



Toimiva työyhteisö päivystyksessä:  
näköyksiä työyhteisöstä, esimiestyöstä  
ja työkaverisuhteista

Nina Mäntylä

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Toimiva työyhteisö päivystyksessä:  
näköyksiä työyhteisöstä, esimiestyöstä ja työkaverisuhteista**

Nina Mäntylä

Sairaanhoidaja AMK

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2021

Sairaanhoitajakoulutus

Sairaanhoitaja (AMK)

Nina Mäntylä

**Toimiva työyhteisö päivystyksessä: näkemyksiä työyhteisöstä, esimiestyöstä ja työkaverisuhteista**

Vuosi

2021

Sivumäärä

50

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata päivystyksessä työskentelevien hoitohenkilöiden näkemyksiä työyhteisönsä toimivuudesta ja sen kehittamisestä. Tutkimushaastattelun osa-alueita olivat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Opinnäytetyön tavoitteena oli hyödyntää tuloksia niin tilaajan kuin muidenkin sairaaloiden päivystyspoliklinikoiden työyksiköiden kehittämisessä.

Työn teoriaosuudessa perehdyttiin työyhteisön toimivuuteen liittyviin kuormitus- ja voimavaratekijöihin, esimiestyön ja työkaverisuhteiden haasteisiin ja vahvuuksiin. Päivystystyön monimuotoiseen ja erityisosaamista vaativaan luonteeseen syvennyttiin yleisesti ja kuormitus- ja voimavaratekijöiden näkökulmasta.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Haastatteluaineisto kerättiin teemahaastattelemalla erään päivystyspoliklinikan hoitohenkilökuntaa. Haastattelut toteutettiin ryhmämuotoisina. Haastateltaviksi valittiin kolme 4–5 hoitajan ryhmää. Aineisto analysoitiin deduktiivisen eli teoriapohjaisen sisällönanalyysin avulla.

Teemahaastattelujen perusteella saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Työyhteisön kuormitustekijät olivat työnhallinnan heikentyminen, työn sujumisen heikentyminen, vuorovaikutusongelmat ja ennakoimattomuus. Työyhteisön voimavaratekijöitä olivat asiallinen työkäyttäytyminen, hyvä työnhallinta, toimivat vuorovaikutussuhteet, työyhteisön ja esimiesten tuki sekä osallistava päivittäistoiminnan kehittäminen. Työyhteisön kehittämiskohteita olivat kehittymismahdollisuudet, töiden sujuvoittaminen, asiallinen työkäyttäytyminen ja toimiva vuorovaikutus.

Esimiestyöskentelyn haasteet liittyivät työnhallinnan heikentymiseen, vuorovaikutukseen, arvostuksen puutteeseen ja johtamisen laatuun. Esimiestyöskentelyn vahvuuksien yläluokat olivat selkeys, työnhallinnan lisääminen, arvostus ja vuorovaikutus. Esimiestyöskentelyn kehittämisen yläluokat liittyivät työnhallinnan lisäämiseen, arvostukseen, vuorovaikutukseen, työnjakoon ja johtamistyyliin.

Työkaverisuhteiden haasteet liittyivät vuorovaikutusongelmiin, työn sujuvuuden heikentymiseen ja huonoon työkäyttäytymiseen. Työkaverisuhteiden vahvuuksien yläluokat olivat hyvä työkäyttäytyminen, toimiva vuorovaikutus ja vahvuuksien hyödyntäminen. Työkaverisuhteiden kehittämisen yläluokat olivat asiallinen työkäyttäytyminen, toimiva vuorovaikutus, erimielisyyksien ja ristiriitojen käsittely sekä yhteisten tapahtumien järjestäminen.

Asiasanat: työyhteisö, esimiestyö, työkaverisuhteet, päivystys



The challenges of the relationships were related to; interaction problems, poor fluency management and poor work behaviour. The strengths of the relationships were appropriate work behavior, good interaction and using of strengths. Developing of relationships was related to; appropriate work behaviour, good interaction, intervention of workplace bullying and organizing of events.

Keywords: functioning work community, leadership, relationships, emergency

## Sisälllys

1Johdanto.....	8
2Työhyvinvointia edistävä työyhteisö päivystyksessä.....	9
2.1Toimiva työyhteisö .....	10
2.2Työyhteisön psykososiaaliset kuormitustekijät .....	11
2.3Päivystystyöhän liittyviä kuormitustekijöitä.....	13
2.4Työyhteisön voimavaratekijät .....	14
3Työpaikan ihmissuhteet .....	16
3.1Esimiestyö .....	16
3.2Työkaverisuhteet .....	18
4Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajaus.....	20
5Opinnäytetyön tutkimukselliset menetelmät .....	20
5.1Kvalitatiivinen tutkimus .....	20
5.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	21
5.3 Sisällönanalyysi aineistonkeruumenetelmänä .....	24
6Tulokset.....	27
6.1Työyhteisön kuormitus- ja voimavaratekijät sekä työyhteisön kehittäminen.....	27
6.2Esimiestyöskentelyn haasteet, vahvuudet ja kehitysehdotukset .....	31
6.3Työkaverisuhteiden haasteet, vahvuudet ja kehitysehdotukset .....	35
7Pohdinta .....	38
7.1Opinnäytetyön luotettavuus .....	40
7.2Opinnäytetyön tutkimusetiikka.....	42
8Lähteet .....	44
9Kuviot .....	46
10Taulukot .....	46
11Liitteet .....	47

## 1. Johdanto

Toimiva työyhteisö on työhyvinvoinnin osa-alue. Työyhteisön toimivuuden kehittäminen johtaa työyhteisön hyvinvointiin. (Manka 2013, 35, 115.) Työturvallisuuskeskus luonnehtii toimivaa työyhteisöä hyväksi työyhteisöksi. Tällaisessa työyhteisössä vuorovaikutus toimii, työtehtävät kuormittavat sopivasti, työnkuvat ja johtaminen ovat selkeitä ja ilmapiiri on kannustava. Toimiva työyhteisö on terveellinen ja turvallinen. (Toimiva työyhteisö 2020.) Suonsivu (2019, 59) rinnastaa toimivan työyhteisön hyvinvoivaan työyhteisöön. Työyhteisön toimivuuden yksi tärkeimpiä tekijöitä on henkilöstön vuoropuhelu (Kaivola & Launila 2007, 10).

Toimiva työyhteisö toimii päivystyksessä tehtävän hoitotyön voimavarana. Päivystystyö on näkyvä osa terveydenhuoltoa. Työ päivystyspoliklinikalla on haastavaa, kiireistä ja ammatillista osaamista vaativaa. Resurssien riittävyys nousee esiin ruuhkaisissa tilanteissa. Yksilö- ja ympäristölähtöisillä tekijöillä voidaan vaikuttaa työyhteisön toimintaan. Ammattitaito ja osaaminen, vuorovaikutustaidot ja stressinsieto sekä henkilömäärä, työympäristö, turvajärjestelyt, ilmapiiri ja johtaminen edesauttavat toimimista turvallisessa toimivassa työyhteisössä. (Rasimus 2005, 63.) Ajankohtaisesti koronan aiheuttama pandemia on heikentänyt työhyvinvointia terveydenhuoltoalalla (Lähes puolet sairaanhoitajista pelkää koronan aiheuttamia riskejä 2020).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa päivystyksessä työskentelevien hoitohenkilöiden näkemyksiä työyhteisönsä toimivuudesta ja sen kehittamisestä. Tutkimushaastattelun osa-alueita ovat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Työn ulkopuolelle on rajattu hoitosuhde potilaan kanssa, koska tutkimuksen kohteena ovat työyhteisön jäsenten väliset suhteet ja vuorovaikutus. Työssä työyhteisön jäseniin kuuluu hoitohenkilöstön lisäksi heidän esimiehensä. Työstä on rajattu pois organisaation ylimmän johdon tehtävät, koska työn tavoitteisiin sisältyy päivittäisjohtamisen ja lähiesimiestyön tutkiminen työyhteisössä. Opinnäytetyön on tilannut erään erikoissairaanhoidon päivystysyksikkö.

## 2. Työhyvinvointia edistävä työyhteisö päivystyksessä

Yksi työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä on työyhteisön toimivuus. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön mukaan työhyvinvoinnin osa-alueita ovat terveys, turvallisuus, hyvinvointi, työ ja työn mielekkyys. Sen edistäminen kuuluu työnantajalle ja työntekijälle. Työhyvinvointia lisäävät motivoiva ja hyvä johtaminen, työntekijöiden ammattitaito ja työyhteisön ilmapiiri. (Työhyvinvointi 2020.) Mankan (2013, 77) mukaan työhyvinvointiin vaikuttaa työpaikka, asiakkaat ja kotiolo. Hän pitää työhyvinvointia moniulotteisena ja systeemisenä kokonaisuutena, jonka osa-alueita ovat hyvinvoiva organisaatio, moderni johtaminen, toimiva työyhteisö, työ ja työntekijä itse. (Manka 2013, 78–200.) Mönkkösen ja Roosin (2019) mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, johon he liittävät työnhallinnan, motivoitumisen ja työssä viihtymisen (Mönkkönen & Roos 2019, 234). Työhyvinvointia lisääviin tai heikentäviin tekijöihin kuuluvat esimerkiksi luottamus, johtaminen, yhteishenki, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja erilaisuuden hyväksyminen. Arvostuksen tarvetta lisäävät oikeudenmukainen palkka, palautekäytännöt, oman ja toisen työn arvostus sekä toiminnan arviointi ja kehittäminen. Osaamista tai itsensä toteuttamista lisäävät osaamisen hallinta ja oppimisen ylläpitäminen, mielekäs työ ja oppimiskokemukset. (Rauramo 2012, 14.)

Työyhteisö on toiminnallinen yksikkö, joka toteuttaa tiettyä perustehtävää ja työskentelee tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työyhteisö voi olla osasto, työyksikkö tai työryhmä. (Lindström & Leppänen 2002, 38.) Toimiva työyhteisö on hyvä ja hyvinvoiva työyhteisö (Toimiva työyhteisö 2020; Suonsivu 2019, 59).

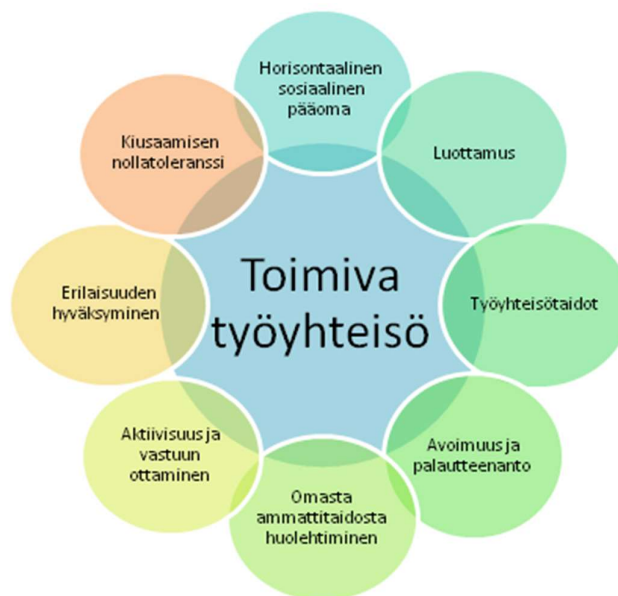
Päivystyksessä annetaan kiireellistä hoitoa, jolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vammautumisen, pitkäaikaisen sairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn aleneman edellyttämää välitöntä tilan arviointia ja hoitoa. Päivystyshoitoa ei voida siirtää oireiden tai vamman vaikeutumisen vuoksi tai ilman oireiden vaikeutumista. Päivystys on ympärivuorokautista suurten sairaaloiden ja terveyskeskusten yhteydessä. (Päivystys 2020.)

Suomessa päivystystoiminta järjestetään perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystystoimintana (Kempainen & Kapanen 2017, 101). Terveystieteiden ammattihenkilön on lisäksi aina annettava apua kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994), SULUT, EI PILKKUA 15 §). Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevalle on aina annettava sairaanhoitoa potilaan kotikunnasta riippumatta (erikoissairaanhoidolaki 1062/1989, 30 §). Päivystyspotilaan hoito etenee hätäkeskuksesta ensihoitoon ja sieltä päivystykseen ja edelleen jatkohoitopaikkaan. Potilaan jatkohoito aloitetaan päivystyksessä välittömästi. Keskeistä on tiedon välittäminen toimijoiden välillä, hoidon jatkuvuus ja mahdollisimman laadukas ja turvallinen hoito. (Kempainen & Kapanen 2017, 101.)

Tässä opinnäytetyössä työyhteisöllä tarkoitetaan erään päivystyspoliklinikan hoitohenkilöstöstä ja heidän esimiehistään koostuvaa työyksikköä, joka työskentelee erikoissairaanhoidossa päivystyspoliklinikalla. Työyhteisön tavoitteena on tarjota ympärivuorokautista kiireellistä hoitoa tarvitseville.

## 2.1 Toimiva työyhteisö

Manka (2013) on tutkinut työhyvinvointia ja johtamista. Hänen mukaansa koko työyhteisön toimivuuden kehittäminen on työhyvinvointia. Työhyvinvointiin voidaan liittää työssä onnistumista edistävä organisaatorakenne, oikeudenmukainen ja johdonmukainen johtaminen, osaamisen kehittäminen, vuorovaikutteinen toimintatapa, työpaikan psykososiaalisista olosuhteista huolehtiminen sekä työntekijän psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen terveys. (Manka 2013, 35, 82.) Mankan (2013) toimivan työyhteisön pilarit on esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1: Toimivan työyhteisön pilarit (Manka 2013, 115–138.)

