



AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemus ulkoistetusta työterveyshuollosta

Kujanpää, Julia

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemus
ulkoistetusta työterveyshuollosta
AT-Marine
Oy:n työntekijöiden kokemus ulkoistetusta
työterveyshuollosta**

Julia Kujanpää
Terveystenhoitaja
Opinnäytetyö
2019, Joulukuu2019

Julia Kujanpää

Julia Kujanpää

AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemus ulkoistetusta työterveyshuollosta

2019

2019

Sivumäärä

63

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemuksia ja kehityskohteita nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta. Tavoitteena oli saada työntekijöiden kokemuksia ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se työntekijöiden näkökulmasta heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Työterveysteen liittyviä kokemuksia kartoitettiin, jotta AT-Marine Oy:lle voitaisiin tuottaa työterveyshuoltoa mahdollisesti kehittävää materiaalia. AT-Marine Oy toimi opinnäytetyön toimeksiantajana.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä määriteltiin käsite hyvä työterveyshuoltokäytäntö ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Teoreettisessa viitekehyksessä avattiin myös asiakaslähtöisyyden merkitystä työterveyshuollossa ja kuinka se tulisi näkyä työterveyshuollon palveluissa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto hankittiin teemahaastattelulla. Työhön haastateltiin kolmea AT-Marine Oy:n työntekijää. Aineiston analysointi tehtiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Aineiston pohjalta muodostetut sisältöluokat liittyivät työntekijöiden mahdollisuuteen vaikuttaa omaan terveydenhoitoon ja hoitoonhakeutumiseen, kokemuksiin työterveyshuollon palveluista, kokemuksiin saadusta ohjauksesta ja neuvonnasta, kokemuksiin työterveyshuollon henkilökunnasta, kokemuksiin työpaikkaselvityksen toteutumisesta ja kokemuksiin ensiapuvalmiudesta. Kehitysideat koskivat pääosin palveluiden yksilöllistämistä ja kehittämistä, ensiapuvalmiuteen liittyviä ohjeistuksia, työssäjaksamisen seuranta ja yksittäisiä kehitystä vaativia asioita.

Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että työntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyiseen työterveyshuoltoon. Työterveysyhteistyötä tulisi kuitenkin kehittää ja yhteydenpito tulisi olla aktiivisempaa sekä avoimempaa molemmin puolin. Työterveyshuollon yhteistyökuviot ja vastuut vaativat myös selkeyttämistä. Lisäksi muutamat työterveyshuollon palvelut vaativat muutoksia, jotta niistä saataisiin työntekijöiden tarpeita vastaavia.

Jatkokehittämis ehdotukseksi nousi työterveysyhteistyön kehittäminen sekä opinnäytetyöstä nousseiden epäkohtien vieminen eteenpäin työterveyshuoltoon. Tällöin palveluita voitaisiin kohdistaa paremmin ja niistä saataisiin asiakaslähtöisempiä. Jatkotutkimuksena olisi hyvä toteuttaa vastaavanlainen tutkimus muutaman vuoden päästä, jotta voitaisiin kartoittaa, onko työterveysyhteistyötä ja palveluita saatu kehitettyä oikeaan suuntaan.

Asiasanat: Työterveyshuolto, asiakaslähtöisyys, hyvä työterveyshuoltokäytäntö, asiakaskokemus

Julia KujanpääJulia Kujanpää

AT-Marine Oy employees' experiences of outsourced occupational health care

2019

2019

Pages

63

The purpose of this thesis was to survey the experiences and development areas of the employees of AT-Marine Oy from the current outsourced occupational health care. The aim was to gain customer experience in outsourced occupational health care and to determine whether it is meeting the needs and good occupational health care practices of employees. Occupational health related experiences were mapped to provide AT-Marine Oy with materials that could potentially improve occupational health care. AT-Marine Oy commissioned the thesis.

The theoretical framework of the thesis defined the concept of good occupational health care practice and what it contains. The theoretical framework also explored the importance of customer orientation in occupational health care and how it should be reflected in occupational health services. The thesis was carried out as a qualitative research. The research material was acquired through a theme interview. Three employees of AT-Marine Oy were interviewed for the job. The data was analyzed by inductive content analysis, also using coding.

The content categories created on the basis of the material were related to the employees' ability to influence on their own healthcare and care seeking, experience with occupational health services, experience with guidance and counseling, experience with occupational health care staff, experience in conducting a workplace survey and experience in first aid. The development ideas mainly concerned the personalization and development of services, guidelines for first aid, monitoring of coping with work and individual development issues.

The results of the thesis showed that the employees are generally satisfied with the current occupational health care. However, occupational health cooperation should be developed and communication should be more active and open on both sides. The co-operation patterns and responsibilities of occupational health care also require clarification. In addition, some occupational health services require modifications to meet the needs of the employees.

The proposal for further development was the development of occupational health cooperation and the knowledge of problems that were discovered in this study. This could result in better targeted services and more customer-oriented services. As a follow-up, it would be a good idea to carry out a similar study in a few years time to determine whether there has been an improvement in occupational health cooperation and services.

Keywords: occupational health care, customer orientation, good occupational health care practice, customer experience

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Hyvä työterveyshuoltokäytäntö.....	7
2.1	Työterveyshuollon järjestäminen	8
3	Asiakaslähtöisyys	9
3.1	Terveydenhoitaja ja asiakaslähtöisyys	10
4	Työterveyshuollon toiminta ja tavoitteet.....	11
4.1	Työpaikkaselvitykset ja toimintasuunnitelma	13
4.2	Terveystarkastukset	14
4.3	Työssä selviytymisen seuranta, edistäminen ja kuntoutukseen ohjaaminen	16
4.3.1	Osatyökykyisen työssä selviytymisen seuranta, edistäminen ja kuntoutukseen ohjaaminen	18
4.4	Tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus	19
4.4.1	Asiakaslähtöinen ohjaus ja neuvonta	20
4.5	Työpaikkakohtaisen ensiapuvalmiuden, ensiaputaitojen ja välineiden tarpeen arviointi	22
5	Työn tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	23
6	AT-Marinen nykyinen työterveyshuolto.....	24
7	Työn toteutus	24
7.1	Otanta.....	25
7.2	Teemahaastattelu.....	25
7.3	Aineiston analysointi	26
8	Tutkimustulokset	28
8.1	Työntekijöiden kokemukset hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisista palveluista	28
8.2	Työntekijöiden näkemykset nykyisen työterveyshuollon kehittamisestä.....	36
9	Tulosten tarkastelu ja pohdinta	42
9.1	Eettisyys	45
9.2	Luotettavuus.....	47
9.3	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	48
10	Lähteet	50

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemuksia ja kehityskohteita nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta. Tavoitteena oli saada työntekijöiden kokemuksia ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Miten työntekijät kokevat asiakaslähtöisyyden toteutuvan, ovatko he tyytyväisiä nykyiseen palveluun ja sen saatavuuteen, kokevatko he palvelut laadukkaiksi ja miten tarjotut palvelut vastaavat heidän tarpeitaan. Yritys tai työterveyshuolto eivät olleet aiemmin teettäneet työntekijöilleen kyselyitä tai kartoituksia nykyiseen työterveyshuoltoon liittyen.

AT-Marine on tekninen tukkukauppa, joka maahantuo maahan laivateknisiä-, teollisuus- ja erikoiselektroniikkalaitteita sekä järjestelmiä. He tarjoavat myös niihin liittyvää huolto-, suunnittelu- ja asennustoimintaa. Työntekijät tekevät huolto- ja asennustöitä, varastotoimintojen hallinnointia sekä myyntiä ja markkinointia. (AT-Marine Oy 2012)

Työterveysteen liittyvien kokemusten kartoitus on tärkeää, jotta voidaan varmistaa, että tarjotut työterveyshuollon palvelut kattavat työntekijöiden ja yrityksen tarpeet ja ovat asiakaslähtöisiä. Asiakaslähtöisyys on määritelty keskeiseksi työterveyshuollon toimintaperiaatteeksi asetuksessa 708/2013, joten sen toteutumisen selvittäminen on tärkeä osa toimivaa työterveyshuoltoa. (Uitti 2014, 76) Asiakaslähtöisyys työterveyshuollon palveluissa on helppoa lähestyttävyyttä sekä joustavia, nopeasti reagoivia ja asiakasta kunnioittavia palveluja. Palvelujen tulee olla myös asiakkaan tarpeita vastaavia, oikea-aikaisia ja laadukkaita. (Duodecim 2014)

Asiakaslähtöisyyttä tulee tarkastella sekä työterveyshuollon palveluntuottajan että palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmasta. Yhteistyö yrityksen ja työterveyshuollon välillä on osa asiakaslähtöistä toimintaa. (Duodecim 2014) Työterveyshuollon tehtävänä on määrittää työpaikan tarpeet ja tarjota niiden mukaisia työterveyshuoltopalveluita. On kuitenkin tärkeää, että myös yritys tuo tämän hetkisiä tarpeitaan itse esille, jotta työterveyshuolto voi tarttua niihin ja muokata palveluitaan niiden mukaan. (Uitti 2014, 76)

Tämän vuoksi on tärkeää, että työpaikka pystyy tarjoamaan kattavaa tietoa, jonka avulla voidaan kehittää palveluita. Toiminnan laatua on myös syytä seurata yhteistyön onnistumisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta, jotta asiakaslähtöisyys voi toteutua tulevaisuudessakin. Työterveysyhteistyö (708/2013 §1) velvoittaaakin työpaikkaa ja työterveysyksiköä suunnittelemaan työterveystoimintaansa, asettamaan sille tavoitteet sekä seuraamaan ja kehittämään sitä yhdessä toimien. (Uitti 2014, 77-79)

2 Hyvä työterveyshuoltokäytäntö

2014 voimaan tullut uudistettu valtioneuvoston asetus hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä toimii pohjana koko työterveyshuollon toiminnalle. Työterveyshuollon toiminnan tulee olla työpaikan tarpeiden tunnistamisesta ja selvittämisestä lähtevä prosessi, joka on jatkuva. Se etenee ehkäisevien toimien toteuttamisesta työntekijän työ- ja toimintakykyä edistäviin sekä ylläpitäviin ja tarvittaessa myös hoitaviin sekä korjaaviin toimenpiteisiin. Laadukkaan työterveyshuollon kulmakiviä ovat työterveysyhteistyö, työkyvyn seuranta, hallinta ja tuki sekä työterveyshuollon tehokkaat ja vaikuttavat menetelmät. (Uitti 2014, 10-12)

Uusi asetus korostaa työterveysyhteistyötä. Työterveysyhteistyö tarkoittaa työnantajan, työntekijöiden ja työterveyshuollon yhteistyötä, joka on tavoitteellista sekä suunnitelmallista ja sen tarkoituksena on toteuttaa työterveshuoltolain mukaista työterveyshuoltoa. (Uitti 2014, 12) Säännönmukaisella yhteistyöllä voidaan ymmärtää, mitkä asiat vaikuttavat kullakin työpaikalla työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Tavoitteena on, että työterveyshuolto oppii tuntemaan yrityksen olosuhteet ja ehdottamaan toimintamalleja ja toimenpiteitä työpaikalle. Työpaikka puolestaan voi nähdä oman toimintansa uusin silmin ja huomata millaisia mahdollisuuksia sillä on ehkäistä työkyvyttömyyttä tai sairauksien pahenemista. (TTL, 2014)

Toinen painotuksen osa-alue on työntekijöiden terveyden ja työkyvyn edistäminen sekä voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen. Varhainen työkyvyn hallinta, seuranta ja tuki sekä työhön paluun tukeminen ovat isossa osassa työterveyshuollon toimintaa. Yksilötasolla pyritään tukemaan työntekijän työssä jatkamista, ja tarvittaessa yritetään sopeuttaa työ työntekijän voimavaroihin, työkykyyn ja terveydentilaan työpaikan kanssa yhdessä neuvotellen. Työterveyshuollossa sovitetaan yhteen perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido ja kuntoutus, joilla ylläpidetään työntekijän työkykyä ja palautumista. (Uitti 2014, 15)

Terveystarkastuksissa työntekijöille laaditaan henkilökohtainen terveystarkastus. Myös työsuhteen loppuminen otetaan huomioon terveystarkastuksissa. Työntekijän tulee tällaisessa tilanteessa saada tarvittavat tiedot terveydentilastaan ja suunnitelma jatkossa toteutettavasta terveydenseurannasta, mahdollisista kuntouttavista toimista ja mihin hoitovastuu tulee siirtymään. (Uitti 2014, 15)

Asetus velvoittaa myös työterveysyksiköitä laatimaan kirjallisen laadunhallintajärjestelmän, jolla pyritään entistä tasalaatuisempiin ja vaikuttavampiin työterveyspalveluihin. Työpaikkaselviykset toimivat työterveyshuollon toimintasuunnitelman perustana ja niissä pyritään hyödyntämään työpaikan omia riskiarvioiteja. (Uitti 2014, 15-16) Työterveyslaitoksen tiedotteessa (2014) mainitaan, että jo yhdenkin työntekijän työnkuvan selvittäminen ja työn muokkaaminen työkykyyn sopivaksi voi olla yritykselle erittäin

kannattavaa. Esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinsairaudesta kärsivien sairauspäiviä voidaan laskea kuormitusta vähentämällä. Myös työntekijän työssä jatkaminen ja työhön paluun helpottaminen pitkän sairauspoissaolon jälkeen tuottaa taloudellista säästöä työnantajalle. (TTL 2014)

2.1 Työterveyshuollon järjestäminen

Työterveyshuoltopalvelut muodostuvat sekä pakollisesta että vapaaehtoisesta osasta. Pakollisiin ja lakisääteisiin palveluihin lukeutuu ennalta ehkäisevät sekä työterveyttä ja työkykyä tukevat toiminnot. Työnanataja voi myös halutessaan tarjota sairaanhoitopalveluita ja rokotuspalveluita työntekijöilleen, mutta nämä ovat vapaaehtoisia. Ennen päätöstä työnantajan on kuultava työntekijöitä esimerkiksi työsuojelutoimikunnan tai yhteistoimintaneuvotelukunnan kanssa käytävissä kokouksissa. (TTL 2019h)

Työnantaja tai yrittäjä voi hankkia työterveyshuoltopalvelut terveyskeskuksen työterveyshuollosta, kunnallisen liikelaitoksen tai osakeyhtiön työterveyshuollosta, työnantajien yhteiseltä työterveyshuoltoasemalta tai yksityisen lääkärikeskuksen työterveyshuollosta. Työnantajan pitää olla yhteydessä työterveyshuoltopalveluiden tuottajiin ja pyytää heiltä tarjouspyyntö haluamistaan työterveyshuollon palveluista. (TTL 2019h)

Ulkoistetussa työterveyshuollossa työnantaja hankkii lakisääteiset työterveyspalvelut yksityiseltä työterveyspalveluiden tuottajalta ja tekee heidän kanssaan kirjallisen, työterveyshuollon palveluja koskevan sopimusasiakirjan. Työnantaja siis ulkoistaa työterveyshuoltopalvelut yksityiselle työterveyspalveluiden tuottajalle. Palveluista sopiminen edellyttää työnantajalta, että työterveyspalveluiden hankinta ja sopimusjärjestelyt käsitellään työsuojelutoimikunnassa, yhteistyöneuvottelukunnassa tai vastaavassa kokoonpanossa. Sopimuksen sisältö pitää käsitellä myös oman organisaation sisällä yhteistoimintamenettelyä noudattaen. Tällöin henkilöstöä tai heidän edustajiaan voidaan kuulla ja käsitellä mahdollisia työterveyspalveluihin liittyviä ehdotuksia. (TTL 2019b)

Työterveyshuollon voi järjestää myös yhteishankintana useamman yrittäjän tai pienyrityksen ryhmällä ja yhteishankintaan voivat osallistua sekä työnantajayrittäjät että yksinyrittäjät. Yrittäjät tai yritykset kilpailuttavat työterveyshuoltopalvelut ja hankkivat ne tietyille ryhmällä eli yhteishankintaan osallistuville osapuolille. Kilpailutuksen tuloksia hyödyntäen tilaaja valitsee työterveyshuoltopalveluiden tuottajan tai tuottajat, jonka kanssa he solmivat puitesopimuksen. Yritykset voivat ilmoittautua tämän jälkeen asiakkaaksi puitesopimuksen puitteissa ilman aikaa vieviä sopimusneuvotteluja tai epävarmuutta palvelujen sisällöstä ja hinnasta. (TTL 2019g)

Työterveyspalvelusopimuksen tulee sisältää työterveyshuoltolain 1383/2001 mukaiset palvelut. Jos työnantaja haluaa järjestää myös vapaaehtoisen sairaanhoito- tai muun

terveydenhuoltopalvelun, se tulee kirjata sopimusasiakirjaan. Lisäksi tulee sopia palveluiden käytännön toteutukseen liittyvät järjestelyt. Sovittavia asioita ovat esimerkiksi aukioloajat, puhelinpalvelut, sähköiset palvelut ja yhteistyöhön kuuluva raportointi ja tietojen yhteinen käsittely. (TTL 2019b)

Sopimus käynnistää työterveysyhteistyön työpaikan ja työterveyshuollon välille. Tulevan toiminnan tavoitteena on edistää työn terveellisyttä ja turvallisuutta sekä tukea työntekijöiden työ- ja toimintakykyä. Tavoitteen saavuttamista tuetaan mahdollisimman selkeällä sopimus- ja palvelukokonaisuudella, jossa eri tahojen vastuut ja valtuudet on selkeästi määritelty. Kaikkia sovittuja toimia pitää myös seurata ja arvioida työterveysyhteistyön avulla. Kela korvaa työnantajalle osan työterveyshuollon kustannuksista. (TTL 2019b)

3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on asetuksen 708/2013 mukaan keskeinen osa työterveyshuollon toimintaperiaatteita. Asiakslähtöinen toimintatapa on työpaikan ja työterveyshuollon yksikön välinen yhteistyösuhde, joka perustuu sopimukseen, luottamukseen ja asiakkaan tuntemiseen. (Uitti 2014, 77) Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset siinä muodossa kuin asiakkaat ne ilmaisevat. Asiakslähtöinen toimintatapa koskee niin yksilöasiakasta kuin asiakastyöpaikkaa. Asiakas ei ole työterveyshuollon toiminnan kohde, vaan aktiivinen, päätöksiä tekevä ja toimintaan osallistuva osapuoli. Tämä toimintatapa perustuu siihen, että asiakas tuo itse aktiivisesti esille tarpeitaan ja työterveyshuollon edustaja puolestaan tietää työpaikan keskeiset vaara- ja kuormitustekijät sekä asiakastyöpaikan olot. Nämä tiedot yhdistämällä työterveyshuolto voi tarjota asiantuntijan arvioon perustuvaa laadukasta, vaikuttavaa ja asiakkaan tarpeisiin sopivaa palvelua. (TTL 2019f)

Työterveysyhteistyö on iso osa asiakslähtöisyyttä (Uitti 2014, 79). Käytännössä tämä tarkoittaa helppoa lähestyttävyyttä, nopeasti reagoivia, joustavia ja asiakasta kunnioittavia palveluja. Palvelujen tulisi olla laadukkaita ja asiakkaan tarpeita vastaavia. (Sinokki 2014) Palveluissa tulee ottaa myös huomioon asiakkaan omien tarpeiden ja arvojen kunnioitus sekä huomioiminen, selkeä kommunikaatio, mahdollisuus osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin, hoidon koordinaatio ja oikea-aikainen hoitoon pääsy. (THL 2017) Asiakslähtöisyyttä olisi tärkeää tarkastella myös konkreettisesti kokemuksisat ja käytännöistä lähtevän toiminnan näkökulmasta (Sinokki 2014).

