

**Jaana Nyman**

**OULASKANKAAN SAIRAALAN HALLINTOYKSIKÖN  
SIHTEERIEN TYÖ- JA TOIMENKUVASELVITYS 2017**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Joulukuu 2017**

## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Joulukuu 2017	<b>Tekijä/tekijät</b> Jaana Nyman
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> OULASKANKAAN SAIRAALAN HALLINTOYKSIKÖN SIHTEERIEN TYÖ- JA TOIMENKUVASELVITYS 2017		
<b>Työn ohjaaja</b> Katarina Broman		<b>Sivumäärä</b> 36 + 4
<b>Työelämäohjaaja</b> Anja Jokinen		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikön sihteerien työnkuvien selvittäminen ja kirjaaminen ylös. Samalla pyrittiin selvittämään työilmapiiriä ja työn haasteita sekä haastateltujen ajatuksia tulevaisuudesta.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusongelma kiteytyi haastateltujen työtehtävien ja työpäivien sisältöön, siihen, mitä osa-alueita heidän työnsä sisältää, mihin työaika kuluu, minkälaisia ongelmia he ovat kohdanneet työssään sekä heidän ajatuksiaan tulevaisuudesta oman työn näkökulmasta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys keskittyi työnkuvan lisäksi työhyvinvointiin, työilmapiiriin ja muutokseen työssä, sillä näiden vaikutusta toisiinsa ei voi poissulkea. Tutkimustyyppinä oli laadullinen tutkimus, jossa aineiston keruu suoritettiin teemahaastatteluiden avulla.</p> <p>Yhteenvetona voidaan todeta, että hallintoyksikön sihteerien työ ja toimenkuvat ovat sangen monipuolisia, vaativia ja vaihtelevia. Työtehtäväkaaviosta voidaan nähdä kunkin sihteerin lukuisat työtehtävät. Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että työpäivät olivat usein täynnä keskeytyksiä ja työn priorisointia jouduttiin tekemään päivittäin. Työilmapiiri niin hallintoyksikössä, kuin Oulaskankaan sairaalassa koettiin hyväksi. Vaikka ongelmia työssä välillä olikin, niin niistä selvittiin. Vaikka sosiaali- ja terveysala on suuressa muutoksessa, ajatukset tulevaisuudesta eivät ole aiheuttaneet juurikaan uhkakuvia tai ahdistuksen tunteita haastatelluille.</p> <p>Haastatteluiden avulla kerättyä tietoa ja sen avulla luotua työtehtäväkaaviota voidaan käyttää sairaalan henkilöstön tietolähteenä ja apuna perehdytettäessä uutta henkilöstöä.</p>		
<b>Asiasanat</b> Henkilöstö, kvalitatiivinen tutkimus, muutos, teemahaastattelu, tehtävänkuva, työhyvinvointi.		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> December 2017	<b>Author</b> Jaana Nyman
<b>Degree programme</b> Business Management		
<b>Name of thesis</b> An inquiry into the work and job descriptions of the administrative secretaries of Oulaskangas hospital in 2017		
<b>Instructor</b> Katarina Broman		<b>Pages</b> 36 + 4
<b>Supervisor</b> Jokinen Anja		
<p>The purpose of this thesis was to find out and write down the job descriptions of secretaries at the hospital of Oulaskangas administrative unit. At the same time, the aim was to find out the work climate and the challenges of the work as well as the interviewees' beliefs about the future.</p> <p>The research problem of the thesis was crystallized in the contents of the interviewed work assignments and working days, the areas of their work, the amount of time spent doing each job, the problems they have encountered in their work and their ideas about the future from the point of view of their own work.</p> <p>The theoretical framework of this thesis focused not only on the job description but also on well-being at work, work climate and change in work, as their effect on each other cannot be excluded. The type of study was a qualitative research, where the collection of data was carried out through theme interviews.</p> <p>To conclude, the work of the secretaries of the administrative unit and the job descriptions are quite multifaceted, demanding and varied. From the work assignment diagram, you can see the numerous work accomplishments of each secretary. Based on the interviews, it was noted that working days were often full of interruptions and the daily work had to be prioritized. The work climate in both the administration unit and the Oulaskangas hospital were felt good. Even though there were problems at work, they were cleared. Although the social- and healthcare sector is undergoing major changes, the thoughts about future have not caused hardly any threats or the feelings of anxiety to the interviewed.</p> <p>The information collected through interviews and the work assignment diagram done from that information can be used as a source of information for the hospital staff and as a help when orientation of new staff.</p>		
<b>Key words</b> Staff, work climate, qualitative research, change, theme interview, job description, work welfare.		

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 TOIMENKUVASELVITYKSET OSANA TYÖHYVINVOINTIA</b>	<b>3</b>
2.1 Muutos työelämässä	3
2.2 Ilmapiiri	4
2.3 Työhyvinvointi	5
2.4 Toimenkuva	7
2.5 Toimenkuvan kirjoittaminen	9
2.6 Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri	10
2.6.1 PPSHP:n Strategia 2016-	12
2.6.2 Oulaskankaan sairaala	13
2.6.3 Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikkö	14
<b>3 TUTKIMUKSEN METODOLOGINEN VALINTA</b>	<b>15</b>
3.1 Kvalitatiivinen tutkimus	15
3.2 Teemahaastattelu	16
3.3 Tutkimusaineiston analysointi	17
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>19</b>
4.1 Opinnäytetyön toteutus	19
4.2 Aikataulu	20
4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	21
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>22</b>
5.1 Taustatiedot	22
5.2 Tehtäväkuva	23
5.2.1 Hallinnon sihteerien työtehtävät	25
5.2.2 Henkilöstöpalveluiden sihteerien työtehtävät	25
5.2.3 Laskentapalveluiden sihteerien työtehtävät	26
5.2.4 Yhteistyökumppanit	26
5.3 Työssä kohdatut haasteet	27
5.4 Työpaikan ilmapiiri	28
5.5 Tulevaisuus	30
<b>6 POHDINTA</b>	<b>32</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Työyhteisön hyvinvointiin vaikuttavat tekijät	6
KUVIO 2. Työkykyyn vaikuttavat tekijät	7
KUVIO 3. PPSHP:n organisaatorakenne	11
KUVIO 4. Laadullisen tutkimuksen kulku	17

## **KUVAT**

KUVA 1. Erityisvastuualueiden jakautuminen Suomessa.....	12
--	----

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1. Oulaskankaan sairaalan henkilöstömäärä 31.12.2016 .....	13
TAULUKKO 2. Haastateltujen koulutus.....	22
TAULUKKO 3. Yhteistyökumppanit.....	27

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikön sihteerien työnkuvaa ja heidän käsityksiään työstään. Tämä selvitystyö tapahtui konkreettisesti teemahaastatteluiden avulla. Opinnäytetyön tutkimusongelma tiivistyykin haastateltavien henkilöiden työtehtäviin ja työpäivien sisältöön, siihen mitä osa-alueita heidän työhönsä kuuluu, mihin työaika kuluu ja siihen mitä haasteita he ovat kohdanneet työssään. Samalla, kun selvitettiin työnkuvaa, pyrittiin myös kartoittamaan kunkin sihteerin työtehtävissään kohtaamia haasteita, työpaikan ilmapiiriä sekä heidän ajatuksiaan tulevaisuudesta. Nämä aihepiirit limittyvät usein tiiviisti päällekkäin ja henkilöiden työympäristössään kohtaavat asiat vaikuttavat kiistatta myös työn tekemiseen, joten niiden vaikuttavuutta työhön ei voida vähätellä.

Toimenkuvaselvityksiä joudutaan nykypäivänä tekemään lähes kaikissa työpaikoissa. Työ on jatkuvassa muutoksessa ja siihen on myös työpaikoilla pakko mukautua. Työnkuvien selvittäminen ja avoimiksi tekeminen kuuluvat myös avoimeen ja muuttuvaan organisaation. Selkeät, henkilöstön tietoon tuodut toimenkuvat helpottavat monin tavoin myös työskentelyä. Kun tiedetään, kuka hoitaa mitäkin tehtävää, osataan tarvittaessa kääntyä heti oikean ihmisen puoleen. Samoin osataan myös ohjata muita heti oikeaan paikkaan, jolloin kaikkien aikaa säästyy ja asiat saadaan hoidettua nopeammin ja tehokkaammin. Organisaation koon kasvaessa tämä tiedonkulun ja –saannin ongelma helposti kertaautuu.

Usein tieto, jota tässäkin opinnäytetyössä kerättiin, siirtyy ns. hiljaisena tietona organisaatiossa pitkään työskennelleiden keskuudessa. Tieto saattaa siis olla olemassa, mutta sitä ei ole kirjattu mihinkään ylös. Hiljaisen tiedon kerääminen ja tallettaminen olisikin tärkeää, sillä se tahtoo yleensä kadota, kun työntekijät lähtevät organisaatiosta, olipa lähtöön syy mikä tahansa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa teemahaastatteluiden avulla hallintoyksikössä työskentelevien kuuden osastonsihteerin työnkuva ja muodostaa kerätyn tiedon perusteella työnkuvakaavio. Tämän työnkuvakaavion avulla voidaan selvittää Oulaskankaan sairaalan henkilöstölle ja sairaalaan tuleville uusille työntekijöille, mitä osa-alueita kullekin hallintoyksikön sihteerille kuuluu ja missä asioissa kenenkin puoleen kannattaa kääntyä. Tätä työnkuvakaaviota voidaan käyttää myös perehdytyksessä apuna.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen pääteemat käsittelevät toimenkuvan lisäksi, työhyvinvointia ja muutosta työssä. Käytännössä nämä kulkevat käsi kädessä. Toimenkuvan kartoittamisella ja säännöllisellä tarkastelulla lisätään mm. työhyvinvointia. Muutokset työssä luovat tarpeita toimenkuvan säännölliselle tarkastelulle ja tarkistamiselle.

Opinnäytetyön tarkoitus ei ole ollut muodostaa työnkuvausta yhtä tarkaksi, kuin esim. työehtosopimuksissa mainitut tehtäväkuvaukset ovat tai toimia millään tavalla työn vaativuuden arvioinnin välineenä. Työn vaativuuden arvioinnit on hoidettu organisaation osalta jo aiemmin eikä niitä käytetä tässä opinnäytetyössä millään tavoin lähdetietona.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Vastaavaa kartoitusta ei Oulaskankaalla eikä hallintoyksikössä ole aiemmin tehty. Työtä rajattiin koskemaan vain hallintoyksikön sihteerien työtä. Opinnäytetyön tarkoituksena ei myöskään ollut lähteä laajemmin tutkia tai millään tavaa ottaa kantaa sosiaali- ja terveystalouteen suunniteltuihin rakennemuutoksiin (ns. SOTE-uudistus).

## 2 TOIMENKUVASELVITYKSET OSANA TYÖHYVINVOINTIA

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön teoreettista tietopohjaa. Alussa tutustutaan muutokseen työelämässä, työilmapiiriin ja -hyvinvointiin, sekä tehtäväkuvaan ja sen kirjaamiseen. Luvun lopussa esitellään opinnäytetyön tutkimusympäristö.

### 2.1 Muutos työelämässä

Muutos on osa yhteiskuntaamme. Esimerkkinä sen mukanaan tuomista radikaaleista innovaatioista on mm. höyryvoiman kehittäminen, rautatieverkkojen rakentaminen, sähkön käyttö työssä ja kotona, 1980-luvun mikroelektroniikan vallankumous ja viimeisimpänä digitalisaation leviäminen globaaliksi ilmiöksi ja sen mukanaan tuomat mahdollisuudet. Suuri muutos on tapahtunut viimeisten vuosikymmenten aikana ja meidän on ollut pakko siihen sopeutua. (Dawson 2010, 170).

Muutokset perheessä, kodissa ja koko yhteiskunnassa vaikuttavat tapaan miten koemme muutoksen työssä. Yhtä lailla työssä kokemiemme asioiden erottaminen muusta elämästämme on mahdotonta. Yhä enemmän ymmärrämme muutoksen kokonaisuuden koostuvan monesta osatekijästä. Tässä alati muuttuvassa maailmassa ihmiset etsivätkin omille kokemuksilleen oikeutusta ja hakevat muiden tukea ja hyväksyntää niille. Vaikka emme välttämättä itse ole johtamassa suuria yritysten muutosohjelmia, joudumme kuitenkin kohtaamaan ja tuntemaan muutosten seuraukset työelämässä. Muutos onkin luonteeltaan hyvin monimutkainen, ajan mukana muuttuva prosessi. (Dawson 2010, 178–179).

