

# Toimitilamuutos ja koettu työhyvinvointi sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla

– haastattelututkimus yksityissektorin organisaatiossa

Sirja-Maria Irmeli Salo  
Helsingin yliopisto  
Valtiotieteellinen tiedekunta  
Sosiologia  
Maisterintutkielma  
Huhtikuu 2020



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Sosiaalitieteiden laitos	
Tekijä □ – Författare – Author Salo, Sirja-Maria Irmeli			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Toimitilamuutos ja koettu työhyvinvointi sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla – haastattelututkimus yksityissektorin organisaatioissa			
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiologia			
Työn laji – Arbetets art – Level Maisterintutkielma	Aika – Datum – Month and year Huhtikuu 2020	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 65 (+ lähteet ja liitteet)	
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Sosiaali- ja terveysalaan sekä alan toimintaympäristöön kohdistuu muutospainetta, jotka vaativat alan organisaatioita uudistumaan. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten toimitilamuutos terveydenhuollon organisaatioissa vaikuttaa työntekijöiden kokemuksiin työhyvinvoinnista. Tarkoituksena on tutkia, mitkä tekijät uusissa monitoimitiloissa tukevat tai haittaavat työhyvinvointia sekä millaisia keinoja työntekijät käyttävät uusiin tiloihin sopeutumiseen ja tiloissa toimimiseen. Tutkimuksen tulokset antavat tietoa siitä, mitä eri tekijöitä tilamuutoksissa tulee huomioida terveydenhuollon ammattilaisten työhyvinvoinnin turvaamiseksi. Tulosten perusteella voidaan havaita, mitkä tekijät uusissa toimitiloissa auttavat työntekijöitä sopeutumaan muutokseen ja vähentämään kuormitusta.</p> <p>Tutkimus on kohdistunut yhteen terveydenhuoltoalan organisaatioon, jonka pohjalta terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia tilamuutoksesta tarkastellaan. Maisterintutkimustutkimusta varten saatu aineisto on kerätty osana Työterveyslaitoksen ja Tampereen yliopiston yhteistä tutkimushanketta. Aineistona on ollut 14 terveydenhuollon ammattilaisten yksilöhaastattelua. Haastatteluista puolet on toteutettu ennen tilamuutosta ja puolet tilamuutoksen jälkeen. Haastateltavat ovat olleet fysioterapeutteja, hoitajia ja psykologeja. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä.</p> <p>Tulosten perusteella tilamuutoksen hyvinvointivaikutukset liittyvät tilojen ja tavaroiden muutokseen, uusiin tietojärjestelmiin, työtehtävien ja työtapojen muutoksiin, työyhteisön muutoksiin sekä työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksiin. Monitoimitilatoimistossa rauhattomuuden koetaan aiheuttavan häiriöitä työskentelyyn ja haasteiden tavaroiden säilyttämisessä ja kuljettamisessa paikasta toiseen nähdään heikentävän työn sujuvuutta. Lisäksi uusien tietojärjestelmien toimimattomuus koetaan kuormittavaksi, vaikka järjestelmien ajatellaan osittain myös helpottavan työtä. Monitoimitiloissa työskenteleminen näyttääkin vaativan työntekijöiltä uudenlaista ajanhallintaa ja työtapojen muuttamista. Lisäksi kollegoiden tapaaminen monitoimitiloissa koetaan vaikeaksi ja kollegoilta saatavan tuen kuvataan vähentyneen. Työntekijät kokevat vaikuttamismahdollisuutensa muutoksessa vähäisiksi. Työntekijöiden toiminnan näkökulmasta keskeistä on muutokseen sopeutuminen, mikä näyttää tapahtuneen kuitenkin suhteellisen nopeasti. Työntekijät pyrkivät myös löytämään keinoja kuormituksen vähentämiseen tilamuutoksessa esimerkiksi rajaamalla työtään ja kehittämällä tiloissa toimimiseen uusia työtapoja työn sujuvuuden lisäämiseksi.</p> <p>Tutkimus lisää tietoa siitä, miten terveydenhuollon ammattilaiset kokevat toimitilamuutoksen ja millaisia vaikutuksia terveydenhuollon toimitilamuutoksilla on työntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimustulosten tarkastelussa yhdistyvät työhyvinvoinnin ja tilallisuuden näkökulmat. Terveydenhuollon ammattilaisten työhyvinvoinnin muodostumisessa on tarkasteltu tilojen merkitystä ja sitä, miten tilat voivat rajoittaa tai mahdollistaa työhyvinvoinnin kokemuksia. Terveydenhuollon ammattilaisten käyttämät keinot tilamuutokseen sopeutumisessa ja uusissa toimitiloissa toimimisessa tarjoavat uuden näkökulman tilamuutosten tarkasteluun terveydenhuoltoalalla. Terveydenhuollon tilamuutosten tutkiminen on jatkossa edelleen tärkeää. Erityisesti kaivataan lisää tutkimustietoa siitä, mikä selittää ammattiryhmien välisiä eroja tilamuutoksen kokemuksissa ja työhyvinvoinnin muutoksissa.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords toimitilamuutos, työhyvinvointi, terveydenhuolto, tilallisuus, organisaatiot, sosiologia			

# Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	1
2 Toimitilamuutosten aikaisempi tutkimus .....	2
2.1 Terveydenhuoltoalan muutospaineet .....	3
2.2 Toimitilamuutokset ja työhyvinvointi .....	5
2.3 Sosiologinen näkökulma organisaatioiden tilatutkimukseen .....	9
3 Teoreettinen viitekehys .....	11
3.1 Työn muutos ja työhyvinvointi .....	11
3.2 Tutkimustehtävä .....	16
4 Aineisto, menetelmät ja analyysiprosessin kuvaus .....	17
4.1 Aineisto ja menetelmät .....	18
4.2 Analyysiprosessin kuvaus .....	21
5 Toimitilamuutos terveydenhuoltoalan ammattilaisten kokemana .....	25
5.1 Koetut muutokset työhyvinvoinnissa toimitilamuutoksen aikana .....	29
5.1.1 Tilojen ja tavaroiden vaikutus työhyvinvointiin .....	29
5.1.2 Tietojärjestelmien muutokset työhyvinvoinnin näkökulmasta .....	33
5.1.3 Työhallinnan haasteet tilamuutoksessa .....	35
5.1.4 Työyhteisön muutokset uusissa toimitiloissa .....	39
5.1.5 Vaikuttamismahdollisuudet tilamuutoksessa .....	43
5.2 Työntekijöiden keinot vaikuttaa työhyvinvointiin .....	46
5.2.1 Uusiin tiloihin sopeudutaan .....	47
5.2.2 Terveydenhuoltoalan ammattilaiset pyrkivät vähentämään työkuormitusta .....	48
5.2.3 Terveydenhuollon ammattilaiset pyrkivät työn sujuvoittamiseen .....	49
6 Pohdinta: tilamuutoksen merkitys terveydenhuollon organisaatiossa .....	51
6.1 Tilallisuus ja työhyvinvoinnin rakentuminen muutoksessa .....	51
6.2 Tulosten luotettavuus ja eettiset kysymykset tutkimuksessa .....	59
6.3 Lopuksi .....	62
Lähteet .....	66
Liitteet .....	72
Liite 1: Aineiston luokittelu taulukoituna .....	72
Liite 2: Haastatteluteemat .....	78

# 1 Johdanto

Tässä tutkimuksessa tarkastelen terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia toimitilamuutoksen vaikutuksesta työhyvinvointiin. Keskeisenä tarkastelun kohteena on myös tilan merkitys muutoksessa. Tarkastelen, mitkä tilojen piirteet tukevat työhyvinvointia tai vastaavasti haittaavat hyvinvoinnin muodostumista. Lisäksi tuon esiin, millaisia keinoja työntekijät käyttävät sopeutuakseen uusiin tiloihin ja helpottaakseen päivittäistä toimintaansa niissä. Tutkimuksen keskeisenä näkökulmana ovat työntekijöiden kokemukset, mutta aiheen voi nähdä olevan yhteydessä myös sosiaali- ja terveystalouden muihin muutospaineisiin. Tutkimus on tehty osana Työterveyslaitoksen ja Tampereen yliopiston yhteistä ”Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet” -tutkimushanketta.

Laine ym. (2010) ovat kuvailleet sosiaali- ja terveystalouden moninaisia muutostarpeita. Informaatioteknologiasta on tullut osa sosiaali- ja terveystalouden työtä, vaikka se ei ole pystynyt vastaamaan vielä työvoiman lisääntyneeseen tarpeeseen alalla. Myös palvelurakenteiden muutoksia on suunniteltu pitkään ja työn organisointia alalla pyritään muuttamaan. Toisaalta erilaisia uudistuksia on pidetty välttämättöminä, mutta niiden kielteiset seuraukset työntekijöiden hyvinvoinnin ja asiakkaille tarjottujen palveluiden näkökulmasta on tiedostettu. Lisäksi taloudellisten suhdanteiden vaihtelu näkyy sosiaali- ja terveystalouden palveluissa selkeästi. (Laine ym. 2010, s. 13.) Terveydenhuoltoalalla tapahtuvat muutokset ovat alan erilaisten muutospaineiden vuoksi tutkimuksen kohteena erityisen ajankohtaisia.

Tässä tutkimuksessa muutoksen tarkastelu kohdistuu erityisesti uusiin toimitiloihin siirtymiseen ja niiden aiheuttamiin muutoksiin terveydenhuollon ammattilaisten työssä. Toimitilamuutos liittyy myös kiinteästi teknologisiin muutoksiin, sillä uusissa toimitiloissa erilaiset teknologiset järjestelmät ovat tärkeässä osassa tilojen hallintaa. Kuten Pyöriä (2012) on todennut, teknologian lisääntymisen työelämässä voi nähdä tuottavan haasteita työhyvinvoinnille, minkä takia esimerkiksi uusien laitteiden käytettävyyteen tulee kiinnittää enemmän huomiota niiden suunnitteluvaiheesta alkaen (Pyöriä 2012, s. 21).

Lahtinen ym. (2018) ovat kuvanneet uusille tilaratkaisuille olevan tarvetta terveydenhuollon toimintaympäristön muuttuessa. Tilojen tulee olla joustavia sekä vastata asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisiin tarpeisiin. (Lahtinen ym. 2018, s. 1–2.) Reijula ja Ruohomäki (2018) ovat tarkastelleet sairaalan työntekijöiden kokemuksia uusiin toimitiloihin muuttamisesta. Aihepiirin tutkimus on pohjoismaissa vielä vähäistä. (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 245–246.)

Työterveyslaitoksen ”Healing and Modular Health Care Facilities” -hankkeen yhteydessä tehdyssä tutkimuksessa Lahtinen ym. (2018) ovat tutkineet rakentamisen käyttäjälähtöisyyttä ja osallistavaa suunnittelua terveydenhuollossa (Lahtinen ym. 2018, s. 1–2; s. 12). Reijulan, Ruohomäen, Lahtisen ja Reijulan (2017) tutkimuksessa on vastaavasti tarkasteltu uusien tilojen suunnitteluprosessia sairaalassa prosessissa mukana olleen henkilöstön kannalta (Reijula, Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2017, s. 2). Muurinen (2019) on tarkastellut sosiaalityössä kahden avotilatoimiston välisiä eroja ja toimitilojen muutosprosessia (Muurinen 2019, s. 29–30). Myös Jeyasingham (2014) on tutkinut sosiaalityön tilallista muutosta työntekijöiden kokemusten kautta (Jeyasingham 2014, s. 209).

Sosiologisessa tutkimuksessa Eräsaari (1995) on tarkastellut katutason byrokratioita, organisaatioissa näkyvää hierarkiaa sekä tilojen ja tavaroiden merkitystä tiloissa toimivan henkilöstön hierarkian ilmentämisessä (Eräsaari 1995, s. 87; s. 120–121; s. 126). Lisäksi Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat tutkineet perinteisiä toimistoja sekä nykyisiä monitilatoimistoja siitä näkökulmasta, miten ne muuttavat niissä työskenteleviä ihmisiä ja heidän työtään (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 111–112). Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat hyödyntäneet tutkimuksessaan Lefebvren (2015) sosiaalisen tilan teoriaa, mikä on keskeisessä osassa myös tämän tutkimuksen tulosten tarkastelussa aiempien työhyvinvointiteorioiden ohella. Sosiologisessa tutkimuksessa ei tietääkseni ole vielä tutkittu terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia tilamuutoksesta yhdistämällä sekä työhyvinvoinnin että tilallisuuden näkökulmat. Myös työntekijöiden käyttämät keinot tilamuutokseen sopeutumisessa ja uusissa tiloissa toimimisessa tuovat uuden lähestymistavan sosiologiseen työhyvinvoinnin tutkimukseen. Terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia tilamuutoksista on tärkeää tutkia, jotta alan työoloja voidaan kehittää ja osataan kiinnittää huomiota siihen, mitkä tekijät tilamuutoksessa vaikuttavat olennaisesti työhyvinvointiin.

## **2 Toimitilamuutosten aikaisempi tutkimus**

Tässä tutkimuksessa tarkastelu kohdistuu toimitilamuutokseen, mutta aiheen voi nähdä liittyvän myös muihin muutoksiin sosiaali- ja terveysalalla. Uusissa tiloissa esimerkiksi teknologialla ja erilaisilla tietojärjestelmillä on merkittävä rooli päivittäisessä työssä. Lisäksi muutoksen taustalla ovat tarpeet säästöistä ja tehokkuuden parantamisesta. Haastatteluissa tulee esiin myös muutosten jatkuvuus alalla. Tarkastelen ensin sosiaali- ja terveysalan yleistä kuvaa ajankohtaisista muutoksista. Tämän jälkeen käyn läpi aiempaa monitilatoimistojen hyvinvointivaikutuksia

käsittelevää tutkimusta. Lopuksi tuon esiin sosiologian alalla tehtyjä organisaatioiden tilatutkimuksia.

## **2.1 Terveysthuoltoalan muutospaineet**

Laineen ym. (2010) sosiaali- ja terveysalan työoloja tarkastelevassa selvityksessä on otettu vuonna 2010 ensimmäisen kerran mukaan myös muutosten tarkastelu. Tulosten perusteella tutkimukseen osallistuneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista kaksi kolmasosa on kohdannut viimeisen kahden vuoden aikana organisaation rakenteeseen tai toimintatapaan kohdistuneita muutoksia työssään. (Laine ym. 2010, s. 51–52.) Laineen ym. (2010) tarkastelussa yli puolet tutkimukseen osallistuneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista on arvioinut viimeisten kahden vuoden aikaisten muutosten työpaikallaan olleen merkittäviä (Laine ym. 2010, s. 63). Myös Kaihlasan ym. (2019) tutkimuksessa on tarkasteltu sosiaali- ja terveysalan organisaatioihin kohdistuvia muutoksia kahden organisaation työntekijöiden näkökulmasta. Organisaatioiden muutokset ovat liittyneet niiden toimintamalleihin sekä alueelliseen yhdistämiseen. (Kaihlasan ym. 2019, s. 153–154).

Laineen ym. (2010) mukaan valtaosa kyselyyn vastanneista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista on kokenut muutosten suunnittelun ennen varsinaista muutoksen toteuttamista olleen riittämätöntä. Vastaavasti muutosprosesseja ei ole nähty huolella suunniteltuina. Vaikutusmahdollisuudet muutoksessa on koettu usein heikoiksi. Henkilöstöä ei ole osallistettu muutoksen etenemisessä ja sen arvioimisessa. Muutoksia kokeneista työntekijöistä puolet on kokenut, että johto on sitoutunut muutokseen. (Laine ym. 2010, s. 63–64.) Kaihlasan ym. (2019) tutkimuksessa jatkuvien muutosten keskellä työskentelyn on koettu kuormittavan. Muutokset ovat näkyneet myös työrauhan sekä työilmapiirin heikentymisenä. (Kaihlasan ym. 2019, s. 155.)

Laineen ym. (2010) selvityksessä sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat suhtautuneet muutoksesta tiedottamiseen ja keskusteluun myönteisemmin kuin muutosten suunnitteluun, vaikka tiedottamisen riittävydessä, etenkin muutosten alkuvaiheessa, on nähty vielä kehitettävää. Tulosten perusteella muutosta koskeva kritiikki on ollut melko usein sallittua. (Laine ym. 2010, s. 63–64.) Kaihlasan ym. (2019) tutkimuksessa muutoksessa myönteiseksi koettiin työnjaon ja moniammatillisen yhteistyön käytänteiden edistyminen. Työyhteisössä sen avoimuuden, kehittämismyönteisyyden ja yhteishengessä näkyvän luottamuksen arvioitiin olevan myös tärkeitä motivaatiota ja sopeutumista edistäviä tekijöitä. Eri ammattiryhmien läheisen sijainnin todettiin edistävän yhteistyötä, kun taas yhteistyötä vaikeutti olennaisesti muiden toimijoiden työn heikko tunteminen. Kokemukset omista vaikuttamismahdollisuuksista muutoksessa vaihtelivat, vaikka

suurin osa piti mahdollisuuksiaan kehittämiseen osallistumiseen heikkoina. Työn osaamisvaatimuksissa nähtiin tapahtuneen muutoksia ja oman alan osaamisen lisäksi työntekijöihin kohdistui aiempaa enemmän odotuksia laajojen kokonaisuuksien tuntemisesta. Haastateltavat näkivät omassa tietoteknisessä osaamisessaan myös puutteita, ja aihepiirin koulutukselle nähtiin olevan vielä tarvetta. (Kaihlanen ym. 2019, s. 155–158.)