Asiakas arvioi kokemusta huolenpidosta ja palvelun laadusta. Tunne huolenpidosta syntyy, kun asiakas kokee, että työntekijä osoittaa halukkuutta palvella, asiakkaan ongelmien ratkaisuun paneudutaan, tehtävät hoidetaan sovitun laatutason mukaan ja pyritään korjaamaan asia, jos

jokin menee ”pieleen”. Kokemus palvelun laadusta syntyy puolestaan asiakkaan ymmärtämisestä, kohteliaisuudesta, viestinnästä, pätevydestä, saavutettavuudesta, rehellisyydestä, uskottavuudesta sekä johdonmukaisuudesta palvelutilanteessa. (Sinokki 2014)

Eettisyys tulee myös huomioida asiakaslähtöisyydessä. Työterveyshuollon asiantuntijoiden tulee erottaa asiakkaan toiveet ja tarpeet, sekä toimia muun muassa riitatilanteissa asiantuntijoina ja tarkastella tilannetta tasapuolisesti molempien osapuolien näkökulmasta. Työterveyshenkilökunnan pitäisi lisäksi ajatella saatavaa terveyshyötyä ja kustannustehokkuutta toiminnassaan. (Sinokki 2014)

Työterveysyksikkö on vastuussa myös riittävästä ohjauksesta, neuvonnasta ja yhteydenpidosta yhteistyöhön osallistuvien tahojen kanssa. Heidän vastuullaan on kehittää palveluita työpaikan tarpeiden mukaiseksi. Työpaikan tulisi puolestaan osallistua aktiivisesti yhteiseen keskusteluun ja huolehtia henkilöstönsä työkyvystä ja terveydestä. (Uitti 2014, 79)

3.1 Terveydenhoitaja ja asiakaslähtöisyys

Terveydenhoitajana asiakaslähtöinen terveydenhoito on ennaltaehkäisevää työtä ja vaikuttavaa terveyden edistämistä. Asiakaslähtöisyyden tarkoituksena on, että terveydenhoitaja vahvistaa asiakkaan osallistumista, yksilöllisyyttä ja keskittyy asiakkaan vahvuuksiin ja kykyihin. Hoito ei siis ole sairauskeskeistä, vaan pyritään kokonaisvaltaiseen hoitoon yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarkoituksena on tukea ja vahvistaa asiakkaan voimavaroja. (Terveydenhoitajaliitto 2018)

Asiakasta pyritään auttamaan määrittämään omia tarpeitaan, tekemään omia päätöksiä sekä ratkaisemaan omia ongelmiaan. Tavoitteena on, että asiakas pystyy itse vaikuttamaan omaan terveyteensä ja elämäänsä liittyviin tekijöihin. Asiakaskeskeisyys ja asiakkaan osallistaminen ovat tällöin terveysneuvonnassa avainasemassa. Asiakaskeskeisellä neuvonnalla tuetaan asiakasta ja kehitetään hänen omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa hyvinvointiinsa ja terveyteensä tulevaisuudessa. (Pirinen, 16-17) Asiakaslähtöisessä neuvonnassa ja ohjauksessa terveydenhoitajan tulee pyrkiä vuorovaikutteiseen kommunikaatioon asiakkaan kanssa sekä räätälöidä yksilöllinen tieto ja ohjaus asiakkaan tarpeiden mukaan. Neuvonnan tulisi tukea omahoitoa ja yhteistä hoidon suunnittelua sekä päätöksentekoa. (Terveydenhoitajaliitto 2018)

Terveysneuvonta voidaan jakaa neljään tai viiteen osa-alueeseen, joita ovat tiedon keruu, tarpeen määrittely, suunnittelu, toteutus ja arviointi. Prosessi lähtee asiakkaan terveydentilan arvioinnista, jonka pohjalta nähdään minkälaista ohjausta ja neuvontaa asiakas tarvitsee. Toiminta etenee vaiheittain tarpeesta suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. (Pirinen 2007, 15) Toiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan omaa oivaltamista, harkintaa ja päätöksentekoa. (Pirinen 2007, 17)

Terveydenhoitaja auttaa asiakasta määrittelemään omia tarpeitaan ja tutkimaan omaa tilannettaan. Asiakkaan kanssa voidaan pohtia yhdessä konkreettisia ratkaisuja ja ohjata asiakasta kokeilemaan niitä. (Pirinen 2007, 12-13) Jokainen kohtaaminen on tärkeä, sillä asiakaskokemus muodostuu kaikista suorista ja epäsuorista kontakteista työterveyshuollon palveluja tuottavan yrityksen ja terveydenhoitajan kanssa. Tärkeää on ymmärtää asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelun suhteen, jotta voidaan ratkaista ongelma tai vastata palvelulla asiakkaan tarpeeseen. (TTL 2019f)

4 Työterveyshuollon toiminta ja tavoitteet

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja työturvallisuuslaki (738/2002) toimivat perustana työterveyshuoltotoiminnalle. Tällä hetkellä voimassa olevan työterveyshuoltolain mukaan työnantajan tulee omalla kustannuksellaan järjestää työntekijöille työterveyshuolto, jolla ehkäistään tai torjutaan työstä ja työolosuhteista johtuvia terveysvaaroja- sekä haittoja. Lisäksi sillä edistetään ja suojellaan työntekijän turvallisuutta, työkykyä ja terveyttä. (Finlex valtioneuvoston asetus 1383/2001) Työterveyshuolto tulee järjestää ja toteuttaa siinä laajuudessa kuin työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä, työpaikan olosuhteista ja niiden muutoksista johtuva tarve edellyttää (Uitti 2014, 11).

Työterveyshuolto tulee toteuttaa hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaan ja yhteistyössä työterveyshuollon ammattihenkilöiden sekä mahdollisesti heidän tarpeellisiksi katsomien asiantuntijoiden kanssa. Työnantaja, työntekijät, työterveyshuollon ammattihenkilöt ja mahdolliset asiantuntijat suunnittelevat, toteuttavat, seuraavat ja kehittävät yhdessä työterveyshuoltoa. (Finlex valtioneuvoston asetus 1383/2001) Työnantaja tekee työterveyshuollon kanssa sopimuksen työterveyshuoltopalveluista. Sopimuksessa ilmenee palveluiden laajuus ja sisältö. Työnantajan ja työntekijöiden on tärkeää käsitellä sopimuksen sisältö yhdessä ja sopia toimintatavoista, jotta asiakaslähtöinen toiminta mahdollistuu. (Uitti 2014, 76)

Työterveysyhteistyön ja -toiminnan arviointi tehdään yhdessä, kun tarkastellaan toiminnan vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Vaikuttavuus tarkoittaa toteumaa siitä, kuinka hyvin aikaansaannos vastaa alun perin määriteltyyn tarpeeseen. Näin voidaan nähdä onko toiminta tuloksellista. Tavoitteena on kehittää yhteistyö vastaamaan työpaikan työterveystarpeita entistä paremmin. (TTL 2019j)

Työterveyshuollon toiminnan nivominen työpaikan päätöksiin ja toimintaan tukee yhteistä osaamista ja työterveystoiminnan vaikuttavuutta. On tärkeää tietää miten työntekijät ja työpaikka kokevat työterveyshuollon, jotta toiminta olisi asiakaslähtöistä ja tehokasta.

Työpaikka tarjoaa tietoa työelämästään ja toimialueestaan. Työterveyshuollon tehtävä on oppia tästä tiedost ja hyödyntää sitä. Työterveyshuollon asiantuntijat huomioivat työpaikan lähtökohdat sekä ympäristön. Hyvän palvelun tulisi joustaa asiakkaan mukaan. (Uitti 2014, 77)

Työterveysyhteistyö on myös työkalu, jolla toteutetaan asiakaslähtöisyyttä. Työterveysyksikön tulee huolehtia riittävästä yhteydenpidosta, ohjauksesta ja neuvonnasta työterveysyhteistyöhön osallistuvien tahojen kanssa. Tämän lisäksi työterveyshuollon vastuulla on palveluiden kehittäminen työpaikkojen tarpeiden mukaisesti. Työterveysyhteistyössä sovitaan ja suunnitellaan yhdessä työpaikan ja työterveyshuollon kanssa säännöllisiä tapaamisia toiminnan arvioimiseksi. On tärkeää, että yhteydet olisivat mahdollisimman suoria työterveysyksiköstä työpaikalle ja takaisin. Myös keskinäinen luottamus ja ymmärrys ovat tärkeässä asemassa yhteistyössä. Työpaikalta yhteistyö edellyttää aktiivisuutta sekä valmiutta yhteiseen keskusteluun ja vastuista sopimiseen. (Uitti 2014, 79)

Työterveyshenkilöstön eettisen toiminnan keskeinen kriteeri on kuitenkin toimia tutkitun tiedon perusteella. Tieteellisesti perusteltu toiminta on eettisesti hyväksyttävää. Tästä huolimatta, kun jotakin toimintatapaa sovelletaan suomalaiseen työterveyshuoltoon, vaikutusta ei välttämättä saada aikaan johtuen esimerkiksi yhteiskunnallisista eroista. Jos tieteellisesti saatua näyttöä ei ole, voi näyttönä pitää parasta kokemukseen perustuvaa tietoa. Näin toimitaan terveydenhuollon yleisten eettisten periaatteiden mukaisesti. Toisinaan uudet ja käyttökelpoisemmat toimintatavat voivat olla tehokkaampia kuin perinteiset, vaikka tottumukset ja perinteet saattavat muodostua esteeksi niiden käyttöönotolle. (Uitti 2014, 81-82)

Työhyvinvointia edistävän toiminnan tulee olla läpileikkaavaa ja pitkäjänteistä. Hyvinvointia ei tavoiteta vain satunnaisilla terveystempauksilla, vaan työhyvinvointi syntyy pääasiassa työn arjessa. Työhyvinvoinnilla voidaan vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn, maineeseen ja taloudelliseen tulokseen. Hyvä investointi työhyvinvointiin voi maksaa itsensä moninkertaisena takaisin yritykselle. Tutkimusten mukaan työhyvinvointi vaikuttaa myönteisesti yritysten tulospainotteisiin. Merkittävä yhteys on esimerkiksi tuottavuuteen, voittoon, asiakastytyväisyyteen, sairauspoissaoloihin, tapaturmiin ja työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen. (TTL 2018b)

Asiakastytyväisyyskyselyillä voidaan arvioida toiminnan sujuvuutta (Uitti 2014, 78). Toiminnan laatua voidaan arvioida myös mittaamalla asiakaskokemuksia. Siinä missä asiakastytyväisyys mittaa lopputulosta, tarkastelemalla palvelulupauksen täyttymistä asiakkaan odotuksiin verrattuna, asiakaskokemus keskittyy prosessiin. Asiakkaan ymmärtämiseksi ja kokemusten selvittämiseksi pelkkä asiakastytyväisyyden mittaaminen ja seuraaminen eivät riitä, sillä ne eivät tarjoa kehitysehdotuksia. Asiakkaan kokemus muodostuu palvelun ja asiakkaan kohdatessa ja sitä voidaan muotoilla palvelumuotoilun

avulla. Se miten palvelu on tarjottu, mitä tuntemuksia se synnyttää asiakkaassa ja mitä asiakkaan tunneperäiset mielikuvat palvelusta ovat, muodostavat asiakaskokemuksen. Asiakaskokemusten kartoituksen avulla työterveyshuollolla on mahdollisuus kehittää toimintaansa vastaavaan vielä enemmän asiakkaan tarpeita. (Kaivola 2017, 34-40) Toiminnan laatua on syytä seurata yhteistyön onnistumisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Se tapahtuu määrittelemällä toimintasuunnitelmaan yhteisesti seurattavat asiat, jotka ovat työpaikan työntekijöiden työkyvyn ja työhyvinvoinnin kannalta keskeisiä. (Uitti 2014, 78)

4.1 Työpaikkaselvitykset ja toimintasuunnitelma

Työpaikkaselvityksessä on arvioitava työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvien terveysvaarojen ja haittojen, kuormitustekijöiden sekä voimavarojen terveydellistä merkitystä ja merkitystä työkyvylle. Terveys ei ole sama asia kuin työkyky ja samojen tekijöiden lisäksi niihin vaikuttavat myös eri tekijät. Esimerkiksi työn ergonomia voi vaikuttaa molempiin osa alueisiin, mutta mm. työn mielekkyys vaikuttaa vain työkykyyn. Työkykyyn ja työkyvyttömyyteen vaikuttavien tekijöiden arviointi auttaa työterveyshuoltoa kohdistamaan huomion ja toimenpiteet työurien pitenemisen kannalta oleellisiin tekijöihin. (Seppänen 2019)

Työterveyshuolto arvioi samalla myös työn fyysistä ja psykososiaalista kuormitusta, työjärjestelyitä sekä tapaturma- ja väkivaltavaaroja. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto ehdottaa toimia, joilla parannetaan työoloja ja edistetään työntekijöiden työkykyä. Työpaikkaselvityksen tulee sisältää erityisesti sairastumisen vaaraa koskevista tekijöistä ja tieto siitä, miten työnantajan pitää toimia vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi. Lisäksi se sisältää perusteet terveystarkastusten tekemisestä. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikkaselvitys on tehtynä ja ajantasalla. Työpaikkaselvityksen tulee kattaa kaikki työpaikalla tehtävät työt ja työolosuhteet. Työpaikkaselvitys tulee olla kaikkien työntekijöiden nähtävänä työpaikalla. (Työsuojeluhallinto 2018a)

Työnantajan tulee laatia kirjallinen toimintasuunnitelma työterveyshuollosta (1383/2001, 11§). Toimintasuunnitelma voi olla osa työsuojelun toimintasuunnitelmaa (738/2002, 9§) tai olla osa muuta työnantajan luomaa kehittämissuunnitelmaa. Toimintasuunnitelma perustuu ajantasalla olevaan työpaikkaselvitykseen. Työpaikkaselvityksessä luetellut työpaikan tarpeet, voimavarat, vaara- ja kuormitustekijät toimivat toimintasuunnitelman pohjana. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon myös mahdolliset henkilöstöön, työoloihin tai työhön kohdistuvat muutokset. Toimintasuunnitelman muotoa ei ole tarkasti määritelty työterveyshuoltolaissa. Suunnitelman tulee kuitenkin sisältää tiedot lainsäädännön edellyttämistä palveluista ja tiedot mahdollisista muista työnantajan järjestämistä

terveydenhuollon palveluista sekä sairaanhoitopalveluista. Toimintasuunnitelman voimassaoloaika voi vaihdella välillä 1-5 vuotta. (TTL 2018c)

Asiakastyöpaikan työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa on toiminnan kokonaisuus ja tavoitteet. Jos toiminnan vaikutuksi halutaan seurata sekä mitata, pitää laatia kaikille eri toiminnoille osatavoitteet. Toiminnalle pitäisi siis sopia konkreettiset arjen tavoitteet, joiden saavuttamista voidaan arvioida, seurata ja mitata. Hyvät tavoitteet ovat saavutettavissa ja realistisia. Lisäksi ne pitää pystyä saavuttamaan toiminnalle suunnitellun ajan puitteissa. (TTL 2019f)

Vaikuttavan työterveysyhteistyön edellytyksenä on tavoitteellinen toiminta, johon organisaation johto on sitoutunut ja josta se kokee saavansa hyötyä. Tavoitteellisuudella tarkoitetaan, että työterveystoiminnalle on sovittu ja kirjattu konkreettiset tavoitteet. Nämä tavoitteet asetetaan esimerkiksi työpaikkaselvityksessä, terveystarkastuksissa tai esimieskeskusteluissa saadun tiedon pohjalta. Työterveyshuoltolain päämäärät muutetaan arkisiksi tavoitteiksi, joiden saavuttamista voidaan mitata tai edes arvioida. (TTL 2019f)

Työterveystoiminnan menetelmät ovat vaikuttavia, kun ne edistävät työkykyä ja terveyttä sekä ehkäisevät sairastuvuutta ja työkyvyttömyyttä. Tulokset voivat olla välittömiä työpaikan tasolla havaittavia vaikutuksia tai vasta viiveellä ilmeneviä yhteiskunnallisia seurauksia. Vaikuttavuuden edellytyksenä on, että työterveyshuolto toimii tarkoituksenmukaisesti. (TTL 2019f)

4.2 Terveystarkastukset

Terveystarkastuksilla tehdään riskinhallintaa, jolla turvataan henkilöstön terveys ja työkykyisyys. Terveystarkastuksia tehdään kahdesta näkökulmasta, sekä työturvallisuuden että yksilön työkyvyn tukemiseksi. Tarkastukset vaihtelevat tavoitteen ja nimikkeen mukaan. (Martimo, Uitti, Antti-Poika 2018, 39) Työterveyshuollon ammattihenkilöt, työnantaja ja työntekijöiden edustaja määrittelevät yhdessä terveystarkastuksen sisällön. Sisällön suunnittelussa hyödynnetään toimialaa sekä työpaikkaa koskevia tietoja ja työpaikan riskiarvioinnin sekä työpaikkaselvityksen tuloksia. Yli 10 henkilön työpaikalla myös työsuojelun edustaja osallistuu neuvotteluun. (TTL 2019d)

Terveystarkastusta tehtäessä on huomioitava työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyvyn kokonaisuus sekä työn ja terveyden välinen yhteys. Tarkastuksen peruseella arvioidaan ohjauksen ja neuvonnan tarve. (Uitti 2014, 189) Terveystarkastusten perusteella voidaan suunnitella työntekijän työkykyisyyttä ja terveyttä tukevia toimia yhteistyössä työterveyshuollon ja työnantajan kanssa. Samalla selvitetään työhön liittyvien sairauksien ja

oireiden ehkäisykeinoja sekä kuinka voidaan parantaa työntekijän terveydentilaa ja työ- ja toimintakykyä. Terveystarkastuksilla saadaan myös tietoa työolosuhteista. Saadun tiedon avulla pystytään kehittämään työkykyä ylläpitävää toimintaa. (Työsuojeluhallinto 2018b)

Terveystarkastuksen yhteydessä tehdään aina terveystarkastus, joka laaditaan yhdessä tarkastettavan kanssa. Siihen kirjataan työkyvyn ja terveyden kannalta oleelliset tavoitteet. Niiden pohjalta laaditaan suunnitelma niiden saavuttamiseksi, huomioon ottaen työntekijän voimavarat. Seurannasta sopiminen on myös tärkeää. (TTL 2019d)

Terveystarkastuksista sovitaan aina työnantajan kanssa. Tarkastusten painotus on terveyden ja työ- sekä toimintakyvyn edistämiseksi ja tukemiseksi. Terveystarkastusten perusteet ja sisältö kirjataan työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan. Tarve terveystarkastuksiin voi syntyä esimerkiksi työjärjestelyistä sekä työolosuhteissa todetuista työhön liittyvistä haitoista ja kuormitustekijöistä tai niiden muutoksista. (Uitti 2014, 190) Myös työnantajalla on oikeus ohjata työntekijä terveystarkastukseen, jos hän havaitsee työntekijän työkyvyn tai työssä selviytymisen huonontuneen. Työnantajan on kuitenkin ensin keskusteltava työkyvystä ja sen tilasta työntekijän kanssa. Työntekijän velvollisuus on osallistua työntekijän perustellusti osoittamaan terveystarkastukseen, eikä hän voi ilman perusteltua syytä kieltäytyä lain perusteella tehtävästä terveystarkastuksesta. Työntekijä voi myös itse pyytää työterveyshuollosta terveystarkastusta, jos hänellä on siihen perusteltu syy. Kyseisessä terveystarkastuksessa selvitetään työntekijän henkilökohtaista työkuormitusta ja työssäjaksamista. (Työsuojeluhallinto 2018b)

Terveystarkastus on järjestettävä, kun työntekijän terveydentila, työkyvyn tai työhön liittyvien sairaudet tai oireet sitä edellyttävät. Terveystarkastus tehdään myös työssä selviytymismahdollisuuksien arvioimiseksi ja tukemiseksi. Tarvittaessa myös työn sopeuttamiseksi työntekijän voimavaroihin, terveydellisiin edellytyksiin sekä työ- ja toimintakykyyn. (Seppänen 2019) Halutessaan työnantaja voi myös tarjota työntekijöille työhöntulo- ja ikäkausiterveystarkastuksia, vaikka työhön ei liity lainsäädännön tarkoittamaa erityistä sairastumisen vaaraa. Kyseiset tarkastukset ovat työntekijälle vapaaehtoisia. Työnantaja voi järjestää myös sairaanhoitopalvelut osaksi työterveyshuoltoa. Sairaanhoito voi olla työterveydessä yleislääkäritasoista tai siihen voi sisältyä myös terveydentilan selvittämiseen tarvittavat erikoislääkärikonsultaatiot. Myös laboratorio- ja röntgentutkimukset voivat sisältyä sairaanhoitoon. (Työsuojelu 2019a)

Työkyvyn tukemisen kannalta on tärkeää pyrkiä etsimään kaikille osapuolille optimaalinen ratkaisu ja selvittää mahdollisuudet muokata työolosuhteita tai työtä. Myös tarjolla olevia kuntoutusmahdollisuuksia voidaan tarvittaessa hyödyntää. (Uitti 2014, 190) Hyvän työterveyshuollon käytännön mukaan ammattilaisen tulisi hoitopäätöksiä tehdessään huomioida myös asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja tuen sekä hoidon tarve (TTL 2019f).

