

TYÖHYVINVOINTI OSANA OHJAAJIEN ARKEA

Työhyvinvointi Attendo Simon Palvelukodin ohjaajien kokemana

Kekäläinen Enni
Soppela Unna

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi (AMK)

2020

Sosiaalialan koulutus

Sosionomi (AMK)

Tekijät	Enni Kekäläinen, Unna Soppela	Vuosi	2020
Ohjaajat	Laura Jokela, Leena Seppälä		
Toimeksiantaja	Attendo Simon Palvelukoti		
Työn nimi	Työhyvinvointi osana ohjaajien arkea		
Sivu- ja liitesivumäärä	71 + 14		

Työhyvinvointi on käsitteenä laaja, johon vaikuttaa organisaatio, työyhteisö ja yksilö. Opinnäytetyössä jaoimme työhyvinvoinnista kertovan teoriaosuuden viiteen osaan: työn kuormittavuus, työyhteisö, työviihtyvyys, työturvallisuus ja muutokset.

Toteutimme opinnäytetyön määrällisenä tapaustutkimuksena, jonka kohteena ovat Attendo Simon Palvelukodilla kehitysvammaisten, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa työskentelevät ohjaajat. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten työhyvinvointi näyttäytyy eri sen osa-alueiden kautta yksikössä haastavien asiakkaiden kanssa työskentelevien ohjaajien työssä. Lisäksi valitsimme tarkastelun kohteeksi COVID-19 -pandemian vaikutukset ohjaajien työhön ja työhyvinvointiin.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsimme kyselytutkimuksen, jonka toteutimme anonyymillä puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin yhteensä 29:lle palvelukodilla työskentelevälle ohjaajalle. Vastauksia tuli yhteensä 18. Opinnäytetyön kysely koostui monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymysten vastaukset kuvattiin prosenttijakaumilla ja avointen kysymysten vastaukset analysoitiin laadullisen tutkimuksen menetelmin.

Ohjaajat kokivat työnhyvinvointinsa pääpiirteittäin hyväksi opinnäytetyön mukaan, vaikka kehityskohtiakin ilmeni. Työn haasteellisuus, psyykkinen kuormitus sekä työyhteisön sisäiset kehittämiskohdat nousivat tutkimustuloksissa esille. Opinnäytetyön mukaan pandemia on kuormittanut ohjaajia sosiaalisesti sekä tuonut lisätehtäviä ja erinäisiä suosituksia heidän työhönsä. Kehittämiskohteiksi vastaajat nostivat esiin sisäisen viestinnän, yhteisöllisyyden, henkilöstöresurssien ja turvallisuuden kehittämisen.

Opinnäytetyö toimii samalla kohdeyrityksen työhyvinvointikartoituksena, jota yritys voi hyödyntää työhyvinvointinsa kehittämisessä sekä vuosittaisissa työhyvinvointisuunnitelmissa. Tulosten avulla kohderyhmä voi yksikötasolla miettiä kehittämiskohtia itselleen.

Avainsanat työhyvinvointi, työyhteisöt, työnkuormittavuus, voimavarat, työterveys, COVID-19

Degree Programme in Social
Services
Bachelor of Social Services

Authors	Enni Kekäläinen, Unna Soppela	Year	2020
Supervisors	Laura Jokela, Leena Seppälä		
Commissioned by	Attendo Simo's sheltered housing		
Subject of thesis	Well-being at work as part of counsellors' everyday work		
Number of pages	71 + 14		

Well-being at work is a wide concept, which is affected by the organisation, work community and person. In the study well-being at work was divided into five components: strain at work, work community, comfort at work, safety at work and changes.

This thesis was carried out as a quantitative case study. Its objects are the counselors at the Attendo Simo's sheltered housing, who work with the intellectually disabled and mental health patients and substance abusers in rehabilitation. The aim of this thesis was to examine how well-being at work appears in the work of the employees working in this unit with challenging customers, when observed through the five components. In addition, the impacts of the COVID-19 pandemic on the work and well-being at work of the counsellors were added to the content.

The research material was collected by anonymous questionnaires containing multiple-choice questions and open-ended questions. The questionnaire was sent to all (29) counsellors of Attendo Simo's sheltered housing and 18 answers were received. The answers of the multiple-choice questions were described in percentages and the answers of the open-ended questions were analyzed by using the methods of qualitative study.

According to this study, the well-being at work in this unit appears to be mainly good, even though a few development areas arose. The challenging nature of the work, mental strain and development areas within the work community were highlighted in the results. According to this study, the pandemic has burdened the counselors socially and it has added extra chores and different recommendations to their initial workload. The main development areas seem to be internal communication, sense of community, staff resources and safety.

This thesis is also a survey for the company about well-being-at-work to improve well-being at work within their company and in their yearly well-being at work - plan. With the help of these results, the target group can come up with areas they want to improve in their unit.

Key words

well-being at work, strain at work, work community,
COVID-19

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	MONINAINEN TYÖHYVINVOINTI	9
2.1	Työhyvinvoinnin monet kasvot.....	9
2.2	Kaikki lähtee ohjaajan työhyvinvoinnista	13
2.3	Työyhteisöllä suuri merkitys työntekijän työhyvinvoinnissa	16
2.4	Organisaatio antaa kehykset työhyvinvoinnille	19
2.5	Esimies edistää työhyvinvointia	22
3	TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	25
3.1	Kodinomainen asumispalveluyksikkö	25
3.2	Ohjaajan työnkuvan laajuus yllättää	26
3.3	Yllättävästä muutoksesta tulikin arkipäivää.....	30
4	OPINNÄYTETYÖPROSESSI	33
4.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	33
4.2	Määrällinen tapaustutkimus	33
4.3	Aineiston keruumenetelmä ja toteutus	34
4.4	Aineiston analysointi	35
4.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja eettisyys	36
5	TULOKSET.....	39
5.1	Työn kuormittavuus ja työn voimavarat.....	39
5.2	Työyhteisö ja työviihtyvyys.....	44
5.3	Työturvallisuus ja työterveyshuolto.....	47
5.4	Pandemian vaikutukset.....	51
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	56
6.1	Terveys luo pohjan työhyvinvoinnille	56
6.2	Turvattomuuden tunne verottaa työhyvinvointia	57
6.3	Yhteisöllisyys osana työhyvinvointia.....	59

6.4	Kutsumusammattiko? Arvostuksen tunne lisää työmotivaatiota.....	60
6.5	Ammattitaidon kehittäminen edistää työhyvinvointia	61
6.6	Pandemia kuormittaa eri tavoin	62
7	POHDINTA	64
	LÄHTEET	69
	LIITTEET	73

1 JOHDANTO

Jokaista työelämässä olevaa kiinnostaa ja koskettaa työhyvinvointi. Työssä viihtyminen, energisyys ja iloisuus työaikana ja sen jälkeen ovat jokaisen tavoittelemissa asioita. (Virolainen 2012, 9.) Työstä selviäminen on työhyvinvoinnista kiinni, joten on erittäin tärkeää, että työhyvinvointia tarkastellaan, kehitetään ja uudistetaan säännöllisesti. Koko henkilöstön tietoisuus työhyvinvoinnista on tärkeä mahdollistaa, koska jokaisella työntekijällä on oikeus voida hyvin työssään sekä oikeus työhyvinvointiin. Työhyvinvointi ei koske vain työntekijää itseään eikä työnantaja voi sitä taata. Työntekijällä on velvollisuus sitoutua työhyvinvointisuunnitelmaan sekä osaltaan edistää omaa ja muiden työyhteisönsä jäsenten työhyvinvointia. (Tamminen 2011, 4-5.) Organisaation työhyvinvointia kehittämällä voidaan vaikuttaa tuloksellisuuteen ja tuoda organisaatiolle säästöjä, kuten vähentää sairauspoissaoloja ja sairaanhoitokuluja (Manka & Manka 2016, 7-8).

Sosiaalialan opintojen myötä kiinnostuksemme ihmisten hyvinvoinnista ja erityisesti psyykkisestä jaksamisesta ovat lisääntyneet. Niin omat kuin muiden ihmisten kertomat kokemukset ovat lisänneet mielenkiintoa tutkia ja kehittää työssä jaksamista yksilö- ja yhteisötasolla.

Opinnäytetyön aihe kehittyi kiinnostuksesta selvittää, kuinka asumispalveluyksikössä haastavien asiakkaiden kanssa työskentelevät ohjaajat voivat työssään. Opinnäytetyön tarkoituksiksi muotoutui selvittää, miten työhyvinvointi näyttäytyy eri työhyvinvoinnin osa-alueiden kautta ohjaajien työssä. Tavoitteena oli saada yksikön johtajalle ja muulle henkilöstölle kokonaisvaltainen kuva ohjaajien työhyvinvoinnista. Tätä voidaan hyödyntää ohjaajien työhyvinvoinnin kehittämisessä sekä vuosittaisen työhyvinvointisuunnitelman laatimisessa. Yksikössä työskentelevät voivat saada tutkimustuloksista motivaatiota kehittää omaa sekä muiden työhyvinvointia paremman työyhteisön saamiseksi.

Toteutimme opinnäytetyön kyselytutkimuksena ja tutkimusjoukko koostui Attendo Simon Palvelukodilla työskentelevistä ohjaajista. Toimitimme kyselyn ohjaajille Hilkka-asiakastietojärjestelmän viestintäosion kautta saatekirjeen kera ja tutkimuskysymyksiin vastattiin Webropol-kyselytyökalun avulla kahden viikon ajan. Tutkimuskysymyksillä selvitimme, minkälaisia kuormitustekijöitä ja voimavaroja työssä koettiin, miten työturvallisuus ja työterveyshuolto koettiin ja kuinka ohjaajat kokivat työviihtyvyytensä sekä työyhteisönsä ja esimiehensä. Lisäksi selvitimme, miten COVID-19 –pandemia on vaikuttanut ohjaajien työhyvinvointiin ja mitä toiveita ohjaajilla olisi työhyvinvointinsa parantamiseksi.

Opinnäytetyömme alussa käsittelemme teoreettisessa osuudessa työhyvinvoinnin osa-alueita peilaten niitä työntekijään, työyhteisöön ja organisaatioon sekä esimiehen rooliin. Toisena pinnalle nousevana asiana käsittelemme COVID-19 –pandemian tuomia muutoksia työhyvinvointiin. Tämän jälkeen esittelemme opinnäytetyön lukijalle toimintaympäristöstä ja ohjaajan työnkuvasta olennaisia asioita.

Esittelemme tutkimustulokset ryhmiteltyinä neljän otsikon alle, joita ovat Työn voimavarat ja kuormittavuus, Työyhteisö ja työviihtyvyys, Työterveys ja -turvallisuus ja Pandemian tuomat muutokset. Tulosten jälkeen esitämme lopuksi opinnäytetyömme pohjalta johtopäätökset ja pohdinnan.

2 MONINAINEN TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvoinnin monet kasvot

Työhyvinvointi jaetaan osa-alueittain ihmisen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Työhyvinvointia tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti, kaikki osa-alueet huomioiden, koska jaottelu sisältää päällekkäisyyksiä ja osa-alueet vaikuttavat toinen toisiinsa. Ihmisen voidessaan hyvin kaikilla osa-alueilla, hän kykenee parhaimmillaan itseään, asiakkaita ja organisaatiota hyödyttäviin suorituksiin. (Juuti & Vuorela 2015, 251.)

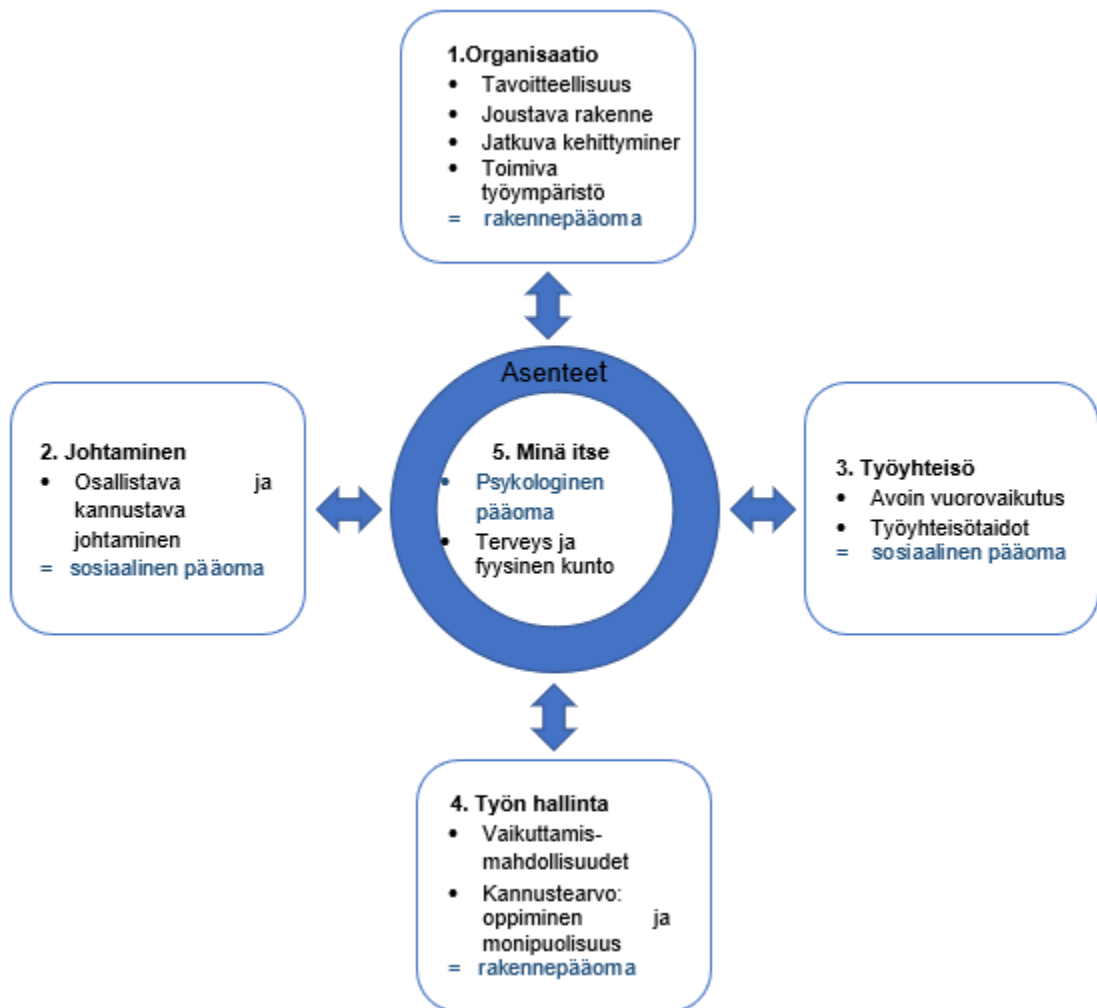
Mäkikangas & Hakanen (2017) kuvailevat työhyvinvoinnin käsitettä laajaksi ja monitahoiseksi. Työntekijän puhuessa työhyvinvoinnista, hän voi viitata sillä muun muassa omiin kokemuksiinsa työilmapiiristä, terveysongelmista tai työergonomiasta. Arkikielessä se nähdään usein työssä jaksamisena tai työssä viihtymisenä. (Mäkikangas & Hakanen 2017, 72.)

Työilmapiiri nähdään yhteisössä olevana käsityksenä työympäristön sosiaalisesta laadusta. Puhekielessä yleiseen työilmapiiriin viitataan ilmaisin ”fiilis”, ”värinä”, ”henki” tai ”pössi”. (Aro 2018, 39-40.) Käsitteenä työilmapiiri on valitettavasti epätarkka, koska sillä voidaan viitata työpaikan tunnelmasta aina organisaatiokulttuuriin (Aro 2018, 33). Aron (2018) mukaan työilmapiiri ei ole syy, vaan työhyvinvoinnin tavoin yleisimminkin seuraus työoloista. Se riippuu monista työolotekijöistä, joita ovat arvot ja arvostukset; ihmisten käytös ja tapakulttuuri työpaikalla, tavoitteiden, työroolien, prosessien ja muiden organisaatorakenteiden mielekkyys ja selkeys; onnistumista tukeva johtamistapa; viestinnän laatu ja määrä; ongelmanratkaisukäytännöt; organisaation toimintaympäristön tilanne; organisaation historia, ryhmä- ja organisaatiodynamiikka sekä työilmapiirin johtaminen. (Aro 2018, 41.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat useat eri tekijät, kuten esimerkiksi työkyky ja terveys, työ ja työympäristö, työpaikan ihmissuhteet, johtaminen ja työnantajapolitiikka. Myös aikaisemmat kokemukset, yksilölliset tekijät ja voimavarat, työsuojelu,

työpaikan toimintaperiaatteet ja -politiikat sekä työlainsäädäntö vaikuttavat työhyvinvointiin ja työelämän laatuun. (Vartiainen 2017, 9.)

Manka ja Manka (2016) ovat kehittäneet työhyvinvoinnin mallin (Kuvio 1), jossa tarkastellaan työhyvinvointiin vaikuttavia osa-alueita. Tässä mallissa organisaation kulttuuri ja toimintatavat sekä työn sisällöt ja vaikutusmahdollisuudet muodostavat perustan työhyvinvoinnille. Työn tulisi olla mahdollisimman monipuolista ja työntekijällä tulisi olla mahdollisuus uuden oppimiseen ja työn tavoitteisiin ja pelisääntöihin vaikuttamiseen. Puolestaan johtamisen laadulla ja työilmapiirillä on vaikutusta yhteisön henkiseen tilaan, sosiaaliseen pääomaan. On huomioitava, ettei kaikkien osatekijöiden kunnossa oleminen tarkoita, että työntekijä voi hyvin. Työntekijät tulkitsevat omaa työyhteisöään omien asenteidensa läpi. Lisäksi työntekijän psykologinen pääoma, oma henkinen ja fyysinen kunto ja terveys heijastuvat työhyvinvoinnin kokemusmahdollisuuksiin. (Manka & Manka 2016, 76-77.)



Kuvio 1: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka & Manka 2016, 76.)

Rauramo (2012) on kehittänyt Abraham Maslowin tarvehierarkiaan pohjautuvan Työhyvinvoinnin portaat -mallin (Kuvio 2). Mallin ajatuksena on ihmisen perustarpeet suhteessa työhön, sekä näiden vaikutus motivaatioon. Työhyvinvoinnin portaat -mallia on päivitetty käsitteiden osalta vastaamaan paremmin työelämää. Jokaiselle portaalle on koottu niin organisaation kuin yksilön näkökulmasta työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Mallin ajatuksena on edetä porrasta portaalta ja kehittää niiden avulla yksilön, työyhteisön ja organisaation työhyvinvointia. (Rauramo 2012, 13.)

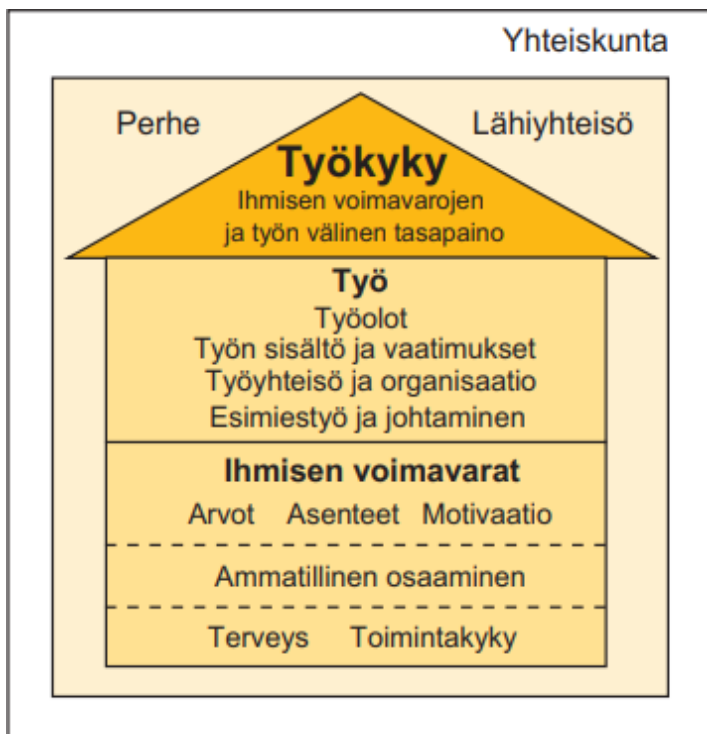


Kuvio 2: Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Niin yhteiskunta, organisaatio kuin yksilö edistävät kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Yhteiskunnan vastuulla on mahdollistaa työkyvyn ylläpitäminen säätämällä lakeja ja tukea kansalaisten terveyttä, oppimista, työssä osaamista sekä työnteon kannattavuutta edistäviä toimintoja. Organisaatio puolestaan huolehtii työpaikan turvallisuudesta, noudattaa työntekoa koskevaa lainsäädäntöä sekä luo viihtyisän työskentelyilmapiirin. Yksilön vastuulle jää omista elintavoista huolehtiminen sekä työpaikan sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen. (Vartiainen 2017, 12.)

Työkyky muodostuu ihmisen voimavarojen ja työn vaatimusten välisestä tasapainosta. Se on keskeinen osa työhyvinvointia ja rakentaa perustan sekä fyysiselle että henkiselle hyvinvoinnille yhdessä ammattitaidon kanssa. (Kauhanen 2012, 200; Kauhanen 2016, 23.) Ilmarisen (2006) mukaan työkyky voidaan ajatella eri kerroksia sisältävänä rakennelmana, jossa eri kerrosten muutokset heijastuvat aina työkykyyn (Kuvio 3). Tässä ajattelumallissa työkyvyn rakennelman kolme alinta kerrosta muodostuvat yksilön voimavaroista, joita ovat terveys ja toimintakyky, ammatillinen osaaminen sekä arvot, asenteet ja motivaatio. Näiden yläpuolelle sijoittuu työn kerros, joka pitää sisällään työolot, työn sisällön ja vaatimukset, työyhteisön ja organisaation sekä esimiestyön ja

johtamisen. Työkyvyn ulkopuoliseen lähiyhteisöön sisältyvät muun muassa perhe ja työpaikan tukiorganisaatiot, kuten työterveyshuolto. Uloimmaksi sijoittuu työkyvyn makroympäristön muodostavat yhteiskunnalliset tekijät. (Ilmarinen 2006, 23-24; Kauhanen 2016, 23-24.)



Kuvio 3. Työkykytalo. (Ilmarinen 2006, 23).

2.2 Kaikki lähtee ohjaajan työhyvinvoinnista

Työn hallinnan tunne on yksi työhyvinvoinnin tärkeimmistä lähteistä. Työn hallinnan tunteella tarkoitetaan työntekijän vaikutusmahdollisuuksia omiin työtehtäviinsä ja työtahtiinsa. (Manka & Manka 2016, 20.) Hallinnan tunne edellyttää usein sopivaa peruskoulutusta, työtä, jatkuvaa kouluttautumista sekä työssä oppimista (Juuti & Vuorela 2015, 92-94). Palvelukodin henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. Työntekijät osallistuvat Avekki toimintatapamalli -koulutukseen sekä sen täydennyskoulutuksiin. Itsemääräämisoikeus- ja Yksilöllisen arjen tukeminen -koulutukset ovat viimeisimmät ohjaajille tarjotut koulutukset. Työhyvinvointiin sekä työyhteisön parantamiseen liittyen ohjaajat ovat käyneet Tiimi Taituriksi- ja Oman Elämän ABC -koulutukset viimeisten

kahden vuoden aikana. Henkilöstön osaamista myös päivitetään koulutusten avulla, kuten ensiapukoulutuksella sekä erilaisten sairauksien erityiskoulutuksilla.