Tässä tutkimuksessa tietotekniisiin järjestelmiin kohdistuvat muutokset ja niiden vaikutukset työhön sekä henkilöstöön ovat olennainen osa tarkastelua. Heponiemen ym. (2017) pitkittäistutkimuksessa lääkärin tietojärjestelmiin liittyvä stressi näytti lisääntyneen tarkasteluajana. Tutkimuksessa stressin taustalla olivat järjestelmien muutokset, vaikeakäyttöisyys ja toimimattomuus. (Heponiemi ym. 2017, s. 2; s. 5.) Vehko ym. (2017) ovat tutkineet tietojärjestelmien ominaisuuksien ja toiminnallisuuden vaikutusta terveydenhuoltoalan työntekijöiden stressiin sekä työhyvinvointiin. Aihetta on lähestytty käytettävyyden ja käyttäjälähtöisen kehittämisen näkökulmasta. Tutkimushaastatteluihin osallistujat olivat sairaanhoitajia, osastonhoitajia, lääkäreitä, osastosihteereitä ja palveluneuvoja (Vehko ym. 2017, s. 145–146). Tulosten perusteella työntekijät kokivat stressiä käyttöjärjestelmien jumittumisen ja hitauden yhteydessä, salasanojen määrän vuoksi sekä salasanan vaihtamisen osuessa potilastapaamisen ajankohtaan. Myös potilaiden lääkelistan epäselvyydet ja kirjaamisen toistuvat keskeytykset kuormittivat henkilöstöä. Lisäksi potilaiden kanssa koettujen ristiriitatilanteiden yhteydessä kirjaamista pidettiin toisinaan vaikeana. Eri järjestelmien yhtäaikaista käyttöä ja saman asian kirjaaminen useaan paikkaan olivat myös työntekijöitä turhauttavia menettelyitä. Tietokoneen eri ikkunoiden jatkuva vaihtaminen työskentelyn aikana on puolestaan rasittanut työntekijöiden lähimuistia. Tutkittavat ovat kokeneet, että he ovat päässeet vaikuttamaan vain vähän tietojärjestelmien toimittajiin. Työntekijöillä on ollut kehittämistarpeita tietojärjestelmien käytössä. Kuitenkin terveydenhuollon ammattilaisille on ollut toisinaan epäselvää, mistä voisi saada tarvittavaa lisäkoulutusta tai ohjausta ja välillä tietoteknisen tuen heikko saatavuus on aiheuttanut kuormitusta. (Vehko ym. 2017, s. 156.)

Muutosten voi nähdä koskevan laajasti sosiaali- ja terveysalaa ja muutoksiin liittyvien kysymysten tarkastelua voidaan pitää ajankohtaisena ja tärkeänä. Kuten Kaihlanen ym. (2019) ovat todenneet, muutoksilla on merkitystä myös sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta (Kaihlanen ym. 2019, s. 154–155). Vastaavasti erilaiset tietojärjestelmiin liittyvät muutokset sekä järjestelmien lisääntynyt käyttö näyttävät kuormittavan terveydenhuollon ammattilaisia (Heponiemi ym. 2017, s. 5; Vehko ym. 2017, s. 156), mikä on olennaista ottaa huomioon myös tässä tutkimuksessa.

## 2.2 Toimitilamuutokset ja työhyvinvointi

Tässä tutkimuksessa tilamuutos on tarkastelun keskiössä. Työterveyslaitoksen ja Helsingin yliopiston yhteistyöhankkeessa monitilatoimistojen sisäympäristöä, käytettävyyttä ja tilan käyttäjien hyvinvointia tarkastelleessa tutkimushankkeessa (jatkossa MOSI-hanke) Lahtinen ym. (2016) ovat määritelleet monitilatoimistoja koskevaa käsitteistöä (Lahtinen ym. 2016, s. 3–4; s. 11).

Monitilatoimistoihin on viitattu englanninkielisissä tutkimuksissa useammalla eri käsitteellä. ”Multi-space office” -tyyppisistä tiloista on kyse silloin, kun käytetään nimettyjä työpisteitä. Käytettäessä käsitettä ”activity-based office” tarkoitetaan taas tilaa, jossa työpisteet eivät ole henkilökohtaisia. Tiloissa työpisteitä on myös usein vähemmän kuin toimistossa on niitä käyttäviä työntekijöitä. ”Flex office” tai ”flexible office” -käsitteillä tarkoitetaan puolestaan tiloja, joissa työntekijöillä ei ole omaa työpistettä. Käytettäessä tämän tyyppisiä tiloja, työajoissa kuitenkin on joustoa ja työntekijät voivat tehdä etätöitä. Käsitettä ”combi-office” saatetaan joskus käyttää samassa tarkoituksessa kuin ”flexible office” -käsitettä. Kuitenkin ”Combi-office” voi myös tarkoittaa tiloja, joissa on käytössä omia työhuoneita ja osittain yhteisiä tiimityötiloja. (Lahtinen ym. 2016, s. 11.) Tässä tutkimuksessa toimitilat ovat lähellä ”flex office” -tyyppisiä tiloja, joissa omaa työpistettä ei ole. Toisaalta asiakastyölle on omat tilansa, mutta työhuoneet eivät ole henkilökohtaisia, vaan vaihtuvat päivittäin.

Ruohomäki, Lahtinen ja Reijula (2015) ovat tarkastelleet työympäristön suunnittelua ja kehittämistä salutogeenisesta näkökulmasta. Salutogeeninen lähestymistapa terveyden edistämisessä pohjautuu sosiologi Aaron Antovskyn (1996) kehittämään salutogeeniseen malliin (Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2015, s. 185; Antovsky 1996). Salutogeeninen lähestymistapa ohjaa tarkastelemaan terveyttä edistäviä tekijöitä ja näkemään ihmisen kokonaisvaltaisesti pelkkään sairauten keskittymisen sijaan. Mallissa painotetaan koherenssin tunteen merkitystä terveyden edistämisessä. (Antovsky 1996, s. 18.) Koherenssin tunne viittaa yleiseen suhtautumistapaan, jossa maailma nähdään ymmärrettävänä, hallittavana sekä merkityksellisenä (Antovsky 1996, s. 15).

Tarkasteltaessa työympäristöä salutogeenisesta lähtökohdasta keskitytään siihen, miten työympäristö mahdollistaa ja tukee työtä ja mitkä tekijät ympäristössä voivat edistää työntekijöiden hyvinvointia. Lisäksi voidaan tarkastella, millainen työympäristö auttaa ihmisiä ylläpitämään terveyttä ja hyvinvointia sekä vaikuttavatko terveyteen myös muut tekijät kuin riskitekijöiden puutteet, haitallinen stressi tai heikko sisäilma. (Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2015, s. 186.) Reijulan, Lahtisen ja Ruohomäen (2015) mukaan uusien työtilojen suunnittelussa on tärkeää huomioida salutogeeninen lähestymistapa sekä tilojen käyttäjälähtöisyys. Terveyttä edistävät tekijät

tiloissa liittyvät niiden käytettävyyteen sekä tilojen sosiaalisiin ja psykologisiin ulottuvuuksiin. (Reijula, Lahtinen & Ruohomäki 2015, s. 194.)

Reijulan ja Ruohomäen (2018) tutkimuksessa on tarkasteltu sairaalan kolmen eri osaston toimitilamuutosta. Tutkimuksen painopiste on henkilöstön muutokseen liittyvissä kokemuksissa. Lisäksi tutkimuksessa on tarkasteltu lean-menetelmien käyttöönoton yleistymistä kyseisessä sairaalassa. (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 245–246.) Tiivistetysti lean-ajattelussa keskeisiä toimintoja ovat suoriutumisen arviointi, prosessien kehittäminen ja prosessien valvonta (Radnor, Holweg & Waring 2011, s. 365–366). Reijulan ja Ruohomäen (2018) tutkimuksessa uusiin tiloihin muutolla oli myönteisiä vaikutuksia, sillä uusissa toimitiloissa terveydenhuollon ammattilaiset näyttivät kokevan enemmän työn imua ja olivat aiempaa useammin inspiroituneita työstään. Terveydenhuollon ammattilaiset vaikuttivat uppoutuvan enemmän työhönsä ja kokivat sen aiempaa useammin vievän mukanaan. Uusia tiloja pidettiin työtehtävien kannalta sopivina. Niiden nähtiin myös tukevan yksin tehtävää ja itsenäistä työtä. Kuitenkin tiloja pidettiin aiempaa levottomampina. Lisäksi yhteistyön tekemistä ei nähty yhtä tehokkaana kuin ennen, yhteisöllisyyden koettiin heikentyneen uusissa tiloissa ja muiden työntekijöiden tavoittamisen nähtiin vaikeutuneen. Työtehtävien aikatauluihin vaikuttaminen oli mahdollista aiempaa vähemmässä määrin muutoksen jälkeen. Työtehtävät olivat uusissa tiloissa hieman aiempaa vaihtelevampia, mutta jatkuvan kasvokkaisen asiakastyön tarve oli vähentynyt. (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 248–250.) Työtilojen osittainen kehittyminen vaikutti myönteisellä tavalla työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin ja tyytyväisyyteen, vaikka muutosprosessin onnistumiseen voi suhtautua myös kriittisesti yhteistyön ja vuorovaikutuksen heikkenemisen sekä levottomuuden lisääntymisen vuoksi (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 255).

Lahtinen ym. (2018) ovat todenneet Työterveyslaitoksen ”Healing and Modular Health Care Facilities” -tutkimushankkeen yhteydessä tehdyssä osatutkimuksessa, että terveydenhuollossa tarvitaan tilojen suunnitteluun ja rakentamiseen uusia ratkaisuja, jotta tilat toimivat nopealla tahdilla muuttuvassa terveydenhuollossa. Terveydenhuollon ympäristöistä on tullut aiempaa asiakaslähtöisempiä ja vähemmän laitosmaisia. Terveydenhuollon tilojen tulee olla paranemista tukevia ja joustavia. Laadukkaan hoidon mahdollistamisen ohella tilojen tulee tukea työntekijöiden työn sujuvuutta sekä hyvinvointia. Lahtisen ym. (2018) osatutkimuksessa on tarkasteltu käyttäjälähtöisyyttä ja osallistavaa suunnittelua terveydenhuollon palveluja koskevan moduulirakentamisen yhteydessä. Tutkimuksessa on huomioitu moduulirakenteiden tuottajan ja uusien tilojen käyttäjien näkökulma. (Lahtinen ym. 2018, s. 1–2; s. 12.) Moduulilla tarkoitetaan rakentamisessa käytettävää rakenteen osaa. Moduulit ovat osa suurempaa kokonaisuutta, ja niitä

voidaan liittää toisiinsa. (Gosling ym. 2016, s. 24.) Tutkimus on kohdistunut kolmeen eri terveydenhuollon organisaatioon ja siinä on haastateltu lääkäreitä, sairaanhoitajia ja johdon edustajia sekä moduulien tuottajien edustajia. (Lahtinen ym. 2018, s. 5–6.) Reijula, Ruohomäki, Lahtinen ja Reijula (2017) taas ovat tarkastelleet tutkimuksessaan uusien tilojen suunnitteluprosessia siihen osallistuneiden näkökulmasta. Haastattelututkimus on toteutettu sairaalan henkilöstön ja prosessin muiden toimijoiden parissa. Haastateltavat ovat edustaneet johtoa, hoitohenkilökuntaa, muissa kuin kliinisessä työssä toimivaa henkilöstöä, tilojen suunnittelijoita, arkkitehteja sekä konsultteja. (Reijula, Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2017, s. 2–3.)

Lahtisen ym. (2018) tutkimuksessa suunnitteluprosessissa oli haasteena usein asiakkaan tiukka aikataulu ja merkittävät muutokset suunnitteluvaiheessa. Suunnittelusta keskusteltiin yleensä organisaation johdon edustajien kanssa, kun taas työntekijät osallistuivat keskusteluihin vähemmän. Työntekijöiden osallistumista pidettiin kuitenkin tärkeänä, koska työntekijöillä nähtiin olevan eniten tietoa työprosessien vaatimuksista. Toisaalta organisaatiojohdon mukaan tilojen oli tarkoitus olla yleisiä ja helposti muunneltavia, mikä oli syynä siihen, ettei työntekijöiden osallistumista nähty aina oleellisena. (Lahtinen ym. 2018, s. 6–8.) Reijulan ym. (2017) tutkimuksessa eri osapuolten suunnitteluprosessiin osallistumisen todettiin olevan hyödyllistä. Osallistumisen myötä tilojen käyttäjien sitoutuminen muutokseen vahvistui, työn tehokkuus kasvoi ja muutoksen vastustus väheni. Toisaalta suunnitteluprosessi ei ollut aina systemaattinen ja prosessiin osallistumiseen sitouttaminen ja eri osapuolten välisen vuorovaikutuksen aloittaminen oli haastavaa. (Reijula ym. 2017, s. 11–12.) Vaikka näissä tutkimuksissa monitilatoimistot eivät ole olleet keskeisiä tarkastelun kohteita, terveydenhuoltoalaan kohdistuvan tilatutkimuksen tulosten voi nähdä olevan tärkeitä terveydenhuollon ammattilaisten tilamuutoksiin liittyvien kokemusten näkökulmasta.

Sosiaalityössä Muurinen (2019) on tutkinut kahden avotilatoimiston suunnittelua sekä käyttöönottoa niihin liittyvän kehittämisprosessin näkökulmasta. Tutkimusaihetta on lähestytty hyödyntäen myös Latourin (1987) toimijaverkkoteoriaa (Muurinen 2019, s. 29–30). Latourin (1987) mukaan kuka tahansa tai mikä tahansa voidaan esittää toimijana ja toimijoita määrittää niiden suoriutuminen (Latour 1987, s. 84, s. 89). Toimijat voivat selittää tapahtumia ja toimintaa. Toimijuus liittyy tekemiseen, jonka kautta asioiden sen hetkistä tilaa on mahdollista muuttaa. (Latour 2005, s. 52–53.) Jeyasinghamin (2014) tutkimus on kohdistunut sosiaalityön tilalliseen muutokseen Iso-Britannian lastensuojelutyössä. Aihetta on lähestytty siitä näkökulmasta, miten muutos pienistä toimistotiloista avokonttoreihin ja jaettujen työpisteiden tai ”hot desk”-pisteiden käyttäminen on vaikuttanut työn luonteen muuttumiseen. Muutoksia on tarkasteltu kiinnittäen huomiota työntekijöiden kokemuksiin. Tutkimuksessa haastateltiin ja havainnoitiin

sosiaalityöntekijöitä ja muita sosiaalityöntekijöiden kanssa läheistä yhteistyötä tekeviä työntekijöitä kolmen kuukauden aikana. (Jeyasingham 2014, s. 209–210.)

Muurisen (2019) tutkimuksessa henkilöstön kokemukset tilamuutoksesta ovat eronneet toisistaan eri toimistoissa työskentelevien kesken. Toisessa toimistossa tiimityön on nähty toteutuvan hyvin uusissa toimitiloissa, vaikka tilojen vaikutus asiakastyöhön ei ole ollut myönteinen. Toisen toimipisteen osalta tilanne on näyttäytynyt kuitenkin täysin vastakkaiselta. (Muurinen 2019, s. 32.) Monet syyt voivat vaikuttaa eroihin muutosten kokemisessa. Toimistoista toinen oli otettu aiemmin käyttöön, ja siitä saatua kokemusta voitiin hyödyntää toisten tilojen kohdalla. Lisäksi sosiaalityön tiloihin kohdistuvat tarpeet ovat keskenään ristiriitaisia. Myös ajan kulumisen ja toisten toimitilojen käyttäminen jo pidempään, voi vaikuttaa kokemuksiin yhteistyön myönteisestä kehittämisestä suhteessa vähemmän aikaa käytössä olleisiin tiloihin. Tuloksissa keskeistä on se, että tilan toimijuuden rajallisuudesta huolimatta sillä havaittiin olevan tärkeä merkitys sosiaalityön asiakastyössä. (Muurinen 2019, s. 37–38.) Jeyasinghamin (2014) tutkimustulosten perusteella sosiaalityöntekijät käyttivät toisessa toimistossa avointa tilaa monin eri tavoin, ja tila mahdollisti samanaikaisesti itsenäisen työskentelyn, mutta myös muiden työn tarkkailun, arvioinnin, työn kehittämisen ja hiljaisen tiedon jakamisen sekä muiden työntekijöiden vahvistuksen saamisen omille toiminnoille. Toisaalta työn itsenäisestä luonteesta huolimatta toimistossa työskennellessä muodostui tunne, että työskennellään tärkeän, yhteisen päämäärän eteen. Toisessa toimistossa avotilatoimistoon siirtyneet haastateltavat kokivat jotakin vanhojen tilojen luonteesta puuttuvan. Sosiaalityöntekijöiden tilaan liittyviä tarpeita on tutkimuksen mukaan syytä pohtia vielä perusteellisemmin. (Jeyasingham 2014, s. 216–217.)

Monet aiemmat tilatutkimukset ovat kohdistuneet pääasiassa tietotyötä tekeviin organisaatioihin. Tutkimuksissa tiloissa on ollut myös tilajärjestelyjä tai tilojen tehokkuutta koskevia eroja. Kuten Lahtinen ym. (2016) ovat todenneet, aiemmissa monitilatoimistoja koskevissa tutkimuksissa tulokset eivät ole olleet kaikilta osin yhdenmukaisia. (Lahtinen ym. 2016, s. 11.) Myös uusissa tutkimuksissa tulokset ovat eronneet toisistaan. Bosch-Sijtseman, Ruohomäen ja Vartiainen (2010) sekä De Beenin ja Beijerin (2014) asiantuntijaorganisaatioita käsittelevissä tutkimuksissa vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden arviot ovat olleet myönteisiä monitoimitiloihin siirtymisen jälkeen (Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010, s. 190; De Been & Beijer 2014, s. 151–152; Lahtinen ym. 2016, s. 75; Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, s. 120). Kuitenkin osassa tutkimuksista myönteiset arviot vuorovaikutuksesta näkyivät monitilatoimistoista vain niissä, joissa työntekijöillä oli oma työpiste (Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010, s. 188; De Been & Beijer 2014, s. 144; s. 151). Vastaavasti Bodin Danielssonin ja Bodinin (2009) tutkimuksessa

myönteinen vuorovaikutus ei toteutunut kaikkien eri tyyppisten monitilaratkaisuiden kohdalla (Bodin Danielsson & Bodin 2009, s. 151). Osassa tutkimuksia monitilatoimistoon muuton jälkeen yhteisöllisyyden sekä työtovereilta ja lähiesimiehiltä saadun tuen on koettu vähentyneen (Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018, s. 236), tiimien sisäisen viestinnän ja yhteistyön heikentyneen (Wohlers & Hertel 2018, s. 8) ja kollegoiden löytämisen tarvittaessa muuttuneen vaikeammaksi (Rolfö, Eklund & Jahncke 2018, s. 649–652). Tutkimuksissa monitilatoimistojen on nähty myös heikentävän yksityisyyttä ja työhön keskittymistä (Lahtinen ym. 2016, s. 75; Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018, s. 236). Eri tutkimuksissa monitilatoimistojen rauhattomuus on ollut yleinen haaste (Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, s. 128; Lahtinen ym. 2016, s. 57; Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010, s. 192).