Organisaatioiden toimintaympäristössä ja toiminnassa on vahvasti ollut muutos läsnä jo viime vuosikymmenet. Muutokset vaikuttavat yritysten toimintaan monin tavoin. Joustavuus ja nopea mukautuminen ovat muodostuneet elinehdoiksi alati kovenevassa kilpailutilanteessa. Nopeasti kehittyvä teknologia, digitalisoituminen, maailman globalisoituminen, lisääntynyt kilpailu, rakenteellinen työvoimapula ja jatkuvan oppimisen tarve ovatkin pakottaneet organisaatiot mukauttamaan toimintaansa suhteessa toimintaympäristössään tapahtuneisiin muutoksiin. (Viitala 2013, 42–51).

Organisaatiomuutoksen tarve ilmenee usein organisaatiossa konkreettisina ongelmina ja oireyhtyminä. Se voi ilmetä tulos- tai rahoituspoikkeamina mutta myös henkilöstön mielialoissa ja käyttäytymisessä. Organisaatiomuutokset käynnistyvät varsin erilaisista tilanteista. Tyypillisimpiä muutoksia ovat



strateginen muutos, tehtävä- ja teknologiaperustainen muutos, yrityksen kasvu, henkilöstömuutokset ja sisäisten ongelmien kasaantuminen. (Vanhala, Laukkanen & Koskinen 1994, 132–134.) Alati muuttuva ja vahvasti kilpailuun perustuva toimintaympäristö haastaa jatkuvasti työelämää. Kehittyminen ja muuntautumisen avulla kilpailussa mukana pysyminen on tullut monen yrityksen selviytymisehdoksi. Työ on jatkuvassa muutoksessa ja toisinaan muutosmyrskyt ravistelevat koko organisaation rakenteita (Järvinen 2003, 97).

Ihmisten on vaikea työskennellä sellaisten asioiden puolesta joiden merkitystä he eivät ymmärrä. Tästä muodostuukin usein työpaikoilla tehtävien muutosten ja uudistusten ongelma. Miten ”myydään” muutosten tarkoitukset ja tavoitteet henkilöstölle? Ihmisten on vaikea olla innostunut työstä jota ei koeta hyödylliseksi, kiinnostavaksi, tärkeäksi tai muulla tavalla mielekkääksi. Työmotivaatio onkin suorassa yhteydessä työn mielekkyyteen. (Järvinen 2003, 98.)

Ihmiset suhtautuvat muutoksiin eri tavoin, pääsääntöisesti kuitenkin muutos aiheuttaa epävarmuutta ja pelkoja. Siksikin muutoksen suunnittelu ja pelisääntöjen vahvistaminen ovat tärkeä osa muutokseen valmistautumista, muutoksen tarve ja perusteet tuleekin selvittää. Muutoksen aikana myös työn toimintaedellytyksistä tulee huolehtia. (Kinnunen, Maukola-Juuso & Veijalainen. 2017, 37.)

## **2.2 Ilmapiiri**

Organisaation ilmapiiri syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja on osa organisaation kulttuuria. Ilmapiiriin vaikuttavat vahvasti tunteet. Se koetaankin usein joko hyvänä tai huonona. Oppivan organisaatioon liitetään usein avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Turvallinen ilmapiiri tarkoittaa toimintaympäristöä jossa sallitaan riskinotto ilman pelkoa negatiivisesta kritiikistä tai ideoiden varastamisesta. Turvallisessa yhteisössä virheistä ei rankaista, kun taas palautteella on suuri merkitys. (Viitala 2013, 63–64.)

Hyväksytyksi tuleminen on yksi turvallisuudentunteen kasvualusta. Työyhteisöissä, joissa tervehditään, käyttäydytään asiallisesti ja pystytään käymään moniäänistä keskustelua, on helpompi tuntee oma työpanos tärkeäksi. Myös oman perustehtävän hahmottaminen suhteessa palkkaa maksavan organisaation kokonaisuuteen, sen toimintatapoihin, sääntöihin ja päätöksentekotapoihin, on tärkeää. (Kinnunen ym. 2017, 98,134.)

Työpaikan ilmapiiri vaikuttaa työmotivaation ja lisäksi myös työtyytyväisyyteen ja työn tuloksiin. Ilmapiirin vaikuttavat työpaikan sosiaaliset suhteet ja johtaminen ja se muodostuu ihmisten työskentelykokemuksesta organisaatiossa. Työmotivaatio syntyy työstä jossa viihdytään ja jota pidetään mielekkäänä, joka on riittävän haastavaa ja tarjoaa saavutettavissa olevat tavoitteet. Työstä tulee myös saada palkkiota ja työympäristön tulee olla tyydyttävä. (Viitala 2013, 18–20.)

## 2.3 Työhyvinvointi

Työterveyslaitos määrittelee verkkosivuillaan työhyvinvointia 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.)

Vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja kehittämisestä on työnantajan ja työntekijöiden yhteinen. Muita toimijoita työhyvinvoinnin saralla ovat mm. työsuojeluhenkilöstö ja luottamusmiehet sekä työterveyshuolto. Työhyvinvointi onkin monen tekijän summa. Työhyvinvointiin vaikuttavat mm. henkilöstö, työympäristö, työyhteisö, työprosessit ja johtaminen. Työhyvinvoinnin vaikutukset heijastuvat organisaatioiden tuottavuuteen, voittoon, asiakastytytyväisyyteen, työntekijöiden vaihtuvuuden vähenemiseen, sairauspoissaoloihin ja tapaturmiin (Työterveyslaitos 2017).

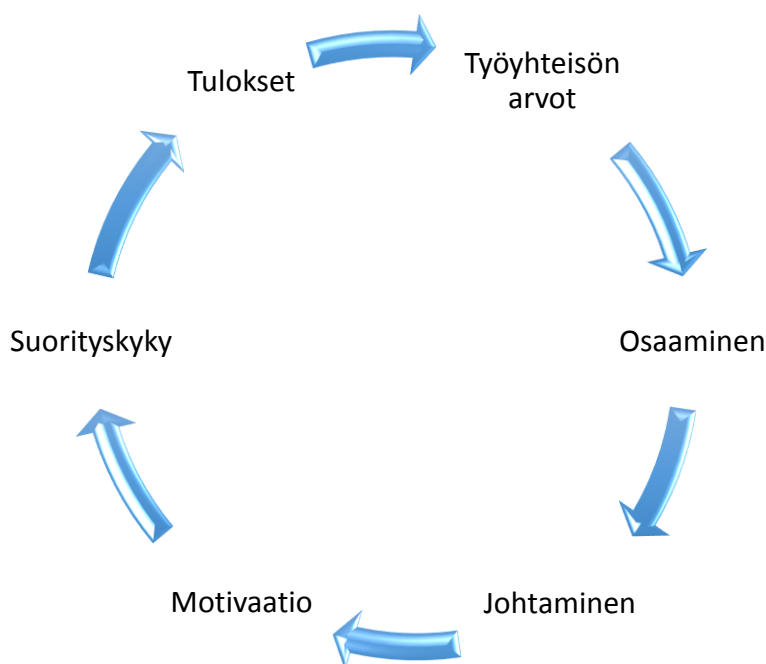
Organisaation henkinen pääoma tuo toimintakykyä ja menestystä. Henkinen pääoma rakentuu yrityksessä työskentelevien ihmisten, henkilöstön, osaamisesta, hyvinvoinnista ja keskinäisestä luottamuksesta ja vuorovaikutuksesta syntyneestä sosiaalisesta pääomasta. Työn suunnittelulla, organisoinnilla ja johtamisella vaikutetaan henkilöstön hyvinvointiin ja näistä huolehtimalla turvataan organisaation toimintaa. (Viitala & Jylhä 2010, 142).

Työ, joka vastaa yksilön edellytyksiä ja tarjoaa aikaansaamisen ja onnistumisen tunteita sekä oppimiskokemuksia, edistää hyvinvointia. Tärkeää tässä on esimiehen ja työyhteisön tuki, riittävä perehdyttäminen ja mahdollisuus kouluttautua. Viihtyisä ja turvallinen työympäristö ja tarkoituksenmukaiset työvälineet lisäävät työnteon sujuvuutta. Hyvinvointia edistävässä organisaatiossa tarjotaan myös sopivasti valtaa ja vastuuta liittyen työhön itseensä, sekä mahdollisuuden vaikuttaa omaan työmäärään, -tahtiin ja työskentelytapoihin. Henkilöstön psyykkisistä ja fyysisistä voimavaroista huolehtiminen varmistaa työstä suoriutumisen. Työstä kuormittuminen on yksilöllistä, mikä toiselle on

liikaa työtä voi olla toiselle liian vähän. Työergonomian tarkoituksena onkin löytää ratkaisuja työn suorittamiseen, keinoja joiden avulla työ olisi helpompaa, sujuisi nopeammin ja terveellisemmin. (Viitala & Jylhä 2010, 242–244.)

Hyvinvoivan työyhteisön piirteitä ovat mm. avoimuus ja luottamus, innostuneisuus ja kannustaminen, yhteen hiileen puhaltaminen, myönteisen palautteen antaminen, työmäärän pitäminen kohtuullisena, ongelmien kohtaaminen ja muutostilanteissakin toimintakyvyn säilyttäminen (Työterveyslaitos 2017).

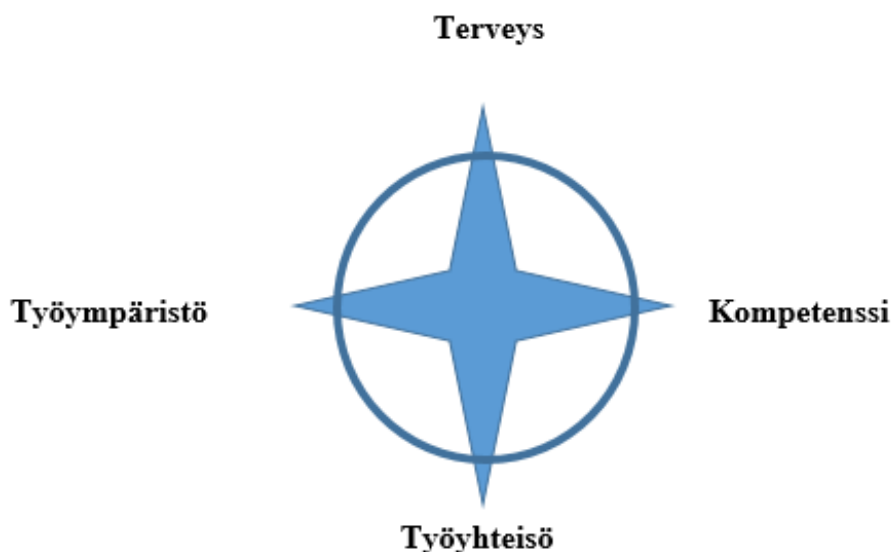
Hyvinvoiva työyhteisö on monen tekijän summa. Siihen vaikuttaa mm. työyhteisön määrittämät arvot, henkilöstön osaaminen, johtaminen, motivaatio, suorituskkyky ja tulokset (KUVIO 1.). Kaikki nämä vaikuttavat työyhteisön tilaan. Oleellista työhyvinvoinnin kannalta onkin se, millaiseksi ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana. (Ojala & Ahonen 2005, 33–35.)



KUVIO 1. Työyhteisön hyvinvointiin vaikuttavat tekijät (mukaillen Ojala & Ahonen 2005, 34)

Hyvinvoivalle työntekijälle tyypillistä on mm. motivoituneisuus ja vastuuntuntoisuus, omien vahvuuksien ja osaamisen hyödyntäminen, työn tavoitteiden tunteminen, palautteen saaminen työstä, itsensä tarpeelliseksi tunteminen, riittävän itsenäisyyden ja toisaalta myös yhteenkuuluvuuden tunne sekä onnistuminen ja innostuminen työssään. (Työterveyslaitos 2017.)

Henkilöstön hyvinvointia pidetäänkin usein yhtenä organisaation menestymisen edellytyksenä. Sen ylläpitäminen nykypäivän kiireisessä ja alati muuttuvassa työelämässä on haastavaa, niin organisaatioille, kuin henkilöstöllekin. Henkilöstön hyvinvoinnin peruselementteinä pidetään terveyttä, kompetenssia eli pätevyyttä sekä työympäristöä (KUVIO 2). Eniten negatiivisesti työoloihin vaikuttavia asioita ovat kiire, epävarmuus työn jatkumisesta, pakkotahti sekä huonot työjärjestelyt. (Viitanen 2013, 290–292.)



KUVIO 2. Työkykyyn vaikuttavat tekijät (mukaiillen Viitanen 2013, 290)

Erilaiset työolobarometrit, kyselyt ja selvitykset toimivat työolojen arviointivälineinä. Tilastokeskus on kerännyt näitä tietoja työoloselvityksissään jo vuodesta 1977 asti. Perustuen eri alojen palkansaajien haastatteluihin, ne kuvaavat työntekijöiden kokemuksia työstä ja työoloista. Tutkimuksissa on tullut ilmi mm. työn paineiden lisääntyminen ja työn epävarmuustekijöiden kasvu 1980- luvulta lähtien. (Viitala 2013, 291–292.)