Työsuhteen alussa tai työtehtävien vaihtuessa tapahtuva perehdyttäminen ja työnopastus vaikuttavat olennaisesti työn hallintaan ja tukevat työhyvinvointia. Perehdyttämisen keskeisin tavoite on saada työntekijälle tervetullut olo ja välittää hänen olevan tärkeä uudessa työyhteisössä. (Juuti & Vuorela 2015, 166.) Attendo Simon palvelukodilla perehdytys tapahtuu työntekijöiden osalta perehdytyslomakkeen mukaisesti nimetyn perehdyttäjän toimesta esimiehen tuella. Perehdytyslomakkeelle on sisällytetty kaikki läpikäytävät asiat. Lääkeperehdytyksestä vastaa joko palvelukodin johtaja tai vastaava sairaanhoitaja. He myös ottavat vastaan lääkelupiin tarvittavat näytöt sekä tentit.

Työntekijän terveys ja toimintakyky, koulutus ja osaaminen sekä arvot ja asenteet muodostavat hänen voimavaransa (Kauhanen 2016, 23). Työn voimavaroiksi kutsutaan niitä piirteitä ja olosuhteita, joista työntekijä kokee saavansa apua työssä koettujen vaatimusten kohtaamiseen ja vähentämiseen sekä tavoitteiden saavuttamiseen. Ne voivat olla fyysisiä, psykologisia, sosiaalisia ja organisatorisia tekijöitä. Esimerkiksi fyysisiin tekijöihin kuuluvat eri työasentoja mahdollistavat työtilat ja psykologisiin tekijöihin kuuluvat työn vaikutusmahdollisuudet. Sosiaalisia tekijöitä ovat työyhteisön ja esimiehen tarjoama tuki ja organisatorisia tekijöitä ovat työn varmuus ja psykologisesti turvallinen ilmapiiri. (Seppälä & Hakanen 2017, 107.) Työn vaatimusten kohtaamisen ja vähentämisen sekä työn tavoitteiden saavuttamisen lisäksi, työn voimavaroja tarvitaan henkilökohtaiseen kasvuun, oppimiseen, kehittymiseen sekä työn imun saavuttamiseen (Seppälä & Hakanen 2017, 106-107, 109).

Työpaikoilla tulisi kiinnittää huomio työn imun lisäämiseen. Työntekijöille tulisi pyrkiä luomaan mahdollisuuksia aidon innostuksen synnyttämiseen. Työn imun saavuttaessa työntekijät ovat tyytyväisiä, energisiä ja tehokkaita. (Manka & Manka 2016, 27.) Työn imu muodostuu työntekijän energisyyden, sitoutuneisuuden ja pystyvyyden kokemuksista (Mäkikangas & Hakanen 2017, 78). Työniloa tarvitaan työsuoritusten ja hyvän tuloksen syntymiseen, mutta

ennen kaikkea työhyvinvointiin. Ilman työniloa ei voi myöskään olla työhyvinvointia. (Juuti & Vuorela 2015, 478.)

Seppälä ja Hakanen (2017, 109) viittaavat teoksessaan Timsin ja Bakkerin (2010) määritelmään työn tuunaamisesta, jolla tarkoitetaan työn voimavarojen ja vaatimusten tasapainottamista vastaamaan paremmin työntekijän omiin toiveisiin kykyihin, tavoitteisiin ja tarpeisiin. Seppälä ja Hakanen (2017, 109) toteavat viitaten Timsiin, Bakkeriin ja Derksiin (2012), työn tuunaamisen voivan tapahtua lisäämällä rakenteellisia (esim. uuden taidon oppiminen), sosiaalisia voimavaroja (esim. oma-aloitteinen palautteen pyytäminen) tai haastavia vaatimuksia (esim. uusiin työprojekteihin hakeutuminen) tai vähentämällä työn haitallisia estevaatimuksia (esim. vuorovaikutustilanteiden vähentäminen emotionaalisesti kuormittavien ihmisten kanssa). Parhaimmillaan työn tuunaaminen lisää sekä omia työn voimavaroja, että toisten ihmisten voimavaroja (Seppälä & Hakanen 2017, 110).

Työn laadullisista kuormitustekijöistä tyypillisimpiä ovat työn kognitiiviset vaatimukset, työn intensiiviset vaikutukset, työn eettiset vaatimukset, työn emotionaaliset vaatimukset, työn epävarmuus sekä työn ja perheen ristiriita. Työ voi pitää sisällään myös useita laadullisia kuormitustekijöitä samanaikaisesti, mikä lisää riskiä kasautuvalle kuormitukselle ja näin myös hyvinvoinnin ongelmille. (Mauno, Huhtala & Kinnunen 2017, 53-54.)

Työn laadullisilla kuormitustekijöillä voi olla joko negatiivisia tai positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin. Negatiivisia vaikutuksia voi tulla, jos laadulliset kuormitustekijät koetaan työssä estäviksi vaatimuksiksi. Puolestaan kuormitustekijöiden kokeminen haastevaatimuksina voi lisätä työmotivaatiota. Tärkeää työssä olisi sen sopiva kuormittavuus, haasteellisuus ja sopiva määrä. Työ voidaan kokea ylikuormittavana, jos sitä on liikaa tai se on liian vaikeaa, mutta se voidaan kokea myös alikuormittavana, jos sitä on liian vähän tai se on liian helppoa. (Mauno ym. 2017, 67; Nummelin 2008, 69.)

Työntekijän velvollisuus on noudattaa esimiehen antamia määräyksiä ja ohjeita sekä työn ja sen olosuhteiden edellyttämiä turvallisuuden ja terveyden ylläpitämiseksi tarvittavia toimia. Työntekijällä on myös velvollisuus huomioida ja

huolehtia muiden työntekijöiden turvallisuudesta. (Työturvallisuuslaki 738/2002 4:18 §.)

2.3 Työyhteisöllä suuri merkitys työntekijän työhyvinvoinnissa

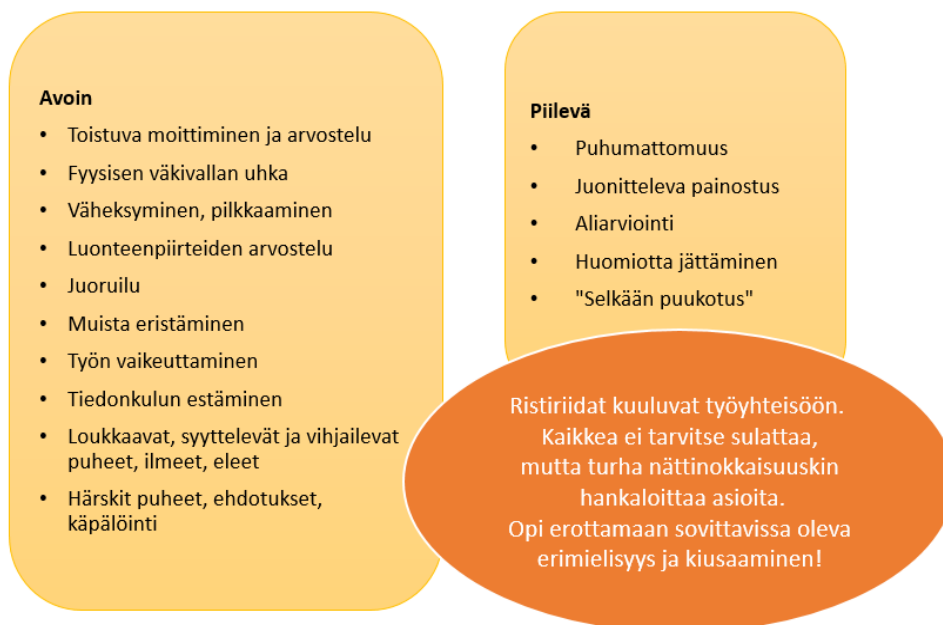
Hyvinvoiva työyhteisö on yhtä kuin hyvinvoiva työntekijä. Hyvinvoivassa yhteisössä ollaan avoimia ja luotetaan toisten ammattitaitoon sekä puhalletaan yhteen hiileen. Palautteen antaminen ja sen vastaanottaminen rakentavassa mielessä sekä toisten kannustaminen työssä ovat tärkeitä. Kun asiat toimivat, voidaan myös puhua avoimesti ongelmista ja säilyttää toimintakyky muutostilanteissa. (Työterveyslaitos [TTL] 2020.) Toimiva työyhteisö edellyttää toimivia ihmissuhteita, joihin tarvitaan avoimuutta ja luottamusta. Oikeudenmukainen toiminta, arvostus, kunnioitus ja toistensa tukeminen edistävät luottamuksen ja avoimuuden muodostumista. Toimivaan työyhteisöön liittyy myös vapaa tiedonkulku kaikille, henkilöstön ja työn jatkuva kehittäminen sekä oppimisen palkitseminen. Työyhteisön pyrkiessä työyhteisön jäsenten väliseen avoimuuteen ja luottamukseen, edistetään samalla työntekijöiden työhyvinvointia ja työiihtyvyyttä. (Joki 2018, 180-181.)

Jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu omasta ja muiden jaksamisesta. Havaitessaan työyhteisössä ylikuormittumisen tai työuupumisen merkkejä, tulee niistä kertoa esimiehelle tai henkilöstöasiantuntijalle. (Joki 2018, 182.)

Työyhteisön jäsenten välillä voi olla näkyviä tai piilossa olevia ristiriitoja, jotka voivat johtua esimerkiksi eriävistä näkökulmista, tulkintatavoista tai kyvyttömyydestä keskustella niistä (Juuti & Vuorela 2015, 97, 125). Juutin ja Vuorelan (2015, 128) mukaan keskustelemattomuus ja tietämättömyys asioista lisäävät riskiä väärinkäsityksille. Työpaikoille olisi tärkeää luoda selkeät pelisäännöt, joista selviää toivottava ja ei toivottava käytös sekä toimintaohjeet epäasiallisen käytöksen käsittelyyn (Aro 2018, 56; Rauramo 2013, 88).

Henkinen väkivalta kattaa alleen laajan kirjon käsitteitä. Eristäminen, työn mitätöinti, uhkaaminen, selän takana puhuminen sekä muu mitätöinti ovat henkistä väkivaltaa, joka on yleistä Suomessa. Puhumisen vaikeus on myös

valitettavan yleistä. Puhumattomuus johtaa asioiden vatvomiseen, jolloin ne jäävät usein vaivaamaan pitemmäksi aikaa. Tämän vuoksi henkiseen väkivaltaan tulisi puuttua ajoissa. Henkinen väkivalta jakautuu kahteen osa-alueeseen; avoin ja piilevä (Kuvio 4). (Manka & Manka 2016, 149-150.)



Kuvio 4. Avoin ja piilevä kiusaaminen (Manka & Manka 2016, 150).

Avointa kiusaamista, kuten ilmehdintää, teidonkulun estämistä, eristämistä tai härskiä huumoria, on helpompi tunnistaa. Kiusaaminen voi piiloutua salakavalasti hyvyteen sekä ystävällisyyteen, mikä voi saada kiusatun tuntemaan itsensä puolustuskyvyttömäksi. Tällöin kiusaaja ei välttämättä tunnista omaa käytöstään tai saatikka ymmärrä sen olevan henkistä väkivaltaa. (Manka & Manka 2016, 150.) Rätyn (2017, 49, 51) mukaan kaikki ihmiset eivät myöskään sisäistä hyvän ja huonon työkäyttäytymisen vaikutuksia ja rajoja, eivätkä tämän vuoksi tunnista itseään kiusaajan roolissa.

Toimiva tiedonkulku ja avoin vuorovaikutus ovat toimivan työyhteisön perusedellytyksiä. Työyhteisön toimivuuden ja töiden sujuvuuden kannalta, henkilöstön tulisi saada heitä itseään ja omaa työtään koskettavat tiedot. Luottamus tiedonkulkuun katoaa, jos toistuvasti syntyy tilanteita, joissa käy ilmi,

ettei tieto saavuta kaikkia osapuolia. (Joki 2018, 190.) Avoimella keskustelulla voidaan parantaa huomattavasti työyhteisön toimintaa ja henkilöstön viihtyvyyttä. Työyhteisössä tulisi saada ja antaa palautetta. Työntekijän innon ja motivaation säilymistä edistää, jos hän kokee tekemänsä työn arvostetuksi. (Joki 2018, 191-192.)

Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä viitataan usein työn sisältöön, työn järjestelyihin ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen. Nämä voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta. Usein haitalliset kuormitustekijät ovat yhteisvaikutusta monesta tekijästä. Esimerkkejä työn sisältöön liittyvistä kuormitustekijäistä voivat olla jatkuvat keskeytykset, kohtuuton vastuu sekä vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä. Työn järjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä voivat olla esimerkiksi liiallinen tai liian vähäinen työn määrä, aikapaine, vuorotyö tai työhön sidonnaisuus. Työyhteisön sosiaalisessa toimivuudessa kuormitustekijöitä ovat usein toimimaton työyhteisö tai vuorovaikutus, yksintyöskentely, huono tiedonkulku, tuen puuttuminen työyhteisöltä taikka häirintä tai muu epäasiallinen käytös työyhteisöltä. (Riikonen 2018.)

Työpaikalla stressi ja sen vaikutukset voivat ilmetä niin yksilössä, ryhmässä kuin koko organisaatiossa. Stressi voi johtaa työntekijöiden ärtyneisyyteen, mikä taas voi aiheuttaa työyhteisössä ristiriitoja. Stressin aiheuttama heikentynyt päätöksentekokyky sekä avuttomuus voivat johtaa ryhmässä vihamielisyyteen ja syyttelyyn ja organisaation tasolla kyynisyyden kasvamiseen sekä johdon syyttämiseen stressaavasta tilanteesta. (Manka 2015, luku: Stressin ilmenemisen tasot.)

Pitkittyneestä työstressistä voi kehittyä työuupumus, jonka pääoireena pidetään uupumusasteista väsymystä. Uupumusasteinen väsymys on tila, jossa ihminen kokee henkisten ja fyysisten voimavarojensa loppuneen. Työuupumuksessa koettu väsymys esiintyy yksittäisiä työn kuormitustilanteita poiketen kaikissa tilanteissa. (Mäkikangas & Hakanen 2017, 73-74.) Työuupumusta kokevalle työntekijälle ominaista on ammatillisen itsetunnon heikkeneminen ja kyynisyys, jotka tulevat esiin työstä etääntymisenä sekä työn merkityksen ja mielekkyyden

kyseenalaistamisena. Merkkejä ammatillisen itsetunnon heikkenemisestä ovat muun muassa riittämättömyyden kokemus, heikentynyt työteho sekä oman työn kielteinen arvioiminen. Työntekijän kokiessa yhtäaikaaisesti väsymystä, kyynisyyttä ja ammatillisen itsetunnon vähenemistä, on kyse vakavasta työuupumuksesta. (Mäkikangas & Hakanen 2017, 73-74.)

2.4 Organisaatio antaa kehykset työhyvinvoinnille

Organisaation johto päättää työhyvinvoinnin edistämistoimenpiteet ja mittaukset. Johdolla on myös merkittävä vaikutus organisaatiokulttuurin luomisessa ja arvomaailmassa. Työhyvinvoinnin sisältyessä organisaation arvomaailmaan, heijastuu se tyypillisesti myös työhyvinvoinnin panostuksissa. (Virolainen 2012, 107.) Organisaation panostamalla muun muassa työterveyshuoltoon, työolosuhteisiin, työvälineiden suojaukseen ja vapaa-ajan liikuntatoimintaan, voidaan pienentää sairauspoissaolojen määrää tulevaisuudessa sekä erinäisiä kuluja (Kauhanen 2012, 199-200).

Työnantajalla on velvollisuus järjestää työterveyshuolto työstä tai työolosuhteista johtuvien terveyshaittojen ja -vaarojen ehkäisemiseksi tai torjumiseksi. Työterveyshuollolla suojellaan ja edistetään myös työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä sekä terveyttä. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001 2:4 §.) Työnantajalla tulee olla toimintasuunnitelma työterveyshuollosta, josta tulee ilmi yleiset tavoitteet ja työpaikan olosuhteista johtuvat tarpeet ja niistä johtuvat toimenpiteet. Suunnitelma voi olla osa työsuojelun toimintaohjelmaa tai muuta organisaatioon tehtyä suunnitelmaa. Päihdeohjelman tulee olla kirjallinen, jos työnantaja aikoo tehdä huumausainetestejä. Kirjallinen suunnitelma voi olla osa työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001 3:11 §.) Työterveyshuolto jaetaan kahteen luokkaan: ennaltaehkäisevä toiminta ja sairaanhoito. Ennaltaehkäisevää toimintaa tulee järjestää kaikkien niiden työnantajien, joiden tulee noudattaa työturvallisuuslakia. Sairaanhoidon järjestäminen on kuitenkin työnantajille vapaaehtoista. Työpaikkaselvitykset ja niihin liittyvät työpaikkakäynnit, terveystarkastukset, tietojen antaminen, ohjaus ja neuvonta sekä vapaaehtoinen työterveyspainotteinen sairaanhoito ovat työterveyshuollon tärkeimpiä menetelmiä. (Rantala & Hätinen 2017, 139-140.)

Työlainsäädännön mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallisen työn tekemistä asianmukaisissa työoloissa (Mäkikangas & Hakanen 2017, 72). Yksikön johtajan tulee tehdä toimintasuunnitelmat ja seurata sekä arvioida työn toteutumista (Laine & Surakka 2011, 14). Palvelukodin johtaja laatii yksikköön palo- ja pelastus-, omavalvonta-, lääkehoito-, siivous/puhdistuspalvelusuunnitelman sekä elintarvikeomavalvontasuunnitelman. Johtajan tulee myös laatia poistumisturvallisuusselvitys sekä tiedottaa työntekijöitä sosiaalihuollon ilmoittamisvelvollisuudesta. Kaikki yllä mainitut suunnitelmat ja selvitykset tulee jokaisen työntekijän allekirjoittaa perehdyttyään niihin. Perehtymisen jälkeen työntekijä osaa toimia suunnitelmien mukaisesti tilanteesta riippumatta.

Työturvallisuuslaki määrittää niin työnantajan kuin työntekijän velvollisuudet (Työturvallisuuslaki 738/2002 1:2 §). Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Huolehtiminen kattaa niin työhön ja sen olosuhteisiin kuin myös työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. (Työturvallisuuslaki 738/2002 2:8 §.) Työnantajalla täytyy olla työsuojelun toimintaohjelma. Ohjelma sisältää tiedot siitä, kuinka turvallisuutta ja terveyttä edistetään sekä työntekijöiden työkykyä ylläpidetään. Ohjelma kattaa myös työpaikan kehittämistarpeet sekä työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. (Työturvallisuuslaki 738/2002 2:9 §.)

Turvallinen lääkehoito on tärkeä osa työturvallisuutta. Yksikössä käydään verkkokurssina Attendon vaatima lääkehoidon koulutus. Lääkehoidon perusnäytöt eli lääkelaskut sekä lääkehoidonperusteet-tentti tehdään myös verkossa, jonka valvoo yksikön vastaava sairaanhoitaja tai esimies. Näiden tenttien tarkoituksena on varmistaa turvallinen lääkehoito. Lääkkeet tulee säilyttää lukollisissa kaapeissa sekä ne tulee olla tarkasti laskettuna ja PKV-lääkkeistä tulee kirjata kulutuskortti. Lääkkeiden jako, tarkistus sekä anto asiakkaalle ovat riskejä, koska jokainen voi tehdä inhimillisiä virheitä työssään koulutuksesta huolimatta. Kaksoistarkistuksin sekä allekirjoituksin pyritään huomaamaan virheet ajoissa. Yksikössä toimii lääkevastaava, joka vastaa lääkehuollon turvallisuudesta yhdessä palvelukodin johtajan kanssa. Yksikön

lääkehoidon oikeaoppista ja lääkehoitosuunnitelman mukaista toteutumista valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Keskeisiä työkaluja työhyvinvoinnin johtamiseen ja kehittämiseen organisaatiossa ovat työhyvinvointisuunnitelma ja työhyvinvoinnin tilan kartoittaminen ja mittaaminen erilaisin menetelmin (Manka & Manka 2016, 7-8.) Työhyvinvointia tulisi mitata, jotta organisaatio ja työntekijät saavat reaaliaikaista tietoa henkilöstön työviihtyvyydestä ja työhyvinvoinnin osa-alueista. Työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta oleellisinta olisi mitata työhyvinvointia säännöllisesti. Mittauksilla saadaan myös ennaltaehkäisevän työsuojelutoiminnan kannalta tärkeitä tietoja mm. työoloista, työntekijöistä ja työpaikan ilmapiiristä. Mittaamisen ja seurannan avulla voidaan havaita mahdollisia kehitystoimenpiteitä, muutoksia sekä ennakoida kehittämistarpeita. Epäkohtiin puuttuessa ja niitä parantaessa voidaan ehkäistä niiden muuttumista isommiksi ongelmiksi. (Vartiainen 2012, 110-111.)

Attendolla siirryttiin 1.1.2020 uuteen työsuojelun organisaatiomalliin, jonka myötä työsuojelu alueellistettiin. Työsuojelualueeseen kuuluu useampi toimintayksikkö, joiden esimiehistä työnantaja on valinnut työsuojelupäällikön. Tämä henkilö koordinoi, kehittää ja ohjeistaa alueen työsuojelutoimintaa. Työsuojelupäällikön kanssa yhteistyötä tekevät työntekijöiden valitsevat työsuojeluvaltuutetut sekä työsuojeluvaramuutetut. Muutoksen avulla on pyritty yhtenäistämään organisaation työsuojelu ja näin vastaamaan paremmin viranomaisvaatimukseen. Työsuojelun organisaatiomalli on suunniteltu Työsuojeluhallinnon, Työturvallisuuskeskuksen ja Hyvinvointialan liiton ohjeistusten mukaisesti.

Työhyvinvoinnin mittaamisen jälkeen on tärkeää, etteivät tulokset jää hyödyntämättä kehitystoiminnassa. Tulokset tulisi käydä läpi henkilöstön kesken ja pohtia keinoja työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Tulosten läpikäymisessä on hyvä huomioida niin positiiviseksi koetut asiat kuin kehityskohteet. (Vartiainen 2012, 111, 118.) Attendo toteuttaa koko organisaatiota koskevan työhyvinvointisuunnitelman viiden vuoden välein, mistä löytyy teemat jokaiselle vuodelle. Yksikkökohtainen työhyvinvointisuunnitelma laaditaan kuitenkin vuosittain. Simon palvelukodilla suunnitelma laaditaan yhdessä palvelukodin johtajan ja työntekijöiden kesken koko yksikköä koskevassa palaverissa.