### **2.3 Sosiologinen näkökulma organisaatioiden tilatutkimukseen**

Terveydenhuoltoalan tilauudistuksia koskevien tutkimusten löytäminen sosiologian alalta osoittautui haasteelliseksi. Tutkimusten heikkoon saatavuuteen voi olla syynä organisaatioihin ja terveydenhuoltoalaan kohdistuvien tutkimusten arkaluonteisuus. Sosiologian alan organisaatiotutkimuksissa on kuitenkin tarkasteltu tilaan liittyviä kysymyksiä työntekijöiden näkökulmasta. Eräsaari (1995) on tutkinut katutason byrokraatioita huomioiden tarkastelussaan myös tilojen ja tavaroiden merkitystä (Eräsaari 1995, s. 87). Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat puolestaan tutkineet, millaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita monitilatoimistot suhteessa perinteisiin toimistoihin muodostavat. Tutkimus tarkastelee, miten tilojen voi nähdä muuttavan työntekijöitä sekä työtä (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 111–112).

Eräsaaren (1995) tutkimuksessa organisaatioiden hierarkian havaitsi työntekijöiden ja johdon sekä eri osastojen sijoittelussa. Arvostetummat henkilöt tai osastot sijaitsivat toimitiloissa ylempänä kuin muut. Lisäksi erilaiset materiaalivalinnat ja erot osastojen kalustuksessa kertoivat statuksesta. Vastaavasti asiakkaiden odotustilat ja vastaanotot sijaitsivat edessä, kun taas johtajien huoneet sijaitsivat kauempana ulko-ovesta. Takana sijaitsevat arvostetummat tilat varattiin usein kokonaan työntekijöiden käyttöön. (Eräsaari 1995, s. 120–121; s. 126.) Eräsaaren (1995) tutkimuksessa tavaroiden ja tilojen merkityksen tarkastelu on keskeistä myös tämän tutkimuksen näkökulmasta, vaikka tutkimus sijoittuu eri aikaan. Sen sijaan Kinnusen, Lempiäisen ja Peterin (2017) tutkimuksessa painottuu toimistotilojen ajallinen muutos. Tutkimus on kohdistunut toimistotilojen muutoksen tarkasteluun 1980-, 1990- ja 2000-luvuilla. 1980- ja 1990-luvuille sijoittuvat aineistot ovat alun perin Korvajärven, Järvisen ja Kinnusen sekä Korvajärven ja Kinnusen keräämästä

kattavasta eri toimihenkilöalojen työelämän muutoksia tarkastelevasta tutkimushankkeesta (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 114; Korvajärvi, Järvinen & Kinnunen 1987, s. 2; s. 12–13; Korvajärvi, Järvinen & Kinnunen 1990, s. 4–6; Korvajärvi ja Kinnunen 2003, s. 12).

Tutkimuksen eri ajankohtina kerätyissä aineistoissa on kaikissa tarkasteltu sekä julkisen että yksityisen sektorin organisaatioita (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 114). Kinnusen, Lempiäisen ja Peterin (2017) tarkastelun näkökulma on feministisen tilan tutkimuksessa. Tällöin tutkimuksessa painottuu myös toimijoiden ruumiillisuuden sekä tilojen materiaalisuuden tarkastelu ja se, mitä odotuksia henkilöstöön kohdistuu tilan näkökulmasta. Tarkastelussa keskeisenä lähtökohtana ovat myös Lefebvren (2015) sosiaalista tilaa koskevat käsitteet. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 112).

Lefebvre (2015) on määritellyt sosiaalisen tilan olevan sosiaalinen tuote (Lefebvre 2015, s. 26). Tilan tuottaminen tapahtuu tilan uudelleen tuottamisen ja sen prosessin näkyväksi tekemisen kautta. Tilan tuottamista voidaan tarkastella tilallisten käytänteiden, tilan representaatioiden ja representaation tilan käsitteiden kautta. Tilalliset käytänteet toteutuvat vastavuoroisen tilan tuottamisen ja hallinnoinnin avulla. Tilallisten käytänteiden tasolla olennaisia ovat havaittu tila sekä päivittäiset rutiinit ja paikat, joissa toimitaan. Lisäksi eri paikkoja yhdistävät verkot ja reitit ovat tilallisten käytänteiden tarkastelussa olennaisia. Tilan representaatiota eli käsitteellistettyä tilaa voidaan taas pitää hallitsevana tilana. Käsitteellistetty tila on erilaisten tieteilijöiden, suunnittelijoiden tai muiden eri asiantuntijoiden tuottama käsitys tilasta. Representaation tilassa eli eletyssä tilassa korostuvat puolestaan tilaan liitetyt symbolit ja mielikuvat ja sen voidaan kuvata olevan ensisijaisesti tilan käyttäjien tila. (Lefebvre 2015, s. 36–39.) Lisäksi Lefebvre (2015) käyttää tilallisen ruumiin käsitettä, joka viittaa siihen, miten tilan tuottamisessa ruumis ja sen toiminta ovat alisteisia tilalle sekä sen eri ominaisuuksille (Lefebvre 2015, s. 195).

Eräsaaren (1995) ”sellikonttoreiksi” kutsumia työhuoneita on ollut tutkimuksessa avokonttoreita useammin käytössä. Oma työhuone, huoneen koko ja niissä olevat esineet sekä ikkunoiden määrä ovat kertoneet työntekijöiden statuksesta. (Eräsaari 1995, s. 127; s. 136.) Yhtenä syynä näiden sellikonttorien suosimiselle on pidetty funktionalismin historiallista merkitystä. Tiloissa eri tehtävien erilaisuutta on haluttu korostaa ja jokaiselle tehtävälle on ollut niitä varten tarkoitettu tila. (Eräsaari 1995, s. 147–148.) Sen sijaan Kinnusen, Lempiäisen ja Peterin (2017) uudemmassa tutkimuksessa on todettu, että nykyään toimitiloja muutetaan aiempaa tehokkaammin. Tilojen kautta yritetään vaikuttaa työntekijöiden toimintaan ja tilojen pääasiallisena tarkoituksena on palvella organisaation päämääriä. Toisaalta uusissa toimitiloissa voi havaita hauskuuteen, vapauteen ja leikillisyyteen viittaavia elementtejä ja tiloilla halutaan luoda vapaa-aikaan liitettäviä mielikuvia.

Kuitenkin henkilöstöstä osa kokee toimitilat vieraaksi niihin valittujen tavaroiden tai toimistoon liittyvien käytänteiden vuoksi. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 124–125.)

Tämä tutkimus täydentää aiempaa tutkimusta terveydenhuoltoalan tilamuutosten tarkastelusta työhyvinvoinnin näkökulmasta. Hyödynnän tilamuutoksen tarkastelussa tutkimuksia sosiaali- ja terveystieteiden keskeisistä muutoksista ja teknologisesti kehityksestä alalla (Laine ym. 2010; Kaihlanen ym. 2019; Heponiemi ym. 2017; Vehko ym. 2017), tilamuutosten hyvinvointivaikutuksia käsitteleviä tutkimuksia (Reijula ja Ruohomäki 2018) ja muutoksiin osallistujien näkökulmaa painottavia tutkimuksia (Lahtinen ym. 2018; Reijula, Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2017; Muurinen 2019; Jeyasingham 2014). Täydennän tarkastelua myös muiden alojen tilamuutosten tarkasteluun keskittyvillä tutkimuksilla (Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018; Bodin Danielsson & Bodin 2009; Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010; De Been & Beijer 2014; Lahtinen ym. 2016; Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017; Rolfö, Eklund & Jahncke 2018; Wohlers & Hertel 2018). Lähestyn tutkimusaihetta lisäksi sosiologian alan aiemman tilan merkitystä tarkastelevan organisaatiotutkimuksen kautta (Eräsaaren 1995; Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri 2017) ja hyödynnän Lefebvren (2015) sosiaalisen tilan tuottamisen käsitteitä tutkimusaiheen tarkastelussa. Tutkimus huomioi työhyvinvoinnin muodostumisessa myös tilan tuottamisen sosiaalisen luonteen ja tilallisuuden merkityksen.

### **3 Teoreettinen viitekehys**

Työn muuttumisen taustalla vaikuttavat rakenteelliset muutokset, joiden tavoitteena on tyypillisesti vähentää byrokratiaa sekä lisätä työn joustavuutta organisaatioissa. Tällaisilla muutoksilla tavoitellaan verkostomaista organisaatiota. (Sennett 2002, s. 18–19.) Tarkastelen tässä kappaleessa terveydenhuoltoalan työssä tapahtuvia keskeisiä muutoksia ja määrittelen tutkimukseni kannalta keskeisiä käsitteitä.

#### **3.1 Työn muutos ja työhyvinvointi**

Sosiologiassa traditionaaliseen, esimoderniin tai toisinaan moderniin aikaan viitataan tyypillisesti käsitteellä ”ennen”, mikä liitetään myös teollisen, fordistisen tai byrokraattisen kapitalismin yhteyteen. Traditionaalista, esimodernia tai moderniakin aikaa voidaan pitää toisaalta vastakohtana jälki- tai postmodernille ajalle. (Julkunen 2009, s. 13.) Julkunen (2009) käyttää tarkastelussaan nykyistä työelämää koskevia käsitteitä ”jälkiteollinen”, ”jälkifordistinen” tai ”jälkimoderni”. Käytetyt käsitteet ovat yleisiä englanninkielessä, ja niiden lisäksi voidaan käyttää käsitettä ”uusi”

työ. ”Uuden” työn merkitys on kuitenkin vaihtuva. Käsite voi tarkoittaa esimerkiksi uusia organisaatiomuotoja ja -innovaatioita. ”Uusi työ” voi myös määrittää vastakkaisena vanhalle työlle, jolloin siihen yhdistetään esimerkiksi tietoistuminen, yksilöllistyminen, joustavuus, sitomattomuus aikaan ja työn sisältöjen vaihtuminen. ”Uuteen työhön” voidaan liittää sen moninaisuus: se voidaan nähdä samanaikaisesti esimerkiksi rutiininomaisena, valvottuna tai ositettuna sekä liikkuvana, vapaana ja eheänä. Ammatit voivat olla vastaavasti sekä hajoavia että jatkuvia. (Julkunen 2009, s. 18; s. 20.)

Työelämän edellyttämät osaamisalueet ovat muuttuneet ja kognitiivisten taitojen käyttö, ongelman ratkaisu, emotionaalisuus sekä vuorovaikutus korostuvat aiempaa enemmän (Julkunen 2009, s. 39). Sosiaali- ja terveysalalla vaaditaan myös osaamista, jossa painottuu uudenlainen laadun määrittely sekä liiketoiminnallisuus. Ammatissa vaadittavien taitojen ohella ammatillinen vastuu alalla muuttuu. (Julkunen 2006, s. 101.) Terveystieteiden alalla on näkyvissä lisäksi erilaisten tietojärjestelmien yleistymisen, mikä on mahdollistanut uudenlaisen valvonnan ja toisaalta lisännyt alan osaamisvaatimuksia. Työntekijöiltä odotetaan enemmän mahdollisuuksia hyödyntää hankittuja tietojärjestelmiä. Kuitenkin järjestelmät saattavat toisinaan olla vaativia ja keskeneräisiä, mikä voi turhauttaa ja tuottaa lisäkuormitusta työhön. (Julkunen 2009, s. 173–175.)

Työ ja terveys ovat yhteydessä toisiinsa, ja onkin tarpeellista tietää, miten työ saattaa heikentää terveyttä. Etenkin työssä vaikuttavien psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden tutkiminen on ajankohtaista ja tärkeää. Tarvitaan tietoa aihepiiriin teoreettiseen ymmärtämiseen, erilaisten kehittämiskohteiden tunnistamiseen sekä työn kehittämisen arviointiin. (Siegrist 2010, s. 270–271.) Terveystieteiden alalta on hyötyä, kun halutaan tietoa palvelujärjestelmäuudistusten seurauksista työyhteisöjen tai terveydenhuollon ammattilaisten kannalta. Tällaisella tiedolla pystytään lisäämään työntekijöiden ymmärrystä organisaation rakenteista tai asiakastyön tilanteista. (Karvonen, Kestilä & Mäkiopas 2017, s. 249.) Koko työyhteisön hyvinvointi on keskeisessä osassa tarkasteltaessa myös organisaation menestystä (Ojala & Jokivuori 2012, s. 39; Pyöriä 2012, s. 14). Työhyvinvoinnin havaittujen puutteiden voi nähdä olevan yhteydessä työperäisiin sairauksiin, motivaation laskuun ja yhteishengen vähenemiseen, minkä vuoksi työhyvinvointi on merkityksellinen tekijä organisaatiossa myös sen taloudellisen menestymisen näkökulmasta (Pyöriä 2012, s. 14).

Mamia (2009) näkee työhyvinvoinnin olevan moniulotteinen ja monitasoinen ilmiö.

Työhyvinvoinnin tarkastelussa olennaisia ovat siihen liittyvät subjektiiviset kokemukset ja erilaiset objektiiviset tekijät. Subjektiivinen hyvinvointi voidaan myös käsittää kaksisuuntaiseksi

kokemukseksi. Siihen kuuluvat myönteinen ulottuvuus, kuten hyvinvointi ja työtyytyväisyys sekä kielteinen ulottuvuus eli esimerkiksi työuupumus ja stressi. Lisäksi työhyvinvointiin kuuluu sen sosiaalinen ulottuvuus, kuten työilmapiiri ja johtamiskäytänteet. (Mamia 2009, s. 21.)

Työhyvinvoinnin käsitteen voidaan nähdä soveltuvan työelämän tutkimukseen sosiologian alalla, jolloin tutkimus kohdistuu organisaatiotasolla toteutuviin prosesseihin ja työntekijöiden sosiaaliseen ympäristöön. Työelämän laatu on puolestaan yleisen tason käsite, kun taas työssä jaksaminen, työkyky tai työmotivaatio ovat tyypillisiä psykologisessa yksilötason tutkimuksessa. (Mamia 2009, s. 23.) Selander (2018) kuvaa sosiologian alan väitöskirjatutkimuksessaan vastaavasti työhyvinvoinnin olevan laaja-alainen ilmiö ja käyttää työelämän laatua, työtyytyväisyyttä, työn imua, työn ja perheen yhteensovittamista ja työpaikan vaihtoaikkeitä koskevia käsitteitä sekä työn aatteellisuuden ulottuvuutta tarkastellakseen järjestösektorin työhyvinvointia (Selander 2018, s. 34).

Työhyvinvoinnin tarkastelussa myös työn piirteiden määrittäminen voidaan nähdä tärkeänä. Hackmanin ja Oldhamin (1976) mukaan olennaisina työn piirteinä voidaan pitää työssä vaadittavien taitojen vaihtelua, työtehtävien luonnetta, tehtävien merkitykselliseksi kokemista, työssä toteutuvaa autonomiaa sekä työstä saatavaa palautetta (Hackman & Oldham 1976, s. 256–258). Karasek (1979) on puolestaan määritellyt työn piirteet työn vaatimuksiksi ja päätöksenteon mahdollisuuksiksi. Päätöksenteon mahdollisuudet vaikuttavat siihen, miten työntekijä pystyy sopeutumaan työn vaatimukseen (Karasek 1979, s. 285). Työn korkea vaatimustaso ja vähäiset kontrollimahdollisuudet voivat altistaa työntekijät kuormittumiselle (Karasek & Theorell 1990, s. 31–32). Johnson ja Hall (1988) ovat vielä lisänneet malliin sosiaalisen tuen ulottuvuuden (Johnson & Hall 1988, s. 1336–1337). Karasek ja Theorell (1990) ovat hyödyntäneet sosiaalisen tuen käsitettä myöhemmin osana omaa malliaan (Karasek & Theorell 1990, s. 69). Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut työn piirteistä erikseen työtehtäviä, työn sisältöä ja työtapoja sekä omana osa-alueena työyhteisöön liittyviä piirteitä ja vielä erikseen vaikutusmahdollisuuksia työssä. Esimerkiksi Karasekin ja Theorellin (1990) mallin pohjalta tällaisen jaottelun voi nähdä toimivana. Lisäksi olen tarkastellut tutkimuksen kannalta olennaisia tilojen, tavaroiden sekä tietojärjestelmien ominaisuuksia työhyvinvoinnin muodostumisen kannalta erillisenä osa-alueena.

Hakanen (2004) on kuvannut työhyvinvoinnin positiivista ulottuvuutta työn imun käsitteellä. Käsitteen taustalla on Schaufelin, Salanovan, Gonzalez-Roman ja Bakkerin (2002) omassa tutkimuksessaan käyttämä käsite ”work engagement”, jota kuvaa innostunut, omistautunut ja sitoutunut positiivinen työhön liittyvä mielentila (Hakanen 2004, s. 28–29; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roman & Bakker 2002, s. 74). Demerouti, Bakker, Nachreiner ja Schaufeli (2001) kuvaavat, että työn voimavarojen ja resurssien mallissa (engl. job demands-resources eli JD-R-

malli) on kyse työntekijän loppuun palamisesta tilanteesta, jossa työ sisältää paljon vaatimuksia ja työn resurssit ovat vähäiset. Heikot työolot eli tilanne, jossa suuret vaatimukset yhdistyvät vähäisiin resursseihin, voivat aiheuttaa energian ehtymistä. Energian loppuminen puolestaan heikentää työntekijän motivaatiota. (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli 2001, s. 499.) Mallissa työn voimavaroina on nähty fyysiset, psykologiset, sosiaaliset ja organisaatiota koskevat tekijät, jotka auttavat työssä suoriutumista ja kehittymistä sekä vähentävät työn vaatimusten merkitystä. Työn vaatimukset ovat vastaavasti pitkäkestoista ponnistelua edellyttäviä fyysisiä, sosiaalisia ja organisaatioon liittyviä tekijöitä. Olennaista on myös huomata, että eri ammattien tehtävissä vaaditut voimavarat ja resurssit voivat olla keskenään erilaisia. (Demerouti ym. 2001, s. 501–502.) Tutkimustulosten perusteella aloilla, joissa työskennellään ihmisten kanssa, loppuun palaminen näkyy uupumuksena, joka syntyy haastavien ihmissuhdetyöhön liittyvien asiakastilanteiden seurauksena (Demerouti ym. 2001, s. 508). Myös Mamian (2009) mukaan näyttää siltä, että erilaiset tekijät vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen, kun verrataan eri asemassa toimivia henkilöitä (Mamia 2009, s. 52).

