

# Hyvinvointi digitalisoituvassa vanhustyössä

## SELVITYS

LAURA BORDI

TYÖHYVINVOINNIN TUTKIMUSRYHMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Laura Bordi

Tampereen yliopisto

Johtamisen ja talouden tiedekunta, Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä

Tampere 2019

ISBN 978-952-03-0958-9 (pdf)

Selvityksen tilaaja ja rahoittaja: Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL

# Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	3
1.1 Yleistä kyselystä, aineistosta ja analyysistä .....	3
1.2 Vastaajien taustatietoja.....	4
2 Tulokset.....	6
2.1 Teknologia vanhustyössä.....	6
2.1.1 Teknologiakuormitus vanhustyössä .....	6
2.1.2 Teknologian käytön tuki .....	7
2.1.3 Teknologia mahdollisuutena vanhustyössä .....	10
2.1.4 Teknologiatyypin vaikutus teknologian kuormittavuuden ja hyödyllisyyden kokemukseen .....	12
2.1.5 Voiko teknologia edistää henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointia? .....	13
2.1.6 Teknologiakuormituksen ja muun kuormituksen välinen suhde .....	16
2.2 Organisaatio- ja johtamiskäytännöt.....	17
2.2.1 Työpaikan asiakaslähtöisyys .....	17
2.2.2 Osallistava toiminnan kehittäminen.....	18
2.2.3 Johtaminen .....	20
2.3 Työrooli, työhyvinvointi ja työssä jatkaminen .....	20
2.3.1 Työrooliin liittyvä kuormitus .....	21
2.3.2 Työn imu ja tunteet työssä .....	21
2.3.3 Työssä jatkaminen.....	23
2.3.4 Henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen.....	26
3 Yhteenvetoa ja kehittämisehdotuksia .....	32
Lähteet .....	36

# 1 Johdanto

Digitalisaatio muuttaa työtä ja työntekemisen tapoja monilla aloilla. Teknologian ja sen käyttötapojen jatkuva lisääntyminen on arkea myös vanhustyössä. Vanhustyössä hyödynnettävä teknologia on moninaista pitäen sisällään niin erilaisia mobiililaitteilla ja tietokoneilla käytettäviä sovelluksia kuin terveydenhuoltoteknologisia apuvälineitä, kuten asiakkaiden turvarannekkeet ja muut hälytysjärjestelmät sekä esimerkiksi nostamiseen hyödynnettävät laitteet. Työn digitalisoitumisella voi olla monenlaisia vaikutuksia työhyvinvointiin: teknologia voi toimia sekä työhyvinvointia tukevana voimavarana että sitä vähentävänä vaatimuksena (Day ym. 2010). Vanhustyön ihmiskeskeisen luonteen huomioiden, teknologian ja työhyvinvoinnin suhde saattaa vanhustyössä olla jännitteisempi kuin joillain muilla aloilla. Vanhustyön alalla haasteena on myös yleinen työn kuormittavuus: JHL:n keväällä 2018 sote-alan työntekijöille toteuttamassa kyselyssä nousi vahvasti esiin työn psyykkisen ja fyysisen kuormituksen ongelmat, kuten työn pakkothahtisuus ja puutteet ergonomiassa. Tässä selvityksessä pyritään luomaan yleiskuvaa hyvinvoinnista digitalisoituvassa vanhustyössä tarkastelemalla vanhustyön työntekijöiden teknologiaan liittyviä kokemuksia yhdessä muiden työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden, kuten johtamisen ja organisaatiokäytäntöjen kanssa.

## 1.1 Yleistä kyselystä, aineistosta ja analyysistä

Selvityksen aineistonkeruu toteutettiin syys-lokakuussa 2018 JHL:n jäsenistölle suunnatulla kyselyllä. Kyselykokonaisuus suunniteltiin yhteistyössä selvityksen toteuttajan ja JHL:n asiantuntijoiden kanssa. Kyselyn suunnittelun pohjana hyödynnettiin kyselyssä kartoitettujen aihealueiden olemassa olevia mittareita. Kyselylinkki toimitettiin sähköpostilla vanhustyön alalla työskenteleville JHL:n jäsenille. Kyselyyn vastasi 491 henkilöä. Kyselyssä kartoitettiin väittämin ja avoimin kysymyksin vastaajien kokemuksia vanhustyön digitalisoitumiseen liittyvästä kuormituksesta ja mahdollisuuksista sekä teknologian käyttöön tarjolla olevasta tuesta ja sen tarpeista. Digitalisaatiopainotteisten kysymysten lisäksi kartoitettiin lyhyesti työpaikkojen esimiestyön, asiakaslähtöisyyden ja toiminnan kehittämisen tilaa. Henkilöstön työhyvinvoinnin tilaa puolestaan selvitettiin kysymyksillä työrooliin liittyvästä kuormituksesta, työn imusta ja työssä koetuista tunteista sekä mahdollisista työpaikan tai alan vaihtamisaikeista. Lisäksi vastaajilta kysyttiin heidän näkemyksiään siitä, millä keinoin vanhustyön työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvointia voidaan edistää.

Kyselyn väittämien tulokset on esitetty osa-alueittain jakaumina, jotka kuvaavat vastaajien kokemuksia omassa työssään. Aineistolle on myös tehty tilastollista analyysia (korrelaatiot, ryhmien väliset vertailut) sen selvittämiseksi, eroavatko tilanteet ja kokemukset eri ryhmien välillä sekä esimerkiksi millaiset asiat ovat yhteydessä lopettamisaikeisiin työssä. Ryhmien välisiä tilastollisesti merkitseviä eroja, niiltä osin, kun niitä esiintyy, on kuvattu kunkin aihealueen tuloksia käsittelevässä tekstissä. Vastaajien avoimet tekstivastaukset

on analysoitu sisällönanalyysin menetelmää soveltaen tunnistuen ja luokitellen keskeisiä vastauksissa toistuvia teemoja. Avointen vastausten tulokset on esitetty pääteemaisina luokkina pyrkien nostamaan tiivistetysti esiin avointen vastausten keskeinen sisältö. Muutamia kuvaavia suoria lainauksia vastauksista on nostettu esiin elävöittämään ja havainnollistamaan koostettujen luokkien sisältöä. Vastaajien suorista lainauksista on korjattu mahdolliset selvät kirjoitusvirheet, muutoin lainaukset on esitetty alkuperäisessä muodossaan.

## 1.2 Vastaajien taustatietoja

Kyselyyn vastasi 491 vanhustyön parissa työskentelevää JHL:n jäsentä. Lähes kaikki (94 %) kyselyyn vastanneista oli naisia. Vastaajat olivat pääasiassa keski-ikäisiä tai ikäänntyviä: vastaajista 67 % oli yli 45-vuotiaita, alle kolmekymppisten määrän jäädessä 7,5 prosenttiin. Vastaajien ikä näkyi usein myös työvuosissa: lähes puolet (45 %) oli työskennellyt vanhustyön parissa yli 15 vuotta, ja vain neljänneksellä työhistoriaa oli viisi vuotta tai vähemmän. Koulutustaustaltaan vastaajat olivat pääasiassa toisen asteen ammatillisen koulutuksen suorittaneita (85 % vastaajista). Noin seitsemän prosenttia oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon tai sitä edeltäneen opistotasaisen tutkinnon, ja saman verran oli myös muun tutkinnon suorittaneita. Muut tutkinnot vaihtelivat kodinhoitaja- ja askartelunohjaajakoulutuksista yliopistotutkintoihin. Lähes kaikki vastaajat olivat organisaatioasemaltaan työntekijöitä; esimiehinä vastaajista työskenteli vain hieman yli prosentti. Kotihoidossa työskenteleviä oli selvästi laitoshoidossa työskenteleviä enemmän: lähes 70 % ilmoitti työskentelevänsä kotihoidossa. Vastaajien työnantaja oli selvästi useimmin kunta: 81 % työskenteli kuntasektorilla, yksityisten yritysten osuuden jäädessä 16 ja kolmannen sektorin organisaatioiden kolmeen prosenttiin. Vastaajien työpaikat olivat usein pienehköjä: 75 % ilmoitti työskentelevänsä maksimissaan 50 työntekijän organisaatiossa. Vastaajien taustiedot on kuvattu kootusti taulukossa 1.

Vastaajien taustaan liittyen tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että tulokset eivät sellaisenaan kuvaa laajaa vanhustyön alaa kokonaisuutena, vaan vastaajaryhmän painottumisen mukaan kertovat pääasiassa kunnallisen kotihoidon tilanteesta kokeneiden lähi- ja perushoitajien työn näkökulmasta. Joiltain osin taustamuuttujien mukaisia ryhmäkohtaisia vertailuja ei ole myöskään ollut hedelmällistä tehdä: esimerkiksi miesten ja esimiesasemassa työskentelevien osuus aineistossa on niin pieni, ettei tuloksia voida vertailla sukupuolen tai organisaatioaseman mukaan. Myös koulutustaustaa ja työnantajasektoria kuvaavat ryhmät ovat kooltaan sen verran epätasaisia, että vertailutuloksia, vaikka tilastollisesti merkitseviä ovatkin, tulee tarkastella vain tämän selvityksen otosta kuvaavina.

**Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot**

<b>Sukupuoli</b>	Nainen	94,3 %
	Mies	4,1 %
	Ei vastausta	1,6 %
<b>Ikäryhmä</b>	19–30 v.	7,5 %
	31–45 v.	23,4 %
	46–55 v.	33 %
	56–67 v.	30,3 %
	Ei vastausta	1,6 %
<b>Koulutus</b>	Toisen asteen ammatillinen koulutus	84,9 %
	Ammattikorkeakoulu tai opisto	7,1 %
	Muu	6,9 %
	Ei vastausta	1 %
<b>Organisaatioasema</b>	Työntekijä	97,6 %
	Esimies	1,2 %
	Ei vastausta	1,2 %
<b>Työhistoria vanhustyössä</b>	0–5 v.	24,6 %
	6–15 v.	30,3 %
	16–30 v.	26,7 %
	yli 30 v.	18,3 %
<b>Hoidon muoto</b>	Kotihoito	67,8 %
	Laitoshoito	30,3 %
	Ei vastausta	1,8 %
<b>Työpaikan henkilöstömäärä</b>	alle 20 hlö	24,6 %
	20–50 hlö	49,7 %
	51–100 hlö	14,9 %
	yli 100 hlö	10,4 %
	Ei vastausta	0,4 %
<b>Työnantajasektori</b>	Kunta	80,7 %
	Yksityinen yritys	15,9 %
	Kolmas sektori	2,9 %
	Ei vastausta	0,6 %

## 2 Tulokset

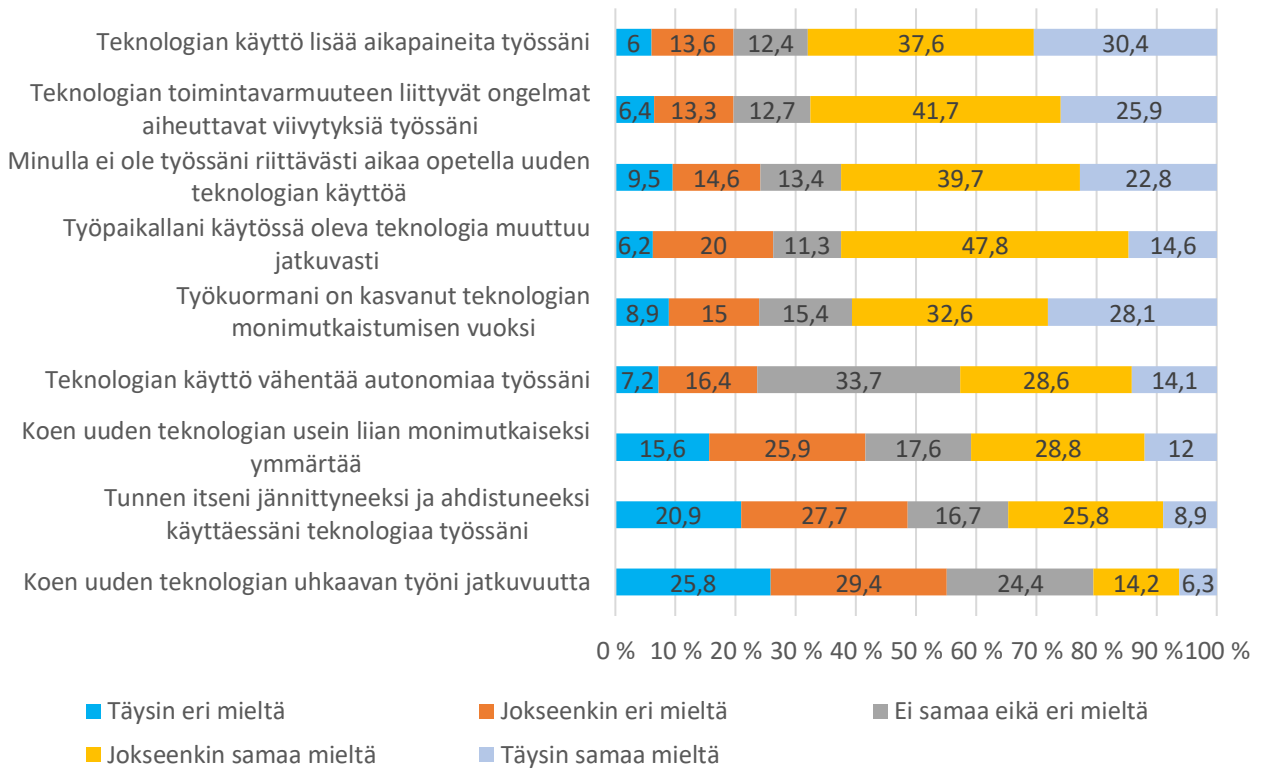
### 2.1 Teknologia vanhustyössä

Teknologian käytön tilannetta ja teknologian hyvinvointivaikutuksia kartoitettiin selvittämällä vastaajien kokemia teknologiakuormitusta, työpaikan tarjoamaa tukea teknologian käytölle, sekä arviota teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksista työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvoinnin tukemisessa.