Sosiaalista pääomaa syntyy yhteisöllisyydessä ja yhteisön jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus voidaan nähdä yksilön ja yhteisön voimavarana. Luottamus mahdollistaa sosiaalisen pääoman. Luottamusta puolestaan synnyttää esimiehen oikeudenmukainen toiminta, tunnepohjainen yhteenliittyminen, osaaminen ja tiedolliset kokemukset työyhteisöstä. Luottamuksen syntyminen edellyttää avointa vuorovaikutuskulttuuria. Työyhteisötaidot sisältävät vastuullisuutta, sitoutumista työtehtäviin ja yhteistyötä edistävää toimintaa. Avoimuus ja palautteenanto kuuluvat hyvään vuorovaikutukseen. Työhön liittyvistä kysymyksistä tulee voida keskustella yhdessä. Rakentavan palautteen antaminen kuuluu hyvään vuorovaikutukseen. Ongelmien esille ottamisessa

olennaista on etsiä ratkaisuja asioiden korjaamiseksi. Esimies on tässä avainasemassa. Omasta ammattitaidosta huolehtiminen on työyhteisötaitojen kehittämistä. Osaamisen ja ammattitaidon lisäksi tarvitaan hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Aktiivisuus ja vastuun ottaminen on rakentavaa toimintaa, joka luo yhteishenkeä työyhteisöön. Vastuun ottaminen on yhteydessä sitoutumiseen ja motivoitumiseen. Erilaisuuden hyväksyminen on haasteellista, koska erilaisuus herättää epäluuloisuutta, epävarmuutta ja pelkoja. Erilaisuuden hyväksyminen edesauttaa yhteisöllisyyden rakentumista. Kiusaamisen nollatoleranssissa puheeksi ottamisen pelisäännöt tulisi olla kaikilla tiedossa. Asioiden kulku selvitetään ja tilanteesta keskustellaan esimiestahon kanssa. Työterveyshuollon, henkilöstöhallinnon ja luottamushenkilöiden puoleen voi kääntyä. (Manka 2013, 115–138.)

Suonsivu (2019) tarkoittaa työyhteisön toimivuudella työyhteisön hyvinvointia. Hän sisällyttää työyhteisön hyvinvointiin toiminnan sujumisen ja työryhmän me-henkisyyden. Näillä tarkoitetaan toimivaa ja avointa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta sekä uskallusta puhua yhteiseksi koetuista ongelmista. (Suonsivu 2019, 59.) Kaivolan & Launilan (2007) mukaan työntekijä luo omalla toiminnallaan me-henkisyyttä, johon liittyy ystävällisyys, kohteliaisuus ja toisten huomiointi. He nostavat työyhteisön toimivuuden tärkeimmäksi tekijäksi vuoropuhelun tärkeyden. (Kaivola & Launila 2007, 10, 67.) Toimivassa työyhteisössä johtaminen on osallistuvaa ja työntekijöitä tasapuolisesti kuuntelevaa. Työnjako on oikeudenmukaista ja selkeää. Henkilöstö ja esimies antavat toisilleen palautettava rakentavasti. Dialogi on rakentavaa. Toimivalla työyhteisöllä on toimivia ongelmanratkaisukeinoja ja muutoksen hallintavalmiuksia. Toiminta on suunnitelmallista ja kehittämishaluista. (Suonsivu 2019, 59.) Toimiva työyhteisö tukee yksilön jaksamista ja työhyvinvointia sekä vetää osaavia ihmisiä puoleensa. (Kaivola & Launila 2007, 10.)

Järvinen (2017) toteaa, että toimivassa, terveessä ja kehittyvässä työyhteisössä yhteistyö pelaa ja jokaisen on hyvä tehdä töitä. Työtä tehdään ensisijaisesti työrooleista käsin, työt sujuvat, ilmapiiri on kunnossa ja työntekijät tulevat toimeen keskenään. (Järvinen 2017, 79.)

Työyhteisön toimivuuteen vaikuttaa fyysisen työympäristön toimivuus. Siinä esiintyvät epäkohdat kannattaa korjata ensimmäiseksi. Ympäristön saamisen toimivaksi jälkeen on helpompi kehittää työyhteisön toimivuuden muita alueita kuten vuorovaikutuksen toimivuutta. (Manka 2013, 85.)

## 2.2 Työyhteisön psykososiaaliset kuormitustekijät

Työyhteisön psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työjärjestelyihin, työn sisältöön, esimiestyöhön, työyhteisöön, työympäristöön ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä. Kuormitustekijät aiheuttavat työntekijälle psyykkistä kuormaa. (Psykososiaalinen kuormitus 2020; Jabe 2010, 52.)

Sosiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työyhteisössä ja vuorovaikutuksessa ilmeneviä ongelmia. Työyhteisössä kuormitusta voivat aiheuttaa yhteistyön ongelmat, puutteelliset työyhteisötaidot, tiedonkulun haasteet ja hankalat sosiaaliset suhteet. (Psykososiaalinen kuormitus 2020.) Työyhteisötaidot näkyvät sitoutumisena työtehtäviin ja vastuullisuutena. Ryhmätasolla taidot ilmenevät yhteistyötä edistävänä toimintana, jona pidetään auttamista, reiluutta ja halua toimia yhteisen hyvän eteen valittamatta pikkuasioista. Työyhteisötaitoihin liitetään yhteistyötaidot, hyvä työkäyttäytyminen ja vuorovaikutustaidot. (Manka 2013, 123; Hyvä työkäyttäytyminen ja työyhteisötaidot 2021.) Kaivola ja Launila (2007) mainitsevat mehen, joka sisältää toisten huomioinnin, ystävällisyyden ja kohteliaisuuden (Kaivola & Launila 2007, 67). Hyvä työkäyttäytyminen sisältää hyvät käytöstavat, vuorovaikutustaidot, taitavan ongelmien ja ristiriitojen käsittelyn ja olemisen luottamuksen arvoinen. Hyvä työkäyttäytyminen parantaa työyhteisön toimivuutta. (Hyvä työkäyttäytyminen ja työyhteisötaidot 2021.) Tässä tutkimuksessa työyhteisötaidoista on päädytty käyttämään nimitystä asiallinen työkäyttäytyminen, koska taidot näkyvät käyttäytymisen tasolla.

Suonsivu (2019) kuvaa kuormituksen liittyvän muun muassa siihen, miten yksilön osaaminen ja ominaisuudet sopivat työympäristön vaatimukseen ja mahdollisuuksiin (Suonsivu 2019, 24). Vastaavasti työturvallisuuskeskus kuvaa ristiriitaa työn vaatimusten ja hallinnan välillä. Lisäksi psyykkistä kuormitusta aiheuttavat liian suuri työn määrä, jatkuva kiire, keskeytykset ja epäselvä työnkuva. Liiallista kuormittumista voivat aiheuttaa myös puutteellinen palaute ja puutteelliset kehittymisen tai uuden oppimisen mahdollisuudet. (Psykososiaalinen kuormitus 2020.) Vaikutusmahdollisuuksien puute voi lisätä haitallista psyykkistä kuormitusta (Suonsivu 2019, 33). Kun työn kuormitustekijät ylittävät työn voimavareteijät, työnhyvinvointi laskee (Mönkkönen & Roos 2019, 235).

Psyykinen kuormittuminen voi johtaa työyhteisön toimimattomuuteen. Nissinen (2012) toteaa, että yhteisöllisyyteen liittyviä henkiseen kuormittumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi luisuminen perustehtävästä ja siitä seuraavat työn epäselvyydet ja rajattomuus, työyhteisön toiminnan epäselvät rakenteet ja vuorovaikutusongelmat (Nissinen 2012, 69).

Terveydelle haitallista kuormittumista koskevat säädökset määrittelevät haittojen ehkäisemisen ja vähentämisen toteuttamisesta työpaikalla. Työturvallisuuslain (738/2002) 8 §:n mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijän terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työnantajan on 25 §:n mukaan pyrittävä tunnistamaan haitallinen kuormittuneisuus ja ryhdyttävä keinoihin haitallisen kuormituksen vähentämiseksi. Työturvallisuuslain viidennessä luvussa on säädetty psyykkisen ja sosiaalisen kuormituksen aiheuttamien haittojen ennaltaehkäisemistä ja torjumista. Työstä tai työympäristöstä ei työturvallisuuslain 1 §:n mukaan saa aiheutua psyykkisiä tai fyysisiä terveyshaittoja työntekijälle.

Ajan myötä psyykinen kuormitus vaikuttaa työkykyyn. Suonsivu (2019, 32) nimeää työkykyä heikentäviksi tekijöiksi stressin ja työuupumuksen. Työperäisestä ylikuormittumisesta

aiheutuvan stressin Manka (2013) määrittelee tilanteeksi, jossa työntekijä tuntee itsensä hermostuneeksi, jännittyneeksi, levottomaksi ja ahdistuneeksi. Mieltä vaivaavat asiat aiheuttavat nukkumisvaikeuksia. Suorituskyky laskee. Työpaikalla stressin vaikutukset näkyvät yksilö-, ryhmä- tai organisaatiotasolla. (Manka 2013, 45–46.)

Kaikilla työpaikoilla ilmenee kuormittavia tekijöitä (Psykososiaalinen kuormitus 2020). Tilapäinen työstressi on tavanomaista eikä sen katsota olevan vaaraksi terveydelle (Suonsivu 2019, 32). Eustressi on hyvänlaatuista stressiä. Sen ihminen kokee positiivisena ja nauttii työstään. Eustressiin kuuluu muun muassa kohonnut vireystila, omien kykyjen koettelua ja rajojen testaamista. Ihminen säilyttää hallinnan tunteen ja kokee elinvoiman lisääntyvän. Pitkään jatkuessaan positiivinen stressi voi kääntyä negatiiviseksi. (Järvinen 2017, 27–28.) Stressin vaikutukset yksilön työhyvinvointiin ja työyhteisön toimintaan ovat yhteydessä yksilön käyttämiin stressinhallintakeinoihin ja työyhteisöstä saatavaan sosiaaliseen tukeen. Sosiaalista tukea voidaan saada työkavereilta ja esimiehiltä. Se voi ilmetä arvostustukena, emotionaalisenä tukena, tietotukena ja aineellisena tukena. Ongelmien ratkaiseminen edistää selviytymistä. Itsensä syytteleminen, sosiaalisten kontaktien välttely ja passiivinen toivominen tilanteen muuttumisesta heikentävät selviytymistä. Stressiä vähentäviä henkilökohtaisia voimavaroja ovat vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisutaidot, myönteiset uskomukset, energisyys, terveys ja elämänhallinnan tunne. (Manka 2013, 46, 59.)

Stressi voi johtaa työuupumukseen silloin, kun se on pitkäaikaista eikä muutosta saada aikaan (Suonsivu 2019, 32). Työuupumuksella tarkoitetaan työhön liittyvää psyykkistä uupumustilaa, johon usein liittyy kyynistynyt asennoituminen työhön ja alentunut ammatillinen itsetunto (Työsuojelun sanasto 2006). Työuupumusta lisääviä tekijöitä ovat rooliristiriidat, aikapaineet, suuri työkuormitus, tunnekuormittavuus ja epäselvyys omista työtehtävistä. Tunnekuormittavuutta lisää jatkuva kiire, työyhteisön huono ilmapiiri ja epäoikeudenmukainen johtaminen. (Jabe 2010, 53, 106.)

### 2.3 Päivystystyöhön liittyviä kuormitustekijöitä

Työturvallisuuslain (738/2002) viidennen luvun mukaan työn kuormitustekijöitä ovat häirintä, väkivallan uhka, yötyö, yksin työskentely, työpaikan ja työympäristön rakenteet, fyysiset kuormitustekijät (ergonomia), näyttöpäätetyö, kemialliset, fysikaaliset ja biologiset altisteet.

Työyhteisössä työturvallisuuslain (738/2002) 18 §:n mukaan työntekijä ei saa käyttäytyä muita työntekijöitä kohtaan häiritsevästi tai epäasiallisesti. "Ihmiseksi oleminen" vaikuttaa työntekijän, työyhteisön ja esimiehen työhyvinvointiin. Työturvallisuuskeskus määrittää työyhteisössä toimimiseen liittyvään asiallista käyttäytymistä ja myönteistä asennoitumista työpaikkaa, työyhteisöä ja esimiestä kohtaan. (Työyhteisötaidot 2020.)

Koronan aiheuttama pandemia on lisännyt kuormitusta terveydenhuoltoalalla. Tehyn toimeksiannosta Aula Researchin toteuttaman kyselytutkimuksen mukaan 42 prosenttia hoitajista pelkää koronan aiheuttamaa terveystilaa työssään. Tutkimukseen vastanneista kolme neljästä koki henkistä kuormitusta, kiirettä ja tuen puutetta. Eniten korona on heikentänyt ensihoitajien työhyvinvointia. (Lähes puolet sairaanhoitajista pelkää koronan aiheuttamia riskejä 2020.)

Sairaanhoitajaliiton alkusyksystä 2020 tekemän tutkimuksen mukaan koronaepidemia on lisännyt sairaanhoitajien uupumusta. Poikkeusolot toivat muutoksia, jotka kasvattivat uupumusta. Vastaajista lähes joka neljännellä vaihtui työpaikka tai työtehtävä. Perehdytyksen uuteen tehtävään koki huonoksi tai erittäin huonoksi 29 prosenttia vastaajista. Puolet vastaajista koki työturvallisuutensa vaarantuneen koronaepidemian vuoksi. (Korona-aika on uuvuttanut sairaanhoitajat 2020.) Päivystyspoliklinikoiden toiminta on muuttunut koronaepidemian aikana. On jouduttu tekemään uusia järjestelyjä ja käyttämään suojaimeja. Poikkeusolot lisäävät ennakoimattomuutta.

Työssä kohdattu väkivalta on työpaikkaväkivaltaa. Terveystieteissä kohdataan potilaita, jotka käyttäytyvät uhkaavasti ja jopa väkivaltaisesti hoitohenkilökuntaa kohtaan. Päivystystyö on työpaikkaväkivallan korkean riskin työpaikkoja. Päivystysyksiköissä suuret potilasmäärät, odotusajat ja ruuhkautuneet työpisteet lisäävät väkivallan riskiä. Päivystysaikaan psykiatriset avohoidon potilaat työllistävät päivystysyksiköitä. Väkivallassa erotetaan fyysinen ja henkinen väkivalta. Fyysinen väkivalta on esimerkiksi lyömistä, potkimista ja voimankäyttöä. Henkiseen väkivaltaan kuuluu esimerkiksi uhkailua, haukkumista ja nimittelyä. (Hietaharju & Nuutila 2010, 164–165; Rasimus 2005, 61–62.)

Potilaan väkivaltaisuus aiheuttaa henkilökunnassa erilaisia tuntemuksia (Hietaharju & Nuutila 2010, 170). Ne voivat ilmetä tunneristiriitoina itseään kohtaan ihmisenä ja työntekijänä. Käsittelemätön tunneristiriita voi johtaa muun muassa uupumiseen, voimaantumisen tunteen vähenemiseen, ristiriitoihin työpaikalla ja omissa ihmissuhteissa. (Holmberg 2016, 221.) Psykkisiä seurauksia ovat esimerkiksi pelko, ahdistus ja unettomuus (Rasimus 2005, 63).