Palaverissa mietitään myös edellisen vuoden saavutuksia sekä mahdollisia tulevia kehittämiskohteita. Kehittämiskohteeksi vuodelle 2020 on palvelukodille suunniteltu työyhteisön vuorovaikutustaitojen sekä sisäisen viestinnän parantaminen. Näiden kehittämiskohteiden avulla saadaan jatkumoa edellisvuoden tavoitteelle: ristiriitatilanteiden selvittäminen asianomaisten kesken.

Työntekijöiden työhyvinvointia ja työkykyä tuetaan erilaisilla toiminnoilla (tyky-toiminta). Työkykyä ylläpitävä toiminta rakentuu kolmesta tasosta. Ensimmäiseen kuuluu ennaltaehkäisevä toiminta, joka tavoittelee jokaisen työntekijän työ- ja toimintakyvyn säilyttämistä mahdollisimman hyvin koko työuran ajan. Toinen taso muodostuu niistä toimenpiteistä, joilla autetaan työ- ja toimintakyvyn alenemisen uhkaamia työntekijöitä ja työyhteisöjä. Kolmanteen tasoon kuuluvat ne toimenpiteet, joilla pyritään säilyttämään heikentyneen työkyvyn omaavien henkilöiden työkyky sekä ehkäisemään työkyvyttömyys. (Nummelin 2008, 97.) Tyky-toimintaa voivat olla kerran vuodessa järjestettävä liikuntapäivä tai työnantajan tukemat liikuntasetelit tai teatteriliput. Nämä toimintamuodot eivät yksinään kuitenkaan riitä työkyvyn ylläpitämiseen. (Nummelin 2008, 97.)

2.5 Esimies edistää työhyvinvointia

Esimiehen tehtävänä on varmistaa, että työntekijät toteuttavat organisaation toiminta-ajatusta ja työskentelevät tavoitteellisesti. Lisäksi hän huolehtii, että varatut resurssit riittävät ja ne kohdistetaan oikein. Esimiehen työpanosta tarvitaan myös yksittäisten työntekijöiden toimintavalmiuden ja työhyvinvoinnin huolehtimisessa. (Laine & Surakka 2011, 13-14.)

Työhyvinvoinnin syntyminen edellyttää systemaattista johtamista, joka pitää sisällään strategisen suunnittelun, toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi sekä työhyvinvointitoiminnan ja sille asetettujen tavoitteiden jatkuvaa arviointia. (Manka & Manka 2016, 80.) Johtaminen ja johtamistyyli vaikuttavat suuresti työntekijöiden työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kannalta toimiva johtamistyyli suosii demokratiaa, työntekijäkeskeisyyttä, sopivia vapauksia ja vastuun antamista sekä oikeudenmukaisuutta. Esimiesten ja

johtajien liikkuminen henkilöstön keskuudessa ja heidän kanssaan vuorovaikutuksessa oleminen lisäävät luottamusta ja tasavertaisuuden tunnetta. (Virolainen 2012, 106, 108.) Alaistensa arvostuksen saaminen sekä esimiehen tehtävässä onnistuminen edellyttää usein esimieheltä asiantuntemusta alaistensa työtehtävistä (Järvinen 2011, 8).

Esimies johtaa alaistensa työntekoa ja tekee päätöksiä joko yhdessä alaistensa kanssa tai heidän puolestaan (Laine & Surakka 2011, 14). Johtaminen ja päätösten tekeminen vaativat aktiivista vallan käyttöä (Järvinen 2011, 10). Vuorovaikutus kattaa ison osan esimiestyöstä. Esimies on vastuussa oman ryhmänsä työskentelystä, mutta lisäksi hän tekee yhteistyötä oman esimiehen, kollegojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Laine & Surakka 2011, 14.) Vuorovaikutustaitoja tarvitaan tiedon välittämiseen, palautteen antamiseen, motivoimiseen sekä työilmapiirin ylläpitämiseen (Järvinen 2011, 10). Vuorovaikutustaitoja tarvitaan myös luottamuksen synnyttämiseen. Se edellyttää alaisten kanssa käytävää avointa dialogia, jonka ajatellaan rakentuvan vähitellen arvojen työstämisestä, oikeudenmukaisuudesta, rehellisyydestä, pyrkimyksestä unelman saavuttamiseen, hyvyyden tavoittelusta sekä aitoudesta. Työntekijöiden luottamus esimieheen, organisaatioon ja toisiinsa ovat hyvän yhteistyön ja työn päämäärien saavuttamisen edellytyksiä. (Juuti 2016, 22,24-25.)

Esimies on osana luomassa työmotivaatiota. Alaisille tulee kertoa heidän tekemänsä työn merkitys. Alaisille on mahdollistettava työtehtävistä selviämisen kannalta tarvittavat puitteet ja mahdollisuudet, jotta työtehtävistä on mahdollista selviytyä ja näin saada onnistumisen tunteita. (Järvinen 2011, 17-19.) Rauramon (2013, 128) mukaan osoittamalla työntekijöille arvostusta, voidaan nostaa yhteisöllisyys ja työn tuloksellisuus paremmalle tasolle työyhteisössä. Esimiehen on itse toimittava esimerkkinä ja innostuneena kehittäjänä (Joki 2018, 124). Lisäksi hänen on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä ja edetä työurallaan (Työsopimuslaki 55/2001 2:1 §). Päämäärien luominen ja ihmisten osallistaminen niiden saavuttamiseen ovat keskeinen osa tuloksellisuutta. Esimiehen tulee tarjota tässä kannustusta ja tukea alaisilleen. (Juuti 2016, 31.)

3 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Kodinomainen asumispalveluyksikkö

Attendo on pohjoismainen suuri julkisia hoiva-, kuntoutus- sekä asumispalveluita tarjoava yksityinen konserni. Konsernin palveluihin kuuluvat myös terapia- ja lastensuojelupalvelut. Attendo tarjoaa palveluitaan kunnille ja kuntayhtymille, joilla on velvollisuus tarjota palveluita asukkailleen kuntalain perusteella. (Attendo 2020a.)

Attendo Simon Palvelukoti on osa Attendon kattavia asumispalveluita. Palvelukodin toiminta on sosiaalipalveluiden alasta. Palvelukodin asukkaisiin kuuluu aikuisia mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä kehitysvammaisia, joilla voi esiintyä hyvin haastavaa käyttäytymistä tai mielenterveysongelmia. Palvelukotiin kuuluu kuusi erilaista pienryhmä- ja tukikotia. Asukaspaiikkoja on yhteensä 41. Yksiköt Puhto, Simppa sekä Kaapo tarjoavat asumispalveluita mielenterveyskuntoutujille. Ryydmän ja Pilvi ovat asumisyksiköitä kehitysvammaisille, joilla on mielenterveysongelmia. Pätmän tarjoaa kodin kehitysvammaisille, joilla voi olla hyvin haastavaa käyttäytymistä, joka usein on esteenä tavallisessa pienryhmäkodissa tai kotona asumiselle. (Attendo 2020b.)

Palveluasuminen perustuu Sosiaalihuoltolakiin 1301/2014. Palvelua järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat apua arjessa selviytymiseen. Asumispalveluun kuuluu asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut sekä vaatehuolto-, peseytymis-, siivous- ja ateriapalvelut. Palveluasuminen eroaa tehostetusta palveluasumisesta siinä, että tehostetussa palveluasumisessa huolehditaan asiakkaan tarpeista ympäri vuorokauden. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21 §.) Simon Palvelukodilla Kaapo ei ole tehostetun palveluasumisen yksikkö. Palvelukoti tarjoaa myös tukiasumista palvelukodin vieressä sijaitsevilla rivitaloilla, joista asunnot asukkaille vuokrataan Simon kunnalta. Tukiasukkaat saavat samat palvelut kuin palveluasumisen asukkaat.

Attendo Simon palvelukodissa halutaan ottaa vastuuta ja sitoutua asiakkaan asumisviihtyvyyteen sataprosenttisesti erilaisin tavoin. Kuntouttavalla työotteella voidaan tukea ja avustaa asiakkaita lähemmäs itsenäisempää arkea. Ohjaajien työtä kehystää Attendon arvot: osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen. Asukkaille tarjotaan turvallinen koti, joka on mahdollisimman kodinomainen. Kodinomaisuutta luo kaikilla asiakkailla omat huoneet, joita on kalustettu asukkaan toivomalla tavalla, sekä yhteiset oleskelutilat. Asumisyksikön arkisiin askareisiin voi osallistua jokainen asukas oman toimintakykynsä mukaan. Palvelukoti sijaitsee palveluiden läheisyydessä, jolloin jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omien päivittäisten asioiden hoitoon. Itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisen arjen suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa tukee asiakkaita kuntoutumisprosessissa.

3.2 Ohjaajan työnkuvan laajuus yllättää

Attendolla on käytössä yleinen tehtävänkuvauk, jonka jokainen työntekijä allekirjoittaa. Simon palvelukodilla on käytössä Ohjaaja Keva -tehtävänkuvauk (Liite 3). Yksikössä ohjaajana voi toimia muun muassa lähihoitaja, perushoitaja, sosiaaliohjaaja, sosionomi, fysioterapeutti tms. Ohjaaja vastaa kokonaisuudessaan asiakkaan hyvinvoinnista työvuoronsa aikana. Tehtävänkuvauk on jaettu kolmeen osa-alueeseen: pääasialliset tehtäväkokonaisuudet, vuorovaikutus työssä sekä muut tehtävän osa-alueet. Pääasialliset tehtäväkokonaisuudet kattavat asiakkaan tukemisen, ohjaamisen sekä avustamisen tämän omien kykyjen ja taitojen mukaisesti. Tehtäväkokonaisuuksiin kuuluu ohjaajan omien vastualueiden hoitaminen, yksilön lääkehoitosuunnitelman mukaiseen turvalliseen lääkehoitoon osallistuminen ja sen toteuttaminen sekä tarvittaessa tehtäviensä koordinointi muille.

Ohjaajan työhön kuuluva kokonaisvaltaisen ohjauksen ja tuen tarjoaminen kattaa myös hoito- ja palvelusuunnitelman tai muiden tarvittavien suunnitelmien laatimisen sekä suunnitelmien säännöllisen päivittämisen. Palvelusuunnitelma laaditaan vuosittain yhdessä asiakkaan kanssa sekä sitä päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useamman kerran. Suunnitelmien luonnissa voidaan

käyttää erilaisia työkaluja helpottamaan niiden luontia myös asiakkaiden kanssa, jotka eivät kykene ilmaisemaan itseään sanallisesti. Suunnitelma auttaa niin asiakasta kuin työntekijöitä tukemaan ja ennakoimaan asiakkaan toimintakykyä arjen askareissa. Kaikki asiakkaisiin liittyvät dokumentit, kuten asiakassuunnitelmat, löytyvät ohjaajien käytössä olevasta Hilikka -asiakastietojärjestelmästä. Järjestelmään on jokaisella ohjaajalla velvollisuus työvuorollaan kirjata asiakkaan päivittäisiä asioita ylös, jolloin voidaan seurata asiakkaan suunnitelman toteutumista ja myös helpottaa uusien tavoitteiden laatimista.

Asiakaskunta on laaja. Ohjauksen ja tuen tarve vaihtelee, jolloin asiakaslähtöisyys nousee tärkeään asemaan. Asiakassuunnitelmia laadittaessa asiakkaan toimintakyky, omat mielipiteet ja arjessa toimiminen on otettu huomioon. Asiakkaina on kehitysvammaisia, mielenterveyshäiriöisiä ja/tai riippuvuusongelmaisia. Kuntouttavalla työotteella työskentely tukee asiakkaan mahdollisuutta itsenäistyä ja edetä kuntoutumisprosessissa.

Mielenterveys- ja päihdetyössä hyvän luottamuksellisen hoitosuhteen tärkeys korostuu, koska asiakkaan tulee tuntea olonsa arvostetuksi ihmisenä. Työntekijä vastaa palveluiden toimivuudesta, kun taas asiakas on itsensä asiantuntija. Toimiva suhde auttaa asiakasta ymmärtämään itseään ja tuntemuksiaan paremmin. (Holmberg J. 2016, 71.) Psykoedukatiivisuus on vuorovaikutuksellinen prosessi, jolla on terapeuttisia elementtejä. Kyseinen työskentely ei ole sairauksista luennoimista vaan vuorovaikutuksellista keskustelua. Keskustelun avulla tutkitaan asiakkaan tilannetta, vaihdetaan kokemuksia ja havaintoja sekä pyritään löytämään positiivisia selityksiä ja ymmärrystä tilanteeseen. Tärkeää on myös ylläpitää toivoa työskentelyn aikana, sillä tällä vaalitaan asiakkaan mielekkäitä ajatuksia tulevaisuuden suhteen. (Hämäläinen, Kuhanen & Kanerva 2017, 188.)

Erytyishuollossa olevaa asiakasta tulee kunnioittaa ja hänen itsemääräämisoikeuttaan vahvistaa, jotta hänen perusoikeuksiaan ei loukata. Erytyishuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan mielipide, yksilölliset tarpeet, toivomukset ja etu. Asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen

omiin asioihin on turvattava. (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 42 §.)

Niin henkinen kuin fyysinenkin väkivalta ja niiden uhka ovat läsnä ohjaajien työskentelyssä. Rantaeskola, Hyyti, Kauppila ja Koskelainen määrittävät fyysisen väkivallan henkilöön tai ryhmään kohdistuvaksi voiman käytöksi, joka voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysistä väkivaltaa ovat muun muassa lyöminen, potkiminen, pureminen, työntäminen ja nipistely. Henkistä väkivaltaa ovat muun muassa fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, sanallinen loukkaaminen, kiusaaminen, häirintä ja uhkailu. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2014, 6.)

Työntekijän kohdatessa haastavia ja väkivaltaisesti käyttäytyviä asiakkaita, on hänellä riski päätyä tilanteisiin, jotka vaikuttavat hänen henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiinsa. Henkilöstö on tärkeä kouluttaa kohtaamaan haastavia ja mahdollisesti kriittisiä tilanteita. Tällä tavoin ehkäistään haastavista tilanteista seuraavia kuormittavia vaikutuksia. (Rantaeskola ym. 2014, 180.)

Mahdollisten uhkatilanteiden ennakointiin ja niissä toimimiseen ovat ohjaajat käyneet lisäkoulutusta työnantajan järjestämänä. Yksikössä on käytössä AVEKKI-toimintatapamalli, joka auttaa ohjaajia toimimaan yhdessä uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä erityisesti niiden ennaltaehkäisyssä. Toimintatavan tavoitteena on antaa turvallinen ympäristö niin asiakkaille kuin työntekijöille. Jos kuitenkin tilanteet kärjistyvät eikä asiakasta saada rauhoitettua puhumalla, voidaan joutua turvautumaan asiakkaan oman sekä muiden turvallisuuden nojalla rajoitustoimenpiteisiin turvallisuuden takaamiseksi.

Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 määrittää rajoitustoimenpiteiden käytön erityishuollossa olevan asiakkaan kohdalla. Rajoitustoimenpiteitä suoritetaan ensisijaisesti erityishuollon asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä. Erityishuollossa voidaan käyttää 42 f § - 42 n § rajoitustoimenpiteitä tiettyjen ehtojen täytyessä. Jos erityishuollossa oleva asiakas ei kykene tekemään hoitoaan sekä huolenpitoaan koskevia päätöksiä tai ymmärtämään käytöksensä seurauksia, voidaan käyttää rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää myös, jos se on välttämätöntä asiakkaan

terveyden tai turvallisuuden kannalta sekä muiden terveyden ja turvallisuuden turvaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi. (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 42 d §.)

Rajoitustoimenpiteitä voi työssään käyttää palvelukodin henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö. Yksikössä käytetään asiakkaan rauhoittamistarkoituksessa kiinnipitämistä (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 42 f §), joka voi myös sisältää asiakkaan siirron toimintayksikön tiloissa esimerkiksi omaan huoneeseen tai palvelukodin toimintayksikössä olevaan turvahuoneeseen. Jos turvahuoneeseen siirto on välttämätön asiakkaan oman turvallisuuden ja terveyden sekä muiden turvallisuuden ja terveyden kannalta, silloin käytetään lyhytaikaista erillään pitämistä -rajoittamistoimenpidettä (Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 42 i §). Rajoittamistoimenpiteet kirjataan henkilön tietoihin tiettyjä kriteerejä käyttäen sekä niistä on ilmoitettava joka kuukausi asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Pienryhmäkoti Pätmän on tehostetun palveluasumisen yksikkö. Se tarjoaa asumispalveluita haastavasti käyttäytyville kehitysvammaisille, joilla esiintyy mielenterveysongelmia sekä käytöshäiriöitä. Tämän yksikön ohjaajat osallistuvat yhdessä palvelukodin johtajan kanssa asiakkaiden rajoittamistoimenpiteitä koskeviin palavereihin. Palavereissa käydään läpi asiakas kerrallaan rajoittamistoimenpiteiden mahdollinen tarpeellisuus asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Asiakasta koskevat asiat käsitteellään IMO-työryhmässä. Työryhmään kuuluvat sosiaalityöntekijät, hoitavat lääkärit sekä palvelukodin työntekijät. Yksikössä sovelletaan Lakia kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 ja erityisesti lain lukua 3. Yksiköstä löytyy turvahuone, joka on tarkoitettu lyhytaikaista erillään pitämistä varten asiakkaan rauhoittamistilanteessa. Yksikössä on myös suljettu ulko-ovi erityisluvalla asukkaiden turvallisuuden vuoksi. Valvottuun liikkumiseen tulee hakea lupaa asiakaskohtaisesti, joka säädetään laissa kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977. Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 519/1977 42 m § käsittelee valvotun liikkumisen kriteerejä. Jos henkilö vaarantaa oman terveytensä ja

turvallisuuden tai muiden terveyden ja turvallisuuden, voi yksikön ohjaaja valvoa henkilön liikkumista toimintayksikössä, sieltä poistumista tai sen ulkopuolella.

3.3 Yllättävästä muutoksesta tulikin arkipäivää

Ohjaajien työnkuva muuttui keväällä 2019, kun COVID-19 -pandemia toi arkeen erilaisia suosituksia. COVID-19 -pandemia sai alkunsa joulukuussa 2019, kun Kiinassa todettiin uusi koronavirus, SARS-CoV-2 (Terveystieteiden tutkimuslaitos [THL] 2020a). Kyseinen koronavirus aiheuttaa äkillisen hengitystieinfektion, jonka oireita ovat muun muassa kuume, yskä, kurkkukipu, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys, nuha, pahoinvointi ja ripuli (THL 2020b).

Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. Pandemian vuoksi Suomessa vallitsi poikkeusolot kolme kuukautta (16.3.-16.6.2020). (Valtioneuvosto 2020.) Terveystieteiden tutkimuslaitoksen 2.9.2020 julkaistun tilannearvioraportin mukaan, Suomessa oli todettu 8161 koronavirustapausta 2.9.2020 mennessä. Tautiin liittyviä kuolemia oli raportoitu 335. (THL 2020c.)

Organisaation muutosten myötä työntekijät joutuvat usein ottamaan vastaan työtehtäviä sekä omaksumaan uusia toimintatapoja (Kesti 2013, 120). Kun työpaikalla tapahtuu merkittäviä muutoksia, tulee pohtia niiden vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin ja laatia työhyvinvointia tukeva suunnitelma (Työturvallisuuskeskus [TTK] 2013, 18).

Työntekijöiden suhtautuminen muutokseen voi vaihdella työyhteisössä. Suhtautumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työntekijän aikaisemmat kokemukset muutoksista ja niiden seurauksista, terveydentila, motivaatio, rooli työpaikalla, elämäntilanne ja persoona. Henkilökohtainen osaaminen, työkyky ja tukiverkostot tukevat työntekijää muutostilanteissa (TTK 2013, 13.)

Muutoksen myötä työpaikan arki muuttuu, mikä voi aiheuttaa ihmisille stressitilan. Useimmiten työntekijä jännittää ja pelkää tuntematonta sekä omaa pärjäämistään, oli muutos positiivinen tai negatiivinen. (Vartiainen 2012, 109.) Muutostilanteeseen olisi suotavaa varautua hyvissä ajoin etukäteen ja tiedottaa

siitä ennakoivasti, riittävästi ja avoimesti. Työntekijöiden mielipiteiden ja tunteiden kuunteleminen, heidän rohkaisemisensa ja kannustaminen ovat oleellisia tekijöitä työntekijöiden turvallisuuden tunteen luomiseen. Työntekijöille olisi suotavaa tarjota riittävästi aikaa sopeutua muutokseen. (Vartiainen 2012, 109.) Opinnäytetyössämme käsittelemme COVID-19 -pandemian tuomaa muutosta, joka tuli esiin yllättäen ja nopeasti. Aikaa ennakointiin ja sopeutumiseen ei juurikaan ollut.

COVID-19 –pandemia näkyy myös palvelukodin arjessa. Suunenäsuojat tulivat käyttöön heti pandemian alussa sekä päivittäistä siivousta lisättiin ohjaajien työnkuvaan. Työterveyshuolto muuttui verkkoon eli ohjaajien käytössä oli Terveystalon Lääkäri 24h –chat, jonka kautta myös sairauslomat tuli hakea.

Sosiaalinen kanssakäyminen osastojen ja ohjaajien välillä työpäivien aikana vähentyi huomattavasti pandemian myötä; yhteiset tauot olivat kiellettyjä ja tuli välttää muilla osastoilla kulkua. Asukkaidenkin sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen hankaloitui, koska useilla asukkailla on sosiaalisia suhteita muiden osastojen asukkaiden kanssa.

Asiakkaiden arki muuttui pandemian myötä; esimerkiksi kotilomilta paluu hankaloitui karanteenin vuoksi, pysyteltiin oman osaston piirissä, ruokailuita tuli porrastaa sekä liikkuminen kaupoissa suositeltiin jättämään pois ja hoitamaan ohjaajien toimesta. Suositukset lisäsivät ohjaajien fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Työpäiviin tuli lisätehtäviä. Ennen itsenäisesti liikkuvat asiakkaat pystyivät hoitamaan arkiset kauppa-asiat omatoimisesti, mutta suositusten myötä oli ohjaajien tehtävä käydä ostoksilla viikoittain. Ohjaajien psyykkistä kuormitusta lisäsi asiakkaiden lisääntynyt levottomuus sekä turhautuneisuus liikkumissuosituksiin. Kysely asiakkailta pandemian loppumisesta ja rajoituksista luopumisesta oli päivittäistä, vaikka ohjaajilla ei näihin asioihin ollut tietoa antaa.

Työntekijän suhtautuminen muutokseen riippuu usein työuran aikana olevien muutosten kokemuksista. Myönteiset sekä kielteiset aiemmat kokemukset vaikuttavat suuresti ennako-oletuksiin muutoksen tullessa. Uudet työtehtävät, vanhoista asioista luopuminen tai niiden uudelleen oppiminen toisin tavoin ovat muutoksen pääpiirteet (Pirinen 2014, 180). COVID-19 -pandemia muutoksena toi

uusia työtehtäviä sekä vanhojen tehtävien uudella tavalla tekemistä ja sen opettelua. Pandemian pitkittyessä palvelukodillakin alettiin tottua sen tuomiin muutoksiin, vaikka ne lisäsivätkin työtä ohjaajien arjessa. Riittävä aika muutokseen perehtymiseen, oppimiseen ja omaksumiseen auttaa työntekijää muutoksessa (Pirinen 2014, 194.) Arki normalisoitui hieman, kun asukkaat pääsivät taas kotilomille läheistensä luo sekä suositukset asiointeihin liittyen kevenivät. Asukkaat pääsivät jälleen tekemään omat arkiostokset lähikauppaan. Suositusten keveneminen helpotti ohjaajien työtä niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. Asukkaiden henkinen hyvinvointi koheni vapaamman liikkumisen ja läheisten näkemisen myötä huomattavasti. Pandemia ei kuitenkaan kadonnut mihinkään eli siivous jatkui samaan malliin sekä asukkaiden muistuttelu hyvästä käsihygieniasta ja turvaväleistä lisääntyi vapaamman liikkumisen myötä.