Mamian (2009) kuvaamien työn rasitus- ja resurssitekijöiden ulottuvuuksien voi havaita olevan yhteneviä Demeroutin, Bakkerin, Nachreinerin ja Schaufelin (2001) työn voimavarojen ja työn vaatimusten mallin kanssa (Mamia 2009; Demerouti ym. 2001). Mamia (2009) on jakanut omassa tarkastelussaan hyvinvointia määrittelevät tekijät neljään eri ryhmään. Nämä ryhmät ovat taloudelliset ja aineelliset tekijät, työn rasitustekijät, työn voimavaratekijät sekä työhyvinvoinnin sosiaalinen tai kollektiivinen ulottuvuus. Työn rasitustekijöiksi määritellään työaika, työn vaatimustasoa ja rasittavuutta, työn määrää ja kiirettä, kontrollin muotoja sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteita koskevat osa-alueet. Vastaavasti työn resurssitekijöiksi luokitellaan oma ammattitaito ja osaamisen käyttämisen mahdollisuudet, koulutus, työautonomia, työaikajoustavuus ja työn monimuotoisuus rutiinimaisuuden sijasta. Työhyvinvoinnin sosiaalinen ulottuvuus rakentuu voimavaratekijöistä, kuten luottamuksesta ja integraatiosta, sekä kuormitusta tuottavista kielteisistä ilmapiirin muutoksista. Taloudellisista ja aineellisista tekijöistä Mamia (2009) tuo esiin palkkauksen, uramahdollisuudet ja työsuhteen määräaikaisuutta sekä varmuutta koskevat osa-alueet. (Mamia 2009, s. 31–32.) Näistä hyvinvoinnin tekijöistä taloudellisia tekijöitä ei käsitellä tässä tutkimuksessa, koska esimerkiksi palkkatietoja tai vastaavia ei ole ollut saatavilla. Kuitenkin taloudellisten tekijöiden vaikutus työhyvinvointiin tulee näkyviin kuvauksissa esimerkiksi työn ristiriitaisten vaatimusten kautta.

Tässä tutkimuksessa keskiössä on toimitiloihin liittyvän muutoksen tarkastelu, minkä vuoksi myös tilan määrittely on tärkeää. Tila nähdään tässä tutkimuksessa Lefebvren (2015) mukaisesti

sosiaalisesti määrittävänä (Lefebvre 2015, s. 26). Tilan representaatiot sisältävät valtasuhteiden tuottamisen. Nämä valtasuhteet toteutuvat tilassa ja näkyvät esimerkiksi rakennuksissa, monumenteissa ja taiteessa. Tilojen valtasuhteita ylläpitävät ominaisuudet eivät kuitenkaan aina tule esiin selkeästi havaittavalla tavalla, vaan avustetusti ja valvotusti. (Lefebvre 2015, s. 33.) Tilojen kautta voidaan tarkastella työprosessien objektiivisia olosuhteita sekä subjektiivisia kontrollin ja vallankäytön mekanismeja (Baldry 1999, s. 536). Lefebvren (2015) käsityksessä vallasta voidaan nähdä yhtäläisyyksiä Foucaultin (1975) näkemykseen sellaisesta vallan harjoittamisesta, jossa yksilöt yhtä aikaa käyttävät valtaa ja ovat vallankäytön kohteena. Foucault (1975) kuvaa arkkitehtuuria, jonka avulla voidaan rakennuksen sisällä olevia henkilöitä tarkkailla, heidän ollessa jatkuvasti näkyvillä. Valvonnan kautta voidaan myös vaikuttaa työntekijöihin ja muuttaa heitä. (Foucault 1975, s. 192; s. 194.) Tilat, jotka erottavat yksilöt toisistaan, mutta myös mahdollistavat toisiin tiloihin liikkumisen edistävät tottelevaisuutta sekä ajan ja tilan tehokasta käyttöä (Foucault 1975, s. 169). Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat todenneet, että uusissa avoimissa toimistotiloissa valta ei ole näkyvää, koska kaikki toimivat yhteisissä tiloissa. Esimerkiksi lasiseinien avulla näkyvyyttä ja avoimuutta on saatettu vielä korostaa. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 125.) Julkunen (2009) on toisaalta tuonut esiin, että avotoimistojen voidaan nähdä lisäävän valvonnan mahdollisuuksia (Julkunen 2009, s. 169).

Tilan representaatioilla on myös käytännöllistä merkitystä. Tilan representaatioiden voidaan nähdä muokkaavan tilan rakenteita. Tilojen muokkaaminen ja niihin puuttuminen tapahtuu tiedon ja ideologioiden kautta. Käytännössä tilojen tuottaminen tapahtuu arkkitehtuurin avulla, mutta ei pelkästään tietynlaisen rakennuksen suunnittelemisena. Sen sijaan suunnitteluprosessissa tilallinen konteksti ja rakenne sulautuvat toisiinsa ja niiden representaatioihin. Näitä representaatioita ei voida häivyttää symboleiksi tai mielikuviksi. Eletyn tilan tasolla taas on mahdollista tuottaa vain symbolisia töitä, jotka voivat olla esimerkiksi sen hetken mieltymysten mukaisia ja muovautuvat jälleen myöhemmin. Erilaisten mielikuvien ilmentymät tilan muovaamisessa häviävät vähitellen. (Lefebvre 2015, s. 42.) Vastaavasti Dale (2005) on kuvannut, miten eletyn tilan tasolla työntekijät käyttävät erilaisia epävirallisia keinoja muokataksaan työtiloja. Työntekijät voivat esimerkiksi tuoda erilaisia henkilökohtaisia tavaroitaan työpaikalle. (Dale 2005, s. 657.)

Harvey (1989) on kehittänyt Lefebvren (2015) tilaa koskevia dimensioita kuvaamalla neljää tilallisten käytänteiden näkökulmaa. Nämä näkökulmat ovat saavutettavuus ja erillisyys, tilan käyttöönotto ja käyttö, tilan hallinta ja kontrolli sekä tilan tuottaminen. Kaikkia näitä ulottuvuuksia voidaan kuvata Lefebvren (2015) havaitun, käsitteellistetyn ja eletyn tilan vastaavilla tasoilla. Tilojen saavutettavuutta tai irrallisuutta kuvaavat etäisyyteen liittyvät erimielisyydet. Etäisyyttä

voidaan pitää sekä esteenä että suojana vuorovaikutuksessa. Tilan käyttöönotossa on kyse siitä, miten esineet, toiminnot, ihmiset, luokat tai muut sosiaaliset ryhmät käyttävät tilaa. Tilan hallinta tarkoittaa yksittäisten ihmisten tai vaikutusvaltaisten ryhmien keinoja hallita tilaa järjestämällä ja tuottamalla sekä virallisten että epävirallisten keinojen kautta. Tilan tuottaminen kohdistuu siihen, kuinka joko todellisia tai kuviteltuja uusia systeemejä tuotetaan, ja miten tilaa koskettavat uudet representaatiot muodostuvat. (Harvey 1989, s. 219–222.)

Vischer (2007) on rakentanut Karasekin ja Theorellin (1990) mallia hyödyntävän teoreettisen mallin, jonka avulla on mahdollista tarkastella työntekijän ja työympäristön välistä suhdetta. Mallissa stressi ja viihtyvyys ovat työssä olennaisessa roolissa. (Vischer 2005, s. 116–121; Vischer 2007, s. 176.) Työtilan stressitutkimukseen sovelletussa mallissa päätöksenteon mahdollisuuksien tarkastelu kohdistuu työtilan kontrollin mahdollisuuksiin ja työtehtävien vaativuuden tarkastelu työtilan aiheuttamiin vaatimuksiin (Vischer 2007, s. 181). Mallissa tarkastellaan myös sosiaalisen tuen ja sosiaalisten verkostojen merkitystä työn tuottavuuden ja tilojen näkökulmasta (Vischer 2005, s. 121). Vischer (2008) painottaa lisäksi tilan käyttäjien kokemuksen merkitystä. Käyttäjakeskeisessä teoriassa (engl. user-centred theory) tarkastellaan sitä, kuinka ympäristö muovaa käyttäytymistä ja samalla käyttäjien toiminta määrittää uudelleen käyttäjien ja ympäristön välistä suhdetta. (Vischer 2008, s. 233.) Lähestymistavassa on yhtäläisyyksiä Lefebvren (2015) tarkasteluun ympäristön ja ihmisten välisestä suhteesta.

Tämä tutkimus kohdistuu tilaan sosiaalisesti rakentuvana ja siten kuin haastateltavat määrittelevät sitä sekä kokevat sen. Vischerin (2007) mallin mukaisesti tarkastelen työhyvinvoinnin yhteyttä sekä työntekijään että työympäristöön ja toisaalta Lefebvren (2015) mukaan painotan tilan merkitystä sosiaalisesti rakentuvana. Työhyvinvoinnin näen laaja-alaisena ilmiönä, kuten Mamian (2009) ja Selanderin (2018) aihepiirin tarkasteluissa. Tutkimuksessa tiedostan myös Demeroutin ym. (2001) ja Mamian (2009) tarkastelujen pohjalta työhyvinvoinnin muodostuvan ammattikohtaisesti esimerkiksi eri ammateissa niille ominaisten työn piirteiden kautta.

### **3.2 Tutkimustehtävä**

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä toimitilamuutoksessa yhden terveydenhuoltoalan organisaation näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää työn piirteiden ja työhyvinvoinnin muutoksia sekä näihin muutoksiin vaikuttavia tekijöitä uusiin toimitiloihin siirtymisen jälkeen.

Tutkimustehtävänä on saada tietoa toimitilamuutoksen ja uusien tilojen vaikutuksesta

työhyvinvoinnin kokemuksiin. Tarkastelussa painottuvat toimitiloja koskevat muutokset sekä näiden muutosten mahdolliset seuraukset työhyvinvoinnin kannalta. Terveystieteiden ammattilaisten erilaiset sopeutumisen keinot ja uusissa tiloissa toimiminen ovat myös keskeisiä tarkastelun kohteita.

Tutkimuskysymys koskee sitä, miten työntekijät kokevat työhyvinvoinnin muuttuneen uusiin toimitiloihin siirtymisen jälkeen. Tarkastelen kysymystä suhteessa siihen, miten tilaan liittyvät tekijät mahdollistavat tai rajoittavat työtä sekä työhyvinvointia. Tarkemmat tutkimuskysymykset alakysymyksineen ovat:

1. Millaisia vaikutuksia toimitilamuutoksella on terveydenhuoltoalan ammattilaisten kokemuksiin työhyvinvoinnista ja sen mahdollisista muutoksista uuteen monitilatoimistoon muuton jälkeen?

2. Mitkä tekijät uusissa monitoimitiloissa tukevat tai haittaavat työhyvinvoinnin kokemuksia? Millaisia keinoja työntekijät käyttävät uusiin tiloihin sopeutumiseen ja niissä toimimiseen?

Muutoksen tarkastelussa työhyvinvoinnin ohella myös tilaan liittyvät kysymykset ovat olennaisia. Työntekijöiden kokemuksissa ilmenevät tiloja ja työn piirteitä koskevien muutosten ohella erilaiset työyhteisön ja vaikutusmahdollisuuksien kysymykset muutoksessa. Tutkimuskohteena onkin muutosprosessi seurauksineen, mutta painotus on työhyvinvoinnin tarkastelussa. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan tilamuutoksesta seuraavia ”vaikutuksia”, mutta näillä ”vaikutuksilla” ei kuitenkaan tarkoiteta tässä tutkimuksessa samaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Beckerin (1998) mukaan sosiaalista elämää voidaan tarkastella toisiinsa sidoksissa olevina prosesseina ja asioita toisiinsa yhteydessä olevana kokonaisuutena. Tällöin ei ole varsinaisesti kyse asioiden välisestä kausaliteetista, vaan siitä, että systeemin eri osat ovat yhteydessä toisiinsa. Yhden prosessin lopputulos tuottaa seurauksia toiseen prosessin osaan ja laajassa kuvassa syntyy tällaisten seurausten ketjuja. (Becker 1998, s. 62–63.) Tarkastelun kohteena voidaan nähdä organisaatio ja tilamuutos systeeminä, jossa erilaiset muutosten ketjut toteutuvat.

## **4 Aineisto, menetelmät ja analyysiprosessin kuvaus**

Kuvaan tässä kohtaa tarkemmin tutkimuksessa käytettyä aineistoa. Tarkastelen haastattelututkimusta aineistonkeruumenetelmänä sekä valmiin aineiston käyttämistä tutkimuksessa. Käyn läpi myös tutkimuksen toteuttamisen ja siihen liittyvät menetelmälliset ratkaisut eri vaiheineen.

## 4.1 Aineisto ja menetelmät

Tämän tutkimuksen aineistona on Työterveyslaitokselta käyttöön saamani haastatteluaineisto. Alkuperäinen aineisto on koottu Työterveyslaitoksen ja Tampereen yliopiston yhteisessä ”Terveystieteiden työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet” -hankkeessa ja käyttämäni aineisto on osa tätä tutkimushankkeessa kerättyä laajempaa aineistoa. Aineistonkeruun kohteena on ollut uusiin monitoimitiloihin muuttanut terveydenhuollon organisaatio. Samanaikaisesti toimitilamuutoksen kanssa organisaatiossa on toteutettu sen tietojärjestelmiin liittyvä uudistus. Tutkimuksen toteuttamista ja aineiston käytöstä on tehty Työterveyslaitoksen kanssa työskentelyoikeussopimus. Lisäksi olen allekirjoittanut aineiston käyttöä varten salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen eettisten periaatteiden noudattamisesta.

Eskola ja Suoranta (1998) ovat todenneet, että valmiin aineiston käyttäminen empiirisessä tutkimuksessa on mahdollista, eikä uutta aineistoa ole aina tarpeellista kerätä. Tällöin esimerkiksi haastattelemiseen vaadittavat resurssit on mahdollista käyttää aineiston analysointiin. Toisaalta joidenkin tutkimusten kohdalla voi olla myös vaikeaa tavoittaa tutkittavia. Usein onkin hyödyllistä harkita valmiin aineiston käyttämistä tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 1998, s. 117–119.) Valmiin aineiston käyttö on ollut tässä tutkielmassa mahdollista ja järkevää. Tutkimusaiheen arkaluonteisuuden vuoksi pääsy tutkimusorganisaatioon olisi voinut olla haastavaa, minkä takia tutkimushankkeen kautta saadun aineiston hyödyntäminen on auttanut tutkimuksen toteuttamisessa. Lisäksi haastatteluihin ja niiden purkamiseen ei ole mennyt aikaa, jolloin sitä on voinut käyttää enemmän tutkimuksen muihin työvaiheisiin.

Aineisto koostuu yhteensä 14 eri terveydenhuollon ammattilaisen yksilöhaastattelusta. Haastatteluista puolet on toteutettu ennen tilamuutosta helmikuussa 2018. Vastaavasti puolet haastatteluista on tehty muuton jälkeen marraskuussa 2018. Yksilöhaastatteluihin osallistuneet ovat olleet fysioterapeutteja, terveydenhoitajia sekä psykologeja. (ks. Taulukko 1 ja Taulukko 2). Haastateltavat henkilöt ovat olleet samoja eri ajankohtina tehdyissä haastatteluissa, mikä mahdollistaa tulosten paremman vertailtavuuden. Haastattelun tavoitteena on selvittää esimerkiksi, mitä ihminen ajattelee, tai millaisia motiiveja hänellä on (Eskola & Suoranta 1998, s. 85). Tässä tutkimuksessa käytetyn aineiston haastattelut ovat puolistrukturoituja haastatteluja. Puolistrukturoitu haastattelu on lähellä strukturoitua haastattelua, jossa haastateltaville annetaan kysymyksiin samat vastausvaihtoehdot. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat strukturoidun haastattelun tavoin samanlaisia kaikille haastatteluun osallistujille ja kysymykset esitetään aina samassa järjestyksessä. Kuitenkaan puolistrukturoidussa haastattelussa ei ole valmiita

vastausvaihtoehtoja. Sen sijaan puolistrukturoidussa haastattelussa tutkittavat voivat vastata kysymyksiin vapaasti. (Eskola & Suoranta 1998, s. 86.)

