Tiedottaminen.....	27
5.2.3 Työn kehittäminen	27
5.3 Työkäytänteet kokemuksena ja näkemyksenä työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen	28
6 POHDINTA.....	31
6.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	31
6.2 Tulosten tarkastelu.....	34
7 PÄÄTÄNTÖ	37
LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Liite 2 Saatekirje haastattelua varten

Liite 3 Suostumus haastatteluun

Liite 4 Esimerkki sisällönanalyysista

1 JOHDANTO

Invalidiliiton Asumispalvelut Oy kuuluu Invalidiliittokonserniin (Invalidiliitto Ry) ja se järjestää vammaisille Validia-palveluyksiköissä asumispalveluja 18 paikkakunnalla. Validia-palvelu mahdollistaa ympärivuorokautisen asumisen palvelutalossa, asumispalveluryhmässä tai itsenäisessä asunnossa. Palvelu on yksilöllisesti suunniteltua vamman tai sairauden vakavuuden mukaan kolmeen eri maksuluokkaan. Palvelumaksun maksaa asiakkaan vakuutusyhtiö tai kotikunta. (Validia-palveluilla turvalliseen asumiseen 2009.)

Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion asumispalveluyksiköissä aloitettiin tammikuussa 2008 työelämän kehittämishanke [Validiatykes-hanke], joka kesti vuoden 2009 loppuun. Työelämän kehittämisohjelma Tykes toimi vuosina 2004–2009 ja sen tavoitteena oli työelämän laadun ja tuottavuuden parantuminen. Tykes tuki toimintatapojen kehittymistä työpaikoilla esimerkiksi työn tuottavuudessa ja työhyvinvoinnissa. (Työelämän kehittämisohjelma Tykes 2009.)

Työnkehittämisellä voidaan palvelutuote suunnitella asiakaskohtaisesti, jolloin asiakas saa juuri hänelle tarkoitetun tuotteen tasalaatuisena palveluna. Hyvä yhteistyö asiakkaan kanssa syntyy, kun palveluja kehitetään hallitusti hänen tarpeisiin sopiviksi. Työnkehittäminen tuo organisaatiolle hyvän kannattavuuden, motivoi henkilökuntaa ja tehostaa kilpailuetua markkinoilla. (Rissanen 2006, 115–116.)

Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n vammaispalveluiden kehittämisspäällikön aloitteesta Oy:ssä ryhdyttiin suunnittelemaan palvelun tuotteistamista palvelusitoumusten avulla asiakkaan ja palvelutuottajan välillä. Palvelusitoumuksen suunnitteluprosessin sisältöön saivat vaikuttaa lisälmen ja Kuopion henkilöstö Validiatykes-hankkeessa. (Rissanen 2009a.) Validiatykes-hankkeen myötä Validia-palveluissa otettiin helmikuussa 2009 käyttöön työntarkasteluhetki. Työntarkasteluhetkessä työntekijät kokoontuivat tiimivetäjän johdolla tarkastelemaan työtään säännöllisesti. (Laukkanen 2009.)

Oikeastaan muutos on ollut tämän hankkeen "synnyttäjä" eli muutos koko yhteiskunnan tasolla vaikuttaa myös Validia-palveluiden toimintaan ja lisäksi on oman organisaation (= Invalidiliiton asumispalvelut oy) sisäinen muutos. (Rissanen 2009b.)

Toimeksiantajana opinnäytetyössämme on Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion asumispalveluyksiköiden työelämänkehittämishanke eli Validiatykes. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä muuttuneista työkäytännöistä, joita ovat palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki. Opinnäytetyössä tutkitaan myös työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, miten nämä muuttuneet työkäytännöt ovat vaikuttaneet vuorovaikutukseen henkilöstön, asiakkaiden ja johdon kanssa. Samalla saadaan tietoa miten muuttuneet työkäytännöt ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.

Opinnäytetyöstämme tilaaja saa tietoa henkilökunnan kokemuksista ja näkemyksistä muuttuneista työkäytännöistä, ja miten ne ovat vaikuttaneet vuorovaikutuksen kautta työhyvinvointiin sekä työssäjaksamiseen. Tilaaja voi myös käyttää tietoa kehittääkseen työkäytännötä muissa Validia-palveluiden yksiköissä. Nykyinen työelämä muuttuu, joten opinnäytetyömme on antanut meille valmiuksia kohdata muutoksia. Lisäksi voimme itse olla mahdollisena muutoksen tekijöinä ja viemässä niitä eteenpäin muulle henkilökunnalle. Opinnäytetyö on auttanut meitä katsomaan kriittisesti erilaisia työkäytännöitä ja tarvittaessa kehittämään niitä toimivampaan suuntaan.

2 MUUTOS JA OMAN TYÖNKEHITTÄMINEN

2.1 Muutos työelämässä

Nykyisin työelämässä muutos on jatkuvaa ja työyhteisöt sekä organisaatiot muuttuvat. Muutokseen ei vaikuta ainoastaan yksittäisen työpaikan tarve menestyä vaan siihen vaikuttavat kilpailukyvyyn, kustannustietoisuuden ja yleisen kehittymisen vaatimukset. Näillä halutaan varmistaa taloudellinen kannattavuus sekä jatkuvuus. Päätökset suurista muutoksista kuuluvat johdolle, eivätkä ne yleensä perustu demokratiaan. (Kaulio & Ylitalo 2007, 178.) Muutos on välttämätön osa elämää ja työtä. Johtamistaito vaikuttaa siihen, miten ihmiset vastaavat muutokseen, paljonko se synnyttää stressiä tai muutosvastarintaa. (Tappen, Weiss & Whitehead 2004, 69.)

Muutos on monimutkainen kokonaisuus, eikä sen toteuttaminen ole helppo tehtävä. Muutoksella yleensä haetaan kilpailuetuja markkinoilla, kustannussäästöjä sekä tuottojen ja työilmapiirin paranemista organisaatiossa. (Isola 2008, 27.) Arkinen työ näyttää kuinka paperilla olevat mallit ja suunnitelmat toteutuvat. Todelliseksi muutos tulee vasta käytännössä, kun malleja on kehitetty sopivasti. ”Uusi toimintamalli on sekä uhka että mahdollisuus.” (Launis, Kantola, Niemelä & Engeström 1998, 8–9.)

Menestyvässä ja mielekkäässä työpaikassa on omat työtapansa ja työjärjestyksensä. Tällöin työntekijät voivat vaikuttaa töihinsä ja he saavat myös enemmän vastuuta töistään. Työpaikalla tarvitaan luottamusta, avointa vuorovaikutusta, eri alueiden ja rajojen rikkomista tavallisissakin arkitoiminnoissa. Näin toimimalla työpaikka pystyy reagoimaan joustavasti muutoksiin ja hyödyntämään uusia mahdollisuuksia. (Ylöstalo 2009, 79–80.)

2.2 Muutos työntekijän näkökulmasta

Työelämän muutoksen syyt on jokaisen työntekijän hyvä ymmärtää, jotta hän pystyy hallitsemaan psyykkisesti omaa työtään. Tästä syystä on tärkeää, että olennaisten kysymysten ja yksityiskohtien suunnittelussa henkilöstö on mukana. (Kaulio & Ylitalo 2007, 178.) Muutos työssä vaikuttaa työntekijän suhtautumiseen työpaikkaan, työhön ja tulevaisuuteen. Työntekijän on saatava uusi ote muuttuvista asioista ja siksi muutos vaatii psyykkistä työtä. Työntekijän on helpompi motivoitua asioihin, joiden merkityksen hän ymmärtää työstettyään muutoksen hyödyn ja merkityksen. (Järvinen 2008, 143, 150.)

Muutos synnyttää epävarmuuksia, huolia ja pelkoja. Tiedottaminen on erittäin tärkeää muutoksen onnistumisessa ja työntekijällä itsellään on vastuu olla aktiivinen sekä vaatia organisaatiolta tietoa. (Järvinen 2008, 143, 150.) Käytännössä ihminen tarvitsee muutoksen vaikutuksesta riittävästi ymmärrettävää informaatiota, jotta hän voi osallistua tulevaisuuden vision luomiseen henkilökohtaisesti. Henkilökunnan tulee ymmärtää organisaation oma visio ja strategia, jolloin muutos voi toteutua yhdessä menestyksekkäästi. (Hafford-Letchfield 2007, 32.)

Työntekijän työtehtävissä tulevat muutokset asettavat uusia osaamis- ja kehittämisvaatimuksia. Kehittämällä osaamistaan työntekijä pystyy kohtaamaan ja hyödyntämään muutoksia, jolloin suhtautuminen muutokseen on myönteinen. (Hokkanen 2000, 99.) Työntekijä saa valmiuksia selviytyä muuttuvista työtehtävistään riittäväällä koulutuksella ja tuella (Eskola 2008, 87). Järvisen (2008, 146) mukaan työntekijän hyviä muutoksen hallintakeinoja ovat myönteinen asenne ja realiteettien hyväksyminen. Myönteisellä asenteella ei tarkoiteta kritiikkittömyyttä muutosta kohtaan vaan avoimuutta uusille asioille.