#### 2.1.1 Teknologiakuormitus vanhustyössä

Teknologiaan liittyvän kuormituksen kokeminen vanhustyössä vaikutti kyselyvastausten perusteella yleiseltä. Lähes 70 % koki teknologian käytön lisäävän aikapaineita työssä. Yhtä suuri joukko arvioi kohtaavansa työssään teknologian toimintavarmuuteen liittyviä ongelmia, jotka aiheuttavat viivytyksiä työnteossa. Yli 60 % koki työssä käytettävän teknologian muuttuvan jatkuvasti, eikä työssä myöskään arvioitu olevan riittävästi aikaa uuden teknologian käytön opetteluun. Hieman yli 60 % vastaajista arvioi myös työkuorman kasvaneen teknologian monimutkaistumisen vuoksi. Yli 40 % koki teknologian käytön vähentävän autonomiaa omassa työssään.

Kokemukset omasta teknologiaosaamisesta jakautuivat kahtia: noin 40 % koki uuden teknologian monimutkaiseksi ymmärtää ja hieman yli 40 % ei kokenut teknologian ymmärtämisessä juurikaan ongelmia. Tämä kuvanee vanhustyössä työskentelevien hyvin erilaisia teknologiaan liittyviä osaamistasoja ja käyttövalmiuksia. Myönteistä on, että noin puolella vastaajista teknologian käyttöön ei liittynyt jännittyneisyyden tai ahdistuneisuuden tunteita. Toisaalta on huolestuttavaa, että kuitenkin noin 35 % vastaajista raportoi kokevansa tämän tyyppistä henkistä kuormitusta työssä käytettävään teknologiaan liittyen. Moniin muihin aloihin verrattuna vanhustyön puolella myönteistä on se, että uuden teknologian ei pääasiassa ainakaan vielä arvioitu olevan uhka oman työn jatkuvuudelle. Vastausten jakautumista teknologiakuormitusta kartoittavissa kysymyksissä on kuvattu tarkemmin kuviossa 1.



**Kuvio 1. Teknologiakuormitus vanhustyössä**

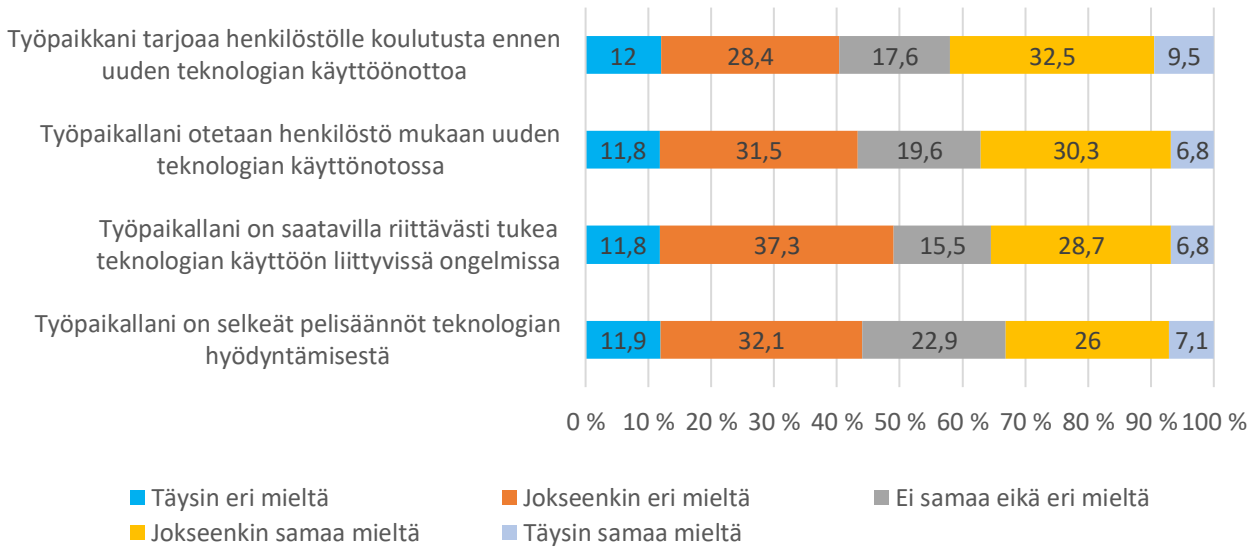
Teknologiakuormituksen tarkastelu ryhmittäin nosti esiin joitain tilastollisesti merkitseviä eroja vastaajien välillä. Teknologiaan liittyvät kuormituksen kokemukset olivat yleisimpiä kahdessa vanhimmassa ryhmässä, eli yli 45-vuotiailla, sekä pitkään vanhustyötä tehneillä. Tämä on ymmärrettävää, sillä vanhempien työntekijöiden valmiudet teknologian käyttöön voivat olla nuorempia ryhmiä heikommat. Pitkään alalla olleet ovat myös vuosien saatossa oppineet ja tottuneet tekemään työtä tietyllä tavalla ja tietyillä välineillä, jolloin uusien digitaalisten työvälineiden käyttöönotto ja opettelu voi kuormittaa useilla tavoilla. Teknologiakuormitusta koettiin myös muita enemmän kunnissa ja kotihoidossa. Kotihoidon luonteelle tyypillinen monipaikkaisuus voi lisätä teknologiakuormituksen kokemusta, kun käyttö tapahtuu tyypillisesti mobiililaitteella vaihtelevissa paikoissa. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet vaikuttaisivat kokevan vähemmän teknologiaan liittyvää kuormitusta kuin muut. Tämä saattaa selittyä sekä mahdollisilla erityyppisillä tehtävänkuvilla että kyseisen koulutuksen tarjoamalla kattavammilla tietoteknisillä valmiuksilla.

### 2.1.2 Teknologian käytön tuki

Teknologian käyttöön liittyvä työpaikan tuki on tärkeä tekijä teknologiakuormituksen hallinnassa. Vastaajien kokemukset teknologian käyttöön saatavasta tuesta jakautuivat melko vahvasti: yli kolmannes arvioi organisaation tarjoaman tuen riittämättömäksi ja kutakuinkin sama määrä riittäväksi. Myönteisimmin arvioitiin koulutuksen saatavuutta ennen uuden teknologian käyttöönottoa (42 % myönteinen arvio).



Kielteisimminkin arvioitiin puolestaan tuen saatavuutta teknologian käyttöön liittyvissä ongelmissa (49 % kielteinen arvio) sekä yhteisten pelisääntöjen puutetta (44 % kielteinen arvio). Teknologian käytön tukeen liittyvien väittämien jakaumat on esitetty kuviossa 2. Vaikka arvioissa oli havaittavissa melko selvää kahtiajakautumista vastausten kesken, teknologian käytön tuessa ei esiintynyt tilastollisesti merkitseviä eroja eri ryhmien välillä. Todennäköistä onkin, että tuki teknologian käytölle vaihtelee vahvasti eri organisaatioiden välillä, jolloin tuen saamista selittää oletettavasti työpaikka, eikä niinkään jokin muu tekijä.



**Kuvio 2. Teknologian käytön tuki**

### *Millaista tukea kaivattaisiin*

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, minkälaista tukea he kaipaivat teknologian käyttöön omassa työssään. Vastauksissa esiinnousseet asiat liittyivät pääasiassa riittävän osaamisen kehittymisen edellytyksiin, teknologian käyttäjälähtöisyyteen sekä riittävän tuen saatavuuteen. Keskeiset vastauksissa esiinnousseet teemat on kuvattu kootusti taulukossa 2.

**Taulukko 2. Tuen tarpeet teknologian käytössä**

MILLAISTA TUKEA KAIVATAAN TEKNOLOGIAN KÄYTTÖÖN
Kunnollinen, eritasoiset käyttäjät huomioiva perehdytys teknologiaan kaikille ja tarvittava kertaus
Aikaa uuden opetteluun
Henkilöstön työhön liittyvien tarpeiden kuuleminen ja huomioiminen
Teknisen tuen parempi saatavuus

Vastauksissa nousi esiin erityisesti kunnollisen perehdytyksen tarve. Uuden teknologian käyttöönottoon liittyvät koulutukset ja ohjeistukset koettiin usein riittämättömiksi. Erityisenä ongelmana korostui se, että joillain työpaikoilla teknologiaan liittyvää koulutusta tarjottiin vain osalle työntekijöistä toisten jäädessä kokonaan ilman muodollista perehdytystä, ja useimmiten kollegojen neuvojen varaan.

*”Jokaiselle koulutus. Ei niin että 1-2 henkilöä koulutetaan tiimistä, joiden pitäisi opastaa muut tiimiläiset.”*

*”Selkeitä koulutuksia koko henkilökunnalle. Ei niin, että muutama pääsee koulutukseen ja nämä opettavat muuta henkilökuntaa TYÖN OHELLA.”*

Vastauksissa toivottiin myös, että teknologian käytön ohjeistuksiin olisi saatavilla kertausta; yhden koulutussession ei katsottu olevan riittävä ainakaan kaikille. Osa vastaajista kertoikin itse hallitsevansa teknologian käytön, mutta esitti huolensa vanhempien työntekijöiden tarpeiden huomioimisesta työn digitalisoituessa. Vastauksissa toivottiinkin, että teknologian käyttöönotossa huomioitaisiin eritasoisten käyttäjien tarpeet ja varmistettaisiin, että kaikilla on varmasti riittävä osaaminen työssä käytettävän teknologian toiminnasta ja käyttötavoista. Esiin nousi myös toive siitä, että aina olisi mahdollisuus kysyä apua ja tarkempaa ohjeistusta ilman häpeää.

*”Itse pärjään, mutta vanhempi ikäpolvi tarvitsisi perehdytystä ilman että heidät nolataan. Moni ei uskalla ääneen sanoa, ettei osaa jotakin asiaa tehdä ja jättää sitten vain asian tekemättä.”*

*”Enemmän pienimuotoisia koulutuksia ja ehdottomasti kertauksia tarpeeksi usein. Joitakin asioita tehdään harvemmin, esim. jotakin laitetta käyttää vain silloin tällöin. Niiden käytön kertaaminen olisi tärkeää.”*

Vastauksissa toivottiin myös enemmän aikaa uuden teknologian opetteluun. Teknologiaan perehtyminen muun työn ohessa koettiin erityisesti kiireen vuoksi kuormittavaksi ja hankalaksi, ja sen arvioitiin vievän aikaa varsinaiselta työltä. Osa vastaajista myös toivoi, että uuden teknologian opetteluun varattaisiin yhteistä aikaa, jolloin teknologian kanssa ei tarvitsisi pärjätä yksin.

*”Työaika ei riitä uuden oppimiseen. Lisää rauhoitettua aikaa oppimiselle.”*

*”Työn ohessa kiireessä koitetaan oppia uusia juttuja. Aikaa enemmän uuden oppimiselle.”*

Vastauksissa nostettiin esiin myös toiveita henkilöstön kuulemisesta teknologiauudistuksissa ja uusien digitaalisten työvälineiden käyttöönotossa. Vastajat pitivät tärkeänä erilaisiin tehtäviin ja työnkuviin liittyvien tarpeiden kuulemista ja huomioimista uudistuksissa. Oman työnsä asiantuntijoina he toivoivat pääsevänsä edes jollain tavalla vaikuttamaan teknologiaan ja sen käyttöön.

*”Haluaisin, että meitä hoitajia kuunnellaan näissä uudistuksissa eikä isoja herroja. He eivät voi tietää, mikä on vanhukselle parasta, kun eivät tätä työtä tee.”*

*”Yleensäkin jo uutta suunnitellessa otettaisiin työntekijöiden mielipiteet ja tarpeet huomioon.”*

*”Koulutus ja suunniteltu teknologia kohdistetaan sopivaksi tietynlaiseen työpisteeseen tarpeet huomioiden.”*

Vastauksissa nousi myös esiin, että teknisessä tuessa ja sen saatavuudessa koettiin puutteita. Teknisen tuen toivottiin olevan helposti ja nopeasti saatavilla. Osa vastaajista piti ihanteellisena sitä, että tekninen lähitukihenkilö olisi omalla työpaikalla ja näin apu ja neuvot olisivat saatavilla mahdollisimman helposti ja nopeasti. Teknisiin ongelmatilanteisiin toivottiin pikaisia ratkaisuja, koska ne vaikeuttivat työtä ja aiheuttivat viivästyksiä.

*”ATK-tuki pitäisi olla helpommin saatavilla ja mobiililaitteissa liian usein vikoja ja vikoja ei korjata tarpeeksi nopeasti.”*

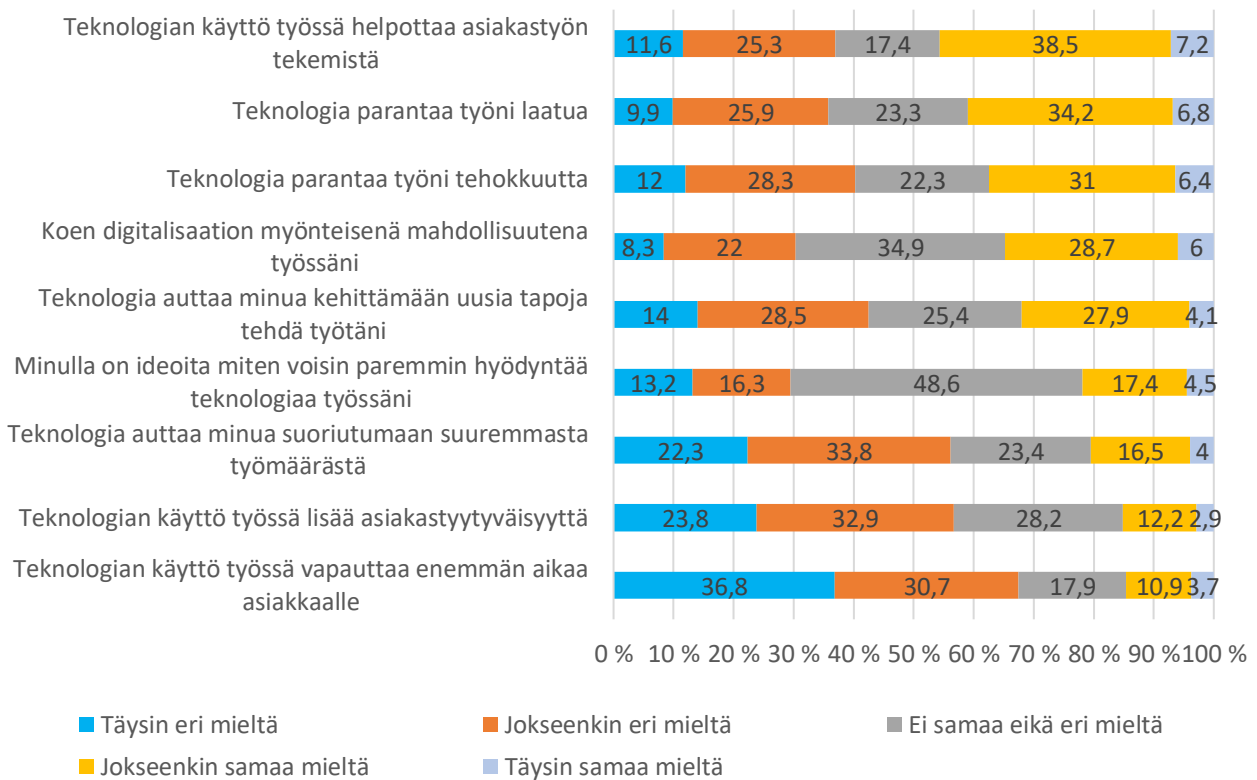
*”Henkilö työpaikalla vastaamaan, kun ohjelmat ei toimi. Soittelu Suomen toiselle puolelle, josta pyydetään soittamaan taas jonnekin muualle, turhauttaa ja vie aikaa.”*