#### 2.4 Työyhteisön voimavaratekijät

Työn kuormittavuutta voidaan tarkastella myös sen myönteisten asioiden eli voimavarojen kautta. Työturvallisuuskeskuksen mukaan työntekijään liittyviä yksilöllisiä voimavaratekijöitä ovat sinnikkyys, joustavuus, optimismi ja hyvä itsetunto. Työtehtäviin liittyviä myönteisiä tekijöitä ovat kehittävyys, palkitsevuus, tulokset, merkityksellisyys ja onnistuminen asiakastyössä. Työjärjestelyihin liittyviä tekijöitä ovat roolien ja tavoitteiden selkeys, vaikuttamismahdollisuudet työssä ja työaikojen joustavuus. Työyhteisöön liittyviä voimavaratekijöitä ovat palaute, oikeudenmukaisuus, arvostus, selkeä johtaminen, vuorovaikutus, työyhteisön ja esimiehen tuki. (Psykososiaalinen kuormitus 2020.)

Suonsivu (2019) mukaan työkykyä voimistavia tekijöitä ovat itsensä johtaminen, osaaminen, kommunikaatio, dialogi, vuorovaikutus, reflektio ja taiteet. Itsensä johtamiseen sisältyy hyvä itsetuntemus, tehokas ajankäyttö, omien rajojen tunnistaminen, työn ja vapaa-ajan tasapainottaminen. Työhyvinvointia edistää tietämys osaamisesta ja halukkuus osaamisen kehittämiseen. Kommunikaatiossa tulee ottaa huomioon viestiin sisältyvät merkitykset, taustaoletukset, suoruus ja epäsuoruus sekä kuunteleminen. Dialogissa toinen ihminen kohdataan koko olemuksella tässä ja nyt. Dialogiin kuuluu rakentava ja avoin keskustelu sekä taito tunnistaa ja käsitellä omia tunteita. Tunnetaidot auttavat välttämään provosoitumista toisen mielipiteistä tai ajatuksista. Assertiivinen vuorovaikutustyyli tarkoittaa täsmällistä, jämäkkää, selkeää ja rehellistä vuorovaikutusta, jossa toisen oikeuksia ei loukata. Reflektiossa ihminen tarkastelee ja käsittelee uutta tietoa suhteessa aikaisempiin tietoihinsa. Taiteita voidaan ajatella hyvinvoinnin tuottajiksi. (Suonsivu 2019, 46–51, 53–56.)

Työhyvinvointia voi joko lisätä tai heikentää työn vaatimusten ja hallinnan välinen yhteensopivuus. Manka (2013) tuo esiin myönteisen työkykyä vahvistavan puolen. Kun työn hallinta ja vaatimukset ovat tasapainossa, stressi vähenee ja oppimisen halu lisääntyy. Hallinnan tunteella tarkoitetaan työntekijän ominaisuuksia ja osaamista kohdata haasteita, uhkia ja menetyksiä. Hyvä työn hallinta sisältää tavallista paremman työtyytyväisyyden, sitoutumisen työhön, työsuorituksen ja työmotivaation sekä vähemmän henkistä ja ruumiillista oireilua ja vähäisempiä poissaoloja ja vaihtuvuutta. (Manka 2013, 58–59.)

Jabe (2010) tuo esiin työpaikan resurssitekijät hyvinvointia edistävinä tekijöinä. Sopivan henkilöstömitoituksen lisäksi myönteisiä asioita ovat työpaikan ilmapiiri, yhdessä tekemisen kulttuuri, esimieheltä saatu tuki, oikea työnsuunnittelu ja oikeiden asioiden tekeminen oikealla tavalla. Jos työntekijä kokee työnsä palkitsevaksi ja pystyy vaikuttamaan työhönsä, ajoittainen kiire ei muodostu terveydelle haitalliseksi. Tämä edellyttää kokemusta työkavereiden arvostamisesta. Oma osaamistaan, työtään ja työkavereitaan on myös itse arvostettava. (Jabe 2010, 101, 106.) Työntekijä voi edistää työyhteisössä ja omassa työtehtävässä onnistumisesta hoitamalla oman työtehtävän vastuullisesti ja tukemalla toisten työtä (Mönkkönen & Roos 2019, 147).

### 3. Työpaikan ihmissuhteet

Tässä tutkimuksessa työpaikan ihmissuhteilla tarkoitetaan työyhteisössä työskenteleviä hoitajia ja heidän esimiehiään sekä heidän välisiä suhteitaan. Potilastyö ja ylempi johto on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

#### 3.1 Esimiestyö

Esimiestyö on johtamista. Se on tavoitteellista ja vuorovaikutteista vaikuttamista yksilöihin tai ryhmiin. Esimiestyö sisältää sekä ihmisten että asioiden johtamista. Työyhteisön tavoitteet ohjaavat johtamista. (Hyppänen 2013, 12, 14.)

Suonsivu (2019) mukaan johtaminen lähtee itsensä tuntemisesta ja itsensä johtamisesta. Näitä ominaisuuksia laajennetaan johtamisessa tarvittavaan osaamiseen, joka jaetaan ammatti-, vuorovaikutus-, hyvinvointi-, tehokkuus- ja johtamisosaamiseen. Itseluottamus kuuluu johtamiseen liitettäviin ominaisuuksiin. Hyvän esimiestyön piirteitä ovat jämäkyys, avoimuus, vaikuttavuus, tuloksellisuus, tarmokkuus, nöyryys ja hyvinvoivuus. (Suonsivu 2019, 137–318.) Työturvallisuuskeskus nimeää hyvän esimiestyön piirteiksi aitouden ja oman positiivisen mielialan ylläpitämisen. Esimiehen tulee tukea, kannustaa, kuunnella, keskustella ja kiittää. Johtaminen on läpinäkyvää ja johdonmukaista. Hyvä esimies kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja arvostavasti. (Psykososiaalinen kuormitus 2020.) Mönkkönen ja Roos (2019) mainitsevat oikeudenmukaisen kohtelun lisäksi tasapuolisen kohtelun (Mönkkönen & Roos 2019, 143). Suonsivu (2019) nostaa esiin myös olennaiseen keskittymisen (Suonsivu 2019, 135).

Esimiehen tehtäviin kuuluu työyhteisön työhyvinvoinnin edistäminen, toiminnan edellytysten luominen ja ylläpitäminen sekä täysipainoisen keskittymisen omaan työhön edesauttaminen (Kaivola & Launila 2007, 43). Esimies näyttää suuntaa ja ottaa kantaa tarvittaessa (Mönkkönen & Roos 2019, 149). Suonsivun (2019) mukaan aktiivinen johtaminen edistää työhyvinvointia. Aktiivinen esimies on innostava, palkitseva, muutosmyönteinen ja tulevaisuussuuntautunut. Hän hyödyntää työntekijöiden yksilöllistä osaamista. Työhyvinvointia edistää toiminnan tavoitteiden asettelu, osallisuus, työn organisointi ja kuormittavuuden tasapainoisuus. Työntekijöiden ammatillisten valmiuksien riittävydestä tulee huolehtia ja varmistua. (Suonsivu 2019, 164–165, 168.) Hyvä esimiestyö vähentää haitallista psykososiaalista kuormitusta. Kaikilla työpaikoilla ilmenee kuormitustekijöitä ja tilannetekijöitä. Esimies ei ole yksin vastuussa vaan jokainen työyhteisön jäsen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Jokainen työntekijä voi jalostaa asioita tahollaan.

Esimiestyö ja siihen sisältyvä päätöksenteko vaikuttavat keskeisesti työyhteisön pysymiseen terveenä ja toimintakykyisenä sekä haittaavien toimintojen kehittymisen ehkäisemisessä (Nissinen 2012, 69). Esimiehen on pystyttävä tekemään vaikeitakin päätöksiä (Suonsivu 2019,

135). Päätöksenteon oikeudenmukaisuutta lisää se, että ne tehdään oikean tiedon varassa, asianomaiset tulevat kuulluiksi, mielipiteet otetaan huomioon ja virheet tunnustetaan ja korjataan (Kaivola & Launila 2007, 63).

Esimiehen tehtäviin kuuluu vaikeiden asioiden ottaminen esiin rohkeasti, avoimesti ja nopeasti sekä työyhteisön perustehtävän palauttaminen mieliin aika ajoin. Joskus osa työntekijöistä voi odottaa, että esimies ratkaisee kaikki ongelmat. Kun ongelmista keskustellaan yhdessä, usein työntekijät kykenevät itse ratkaisemaan ongelmat. Ongelmista puhumisen sijaan puhe tulisi kääntää siihen, mitä asioiden hyväksi voidaan tehdä. Korjaavassa palautteessa huomio tulisi kiinnittää positiivisiin seikkoihin. Jos esimies ylivastuullisesti pyrkii ratkaisemaan kaikki ongelmat, seurauksena voi olla "urputusta". (Jabe 2010, 91, 111–112, 120, 151, 247.)

Esimiestyö sisältää muutosten ja kriisitilanteiden johtamista. Organisaatiossa tapahtuvat muutokset ja niiden johtaminen ovat arkipäivää terveydenhuollossa. (Taskinen 2018, 147.) Muutosjohtamisella tarkoitetaan erilaisten toimijoiden näkökulmien yhdistämistä ja rakenteen muutoksen liittyvän identiteetti- ja resurssitaistelun kohtaamista. Esimiehen roolilla on iso merkitys muutoksen onnistumisen kannalta, mutta työntekijät voivat omalla toiminnallaan edistää tai vaikeuttaa muutosta. Keskeistä onnistumisen kannalta on dialogisuus, jossa rakennetaan yhdessä tietoa. (Mönkkönen & Roos 2019, 128.) Jaben (2010) mukaan muutos- ja kriisitilanteissa nousevat negatiiviset tunteet pintaan. Ihminen käy läpi vihan, pelon ja surun tunteita. Vihainen ihminen lähtee pakoon, uhoaa tai alkaa itkeä. Osalle on tavanomaista aggressiivinen reagointi. Esimiehen ei tarvitse ottaa tunneilmauksia liian henkilökohtaisesti, kun hän tiedostaa erilaisia reagointitapoja. Esimiehen tulee kuitenkin puuttua pahan puhumiseen, jos se yleistyy työpaikalla. Huono työilmapiiri voi johtaa esimiehen joutumiseksi maalitauluksi. Myös esimies tarvitsee tukea säilyttääkseen työkykynsä vaikeissa tilanteissa. Muutoksen hyväksymisen jälkeen ilmenee usein positiivisia tunteita. Ilon hetkiä ja onnistumisen kokemuksia kannattaa vaalia ja juhlia. (Jabe 2010, 111, 119–120.)

Esimiehen työtä on vaikuttaminen. Siihen sisältyy kuuntelua ja aitoa vuorovaikutusta. (Jabe 2010, 244.) Positiivisen väittelykulttuurin puuttuminen voi johtaa esimiesten ja henkilöstön välisen vuorovaikutuksen lukkiutumiseen taisteluasemiin ja nujertavan kritiikin ylläpitämiseen epäonnistumisista ja vastoinkäymisistä (Nissinen 2012, 70). Keskustelun avulla tiimillä on kyky korjata omaa toimintaansa. Dialogisessa keskustelussa on mukana paljon vuorovaikutusta, näkökulmien vaihtoa ja yhteisiä merkityksiä. Jos esimies ei ota tosissaan eriäviä mielipiteitä tai asioiden kyseenalaistamista, suoran kritiikin sijaan arvostelua tapahtuu käytävillä ja kahvihuoneissa. Vahvoilla esimies on, kun hän aidosti kuuntelee kritiikin esittäjää ja näkee eriävän mielipiteen näkemyksen esittäjän tuoman uuden näkökulman. Aito kuuntelu on toisen todellisuuden ymmärtämistä. (Jabe 2010, 112, 120, 122, 140.) Kuunteluun liittyy myös palautteen vastaanottamista. Esimies tarvitsee palautetta työstään ja työyhteisön odotuksista esimiestyötä kohtaan. (Kaivola & Launila 2007, 67.) Tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on tuoda esimiestyöhön kohdistuvaa palautetta ja työyhteisön odotuksia näkyviksi.

### 3.2 Työkaverisuhteet

Työyhteisössä työskentelemisessä ei riitä, että osaa oman työnsä. Pitää osata työskennellä yhdessä muiden kanssa. Tässä opinnäytetyössä työkaverisuhteilla tarkoitetaan työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutusta. Toimiva vuorovaikutus vahvistaa työyhteisön toimintaa ja yksilön voimavaroja. Se pienentää työyhteisön jäsenten sairastumisriskiä ja tarjoaa suojaa stressin negatiivisilta vaikutuksilta. (Manka 2013, 116.)

Hyvä työntekijä on rinnastettavissa hyvään työkaveriin. Kaveruuteen kuuluu molemminpuolinen usko ja luottamus. Kaverille annetaan ja vastaanotetaan tukea ja apua. Toinen toistaan arvostetaan ja annetaan tilaa toisen erilaisuudelle. Hyvä työntekijä arvostaa myös esimiehen asemaa. (Kaivola & Launila 2007, 74–75.) Hyvä työkaveri rakentaa omalta osaltaan työyhteisön hyvää ilmapiiriä. Hän käyttäytyy asiallisesti ja ystävällisesti. Tarvittaessa hän ilmaisee kantansa ja pyrkii yhteistyöhön. Hyvä työkaveri ei puhu selän takana pahaa. (Jabe 2012, 82–83.)

Työyhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen tulisi olla dialogista. Siinä on kyse vastavuoroisesta suhteesta, jossa pyritään rakentamaan yhteistä tietämystä ja ymmärtämystä (Mönkkönen & Roos 2019, 163). Mankan (2013) mukaan dialoginen vuorovaikutus on aitoa kohtaamista ja kuuntelemista. Se ei ole vain omien näkemysten puolustamista vaan myös kuuntelemista ja uusien ajatusten ja näkökulmien syntymistä. Vuorovaikutuksen sävy kannattaa pitää myönteisenä. Mielen valtaa se, mihin huomio kiinnittyy. Ongelmia havaitaan enemmän, kun niihin keskitytään. Myönteisyyttä voi edistää tuomalla esiin onnistumisia. (Manka 2013, 123–124.) Dialogisen kohtaamisen avaintaitoja voi kehittää olemalla valmis opettelemaan koko ajan uutta. Kukaan ei tule valmiiksi täydelliseksi taitajaksi vaan kehittymään yhteistoiminnassa toisten kanssa. Jokainen kokee jaetun maailman yksilöllisesti. (Mönkkönen & Roos 2019, 268.)