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asumispalveluyksikössä mielenterveysongelmia ja käytöshäiriöitä omaavien kehitysvammaisten sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kanssa työskentelevien ohjaajien työhyvinvointia. Opinnäytetyömme toimii samalla myös kyselyyn vastanneiden Attendo Simon Palvelukodin ohjaajien työhyvinvointikartoituksena. Tavoitteena on antaa palvelukodin johtajalle ja muulle henkilöstölle kokonaiskuva henkilöstön työhyvinvoinnista ja hyödyntää saatua tietoa työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

1. Miten työhyvinvointi näyttäytyy eri työhyvinvoinnin osa-alueiden kautta ohjaajien työssä?
2. Miten COVID-19 -pandemia vaikuttaa ohjaajien työhön ja työhyvinvointiin?

4.2 Määrällinen tapaustutkimus

Tapaustutkimuksella voidaan tuottaa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista tapauksista yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134). Tapaustutkimusta on vaikea määritellä yleispätevästi taikka kattavasti. Yhdenmukaista erilaisilla tapaustutkimuksilla on se, että niissä tutkitaan juurikin ”tapausta” eikä sen analysoitiin, rajaukseen tai perusteluun ole yhtä selitystä. (Erikson & Koistinen 2005, 4.) Olennaista on, että aineisto, jota käsitellään, muodostaa tutkittavan tapauksen (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181). Tapaustutkimusta voidaan lähteä tutkimaan joko kvantitatiivisesti tai kvalitatiivisesti (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 191).

Tutkimusmenetelmistä määrällinen eli kvantitatiivinen vastaa kysymyksiin: kuinka paljon, kuinka moni ja kuinka usein. Puolestaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä pyrkii vastaamaan kysymyksiin miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2014, 7.)

Käytimme opinnäytetyössämme pääasiassa määrällistä tutkimusmenetelmää, koska halusimme antaa yleisen kuvan palvelukodin ohjaajien työhyvinvoinnin muuttujien välisistä suhteista ja erioista. Tässä tapauksessa muuttujia ovat ohjaajien kokemukset ja oma-arviointi työn kuormittavuudesta, työyhteisöstä, työviihtyvyydestä, työturvallisuudesta ja erityisesti COVID-19 -pandemiasta johtuvista muutoksista. Määrälliselle tutkimusmenetelmälle ominaisia piirteitä ovat tiedon strukturointi, mittaaminen, mittarin käyttäminen, numeraalinen tiedon käsittely ja esittäminen, tutkimusprosessin ja sen tulosten objektiivisuus sekä vastaajien suuri määrä. (Vilkkä 2007, 13-14,17.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Siinä pyritään tarkastelemaan tutkittavaa kohdetta kokonaisvaltaisesti ja löytää uudenlaista tietoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Laadullisten kysymysten avulla saatiin määrällisten kysymysten kautta saatuihin vastauksiin lisää tietoa ja sisältöä.

Otannalla tarkoitetaan menetelmää, jolla valikoidaan tutkittava osa perusjoukosta. Otantamenetelmää käytetään perusjoukon ollessa suuri ja halutessaan nopeasti tietoa saavuttaen suuria kustannussäästöjä. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa tietoa yksittäisen palvelukodin ohjaajien työhyvinvoinnista, joten perusjoukkomme on pieni. Tämän vuoksi käytämme tutkimuksessa kokonaisotantaa, eli otamme koko perusjoukon mukaan tutkimukseen. (Vilkkä 2007, 52.)

4.3 Aineiston keruumenetelmä ja toteutus

Tutkimukseen tarvittavan aineiston keruutavaksi valikoitui Webropol-verkkokysely. Anonyymikyselyn avulla takasimme, ettei toinen opinnäytetyön tekijä tunnista yksikössä työskentelevänä työkavereidensa vastauksia. Tämä

oli työn luotettavuuden ja eettisyyden kannalta välttämätöntä. Toisena vaikuttavana tekijänä aineiston keruutavan valintaan oli meneillään oleva COVID-19 –pandemia, jonka vuoksi ylimääräiset vierailut palvelukodissa ovat kielletty.

Käytimme tutkimusaineiston keräämiseen puolistrukturoitua kyselylomaketta (liite 2). Tutkimusmenetelmä oli pääasiassa määrällinen. Kyselylomake koostui 24 kysymyksestä. Strukturoitujen kysymysten vastauksien lisäksi kysyimme kuusi avointa kysymystä saadaksemme lisätietoa määrällisestä kyselystä saatujen tulosten tarkempaan pohdintaa. Lisäksi avointen kysymyksien myötä voi saada tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa (Vehkalahti 2015, 25).

Asettelimme kysymykset viiteen teemaan. Teemoiksi valikoitui työn kuormittavuus, työyhteisö, työviihtyvyys, työturvallisuus sekä muutokset. Teemat selkeyttävät vastaajia miettimään omaa työhyvinvointiaan tietyltä kantilta. Teemat auttavat meitä opinnäytetyön tekijöitä hahmottamaan työhyvinvoinnin pääpiirteet. Pääpiirteiden hahmottaminen edesauttoi kyselylomakkeen luomista ja kattavan aineiston saamista analysointia varten.

Opinnäytetyön kohderyhmä oli Attendo Simon palvelukodin ohjaajat niin vakituiset, sijaiset kuin oppisopimuksella työskentelevät. Toimitimme opinnäytetyön kyselyn 29 ohjaajalle Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta saatekirjeen kera (Liite 1) ja he saivat vastata kyselyyn työajalla. Kyselyyn vastasi 18 työntekijää ja kyselyn avasi 21 työntekijää. Vastausprosentti kyselyssä oli 62 %. Vastauksia kerättiin ajalla 9.5.2020-24.5.2020.

4.4 Aineiston analysointi

Aineiston keräämisen määräajan umpeuduttua aloitetaan aineiston käsittely. Aluksi tutkija tarkistaa aineiston tiedot ja arvioi vastausten sekä poistaa asiattomasti ja puutteellisesti täytetyt lomakkeet. Aineiston tarkistukseen kuuluu myös puuttuvien tietojen ja virheiden läpikäyminen ja arvioiminen. Aineiston kadon, eli puuttuvien tietojen määrän, tarkistaminen on tärkein asia aineiston tarkistuksessa. (Vilkka 2007, 106.) Suurella kadolla on vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen. Vastausprosentti katsotaan riittämättömäksi tilastotieteen

kannalta, jos se jää 20-30 prosenttiin. Opinnäytetyössä suurempikin kato voidaan sallia, kunhan opiskelija dokumentoi ja tuo sen selkeästi esille. (Kananen 2011, 72-73.) Tutkimuksemme vastausprosentti oli 62 %, joka on riittävä luotettavan tilastotieteen kannalta.

Aineisto tulisi analysoida ennalta määrätyn suunnitelman mukaisesti ja pyrittäisiin vastaamaan jo asetettuihin hypoteeseihin. Aina näin ei kuitenkaan toimita, koska kerätystä aineistosta voi nousta esiin odottamattomia ilmiöitä, jotka voidaan ottaa mukaan tarkasteltavaksi. (Nummenmaa 2004, 31.)

Analysoimme kyselylomakkeella saatujen avoimien kysymysten vastaukset hyödyntäen teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin avulla muutetaan esimerkiksi kirjoitettu tai puhuttu materiaali mahdollisimman objektiivisesti analysoitavaan muotoon. Aloitimme analysoinnin muodostamalla analyysirungon (Taulukko 1; kokonainen analyysirunko Liite 4).

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin analyysirungosta ja ryhmittelystä.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
"Asiakastilanteet Kun voit olla todella avuksi asiakkaille..."	Asiakkaan avustaminen.	Onnistuneet asiakaskohtaukset	Ohjaajien kokemukset työssä motivoivista tekijöistä

Runkoa muodostaessa täytyy kiinnittää tarkkuutta koko aineiston perusteelliseen läpikäymiseen. Ensimmäinen vaihe on pelkistäminen, jossa poimimme opinnäytetyömme kannalta olennaiset asiat eli analyysiyksiköt. Seuraavaksi ryhmittelemme pelkistetyt ilmaisut analyysirungon mukaisesti analyysiluokkiin, sekä nimeämme ryhmät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109, 113.)

4.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida kahdella perusteella: reliabiliteetilla ja validiteetilla. Sen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat tilastolliset, sisällölliset, kulttuuriset, kielelliset ja tekniset seikat. Tutkimuksen luotettavuutta voi

edesauttaa tutkimusongelman rajaamisella, perusteellisella tutkimussuunnitelmalla, hyvällä kyselylomakkeella, tarpeeksi suurella otoksella ja korkealla vastausprosentilla sekä selkeällä ja objektiivisellä raportilla. (Vehkalahti 2014, 40.)

Validiteetti on tutkimuksen luotettavuuden ensisijainen peruste. Se kertoo mittaako tutkimus sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Jos tutkimus ei mittaa oikeaa asiaa, ei reliabiliteetilla ole merkitystä. (Vehkalahti 2014, 41; Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231; Heikkilä 2014, 11.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta. Mittausta voidaan pitää reliaabelina, jos käytetty mittari tuottaa samat tulokset eri tutkimuskerroilla. Mittauksen reliabiliteetin lisäksi on otettava huomioon tiedonkeruun luotettavuus. (Vehkalahti 2014,40-42; Hirsijärvi yms. 2009, 231.)

Haimme opinnäytetyöllemme tutkimuslupaa ennen tutkimussuunnitelman laatimista ja luvan saatua aloitimme opinnäytetyön työstämisen. Toteutimme tutkimuksen sovittuja ehtoja noudattaen. Tutkimuksemme perustuu anonymiteettiin, emmekä kerää kyselyyn vastanneiden nimiä, tarkkaa syntymäaikaa tai asuinpaikkakuntaa. Emme myöskään kysyneet tunnistettavia tietoja työtehtävästä, ammattinimikkeestä tai työkokemuksesta, jottemme osaisi yhdistää vastauksia kehenkään. Tämä oli erittäin tärkeää, koska tietojen kerääminen olisi voinut luoda epäluottamusta tutkijoita kohtaan ja etenkin palvelukodilla työskentelevää tutkijaa kohtaan.

Tutkimus tulee olla suoritettu hyvän tieteellisen käytännön ohjeiden mukaisesti, jotta se katsotaan eettisesti hyväksyttäväksi ja luotettavaksi sekä tulokset uskottavaksi. Tutkimus tulee olla suoritettu rehellisesti ja kiinnittää huomio yleiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. (TENK 2012, 6.) Opinnäytetyössä meidän tulee varmistaa, että esitämme tiedon totuudenmukaisesti. Oletettavasti kohderyhmä on pieni, joten emme voi yleistää tuloksia.

Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmissä tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Tutkimuksen tuloksia julkistaessa toteutetaan avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää. (TENK 2012, 6.)

5 TULOKSET

Opinnäytetyön tulokset saatiin toteuttamalla Webropol-kysely 9.5.-24.5.2020. Kohdejoukkona oli Attendo Simon palvelukodissa työskentelevät ohjaajat. Toimitimme kyselyn ohjaajille Hilikka-asiakastietojärjestelmän viestintäosion kautta saatekirjeen kera. Kysely lähetettiin 29 ohjaajalle, joista 18 vastasi kyselyyn. Kysely aukaistiin 21 työntekijän toimesta. Kyselyn vastausprosentti oli 62 %.

Emme keränneet vastaajien taustatekijöitä taataksemme vastaajille täyden anonymiteetin. Taustatietojen keräämisen myötä, toinen opinnäytetyön tekijöistä, joka työskentelee kyseisessä palvelukodissa, olisi voinut tunnistaa vastaajat.

Opinnäytetyön päätemana on työhyvinvointi, mutta rajasimme aiheita kyselylomakkeessa käyttämiimme teemoihin. Lähdimme purkamaan näitä teemoja kysymysten avulla ja tutkimustuloksia analysoidessamme pyrimme löytämään yhteneväisyyksiä tai poikkeavuuksia suhteessa teoriaan.

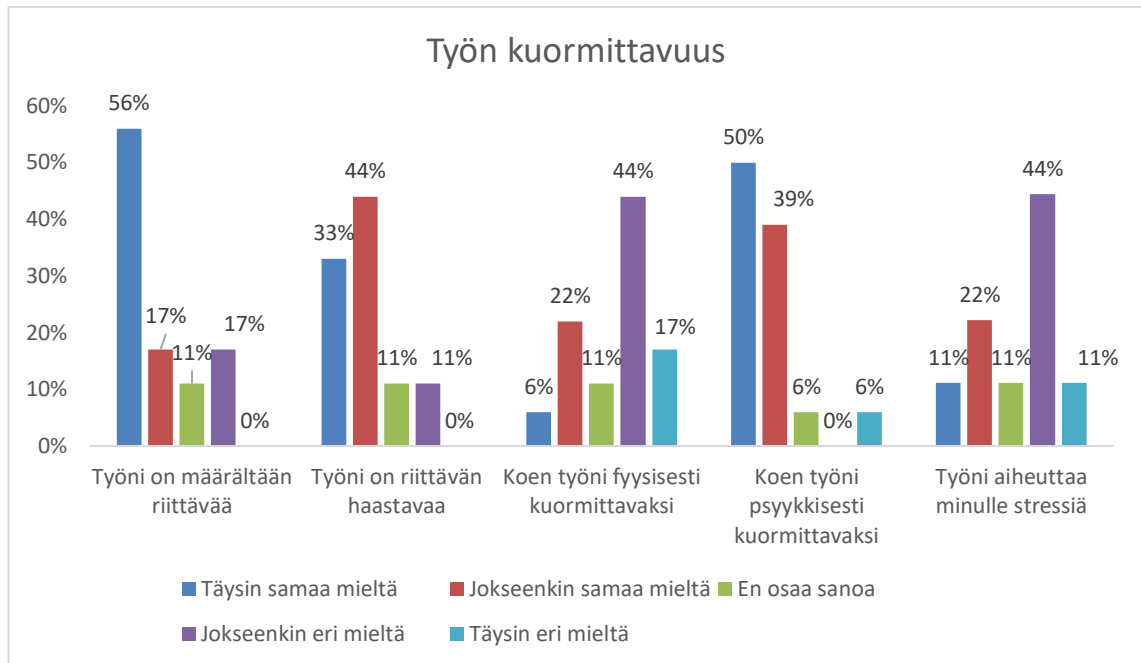
5.1 Työn kuormittavuus ja työn voimavarat

Työn kuormittavuutta selvitimme 12 monivalintakysymyksellä ja kahdella avoimella kysymyksellä. Avoimissa kysymyksissä selvitimme ohjaajien kokemuksia työn kuormittavista ja motivoivista tekijöistä (Liite 4 & 5). Kartoitimme myös työhyvinvointia avoimella kysymyksellä, johon vastaajat saivat omin sanoin kertoa hyvinvoinnista. Opinnäytetyön yksi monivalintakysymys sekä yksi avoin kysymys koskivat useammalla osastolla työskentelyä.

Ohjaajista 33 % koki työnsä riittävän haastavaksi ja 44 % koki työnsä haastavuuden jokseenkin riittäväksi. Puolestaan 11 % vastaajista koki olevansa jokseenkin eri mieltä työn riittävästä haastavuudesta ja 11 % ei osannut kertoa mielipidettään. 56 % ohjaajista kuitenkin koki työmääränsä täysin riittäväksi, kun taas 17 % koki työmääränsä jokseenkin riittäväksi. 17 % vastaajista koki työmääränsä jokseenkin riittämättömäksi ja 11% ei osannut muodostaa mielipidettä työn riittävästä määrästä.

Kyselyyn vastanneet ohjaajat kokivat työnsä enemmän psyykkisesti kuin fyysisesti kuormittavaksi. Puolet vastaajista koki työnsä psyykkisesti kuormittavaksi ja 39 % vastaajista koki sen jokseenkin psyykkisesti kuormittavaksi. Vastaajista kuusi prosenttia ei kokenut työtään lainkaan psyykkisesti kuormittavaksi ja vastaajista kuusi prosenttia ei osannut arvioida työn psyykkistä kuormittavuutta. Työnsä fyysisesti kuormittavaksi koki vain kuusi prosenttia vastaajista ja jokseenkin fyysisesti kuormittavaksi sen koki 22 % vastaajista. Vastaajista 44 % ei kokenut työtään juurikaan fyysisesti kuormittavaksi ja 17 % vastaajista ei kokenut sitä lainkaan fyysisesti kuormittavaksi. Vastaajista 11 % ei osannut arvioida työn fyysistä kuormittavuutta.

Vastaajista 11 % koki työnsä aiheuttaneen itselleen stressiä ja 22 % sen aiheuttaneen jokseenkin stressiä. Puolestaan 44 % vastaajista ei kokenut työnsä aiheuttaneen juurikaan stressiä ja 11 % ei kokenut sen lainkaan aiheuttaneet stressiä. Vastaajista 11 % ei osannut vastata työnsä vaikutuksista stressiin. Työperäisen stressin koettiin vaikuttavan täysin alentavasti työtehokkuuteen 17 % vastaajan toimesta ja jokseenkin alentavasti 11 % vastaajan toimesta. Vastaajista 11 % ei kokenut työperäisen stressin juurikaan alentaneen työtehokkuutta ja 28 % heistä ei kokenut stressin vaikutusta työtehokkuuteen lainkaan alentavasti. Kolmannes (33 %) vastaajista ei osannut muodostaa stressin vaikutuksista mielipidettä. Vain kuusi prosenttia vastanneista oli ollut poissa töistä viimeisen vuoden aikana työperäisen stressin tai uupumuksen vuoksi.



Kuvio 5. Vastaajien kokemus työn kuormittavuudesta.

Kysyessämme työssä kuormittavista tekijöistä, vastaajat nostivat kuormittavina tekijöinä esiin haastavat asiakkaat, työyhteisön, haastavan ja vastuullisen työn sekä työympäristön, ja työtä ohjaavat säännökset sekä muut asiat (liite 5). Vastaajista 29 % nosti työtä kuormittaviksi asioiksi asiakkaat ja 29 % työntekijät. Työntekijät kuormittuivat asiakkaiden sanallisesta haasteellisuudesta, aggressiivisuudesta, uhkaavasta käytöksestä sekä huonomuistisuudesta. Työntekijöiden vaihtuvuus, tietämättömyys sekä se, etteivät kaikki omaa lääkelupaa, koettiin kuormittavina asioina. Esiin nostettiin myös työntekijöiden luonteisiin liittyviä tekijöitä sekä henkilökunnan väliset konfliktit. Muina työtä kuormittavina tekijöinä esiin nousivat työskentely eri osastoilla, pitkät työputket, fyysisesti ja psyykkisesti raskaat työtehtävät ja -tilanteet, työtilat sekä hoitotyön ulkopuoliset työtehtävät.

Työssä motivoivina asioina avoimessa kysymyksessä pinnalle nousivat onnistuneet asiakastilanteet, positiivinen työyhteisö sekä työn moninaisuus (Liite 4). Kysymykseen oli vastannut 17 ohjaajaa. Onnistuneissa asiakastilanteissa nousi esiin muun muassa asiakkaiden hyväntuulisuus ja hymy sekä heidän kokonaisvaltainen elämänlaatunsa ja hyvinvointinsa sekä niiden parantaminen. Asiakastilanteista motivaatiota omaan työhönsä sai 11 vastanneista, mikä viittaa

siihen, että asiakkaat ovat suurin motivaation kohottaja työssä. Työilmapiiristä motivaatiota sai kuusi vastanneista. Työilmapiiristä esille nousi mukavat työkaverit sekä heiltä saatu positiivinen palaute. Kolmantena motivoivana asiana oli työn moninaisuus, kuten sen haasteellisuus, omiin työtehtäviin vaikuttaminen sekä työpäivien erilaisuus rutiineista huolimatta. Esille nousi myös työn moninaisuuteen liittyvät työaikana käytävät koulutukset ja näin oman ammattitaidon lisääminen. Työn moninaisuudesta sai motivaatiota työhön kuusi vastanneista.

Avoimissa vastauksissa palvelukodilta toivottiin sisäisen viestinnän vahvistamista. Vastaajista kaksi koki palvelukodin sisäisen viestinnän toimivaksi ja kuusi jokseenkin toimivaksi. Sen sijaan puolet vastaajista koki palvelukodin sisäisen viestinnän jokseenkin toimimattomaksi ja vastanneista kuusi prosenttia ei kokenut sen toimivan lainkaan. Reilu neljännes eli viisi vastaajista koki kuitenkin saavansa tarpeeksi tietoa työstään ja vastaava määrä koki saavansa jokseenkin tarpeeksi tietoa työstään. Puolestaan neljä vastaajista ei kokenut saavansa juurikaan tarpeeksi tietoa työstään ja kuusi prosenttia vastaajista ei kokenut saavansa lainkaan tarpeeksi tietoa työstään. Vastaajista kolme ei osannut arvioida asiaa.

Lisäksi avoimissa vastauksissa palvelukodilta toivottiin yhteisöllisyyttä, tiimihenkeä sekä yhteistä aikaa työpaikan ulkopuolella. Esiin nousi myös toive saada lisää sijaisia ja huolehtia heistä paremmin. Turvallisuuden lisäämistä kaivattiin eritoten Pätmän -osastolle sekä lisäksi kaikille työntekijöille hälytysnappi, jotta tarpeen tullen voi hälyttää työkaverilta apua. Työnkiertoon toivottiin parannusta sekä avustavaa henkilökuntaa huolehtimaan siivous- ja ruokahuollosta. Vastauksissa nousi toive myös kaiken uudelleenkehittämisestä.

Ohjaajista 33 % työskentelee palvelukodin useammalla osastolla säännöllisesti ja 28 % satunnaisesti. Puolestaan 39 % työskentelee ainoastaan yhdellä osastolla. Halusimme selvittää avoimella kysymyksellä, millä tavoin useammalla osastolla työskentely vaikuttaa työhyvinvointiin. Vastauksista nousi esiin niin työtä kuormittavia asioita, kuin työssä motivoivia asioita. Usealla osastolla työskentelyn koettiin lisäävän stressiä, heikentävän keskittymiskykyä sekä

vähentävän osallisuuden tunnetta. Lisäksi jokapäiväinen työvaatteiden pesu ja niiden kuljettaminen osastojen välillä koettiin raskaana. Puolestaan usealla osastolla työskentelyn koettiin tuovan vaihtelevuutta ja mielenkiintoa sekä lisäävän ymmärrystä ja arvostusta työyhteisön jäseniä kohtaan. Lisäksi kaikkiin palvelukodin asukkaisiin tutustumisen koettiin vähentävän jännitystä ja pelkoa.