### 2.1.3 Teknologia mahdollisuutena vanhustyössä

Teknologian käyttö vanhustyössä ei ole ainoastaan kuormitustekijä, vaan siihen liittyy myös mahdollisuuksia, jotka voivat parhaimmillaan edistää työn sujuvuutta sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia. Kyselyssä kartoitettiin vastaajien kokemuksia teknologiasta mahdollisuutena sekä heidän suhtautumistaan teknologian hyödyntämiseen omassa työssään. Vastaajien arviot teknologiasta mahdollisuutena eivät osoittautuneet erityisen myönteisiksi. Myönteisimmin arvioitiin teknologian tarjoamia mahdollisuuksia asiakastyön tekemisen helpottajana (46 % myönteinen arvio), työn laadun parantajana (41 % myönteinen arvio) sekä työtehokkuuden parantajana (37 % myönteinen arvio). Kriittisimmin puolestaan arvioitiin teknologian tarjoamia mahdollisuuksia ajan vapauttajana asiakastyöhön (68 % kielteinen arvio), asiakastyytyväisyyden parantajana (57 % kielteinen arvio) sekä työmäärästä selviytymisen helpottajana (56

% kielteinen arvio). Kootusti voidaankin todeta, että teknologia ei ainakaan tällä hetkellä näyttäydy vanhustyön henkilöstölle asiakastyön laatuun myönteisesti vaikuttavana tekijänä.

Teknologian käyttö työssä ei myöskään vaikuttanut herättävän erityistä innostusta vastaajissa: noin kolmannes ilmoitti kokevansa digitalisaation myönteisenä mahdollisuutena työssään. Yli 40 % koki, että teknologia ei juurikaan auta heitä kehittämään uusia työtapoja. Myös omat ideat teknologian hyödyntämiseen työssä arvioitiin melko vähäisiksi. Tätä voi osaltaan selittää työn kiire ja kuormittavuus sekä se, että vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja työtapoihin ovat usein vanhustyön alalla vähäiset. Teknologiaa mahdollisuutena kuvaavat väittämät ja niiden vastausjakaumat on esitetty tarkemmin alla kuviossa 3.



**Kuvio 3. Teknologia mahdollisuutena**

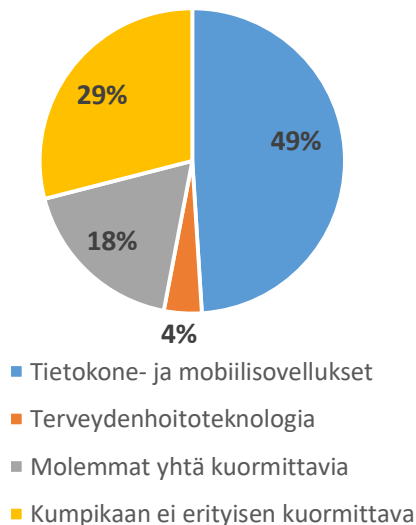
Teknologiaan liittyvien mahdollisuuksien arvioissa oli havaittavissa joitakin ryhmäkohtaisia eroja. Ikäryhmistä 31–45-vuotiaat arvioivat teknologiaan liittyviä mahdollisuuksia vanhempia ikäryhmiä myönteisemmin. Arviot olivat myönteisempiä myös enintään viisi vuotta vanhustyötä tehneillä kuin kauemmin alalla työskennelleillä. Tämän voi arvioida liittyvän paitsi ikään, myös tottumukseen työtavoissa ja -välineissä; alle viisi vuotta alalla työskennelleet ovat olleet koko toistaiseksi lyhyehkön vanhustyöuransa teknologian kanssa tekemisissä, toisin kuin pitempään alalla olleet. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet arvioivat myös teknologiaan

liittyviä mahdollisuuksia muita myönteisemmin. Myös työpaikan koolla vaikutti olevan merkitystä: isoilla, yli 100 työntekijän työpaikoilla työskentelevät arvioivat teknologian tarjoamia mahdollisuuksia pienillä työpaikoilla työskenteleviä myönteisemmin. Tämä voi liittyä esimerkiksi isojen työpaikkojen parempiin valmiuksiin digitaalisten työvälineiden ja teknisen tuen tarjoamisessa.

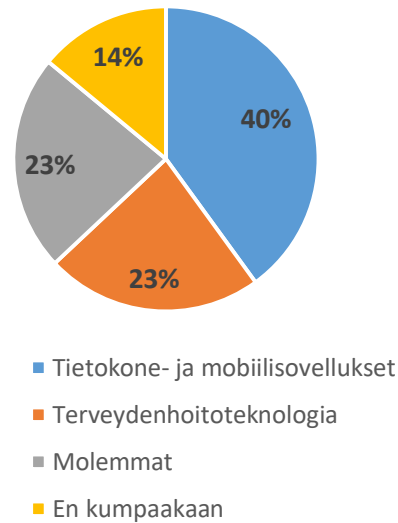
#### 2.1.4 Teknologiatyyppin vaikutus teknologian kuormittavuuden ja hyödyllisyyden kokemukseen

Teknologiaan liittyvän kuormituksen ja koettujen mahdollisuuksien lisäksi kyselyssä pyrittiin kartoittamaan, liittykö kuormituksen ja/tai mahdollisuuden kokemukset jonkin tietyn tyyppisen teknologian käyttöön. Vanhustyössä tällä hetkellä käytössä oleva teknologia jakautuu pääasiassa mobiililaitteilla tai tietokoneella käytettäviin erilaisiin sovelluksiin (esim. dokumentointi ja raportointi) sekä hoitotyön apuna hyödynnettävään terveydenhoitoteknologiaan. Tietokone- ja mobiilisovellukset koettiin selvästi terveydenhoitoteknologiaa kuormittavampina: vain neljä prosenttia koki terveydenhoitoteknologian kuormittavammaksi, kun taas noin puolet arvioi tietokone- ja mobiilisovellusten kuormittavan. Toisaalta lähes kolmannes koki, ettei kumpikaan teknologiatyyppi erityisemmin kuormita ja vajaa viidennes arvioi molemmat teknologiatyypit yhtä kuormittaviksi. Tietokone- ja mobiilisovellusten kuormittavuuskokemuksen huomioiden kiinnostavaa on, että vastaajat kokivat kyseiset sovellukset kuormittavuuden lisäksi myös suurimpana apuna työssään. Vastaajista 40 % arvioi tietokone- ja mobiilisovellukset hyödyllisemmiksi kuin terveydenhoitoteknologian ja lähes neljännes arvioi molemmat teknologiatyypit yhtä hyödyllisiksi. Lähes neljännes puolestaan koki terveydenhoitoteknologian hyödyllisimmäksi. Niitä, jotka eivät pitäneet minkäänlaista teknologiaa hyödyllisenä työssään, oli 14 % vastaajista. Eri teknologiatyyppien kuormittavuuden ja hyödyllisyyden arvioita on kuvattu kootusti kuviossa 4.

Kumman tyyppisen teknologian koet työssäsi kuormittavampana?



Kumman tyyppisen teknologian koet työssäsi suurempana apuna?



**Kuvio 4. Eri teknologiatyyppien kuormittavuus ja hyödyllisyys**

#### 2.1.5 Voiko teknologia edistää henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointia?

Avoimilla kysymyksillä kartoitettiin vastaajien näkemyksiä siitä, miten uuden teknologian hyödyntämisellä voidaan parhaiten edistää henkilöstön ja vanhustyön asiakkaiden hyvinvointia. Henkilöstön hyvinvointia koskevissa vastauksissa korostui etenkin teknologian mahdollisuudet työssä tarvittavan tiedon saatavuuden ja dokumentaation helpottajana. Osa vastaajista koki esimerkiksi sähköisten kirjausten jo helpottavan asiakastyötä. Osa puolestaan koki tämän hetkiset käytännöt ja järjestelmät joiltain osin puutteellisiksi, mutta näki niissä kuitenkin potentiaalia dokumentaation ja tiedonkulun helpottajana tulevaisuudessa.

*”Esimerkiksi kirjaaminen mobiiliin ajantasaisesti vähentää kaksinkertaista kirjaamista.”*

*”Tiedon jakaminen ja siirto on nopeampaa. Muistikapasiteetti on rajallinen.”*

Vastauksissa nostettiin esiin myös teknologian mahdollisuudet työn suunnittelun ja työprosessien ohjauksen apuvälineenä. Tähän tarkoitukseen hyödynnetyn teknologian ei useinkaan koettu vielä täyttävän tarkoitustaan, mutta ominaisuuksiltaan ja käyttötarkoituksiltaan kehittyneempänä versiona sillä nähtiin olevan mahdollisuuksia sujuvoittaa työtä tulevaisuudessa.

*”Kotihoidossa on toiminnanohjausjärjestelmä ja työt tulee puhelimeen. Tämä on mahtava keksintö, jos se toimisi järkevästi ja käynnit olisi järkevästi suunniteltu ja käyntejä tasaisesti.”*

*Nyt ajetaan ympäri ämpäri ja toisella liikaa käyntejä, kun taas jollakin vain muutama. Stressiä lisännyt.”*

*”Mobiilisovelluksessa pitäisi olla esim. karttasovellus, joka järkeistäisi asiakaskäyntien järjestyksen.”*

Vastauksissa tuotiin myös jonkin verran esiin terveydenhoitoteknologisten apuvälineiden, kuten nostolaitteiden hyödyllisyyttä henkilöstön hyvinvoinnin tukemisessa. Riittävät hoidossa käytettävät apuvälineet nähtiin etenkin fyysisen kuormituksen vähentäjänä ja työergonomian edistäjänä.

*”Nostolaitteita riittävästi asukkaiden siirtoon ja apuvälineitä.”*

*”Kunnolliset ja uudenaikaiset apuvälineet parantavat työtehokkuutta ja henkilöstön hyvinvointia.”*

Vastauksissa nousi usein esiin, että ihannetilanteessa teknologia sujuvoittaisi työtä esimerkiksi yllämainittujen tekijöiden kautta. Teknologian toiminta ja käyttö koettiin kuitenkin tällä hetkellä monilta osin epäoptimaaliseksi. Osa vastaajista näki teknologian kehittymisessä potentiaalia työntekijöiden hyvinvoinnin parantajana, osa puolestaan suhtautui hyvin skeptisesti teknologian hyödyntämiseen vanhustyössä. Vastauksissa kuvattiinkin runsaasti teknologian käyttöön tällä hetkellä liittyviä ongelmia ja haasteita. Vastaajat mainitsivat muun muassa puutteet teknologian toimintavarmuudessa ja käyttäjäystävällisyydessä:

*”Että laitteet ja ohjelmat toimivat moitteettomasti, eikä vie enää ylimääräistä aikaa hoitotyöstä eikä vaaranna potilasturvallisuutta.”*

*”Teknologian hyödyntämisessä suuressa roolissa ovat käytössä olevien laitteiden ja ohjelmien/sovellusten toimivuus. Näiden toimimattomuus ja hitaus lisäävät työstressiä.”*

Vastauksissa kerrottiin myös puutteista järjestelmien ja ohjelmistojen yhteensopivuudessa: *”Uuden teknologian yhteensopivuus olemassa olevaan teknologiaan auttaisi asiaa”*. Vastaajat nostivat esiin myös teknologiaan liittyvän perehdytyksen ja koulutuksen riittämättömyyden, joka nousi keskeisenä esiin myös edellä esitetyissä tuloksissa teknologian käyttöön liittyvistä tuen tarpeista. Osa vastaajista kommentoi myös työpaikan laitteiden riittämättömyyttä: laitteita ei välttämättä riitä kaikille työntekijöille, mikä hankaloittaa tehtävien hoitamista: *”Olisi riittävä määrä toimivia älylaitteita”*. Vastauksissa nousi myös esiin, että tällä hetkellä teknologia koetaan toisinaan enemmän kontrollin välineeksi kuin työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvointia edistäväksi apuvälineeksi. Tämän nähtiin liittyvän enemmän siihen, kuinka teknologiaa työpaikoilla hyödynnetään, ei niinkään teknologiaan itsessään.

*”Ei sitä voi sanoa työhyvinvoinniksi, kun esimies kyttää koko ajan prosentteja ja aikaleimoja.”*

*”Teknologian pitäisi helpottaa henkilöstön hyvinvointia, ei lisätä paineita. Pitää olla täsmäteknologiaa, ei ‘big brother’ -tavoittelua.”*

*”Ohjelmat ja teknologia ovat hyviä apuvälineitä, mutta ajoittain ajattelen väkisinkin, että toiminnanohjausjärjestelmä on työmme tarkoitus, ei asiakas.”*

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen liittyvinä mahdollisuuksia nostettiin esiin hyvin pitkälti samankaltaisia asioita kuin henkilöstön hyvinvoinnin kohdallakin. Esimerkiksi reaaliaikaisten tietojen saatavuuden arvioitiin parantavan asiakkaiden hoitoa, eri henkilöstöryhmien tiedonvaihtoa ja potilasturvallisuutta. Asiakkaan luona tehtävien reaaliaikaisten kirjausten hyvänä puolena pidettiin myös sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus pysyä ajan tasalla siitä, mitä hänen tilastaan kirjataan.