## 2.4 Toimenkuva

Toimenkuvan pääasiallinen tarkoitus on tunnistaa työn merkitykselliset toiminnot, tehtävät jotka ovat perustavanlaatuisia tälle työlle. Työkuva muodostaa pohjan työntekijän ja työnantajan väliselle sopimukselle siitä, mitä kussakin työtehtävässä tehdään ja mitkä ovat työnantajan odotukset työsuoritukselle. Eritelty työnkuvaselvitys määrittelee tehtävät tietylle asemalle, mutta

työnkuvaselvitykset voivat olla myös yleisiä, jolloin ne eivät ole yhtä tarkoin määriteltyjä sisällöltään, kuin eritellyt työnkuvaukset. Eriteltyjä työnkuvauksia tehdään etenkin silloin, kun työtehtävät ovat vastuultaan yksilöllisiä ja eroavat muiden, samalla tittelillä työskentelevien työtehtävistä. (Arthur 2005, 84–85.)

Kunta-alan yleisen virka- ja työehtosopimus KVTES:in piiriin kuuluu yli 300 000 palkansaajaa. KVTES:in 2. luvun 9 § 1. mom. soveltamisohjeessa sanotaan, että tehtävien vaativuuden arvioinnin tulee perustua tehtäväkuvaukseen. Näiden tehtäväkuvauksen tulisi olla yhteismitallisia, jotta niitä voidaan objektiivisesti tarkastella. Siten kaikille, samanlaista työtä tekeville, ei tarvitse siten tehdä erikseen tehtäväkuvauksia. Tehtävien vaativuuden arvioinnissa huomioitaviksi seikoiksi mainitaan mm. koulutus, lisätehtävät ja -vastuut sekä esimiesasema. (KVTES 2017.)

Toimenkuva selkeyttää työntekijälle organisaation työstä suoriutumisen odotukset. Toimenkuvaselvitysten avulla voidaan mm. paljastaa päällekkäiset työt ja työt joille ei mahdollisesti anneta tarpeeksi huomiota. Toimenkuvan epäselvyys on myös merkittävä rasisutustekijä. Selkeä tehtäväkuva mahdollistaa organisaation asettamien tavoitteiden saavuttamisen. Jos toimenkuvassa on epäselvyyksiä, odotukset ovat ristiriitaisia ja/tai esimiehiä on useita, tilanne työpaikalla johtaa tyytymättömyyteen ja jopa työstä suoriutumattomuuteen. (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 103–106.)

Selkeä toimenkuva helpottaa työn tekemistä, se luo ikään kuin kehykset kaikelle toiminnalle työssä. Toimenkuvauksen avulla työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan työnantajan puolesta ja myös muu henkilöstö tietää mitä kunkin työtehtävän osaamisalueisiin kuuluu. Näin voidaan muun muassa välttyä tiedon etsimiseltä väärästä paikasta ja osataan hakea apua sieltä missä tieto kustakin asiasta todellisuudessa löytyy. Hyvällä tiedonkululla ja oikeiden ihmisten tavoittamisella säästetään resursseja, kuten aikaa ja rahaa. Myös työtyytyväisyys lisääntyy, kun työ on selkeää ja työnjako selvä.

Kunta-alan yleisessä työ- ja virkaehtosopimuksen (2017) soveltamisohjeessa tehtäväkuvauksen kirjoittamista pidetään pohjana tehtäväkohtaisen vaativuuden arvioinnille ja siten myös tehtäväkohtaisen palkan määrittämisen apuvälineenä. Tehtäväkuvauksen tulisi kuvata tehtävän tarkoitusta, olennaista sisältöä ja keskeisiä tehtäväkokonaisuuksia ja sen rakenteen tulisi olla selkeä ja yksinkertainen. Tehtävien vaativuuden arvioinnissa huomioidaan työn edellyttämä osaminen, työn vaikutukset ja vastuu sekä työn edellyttämät yhteistyötaidot ja työolosuhteet. Vaativuustekijöiden arvioinnissa voidaan käyttää myös muita, ennalta määriteltyä, vaativuustekijöitä. (KVTES 2017.)

Työnkuvaus perustuu kunkin henkilön työstä yksilöllisesti laadittuun työnkuvaukseen, eikä esim. ammattinimikkeen määrittelemään yleiskäsitykseen (Viitanen 2013, 141–144). Tehtävien vaativuuden arvioinnissa otetaan huomioon myös mm. koulutus, vaikkakin koulutus tai kokemus sinänsä ei ratkaise työn vaativuutta. Toisaalta kuitenkin palkkahinnoittelussa voidaan määritellä tietty koulutustaso, jolloin se kertoo lähinnä työhön kuuluvien tehtävien tiedollisesta vaatimustasosta. Vaativuutta arvioidaan myös työn lisätehtävillä ja – vastuilla ja henkilön asemalla työyhteisössä. (KVTES 2017.)

## 2.5 Toimenkuvan kirjoittaminen

Toimenkuvia voidaan kirjoittaa organisaatiossa monista eri syistä, joten myös vaatimukset niiden sisällölle voivat olla erilaisia. Toimenkuvien kirjaamisen kannalta oleellista onkin tiedostaa syyt mitä toimenkuvan kirjoittamisella tavoitellaan.

Yli 30 vuotta henkilöstöhallinnan alalla työtä tehnyt kirjailija ja HR konsultti Diane Arthur on määritellyt kirjassaan *Recruiting, Interviewing, Selecting & Orienting New Employees* (2015) 15 kohdan ohjeen toimenkuvan kirjoittamiselle.

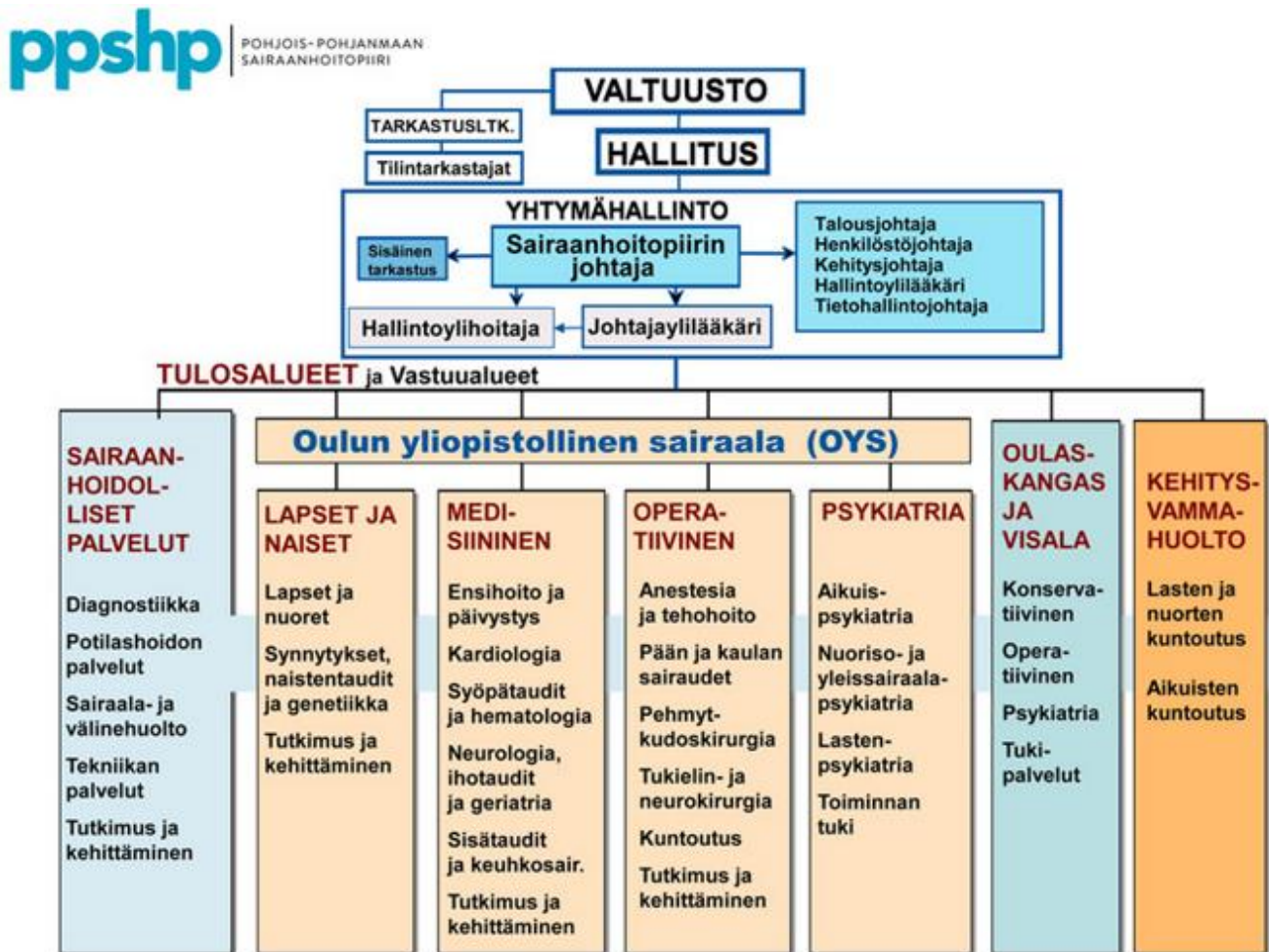
1. Järjestä tehtävät ja vastuut loogiseen järjestykseen, työn kannalta merkittävin ensin
2. Erittele tehtävät selvästi ja ytimekkäästi
3. Vältä yleistämistä ja ympäröityä
4. Älä yritä listata joka tehtävää
5. Sisällytä tarkkoja esimerkkejä, jos mahdollista
6. Käytä kansantajuista kieltä, vältä ammattisanastoa, teknistä kieltä
7. Ilmaise esiintymistiheys
8. Listaa tehtävät yksittäin ja ytimekkäästi
9. Älä viittaa tiettyyn henkilöön vaan titteliin tai asemaan
10. Käytä preesenssiä, teksti on helppolukuisempaa siten
11. Ole objektiivinen ja tarkka kuvaillessasi
12. Korosta vakiintuneita toimintoja
13. Varmista, että kaikki vaatimukset ovat työhön liittyviä ja yhdenmukaisia lakien ja asetusten kanssa
14. Eliminoi/siivoa ylimääräiset sanat
15. Käytä toimintasanoja (Arthur 2005, 84–87.)

Edellä mainittujen 15 kohdan avulla voidaan luoda toimenkuvaselvitys, jonka avulla saadaan vastauksia kysymyksiin kuten: Mikä on työn tarkoitus? tai Minkälaiset ovat työolot? Samalla selvitetään mm., minkälaisia työsuorituksia työntekijä tekee säännöllisesti, kausiluonteisesti tai satunnaisesti. Selvityksessä paljastuu myös kuka valvoo työntekijää ja valvooko työntekijä muiden työtä. Toimenkuvaselvityksessä tuodaan esiin myös työntekijän taitoja työstä suoriutumiseen ja se, kuinka paljon päätäntävaltaa työntekijällä on työhönsä. Tarkka toimenkuvaus muodostuu aina työympäristön ja organisaation tarpeesta. Organisaatio hyötyy tarkoista toimenkuvauksista ja niitä tulisikin muistaa tarkastella säännöllisesti, jotta ne pysyvät ajan tasalla. (Arthur 2005, 84–87.)

Toimenkuvaselvitykset tukevat ihmisten työssä viihtymistä ja työstä suoriutumista. Avoimet toimenkuvaukset auttavat henkilöstöä tiedostamaan mitä osa-alueita kunkin työhön kuuluu. Toimenkuvaukset auttavat selkeyttämään työn vaatimuksia. Selkeät työtehtävät lisäävät työtyytyväisyyttä ja lisäävät työhyvinvointia. Työelämässä muun muassa digitalisaation, globalisaation ja lisääntyneen kilpailun takia kiihtyvä muutosvauhti pakottaakin organisaatiot tarkastelemaan yhä enemmän toimintojaan. Samalla myös henkilöstölle asetetut odotukset muuttuvat ja vaativat päivittämistä. Toimenkuvaukset tulee pitää ajan tasalla, jotta ne vastaavat niin organisaation tarpeisiin, kuin henkilöstön näkemyksiin.

## **2.6 Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri**

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP) on yksi Suomen viidestä yliopistollisesta sairaanhoitopiiristä. Sairaanhoitopiiri käsittää 29 jäsenkuntaa joissa asuu n. 408 000 asukasta kattaen n. 12 % Suomen maapinta-alasta. Sairaanhoitopiirillä on kaksi sairaalaa, Oulun yliopistollinen sairaala ja Oulaskankaan sairaala sekä kehitysvammahuollon toimintayksikkö (KUVIO 4). Vuonna 2016 Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä hoidettiin 129 468 erikoissairaanhoidon potilasta, 52 139 hoitojaksoa ja 598 076 avohoitokäyntiä joista perusterveydenhuollon osuus 70 363 käyntiä. Työllistämisaikutukset sairaanhoitopiirillä ovat merkittävät, sairaanhoitopiiri työllisti vuonna 2016 n. 6 655 henkilöä. Henkilöstön ikärakenteessa huomionarvoista on se, että henkilöstön keski-ikä on 44,5 vuotta sekä se, että sairaanhoitopiirin henkilöstöstä 37,5 % on yli 50-vuotiaita. Naisten osuus henkilöstöstä oli 80,20 % 31.12.2016. (PPSHP 2017a; PPSHP 2017b; PPSHP 2017e.)