Työkaverisuhteisiin liittyy myös kielteisiä ilmiöitä, kuten kateus, kiusaaminen ja kuppikuntaisuus, jos tiiviit sosiaaliset suhteet aiheuttavat ei-toivottuja ilmiöitä. (Manka 2013, 116.) Kuppikunnat ovat rinnastettavissa mustavalkoiseen maailmankuvaan, jossa tapahtuu jaottelu meihin hyviin ja toisiin pahoihin. Hyvän ja pahan välille vedetty kuvitteellinen raja saa tuntumaan olonsa turvallisemmaksi. (Jabe 2010, 70.)

Työkaverisuhteisiin ja työyhteisöön liittyy aina jossain määrin loukkaantumisia, vastoinkäymisiä ja epäonnistumisia. Väärinymmärryksiä voi syntyä puoli ja toisin. Niihin ei pidä jäädä kiinni. (Nissinen 2012, 64, 66.) Ongelmista puhuminen ja rakentava palaute kuuluvat työyhteisön jäsenten väliseen hyvään vuorovaikutukseen. Työpaikan ihmissuhteisiin kuuluu ristiriitoja, joiden ratkaiseminen on kaikkien etu. Syntyneet ongelmat tulee ottaa puheeksi heti ja asianosaisten kanssa suoraan. Tavoitteena on syytä olla toiveiden ja ehdotusten etsiminen asian korjaamiseksi. Syyllisiä ja selityksiä ongelmiin ei ole tarpeen etsiä. Miksi-kysymysten sijasta kannattaa etsiä ratkaisua asiaan. Ratkaisuun vievät toiveet ja ehdotukset, jotka aukaisevat tilanteita. Esimiehellä on tärkeä rooli ongelmien puheeksi ottamisessa. (Manka 2013, 125–126.)

Ryhmätasolla työyhteisötaidot ilmenevät yhteistyötä edistävänä toimintana, jona pidetään auttamista, reilutta ja halua toimia yhteisen hyvän eteen valittamatta pikkuasioista. Ryhmissä taitoihin liitetään usein velvollisuuskulma, johon liitetään resurssien järkevä käyttö, työpaikan viihtyvyydestä huolehtiminen, yhteistyö esimiesten ja työtovereiden kanssa, mielipiteen ilmaisu asioiden eteenpäin viemiseksi ja aktiivinen osallistuminen työpaikan kehittämistyöhön. Työyhteisötaidot eivät lähde kehittymään itsestään, vaan niissä on kehityttävä kuten muissakin taidoissa. (Manka 2013, 12, 123.)

Työyhteisössä voi olla eri mieltä ja esittää kritiikkiä toista kunnioittaen ja arvostaen. Ongelmanratkaisussa tulee käyttäytyä hyvin ja arvostaa vastapuolta. Erilaiset näkemykset ja kiivas ajatustenvaihto ei tarkoita, että välittämisen toisesta tulee johtaa omasta mielipiteestä luopumiseen. Ratkaisuja kannattaa ideoida yhdessä. (Nissinen (2012, 69–70.)

Ristiriitojen esiintyminen on normaalia (Manka 2013, 128). Selvittämättömät ristiriidat heikentävät työyhteisön ilmapiiriä. Niiden aiheuttama hankala olo ja mielipaha voivat pysyä mielessä myös vapaa-ajalla. Osa väärinkäsityksistä ja mielipahan aiheista voi johtua erilaisista tulkintoista ja väärinkäsityksistä. Usein ne lievittyvät anteeksi pyytämällä, suoraan puhumalla ja vähitellen mielestä haihtumalla. (Kallio & Kivistö 2013, 91.) Puheeksi ottamista helpottaa toistensa tunteminen ja etukäteen sovitut pelisäännöt. Puheeksi ottaminen ja ongelmallisen tilanteen ratkaiseminen tuo esiin energiaa ja iloa sekä uusia ratkaisuja arjen pulmallisiin tilanteisiin. (Manka 2013, 126, 128.)

#### 4. Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivystyksessä työskentelevien hoitajien näkemyksiä työyhteisön toimivuudesta ja sen kehittämisestä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää päivystyspoliklinikoiden työyksiköiden kehittämisessä niin tilaajan kuin muidenkin sairaaloiden päivystyspoliklinikoilla.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata seuraaviin tutkimuksellisiin kysymyksiin:

1. Mitä työyhteisön toimivuuteen liittyviä kuormitus- ja voimavaratekijöitä päivystyksessä on?
2. Mitkä ovat esimiestyön haasteet ja vahvuudet?
3. Mitkä ovat työkaverisuhteiden haasteet ja vahvuudet?
4. Miten työyhteisöä, esimiestyötä ja työkaverisuhteita pitäisi kehittää?

#### 5. Opinnäytetyön tutkimukselliset menetelmät

Työssä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Haastatteluaineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Aineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä.

##### 5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään tai teoreettisesti tulkitsemaan tiettyä ilmiötä tai toimintaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27, 88.) Kvalitatiivisin menetelmin kerätään tietoa tajunnan sisällöistä eli merkityksistä, joita ihmiset antavat tapahtumille ja ilmiöille. Niissä tulee esiin tutkittavien näkökulma ja ääni. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 28.) Lähtökohtana on todellisen, luonnollisen ja moninaisen elämän kuvaaminen. Koska todellisuuden tapahtumat ovat yhteydessä toisiinsa, tavoitteena on todellisuuden kokonaisvaltainen kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.) Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tavoitteena on löytää ihmisten toiminnalleen antamia merkityksiä. Aineistosta löytyy samankaltaisuuksia, mutta ne eivät ole selittävä tekijä kaikkien tutkittavien toiminnalle. Kiinnostavia ovat myös poikkeavuudet. (Vilkka 2015, 67.)

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä on useita. Yleisimpiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja eri dokumenteista kerätty tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Laadullisessa tutkimuksessa tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä. Haastateltavat valitaan tarkoituksenmukaisesti. Satunnaisotoksen menetelmää ei käytetä. (Hirsjärvi, Remes &

Sajavaara 2009, 164.) Haastateltaviksi pyritään löytämään henkilöt, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88).

Aineistoa tulkitaan siten, että tapauksia käsitellään ainutlaatuisina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Analyysin tueksi voidaan esimerkinomaisesti esittää lainauksia alkuperäisistä haastatteluista. Tällä pyritään argumentoimaan teoreettista analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27.)

Laadullinen analyysi voidaan jakaa induktiiviseen (yksittäisestä yleiseen) ja deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) analyysiin. Abduktiivinen (lopputuloksesta lähtevä) päättely tarkoittaa, että teorianmuodostuksessa johtoajatus tai -lanka liittyy havaintojen tekoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107, 114.) Tyypillisesti laadullisessa tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia. Lähtökohtana on tarkastella aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti hypoteesien tai teorian testaamisen sijaan. Aineistosta voi paljastua odottamattomia tärkeitä seikkoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Tähän tutkimukseen on valittu kvalitatiivinen tutkimusote siksi, että tutkimuksen tarkoituksena on kuvata haastateltavien näkemyksiä, käsityksiä ja tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä työyhteisössä.

## 5.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimushaastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 207). Haastattelun etuna on joustavuus aineistoa kerätessä. Kysymykset voidaan esittää tutkijan valitsemissa järjestyksessä. Niitä voidaan toistaa, tarkentaa ja selvittää. Laadullisen tutkimuksen haastattelun joustavuutta lisää se, ettei sitä ymmärretä tietokilpailuksi. Tärkeintä on saada mahdollisimman runsaasti tietoa tutkittavasta asiasta. Tätä edesauttaa haastattelun käyttö tutkimusmenetelmänä, koska se mahdollistaa valita haastatteluun henkilöt, joilla on tietoa tai kokemusta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.) Haastateltavien annetaan tuoda asioita esille mahdollisimman vapaasti. Haastateltava on aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205.)

Haastattelun aiheet, teemat tai kysymykset kannattaa toimittaa vastaajille etukäteen, jotta he voivat tutustua niihin hyvissä ajoin. Etukäteen aiheeseen tutustuminen voi helpottaa haastateltavien suostumista tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.) Haastattelun heikkoutena verrattuna kyselyyn on siihen kuluva aika ja raha. Aineistonkeruu vie aikaa. Vastausten niukka määrä ei aiheuta ongelmia yleistettävyyden kannalta, koska haastattelun tarkoitus ei ole yleistää. Sen sijaan niukaksi jäänyt aineisto kertoo niukasti tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86.) Haastateltava voi myös kokea haastattelun negatiiviseksi tilanteeksi. Haastattelun luotettavuutta voi heikentää haastattelijoiden taipumus antaa

tietynlaisia esimerkiksi sosiaalisesti suotavia vastauksia. Aineiston tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että haastatteluaineisto on tilanne- ja kontekstisidonnaista. Haastateltavat saattavat kertoa näkemyksistään toisin kuin toisessa tilanteessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206–207.)

Haastattelu voidaan käytännössä toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelut jakautuvat parihaastatteluun ja täsmäryhmähaastatteluun (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Ryhmähaastattelua voidaan käyttää yksilöhaastattelun sijasta tai yksilöhaastattelun ohella. Ryhmähaastattelu voidaan nähdä keskusteluna tutkijan valitsemasta aiheesta tai teemasta. Se on oiva keino päästä tutkittavien maailmaan ja innostaa heidät ja toisensa puhumaan aiheista, joita haastattelija voi laajentaa lisäkysymysten avulla. (Eskola & Suoranta 2003, 94–95.)

Haastateltavat kertovat asioista melko spontaanisti ja tuottavat tutkittavasta ilmiöstä monipuolista tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Erilaiset mielipiteet voivat stimuloida keskustelua (Eskola & Suoranta 2003, 94–95).

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 86) ja Hirsjärvi ja Hurme (2008, 47) määrittelevät teemahaastattelun ja puolistrukturoidun haastattelun synonyymeiksi. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen mukaan yksityiskohtaisten kysymysten sijaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Muita tutkimushaastattelun lajeja ovat strukturoitu lomakehaastattelu ja strukturoimaton haastattelu, joiden väliin teemahaastattelu sijoittuu. Teemahaastattelun toteutus vaihtelee avoimesta haastattelusta strukturoituun haastatteluun, mutta on lähempänä strukturoimatonta haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44–48.)

Teemahaastattelun teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen. Vastauksia pyritään löytämään tutkimustehtävän mukaisesti. Aineistosta löytyy useita kiinnostavia asioita, mutta ne tulee tyypitellä tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88, 104.)

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelurunko (Liite 1) koostui kolmesta pääteemasta, joita olivat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Työyhteisöteeman tarkoituksena oli selvittää työyhteisön toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä ja parannusehdotuksia. Esimiestyöteeman tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä työyhteisön johtamisesta ja kehittämisestä. Työkaverisuhteeteeman tarkoituksena oli löytää työkavereiden välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja työyhteisön toimivuuteen liittyen.

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, jotta haastateltavat voivat tuoda julki mielipiteitään mahdollisimman vapaasti ja aktiivisesti. Tutkittavasta aiheesta voi tällöin avautua uusia puolia. Lisäksi haastateltavilla oletetaan olevan omakohtaista ja laajaa kokemusta tutkittavasta asiasta, jolloin teemahaastattelu sallii puhua tutkittavasta aiheesta vapaammin kuin kyselylomakkeeseen vastaamalla on mahdollista.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat erään päivystyspoliklinikan hoitajat. Haastatteluaineisto kerättiin teemahaastattelemalla. Tutkimushaastattelut toteutettiin ryhmämuotoisina. Haastateltaviksi valittiin päivystyspoliklinikan hoitohenkilöstä kolme 4–5 hengen ryhmää. Haastateltavat olivat sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Osallistuneilta pyydettiin ja saatiin tietoinen kirjallinen suostumus osallistua tutkimukseen. Osallistuneet olivat työskennelleet hoitajina 2–45 vuotta ja päivystyksessä tai päivystysavussa 9 kuukautta–25 vuotta. Haastatteluun osallistui miehiä ja naisia.

Haastattelukysymykset oli jaettu kolmeen pääteemaan ja niitä tukeviin alakysymyksiin. Haastateltavien taustasta kysyttiin kokemusta hoitotyöstä ja päivystystyöstä. Pääteemat olivat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Teemahaastattelu kokonaisuudessaan on kuvattu liitteessä 1.

Päivystyksen osastonhoitajalle lähetettiin tutkimustiedote, -kysymykset ja suostumus haastatteluun. Osastonhoitaja ohjasi ne haastateltaville ja organisoivat haastateltavat haastatteluihin. Ryhmähaastattelut tehtiin 12.2.-5.3.2021. Haastatteluja tehtiin yhteensä kolme. Ensimmäiseen haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Toiseen ja kolmanteen haastatteluun osallistui neljä henkilöä. Yhteensä haastateltavia oli siis 13 henkilöä. Ryhmähaastattelun kriteerit täyttyivät, koska haastateltavia oli vähintään kolme henkilöä. Haastateltavien määrä oli ennakoitua pienempi, koska viittä hoitajaa oli haastavaa saada paikalle samaan aikaan. Toisaalta neljän haastateltavan ryhmässä yksittäiselle vastaajalle ja yksittäiseen kysymykseen jäi enemmän vastausaikaa. Vastausprosentti oli 87, jota voidaan pitää haastattelututkimukselle hyvänä. Haastateltavat olivat päivystyksestä ja päivystysavusta.

Haastateltaville kerrottiin haastattelun aihe, osa-alueet, ennakoitu kesto ja rajaus. Haastattelu toteutettiin teemahaastattelumenetelmällä. Kerrottiin, että potilastyö on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle ja että esimiehillä tarkoitetaan osastonhoitajaa ja apulaisosastonhoitajia. Mainittiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuvia pyydettiin allekirjoittamaan kirjallinen suostumus ennen haastattelun alkamista. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan. Kysyttäessä kukaan ei kieltäytynyt nauhoituksesta. Nauhoitus tehtiin älypuhelimella ja tallennuslaitteella. Haastateltaville kerrottiin, että nauhoitukset hävitetään työn analysoinnin ja hyväksymisen jälkeen. Haastateltavien nimet eivät tule esiin tutkimuksessa. Haastattelut toteutettiin päivystyspoliklinikan tiloissa. Haastattelut kestivät 60–72 minuuttia. Haastattelutilanteet olivat vapautuneita ja keskustelu aiheista oli aktiivista ja asiallista. Haastateltavat kertoivat aiheista avoimen oloisesti. Haastateltavia kiitettiin osallistumisesta haastatteluun.