*”Reaaliaikaiset tiedot asiakkaan mm. labroista, lausunnoista jne. näkyviin heti mobiiliin.”*

*”Kotona tehtävät kirjaukset niin, että asiakas kuulee ja näkee samalla mitä hänestä kirjoitetaan. Erilaiset mittaustulokset menevät suoraan järjestelmään, automaatiot kaiken kaikkiaan helpottavat ja parantavat asiakkaan hyvinvointia ja reaaliaikaista toimintaa, esim. lääkäri-hoitajayhteistyö.”*

Myös apuvälineiden, esimerkiksi moninaisen terveydenhuoltoteknologian, koettiin mahdollistavan asiakkaiden hyvinvoinnin tukemisen. Niiden arvioitiin muun muassa lisäävän vanhustyön asiakkaiden turvallisuutta sekä mahdollistavan toimintoja, jotka eivät ilman apuvälineitä olisi mahdollisia.

*”Apuvälineet ovat turvallisia oikein käytettyinä. Ja asukkaat voivat niiden turvin osallistua esim. yhteisiin tilaisuuksiin.”*

*”Terveydenhuoltoteknologia luo turvallisuutta ja varmuutta asiakkaalle oikein käytettynä.”*

Osa vastaajista näki mahdollisuuksia myös digitaalisten välineiden mahdollistamassa etähoidossa: esimerkiksi erilaisia viriketoiminnan muotoja, kuten liikuntaa arvioitiin voitavan tarjota tehokkaasti etäyhteyden välityksellä. Etäyhteyden kautta järjestettävä toiminta nähtiin mahdollisuutena myös kuntoutuksen tukemisessa sekä jonkinasteisena helpotuksena vanhusten yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemuksiin.

*”Enemmän etähoitoa virikkeisiin ja liikuntasopimuksiin.”*



*”Esim. muistiasiakkaalle aivojumppaa ja kuntoutusta etälaitteen, esim. tabletti tmv.”*

*”Jos etähoidon tablettien kautta saisi jonkinlaisen keskustelukerhon aikaiseksi kotona yksin asuville yksinäisille vanhuksille.”*

Osassa vastauksista myös pohdittiin teknologian mahdollisuuksia vapauttaa henkilöstön aikaa enemmän läsnäoloon ja asiakkaan kohtaamiseen: *”Työaikaa vapautuu asiakastyöhön”*. Tämän ei kuitenkaan koettu toteutuvan erityisen hyvin ainakaan tällä hetkellä. Osa vastaajista myös epäili, että teknologia tuskin voi koskaan toimiakaan niin, että se mahdollistaisi asiakkaille paremman, läsnäolevemmän ja yksilöllisemmän hoivan. Vastauksissa nostettiin myös esiin huoli siitä, että esimerkiksi mobiilikirjausten tekeminen saattaa viedä entisestään aikaa asiakkaan kohtaamisesta. Jotkut vastaajista myös kertoivat, etteivät vanhukset välttämättä pidä siitä, että kotihoidon henkilöstö käyttää mobiililaitteita heidän luona käydessään.

*”Eipä nuo asiakkaat kovinkaan saa meidän teknologiasta irti. En koe siitä olevan paljon mitään hyötyä.”*

*”Ei mitenkään, se vie liikaa aikaa ja on asiakkaiden konkreettisesta hoitamisesta pois, kun muutenkin on kiire.”*

### 2.1.6 Teknologiakuormituksen ja muun kuormituksen välinen suhde

Teknologian käyttöön liittyviä työhyvinvointivaikutuksia tarkasteltaessa on olennaista huomioida, että teknologian käyttö ei ole työtehtävistä erillistä, eikä niiden aiheuttama kuormitus tai niistä saatu helpotus irrallista, vaan linkittyy vahvasti muihin työkäytäntöihin sekä laajemminkin työn vaatimukseen ja voimavaroihin. Kyselyssä kartoitettujen eri kuormitustekijöiden (teknologiakuormitus, työrooliin liittyvä kuormitus, organisaation asiakas- ja kehittämiskeskeisyyden vähäisyys, johtamisen puutteet, puutteet teknologian käytön tuessa) havaittiin olevan yhteydessä toisiinsa\*\*. Toisin sanoen, mitä enemmän koettiin jotain tiettyä kuormitustyyppiä, sitä todennäköisemmin kuormitusta koettiin myös muilla osa-alueilla. Kun kuormitustekijöitä puolestaan tarkasteltiin suhteessa työhyvinvoinnin ilmentymiin (työn imu, myönteiset tunteet työssä) sekä teknologiaan liittyviin myönteisiin kokemuksiin (teknologian kokeminen mahdollisuutena, teknologiainnostus), havaittiin vähäisemmän kuormituksen kaikilla edellä mainituilla osa-alueilla olevan yhteydessä suurempiin kokemuksiin työn imusta, myönteisistä tunteista, teknologiasta mahdollisuutena sekä teknologiaan liittyvästä innostuksesta\*\*.

---

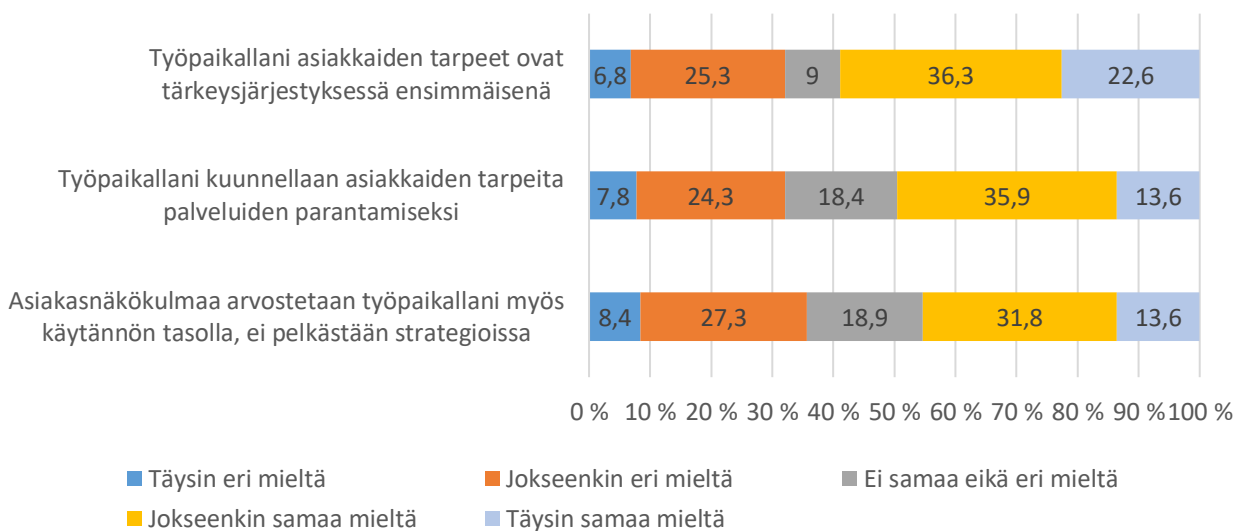
\*\*Korrelaatio on merkitsevä tasolla 0,01

## 2.2 Organisaatio- ja johtamiskäytännöt

Vanhustyön digitalisoitumisen hyvinvointivaikutusten lisäksi kyselyssä selvitettiin vastaajien työpaikkojen organisaatio- ja johtamiskäytäntöjä. Organisaatiokäytäntöjen osalta keskityttiin erityisesti asiakaslähtöisyyteen ja osallistavaan toiminnan kehittämiseen. Johtamisen tilaa puolestaan selvitettiin erityisesti transformationaalista johtajuutta kartoittavilla kysymyksillä. Transformationaalisessa johtamisessa esimies toimii roolimallina, edistää myönteisen vision avulla työn merkityksellisyyden kokemusta, huomioi työntekijöiden yksilölliset kehittymistarpeet sekä rohkaisee henkilöstöä lähestymään ongelmia uusilla tavoilla (Arnold & Connelly 2013).

### 2.2.1 Työpaikan asiakaslähtöisyys

Työpaikan asiakaslähtöisyyttä koskevat arviot jakoutuivat jonkin verran. Lähes 60 % vastaajista arvioi, että työpaikalla asiakkaiden tarpeet ovat tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä ja puolet vastasi, että asiakkaiden tarpeita kuunnellaan palveluiden parantamiseksi. Kuitenkin noin kolmasosa vastaajista arvioi, ettei heidän työpaikallaan toimita juurikaan asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyyden arvioita on kuvattu tarkemmin kuviossa 5.



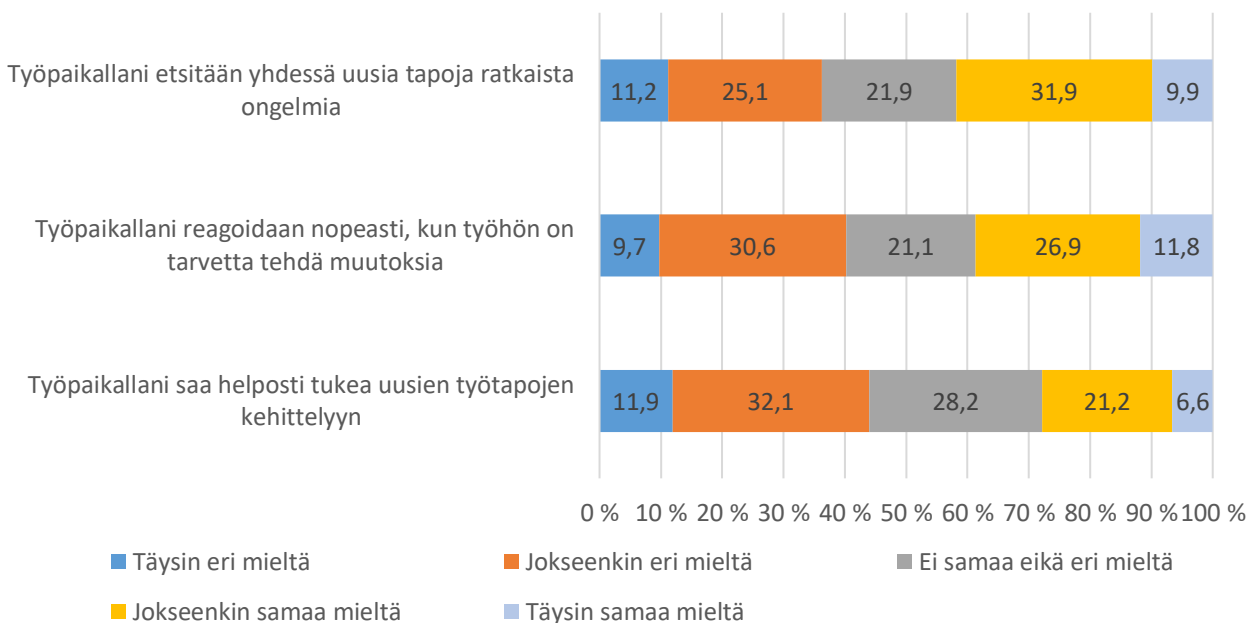
**Kuvio 5. Asiakaslähtöisyys**

Kotihoidossa työskentelevät arvioivat työpaikkansa asiakaslähtöisyyden heikommaksi kuin laitoshoidossa työskentelevät. Myös kuntapuolella työskentelevät arvioivat oman työpaikkansa asiakaslähtöisyyttä kielteisemmin kuin muilla sektoreilla työskentelevät. Alkuvuoden 2019 vanhusten laitoshoidon tilaa käsittelevien uutisten pohjalta katsottuna tämän selvityksen asiakaslähtöisyyttä koskeva tulos vaikuttaa ristiriitaiselta. Tässä raportoidun tuloksen taustalla saattaakin olla useita siihen vaikuttavia tekijöitä. Tällaisia

voivat olla esimerkiksi organisaatioiden sisäiset kriteerit hoidon laadusta, jotka saattavat vaihdella huomattavastikin eri työpaikkojen välillä, sekä organisaatioiden viestinnälliset ohjeistukset, jotka saattavat vaikuttaa siihen, kuinka hoidon laadusta ja siihen liittyvistä mahdollisista ongelmista kommunikoidaan ulospäin. Tulos kertoo kaikesti myös siitä, että vanhustyön asiakaslähtöisyys kaipaava kipeästi kehittämistä sekä laitos- että kotihoidossa ja kaikilla työnantajasektoreilla.

### 2.2.2 Osallistava toiminnan kehittäminen

Osallistavan toiminnan kehittämisen kysymyksillä kartoitettiin sitä, miten hyvät toiminnan kehittämisen valmiudet työpaikoilla on, sekä miten hyvin työntekijät pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Arviot jakautuivat melko voimakkaasti: hieman yli 40 % vastaajista koki, että työpaikalla etsitään yhdessä uusia tapoja ratkaista ongelmia ja hieman alle 40 % koki, että tätä ei juurikaan tapahdu. Arviot olivat hyvin samansuuntaiset työpaikan kykyyn reagoida, kun työhön on tarvetta tehdä muutoksia. Heikoimmaksi arvioitiin tuki uusien työtapojen kehittelyyn: vain reilu neljännes koki saavansa tämän tyyppistä tukea työpaikallaan. Heikoimmaksi osallistavan toiminnan kehittämisen tilanteen arvioi kuntasektorilla työskentelevät. Muilta osin toiminnan kehittämisessä ja henkilöstön osallistavuudessa ei noussut esiin ryhmäkohtaisia eroja. Osallistavan toiminnan kehittämisen vastausten jakaumat on esitetty kuviossa 6.



**Kuvio 6. Osallistava toiminnan kehittäminen**

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä millä tavoin heidän työpaikallaan henkilöstö pääsee osallistumaan työn ja työtapojen kehittämiseen. Vastaukset tarjoavat melko lohduttoman kuvan vanhustyön työntekijöiden vähäisistä vaikutusmahdollisuuksista oman työnsä ja työpaikkansa toiminnan kehittämiseen. Useissa vastauksissa jopa todettiin, että osallistumismahdollisuuksia ei juurikaan ole.

*”Ei mitenkään. Jokainen tekee työnsä miten huvittaa, ei ole työhjoista, kunnan perehdytystä. Jokainen on oman onnensa seppä”.*

*”Ei mitenkään. Työntekijöiden, lähihoitajien ideoita ei kuunnella, saati toteuteta.”*

Osallistumiskanavana nostettiin esiin pääasiassa perinteisiä keskustelumahdollisuuksia, kuten palaverit, kehityskeskustelut sekä muut keskustelut esimiehen kanssa. Osa vastaajista arvioikin näiden toimivan hyvin.