KUVIO 3. PPSHP:n organisaatorakenne (PPSHP 2017h)

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymän ylintä päätösvaltaa käyttää kuntayhtymän valtuusto, joka päättää kuntalaissa säädetyistä valtuuston tehtävistä. Valtuusto valitsee hallituksen valvomaan kuntayhtymän etua, edustamaan kuntayhtymää, tekemään sen puolesta sopimukset sekä päättämään nimen kirjoittamisesta. Hallituksen toimivaltaan kuuluvat myös valtuuston hallitukselle siirtämät päätökset. Hallituksen alaisuudessa toimii yhtymähallinto, johtajanaan sairaanhoitopiirin johtaja. Hallituksen käsittelemistä asioista, niiden valmistelusta ja täytäntöönpanosta vastaa sairaanhoitopiirin johtaja ja hänen välittömässä alaisuudessaan toimiva hallinto. Yhtymähallinnon tehtävänä on mm. luoda edellytykset tulosalueiden toiminnalla ja tukea niitä, varmistaa niiden yhteistyön toimivuus ja vastata erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden työnjaon ja yhteistyön kehittämisestä. (PPSHP 2017i.)

PPSHP kuuluu Oulun yliopistollisen sairaalan koko Pohjois-Suomen kattavaan erityysvastuualueeseen (OYS-erva) Lapin, Länsi-Pohjan, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän ja Keski-



Pohjanmaan sairaanhoitopiirien lisäksi (KUVA 1). Tällä OYS:n erityisvastuualueella asuu noin 740 000 henkilöä ja se kattaa n. puolet Suomen maapinta-alasta. (PPSHP 2017a; PPSHP 2017e.) Kuvassa OYS-erva-alue on väriltään harmaa.



KUVA 1. Erityisvastuualueiden jakautuminen Suomessa (STM)

### 2.6.1 PPSHP:n Strategia 2016-

Sairaanhoitopiirin julkaiseman Strategia 2016- päämääräksi on asetettu alueen väestön tasavertaisten ja korkeatasoisten palveluiden tuottaminen, näiden palveluiden kehittäminen sekä kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden parantaminen. Strategian avulla pyritään ohjaamaan sairaanhoitopiirin toiminnan ja talouden suunnittelua, kehittämistä ja johtamista. Sairaanhoitopiirin johtamisen kerrotaan perustuvan avoimeen ja osaavaan johtamiseen. Ajan ja kehityksenkin mukana muuttuvassa toimintaympäristössä toimintakulttuuriin kuuluu henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen sekä mm. modernien palkitsemisen mallien kehittäminen. Organisaatiossa käytöön otetaan parhaat työn ja muun elämän yhteensovittamisen

käytännöt, pyritään tukemaan henkilöstön jatkuvaa osaamisen kehittymistä ja innovatiivista työtettä. Näiden lisäksi strategiaan on kirjattu sairaanhoitopiirin pyrkimys sitouttaa henkilöstö alan uusien rakenteellisten mallien ja toimintojen kehittämiseen sekä henkilöstön tukeminen muutoksessa. (PPSHP 2016.)

## 2.6.2 Oulaskankaan sairaala

Oulaisten kaupungissa sijaitseva Oulaskankaan sairaala tarjoaa laadukasta erikoissairaanhoidon, kirurgian, synnytys- ja naistentautien, sisätautien, keuhkosairauksien, korva-, nenä- ja kurkkutautien, lastentautien sekä anestesiologian palveluita. Oulun eteläisen alueen erikoissairaanhoidon päivystyksen lisäksi sairaala vastaa myös lähialueiden perusterveydenhuollon ilta-, yö- ja viikonloppupäivystyksistä. (PPSHP 2017c; PPSHP 2017d.) Sairaalan toiminnasta vastaa Oulaskangas-Visala tulosalueen johtaja, ylilääkäri, sisätautien erikoislääkäri Asko Rantala, vs. tulosalueen ylihoitajana toimii Ira Karvonen. (PPSHP 2017d.)

Oulaskankaan sairaala kuuluu PPSHP:n Oulaskangas-Visala tulosalueeseen (KUVA 1). Tulosalueen henkilöstömäärä 31.12.2016 (TAULUKKO 1) oli yhteensä 449 henkilöä, joista lääkäreitä 29, hoitohenkilökuntaa 292, 48 tutkimus ja hoitohenkilöä sekä tässä avustavia henkilöitä, 64 huoltohenkilöä, 16 hallinto ja taloushenkilöä. (PPSHP 2017e, 40.)

TAULUKKO 1. Oulaskankaan sairaalan henkilöstömäärä 31.12.2016

Lääkärit	29	6,5
Hoitohenkilökunta	292	65,0
Huoltohenkilöt	64	14,2
Tutkimusta ja hoitoa avustavat henkilöt	43	9,6
Hallinto ja taloushenkilöt	16	3,6
Tutkimus ja hoitohenkilöt	5	1,1
kaikki yhteensä	449	100 %

### **2.6.3 Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikkö**

Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikkö, hallinto- ja toimistopalvelut, tarjoaa sairaalan toiminnan kannalta oleellisia palveluita. Hallinto vastaa, sairaalan johtavan ylilääkärin alaisuudessa, sairaalan toiminnasta.

Hallintoyksikköä tarkastellaan tässä opinnäytetyössä, hallintoon, henkilöstöpalveluihin sekä laskentapalveluihin liittyen. Hallintoyksikössä työskentelee syksyllä 2017 yhteensä kuusi sihteeriä. Hallinnossa työskentelee kaksi toimistosihteeriä. Henkilöstöpalveluissa työskentelee toimistosihteeri ja henkilöstösihteeri. Laskentapalveluissa työskentelee kaksi laskentasihteeriä.

Henkilöstöpalvelut tuottavat asiantuntijapalveluita virka- ja työehtosopimusasioissa, ylläpitää henkilöstö- ja virkarekisteriä ja huolehtii työhyvinvointi-, työsuojelu-, koulutus- ja rekrytointipalveluiden tuottamisesta henkilökunnalle. Henkilöstöpalveluiden avaintehtäväalueita on henkilöstöjohtaminen, palvelussuhdeasiat, työhyvinvointi, osaamisen hallinta sekä resurssien hallinta. (PPSHP 2017f.)

Laskentapalvelut vastaa sairaanhoitopiirin talous-, toiminta- ja käyttösuunnitelman tilinpäätöksen valmistelusta, hoitaa laskentatoimen tehtävät (kuten kirjapitolaki ja perussopimus edellyttävät) sekä tuottaa toimintaa ja taloutta kuvaavia raportteja. Laskentapalvelut vastaavat myös kunta- ja yleislaskutuksesta, asiakasmaksuista ja niiden perinnästä, sekä mm. sairaanhoitopiirin maksuvalmiuden turvaamisesta, rahoituksesta sekä konsernin tytäryhtiöiden ohjauksesta. (PPSHP 2017g.)

### 3 TUTKIMUKSEN METODOLOGINEN VALINTA

Tässä kappaleessa tutustutaan opinnäytetyön tutkimusmenetelmiin, tutkimusaineiston keruutapaan sekä analysointiin.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista tutkimustapaa. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimustapa sopii hyvin, kun tietoa kerätään pieneltä joukolta. Teemahaastattelu sopii hyvin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruutavaksi. Teemahaastattelu sopii hyvin käytettäväksi, kun halutaan kerätä tietoa asiasta josta tiedetään vähän tai halutaan kerätä tietoa haastateltavien kokemuksista ja ajatuksista. Teemat muodostavat haastatteluun rakenteellisen rungon jättäen samalla riittävästi tilaa myös vapaalle kerronnalle ja tarkennuksille.

#### 3.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ilmiötä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä sen kokonaisvaltainen tiedon hankintatapa, ihmisen suosiminen tiedon saantilähteenä, kohdejoukon harkittu valinta, tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen etenemisen myötä (saadaan uutta tietoa, joka voi johtaa tutkimusta uuteen suuntaan), tutkimuskohteet ajatellaan ainutlaatuisiksi ja niistä saatua tietoa tulkitaan sen mukaan. Jokainen kvalitatiivinen tutkimus on tietyllä tapaa tutkijansa näköinen. (Hirsjärvi, ym. 2009, 164–165.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusyksiköiden suuri määrä ja tilastollinen argumentaatiotapa ei ole tarpeen tai aina edes mahdollinen. Tutkimuksen avulla pyritäänkin yleensä selittämään jotakin yksittäistä tapahtumaketjua tai ilmiötä. (Alasuutari 1999, 39.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohta onkin todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimusta tehdessä ja aineistoa kerätessä ja analysoitaessa tulee muistaa, että todellisuus on moninainen ja asioilla on monen suuntaisia suhteita. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Tarkasteltaessa koottua aineistoa huomioidaan vain se, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun näkökulmasta oleellista, huomioiden kuitenkin, että tutkimuksessa voidaan aineistoa tarkastella useista eri näkökulmista (Alasuutari 1999, 40).

Kvalitatiivisen tutkimuksen haastatteluaineiston tulosten esitystavat voivat vaihdella. Ne voidaan esittää mm. tekstinä, numeroina, kuvina ja/tai kuvioina. Usein tutkimuksen osia voidaan myös esittää yhtenä kertomuksena, kuviona tai taulukkona. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 169–171.)

### 3.2 Teemahaastattelu

Tietojenkeruumenetelmän tulee olla perusteltua. Menetelmävalintoja tehtäessä ratkaisuja tehdään perustuen muun muassa tehokkuuteen, taloudellisuuteen, tarkkuuteen tai luotettavuuteen. Tietoa kerätessä tulee tarkastella myös sitä, että keruutavalla ei vaikuteta mahdollisiin tuloksiin tai tutkittavan ilmiön esiintymiseen. (Hirsjärvi & Hurme, 1982, 13–14.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jolle on ominaista, että osa haastattelun näkökulmista on sovittu etukäteen, ei kuitenkaan kaikkia. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin ja tarkoitus on kerätä tutkittavien henkilöiden kokemuksia. Haastattelun aihepiirit, teemat tulee valita riittävän väljiksi, jotta tutkittavan ilmiön monipuolisuus paljastuu. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu myös, että tarkentavia huomautuksia ja kysymyksiä esitetään, niin haastattelijan, kun haastateltavankin osalta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66–67.)

Puolistrukturoiduksi teemahaastattelu mielletään siksi, että vaikka teemat ovat kaikille haastateltaville samat, puuttuu haastatteluista kuitenkin tarkemmin määrittämätön haastattelun kulku. Teemahaastattelu on siten vapaamuotoisempi kuin täysin strukturoitu haastattelu, jossa kaikki kysymykset ovat haastatelluille samat ja usein vastausvaihtoehdotkin jo etukäteen määriteltäviä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48)

Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden vapaalle puheella ja kuitenkin teemojen avulla haastatteluaineiston analysointi on helpompaa. Haastatteluissa käytettiin laadullista tutkimusotetta, jonka avulla pyrittiin tuomaan esiin tosiasioita ja haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia. Kerättyä aineistoa pyrittiin tarkastelemaan monipuolisesti.

### 3.3 Tutkimusaineiston analysointi

Haastattelun avulla tuotettu aineisto on usein laaja ja monella eri tavalla lähestyttävissä. Aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien teko on hyvä aloittaa mahdollisimman varhain. Vaikka ne ovatkin toisiinsa liittyviä, ne ovat myös varsin erilaisia tehtäviä ja niiden painotus, tutkimuksesta riippuen, voi vaihdella tutkijan välineistöstä, tyylistä ja/tai tutkimuskohteesta riippuen. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13.)



KUVIO 4. Laadullisen tutkimuksen kulku (mukaillen Ruusuvuori ym. 2010, 12)

Todellisuudessa, poiketen siis yllä olevan kuvion (KUVIO 4.) eritellyistä vaiheista, laadullisen haastattelututkimuksen vaiheet limittyvät ja tapahtuvat usein päällekkäin (Ruusuvuori ym. 2010, 17). Tutkimusongelmaa asettaessa jo usein pohditaan aineiston keruutapaa ja suunnitellaan myös, vaikkapa aineiston analysointia ja rajaamista. Usein myös tutkimusta tehdessä tutkimuksen aikana voi esiin nousta asioita, joita ei tutkimusta aloittaessa ole osattu huomioida, mutta jotka kuitenkin ovat merkittävästi vaikuttamassa tutkimukseen tai sen tuloksiin ja siksi ne tulee myös tuoda tutkimuksessa esille.