Työntekijälle on tärkeää, että hänellä on hyvät vaikuttamisen mahdollisuudet omaan työhönsä, jolloin työn tekemisen taso on korkeampaa. Vaikutusmahdollisuuksien avulla työntekijä sitoutuu paremmin työhön ja organisaatioon. (Syvänen, Erätuli, Kokkonen, Nederström & Strömberg 2008, 58.) Muutosti-

lanteissa korostuu työntekijän yhteistyö johdon ja muun henkilöstön kanssa. Yhteistyö on edellytys työniloa tuottavalle laadukkaalle työlle. (Luoma & Arikoski 2006, 125.)

2.3 Vuorovaikutus muutoksessa

Launis (2005) kertoo tutkimuksessaan, että muutostilanteissa jokaisen tulee tietää muutosten perusteet, eteneminen ja päämäärä. Hyvä lopputulos muutoksessa onnistuu silloin, kun johto ja työntekijät käyvät keskenään jatkuvaa vuoropuhelua suunnitelluista muutoksista työssä. Vuorovaikutus ei ole aitoa, jos muutosta tehdään pelkästään johdon määräämällä tavalla. Onnistunut muutos edellyttää henkilöstön vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä sekä henkilöstön aktiivista osallistumista. Muutoksessa on tärkeää, että henkilöstö voi vaikuttaa muutosprosessin suunnitteluun ja toteutukseen. Tiedottamiseen ja sen ajoittamiseen sekä sisältöön tulee kiinnittää huomiota, koska niissä epäonnistuminen luo epävarmuutta henkilöstössä. (Väyrynen 2008, 62–63.) Hyvä tiedottaminen ja väärinkäsityksien selvittäminen vähentää muutoksen vastustusta. Yksilön on vaikea vastustaa muutosta, jossa on itse ollut mukana. (Robbins 2005, 552.)

Muutokseen liittyy usein muutosvastarintaa. Murrone (2009, 80, 82) mukaan muutosvastarinta tarkoittaa työyhteisössä suunnitellun muutoksen kritisointia ja vastustusta. Silloin asioita ei ole osattu käsitellä kunnolla suunnittelu- ja toimeenpanovaiheessa. Vastustus voi silloin olla avointa, äänetöntä tai peiteltyä. Muutosvastarintaa voi myös hyödyntää positiivisesti pitämällä sitä tärkeänä informaationa. Muutoksen kritisointi auttaa löytämään hyödyllistä tietoa ongelmallisista tai havaitsematta jääneistä kohteista muutossuunnitelmassa. Muutosvastarinta kannattaa saada esille ja rakentaa siitä positiivinen asenne. Jos muutosvastarintaa ei huomioida, se painuu näkymättömiin, mutta ei kuitenkaan häviä. (Skyttä 2005, 46–47.)

Rannan (2005, 9) mukaan työtä kehitettäessä organisaation ja työntekijän osaamiset kytkeytyvät yhteen. Kumpaakin tarvitaan ja yhdessä ne saavat aikaan hyvinvointia. Motivoituneet ja innostuneet ihmiset tekevät parhaansa organisaation hyväksi silloin, kun yritys antaa tukea, kannustusta ja resursseja työntekijän kasvuun ja kehittymiseen.

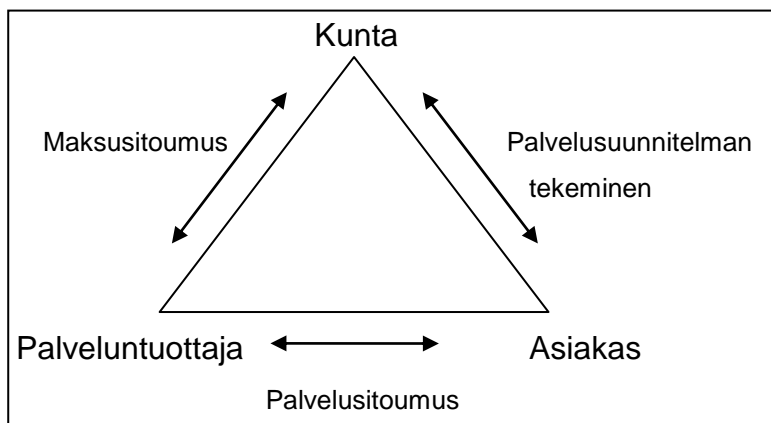
Työhyvinvointia lisää hyvin tehty työ ja toimiva työyhteisö. Työhyvinvointi on jokapäiväistä toimintaa organisaatiossa ja se muuttuu jatkuvasti. Työhyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluvat työ, työntekijä, työyhteisö ja johtaminen, jotka sulautuvat toisiinsa vuorovaikutuksen kautta. Työhyvinvointi ei ole vain hyvän olon tila, vaan siinä ristiriidat ja ongelmat ovat normaalia ihmisten kanssakäymiseen liittyviä ilmiöitä. Työntekijä, joka kokee voivansa säädellä työskentelyään ja työtään jaksaa paremmin kuin sellainen, jolle työn tekemisen ehdot sanellaan valmiina. (Kaivola & Launila 2007, 128–129.)

Työhyvinvoinnin vaaliminen kasvaa, kun työmäärä lisääntyy tai työtehtävät muuttuvat, jolloin myös esimiehen vastuu korostuu (Vesterinen 2006, 175). Työhyvinvoinnin kasvua edesauttaa työyhteisön suunnittelu yhdessä kiireen vähentämiseksi. Samalla voidaan ottaa huomioon jokaisen työntekijän vaikuttamismahdollisuudet työhönsä ja työympäristöönsä. Toimiva hyvinvoiva työyhteisö osaa ja palvelee tasokkaasti, jonka myös asiakas huomaa. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 76, 84.)

Työyhteisö itsessään vaikuttaa työhyvinvointiin, jolloin työpaikan työkuulttuuri syntyy. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 136) mukaan vuorovaikutus tarvitsee hyvän ja turvallisen ilmapiirin, joka ei synny itsestään. Ilmapiiriin vaikuttaa ihmisten välinen yhteistyö ja työhyvinvointia luo iloisin mielin työtä tekevä mehenkinen työyhteisö. Asiakastyytyväisyys, kilpailukyky ja laatu paranevat työyhteisön motivaation ja innovatiivisuuden kasvun myötä. Nämä asiat vaikuttavat yritykseen parantavasti työnantajana, jolloin yritys koetaan haluttuna työpaikkana. Yrityksen todelliset voimavarat saadaan käyttöön, kun henkilöstö voi hyvin. (Kaivola & Launila 2007, 132–133.)

2.4 Validia-palvelun muuttuneita työkäytänteitä

Parantaisen (2007, 11) mukaan tuotteistaminen on sitä työtä, jossa asiantuntemus ja osaaminen muuttuvat palvelutuotteeksi. Lehtisen ja Niinimäen (2005, 32) mukaan tuotteen taustalla on aina selkeä tuoteidea, jolla ratkaistaan asiakkaan tietty ongelma. Hyvällä tuotteistamisella palvelun laatu paranee sekä hinnoittelu helpottuu. Tuotteistamisessa tuottaja joutuu päättämään, kuinka yksilöllistä palvelua hän pystyy antamaan (Kinnunen 2004, 7–8). Kun palveluja tuottava yksikkö markkinoi osaamistaan, on sen silloin osattava määrittellä tuote ja sen hinta. Haasteita kilpailutilanteeseen tuo nykyisten ostajien laatu-tietoisuus ja palveluvaihtoehtojen runsaus. Palvelujen tuotteistaminen mahdollistaa palvelun jatkuvan parantamisen ja asiakaspalautteen hyödyntämisen. Sosiaali- ja terveysalalla tuotteistamisessa on tarkoituksena asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden sekä elämänhallinnan paraneminen. Siihen liittyy aina alan ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. (Jämsä & Manninen 2000, 9, 24.)



KUVIO 1. Tuotteistamisen lähtökohta Validia-palveluissa (Rissanen 2009c)

Rissanen (2009c) kertoo, että heillä Validia-palveluissa alkanut tuotteistaminen tarkoittaa palvelusitoumuksien tekemistä asiakkaiden kanssa. Ennen asiakas määritteli hoidon tarpeensa lähes omien mieltymystensä mukaisesti. TYKES-hankkeessa selvitetään jokaisen asiakkaan avun tarpeet, joista laaditaan yksilöllinen palvelusitoumus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. (Kuvio 1.) Tämä palvelusitoumus määrittelee tarkasti sen palvelun, jonka kunta sitou-

tuu maksamaan asiakkaalle laatimansa palvelusuunnitelman perusteella. Samalla palvelusitoumus toimii tulevaisuudessa henkilöstön työohjeena kyseiselle asiakkaalle.

Validia-palveluiden työntarkasteluhetkissä keskustellaan päivän töiden sujuvuudesta sekä tarkastellaan niitä tiimivetäjän johdolla (Laukkanen 2009). Työntarkasteluhetkessä luodaan rakentavaa vuorovaikutusta työntekijöiden välillä. Työntarkastelussa osallistujat usein huomaavat, etteivät ole yksin ongelmiensa kanssa. Sen avulla opitaan käsittely- ja ratkaisutaitoja, joita voidaan siirtää työtilanteisiin. (Järvinen 2008, 45.) Yhteinen työntarkastelu auttaa työntekijöitä päästämään irti joistain vanhoista tavoistaan uuden asian oppimisen lisäksi. Kosken, Gothonin ja Hurskaisen (2009) mukaan työyhteisön kehittämisessä on tärkeää olla foorumi, jossa työntekijät voivat tarkastella omaa työtään ja sen tuomia tunteita vapaasti.