*”Yhteisissä palavereissa mietitään uusia juttuja ja sitten kokeillaan, onko hyvä vain ei.”*

*”Viikoittaisessa henkilöstökokouksessa voi tuoda esiin omia ajatuksiaan, jonka jälkeen asioista keskustellaan yhdessä. Esimiehelle voi myös suoraan kertoa ajatuksiaan asian tiimoilta.”*

Vastauksissa nousi kuitenkin vahvasti esiin myös kokemus, että asioista saatetaan kyllä puhua palavereissa, mutta keskustelun ei koeta johtavan mihinkään eikä asioiden koeta etenevän käytännön tasolle. Henkilöstön osallistaminen koettiin usein näennäiseksi ja osa vastaajista kuvasi työpaikan käytäntöjä osallistamisen sijaan saneleviksi. Jotkut vastaajista myös kokivat, että osa työyhteisön jäsenistä jyrää muiden näkemykset ja ehdotukset, tai että vain tietyille työntekijöille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikan käytäntöihin.

*”Ideoita saa esittää, mutta ne ei välttämättä mene eteenpäin. Kaikki jää yleensä puheasteelle.”*

*”Näennäisesti kyllä kysytään, mutta näiden vuosien aikana mikään henkilöstöltä tullut ei ole mennyt läpi. Asiat on jo päätetty ennen kuin niitä edes kysytään henkilöstöltä.”*

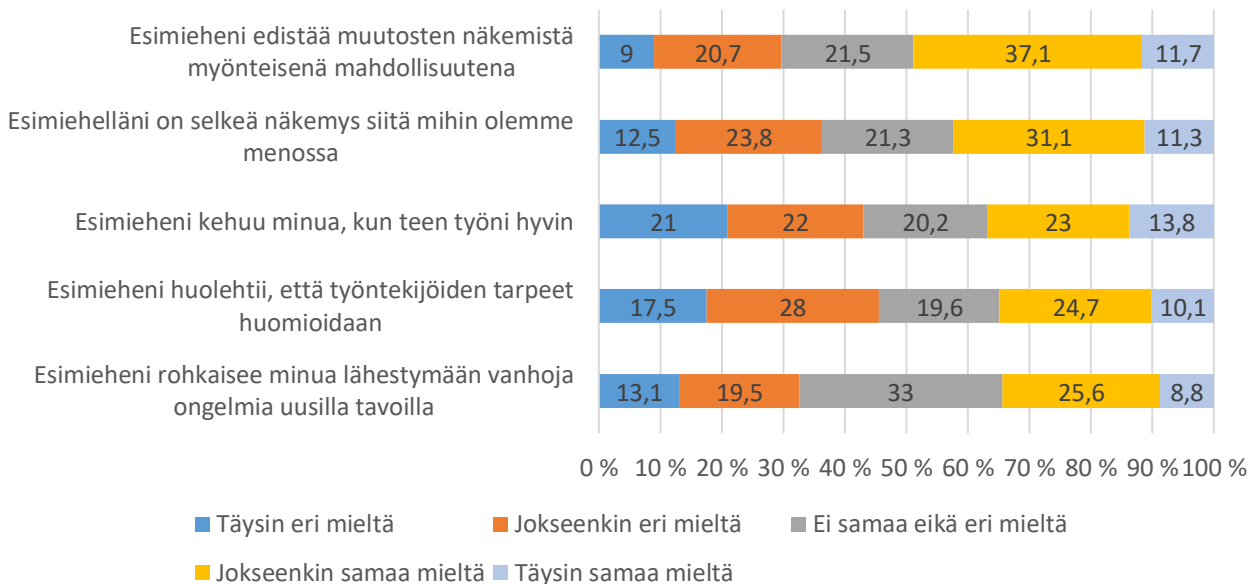
*”Äänekkäimmät ja suosituimmat työntekijät jyräävät muut alleen! Kaikki eivät tule kuulluiksi/kaikkien ideoista ei välitetä!”*

Jotkut vastaajista myös kertoivat, ettei heillä ole työssään minkäänlaista kanavaa osallistua keskusteluun tai kehittämiseen. Syyksi tähän mainittiin esimerkiksi kiire, joka estää kaiken muun paitsi perustehtävän suorittamisen: *”Aina on kiire, ei keskustella muusta kuin kiireestä ja kaikki muu on jätettävä. Hoidetaan asiakkaat, kun olisi joku koulutus tai työhjoista suunniteltu olevaksi, ei ole suunniteltu aikaa työntekijän päivään. Hienosti kerrotaan koulutuksia olevan, mutta käytännössä mukaan pääsy ei ole ollut mahdollista”.*

Vastauksissa nousi myös esiin, että esimerkiksi vanhustyössä yleisesti käytettyjen sijaisten vaikutusmahdollisuudet työhönsä ja työpaikkansa toimintatapoihin ovat käytännössä olemattomat: *”Vakituiselta henkilökunnalta kysytään, ei sijaisilta”.*

### 2.2.3 Johtaminen

Johtamisen tilaa arvioitiin viidellä väittämällä, joissa kartoitettiin työntekijöiden tarpeista huolehtimista, myönteisen palautteen antamista sekä työntekijöiden tukemista ja työyhteisön eteenpäin luotsaamista. Arviot johtamisesta jakautuivat vahvasti kahtia. Myönteisimmin arvioitiin johtajuuden tasoa työyhteisön eteenpäin luotsaamisessa, kuten esimiehen kykyä edistää muutosten näkemistä myönteisenä mahdollisuutena (49 % myönteinen ja 30 % kielteinen arvio) sekä esimiehen selkeää näkemystä siitä, mihin ollaan menossa (42 % myönteinen ja 36 % kielteinen arvio). Kielteisimmät arviot annettiin puolestaan työntekijöiden tarpeiden huomioimisesta (46 % kielteinen ja 35 % myönteinen arvio) sekä myönteisen palautteen antamisesta (43 % kielteinen ja 37 % myönteinen arvio). Kotihoidossa ja kunnissa työskentelevät arvioivat esimiestyön laatua laitoshoidossa työskenteleviä ja muiden sektoreiden työntekijöitä kielteisemmin. Johtamisen osa-alueen tulokset on esitetty kootusti kuviossa 7.



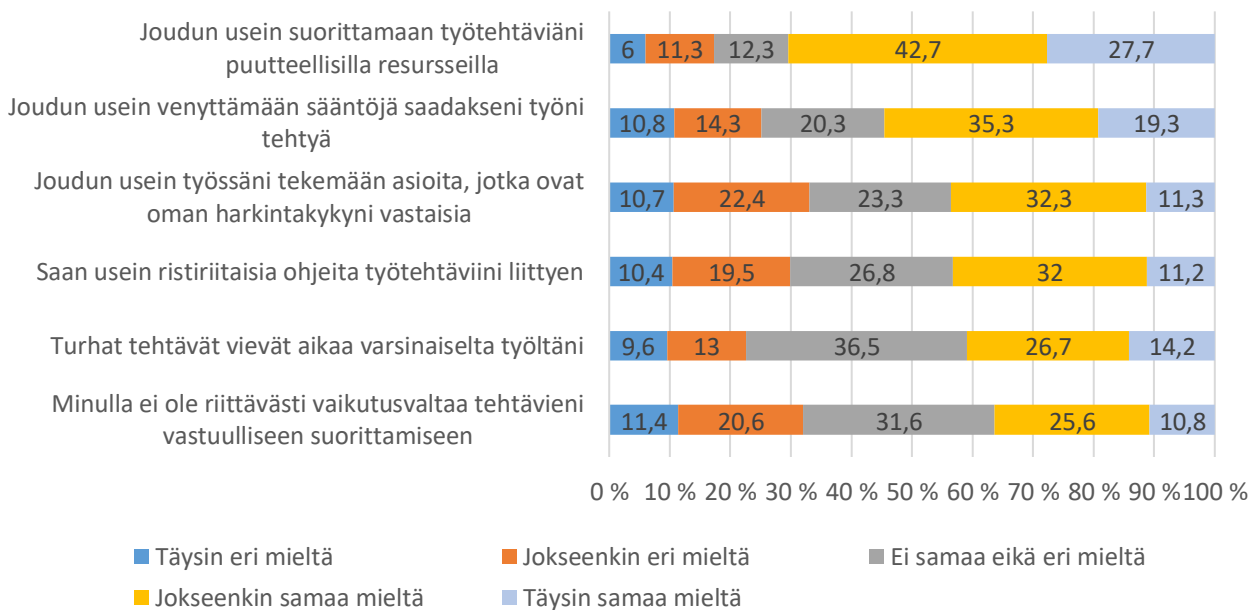
**Kuvio 7. Johtaminen**

### 2.3 Työrooli, työhyvinvointi ja työssä jatkaminen

Vanhustyön henkilöstön yleistä työhyvinvointi kartoitettiin selvittämällä työrooliin liittyvää kuormitusta, työn imun, myönteisten ja kielteisten tunteiden kokemista työssä sekä mahdollisia työpaikassa tai alalla lopettamisen aikeita. Työrooliin liittyvää kuormitusta kartoittamalla saatiin kuvaa muun muassa työhön liittyvistä kuormittavista eettisistä ristiriidoista. Työn imu puolestaan kuvaa myönteistä innostuneisuuden ja motivaation tilaa, johon liittyy tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen kokemuksia (Hakanen 2009).

### 2.3.1 Työrooliin liittyvä kuormitus

Työrooliin liittyvää kuormitusta esiintyi huolestuttavan paljon. Vastaajista 70 % arvioi joutuvansa suorittamaan työtehtäviä puutteellisilla resursseilla ja 55 % koki joutuvansa usein venyttämään sääntöjä saadakseen työtehtävänsä suoritettua. Tämän lisäksi yli 40 % ilmoitti joutuvansa tekemään usein asioita oman harkintakykynsä vastaisesti, saavansa usein ristiriitaisia ohjeita työhönsä liittyen ja joutuvansa tekemään turhia asioita, jotka vievät aikaa varsinaiselta työltä. Turhiksi, varsinaiselta työltä aikaa vieviksi tehtäviksi koettiin esimerkiksi puuttuvien lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden hakeminen erikseen, kun niitä ei olekaan tarvittaessa paikan päällä saatavilla, muilta hoitamatta jääneiden töiden tekeminen, pitkien välimatkojen ajaminen, turhiksi koetut käynnit asiakkaiden luona, liikaa hoivalta aikaa vievät kotityöt (esim. roskien vienti, siistiminen, kukkien kastelu) sekä monimuotoisten kirjausten tekeminen. Rooliin liittyvää kuormitusta raportoivat eniten kuntasektorin työntekijät. Työrooliin liittyvän kuormituksen vastausten jakaumat on esitetty kuviossa 8.

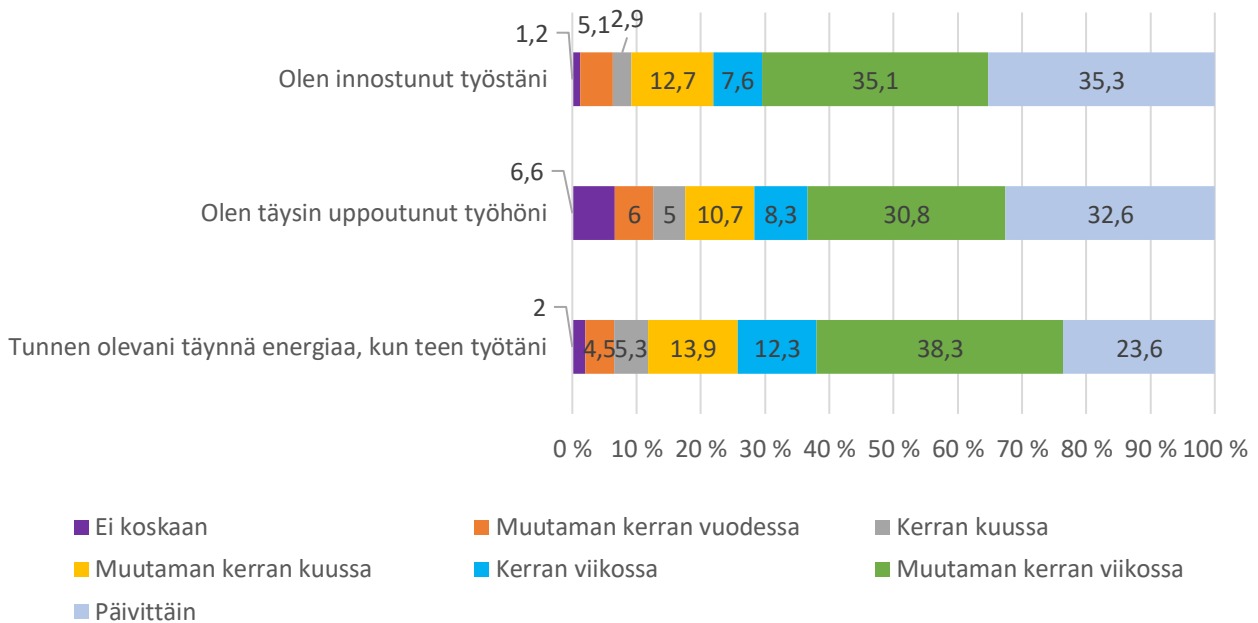


**Kuvio 8. Työrooliin liittyvä kuormitus**

### 2.3.2 Työn imu ja tunteet työssä

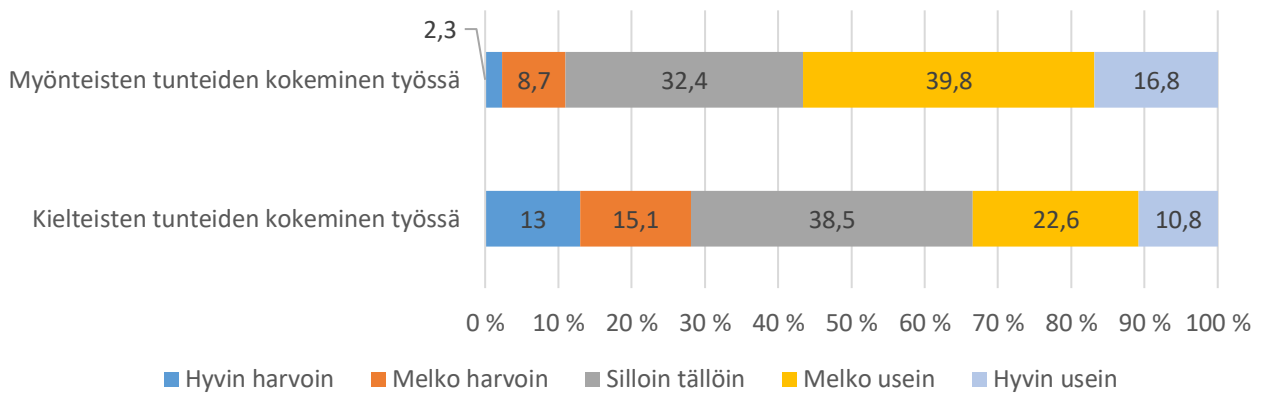
Kuormituksen vastapainoksi kyselyyn vastanneet vanhustyön ammattilaiset vaikuttavat, ehkä yllättävästikin, kokevan työssään melko paljon työn imua. Vastaajista 70 % koki olevansa innostunut työstään ja yli 60 % koki olevansa täysin uppoutunut ja täynnä energiaa työtä tehdessään vähintään muutaman kerran viikossa. Työn imun tuloksia on kuvattu tarkemmin kuviossa 9. Korkeat tulokset työn imussa voivat olla jossain määrin yllättävät vanhustyön kuormittavuuden huomioon ottaen. Ryhmäkohtaisissa vertailuissa puolestaan

kiinnostavaa oli, että työn imua kokivat erityisesti kaksi vanhinta ryhmää eli yli 45-vuotiaat työntekijät. Vanhustyön kuormittavuuden huomioon ottaen korkean työn imun kokemuksen taustalla voi olla esimerkiksi kutsumus alalle sekä työn merkityksellisyyden kokemus.