Tutkimusta tehtäessä aineiston rajaamisen tulee olla perusteltua, eikä esimerkiksi pohjautua tutkijan itsensä muodostamiin ennakko-odotuksiin tai ajatuksiin asiasta. Rajauksien tulisikin perustua itse tutkimusongelmaan, – kysymyksiin tai tutkimuksen tavoitteisiin ja näin tehdyt rajaukset tulisi myös pystyä perustelemaan johdonmukaisesti. (Ruusuvuori ym. 2010, 14–17.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä luku käsittelee opinnäytetyön käytännön toteutusta. Kappaleessa kerrotaan, miten opinnäytetyön aihe löytyi, miten käytännön toteutus eteni ja mikä oli opinnäytetyön aikataulu. Näiden lisäksi kerrotaan, miten opinnäytetyön empiirinen osuus eli haastattelut toteutettiin ja miten haastatteluiden avulla kerättyä aineistoa käsiteltiin. Kappaleen lopussa käsitellään myös opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä.

### 4.1 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus alkoi keväällä 2017. Tiedustelu mahdollisesta opinnäytetyön aiheesta johti lopulta Oulaskankaan sairaalan opetuskoordinaattori Päivi Kasken ehdotukseen opinnäytetyön tekemistä sairaalan hallintoyksikköön. Tarve toimenkuvien selvitykselle oli noussut esiin mm. henkilöstön joukosta. Hallintoyksikön sihteereihin oli vuodenvaiheessa tullut yksi työntekijä lisää ja sairaalan henkilöstön suunnalta viestittiin, että kullekin hallintoyksikön sihteerille kuuluvat työtehtävät ja osa-alueet eivät olleet aivan selviä henkilöstön parissa. Opinnäytetyö eteni kesäkuun 2017 alussa pidetyn palaverin kautta opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamiseen ja tutkimusluvan anomiseen 9/2017.

Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikön sihteereiden haastattelut toteutettiin lokakuussa 2017. Opinnäytetyötä varten haastatelluille annettiin tiedoksi hyvissä ajoin etukäteen, mitä haastattelu koskee (LIITE 3), haastattelun teemat (LIITE 1). Lisäksi heille annettiin suostumuslomake (LIITE 2) tutustuttavaksi ja allekirjoitettavaksi. Saatekirjeessä haastateltaville kerrottiin, että kerättyä aineistoa käytetään tieteelliseen tutkimukseen (tämä opinnäytetyö) ja, että kerätty aineisto hävitetään, kun tutkimus on päättynyt. Haastateltaville myös kerrottiin, että mahdollisesti haastatteluiden aikana kerätystä materiaalista valmiissa opinnäytetyössä saattaa esiintyä esim. suoria lainauksia, mutta haastateltavien henkilöllisyyttä ei kerrota.

Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastatteluissa pyydettiin myös haastateltavia kertomaan henkilökohtaisia mielipiteitään ja/tai tuntemuksiaan liittyen työhönsä. Haastattelut nauhoitettiin, mutta nauhoitteet hävitettiin välittömästi sen jälkeen, kun ne oli kirjoitettu talteen paperiseen muotoon. Tutkimuksen valmistuttua myös litteroitu haastatteluaineisto hävitettiin.



Haastattelun arvioitu kesto oli n. 1 tunti, ja tämä arvio osoittautui melko onnistuneeksi. Haastatteluiden kesto asettui todellisuudessa välille 42 min – 1 h 20 min. Haastatteluaineisto litteroitiin koon 12 fontilla Times New Roman, rivivälillä 1,5. Sivun reunusten asetteluiden ollessa ylä- ja alareunan osalta 2,5 cm, vasen 2 cm ja oikea 1,5 cm. Aineistoa muodostui tällä tavalla 70 sivua paperikoolla A4.

Aineistoanalyysi tehtiin litteroitujen haastattelujen perusteella, keskittyen ennalta suunniteltuihin teemoihin ja niiden avulla esiin nousseisiin asioihin.

Haastattelun keskeisiä teemoja olivat:

- Nykyinen tehtäväkuva
- Työpäivien sisältö
- Muutokset työssä
- Työilmapiiri
- Tulevaisuus

Käytännössä aineiston analysointi alkoi sillä, että merkitsin litteroidusta haastattelumateriaalista kunkin teeman kohdat eri väreillä. Näin pystyin teemoittain erottelamaan aineistosta osia tarkempaa tarkastelua varten. Teemoista erottelin vielä tarkemmin eri kokonaisuuksia, kuten tehtäväkuvasta yhteistyökumppanit, ilmapiiristä eri kokonaisuudet (hallintoyksikkö, OAS, PPSHP). Tarkasteluun nousi spontaanisti myös hallintoyksikön muutto vuodenvaihteessa 2016/2017 sekä SOTE-uudistuksen mahdolliset vaikutukset haastateltujen tulevaisuuteen.

## **4.2 Aikataulu**

Aiheen valinta ja aloituspalaveri 6/2017

Suunnitelma ja luvat 9/2017

Henkilöstön haastattelut tehtynä viim. 10/2017

Haastatteluiden litterointi ja analysointi 11/2017

Työ valmiina 11/2017

Opinnäytetyöseminaari 12/2017

### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusaineistoa tutkittaessa tulee miettiä validiteettia ja reliabiliteettia. On tutkittava vastaako aineistosta rajattu osa tutkimuskysymyksiin riittävästi ja voidaanko olettaa, että sen perusteella, tutkimuksen avulla, voidaan tuottaa luotettavaa ja yleistettävissä olevaa tietoa tutkittavasta aiheesta. (Ruusuvuori ym. 2010, 17.)

Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa tärkeimmät eettiset periaatteet ovat yleensä suostumus (perustuen informaatioon), luottamuksellisuus, seuraukset sekä yksityisyys (Hirsjärvi & Hurme 2015, 20). Tutkija antaa tutkittaville luottamusta, aineiston käyttötarkoitusta ja säilyttämistä koskevat lupaukset tyypillisesti haastattelun alkaessa. Tällä osoitetaan tutkittaville, että tutkimustarkoituksessa kerättyä aineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään kuten sovittu. (Kuula & Tiitinen 2010, 450–459.)

Opinnäytetyöprosessina aikana haastatteluiden avulla kerätty aineisto tallennettiin ensin nauhalle, josta se kirjoitettiin kokonaisuudessaan paperille. Kirjattuna kerätyn aineiston käsittely oli helpompaa, sillä tekstistä pystyi poimimaan kutakin teemaa koskevat kohdat. Jo haastatteluita ennen tehty haastattelurunko, eli teemat, auttoivat tutkimusaineiston analysoinnissa merkittävästi jo senkin vuoksi, että haastattelutilanteissa edettiin melko pitkälti rungon mukaisesti. Näin kaikkien haastatteluiden kulku eteni kutakuinkin samalla kaavalla, mutta haastateltavien omasta aloitteesta haastatteluiden aikana selkeästi painottuivat eri teemat. Koottu aineisto arvioitiin tarkasti, monipuolisesti ja rehellisesti. Haastattelututkimusten avulla kerätty tieto käsiteltiin anonymisti ja erityisesti kiinnitettiin huomiota aineistoa käsiteltäessä, että haastateltavien henkilökohtaiset mielipiteet säilyvät anonymeinä.

Teemahaastattelu tiedonkeruun menetelmänä oli onnistunut valinta, sillä tarkoituksena oli kerätä myös sihteerien henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia. Lomakekyselyn avulla ei olisi saatu yhtä laajoja vastauksia, eikä esimerkiksi tarkentavien kysymysten esittämiselle olisi ollut mahdollisuuksia.

Teemahaastattelun teemat antoivat mahdollisuuden tutkia kerättyä aineistoa kutakin teemaa tarkastellen, jättäen kuitenkin haastateltavien henkilökohtaisille kokemuksille tilaa. Teemojen avulla aineiston ryhmittely oli helpompaa. Tutkimus on tulevaisuudessakin toistettavissa, toki mahdolliset muutokset esim. organisaatorakenteessa voivat vaikuttaa sen toistettavuuteen kuten myös tutkimuksen avulla saataviin tuloksiin. Käytännössä tämä tutkimus vastaa juuri tämän hetken tilanteeseen ja juuri näiden, nyt haastateltujen henkilöiden toimenkuvaan ja kokemuksiin työstään.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin kaikki Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikön sihteerit, joita on kuusi kappaletta. Käytännössä tutkimuksen kattavuus on siten 100 %. Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyötä varten tehtyjen haastatteluiden tulokset. Kappalejaottelu etenee samassa järjestyksessä kuin haastatteluiden teemat (LIITE 1).

### 5.1 Taustatiedot

Taustatietojen osalta haastatteluiden aikana kysyttiin mm. haastateltavan koulutusta, titteliiä, työsuhteen kestoja ja esimiestä. Haastateltavat työskentelivät kolmella eri tittelillä, kolme toimistosihteeriiä, kaksi laskentasihteeriiä ja yksi henkilöstösihteerii. Koulutustausta osoittautui hyvin samanlaiseksi kaikilla haastatelluilla (TAULUKKO 2.). Kaikilla haastatelluilla on liiketalouden tutkinto.

TAULUKKO 2. Haastateltujen koulutus

TUTKINTO	HENKILÖÄ	%
merkantti	1	16,5
merkonomi	3	50,0
merkonomi + datanomi	2	33,5
yhteensä	6	100

Kaikilla vastaajilla työkokemusta oli jo kertynyt vuosikymmeniä. Pisimpään Oulaskankaan sairaalassa työskennellyt oli tullut taloon jo vuonna 1979 ja ”uusin tulokaskin” jo vuonna 1997, eli 20 vuotta sitten. Kaksi haastatelluista oli tehnyt pitkän työuran ensin Visalan sairaalassa ja siirtynyt sitten sieltä Oulaskankaan sairaalaan, toinen heistä v. 2014 ja toinen vuodenvaihteessa 2016/2017.

Taustatietojen osalta kaikilla haastatelluilla oli samansuuntainen koulutustausta ja pitkä työhistoria. Saman työnantajan palveluksessa työvuosia oli kertynyt kaikilla jo yli 20 vuotta. Esimies oli viidellä vastaajalla sama, kuudes haastatelluista. Kuudennen haastatellun esimies oli tulosalueen johtaja, sairaalan ylilääkäri. Yhteisten työvuosien myötä haastatelluille olikin jo muodostunut toistensa töistä melko selkeä kuva ja työparien kanssa työtehtävien jakaminen tuntui lisäävän entisestään tätä yleistä työtietämystä.

## 5.2 Tehtäväkuva

Tehtäväkuvan selvittäminen osoittautui melko haasteelliseksi. Kaikki haastatellut olivat työskennelleet jo vuosia jopa vuosikymmeniä PPSHP:n palveluksessa ja osalla työnkuvakin oli muuttunut merkittävästi työuran varrella. Organisaation rakenteelliset muutokset olivat myös vaikuttaneet työuriin. Siirtymistä toisista tehtävistä oli tapahtunut, useampi haastatelluista oli alun perin työskennellyt aivan erilaisissa työtehtävissä. Työssä etenemisen koettiin auttaneen nykyisessä työssä suoriutumista. Mm. erilaisten prosessien tunteminen käytännön osasto- tai poliklinikkatyöhistorian kautta auttoi, vaikkapa tiedon hakemisessa tai kirjaamisvirheiden korjaamisessa.

Nykyiset työtehtävät olivat kaikilla haastatelluilla ilmeisen moninaiset, työpäivien sisältö vaihtelevaa ja usein työtehtävät keskeytyivät itsestä riippumattomista syistä. Työtehtävät olivat myös osin jaettuja, esim. työparin kanssa vuoroviikoin tehtäviä, taikka, että se työparista teki, kummalla oli enemmän aikaa tai kumpi oli paikalla. Kalenterin kierto määritteli osan työtehtävien aikatauluista, esimerkiksi toteutuneiden työvuorojen ajot oli tehtävä aikataulutetusti, jotta palkat tulivat maksuun ajallaan. Työtehtävien nimeäminen, vaikka haastatelluilla oli etukäteen tieto, että juuri tätä kysytään haastattelussa, oli vaikeaa. Kommentit, kuten:

Siis tähän on tosi hankalaa, kun se on niin laaja tavallaan..

Työtehtävät on moninaiset.

Kaikenlaistahan se sisältää.

antavat hyvin kuvan haastateltujen työtehtävien nimeämishaasteista haastattelun alkutilanteesta. Haastatteluiden aikana kaikki kuitenkin pystyivät nimeämään lukuisia työtehtäviä.

Työtehtävien vaativuus ja vaihtelevuus osoittautui myös merkittäväksi, osa työtehtävistä oli hyvin toisiinsa sidonnaisia kokonaisuuksia, osa kalenteri- tai jaksokiertoon perustuvia, säännöllisesti toistuvia töitä ja osa yksittäisiä satunnaisesti toistuvia työtehtäviä.