**Taulukko 1: Ensimmäisen vaiheen haastattelut**

Yksilöhaastattelut	Haastateltavien määrä
Fysioterapeutit	2
Psykologit	3
Terveydenhoitajat	2

**Taulukko 2: Toimitilamuutoksen jälkeen toteutetut haastattelut**

Yksilöhaastattelut	Haastateltavien määrä
Fysioterapeutit	2
Psykologit	3
Terveydenhoitajat	2

Ensimmäisellä haastattelukierroksella kysymysten aiheina ovat olleet yhteistyökäytännöt, työn digitalisaatio, työntekijän osaaminen, ammattirooli, moniammatillisuus, luottamus sekä tilaa ja toimintaa koskevista muutoksista. Haastattelun alkupuolen kysymykset ovat koskeneet päivittäistä työtä ja työtehtäviä, työhön muiden kohdistamia odotuksia, työn vaatimaa osaamista, mielekkäitä puolia työssä ja onnistumisen kokemuksia. Terveystieteiden ammattilaisten yhteistyön tekemisestä on kysytty, keiden kanssa päivittäistä yhteistyötä on ja millaista muuta yhteistyötä tehdään. Lisäksi haastateltavilta on kysytty, minkälainen yhteistyö on palkitsevinta ja miksi, sekä millaisia etuja ja haittoja moniammatillisuudessa on. Haastattelutilanteissa työn digitalisaatiosta on esitetty aluksi näkemys, jonka mukaan joidenkin ihmisten mielestä digitalisaatio on ”terveyspalveluiden tuottamiseen vaikuttava globaali megatrendi”. Tämän näkemyksen esittämisen jälkeen on kysytty haastateltavien ajatuksia aiheesta. Haastateltavan ajatusten kuulemisen jälkeen on vielä todettu digitalisaation oleva terveydenhuollossa laaja, työn eri puoliin vaikuttava ilmiö. Digitalisaatiolla on todettu olevan vaikutuksia palveluprosesseista vuorovaikutukseen, tiedon hyödyntämiseen ja toimintaympäristön muutokseen. Haastatteluissa on myös tiedusteltu digitalisaation eri puolten näkymistä terveydenhuollon ammattilaisten omassa työssä. Toimitilamuutoksista on kysytty uusiin tiloihin muuttamisen herättämiä ajatuksia sekä työhön liittyviä yleisiä tulevaisuuden odotuksia. Lopussa haastateltaville on tarjottu mahdollisuutta tuoda esiin vielä muita asioita. (Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa 2018, Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hankkeen yksilöhaastattelurunko.)

Haastattelujen toteuttamisen toisessa vaiheessa kysymykset ovat kohdistuneet uusiin toimitiloihin muuttamiseen, digitaalisten työvälineiden käyttämiseen, ammatillisuuteen ja asiantuntijuuden

muutoksiin, työn kehittämiseen ja työnäkymiin lähitulevaisuudessa. Haastattelujen alussa on tiedusteltu, millaisia muutoksia haastateltavien työpaikalla on tapahtunut edellisen haastattelukerran jälkeen. Tätä kysymystä on vielä täsmennetty työn ja muutosten eri osa-alueita koskevilla kysymyksillä. Haastateltavilta on kysytty digitaalisista työvälineistä sekä niiden käytön herättämistä ajatuksista myös työn sujuvuuden näkökulmasta. Haastatteluissa on tiedusteltu uusien työvälineiden työhön aiheuttamista muutoksista sekä oman osaamisen riittävydestä ja tuen tarpeesta uusien käyttöjärjestelmien suhteen. Tutkimuskysymykset ovat käsitelleet lisäksi ammatillisuuden muutoksia, omaa osaamista koskevia näkemyksiä ja eri tahojen odotuksia osaamisesta. Muiden osaamiseen kohdistuvia odotuksia on pyydetty vielä tarkastelemaan suhteessa haastateltavan omiin arvoihin. Lopuksi haastatteluissa on kysytty terveydenhuollon ammattilaisten tulevaisuuden odotuksista sekä tarjottu haastateltavalle mahdollisuutta tuoda esiin muita haluamiaan aiheita. (Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet - hankkeen yksilöseurantahaastattelu 2018.)

Kuulan (2006) mukaan erityisesti arkaluonteisia tunnistellisia tietoja sisältävien aineistojen tutkimisessa tulee olla huolellinen (Kuula 2006, s. 91). Terveydentilaa ja työyhteisöä koskevia aiheita voidaan pitää arkaluonteisina, minkä takia ennen aineiston keräämistä on pyydetty organisaation johdon tutkimuslupien lisäksi tutkimuseettisten toimikuntien puoltavat lausunnot. Aineistosta on myös tehty henkilötietolain mukainen rekisteriseloste ja kerätyn aineiston säilyttämiseen sekä käyttöön liittyvistä asioista on sovittu ennalta. Haastateltavien osallistuminen tutkimukseen on ollut täysin vapaaehtoista ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta on pyydetty myös kirjallisesti. (Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hankkeen hakemus ja liitteet 2017.) Myös Tutkimuseettinen neuvottelukunta on painottanut ohjeistuksessaan tutkittavien ja julkaisuissa esiintyvien henkilöiden yksityisyyden suojelemisen ensisijaisuutta. Toisaalta on todettu, että tunnistamattomuuteen voi liittyä haasteita tilanteissa, joissa tietojen julkaiseminen ilman henkilön nimeä ei riitä takaamaan tunnistamattomuutta. Tunnistamattomuuden takaaminen on haastavaa silloin, kun tutkimus on kohdistunut organisaatioon tai yhteisöön, jonka lukija tuntee. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, s. 12–13.) Haastateltavien henkilöllisyydet eivät ole olleet tiedossani. Olen kiinnittänyt huomiota anonymiteetin varmistamiseen vielä tutkimustulosten kuvailussa. Keskeisimpänä haasteena tutkimustuloksista kirjoittaessa on ollut se, että edes tutkimusorganisaation tuntevien ei olisi mahdollista tunnistaa työntekijöitä tekstin perusteella.

## 4.2 Analyysiprosessin kuvaus

Olen toteuttanut aineiston analysoinnin sisällönanalyysinä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa tutkittavien ymmärtäminen heidän näkökulmastaan käsin on keskeistä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, s. 127; Hsieh & Shannon 2005, s. 1279). Perinteisessä laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysissa ei määritellä aluksi teoreettista näkökulmaa tai ennalta muodostettuja kategorioita, vaan tutkimuksen vahvuutena on nimenomaan tutkittavilta saatavan tiedon hyödyntäminen (Hsieh & Shannon 2005, s. 1279–1280). Sisällönanalyysissa on kyse tekstin analysoinnista, jossa tarkastellaan inhimillisiä merkityksiä (Tuomi ja Sarajärvi 2013, s. 104). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tavoitteena on teoreettisen kokonaisuuden tuottaminen aineiston pohjalta. Toisaalta haasteena aineistolähtöisessä tutkimuksessa on, että vaikka aiempi tieto, teorit tai havainnot eivät lähtökohtaisesti vaikuta analysointiin, usein havaintoja voidaan pitää teoriapitoisina. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, s. 95–96.) Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset koskevat nimenomaan haastateltavien kokemuksia toimitilamuutoksesta, joten sisällönanalyysin voi nähdä soveltuvan hyvin analyysimenetelmäksi. Kuitenkin aineistolähtöisyyden toteutuminen suhteessa aiemmin hankittuun tietoon aiheesta on olennainen kysymys myös tässä tutkimuksessa. Ennen analyysin aloittamista olen tutustunut aikaisempiin työhyvinvointia ja organisaatiomuutoksia käsitteleviin tutkimuksiin, minkä tiedostaminen on ollut tärkeää tutkimuksen teon eri vaiheissa.

Miles ja Huberman (1994) ovat kuvanneet, että laadullisen aineiston analyysissa on kolme eri vaihetta. Nämä vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, tulosten esittäminen ja johtopäätösten tekeminen sekä vahvistaminen. Aineiston pelkistämässä on kyse siitä, että aineistosta tehdään valikointia tai päätöksiä siitä, mihin keskitytään. Lisäksi muokataan esimerkiksi litteroidussa muodossa olevaa aineistoa ja yksinkertaistetaan sekä abstrahoidaan sitä. Aineiston pelkistämistä tapahtuu kuitenkin analyysiprosessin kaikissa vaiheissa. Aineiston analyysin jälkeen aineisto esitetään järjestetyssä ja tiivistetyssä muodossa. Tulosten esittäminen helposti ymmärrettävällä tavalla on tärkeää, koska tällöin on mahdollista tehdä tulosten pohjalta perusteltuja johtopäätöksiä, tehdä tutkimuksen pohjalta tarvittavia käytännön toimia tai vaihtoehtoisesti siirtyä sujuvasti analyysin seuraavaan vaiheeseen. Prosessin lopussa vahvistetaan vielä tehdyt johtopäätökset. (Miles & Huberman 1994, s. 10–11.)

Aloitin analyysin aineiston pelkistämällä. Luin aineistoa läpi ja merkitsin siitä tutkimuskysymysteni kannalta olennaisia kohtia ATLAS.ti-ohjelman avulla. Käytin ohjelman koodaustoimintoa, vaikka en nimennyt koodeja vielä tässä vaiheessa. Alustavien koodausten pohjalta aloin nimeämään tekemiäni merkintöjä. Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan se, miten

laajoja tekstiosuusia kannattaa koodata, riippuu tutkimuksen tarkoituksesta. Koodeja voidaan muodostaa joko yksittäisistä sanoista, lauseista tai tätä laajemmista kokonaisuuksista, kuten useammasta lauseesta tai kokonaisesta tekstikappaleesta. Analyysiyksikön määrittäminen on kuitenkin olennaista. Yksi analyysiyksikkö voidaan myös luokitella useampaan eri koodiin, kun koodien sisältöä halutaan kuvata esimerkiksi eri merkitystasoilla. (Miles & Huberman 1994, s. 64–65.) Weberin (1995) mukaan pitkien tekstiosuuksien, kuten kappaleiden tai kokonaisten tekstien luokittelu on usein vaativaa, koska niihin sisältyy enemmän ja monipuolisempaa tietoa kuin lyhyemmissä tekstiosuuksissa. Sen sijaan lyhyiden osuuksien, kuten sanojen tai lauseiden käyttäminen analyysiyksikköinä on helpompaa. (Weber 1995, s. 16.) Koodit voivat kuitenkin muuttua tutkimuksen aikana riippumatta siitä, missä vaiheessa ja miten koodit määritetään. Kaikki alustavat koodit eivät välttämättä toimi, eivätkä kuvaa ilmiötä vastaavalla tavalla kuin ilmiö empiirisen tarkastelun perusteella kuvautuu. Tällaisessa tilanteessa koodeja tulee vähentää tai koodien tasoa vaihtaa. Vastaavasti, jos liian suuri osa aineistosta saa saman koodin, voi koodien määrä kasvaa, jolloin koodeja kannattaa hajottaa alakodeihin. (Miles & Huberman 1994, s. 61.) Myös tässä tutkimuksessa alkuperäiset koodit muuttuivat, kun kävin aineiston vielä koodauksen jälkeen uudelleen läpi. Havaitsin aluksi käyttämieni koodausyksiköiden olevan osittain liian yleisiä, sillä aineiston kaikki sisällölliset ominaisuudet eivät tulleet esiin riittävän systemaattisesti. Päädyin koodaamaan aineiston uudelleen siten, että analyysiyksiköksi jäi yhden tai korkeintaan muutaman lauseen muodostama kokonaisuus. Tällöin tavoitin systemaattisemmin eri aiheita, joista tutkittavat puhuivat. Lopullisia koodeja tilamuutosta edeltävistä haastatteluista muodostui yhteensä 45 ja tilamuutoksen jälkeisistä haastatteluista 64. Koodien määrä on suurempi muutoksen jälkeen toteutettujen haastatteluiden osalta, sillä tarkastelun kohteena on ollut nimenomaan muutos ja sen seuraukset ammattilaisten kokemassa työhyvinvoinnissa. Ennen tilamuutosta tehtyjen haastattelujen tarkastelu painottuu tilanteiden vertailtavuuden vuoksi lähinnä vastaaviin aiheisiin kuin tilamuutoksen jälkeisten haastattelujen analysoinnissa.

Aineiston pelkistämistä seuraavana työvaiheena on aineiston klusterointi (Tuomi ja Sarajärvi 2018, s. 124). Klusteroinnissa on kyse siitä, että ilmiötä yritetään ymmärtää paremmin aineiston ryhmittelyn ja käsitteellistämisen kautta (Miles & Huberman 1994, s. 249). Koodatuista ilmaisuista etsitään ensin samankaltaisuuksia tai eroja ja näitä kuvaavat käsitteet ryhmitellään. Tehdyistä ryhmittelyistä muodostetaan alaluokkia. Alaluokille annetaan niiden sisältöä kuvaavien käsitteiden mukaiset nimet. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, s. 124.) Aineiston analysoinnin aikana muodostin lopullisten koodien pohjalta alaluokat ja tarkensin vielä niiden nimeämistä. Muodostin alaluokkia sekä niiden samankaltaisuuden että erilaisuuden perusteella. Samankaltaisten luokkien kohdalla

luokitteluperusteena oli esimerkiksi kuvattavien muutoksen hyvinvointivaikutusten samankaltaisuus. Toisaalta erittelin toisistaan eroavat koodit sen suhteen, oliko muutoksen koettu vaikutus pääasiassa myönteinen vai kielteinen.

Alaluokkien pohjalta voidaan jatkaa ryhmittelyä yläluokkien, pääluokkien ja lopulta yhdistävän luokan muodostamiseen. Yhdistävä luokka on tutkimustehtävän kannalta olennainen. Aineistolähtöisessä analyysissä ei pystytä etukäteen määrittelemään, minkä tasoisia tai mitä luokkia lopullinen analyysi sisältää. Ainoastaan alaluokat sekä yhdistävä luokka löytyvät aina sisällönanalyysistä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, s. 125; s. 127.) Aluksi olen tarkastellut yleisellä tasolla sitä, millaisia muutoksia työntekijät ovat kokeneet työhyvinvoinnissaan tilamuutoksen seurauksena. Aineiston pelkistämisen jälkeen olen muodostanut koodit sen perusteella, mihin tekijöihin kuvatut muutokset ovat kohdistuneet, tai mitä eri tekijöitä haastateltava on pitänyt syynä työhyvinvoinnin muutoksen. Lopulta olen vielä tarkastellut koodeja uudelleen sen pohjalta, ovatko muutokset todella olleet tilamuutoksen seurausta vai onko jokin muu tekijä, kuten esimiehen vaihtuminen, organisaatiossa tapahtuneet muut muutokset tai työntekijän henkilökohtainen työtilanne ollut taustalla hyvinvoinnin muutoksissa. Tässä vaiheessa analyysia osa koodeista on jätetty tarkemman tarkastelun ulkopuolelle, koska ne eivät ole kuvanneet varsinaisesti tilamuutoksen aiheuttamia muutoksia työhyvinvoinnissa. Lopullisessa kuvauksessa olen päätenyt neljäntasoiseen luokitteluun, jossa alaluokkien ja yhdistävän luokan välillä ovat ylä- ja pääluokat.

Aineistolähtöisessä analyysissä päättely on tyypillisesti induktiivista eli yksittäisten havaintojen tasolta yleisiin päätelmiin etenevää. Voidaan kuitenkin kritisoida sitä, onko uuden teorian muodostaminen pelkkien havaintojen pohjalta mahdollista. Teoriaohjaavassa analyysissä puolestaan päättely on abduktiivista, jolloin aineiston analyysissä ja tulkinnassa hyödynnetään sekä aineistolähtöisyyttä että valmiita malleja. Analyysiyksiköt on usein valittu aineistolähtöisesti, vaikka myös aiempaa tietoa hyödynnetään analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 107–110.) Analyysin alkuvaiheessa päättelyn logiikka on ollut aineistolähtöistä, mutta tulosten tulkinnassa ja johtopäätösten tekemisessä olen hyödyntänyt aiempia teorioita ja tutkimuksia kuvatessani tutkimusilmiötä. Tulosten tulkinnassa aiemmalla tiedolla on ollut merkittävä rooli, minkä vuoksi päättelyn logiikka on tässä vaiheessa muuttunut enemmän abduktiiviseksi.

Elo ym. (2014) ovat todenneet, että tutkimuksessa on keskeistä kiinnittää huomiota tulosten ja tutkimuskysymyksen vastaavuuteen (Elo ym. 2014, s. 6). Toisaalta Alasuutari (1998) on todennut, että laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä alkuperäisten suunnitelmien muuttuminen. Yhtenä haasteena tutkimuksessa voi olla esimerkiksi se, ettei aineistosta löydykään vastausta esitettyihin

kysymyksiin. Tällöin on hyvä pohtia uudelleen, mihin kysymyksiin aineisto vastaa paremmin. (Alasuutari 1998, s. 248–249.) Tutkimuksen tekemisen aikana havaitsin olennaisena aiheena aineistossa määrittelemieni tutkimuskysymysten lisäksi työntekijöiden käyttämät muutokseen reagoimisen tai sopeutumisen keinot, jotka otin tarkempaan tarkasteluun sekä osaksi toista tutkimuskysymystä. Työntekijöiden toimintaa ja sopeutumista kuvaavaa näkökulmaa voi pitää mielenkiintoisena myös sen vuoksi, että tarkastelu kohdistuu nimenomaan työntekijöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin. Erilaiset toimintatavat muutoksessa kertovat hyvin työntekijöiden omista kokemuksista tilamuutoksen merkityksestä päivittäisen työnteon ja sen sujuvuuden näkökulmasta. Työntekijöiden reaktioista tai sopeutumisesta kertovat koodit ovat alussa olleet osana laajempaa työhyvinvoinnin muutosten tarkastelua ja kertoneet tavasta, jolla muutoksen eri puoliin, kuten uusiin tiloihin, tietojärjestelmiin, tavaroiden säilytystapoihin tai työpisteen vaihtamiseen on suhtauduttu. Koodit on luokiteltu joko työhyvinvointia tukeviin tai työhyvinvointia heikentäviin tekijöihin. Toisaalta koodien voi tulkita kertovan myös siitä, miten erilaiset muutokset on vähitellen hyväksytty. Muutoksiin on jouduttu toisinaan sopeutumaan passiivisesti, mutta välillä muutoksiin on kohdistunut myös hiljaista vastustusta. Vastustus on näkynyt työntekijöiden käyttöön ottamissa uusissa työ- tai toimintatavoissa, joita on perusteltu sillä, että ne tehostavat työtä ja helpottavat työssä jaksamista olennaisella tavalla.