Toimivan ryhmän jäsenet pystyvät keskustelemaan ja käsittelemään asioita rakentavasti. Jäsenten erilaisuus hyväksytään ja jokaisen osaamista arvostetaan. (Honkanen 2006, 219.) Työntarkasteluhetkessä tärkeää on keskustelutaito. Isoherrasen, Rekolan ja Nurmisen (2008, 61) mukaan rakentavassa keskustelussa tehdään tarkentavia kysymyksiä sekä esitetään mielipiteet rohkeasti. Suomalaiseen kulttuuriin kuuluu usein vaikeneminen, koska pelätään kysymisen paljastavan osaamattomuutta. Hyvään vuorovaikutukseen keskustelussa kuuluvat kuunteleminen, oman näkökulman ilmaiseminen ja perustelu.

Työntekijän työssä oppimiseen ja sitoutumiseen vaikuttavat hänen mahdollisuutensa osallistua työprosesseihin, organisaation toimintaan sekä kehittämistyöhön. Toisaalta nämä edellyttävät työntekijän omaa osallistumishalukkuutta. Työssä oppimiseen ja ammatilliseen kehittymiseen vaikuttavat myös esimiehen palaute ja työtovereiden vertaistuki. Rohkeutta on haastaa itsensä uuden oppimiseen. (Tikkamäki 2006, 331–332.)

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyössä tutkimme Validia-palveluiden Iisalmen ja Kuopion yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä muuttuneista työkäytännöistä [palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki]. Lisäksi tutkimme työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, miten nämä muuttuneet työkäytännöt ovat vaikuttaneet vuorovaikutuksen kautta työhyvinvointiin sekä työssäjaksamiseen henkilöstön, asiakkaiden ja johdon kanssa. Opinnäytetyössämme kokemuksilla tarkoitamme työntekijän kokemuksia muuttuneista työkäytännöistä sekä vuorovaikutuksesta ja näkemyksillä puolestaan hänen ennakoajatuksiaan näistä.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli, että tilaaja saa tietoa henkilökunnan kokemuksista ja näkemyksistä muuttuneista työkäytännöistä ja miten ne ovat vaikuttaneet vuorovaikutuksen kautta työhyvinvointiin sekä työssäjaksamiseen. Opinnäytetyöstämme saatuja tietoja voidaan tulevaisuudessa hyödyntää muissa Validia-palveluiden yksiköissä työkäytännöiden kehittämiseen.

Opinnäytetyömme tutkimustehtäviä olivat:

1. Kuvata työntekijöiden kokemuksia/näkemyksiä, siitä miten palvelusitoumus on muuttanut/muuttaa
 - henkilökunnan työtä
 - asiakkaan saamaa palvelua
 - työpaikan toimintaa.

2. Kuvata työntekijöiden kokemuksia/näkemyksiä, siitä miten työntarkasteluhetki on muuttanut/muuttaa
 - henkilökunnan työtä
 - asiakkaan saamaa palvelua
 - työpaikan toimintaa.

3. Kuvata työntekijöiden kokemuksia/näkemyksiä, siitä miten muuttuneet työkäytännöt ovat vaikuttaneet/vaikuttavat työhyvinvointiin sekä työsäjäksämiseen henkilöstön, asiakkaan ja johdon kanssa.

4 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN

4.1 Tutkimusmenetelmä

Valitsimme opinnäytetyön menetelmäksi laadullisen tutkimuksen. Kylmän ja Juvakan (2007, 16) mukaan lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on ihminen elämänpiireineen ja merkityksineen, joita on vaikea tutkia yleistettävästi. Laadullinen tutkimus lisää ymmärrystä tutkittavaan ilmiöön, jonka parhaiten saa ihmisten omilla kuvauksilla. Tutkimuksella saa myös hyvin tietoa käyttäytymisen muutoksista, asenteista ja uskomuksista. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 57, 49.)

Laadullinen tutkimus kuvaa todellista elämää ja sillä pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksella pystytään löytämään enemmän tosiasioita kuin olemassa olevia väittämiä. Tutkimuksessa käytetään sellaisia keinoja, joissa osallistujien oma mielipide pääsee esille. Laadullinen tutkimus antaa liikkumavaraa suunnitelmiin, jos olosuhteet muuttuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä oli oikea valinta opinnäytetyöhömme. Menetelmä mahdollisti saamaan esiin sellaisia kokemuksiin ja näkemyksiin vaikuttavia merkityksellisiä asioita, joita olisi ollut mahdotonta saada kuvattua määrällisellä tutkimuksella. Laadullisen tutkimusmenetelmän keinot mahdollistivat muun muassa yksilöhaastattelujen nauhoitukset, jolloin tuloksissa pystyttiin esittämään konkreettisesti osallistujien mielipiteitä.

4.2 Aineistonkeruu teemahaastattelumenetelmällä

Opinnäytetyössä on käytetty aineistonkeruumenetelmänä haastattelua, jonka runko (liite 1) on laadittu itse. Tällä menetelmällä on saatu henkilöstön kokemuksiin ja näkemyksiin perustuvia vastauksia tutkimustehtäviin. Yksinkertaisuudessaan haastattelun ideana on kysyä, mitä henkilö ajattelee tai miten hän kokee kyseessä olevan asian (Eskola & Suoranta 1998, 86). Haastattelumuotona oli teemahaastattelu. Se antoi liikkumavaraa haastattelujen sujuvuuteen, jolloin pystyttiin tekemään tarkentavia kysymyksiä tilanteen niin vaatiessa.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on vuorovaikutuksellista keskustelua. Tässä haastattelumuodossa kysytään samat teemat kaikilta. (Eskola & Vastamäki 2001, 24, 26). Teemahaastattelua käytetään, kun halutaan haastateltavilta osallistujilta vapaita ajatuksia tiettyjen teemojen pohjalta (Polit & Beck 2010, 341). Teemahaastattelussa tutkija pääsee lähemmäksi osallistujien yksilöllisiä kokemuksia ja ajatuksia sekä pystyy tarvittaessa säätlemään haastatteluaiheiden järjestystä. Teemahaastattelussa osallistuja nähdään aktiivisena ja hänelle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita. Haittoina teemahaastattelussa puolestaan nähdään usein menetelmän kalleus verrattuna lomaketutkimukseen. Haastattelu vie aikaa ja myös asiaan kuulumatonta materiaalia voi tulla paljon haastattelun aikana, mikä työllistää haastattelijaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 16, 34–36.)

Teemahaastattelun aiheet perustuvat tutkimuksen tarkoitukseen ja viitekehykseen (Tuomi & Sarajärvi 2003, 77–78). Eskolan ja Suorannan (1998, 87) mukaan teemahaastattelun aihepiirit ovat etukäteen mietittyjä ja haastatteliija varmistaa listaamallaan tukirungolla, että päätetyt teema-alueet käydään läpi haastattelussa. Teema-alueiden väljyys auttaa paljastamaan kysyttävän ilmiön todellisuuden. Haastattelurungossa ei ole yksityiskohtaisia kysymyksiä vaan ne käsittelevät niitä alueita, joita haastattelulla tavoitellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66–67.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 73) mukaan teemahaastattelun onnistumiseen vaikuttaa oleellisesti esihaastattelut. Jos tutkija ei esimerkiksi tunne osallistujien maailmaa, on hänen hyvä harjoitella haastattelua etukäteen. Esihaastattelu antaa suuntaa myös haastattelun keston suunnittelussa. Onnistumiseen vaikuttavat käytännön ratkaisut, kuten ajankohta sekä haastattelupaikka. Teemahaastattelun antoisin toteutusajankohta on syksy, koska silloin lomaa ei yleensä ole. Haastattelupaikaksi on hyvä valita rauhallinen ja turvallinen tila.

Teemahaastattelu kannattaa aloittaa yleisillä ja helpoilla kysymyksillä, joilla saadaan osallistuja rentoutuneeksi. Osallistujan motivaatio lisääntyy, kun hän kokee osaavansa vastata kysymyksiin. Vapautuneeseen keskusteluun vaikuttaa myös haastattelun tallentaminen, mikä on teemahaastattelulle luonteenomaista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 92, 107.) Myös Polit ja Beck (2010, 341) painottavat aloittamaan yleisillä kysymyksillä, jotka sallivat osallistujan kertoa asiastaan luonnollisesti.

Teemahaastattelurunko laadittiin tutkimustehtävien ja teorian pohjalta. Teemojen alle sijoitettiin apukysymyksiä auttamaan tarvittaessa haastattelun etenemistä. Teemahaastattelurunkoa testattiin yhdellä opponentilla ennen varsinaisten haastattelujen aloittamista. Näin saatiin tietoa haastattelun kestosta sekä itsellemme varmuutta toteuttaa haastattelut. Opponentin palautteesta muutimme teemahaastattelurungon pitkiä kysymyksiä yksinkertaisemmiksi ja helpommiksi ymmärtää. Myös kysymysten järjestystä muutettiin.

Aineistonkeruu aloitettiin pitämällä informaatiotilaisuudet työntekijöille työyksiköissä. Tilaisuuksissa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta, haastattelun nauhoituksesta sekä osallistumisesta haastatteluun. Tilaisuuksissa jaettiin kirjekuoret, joissa oli saatekirje (liite 2) osallistumisohjeineen ja suostumuslomake (liite 3) haastateltavaksi ilmoittautumista varten. Osallistujia ilmoittautui saatekirjeessä olleeseen päivämäärään mennessä vähän, joten ilmoittautumisaikaa jatkettiin joulukuun loppuun. Lisäaika antoi opinnäytetyöhön riittävän määrän haastateltavia.