### 5.3 Sisällönanalyysi aineistonanalyysimenetelmänä

Laadullisen analyysin metodina voidaan käyttää sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, nähtyjen ja kuultujen sisältöjen analyysiä. Sisällönanalyysit voidaan jakaa kolmeen tyyppiin: induktiiviseen (yksittäisestä yleiseen), deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) ja abduktiiviseen (lopputuloksesta lähtevään) analyysiin. Sisällönanalyysi voi siis olla aineistolähtöistä, teorialähtöistä tai teoriaohjaavaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 107–114.)

Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa sisällönanalyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tutkimuksen tarkoituksesta ja tehtävänasettelusta käsin aineistosta valitaan analysoitavat yksiköt. Aineiston analyysi ja raportointi ovat aineistolähtöisiä. Teoreettisen viitekehyksen metodologia ohjaa aineiston hankintaa. Tutkittava ilmiö käsitteenä voidaan vapaasti määritellä suhteessa teoriaosassa esitettyyn tietoon tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 111–112.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta erotetun tutkimukseen valikoidun tiedon perusteella tehdään johtopäätöksiä ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä tai kategorioita. Tutkittavia pyritään ymmärtämään heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125, 127.)

Teorialähtöinen eli deduktiivinen sisällönanalyysi on perinteinen analyysimalli. Se perustuu tiettyyn malliin, teoriaan, käsitejärjestelmään tai auktoriteetin ajatteluun. Malli kuvaillaan ja määritellään tutkimuksen käsitteet. Teoria sanelee aineiston hankintaa ja tutkittavan ilmiön määrittelyä. Analyysissä tietoa useimmiten testataan uudessa kontekstissa. Päätelyn logiikassa käytetään usein deduktiivista päättelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.)

Teoriaohjaava eli abduktiivinen sisällönanalyysi tarkoittaa, että aikaisempi tieto ohjaa analyysiä, mutta analyysi ei tukeudu suoraan teoriaan. Aikaisemman tiedon tarkoituksena ei ole testata teoriaa. Aineistoa analysoidaan aluksi aineistolähtöisesti, mutta loppuvaiheessa analyysiä ohjaavaksi ajatukseksi tuodaan aikaisempi tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107–108.)

Tämän opinnäytetyön ryhmähaastatteluilla hankittu aineisto analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan teorialähtöinen sisällönanalyysi lähtee analyysirungon rakentamisesta. Haastattelujen litteroinnista poimitaan aikaisemman tiedon perusteella analyysirungon mukaisia ilmauksia. Tätä vaihetta kutsutaan pelkistämiseksi. Seuraavaksi pelkistetyt ilmaukset lajitellaan analyysirungon mukaisesti analyysiluokkiin. Analyysissä edetään yleisestä yksityiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127–131.)

Analyysi aloitettiin tekemällä analyysirunko (Taulukko 1). Analyysirungon analyysiyksiköt muodostettiin teemahaastattelun teemojen pohjalta. Analyysiyksiköt olivat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Työyhteisön ilmapiiriä lukuunottamatta kaikkiin

tutkimuskysymyksiin saatiin moninaisesti vastauksia. Ensimmäisessä haastattelussa havaittiin, että kysymyksiä oli runsaasti suhteessa haastatteluun varattuun aikaan, joten kysymys ilmapiiristä jäi pois. Toisaalta työyhteisön ilmapiirin perusteellisempi tutkiminen olisi vaatinut erillisen toteutuksen. Analyysirunko on kuvattu alla. (Taulukko 1).

Analyysiyksiköt	
1. Työyhteisö	Työyhteisön kuormitustekijät
	Työyhteisön voimavaratekijät
	Työyhteisön kehitettävä asiat
2. Esimiestyö	Esimiestyö työyhteisöä heikentävänä
	Esimiestyö työyhteisöä vahvistavana tekijänä
	Esimiestyön kehitettävät asiat
3. Työkaverisuhteet	Työkaverisuhde työyhteisöä heikentävänä tekijänä
	Työkaverisuhde työyhteisöä vahvistavana tekijänä
	Työkaverisuhteen kehitettävät asiat

Taulukko 1. Analyysirunko

Analyysirungon muodostamisen jälkeen haastatteluaineisto kuunneltiin ja litterointiin sanasta sanaan. Yhden ryhmähaastattelun litteroimiseen kului yli 10 tuntia. Haastattelut litteroitiin kirjalliseen muotoon Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 33 sivua. Käytetty fontti oli Trebuchet, tekstin koko oli 10 pistettä ja riviväli 1,5. Tämän jälkeen litteroidusta aineistosta kirjattiin alkuperäisiä ilmauksia analyysirungon analyysiyksiköihin. Seuraavaksi alkuperäiset ilmaukset pelkistettiin ja ne luokiteltiin alaluokkiin samanlaisuuksien perusteella. Alaluokista muodostettiin yläluokat. Seuraavassa taulukossa on esimerkki siitä, miten analyysi eteni ja tutkimuksen yläluokat muodostettiin.

Analyysiyksikkö	Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Työyhteisö / voimavaratekijät	“semmoinen työyhteisö, joka tukee kuitenkin omaa työskentelyä pääasiassa”	Työyhteisö tukee	Tukeva työyhteisö	Asiallinen työkäyttäytyminen
	“tosi yhteen hitsautunut ja sellainen että ihan kenestä tahansa riippuen niin kaikki auttaa toisiaan, tukee toisiaan”	Yhteen hitsautunut Kaikki auttavat toisiaan	Auttava työyhteisö	
	“tässä työyhteisössä voi sanoa oman mielipiteensä ja sitä kuunnellaan ja arvostetaan, mielipiteet otetaan huomioon ja puhalletaan yhteen hiileen”	Mielipiteitä arvostetaan Mielipiteitä kuunnellaan Puhalletaan yhteen hiileen	Arvostava työyhteisö Yhteishenki Mielipiteen kuunteleminen Yhteistyö Tasavertaisuus	

Taulukko 2. Esimerkki luokittelusta

## 6. Tulokset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää päivystyksessä työskentelevien hoitajien näkemyksiä työyhteisön toimivuudesta ja sen kehittamisestä. Tutkimushaastattelun osa-alueita olivat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Tässä luvussa esitellään aineiston analyysin tulokset, joilla vastataan kunkin alaluvun otsikkona oleviin tutkimusongelmiin. Analyysissä on käsitelty vain aihealueeseen liittyviä tuloksia. Osallistujien haastatteluvastauksista otettiin suoria lainauksia tutkimustulosten havainnollistamiseksi.

### 6.1 Työyhteisön kuormitus- ja voimavaratekijät sekä työyhteisön kehittäminen

Haastateltujen mielestä työyhteisön kuormitustekijät olivat työnhallinnan heikentyminen, työn sujumisen heikentyminen, vuorovaikutusongelmat ja ennakoimattomuus. Työnhallintaa heikensivät työnkuvan muutokset, työmäärän lisääntyminen, laajan osaamisen vaateet, työtehtävien kuormittuminen, työnsisällön muutokset ja uudistukset. Työmäärän lisääntyminen ilmeni hoitajien tehtävämäärän kasvamisena ulkoistamisten seurauksena seuraavasti:

*“mä koen että esimiehet ei aina täysin pidä meidän puolia kaikissa yhteistyöpalavereissa niin ne on yhteistyöpalavereja joissa joku tukihenkilö laboratorio röntgen osasto niin he latelee mitä meidän täytyy tehdä ja mitä he haluaa että me tehdään ja meidän esimiehet vaan hyväksyy sen”*

Työn sujumista heikensivät vastuunjaon epäselvyys, jatkuvat keskeytykset, resurssiongelmat ja uusien lääkärin kouluttaminen. Vastuunjako eri hoitoyksiköiden välillä koettiin epäselväksi ja käytännöt päivystystä kuormittaviksi. Resurssiongelmat näkyivät ajoittaisena resurssien ja työn määrän kohtaamattomuutena. Vuorovaikutusongelmat ilmenivät tiedonkulun ja ristiriitojen käsittelyn haasteina. Tiedonkulun koettiin huonontuneen koronarajoitusten myötä. Sähköpostitiedottaminen koettiin ongelmalliseksi, koska tietoa on tullut liikaa, viestit ovat olleet liian pitkiä ja oleellista tietoa ei ole löytynyt helposti. Ristiriitojen käsittelyn haasteet liittyivät sähköpostikeskusteluihin seuraavasti:

*“sehän olis parasta että nähtäs kasvotusten pystyis asioista keskustelemaan kun tällä hetkellä korona sen vie mikä taas heikentää sitä työhyvinvointia siltä osin että joudutaan toiset pahoittaa mielensä niistä sähköpostikeskusteluista sen aistii sieltä”*

Ennakoimattomuus ilmeni epävarmuutena tulevasta ja työvuoroitoiden toteutumattomuutena työvuorojen suunnittelussa. Niistä haastateltavat esittivät seuraavia näkemyksiä:

*“Sitten tietenkä jatkuva tää varsinkin nää poikkeusolot tässä sä et ikinä tiedä mitä huomina työpäivä on tai viikon päästä työpäivä on”*

*“en laittanut kahta pitkä samaan pötköön en todellakaan meillä on kolmen viikon listat et kyllä mä ne sinne hajautan”*

Työhallintaa heikentävät tekijät	työnkuvan muutokset työmäärän lisääntyminen laajan osaamisen vaateet työtehtävien kuormittuminen työnsisällön muutokset ja uudistukset
Työn sujumista heikentävät tekijät	vastuunjaon epäselvyys jatkuvat keskeytykset resurssiongelmat uusien lääkärin kouluttaminen
Vuorovaikutusongelmat	tiedonkulun haasteet ristiriitojen käsittelyn haasteet
Ennakoimattomuus	epävarmuus tulevasta työvuorotoiveiden toteutumattomuutena työvuorojen suunnittelussa

Taulukko 3. Työyhteisön kuormitustekijät päivystyksessä

Työyhteisön voimavaratekijöitä olivat asiallinen työkäyttäytyminen, hyvä työhallinta, toimivat vuorovaikutussuhteet, työyhteisön ja esimiesten tuki sekä osallistava päivittäistoiminnan kehittäminen. Asiallinen työkäyttäytyminen ilmeni tukemisena, arvostamisena, kuulluksi tulemisena, yhteistyönä ja ammatillisuutena. Hyvään työhallintaan kuului töiden sujuminen, työn merkityksellisyys, selkeä työnkuva, riittävä osaaminen suhteessa työn vaatimukseen, kollegojen kokemuksen hyödyntäminen ja työn kuormittavuuden tasaaminen. Vastaajat arvioivat osaamistaan ja ilmaisivat vuorovaikutussuhteita seuraavasti:

*“musta huumori hyvin synkkä se ei liian sellanen tiukka asenne että tehhään ammattitaidolla ja huolellisesti ja pidetään potilaasta oikeasti huolta”*

Toimivat vuorovaikutussuhteet ilmenivät huumorina ja asiasisältöisenä vuorovaikutuksena. Työyhteisön tuki näkyi yhteisen päämäärän eteen työskentelynä. Esimiesten tuki ilmeni

resurssivajeen paikkaamisessa ja työyhteisökonfliktien käsittelyssä. Vastaja kommentoi työyhteisökonfliktien selvittelyä seuraavasti:

*“jos tiedetään että jotkut ottaa yhteen niin kyllä niille on aika hyvin pistetty stoppi sitten esimiesten toimesta”*

Kehittämistä edesauttoi kehitysryhmän toiminta, jossa hoitajat veivät eteenpäin kentältä tulleita päivittäistoiminnan parannusehdotuksia.

Asiallinen työkäyttäytyminen	tukeminen arvostaminen kuulluksi tuleminen yhteistyö ammattillisuus
Hyvä työnhallinta	töiden sujuminen työn merkityksellisyys selkeä työnkuva riittävä osaaminen suhteessa työn vaatimuksiin kollegojen kokemuksen hyödyntäminen työn kuormittavuuden tasaaminen
Toimivat vuorovaikutussuhteet	huumorina asiasisältöinen vuorovaikutus
Työyhteisön ja esimiesten tuki	resurssivajeen paikkaaminen työyhteisökonfliktien käsittely
Osallistava päivittäistoiminnan kehittäminen	kehitysryhmä

Taulukko 4. Työyhteisön voimavaratekijät päivystyksessä

Työyhteisön kehittämiskohteita olivat kehittymismahdollisuudet, töiden sujuvoittaminen, asiallinen työkäyttäytyminen ja toimiva vuorovaikutus. Kehittymismahdollisuuksien parantamiseksi toivottiin lisää koulutusta, perehdytystä ja työkiertoa. Uudelleenperehdytys oli toiveena erityisesti silloin, kun hoitajalla oli ollut taukoa tietyssä työpisteessä työskentelystä. Töiden sujuvoittamista edesauttavat työjärjestelyt, selkeämpi ohjeistus ja pelisääntöjen noudattaminen. Vastaajien mielestä päivystykseen kuulumattomien potilaiden ohjaamisessa muuhun hoitopaikkaan triagehoitajan ohjeistus tulisi olla selkeämpi:

*“se on se epävarma paikka (triage) monelle siinä pitäis se ohjeistus olla selkeämpi”*

Asialliseen työkäyttäytyminen kuuluivat ahdingonsietotaidot, joihin kuului vallitsevan tilanteen hyväksyminen tyytymättömyyden sijaan. Toimiva vuorovaikutus on asiasisältöistä, tiedonkulku sujuvaa, ja kommunikaatio toimii eri hoitoyksiköiden, kuten osastojen ja terveyskeskuksen ja päivystyksen, välillä. Tiedonkulun parantamiseen toivottiin paluuta vuorovaihtoraportteihin.

Kehittymismahdollisuudet	koulutuksen lisääminen perehdytyksen lisääminen uudelleenperehdytys työkierto
Töiden sujuvoittaminen	työjärjestelyt selkeämpi ohjeistus pelisääntöjen noudattaminen
Asiallinen työkäyttäytyminen	ahdingonsietotaidot
Toimiva vuorovaikutus	asiasisältöistä sujuva tiedonkulku toimiva kommunikaatio eri hoitoyksiköiden välillä

Taulukko 5. Työyhteisön kehittämistekijät päivystyksessä

## 6.2 Esimiestyöskentelyn haasteet, vahvuudet ja kehitysehdotukset

Esimiestyöskentelyn haasteet liittyivät työnhallinnan heikentymiseen, vuorovaikutukseen, arvostuksen puutteeseen ja johtamisen laatuun. Työnhallinnan heikentymiseen sisältyi tuen puuttuminen, jalkautumisen vähäisyys ja epäselvä keskinäinen työnjako. Näitä haastateltavat kommentoivat seuraavasti.