Aineiston luokittelun jälkeen aineistoa pyritään käsitteellistämään eli abstrahoimaan. Tässä vaiheessa aineistosta saadun keskeisen tiedon pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja tehdään johtopäätöksiä. Käsitteitä yhdistelemällä pystytään vastaamaan tutkimuskysymykseen. Uuden teorian muodostamisessa alkuperäisellä aineistolla on suhteessa teoreettisten käsitteiden käyttöön myös merkittävä rooli. (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 125; s. 127.) Johtopäätöksissä vertaan tutkimuksen tuloksia aiempaan tietoon siitä, minkä tekijöiden on esitetty vaikuttavan työhyvinvointiin ja mitkä tekijät etenkin tilamuutoksissa on yhdistetty työhyvinvointiin. Tuloksia kuvatessa esitetään vielä aineistoon pohjautuva malli, käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvaavat käsitteet tai teemat (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 127). Miles ja Huberman (1994) ovat todenneet, että sisällönanalyysiin pohjautuva yhteenvetotaulukko on yksi keino kuvata tuloksia niistä käsitteellisistä näkökulmista lähtien, joista tutkija on kiinnostunut. Taulukkoon voidaan tiivistää useamman tapauksen tulokset ja matriisissa painottuu tulosten sisältö, eivätkä yksittäisten tutkittavien vastaukset. Tällöin myös yksittäisten henkilöiden tunnistettavuus vähenee. (Miles & Huberman 1994, s. 183–184.) Muodostin analyysin lopuksi aineistosta yhteenvetotaulukon, jossa olen tarkastellut tuloksia eri tasoilla. Taulukosta (ks. Taulukko 3) näkyvät organisaatiotasolla tapahtuneet muutokset ja työntekijöiden kokemukset sekä erilaiset toimintatavat muutoksessa.

Viimeisenä vaiheena analyysissä on Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan johtopäätösten tekeminen sekä tulosten varmistaminen. Tulosten varmistaminen voi tapahtua monella tasolla. Tulosten merkitystä tarkastellaan niiden uskottavuuden, kestävyuden ja vahvistettavuuden kannalta. (Miles & Huberman 1994, s. 11.) Hsieh ja Shannon (2005) ovat kuvanneet, että sisällönanalyysin lopussa tehdään koodien uudelleen tarkastelua ja alustavia koodeja voidaan hioa (Hsieh & Shannon 2005, s. 1280; s. 1286). Myös tässä tutkimuksessa alustavia koodeja on tarkasteltu uudelleen useampaan kertaan tutkimusprosessin aikana. Pyett (2003) on pyrkinyt tutkimusryhmänsä kanssa varmistamaan tuloksista hyödyntämällä useita eri tahoja tulosten läpikäymisessä luotettavuuden varmistamiseksi (Pyett 2003, s. 1177). Toisaalta Miles ja Huberman (1994) ovat kuvanneet, että tulosten vahvistaminen voi tapahtua esimerkiksi analyysia kirjoittaessa aineistoon palaamalla, käymällä niitä läpi kollegoiden kanssa tai yrittämällä replikoida tuloksia uudella aineistolla (Miles & Huberman 1994, s. 11). Pääasiassa tulosten varmistaminen on tapahtunut tässä tutkimuksessa palaamalla uudelleen aineistoon useita kertoja tutkimusprosessin aikana. Lisäksi ohjaajani sekä seminaariryhmä ovat antaneet tuloksista palautetta, mikä on ollut tärkeää analyysin kehittämisen kannalta. Ensimmäisen analyysivaiheen jälkeen saadun palautteen pohjalta olen esimerkiksi päätenyt muuttamaan tulosten tarkastelutasoa yksityiskohtaisemmaksi, mikä on lisännyt tarkastelun systemaattisuutta. Olen saanut myös kehittämisideoita tekemääni luokitukseen ja löytänyt aineistosta tekemistäni luokituksista vielä osittaisia päällekkäisyyksiä. Palautteen avulla olen varmistunut vähitellen luokittelutasojen sopivasta määrästä tulosten tarkastelussa. Tulosten kriittinen tarkastelu on jatkunut edelleen kirjoittaessani tuloksia ja lukiessani niitä uudelleen, mikä on varmistanut koko ajan tulosten luotettavuutta.

## **5 Toimitilamuutos terveydenhuoltoalan ammattilaisten kokemana**

Tarkastelen tässä kappaleessa toimitilamuutosta haastatteluista tekemäni analyysin pohjalta. Haastateltavien kokemusten perusteella työhyvinvoinnin muuttuminen toimitilamuutoksessa liittyy viiteen eri osa-alueeseen: tilojen ja tavaroiden muutokseen, uusiin tietojärjestelmiin, työtehtävien ja työtapojen muutoksiin, työyhteisöä koskeviin muutoksiin sekä vaikuttamismahdollisuuksiin muutoksessa. Haastatteluista voidaan havaita, että terveydenhuollon ammattilaiset pyrkivät sopeutumaan muutokseen, mutta myös löytämään erilaisia keinoja kuormituksen vähentämiseen ja työn sujuvoittamiseen uusissa toimitiloissa. Toimitilamuutoksessa monitilatoimiston rauhattomuus aiheuttaa työntekijöille keskittymisen vaikeuksia ja saa välttämään siellä työskentelyä. Uusissa toimitiloissa myös tavaroiden säilyttämisen haasteet sekä riittämättömäksi koettu vastaanottohuoneiden varustelu lisäävät työn katkonaisuutta. Nämä tilojen ja tavaroiden aiheuttamat

haasteet heikentävät työn sujuvuutta ja koettua työhyvinvointia. Myös uusissa tiloissa käytettävillä tietojärjestelmillä on merkittävä rooli työkuormituksen näkökulmasta. Tietojärjestelmissä kuvataan olleen heti tiloihin muuttamisen jälkeen paljon toimimattomuutta. Toisaalta uutta teknologiaa ei koeta vain kuormitusta aiheuttavaksi, vaan myös työtä tukevaksi ja jopa työntekoa helpottavaksi. Lisäksi uusissa tiloissa toimiminen vaatii työntekijöiltä uudenlaisia työtapoja ja ajanhallintaa. Haastattelujen perusteella uusissa tiloissa työaikaa menee kuin huomaamatta erilaisiin tilojen ja työnhallinnan prosesseihin. Työyhteisössä kollegoiden tapaamisesta on tullut tilamuutoksen jälkeen haastavaa, mikä on vaikeuttanut tuen saamista kollegoilta. Muutosprosessissa heikoiksi koetut vaikuttamismahdollisuudet ovat aiheuttaneet turhautumista ja pettymystä. Kuitenkin tilamuutoksessa myönteisenä voidaan pitää sitä, että työntekijät vaikuttavat sopeutuneen suhteellisen nopeasti uusiin tiloihin. Työntekijöiden toiminnan tasolla korostuu lisäksi pyrkimys vähentää työn ja tilojen kuormittavuutta esimerkiksi työtehtäviä rajaamalla ja miettimällä uusissa tiloissa parhaiten toimivia työtapoja. Monitoimitiloissa työntekijät yrittävät myös sujuvoittaa omaa toimintaansa kehittämällä erilaisia keinoja, kuten sopimuksia tavaroiden ja huoneiden käytöstä.

Taulukkoon 3 on pyritty tiivistämään työhyvinvoinnin eri osa-alueet toimitilamuutoksessa työntekijöiden kokemusten pohjalta (ks. Taulukko 3). Taulukossa kuvataan tilannetta ennen tilamuutosta ja sen jälkeen. Lisäksi taulukon ensimmäisestä sarakkeesta näkee, mitä osa-aluetta muutos koskee. Taulukon toisella rivillä kuvaan, mitkä muutokset liittyvät organisaatiotasoon, kuten työhön tai tiloihin, ja mitkä tekijät kuvaavat työntekijöiden kokemuksia ja toimintaa.

Taulukosta voidaan havaita miten tilat, järjestelmät tai muut organisaatioon liittyvät tekijät vaikuttavat työhyvinvointiin, ja miten työntekijät pyrkivät reagoimaan tilamuutokseen hallitakseen työhyvinvointia. Organisaatiotason tekijät ovat sellaisia, joihin työntekijät eivät voi vaikuttaa, tai heidän vaikutusmahdollisuutensa näiden asioiden suhteen ovat vähäiset. Työntekijöiden kokemusten ja toiminnan tasolla kuvataan muutokseen sopeutumista sekä toimintaa, jolla työntekijät pyrkivät itse vaikuttamaan työhyvinvointiinsa mahdollisista tilojen tai organisaation muista rajoituksista huolimatta. Toisaalta täytyy huomioida, että organisaatiotason tekijät eivät ainoastaan rajoita työntekijöitä, vaan niihin sisältyy myös sellaisia tekijöitä, jotka auttavat lisäämään työhyvinvointia. Taulukosta on jätetty selkeyden vuoksi pois haastatteluissa ilmenevät tilamuutokseen liittymättömät hyvinvoinnin muutokset. Tilamuutokseen liittymättömät muutokset löytyvät kuitenkin liitteestä 1.

**Taulukko 3: Työkuormituksen ja työhyvinvoinnin osa-alueet ennen tilamuutosta ja tilamuutoksen jälkeen**

	Ennen tilamuutosta		Tilamuutoksen jälkeen	
<b>Muutoksen kohde</b>	<b>Organisaatiotaso: työ ja tilat</b>	<b>Työntekijöiden kokemusten ja toiminnan taso</b>	<b>Organisaation taso: työ ja tilat</b>	<b>Työntekijöiden kokemusten ja toiminnan taso</b>
<b>Tilat ja tavarat</b>	<p><b>Tietojärjestelmien aiheuttama kuormitus:</b> tietotekniikan aiheuttama kuormitus (98), tietoteknisten järjestelmien lisäämät osaamis- ja koulutusvaatimukset (25).</p> <p><b>Tietojärjestelmien mahdollisuudet:</b> tietotekniikka helpottaa/tukee työtä (58)</p>	<p><b>Uusiin tiloihin ja tavaroihin liittyvät huolet:</b> pelko monitilatoimiston rauhattomuudesta (24), pelko tavaroiden säilyttämisen haasteista (12), pelko työpisteiden riittävydestä (16), pelko työpisteiden vaihtuvuudesta (9), pelko tietoturvakysymysten haasteista uusissa tiloissa (16).</p> <p><b>Tietojärjestelmien kanssa toimiminen:</b> lisää uusia tietoteknisiä välineitä kaivataan (39), tietotekniikan käyttöön sopeutuminen (13).</p> <p><b>Tavaroihin ja tiloihin liittyvät myönteiset odotukset:</b> luottamus monitilatoimistossa työskentelyyn sopeutumisesta (3), luottamus tavaroiden säilytystapoihin sopeutumisesta (3), odotus uusien tilojen esteettisyydestä ja viihtyisyydestä (13), odotus turhasta tavarasta eroon pääsemisestä (3), luottamus työpisteen vaihtumiseen sopeutumisesta (2)</p>	<p><b>Tiloihin ja tavaroihin liittyvät haasteet:</b> tilojen riittämättömyys (6), työpisteen vaihtuminen (8), odotustilojen haasteet (6), ergonomian puutteet (6), huoneiden ikkunoiden puute (7), taukotilat eivät tue palautumista (6), tavaroiden säilyttäminen ja huoneiden varustetaso (31).</p> <p><b>Tiloihin ja tavaroihin liittyvät mahdollisuudet:</b> työpisteiden riittävyys aiempaa parempi (2), tilojen/maisemien esteettisyys lisää viihtymistä (9), turhasta tavarasta eroon pääseminen (2).</p> <p><b>Järjestelmien kuormitus:</b> uusi tietotekniikka kuormittaa (40), uusien tietoteknisten järjestelmien osaamis- ja koulutustarpeet (13).</p> <p><b>Järjestelmien mahdollisuudet:</b> uusi tietotekniikka helpottaa/tukee työtä (13).</p>	<p><b>Tiloihin ja tavaroihin liittyvä toiminta:</b> monitilatoimistoa vältellään sen rauhattomuuden takia (15), monitilatoimistossa työskentelyyn sopeutuminen (3), tavaroiden säilytystapoihin sopeutuminen (6), työpisteen vaihtumiseen sopeutuminen (13).</p> <p><b>Järjestelmien kanssa toimiminen:</b> uuden tietotekniikan käyttöön sopeutuminen (14), uusia tietoteknisiä välineitä kaivataan (18)</p>
<b>Työtehtävien ja</b>	<b>Kuormittavat työtehtävien ja työtapojen piirteet:</b>	<b>Työkuormitukseen reagoiminen:</b>	<b>Kuormittavat työtehtävien ja työtapojen piirteet:</b>	<b>Työssä jaksamisen kohentaminen:</b>

<p><b>työtapojen piirteet</b></p>	<p>työvaatimusten ristiriitaisuus (28), työmäärä (25), ajankäytön haasteet (11), työtapojen kehittämistarpeet (34).  <b>Työssä jaksamista tukevat työtehtävien ja työtapojen piirteet:</b> asiakastyö ja yhteistyö eri tahojen kanssa (79), työtehtävien mielekkyys (29), toimivat työtavat (17).</p>	<p>uusissa tiloissa pelätään muodostuvan ajankäyttöön liittyviä haasteita (8), työtapojen muuttumiseen liittyvät odotukset (12).  <b>Työssä jaksamisen kohentaminen:</b> kuormituksen vähentäminen omaa työtä rajaamalla (3).</p>	<p>uusien tilojen myötä muuttuneet työtehtävät (2), tiloihin liittyvät työvaatimusten ristiriidat (3), tilamuutokseen on yhteydessä oleva työmäärän kuormitus (7), ajankäytön haasteet (29), tilojen vaatima asioiden muistaminen (11), työtapojen muutokset (13), tiloihin liittyvät työtapojen kehittämistarpeet (5).  <b>Työssä jaksamista tukevat työtehtävien ja työtapojen piirteet:</b> työtehtävissä ei ole muutoksia (11), työmäärä ei ole muuttunut (5).</p>	<p>työn kuormituksen vähentäminen omaa työtä rajaamalla (9)</p>
<p><b>Työyhteisö</b></p>	<p><b>Työyhteisön kuormitustekijät:</b> yhteistyön kehittämistarpeet (70)  <b>Työyhteisön voimavarat:</b> tietoteknisten välineiden käyttöön saatu tuki (2), onnistunut yhteistyö (67).</p>	<p><b>Työyhteisön heikentyminen:</b> pelko yhteisöllisyyden heikkenemisestä (2), kollegoita ei tapaa usein (5), työntekijöiden vaihtuvuus (2), pelko yhteistyökäytänteiden kärsimisestä muutoksessa (3)  <b>Työyhteisön vahvistuminen:</b> yhteisöllisyyden kokemukset (12), kollegoita tavataan työpäivien aikana (14), kollegoilta saadaan tukea (36), odotukset yhteistyön edistymisestä (10)</p>	<p><b>Työyhteisön kuormitustekijät:</b> monitilatoimisto syynä yhteisöllisyyden vähenemiseen (16), kollegoiden tapaaminen on uusissa tiloissa vaikeaa (45), kollegoiden tuen väheneminen (28), tiloihin liittyvät yhteistyön kehittämistarpeet (19).  <b>Työyhteisön voimavarat:</b> yhteisöllisyyden mahdollisuudet uusissa tiloissa (12), kollegoiden tapaamisen mahdollisuudet (8), yhteistyön edistyminen (4), uusien tietoteknisten välineiden käyttöön saatu tuki (8).</p>	<p><b>Työyhteisön heikentyminen:</b> työntekijöiden vaihtuvuus (13)</p>
<p><b>Vaikuttamismahdollisuudet</b></p>	<p><b>Vaikuttamismahdollisuudet:</b> tilamuutokseen vaikutusmahdollisuudet (9), esimieheltä saatu tuki (4)  <b>Vaikuttamismahdollisuuksien puutteet:</b> heikot tilamuutokseen vaikuttamisen mahdollisuudet (29), johdon ja työntekijöiden</p>	<p><b>Vaikuttaminen:</b> omiin työtapoihin vaikuttaminen (9).</p>	<p><b>Vaikuttamismahdollisuuksien puutteet:</b> heikot tilamuutokseen vaikuttamisen mahdollisuudet (13), esimiehen tuen väheneminen (3), johdon ja työntekijöiden etäisyys (15), oikeudenmukaisuuden haasteet (3), muutosviestinnän kehittämistarpeet (1), esimiehen vaihtumisen aiheuttama muutos kuormittaa (6).  <b>Vaikuttamismahdollisuudet:</b> muutosviestinnän paraneminen (3), työnantajan joustavuus (5), tilamuutokseen vaikutusmahdollisuudet (2)</p>	<p><b>Vaikuttaminen:</b> omiin työtapoihin vaikuttaminen (8), työntekijän kehittäminen järjestely uusissa tiloissa toimimiseen (20).</p>

	etäisyys (2), muutosviestinnän kehittämistarpeet (17)			
--	--	--	--	--

Taulukko on muodostettu mukailleen Milesin ja Hubermanin (1994) mallia (Lähde: Miles & Huberman 1994, s. 183–184).

## 5.1 Koetut muutokset työhyvinvoinnissa toimitilamuutoksen aikana

Käsittelen seuraavaksi tarkemmin työntekijöiden kokemuksia tilamuutoksen vaikutuksista työhyvinvointiin. Tarkastelen haastatteluissa esitettyjä näkemyksiä 1) tilojen ja tavaroiden vaikutuksista työhyvinvointiin, 2) tietojärjestelmien muutoksista työhyvinvoinnin näkökulmasta, 3) työnhallinnan haasteista tilamuutoksessa, 4) työyhteisön muutoksista uusissa toimitiloissa ja 5) vaikuttamismahdollisuuksista tilamuutoksessa.

### 5.1.1 Tilojen ja tavaroiden vaikutus työhyvinvointiin

Vischerin (2007) työtilojen stressitutkimusta varten kehittämässä mallissa työtilojen vaatimukset ovat keskeisessä osassa työhyvinvoinnin tarkastelua (Vischer 2007, s. 181). Uusiin toimitiloihin muuton jälkeen tiloilla, tavaroilla ja tietojärjestelmillä näyttää olevan merkitystä terveydenhuollon ammattilaisten työhyvinvoinnin kokemusten kannalta. Ennen muuttoa uusien tilojen pelätään olevan rauhattomia. Haastateltavat ovat huolissaan tavaroiden säilyttämistapojen muuttumisesta, työpisteiden riittämisestä kaikille sekä siitä, että päivän aikana työpiste vaihtuu. Toisaalta osa haastateltavista kertoo jo ennen muuttoa luottavansa siihen, että uusissa tiloissa työskentelyyn sopeudutaan. Myös tavaroiden uusiin säilytystapoihin ja työpisteen vaihtumiseen sopeutumista pidetään mahdollisena. Lisäksi haastateltavat odottavat turhasta tavarasta eroon pääsemistä, kun omaa tavaramäärää joutuu muuton yhteydessä karsimaan. Haastateltavat liittävät monitoimitiloihin ajatuksia niiden uutuudesta, miellyttävyydestä ja viihtyisyydestä, ja nämä myönteiset mielikuvat saavat myös odottamaan uusiin tiloihin pääsyä.