Terveystarkastusten tulee perustua työpaikalla todettuihin tarpeisiin. Keskeisiä tietolähteitä ovat työpaikkaselvitys ja työpaikan tekemä riskiarviointi sekä työterveyshuoltoon kertyneet tiedot henkilöstön työkyvystä ja terveydestä. Terveystarkastuksen tarkoituksena on kehittää työpaikan turvallisuutta. Terveystarkastuksia suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon henkilöstön tilasta ja työpaikan työolosuhteista kerättyjen tietojen laatu ja kattavuus. Ensisijaisesti pyritään myös selvittämään yhdessä työpaikan edustajien kanssa, onko työn vaara- ja kuormitustekijöitä mahdollista poistaa tai vähentää. Jos kumpikaa näsitä ei ole mahdollista, tehdään terveystarkastuksia altistuksen tai kuormituksen vaikutusten minimoimiseksi ja seuraamiseksi. (Uitti 2014, 191)

Kun työstä voi aiheutua erityistä sairastumisen vaaraa, terveystarkastus tehdään työtä aloittaessa ja määrävälein työn aikana asetuksen 1485/2001 mukaan. (Uitti 2014, 190) Alkutarkastus pyritään tekemään ennen erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavan työn alkamista. Määräaikaistarkastus toistetaan usein 1-3 vuoden välein, jollei erityisistä syistä ole tarvetta järjestää tarkastuksia useammin. (Finlex valtioneuvoston asetus 1485/2001) Tällä on tarkoitus ehkäistä mahdollinen työstä aiheutuva haitta terveydelle. Terveystarkastuksen perustelu pitää aina pystyä nimeämään ja siihen osallistuvan työntekijän pitää tietää perustelu. Lisäksi työntekijän tulee tietää miten hänen tietojaan käytetään. (Martimo, Uitti, Antti-Poika 2018, 39)

4.3 Työssä selviytymisen seuranta, edistäminen ja kuntoutukseen ohjaaminen

Työkyvyn tuki on työntekijöiden terveyden ja työkyvyn edistämistä sekä ylläpitämistä työuran kaikissa vaiheissa sekä työssä jatkamisen tukemista työkyvyttömyyden ehkäisyn kautta (Finlex 708/2013). Työterveyshuollon ennaltaehkäiseviä toimia ovat kuntoutustarpeen tunnistaminen ja kuntoutukseen ohjaus. Lisäksi työterveyshuollon tehtäviin kuuluu työkyvyn tukeen liittyvä seuranta ja yhteensovittaminen. (Uitti 2014, 212)

Työterveyshuolto ja työpaikka tekevät yhteistyötä terveyden ja työkyvyn edistämiseksi työpaikalla. Johdon, työntekijöiden, henkilöstöhallinnon ja työterveyshuollon kesken sovitaan toimintatavat, jotka kirjataan työpaikan työkyvyn tuen malliin. Malli tulee olla työpaikan tarpeisiin suunniteltu. Siinä kuvataan konkreettisesti toimenpiteet työkyvyn varhaiseksi tukemiseksi, työhön paluun tukemiseksi sekä sairauspoissaolojen hallitsemiseksi. (TTL 2019c) Toimintamallin laatiminen edellyttää työpaikan tarpeiden arviointia. Tarpeiden arvioinnissa pitää hyödyntää työpaikan selvittämiä tietoja voimavaroista työkyvyttömyysriskeihin. Tarvittavaa tietoa hankitaan myös työpaikkaselvityksistä, terveystarkastuksista, työterveyshuollon sairauskäynneistä ja sairauspoissaoloanalyseistä. Alle 20 hengen työpaikoilla toimintamalli voidaan kirjata työpaikkaselvitysraporttiin. (Uitti 2014, 213-215) Valmiissa työkyvyn tuen mallissa tulee olla kuvattuna päihdeohjelma, hoitoonohjaukset

sekä asiakirjat, kuntoutukseen ohjaamisen käytännöt, sairauspoissaolokäytännöt, poissaolotietojen- ja asiakirjojen käsittely, työhön paluun tukeminen, toimintaohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ehkäisemiseksi sekä kuinka voidaan ottaa huomioon varhainen välittäminen työkykyasioissa ja kuinka ottaa se puheeksi. (TTL 2019c)

Työnantajan vastuulla on ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin työntekijän työkyvyn edistämiseksi, ylläpitämiseksi, palauttamiseksi ja seuraamiseksi jo varhaisessa vaiheessa. Toimenpiteiden tulisi suuntautua työntekijän työhön, työympäristöön, työyhteisöön, työjärjestelyihin, työvälineisiin, työntekijän ammatilliseen työkykyyn, terveyteen ja osaamiseen. (Uitti 2014, 211) Työnantajalla on vastuu myös hallita työpaikan turvallisuuteen, terveellisyyteen ja työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. (Martimo, Uitti, Antti-Poika 2018, 71)

Työterveyshuolto tukee ja seuraa työntekijöiden työkykyä. Lisäksi työterveyshuolto ohjaa sekä tukee työnantajaa ja esimiestä työkykyasioissa. Työkykyä ylläpitävä toiminta pyritään ensisijaisesti toteuttamaan työpaikan sisäisin toimenpitein. Näiden toimenpiteiden painopisteenä on ennaltaehkäisevä toiminta. Työnantajan velvollisuus on myös järjestää työntekijän työssä selviytymisen seuranta ja edistäminen työterveyshuollon ammattihenkilöitä käyttäen. (Uitti 2014, 211)

Työnantajan tulee ilmoittaa työntekijän sairauspoissaoloista työterveyshuoltoon viimeistään, kun poissaolo on jatkunut kuukauden ajan. Työntekijän pitää hakea sairauspäivärahaa kahden kuukauden eli 60 päivän kuluessa työkyvyttömyyden alkamisesta. Osasairauspäivärahaa tulee hakea kahden kuukauden kuluessa siitä päivästä, josta halutaan etuuden alkavan. Jos työkyvyttömyys pitkittyy, tulee työnantajan arvioida yhdessä työterveyshuollon ja työntekijän kanssa, mikä on työntekijän jäljellä oleva työkyky ja mahdollisuus jatkaa työssä. Jos kahden vuoden aikana on kertynyt 90 sairauspäivärahaa, vaaditaan lääkärin lausunto jäljellä olevasta työkyvystä ja mahdollisuudesta jatkaa työssä. Työntekijän pitää toimittaa lausunto Kelaan. (Työsuojelu 2019a)

Työterveyshuollon tehtävänä on analysoida ja raportoida työpaikan toimintasuunnitelmassa sovittuja työkyvyn mittareita. Työterveyshuolto huolehtii myös työkyvyn seurannan tuloksista sekä poissaolojen syistä ja sairauspoissaoloseurannan raportoimisesta työpaikalle. Lisäksi työterveyshuollossa seurataan toteutettujen työkyvyn tukitoimien tuloksellisuutta. Seurantatietojen mukaan suunnataan toiminta oikeisiin kohteisiin. Työterveyshuollon tehtävä on myös sovittaa yhteen työkykyyn ja työhön paluuseen liittyvät hoito- ja kuntoutustoimenpiteet. (Uitti 2014, 211-215)

Työterveysneuvottelu on yhteistyö, jonka avulla työntekijä, työnantaja ja työterveyshuolto voivat yhdessä keskustella työntekijän työkyvystä sekä tehdä suunnitelmia sen ylläpitämiseksi. Työterveysneuvottelujen organisointi ja niihin osallistuminen ovat työterveyshuollon vastuulla. (TTL 2019c)

Kuntoutus on osa työkyvyn tukea. Työterveyshuollon vastuulla on, että he osaavat ohjata työntekijää eri kuntoutusmahdollisuuksiin ja järjestää kuntoutusta osana työkyvyn tukea. Heidän vastuullaan on myös tuntea paikalliset- ja alueelliset hoito- ja kuntoutusverkostot. (Uitti 2014, 230) Kuntoutustarpeen tunnistamisen ja tarvittaessa kuntoutukseen ohjaamisen tulee kuulua työterveyshuollon jokaiseen tilanteeseen, jossa työntekijä kohdataan. Ajattelu- ja toimintamallina tulisi olla toiminta- ja työkyvyn arviointi voimavarakeskeisesti. Tavoitteena tulisi olla työssä jatkamisen, työhön paluun ja työllistymisen tuki. (Uitti 2014, 223).

Kun kuntoutuspalveluita tarvitaan työkyvyn tukemisessa, valitaan palvelut työntekijän tai työntekijäryhmän tarpeiden mukaan. (Uitti 2014, 224-226) Kuntoutukseen voi kuulua myös työntekijän työn tai työtehtävien muutos, ammatillisen osaamisen tai työympäristön kehittäminen sekä mahdollisesti kokonaisvaltainen toimintakyvyn tukeminen (Uitti 2014, 228). Ammatillisessa kuntoutuksen rinnalla pitää olla aina konkreettinen yhteistyö työpaikan ja työntekijän kanssa, kun tavoitellaan työssä jatkamista tai työhön paluuta. Kuntoutustarve arvioidaan työterveyshuollossa toiminta- ja työkyvyttömyysriskien avulla. (Uitti 2014, 224-226)

Kuntoutuksessa tulisi pyrkiä vahvistamaan ja tukemaan työntekijän omaa aktiivisuutta. Näin voidaan keskittyä työntekijän koettuun ja käytössä olevaan toimintakykyyn, erilaisiin toimintatilanteisiin, hänen toimintaansa ja toimintakäytäntöihin. Keskeistä on, miten työntekijä käyttää tai ei käytä toimintakykyään. Koettua toimintakykyä voidaan arvioida myös kyselyjen avulla. (Uitti 2014, 224)

Työterveyshuollossa huolehditaan kuntoutuksen ohjauksesta ja koordinoinnista sekä hoidon ja kuntoutuksen seurannasta, riippumatta siitä missä hoito ja kuntoutus toteutetaan. Työterveyshuolto pitää yhteyttä sairauden vuoksi poissaolevaan työntekijään ja tukee häntä työhön paluussa. Työntekijälle toimitetaan työterveyshuollon toimesta työssäjatkamislausunto viimeistään, kun sairausvakuutuspäiviä on kertynyt 90. (Uitti 2014, 214-215). Työntekijä, työnantaja ja työterveyshuolto suunnittelevat yhdessä työhönpaluun. Tarvittaessa voidaan tehdä yhteistyötä vakuutuslaitoksen, kuntoutuksen tai muun terveydenhuollon kanssa. (TTL 2019c)

4.3.1 Osatyökykyisen työssä selviytymisen seuranta, edistäminen ja kuntoutukseen ohjaaminen

Osatyökykyisen työssä selviytymisen seuranta on osa työkyvyn tukea. Työterveyshuollon tehtävä on arvioida jäljellä olevaa työkykyä ja työhönpaluun mahdollisuuksia. Näiden pohjalta työterveyshuolto sovittaa yhteen työkykyyn ja työhön paluuseen liittyviä hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. Lisäksi työterveyshuollon tulee selvittää työpaikan mahdollisuudet yksilöllisiin järjestelyihin työntekijän terveydentilan perusteella. (Seppänen 2019)

Osa-aikaisen sairauspoissaolon tarkoituksena on tukea työntekijän työssä pysymistä ja oma-aloitteista paluuta täysipäiväiseen työhön. Sopimus osa-aikatyöstä tehdään työntekijän terveydentilaa koskevat selvityksen pohjalta. Kun osa-aikatyösopimus päättyy, työntekijällä on oikeus palata noudattamaan osa-aikatyösopimusta edeltävän työsopimuksensa ehtoja. (Työsuojelu 2019a)

Työntekijän jäljellä oleva työkyky tulee arvioida työterveyshuollossa, kun 90 sairastapäivää on kulunut. Työterveyshuollon lausuntoa käsitellään työpaikalla yhteisneuvottelussa, johon osallistuu työterveyshuolto, työntekijä ja työnantaja. Yhteisneuvottelussa arvioidaan työhön paluun mahdollisuudet, työpaikan tukitoimien tarve ja laaditaan työhönpaluusuunnitelma. (Seppänen 2019) Toimintamallit tulee suunnitella ja kirjata yhdessä työntekijän, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa. Toiminnan tulee pohjautua työpaikkaselvitykseen ja tuen tulisi olisi säännöllistä sekä jatkuvaa. Toimintojen tavoitteellisuutta ja vaikuttavuutta tulee seurata, jotta nähdään ovatko toimintamallit työntekijän työssä selviytymisen kannalta toimivia. (Seppänen 2019)

Yhteistyö edellyttää, että työterveyshuollolla on riittävä tuntemus työntekijän toiminnasta ja mahdollisuuksista. Työterveyshuollon ja työntekijän välillä tulee olla myös hyvä luottamus. Työterveyshuollon on tehtävä työpaikan tarpeista lähtevää suunnitelmallista ja moniammatillista yhteistyötä perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuntoutuksen kanssa. (Seppänen 2019)

4.4 Tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus

Työterveyshuollossa neuvonta, ohjaus ja tietojen antaminen eli TANO ovat osa toimintaa, jonka tarvoitteena on lisätä työterveyttä, -turvallisuutta ja -kykyä sekä näitä koskevia tietoja, taitoja, toimintatapoja ja myönteisiä asenteita työpaikalla. Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen toiminta on suunnitelmallista, työpaikkojen tarpeisiin ja tavoitteisiin perustuvaa työterveyskasvatusta ja -viestintää. Tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus ovat osana kaikkea työterveyshuollon toimintaa, mutta sitä tehdään myös omana erillisenä toimintanaan. (Uitti 2014, 238)

Tyypillisimpiä tilanteita ohjaukseen, neuvontaan ja tietojen antoon ovat muun muassa työpaikkaselvitys, paluu pitkältä sairauslomalta tai muutosten suunnittelu työpaikalla. Etenkin työpaikkaselvityksessä hyödynnetään tiiviisti TANO:a sekä selvityksen aikana että sen jälkeen. (TTL 2019a)

Toiminta perustuu työterveyshuoltolakiin ja työterveyshuoltoa sääteleviin asetuksiin. Hyvän työterveyshuoltokäytännön asetuksen pykälän 9. mukaan työterveyshuollon tulisi arvioida ohjauksen ja neuvonnan tarve terveystarkastuksilla, työpaikkaselvityksellä ja muilla

työterveyshuollon menetelmillä. Yksilöllinen tai ryhmään suunnattavan neuvonnan ja ohjauksen tarve arvioidaan vasta, kun koko työterveyshuolto-prosessi, eli työpaikkaselvitys, terveystarkastus ja muut menetelmät, on toteutettu. Tämän jälkeen tarpeet analysoidaan ja priorisoidaan yhdessä työpaikan edustajien kanssa. (Uitti 2014, 238-239)

Neuvonta ja ohjaustoiminnan eettisyys perustuu siihen, että työterveyshuollolla on lakisääteinen tietojen antamisvelvollisuus ja palautteen antaminen niin, ettei työterveyshuollon salassapitovelvollisuus tai asiakassuhteen luottamuksellisuus vaarannu. Työterveyshuolto huolehtii myös siitä, että johdolla, työntekijöillä ja työyhteisöllä on oikeat sekä riittävät tiedot, joiden avulla he voivat tehdä perusteltuja päätöksiä työkyvyn ja terveyden tukemiseksi. (Uitti 2014, 242)

Toiminnan tavoite on lisätä työnantajan, työntekijöiden, työpaikan muiden toimijoiden tietoja ja taitoja koskien työterveyttä ja -turvallisuutta. Tavoitteena on myös edistää työterveyttä tukevien toimintatapojen ja asenteiden omaksumista työpaikalla. (Työsuojelu 2019a) Tarkoituksena on lisäksi edistää työpaikan työterveysosaamista, eli niitä tietoja, taitoja, arvoja ja asenteita sekä toimintatapoja, joilla voidaan huolehtia työterveydestä ja työkyvystä. (Uitti 2014, 241)

4.4.1 Asiakslähtöinen ohjaus ja neuvonta

Asiakslähtöisyyden avain asioita ovat asiakkaan arvokkuuden tunne sekä omien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen, kun tehdään asiakasta koskevia päätöksiä. On myös tärkeää, että annetaan painoa asiakkaan omaehtoisuudelle. (Väestöliitto 2019) Asiakslähtöisyys perustuu lisäksi työolojen, työn ja työntekijöiden tuntemiseen (TTL 2019a).

Terveysneuvonnan yleisiä tavoitteita ovat asiakkaan hyvinvointi, terveys ja elämänlaatu. Näiden tavoitteiden saavuttaminen vaatii vuorovaikutusta asiakkaan ja hoitajan välillä sekä toimimista yhdessä ja erikseen. Työterveyshuollossa hoitajan työ on toisaalta hoitaa sairauksia, mutta myös ylläpitää ja edistää terveyttä. Asiakkaan vastuulla on osallistua aktiivisesti ja vastuullisesti toimintaan. Asiakkaan onnistuminen edellyttää terveydenhoitajalta terveyteen liittyvien tietojen välittämistä, asiakkaan tukemista tavoitteita kohti sekä tavoitteellisen neuvonnan hallintaa. (Pirinen 2007, 14)

Terveysneuvonnan tavoitteena on olla asiakkaan ja hoitajan välistä vuorovaikutusta, jossa asiakas on aktiivisesti mukana tavoitteellisessa toiminnassa. Aktiivisessa toiminnassa pyritään tukemaan asiakkaan toimijuutta. (Pirinen 2007, 13) Jokainen kohtaaminen on tärkeä, sillä asiakaskokemus muodostuu kaikista suorista ja epäsuorista kontakteista työterveyshuollon palveluja tuottavan yrityksen kanssa. Tärkeää on ymmärtää asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelun suhteen, jotta voidaan ratkaista ongelma tai vastata palvelulla asiakkaan tarpeeseen. (TTL 2019f) Asiakaskeskeisellä neuvonnalla tuetaan asiakasta ja kehitetään hänen

omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa hyvinvointiinsa ja terveyteensä tulevaisuudessa (Pirinen 2007, 16-17).

Työterveyshuolto on velvollinen antamaan tietoa työntekijälle työterveyshuollon sisällöstä, suoritetuista terveystarkastuksista sekä niiden tarkoituksista, tuloksista ja tulkinnasta. Työntekijää ja työnantajaa tulee myös informoida työkykyyn ja sen muutoksiin liittyvistä asioista ja työssä sekä työpaikan olosuhteissa esiintyvistä terveyden vaaroista ja haitoista sekä niiden torjuntakeinoista. Neuvontaa, ohjausta ja palautetta annetaan yksilöllisesti tai tarvittaessa ryhmätoimintana. (Uitti 2014, 239)

Työterveyshuollon käynneillä sekä muussa toiminnassa on tärkeää huomioida asiakasviestinnässä ja pyrkiä asiakaslähöiseen toimintatapaan. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakastyöpaikoille ja yksilöasiakkaille viestitään toiminnan tavoitteista, mittaamisesta ja vaikuttavuudesta yleiskielillä- ja käsitteitä käyttäen, jotta asiakkaat ymmärtävät heille viestitetyt asiat. (TTL 2019f)

Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaiseen neuvontaan ja ohjaukseen kuuluu paljon sisältöä. Tärkeimpiä neuvonnan ja ohjauksen kohteita ovat työssä tai työpaikalla esiintyvät terveysvaarat ja -haitat sekä niiltä suojautuminen. Ammattitaudit ja työtapaturmat sekä niiden ehkäisy ja työperäiset sairaudet ja muu työhön liittyvä sairastuvuus ovat tärkeää neuvonnan ja ohjauksen sisältöä. Neuvonta ja ohjaus kohdisuvat myös päihteiden väärinkäyttöön ja sen ehkäisyyn, päihdeongelmaisen varhaiseen tunnistamiseen, työhön liittyvän fyysisen väkivallan, häirinnän, ja epäasiallisen kohtelun hallintaan ja ehkäisemiseen sekä henkilöstön terveyserojen kaventamiseen. (Uitti 2014, 240)

Työkyky ja sen hallinta sekä siihen liittyvät muutokset kuuluvat myös neuvonnan ja ohjauksen sisältöön. Tietojen antamisella, neuvonnalla ja ohjauksella tuetaan työkykyä ja järjestetään varhaisen tuen toimintakäytäntöä. Niiden avulla kerrotaan työntekijöille ja työnantajalle terveyttä ja työkykyä edistävien ja ylläpitävien voimavarojen merkitys. Lisäksi ohjaus ja neuvonta ovat osa työterveysyhteistyötä ja niiden avulla ohjataan työpaikan toimijoita kehittämään sekä noudattamaan yhteisiä toimintatapoja. Työterveyshuollon tulee vastata työpaikan tiedontarpeisiin työterveyshuoltotoimintaa aloittaessa ja tarvittaessa myös toiminnan eri vaiheissa. (Uitti 2014, 241)

Seuranta- ja arviointimenetelmät sovitaan toiminnan suunnittelun yhteydessä. Suunniteltu toiminta sisällytetään työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan ja henkilökohtaisiin terveysuunnitelmiin. Suunnitelmassa tulisi kuvata tarpeet, jolle toiminta perustuu ja konkreettiset tavoitteet sekä määritellä kenelle toiminta kohdistetaan. Suunnitelman tulee sisältää myös käytettävät menetelmät ja tilanteet, asiasällöt, mahdolliset

yhteistyökymppanit, seurannan ja arvioinnin menetelmät sekä toteutuksen aikataulu. (Uitti 2014, 242-243)