Opinnäytetyöhöemme oli alun perin tarkoituksena haastatella kahdeksaa työntekijää. Kuitenkin sairaustapauksien, työaikajärjestelyjen ja muiden syiden vuoksi osallistujamäärä jäi seitsemään. Osa vapaaehtoisista osallistujista haastateltiin ilman ennakoilmoittautumisia. Osallistujilla oli erilaiset koulustaustat ja työkokemukset, mutta jokaisen työtehtäviin muuttuneet työkäytännöt olivat vaikuttaneet. Mielestämme tällä osallistujien määrällä saatiin riittävä aineisto, jolloin kylläntyminen tapahtui. Kylläntyminen eli saturaatio tapahtuu silloin, kun osallistujat eivät anna enää tutkimuksen kannalta uutta tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87). Kylmän ja Juvakan (2007, 59) mukaan laadullisessa tutkimuksessa liian suuri osallistujamäärä vaikeuttaa oleellisen asian löytämistä. Tuomen ja Sarajärven (2003, 88) mukaan on tärkeää, että osallistujat ovat kokeneita ja heillä on paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Teemahaastattelut tehtiin tammikuussa iltapäivisin haastateltavien työpaikoilla yksilöhaastatteluina. Haastattelut tehtiin yhdessä, jolloin toinen pystyi seuraamaan teemojen sisällön kulkua. Näin varmistettiin teemoissa pysyminen sekä haastatteluiden samankaltaisuudet.

4.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Hirsjärven ym. (2009, 222) mukaan nauhoitettu aineisto kannattaa litteroida eli kirjoittaa sanatarkasti puhtaaksi. Litterointi voidaan tehdä valikoiden teema-alueiden mukaan tai koko aineistosta. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin sanatarkasti. Yhdestä haastattelusta tuli fontilla Times New Roman ja rivivälillä 1,5 aineistoa keskimäärin kuusi sivua. Litteroinnin jälkeen aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Induktiivinen sisällön analyysi on aineistosta lähtevä, jossa aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja abstrahoidaan. Pelkistämällä saadaan ilmaisuja tutkimustehtävästä ja ryhmittelemällä pelkistetyt ilmaisut yhdistetään yhteenkuuluviksi kokonaisuuksiksi. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.) Tuomen ja Sarajärven (2009, 109) mukaan pelkistämisen voi tehdä esimerkiksi alleviivaamalla tutkimustehtävän kysymyksiä kuvaavia ilmauksia. Analyysin edetessä pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään siirtämällä ne toiselle paperille, jossa niitä voidaan vertailla keskenään samankaltaisuuksien määrittelemiseksi. Tutkimuksen tekijä ja tutkimusaineisto ohjaavat aineistojen ryhmittelyä. Tässä vaiheessa syntyy erilaisia luokkia, joista taas tulee lisäluokkia. Tutkimuksen tekijä joutuu arvioimaan miten pitkälle ryhmittelee, ettei tulosten informaatioarvo alene. Abstrahointia eli käsitteellistämistä tapahtuu jokaisen luokituksen aikana, jolloin saadaan vastauksia tutkimustehtäviin. (Kylmä & Juvakka 2007, 118–119.) Abstrahoinnissa yksittäisten henkilöiden lausumien johtopäätökset voidaan siirtää käsitteellisemmälle ja yleisemmälle tasolle (Metsämuuronen 2005, 233).

Opinnäytetyön analyysivaihe aloitettiin lukemalla litteroidut tekstit huolellisesti useaan kertaan. Alkuperäisilmaisuista teemakysymyksiin saadut vastaukset alleviivattiin. Alleviivatut ilmaisut luokiteltiin tutkimustehtävittäin toiselle paperille, jonka jälkeen ilmaisut pelkistettiin erilaisuuksien ja yhtäläisyyksien etsimiseksi. Samankaltaisista pelkistetyistä ilmaisuista muodostettiin niitä kuvaavia alaluokkia. Näistä alaluokista muodostettiin yläluokkia, joille annettiin samankaltaista sisältöä kuvaava nimi. Analyysin teko päätettiin, kun yläluokille ei enää mielestämme muodostunut uusia tutkimustehtäviin tietoa antavia ylä-

luokkia (liite 4). Pääluokkia emme muodostaneet, koska yläluokkien antamat informaatioarvot olisivat mielestämme heikentyneet.

Aineistosta ilmeni asioita, joista ehdotamme jatkotutkimusaiheita. Tuomen ja Sarajärven (2009, 92) mukaan aineistosta löytyvä muu materiaali on hyvä siirtää toiseen tutkimukseen ja keskittyä vain omaan rajattuun tutkimustehtävään.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyömme tutkimustulokset esitetään tutkimustehtävittäin. Suoria lainauksia käytetään havainnollistamaan saatuja tuloksia. Palvelusitoumuksien näkemykset ja työntarkasteluhetken kokemukset esitetään tarkemmin yläluokittain. Palvelusitoumuksista yläluokiksi syntyivät työhohje ja kuntouttava työote. Työntarkasteluhetkestä puolestaan syntyi yhteisöllisyys, tiedottaminen ja työn kehittäminen.

5.1 Palvelusitoumus kokemuksena ja näkemyksenä

Kysyttäessä palvelusitoumuksista kokemuksia, emme saaneet yleistettäviä vastauksia palvelusitoumuksen vaikutuksesta henkilökunnan työhön, asiakkaan saamaan palveluun tai työpaikan toimintaan. Vastaajat ovat kuitenkin kokeneet palvelusitoumukset tärkeäksi työssään, vaikka kokemuksia käytössä olevista palvelusitoumuksista ei vielä ole. Osalle vastaajista palvelusitoumus on vielä epäselvä asia, mutta kaikki odottavat sen käyttöönottoa.

Ei sitä vielä tiiä, ku ei sitä vielä oo – –

Palvelusitoumukset nähdään tulevaisuudessa omaa työtä ja työpaikan toimintaa helpottavina työhohjeina, jolloin asiakas saa juuri hänelle tarkoitettua yksilöllisesti suunniteltua palvelua. Työntekijät voivat käyttää kuntouttavaa työotetta asiakkaan omatoimisuuden lisäämiseksi ja näin tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista päivittäisistä toiminnoista.

5.1.1 Työhohje

Vastaajien mielestä palvelusitoumukset helpottavat omaa työtä, koska niistä löytyvät tarvittavat tiedot työtehtävistä. Näin muun muassa sellainen työ jää pois, jonka asiakas voi tehdä itse tai henkilökohtaisen avustajansa kanssa. Palvelusitoumukset nähdäänkin tukevan työntekijän työtä ja auttavan häntä

kieltäytymään hänelle kuulumattomista töistä. Työntekijälle jää silloin enemmän aikaa suoriutua juuri hänen työkuvaansa kuuluvista töistä. Nykyisin asiakkaat voivat pyytää työntekijältä aikaa vieviä töitä, jotka eivät varsinaisesti kuulu heidän tehtäviinsä. Palvelusitoumukset nähdäänkin tulevaisuudessa työohjeina, jotka konkretisoivat ja selkeyttävät asiakkaalle annettavaa apua.

No varmaan turha ja turha työ ehkä vois niinku jäädä pois ja siten se ehkä konkretisoitais oikeisiin kohteisiin.

Joiltakin se voi olla vähä poisikin, sitten kun on ylipalveltu ja joku saa sitten vähä lissää – –

Työohjeena palvelusitoumukset yhdenmukaistavat työpaikan toimintaa. Tällöin jokainen työntekijä tietää, mitä kenenkin asiakkaan kanssa tehdään. Kun jokainen sitoutuu tekemään palvelusitoumuksien mukaisesti, saa asiakas samanarvoista palvelua, eikä työn tekeminen silloin henkilöidy. Palvelusitoumukset nähdään alussa lisäävän asiakkaan ja työntekijän välisiä ristiriitoja ennen kuin niihin totutaan. Palvelusitoumukset tulee vastaajien mielestä käydä jokaisen asiakkaan kanssa ymmärrettävästi läpi, ettei väärinkäsityksiä synny asiakkaan ja työntekijän välillä asiakkaalle annettavasta palvelusta. Palvelusitoumus vaatii myös työntekijöiltä henkilökohtaista sitoutumista noudattaa niissä sovittuja asioita.

– – palvelusitoumus kun aatteloo, että niiku selkeyttäs – – työtä, koska siellä on se tieto ja mistä palvelusta maksetaan niin mitä asioita tarvihtee – –. Kyllä se niiku tuntus, että helpottas työtä.

Palvelusitoumukset nähdään lisäksi helpottavan uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Uudet työntekijät voivat myös itsenäisesti perehtyä asiakkaaseen ja työtehtäviin palvelusitoumuksista saaduilla tiedoilla, jolloin sopeutuminen organisaatioon helpottuu.

Palvelusitoumukset auttaisivat uutta työntekijää perehtymään asukkaisiin ja siihen mitä kenenkin kanssa tehdään. Hyvä asia.