Tilamuutoksen jälkeen yhtenä keskeisenä tiloihin liittyvänä kuormitustekijänä näyttäytyy kuitenkin jo ennen muutosta pelätty monitilatoimiston rauhattomuus. Haastatteluissa kuvataan vaikeuksia keskittyä työhön monitilatoimiston melun ja hälyisyyden takia. Monitilatoimistossa työskentelyä myös vältellään sen rauhattomuuden vuoksi. Ennen tilamuutosta työntekijöiden huoli monitilatoimiston rauhattomuudesta ja tiloissa keskittymisestä ilmenee seuraavasti:

*”Tai, että lähtökohtaisesti se, että mä en tiedä välttämättä, että onks sen nyt aina se oma huonekaan, että sinne jonkun pesän sais rakentaa. Mutta tiiätkö semmoinen niin kun, että se, että kuinka paljon, että toimiiko se käytännössä ja kuinka paljon siellä tulee sit semmoista keskittymisrauhaa ja muuta, niin se on vähän kysymysmerkki, että.”* (Haastateltava numero 3, helmikuu 2018)

Tilamuutoksen jälkeen haastateltavat kuvaavat monitilatoimistossa keskittymisvaikeuksia ja työn katkonaisuutta työntekoa häiritseviksi. Osa haastateltavista pyrkii suosimaan keskittymistä vaativissa tehtävissä etätöitä ja osa työntekijöistä yrittää järjestää työpäivänsä siten, että voi tehdä kirjalliset tehtävät vastaanottoaikojen välissä. Monitilatoimistossa työskentelyä helpottaa haastateltavien mukaan esimerkiksi työskentelyn rajaaminen vähemmän keskittymistä vaativiin tehtäviin, kuten sähköposteihin vastaamiseen. Haastateltavista useampi näkee monitilatoimistossa työskentelyssä myös hyviä puolia, kuten kollegoiden tapaamisen työskentelyn lomassa. Kuitenkin erilaisia kirjallisia tai raportointiin liittyviä tehtäviä päädytään tekemään usein muualla, koska keskittyminen monitilatoimistossa nähdään vaikeana. Haastateltava kuvailee monitilatoimistossa työskentelyn haasteita ja myönteisiä puolia seuraavasti:

*”Mutta en tiiä käytännössä sitten siinä monitoimitilassa, että toisaalta siinähan vois, tavallaan sehän on ihan virkistävääkin joskus siinä olla hetki koska siinä tapaa ihmisiä ja vähän on kuulolla mutta se, että jos siinä oikeesti jotain keskittymistä vaativaa tekis niin kyllähän siinä tietysti sitä puhetta ja muuta kuuluu.”* (Haastateltava numero 3, marraskuu 2018)

Haastateltavat kertovat uusissa toimitiloissa myös tavaroiden säilyttämisessä olevan haasteita, jotka selkeästi vaikeuttavat työntekoa. Uusissa toimitiloissa työntekijöillä ei ole omia työhuoneita tai muutakaan nimettyä työpistettä, jossa he voisivat säilyttää omia tavaroitaan. Sen sijaan tavaroita säilytetään niitä varten varatussa henkilökohtaisessa lokerossa. Työntekijöiden vastaanottohuoneet vaihtuvat säännöllisesti, jopa päivittäin tai useamman kerran saman päivän aikana. Muita tehtäviä kuin asiakastyötä on tarkoitus tehdä ensisijaisesti yhteisessä monitilatoimistossa. Jo ennen muuttoa haastatteluissa tuodaan esiin tavaroiden säilytystapojen muuttumiseen ja omien tavaroiden vähentämiseen liittyviä huolia. Haastateltava kuvaa ajatuksiaan tavaroiden vähentämisen ja uusien säilyttämistapojen aiheuttamista mahdollisista haasteista:

*”Mut se, mitä mä pelkään ite eniten on semmonen työn organisointi ja järjestyksessä pitäminen, et hankaloituuko se. Kun on nyt tarkoitus, että heti kun ollaan siellä, että kaikesta paperista luopuis, mikä ei oo aivan välttämätöntä.”* (Haastateltava 5, helmikuu 2018)

Tilamuutoksen jälkeen haastateltavat kuvaavat, että uusissa toimitiloissa tavaroiden etsimisestä ja paikoilleen palauttamisesta työpäivän aikana aiheutuu sujumattomuutta ja katkoksia työhön. Tavaroiden kuljettamiseen tiloissa kuvataan menevän myös työaika. Esimerkiksi oman kannettavan tietokoneen sekä muiden työssä tarvittavien välineiden hakemiseen omasta lokerosta joutuu päivittäin käyttämään aikaa. Välillä työntekijän vastaanottohuone voi sijaita eri puolella rakennusta kuin työntekijän oma lokero. Lisäksi tavaroita joudutaan kuljettamaan paikasta toiseen silloin, kun työpiste vaihtuu päivän aikana. Tavaroiden säilytystavat vaativat myös uudenlaista järjestelmällisyyttä työntekijöiltä, kuten seuraavasta haastateltavan kuvauksesta käy ilmi:

*"Ku muutenki sellaset keskeytykset tai se semmonen työn katkonaisuus on lisääntyny sen kautta. Et sun pitää olla hirveen tarkka ja järjestelmällinen, et okei, mitä mä tarviin sielt lokeroltani tänään, ku mä meen sinne työhuoneelle?"* (Haastateltava 5, marraskuu 2018)

Haastatteluissa kuvataan myös eri tilojen varustelutason riittämättömyyttä. Varustelutason riittämättömyys näkyy haastateltavien mukaan etenkin osassa vastaanottohuoneita. Vastaavasti taukotilojen varustelutasossa nähdään olevan puutteita. Esimerkiksi ruokapöytiä todetaan olevan liian vähän suhteessa taukotiloja käyttävien työntekijöiden määrään. Taukotilojen riittämättömään varustelutasoon liittyy turhautumista. Puutteet vastaanottohuoneissa aiheuttavat lisäksi työn katkonaisuutta. Varustelutason ongelmat liitetään myös siihen, etteivät työvälineet ole enää yhtä helposti saatavilla kuin aiemmin. Jo ennen toimitilamuutosta työntekijä näkee omista tavaroista luopumisen aiheuttavan haasteita monille terveydenhuollon ammattilaisista:

*"Ei se helppoo tuu oleen. Varsinkin kun tälle kun oot pitkään ollu talossa, niin kyl sitä kamaa silloin on ihan eri tavalla kun uusilla tulijoilla. Joutuu siel perkaan."* (Haastateltava numero 2, helmikuu 2018.)

Muutoksen jälkeen haastateltavat kertovat, että työssä tulee välillä yllättäviä tilanteita, joissa työntekijä tarvitsee asiakasvastaanottoa varten jonkin tietyn työvälineen, mutta kyseistä työvälinettä säilytetään muualla kuin vastaanottohuoneessa. Tavaroiden hakeminen kesken vastaanoton saattaa hankaloittaa työn sujuvuutta. Huoneiden varustelutason riittämättömyyteen liittyy myös muistamisen aiheuttamaa kuormitusta. Alla olevassa esimerkissä haastateltava kuvaa, että vaikka osittaisessa tavaroista luopumisessa on ollut hyviäkin puolia, huoneiden varustelutason puutteista ja tavaroiden sijoittamisesta eri puolille uusia toimitiloja on aiheutunut työhön haastavia tilanteita:

*"Nytki se on vähän sit kakspiippunen juttu, et jos sä jotain tarvit, ne on sulla siellä monitilatoimiston kaapissa. Sitte sä oot ihan toisessa päässä tekemässä vastaanottoja."*

(Haastateltava numero 2, marraskuu 2018.)

Myös työpisteen vaihtuminen päivän aikana koetaan vaikeaksi, koska se heikentää työn sujuvuutta ja aiheuttaa ylimääräistä kuormitusta. Lisäksi kiire poistua vastaanottohuoneesta ennen seuraavaa käyttäjää aiheuttaa välillä painetta työntekijöille. Haastatteluissa tuodaan esiin, että työhuoneiden vaihtumisesta nykyistä harvemmin on esitetty toiveita, jotta työskentely olisi sujuvampaa.

Haastatteluissa ilmenee pettymystä ja turhautumista siitä, ettei näihin toiveisiin ole toistaiseksi vastattu. Tyytymättömyyttä herättää myös se, että kaikissa tiloissa ei ole ikkunoita. Useammassa ammattiryhmässä kuvataan ikkunattomia huoneita ahdistaviksi. Huoneiden ikkunoiden nähdään tarjoavan mahdollisuuden lyhyiden hengähdystaukojen pitämiseen työn lomassa. Ikkunattomat huoneet koetaan ahdistaviksi etenkin, jos niissä joutuu viettämään pitkiä aikoja. Toisaalta työpisteiden vaihtumisesta muodostuva kuva ei ole yksiselitteinen. Osa työntekijöistä ei koe työpisteen vaihtamista ongelmallisena, eikä näe sen vaikuttavan työhyvinvointiinsa.

Haastatteluissa tulee myös esiin, että työtiloja ei ole tarpeeksi. Ennen tilamuutosta haastateltavat ovat pelänneet sitä, riittävätkö työhuoneet joka päivä kaikille työntekijöille. Vastaavasti työntekijät ovat pohtineet, onko eri tarkoituksiin, kuten asiakkaiden vastaanottoja varten, kirjallisten tehtävien tekemiseen tai asiakaspuheluihin vastaamiseen tarpeeksi tiloja. Haastateltava kuvaa ennen tilamuutosta pelkoaan siitä, ettei uusissa tiloissa ole tarpeeksi huoneita työntekijöiden käyttöön, eivätkä tilat vastaa riittävästi asiakastyön tarpeisiin:

*"Me siirrytään, juostaan läppäreittemme kanssa huoneesta toiseen. Mis on vapaata, mis on vapaata? Et hieno järjestelmä, jos se toimii, että tosiaan se huone on varattuna näin. Mutta kun ne meidän asiakkaat ei mee niinkun Strömsössä."* (Haastateltava numero 7, helmikuu 2018.)

Tilojen riittämättömyyden ongelmat eivät kuitenkaan näytä toimitilamuutoksen jälkeen aiheuttavan haasteita siinä määrin kuin työntekijät ovat pelänneet. Toisaalta tilojen riittämättömyyden haasteet tulevat ajoittain esiin asiakastyössä. Pääasiassa ongelma näkyy siinä, ettei joillakin asiakasvastaanoilla tarvittavia toimenpidehuoneita ole aina saatavilla, koska välillä vastaanotot venyvät. Vastaanottoajan pidentyessä tilan seuraavaksi varannut työntekijä joutuu odottamaan asiakkaan kanssa huoneen ulkopuolella sinne pääsyä. Haastateltava kuvailee tilojen riittävyyteen liittyviä haasteita tulevan työssä vastaan etenkin tutkimus- ja toimenpidehuoneiden kohdalla:

*"Eli meillä on semmosia puutteita että riittävästi semmosia tutkimushuoneita ja toimenpidehuoneita ei ole. Kuitenkin asiakkaita on tosi paljon ja tehään kaikkennäköstä."* (Haastateltava numero 7, marraskuu 2018.)

Muita tilojen fyysisiin ominaisuuksiin liittyviä kuormitustekijöitä ovat puutteet ergonomiassa, toimimattomat taukotilat ja asiakkaiden odotustiloihin liittyvät haasteet. Osa haastateltavista kuvaa, että työtiloissa tai taukotiloissa on ergonomiaan liittyviä haasteita. Ergonomiset haasteet liittyvät monitilatoimiston ja taukotilojen tuoleihin, sohvaryhmiin ja pöytiin. Taukotiloissa puutteena nähdään ergonomian lisäksi tilojen rauhattomuus ja meluisuus. Taukotilojen hälyisyys haittaa työntekijöiden palautumista lounaan aikana. Lisäksi taukotilojen koetaan olevan liian pienet suhteessa niitä käyttävien työntekijöiden määrään ja tilojen varustelun sekä tavaroiden sijoittamisen nähdään vaikeuttavan tiloissa toimimista. Myös asiakkaiden odotustiloihin liittyy haasteita, jotka kuormittavat työntekijöitä. Haastattelujen perusteella varsinkaan heti muuton jälkeen asiakkaat eivät aina ole löytäneet oikeaan aulaan tai vastaanottohuoneeseen, mikä on vaikeuttanut aikataulussa pysymistä ja heikentänyt työn sujuvuutta.

### **5.1.2 Tietojärjestelmien muutokset työhyvinvoinnin näkökulmasta**

Aiemmassa tutkimuksessa tietojärjestelmien on nähty lisäävän työntekijöiden kuormittuneisuutta (Heponiemi ym. 2017; Vehko ym. 2017). Tässä tutkimuksessa tilojen ja tavaroiden ohella myös tietojärjestelmät vaikuttavat aiheuttavan työhön kuormitusta. Tietojärjestelmät näyttävät olevan monella tapaa yhteydessä tiloihin ja niissä toimimiseen. Toisaalta tulee huomata, että tietotekniikkaan ja erilaisiin tietojärjestelmiin liittyvää kuormitusta kuvataan haastatteluissa laajamittaisesti, koska haastatteluissa työn digitalisaatio on ollut yhtenä keskeisenä teemana.

Tietotekniikan aiheuttamasta kuormituksesta on runsaasti mainintoja jo ennen tilamuutosta tehdyissä haastatteluissa. Tietojärjestelmiä pidetään myös ennen muuttoa selvästi yhtenä keskeisenä kuormitustekijänä työssä. Alkuvaiheen haastatteluissa tietojärjestelmien keskeneräisyys ja siihen liittyvä toimimattomuus koetaan kuormitusta aiheuttaviksi tekijöiksi. Tietojärjestelmissä kerrotaan olevan myös muita puutteita. Tietojärjestelmissä on haasteita tiedon hyödyntämisen rajallisten mahdollisuuksien vuoksi. Lisäksi oikeiden asiakasryhmien tavoittaminen tietojärjestelmien kautta koetaan vaikeaksi. Tietojärjestelmien käytön kuvataan vaativan tietoteknistä osaamista, johon kaivataan lisää koulutusta. Ennen tilamuutosta tietojärjestelmien kuormitus näkyy niiden käyttämiseen kuluvassa ajassa, työntekijöiden osaamisvaatimusten ja hallittavan tietomäärän kasvamisena sekä turhautumisena ja väsymyksenä uusien asioiden opetteluun. Toisaalta

tietojärjestelmien käytöstä on myös eriäviä kokemuksia. Osa työntekijöistä kaipaa enemmän uusia tietojärjestelmiä tai muita teknisiä työvälineitä, jotka helpottaisivat työtä entisestään. Haastateltava kuvaa ennen tilamuutosta tietojärjestelmien käyttöön liittyviä haasteita. Esimerkissä tietojärjestelmien aiheuttama kuormitus näkyy tietojärjestelmien vaikeakäyttöisyydessä:

*"Niin tuota, niin me katottiin nyt yhdessä tiimissä niitä tuloksia ja todettiin vaan, että se työkalu, millä ne tulokset piti katsoa, niin oli hankala saada niitä tuloksia näkymään sieltä järkevästi.*  
(Haastateltava numero 3, helmikuu 2018.)

Tilamuutoksen jälkeen järjestelmien käytöstä ja digitaalisista työvälineistä muodostuu samankaltainen kuva kuin ennen muuttoa, mutta haastatteluissa painottuu erityisesti tilojen uuteen teknologiaan liittyvä kuormitus. Etenkin uuteen tilanhallintajärjestelmään ja asiakkaiden kutsumisjärjestelmään kuvataan liittyvän haasteita. Tilanhallintajärjestelmä koetaan joustamattomaksi, koska työntekijät itse eivät voi aina vaikuttaa siihen, miten usein huone vaihtuu tai missä tiloissa ovat. Tilanhallintajärjestelmän aiheuttama huoneen vaihtaminen kuormittaa työntekijöitä. Varsinkin heti muuton jälkeen tilanhallintajärjestelmän kanssa on ollut lisäksi erilaisia teknisiä ongelmia. Myös asiakkaiden kutsumisjärjestelmä on koettu välillä toimimattomaksi. Asiakkaat eivät ole aina osanneet lukea vastaanottojärjestelmän numeroita oikein. Välillä järjestelmän latautuminen on kestänyt niin kauan, että työntekijä on päätenyt kutsumaan asiakkaan huutamalla numeron itse. Tietojärjestelmien käyttöön liittyvä kuormitus näkyy niiden käyttöön kuluvana aikana sekä työn hidastumisena, sujumattomuutena ja katkoksina. Kuormitus aiheuttaa työntekijöille turhautumista ja epävarmuutta. Haastateltava kuvaa uuteen tilavarausjärjestelmään liittyviä haasteita:

*"Mut oon huomannut, että se on hirvittävän hankalakäyttöinen sitten, jos tarvis vaikka saada huone puoleks päiväksi niin sit täytyy tehdä ihan älyttömästi kaiken maailman eri. Todella hankalasti käytettävä järjestelmä mutta onnistuu toki heiltä ICT-ihmisiltä.* (Haastateltava numero 3, marraskuu 2018.)