4.5 Työpaikkakohtaisen ensiapuvalmiuden, ensiaputaitojen ja välineiden tarpeen arviointi

Työpaikalla tulee huolehtia ensiapuvalmiudesta, eli siellä tulisi olla olosuhteisiin ja toimintaan nähden riittävästi ensiaputaitoisia henkilöitä, asianmukainen ensiapuvarustus ja toimintaohjeet. Ensiapuvalmius tulee olla joka työpaikalla työtapaturmia, onnettomuuksia, sairauskohtauksia ja väkivaltatilanteita varten. Myös työterveyshuollon tulee osallistua työturvallisuuslain (738/2002) 46§:ssä määritellyn ensiavun järjestämiseen. (Uitti 2014, 253-254)

Työpaikan ensiapuvalmiuden tarve arvioidaan työpaikkaselvityksessä. Suunnittelussa määritellään ensiavun antamiseksi välttämättömät välineet ja työpaikalla tarvittavat ensiaputaidot sekä mahdolliset työpaikan erityisvaatimukset. Ensiapuvalmius suunnitellaan tarvittaessa yhteistyössä väestönsuojelu- sekä pelastustoimen organisaatioiden edustajien kanssa. Suunnittelussa otetaan huomioon myös ensiapuvalmius suuronnettomuuden sattuessa. (Työsuojelu 2019b) Työterveyshuolto puolestaan hoitaa ensiapuvalmiuden tarpeen arvioinnin todettujen vaara- ja häirtateijöiden perusteella ja antaa niiden pohjalta työpaikalle sitä koskevia suosituksia (Työsuojeluhallinto 2013). Työterveyshuolto keskustelee työpaikkakäynnin ja -selvityksen yhteydessä työpaikan menettelytavoista seurata tapaturmatilannetta ja tutkia sattuneita työtapaturmia. (Uitti 2014, 256)

Ensiapuvalmius on myös osa työpaikan turvallisuusohjelmaa ja tapaturmien ehkäisytoimintaa. Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus järjestää työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiapu. (Uitti 2014, 254) Työntekijöille tulee antaa toimenpideohjeet tapaturma ja sairastumistilanteisiin. Ohjeistus tulee olla myös ensiavun saamiseksi paikalle. Toimintaohjeiden lisäksi työpaikalla pitää olla saatavilla riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä selvästi merkityissä ja sopivissa kohdissa. (Työsuojelu 2019b)

Työterveyhenkilöstö ja työnantaja laativat yhdessä toimintasuunnitelman ja se pohjautuu sekä työpaikkaselvitykseen että työpaikan riskien arviointiin. Työterveyshuollon ammattihenkilöt arvioivat työpaikan ensiapukoulutuksen ja ensiapuvälineiden vähimmäismäärän. Ensiapukoulutettavien henkilöiden määrä ja tarvittavat ensiapuvälineet määräytyvät työntekijöiden määrän, työn luonteen, työpaikan sijainnin ja tapaturmavaaran mukaan. Tapaturmavaara luokitellaan vähäiseksi, ilmeiseksi tai erityiseksi. Suositukset määräytyvät työturvallisuuslain ja työterveyshuoltolain ohjeistuksen mukaan. Saman työpaikan sisällä voi kuitenkin olla eri tapaturmavaaralukitus eri yksiköissä. (Uitti 2014, 255-256)

Työterveyshuolto huolehtii myös tieynlaisesta työstä tai työtilanteista aiheutuvien psyykkisten reaktioiden hallitsemiseksi tehtävästä ohjeistuksesta, jonka työnantaja välittää eteenpäin työpaikalle. Kyseiset ohjeet opastavat, miten toimitaan tai keneen ollaan yhteydessä, mikäli työntekijä tarvitsee henkistä tukea työpaikan poikkeustilanteissa esimerkiksi ryöstö- ja väkivaltatilanteessa tai työtoverin menehdyttyä. (Uitti 2014, 255-256) Työterveyshuolto ja työnantaja huolehtivat yhdessä, että myös läheltä piti-tilanteet ja jo sattuneet tapaturmat käydään läpi työpaikalla säännöllisin väliajoin. Tilanteet käydään läpi yhdessä henkilöstön, työsuojeluhenkilöstön ja työterveyshuollon kanssa. (Uitti 2014, 262)

Työpaikalla tulisi olla ensiapukoulutettuja henkilöitä vähintään 5% työntekijöistä. Jos työpaikan tapaturmavaara on ilmeinen tai erityinen, olisi suositeltavaa, että eri työvuoroissa ja toimipisteissä on riittävästi ensiapukoulutettuja paikalla. Työnantaja laatii luettelon ensiapukoulutuksen saaneista ja sopii luettelon pitämisestä yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työpaikalla nimetään myös ensiapukoulutettu vastuuhenkilö, joka huolehtii ensiapuvälineistä. Hän tarkistaa välineistön vähintään kerran kuussa ja täydentää tai vaihtaa välineistöä uusiin tarpeen mukaan. Jokainen tarkistuskerta kirjataan ylös. Ensipuvälineitä ovat muun muassa työpistekohtaiset ensiapukaapit sekä mukaan otettavat ensiapulaukut, jotka sisältävät tavanomaiset sidetarvikkeet. Ensiaputarvikkeisiin sisältyvät myös työpaikan ajoneuvoihin hankittavat laukut, mukana kulkevat taskupakkaukset ja silmänhuuhtelupullot. Ensipuvälineiden tulee olla kaikkien työntekijöiden ja vierailijoiden tiedossa, pakatuna laukkuun tai kaappiin, olla hyvässä järjestyksessä sekä helposti esille otettavissa, sisällöltään täydellisiä ja tarvittaessa mukaan otettavissa. (Uitti 2014, 258-260)

5 Työn tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemuksia ja kehityskohteita nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta. Tavoitteena on saada työntekijöiden kokemuksia ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Miten työntekijät kokevat asiakaslähtöisyyden toteutuvan, ovatko he tyytyväisiä nykyiseen palveluun ja sen saatavuuteen, miten tarjotut palvelut vastaavat heidän tarpeitaan ja näkisivätkö he jotakin kehitettävää nykyisessä työterveyhuollossa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisista palveluista?
2. Mitä kehitettävää työntekijät näkisivät nykyisessä työterveyshuollossa?

6 AT-Marinen nykyinen työterveyshuolto

Tällä hetkellä At-Marine järjestää työterveyshuollon työntekijöilleen yksityisen terveyspalvelujen tuottajan kautta. Työterveyshuollossa on eri paikkakunnilla nimetty työterveyslääkäri ja työterveyshoitaja yrityksen työntekijöille. Työpaikkaselvitys on viimeksi tehty työpisteestä riippuen vuonna 2018 ja 2017. Työpaikkaselvitys tehdään 3-5 vuoden välein. (Viertola 2019)

Tämän hetkisiä työterveyspalveluita ovat lakisääteinen alkutarkastus, ikäryhmätarkastukset 35 ikävuodesta alkaen 5 vuoden välein ja 50 ikävuodesta 3 vuoden välein. Lisäksi huoltoteknikoilla ja asentajilla on tarkistuksia tietyin väliajoin erilaisista altistuksista tai rasituksista esimerkiksi tietyin väliajoin suoritettava kuuloseula. (Viertola 2019)

Työntekijöillä on mahdollisuus käydä myös työfysioterapeutilla, työterveyspsykologin tai ravitsemusterapeutin luona yksilökäynnillä 1-5 kertaa yhtä ongelmaa kohden, jos he kokevat tarvetta käyttää kyseisiä palveluita. Lisäksi työpaikalla on OP Laaja terveysturva, joka tarjoaa erikoislääkärin palvelut työterveyshuollon ohjatussa työntekijän sinne. Työterveyshuollossa heillä on käytössä sairauspoissaoloseuranta, jonka avulla käytetään myös varhaisen tuen ja työhön paluun tuen ohjeistusta työntekijöille. (Viertola 2019)

7 Työn toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan kuvata ilmiötä ihmisten omien kuvausten ja kokemusten avulla ja saada kattavaa aineistoa tutkimusta varten. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 74) Koska laadullinen tutkimus perustuu joiltakin osin tulkintoihin ja havaintoihin, ovat opinnäytetyön tekijän omat keskustelut ja havainnot tärkeämpiä kuin haastatteluista mitattu data. (Kananen 2014, 16-17) Tuomen ja Sarajärven mukaan (2013, 20) opinnäytetyön tekijän omat käsitykset ilmiöstä vaikuttavat siihen, millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään tai millaisen merkityksen tekijä antaa saadulle tiedolle. Tekijän omia olettamuksia kuitenkin vahvistaa käytetty teorian tieto.

Kun aineisto on saatu kerättyä, sen tukena tulisi käyttää aiempia tutkimuksia ja teoriaa, sillä niiden avulla voidaan vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2014, 53-54) Aineiston analysointivaiheessa tutkija pyrkii tiivistämään aineiston ja sen jälkeen peilaamaan tekemiään havaintoja teoriaan. Sen avulla voidaan saada esille tulkinta ja ymmärrys, miten aineisto vastaa tutkimuskysymyksiin, joka puolestaan auttaa tulkitsemaan ja selittämään tutkittua ilmiötä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Laadullisen tutkimuksen käytetyin tutkimusmetodi on haastattelu. Sen lisäksi muita metodeita ovat tekstianalyysi, litterointi ja havainnointi. Haastattelu sopii näistä parhaiten tilanteisiin, joissa halutaan saada kuvaavia esimerkkejä tai tulkita kysymyksiä ja täsmentää niiden vastauksia. (Metsämuuronen 2008, 14) Tutkimusaineiston ei välttämättä tarvitse olla suuri, mutta aineiston määrän tulee olla riittävä suhteessa analyysin pohjalta tehtyihin tulkintoihin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Opinnäytetyössä pyrittiin kartoittamaan AT Marine Oy:n työntekijöiden kokemuksia nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopi opinnäytetyön tekemiseen, sillä työssä tarkasteltiin työntekijöiden kokemuksia, omaa kuvausta ja mitä asioita haastateltavat pitivät tärkeinä. Työntekijöiden kokemusten tarkastelu auttoi luomaan monipuolisen kuvan nykyisen ulkoistetun työterveyshuollon toimivuudesta heidän näkökulmastaan. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui kartoittamalla kirjallisuutta ja teoriaa työterveyshuollosta ja asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyydestä kerättiin tietoa eri näkökulmista, etenkin teveydenhoitoalan kannalta katsottuna. Teemahaastattelurunko muotoiltiin myös teorian avulla haastatteluja varten.

7.1 Otanta

Tutkimuksen tarkoitus määrittää otoksen koon, joten teorian kehittäminen, kulttuurin ymmärtäminen tai tiedon syvyys eivät ole osallistujien valinnan keskeinen peruste. Laadullisen tutkimuksen aineistot ovat yleensä otokseltaan pienempiä niissä keskitytään määrän sijaan enemmän aineiston laatuun. Tavoitteena on saada teoreettista yleistettävyyttä tilastollisen yleistettävyyden sijaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 110)

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat AT-Marine Oy:n työntekijät yhdeltä valitulta työpisteeltä. Työpiste valikoitui sen mukaan, että se oli helposti tavoitettavissa. Tutkimuksessa käytettiin harkinnanvaraista otantaa. Tutkittavien valinta oli siis harkittua ja tarkoitukseen sopivaa eikä satunnaista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin avainhenkilöitä, tässä tapauksessa työpaikan työntekijöitä ja esimies, jotka valitsivat työpisteeltä 3-4 haastatteluun parhaiten sopivaa työntekijää. Koska kokemukset olivat otoksen keskiössä, osallistujien valintaperusteena olivat henkilöt, joilla on paljon kokemuksia tai tietoa tutkittavasta asiasta.

7.2 Teemahaastattelu

Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä eli teemahaastattelu on tiettyihin teemoihin kohdistunut haastattelumuoto. Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen, eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyihin asioihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Haastattelija määrittelee teemat ja niitä tukevat kysymykset etukäteen. Näiden pohjalta hän rakentaa haastattelurungon.

(Hirsjärvi&Hurme 2011, 47-48) Teemahaastatteluihin valittavat henkilöt tulee valita sen pohjalta, että tutkittava ilmiö koskettaa heitä. Havaintoyksiköiden määrää ei päätetä etukäteen, vaan haastatteluja tehdään niin monta, että vastaukset alkavat toistaa itseään eli saturoitua. (Kananen 2013, 94-95)

Tutkimus tehtiin puolistrukturoidusti eli hyödyntäen teemahaastatteluja. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelut etenivät tiettyjen teemojen varassa. Vaikka kysymysten muoto on kaikille haastateltaville sama, vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, eikä kysymysten järjestyksen tarvitse olla sama kaikilla haastateltavilla. Haastateltavat vastaavat omin sanoin kysymyksiin, jolloin vastaukset perustuvat haastateltavien omiin kokemuksiin, uskomuksiin, ajatuksiin ja tunteisiin. Menetelmäksi valikoituikin teemahaastattelu sen vuoksi, että tutkimuskysymysten selvittämiseksi tarvittiin syvempää tietoa henkilöiden omista kokemuksista. Puolistrukturoitu haastattelu antoi vapauden edetä haastattelutilanteen mukaan ja lisäkysymysten avulla voitiin kohdentaa keskustelun kulkua keskeisiin asioihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48)

Teemahaastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa miten asiakaslähtöisyys näkyy työterveyshuollon toiminnassa ja palveluissa, millaisina AT-Marinen työntekijät kokevat työterveyshuollonpalvelut, mitkä ovat työterveyshuollon kehityskohteita ja miten työterveyshuolto vastaisi paremmin hyvää työterveyshuoltokäytäntöä sekä työntekijöiden tarpeita.

Haastatteluista saatu aineisto äänitettiin ja litteroitiin. Litterointi tarkoittaa ainitetyn tekstin muuttamista kirjoitettuun muotoon, jolloin tutkijan on helpompi analysoida ja tutkia aineisto. Litteroinnin lisää työn tekijän vuoropuhelua aineiston kanssa, jonka vuoksi työläs vaihe kannatti tehdä. (Vilka 2015) Haastattelujen litteroinnista jätettiin pois muutamia tutkittavaan ilmiöön liittymättömiä kohtia.

7.3 Aineiston analysointi

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla AT-Marine Oy:n työntekijöitä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kesän 2019 aikana. Haastateltavia oli yhteensä kolme, jotka olivat kaikki samasta toimipisteestä. Haastattelut äänitettiin ja ne olivat kestoltaan 29 minuutista 78 minuuttiin. Haastatteluiden jälkeen aineisto litteroitiin ja litteroitua aineistoa kertyi tietokoneella kirjoitettuna 14 sivua. Käytössä oli riviväli 1, fonttina Calibri ja fonttikoko 11.

Teemahaastattelun aineistolähtöisessä analysoinnissa induktiivinen sisällönanalyysi on hyvä etenemistapa, sillä analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakentuu aineiston pohjalta. Induktiivisen sisällönanalyysin avulla voidaan edetä kätevästi yksittäisistä havainnoista yleisimpiin väitteisiin. Koodausta voi myös hyödyntää sisällönanalyysin teossa

poimimalla esimerkiksi samaa tarkoittavat lauseet tai pidemmät tekstiosiot ja merkata ne erilaisilla väreillä. Koodauksella saadaan selkeytettyä aineistoa ja nostettua esille tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään aineistosta esille nouseviin poikkeavuuksiin tai tyypillisiin ja keskeisiin asioihin. Samaa tarkoittavia asioita pyritään muodostamaan kategorioihin eli sisältöluokkiin. Tämän jälkeen jokaiselle luokalle annetaan sitä kuvaava nimi. (Kankkunen&Vehviläinen-Julkunen 2013)

Analyysin tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavia ja heidän näkökulmiaan. Induktiivinen sisällönanalyysin avulla voidaan tiivistää aineiston niin, että tutkittavaa ilmiötä pystytään luokittelemaan ja kuvailemaan selkeästi. Sisällönanalyysistä puolestaan puhutaan, kun halutaan sanallisesti kuvailla aineiston sisältöä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Saatu haastatteluaineisto analysoitiin induktiivisella eli aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Analyysin avulla aineistosta kerättiin käsitteitä, jotka yhdistettiin isompiin sisältöjä kuvaaviin luokkiin, jotka poissulkevat toisensa.

Aineiston analysointi aloitettiin etsimällä vastauksia tutkimuskysymyksiin aineistosta, joka oli litteroitu word tiedostoksi. Analyysiyksiköitä olivat lausahdukset, lauseet, sanayhdistelmät ja sanat. Ne järjestettiin kahden tutkimuskysymyksen alle erillisiin word tiedostoihin. Tämän jälkeen analyysiyksiköt merkattiin eri värikoodeilla taulukoinnin helpottamiseksi. Taulukoitua materiaalia kertyi yhteensä 15 sivua, kun fonttina oli Calibri, fonttikokona 10 ja rivivälinä 1. Molemmille tutkimuskysymyksille laadittiin omat taulukot. Taulukoihin kirjattiin aineistosta poimitut alkuperäisilmaisut, jotka pelkistettiin yksinkertaisempaan muotoon.

Alkuperäisilmaus	Pelkistys
Sinänsä siinä on suuria poikkeuksia siinä heidän (lääkäreiden) toimintatavoissa. Sanotaan, että samantien ollaan tunkemassa saikulle ja sanoo, että sä oot nyt kolkyt niin sä hajoot. Riippuu vähän lääkaristä. Ne on vähän silleen suurestikin poikkeavia.	Siinä on suuria poikkeuksia lääkäreiden toimintatavoissa. Saman tien ollaan tunkemassa saikulle, riippuu vähän lääkaristä.
Riippuu vähän lääkärin iästä ja kokemuksesta ja sukupuolesta, että se vaihtelee. Ei oo mitään valittamista tähän mennessä ollu (vastaanottokäynnistä).	Riippuu lääkärin iästä, kokemuksesta ja sukupuolesta. Ei oo mitään valittamista ollut.
On ymmärrettävää, vaikka välillä on ollu ulkomaalaisiaki lääkäreitä, niin niiden suomenkieli on ollut suht koht siedettävää.	On ymmärrettävää, vaikka välillä on ollut ulkomaalaisiaki lääkäreitä.

(Taulukko 1: Esimerkki pelkistyksestä)

Kaikki samansuuntaiset tai samanlaiset viittaukset järjestettiin vielä niitä kuvaaviin sisältöluokkiin. Haastateltavien kokemukset työterveyshuollon palveluista muodostivat

esimerkiksi sisältöluokan Työntekijöiden kokemukset työpaikalla tapahtuvasta työhyvinvoinnin seurannasta.

Alkuperäisilmaus	Pelkistys	Sisältöluokka
No ensin keskustellaan asioista. Jos jollain on jotain ongelmia tai me nähdään, että se indikoi jotain ongelmia.	Ensin keskustellaan asioista jos nähdään, että se indikoi jotain ongelmia.	Työntekijöiden kokemukset työpaikalla tapahtuvasta työhyvinvoinnin seurannasta
Kyllä esimies sit sanoo, jos mä oon liian väsynyt ja potkii siitä, että mee kotiin tai pidä vapaapäiviä. Mä teen sen saman kollegoille, jos ne notkuu liian pitkään töissä.	Esimies sanoo, jos mä oon liian väsynyt ja lähettää kotiin. Mä teen sen saman kollegoille.	
Yleensä meillä on luotto, että meidän esimiehet ja johto hoitaa ne (terveyteen liittyvät) asiat mitä me tuodaan niille esille.	Meillä on luotto, että meidän esimiehen ja johto hoitaa asiat mitä tuodaan esille.	
Kyllä sillon, kun meillä on henkilöstöpalaveri, niin aina niissä voi ottaa esiin, jos tuntuu että on jotain (terveyteen liittyvää).	Henkilöstöpalaverissa voi aina ottaa esiin, jos tuntuu että on jotain.	
Juu, kyllä me seurataan (työkavereiden jaksamista) ja esimiehet tuolta pistää sit menemään työterveyshuollon kautta eteenpäin jos on tarve ja sen tyyppisestä asiasta, että kuuluu työterveyshuollon piiriin.	Kyllä me seurataan työkavereiden jaksamista ja esimies pistää asian menemään työterveyshuollon kautta eteenpäin.	

(Taulukko 2: Esimerkki aineiston analysoinnista)

8 Tutkimustulokset

8.1 Työntekijöiden kokemukset hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisista palveluista

Sisältöluokat kuvaavat työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollosta, sen palveluista ja toiminnasta. Haastateltavilta kysyttiin millaisia kokemuksia heille oli syntynyt muun muassa työterveyshuollon henkilökunnasta, palveluiden saatavuudesta, asiakaslähtöisestä toiminnasta ja miten palvelut vastasivat heidän mielestään hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Työntekijöiden kokemukset olivat pääosin positiivisia ja he olivat melko tyytyväisiä nykyiseen

työterveyshuoltoon. Sisältöluokkia muodostui useita ensimmäisen tutkimuskysymyksen alle. Aineiston pohjalta muodostetut sisältöluokat liittyivät työntekijöiden mahdollisuuteen vaikuttaa omaan terveydenhoitoon ja hoitoonhakeutumiseen, kokemuksiin työterveyshuollon palveluista, kokemuksiin saadusta ohjauksesta ja neuvonnasta, kokemuksiin työterveyshuollon henkilökunnasta, kokemuksiin työpaikkaselvityksen toteutumisesta ja kokemuksiin ensiapuvalmiudesta. Seuraavana tuloksia käsitellään sisältöluokittain.