Joo, ei oo semmosta määrättyä työtä mitä pitäisi joka päivä tehdä. Kunhan vain näihin aikatauluihin menee.

Ei ole samanlaista työpäivää, joku asia saattaa viedä puoli päivää ja selvitellessä menee paljon aikaa.

Työtehtäviin käytettävän ajan arviointia oli haastateltavien mielestä lähes mahdoton tehdä. Työpäivät olivat toisistaan niin erilaisia. Työtehtävien esiintyvyys vaihteli ja yllättäviäkin muutoksia saattoi, jopa kesken työpäivän tulla. Sähköpostin ja puhelimen koettiin työllistävän paljon ja usein keskeyttävän käsillä olevan työn. Kesken saattoi myös yhtä aikaa olla monta eri työtehtävää ja toisaalta osa näistä työtehtävistä oli hyvinkin toisiinsa sidonnaisia.

Läheskään aina ei työpäivää etukäteen pystynyt suunnittelemaan ja toisaalta, jos suunnitteli, muutoksia tuli helposti.

Ei pysty ennakoimaan, kun puhelin soi, niin se on sitten tehtävä tuli sieltä mitä tuli.

Jos sä aamulla tuut töihin ja ajattelet, että joo niin nyt mää teen ensimmäisenä jonkun homman niin et varmasti saa sitä tehtyä. Aina tulee jotain. Puhelin soi ja sitten voit ehkä saada sen iltapäivällä tehtyä sen homman mitä ajattelit tehdä aamulla. Vaihtelevaa.

Ajankäyttö kuhunkin työtehtävään, niin sitä ei voi kyllä määritellä, että kun se on tässä jotakin alotat, se keskeytyy ja sä joudut tekkee välissä jotakin toista ja neuvot puhelimesta ja sitten, että mihinkäs mä jäinkään.

Päivät vaihtelee ihan hirveästi, että joskus on tosiaan rauhallista tai semmosta, että koko ajan käy väkeä ja puhelin soi.

Haastatellut kuitenkin kokivat, että vaikka välillä olikin kiire ja monta asiaa kesken, työjärjestyksen priorisoinnilla he ehtivät tehdä kaikki työt aikatauluissaan. Työpari koettiin kiireessä myös hyvin tärkeäksi ja merkittäväksi avuksi. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että työparit pyrkivät mahdollisuuksien mukaan ennakoimaan työparin poissaolot, tekemällä yhteistyötä, vaikka aikataulusidonnaisten työtehtävien tekemisessä.

Haastatteluiden avulla muodostettiin tehtävänkuvakaavio (LIITE 4). Kaavion avulla voidaan havaita, että työtehtäviä kullakin haastatellulla on todellakin lukuisia. Tässä opinnäytetyössä tutkittu hallintoyksikön osa jakautuu hallintoon, henkilöstöpalveluihin ja laskentapaleluihin. Samaa jaottelua on käytetty tehtävänkuvakaaviossa (LIITE 4). Käytännössä kussakin hallintoyksikön osassa työskentelee siis kaksi sihteerä. He toimivat työpareina ja mm. sijaistavat toisiaan tarpeen mukaan, esim. vuosilomien aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kukin henkilö osaa ainakin lähes kaikki työparin työtehtävät. Koska haastateltavien oli todella vaikea määritellä työtehtäviin kuluva aika, päädyttiin kirjaamaan kaavioon eniten työllistävät työtehtävät ensin.

Kaavion oikeellisuus on tarkistettu ensin yhteistyössä opinnäytetyön työelämäohjaajan kanssa. Sen jälkeen kaavio välitettiin vielä kaikille haastatelluille tarkistettavaksi ja mahdollisia korjauksia/ lisäyksiä varten. Joitain täsmennyksiä kaavioon vielä tehtiinkin tämän kierroksen jälkeen. Korjattu versio vielä näytettiin asianosaisille uudestaan, ennen kaavion lopullista hyväksyntää.

### **5.2.1 Hallinnon sihteerien työtehtävät**

Hallinnon sihteerillä A, työaika kului eniten potilasvahinkoasioihin, eli erilaisiin muistutuksiin, kanteluihin ja vahinkoilmoituksiin. Toinen paljon aikaa vievä työ oli koulutusjärjestelmän ylläpito. Muiksi työtehtävikseen hän mainitsi mm. intranetin päivityksen ja ylläpidon, terveyskeskuksiin lähetettävät kuukausitiedotteet, viikkotiedotteen teon vuoroviikoin työparin kanssa, tulosalueen johtajan viranhaltijapäätösten valmistelun ja tallennuksen, henkilökunnan merkkipäivien muistamiset, opinnäytteiden diarioinnin ja sopimusrekisterin ylläpidon.

Hallinnon sihteerillä B, työaika kului pitkälti hoitotakuun seurannan parissa. Häntä työllisti luonnollisesti myös ylihoitajan sihteerinä ylihoitajalta tulevat työt, kuin myös useiden erilaisten kokoonpanojen sihteerinä toimiminen. Erilaisten tilastojen teko, Intranetin sisällöntuotto, sijoittelulistojen teko ja julkaisu, hallinnon varastotilaukset, hallinnon postin kuljetus, viikkotiedote vuoroviikoin työparin kanssa sekä mm. Kuntarekry-palvelun hallinta kuului hänen työtehtäviinsä.

### **5.2.2 Henkilöstöpalveluiden sihteerien työtehtävät**

Henkilöstöpalveluissa toimistosihteerinä mainitsi eniten aikaa vieväksi työkseen henkilöstöhallinnon tehtävät. Käytännössä näihin kuuluvat palkkahallintoon liittyvät asiat, kuten työsopimukset, vuosilomat, sairauslomat, palkat ja palkkojen lisät, äitiys- ja vanhempainvapaa-asiat, erokirjat, työvuorotaulukot jne. Työaika hänellä kului myös mm. Timecon -kulunvalvonnan tehtävissä, sairaalan vuokra-asuntojen vuokraukseen liittyvissä asioissa sekä henkilöstön henkilö- ja varmennekorttiasioissa. Hän myös toimii työterveyshuollon yhteyshenkilönä.

Henkilöstöpalveluiden henkilöstösihteerin työtehtäviin kuuluivat yhtä lailla henkilöstöhallinnon työt, mm. palkkoihin liittyen työsopimukset, virkamääräykset, SVA-todistukset, palkkojen lisät jne. Pitkälti mainitsi haastattelussa samoja töitä työparin, eli henkilöstöpalveluiden toimistosihteerin kanssa. RA-

pisteen koki työllistävän epäsäännöllisesti. Eniten työaikaa hän mainitsi menevän nykypäivänä sähköpostin kanssa, syyksi tähän arveli, että vähemmän nykypäivänä hoidetaan asioita kasvotusten. Osa työtehtävistä oli hänelläkin aikataulusidonnaisia, kuten työvuorolistojen tarkastus aina jakson loputtua, jotta tiedot ehtisivät siirtyä ajoissa maksatukseen.

### **5.2.3 Laskentapalveluiden sihteerien työtehtävät**

Laskentapalvelua työllistää paljon etenkin kunta- ja potilasmaksuihin liittyvät asiat. Myös ulkomaalaistenpotilaiden asiat, kuntalaskutukseen liittyvät täsmäytykset, maksujen hyvitykset sekä vapaakortti-asioiden käsittely.

Laskentasihteeri A, mainitsi työtehtäviinsä kuuluvan mm. osto- ja myyntireskontran, potilasreskontran, laskutuksen, sisäisen laskutuksen, avustavat tilinpäätökset sekä ulosottoasiat. Lisäksi hän tarpeen mukaan auttaa ja neuvoo osastonsihteeireitä ja osastonhoitajia mm. laskutukseen, laskutus- ja Oberon-ohjelmaan käyttöön ja toimintaan liittyvissä asioissa. Hän myös mainitsi, että usein terveyskeskuksista otetaan häneen yhteyttä liittyen kuntalaskutus-asioihin. Hänen työhönsä kuuluu myös asiakaspalvelua mm. potilaiden maksukatto- ja vapaakorttiasioissa.

Laskentasihteeri B kertoi työtehtäviinsä kuluvaan potilasreskontraan liittyen maksukatto- ja vapaakortti-asiat, myynti- ja ostoreskontran, asiakaspalvelun ja ulosottoasiat. Hän teki laskutusta myös mm. vuokrien ja vastikkeiden osalta, sekä osin myös Visalan sairaalaan liittyen sillä siellä olevien vuokralaisten laskutuksen hoitaminen kuului hänen työtehtäviinsä.

### **5.2.4 Yhteistyökumppanit**

Yhteistyökumppaneiden nimeäminen sujui kaikilta haastatelluilta melko helposti, joskin näitä yhteistyökumppaneita tuntui olevan aika paljon ja hyvinkin vaihtelevalla laajuudella. Haastatellut myös antoivat ymmärtää, että eivät varmastikaan muista kaikkia. Yhteistyökumppaniverkosto vaikuttaa laajalta ja kattaa monta eri toimialaa. Alla taulukoituna (TAULUKKO 3.) on esitelty, mitkä yhteistyökumppanit haastatteluiden yhteydessä mainittiin ja lukumäärä, jos mainintoja esiintyi useammassa kuin yhdessä haastattelussa.

## TAULUKKO 3. Yhteistyökumppanit

tulosalueen johtaja 2	työpari 4	ylihoitaja
asiakkaat/potilaat 3	osastonhoitajat	hallintoyksikön sihteerit 2
potilasasiamies	KEVA	terveyskeskukset 2
kukkakaupat	Kela 2	tavaran-/palveluiden toimittajat
OAS henkilöstö	poliisi 2	kunnat
Monetra 3	vakuutusyhtiöt 2	vuokralaiset
vankilatoimi	kunnat	perintätoimistot 2
vuokralaiset	sairaanhoitopiirit	OYS/SHP henkilöstöpalvelut 2
SHP:n saman alan työntekijät 2	ulosottoviranomaiset 2	OYS/SHP laskentapalvelut 2

Työparin merkitys korostui monessa haastattelussa. Tärkeimmäksi yhteistyökumppaniksi voidaanakin määritellä työpari, jonka merkitys työn sujuvuuteen on varmasti kiistaton. Työpari auttoi jakamaan kuormitusta ja tarvittaessa yhdessä asioiden pähkäilyn koettiin auttavan monin tavoin työssä suoriutumisesta.

### 5.3 Työssä kohdatut haasteet

Työssä kohdatuiksi haasteiksi ja ongelmiksi mainittiin mm. työohjelmien vaihtumiset sekä tiedonkululliset ongelmat. Haastatellut toivat esiin ongelmia ja puutteita etenkin työohjelmien vaihtuessa uusien ohjelmien käyttöopastuksessa ja ylipäättänsäkin ohjelmamuutoksista informoinnissa. Koettiin, että esimerkiksi ohjelmistopäivitysten mukanaan tuomat uudistukset jouduttiin usein oppimaan käytännön työssä kokeilemalla, uudistuksista kun ei välttämättä mitenkään erikseen tiedotettu tai uusia toimintaohjeita saatu. Myös ohjelmistojen vaihtumisten vuoksi koettiin, että työn tekeminen oli tullut vaikeammaksi tai osin jopa mahdottomaksi.

Just kun kerkes oppia It-Masterin niin nyt sitten tuli tuo P2P.

Joutuu sitten soittelemaan, että onko tähän tullut jotakin muutosta, että kun tää on nyt niin kumma. Joo, onhan siihen tullut. Voi, niin, ei oo muistettu tosiaan teille ilmoittaa.



Tiedonkulkuun liittyvien ongelmien koettiin liittyvän myös sisäiseen tiedonkulkuun ja tiedottamiseen. Haastateltujen työhön kuului mm. useiden erilaisten listojen ja julkaisujen teko ja niihin tarvittavan tiedon kerääminen ja saanti, joka koettiin usein hyvin hankalaksi. Koska hallintoyksikön sihteerit tekevät myös sairaalan ulkopuoliseen tiedottamiseen liittyvää työtä, tarvittavan tiedon kerääminen useista eri lähteistä, julkaisun eräpäivään mennessä, koettiin välillä jopa ”hermoja raastavaksi”. Haastateltavat kertoivat myös, että usein työn tekemiseksi tarvittavaa oleellista tietoa sai pyytää ja odottaa ja eräpäivät tuntuivat vain lähestyvän. Työn myös koettiin jakautuvan monelle epätasaisesti, joten ajoittain työ kasaantui. Toisaalta aikatauluihin sidonnaiset asiat oli joka tapauksessa pakko hoitaa ajallaan, joten työn priorisointitaito koettiin tärkeäksi.

Se on hirveän epätasaista sitten se, miten sitä tehtävää tulee, että sekin on se yksi ongelma tässä työssä, että kun sitä ei oikein ite ei pysty siihen vaikuttamaan.