”Monen osaston asiat rassaavat töissä. Joskus tuntuu että ei pysty keskittymään osaston töihin koska mieltii samalla toista osastoa.”

”Koko talon asukkaat tulevat tutuiksi ja siten mahdolliset jännittämiset ja pelot hälvenevät. Oppii ymmärtämään millaisten asukkaiden kanssa toiset ovat tekemisissä päivittäin ja millaisia tilanteita eteen tulee. Osaa arvostaa omaa työpistettä ja omaa tekemistä sekä osaamista.”

Vastanneista ohjaajista 28 % koki täysin palautuvansa vapaa-ajalla ja 44 % koki jokseenkin palautuvansa vapaa-ajalla. Puolestaan 17 % ei kokenut juurikaan palautuvansa vapaa-ajalla ja 6 % ei kokenut palautuvansa vapaa-ajalla lainkaan. Vastaajista kuusi prosenttia ei osannut arvioida asiaa.

Vastaajista 22 % ei ollut lainkaan huolestuneita omasta jaksamisestaan ja 44 % ei ollut juurikaan huolestuneita omasta jaksamisestaan. Omasta jaksamisestaan olivat hyvin huolestuneita 11 % vastaajista ja jokseenkin huolestuneita 17 % vastaajista. Vastaajista kuusi prosenttia ei osannut muodostaa asiasta mielipidettä. Työasiat eivät vaivanneet vapaa-ajallaan yhtäkään vastaajaa päivittäin. Usein työasiat vaivasivat vapaa-ajalla 17 % vastaajista ja joskus 28 % vastaajista. Puolestaan 44 % vastaajista koki työasioiden vaivaavan vapaa-ajallaan harvoin ja 11 % vastaajista ei kokenut niiden vaivaavaan vapaa-ajallaan koskaan.

Kuusi prosenttia vastanneista koki täysin, että heiltä vaaditaan liikaa koulutukseen nähden ja 28 % koki jokseenkin liikaa vaadittavuutta. Puolestaan kolmannes (33 %) vastaajista ei juurikaan kokenut, että heiltä vaaditaan liikaa suhteessa koulutukseen ja 17 % ei kokenut lainkaan. Vastaajista 17 % ei osannut arvioida työn liiallisia vaatimuksia koulutukseen nähden. Sen sijaan puolet vastaajista koki, että heillä on mahdollisuus lisäkoulutuksiin ja 22 % koki

jokseenkin mahdollisuuksia lisäkoulutuksiin. Vastaajista 11 % ei juurikaan kokenut, että heillä olisi mahdollisuus lisäkoulutuksiin ja 17 % vastaajista ei osannut arvioida lisäkoulutuksien mahdollisuutta.

5.2 Työyhteisö ja työviihtyvyys

Työyhteisöön liittyviä monivalintakysymyksiä tutkimuksestamme löytyi 12. Kysymykset muotoituivat työyhteisöön liittyvistä asioista sekä kokemuksista esimiestyöstä. Työviihtyvyyttä koskevia kysymyksiä kyselylomakkeessa oli kaksi monivalintakysymystä. Työyhteisöön ja -viihtyvyyteen tuli myös erittäin paljon vastauksia työtä kuormittavissa ja motivoivissa avoimissa kysymyksissä (Liite 4 & 5). Kartoitimme myös työpaikkakiusaamista kahdella monivalintakysymyksellä sekä esimiehen puuttumista siihen yhdellä monivalintakysymyksellä.

Selvitimme neljän monivalintakysymyksen (kuvio 6) avulla, kokevatko työntekijät saavansa esimieheltään kannustusta, palautetta, tukea ja apua. Kolmella kysymyksellä (kuvio 7) kartoitimme, kokevatko työntekijät olevansa arvostettuja ja tasavertaisia työyhteisön jäseniä.

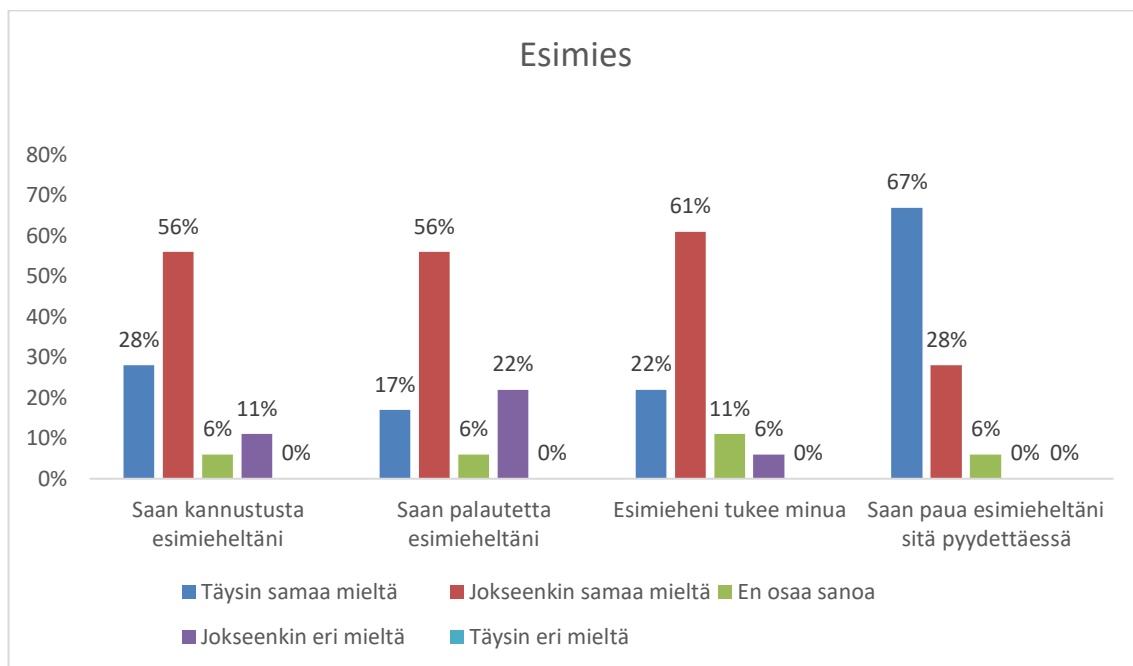
Vastaajista reilu neljännes (28 %) koki täysin saavansa kannustusta esimieheltään ja reilu puolet (56 %) koki jokseenkin saavansa kannustusta esimieheltään. Noin kymmenes (11 %) ei juurikaan kokenut saavansa kannustusta. Vastaajista kuusi prosenttia ei osannut vastata kysymykseen.

Esimieheltä työstään palautetta koki täysin saavansa 17 % ja jokseenkin 56 %. Palautteen saamista työstään ei juurikaan nähnyt saaneensa 22 % vastaajista. Kuusi prosenttia vastaajista ei ollut mielipidettä palautteen saamisesta.

Vastaajista 22 % koki täysin saavansa tukea esimieheltään ja 61 % puolestaan jokseenkin. 11 % vastaajista ei kokenut juurikaan saaneensa esimiehen tukea. Asiaa ei osannut arvioida 6 % vastaajista.

Kukaan vastaajista ei kokenut jääneensä avun ulkopuolelle esimieheltään sitä pyydettyäessä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 67 % oli täysin samaa mieltä väitteestä "Saan apua esimieheltäni sitä pyydettyäessä". Vastaajista 28 % koki

jokseenkin saavansa apua esimieheltä. Vastaajista kuusi prosenttia ei osannut muodostaa mielipidettä esimieheltä saatavasta avusta.



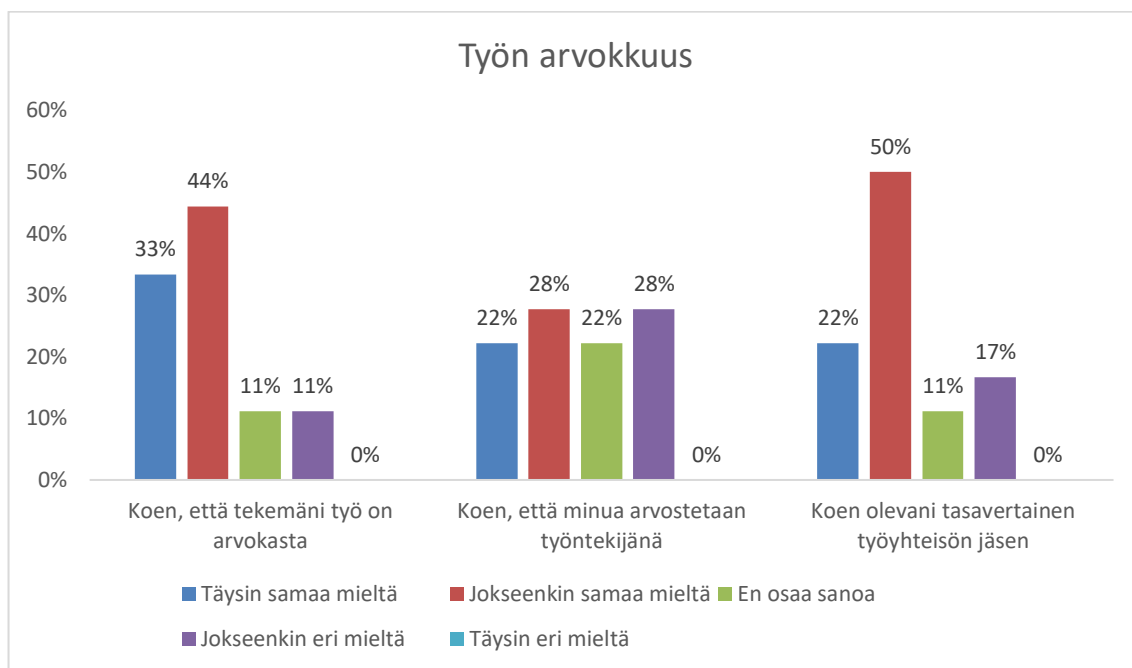
Kuvio 6. Vastaajien kokemukset esimiestyöstä.

Vastaajista kolmannes koki saavansa kannustusta työkavereiltaan ja kolmannes koki saavansa jokseenkin kannustusta työkavereiltaan. Noin neljännes (22 %) ei kokenut juurikaan saavansa työkavereiltaan kannustusta. Vastaajista 11 % ei osannut arvioida työkavereiden antamaa kannustusta.

Kyselyyn vastanneista ohjaajista kolmannes koki tekemänsä työn arvokkaaksi ja vajaa puolet (44 %) jokseenkin arvokkaaksi. Vastaajista 11 % ei kokenut tekemäänsä työtään juurikaan arvokkaaksi ja 11 % ei osannut arvioida asiaa. Puolestaan noin viidennes (22 %) vastaajista koki, että heitä arvostetaan työntekijänä ja reilu neljännes (28 %) koki jokseenkin olevan arvostettu työntekijänä. Reilu viidennes (28 %) koki, ettei heitä juurikaan arvosteta työntekijöinä ja noin viidennes (22 %) ei osannut muodostaa asiasta mielipidettä.

Vastaajista 28 % koki osallisuutta työyhteisöönsä ja 61 % koki jokseenkin osallisuutta työyhteisöönsä. Ainoastaan 11 % vastaajista koki jokseenkin puutetta osallisuudessa työyhteisössä. Noin viidennes (22 %) vastaajista koki olevansa tasavertainen työyhteisön jäsen ja puolet vastaajista koki jokseenkin

olevansa tasavertainen työyhteisön jäsen. Vastaajista 17 % ei juurikaan kokenut olevansa tasavertainen työyhteisön jäsen ja 11 % vastaajista ei osannut muodostaa asiasta mielipidettä.



Kuvio 7. Kokemus arvokkuuden tunteesta vastanneiden kesken

Työilmapiiri koettiin erittäin hyväksi 22 prosenttisesti ja jokseenkin hyväksi 39 prosenttisesti. Puolestaan 39 % koki työilmapiirin jokseenkin huonoksi, mutta kuitenkin yksikään ei kokenut sitä täysin huonoksi. Suurin osa vastaajista viihtyi työkavereidensa kanssa. 39 % oli täysin samaa mieltä väitteen ”viihdyn työkavereideni kanssa” ja 56 % jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan kuusi prosenttia vastaajista oli jokseenkin sitä mieltä, ettei viihdy työkavereidensa kanssa. Kukaan vastaajista ei kokenut täysin viihtymättömyyttä työkavereidensa kanssa.

”.... Työ ilmapiiri omalla osastolla hyvä, kaikkien kanssa tulee hyvin toimeen ja työtä tehdään yhdessä. Ei turhia kyräilyjä. Kiva porukka...”

Selvitimme kyselyn avulla, onko palvelukodin työyhteisössä esiintynyt kiusaamista viimeisen vuoden aikana. Puolet (50 %) vastanneista oli havainnut työpaikallaan kiusaamista, 22 % ei ollut havainnut kiusaamista ja 28 % ei osannut muodostaa asiasta mielipidettä. Kuitenkaan yksikään vastanneista ei myöntänyt

itse osallistuneensa työyhteisön jäsenen kiusaamiseen. Kyselyyn vastanneista vajaa puolet (44 %) oli sitä mieltä, että esimies on puuttunut työpaikkakiusaamiseen ja loput vastanneista (56 %) ei osannut muodostaa mielipidettä asiaan.

17 % vastaajista koki työnsä olevan monipuolista ja kehittävää ja puolet vastanneista koki sen olevan jokseenkin monipuolista ja kehittävää. Puolestaan 22 % heistä oli jokseenkin eri mieltä työn monipuolisuudesta ja kehittävydestä ja 11 % oli täysin eri mieltä asiasta.

Pyysimme vapaaehtoisessa vastauskentässä ohjaajia kertomaan omin sanoin omasta työhyvinvoinnistaan. Vastauksia tähän avoimeen kysymykseen tuli seitsemän. Vastauksissa kuvailtiin omaa työhyvinvointia hyväksi ja jokseenkin hyväksi. Työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä nostettiin esiin työpari ja muu työyhteisö, uudet asukkaat sekä viime vuosina tapahtuneet työntekijämuutokset. Vastauksissa nousi esiin myös psyykkisesti raskas työ sekä työn aiheuttama uupumus.

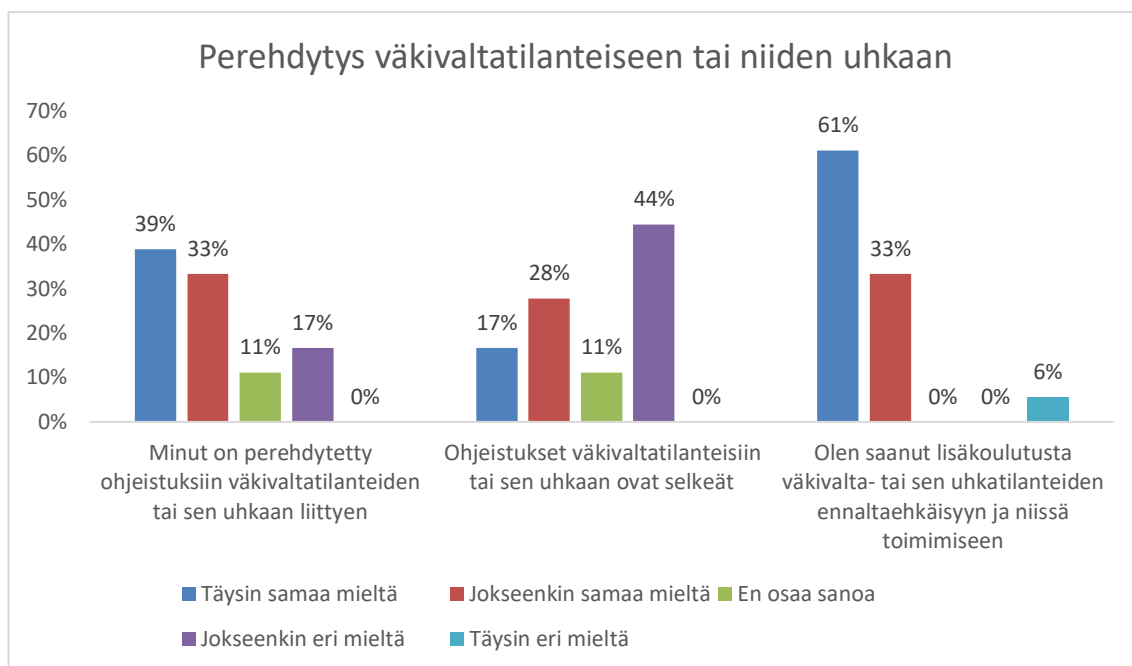
“Pidän omasta työstäni. Välillä on ollut pelkoja uuden asukkaan tulosta, että kuinka ”haasteellinen” hän on...”

5.3 Työturvallisuus ja työterveyshuolto

Keräsimme opinnäytetyöhömme tietoa ohjaajien kokemasta työturvallisuudesta 17 monivalintakysymyksellä. Kysymykset liittyivät niin henkiseen kuin fyysiseen väkivaltaan ja sen uhkaan, työhön perehdytykseen, työtiloihin ja -vaatetukseen sekä hoitolaitteisiin. Työterveyshuollon kokemuksia kartoitimme kolmella kysymyksellä.

Vastaajien kokemuksia väkivaltatilanteisiin tai niiden uhkiin perehdyttämisestä ja koulutuksesta kartoitettiin kolmella monivalintakysymyksellä (Kuvio 8). Täyden perehdytyksen väkivaltatilanteiden tai sen uhan ohjeistuksiin koki saaneensa 39 % vastaajista ja jokseenkin perehdytyksen koki saaneen 33 % vastaajista. Vastaajista 17 % ei juurikaan kokenut saaneensa perehdytystä väkivaltatilanteiden tai niiden uhkien ohjeistuksiin. Asiaa ei osannut arvioida 11

% vastaajista. Sen sijaan yli puolet (61 %) vastaajista oli saanut lisäkoulutusta väkivalta- tai niiden uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen ja kolmannes (33 %) koki jokseenkin saaneen lisäkoulutusta. Ainoastaan kuusi prosenttia vastaajista ei kokenut lainkaan saaneensa lisäkoulutusta väkivalta- tai niiden uhkatilanteiden ennaltaehkäisystä ja niissä toimimisesta.

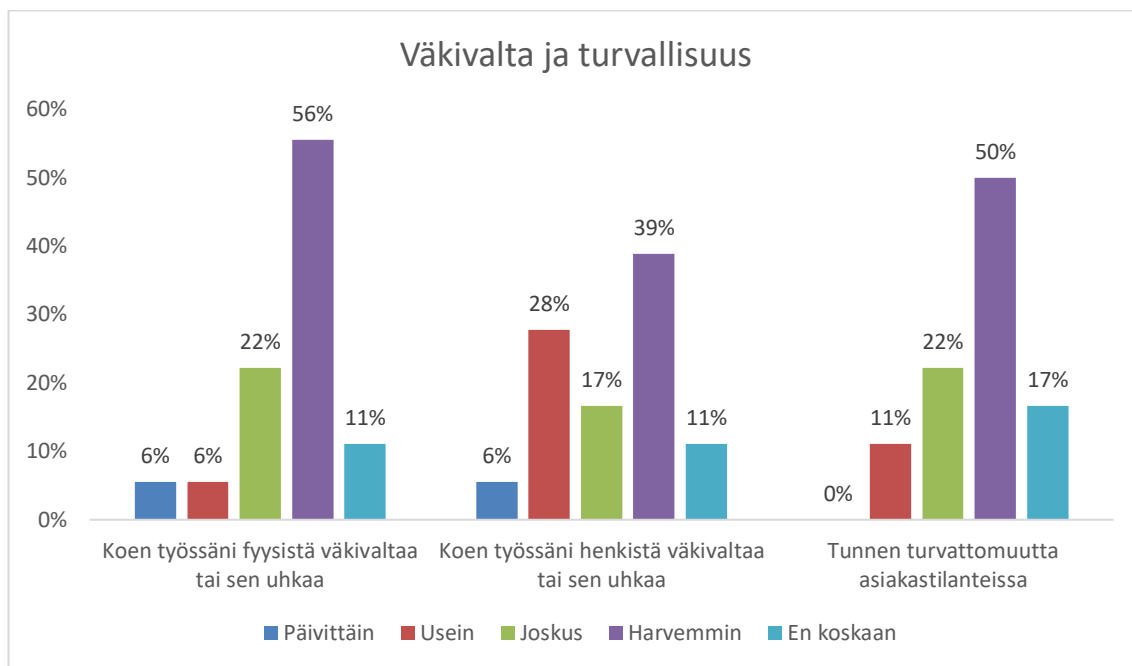


Kuvio 8. Vastaajien kokemukset väkivaltatilanteiden tai niiden uhkien perehdytyksestä ja lisäkoulutuksesta.

Selvitimme ohjaajien kokemaa turvattomuuden tunnetta asiakastilanteissa ja fyysistä ja henkistä väkivaltaa tai niiden uhkaa (kuvio 9). Vastaajista 17 % ei ollut koskaan kokenut turvattomuutta asiakastilanteissa ja 50 % harvemmin. Joskus turvattomuutta oli tuntenut 22 % ja usein 11 %. Kuitenkaan yksikään vastaajista ei kokenut turvattomuutta asiakastilanteissa päivittäin.

Vastaajista 11 % ei ollut koskaan kokenut työssään fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa ja 56 % kokee harvemmin. Joskus fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa oli kokenut 22 % vastaajista, usein kuusi prosenttia sekä kuusi prosenttia myös päivittäin. Vastaavasti 11 % vastaajista ei ollut myöskään kokenut työssään henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Vastaajista 39 % oli harvemmin kokenut työssään henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa ja joskus 17 %. Usein henkistä

väkivaltaa ja sen uhkaa oli kokenut 28 % ja päivittäin ainoastaan kuusi prosenttia vastaajista.



Kuvio 9. Työntekijöiden kokema väkivalta ja turvallisuus.