Työntekijöillä on kokemus mahdollisuudestaan vaikuttaa, millaisissa tilanteissa hakeutuu työterveyshuoltoon

Haastateltavat kertoivat pääsääntöisesti hakeutuvansa työterveyteen, jos he kokivat olonsa sairaaksi. Haastateltavat toivat esille, että he hakeutuvat hoitoon omasta tahdostaan. Eräs haastateltava mainitsi myös hakeutuvansa tiettyyn palveluun, jos tietää mikä vaiva hänellä on. Yksi haastateltavista puolestaan kertoo, ettei hakeudu työterveyshuoltoon pienten vaivojen vuoksi.

”Ei ihan pienen vaivan takia tuu käytyä (työterveyshuollossa). Kai se pitäis vähän lähteä jokaisesta itsestä.”

”Sen takiahan sinne (työterveyshuoltoon) yleensä mennään, että jollain ihmisellä on joku vaiva eikä sen takia, että joku on lähettänyt sinne työntekijän.”

Työntekijöiden kokemukset saadusta ohjauksesta

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat ohjauksen olevan hyvää. He kertoivat saaneensa ohjausta esimerkiksi kuntoutukseen ja näöntarkastukseen liittyen. Eräs haastateltavista kuvaili ohjausta helposti ymmärrettäväksi. Toinen haastateltava kertoi, ettei hän ollut saanut ohjausta, sillä kaikki asiat olivat olleet kunnossa. Hän kertoi myös ettei kokenut tällaisessa tilanteessa ohjausta tarpeelliseksi. Yksi haastateltavista kertoi käyneensä ohjauksen läpi puhelimitse. Hän koki tämän olevan kätevää, sillä ohjaus ei vaatinut paikan päälle menemistä.

”Yleensä ne käy aina puhelinajan aikana kaikki läpi, ettei tarvii edes mennä sinne paikanpäälle. Nekin hoituu nykysin, että lääkäri soittaa sovittuna ajankohtana.”

”Ei ne kovin vaikeita asioita kyllä ole mitä ne sanoo siellä. Kaiken ymmärtää.”

Työntekijöiden kokemukset ergonomiaan liittyvästä ohjauksesta

Suurin osa haastateltavista koki saaneensa ergonomiaan liittyvää ohjausta pääasiassa työasentoon ja työvälineiden säätöön liittyen. Yksi haastateltavista kertoi, että fysioterapeutti on käynyt katsomassa hänen työskentelyasentoaan työpisteellä. Hän kertoi myös, että työpaikalle on hankitty sähköpöytä fysioterapeutin käynnin jälkeen. Haastateltava toi lisäksi esille, että ergonomiaan liittyvät asiat käydään työpaikalla siinä kohtaa läpi, kun työt aloitetaan. Eräs haastateltavista kertoi omistavansa myös satulatuolin ja istuintyynyn sähköpöydän lisäksi. Yksi haastateltava sanoi lukevansa työterveyshuollon sähköisen kanavan kautta ergonomiaan liittyviä vinkkejä.

”Toistaiseksi tulee vaan sähköisen kanavan kautta esimerkiksi ergonomiaan liittyviä vinkkejä.”

”Joo ainakin voin sanoa, että siinä kohtaa kun tullaan töihin niin käydään nää ergonomia asiat ja muut tämmöset läpi.”

”No tälläsessä toimistotyössä sitä (kuormitusta) on aika vähän. Tässä ei mitään kartotuksia hirveesti tehdä. Lähinnä se liittyy sit noihin työasentoihin ja näyttöihin, näppäimistöihin.”

Työntekijöillä on kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa oman terveyden seurantaan

Eräs haastateltavista kertoi, että hänellä seurataan säännöllisesti kolesteroliarvoja ja laskimotukkeuman jälkeistä hoitoa. Hän kertoo seuranna olevan kuitenkin vapaaehtoista. Seurantaan liittyen hän saa muistutuksia ja voi halutessaan reagoida niihin. Osa haastateltavista toi esille, ettei koe tarvetta seurannalle. He kertoivat myös, ettei heillä ole tällä hetkellä ole mitään terveyteen liittyvää seurannassa. Eräs haastateltava toi kuitenkin esille, että kokee seurannan tarpeellisena, jos hän tarvitsee hoitoa johonkin. Yksi haastateltava nosti myös esille, että seurantaa lähdetään luultavasti potilaslähtöisestä näkökulmasta miettimään.

”Mä siis käytännössä en koe siihen (terveyssuunnitelmaan) tarvetta kyllä mut jos sitä nyt ehdotettais, niin en mä olisi sitä vastaan.”

”Mulla seurataan esimerkiksi kolesterolia. Säännöllisin välein mä käyn, otetaan verikoe ja tarkistetaan kolesteroleja. Jos en mä mee, niin sieltä tulee muistutus sit.”

Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaana, millaisiin asioihin omassa terveydenhoidossa olisi tarvetta keskittyä

Haastateltavat toivat esille, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan terveydenhoitoonsa. Tärkeäksi he kuvailivat yksilön kyvyn tuoda esille omat tarpeensa. Osa haastateltavista koki, että heidän on itse kerrottava jos he eivät koe olevansa työkuntoisia. Haastateltavat toivat myös esille, että he ovat itse vastuussa hoitoon hakeutumisessa ja tarpeidensa ilmaisemisessa. Eräs haastateltava koki tärkeänä sen, että annetaan asiakkaalle mahdollisuus olla yhteydessä niistä asioista, joista hän itse toivoo.

”Ei ne kysy, että oletko sä kunnossa nyt tai haluatko lisää sairaslomaa. Taas se yksilön oma kyky kertoa.”

” Jokainen kokee sen omalla tavallaan, mitä tarvitsee ja millon tulee raja vastaan.”

Työntekijöiden kokemukset työpaikalla tapahtuvasta työssäjaksamisen seurannasta

Suurin osa haastateltavista kertoi, että heidän työpaikallaan on mahdollista keskustella terveyteen liittyvistä asioista. Yksi haastateltavista nosti esille, että henkilöstöpalaverissa voidaan keskustella avoimesti kyseisestä aiheesta. Haastateltavat kertoivat luottavansa siihen, että heidän esimiehensä ottaisi esille nousseet asiat hoitaakseen ja veisi ne eteenpäin työterveyshuoltoon. Eräs haastateltavista kuvaili, että esimies huolehtii hänen jaksamisestaan ja kehottaa lähtemään kotiin, jos työntekijä vaikuttaa liian väsyneeltä. Hän kertoi tekevänsä samaa myös kollegoilleen, jos he ovat liian pitkään töissä. Yksi haastateltava myös kertoi, että työpaikalla seurataan työkavereiden jaksamista ja kerrotaan esimiehelle, jos huomataan jonkin olevan huonosti. Pääsääntöisesti haastateltavat kuvailivat, että ensin pyritään keskustelemaan asioista ja sitten viemään niitä eteenpäin esimiehen kautta.

”Juu, kyllä me seurataan (työkavereiden jaksamista) ja esimiehet tuolta pistää sit menemään työterveyshuollon kautta eteenpäin jos on tarve ja sen tyyppisestä asiasta, että kuuluu työterveyshuollon piiriin.”

”Kyllä esimies sit sanoo, jos mä oon liian väsynyt ja potkii siitä, että mee kotiin tai pidä vapaapäiviä. Mä teen sen saman kollegoille, jos ne notkuu liian pitkään töissä.”

Työntekijöiden käymät terveystarkastukset

Kaikki haastateltavat kertoivat käyneensä ikäryhmään liittyvässä terveystarkastuksessa. Osa haastateltavista toi esille, että he käyvät vain työnantajan määrittämässä määräajoin järjestettävissä tarkastuksissa eli työhöntulo- ja ikäryhmätarkastuksissa. Eräs haastateltava muistelee, ettei olisi käynyt työhöntulotarkastuksessa, mutta ikäryhmätarkastukseen on kyllä tullut kutsu. Yksi haastateltava koki, että terveystarkastuksessa käytiin läpi lähinnä paineensietoa, stressin kestämistä ja arkielämään liittyviä asioita.

”Haastattelee, käy läpi (terveystarkastuksessa) lähinnä ehkä enemmänkin sitä semmosta psykologista kuvaa, että miten sä niinkun painetta kestät työssä ja onks sulla harrastuksia ja onko elämä monipuolista, että kestät niinkun stressiä töissä ja kaikkea tällästä.”

”Lähinnä ikäkauteen liittyvää, työhöntulotarkastus (on ollut) ja sit kun on ikävuosia tullu tarpeeks, niin kutsutaan laajempaan tarkastukseen sit.”

Työntekijöiden kokemukset ajanvarausten ja palveluun pääsyn sujuvuudesta

Työntekijät kokivat pääsääntöisesti, että työterveyshuollon palvelut ovat helposti ja nopeasti saatavilla eri kanavien kautta. He mainitsivat tavoittavansa palveluita hyvin soittamalla ajanvaraukseen tai varaamalla ajan netistä. Yksi haastateltavista kertoi palvelun olevan nopeaa myös paikanpäällä. Toinen haastateltava kertoo, että myös laboratoriokokeisiin pääsee työterveyshuollossa lähes samantien.

”Saa soittamalla ajan ja saa myöskin tuolta netistä. Kaikki kanavat käytössä. Ei ole ollut mitään ongelmaa.”

”Labroihiin pääsee suurinpiirtein samantien.”

Yksi haastateltava toi kuitenkin esille, että omalle lääkärille pääsy on hankalaa ja vapaita aikoja saattaa löytyä vasta kuukausien päästä. Haastateltavan mukaan omalääkärille ei ole käytännössä mahdollisuutta päästä lyhyellä aikavälillä tarpeesta huolimatta.

”Mutta jos se on tarkoitus, että sillä (omalääkärillä) käytäis, niin eihän siinä ole mitään tolkkua, että sinne pääsee kolmen kuukauden välein. Jos tarvitsis mennä vaikka tänään tai huomenna, niin se ei todellakaan onnistu.”

Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon palveluista

Pääsääntöisesti haastateltavat kertoivat olevansa tyytyväisiä työterveyshuollon palveluihin. Yksi haastateltavista kehui työterveyshuollon kanavaa, jonka kautta saa kätevästi katsottua terveystietoa ja laboratoriotuloksia. Hän kertoi myös, että kokee yksityisen työterveyshuollon olevan hyvä verrattuna julkiseen terveydenhuoltoon, sillä palveluihin ei joudu jonottamaan pitkään. Eräs haastateltava kuvaili, että laboratoriotulokset olivat helposti tulkittavia myös asiakkaan näkökulmasta. Yksi haastateltavista toi esille, että palvelut tarjotaan sen mukaan, mitä heidän sopimukseensa kuuluu.

”Ensin siellä katotaan, että mikä kuuluu tähän meidän työterveyden piiriin ja sit mennään sen mukaan.”

”Meillä on aika hyvä kanava, koska me päästään sinne omalle terveys sivulle, me nähdään sieltä kaikki. Sieltä löytyy kaikki labratulokset ja terveystiedot. Mun mielestä se on hirveen kätevää.”

”Ei oo toistaseks ollut mitään valittamista (palveluista).”

Työntekijöiden kokemukset palveluiden kohdistumisesta

Yksi haastateltavista kertoi kokevansa työterveyshuollon palveluiden kohdistuvan moneen eri asiaan. Näitä olivat työntekijä, olosuhteet ja työtavat. Toinen toi esille, että kokee palveluiden kohdistuneen häneen itseensä. Työpaikalle hän ei kuitenkaan kokenut tulleen parannusta työterveyshuollon palveluiden avulla.

”No siis nehan (palvelut) kohdistuu moneenkin asiaan. Tietysti työntekijään itse, toinen on ne olosuhteet, työtavat ja muut sen sellaset.”

”Että en mä koe hirveesti sieltä hirveesti olis semmosta niin sanottua parannusta tänne työpaikalle tullut. (Palvelut) kohdistuu enemmän itseän.”

Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnasta

Haastatteluaineistosta nousi esille, että haastateltavilla oli hyviä kokemuksia työterveyshuollon henkilökunnasta. Eräs haastateltavista koki, että hänet huomioidaan tarpeeksi hyvin, kuten muutkin asiakkaat. Toinen haastateltava kehui työterveyshuollon henkilökuntaa mukavaksi, vaikka hoidon lopputulos oli harmittanut. Yksi haastateltavista myös kehui henkilökuntaa ja koki mukavaksi, että he olivat ymmärtäneet hänen

huumoriaankin. Hänen mukaansa oli ehdottomasti mukavaa asioida uudestaan työterveyshuollossa.

”Ihan mukavaa. Ei yksikään mua ole silleen ottanut päähän, muuta kun vaan se lopputulos. Ei mulla sinällään henkilöistä oo mitään pahaa.”

”Ei ole ollut mitään valittamista. Kukaan ei ole siellä ollut mitenkään ilkeä tai inhottava. Vielä ymmärtää tätä mun huumoriakin. Ehdottomasti mukava mennä uudestaan.”

Työntekijöiden kokemukset lääkäreistä ja heidän toimintatavoistaan

Haastateltavat toivat esille, että heidän kokemustensa mukaan lääkäreiden toimintatavoissa on jonkin verran eroja. Yksi haastateltava oli kokenut, että lääkäri oli herkästi suosistellut sairauslomaa. Hänen kertomansa mukaan lääkäreiden toimintatavat saattoivat olla melko erilaisia. Toisen haastateltavan mukaan lääkärin toimintaan vaikutti ikä ja kokemus. Hän kertoi kuitenkin olleensa tyytyväinen vastaanottokäynteihin. Eräs haastateltavista toi myös esille, että hänen mielestään myös ulkomaalaisia lääkäreitä oli helppo ymmärtää.

”Riippuu vähän lääkärin iästä ja kokemuksesta ja sukupuolesta, että se vaihtelee. Ei oo mitään valittamista tähän mennessä ollu (vastaanottokäynnistä).”

”On ymmärrettävää, vaikka välillä on ollu ulkomaalaisiaki lääkäreitä, niin niiden suomenkieli on ollut suht koht siedettävää.”

Työterveyshuollon ammattitaito työntekijöiden näkökulmasta

Työntekijät kokivat työterveyshuollon ammattitaidoksi, että he osaavat asiakkaan iän mukaan kohdistaa ohjausta ja neuvontaa tärkeisiin asioihin. Haastatteluista nousi esille, että on tärkeää käydä nuorempien työntekijöiden kanssa läpi erilaisia asioita kuin vanhempien työntekijöiden. Yksi haastateltavista myös kuvaili, että hänen mielestään työterveyshuollon ammattitaitoa on nähdä kun asiat ovat kunnossa.

”No ehkä ne vois jossain vaiheessa mieltii sitä sit, kun meilläkin alkaa nyt porukka olemaan jo 60v. Ehkä niiden kanssa kannattaa läpikäydä sit jo vähän erilaisia asioita, kun taas tollasen 35v kanssa.”

”Kyllä mun mielestä se on osa työterveyshuollon ammattitaitoa kans, että nähdään silloin kun asiat on kunnossa ja huomioidaan ne.”

Työntekijöiden kokemukset työolosuhteista

Työpaikan työolosuhteet olivat haastateltavien mukaan hyvät ja he kokivat olevansa tyytyväisiä nykyisiin olosuhteisiin. Yksi haastateltavista kuvaili olosuhteita normaalia paremmiksi eikä keksinyt parannusehdotuksia tämänhetkisiin työolosuhteisiin.

”No ei (valittamista) niinkun huomaat tästä (työ)ympäristötä niin tää on aika kiva.”

”No ainakaan mulla ei oo henkilökohtaisesti mitään parannusehdotuksia tällä hetkellä. Taso on normmalia parempi ja olosuhteet on normaalia paremmat. Sit menee jo valittamisen puolelle.”

Työntekijöiden kokemukset työpaikkaselvityksestä ja sen toteutumisesta

Haastatteluissa ilmeni, että työntekijöillä on melko vähän tieto työpaikkaselvityksestä ja sen tekemisestä sekä sisällöstä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että eivät tiedä työpaikkaselvityksestä eivätkä ole kiinnostuneita siitä. Muutama haastateltava muisti, että työterveyshuollosta on käynyt joku tekemässä työpaikkaselvitystä. Yksi haastateltavista toi esille, että työpaikkaselvityksessä jokaisen työtila on käyty läpi ja kyselty ovatko asiat hyvin. Toinen haastateltava muisti myös, että terveydenhoitaja oli käynyt katselemassa paikkoja työpaikalla. Hän muisteli myös, että samalla olisi kartoitettu työpaikalla käytettyjä kemikaaleja mitä kaikkea työpaikalla tehdään. Eräs haastateltavista ei muistanut ottaneensa ollenkaa osaa työpaikkaselvityksen tekoon.

”En tiedä sitäkään (työpaikkaselvityksestä). En ole kiinnostunut koko asiasta.”

”Kyllähän ne jotain kartottivat. Kaiken näköset kemikaalit ja mitä kaikkea täällä nyt tapahtuu.”

”Kyllä jokaisen työtila on käyty läpi ja kyselty onko kaikki ok.”

Työntekijöiden tiedot työpaikan ensiapuvälineistä

Haastatteluaineistosta nousi esille, että osa työntekijöistä oli tietoisia työpaikan ensiapuvälineistä ja mistä ne löytyvät. Osa haastateltavista osasi kertoa, että työpaikan ensiaputarvikkeet löytyvät toimistosta ja siellä on haavanhoito- ja sitomistarvikkeita.

”On joo tuolla toimistossa sellainen ensiapupaketti. Siinä on sellaiset perus haavanhoito- ja sitomistarvikkeet.”

”On, tottakai. Se on pakko olla. Ne on tuolla toimistossa. Lakisääteiset tarvikkeet. Ihan sidontatarvikkeet, laastarit ja haavanhoitotavarat ynnä muuta.”

8.2 Työntekijöiden näkemykset nykyisen työterveyshuollon kehitettävistä

Sisältöluokat kuvaavat työntekijöiden näkemyksiä nykyisen työterveyshuollon kehityskohteista. Haastateltavilta kysyttiin mitkä asiat heidän mielestään vaativat vielä kehittämistä työterveyshuollossa. Kehitysideat koskivat pääosin palveluiden yksilöllistämistä ja kehittämistä, ensiapuvalmiuteen liittyviä ohjeistuksia, työssäjaksamisen seuranta ja yksittäisiä kehitystä vaativia asioita. Sisältöluokat vastaavat tutkimuskysymykseen mitä kehitettävää työntekijät näkisivät nykyisessä työterveyshuollossa. Aineiston pohjalta muodostuivat sisältöluokat: lähetteen saaminen tulisi olla helpompaa, työntekijät toivovat saavansa apua työterveyshuollosta, työntekijät toivovat voivansa vaikuttaa omaan terveydenhoitoon, työntekijät toivovat voivansa itse päättää, kokevatko terveyssuunnitelman tarpeelliseksi, ohjauksen ja neuvonan toivotaan olevan yksilöllistä, työntekijä toivovat nopeampaa puuttumista työssä selviytymiseen vaikuttaviin asioihin työpaikalla ja työpaikan ensiapuun toivotaan selkeää vastuunjakoja. Seuraavana tuloksia käsitellään sisältöluokittain.

Lähetteen saaminen tulisi olla helpompaa

Haastatteluissa ilmeni, että osa työntekijöistä oli kokenut lähetteen saamisen esimerkiksi fysioterapeutille haastavaksi. Eräs haastatettava toi esille, että työntekijän tulee ensin päästä omalle lääkärille, enne kuin voi saada sieltä lähetteen eteenpäin. Lähetteen saamiseen voi lisäksi mennä useampi viikko. Yksi työntekijöistä kuvaili prosessia myös aikaa ja firman rahaa vieväksi.

”No esimerkiksi tää fysioterapian saaminen tuntuu olevan aika vaikeeta. Mun mielestä se on tehty ihan nauretavan vaikeaksi. Ensinnäkin meet lääkärille. Käytännössä mun pitää saada sille omalle lääkärille aika ja sit se sanoo sieltä, että ootellaan pari viikkoa.”

”Ja muutenkin ehkä semmonen vähän, että jos sä joudut menemään parille lääkärille ennen kun sä saat lähetteen mihinkään toiselle taholle. Mun mielestä se on hassua. Ja se on mun mielestä hirveen ajantuhlausta ja firman rahojen tuhlausta.”