*“koen ettei esimiehet aina täysin pidä meidän puolia näissä kaikissa yhteistyöpalaverissa”*

*“jokainen palaveri lisää meidän työmäärää sit kun sä sanot että tää on vaan yks pikku juttu mutta meillä on sata yhtä pikkujuttua ja yks kattoo vaan sen oman asiansa kautta ja meidän pitää hallita koko helvetin iso kenttä”*

*“oisko niillä vähän silleen kuitenkin että ne ei aina tiedä toisten asioista ja kentän asioista tai siis tavallaan kun meidän työnkuvakin on heille vähän hämärtynyt välillä aina ymmärrä sitä asiaa mitä tuolla tapahtuu”*

Vuorovaikutuksen haasteita olivat sävy, tunnevaltaisuus, kontaktien vähäisyys, vastaamatta jättäminen, kehityskeskustelujen puuttuminen, vähäisyys ja vaikuttavuus sekä keskinäinen tiedonkulku.

Arvostuksen puutteeseen liittyivät osallisuuden heikentyminen, vähäinen rakentava ja positiivinen palaute ja kannustus. Johtamisen teki haasteelliseksi autoritäärisuus, epäoikeudenmukaisuus, työntekijälähtöisyyden ja läpinäkyvyyden heikentyminen. Epäoikeudenmukaisuus ilmeni kokemuksena epätasa-arvoisena lomien ja virkavapaiden myöntämisenä, sijoittelussa ja työkiertojen järjestämisessä.

työnhallinnan heikentyminen	tuen puuttuminen jalkautumisen vähäisyys epäselvä keskinäinen työnjako
vuorovaikutus	sävy tunnevaltaisuus kontaktien vähäisyys vastaamatta jättäminen kehityskeskustelujen puuttuminen, vähäisyys ja vaikuttavuus keskinäisen tiedonkulun heikentyminen
arvostuksen puute	osallisuuden heikentyminen

	vähäinen rakentava ja positiivinen palaute vähäinen kannustus
johtamisen laatu	autoritäärisyys epäoikeudenmukaisuus työntekijälähtöisyyden heikentyminen läpinäkyvyyden heikentyminen

Taulukko 6. Esimiestyöskentelyn haasteet päivystyksessä

Esimiestyöskentelyn vahvuuksien yläluokat olivat selkeys, työnhallinnan lisääminen, arvostus ja vuorovaikutus. Selkeää johtamisessa oli vaikuttamismahdollisuuksien julkituonti, selkeä työnjako ja päivittäisjohtamisen delegointi vastuuhoitajalle.

*“musta tuntuu että aoh:t ovat pääsääntöisesti perillä että viimeistään v-hoitajien kautta he saa sen tiedon että mitä tapahtuu missä ja raporteilla kaikki on aika tiiviisti siinä kuuntelevat kyllä että mitä on vuorossa tapahtunut”*

Työnhallintaa lisäsivät resurssien kohdentaminen ja lisääminen sekä kehitystaulu. Arvostukseen liittyi lisääntynyt ja positiivinen palautteenanto, oikeudenmukaisuus ja tarjotut kehityskeskustelut. Oikeudenmukainen johtaminen toteutui pääosin. Kiertävät lomalistat olivat toimivia. Palaute oli kannustavaa seuraavasti:

*“kannustavaa palautetta meille mahdollistetaan tietyllä tavalla resursseja tekemällä”*

Vuorovaikutukseen kuului avoimuus, jämäkkyys, joustavuus, aitous, tukeminen, kiitollisuus, positiivisuus, toimiva tiedonkulku, tehokkuus ja esimiesten keskinäinen toimiva yhteistyö. Haastateltava kommentoi positiivisuutta seuraavasti:

*“positiivinen asenne aina kun tulee aamuvuorosta töihin niin se tulee sanomaan kaikille huomenta ja jotenkin semmonen läsnäolo jotenkin siitä tulee semmonen hyvä mieli et oikeesti välittää meistä siellä jotka sitä työtä tekee”*

Esimiesten keskinäisiä välejä vastaaja kommentoi seuraavasti:

*“nykyiset pomot tulee keskenään toimeen niillä ei oo niitä riitai keskenään niin se näkyy myös meille”*

selkeys	vaikuttamismahdollisuuksien julkituonti  selkeä työnjako  päivittäisjohtamisen delegointi vastuuhoitajalle
työhallinnan lisääminen	resurssien kohdentaminen ja lisääminen  kehitystaulu
arvostus	lisääntynyt ja positiivinen palautteenanto  oikeudenmukaisuus  tarjotut kehityskeskustelut
vuorovaikutus	avoimuus  jäämäkkyys  joustavuus  aitous  tukeminen  kiitollisuus  positiivisuus  toimiva tiedonkulku  tehokkuus  esimiesten keskinäinen toimiva yhteistyö

Taulukko 7. Esimiestyöskentelyn vahvuudet päivystyksessä

Esimiestyöskentelyn kehittämisen yläluokat liittyivät työhallinnan vahvistamiseen, arvostukseen, vuorovaikutukseen, työnjakoon ja johtamistyyliin. Työhallinnan vahvistamiseen liittyi tuen antaminen, työnjaon selkeyttäminen eri yksiköiden välillä ja työkykyä ylläpitävät työvuorolistat. Tukea ja “puolien pitämistä” kaivattiin yhteistyöneuvotteluihin eri hoitoyksiköiden välillä. Arvostus sisälsi palautteenannon, positiivisen ja rakentavan palautteen lisäämisen. Vuorovaikutuksen kehittämiseen kuului jalkautuminen, kehityskeskustelujen

pitäminen, osastotuntien pitäminen, keskinäisen tiedonkulun parantaminen. Vastaajat kommentoivat vuorovaikutuksen kehittämistä seuraavasti:

*“just että olis enemmän siellä kentällä käymässä ja tekemässä ja näkyis”*

*“tulee mieleen, että pitäiskö heilläkin joku päivittäistyön taulu olla siinä mihin ne laittais niinku keskenään niitä asioita”*

Vastineiden käsittelyä haastateltava kommentoi seuraavasti:

*“jos tuohon vastineasiaan oon sitä mieltä että jos asiakas valittaa jostain ja me ollaan menty oikein niin mun mielestä pitäis käsitellä esimiestasolla ne asiat asiakkaaseen päin”*

Johtamistyyllissä kehityskohteita olivat läpinäkyvyyden, tukemisen ja kiittämisen lisääminen sekä epäsuora kommunikointi ristiriitojen ja ongelmien käsittelyssä. Ristiriidoista tulee puhua niiden kanssa, joita ne ensisijaisesti koskevat ja niin että osapuolten nimet on mainittu.

työhallinnan vahvistaminen	tuen antaminen työnjaon selkeyttäminen eri yksiköiden välillä työkykyä ylläpitävät työvuorolistat
arvostus	palautteenanto positiivisen ja rakentavan palautteen lisääminen
vuorovaikutus	jalkautuminen kehityskeskustelujen pitäminen osastotuntien pitäminen keskinäisen tiedonkulun parantaminen
työnjako	valitusten käsittely
johtamistyyli	läpinäkyvyyden lisääminen tukemisen ja kiittämisen lisääminen suora kommunikointi ristiriitojen ja ongelmien käsittelyssä

Taulukko 8. Esimiestyöskentelyn kehittämistekijät päivystyksessä

### 6.3 Työkaverisuhteiden haasteet, vahvuudet ja kehitysehdotukset

Työkaverisuhteiden haasteita olivat vuorovaikutusongelmat, työn sujumuuden heikentyminen ja epäasiallinen työkäyttäytyminen. Vuorovaikutuksen ongelmia olivat toimimattomat henkilökemiat, tiuskiminen, kommunikaation puute, kommunikaatiotyyli (suorat sanat), tunnevaltaisuus, palautteen antamisen ja vastaanottamisen vaikeudet. Vuorovaikutuksen ongelmia haastateltava arvioi seuraavasti:

*“tässä työyhteisössä on puhuttu tosi paljon ja se ei varmaan koskaan mee ihan kohden tää homma kun sitten toiset on sitä mieltä että aina pitäis sanoo kaikki asiat päin naamaa ja suoraan...itse olen sitä mieltä että kaikkea ei tarvii sanoo edes vaan voi pitää joskus mölyt mahassa vaikka jotain ajatteleekin ei tarvii mennä puhuu selän takana mut ei tarvii myöskään laukoo ihan kaikkea”*

Rakentavan palautteen antaminen työkaverin työnteosta koettiin vaikeaksi. Toisaalta myös palautteen vastaanottaminen oli vastaajan mielestä haasteellista:

*“voi olla hyvin haastavaa kun sulle joku sanoo negatiivisen palautteen vaikka näitistikin niin helposti se kuohahtaa sinne tunteeseen että mä en osaa tai mitä se siinä”*

Työn sujumuutta heikensivät vaihtelevat osaamisen tasot, sijaisten kouluttaminen, lääkkeluvattomat, kokemattomuus ja nöyryyden puuttuminen. Nöyryyden puuttumista kommentoitiin seuraavasti:

*“jos puuttuu työntekijältä semmonen tietynlainen nöyryys siihen työhönsä osaan kaiken ja hallitsen kaiken se ei herätä ainakaan itessä minkäänlaista luottamusta”*

Epäasialliseen työkäyttäytymiseen liittyi valittaminen, negatiivinen asenne työhön, työkaverin ignooraus, tervehtimättä jättäminen ja selän takana puhuminen.

vuorovaikutusongelmat	toimimattomat henkilökemiat tiuskiminen kommunikaation puute kommunikaatiotyyli (suorat sanat) tunnevaltaisuus palautteen antamisen vaikeudet palautteen vastaanottamisen vaikeudet
-----------------------	---

työn sujuvuuden heikentyminen	vaihtelevat osaamisen tasot sijaisten kouluttaminen lääkeluvattomat kokemattomuus nöyryyden puuttuminen
epäasiallinen työkäyttäytyminen	valittaminen negatiivinen asenne työhön työkaverin ignooraus tervehtimättä jättäminen selän takana puhuminen

Taulukko 9. Työkaverisuhteiden haasteet päivystyksessä

Työkaverisuhteiden vahvuuksien yläluokat olivat asiallinen työkäyttäytyminen, töiden sujuminen ja toimiva vuorovaikutus. Hyvä työkäyttäytyminen sisälsi tukemisen, kiittämisen, luottamuksen ja erilaisuuden hyväksymisen.

Töiden sujuminen ilmeni joustavuutena, osaamisen jakamisena, vahvuuksien hyödyntämisenä ja oman ammatillisuuden rajojen tunnistamisena. Toimiva vuorovaikutus näkyi huumorina, yhteistyönä, etunimien käyttönä, toivotunlaisena sukupuolijakaumana, hierarkiattomuutena lähihoitajien ja sairaanhoitajien välillä.

Asiallinen työkäyttäytyminen	tukeminen kiittäminen luottamus erilaisuuden hyväksyminen
Töiden sujuminen	joustavuus osaamisen jakaminen vahvuuksien hyödyntäminen

	oman ammatillisuuden rajojen tunnistaminen
Toimiva vuorovaikutus	huumori yhteistyö etunimien käyttö toivotunlaisena sukupuolijakauma hierarkiattomuus

Taulukko 10. Työkaverisuhteiden vahvuudet päivystyksessä

Työkaverisuhteiden kehittämisen yläluokat olivat työkäyttäytymisen parantaminen, toimivampi vuorovaikutus, työyhteisökonfliktien käsittely sekä yhteisten kokoontumisten järjestäminen. Työkäyttäytymisen kehittäminen sisälsi taitavan avun pyytämisen ja oman suhtautumisen muuttamisen. Toimivampi vuorovaikutus näkyi asiasisältöisenä, vastaamisena kysyttäessä ja toisen arvostamisena ja kunnioittamisena. Työyhteisökonfliktien käsittely ilmeni tarpeena esimiesten puuttumiseen, asioiden käsittelyyn kasvokkain ja välittömästi ristiriitatilanteen jälkeen keskenään tai esimiehen tuella.

*“on asiasta puhuttu ehkä hänen kanssaan esimiesten taholta mutta sanoisin järeämmät keinot käyttöön et jotain ihan varoituksen tynkää tai muuta jos sellainen loukkaava käytös muita kohtaan jatkuu”*

*“esimiesten pitäisi sanoa, että hoitakaa ihan keskenänne se asia ja jos ne ei pysty hoitamaan niin sitten vasta siitä ruvetaan keskustelemaan ja nimet pitää olla esillä”*

Yhteiset kokoontumiset sisälsivät osastotunteja ja epävirallisten tapahtumien järjestämisen. Ne luovat yhteenkuuluvuutta ja yhtenäisyyttä työkavereiden välille.

*“olis vaikka kerran kuussa semmonen lainausmerkeissä osastotunti missä vaan keskustellaan niinku asioista mä koen ainakin itte semmosen ihan hyväks ettei siellä oo mitään erityistä otsikkoo”*

työkäyttäytymisen parantaminen	taitava avun pyytäminen oman suhtautumisen muuttaminen
toimivampi vuorovaikutus	asiasisältöinen vastaaminen kysyttäessä toisen arvostaminen ja kunnioittaminen

työyhteisökonfliktien käsittely	esimiesten puuttumisen tarve asioiden käsittelyyn kasvokkain ja välittömästi ristiriitatilanteen jälkeen
yhteisten kokoontumisten järjestäminen	osastotuntien järjestäminen epävirallisten tapahtumien järjestämisen

Taulukko 11. Työkaverisuhteiden kehittämistekijät päivystyksessä

## 7. Pohdinta

Työn tavoitteena oli saada tietoa toimivasta työyhteisöstä. Tavoite toteutui hyvin. Haastatteluaineistoa saatiin runsaasti. Sen avulla saatiin vastauksia kaikkiin tutkimuksellisiin kysymyksiin.