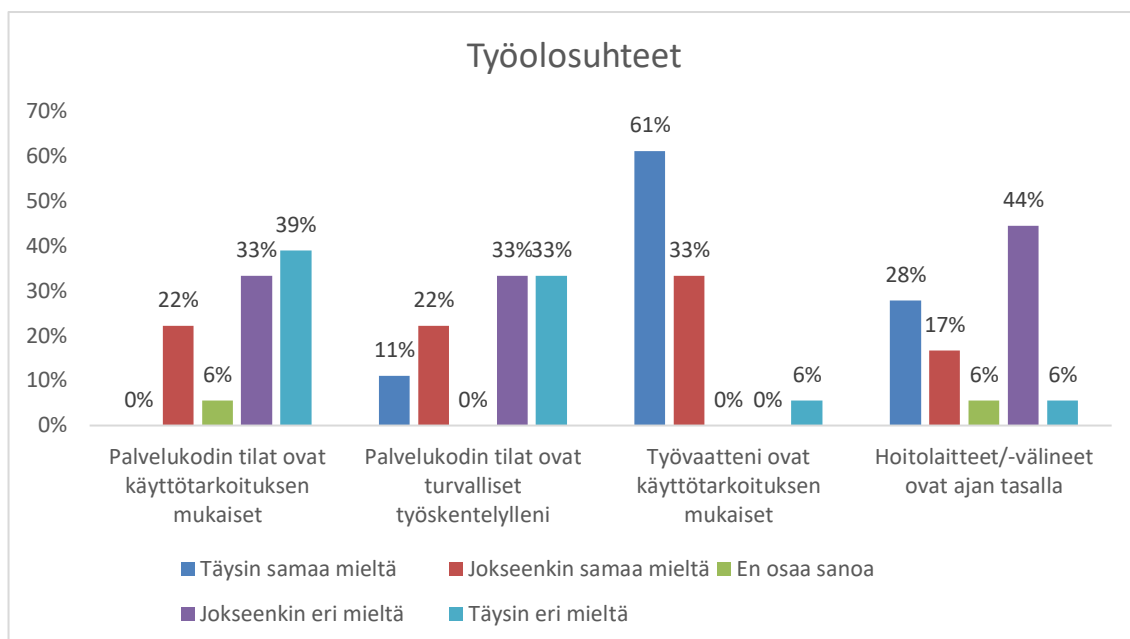
Vastaajista kolmannes (33 %) koki täysin saavansa apua väkivaltilanteisiin ja noin viidennes (22 %) koki jokseenkin saavansa apua väkivaltilanteisiin. Puolestaan noin viidennes (22 %) ei kokenut juurikaan saavansa apua väkivaltilanteisiin ja noin viidennes (22 %) ei osannut arvioida avunsaantia väkivaltilanteisiin. Kyselyyn vastanneista palvelukodin ohjaajista 56 % ei kokenut koskaan tarvitsevansa ulkopuolista apua väkivaltilanteissa ja 44 % harvemmin. Tarvittaessa kuitenkin 83 % kyselyyn vastanneista koki pystyvänsä hälyttämään lisäapua palvelukodin ulkopuolelta. Puolestaan kuusi prosenttia ei kokenut pystyvänsä hälyttämään lisäapua ja 11 % ei osannut sanoa kantaansa. Kuitenkin vain 17 % on tarvinnut hälyttää lisäapua palvelukodin ulkopuolelta, joista 67 % koki lisäavun saapuneen paikalle ajoissa ja 33 % ei.

44 % ohjaajista piti palvelukodin ohjeistuksia väkivaltilanteisiin tai niiden uhkiin jokseenkin epäselvinä. Puolestaan 28 % vastaajista koki ohjeistukset jokseenkin selkeiksi ja 17 % täysin selkeiksi. 11 % ohjaajista ei osannut ilmaista mielipidettään.

Ohjaajien kokemuksia työolosuhteista selvitettiin neljän monivalintakysymyksen avulla (kuvio 10). Vastaajista 39 % koki palvelukodin tilat täysin käyttötarkoituksen vastaisiksi ja 33 % jokseenkin vastaisiksi. Yksikään vastaajista ei kokenut tilojen olevan täysin käyttötarkoituksen mukaisia ja jokseenkin käyttötarkoituksen mukaisiksi ne kokivat 22 % vastaajista. Asiaa ei osannut arvioida kuusi prosenttia vastanneista. Palvelukodin tilat täysin turvallisiksi työskentelylle koki 11 % vastanneista ja jokseenkin turvallisiksi 22 % vastaajista. Puolestaan kolmannes (33 %) koki tilat täysin turvattomiksi työskentelylle ja kolmannes (33 %) jokseenkin turvattomiksi.

Reilu neljännes vastaajista (28 %) koki palvelukodin hoitolaitteiden ja -välineiden olevan täysin ajan tasalla, kun taas 17 % heistä koki niiden olevan jokseenkin ajan tasalla. Puolestaan 44 % vastaajista ei kokenut laitteiden ja välineiden olevan juurikaan ajan tasalla ja heistä kuusi prosenttia ei kokenut niiden olevan lainkaan ajan tasalla. Hoitolaitteiden ja -välineiden ajantasaisuudesta ei osannut arvioida kuusi prosenttia vastanneista. Kukaan vastanneista ei kokenut jääneensä täysin paitsi hoitolaitteiden ja -välineiden käytön perehdyttämisestä. Jokseenkin puutetta perehdyttämisessä koki 22 % vastanneista. Vastaajista 39 % koki täysin saaneensa perehdytyksen hoitolaitteiden ja -välineiden käytöstä ja 22 % koki jokseenkin saaneen perehdytystä. Vastaajista 17 % ei osannut muodostaa asiasta mielipidettä.

Vastaajista ainoastaan kuusi prosenttia koki työvaatteet täysin käyttötarkoituksen vastaisiksi. Enemmistö (66 %) vastaajista koki työvaatteet täysin käyttötarkoituksen mukaisiksi ja kolmannes (33 %) jokseenkin käyttötarkoituksen mukaisiksi.



Kuvio 10. Vastaajien kokemukset työolosuhteista.

Reilu puolet (56 %) vastanneista oli käyttänyt työterveyshuoltoa viimeisen vuoden aikana, kun taas 44 % ei ollut. Yksikään vastanneista ei kokenut työterveyshuollon olevan järjestetty huonosti. Kolmannes (33 %) koki työterveyshuollon olevan järjestetty hyvin ja reilu neljännes (28 %) jokseenkin hyvin. Vastaajista 39 % ei osannut muodostaa mielipidettä työterveyshuollon järjestettävyydestä. Vastanneista 28 % koki työterveyshuollon tukeneen täysin omaa työhyvinvointiaan ja 22 % koki sen jokseenkin tukeneen työhyvinvointia. Yhdelläkään vastaajista ei ollut kokemusta siitä, ettei työterveyshuolto olisi tukenut työhyvinvointia. Vastaajista puolet ei osannut sanoa mielipidettään asiasta.

5.4 Pandemian vaikutukset

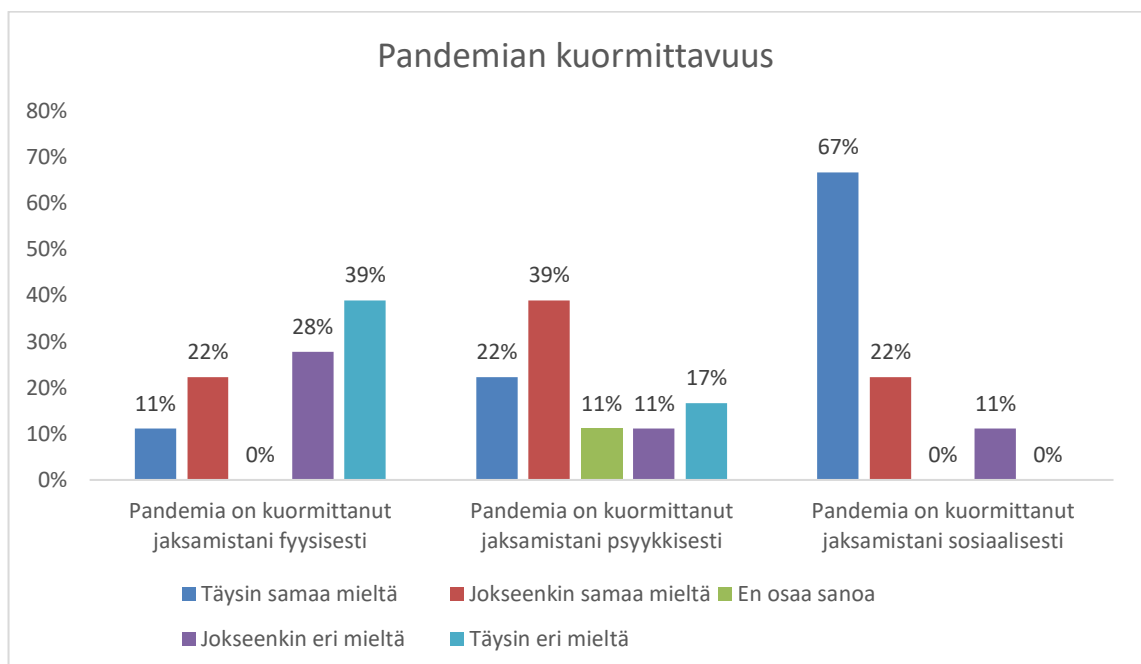
Halusimme tarkastella COVID-19 –pandemian vaikutuksia palvelukodin ohjaajien työnhyvinvointiin. Selvitimme pandemian vaikutuksia palvelukodin ohjaajilta 12 monivalintakysymyksellä sekä yhdellä avoimella kysymyksellä. Avoimena kysymyksenä pohdittiin, miten pandemia on vaikuttanut työntekoon.

Kartoitimme pandemian tuomaa kuormitusta ohjaajien fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle osa-alueelle (Kuvio 11) sekä työturvallisuutta ja työterveyshuoltoa (Kuvio 12) ja esimiehen roolia ja tiedottamista (Kuvio 13) pandemian aikana.

Vastaajat kokivat pandemian kuormittaneen jaksamista niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisesti. Vastaajista 11 % oli täysin sitä mieltä, että pandemia on kuormittanut jaksamistaan fyysisesti ja 22 % koki sen jokseenkin kuormittaneen jaksamistaan. Puolestaan 28 % ei kokenut pandemian kuormittaneen juurikaan omaa jaksamistaan ja 39 % ei kokenut pandemian kuormittaneen lainkaan omaa jaksamistaan.

Psyykkisesti pandemian koki kuormittavan jaksamistaan 22 % vastaajista ja jokseenkin kuormittavan 39 % vastaajista. Vastaajista 11 % koki pandemian kuormittaneen jaksamistaan jokseenkin ja 17 % heistä ei kokenut pandemian kuormittaneen lainkaan jaksamistaan. Asiaa ei osannut arvioida 11 % vastaajista.

Sen sijaan vastaajista 67 % koki pandemian täysin kuormittaneen jaksamistaan sosiaalisesti. Vastanneista ohjaajista 22 % koki pandemian jokseenkin kuormittaneen jaksamistaan ja 11 % ei kokenut sen juurikaan kuormittaneen jaksamistaan.



Kuvio 11. Pandemian aiheuttama kuormittavuus.

Avoimessa vastauksessa noin 60 % vastaajista kertoi pandemian vaikuttaneen työntekoon lisääntyneenä siivouksena sekä suojarusteiden käyttönä. Vastaajista 40 % ei koe pandemian vaikuttaneen työntekoon merkittävästi. Esiin nousi yksittäisiä asioita, kuten asiakkaiden levottomuus, aggressiivisuus ja huonotuulisuus, vähentynyt aika asiakkaiden kanssa sekä erityisjärjestelyiden noudattaminen, joiden vuoksi työ koettiin henkisesti raskaampana.

”Henkinen jaksaminen on loppu. Siivousta siivousta ja siivousta. Aasukkaat myös henkisesti huonossa kunnossa.”

Vastaajista 11 % koki pandemian aiheuttaneen itselleen paljonkin stressiä ja 44 % koki sen aiheuttaneen jokseenkin stressiä. Puolestaan 28 % vastanneista ei juurikaan kokenut pandemian aiheuttaneen stressiä ja 11 % vastanneista ei kokenut sen aiheuttaneen stressiä lainkaan. Pandemian suhdetta stressiin ei osannut arvioida kuusi prosenttia vastanneista. Pandemian aiheuttaman stressin ei juurikaan koettu vaikuttaneen työntekoon. Vastanneista ainoastaan kuusi prosenttia koki pandemian aiheuttaman stressin täysin vaikuttaneen työntekoon ja kuusi prosenttia jokseenkin. Sen sijaan 39 % vastanneista ei juurikaan kokenut pandemian aiheuttaman stressin vaikuttaneen työntekoon ja 44 % ei kokenut lainkaan. Pandemian aiheuttaman stressin vaikutuksista työntekoon ei osannut arvioida kuusi prosenttia vastanneista.

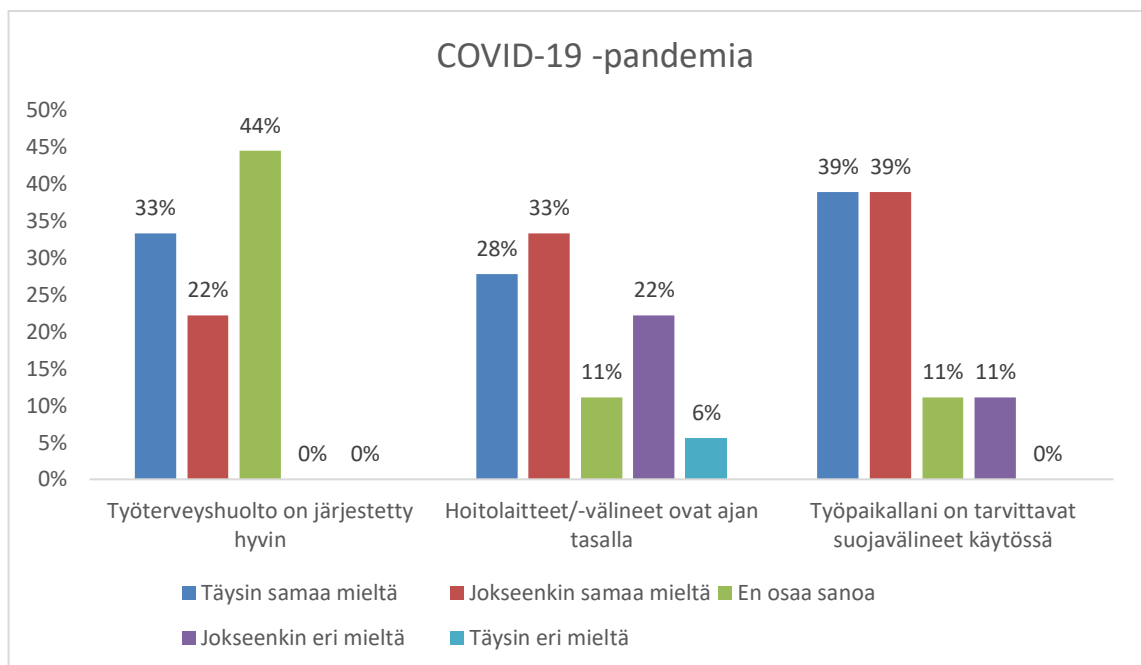
Vastaajista 28 % koki pandemian aikaisten poikkeusjärjestelyjen tiedotuksen täysin selkeäksi ja 28 % jokseenkin selkeäksi. Puolestaan 22 % heistä koki poikkeusjärjestelyjen tiedotuksen jokseenkin epäselkeäksi ja kuusi prosenttia täysin epäselkeiksi. Vastaajista 17 % ei osannut antaa mielipidettään pandemian aikaisten poikkeusjärjestelyjen tiedotuksesta.

Yksikään vastaajista ei kokenut työterveyshuollon olleen järjestetty huonosti pandemian aikana. Kolmannes (33 %) vastaajista koki työterveyshuollon olleen järjestetty hyvin pandemian aikana, ja noin viidennes (22 %) koki sen jokseenkin hyvin järjestetyksi. Vastaajista lähes puolet (44 %) ei osannut arvioida, kuinka työterveyshuolto on pandemian aikana järjestetty. Puolet vastaajista arvioi työterveyshuollon mahdollisista muutoksista tiedottamisen hyväksi ja kolmannes

arvioi sen jokseenkin hyväksi. Vain kuusi prosenttia vastanneista arvioi tämän huonoksi. Vastaajista 11 % ei osannut ilmaista mielipidettään asiasta.

Palvelukodin hoitolaitteiden ja -välineiden vastaajista 28 % arvioi olleen täysin ajan tasalla pandemian aikana. Kolmannes vastaajista koki hoitolaitteiden ja -välineiden olleen jokseenkin ajan tasalla pandemian aikana. Puolestaan reilu viidennes (22 %) vastaajista koki, ettei palvelukodin hoitolaitteet ja -välineet olleet juurikaan ajan tasalla ja kuusi prosenttia vastanneista ei kokenut niiden olleen lainkaan ajan tasalla. Vastaajista 11 % ei osannut muodostaa hoitolaitteiden ja -välineiden ajantasaisuudesta mielipidettä.

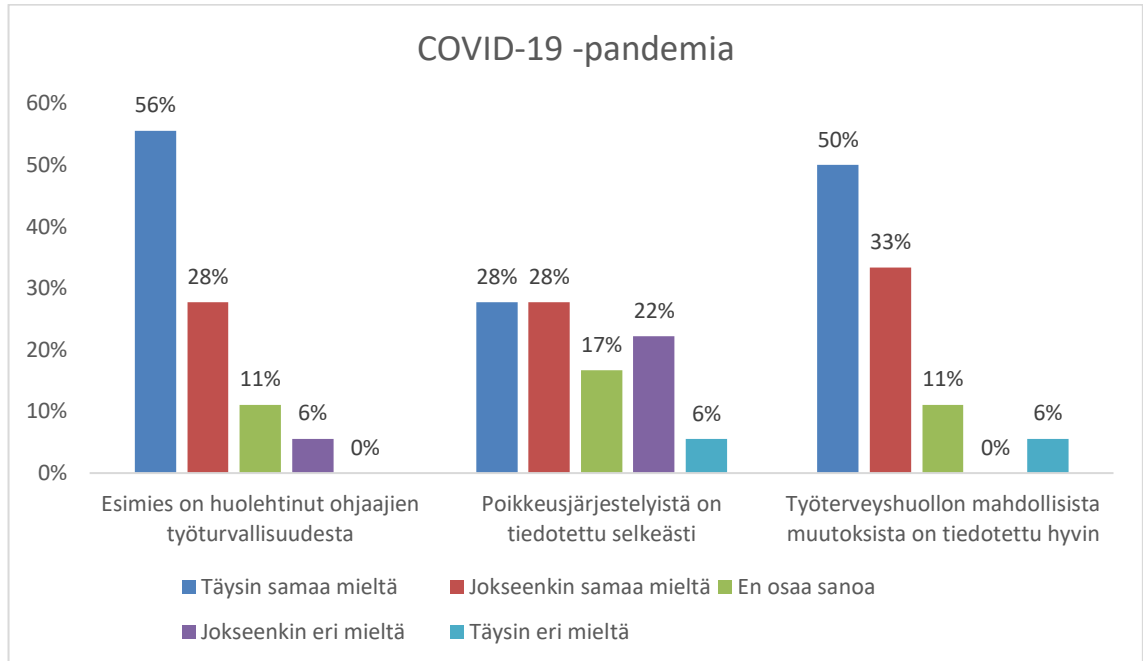
Vastaajista 39 % koki työpaikalla tarvittavien suojavälineiden olleen käytössä 39 % vastaajista koki tarvittavien suojavälineiden olleen jokseenkin käytössä. Puolestaan vastaajista 11 % koki, ettei työpaikalla tarvittavat suojavälineet olleet juurikaan käytössä. Vastaajista 11 % ei osannut arvioida työpaikalla tarvittavien suojavälineiden käyttöä.



Kuvio 12. COVID-19 -pandemian aikainen työterveyshuolto sekä välineet

Vastaajista yli puolet (56 %) koki esimiehen huolehtineen ohjaajien työturvallisuudesta pandemian aikana ja reilu neljännes (28 %) koki esimiehen jokseenkin huolehtineen pandemian aikaisesta työturvallisuudesta. Vain kuusi

prosenttia vastaajista ei kokenut esimiehen juurikaan huolehtineen työturvallisuudesta pandemian aikana. Vastaajista 11 % ei osannut arvioida, huolehtiko esimies ohjaajien työturvallisuudesta pandemian aikana.



Kuvio 13. COVID-19 -pandemian aikainen esimiehen panos sekä tiedotus

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksillä pyrimme selvittämään, miten työhyvinvointi näyttäytyy eri työhyvinvoinnin osa-alueiden kautta ohjaajien työssä ja miten COVID-19 –pandemian tuomat muutokset vaikuttavat työhyvinvointiin. Lisäksi pyrimme tutkimuksen avulla selvittämään ja tarjoamaan Attendo Simon Palvelukodin esimiehelle ja henkilöstölle kokonaiskuvan ohjaajien työhyvinvoinnista.

Johtopäätökset ovat jaoteltu Maslowin tarvehierarkiaan pohjautuvan Työhyvinvoinnin portaat –mallin mukaisesti: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Jaottelulla saamme selkeän ja johdonmukaisen tavan avata lukijalle johtopäätöksiä tuloksista. Lopussa avaamme johtopäätöksiä COVID-19 –pandemian vaikutuksista.

6.1 Terveys luo pohjan työhyvinvoinnille

Rantaeskolan ym. (2014, 165) mukaan haastavien asiakkaiden kohtaaminen ja väkivallan kokeminen voivat aiheuttaa stressiä ja sen myötä sekä psyykkisiä että fyysisiä muutoksia. Noin 90 % vastaajista koki työnsä vähintään jokseenkin psyykkisesti kuormittavaksi, mutta vain kolmannes koki sen aiheuttavan stressiä. Yli puolta vastaajista eivät työasiat myöskään vaivaa vapaa-ajallaan koskaan tai ne vaivaavat harvemmin.

Rauramon (2013, 43) mukaan työn ponnistelujen ja palautumisen välillä vallitsee tasapaino, mikäli työntekijä kykenee toipumaan rasituksesta työpäivän aikana tai pian sen päätyttyä. Enemmistö (noin 70 %) vastaajista koki jokseenkin tai täysin palautuvansa vapaa-ajalla. Viidesosa vastaajista ei kokenut juurikaan tai lainkaan palautuvansa vapaa-ajalla. Vapaa-ajalla työasiat vaivasivat usein, joskus, harvoin tai ei koskaan. Reilua puolta vastaajista työasiat vaivasivat vapaa-ajalla harvoin tai ne eivät vaivanneet lainkaan. Ketään vastaajista eivät työasiat mietityttäneet päivittäin.

Vaikka reilu neljännes vastaajista koki asiakkaat työtä kuormittavina tekijöinä, noin kaksi kolmasosaa nosti juuri asiakkaat työssä motivoiviksi tekijöiksi. Työn

kuormittaviksi tekijöiksi nousi työn laadullisista kuormitustekijöistä työn emotionaaliset, kognitiiviset ja intensiivisyyden vaatimukset. Määrällisiä kuormitustekijöitä nostettiin esiin huomattavasti vähemmän kuin laadullisia kuormitustekijöitä. Maunon ym. (2017) toteaa laadullisilla kuormitustekijöillä olevan sekä negatiivisia että positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin, riippuen siitä kokevatko työntekijät ne estäviksi vaatimuksiksi.

Työntekijöiden kokemukset työn haastavuudesta ja työmäärän riittävydestä olivat enemmistön mielestä positiivisia. Enemmistö vastaajista koki sekä työn haastavuuden että työmäärän täysin tai jokseenkin riittäväksi. Nummelin (2008) mukaan työn tulisi olla sopivan haasteellista ja määrältään sopiva.

6.2 Turvattomuuden tunne verottaa työhyvinvointia

Maslowin tarvehierarkiaan pohjautuvan työhyvinvoinnin toisen portaan tavoitteena on kokonaisvaltainen turvallisuus, joka koostuu turvallisesta työympäristöstä, turvallisista toimintatavoista, toimeentulon mahdollistavasta palkkauksesta, työsuhteen vakauksesta sekä oikeudenmukaisesta ja tasa-arvoisesta työyhteisöstä (Rauramo 2013, 14).