5.1.2 Kuntouttava työote

Palvelusitoumukset työohjeena auttavat vastaajien mielestä lisäämään asiakkaiden omatoimisuutta. Asiakkaiden puolesta ei tehdä sellaisia asioita, jotka eivät ole palvelusitoumuksessa. Työntekijät voivat käyttää kuntouttavaa työotetta opastamalla asiakasta omatoimisuuteen hänen voimavarojensa mukaisesti. Omatoimisuuden lisääntyminen vähentää työntekijän kiirettä ja tuo aikaa avustaa huonokuntoisempia asiakkaita enemmän.

– – sieltä ruppee löytymään enemmän omatoimisuutta monenkin kohalla, – – on vaan totuttu siihen, et nyt soitan ja joku tekee puolesta.

Avustaminen nähdään palvelusitoumuksissa kuntouttavana työnä nykyiseen rutiinin omaiseen työskentelyyn verrattuna. Kuntouttavalla työotteella työntekijän työn kuormittavuus vähenee ja hän pystyy antamaan asiakkaalle kokonaisvaltaisempaa palvelua huomioiden myös asiakkaan psyykkisen ja henkisen hyvinvoinnin. Omatoimisuuden lisääntyminen nostaa asiakkaan fyysistä kuntoa ja antaa näin enemmän sisältöä hänen arkielämäänsä.

– – se ei olis pelkkää sitä rutiinia, puseron pukemista, mutta se olis jotain muutakin.

5.2 Työntarkasteluhetki kokemuksena ja näkemyksenä

Vastaajat ovat kokeneet omassa työssään ja työpaikan toiminnassa työntarkasteluhetken lisänneen yhteisöllisyyttä ja tiedottamista. Työntarkasteluhetki on lähentänyt työntekijöitä ja tiedonkulun muoto on muuttunut sosiaalisem-

maksi. Lisäksi yhteinen työn kehittäminen on parantanut työtapoja asiakkaalle annetussa palvelussa.

Työntarkasteluhetki nähdään tulevaisuudessa samankaltaisina asioina kuin ne on jo koettu tähän mennessä. Vastaajat pitävät tärkeänä oman työnsä ja asukkaan palvelun kannalta, että työntarkasteluhetki tulee jatkumaan säännöllisesti myös tästä eteenpäin. Työntarkasteluhetki nähdään lisäksi auttavan uuden työntekijän perehdyttämisessä ja luovan positiivisen kuvan työpaikasta. Työntarkasteluhetken ajankohta haluttaisiin kuitenkin muuttaa asiakkaiden palveluihin sopivammaksi.

Positiivinen vaikutushan se on ja antaa positiivisen kuvan työpaikasta.

5.2.1 Yhteisöllisyys

Työntarkasteluhetki koetaan tärkeäksi sosiaalisesti työntekijöitä yhdistäväksi tapahtumaksi. Säännöllisesti pidettynä se on mahdollistanut työstä irrottautumisen hetkeksi, jolloin on oppinut tuntemaan toisia työntekijöitä ja heidän työtapojaan. Lupa istua ja miettiä työtä yhdessä on antanut yhteenkuuluvaisuuden tunnetta ja vähentänyt työntekijöiden keskeisiä jännitteitä. Työntarkasteluhetki on lisännyt ryhmätyön muodossa asiakkaalle annetun palvelun yhtenäistä linjaa vähentäen samalla työntekijän epävarmuutta työn onnistumisesta.

Asioita ei enää ole tarvinnut purkaa muun työn ohessa, vaan ne on voinut tuoda työntarkasteluhetkeen. Työntarkasteluhetki on toiminut työntekijöiden kesken hyvin ja jokainen on kokenut sen myönteisenä asiana.

– – yhtenäinen tunne, että tietää mitenkä muilla on mennyt – –

– – katkasee sen päivän ja siellä voi jutella niistä asioista.

5.2.2 Tiedottaminen

Työntarkasteluhetki on lisännyt monipuolista tiedonsiirtoa työntekijöiden kesken. Vastaajat ovat kokeneet tiedon asiakkaista kulkevan paremmin suullisesti kuin kirjallisesti. Suullisesti tiedon on voinut antaa syvällisemmin ja siitä on voinut yhdessä keskustella. Kirjallisessa muodossa tieto on ollut suppeaa ja siinä on pystynyt kertomaan vain pääpiirteet asioista.

– – kerrotaan asiat suullisesti – – kaikkeahan me ei viestivihkoon kirjoiteta tai kerrota – –

Työntarkasteluhetkessä on saanut kuulla toisten työntekijöiden työn sujuvuudesta ja samalla kertoa myös omasta työstään. Työntarkasteluhetki on mahdollistanut asiakkaiden asioiden läpikäyntiä, jolloin ne eivät ole vieneet aikaa viikkopalavereista. Työntarkasteluhetkessä tapahtuva tiedonsiirto on auttanut parantamaan ja kehittämään työpaikan toimintaa.

No se on jotenkin lisäänyt siis meidän avustajien kesken sitä tämmöistä kommunikointi, tiedonjakoa se on kyllä lisännyt.

Tiedon jakaminen ja semmonen välittäminen toisille ni, se on hyvä juttu siinä.

5.2.3 Työn kehittäminen

Työntarkasteluhetken on koettu parantavan asiakkaille annettua palvelua, koska siellä on ollut mahdollista sopia yhtenäisistä linjoista asiakkaiden kanssa toimimisessa. Työntarkasteluhetki on mahdollistanut löytämään hyväksi koettuja työtapoja. Vastaajat ovat voineet antaa ja saada keinoja työn kehittämiseen. Työntarkasteluhetkessä puhutuista parannuksista on tullut ahaa-elämyksiä työhön, jotka on voinut viedä eteenpäin myös toisille työntekijöille.

Työntarkasteluhetki on helpottanut toimintatapojen muutoksia, koska työn kehittäminen yhdessä on tuonut myös sitoutuneisuutta työhön. Jotkut vastaajat ovat lisäksi huomanneet työntekijöiden tehostaneen työtottaan sekä vastuualueidensa huolehtimista.

– – keskustellaan asiakkaan asiasta ja puhutaan just niinku mitä on parannettavaa – –

Että jos tulee jotain ongelmakohtia, on kiva, että tietää, että siellä pystytään vaikka yhdessä miettimään, että onko joku ratkasu olemassa.

5.3 Työkäytänteet kokemuksena ja näkemyksenä työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen

Palvelusitoumuksia ei ole ollut käytössä, joten kokemuksiin vastauksia niistä ei saatu, mutta niiden nähdään helpottavan työtä tulevaisuudessa. Työntarkasteluhetkessä koettu yhteisöllisyys, tiedonsiirron paraneminen ja työn yhteinen kehittäminen ovat vaikuttaneet positiivisesti työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Työntarkasteluhetki on lähentänyt henkilöstöä keskenään, koska siellä on pystytty kertomaan työstä hyvät ja huonot asiat avoimesti. Työssäjaksamista on edesauttanut työntekijöiden hyvät neuvot ja kannustus haasteellisten asiakkaiden kanssa toimimisessa. Työntekijät ovat pitäneet työntarkasteluhetkeä hyvänä ja helpottavana purkautumiskeinona, jolloin työ on tuntunut kevyempänä, eikä töitä ole tarvinnut viedä kotiin. Lisäksi se on auttanut uusia työntekijöitä sopeutumaan työyhteisöön nopeammin.

– – ei tarvii viiä kottiin töitä.

– – pystyy kertomaan niin hyvät kuin huonotkin jutut, niin kyllä se puhistaa ilmaa – – niin pystyy hyvillä mielin lähtemään kotia.

Työntarkasteluhetkessä toisten työntekijöiden tuki on auttanut työssäjaksamista asiakkaiden kanssa. Työntarkasteluhetkessä on pystytty purkamaan omaa pahaa oloa ja vähentämään haasteellisen asiakkaan tuomaa ahdistusta. Lisäksi yhteiset toimintatavat asiakkaiden kanssa ovat parantaneet palvelua ja yhdessä sovittuihin sääntöihin on helppo ollut tukeutua.

– – tarkasteluhetkessä purkanut sen pahan olon pois, niin se työntekijä on sitten ihan virkee sitten menemään vaikka uudelleen siihen huonoon paikkaan – – jos sitä ei ole saanut oikeen kellekään eikä missään pysty puhumaan niin sehän ahistas lähtee taas sinne.

– – on joku tilanne vaikka asukkaan kans ollu ja on sovittu yhteiset pelisäännöt niin on niin helppo sitten tukeutua niihin kun ne on yhdessä sovittu ja keskusteltu vähä kantilta ku kantilta.

Vastaajat ovat kokeneet työntarkasteluhetken positiivisena johdon kanssa kommunikointiin, koska se on auttanut molemmin puolista tiedonsiirtoa. Esimiehen on myös hyvä kuulla ja kommentoida työssä olleita tapahtumia. Toisaalta esimiehen pakollinen mukanaolo työntarkasteluhetkessä on tuntunut joskus holhoamiselta ja ollut esteenä vapaalle sananvaihdon.

– – jos johtaja on tuolla omassa pömpelissään koko päivän, niin kyllä se hetki siinä jos tulee työntarkasteluhetkeen on semmonen niinku, että yhtenäistä – –

Että hyvähän se on esimiehenkin kuulla, että mitä täällä ruohonjuuritasolla tapahtuu ja varsinkin, jos hänellä on jotain semmoista että sanomista ja muuta että molemminpuolin.