**Kuvio 9. Työn imu**

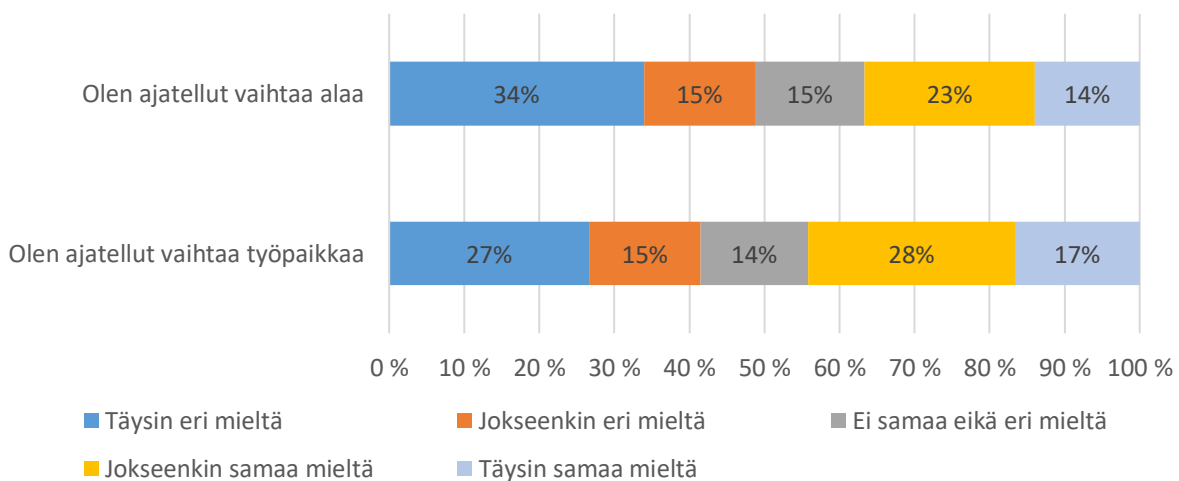
Myönteisten ja kielteisten tunteiden kokemista työssä kartoitettiin kysymällä vastaajilta, kuinka usein he joutuvat työssään tilanteisiin, joissa kokevat kielteisiä tunteita, kuten suuttumusta, vihaa, pelkoa tai häpeää sekä tilanteisiin, joissa kokevat myönteisiä tunteita, kuten innostusta, tyytyväisyyttä, iloa tai onnellisuutta. Myönteisten tunteiden kokeminen työssä vaikutti olevan selvästi kielteisten tunteiden kokemista yleisempää. Vastaajista 57 % ilmoitti kokevansa myönteisiä tunteita vähintään melko usein ja vain 11 % ilmoitti kokevansa niitä melko tai hyvin harvoin. Kielteiset tunteetkaan eivät kuitenkaan olleet erityisen harvinaisia: kolmannes vastaajista ilmoitti kokevansa työssään kielteisiä tunteita vähintään melko usein. Vastaajista 28 % ilmoitti kokevansa työhön liittyviä negatiivisia tunteita melko tai hyvin harvoin. Tunteiden kokemisessa ei esiintynyt tilastollisesti merkitseviä eroja eri ryhmien välillä. Myönteisten ja kielteisten tunteiden kokemisen jakaumat on esitetty kuviossa 10.



**Kuvio 10. Tunteet työssä**

### 2.3.3 Työssä jatkaminen

Työpaikan ja alan vaihtamiseen liittyvät aikeet olivat vastaajien keskuudessa melko yleisiä. Työpaikan vaihtamisaikeet olivat hieman yleisempiä kuin suunnitelmat kokonaan uudelle alalle siirtymisestä. Vastaajista 45 % ilmoitti ajatelleensa työpaikan vaihtamista vähintään jokseenkin, alan vaihdon kohdalla vastaava osuus oli 37 %. Hieman alle puolet (49 %) vastaajista ei ollut juurikaan suunnitellut toiselle alalle siirtymistä. Toiseen työpaikkaan siirtyminen puolestaan ei ollut juurikaan ollut ajatuksissa 42 % vastaajista. Työpaikan ja alan vaihtoaikkeitä on kuvattu tarkemmin kuviossa 11.



**Kuvio 11. Työpaikan ja alan vaihtoaikkeitä**

Työpaikan ja alan vaihtamiseen liittyvät aikeet olivat odotetusti vähäisempiä vanhemmilla kuin nuoremmilla työntekijöillä. Muilla kartoitetuilla taustatekijöillä ei puolestaan vaikuttanut olevan vaikutusta työpaikan tai alan vaihdon suunnitelmiin. Kun työpaikan ja alan vaihtoaikkeitä tarkasteltiin suhteessa muihin kyselyssä kartoitettuihin asioihin, havaittiin, että useat tekijät olivat yhteydessä vastaajien ilmoittamiin vaihtoaikkeisiin. Ne, joilla oli vähemmän työpaikan tai alan vaihtoaikkeitä kokivat useammin teknologian mahdollisuutena



omassa työssään\*\* ja teknologian toimivan asiakastyön tukena\*\*. He myös arvioivat saavansa enemmän tukea teknologian käyttöön\*\*. Myös hyvä johtaminen\*\* sekä organisaatiokulttuurin asiakas- ja kehittämiskeskeisyys\*\* vaikuttivat olevan yhteydessä vähäisempiin vaihtoaikaisiin, samoin kuin työn imun\*\* ja myönteisten tunteiden kokeminen työssä\*\*. Suurempiin vaihtoaikaisiin puolestaan vaikutti olevan yhteydessä erityisesti teknologiaan liittyvä kuormitus\*\*, työrooliin liittyvä kuormitus\*\* sekä kielteisten tunteiden kokeminen työssä\*\*.

### *Mikä saisi jatkamaan nykyisessä työssä*

Vastaajilta tiedusteltiin, että jos heillä on alan tai työpaikan vaihtoaikaisia, mikä saisi heidät jatkamaan nykyisessä työssään. Vastausten painopiste oli työn kuormittavuuden vähentämisessä, vaikutusmahdollisuuksien lisäämisessä ja työn arvostuksen kokemisessa. Vastaukset jakautuivat pääpiirteissään seitsemään luokkaan, jotka on kuvattu taulukossa 3.

**Taulukko 3. Työssä jatkamista tukevat asiat**

<b>MIKÄ SAISI JATKAMAAN NYKYISESSÄ TYÖSSÄ</b>
Kiireen ja kuormituksen väheneminen, mahdollisuus tehdä työt hyvin
Riittävä henkilöstömäärä
Arvostuksen osoittaminen, myönteinen palaute
Johtamisen kehittäminen: esimiehet ymmärtävät käytännön työtä ja tukevat työntekijöitään
Vaikutusmahdollisuudet, kuulluksi tuleminen
Riittävät palautumismahdollisuudet, toimivampi työvuorosunnittelu ja joustot työajoissa
Parempi palkka

Monet teemoista linkittyivät vahvasti toisiinsa, kuten toiveet kiireen ja kuormituksen vähenemisestä, riittävästä palautumisajasta ja suuremmasta henkilöstömäärästä. Työntekijöiden määrän lisääminen nähtiin usein välttämättömäksi kiireen ja työkuorman vähentämiseksi sekä laadukkaan hoidon takaamiseksi. Työskentely liian kovissa aikapaineissa vaikutti aiheuttavan myös niin sanottua eettistä stressiä. Vastaajat kokivatkin, että jaksaisivat työssään paremmin, jos heillä olisi mahdollisuus hoitaa tehtävänsä riittävän hyvin. Tähän liittyi esimerkiksi riittävän ajan varaaminen asiakkaille sekä mahdollisuus työskennellä samojen asiakkaiden kanssa.

\*\*Korrelaatio on merkitsevä tasolla 0,01

*”Jos saisi annettua aikaa asiakkaille eikä tarvitsisi juosta paikasta toiseen kauhealla kiireellä ja vajailla ohjeilla. (--) Tulee itselle paha mieli, kun ei tunnu lähes koskaan olevan aikaa antaa asiakkaille. Asiakkaat kärsii, hoitajat kärsii. Enemmän hoitajia kotihoitoon, enemmän aikaa asiakkaille.”*

*”Mahdollisuus toteuttaa työtä omien arvojen mukaisesti. Kokea aiempi tunne tyytyväisyydestä omaan työhön ja tekemiseen.”*

*”Että saisi tehdä eettistä ja asiakaslähtöistä hoitotyötä ottaen huomioon asiakkaan tarpeet, fyysinen ja psyykinen vointi.”*

Kiire ja työn kuormittavuus linkittyivät myös vahvasti sekä palautumisen tarpeeseen että riittämättömiin palautumismahdollisuuksiin. Työvuorojen suunnitteluun kaivattiin riittävän palautumisen paremmin huomioivaa otetta (esim. useampi vapaapäivä peräkkäin, viikonloppuvapaat) sekä yksilöllisiä joustoja. Vastaajia kuormitti myös se, että palautumiseen ei kiireen vuoksi usein ollut edes pieniä hetkiä työpäivän aikana. Jotkut kertoivatkin tinkivänsä työpäivän aikana esimerkiksi lounastauoista ja wc:ssä käynnistä.

*”Työtahti sille tasolle, että saa hoidettua työt hyvin eikä joutuisi koko ajan tasapainoilemaan loppuun palamisen estämiseksi. Usein tuntuu, että se vaanii jo turhan lähellä. Hektisen työn vastapainoksi tarvitsisi hieman väliin palautumisaikoja. Nyt ei usein kerkeä edes syömään.”*

Myös johtamisen teemat toistuivat useammassa luokissa: käytännön työn paremman ymmärtämisen ja työntekijöiden tukemisen lisäksi johtaminen linkittyi myös vahvasti esimerkiksi vaikutusmahdollisuuksiin ja kuulluksi tulemiseen sekä arvostuksen osoittamiseen ja myönteiseen palautteeseen. Vastauksissa nousi esiin muun muassa tarve tulla kuulluksi omassa työssään. Johtajilta toivottiin myös kattavampaa ja käytännönläheisempää ymmärrystä vanhustyöstä ja sen tilasta. Moni kaipasi työnantajan suunnalta myös kiitosta ja arvostuksen osoitusta omaa työtänsä kohtaan.

*”Työntekijöiden kuunteleminen ja arvostaminen. Uusi työntekijät huomioiva esimies.”*

*”Ylimpien esimiesten/johtajien, muiden päättäjien ymmärrys kotihoidon tilasta. Jalkautuisivat muutamiksi päiviksi ihan työntekijöiden ja asiakkaiden arkeen.”*

*”Kiitos ja kehu. Ylipäätään positiivinen palaute toisi luultavasti työniloa takaisin.”*

Toisaalta arvostusta kaivattiin myös esimerkiksi asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä laajemmin yhteiskunnallisesti koko vanhustyön alaa kohtaan: *”Tasa-arvo ja kunnioitus tekemääni työtä ja koko alaa*

kohtaan”. Myös palkkauksen nähtiin linkittyvän työn arvostukseen: *”Parempi palkka ja arvostus alaa kohtaan”*.

Huomionarvoista myös on, että osa vanhemmista vastaajista kertoi jaksavansa työssä pääasiassa lähestyvän eläkeiän vuoksi: *”Yritän jaksaa vielä pari vuotta ja sitten toivon pääseväni eläkkeelle”*. Osan tilanne puolestaan oli niin kuormittava, että he kokivat, että mikään tekijä ei enää auta heitä jaksamaan nykyisessä työssään.

### 2.3.4 Henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen

Vanhustyön selvityksissä henkilöstöresurssoinnin riittämättömyys on noussut jo vuosien ajan esiin yhtenä keskeisimpänä henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista sekä hoidon ja muun asiakastyön laatua heikentävänä tekijänä. Henkilöstömitoitus onkin kiistattomasti keskeinen tekijä sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvoinnin turvaamisessa. Kyselyssä halusimme kuitenkin päästä käsiksi myös muihin tekijöihin, joilla työntekijöiden ja vanhustyön asiakkaiden hyvinvointia voitaisiin tukea. Pyysimme vastaajia pohtimaan, että jos henkilöstön määrää ei kasvateta, millä muilla keinoin vanhustyössä voidaan heidän mielestään edistää henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointia.