Rantaeskolan ym. (2014, 7) mukaan asiakkaan kohdistama fyysinen, psyykkinen ja /tai seksuaalinen väkivalta yleisesti synnyttää pelkoa ja epävarmuutta niin uhan ja väkivallan kokeneille kuin kyseisistä tapahtumista tietäville. Ohjaajien kokemus henkisestä väkivallasta tai sen uhasta työssä oli hieman yleisempää kuin kokemus fyysisestä väkivallasta tai sen uhasta. Ainoastaan kuusi prosenttia vastanneista koki fyysistä ja henkistä väkivaltaa päivittäin. Päivittäin fyysistä ja henkistä väkivaltaa kokeneet vastaajat kokivat usein myös turvattomuutta asiakastilanteissa.

Kukaan vastaajista ei kokenut päivittäin turvattomuutta asiakastilanteissa. Yli puolet (67 %) kokivat turvattomuutta asiakastilanteissa harvemmin tai ei koskaan. Rauramon (2013) mukaan turvallisuus on ihmisen perustarve ja oikeus yhteiskunnassa. Pelolla ja turvattomuuden tunteella on heikentäviä vaikutuksia yksilön hyvinvointiin ja työn tuloksellisuuteen. (Rauramo 2013, 4.)

Työhyvinvoinnin portaat –mallin mukaan hyvä työympäristö on tarkoituksenmukainen, turvallinen, terveellinen ja viihtyisä (Rauramo 2013, 78). Palvelukodin tilat eivät olleet yhdenkään vastaajan mielestä täysin käyttötarkoituksen mukaiset. Vastaajista vain viidennes koki työtilat jokseenkin käyttötarkoituksen mukaisiksi. Sen sijaan enemmistö koki ne täysin tai jokseenkin käyttötarkoituksen vastaisiksi. Yli puolet vastaajista koki palvelukodin tilat jokseenkin tai täysin turvattomiksi. Kolmannes vastaajista koki työtilat jokseenkin tai täysin turvallisiksi. Hoitolaitteet ja -välineet koettiin niin ajan tasalla oleviksi kuin päinvastaisiksi. Puolet vastaajista ei kokenut hoitolaitteiden ja -välineiden olleen juurikaan tai täysin ajan tasalla ja hieman alle puolet vastaajista koki niiden olevat jokseenkin tai täysin ajan tasalla. Työvaatteet koettiin jokseenkin tai täysin käyttötarkoituksen mukaisiksi 94 prosenttisesti. Rauramon (2013, 78) mukaan hyvä työympäristö tukee niin työtä kuin sen tekijää mahdollistaen täysipainoisen ja laadukkaan työnteon.

Avoimissa vastauksissa nousi esiin myös toive turvallisuuden kehittämisestä. Pätmänin yksikön turvallisuuteen toivottiin parannusta sekä turvapainikkeet kaikille palvelukodin työntekijöille. Puumin (2020) mukaan lisäävun hälyttämiseen tarkoitettu väline, esimerkiksi puhelin tai hälytin, on oltava aina työntekijän mukana ja tarvittaessa heti käytettävissä. Enemmistö vastaajista (83%) koki pystyvänsä hälyttämään lisäapua palvelukodin ulkopuolelta, mutta vain viidesosa oli apua joutunut hälyttämään. Palvelukodin ulkopuolisen avun koettiin saapuneen paikalle niin ajoissa kuin liian myöhään.

Rauramo (2013, 86) toteaa kiusaamisen, epäasiallisen käytöksen, juoruilun, häirinnän ja tiedon panttauksen olevan työelämän arkipäivään liittyviä mahdollisia ongelmia. Puolet vastaajista olivat havainneet työpaikallaan kiusaamista viimeisen vuoden aikana. Tästä huolimatta kukaan vastaajista ei koe osallistuneensa työpaikkakiusaamiseen. Rätty (2017) toteaa, etteivät hyvän ja huonon työkäyttämisen vaikutukset ja rajat ole kaikille selviä, jonka vuoksi itsensä tunnistaminen kiusaajan roolissa voi olla haastavaa. Mahdollista myös on, että kiusaamiseen osallistuvat eivät ole vastanneet kyselyyn. Aron (2018) ja Rauramo (2013) korostavat selkeiden pelisääntöjen luonnin merkitystä työpaikoille.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa puuttumaan työpaikalla esiintyvään terveydelle haitalliseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun, kuten esimerkiksi uhkailuun, pelotteluun, pilkkaamiseen, vähättelyyn ja syrjintään (Rauramo 2013, 87). Vastaaajista vajaa puolet koki esimiehen puuttuneen työpaikkakiusaamiseen ja loput eivät osanneet arvioida asiaa. Kuitenkaan kenelläkään ei ollut kokemusta tilanteesta, jossa esimies ei olisi puuttunut työpaikkakiusaamiseen.

6.3 Yhteisöllisyys osana työhyvinvointia

Opinnäytetyömme tuloksista ilmeni, että suurin osa (95 %) viihtyi täysin tai jokseenkin työkavereidensa kanssa ja ainoastaan kuusi prosenttia vastaaajista ei juurikaan kokenut viihtyvänsä työkavereidensa kanssa. Manka (2016, 92) toteaa työyhteisön hyvän toimivuuden ehkäisevän ongelmia ja pienentävän työkykyriskejä. Työkavereidensa kanssa viihtymisestä huolimatta, kaksi viidestä koki työilmapiirin jokseenkin huonoksi. Työyhteisön ilmapiirillä on todettu olevan vaikutusta työyhteisön tulokseen (Juuti & Vuorela 2015, 124). Vastanneista ohjaajista vähän yli kolmannes (39 %) koki ilmapiirin jokseenkin huonoksi eikä yksikään kokenut sitä täysin huonoksi. Suurin osa (61 %) oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä ”Työpaikan ilmapiiri on hyvä”-väitteen kanssa.

Työyhteisötaidoissa keskeinen asia on se, miten toimimme osana työyhteisöä ja mitä saadaan aikaan yhdessä. Olennaisena osana tässä nousee esiin dialogisuus. Ammattilaisten täytyy tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja olla kiinnostunut heidän ajattelu- ja toimintatavoistaan. Lisäksi heidän tulee pyrkiä rakentamaan asiakkaiden kanssa toimivaa yhteistyötä. Näiden asioiden onnistuminen edellyttää yhteisössä toisten vahvuuksia tukeavaa ilmapiiriä. Haastetta voi esiintyä, jos työyhteisössä ei sallita ongelmien esiin nostamista tai avoimuutta. Pahimmillaan tämä voi johtaa työpaikkakiusaamiseen. (Mönkkönen 2018, 141-142.)

Airilan ja Schauppin (2020, 19) mukaan työn voimavarat, kuten esimerkiksi hyvä johtaminen, esihenkilöltä tai työyhteisöltä saatava tuki, työstä saatu palaute sekä vaikutus- ja kehittämismahdollisuudet motivoivat työntekijää ja edistävät työn sujumista. Kyselyyn vastanneista ohjaajista enemmistö koki saavansa

kannustusta sekä työkavereiltaan että esimieheltään vähintään jokseenkin. Ainoastaan noin kymmenesosa ei kokenut juurikaan saavan kannustusta esimieheltään ja viidesosa työkavereiltaan.

Enemmistö vastaajista koki myös saavansa vähintään jokseenkin palautetta työstään sekä työkavereiltaan että esimieheltään. Viidesosa vastaajista ei juurikaan kokenut saavansa palautetta esimieheltään ja kolmannes työkavereiltaan. Huomattavaa esimiestä koskevien kysymysten tuloksissa oli, että yksikään työntekijä ei kokenut jäävänsä täysin ulkopuolelle esimieheltä saadusta kannustuksesta, palautteesta, tuesta ja avusta. Myöskään kukaan ei kokenut jäävänsä täysin ilman työkavereidensa antamaa palautetta ja kannustusta. Tuloksista nousi kuitenkin esiin, että kyselyyn vastanneet ohjaajat kokivat saavansa enemmän kannustusta ja palautetta esimieheltään kuin työkavereiltaan. Rauramon (2013, 135) korostaa rakentavan palautteen antamisen ja saamisen merkitystä työhyvinvoinnin ja työn tuloksellisuuden edistämisen kannalta.

Joki (2018, 190) toteaa toimivan tiedonkulun olevan yksi toimivan työyhteisön perusedellytyksistä. Vastaajat kokivat palvelukodin sisäisen viestinnän niin hyväksi kuin huonoksi. Yli puolet vastaajista kokivat palvelukodin sisäisen viestinnän jokseenkin tai täysin toimimattomaksi. Puolestaan yli puolet vastaajista kokivat saavansa työtään koskevan tiedon vähintään jokseenkin riittävästi. Vähemmistö vastaajista ei kokenut saavansa tarpeeksi työtään koskevaa tietoa. Palvelukoti on asettanut sisäisen viestinnän vuoden 2020 kehittämiskohteeksi, mutta toive sen kehittämisestä nousi edelleen esiin avoimissa vastauksissa. Joki (2018, 190) toteaa, että henkilöstön kokiessa puutteita itseään tai omaa työtään koskevassa tiedonkulussa, heijastuu tämä heikentävästi työyhteisön toimivuuteen ja töiden sujuvuuteen.

6.4 Kutsumusammattiko? Arvostuksen tunne lisää työmotivaatiota

Mankan (2016, 135) mukaan ihmiset haluavat kokea itsensä hyödyllisiksi ja tärkeiksi. Vastauksista ilmeni, että noin kolmasosa vastaajista koki tekemänsä työn arvokkaaksi ja reilu puolet jokseenkin arvokkaaksi. Noin kymmenes ei

kokenut tekemäänsä työtä juurikaan arvokkaaksi ja noin kymmenes ei osannut arvioida omaa kokemustaan.

Selvitimme myös, kokevatko työntekijät, että heitä arvostetaan työntekijöinä. Vastaukset jakautuivat hieman laajemmin suhteessa tekemän työn arvokkaaksi kokemiseen. Kun noin kolmasosa koki tekemänsä työn arvokkaaksi, enää noin viidesosa koki, että häntä arvostetaan työntekijänä. Neljäsosa vastaajista koki jokseenkin yksilöllistä arvostusta ja vastaavasti neljäsosa ei kokenut juurikaan yksilöllistä arvostusta. Järvinen (2011) toteaa työn merkityksestä kertomisen vaikuttavan työmotivaatioon ja Rauramo (2013) toteaa sen lisäksi parantavan työyhteisön yhteisöllisyyttä ja työn tuloksellisuutta.

Työssä motivoivia tekijöitä nousi esille useita avoimen kysymyksen vastauksista (Liite 4). Työkaverit, asukkaat ja heidän hyvinvointinsa sekä tyytyväisyytensä olivat yleisimpiä motivoivia tekijöitä ohjaajien arjessa. Seppäsen & Hakasen (2017) mukaan työnvoimavarat ovat niitä piirteitä ja olosuhteita, joista työntekijä tuntee saavansa apua työssä kohtaamiinsa vaatimuksiin ja niiden vähentämiseen sekä tavoitteiden saavuttamiseen.

6.5 Ammattitaidon kehittäminen edistää työhyvinvointia

Manka (2016) nostaa työhyvinvoinnin kannalta merkittäviksi tekijöiksi työn monipuolisuuden ja työntekijöiden mahdollisuuden uuden oppimiseen. Ohjaajat kokivat työnsä sekä monipuoliseksi ja kehittäväksi että yksipuoliseksi ja kehittämättömäksi. Kuitenkin kaksi kolmasosaa koki työnsä vähintään jokseenkin monipuoliseksi ja kehittäväksi ja yksi kolmasosaa ei kokenut sitä juurikaan tai lainkaan monipuoliseksi ja kehittäväksi.

Ylläpitämällä omaa osaamista voi edistää työn hallintaa, jaksamista sekä hyvinvointia. Hyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että työ on sopivan haastavaa ja se vastaa yksilön ominaisuuksia. (Rauramo 2013, 146.) Kyselyyn vastanneet ohjaavat kokivat, että heiltä vaaditaan sekä sopivasti että liikaa koulutuksiinsa nähden. Puolet vastaajista ei kokenut juurikaan tai lainkaan

liiallista vaatimusta suhteessa koulutukseen. Sen sijaan kolmannes koki, että heiltä vaaditaan liikaa tai joksikin liikaa koulutukseen nähden.

Yksiköiden esimiehillä on päävastuu oppimisesta ja osaamisen kehittämisestä ja hänen tulee turvata työntekijöiden kehitys- ja vaikutusmahdollisuudet (Rauramo 2013, 149-150). Ohjaajat kokivat pääsääntöisesti, että heillä on mahdollisuus lisäkoulutuksiin. Vain 10 % vastaajista ei juurikaan kokenut mahdollisuutta lisäkoulutuksiin, mutta reilu 70 % koki joksikin tai täysin, että heillä on mahdollisuus lisäkoulutuksiin. Rauramo (2013, 151) nostaa koulutuksen lisäksi esiin myös tietojen, taitojen ja kokemuksellisten oppimisten jakamista yhteiseen käyttöön.

Työhön perehdyttäminen ja työnopastus vaikuttavat työn hallinnan tunteeseen ja työhyvinvointiin (Juuti & Vuorela 2015). Vastaajista 17 % ei kokenut juurikaan saaneen perehdytystä väkivaltilanteiden tai sen uhan ohjeistuksista ja vain kuusi prosenttia vastaajista ei ole saanut lisäkoulutusta väkivalta- tai sen uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen. Kyselyyn vastanneista palvelukodin ohjaajista enemmistö on saanut perehdytyksen sekä lisäkoulutusta väkivalta- tai sen uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen. Enemmistö vastaajista koki lisäkoulutuksesta olleen hyötyä työssään. Ainoastaan kuusi prosenttia vastaajista ei kokenut lisäkoulutuksella olleen lainkaan hyötyä työssään. Rantaeskolan ym. (2014, 180) mukaan kouluttamalla henkilöstö kohtaamaan haastavia ja kriittisiä tilanteita, voidaan ehkäistä niiden kuormittavia vaikutuksia.

6.6 Pandemia kuormittaa eri tavoin

Vartiaisen (2012) mukaan niin negatiivinen kuin positiivinen muutos voi aiheuttaa työntekijöille stressitilan työntekijän jännittäessä ja pelätessä tuntematonta ja omaa pärjäämistään. Osa ohjaajista koki pandemian aiheuttaneen stressiä ja osa ei. Reilu puolet (55 %) koki pandemian aiheuttaneen stressiä ja 39 % ei kokenut sen aiheuttaneen stressiä juurikaan tai lainkaan. Kuitenkaan enemmistö (83 %) ei kokenut stressillä olleen vaikutusta työntekoon. Ainoastaan reilu

kymmenesosa (12 %) koki pandemian aiheuttaneella stressillä olleen vaikutusta työntekoon.

Pandemian koettiin kuormittaneen ohjaajien jaksamista niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisesti. Vähiten pandemian koettiin kuormittaneen ohjaajia fyysisesti ja vain kolmannes vastanneista koki sen kuormittaneen vähintään jokseenkin. Tuloksista selkeästi nousi esiin pandemian aiheuttama sosiaalinen kuormitus. Vastaajista noin 90 % koki pandemian kuormittaneen sosiaalisesti. Palvelukodin taukojen pitopaikat ovat olleet Pätmänissä sekä Simpassa. Pandemian myötä ohjaajien taukotiloiksi muuttuivat omien osastojen toimistot, koska muilla osastoilla kulkua tuli välttää. Näin ollen yhteiset kahvitauot jäivät tauolle ja sosiaaliset tilanteet ohjaajien kesken työpäivien aikana vähenivät huomattavasti.

7 POHDINTA

Aloitimme opinnäytetyön tekemisen kesällä 2019. Aihe tuolloin oli ”Kriisityön tuloksellisuuden arviointi kriisivastaanotolla”. COVID-19 –pandemian vuoksi emme tavoittaneet kriisivastaanotolla käyneitä henkilöitä ja päädyimme opinnäytetyön aiheen vaihtamiseen aikataulullisten syiden vuoksi. Kiinnostuimme nykyisestä opinnäytetyön aiheesta, koska toinen meistä työskentelee kyseisessä organisaatiossa ja olimme usein keskustelleet omista työhyvinvoinnin kokemuksista erilaisissa työympäristöissä.

Koimme aikataulun suunnittelun ja toteuttamisen opinnäytetyöprosessin haastavimmaksi asiaksi. Haastavaa oli sovittaa yhteen molempien arkielämät, opiskelut ja työt.

Toinen mainittava haaste oli opinnäytetyön aiheen vaihtaminen. Aiheen vaihtaminen tarkoitti meille käytännössä koko prosessin aloittamista uudelleen. Aikataulusyistä meidän tuli löytää aihe nopealla aikataululla ja päästä asiasta jyvälle myös nopeasti. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheen teimme poikkeuksellisesti samanaikaisesti, kun suunnittelimme kyselylomaketta ja kirjoitimme teoriapohjaa.

Opinnäytetyön teon aikana tiedonhakutaitomme sekä kykymme tiedon kriittiseen analysointiin ovat kehittyneet. Tieto työhyvinvoinnista ja sen merkityksestä on lisääntynyt. Tätä tietoa tulemme tarvitsemaan sekä oman, että muiden työhyvinvoinnin parantamiseksi ja työssä jaksamisen edistämiseksi. Olemme oppineet ymmärtämään työhyvinvointia niin yksilön että työyhteisön kannalta. Opittu tieto on hyödyllistä meidän kehittyvien urien luomiselle. Teoriasta ja opinnäytetyöstä tullutta tietoa voimme sisällyttää käytäntöön urallamme.

Attendo Simon palvelukoti oli mielenkiintoinen tutkimuskohde. Koska toinen meistä työskentelee kyseisessä palvelukodissa, tiesimme tämän tuovan haasteita opinnäytetyöprosessiin. Ohjaajana työskentelevä yllättyi oppinäytetyöprosessin henkisestä kuormituksesta. Pitkät työpäivät ja niiden päälle töistä kirjoittaminen vapaa-ajalla ei ollutkaan helppoa, vaikka se siltä aluksi tuntui. Työasiat pyörivät mielessä koko ajan ja raskaimmat kokemukset töistä

nousivat jälleen pintaan, vaikka ne olivat jo käsitelty yhdessä työnantajan ja työyhteisön kesken. Toiselta kantilta ajatellen työhyvinvoinnin tutkiminen omassa työyksikössä myös avasi silmiä ongelmille ja omalle asenteelle työyhteisössä. Asiat eivät ole niin yksiselitteisiä kuin annetaan olettaa ja tulosten myötä ohjaajana toimija sai huomata, ettei ole yksin vääryyden tunteiden kanssa työyhteisöä tai organisaatiota kohtaan. Juuri tämänkin vuoksi uskomme opinnäytetyömme tuovan erilaisia ajatuksia ja totuudenmukaisuutta työyhteisöön.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asumispalveluyksikössä haastavien asiakkaiden kanssa työskentelevien ohjaajien työhyvinvointia. Opinnäytetyöllä selvitimme, miten työhyvinvointi näyttäytyy eri työhyvinvoinnin osa-alueiden kautta sekä miten COVID-19 -pandemia on siihen vaikuttanut. Opinnäytetyö toimii samalla kyselyyn osallistuneiden ohjaajien työhyvinvointikartoituksena, jota kohdeyritys voi hyödyntää yksikön ja sen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Ohjaajat voivat peilata opinnäytetyön tuloksia kokemuksiin työyhteisön jäsenenä ja työntekoon.

Tuloksista ilmeni COVID-19 -pandemian kuormittaneen kyselyyn vastanneita eniten sosiaalisesti. Pandemian vuoksi ohjaajien yhteisiä taukoja rajoitettiin ja kulkua muilla osastoilla tuli välttää. Sosiaalisen kanssakäymisen rajoittamisen vuoksi onkin ymmärrettävää, että ohjaajat kokivat tämän sosiaalisesti kuormittavaksi. Ohjeistukset jatkuvat edelleen, joten tämä asia olisi hyvä nostaa esiin työyhteisössä ja pohtia yhdessä uusia sosiaalista hyvinvointia tukevia järjestelyjä.

Tulosten mukaan yksikään vastanneista ei ollut kiusannut työyhteisön jäsentä, mutta puolet oli kuitenkin kokenut kiusaamista. Pohdimme pitkään mistä tämä voi johtua. Herkästi herää asiaa pohtiessa kysymys, ovatko kiusaamiseen osallistuneet jättäneet vastaamatta kyselyyn vai eriävätkö kyselyyn vastanneiden tulkinnat kiusaamisesta. Palvelukodin ohjaajien kokema kiusaaminen voi hyvinkin olla esimerkiksi erilaista henkistä väkivaltaa, johon pitäisi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Epätietoisuus henkisen väkivallan käsitteestä sekä siitä kuinka sitä itse saattaa huomaamattaan tehdä voi olla

kiusaamisen kokemisen syynä. Äänenpaino sekä ohjaajien tapa käyttäytyä, kuten henkilökohtaisten negatiivisten tunteiden peittäminen ystävällisyyden sekä hyvyyden taakse voi olla osasyyninen kiusaamisen kokemiseen työyhteisössä. Työyhteisössä olisi hyvä tuoda esille Mankan & Mankan (2016, 150) kehittämä avoin ja piilevä henkinen kiusaaminen, jota esittelemme teoriaosiossa.

Monivalintakysymys ”Viihdyn työkavereideni kanssa” antoi tulokseksi positiivisen vaikutelman työkavereiden kanssa viihtymisestä, koska vain kuusi prosenttia vastanneista ei juurikaan viihtynyt työkavereidensa kanssa. Kysyessämme työn kuormittavia tekijöitä avoimena kysymyksenä esille nousi kuitenkin yhtenä selkeänä asiana työkaverit. Vastauksista halusimme nostaa erityisesti esille seuraavat otokset vastauksista:

”..jotkut työkaverit ovat raskaita”

”...joidenkin työntekijöiden kaksinaamaisuus:)...”

”Henkilökunnan väliset riidat.”

Yllä olevat otokset saivat meidän miettimään, kuinka avoimista kysymyksistä saadaan kuvailevampaa tietoa opinnäytetyöhön liittyen. Ilman avointa kysymystä olisimme kuvitelleet, ettei työyhteisön jäsenillä ole vaikeuksia viihtyvyyden suhteen toistensa kanssa.

Pohdimme sisäisen viestinnän toimivuutta kohdeyrityksessä. Tuloksissa reilu puolet koki toimimattomuutta palvelukodin sisäisessä viestinnässä. Myös avoimissa vastauksissa nostettiin toiveita sisäisen viestinnän parantamisesta. Kuitenkin vain alle kolmannes vastaajista koki, ettei saa tarvittavia tietoja työstään. Asiakkaita koskevat tiedot ja dokumentit ovat kaikkien ohjaajien saatavilla Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Tulokset saivat meidät pohtimaan, millainen tieto ohjaajilta jää saamatta ja voisiko Hilikka-asiakastietojärjestelmää hyödyntää paremmin sisäisessä viestinnässä.

Selvitettäessä väkivaltatilanteita ja sen uhkia, tuloksissa nousi esiin, että 94 % vastanneista on saanut lisäkoulutusta väkivaltatilanteissa toimimiseen ja niiden ennaltaehkäisyyn. Erittäin hieno saavutus, että henkilöstöä on koulutettu näin

suurella prosenttimäärällä. Tästä huolimatta lähes puolet vastaajista koki väkivaltatilanteiden ja niiden uhkien ohjeistukset jokseenkin epäselviksi. Voidaankin pohtia, onko lisäkoulutuksesta kulunut liian kauan aikaa vai ovatko sieltä saadut ohjeistukset väkivaltatilanteisiin ja niiden uhkiin vaikea ymmärtää tai noudattaa.