Näkemyksiä palvelusitoumuksista ja työntarkasteluhetkestä ei työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen henkilöstön ja johdon välillä saatu. Henkilöstön sekä henkilöstön ja asiakkaiden välillä työkäytänteet nähdään samansuuntaisesti

kuin ne on koettu. Palvelusitoumukset nähdään edelleen palvelua parantavana työohjeina ja kuntouttavan työotteen lisäävänä tekijänä. Työntarkasteluhetki puolestaan nähdään yhteisöllisyytenä, tiedottamisena ja työn kehittämisenä. Työntarkasteluhetki helpottaa ja parantaa yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Se myös antaa voimavaroja palvelun parantamiseen työssäjaksamisen kautta.

– – on se aika ja paikka, missä pystyy purkamaan niitä asioita ja saapi sitten niitä voimavaroja ja energiaa.

Aattelin ite jos on vaikka asukkaan kanssa jottain, ee tavallaan kemiaa pellaa tai jottain asian saa purettua siellä, sais itelleen niitä voimavaroja, sitten pystys antamaan parempaa palvelua.

6 POHDINTA

6.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä tulee ratkaista eettisiä kysymyksiä tutkimusprosessin eri vaiheissa. Jo aiheen valinnassa ja tutkimussuunnitelmaa tehdessä kannattaa pohtia, miten luotettavuus- ja eettisyyskysymykset hallitaan teoriassa sekä käytännössä. (Kylmä & Juvakka 2007, 137, 146, 67, 144.) Valittuamme opinnäytetyön aiheen kävimme aluksi tutkimusprosessin kulkua kaaviona läpi. Aloitimme työn perehtymällä eettisyys- ja luotettavuuskysymyksiin; miten opinnäytetyö toteutetaan, mitä hyötyä työstämme on, voimmeko tehdä työn luotettavasti ja riittääkö aikaa laadulliselle tutkimukselle.

Kylmä, Vehviläinen-Julkunen ja Lähdevirta (2003, 612) nostavat esille laadullisessa tutkimuksessa neljä erillistä eettistä kysymystä: tutkimusaiheen eettinen oikeutus ja arkaluontoisuus, osallistujien haavoittuvuus, tutkimusmenetelmien valinnat sekä tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien suhde eri prosessin vaiheissa. Valittaessa tutkimusmenetelmiä eettisyys ja luotettavuus tulevat esille osallistujien yksityisyyden, vahingoittumattomuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena (Kuula 2006, 60). Opinnäytetyön tutkimustehtävät ovat perustuneet kokemuksiin ja näkemyksiin, joissa eettisyys ja luotettavuus ovat tulleet ilmi osallistujien vapaaehtoisuudella, anonyymiyden suojaamisella, teemahaastattelun esitestauksella, aineiston tarkalla ja huolellisella käyttämisellä sekä aineiston hävittämisellä. Laadullinen tutkimus teemahaastattelumenetelmiseen on luotettavin keino saada vastauksia osallistujilta tutkimustehtäviin. Haastatteluja tehtiin kahdesta kolmeen päivässä hyvän vuorovaikutuksen ylläpitämiseksi sekä aineiston luotettavuuden ja laadukkuuden turvaamiseksi.

Osallistujien tulee saada oikeanlaista tietoa tutkimuksesta, esimerkiksi haastattelun nauhoituksesta, jotta he voivat vapaaehtoisesti päättää haluavatko osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen käyttötarkoitus, toteuttajat ja perustiedot tulee olla osallistujien saatavilla. Osallistujien tulee myös luottaa siihen, että menetellään sovitusti aineistoa käsiteltäessä, säilytettäessä sekä vaitiolovel-

vollisuuden toteuttamisessa. (Kuula 2006, 61–62, 64, 92, 106.) Yksiköissä pidettiin informaatiotilaisuudet, joissa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta, toteutuksesta, haastattelujen vapaaehtoisuudesta sekä anonyymiydestä. Tilaisuuksissa painotettiin sitä, että opinnäytetyössä ei erotella yksiköitä toisistaan. Koottu materiaali hävitettiin huolellisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Aiheeseen perehtyessä on hyödynnetty verkkoasiasanastoja sekä tietokantoja ja taustatietoja on löydetty alkuperäisimmistä lähteistä. Lähteet on referoitu huolellisesti huomioiden niiden alkuperäisen tarkoituksen. Luotettavuutta opinnäytetyöhön on lisännyt myös lähdeluettelon oikeellisuus, joka auttaa löytämään tarvittaessa alkuperäislähteen. Kuulan (2006, 69) mukaan oikein laaditut viittaustiedot alkuperäisiin lähteisiin osoittavat perehtyneisyyttä sekä kunnianosoitusta tekijöitä kohtaan.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereinä pidetään Kylmän ja Juvakan (2007, 127) mukaan muun muassa uskottavuutta, vahvistettavuutta ja refleksiivisyyttä. Uskottavuutta luo selkeä sekä tarkka tuloksien ja analyysiprosessin kuvaus, jotka varmistavat lukijan ymmärryksen tutkitusta ilmiöstä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 160). Vahvistettavuus tulee koko tutkimusprosessin aikana esille tarkoissa muistiinpanoissa, joista saa selville miten tutkija on päätenyt johtopäätöksiinsä ja tuloksiinsa (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Laadullinen tutkimus on kuitenkin ongelmallinen vahvistettavuuden kannalta, koska toinen tutkija voi päätyä erilaiseen tulkintaan. Refleksiivisyydellä puolestaan tarkoitetaan tutkijan tietoisuutta omista lähtökohdistaan ja miten hän itse vaikuttaa tutkittavan aineiston syntyyn (Mays & Pope 2000, Kylmän ym. mukaan 2003, 613).

Uskottavuutta ja vahvistettavuutta opinnäytetyöhön on tuonut analyysiprosessin ja tulosten suunnitelmallinen, totuudenmukainen ja ymmärrettävä kirjaaminen. Analyysiprosessissa on käytetty paljon aikaa etsittäessä yhdistäviä tekijöitä ja sisältöjä kuvaavia nimiä. Analyysiprosessi avautui meille uudesta näkökulmasta tuloksia kirjatessa, joten olemme tehneet tutkimustulosten analyysin kahteen kertaan. Refleksiivisyyttä on antanut objektiivinen suhtautumi-

semme tutkittavaan ilmiöön. Objektivisuudella tarkoitetaan tutkijoiden puolueetonta tarkastelua tutkimuskohteeseen (Eskola & Suoranta 1998, 13).

Tutkittaessa organisaatiossa tapahtuvia asioita, tulee tutkimuslupa pyytää ensin johdolta ennen tutkittavia (Kuula 2006, 145). Opinnäytetyöhön tarvittavat taustatiedot sekä luvan toteuttaa yksiköissä haastattelut saimme Invalidiliiton Asumispalvelut Oy:n aluejohtaja Seppo Rissaselta. Häneltä saimme myös luvat käyttää meidän välisiä keskusteluja ja sähköpostitietoja lähteinä.

6.2 Tulosten tarkastelu

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin Invalidiliiton Validia-palveluiden lisälmen ja Kuopion yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä muuttuneista työkäytänteistä (palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki). Lisäksi selvitettiin työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, miten nämä muuttuneet työkäytänteet ovat vaikuttaneet vuorovaikutuksen kautta työhyvinvointiin ja työsäjäksämiseen henkilöstön, asiakkaiden ja johdon kanssa. Opinnäytetyön tietoja on mahdollista käyttää työkäytänteiden kehittämiseen muissa Validia-palveluiden yksiköissä.

Palvelusitoumuksia ei vielä ole otettu käyttöön. Niitä kuitenkin odotetaan, mutta epäselvyyttäkin on paljon. Epäselvyys ilmeni vähäisenä tiedon saantina palvelusitoumuksien sisällöistä ja miten niitä käytetään asiakkaiden avustustehtävissä. Palvelusitoumuksien oletetaan sisältävän tietoja asiakkaiden avun tarpeista sekä muista asiakkaiden elämiseen vaikuttavista perusasioista. Palvelusitoumukset yhdenmukaisina työhohjeina helpottavat työtä, jolloin myös asiakkaiden omatoimisuus lisääntyy. Palvelusitoumuksien toivotaan auttavan uusien työntekijöiden perehdyttämisessä selkeyttämällä työnkuvaa. Onnistunut työhön perehdyttäminen helpottaa uuden työntekijän työn aloittamista ja auttaa pääsemään sisälle työympäristöön (Kupias & Peltola 2009, 19).

Työntarkasteluhetki on tärkeä henkilöstölle. Siellä on saanut keskustella ja pohtia työssä tulleita ongelmia yhdessä. Samalla työntekijät ovat saaneet voimavaroja muun muassa haasteellisten asiakkaiden kanssa toimimisessa, eivätkä tunne olevansa yksin. Työntarkasteluhetki on keino työn kehittämiseen, koska siellä voidaan löytää ja päättää yhtenäisistä toimintatavoista asiakkaiden kanssa toimimisesta. Kun ryhmä tuntee ongelman ja sen käsittelymallin, on ryhmällä pohja ratkaista ongelmia itsenäisesti. Ryhmä mahdollistaa löytämään tehokkaita tapoja kehittää omaa osaamistaan. (Skyttä 2005, 146.) Työntarkasteluhetken säännönmukaisuus lisää entisestään tiedonsiirtoa sekä parantaa henkilökunnan välejä, kun asioita on mahdollisuus käsitellä yhdessä.