Työntekijät toivovat voivansa itse päättää, kokevatko terveysuunnitelman tarpeelliseksi

Haastateltavat kokivat terveysuunnitelman tarpeelliseksi, jos heillä on omassa hyvinvoinnissa jotakin korjattavaa. Esimerkiksi jos työntekijän yleiskunnossa olisi jotakin huomauttamista, silloin terveysuunnitelma olisi tarpeellinen erään haastateltavan mukaan. Yksi haastateltavista toi myös esille, että parempi seuranta voisi auttaa löytämään vaivan syyn. Terveysuunnitelman avulla ohjaus vaikeissa sairastumistilanteissa koettiin myös tärkeäksi tekijäksi työssäjaksamisen kannalta.

”Jos yleiskunnossa on jotain huomauttamista, niin ehkä silloin täytyy tehdä jotain korjausliikkeitä. Niin sillan sille (terveysuunnitelmalle) vois olla tarvetta.”

”No varmaan ohjata justiiinsa jos tulee joku semmonen vaikee sairaus, jota on itse vaikee käsitellä --. Että jaksaa, pystyy ja kykenee, että se työ voi olla myös voimavara.”

Ohjauksen ja neuvonnan toivotaan olevan yksilöllistä

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat kaipaavansa yksilöllisempää ohjausta ja neuvontaa. Eräs haastateltavista kuvaili yleistä ohjausta kaavojen mukaan menemiseksi. Sen rinnalle hän kertoi kaipaavansa käytännöllisempää ja yksilöllistä neuvontaa. Haastateltavat toivat myös esille, että he osaavat etsiä myös itse informaatiota ja haluaisivat sen tueksi ammattilaisen osaamista.

”Kyllä mä nyt osaan itekkin etsiä informaatiota. Välillä ei ehkä tunnu, että ne kovin tosissaan ottaa sitä hommaa. Ei pelkkiä yleisiä ohjeita vaan yksilöllisempää (ohjausta).”

”Asioita mitä tietää mitä pitäis, mutta käytännössä ottaen ei tässä hirveesti pysty. Käytännöllisempi neuvo, mikä olisi toteutettavissa, siitä olisi apua.”

Työntekijät toivovat saavansa apua työterveydenhuollosta

Osalla haastateltavista oli kokemus, että työterveyshuolto ei ole tarjonnut riittävää apua vaivoihin. Yksi haastateltavista kertoi, ettei häntä enää motivoi käydä työterveyshuollossa vaikka jokin paikka reistailisikin. Hän nosti myös esille kysymyksen, että uskotaanko työterveyshuollossa, jos asiakas kertoo johonki kohtaan sattuvan. Haastateltava kertoi kokevansa tylsäksi, ettei vaivan syytä yritetä löytää.

”Ei se hirveesti motivoi sinne (työterveyteen) mennä, just sen takia, että harvemmin sieltä mitään apua saa.”

”Uskooko ne oikeesti, että sattuu. Annetaan olla, että sattuu. Eikä oikeesti yritetä metsästä sitä, niin se on mun mielestä vähän semmonen tylsä.”

Työntekijöillä toivovat voivansa vaikuttamaan omaan terveydenhoitoon

Haastateltavat kokivat, että lääkäreillä on vahva näkökulma asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Muutama haastateltavista toi esille, että he eivät lähde kyseenalaistamaan lääkärin päätöstä. Toinen haastateltavista kuitenkin mainitsi, että olisi kiva kuulla potilaana silti kaikki vaihtoehdot. Yksi haastateltavista kertoi olleensa ottamassa influenssarokotetta, eikä hoitohenkilökunta paljoa ollut kysellyt vaan pistänyt rokotteen. Yksi haastateltavista myös kertoi lääkärin antaneen hänelle sairauslomaa muita tietoja kyselemättä.

”Jokunen aika sitten joutui saikulle jäämään tai menin lääkäriin, niin se oli vaan silleen se ei hirveemmin kysellyt vaan laitto mulle viikon saikkua.”

”Toisaalta eihän potilaat välttämättä kaikkia vaihtoehtoja edes tiedä. Luotamme heidän asiantuntemukseensa asiassa, en ole lääkäri. En mä osallistumisesta tiedä, mutta olis kiva kuulla kaikki vaihtoehdot.”

Omalle lääkärille pääsyn helpottaminen

Haastateltavat kokivat, että omalle nimetylle lääkärille on hankalaa päästä. He kertoivat, että omaa lääkäriä on vaikeaa saada kiinni ja usein joutuu menemään toiselle lääkärille. Oma lääkärille on välillä mahdollisuus saada aika vasta monen kuukauden päähän yhden haastateltavan mukaan.

”Tolle meidän omalle lääkärillehän nyt ei millään muulla, kun siis jos nyt varaat ajan niin monta kuukautta menee että saattaa olla. Kun ite menee, niin pakkohan mun oli siinä vaiheessa ottaa jollekin muulle.”

Työntekijät toivovat nopeampaa puuttumista työssäselviytymiseen vaikuttaviin asioihin työpaikalla

Haastateltavat kokivat, että työpaikalla olisi hyvä puuttua huolta herättäviin asioihin tai normaalista poikkeavaan käytökseen. Puuttuminen koettiin tärkeäksi, koska ongelmat voivat vaikuttaa myös muihin henkilöihin työpaikalla. Yksi haastateltava mainitsi, että kokee tällä hetkellä puuttumisen työpaikalla olevan hidasta. Asia saa edetä pitkälle ennen kuin siihen puututaan. Toinen haastateltavista nosti myös esille, että puuttumista pitäisi tehdä, ettei kenellekkään sattuisi mitään.

”Kyllä se aika pitkälle saa mennä, ennen kun tapahtuu (puuttumista).”

”Muittenkin ihmisten takia pitäisi puuttua (huolta herättäviin asioihin), ihan sen takia että täällä on muitakin ihmisiä, että joille voi vaikka sattua jotain.”

Työntekijöiden yksittäiset kehitysideat työterveyshuollolle

Haastateltavat toivat esille erilaisia kehitysideoita työterveyshuollon palveluihin ja työterveyssovimuksen sisältöön liittyen. Eräs haastateltavista ehdotti, että työterveyshuollossa otettaisiin käyttöön numerolappusysteemi. Hän kertoi, että osa asiakkaista oli kokenut nimellä kutsumisen epämuikavaksi. Yksi haastateltavista puolestaan toivoi liikuntapalveluita ja hammashuoltoa lisättäväksi työpaikan työterveyshuollon palveluihin. Haastatteluista nousi myös esille, että naispuolisille asiakkaille voisi sisältyä munasarjasyövän seulonta osana työterveyshuoltoa. Eräs haastateltava myös ehdotti, että kiireellisissä tilanteissa työterveyshoitaja voisi delegoida asiakkaan viestit eteenpäin toiselle kollegalle, jotta asiakas saisi nopean vastauksen. Vaihtoehtoisesti asiakkailta voisi olla jokin kanava, mitä kautta saisi nopean vastauksen kysymyksiin.

”Ehkä enemmän toi tommonen yksilösuoja, kun huudellaan nimiä käytävillä --. Mä olen --kokenut, että jotkut ihmiset eivät ole tykänneet siitä, että niiden nimiä huudellaan siellä käytävällä. Numerolappusysteemi?”

”Mä kysyin meidän vastaavalta työterveyshoitajalta, joka on niinkun meidän yhteyshenkilö, ja sillä meni kaksi päivää vastata mulle. Hän voisi vaikka delegoida asian eteenpäin tai sitten meillä vois olla tommosiin yleisasioihin ihan joku instanssi, mistä voitais kysyä.”

Työpaikan ensiapuun toivotaan selkeää vastuunjako

Haastatteluissa ilmeni, että työntekijät eivät tällä hetkellä ole tietoisia, kuka työntekijöistä on ensiaputaitoinen. Epätietoisuutta oli myös siitä, kuka on työpaikan ensiapuvastaava ja hoitaa ensiapuun liittyvät asiat työpaikalla. Eräs haastattelujoista toi esille, että työpaikalla pitäisi olla kyllä ensiapuisia. Tarkkaa tietoa ensiaputaitoisista työntekijöistä ei kuitenkaan ollut.

”En tiedä ainakaan, että olisi (ensiapu) vastuuhenkilöä.”

”Kyllä meillä pitäis olla ensiaputaitosia.”

Työntekijöiden ensiaputaitojen päivittäminen

Haastateltavat kokivat, että heille on työterveyshuollosta tarjottu mahdollisuutta osallistua ensiapukurssille ja päivittää osaamistaan. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että työntekijät kokevat olevansa liian kiireisiä käymään kurseilla. Ensiaputaitoisuus koettiin kuitenkin tärkeäksi ja haastatteluista nousiki esille, että olisi hyvä jos jollakin työntekijällä olisi ensiapukortti voimassa. Eräs haastateltavista myös mainitsi, että tietää työpaikan ensiapulaukun sijainnin mutta ei sen sisältöä.

”En mä usko, että se välttämättä huono asia koskaan on, että olis joku joka osais sitä ensiapua. Mutta täällä on kanssa pikkasen kiireessä tää porukka, että menis tommosiin.”

”Meillä saa lähtee ensiapukurssille, kun vaan haluaa. Ei oo hirveetä jonoo, voin kertoa. Työterveyshuollon puolelta on tarjottu ensiapukurssija, vapaaehtoisia.”

”Mä oon itsekin ollut (ensiaputaitoinen), mutta nyt on jäänyt kurssit käymättä.”

Työpaikalle toivotaan selkeät ohjeet onnettomuus tai tapaturma tilanteisiin

Haastatteluista ilmeni, että työpaikalla ei tällä hetkellä ole selkeitä ohjeita onnettomuus tai tapaturma tilanteisiin. Muutama haastateltavista kertoi, että ohjeet saattavat löytyä jostain, mutta niitä ei ole luettu. Osa työntekijöistä ei ollut lainkaan tietoisia ohjaistuksista. Tärkeäksi asiaksi haastatteluissa nousi, että työpaikalla voisi olla jonkinlainen kokoontumispaikka onnettomuus tilanteissa, mihin työntekijät kokoontuisivat nopeasti.

”Täällä ei ole ollut sellaista kokoontumispaikkaa. -- sieltä voi vaikka syttyä semmosta paloa, mikä saattaa aiheuttaa hengitykselle jotain ongelmia. Pitää tietää, että jos tuulen suunta tulee tuolta missä on paljon renkaita, niin sieltä tulee sitten selaisia myrkyjä, että pitäis lähteä vähän niinkun nopeempaa liikkeelle.”

”Kyllä ne (ohjeet) varmaan saattaa jossain lukeakin, mutta en oo ainakaan ite käynyt niitä sen kummemmin lukemassa.”

Työpaikan vaaratilanteista raportointi työterveyshuoltoon

Työpaikalla oli viime kesänä käynyt erään haastateltavan mukaan tilanne, jossa joku oli yrittänyt murtautua työpaikan tiloihin. Työterveyshuolto ei asiasta ollut yhteydessä työpaikalle, sillä vaaratilanteesta ei raportoitu työterveyshuoltoon. Yksi haastateltavista toi esille, että vastaavanlaisissa tilanteissa olis hyvä olla joku ohjaamassa keskustelemaan asiasta. Haastateltavalla oli myös kokemus, että työterveyshuolto voisi vastaavanlaisissa tilanteissa olla yhteydessä työpaikkaan. Tämä voisi tapahtua vasta, kun työpaikka raportoi asian työterveyshuoltoon. Tällä hetkellä vaaratilanteista ei raportoida työterveyshuoltoon.

”No siis silloin viime kesänä kun tuolta tuli se tiiliskivi ikkunasta sisään, niin ei meillä silloin kyllä mitään työterveyshuolto ollut yhteydessä. Eikä nekään varmaan edes koko asiasta tiennytkään, että tänne on yritetty murtautuu.”

”No sikäli joku olisi siinä (murtoyritys) sitten kokenut huonoa, niin olisi sitten täältä (työpaikalta) joku ohjaamaan, et meeppä juttelemaan tonne (työterveyshuoltoon). Heidän puoleltaan oltaisiin voitu olla yhteydessä tapahtuneesta. Tottakai ne ei tiedä, jos me ei kerrota siitä.”

9 Tulosten tarkastelu ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemuksia ja kehityskohteita nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada työntekijöiden kokemuksia nykyisen ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Tavoitteena oli myös kartoittaa, mitä kehitettävää työntekijät näkisivät nykyisessä työterveyshuollosta. Opinnäytetyössä saatiin tuoretta tietoa työntekijöiden kokemuksista ja tulokset vastasivat opinnäytetyön tavoitteisiin. Työn tutkimuskysymyksiin saatiin kattavat vastaukset melko laajan haastatteluaineiston ansiosta. Aikaisempiin tutkimuksiin verrattaessa opinnäytetyön tulokset olivat melko saman suuntaisia.

Työelämän yhteistyökumppaniin oltiin yhteydessä opinnäytetyötä aloitettaessa ja häneen oltiin välillä yhteydessä opinnäytetyön etenemisestä. Yhteistyö työelämän yhteistyökumppanin kanssa tuki opinnäytetyön etenemistä. Yhteistyön avulla opinnäytetyön tekijä sai tukea haastatteluista tiedottamiseen ja tarvittavia tietoja työhön. Opinnäytetyön tuloksista voivat hyötyä työpaikan lisäksi myös nykyinen työterveyshuolto.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että työntekijät ovat pääsääntöisesti olleet melko tyytyväisiä työterveyshuollon palveluihin ja toimintaan. Työterveyssojimus määrittää palvelut, joita työntekijät voivat käyttää. Työterveyshuolto tarjoaa työntekijöille sopimukseen kuuluvia palveluita tai kertoo niiden käyttömahdollisuuksista. Työnantaja on määritellyt työntekijöille tarjotut palvelut, jotka ovat työterveyshuoltolain mukaisia. Työterveyshuolto toimii yhteistyössä työnantajan kanssa tarjoamalla työntekijöille sopimukseen kuuluvia palveluita. (THL 2019b) Aiemmissa tutkimuksissa on myös todettu, että asiakkaat ovat olleet pääosin (yli 70% vastajista) tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. (Leino, Syyrimaa & Hirvonen 2018)

Tuloksista nousi myös esille, että työntekijät kokivat olevansa keskeisessä asemassa hoitoon hakeutumisessa ja hoidon tarpeensa ilmaisemisessa. Tuotiin ilmi, että työntekijän on tärkeää olla aktiivinen tarpeidensa kertomisessa, jotta työterveyshuolto voi tarjota tukea. Asiakkaan vastuulla onkin osallistua aktiivisesti oman terveytensä ylläpitoon (Pirinen 2017, 14). Työntekijän terveydentilan kokonaisvaltainen tukeminen ja ylläpitäminen on kuitenkin osa työterveyshuollon vastuuta, vaikka asiakaslähtäisyyden avain asia onkin asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioimista. (Väestöliitto 2019) Tavoitteiden saavuttaminen vaatii kuitenkin myös vuorovaikutusta asiakkaan ja hoitajan välillä. Asiakkaan vastuulla on osallistua aktiivisesti ja vastuullisesti toimintaan. Työterveyshuollon tulisi tarjota tukea asiakkaan tarpeisiin, välittää tietoa ja antaa neuvontaa. (Pirinen 2007, 14) Haastateltavia oli kolme,

joten sen perusteella ei voida yleistää kaikkien AT-Marinen työntekijöiden kokemuksia työterveyteen liittyen. Kolmen haastateltavan kokemukset kuitenkin antavat suuntaa siitä, millaisena nykyinen työterveyshuolto koetaan. Opinnäytetyö antaa tärkeää tietoa työntekijöiden kokemuksista ja se oli yksi työn tärkeimmistä tavoitteista.

Työn tuloksista ilmeni, että ajanvarauksen ja palveluun pääsyn sujuvuuden todettiin toimivan pääosin hyvin. Palveluiden kuvattiin olevan helposti ja nopeasti saatavilla eri kanavien kautta. Palveluihin pääsy onnistui hyvin varaamalla aika netistä, soittamalla puhelimitse tai menemällä paikanpäälle. Omalle lääkärille pääsy oli ainut asia, jonka työntekijät kokivat välillä ongelmalliseksi. Myös aiemmassa tutkimuksessa on päästy tulokseen, että terveydenhuollon olemassa olevien sähköisten portaalien käyttö oli koettu pääsääntöisesti positiivisena asiakkaiden keskuudessa. (Hyppönen ym. 2014, 75-76)

Haastateltavien saama ohjaus oli myös pääosin koettu hyväksi ja puhelimitse saatu ohjaus koettiin aikaa säästäväksi asiakkaan näkökulmasta. Ohjaukseen ja neuvontaan kaivattiin kuitenkin enemmän yksilöllisyyttä ja käytännönläheisyyttä, jotta asiakkaat saisivat suurempaa hyötyä saamasta ohjauksesta. Lipastin (2017, 77) mukaan työterveyhuollon olennaisia tehtäviä on tarpeellinen ohjeiden ja neuvojen anto sekä työperäisten sairauksien ehkäisy. Myös hänen tutkimuksestaan käy ilmi, että työterveyhuollon asiakkaat toivovat, että ohjaus tehdään helpoksi ja nopeaksi. Hyvän työterveyshuoltokäytännön (Uitti 2014, 238-239) mukaan työterveyhuollossa tulisi tarjota neuvontaa ja ohjausta yksilöllisesti ja tarpeen mukaan, jotta toiminta lisäisi työterveyttä, -turvallisuutta ja työkykyä. Tiedon antoa, ohjausta ja neuvontaa tulisi antaa myös työntekijän terveyttä koskevissa asioissa.

Haastateltavat kokivat työterveyshuollon henkilökunnan pääsääntöisesti miellyttäväksi. Henkilökunnan ammattitaitoisuus näkyi työntekijöille erilaisin tavoin. Tärkeäksi osaksi ammattitaitoa koettiin mukautuminen tilanteisiin asiakkaan tarpeiden mukaan. Hyvän palvelun tulisikin joustaa asiakkaan mukaan. Asiantuntijan tulisi huomioida työpaikan lähtökohdat ja arvioida työntekijöiden työkykyynliittyvät tekijät. Tämä johtaa asiakastytyväisyyteen ja toimivaan työterveysyhteistyöhön. Työpaikan ja työntekijöiden tarpeet tulisi huomioida myös työpaikkaselvityksessä, joka tulisi olla työntekijöille esillä (Uitti 2014, 153). Työntekijöt kuitenkin kokivat, että eivät olleet kovin tietoisia työpaikkaselvityksen sisällöstä ja suurin osa ei ollut koskaan nähnyt kyseistä raporttia. Työpaikkaselvitys tulisi käydä yhdessä läpi työntekijöiden kanssa, jotta työterveyshuollon tavoitteet ja sisältö tulisivat tutuiksi jokaiselle työntekijälle. Toiminnan laatua tulisi myös seurata erityisesti yhteistyön onnistumisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Työpaikan ja työterveyshuollon olisi hyvä määritellä yhteisesti seurattavat asiat, jotka ovat keskeisiä työpaikan työntekijöiden työhyvinvoinnille ja -kyvylle. (Uitti 2014, 77-78)

Haastatteluista kävi ilmi myös, että osa haastateltavista koki voivansa vaikuttaa oman terveytensä hoitoon ja seurantaan. Osa haastateltavista toi kuitenkin esille, että kaipaisi enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan hoitoonsa tai hoitoon pääsyyn, jotta he kokisivat saavansa todellista apua työterveyshuollosta. Etenkin jatkohoitoon pääseminen ja lähetteen saaminen nousivat isoiksi ongelmakohtiksi, sillä niiden saaminen on tällä hetkellä hidasta ja hankalaa. Myös omalääkärin kiireellisyys ja hänen vastaanotolleen pääsy nostettiin isoksi kehityskohdaksi nykyisessä työterveyshuollossa. Jatkossa toivottiin nopeampaa pääsyä omalääkärille ja mutkattomanpaa lähetteen saamista eteenpäin. Työterveyshuollon yksi tärkeimmistä tavoitteista on huolehtia työntekijän sujuvasta terveydenhuollosta ja pyrkiä asiakaslähtöiseen palveluun. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeisiin tulisi reagoida ja epäkohtiin puuttua. Työterveyshuollon tulisi kuunnella, jos jokin osa palvelussa ei toimi. Sitä tulisi lähteä kehittämään yhteistyössä työpaikan ja työntekijöiden kanssa. Uusia tavoitteita asettamalla tulisi myös seurata muutosten vaikutuksia ja vaikuttavuutta. (TTL 2019k)

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös selvittää, mitä kehitettävää työntekijät näkisivät nykyisessä työterveyshuollossa. Vaikka haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä nykyisen työterveyshuollon toimintaan, he nostivat myös muutamia kehitysideoita esille. Haastateltavien mukaan tämän hetkisiä kehityskohteita olivat etenkin työpaikan ensiapukäytännöt sekä ensiapuun liittyvät vastuut, työntekijöiden ensiaputaitojen päivittäminen, selkeä ohjeistus onnettomuus ja tapaturma tilanteisiin, nopeampi puuttuminen ongelmatilanteisiin sekä työntekijöiden jaksamiseen liittyviin asioihin. Lisäksi toivottiin jonkinlaista uutta kanavaa asiakkaille, jota kautta he voisivat saada nopeita vastauksia kysymyksiinsä työterveyshuollon henkilökunnalta.