Tuloksista ilmeni, että enemmistö vastaajista koki pystyvänsä hälyttämään palvelukodin ulkopuolelta lisäapua väkivaltatilanteisiin. Kuitenkin pieni osa vastaajista ei kokenut pystyvänsä hälyttämään lisäapua tai ei osannut arvioida asiaa. Kolmannes vastaajista koki, ettei ulkopuolinen apu ole saapunut ajoissa paikalle. Asiaa pohtiessa nousee herkästi kysymys, miten väkivaltatilanne hoidetaan, kun siihen tarvitaan ulkopuolista apua, mutta se ei saavu ajoissa. Ohjaajilta ei myöskään löydy hälytysjärjestelmää, jolla voitaisiin hälyttää toinen ohjaaja yksikön sisältä turvaamaan työskentelyä väkivaltatilanteissa. Positiivista kuitenkin on, että yli puolet vastanneista koki ulkopuolisen avun tulleen paikalle ajoissa.

Työyhteisössä voitaisiin yhdessä pohtia, mitä turvallisuuden tunteen lisäämiseksi voitaisiin tehdä. Kaipaavatko työntekijät vielä lisäkoulutusta, palvelukodin sisäistä hälytysjärjestelmää vaiko jotain muuta? Tuomalla epäkohdat ja kehitystoiveet toimintayksikön tietoisuuteen, voidaan niitä käsitellä ja mahdollisuuksien mukaan myös kehittää.

Tutkittaessa työn kuormittavuutta esiin nousi, että työ on enemmänkin psyykkisesti raskaaksi kuin fyysisesti. Suurin osa vastaajista (70 %) palautuu työstään vapaa-ajalla. Tästä voidaan päätellä, että vastanneiden yksityiselämä sekä työelämä ovat tasapainossa ja työntekijän ja esimiehen yhteistyö työvuorosunnittelussa on toimivaa. On kuitenkin valitettavaa, ettei osa palaudu vapaa-ajallaan. Voidaanko tästä päätellä, ettei työstä palautumiseen ole tarpeeksi aikaa vai onko näillä vastanneilla ollut yksityiselämässään haasteita tutkimusajankohtana.

Nostamme esille esimiehen panostuksen ohjaajien työhyvinvointiin liittyen. Enemmistö saa kannustusta, palautetta ja apua sitä pyydetessä esimieheltä eikä kukaan kokenut, etteikö esimies olisi puuttunut työpaikkakiusaamiseen.

Enemmistö myös koki esimiehen huolehtineen työhyvinvoinnista pandemian aikana. Tyytyväisyys esimieheen näkyi myös avoimen kysymyksen vastauksessa.

”... Johtajalle annan hyvät pisteet meidän työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimisesta.”

Tuloksista voisi päätellä, että työntekijät hallitsevat työnsä kuormitustekijät. Työasiat eivät juurikaan vaivaa työntekijöitä vapaa-ajalla eivätkä ne juurikaan aiheuta stressiä. Työntekijöiden kokiessa kuormitustekijät haastevaatimuksina, voi se lisätä heidän työmotivaatiotaan.

”Pidän työstäni ja viihdyn hyvin täällä. Harvoin lähden töihin huonolla tuulella. Vaikka työ on psyykkisesti raskasta, koen työn kuitenkin olevan just mulle ominta.”

LÄHTEET

Airila, A. & Schaupp, M. 2020. Tietoa työkyvystä 1/2020: Työn murros ja työkyky – näkökulmia ja välineitä työkykyjohtamisen tueksi. Viitattu 30.9.2020 <https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/tyokykyjohtaminen/tietoa-tyokyvysta-tyon-murros-ja-tyokyky.pdf>

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent 2018. E-kirja. Viitattu 29.9.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Verkkokirjahylly Alma Talent.

Attendo

- 2020a. Attendo yrityksenä. Viitattu 10.6.2020. <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/attendon-visio-ja-arvot/>.
- 2020b. Attendo Simo. Viitattu 10.6.2020 <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-simo/>.

Erikson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 10.6.2020 <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

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

Holmberg J. 2016. Hoitajana mielenterveys- ja päihdetyössä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hämäläinen K., Kuhanen C., Kanerva A. yms. 2017. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ilmarinen, J. 2006. Pitkää työuraa!: ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Helsinki: Työterveyslaitos: Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Viitattu 25.8.2020 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129155/Tyokyvynulottuvuudet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus.

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

Kananen, J. 2011. Kvantti : kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10-11. painos. Helsinki: Talentum cop 2012. E-kirja. Viitattu 25.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent -verkkokirjahylly.

Kesti, M. 2013 Hiljaiset signaalit esimiestyössä. Helsinki: Finva Finanssi- ja vakuutuskustannus. E-kirja. Viitattu 21.8.2020. <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent -verkkokirjahylly.

Laine, N. & Surakka, T. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Laki kehitysvammaisen erityishuollosta 23.6.1977/519.

Manka, M-L. 2015. Stressikirja: mistä virtaa? Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent -verkkokirjahylly.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Liettua: Balto Print. Talentum Pro.

Mauno, S., Huhtala, M. & Kinnunen, U. 2017. Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno ja T. Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Mäkikangas, A. & Hakanen, J. 2017. Työstä hyvinvointia, mutta millaista? Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno ja T. Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn: varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 23.4.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Alma Talent -verkkokirjahylly.

Nummenmaa, L. 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Helsinki: Tammi.

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum.

Puumi, S. 2020 Väkivalta pois työpaikalta. Viitattu 29.9.2020 <https://ttk.fi/files/7173/Vakivalta-pois-tyopaikalta.pdf>

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum. E-kirja. Viitattu 3.10.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Verkkokirjahylly Alma Talent.

Rantala, A. & Hätinä, M. 2017. Työterveyshuoltotoiminta. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno ja T. Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2., uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Riikonen, U. 2018. Miten tunnistat psykososiaaliset kuormitustekijät?. Viitattu 8.9.2020. <https://www.ttl.fi/sotelainen/wp-content/uploads/sites/4/2018/02/Miten-tunnistan-psykososiaaliset-kuormitustekij%C3%A4t.pdf>

Räty, T. 2017. Ristiriidoista ratkaisuihin. Työkaluja ristiriitojen tunnistamiseen ja ratkaisemiseen. 4., uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 4.10.2020 https://ttk.fi/files/6424/Ristiriidoista_ratkaisuihin_-_Tyokaluja_ristiriitojen_tunnistamiseen_ja_ratkaisemiseen_23101.pdf

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2015. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus. Teoksessa Valli, R., Aaltola, J. & toim. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 180 - 190.

Seppälä, P. & Hakanen, J. 2017. Työn voimavarat, vaatimukset ja niiden tuunaaminen. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno ja T. Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. E-kirja. Viitattu 21.8.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Tamminen, H. 2011. Työhyvinvoinnin perusteet. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä. 1.painos 2011. Painojussit Oy.

Terveystieteiden tutkimuskeskus [THL]. 2020.

- 2020a Viitattu 27.8.2020 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>
- 2020b. Viitattu 27.8.2020 <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>
- 2020c. Hybridistrategian seuranta – tilannearvioraportti 2.9.2020. Viitattu 8.9.2020 <https://thl.fi/documents/533963/5860112/COVID-19-epidemiaan+hybridistrategian+seuranta+%E2%80%93+tilannearvioraportti+2.9.2020.pdf/47d8fdb5-f716-05cd-671f-f9a36b36d485?t=1599116096861>

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

Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 13.8.2020 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Työterveyslaitos [TTL] 2020. Työhyvinvointi. Viitattu 31.8.2020.
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus [TTK].

- 2020. Viitattu 28.8.2020
https://ttk.fi/koulutukset/tilaa_koulutus_tyopaikalle/tyohyvinvoinnin_portaat
- 2013. Työhyvinvointi muutostilanteessa. Viitattu 27.8.2020
http://ttk.fi/files/4678/tyohyvinvointi_muutostilanteissa.pdf

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valtioneuvosto 2020. Viitattu 27.8.2020 <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/sosiaali-ja-terveysministerio>

Vartiainen, M. 2017. Työpsykologian ja hyvinvointitutkimuksen kehitys Suomessa. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno & T. Feldt (toim.) Tykkää työstä - Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Viitattu 25.4.2020 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi

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

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Tehtävänkuvaus
- Liite 4. Sisällönanalyysin analyysirunko

Liite 1 Saatekirje

Heippa työkaverit!

Teen opinnäytetyötä meidän yksikköömme koulukaverin kanssa liittyen työhyvinvointiin. Opiskelemme Lapin Ammattikorkeakoulussa sosionomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Aiheenamme on tutkia palvelukodilla työskentelevien ohjaajien työhyvinvointia.

Toivomme teidän vastaavan kyselyyn 24.5.2020 mennessä, kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Vastaamisen voi tehdä työajalla. Kyselyyn osallistuminen tapahtuu anonymisti, eikä vastauksista voi päätellä henkilöllisyyttä. Toivomme teiltä myös laajaa katsetta omiin voimavaroihin ja työympäristöön liittyen, vaikka poikkeustilannetta eletään COVID-19 -pandemian vuoksi.

Teemme vastauksien perusteella analyysin opinnäytetyöhömmme, joiden perusteella voimme havaita mahdollisia kehityskohtia. Opinnäytetyömme tavoitteena on antaa palvelukodin johtajalle ja muulle henkilöstölle kuva henkilöstön työhyvinvoinnista.

Opinnäytetyömme julkaistaan Theseus-julkaisuarkistossa. Tämän lisäksi toimitamme sen Attendo Simon palvelukodin henkilöstön luettavaksi.

Linkki kyselyyn:

Ystävällisin terveisin,
Enni Kekäläinen
Unna Soppela

Liite 2 Kyselylomake 1(8)

Palvelukodin ohjaajien työhyvinvointi

Kysely käsittelee työhyvinvointiasi. Valitse sinulle sopivin vastausvaihtoehto vastaukseksi kysymyksiin. Kyselyssä on myös avoimia kysymyksiä, joihin voit kertoa omin sanoin kokemuksistasi. Tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia.

TYÖN KUORMITTAVUUS

1.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen huolissani omasta jaksamisestani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ehdin palautua vapaa-ajallani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on riittävän haastavaa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on määrältään riittävää. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työn fyysisesti kuormittavaksi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni psyykkisesti kuormittavaksi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ aiheuttaa minulle stressiä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn aiheuttama stressi on vaikuttanut alentavasti työtahokkuuteeni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on monipuolista ja kehittäväää. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen, että minulta vaaditaan liikaa koulutukseeni nähden. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla mahdollisuus lisäkoulutuksiin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Olen ollut poissa töistä viimeisen vuoden aikana työperäisen stressin tai uupumuksen vuoksi. *

Kyllä

Liite 2 2(8)

- En
 En osaa sanoa

3. Työasiat vaivaavat minua vapaa-ajallani. *

- Päivittäin
 Usein
 Joskus
 Harvoin
 Ei koskaan

4. Mitkä asiat kuormittavat työssäsi? *

5. Mitkä asiat motivoivat työssäsi? *

TYÖYHTEISÖ JA TYÖVIIHTYVYYS

6.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Työpaikan ilmapiiri on hyvä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2 3(8)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Saan kannustusta työkavereiltani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan kannustusta esimieheltäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että tekemäni työ on arvokasta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että minua arvostetaan työntekijänä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palautetta työkavereiltani työstäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palautetta esimieheltäni työstäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni tukee minua. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua esimieheltäni sitä pyydettyäessä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen osallisuutta työyhteisöni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani tasavertainen työyhteisön jäsen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihdyn työkavereideni kanssa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelukodin sisäinen viestintä toimii. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saavani tarpeeksi tietoa työstäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Olen havainnut työpaikallani kiusaamista viimeisen vuoden aikana. *

- Kyllä
 En ole
 En osaa sanoa

8. Olen kiusannut työyhteisöni jäsentä viimeisen vuoden aikana. *

- Kyllä, miten?
 En ole

Liite 2 4(8)

En osaa sanoa

9. Esimies on puuttunut työpaikkakiusaamiseen.

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

TYÖTURVALLISUUS

10.

	Päivittäin	Usein	Joskus	Harvemmin	En koskaan
Tunnen turvattomuutta asiakastilanteissa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työssäni fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työssäni henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tarvitsevani palvelukodin ulkopuolista apua väkivaltatilanteissa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Pystyn tarvittaessa hälyttämään lisäapua palvelukodin ulkopuolelta väkivaltatilanteeseen. *

Kyllä

En

En osaa sanoa

14.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koen saavani apua väkivaltatilanteisiin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2 5(8)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Minut on perehdytetty ohjeistuksiin väkivaltatilanteiden tai sen uhkaan liittyen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeistukset väkivaltatilanteisiin tai sen uhkaan ovat selkeät. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut lisäkoulutusta väkivalta- tai sen uhka tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niissä toimimiseen. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että lisäkoulutuksesta on/olisi hyötyä työssäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Olen käyttänyt työterveyshuoltoa viimeisen vuoden aikana. *

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

16.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Työterveyshuolto on järjestetty hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto on tukenut työhyvinvointiani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoitolaitteemme/-välineemme ovat ajan tasalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minut on perehdytetty hoitolaiteiden/-välineiden käyttöön. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työehtosopimuksen määräämät tauot toteutuvat työpäiväni aikana. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2 6(8)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palvelukodin tilat ovat käyttötarkoituksen mukaiset. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelukodin tilat ovat turvalliset työskentelylleni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvaatteeni ovat käyttötarkoituksen mukaiset. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VAIHTELEVVUUS JA MUUTOKSET

17. Työskentelen useammalla osastolla palvelukodissa. *

- Kyllä
 En
 Satunnaisesti

18. Millä tavoin useammalla osastolla työskentely vaikuttaa työhyvinvointiisi? *

19. Työpaikallani on tapahtunut henkilöstömuutoksia viimeisen vuoden aikana. *

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

20. Näen itseni samassa työpaikassa 2 vuoden kuluttua. *

- Kyllä

Liite 2 7(8)

- Ei
- En osaa sanoa

21.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Henkilöstömuutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiini, kuten työssä viihtymiseen tai työilmapiiriin laatuun. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COVID-19 -pandemia					
Pandemialla on ollut/ on vaikutuksia työhyvinvointiini. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pandemia on kuormittanut/kuormittaa jaksamistani:					
Fyysisesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psyykkisesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuolto on järjestetty pandemian aikana hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollon mahdollisista muutoksista on tiedotettu pandemian aikana hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pandemian aikaisista poikkeusjärjestelyistä on tiedotettu selkeästi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pandemian aikana hoitolaitteemme/-välineemme ovat ajan tasalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani on ollut/on tarvittavat suojavälineet käytössä pandemian aikana. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pandemia on aiheuttanut minulle stressiä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pandemian aiheuttama stressi on vaikuttanut työntekooni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2 8(8)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Esimies on huolehtinut ohjaajien työturvallisuudesta pandemian aikana. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Miten COVID-19 -pandemia on vaikuttanut työnteokoosi? *

SEURAAVAT KYSYMYKSET OVAT VAPAAEHTOISIA

23. Mitä asioita palvelukodilla voitaisiin kehittää työhyvinvoinnin osalta?

24. Kerro vapaasti omasta työhyvinvoinnistasi.

Liite 3. Tehtävänkuvaukset 1(2)



TEHTÄVÄNKUVAUS

Ohjaaja Keva / Hoitaja Vava

Tehtävänä vastata kokonaisuudessaan asukkaan hyvinvoinnista työvuoronsa aikana. Ohjaajan koulutuksena voi olla lähihoitaja, perushoitaja, sosiaaliohjaaja, sosionomi, fysioterapeutti tms.

1. Pääasialliset tehtäväkokonaisuudet

- Hoitaa työvuorossaan olevat tehtävät tukien, ohjaten ja avustaan asukasta hänen omien kykyjen ja taitojen mukaisesti
- Vastaa omista vastuualueistaan
- Suunnittelu, toteutus ja arviointi
- Tarvittaessa koordinoi vastuualueensa tehtäviä muille
- Toimii kokonaisvaltaisesti asukkaansa omaohjaajana
- Osallistuu ja toteuttaa osaltaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaista turvallista lääkehoitoa
- Osallistuu ja toteuttaa kaikki yksikössä määritellyt työtehtävät eri työvuoroissa
- Pystyy toimimaan itsenäisissä työvuoroissa
- Opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden ohjaus- ja perehdytysvelvollisuus

Muut esimiehen määräämät tehtävät

2. Vuorovaikutus työssä

- Asukkaan ammatillinen ja inhimillinen kohtaaminen
- Asukkaiden läheiset ja muut yhteistyötahot
- Ammatillinen ja asiallinen vuorovaikutus koko työyhteisössä

3. Muut tehtävän osa-alueet

- Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kouluttautuminen
- Työn kehittämiseen osallistuminen
- Työturvallisuudesta huolehtiminen
- YKS + IMO toteuttaminen

 paikka ja aika

 työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

 Johtaja

Liite 4 1(2). Sisällönanalyysin analyysirunko työssä motivoivista tekijöistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
"Asiakastilanteet Kun voit olla todella avuksi asiakkaille..."	Asiakkaan avustaminen.	Onnistuneet asiakaskohtaamiset	Ohjaajien kokemukset työssä motivoivista tekijöistä
"erilainen tekeminen asukkaiden kanssa."	Erilaiset ohjaustilanteet asiakkaiden kanssa.		
"..mukavat asukkaat"	Mielekäs vuorovaikutus ohjaajan ja asiakkaan välillä.		
"Asiakkaiden onnellisuus, hyvinvointi, asiakkaiden hymy"	Asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi.		
"Hyväntuuliset asiakkaat"	Asiakastyytyväisyys.		
"Asukkaiden hyvinvointi ja elämänlaadun parantaminen."	Asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi.		
"Asiakkaiden tyytyväisyys"	Asiakastyytyväisyys		
"Asukkaat"	Asiakkaat		
"Asukkaiden hyvä arki..."	Asiakastyytyväisyys sekä sen näkyminen ohjaajan työssä.		
"...Asukkaat"	Asiakkaat	Positiivinen työyhteisö	
"Kivat ja mukavat työkaverit."	Työkaverit		
"Hyvä työhenki"	Mielekäs työilmapiiri		
"...Työ ilmapiiri omalla osastolla hyvä, kaikkien kanssa tulee hyvin toimeen ja työtä tehdään yhdessä. Ei turhia kyräilyjä. Kiva porukka. Tämän asian näen erittäin positiivisena koska jos työ ilmapiiri ei toimi, se heijastuu myös asiakkaisiin, ja niitä vartenhan täällä töissä ollaan..."	Yhteisöllisyyden ylläpitäminen työyhteisössä. Hyvä työilmapiiri heijastuu työn tuloksellisuuteen.		
"Ihanat työkaverit..."	Työkaverit		
"...Työkavereiden kehut..."	Positiivinen palaute työkavereilta.		

"..palaute tekemästani työstä"	Palautteen saaminen työstä		
"...hyvä työporukka"	Toimiva työyhteisö		
"...Pomon palaute hyvästä työstä"	Positiivinen palaute esimieheltä		
"Kehittyminen"	Ammattitaidon kehittäminen	Työn moninaisuus	
"Haastava työ."	Monipuolisuus työssä.		
"Uuden oppiminen, koulutukset..."	Ammattitaidon kehittyminen		
"Pystyy itse vaikuttamaan työpaikan viihtyvyyteen, sekä joissakin määrin myös työtehtäviin..."	Vaikutusmahdollisuudet omassa työssä.		
"Voi vapaasti liikkua esim osastolta toiselle. Yksikään päivä ei ole samanlainen, vaikka tietyt rutinit toistuvatkin."	Osastojen välinen vuorovaikutus. Työn monipuolisuus näkyy arjessa.		
"Jokainen päivä on erilainen. Eikä yksikään samanlainen."	Päivittäinen työn monipuolisuus.		

Liite 5 1(2). Sisällönanalyysin analyysirunko työssä kuormittavista tekijöistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
"Asiakkaiden nkaaminen on askasta..."	Asiakkaiden tinkaaminen	Haastavat asiakkaat	Ohjaajien kokemukset työssä kuormittavista tekijöistä
"Todella huomionhakuiset asiakkaat..."	Huomionhakuiset asiakkaat		
"Asiakkaiden muistamattomuus, sanallinen aggressiivisuus sekä uhkaava käytös"	Asiakkaiden muistamattomuus, sanallinen aggressiivisuus ja uhkaava käytös		
"...haastavat asiakkaat..."	Haastavat asiakkaat		
"Haastavat asiakkaat.."	Haastavat asiakkaat		
"Tietyt asiakkaat jankuttaa samoja asioita"	Asiakkaiden jankuttaminen		
"...Jotkut työkaverit ovat raskaita"	Raskaat työkaverit	Työyhteisö	
"...joidenkin työntekijöiden kaksinaamaisuus ☺..."	Työntekijöiden kaksinaamaisuus		
"Henkilökunnan väliset riidat."	Riidat työyhteisössä		
"..työkavereiden tietämättömyys ja vaihtuvuus."	Työkavereiden tietämättömyys ja vaihtuvuus.		
"Sellaiset työntekijät, joilla ei ole lääkelupia..."	Työntekijät, joilla ei ole lääkelupia.		
"...Pitää olla itse kokoajan vastuussa tietyistä asioista."	Kokoaikainen vastuu tietyistä asioista.		
"yksin vastuu asiakkaista."	Vastuu asiakkaista		
"...erittäin iso vastuu asiakkaisiin liittyvissä asioissa"	Iso vastuu asiakkaiden asioissa		
"Jatkuva osastojen vaihtelu"	Toistuva osastojen vaihtelu		
"Pitkät työputket eriosastoilla."	Pitkät työajat eri osastoilla		
"Hoitotyön ulkopuoliset tehtävät..."	Hoitotyön ulkopuoliset tehtävät		
"Sängystä nostot, Siivous, tiskaus."	Asiakkaan nostaminen, siivoaminen ja tiskaaminen		
"...henkisesti ja fyysisesti raskasta työtä..."	Henkisesti ja fyysisesti raskas työ.		
"Henkinen kuormitus."	Henkinen kuormitus.		
"Psyykkiset tekijät"	Psyykkiset tekijät.		

"Väkivaltatilanteet ja sen uhka enimmäkseen"	Pääasiassa väkivaltatilanteet ja sen uhka.		
"Työtilat; vanha rakennus jossa ilmenee vikoja vähän väliä..."	Työtilat vanhat ja niissä ilmenee vikoja.	Työympäristö ja työtä ohjaavat säännöt sekä muut asiat.	
"...Tällä hetkellä lisäntyneet säännöt ja vaatimukset vallitsevan korona-tilanteen takia. Aukkaiden on vaikea ymmärtää kaikkia rajoituksia joten asioita joudutaan kertaamaan usein."	Pandemian tuomat säännöt ja vaatimukset, joita asiakkaiden on vaikea ymmärtää.		
"...+ sataviiskytä muuta asiaa"	Moni muu asia		