Myös esimiehen mukanaolo työntarkasteluhetkessä on tuonut yhtenäisyyden tunnetta. Siellä esimies on saanut tietoa työssä olleista tapahtumista ja hänellä on ollut mahdollisuus antaa tukea ja kannustusta työn kehittämiseen. Työntarkasteluhetki on ollut myös hyvä keino esimiehelle tutustua lähemmin työntekijöihinsä ja heidän työhönsä. Esimiehen kiinnostus työhön edellyttää keskustelua ja kuuntelua, jotka johtavat arvostuksen ja luottamuksen lisääntymiseen. Esimiehen läsnäolo työssä helpottaa tiedonsaantia, jolloin se myös auttaa ja nopeuttaa tekemään oikeita päätöksiä. (Kaivola & Launila 2007, 50.)

Eskolan (2008, 86) mukaan positiivisilla muutoksilla omassa työssä on vaikutuksiltaan suora yhteys työtyytyväisyyteen sekä työmotivaatioon. Muuttuneista työkäytännöistä työntarkasteluhetki lisää työhyvinvointia sekä työssäjaksamista. Esimerkiksi asiakkaalta saatu negatiivinen palaute voidaan ottaa ammatillisesti, koska työntarkasteluhetki mahdollistaa keskustelemaan asiasta, eikä se tällöin henkilöidy. Molemmat työkäytännöt ovat voimavaroja lisääviä sekä parempaa palvelua tuovia asioita. Yhteiset periaatteet ja pelisäännöt vähentävät ristiriitoja, selkeyttävät työtä sekä vaikuttavat myönteisesti ilmapiiriin (Syvänen ym. 2008, 41).

Yhteenvetona ja suosituksina opinnäytetyön tuloksista voidaan todeta seuraavia asioita. Palvelusitoumuksia odotetaan, mutta tietoa niiden käytöstä tulisi saada paljon lisää. Henkilökunta tarvitsee yhtenäiset työohjeet asiakkaiden kanssa toimimisessa. Palvelusitoumukset ovat hyvä keino yhtenäistää työkäytäntöitä, jolloin myös työ helpottuu yksittäisen työntekijän osalta. Ennen kuin palvelusitoumuksia otetaan käyttöön, tietoa niistä ja niiden käytöstä olisi hyvä olla enemmän sekä työntekijöillä että asiakkailla.

Työntarkasteluhetki on tärkeä nyt ja tulevaisuudessakin. Se luo yhteisöllisyyttä ja parantaa tiedottamista, jolloin työhyvinvointi ja työssäjaksaminen lisääntyvät. Jatkossa työntarkasteluhetkeä kannattaa pitää säännöllisesti, mutta sopivampaa pitämisaikankohdtaa sekä esimiehen roolia tulisi pohtia tarkemmin.

Tämä opinnäytetyö voisi olla pohjana muun muassa seuraaviin jatkotutkimuksiin:

- Ovatko palvelusitoumukset vastanneet näkemyksiä käytännössä?
- Ovatko pidetyt työntarkasteluhetket lisänneet työhyvinvointia?
- Ovatko työkäytänteet vastanneet työnkehittämisen odotuksia?

7 PÄÄTÄNTÖ

Opinnäytetyön tutkimustulokset antoivat tietoa henkilökunnan kokemuksista ja näkemyksistä työntarkasteluhetkestä ja sen vaikutuksesta työhyvinvointiin sekä työssäjaksamiseen. Kokemuksien tuloksia palvelusitoumuksien toiminnasta puolestaan rajasi se, ettei niitä ollut vielä käytössä kummassakaan yksikössä. Haastatteluihin osallistujilta saatiin kuitenkin näkemyksiä tulevista palvelusitoumuksista ja niiden vaikutuksista työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.

Opinnäytetyön laadullinen tutkimusmenetelmä teemahaastatteluineen soveltui parhaiten antamaan luotettavia vastauksia kokemuksiin ja näkemyksiin. Koimme kuitenkin opinnäytetyön tutkimustehtävät liian laajoiksi ja mielestämme niitä olisi pitänyt rajata tarkemmin. Sekä kokemuksista että näkemyksistä kysyttäessä tietoa tulee runsaasti. Opinnäytetyömme ei kuitenkaan laajentunut liikaa, koska kokemuksia palvelusitoumuksista ei vielä ollut.

Tekemämme teemahaastattelurungon teemat vastasivat tutkimustehtäviämme. Teemahaastattelun luonne mahdollisti vaihtamaan teemojen järjestystä muutaman haastattelun jälkeen, jolloin huomasimme osallistujilla vaikeuksia vastata ensimmäisenä kokemuksiin palvelusitoumuksista. Tässä vaiheessa meillekin selvisi etteivät palvelusitoumukset olleet vielä käytössä. Teemojen järjestyksien vaihdot auttoivat vastaajia puhumaan enemmän ja avoimemmin, koska kokemuksia työntarkasteluhetkestä oli jo ollut. Haastattelut sujuivat pääsääntöisesti hyvin, vaikka kahdessa haastattelussa tulikin ylimääräisiä häiriötekijöitä tilan sopimattomuuden vuoksi. Nämä häiriöt eivät vaikuttaneet mielestämme saatujen aineistojen laatuun.

Olimme ottaneet huomioon mahdolliset viiveet opinnäytetyön aikataulussa jo etukäteen. Ratkaisu osoittautui hyväksi, koska haastateltavien saaminen oli haasteellista. Meistä riippumattomista syistä vaikeuksia ilmeni muun muassa osallistujien tavoitettavuudessa sähköpostitse, työaikojen muutoksissa, saira-

uslomissa ja pienissä unohduksissa. Erilaisten järjestelyjen jälkeen saimme kuitenkin riittävän määrän sopivia osallistujia haastatteluihin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on tukenut tutkimustehtäviemme tuloksia. Muuttuneista työkäytännöistä emme löytäneet aikaisempia tutkimuksia, joita olisimme voineet verrata saamiimme tuloksiin.

Tämä opinnäytetyöprosessi on kestänyt noin vuoden. Tänä aikana olemme kehittyneet ammatillisesti monessa asiassa. Ongelmanratkaisutaidot ja työn toteuttamisen organisointi ovat kasvaneet entisestään. Olemme joutuneet soveltamaan muun muassa kahden perheen aikatauluja sekä muita yhtäaikaisia opintoja. Henkinen itsevarmuus on lujittunut epävarmuuden sietokyvyn lisääntymässä ja työn edetessä. Alussa työn tekeminen oli hapuilevaa kunnes tietotaitomme lisääntyi. Vuorovaikutus-, yhteistyö- ja neuvottelutaidot erilaisten ihmisten kanssa toimiessa ovat myös parantuneet.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–42.

Hafford-Letchfield, T. 2007. Management and Organisations in Social Work. 2. painos. Exeter: Learning Matters Ltd.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Honkanen, H. 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kaulio, P. & Ylitalo, M. 2007. Elämän viemää. Näin selviän muutoksista. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K. & Lähdevirta, J. 2003. Laadullinen terveystutkimus – mitä, miten ja miksi? Duodecim 119 (7), 609–615.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 11 (1), 3–12.

Launis, K., Kantola, T., Niemelä, A.-L. & Engeström, Y. 1998. Työyhteisöt vanhan ja uuden murroksessa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Luoma, J. & Arikoski, J. 2006. Menestystä ja hyvinvointia organisaatioon muutoksessa. Teoksessa Vesterinen, P. (toim.). Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro, 123–136.

Metsämuuronen, J. 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: INTERNATIONAL METHHELP KY.

- Murto, K. 2009. Työyhteisölliset ilmiöt osana kehittämistyötä. Teoksessa Sepänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.). Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 79–93.
- Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 2. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Polit, D. & Beck, C. 2010. Essentials of nursing research. Appraising Evidence for Nursing Practice. 7. painos. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Ranta, R. 2005. Kehittyvä työyhteisö. Kehittäminen ja uudistuminen ihmisenä ja organisaationa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.
- Robbins, S. 2005. Organizational Behavior. 11. painos. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Skyttä, A. 2005. Tiimitys ja sen läpi vienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Helsinki: Innotiimi Oy.
- Syvänen, S., Erätuli, P., Kokkonen, A., Nederström, R. & Strömberg, S. 2008. Hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tekijät. Yhteistoiminnallisen kehittämisen ideat ja aatteet. Helsinki: Työelämän kehittämisohjelma Tykes.
- Tappen, R., Weiss, S. & Whitehead, D. 2004. Essentials of Nursing Leadership and Management. 3. painos. Philadelphia: F.A.Davis.
- Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Akateeminen väitöskirja. Tampere: TAMPERE UNIVERSITY PRESS.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vesterinen, P. 2006. LIITE 1: Henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Teoksessa Vesterinen, P. (toim.). Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro, 175–178.

Ylöstalo, P. 2009. Mielekäs ja menestyvä työpaikka. Teoksessa Blom, R. & Hautaniemi, A. Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi. Helsinki: GAUDEAMUS Helsinki University Press, 78–102.