Tällä hetkellä kaikilla haastateltavilla ei ollut selkeää tietoa työpaikan ensiapuvälineistä, ensiapuun liittyvistä vastuista eikä omista tai kollegoiden ensiaputaidoista. Myöskään onnettomuus tai tapaturmatilanteisiin ei haastateltavien mukaan tällä hetkellä ole selkeää ohjeistusta. Nousi myös ilmi, ettei työpaikan vaaratilanteista raportoida tällä hetkellä työterveyshuololle. Työterveyshuollon tulisi yhteistyössä työpaikan kanssa varmistaa ensiapuvalmius. Työpaikalla tulisi olla riittävästi ensiaputaitoisia työntekijöitä olosuhteisiin ja toimintaan nähden, asianmukaiset ensiapuvälineet ja selkeät toimintaohjeet. Ensiapuvalmius tulisi olla onnettomuuksia, työtapaturmia, väkivaltatilanteita ja sairauskohtauksia varten. Ensiapuvalmiuden pitäisi myös olla osa työpaikan turvallisuusohjelmaa ja tapaturmien ehkäisytöitä. Suunnittelu tulisi tehdä yhteistyössä työterveyshuollon, työsuojeluhenkilöstön ja työnantajan kanssa. (Uitti 2014, 254)

Haastateltavilla oli kokemus, että työpaikalla seurataan niin työnantajan kuin kollegoiden puolesta työntekijöiden jaksamista. Asiasta voi keskustella avoimesti työpaikalla ja ongelmatilanteisiin pyritään puuttumaan. Ongelmiin puuttuminen koettiin kuitenkin melko hitaaksi ja toivottiin nopeampaa reagoitua, ettei tilanteista aiheutuisi haittaa muille

työntekijöille. Virpi Lipastin opinnäytetyön tulokset osoittavat, että todellisten tarpeiden riittämätön huomiointi nousee vaikuttavan toiminnan haasteeksi. Esimiehiä ja yritystä tulisi ohjeistaa esimerkiksi siinä, miten työntekijän työkykyasioita pitäisi miettiä jo työpaikalla ja puuttua tarvittaessa. Vaatii työterveyshuollon työpaikalla oloa ja tiiviimpää yhteistyötä työpaikan ja työterveyshuollon välillä puuttua asiaan ja kehittää yhteistä työskentelyä vaikuttavammaksi. (Lipasti 2017) Työkykyä ylläpitävä toiminta tulisi toteuttaa ensisijaisesti työpaikan sisäisin toimenpitein ja painopisteen tulisi olla ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Työnantajan olisi hyvä järjestää työntekijän työssä selviytymisen seuranta ja edistäminen hyödyntäen työterveyshuollon asiantuntijoiden osaamista. Työkyvyn ylläpitämisen perustana tulisi olla työterveysyhteistyössä sovittu toimintakäytäntö. Puuttumisen pitäisi tapahtua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa työntekijän työkyvyn ylläpitämiseksi, edistämiseksi ja säilyttämiseksi. (Uitti 2014, 211)

Haastatteluista saadun tiedon perusteella, työterveyshuollon yhteistyö ja vastuut vaativat myös selkeyttämistä. Tällä hetkellä työntekijät ja työpaikka eivät ole täysin tietoisia, mitkä asiat ovat heidän vastuullaan ja mitkä työterveyshuollon vastuulla. Työterveyshuollon toiminta ja tarkoitus herättävät edelleen epätietoisuutta ja asiakassuhteen kehittämisen vastuun nähdään olevan työterveyshuollolla. Myös Lipastin opinnäytetyössä oli noussut esille tuloksia, joiden mukaan työterveyshuollon yhteistyökuviot ja vastuut vaativat vielä selkeyttämistä asiakasyrityksen näkökulmasta. Syitä tälle olivat työntekijöiden epätietoisuus työterveyshuollon toimista ja termeistä sekä toimintatavoista. Yrityksissä olisi hyvä lähteä miettimään työterveyteen liittyviä yrityksen sisäisiä vastuita, jotta paikallistasolla olisi riittävästi tietoa yhteisistä tavoitteista kuitenkin yksilöllisyyttä unohtamatta. Riittävä tietämys ja määritellyt vastuut vaikuttavat paljon tavoitteisiin sitoutumisessa. (Lipasti 2017) Jotta työterveyshuollon osaamista voidaan hyödyntää asiakkaan hyväksi, tulee kaikilla toimijoilla sekä tahoilla olla ymmärrys ja osaaminen työterveyshuollon mahdollisuuksista tukea työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia (TTL 2019k).

9.1 Eettisyys

Työn tekijän tulisi noudattaa tutkimustyössään tarkkuutta, rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta ja tutkimuksen tulisi perustua hyvään tieteelliseen tutkimuskäytäntöön. Näitä toimintatapoja tulisi noudattaa koko tutkimuksen ajan tiedonhankinnassa, tutkimustyössä sekä tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa. (TENK 2019b) Opinnäytetyön tekijä noudatti huolellisuutta, rehellisyyttä sekä tarkkuutta koko tutkimuksen ajan niin tiedonhankinnassa, tutkimustyössä kuin myös tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvionnissa.

Hyvä tutkimuskäytäntö edellyttää, että tutkija kertoo tutkittavalle tutkimuksen kulkuun liittyvät oleelliset tiedot ja varmistaa, että tutkittava antaa suostumuksensa vasta varmasti ymmärrettyään saamansa informaation (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Työn tekijän tulee kunnioittaa haastateltavien henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Haastateltavilta tulisi pyytää lupa haastatteluun, kertoa haastatteluprosessista ja aineiston käsittelystä sekä hävityksestä. Työn tekijän on huolehdittava myös haastateltavien anonymiteetistä, jotta haastateltavien identiteetti ei paljastu. Opinnäytetyön tekijän tulee myös huolehtia, ettei tutkimuksesta aiheudu haastateltaville merkittäviä haittoja, riskejä tai vahinkoja. Tutkittavia tulisi kohdella heidän oikeuksiaan ja ihmisarvoa kunnioittaen. (TENK 2019a)

Haastateltavat saivat tutkimustiedotteen (Liite 3) ennen haastatteluun osallistumista. Tiedotteessa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta, tavoitteista ja toteutuksesta. Tiedotteessa kerrottiin opinnäytetyön tekijän yhteystiedot, jotta haastateltavat olisivat tarvittaessa voineet olla yhteydessä työhön tai haastatteluun. Jokainen haastateltavista allekirjoitti suostumuslomakkeen (liite 2) ennen haastatteluun osallistumista. Suostumuslomakkeessa kerrottiin aineiston keruusta, käsittelystä ja hävityksestä. Haastateltavia kohdeltiin luottamuksellisesti ja haastatteluista saatu aineisto sekä materiaalit säilytettiin salassa. Kaikki opinnäytetyön materiaalit hävitettiin työn valmistuttua asianmukaisesti tietoturvalain ohjeistuksen mukaan. Haastateltavien nimiä, toimipistettä tai mitään muita tunnistetietoja ei mainittu työssä. Kaikki haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti haastatteluihin ja heitä informoitiin ennen haastatteluista asianmukaisesti ja riittävästi.

Opinnäytetyön aineisto tulisi kerätä luotettavista lähteistä ja merkitä alkuperäinen lähdeaineisto selkeästi. Tiedonhakuun käytetyt menetelmät tulisi myös selostaa tarkasti ja kunnioittaa muiden tutkijoiden töitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 26) Opinnäytetyön aineisto kerättiin luotettavista lähteistä ja maininta alkuperäisistä lähdeaineistoista merkattiin opinnäytetyöhön selkeästi. Tiedonhaussa käytetyt menetelmät selostettiin tarkasti ja kunnioitettiin muiden tutkijoiden töitä käytettiin kunnioittavasti opinnäytetyön tulosten pohdinnan tukena.

Opinnäytetyön raportoinnin tulisi olla rehellisesti, avoimesti ja mahdollisimman tarkasti tehty. Työn tekijän tulisi avata analysointiprosessia ja selittää avoimesti lukijalle, kuinka analysointi on tehty. Opinnäytetyön johtopäätösten teko tulisi myös avata lukijalle ja tuoda ilmi työn mahdolliset puutteet ja virheet. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Opinnäytetyön raportointi tehtiin rehellisesti, avoimesti ja mahdollisimman tarkasti. Analysointi tapahtui avoimesti ja analysointiprosessi avattiin lukijalle. Analyysiprosessissa kerrottiin läpinäkyvästi, miten opinnäytetyön johtopäätökset on tehty. Mahdolliset opinnäytetyön aikana ilmenneet puutteet ja virheet tuotiin myös julki.

9.2 Luotettavuus

Opinnäytetyötä tehdessä sitä tulisi peilata hyvään tieteelliseen käytäntöön. Työn tekijän pitäisi huohtia yleisestä huolellisuudesta ja rehellisyydestä. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota tarkkuuteen tulosten tallentamisessa, tutkimustyössä, esittämisessä ja tutkimustulosten ja tutkimuksen arvioinnissa. (TENK 2019b) Koko opinnäytetyöprosessin aikana työtä peilattiin hyvään tieteelliseen käytäntöön, eli yleiseen huolellisuuteen, rehellisyyteen sekä tarkkuuteen tulosten tallentamisessa, tutkimustyössä, esittämisessä ja tutkimustulosten ja tutkimuksen arvioinnissa. Työ tehtiin noin 1,5 vuoden mittaisena projektina, jonka vuoksi riski hätäkoityihin johtopäätöksiin on pienempi. Tämä lisää työn luotettavuutta ja totuusarvoa.

Tutkijan tulisi kuvata ja perustella tutkimustekstissään tekemiä valintoja sekä miten hän on päätenyt lopullisiin ratkaisuihin. Ratkaisujen tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta pitäisi myös arvioida tavoitteiden kannalta. (Vilkka 2015, 197) Opinnäytetyön tekijä on koko opinnäytetyön ajan kuvannut ja perustellut tutkimustekstissään tekemiään valintoja, miten hän on päätenyt lopullisiin ratkaisuihin ja arvioi ratkaisujensa toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tavoitteiden kannalta.

Siirrettävyyden varmistamiseksi tutkijan tulee tehdä huolellinen kuvaus tutkimustekstistä, selvittää taustoja sekä valita haastatteluihin osallistujat huolella. Lisäksi haastatteluiden alkuperäisilmaukset tulisi muokata yleiskielelle luotettavuuden säilymiseksi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, s.198) Aineiston voidaan olettaa olevan kylläntynyt, kun haastateltavien vastaukset alkavat toistaa itseään (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyön haastattelut saatiin hankittua helposti yhteistyössä työelämäyhteistyökumppanin kanssa sovitulta toimipisteeltä. Haastatteluiden tuloksia alettiin analysoida vasta, kun kaikki haastattelut olivat tehtyinä. Haastatteluiden loppuvaiheessa haastateltavien vastaukset alkoivat toistaa itseään. Siitä voidaan päätellä, että saatu aineisto oli riittävän kylläntynyttä.

Teemahaastattelun kysymykset tehtiin rauhassa ilman kiirettä, jolloin tutkija ehti parantaa käsitystään tutkittavasta ilmiöstä. Tämä helpotti kysymysten muotoilua ja kohdentamista. Opinnäytetyön tekijän kokemattomuus haastattelutilanteissa saattoi kuitenkin vaikuttaa työn luotettavuuteen. Siirrettävyyden varmistamiseksi työn tekijä on tehnyt huolellisesti tutkimustekstin kuvauksen, taustojen selvittämisen ja haastattelun osallistujien valinnan. Lisäksi haastattelujen alkuperäislainaukset on muokattu yleiskielelle luotettavuuden säilymiseksi.

Tutkijan tulisi pyrkiä säilyttämään koko tutkimusprosessin ajan neutraali näkökulma aiheeseen ja aineiston johtopäätöksiin, jotta työstä tulisi luotettava. Tutkijan tulisi myös havainnollistaa, että on käyttänyt keräämäänsä aineistoa analyysin teossa. (Saaranen-

Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt säilyttämään koko opinnäytetyöprosessin ajan neutraalin näkökulman aineiston johtopäätöksiin ja aiheeseen, jotta työ olisi luotettava. Kokemus työterveyshuollossa työskentelystä saattaa asettaa tutkijalle joitakin ennakkokäsityksiä, mutta se voi myös lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavien omista ilmaisuista esitettiin paljon sitaatteja opinnäytetyössä, sillä niiden avulla havainnollistettiin, että opinnäytetyön tekijä on käyttänyt keräämäänsä aineistoa analyysin teossa.

Tutkijan tulisi kuvata analyysin etenemistä esimerkiksi taulukoiden tai liitteiden avulla. Taulukoista tai liitteistä tulisi nähdä analyysin toteutuminen, jotta voidaan varmistua tutkimuksen luotettavuudesta. Uskottavuuteen vaikuttaa myös, kuinka hyvin tutkijan muodostamat kategoriat ja luokitukset kattavat aineiston. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 198) Analysointi on tehty avoimesti. Taulukoiden ja liitteiden avulla kuvataan alkuperäistekstistä lähtien analyysin eteneminen. Analysoinnista on esitetty esimerkit kappaleessa analysoitu taulukoiden 1 ja 2 avulla. Edellämaituista voidaan nähdä analyysin toteutuminen ja sitä kautta myös varmistua tutkimuksen luotettavuudesta. Opinnäytetyön luotettavuutta kuitenkin vähentää se, että työ on tehty yksin. Näkökulmia on ollut vain yksi ja se voi heikentää esimerkiksi tulosten tulkintojen monipuolisuutta. Uusia näkökulmia pyrittiin hankkimaan opinnäytetyön ohjaus-tilaisuuksista.

Tutkimuksen tulokset tulisi kuvata selkeästi ja lukijalle ymmärrettäväksi, jotta tulokset olisivat uskottavia. Tutkijan tulisi myös tuoda esille tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2015, 198) Uskottavuuden kannalta tulokset on kuvattu selkeästi ja niin että lukija ymmärtää ne. Lisäksi lukijalle on kerrottu, mitkä ovat tutkimuksen rajoitukset ja vahvuudet.

Tutkijan tulisi arvioida aineiston keruuseen, analysointiin ja raportointiin käytettyjä lähdemateriaaleja kriittisesti. Tutkijan olisi hyvä pyrkiä lisäksi käyttämään tuoreita ja pääsääntöisesti kymmenen vuoden sisällä julkaistuja lähteitä, jotta käytetty tieto ei olisi vanhentunutta. (Jyväskylän yliopisto 2010) Opinnäytetyön tekijä on arvioinut opinnäytetyön aineiston keruuseen, analysointiin ja raportointiin käytettyjä lähdemateriaaleja kriittisesti koko työn ajan. Opinnäytetyössä on pyritty käyttämään tuoreita lähteitä ja materiaalit ovat pääsääntöisesti julkaistu viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tämän avulla tutkija on pyrkinyt varmistamaan, ettei käytetty tieto ole vanhentunutta.

9.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että AT-Marine Oyn työntekijät ovat pääsääntöisesti melko tyytyväisiä nykyiseen ulkoistettuun työterveyshuoltoon. Kehitystä

vaativia asioita nousi silti myös esille työterveyshuollon toiminnasta. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että haastateltavilla työntekijöillä oli varsin positiivisia kokemuksia työterveyshuollon toiminnasta. Työntekijät kokivat voivansa suurilta osin vaikuttaa saamaansa hoitoon sekä hoitoon hakeutumiseen, palvelut olivat pääosin helposti saatavilla ja palveluiden laatu oli hyvää. Palvelut ja työterveysyhteistyö vaativat kuitenkin vielä jonkin verran kehittämistä, jotta palveluita hyödynnettäisiin paremmin ja ne vastaisivat työntekijöiden tarpeita. Kehitystä vaatisi etenkin vastuiden jako ja selkeyttäminen, tiedonkulku ja palveluiden muotoilu tarpeita vastaaviksi.

Työn haastatteluissa nousseet kokemukset olivat keskenään pääosin melko yhteneväisiä. Joissakin haastattelukysymyksissä ilmeni kuitenkin eriäviä mielipiteitä tai kokemuksia. Haastatteluissa ilmeni, että pidempään työskenneillä työntekijöillä oli laajempaa tietoa sekä kokemusta työterveyshuoltoon liittyen kuin vähemmän aikaa työpaikalla olleilla työntekijöillä. Työterveyshuollosta saatu hyöty, yksilöllisyys palveluiden sujuvuus ja käytetyt palvelut nousivat eniten esille haastatteluista. Opinnäytetyön tulosten pohjalta jatkotutkimusaiheeksi nousi vastaavan tutkimuksen toteuttaminen muutaman vuoden kuluttua, jotta voitaisiin kartoittaa, onko työterveysyhteistyötä ja palveluita saatu kehitettyä oikeaan suuntaan.

Opinnäytetyön tulosten perusteella jatkokehittämis ehdotukseksi nousi työterveysyhteistyön kehittäminen sekä opinnäytetyöstä nousseiden epäkohtien vieminen eteenpäin työterveyshuoltoon. Tällöin palveluita voitaisiin kohdistaa paremmin ja niistä saataisiin asiakaslähtöisempiä. Tällä hetkellä yhteistyö työterveyshuollon ja työpaikan sekä työntekijöiden välillä on melko vähäistä. Kehittämis ehdotuksena työpaikka, työntekijät tai heidän edustajansa sekä työterveyshuolto voisivat lähteä yhdessä rakentamaan tavoitteellista ja suunnitelmallista yhteistyötä. Työterveyshuolto voisi tarjota asiantuntemustaan ja osaamistaan yhteistyön sekä palveluiden kehittämiseen.

10 Lähteet

Painetut

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima.

Hirsjärvi S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi S., Hurme H. 2011. Tutkimushaastattelu. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kananen J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitat kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, P., Vehviläinen-Julkunen K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro.

Kankkunen P., Vehviläinen-Julkunen K. 2015. Tutkimus hoitotieteessä. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Martimo K., Uitti J., Antti-Poika M. 2018. Työstä terveyttä. Helsinki. Kustannus Oy Duodecim.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Miettinen S. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Helsinki. Teknologianinfo Teknova Oy.

Pirinen L. 2007. Työterveyshoitajan terveysneuvonta ja sen kehittyminen: esimerkkinä painonhallinta. Turku. Turun yliopisto, hoitotieteen laitos: Turun yliopiston kirjasto.

Tuomi J., Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki. Talentum Media Oy.

Uitti J. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki. Saarijärven Offset Oy.

Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Autrosafe Oy. 2017. Verkkosivut, Etusivu. <http://www.autrosafe.fi/> Viitattu 9.10.2018

AT-Marine Oy. 2012. Verkkosivut, Etusivu. <http://www.atmarine.fi/index.php?id=1> Viitattu 9.10.2018.

AT-Marine Oy. 2012. Tuotteet ja palvelut. <http://www.atmarine.fi/index.php?id=5> Viitattu 9.10.2018.

Duodecim 2014, Asiakslähtöisyys työterveyshuollossa. http://www.ebm-guidelines.com/dtk/tyt/avaa?p_artikkeli=t101191 Viitattu 1.5.2019.

Eläketurvakeskus, Työeläkekuntoutus vuonna 2015, 2016. https://www.etk.fi/wp-content/uploads/Tyolakekuntoutus_vuonna_2015-1.pdf Viitattu 24.3.2018.

Hyppönen H., Hyry J., Valta K. & Ahlgren S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi: Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 19.10.2019

Kaivola M. 2017. Pro-Gradu Asiakkaan kokemus osana yrityksen palvelumuotoilua. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100518/GRADU-1485505041.pdf?sequence=1>

Leino T., Syynimaa S. & Hirvonen M. 2018. Työterveyshuollon laatukysely ja laatutasoluokitus 2018. Helsinki. Työterveyslaitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136805/Ty%C3%B6terveyshuollon_laatukysely_ja_tasoluokitus2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y Viitattu 14.11.2019.

Lipasti V. 2017. Työterveyshuollon toteutuminen ja kehittämistarpeet yritysasiakkaan näkökulmasta.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129337/Lipasti_Virpi.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 19.10.2019.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> Viitattu 17.9.2019.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Teemahaastattelu.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html Viitattu 10.5.2019.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Edustavuus.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_4.html Viitattu 10.5.2019.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Koodaus.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html Viitattu 10.5.2019.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Eettiset kysymykset.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html Viitattu 15.5.2019.

Seppänen S. 2019. Hyvinvointia työssä.
https://kuntoutussaatio.fi/files/1750/Tyoterveysyhteistyö_ja_osatyokykyisten_tyossa_jatkaminen_SSeppanen_25092014_Final.pdf Viitattu 24.3.2019.