#### *Miten henkilöstön hyvinvointia voidaan edistää?*

Työntekijöiden hyvinvoinnin tukemisen keinoja kartoittavaan kysymykseen annetuissa vastauksissa käsiteltiin laajasti henkilöstöä tällä hetkellä kuormittavia asioita. Osa vastauksista oli hyvin samansuuntaisia kuin vastaukset kysymykseen siitä, mikä auttaisi työssään lopettamista suunnitelleita jatkamaan nykyisessä työssään. Vastauksissa korostui etenkin kaksi laajaa teemaa: työn organisoimisen kehittäminen ja esimiestyön kehittäminen. Näiden lisäksi vastaajat kaipasivat muun muassa osaavaa vanhustyönhenkilöstöä ja mahdollisuuksia osaamisen ylläpitämiseen. Henkilöstön hyvinvointia tukeviksi tekijöiksi mainittiin myös työyhteisön hyvä ilmapiiri sekä toimivat työvälineet ja -tilat. Myös paremman palkan ja esimerkiksi virkistystoiminnan koettiin tukevan hyvinvointia. Osa vastaajista myös arvioi, että mikäli vanhustyön henkilöstöä ei lisätä, voitaisiin henkilöstön kuormitusta vähentää hyödyntämällä esimerkiksi muita ammattiryhmiä, asiakkaiden omaisia, vapaaehtoisia tai yksityisiä toimijoita täydentävien palvelujen tarjoajana. Vastauksissa keskeisinä esiin nostetut keinot henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseen on esitetty kootusti taulukossa 4.

#### Taulukko 4. Keinoja henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseen

##### MITEN HENKILÖSTÖN HYVINVOINTIA VOIDAAN EDISTÄÄ?

Työn organisointi: työmäärän tasaisempi jakautuminen, turhien ja päällekkäisten tehtävien karsiminen, asiakkaiden vähentäminen, tuttujen asiakkaiden hoitaminen, olennaiseen keskittyminen, toimiva työvuorosunnittelu, mahdollisuus vaikuttaa lomiin ja työaikoihin

Esimiestyön kehittäminen: tasapuolinen ja arvostava kohtelu, henkilöstön kuuleminen ja huomioiminen, tukeminen ja kannustaminen, myönteinen palaute

Osaava ja vastuullinen henkilöstö, henkilöstön kouluttaminen

Työyhteisön hyvä ilmapiiri

Toimivat työvälineet ja -tilat

Parempi palkka ja työn yleinen arvostus

Työkykyä edistävä toiminta: liikuntamahdollisuudet, kulttuurisetelit, virkistystoiminta

Muiden ammattiryhmien, omaisten ja vapaaehtoisten sekä yksityisten toimijoiden hyödyntäminen palvelujen täydentäjinä

Huonokuntoisten asiakkaiden siirtäminen pois kotihoidosta

Työn organisointiin liittyvät kehittämistarpeet olivat moninaisia. Vastauksissa korostui esimerkiksi työmäärän tasaisempi jakautuminen työntekijöiden kesken sekä turhiksi koettujen ja päällekkäisten työtehtävien karsiminen. Vastaajat toivoivat työn organisoinnin kehittämistä niin, että erityisesti olennaisten tehtävien ja varsinaisen perustehtävän rooli korostuisi ja muu työ jäisi vähemmälle. Esimerkiksi kirjaamisiin ja raportointeihin sekä muiden henkilöstöryhmien tehtävien tekemiseen kuluva aika käytettäisiin mieluummin oman perustehtävän hoitamiseen. Vastauksissa nostettiin myös esiin asiakasmäärien suuruus, johon kaivattiin työnorganisoinnillista ratkaisua. Toiveena oli myös, että työ olisi suunniteltu niin, että samat hoitajat voisivat mahdollisimman pitkälti hoitaa samoja asiakkaita.

*”Työn tehokas organisointi. Ei tehdä turhia asioita eikä päällekkäisiä toimintoja.”*

*”Tehtävien karsinta. Vähemmän hoidettavia.”*

*”Jakamalla töitä tasaisemmin työntekijöiden kesken.”*

*”Työn järjeistäminen. Nyt liikaa ‘paperitöitä’.”*

Yksi työn organisointiin liittyvä keskeinen tema oli myös toimivampi työvuorosunnittelu sekä loma- ja työaikoja koskeva vaikutusmahdollisuuksien lisääminen. Työvuorosunnittelussa keskeisenä pidettiin

riittävän palautumisen varmistamista esimerkiksi välttämällä suoraa iltavuorosta aamuvuoroon siirtymistä sekä sijoittamalla useampi vapaapäivä peräkkäin.

*”Työputkien pituus, ei pitkiä putkia ykkösvapailla. Ergonominen listan suunnittelu, ei paljon illasta aamuun -vuoroja jos ei pakko.”*

*”Työvuorosuunnittelulla. Toiveiden kuuntelu/huomioiminen vapaista tai lomista.”*

Esimiestyön rooli työhyvinvoinnin tukemisessa nousi selvästi esiin vastauksissa. Esimiehiltä vastaajat toivoivat muun muassa tasapuolista kohtelua ja arvostusta niin eri tiimejä kuin yksittäisiä työntekijöitäkin kohtaan. Esimiehen toivottiin osoittavan olevansa kiinnostunut työntekijöistä sekä heidän ajatuksistaan ja jaksamisestaan. Esimieltä kaivattiin henkilöstön kuulemista työhön liittyvissä asioissa sekä läsnäoloa ja huomioimista. Vastaajat kaipasivat mahdollisuuksia keskusteluun työnteon tavoista sekä konkreettisia vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä. Vastaajat toivoivat myös, että esimies tukisi ja kannustaisi henkilöstöä. Vastauksista kävi myös esiin puutteet tunnustuksen ja palautteen saamisesta omasta työstään; kiitosta ja myönteistä palautetta kaivattiinkin selvästi enemmän.

*”Sillä, että esimies aidosti kuuntelee. Lopputulos/päätökset voivat olla omasta halusta poikkeavia, mutta jos jokainen työyhteisön jäsen kokee tullessa kuulluksi / olevansa arvostettu, myös työyhteisö ja työntekijät voivat hyvin ja sen myötä myös asiakas.”*

*”Kannustamalla työntekijöitä. Kysymällä miten jaksaa. Esimiehen kiinnostus työntekijöistään.”*

*”Saisi esimies antaa hyvää palautetta, kun siihen on syytä. Henkilöstön ymmärtäminen, kuunteleminen ja tukeminen. Läsnäolo. Henkilöstön ja esimiehen keskeinen yhteisymmärrys ja hyvä yhteistyö. Otetaan henkilöstö mukaan kehittämään kotihoitoa.”*

Työn organisoinnin ja esimiestyön monipuolisten ja laajojen teemojen lisäksi vastaajat nostivat esiin toiveen henkilöstön ammattitaidosta sekä riittävästä koulutuksesta ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi. Osa vastaajista oli myös huolissaan siitä, että alalle hakeutuu tai ohjataan henkilöitä, jotka eivät välttämättä ole motivoituneita tai muuten soveltu vanhustyöhön. Tämän koettiin kuormittavan koko työyhteisöä.

*”Koulutettua henkilökuntaa, niin kaikki osaavat omat työnsä.”*

*”Hoitajakoulutukseen tiukemmat soveltuvuuskokeet.”*

*”Kouluttamalla uusiin asioihin.”*

Vastauksissa kerrottiin myös työyhteisön ja työilmapiirin vaikutuksesta työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Hyvän yhteishengen, keskustelevan ilmapiirin ja kollegiaalisen avuliaisuuden koettiin tukevan koko työyhteisön hyvinvointia.

*”Osa työhyvinvointia on hyvä työilmapiiri ja jos se on huono, niin ei jaksa työtäkään.”*

*”Yhteishengellä, autetaan toisia, kun tarvitaan apua.”*

*”Työpaikan ilmapiirin ollessa hyvä, niukemminkin resursseilla pärjää.”*

Myös työvälineiden toimivuus, laadukkuus ja riittävyys nousivat esiin osassa vastauksista. Lisäksi työtilojen ja työvaatetuksen asianmukaisuuden tärkeys tuotiin esiin työn teon helpottamisen ja työviihtyvyyteen vaikuttavana tekijänä.

*”Asianmukaiset työvälineet, esim. nosturit, asianmukainen työvaatetus.”*

*”Hoitamalla asianmukaiset työvälineet työntekijöille, jotka ovat toimintavalmiina.”*

Vanhustyöstä maksettava palkka koettiin yleisesti riittämättömäksi työn kuormittavuuteen ja vastuullisuuteen nähden. Vastauksissa nostettiin esiin, että henkilöstön hyvinvointia voitaisiin tukea palkkausta parantamalla. Palkkaus linkittyi myös kokemuksiin vanhustyön arvostuksen puutteesta. Paremman palkan lisäksi useissa vastauksissa kaivattiin työnantajan tukemaa työkykyä edistävää toimintaa. Esimerkiksi liikunta- ja kulttuurisetelit nähtiin tällaisia, samoin kuin työnantajan järjestämät muut liikuntamahdollisuudet sekä erilaiset virkistystilaisuudet.

*”Palkkausta parantamalla. Arvostuksen lisääminen.”*

*”Lisää palkkaa. Kunnon korvaukset ylitöistä.”*

*”Liikuntaedut kuntoon.”*

Osa vastaajista arvioi, että jos vanhustyön henkilöstöä ei lisätä, täytyy vanhuksia tukevia ihmisiä löytyä muuta kautta. Osa arvioi, että esim. omaisia tarvittaisiin tällöin aiempaa enemmän vanhusten avuksi. Myös kolmannen sektorin toimijoita (esim. vapaaehtoistyöntekijät) arveltiin voitavan hyödyntää. Joissain vastauksissa nostettiin myös esiin, että monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön hyödyntäminen voisi tarjota helpotusta vanhustyön kuormittavuuteen. Myös yksityisten palvelujen hyödyntäminen täydentävänä nähtiin yhtenä vaihtoehtona.

*”Omaiset mukaan hoitorinkiin, kolmas sektori.”*

*”Ottamalla muita osajia resurssiksi eri sektoreilta, joiden työtehtävät sivuavat vanhustyötä jo sinällään. Näin saataisiin vanhustyöhön monipuolista moniosaamista ja hyödynnettäisiin tietotaitoa monipuolisesti.”*

*”Käytettäisiin lisänä yksityisiä palveluja, rinnalla.”*

Osa vastaajista myös arvioi, että ilman henkilöstön lisäystä vanhustyöhenkilöstön hyvinvointia on mahdotonta parantaa: *”Eipä juuri mitenkään, vähällä henkilöstöllä vain uuvutetaan loputkin”*. Vastauksissa nostettiin myös esiin, että esimerkiksi kotihoidon piirissä on liian huonokuntoisia vanhuksia, jotka eivät pärjää kotona ja näin ollen kuuluisivat muiden hoivapalvelujen piiriin: *”Laitoskuntoisia asiakkaita ei hoidettaisi kotihoidossa”*.

#### *Miten asiakkaiden hyvinvointia voidaan edistää?*

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistämistä koskevissa vastauksissa nousi esiin pääasiassa samoja asioita kuin henkilöstön hyvinvoinnin tukemista käsittelevissä vastauksissakin. Tällaisia olivat esimerkiksi henkilöstön riittävä osaaminen, asiakkaisen sijoittaminen kunnon mukaan oikeaan paikkaan (ts. liian huonokuntoiset asiakkaat kotihoidon piiristä kattavamman hoivan piiriin) sekä muiden toimijoiden tarjoamat palvelut vanhustyötä täydentävinä. Keskeisinä asioina esiin nousi myös riittävä aika asiakkaiden kohtaamiseen sekä omahoitajuuden ja muutenkin tuttujen hoitajien merkitys vanhusten hyvinvoinnissa. Nämä puolestaan linkittyivät vahvasti edellä esitettyihin työn organisoinnin teemoihin. Vastauksissa esiinnousseita keskeisiä keinoja asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen on esitetty kootusti taulukossa 5.

#### **Taulukko 5. Keinoja asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen**

##### **MITEN ASIAKKAIDEN HYVINVOINTIA VOIDAAN EDISTÄÄ?**

Osaavaan henkilöstöön panostaminen

Enemmän aikaa asiakkaille, asiakkaiden kuuntelu

Omahoitajuus, asiakkaille tutut hoitajat

Asiakkaiden sijoittaminen kunnon mukaan oikeaan paikkaan

Muiden ammattiryhmien, omaisten ja vapaaehtoisten sekä yksityisten toimijoiden hyödyntäminen täydentäjinä

Kuten työntekijöiden hyvinvoinnin, myös asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta olennaisena pidettiin sitä, että vanhustyössä on osaavaa ja motivoitunutta henkilöstöä. Vastaajat pitivät huolestuttavana, että osalla

henkilöstöstä ei ole riittävää osaamista, ja etenkin kiinnostuksen ja motivaation puutteen nähtiin heikentävän hoidon laatua. Osa vastaajista arvelikin, että jos vanhustyötä joudutaan hoitamaan vähäisellä henkilöstömäärällä, tulisi henkilöstön osaamiseen ja asenteeseen kiinnittää erityistä huomiota.

*”Palkataan sijaisiksi niitä, joilla jotain kokemusta vanhustyöstä tai edes asenne kohdallaan. Ei rekrystä ketä tahansa. Ammattitaitoa ja kokemusta siihenkin vähään henkilöstöön mitä on!!”*

*”Motivoituneempia työntekijöitä. Toisilla työntekijöillä ei mitään mielenkiintoa vanhuksia kohtaan, ja nuorilla ei senkään vertaa.”*

Vastauksissa korostui, että keskeinen asia mitä vanhustyön asiakkaat kaipaavat on aika ja tutut hoitajat. Vastaajat nostivat esiin, että rauhallinen läsnäolo ja asiakkaiden kuunteleminen ilman kiirettä olisi olennaista vanhusten hyvinvoinnin tukemisessa. Väljemmän ajan nähtiin mahdollistavan nykyistä paremmin myös erilaisen viriketoiminnan toteuttamisen. Mahdollisuus hoitaa tuttuja asiakkaita nähtiin keskeisenä hoidon laadun edistäjänä sekä asiakkaiden turvallisuudentunteen lisääjänä. Esimerkiksi omahoitajan arvioitiin pystyvän muita paremmin huomaamaan mahdolliset muutokset asiakkaan voinnissa.

*”Annetaan enempi aikaa olla asiakkaan luona, olisi mahdollisuus keskustella mieltä painavista asioista, joita asiakkailla on.”*

*”Omahoitaja useammin käynnille, pysyy tuntuma asiakkaan tilanteeseen ja huomaa muutoksia ennemmin.”*

*”Tutut hoitajat asiakkaille. Tuttuus tuo turvallisuutta.”*

Vastaajat olivat myös huolissaan siitä, miten huonokuntoisia asiakkaita hoidetaan kotihoidon piirissä. Osan asiakkaista arvioitiin tarvitsevan huomattavasti enemmän apua ja hoivaa kuin kotihoidossa on mahdollista tarjota. Vastauksissa todettiin, että huonokuntoisten vanhusten tulisi päästä kotihoidon piiristä laitoshoidon, jossa he saisivat paremmin tarvitsemaansa hoivaa.