Mullahan on tuo, että selviytyy päivän töistä niin se on tavoite ja varsinkin ne loma-ajat ottaa lujille.

Työkavereilta/työparilta koettiin saavan tukea ja apua ongelmatilanteissa. Myöskin työnantajan miellettiin olevan valmis tarvittaessa kouluttamaan. Työpari koettiin työn kannalta merkittäväksi avuksi kaikissa työpisteissä. Toisaalta työtä myös paljon tehtiin yhdessä ja sitä kautta työtä ja työtietoutta pystyttiin jakamaan.

Esimieheltä saatu tuki nousee esille usein puhuttaessa työtyytyväisyydestä tai työilmapiiristä. Siitä huolimatta, esimiehen vaikutus ja tuki eivät nousseet esiin opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa, lukuun ottamatta yhtä haastattelua. Haastateltu toi esiin kokemuksen, että joutuu melko yksinään suoriutumaan työstään. Esimiehen tukea ja ehkä myös osin kiinnostustakin alaisen työtä kohtaan toivottiin lisää. Pääosin haastatellut eivät kuitenkaan tuoneet esille negatiivisia eikä sen puoleen positiivisiakaan asioita esimiehestään.

## **5.4 Työpaikan ilmapiiri**

Sairaanhoitopiirin osalta työilmapiiri koettiin vaikeimmaksi määritellä. Koettiin muun muassa, että Oulaskangas oli unohdettu monilta osin, eikä apua tai neuvoja aina saa, vaikka asia olisi melko tärkeäkin. Yhteisiä tapahtumia koettiin olevan aika vähän ja työn kauttakkin yhteistyö tapahtui suurelta osin puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Käytännössä kuitenkin yhteistyö sujui ja työt saatiin tehtyä.

Sairaanhoitopiirin tasolla, sen mitä mä joudun tuonne OYS:iin olemaan yhteydessä, jos sieltä saa jonkun puhelimeen, niin sillä on aina hirveä kiire, että palataan tähän asiaan myöhemmin.

Ne ihmiset on ihan ok, mutta ehkä niillä on vaan siellä niin kiire, että ne ei ehdi

Oulaskankaan sairaalan ilmapiiri koettiin hyväksi. Todettiin myös, että kaikkien kanssahan ei tarvitse olla kaveri, vaikka yhdessä työtä tehdäänkin. Sairaala koettiin pieneksi työyhteisöksi OYS:iin verraten, joten mm. henkilöstön tuntemisen taso koettiin hyväksi.

Kaikki haastatellut kokivat oman yksikkönsä ilmapiirin vähintäänkin hyväksi tai erittäin hyväksi. Koettiin, että kaikkien kanssa tultiin toimeen ja ketään ei tarvinnut aristella. Kahvihuoneessa pystyttiin käymään vapaata keskustelua, usein huumorin siivittämänä. Yhteistyö ja avun anto toimivat puolin ja toisin.

Tämä meidän porukan ilmapiiri, niin mun mielestä tämä on ihan hyvä.

Joskus heitetään ihan hulvatonta läppää tuolla kahvihuoneessa.

On meillä ihan semmonen mukava porukka, että. Niin, kaikkien kanssa pystyy asioimaan sillä lailla, että ei tarvitse kettään aristella ja aatella, että mitä ne nyt aattelee.

Hallintoyksikön sisäilmaongelman koettiin kuitenkin aiheuttavan pieniä haasteita myös työilmapiiriin. Osa henkilöstöstä oireili ja työympäristön koettiin huonontuneen vuoden takaiseen verrattuna. Sisäilmaongelman myötä esimerkiksi huoneistojen ovet jouduttiin pitämään kiinni, jonka osaltaan koettiin vähentävän sosiaalista kanssakäymistä.

Haastatteluissa tuli ilmi myös haastateltujen viihtyminen omassa työssään. Työ koettiin mielekkääksi eikä sen vaihtelevuutta tai monipuolisuutta pidetty suurena haittana. Työhön aamulla lähteminen ei aiheuttanut ahdistusta ja työstä suoriutuminen oli melko ongelmatonta, pois lukien edellä, kappaleessa 5.3, mainitut haasteet.

Kyllä mä oon tykännyt, tää on niin kuin vaihtelevaa ja monipuolista.

Kyllä mä mielelläni tulen joka päivä töihin.

Ja ei tänne oo tosiaan tympiä aamulla tulla.

Lähes kaikissa haastatteluissa esiin nousi hallintoyksikön alkuvuodesta 2017 tekemä muutto C-taloon. Tätä ennen hallintoyksikkö työskenteli sairaalan 5. kerroksessa. Muuton myötä moni haastatelluista koki, että työ on muuttunut aiemmin tapahtuneesta henkilökohtaisesta kanssakäymisestä ja kasvokkain tapaamisesta enemmänkin puhelimitse tai sähköisesti tapahtuvaksi kommunikaatioksi. Muuton koettiin vaikuttaneen myös ilmapiiriin.

Tietenkin, sehän on sillä lailla, että meidän kanssakäyminen on muuttunut, en mä tiedä onko meidän ilmapiiri muuttunut, mutta se just, että harvemmin tässä näkee enää niin kuin jotenkin työporukkaa. Kun me ollaan näissä kaksioissa.

Mutta sillai, niin kuin tuo työilmapiiri, niin tuota varmaan alkuvuodesta oli kireää tunnelmaa, kun kaikki oli vähän niin kuin, että pakko tulla tänne, mutta tuota varmaan on tasavunu tässä, että on totuttu tähän.

Harmi, kun me ollaan nyt niin kuin erillään muista, ollaan... toisaalta hitsauduttu enempi yhteen, kun mitä taas tuolla puolella.

Ikävä kyllä on semmonen olo, että meidät on ulkoistettu.

Pääsääntöisesti ilmapiiri siis koettiin kuitenkin hyväksi. Hallintoyksikön sijoittuminen toiseen rakennukseen, sairaalan päärakennuksen ulkopuolelle, koettiin kuitenkin pääsääntöisesti negatiivisena asiana. Työympäristön koettiin huonontuneen, sillä tilojen epäkäytännöllisyys ja sisäilmaongelma loivat negatiivista kuvaa. Työskentely ja työstä suoriutuminen koettiin kuitenkin mukavaksi ja sujuvaksi ja yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin pääsääntöisesti toimivaksi.

## 5.5 Tulevaisuus

Tulevaisuudennäkymät sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ovat selvässä murroksessa jo lähitulevaisuudessa. Kaikki haastatellut vaikuttivat olevan avoimin mielin, odottavalla kannalla. Hallituksen suunnittelema SOTE-uudistukseen ei suuremmin herättänyt ahdistusta tai huolta, vaikka jokainen haastatelluista sen itse nostikin spontaanisti esiin haastattelun aikana. Osalla haastatelluista eläkeikä onkin jo ilmeisen lähellä, joten osaltaan muutospelkoa lievittänee myös ajatus ns. ”eläkeputkeen” mahdollisesta pääsystä.

Silla lailla ei ole mitään uhkakuvia eikä painajaisia itselle, että jos tämä loppuu. Loppuu sitten, jos loppuu.

En tiä, mä oon aatellu, että elämä jatkuu siitä (SOTE:sta) huolimatta. Ei se mua niin kuin sillä lailla, joka päivä vaivaa.

Mä kuitenkin ajattelen sen sillai, että me ei voida sille mitään, tapahtuu täällä mitä hyvänsä. Että tehdään töitä siihen asti. Se on tietysti vähän sillai, että kuiteskin mulla on sinänsä lähellä eläkeikä.

Tulevaisuutta on hirveän vaikea ennustaa, mutta ihan tyytyväinen olen tähän niin kuin tämänhetkiseen työhön.

Haastatelluista välittyi tulevaisuuden suhteen selvä odottamisen kanta. Varmasti tähän on osaltaan vaikuttanut pitkien työhistorioiden myötä syntynyt tottumus muutokseen ja siitä selviytymiseen. Osa selkeästi koki, että tämänhetkinen työ oli varsin tyydyttävää ja toivoi voivansa jatkaa tässä työssä eläkeikään asti.

## 6 POHDINTA

Työ on kokonaisuus, joka muodostuu monesta eri tekijästä. Se miten tai millaiseksi koemme työn vaikuttaa siihen, miten työstä suoriudumme ja siinä viihdymme. Henkilöstön työtyytyväisyys ja työhyvinvointi edistävät myös organisaation menestystä. Työtyytyväisyyttä lisäävät selkeät ja määritellyt työnkuvat. Jos työ on epämääräistä ja henkilöstöä rasitetaan epäselvillä tai vaihtelevilla toimintatavoilla ja malleilla työhyvinvointi laskee. Jatkuva muutos ja työtehtävien epäselvyys vähentävät yhtä lailla työhyvinvointia. Hyvä työilmapiiri, hyvät työolosuhteet, esimiehen tuki ja henkilöstön ammattitaito lisäävät työhyvinvointia ja työssä jaksamista.

Kun organisaation henkilöstöllä on hyvä olla, myös itse organisaatiolla on menestyksen ja kehittymisen mahdollisuudet. Kun henkilöstö pystyy seisomaan johdon ajatusten ja ohjauksen takana ja tukee omilla teoillaan organisaatiota menestymään, se on kuin myötävirtaan lipuva vene. Pienin teoin voidaan vauhtia lisätä, suuntaa ohjata ja muuttaa, jotta karikoilta vältytään. Jos taas johdon ja muun henkilöstön intressit eivät kohtaa, ei pelkkä myötävirta pelasta parastakaan paattia, etenkin, jos ajelehditaan airoitta ja vailla selvää päämäärää.

Hallintoyksiköiden sihteerien työnkuvat osoittautuivat todella monipuolisiksi ja vaihteleviksi. Työpäivät eivät ole toistensa kaltaisia, vaikka suurelta osin samoja asioita toistetaankin sykleittäin, kalenterin tai esimerkiksi jaksokiertojen perusteella. Kaikilla haastatelluilla oli vuosikymmenten työkokemus saman työnantajan palveluksessa, vaikka työnkuvat ovatkin kokeneet muutoksia. Työssä sopeutuminen ja muutosvalmius tulivat vahvasti esille työn vaativuustekijöinä.

Haastatteluaineiston pohjalta tehty hallintoyksikön sihteerien toimenkuvaista muodostettu toimenkuvakaavio (LIITE 4) oli mielestäni haastavin toteuttaa. Alkuperäisen tavoitteeni mukaan en kuitenkaan onnistunut saamaan haastateltavilta ajallista arviota kuhunkin työtehtävään käytettävästä ajasta, joten siltä osin en ole täysin tyytyväinen tulokseen. Työaikojen arviointi koettiin haastavaksi mm. työtehtävien päällekkäisyyden, epäsäännöllisyyden ja jatkuvan työn keskeytymisen vuoksi, joten siihen ei ryhdytty. Toimenkuvakaaviota tarkastelemalla henkilöstö voi mm. selvittää keneen hallintoyksikön sihteereistä olla yhteydessä missäkin asiassa. Kaaviota voidaan myös käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksessä apuna.

Hallintoyksikön sihteerit muodostavat kahden henkilön työpareja kolmella eri osa-alueella, eli henkilöstöhallinnossa, laskentapalveluissa sekä toimistopalveluissa. Työparin vaikutus työhön osoittautui merkittäväksi, muun muassa sikäli, että työparit tuuraavat toisiaan lomien ajan.

Oleelliset työn tulokset ovat mielestäni siinä, että työtehtävien monipuolisuudesta, työn epätasaisuudesta ja työolosuhteiden muutoksista huolimatta työilmapiiri koettiin hyväksi ja työssä viihdyttiin. Työyhteisön koettiin, muutoksista huolimatta ja osin niiden vuoksikin, liimautuneen yhä paremmin yhteen. Työyhteisössä autettiin toisia ja yhteistyö ja avun antokin toteutui.

Työilmapiiri vaikutti olevan työntekoa tukevaa ja myönteistä. Hyvä työilmapiiri auttaa yleensä henkilöstöä jaksamaan epäsäännöllistä ja vaihtelevaa työtä. Hyvä ilmapiiri lisää työssä viihtyvyyttä ja helpottaa työssä suoriutumista.

Haastavinta tutkimustulosten kirjaamisessa oli haastateltavien anonymiteetin säilyminen. Monessa kohtaa jouduin pohtimaan, että paljastuuko henkilö. Haastateltavien ikää, sukupuolta tai perhetaustaa/suhteita ei kysytty tai tuotu esiin mitenkään. Mielestäni niiden tietojen avulla ei saavutettaisi tutkimuksen kannalta oleellista tietoa tai niillä ei olisi merkitystä tutkimuksen lopputulokseen. Ja haastatteluissa esiin tulleiden pitkien työurien myötä voidaan myös muodostaa suuntaa antava käsitys henkilöiden iästä, jos niin koetaan tarpeelliseksi.