Sinokki M. 2014. Asiakslähtöisyys työterveydenhuollossa. https://www.ebm-guidelines.com/dtk/tyt/avaa?p_artikkeli=ttl01191 Viitattu 7.6.2019

THL 2017, Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134728/URN_ISBN_978-952-302-880-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 7.6.2019.

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2018. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Terveystieteiden tutkimuskeskus.
https://www.terveydenhoitajaliitto.fi/uutishuone/blogi/terveyden_edistamisesta_ja_ennaltaehkaisevasta_tyosta.919.blog Viitattu 20.8.2019

TENK 2019a, Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä 2019.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf Viitattu 20.3.2019.

TENK 2019b, Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK) 2019. <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto> Viitattu 26.11.2019.

Työsuojelu 2019a, Työterveyshuolto 2019. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto/>

[/faq/view? faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_delta=10& faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_keywords=& faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_advancedSearch=false& faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_andOperator=true& faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_resetCur=false& faq_WAR_stmnewsarchiveportlet_cur=4](#) Viitattu 24.3.2019.

Työsuojelu 2019b, Ensiapuvalmius 2015-2019. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/onnettomuuksien-ehkaisy/ensiapuvalmius> Viitattu 15.4.2019.

Työsuojeluhallinto 2019c, Ensiapuvalmius työpaikoilla 2011. https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/tyosuojeluhallinnon_opas_ensiapuvalmius_tyopaikoilla.pdf Viitattu 15.4.2019.

Työsuojeluhallinto 2018a, Työpaikkaselvitys, <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto/tyopaikkaselvitys>, Viitattu 3.12.2018.

Työsuojeluhallinto 2018b. Lakisääteiset ja muut terveystarkastukset työkyvyn tukena 2018. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto/terveystarkastukset> Viitattu 3.12.2018.

Työterveyslaitos. Hyvinvointia työssä (Seppänen S.) 2013. https://kuntoutussaatio.fi/files/1750/Tyoterveysyhteistyö_ ja_ osatyökykyisten_ työssä_ jatkaminen_ SSeppanen_ 25092014_ Final.pdf Viitattu 22.3.2019.

Työterveyslaitos 2019a, Neuvonta ja ohjaus 2019. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/tyofysioterapian-ja-tyoterveyspsykologian-hyvat-kaytannot/6-tietojen-anto-neuvonta-ja-ohjaus/> Viitattu 6.7.2019.

Työterveyslaitos 2019b, Palvelujen järjestäminen 2019. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/palvelujen-jarjestaminen/> Viitattu 3.2.2019.

Työterveyslaitos 2019c, Työkyvyn tuki 2019. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/tyokyvyn-tuki/> Viitattu 3.2.2019.

Työterveyslaitos 2018a, Työhyvinvointi 2018. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> Viitattu 27.11.2018.

Työterveyslaitos 2018b. Terveiden edistäminen 2018. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/> Viitattu 27.11.2018.

Työterveyslaitos 2018c. Toiminnan suunnittelu 2018. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/toiminnan-suunnittelu/> Viitattu 3.12.2018.

Työterveyslaitos 2019d. Terveystarkastukset 2019.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/terveystarkastukset/> Viitattu 3.2.2019.

Työterveyslaitos 2019e. Työterveyshenkilöstö 2019.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/tyoterveyshenkilosto/> Viitattu 4.2.2019.

Työterveyslaitos 2019f. Työterveyshuolto toimintaympäristönä 2019.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/tyofysioterapian-ja-tyoterveyshuollon-hyvat-kaytannot/tyoterveyshuolto-toimintaymparistona/> Viitattu 27.2.2019.

Työterveyslaitos 2019g. Työterveyshuollon yhteishankinta 2019.

<https://www.ttl.fi/yrittaja/pienyrittajien-tyoterveyshuolto/yhteishankinta/> Viitattu 1.5.2019.

Työterveyslaitos 2019h. Työterveyshuolto yrittäjän tukena 2019.

<https://www.ttl.fi/yrittaja/pienyrittajien-tyoterveyshuolto/> Viitattu 26.4.2019.

Työterveyslaitos 2019i. Uusi asetus hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä korostaa yhteistyötä

2019. 26.9.2014. <http://news.cision.com/fi/tyoterveyslaitos/r/uusi-asetus-hyvasta-tyoterveyshuoltokaytannosta-korostaa-yhteistyota,c9650782> Viitattu 22.3.2019.

Työterveyslaitos 2019j. Vaikuttavuus ja yhteinen arviointi 2019.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/vaikuttavuus-yhteinen-arviointi/> Viitattu 4.2.2019.

Työterveyslaitos 2019k. Yhtenäinen terveydenhuollon palvelukokonaisuus työikäiselle 2019.

<https://www.ttl.fi/yhtenainen-terveydenhuollon-palvelukokonaisuus-tyoikaiselle/> Viitattu 3.12.2019.

Uitti, Sauni & Leino 2007. Työterveyshuollon vaikuttavuus asiakkaiden näkökulmista 2007.

<https://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo96356> Viitattu 27.11.2018.

Valtioneuvoston asetus 1383/2001 2018.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6paikkaselvitys#L3P11> Viitattu 3.12.2018

Valtioneuvoston asetus 1485/2001 2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20011485>

Viitattu 4.2.2019.

Valtioneuvoston asetus 708/2013 2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130708>

Viitattu 24.3.2019.

Väestöliitto 2019.

https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_pariusteesta/tietoa_pariuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/ Viitattu 7.6.2019

Julkaisemattomat

Viertola K. 2019, AT-Marine Oy, 4.2.2019

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki pelkistyksestä..... 27

Taulukko 2: Esimerkki aineiston analysoinnista 28

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun runko	58
Liite 2: Haastattelun suostumuslomake.....	62
Liite 3: Tutkimustiedote	63

Liite 1: Teemahaastattelun runko

1. Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen työterveyshuolto

- Kuvailisitko, miten koet työterveyshuollon tällä hetkellä tekevän yhteistyötä työntekijöiden ja työpaikan kanssa? Näkisitkö tässä jotain kehitettävää? Mitä?

-Kertoisitko, koetko työterveyshuollon tekevän säännöllistä työkyvyn seurantaa tai edistämistä työpaikalla? Kuvailisitko tarkemmin minkälaista? Miten voisi toimia vielä paremmin?

-Kertoisitko, oletko tietoinen nykyisen työterveyshuollon tavoitteista koskien itseäsi ja työpaikkaasi? Kuvailisitko tarkemmin, millaisia nämä tavoitteet ovat? Koetko niiden tukevan työkykyäsi, terveyttäsi sekä työssä jaksamistasi? Miksi tai miksi ei? Näkisitkö niissä vielä jotain kehitettävää?

- Tarjoaako työterveyshuolto mielestäsi toimivia työkykyyn ja työhön paluuseen liittyviä hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä? Millaisia ne mielestäsi ovat, kuvailisitko?

-Onko työpaikallasi selkeät ohjeistukset tapaturma- tai vaaratilanteissa toimimiseen?

2. Asiakslähtöisyys

- Kuvailisitko, miten olet kokenut vastaanotolle pääsemisen? Miksi?

- Olisiko mielestäsi vastaanotolle pääsemisessä kehitettävää? Kuvailisitko mitkä asiat vaatisivat kehitystä ja miksi?

- Kertoisitko, miten olet kokenyt ajanvarauksen toimivan? Kuvailisitko tarkemmin? Onko ajanvarauksessa mielestäsi kehitettävää ja jos on niin mitä? Miksi olet tätä mieltä?

-Kertoisitko, oletko kokenut työterveyshuollon olevan sinun tarpeitasi vastaavaa? Kuvailisitko miten koet, että tarpeesi on huomioitu? Mitä kehitettävää vielä olisi mielestäsi?

-Kertoisitko, minkä laatusina olet kokenut työterveyshuollon palvelut? Kuvailisitko tarkemmin? Näkisitkö palveluiden laadussa kehitettävää? Mitä?

-Tarjoaako työterveyshuolto yksilöllistä terveydenseurantaa sinulle? Kuvailisitko millaista? Oletko kokenut seurannan olevan itsellesi hyödyllistä? Miksi? Näkisitkö toiminnassa vielä jotain kehitettävää?

-Kuvailisitko, miten olet kokenut pystyväsi osallistumaan oman terveytesi hoitoon ja ylläpitoon? Miten koet, että sinua on kannustettu osallistumaan omaan hoitoosi? Näetkö joitakin kehittämisen kohteita ja kuinka tämä voisi toimia mielestäsi paremmin?

- Kuvailisitko, millaista on ollut saamasi ohjaus, neuvonta tai tietojen anto terveystarkastuksissa? Onko informaatio ollut mielestäsi ymmärrettävää? Kertositko miksi tai miksi ei? Miten ohjaus, neuvonta ja tietojen anto toimisi mielestäsi paremmin?

3. Terveystarkastukset

- Kuvailisitko, miten olet kokenut terveystarkastukset? Kertoisitko tarkemmin, mistä kokemukset ovat syntyneet? Miten toimisi mielestäsi paremmin? Miksi?

-Miten koet, että terveystarkastusten syystä on informoitu tai perusteltu sinua? Kertoisitko tarkemmin? Koetko, että informoinnissa olisi vielä kehitettävää? Mitä?

- Kertoisitko, miten oletko kokenut, että yksilölliset tarpeesi otetaan huomioon terveystarkastuksissa? Kuvailisitko tarkemmin miten ne on otettu huomioon? Olisiko mielestäsi jotain parannettavaa, jos on niin mitä ja miksi? Miten toimisi mielestäsi paremmin?

- Kertoisitko, miten terveystarkastuksissa on informoitu sinua henkilökohtaisesta terveysuunnitelmastasi tai terveyden ylläpitoon liittyvistä tavoitteista? Kuvailisitko tarkemmin? Miten koet, että henkilökohtaiset tarpeesi on huomioitu terveysuunnitelmassa? Koetko, että olet saanut myös itse osallistua terveysuunnitelman tekoon? Kuvailisitko millä tavalla? Miten voisi toimia vielä paremmin ja näätkö jotain kehitettävää?

4. Ohjaus, neuvonta ja tiedonanto

-Kuvailisitko, millaisena olet kokenut terveydenhoitajan roolin vastaanotolla? Miten koet, että terveydenhoitaja on huomionnut sinua? Näkisitkö tässä kehitettävää? Mitä?

-Kertoisitko, minkälaisena olet kokenut terveydenhoitajan neuvonnan ja ohjauksen käynneillä? Onko se ollut tarpeitasi vastaavaa? Miksi tai miksi ei? Miten neuvontaj ohjaus voisivat toimia mielestäsi vielä paremmin?

-Kuvailisitko, miten terveydenhoitaja on tukenut sinun omaa toimintaasi terveytesi edistämiseksi ja ylläpitämiseksi? Kuvailisitko, mitä parannettavaa vielä näkisit?

-Miten koet, että sinut on ohjattu kuntoutukseen, jos on ollut tarvetta sille? Miten koet, että olet voinut vaikuttaa kuntoutukseen ja sen toteutumiseen? Miten voisi toimia paremmin?

- Koetko, että mahdollinen kuntoutus on tukenut työkykyäsi tai työhön paluutasi? Kertoisitko tarkemmin miten? Näkisitkö tässä kehitettävää? Mitä?

-Kertoisitko, millä tavalla olet tietoinen työpaikkasi varhaisen puuttumisen käytännöstä? Kuvailisitko millaista tietoa olet saanut työterveyshuollon tai työselvityksen kautta? Onko tieto ollut mielestäsi kattavaa ja hyödyllistä, miksi tai miksi ei? Kuvailisitko mitä hyvää ja kehitettävää siinä olisi? Miksi?

- Miten koet, että työterveyshuolto toteuttaa ennaltaehkäisevää työkyvyn tukea? Miten koet, että työterveyshuolto tukee sinua työhön paluussa ja sairauspoissaolojen hallinnassa? Näkisitkö tässä kehitettävää tai miten voisi toimia paremmin?

-Miten koet, että työterveyshuolto ja työnantaja kykenevät muokkaamaan työnkuvaasi tai työolosuhteita työkykyäsi mukaiseksi? Koetko voivasi osallistua, miten? Näkisitkö jotain kehitettävää? Mitä?

-Kuvailisitko, miten mielestäsi työterveyshuolto seuraa työkykyäsi? Kertoisitko myös, miten koet työterveyshuollon henkilökunnan työskentelevän tässä asiassa yhteistyössä kanssasi? Kertositko tarkemmin miten? Miten työkykyäsi seuranta toimisi mielestäsi paremmin?

- Kuvailisitko, miten työterveyshuollon suorittamasta työkyvyn seurannasta on ollut hyötyä työskentelysi ja työssä jaksamisesi kannalta? Näkisitkö tässä jotain hyvää tai kehitettävää? Kuvailisitko tarkemmin mitä?

-Miten koet, että työterveyshuolto on vaikuttanut työturvallisuuteen työpaikalla? Kuvailisitko tarkemmin? Näkisitkö tässä vielä kehitettävää? Mitä?

-Kertoisitko, miten koet, että työpaikallasi on huomioitu erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavat työtehtävät? Koetko, että teet itse erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavia työtehtäviä? Kuvailisitko tarkemmin millaisia? Miten koet, että erityisen sairastumisen vaara on otettu huomioon työterveyshuollossa? Näkisitkö siinä vielä kehitettävää? Mitä?

-Kertoisitko, onko työpaikallasi mielestäsi selkeät ohjeistukset tapaturma- tai vaaratilanteissa toimimiseen? Miksi? Kuvailisitko millaisia ohjeistukset ovat? Miten ohjeistukset toimisivat mielestäsi paremmin? Mitä hyvää ja kehitettävää niissä olisi?

-Kuvailisitko, miten koet että sinun voimaannuttavat ja kuormittavat tekijäsi kartoitetaan työterveyshuollossa? Koetko tämän tukevan työssä jaksamistasi ja työkykyäsi? Kertoisitko miten ja miksi?

- Kertoisitko, onko työterveyshuollon puolelta tehty parannusehdotuksia työolosuhteisiin? Kertoisitko millaisia? Kuvailisitko, ovatko ne mielestäsi olleet hyödyllisiä ja miksi? Miten ne voisivat toimia paremmin työpaikallasi?

-Miten koet, että keinot on otettu käyttöön työpaikalla? Onko ollut ohjausta siihen liittyen ja millaista se on ollut? Onko ohjauksesta ja työolosuhteiden parannuskeinoista tai ehdotuksista ollut hyötyä? Kuvaile millaista? Mitä hyvää tai kehitettävää keinoissa mielestäsi olisi?

-Kertoisitko tarkemmin, onko työolojen parannusehdotuksilla ollut merkitystä? Kuvailisitko millaista? Kertoisitko mielipiteesi siitä, ovatko parannusehdotukset olleet hyviä? Miksi?

5. Työpaikkaselvitys ja (toimintasuunnitelma)

-Kertoisitko, miten koet työterveyshuollon kartoittaneen työnne terveysvaaroja? Koetko, että terveysvaaroja on mietitty työkyvyn ja terveyden kannalta? Kuvailisitko tarkemmin miten ja miksi? Näkisitkö, että terveysvaarojen kartoituksessa olisi vielä kehitettävää? Mitä?

- Kuvailisitko, kuinka koet, että työterveyshuolto on kartoittanut henkilökohtaisia kuormittavia tekijöitä työssäsi tai työpaikallasi? Miten koet, että siitä on ollut hyötyä työssä jaksamisesi kannalta? Kertoisitko miksi olet tätä mieltä? Miten voisi toimia vielä paremmin?

- Miten koet, että työterveyshuolto on kartoittanut henkilökohtaiset voimavarasi ja terveyttä edistävät tekijät työssäsi? Miten koet, että siitä on ollut hyötyä? Kertoisitko miksi olet tätä mieltä? Olisiko tässä vielä parannettavaa tai kehitettävää? Mitä?

- Kuvailisitko, millaisia kokemuksia sinulla on jäänyt, kun terveydenhoitaja on käynyt tekemässä työpaikkaselvityksen? Miksi? Miten terveydenhoitaja voisi mielestäsi toimia tilanteessa paremmin? Näätkö jotain kehitettävää? Mitä?

- Onko sinut otettu mielestäsi huomioon työpaikkaselvityksiä tehdessä? Kuvailisitko miten? Näkisitkö tässä vielä kehitettävää? Mitä?

6. Työntekijöiden kokemukset

-Kertoisitko, mitä työterveyshuollon palveluita käytät? Miksi juuri näitä palveluita?

-Kertoisitko, minkä laatusena koet nykyiset työterveyshuollon palvelut? Miksi? Näetkö niissä jotain kehitettävää? Mitä?

-Kuvailisitko, miten olet kokenut työterveyshuollon? Kertoisitko tarkemmin miksi? Miten se voisi mielestäsi toimia paremmin?

-Kuvailisitko, kuinka koet tällä hetkellä työterveyshuollon toiminnan olevan työ- ja toimintakykyäsi edistävää? Miksi? Miten toimisi mielestäsi paremmin?

-Kertoisitko, mitkä työterveyshuollon palvelut koet toimiviksi? Kertoisitko tarkemmin miksi? Mitä kehitettävää näkisit palveluissa, joihin et ole tyytyväinen?

- Kertoisitko, mihin työterveyshuollon palvelu ja toimet mielestäsi kohdistuvat? Koetko, että niitä kohdistetaan oikein? Miksi tai miksi ei? Mitä kehitettävää näkisit vielä?

-Kuvailisitko, millaisia haasteita olet kohdannut työterveyshuollossa? Millaisissa tilanteissa tämä on tapahtunut ja miksi? Kuvailisitko, millaisia kehitysideoita sinulla olisi näihin haasteisiin?

-Kuvailisitko, mitkä asiat mielestäsi edistäisivät työterveyshuollon palveluiden hyödyntämistä? Kertoisitko, mikä saisi sinut hyödyntämään enemmän tarjolla olevia palveluita? Miksi?

-Kertoisitko, oletko kokenut voivasi vaikuttaa työpaikallasi tarjottaviin työterveyspalveluihin? Kuvailisitko miten? Olisiko mielestäsi tällä osa-alueella vielä kehitettävää? Jos on niin kertoisitko mitä ja miksi?

Liite 2 Haastattelun suostumuslomake

Hei!

Olen Julia Kujanpää terveydenhoitajaopiskelija Laurea Tikkurilasta (AMK). Olen tekemässä opinnäytetyötä aiheesta AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemus ulkoistetusta työterveyshuollosta. Opinnäytetyön tavoitteena on saada mahdollisimman laajasti työntekijöiden kokemuksia ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se työntekijöiden näkökulmasta heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden keskuudesta nousseita kokemuksia nykyisestä ulkoistetusta työterveyshuollosta ja tuoda sen pohjalta esiin työterveyshuollon kehityskohteita.

Aineisto kerätään haastattelemalla ja haastattelut äänitetään ääninauhalle. Haastattelun kesto on arviolta noin 30-60 minuuttia. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun voi keskeyttää koska tahansa tai kieltäytyä vastaamatta sinulle esitettyyn kysymykseen. Haastattelun tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia eikä niitä käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen.

Nauhoitettu aineisto muutetaan tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineistoa käsiteltäessä siitä poistetaan kaikki tunnistetiedot, esimerkiksi työpaikkojen ja paikkakuntien nimet sekä haastateltavien tai muiden henkilöiden nimet. Kun opinnäytetyö on valmis, eikä aineistoa enää tarvita, se hävitetään asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu niin, ettei kukaan yksittäinen henkilö ole työstä tunnistettavissa.

Suostun osallistumaan haastatteluun:

Nimen selvennys

Liite 3 Tutkimustiedote

Tutkimustiedote

Opinnäytetyön nimi: AT-Marinen Oy:n työntekijöiden kokemus ulkoistetusta työterveyshuollosta

Opinnäytetyön tekijä: Julia Kujanpää

Hyvä vastaanottaja!

Haluaisin haastatella sinua opinnäytetyötäni varten. Opinnäytetyön tavoitteena on saada mahdollisimman laajasti asiakkaiden kokemuksia ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja selvittää, vastaako se työntekijöiden näkökulmasta heidän tarpeitaan ja hyvää työterveyshuoltokäytäntöä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa työelämäedustaja AT-Marine Oy:n työntekijöiden kokemusten pohjalta nousseita asioita ulkoistetun työterveyshuollon toiminnasta ja tuoda sen pohjalta esiin kehityskohteita. Avainasemassa ovat etenkin työntekijöiden kokemukset sekä työntekijät, jotka ovat käyttäneet työterveyshuollon palveluita.

Haastattelun tulokset tullaan raportoimaan opinnäytetyössä. Haastattelut toteutetaan kesän ja syksyn 2019 aikana yksilöhaastatteluina. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Mikäli sinulla herää kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, voit ottaa yhteyttä lisätietojen merkeissä koska vain.

Ystävällisin terveisin,

Julia Kujanpää

Terveydenhoitajaopiskelija

Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila

julia.kujanpaa@student.laurea.fi