Suonsivu (2019) tarkoittaa työyhteisön toimivuudella työyhteisön hyvinvointia. Toimivassa työyhteisössä toiminta on sujuvaa, vuorovaikutus toimivaa ja työryhmä toimii me-henkisesti. Yhteiseksi koetuista ongelmista uskalletaan puhua. (Suonsivu 2019, 59.) Päätulokset työyhteisön voimavaratekijöistä olivat asiallinen työkäyttäytyminen, hyvä työnhallinta, toimivat vuorovaikutussuhteet, työyhteisön ja esimiesten tuki sekä osallistava päivittäistoiminnan kehittäminen. Tutkimuksessa haastateltavat kokivat, että päivystyksen työntekijöiden työkäyttäytyminen on asiallista. Se nähtiin yhdeksi työn voimavaratekijäksi. Haastateltavat pitivät työnkuvia selkeinä ja osaamistaan riittävänä suhteessa työn vaatimuksiin. Esimiehet huolehtivat siitä, että työn kuormittavuutta pyritään tasaamaan työjärjestelyillä. Teoriaosuudessa on myös mainittu, että esimiehen tehtäviin kuuluu työn kuormittavuuden tasaaminen (Suonsivu 2019, 165). Esimiehet myös aktiivisesti osallistuvat työyhteisökonfliktien selvittelyyn. Haastateltavat toivat useissa vastauksissa esiin huumorin tärkeyttä oman jaksamisen kannalta.

Kaikissa työyhteisöissä on kuormitustekijöitä ja kehittämistarpeita. Päivystystyön haasteet tulivat hyvin esiin haastatteluissa. Ammatillisen osaamisen vaateet ovat laaja-alaisia, kiire ja keskeytykset ovat osa arkipäivää ja resurssit eivät aina kohtaa työn määrää. Koronarajoitukset ovat muuttaneet viestintää ja tuoneet epätietoisuutta.

Nissinen (2012) toteaa, että vuorovaikutusongelmat voivat aiheuttaa työyhteisössä kuormitusta (Nissinen 2012, 69). Työturvallisuuskeskus mainitsee kuormitustekijäksi ristiriidan työn vaatimusten ja hallinnan välillä (Psykososiaalinen kuormitus 2020). Päätulokset työyhteisön kuormitustekijöistä olivat työnhallinnan heikentyminen, työn sujumisen heikentyminen, vuorovaikutusongelmat ja ennakoimattomuus. Haastateltavat kokivat osaamisen riittäväksi,

mutta toisaalta osaamisen laaja-alaisuuden ja muutokset, keskeytykset sekä työmäärän lisääntymisen kuormittaviksi. Vaikka resursseja aktiivisesti tasattiin vastaamaan työpisteiden kuormittumista, resurssien ajoittainen riittämättömyys tuli esiin vastauksissa. Työmäärän lisääntymisen koettiin liittyvän paitsi työtehtävien lisääntymiseen myös päivystykseen kuulumattomien potilaiden päätyminen päivystykseen. Teoriaosuuden mukaan päivystyksessä annetaan kiireellistä hoitoa, jota ei voida siirtää oireiden tai vamman vaikeutumisen vuoksi tai ilman oireiden vaikeutumista (Päivystys 2020).

Koronarajoitusten myötä kasvokkaiset tapaamiset ovat siirtyneet sähköisiin viestimiin. Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen vähenemisen vaikuttavan erityisesti työyhteisön päivittäistyön haasteiden ja työyhteisökonfliktien käsittelyyn. Sähköpostikeskustelut koettiin heikosti toimiviksi ja tunteita nostattaviksi. Toiveena oli palaaminen kasvokkaihin tapaamisiin ja raportteihin. Päätulokset työyhteisön kehittämistekijöistä olivat kehittymismahdollisuudet, töiden sujuvoittaminen, asiallinen työkäyttäytyminen ja toimiva vuorovaikutus. Kehitettävät asiat työyhteisössä liittyivät paljolti kuormitustekijöiden vähentämiseen työn sujuvoittamisen, hoitajan kehittymismahdollisuuksien ja vuorovaikutuksen parantaminen myötä. Työturvallisuuskeskus määrittää työyhteisössä toimimiseen liittyvän myönteisen asennoitumisen työyhteisöä kohtaan (Työyhteisötaidot 2020). Opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa haastateltavat kokivat, että vallitsevaa tilannetta kohtaan voi suhtautua hyväksyvästi valittamisen ja negatiivisen asennoitumisen sijaan.

Esimiehen tehtäviin kuuluu työyhteisön työhyvinvoinnin edistäminen, toiminnan edellytysten luominen ja ylläpitäminen sekä täysipainoisen keskittymisen omaan työhön edesauttaminen (Kaivola & Launila 2007, 43). Esimies ei ole yksin vastuussa vaan jokainen työyhteisön jäsen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Päätulokset esimiestyön haasteista olivat työnhallinnan heikentyminen, vuorovaikutus, arvostuksen puute ja johtamisen laatu. Esimiestyön vahvuuksia olivat selkeys, työnhallinnan lisääminen, arvostus ja vuorovaikutus. Esimiestyön kehittämissuhteiksi olivat työnhallinnan vahvistaminen, arvostus, vuorovaikutus, työnjako ja johtamistyyli. Haastateltavat kokivat, että esimiehen tulee enemmän jalkautua ja olla läsnä päivittäistoiminnassa. Toisaalta vastaajat toivat esiin, että esimies saa tietoa päivittäistoiminnasta raporteilla ja vastuuhoidajan kautta. Työturvallisuuslaitoksen mukaan esimiehen tulee tukea, kannustaa, kuunnella, keskustella ja kiittää (Psykososiaalinen kuormitus 2020). Toimivassa työyhteisössä Kaivolan ja Launilan (2007) mukaan henkilöstö ja esimies antavat toisilleen palautettava rakentavasti. (Kaivola & Launila 2007, 10). Haastatteluissa nousi esiin, että jalkautumalla esimies voi paremmin antaa palautetta ja kannustaa. Palautteen määrän koettiin lisääntyneen, mutta edelleen sitä toivottiin lisää.

Työkaverisuhteiden vahvuuksia olivat asiallinen työkäyttäytyminen, töiden sujuminen ja toimiva vuorovaikutus. Yhtenä työyhteisön toimintaa vahvistava tekijänä todettiin hyvät vuorovaikutussuhteet työntekijöiden välillä. Myös Manka (2013) on todennut, että toimiva vuorovaikutus vahvistaa työyhteisön toimintaa ja yksilön voimavaroja (Manka 2013, 116).

Kaivola & Launila (2007) rinnastavat hyvän työntekijän hyvään työkaveriin. Kaveruuteen kuuluu antaa ja vastaanottaa tukea ja apua. Hyvä työkaveri arvostaa työkaveriaan ja esimiestään. (Kaivola & Launila 2007, 74–75.) Haastateltavat kokivat, että päivystyksen työntekijöiden välinen yhteistyö on toimivaa. Työyhteisön jäsenten laaja-alaista osaamista ja vahvuuksia hyödynnettiin puolin ja toisin. Apua sai pyydettyä. Asialliseen työkäyttämiseen kuului tukemista, kiittämistä, luottamusta ja erilaisuuden hyväksymistä. Vastajille työkaverit olivat tärkeä voimavara.

Päätulokset työkaverisuhteiden haasteista olivat vuorovaikutusongelmat, työn sujumuuden heikentyminen ja epäasiallinen työkäyttämisen. Teorian mukaan työyhteisössä kuormitusta voivat aiheuttaa puutteelliset työyhteisötaidot. Haastatteluissa nousivat selvästi esiin toimimattomat henkilökemiat. Toisaalta työpaikka tunnistettiin työn tekemisen paikaksi, jossa toisten kanssa toimeen tulemistä pidettiin itsestäänselvyytenä. Teoriaosuudessa on mainittu, että työyhteisössä kuormitusta voivat aiheuttaa yhteistyön ongelmat, puutteelliset työyhteisötaidot, tiedonkulun haasteet ja hankalat sosiaaliset suhteet (Psykososiaalinen kuormitus 2020). Vastauksissa joukkoon mahtui esimerkkejä ei-toivotusta käyttäytymisestä, johon esimiehet olivat puuttuneet ja puuttumisen toivottiin jatkuvan. Työn sujumuuteen vaikuttivat vaihtelevat osaamisen tasot, sijaisten kouluttaminen. Työkaverisuhteiden kehittämisehdotukset liittyivät haasteiden, kuten vuorovaikutuksen, työkäyttämisen ja konfliktien käsittelyn, kehittämiseen. Haastateltavat toivoivat yhteisiä kokoontumisia työpaikalla ja työn ulkopuolella. Epävirallisten tapahtumisen, kuten retkien, työhyvinvointipäivien ja pikkujoulujen, koettiin luovan yhteishenkeä ja nostattavan ryhmähenkeä.

Opinnäytetyöprosessissa erityisen palkitsevia olivat haastattelut, jotka koin antoisiksi niin minulle kuin haastateltavillekin. Eräs haastateltava olisi halunnut jatkaa haastattelua sen päätyttyä: *“tätä me voitais jatkaa vielä vähän pidempäänkin”*. Haastattelujen onnistuminen antoi tutkimukselle arvokasta materiaalia. Laajalla aineistolla analyysin tekeminen tuotti paljon kiinnostavaa tietoa. Tätä tietoa päivystyksikkö voi hyödyntää oman toimintansa kehittämisessä.

Työ esiteltiin päivystyksen henkilökunnalle osastotunnilla. Päivystyksikkö voi työn perusteella valita toiminnan kehittämiskohteet. Jatkotutkimuksen aiheena voisi tämän opinnäytetyön pohjalta olla valitun kehittämiskohteen vieminen käytäntöön. Toisena aiheena voi olla työilmapiirin kartoittaminen.

### 7.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Laadullisen tutkimusprosessin luotettavuudella eli reliiäbeliudella tarkoitetaan, tutkimuksen kohde ja analysoitava materiaali ovat keskenään yhteensopivia eivätkä satunnaiset tai epäolennaiset tekijät ole vaikuttaneet teorianmuodostukseen (Vilka 2015, 224).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ovat *uskottavuus*, *siirrettävyys*, *varmuus* ja *vahvistuvuus*. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, miten tutkijan tekemä käsitteellistäminen ja tulkinta vastaavat tutkittavien käsityksiä. Hirsjärven & Hurmeen (2008) mukaan tutkijan on pystyttävä uskottavasti perustelemaan, miten hän on päätenyt tiettyyn luokitteluun ja kuvauksiin tutkittavien maailmasta. Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa se, miten hyvin ne heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185, 189.)

Opinnäytetyössä *uskottavuuden* kriteeri toteutui, kun tutkimuksen toteutuksen kaikki vaiheet, aineisto ja menetelmät kuvattiin selkeästi ja tarkasti. Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa sen laatu. Luotettavuutta lisää kaikkien haastateltavien haastattelemisen, tallenteiden laatu, litteroinnin ja luokittelun säännönmukaisuus. Tutkijan on pystyttävä uskottavasti perustelemaan, miten hän on päätenyt tiettyyn luokitteluun ja kuvauksiin tutkittavien maailmasta. Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa se, miten hyvin ne heijastavat tutkittavien ajatusmaailmaa. Luotettavuuteen vaikuttaa se, onko kaikki käytettävissä aineisto otettu huomioon. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185, 189.) Validius eli pätevyys tarkoittaa valitun tutkimusmenetelmän soveltuvuutta mitata tutkittavaa ilmiötä tarkoituksenmukaisesti. Tutkijan ajattelumallin ei tule vaikuttaa analyysin tuloksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232.) Tutkijan tulee tarkasti määritellä mittari, käsitteet, kyselylomake, kysymykset ja aineiston kerääminen, jotta haastateltavat ymmärtävät ne tutkijan olettamalla tavalla (Vilka 2015, 193). Haastatteluissa varmistettiin, että tutkittavat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Tarvittaessa kysymys toistettiin tai sitä tarkennettiin alakysymysten avulla. Haastateltavia ei johdateltu vastaamaan tietyllä tavalla vaan annettiin vapaasti kertoa omista näkemyksistään. Tämä onnistui, kun haastattelussa käytettiin avoimia kysymyksiä. Tutkimuksen luotettavuutta varmistettiin kaikkien haastateltavien äänen saamisella kuulumaan, kaikkien haastattelujen tarkalla litteroinnilla ja ottamalla mukaan analyysiin valittujen kriteerien mukaisesti. Tutkimusaineiston analyysi eteni alaluokkien kautta yläluokkiin, joista tutkimustulokset muodostuivat eli työn tekijän tulkinnat vastaavat työstä saatuja tuloksia. Tämä voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, koska kirjallisuudessa kirjoittajien luokittelut samasta aiheesta vaihtelivat. Esimerkiksi palautteenanto luokiteltiin kirjallisuudessa sekä vuorovaikutukseen että arvostukseen. Toinen esimerkki oli arvostus, joka kirjallisuudessa sisälsi asiallisen työkäyttäytymisen. Uskottavuuden kriteeri toteutui, kun tutkija tarkensi luokitteluja alaluokkien kautta. Palautteenannossa on kyse palautekäytännöistä tutkittavien kertomana yläluokasta riippumatta. Erialaisten luokittelumahdollisuuksien vuoksi on mahdollista, että hyvä työkäyttäytyminen on alaluokka, jonka yläluokka on arvostus. Tutkijan tekemät tulkinnat ja päätelmät ovat siis perusteltuja, jolloin analyysin tulokset ovat läpinäkyviä eivätkä perustu tutkijan omiin ennako-oletuksiin.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tulosten siirrettävyyttä toiseen vastaavaan kontekstiin tietyn ehdoin (Eskola & Suoranta 2003, 211–212). Tutkimushaastattelu hoitohenkilökunnan näkemyksistä toimivasta työyhteisöstä voitaisiin tietyn ehdoin toteuttaa toisessa terveydenhuollon yksikössä, koska teemat ja toteutus sopivat terveydenhuollon työyhteisön

tutkimiseen sellaisinaan. Tutkija on työssään tutkinut toimivaa työyhteisöä ja niitä teemoja, joita oli aikonut.

Varmuudella tarkoitetaan tutkimukseen ennustamattomasti vaikuttavien tekijöiden ottamista huomioon mahdollisuuksien mukaan (Eskola & Suoranta 2003, 211–212). Kolmas luotettavuuden kriteeri varmuus toteutui sen mukaan, miten ennakoimattomasti vaikuttavia tekijöitä saatiin suljettua pois. Tallennuksen onnistuminen varmistettiin kahden tallennuslaitteen avulla. Ympäristötekijät saatiin poissuljettua, kun käytettävissä oli rauhallinen tila.