Kaiken kaikkiaan mielestäni työnkuvat tulivat ilmi melko suppeasti. Kovinkaan kattavaa työnkuvaa ei tässä tutkimuksessa onnistuttu tekemään. Todella tarkan ja kattavan työnkuvaselvityksen tekemiseen tarvittaisiin varmasti hyvin paljon enemmän aikaa ja todellista työn seurantaa, jotta esimerkiksi kunkin työn aikaa voitaisiin kellottaa tai edes tarkemmin arvioida kuhunkin työtehtävään kuluvaan aikaa. Toisaalta kuitenkin jo opinnäytetyötä suunnitellessa tiedostettiin, että muun henkilöstön osalta oli epäselvyyttä kunkin hallintoyksikön sihteerille kuuluvista työtehtävistä. Aina ei tiedetty kenelle mikäkin asia kuuluu tai kehen ottaa yhteyttä. Siihen tämän opinnäytetyön avulla on mielestäni kuitenkin saatu selkeyttä.

Koska itse myös työskentelen Oulaskankaan sairaalassa, jouduin usein pohtimaan, vaikuttako oma työhistoriani, asenteeni tai tietämykseni tutkimukseen, tutkimuksen validiuteen tai reliabiliteettiin. Tietoisesti pyrinkin haastatteluita tehdessä kyselemään laajasti ja monipuolisesti asioista. Käytännössä en kuitenkaan itse ole työskennellyt hallintoyksikössä ja työnkin puolesta olen aika vähän ollut tekemisissä hallintoyksikön työntekijöiden kanssa. Mielestäni onnistuin tutkimaan aihetta avoimin

mielin ja antamatta omien asenteideni tai odotusteni vaikuttaa työn lopputulokseen. Koen myös, että tämän opinnäytetyöprosessin aikana sain kerättyä itselleni myös paljon syventävää tietoa, jota voin tulevaisuudessa hyödyntää ja jakaa eteenpäin myös omassa työssäni. Tutkimuksen tekeminen olikin mielestäni erittäin mielenkiintoista ja tietämystä lisäävää. Aloittaessani itsellenikään ei ollut täysin selvää, että mitä kukin hallintoyksikön sihteeri työssään tekee. Siksikin opinnäytetyön aihe oli mielestäni mielenkiintoinen ja ajankohtainen ja tarpeellinenkin.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Arthur, D. 2005. Recruiting, Interviewing, Selecting & Orienting New Employees. 4.painos. New York: AMACOM.
- Dawson, P. 2010. Understanding Organizational Change: The Contemporary Experience of People at Work. London: SAGE Publications.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1982. Teema-haastattelu. 2., korjattu painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu: 11.9.2017.
- Järvinen P. 2003. Onnistu esimiehenä. Juva: WSOY
- Kuula, A. & Tiitinen, S. 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori, J. Nikander, P. & Hyvärinen, M.(toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 450–459.
- Kinnunen, M. Maukola-Juuso, S. & Veijalainen R. 2017. Yhteinen ymmärrys työelämän muutoksissa. Vantaa: Ketterät Kirjat Oy.
- KV TES 2017. Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus. Kuntatyönantajat. Saatavissa: <https://www.kt.fi/sopimukset/kvtes/2017>. Viitattu: 20.11.2017.
- Otala, L. & Ahonen, G. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2.uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017i. Hallinto ja päätöksenteko. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppsHP.fi/Sairaanhoitopiiri/Hallinto-ja-paatoksenteko/Pages/default.aspx>. Viitattu: 17.11.2017.
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017e. Henkilöstökertomus 2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppsHP.fi/dokumentit/Esittely/PPSHPn%20henkil%C3%B6st%C3%B6kertomus%202016.pdf>. Viitattu: 14.11.2017.
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017b. Henkilöstö ja työhyvinvointi. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppsHP.fi/Sairaanhoitopiiri/Henkilosto/Pages/default.aspx>. Viitattu: 14.11.2017
- Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017f. Henkilöstöpalvelut. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppsHP.fi/Sairaanhoitopiiri/Palveluyksiot/Pages/Henkilostopalvelut.aspx>. Viitattu: 17.11.2017.



Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017g. Laskentapalvelut. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/Sairaanhoitopiiri/Palveluyksikot/Pages/Laskentapalvelut.aspx>. Viitattu: 17.11.2017.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017c. Oulaskankaan sairaala. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/Toimipaikat/Oulaskangas/Pages/default.aspx>. Viitattu: 14.11.2017.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 12.10.2017d. Oulaskankaan sairaala, Oulaskangas-Visala tulosalue, Oulaskankaan sairaala. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/Ammattilaisille/Hoitoketjutiedot/Sairaaloiden-ja-erikoisalojen-yhteystiedot/Pages/Oulaskankaan-sairaala.aspx>. Viitattu: 14.11.2017.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017a. Pohjois-pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/Sairaanhoitopiiri/Pages/default.aspx>. Viitattu: 14.11.2017.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2017h. PPSHP:n organisaatio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/Sairaanhoitopiiri/Hallinto-ja-paatoksenteko/Organisaatio/Pages/default.aspx>. Viitattu: 17.11.2017.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri (PPSHP). 2016. Strategia 2016-. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ppshp.fi/dokumentit/Ptksenteko%20sisltyyppi/PPSHPn%20strategia.pdf>. Viitattu: 30.11.2017.

Rissanen, R., Sääski, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot – käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Sairaanhoitopiirit ja erityisvastualueet. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/sairaanhoitopiirit-erityisvastualueet>. Viitattu: 17.11.2017.

Työterveyslaitos. 2017. Työhyvinvointi. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Viitattu: 22.11.2017.

Vanhala, S., Laukkanen, M. & Koskinen, A. 1994. Liiketoiminta ja johtaminen. Keuruu: Otava.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. 4., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2010. Liiketoimintaosaaminen, menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

## **Hallintoyksikön sihteerien haastatteluiden teemat**

1. Taustatiedot
  - haastateltava
  - koulutus
  - työsuhde: kesto, esimies, titteli jne
2. Tehtävän-/työnkuva
  - nykyinen tehtäväkuva
  - työtehtävät
  - työpäivien sisältö/vaihtelevuus
  - ajankäyttö kuhunkin työtehtävään
  - yhteistyökumppanit
3. Työssä kohdatut haasteet
  - ongelmat
  - ratkaisukeinot
4. Työpaikan ilmapiiri
  - PPSHP
  - Oulaskankaan sairaala
  - hallintoyksikkö
5. Tulevaisuus
  - omat odotukset, ajatukset
  - muutostoiveet/tarpeet
  - oman työn tulevaisuudennäkymät

## SUOSTUMUSLOMAKE

Osallistun kartoittavaan tutkimukseen, jonka toteuttaa tradenomiopiskelija Jaana Nyman. Olen saanut kaiken tarvittavan tiedon liittyen tutkimukseen ja opinnäytetyön tekijään. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus vetäytyä tutkimuksesta, niin halutessani. Olen tietoinen siitä, että haastattelut nauhoitetaan ja valmiissa opinnäytetyössä saattaa olla lainauksia haastattelustani, mutta henkilöllisyyttäni ei voida tunnistaa tekstistä, eikä muustakaan tutkimukseen liittyvästä materiaalista. Tiedän, että haastattelumateriaali säilytetään siten, että se ei joudu ulkopuolisten käsiin ja alkuperäinen aineisto tuhotaan välittömästi tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Minulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä opinnäytetyön tekijään tarvittaessa.

Tätä suostumusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi minulle ja toinen opinnäytetyön tekijälle.

---

Aika ja paikka

---

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus ja nimen selvennys

---

Opinnäytetyön tekijän nimi ja nimen selvennys

Jos Teille tulee jotain kysyttävää koskien opinnäytetyötä ja/tai sen toteutusta, vastaan mielelläni.

Jaana Nyman

Centria ammattikorkeakoulu

## SAATE

## Hallintoyksikön sihteerien työnkuvatutkimus 2017

Tämän tutkimuksen tarkoituksena kartoittaa Oulaskankaan sairaalan hallintoyksikön sihteerien toimenkuvaa ja selvittää mitä kunkin hallintoyksikön sihteerin työhön sisältyy. Samalla selvitetään myös sihteerien kokemuksia työssä kohdatuista haasteista, työilmapiiristä sekä tulevaisuudesta. Tutkimusta varten haastatellaan kaikki hallintoyksikön sihteerit henkilökohtaisesti. Haastatteluiden arvioitu kesto on n. 1 tunti.

Liitteenä haastattelun teemat sekä suostumuslomake haastatteluun. Haastattelun teemat käsittävät haastattelun aikana käsiteltävät asiat. Haastattelun aikana voi toki tuoda esiin myös muita asioita, sillä teemahaastattelulle on tyypillistä että se ei etene tarkkojen, valmiiksi muotoiltujen kysymysten avulla, vaan vapaamuotoisemmin. Tarkoituksena on kerätä myös haastateltavien omia kokemuksia.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan niiden myöhempää tarkastelua ja analysointia varten. Litteroinnin jälkeen nauhat tuhotaan ja opinnäytetyön valmistuttua myös litteroitu haastattelumateriaali hävitetään. Haastateltavien henkilöllisyys pyritään pitämään valmiissa opinnäytetyössä anonyyminä, vaikkakin esim. suoria lainauksia valmiissa opinnäytetyössä saatetaan käyttää.

Haastatteluajat sovitaan myöhemmin henkilökohtaisesti

Tämä tutkimus on osa Centria ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä.

Työelämäohjaajanani toimii PPSHP:n Oulaskankaan sairaalasta Anja Jokinen ja koulun puolesta opinnäytetyötäni ohjaa yliopettaja Katarina Broman.

Tarvittaessa/halutessanne voitte tiedustella opinnäytetyöhön tai haastatteluihin liittyen lisätietoja allekirjoittaneelta.

Tulevaa yhteistyötä odottaen,

Jaana Nyman  
tradenomiopiskelija  
Centria ammattikorkeakoulu



OAS Hallintoyksikkö

Hallinto	Henkilöstöpalvelut	Laskentapalvelut
<b>Toimistosiihteeri A</b> potilasvahinkoasiat: muistutukset, kantelet ja vahinkoilmoitukset koulutusjärjestelmän ylläpito intranetin sisällöntuottaja tk-tiedotteet, viikkotiedote (vuoroviikoin) henkilökunnan merkkipäivien muistaminen potilasohjeiden muokkaus pyynnöstä sijoittelu- ja päiväystyölistojen koonti tulosalueen johtajan viiranhoitajapäätökset opinnäytteiden diariointi sopimusrekisterin ylläpito Kuntatoimisto lääkäreiden Esko-tunnukset Sivutoimilupien kartoitus tulosalueen johtajan saneluiden kirjoittaminen Rekisteritietojen korjausvaatimusten käsittely Kuntarekry	<b>Toimistosiihteeri B</b> ylihoitajan sihteeri, mm. viranhaltijapäätökset hoitotakuun seuranta operatiivisen alueen sijoittelulistat Sihteeri kokouksissa: operatiivinenjohtokoukset, Oulun eteläisen ryhmä, osastonhoitajakoukset, Oulun eteläisen hoitotyöjohtajien kokoukset, tarv. myös muiden Oberon pääkäyttäjä lääkäreiden Esko-tunnukset tilastojen teko hallinnon varastotilaukset postin kuljetus Kuntarekry Cognos-ohjelman käyttäjä Viikkotiedote (vuoroviikoin) Intranetin sisällöntuottaja	<b>Laskentasihteeri A</b> myyntireskontra ostoreskontra/kierronvalvoja potilasreskontra: maksukatto- ja vapaakortitiasiat, täsmäytys sisäinen laskutus avustavat tilinpäätökset ulosottoasiat ulkopuolisten matkalaskut asiakaspalvelu/neuvonta Oberon pääkäyttäjä Lassi pääkäyttäjä M2 pääkäyttäjä ulkomaalaisasiat QuickWiev kuntalaskutuksen seuranta ja korjaus perintäasiat varastotilaukset Psyk. klinikan kassat kassantarkastukset
	<b>Henkilöstösihteeri</b> palkka-asiat: työsuoritus-, virkamääräykset, virka- ja työvapaat, vuosilomien tallennukset, SVA-todistukset, kokemuksia jne. työvuorotaulukot kvtes:n tulkinta Terhikki-tietojen tarkistus RA-piste: varmenne- ja henkilökortit laskujen tarkistus jahvaksyntä M2 asiatarastaja , neuvonta Timecon kulunvalvonta sairaalan vuokra-asunnot: vuokraus, esittely ym. sekä Haikopirtin majan vuokraus Työterveyshuollon yhteyshenkilö Johtoryhmän kokousten esityslistan ja muistioiden teko hallinnon tehtävät	<b>Laskentasihteeri B</b> potilasreskontra: maksukatto- ja vapaakortti-asiat myyntireskontra ostoreskontra asiakaspalvelu ulosottoasiat