Painamattomat lähteet

Eskola, E. 2008. Työn hallinta muutostilanteessa – perusterveydenhuollon vastaanotto toiminnassa työskentelevien hoitajien kokemana. Kuopion yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

Hokkanen, M. 2000. Henkilöstön osaamisen kehittäminen organisaatiomuutoksessa. Case: Kotkan Seudun osuuspankki. Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. Kauppatieteiden osasto. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 8.6.2009]. Saatavissa:

<https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/35761/mervhokk.pdf?sequence=1>

Isola, M. 2008. Onnistunut muutos. Edellytykset ja osatekijät. Turun kauppa- korkeakoulu. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 10.6.2009]. Saatavissa: <http://info.tse.fi/julkaisut/Thesis2008/9110.pdf>

Koski, A., Gothoni, R. & Hurskainen, P. 2009. Työnohjaus osana työyhteisön kehittämistä. [Viitattu 5.6.2009]. Saatavissa:

http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/ammattilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/3_2005/muut_artikkelit/tyonohjaus_osana_tyoyhteison_keh/

Laukkanen, K. 2009. Palvelupäällikkö. Haastattelu 9.6.2009. Invalidiliiton Asumipalvelut Oy, Iisalmi.

Launis, K. 2005. Työelämän muutos ei onnistu ilman yhteistyötä. [Viitattu 10.6.2009]. Saatavissa:

<http://www.viestintaliitto.fi/kirjatyo/2005/13/ajankohtaista/tslaunis.html>

Rissanen, Seppo. 2009a. Opinnäytetyösuunnitelma. [Sähköpostiviesti]. Seppo.Rissanen@invalidiliitto.fi 24.11.2009. [Viitattu 27.11.2009].

Rissanen, Seppo. 2009b. Validiatykes-uudet työkäytänteet/opinnäytetyö. [Sähköpostiviesti]. Seppo.Rissanen@invalidiliitto.fi 7.5.2009. [Viitattu 10.6.2009].

Rissanen, Seppo. 2009c. Aluejohtaja. Keskustelu 12.5.2009. Invalidiliiton Asumispalvelut Oy. Itä-Suomi. Kuopio.

Työelämän kehittämisohjelma Tykes. 2009. Työ- ja elinkeinotoimisto. [Viitattu 9.6.2009]. Saatavissa:

http://www.mol.fi/mol/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/02_tykes/index.jsp

Validia-palveluilla turvalliseen asumiseen. 2009. Validia-palvelut. [Viitattu 8.6.2009]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/validia/fi/palveluasuminen/>

Väyrynen, H. 2008. Muutosjohtajuus terveydenhuollossa 2000-luvulla. Muutosjohtamisen osaamisvaatimukset. Kuopion yliopisto, Terveystieteiden tutkimuskeskus. Pro gradu -tutkielma.

LIITTEET

TEEMAHAASTATTELURUNKO

LIITE 1 1(3)

1. Mikä on koulutuksesi?
2. Kertoisitko työstäsi

PALVELUSITOUMUS

1. Miten koet, että palvelusitoumus on muuttanut omaa työtäsi?
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena peilaten omaan työhön
 - Onko saanut tarpeeksi tietoa
2. Miten näet, että palvelusitoumus muuttaa omaa työtäsi tulevaisuudessa?
 - Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä peilaten omaan työhön
 - Miten näet muiden työntekijöiden toimivan palvelusitoumuksen mukaisesti
3. Miten koet palvelusitoumuksen muuttaneen asiakkaalle annettua palvelua?
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena
4. Miten näet palvelusitoumuksen muuttavan asiakkaalle antamaa palvelua tulevaisuudessa?
 - Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä
5. Miten koet palvelusitoumuksen muuttaneen työpaikkasi toimintatapoja?
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena
 - Työntekijöiden saatavuus ja merkitys työyksikön vaihtuessa
6. Miten näet palvelusitoumuksen muuttavan työpaikkasi toimintatapoja tulevaisuudessa?
 - Miksi tehty
 - Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä

1. Miten koet, että työntarkasteluhetki on muuttanut työtäsi?
 - Miten kokee työssä
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena peilaten omaan työhön
 - Mikä merkitys kaikille työntekijöille kokemuksena
 - Toimivuus työntekijöiden kesken kokemuksena

2. Miten näet, että työntarkasteluhetki muuttaa työtäsi tulevaisuudessa?
 - Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä peilaten omaan työhön
 - Mikä merkitys kaikille työntekijöille näkemyksenä
 - Toimivuus työntekijöiden kesken näkemyksenä

3. Miten koet työntarkasteluhetken muuttaneen asiakkaalle annettua palvelua?
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena

4. Miten näet työntarkasteluhetken muuttavan asiakkaalle antamaa palvelua tulevaisuudessa?
 - Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä

5. Miten koet työntarkasteluhetken muuttaneen työpaikkasi toimintatapoja?
 - Miksi otettu käyttöön
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena
 - Työntekijöiden saatavuus ja merkitys työyksikön vaihtuessa

6. Miten näet työntarkasteluhetken muuttavan työpaikkasi toimintatapoja tulevaisuudessa?
 - Hyvät ja huonot puolet kokemuksena

1. Miten koet, että nämä muuttuneet työkäytänteet (palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki) ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen

- a) henkilöstön kanssa
- b) asiakkaan kanssa ja
- c) johdon kanssa?

- Hyvät ja huonot puolet kokemuksena

2. Miten näet, että nämä muuttuneet työkäytänteet (palvelusitoumus ja työntarkasteluhetki) vaikuttavat työhyvinvointiin sekä työssäjaksamiseen tulevaisuudessa

- a) henkilöstön kanssa
- b) asiakkaan kanssa ja
- c) johdon kanssa?

- Hyvät ja huonot puolet näkemyksenä

SAATEKIRJE HAASTATTELUA VARTEN

Olemme Savonia-ammattikorkeakoulun Iisalmen kampuksen sairaanhoitajaopiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä, jonka tilaajana on Invalidiliiton Validia-palveluiden Iisalmen ja Kuopion yksiköiden työelämän kehittämishanke eli Validiatykes.

Opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä palvelusitoumuksesta, työntarkasteluhetkestä ja vuorovaikutuksesta. Sinun kokemuksesi ja näkemyksesi ovat tärkeitä. Samalla voit kertoa mielipiteesi aiheista luottamuksellisesti.

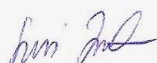
Opinnäytetyö toteutetaan yksiköissä työaikana yksilöhaastatteluina, jotka nauhoitetaan luotettavien tulosten saamiseksi. Nauhoitukset ja kaikki muu tutkimukseen tarvittava materiaali hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Haastatteluihin tarvitsemme neljä osallistujaa (avustajaa) sekä Iisalmen että Kuopion yksiköistä. Haastattelut ovat vapaaehtoisia eikä yksiköitä eroteta toisistaan missään työn vaiheessa. Haastatteluissa ei tule ilmi henkilötietoja ja tulokset analysoidaan siten, ettei kukaan osallistujista ole tunnistettavissa.

Jos olet kiinnostunut haastateltavaksi, ole ystävällinen ja täytä suostumuslomake. Palauta lomake suljetussa kirjekuoressa sille varattuun paikkaan **maanantaihin 21.12.2009** mennessä. Haastattelut toteutamme marras-joulukuun aikana, jolloin otamme yhteyttä suostumuslomakkeessa ilmoittamallasi tavalla.

Opinnäytetyö valmistuu vuoden 2010 keväällä. Työtämme ohjaavat Savonia-ammattikorkeakoulun Iisalmen kampuksen hoitotyön yliopettaja Annikki Jauhiainen ja hoitotyön opettaja Arja-Sisko Kainulainen sekä Itä-Suomen Invalidiliiton asumispalvelut Oy:n aluejohtaja Seppo Rissanen. Lisätietoa opinnäytetyöstä antaa Arja-Sisko Kainulainen (arja-sisko.kainulainen@savonia.fi).

Mahdolliset tiedustelut haastattelua varten voit laittaa seuraaviin sähköposteihimme:



Suvi Juntunen

suvi.juntunen@savonia.fi

Riitta Martikainen

riitta.martikainen@savonia.fi

Nimi:

Ammattinimike:

Työyksikkö:

Työkokemus Invalidiliitossa:

Haluan, että minuun otetaan yhteyttä:

puhelimitse , puhelinnumero:

sähköpostitse , sähköpostiosoite:

Kiitos osallistumisestasi!

Miten koet, että työntarkasteluhetki on muuttanut työtäsi?

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
”Tieto kulkee paremmin” ”Tiedonjakaminen ja semmonen välittäminen toisille” ”Kerrotaan asiat suullisesti, niin on eri vivah-teinen” ”Siinä sai kuulla mitä toisille oli päivän aikaan tapahtunut” ”Tietää mitenkä muilla on mennyt”	Tiedonkulkeminen Tiedonjakaminen työntekijöille Suullisesti tieto erilainen Tapahtumien kuuleminen Tietää miten muilla menee	Tiedonkulku Tiedonjakaminen Suullinen ilmaisu Tiedonsaanti	 Tiedottaminen
”Kaikille hirmu hyvä” ”Kaikki ollut tyytyväisiä” ”Yhteinen hetki” ”Se on ollut tosi tärkeä, tärkeä hetki” ”Toiminut työntekijöiden kesken hyvin”	Kaikille hyvä Myönteinen asia Yhteinen hetki Tärkeä Toimi työntekijöiden kesken	Hyvä Positiivisuus Yhtenäisyys Tärkeä Toimivuus	 Yhteisöllisyys