Vahvistuvuudella tarkoitetaan, että toiset tutkimukset antavat tukea tulkinnoille (Eskola & Suoranta 2003, 211–212). Vahvistettavuus toteutuu, kun teoriaosuudessa käytettiin uskottavia lähteitä ja käsitteet määriteltiin ymmärrettävästi ja tutkimuskirjallisuuteen pohjautuen. Tutkimuksessa tutkittiin tutkimustehtävissä määriteltyjä asioita. Työyhteisön ilmapiiriä lukuunottamatta kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Ensimmäisessä haastattelussa havaittiin, että kysymyksiä oli runsaasti suhteessa haastatteluun varattuun aikaan, joten kysymys ilmapiiristä jäi pois. Toisaalta työyhteisön ilmapiirin perusteellisempi tutkiminen olisi vaatinut erillisen toteutuksen.

## 7.2 Opinnäytetyön tutkimusetiikka

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan yleisesti sovittua hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä. Tutkimustyössä tulee noudattaa tarkkuutta, yleistä huolellisuutta ja rehellisyyttä. Lähdeviitteiden asiallinen ja huolellinen merkintä kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön. (Vilka 2015, 41–42, 45.)

Tutkimusaineiston keräämiseen ja nauhoittamiseen tarvitaan tutkittavien suostumus (Vilka 2015, 51). Tutkittaville on selvitettävä, että osallistuminen on vapaaehtoista, tutkittavilla on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta, oikeus keskeyttää osallistuminen, jälkikäteen kieltää itseään koskevan aineiston käyttö ja tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. Osallistujille ei saa aiheutua vahinkoa tutkimuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 156.) Tutkittaville tulee saada tietoa tutkimusaineiston käytöstä. Aineiston käsittelystä ja säilyttämisestä tai hävittämisestä tulee informoida. (Kuula 2011, 99.)

Työlle haettiin tutkimuslupa HUS:n Tutkijan työpöytä -järjestelmästä. Eettisten periaatteiden mukaisesti oli tärkeää, että tutkittavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja tekivät kirjallisen suostumuksen. Tutkimukseen osallistuneet saivat etukäteen sähköpostilla haastattelukysymykset, tutkimustiedotteen ja -luvan. Haastattelutilaisuudessa osallistujille kerrottiin, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja että suostumuksen voi peruuttaa milloin vain. Haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta haastattelutilaisuudessa.

Anonymisoinnilla tarkoitetaan tunnisteiden poistamista tai muuttamista siten, ettei yksittäistä henkilöä voida tunnistaa. Haastateltavien kanssa sovitaan nimettömyydestä ja tunnistamattomuudesta. (Kuula 2011, 201, 273.) Ilman asianomaisen lupaa toimeksiantajaa tai tutkittavien nimiä ei saa mainita. Anonymiteetti on säilytettävä. (Vilka 2015, 46.) Tutkimusetiikan näkökulmasta on aina huolehdittava siitä, ettei yksittäistä henkilöä tunnisteta. Vastaajien tunnistettavuus yksilöinä häivytetään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27.) Tässä opinnäytetyössä anonymiteetistä huolehdittiin siten, että haastatteluihin ja nauhoituksiin pyydettiin lupa työn tilaajalta ja haastateltavilta. Haastateltaville kerrottiin, ettei heidän näkemyksiään käsitellä nimillä eivätkä heidän nimensä tule esiin opinnäytetyössä. Haastateltavat koodattiin numeroille niin, että heidän anonymiteettinsa säilyy. Haastattelulla hankittua aineistoa käytettiin vain tähän opinnäytetyöhön. Aineistoa säilytettiin opinnäytetyön tekijän tietokoneella, josta haastattelut tuhottiin opinnäytetyöprosessin jälkeen. Äänitetyt haastattelut tuhottiin tallentimesta ja puhelimesta.

## Lähteet

### Painetut

Eskola & Suoranta 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Tampere: Vastapaino.

Hietaharju, P. & Nuuttila, M. 2010. Käytännön mielenterveystyö. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

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

Holmberg, J. 2016. Hoitajana mielenterveys- ja päihdetyössä. Helsinki: Edita.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. 3. uud. p. Helsinki: Edita.

Jabe, M. 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Voitko hyvin työssäsi? Helsinki: Yrityskirjat.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Helsinki: Yrityskirjat.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen. Tie onnistumiseen. Helsinki: Alma Talent.

Järvinen, P. 2017. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Alma Talent.

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

Kallio, E. & Kivistö, S. 2013. Mieli työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kemppainen, M. & Kapanen, S. 2017. Potilaan vastaanottaminen päivytyksessä. Teoksessa Kuisma, M., Holmström, P., Nurmi, J., Porthan, K. & Taskinen, T. Ensihoito. 6. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro, 101–107.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lindström, K. & Leppänen, A. (toim.) 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Manka, M-K. 2013. Työn ilo. 1.-4. painos. Helsinki: WSOYpro

Mönkkönen, K & Roos, S. 2019. Työyhteisötaidot. 3. painos. Painettu EU:ssa.

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouppuminen? Helsinki: Edita.

Rasimus, M. 2005. Väkivalta ja työturvallisuus. Teoksessa Koponen & Sillanpää toim. Potilaan hoito päivytyksessä. 1. painos. Helsinki: Tammi, 61–68.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Suonsivu, K. 2019. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 3. painos. EU: Unipress.

Taskinen, H. 2018. Organisaatiomuutosten johtaminen. Teoksessa Rissanen, S & Lammintakanen, J. (toim.). Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 3–4. Painos. Helsinki: Sanoma Pro, 147–166.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Työsuojelusanasto. 2006. TSK 35. Keuruu: Työterveyslaitos ja Sanastokeskus.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Sähköiset

Erikoissairaanhoitolaki 1062/1989. Viitattu 31.12.2020.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19891062>

Hyvä työkäyttäytyminen ja työyhteisötaidot. 2021. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 15.5.2021.  
[https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/toimialakohtaista\\_tietoa/elokuva-\\_ja\\_tv-tuotanto/hyva\\_tyokayttaytyminen\\_ja\\_tyoyhteisotaidot](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/elokuva-_ja_tv-tuotanto/hyva_tyokayttaytyminen_ja_tyoyhteisotaidot)

Korona-aika on uuvuttanut sairaanhoitajat. 2020. Ylen nettisivusto. Viitattu 31.12.2020.  
<https://yle.fi/uutiset/3-11578322>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 31.12.2020.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994. Viitattu 31.12.2020.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

Lähes puolet sairaanhoitajista pelkää koronan aiheuttamia riskejä. 2020. Ylen nettisivusto. Viitattu 31.12.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11580841>

Psykososiaalinen kuormitus. 2020. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 13.10.2020.  
[https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluuden\\_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen\\_kuormitus](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus)

Päivystys. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 4.9.2020. <https://stm.fi/paivystys>

Toimiva työyhteisö. 2020. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 13.10.2020.  
[https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluuden\\_perusteet/tyoyhteiso](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso)

Työhyvinvointi. 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 6.11.2020.  
<https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 31.12.2020.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Työyhteisötaidot. 2020. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 11.11.2020.

[https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot)

Julkaisemattomat

Hakala-Ewing, R. 2010. Hoitohenkilöstön työyhteisötaidot erikoissairaanhoidossa. Pro gradu - tutkielma. Itä-Suomen yliopisto, hoitotieteen laitos. Kuopio.

## Kuviot

Kuvio 1: Toimivan työyhteisön pilarit (Manka 2013, 115–138.) ..... 10

## Taulukot

[Taulukko 1: Analyysirunko](#) ..... 25

Taulukko 2: Esimerkki luokittelusta ..... 26

Taulukko 3: Työyhteisön kuormitustekijät päivystyksessä ..... 28

Taulukko 4: Työyhteisön voimavaratekijät päivystyksessä ..... 29

Taulukko 5: Työyhteisön kehittämistekijät päivystyksessä ..... 30

[Taulukko 6: Esimiestyöskentelyn haasteet päivystyksessä](#) ..... 31

[Taulukko 7: Esimiestyöskentelyn vahvuudet päivystyksessä](#) ..... 33

[Taulukko 8: Esimiestyöskentelyn kehittämistekijät päivystyksessä](#) ..... 34

Taulukko 9: Työkaverisuhteiden haasteet päivystyksessä ..... 35

Taulukko 10: Työkaverisuhteiden vahvuudet päivystyksessä ..... 36

Taulukko 11: Työkaverisuhteiden kehittämistekijät päivystyksessä ..... 38

[Taulukko 12: Haastattelukysymykset](#) ..... 47

## Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko ..... 47

Liite 2: Tutkimustiedote ..... 49

Liite 3: Suostumus haastatteluun ..... 50

## Liite 1: Teemahaastattelurunko

## Taustamuuttajat

Kuinka kauan olet työskennellyt hoitajana?

Kuinka pitkään olet tehnyt töitä päivystyksessä?

Pääteemat ja -kysymykset	Alateemat ja -kysymykset	Tarkentavat kysymykset
Pääteema 1. Työyhteisö	Alateemat 1: Työyhteisön kuormitus- ja voimavaratekijät sekä kehitettävä asiat	
Pääkysymys  Kerro, minkälainen työyhteisö sinulla on?	Alakysymykset  Minkälaisia työyhteisöön liittyviä kuormitustekijöitä työyhteisössä on?  Minkälaisia voimavaratekijöitä työyhteisössä on?  Miten työyhteisöä voitaisiin kehittää?	Miten selkeä on käsityksesi työnkuvastasi?  Miten työn kuormittavuus jakautuu työyhteisössä?  Miten voit vaikuttaa omaan työhösi?  Millaiseksi koet ammatillisen osaamisesi suhteessa työn vaatimuksiin?  Miten saat tukea työyhteisöltäsi?  (Millaiseksi koet työyhteisön ilmapiirin?)  Miten työssä ilmeneviä ristiriitoja ja ongelmia käsitellään?  Millaista on tiedonkulku?
Pääteema 2. Esimiestyö	Alateema 2: Esimiestyö työyhteisöä heikentävänä ja vahvistavana tekijänä sekä kehitettävät asiat	

<p>Minkälaista esimiestyöskentely on työyhteisössäsi?</p>	<p>Mikä esimiestyöskentelyssä heikentää työyhteisön toimintaa?</p> <p>Mikä esimiestyöskentelyssä vahvistaa työyhteisön toimintaa?</p> <p>Miten esimiestyötä tulisi kehittää?</p>	<p>Miten selkeäksi koet henkilöstön johtamisen?</p> <p>Miten oikeudenmukaiseksi koet henkilöstön johtamisen?</p> <p>Miten osallistavaksi koet henkilöstön johtamisen?</p> <p>Miten keskustelevalle koet henkilöstön johtamisen?</p> <p>Miten vuorovaikutus toimii esimiehen kanssa?</p> <p>Minkälaista rakentavaa palautetta työstäsi saat esimieheltäsi?</p> <p>Minkälaista kannustavaa palautetta työstäsi saat esimieheltäsi?</p> <p>Miten hyödyllisiksi olet kokenut kehityskeskustelut?</p>
<p>Päätteema 3: Työkaverisuhteet</p>	<p>Alateema 3. Työkaverisuhteet työyhteisössä heikentävänä ja vahvistavana tekijänä</p>	
<p>Pääkysymys: Minkälaiset työkaverisuhteet ovat työyhteisössäsi?</p>	<p>Alakysymykset</p> <p>Minkälaiset asiat työkaverisuhteissa heikentävät työyhteisön toimintaa?</p> <p>Minkälaiset asiat työkaverisuhteissa vahvistavat työyhteisön toimintaa?</p> <p>Miten työkaverisuhteita pitäisi kehittää?</p>	<p>Miten työkaverien välinen vuorovaikutus vahvistaa työyhteisön toimivuutta?</p> <p>Miten työkaverien välinen vuorovaikutus heikentää työyhteisön toimivuutta?</p> <p>Miten työkaverin ammattitaito vaikuttaa työyhteisön toimintaan?</p> <p>Mikä merkitys on työyhteisötaidoilla?</p>

Taulukko 12: Haastattelukysymykset

## Liite 2: Tutkimustiedote

Tutkimustiedote haastatteluun osallistuville  
1.2.2021

Toimiva työyhteisö päivystyksessä: näkemyksiä työyhteisöstä, esimiestyöstä ja työkaverisuhteista

Työnantajasi on lupautunut mukaan opinnäytetyöhön, jossa kartoitetaan henkilöstön näkemyksiä toimivasta työyhteisöstä päivystyspoliklinikalla. Tutkimuksen osa-alueet ovat työyhteisö, esimiestyö ja työkaverisuhteet. Tiedonkeruu toteutetaan haastattelujen avulla. Siksi pyydän Sinua osallistumaan tähän tutkimukseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivystyksessä työskentelevien hoitajien näkemyksiä työyhteisön toimivuudesta ja sen kehittämisestä. Työn tuloksia voidaan hyödyntää päivystyspoliklinikoiden työyksiköiden kehittämisessä niin tilaajan kuin muidenkin sairaaloiden päivystyspoliklinikoilla.

Tavoitteena on toteuttaa yhteensä kolme viiden hengen ryhmähaastattelua. Haastatteluun kunkin ryhmän on hyvä varata aikaa noin yksi tunti. Haastattelut toteutetaan helmikuussa 2021. Haastattelijana toimii sairaanhoitajaopiskelija Nina Mäntylä.

Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuminen perustuu kirjalliseen suostumukseen. Haastateltavana voit peruuttaa suostumuksesi milloin vain. Sinulta pyydetään suostumus myös haastattelun nauhoittamiseen.

Haastateltavien antamat tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisina. Henkilöllisyyttäsi ei kysytä haastattelussa eikä julkaista opinnäytetyössä. Haastateltavat numeroidaan vastauksien analyysin mahdollistamiseksi. Haastatteluaineistot hävitetään kirjaamisen ja analysoinnin jälkeen. Tutkimusaineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön.

Haastateltavilla on mahdollisuus tutustua haastatteluaineistoon etukäteen. Kiitos jo etukäteen ajastasi!

Ystävällisesti,

Nina Mäntylä, [nina.mantyla@student.laurea.fi](mailto:nina.mantyla@student.laurea.fi)

## Liite 3: Suostumus haastatteluun

## SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Minä \_\_\_\_\_ annan suostumukseni haastatteluun, jota tehdään opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyö käsittelee toimivaa työyhteisöä päivystyksessä.

Haastattelun tuloksia käytetään vain edellä mainittuun opinnäytetyöhön. Henkilöllisyyteni ja nimeni eivät tule esiin opinnäytetyössä.

Päivämäärä \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_