*”Asiakkaat ovat entistä huonokuntoisempia, ja tarvitsevat enemmän hoitoa. Kotihoito on monelle kotona asuvalle riittämätön. Laitospaikkoja pitäisi olla enemmän.”*

*”Saamalla huonokuntoiset asiakkaat hoitolaitoksiin. Sellaiset, jotka eivät pärjää yksin kotona. Vaikeasti dementoituneet asiakkaat hoitolaitoksiin ja valvonnan alle.”*



Vanhustyön asiakkaiden arvioitiin usein jäävän kiireen ja riittämättömien resurssien vuoksi vaille riittäviä virikkeitä ja tuettua toimintaa. Osa vastaajista arvioi, että esimerkiksi omaiset, järjestöt ja vapaaehtoiset voisivat auttaa erityisesti tämän tyyppisissä tehtävissä muun muassa ulkoiluttamalla vanhuksia, pitämällä seuraa sekä järjestämällä viriketoimintaa. Osa myös arvioi, että kolmannen sektorin ja yksityisten toimijoiden kanssa voitaisiin rakentaa yhteistyötä vanhusten hyvinvoinnin kattavammaksi tukemiseksi.

*”Voidaan käyttää esim. vapaaehtoisia, vaikkapa ulkoiluttamiseen.”*

*”Vapaaehtoistyö, seurakunnat yms. tahot, päivätoiminta.”*

*”Kolmannen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien kanssa yhteistyö.”*

Kuten henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen, myös vanhustyön asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen nähtiin usein mahdottomaksi ilman henkilöstölisäyksiä asiakastyöhön. Vastauksissa korostuikin usein raskas huoli kiireestä ja ajanpuutteesta, hoidon riittämättömästä laadusta sekä vanhusten turvattomuudesta ja yksinäisyydestä.

*”Ei millään lailla. Jos ihminen ei saa olla ihmisen tukena ja turvana, niin huonosti menee.”*

*”Ei millään. Jos ei ole aikaa tehdä työtä laadukkaasti ja arvokkaasti, niin sitä ei voi korvata millään.”*

### 3 Yhteenvetoa ja kehittämisehdotuksia

Tämän selvityksen tavoitteena oli kartoittaa hyvinvointia tämän päivän digitalisoituvassa vanhustyössä. Selvityksen pääpaino oli henkilöstön työhyvinvoinnissa, vaikka toki asiakkaidenkin hyvinvointia selvityksessä sivuttiin. Keskeistä on myös huomioida vanhustyön henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin linkittyminen toisiinsa. Selvityksessä keskityttiin lisääntyvän teknologian työhyvinvointivaikutusten lisäksi vanhustyön kuormitus- ja voimavaratekijöihin laajemminkin selvittäen lyhyesti työpaikkojen asiakaslähtöisyyden, esimiestyön ja osallistavan kehittämisen tilaa. Myös henkilöstön työhyvinvointikokemusta sekä työpaikan ja alan vaihtamiseen liittyviä aikeita kartoitettiin. Kartoituksen osa-alueisiin liittyviin avoimiin kysymyksiin saadut runsaat vastaukset puolestaan syvensivät ja rikastivat monivalintaväittämien pohjalta muodostuneita tuloksia.

Kyselyn tuloksista nousee esiin, että teknologiaan liittyvä kuormitus on vanhustyössä yleistä. Teknologian käyttöön liittyy muun muassa lisääntyneitä aikapaineita sekä teknologian käyttäjäystävällisyyteen ja toimintavarmuuteen liittyviä ongelmia. Yleistä vaikuttaa myös olevan, että uuden teknologian käyttöön ei

saada työpaikalla tarpeeksi koulutusta ja ohjeistusta. Usein käytäntönä onkin, että työpaikoilla odotetaan työntekijöiden perehdyttävän toisiaan teknologian käyttöön. Työntekijöillä saattaa olla hyvin erilaiset mahdollisuudet saada koulutusta ja perehdytystä uusiin digitaalisiin työvälineisiin: koulutusta ei välttämättä tarjota kuin osalle henkilöstöstä, tai niihin ei muuten ole esimerkiksi aikataulusyistä mahdollisuutta osallistua. Myöskään riittävää aikaa uusien työvälineiden opetteluun ei usein ole. Muun työn keskellä tapahtuva opettelu kuormittaa ja lisää aikapaineita sekä teknologiaa opettelevalle että häntä neuvovalle kollegalle. Teknologisilta valmiuksiltaan heikommat saattavatkin jäädä uusien digitaalisten työvälineiden kanssa vaikeaan tilanteeseen, kun tarvitsisivat huomattavasti enemmän apua ja tukea kuin sitä saavat. Teknologian tehokkaan, työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvointia edistävän hyödyntämisen edellytyksenä onkin, että koko henkilöstölle on tarjolla riittävää, laadukasta perehdytystä teknologian käyttöön sekä aikaa uuden opetteluun. Perehdytyksissä ja ohjeistuksissa on tarpeellista huomioida eritasoisten käyttäjien tarpeet. Myös teknisen tuen helpommalla saatavuudella voitaisiin edistää työn sujuvuutta ja vähentää teknologiaan liittyvää kuormitusta työssä.

Kuormituksen kokemusten lisäksi teknologiassa nähdään myös potentiaalia henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvoinnin tukena. Keskeisimmiksi teknologiaan liittyviksi työtä helpottaviksi asioiksi koetaan dokumentaation helppous sekä tietojen ajantasaisuus ja tiedonsaannin nopeus. Näiden nähdään sekä tukevan henkilöstön hyvinvointia että edistävän esimerkiksi potilasturvallisuutta. Myös terveydenhuoltoteknologisissa apuvälineissä sekä etäyhteyksien hyödyntämisessä esimerkiksi viriketoimintaan nähdään mahdollisuuksia. Teknologiassa ajatellaan olevan potentiaalia myös työprosessien ohjauksen apuna, mutta tällä hetkellä näiden sovellusten nähdään pääasiassa ennemminkin haittaavan kuin helpottavan työtä. Ongelmaksi koetaan sekä sovellusten tekniset puutteet ja jäykkyudet että se, miten ja millaisiin käyttötarkoituksiin niitä hyödynnetään. Vastauksissa nousikin esiin toive, että työprosessien ohjaukseen käytetyt teknologiat oikeasti sujuvoittaisivat työvuorojen kulkua sen sijaan, että niitä käytetään kontrollin välineenä.

Organisaatiokäytäntöjen ja johtamisen osalta kyselyn tulokset olivat melko jakautuneita. Tämä voi selittyä esimerkiksi eri työpaikkojen hyvinkin erilaisilla käytännöillä ja tilanteilla. Organisaatiokäytäntöjen osalta huolestuttavimpana näyttäytyy henkilöstön osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien vähäisyys. Vanhustyön henkilöstö tekee pääasiassa suurta vastuuta sisältävää työtä itsenäisesti, joten on hieman yllättävääkin, kuinka vähän heidän asiantuntemustaan ja käytännönkokemuksiaan hyödynnetään organisaatioiden toiminnan kehittämisessä. Tämä on ongelmallista myös työhyvinvoinnin näkökulmasta, sillä vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ovat yksi keskeisimpiä työhyvinvointia edistäviä tekijöitä.

Työhön liittyvien erilaisten kuormitustekijöiden ryhmäkohtaisissa tilastollisissa vertailuissa kuntasektori vaikuttaa nousevan muita taustatekijöitä useammin esiin. Näin ollen vaikuttaisi siis siltä, että kuormitusta koetaan enemmän kuntasektorilla kuin muilla työnantajasektoreilla. Toki on syytä huomioida, että tämän selvityksen tulokset kertovat ylipäättänsäkin pääasiassa kuntapuolen työntekijöiden tilanteesta heidän muodostaessa noin 80 % vastaajista. Tilastollinen vertailu kuitenkin pyrkii tasaamaan mahdollista ryhmien kokoerosta aiheutuvaa eroa tuloksissa. Näin ollen kuntapuolen vastaajien suuri määrä tuskin on ainoa selittäjä ryhmien välisissä eroissa. Tulos vaikuttaa jokseenkin ristiriitaiselta viime aikoina julkisuudessaakin runsaasti esiin nostettuihin yksityisten hoivapalveluyritysten vakaviin ongelmiin peilattuna. Kuntasektorin heikompia tuloksia osassa tämän selvityksen osa-alueista voikin selittää jokin tekijä, johon tässä selvityksessä ei ole päästy pureutumaan. Esimerkiksi sote- ja maakuntauudistuksiin liittyvät epävarmuudet voivat aiheuttaa ylimääräistä kuormitusta erityisesti kunta-alalla.

Työhön liittyvistä moninaisista kuormitustekijöistä huolimatta vanhustyössä koetaan ilahduttavan – ja ehkä hieman yllättävänkin – paljon työn imua ja myönteisiä tunteita. Vanhustyön työntekijöiden sitoutuneisuudesta työhönsä kertonee se, että kuormituksen ja muutosten keskelläkin iso osa työntekijöistä kokee edelleen innostumista ja uppoutumista omassa työssään. Toisaalta melko yleiset työpaikan ja alan vaihtamisen aikeet kertovat työn kuormittavuudesta ja jaksamisen rajoista.

Sekä henkilöstön että asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeelliseksi nähdyt muutokset ja toimet linkittyvät vahvasti toisiinsa. Asiakkaiden kohtaamiseen kaivataan enemmän aikaa sekä mahdollisuuksia hoitaa mahdollisimman pitkälti samoja asiakkaita. Sekä henkilöstön että asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta keskeisenä nouseekin esiin kiireen väheneminen ja mahdollisuus hoitaa työt eettisesti kestäväällä tavalla asiakasta kuunnellen ja arvostaen. Johtamista, organisaatiokulttuuria ja työn organisointia kehittämällä olisi myös mahdollista edistää hyvinvointia vanhustyössä. Työntekijät toivovat aitoa kuulemistä ja vaikutusmahdollisuuksia työhönsä. Myös kannustusta ja myönteistä palautetta kaivataan kipeästi.

Vaikka vanhustyö – kuten monet muutkin alat – teknologisoituu vauhdilla, ei teknologia itsessään ratkaise vanhustyön haasteita. Uuden teknologian ja käyttötapojen kehittäminen toki tuo uusia mahdollisuuksia toimintojen organisointiin, mutta keskiössä on edelleen aika, läsnäolo ja ihminen.

## Kehittämisehdotuksia

### **Teknologia enemmän apuvälineeksi ja vähemmän kontrollin välineeksi**

Teknologia tukee henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointia, kun sitä hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti vanhustyön sujuvoittajana ja apuvälineenä. Uuden teknologian käyttötarkoituksista ja hyödyistä tulisi viestiä työntekijä- ja asiakaslähtöisesti, mikä hälventää mahdollisia epäluuloja ja pelkoja.

### **Osaamisen päivittäminen on jokaisen työntekijän oikeus ja työnantajan etu**

Työssä käytettävän teknologian lisääntyessä on tärkeää, ettei mikään ryhmä jää osaamisen päivittämisen ulkopuolelle. Työpaikoilla olisikin tarpeen järjestää riittävää ja erilaiset osaamistasot huomioivaa koulutusta ja/tai perehdytystä kaikille. Myös selkeiden yhteisten käytäntöjen ja pelisääntöjen luominen tukee teknologian hyödyntämistä työssä.

### **Työntekijät mukaan toiminnan kehittämiseen**

Osallistava kehittäminen edistää uusien toimivien ideoiden ja toimintatapojen syntymistä sekä edistää työhyvinvointia. Vanhustyön henkilöstöllä on paljon käytännön kokemuksesta kumpuavaa osaamista, jota voitaisiin paremmin hyödyntää työn ja toiminnan kehittämisessä.

### **Työyhteisötaitojen ja vuorovaikutuksen kehittäminen**

Työyhteisön hyvinvointia voidaan edistää panostamalla sekä työntekijöiden keskinäisen että työntekijöiden ja esimiehen välisen vuorovaikutuksen määrään ja laatuun. Esimerkiksi arvostuksen osoittaminen, myönteisen palautteen antaminen, erilaisuuden ymmärtäminen sekä yhteisen tavoitteen kirkastaminen ja sisäistäminen rakentavat työhyvinvointia tukevaa ilmapiiriä työyhteisössä.

### **Kuormituksen huomioiminen kokonaisuutena**

Kuormitus työssä rakentuu tyypillisesti useasta toisiinsa lomittuvasta tekijästä. Esimerkiksi teknologiaan liittyvä kuormitus ei ole erillistä muusta työkuormituksesta, vaan linkittyy vahvasti muun muassa kiireen ja aikapaineiden kokemuksiin. Kuormitusta ja sen vähentämistä onkin tärkeää tarkastella laajempina kokonaisuutena työhyvinvoinnin kokonaisvaltaiseksi tukemiseksi.

## Lähteet

Arnold, K. A. & Connelly, C. E. (2013). Transformational Leadership and Psychological Well-being: Effects on Followers and Leaders. Teoksessa L. Skipton, R. Lewis, A. Freedman & J. Passmore (toim.) The Wiley-Blackwell Handbook of the Psychology of Leadership, Change and Organizational Development, 175–194. John Wiley & Sons, Ltd.

Day, A., Scott, N. & Kelloway, K. E. (2010). Information and communication technology: Implications for job stress and employee well-being. Teoksessa P. L. Perrewé & D. C. Ganster (toim.) New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress Research and Well Being Volume 8, 317–350. Emerald Group Publishing Limited.

Hakanen, J. (2009). Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? – Kohti laadukasta työelämää. Työsuojelurahasto.

[https://www.researchgate.net/publication/238775926\\_TYON\\_IMUA\\_TUOTTAVUUTTA\\_JA\\_KUKOISTAVIA\\_TYOPAIKKOJA\\_-\\_KOHTI\\_LAADUKASTA\\_TYOELAMAA](https://www.researchgate.net/publication/238775926_TYON_IMUA_TUOTTAVUUTTA_JA_KUKOISTAVIA_TYOPAIKKOJA_-_KOHTI_LAADUKASTA_TYOELAMAA)