Uusien tietojärjestelmien käyttöönoton myötä tietoteknisiä osaamistarpeita on tullut lisää. Haastateltavat kuvaavat, että uusien järjestelmien kanssa on opittu vähitellen toimimaan itsenäisen opetteluun ja järjestelmien käyttöön saatujen ohjeistuksien sekä kollegoiden neuvojen avulla. Kuitenkin lisäkoulutukselle nähdään olevan vielä tarvetta, jotta järjestelmistä saataisiin enemmän irti ja niiden käyttö olisi sujuvampaa. Toisaalta samoin kuin ennen tilamuutosta, kokemukset tietojärjestelmien käytöstä eroavat toisistaan. Osa työntekijöistä kokee tilamuutoksen jälkeen

käyttöön otetut uudet tietojärjestelmät omaa työtään selvästi helpottaviksi tai ainakin työntekoa hyvin tukeviksi. Haastattelujen perusteella tilamuutoksen jälkeen on yhä kysyntää myös uusille työskentelyä tehostaville tietoteknisille välineille.

### 5.1.3 Työhallinnan haasteet tilamuutoksessa

Haastattelujen perusteella toimitilamuutoksessa työtehtävien muutokset ovat vähäisiä. Työtehtäviin liittyvät muutokset eivät vaikuta keskeisiltä kuormitusta lisääviltä tekijöiltä, eivätkä kosketa kaikkia työntekijöitä. Heti tilamuutoksen jälkeen sähköisen varausjärjestelmän toimintaongelmien vuoksi hoitajilla on ollut yksittäisenä uutena työtehtävänä ajanvarauksen puheluihin vastaaminen. Muita haastatteluissa mainittuja uusia työtehtäviä ovat erilaiset uudet kehittämistehtävät, asiakaspalveluiden markkinointi, verkkovalmennukset sekä haastattelujen toteuttamisen aikaan vielä kehitteillä oleva fysioterapeuttien suoravastaanotto. Suunnitteilla on myös etävastaanottojen käyttöönottoa ja käytön laajentamista, mutta aina työntekijöille itsellekään ei vaikuta olevan kovin selvää, ollaanko etävastaanottoa ottamassa käyttöön omassa ammattiryhmässä. Näistä uusista tehtävistä ainoastaan ajanvarausten hoitaminen liittyy selvästi tilamuutokseen. Toisaalta erilaiset toimintatapojen muutokset, ja esimerkiksi ajan- ja tilanhallintaan liittyvät toiminnot, voidaan nähdä myös uusina työtehtävinä. Kuitenkin haastateltavat viittaavat uusien tilojen vaatimiin erilaisiin toimintoihin, kuten kalenterin käyttöön tai tilojen varaamiseen ensisijaisesti osana työnhallintaa ja työtapoja. Haastateltavien puheessa painottuu, ettei työtehtävien nähdä muuttuneen merkittävästi, mutta se miten työtä tehdään, on heidän kuvaustensa perusteella muuttunut.

Valtaosalla työntekijöistä keskeiset työtehtävät ovat pysyneet samoina. Ennen tilamuutosta haastateltavat ovat kertoneet työnsä keskeisiksi sisällöiksi asiakastyön sekä erilaiset yhteistyön muodot omien kollegoiden, muiden alan ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Tilamuutoksen jälkeen asiakastyö on edelleen merkittävässä osassa terveydenhuollon ammattilaisten päivittäistä työtä. Haastateltava kuvaa keskeisiä työtehtäviään ennen tilamuutosta seuraavalla tavalla:

*"Tällä hetkellä päivittäinen työ jakautuu yksilötyöhön, mitä mä teen, ja sitten [ryhmämuotoiseen] työhön. // Tällä hetkellä aika paljon yksilöasiakaspainotetta vielä. - -"* (Haastateltava numero 5, helmikuu 2018)

Haastateltavat pitävät työtään mielekkäänä. Ennen tilamuutosta tehdyissä haastatteluissa kerrotaan, että erityisesti asiakastyö ja työn monipuolisuus ovat työssä mielekkäiksi koettuja piirteitä. Terveydenhuollon ammattilaiset kuvaavat työtehtävien vaativan monenlaista osaamista, kuten

asiakkaiden kohtaamiseen liittyviä ihmissuhdetaitoja ja ammatillisiin taitoihin liittyvää osaamista. Toisaalta työn laadun ja tehokkuusvaatimusten ristiriitaisuus, alan monipuoliset osaamisvaatimukset sekä koulutusmahdollisuuksien puutteet koetaan työssä kuormitusta aiheuttaviksi tekijöiksi. Työhön liittyvät vaatimukset eivät ole olennaisesti muuttuneet tilojen vaihtuessa. Työvaatimusten kuormitus liittyy samoihin asioihin kuin ennen tilamuutosta eli pääasiassa tehokkuusvaatimusten ja hyvän asiakastyön sekä muiden työtehtävien huolellisen hoitamisen välisiin ristiriitoihin. Tilamuutoksen jälkeen työtehtävät ovat pysyneet valtaosalla haastateltavista muuttumattomina, kuten haastateltava toteaa:

*"Haastattelija: Mut et siihen varsinaiseen työn ydinsisältöön ei sillä tavalla? Et se on aika lailla sama?"*

*Haastateltava: On, joo, siinä mielessä. Perustehtävä on säilyny." (Haastateltava numero 5, marraskuu 2018.)*

Olenneisimmat muutokset työnteossa liittyvät työtapojen muutokseen ja ajankäyttöön työssä. Työtavoissa kuvataan olevan kehittämistarpeita sekä ennen tilamuutosta että tilamuutoksen jälkeen. Ennen tilamuutosta kehittämistarpeet liittyvät asiantuntija-asemassa toimivien fysioterapeuttien ja psykologien vastaanottomahdollisuuksien rajoitteisiin Kela-korvattavuuden vaatimusten vuoksi, moniammatillisten työryhmien yhteistyötapojen yhtenäistämiseen sekä työntekijöiden mahdollisuuksiin osallistua eri tavoin muutosprosessiin. Haastateltavat kuvaavat, että kaikissa työryhmissä ei ole selkeitä toimintatapoja ja etenkin työryhmien tapaamisen taajuuteen kaivataan yhdenmukaisuutta ja säännöllisyyttä. Lisäksi haastateltavat tuovat esiin toiveitaan siitä, että työntekijöillä olisi enemmän mahdollisuuksia olla mukana muutosprosessissa. Työntekijöiden systemaattinen muutokseen mukaan ottaminen mainitaan kehittämiskohteena myös tilamuutoksen jälkeisissä haastatteluissa. Uusia tiloja koskevat työtapojen kehittämistarpeet tilamuutoksen jälkeen liittyvät pääasiassa työpisteiden vaihtumiseen. Tällä hetkellä osa haastateltavista kokee työhuoneiden vaihtuvan liian usein. Myös tilanhallintajärjestelmän toivotaan toimivan jatkossa ongelmitta. Lisäksi kaivataan yleisellä tasolla enemmän selkeyttä muutosprosessiin ja aikaa muutoksiin sopeutumiselle.

Työtapojen muuttuminen näkyy myös työntekijöiden kuvaamana työnhallinnan vaikeutumisena. Haastattelujen perusteella tilat ovat muuttaneet työtapoja selvästi sen suhteen, että omaa huonetta ei enää ole ja työpisteen varaaminen sekä kalenterin käyttö osana ajan- ja tilanhallintaa on keskeistä. Uusissa toimitiloissa työnhallinnan koetaan muuttuneen vaikeammaksi, koska työtilat vaihtuvat tiiviisti ja omaa työtä pitää osata organisoida aiempaa enemmän. Osa haastateltavista on pelännyt jo

ennen muuttoa ajankäytön haasteiden lisääntyvän uusissa toimitiloissa. Toisaalta ennen tilamuutosta työtapojen muutokseen on liittynyt myös myönteisiä odotuksia. Työtapojen on odotettu kehittyvän parempaan suuntaan tai ainakin tuovan myönteisenä pidettyä vaihtelua työrutiineihin. Tilojen vaihtamisen työpäivien aikana on ajateltu selkiyttävän omaa työtä ja mahdollistavan paremman keskittymisen eri tyyppisiin työtehtäviin, kuten asiakastyöhön ja kirjallisiin tehtäviin. Etätyömahdollisuuksien lisääntyminen on nähty myös myönteisenä muutoksena. Haastateltava kuvaa, miten uudet toimitilat voivat helpottaa työnjakoa eri tehtävien välillä:

*”Kaikki mitä on tullu viikon aikana on edustettuna siinä pöydällä. Kyllä mä uskon, että se voi tuoda myös selkeyttä työtehtävien välille.”* (Haastateltava numero 5, helmikuu 2018.)

Haastateltavat kuvaavat, että siirtyminen paikasta toiseen päivän aikana lisää työnhallinnan haasteita. Työntekijöiden on huomioitava tilojen varaaminen tulevia työtehtäviä suunnitellessaan ja muistettava varata asiakasvastaanoille niitä varten tarkoitettu huone. Huoneen varaamiseen liittyy haasteita etenkin silloin, jos työntekijälle tulee nopealla aikataululla uusia asiakastapaamisia tai asiakas peruuttaa vastaanottoajan. Tilamuutos on myös muuten lisännyt työpäivän aikana muistettavia asioita. Asiakkaiden kutsumisjärjestelmän käytön kuvataan vaativan uusien asioiden muistamista. Työntekijöillä on ollut lisäksi vaikeuksia tilojen tulostimien kanssa, joista osa ei toimi uusissa tiloissa yhtä hyvin kuin aiemmin. Työntekijät kertovat, että on vaikeaa muistaa, missä tiloissa tulostimet toimivat. Asioiden muistamiseen ja dokumenttien säilyttämiseen täytyy lisäksi käyttää aiempaa enemmän sähköisiä työvälineitä, koska uusissa tiloissa ei enää ole omia vakituksia työpisteitä, joihin työntekijät voisivat jättää muistilappuja. Osassa haastatteluista todetaan suoraan asioiden muistamisen olevan kuormittavaa. Erilaisten asioiden muistaminen hankaloittaa haastateltavien mukaan myös työn sujuvuutta. Haastateltava kuvailee tavaroiden säilyttämisen ja tiloissa liikkumisen työtapoihin sekä etenkin työnhallintaan aiheuttamaa muutosta:

*”- - Ni se on ainaki mun kohdalla tehny tosi paljo muutosta siihen työhön, ehkä lähinnä mä mietin työnhallinnan näkökulmasta. Et just se, et mitä sulla mahtuu ensinnäki sinne, ku meil on ne henkilökohtaset laukut ja lokerot, et se on tavallaan se omaisuus, mitä sulla saa työssä olla, dokumenttia ja muuta sellasta, ni mitä pystyy säilyttämään. Ja sit tavallaan se, et sä ikään ku avaat ja suljet jokasen työpäivän siihen lokeroos, että sä sielt huoneest poistut.”* (Haastateltava numero 5, marraskuu 2018.)

Tilamuutoksen jälkeisissä haastatteluissa kuvatut ajankäytön haasteet liittyvät tavaroiden kuljettamiseen ja etsimiseen, työpisteen vaihtamiseen, siirtymisiin pois monitoimitilasta muita

mahdollisesti häiritsevien työtehtävien vuoksi, uusien tietojärjestelmien käytön opetteluun ja käyttämiseen sekä kalenterin ja tilanhallintajärjestelmän käyttämiseen. Myös entisissä työtiloissa on koettu ajankäytön haasteita esimerkiksi työntekijöiden aikataulujen yhtensovittamisen, asiakkaiden rauhallisen kohtaamisen, tietojärjestelmiin menevän ajankäytön ja tiettyjen työtehtävien, kuten laskuttamattomien asiakaspuheluiden ja ennakoimattomien työtehtävien aiheuttamien ajankäytönhaasteiden vuoksi. Ennen tilamuutosta haastateltavat ovat pelänneet huoneiden vaihtumisen ja työnorganisoinnin aiheuttavan uusia ajankäytön haasteita. Haastateltava kuvaa ajankäytön haasteita ennen tilamuutosta:

*"Ja osahan soittaa, joo, tällöisiä [ylimääräisiä] soittoja. Ja kyllä niihin vastaan. Mut mä en vaan voi laskuttaa niitä niin, että se on niinku siitä mun ansiosta pois ja ajankäytöstä pois. Mutta mun mielestä se olis hyvää palvelua ja hoidollisesti hyvä."* (Haastateltava numero 4, helmikuu 2018.)

Haastateltavat kertovat, että tilamuutoksen jälkeen ajankäytön haasteet näkyvät siinä, että aika menee ohi huomaamatta ja työnhallintaan kuluvan ajan vuoksi varsinaisille työtehtäville jää vähemmän aikaa kuin ennen. Ajankäytön haasteiden työhyvinvointivaikutukset näkyvät haastateltavien kuvausten perusteella työntekijöiden kuormituksena, väsymyksenä, epävarmuutena, kiireen ja levottomuuden kokemuksena sekä työn sujumattomuutena tai katkoksina työssä. Ajankäytön haasteiden aiheuttama kuormitus tulee esiin työntekijän kuvauksessa siitä, miten esimerkiksi tulostamisen vaatimaan siirtymiseen menee ylimääräistä aikaa:

*"Eliikkä, se niinkun rasittaa, koska sitten mun täytyy tulostaa ne sinne viidennen kerroksen monitoimitilaan, joka on siis ihan toisessa päässä taloo ja siihen menee, tulee tietenkäin hyötyliikuntaa, mut menee aikaa."* (Haastateltava numero 4, marraskuu 2018.)

Myös työmäärään liittyvä kuormitus tulee esiin haastateltavien puheissa molemmilla haastattelukerroilla. Haastateltavat arvioivat työmäärän uusissa tiloissa mahdollisesti kasvaneen, mutta eivät osaa aina kertoa, mihin kuormituksen lisääntyminen oikeastaan liittyy. Haastatteluissa suuren tietomäärän omaksuminen muutoksen yhteydessä näyttäytyy yhtenä esimerkkinä tilamuutoksen lisäämästä työmäärän kuormittavuudesta. Valtaosa työmäärän kasvusta liittyy kuitenkin muihin tekijöihin kuin tilamuutokseen. Työmäärän kuormittavuutta lisääviä tekijöitä ovat vastaavanlaiset tehokkuusvaatimukset ja työn ristiriitaisuudet kuin tilamuutosta ennen. Lisäksi työmäärän kuormituksen kuvataan liittyvän joskus työntekijän sen hetkiseen henkilökohtaiseen työtilanteeseen. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan koe työmäärässä tapahtuneen olennaista muutosta uusiin tiloihin siirtymisen jälkeen.

#### 5.1.4 Työyhteisön muutokset uusissa toimitiloissa

Karasek ja Theorell (1990) ovat huomioineet työhyvinvointia tarkastelevassa mallissaan sosiaalisen tuen merkityksen Johnsonin ja Hallin (1988) täydentämän näkökulman pohjalta (Karasek & Theorell 1990, s. 68; Johnson & Hall 1988, s. 1336–1337). Uudemmassa työn voimavarojen ja vaatimusten mallissa sosiaalisilla tekijöillä nähdään myös olevan merkitystä työstä suoriutumisen, työn kuormittavuuden ja työntekijän kehittymisen kannalta (Demerouti ym. 2001, s. 501–502). Työyhteisöä koskeva keskeisin muutos vaikuttaa liittyvän siihen, että uusissa tiloissa kollegoiden tapaaminen on aiempaa haastavampaa. Entisissä toimitiloissa terveydenhuollon ammattilaiset kertovat keskustelleensa keskenään esimerkiksi asiakastapaamisten välissä. Haastateltavien mukaan vanhat työtilat ovat mahdollistaneet toisten työntekijöiden kohtaamisen paremmin kuin uudet toimitilat. Haastateltava kuvailee, miten ennen tilamuutosta on tavannut kollegoitaan usein työpäivän aikana:

*”Nythän me nähdään tosi tiiviisti [oman ammattiryhmän] kanssa.”* (Haastateltava numero 2, helmikuu 2018.)

Uusissa toimitiloissa kollegoiden tapaaminen on vaikeaa, koska aina ei tiedetä, missä kollegat työskentelevät. Työntekijät välttelevät myös yhteistä monitilatoimistoa sen rauhattomuuden vuoksi, jolloin kollegoita ei pääse kohtaamaan sielläkään. Lisäksi työntekijät saattavat käydä eri aikoihin syömässä, koska taukotilat ovat suosituimpaan lounasaikaan ruuhkaisia ja hälyisiä. Ennen tilamuutosta kollegoiden tapaamisesta ei puhuta haastatteluissa yhtä paljon kuin tilamuutoksen jälkeen. Kuitenkin jo ennen muutosta haastatteluissa mainitaan kollegoiden tapaamisen vaikeutena esimerkiksi aikataulujen yhteensovittaminen. Vastaavat aikatauluongelmat ovat myös tilamuutoksen jälkeen yksi muiden työntekijöiden kohtaamista vähentävä tekijä. Haastateltava kertoo, miten kollegoiden tapaaminen on vaikeutunut uusissa tiloissa, koska kollegoiden löytäminen on vaikeaa:

*”Et sä oikeesti nää porukkaa. Sä et tiedä, mihin huoneeseen sä meet. Sä haet siellä huonejaolla, sä lähettelet lynkkejä.”* (Haastateltava numero 2, marraskuu 2018.)

Kollegoiden tuen merkitys korostuu tilamuutosta edeltävissä haastatteluissa, kun taas muutoksen jälkeen haastateltavat kuvaavat tuen vähenemistä uusissa tiloissa. Haastateltavat toteavat kollegoiden tuen olevan tärkeää esimerkiksi haastavien asiakastilanteiden jälkeen. Keskustelu kollegoiden kanssa voi auttaa palautumaan vaikeista asiakastilanteista ja kollegoilta saadaan neuvoja erilaisten haastavien asiakastilanteiden ratkaisemiseen. Ennen tilamuutosta haastateltavat

kertovat kysyvänsä kollegoilta neuvoja myös itselle vähemmän tutuista toimenpiteistä tai menettelytavoista. Kollegoiden tuen koetaan olevan lähellä työnohjauksellista keskustelua ja kollegoilta saadaan uusia näkökulmia omaan työhön. Haastateltava kuvaa, miten vanhoissa toimitiloissa kollegoiden tukea on helposti saatavilla, koska kollegat ovat lähellä. Yhteistyötä kollegoiden kanssa tehdään päivittäisten työssä tapahtuvien kohtaamisten lomassa:

*"Ja tuota niin joo, eli siinä vaihdetaan ehkä, jos on joku [ongelma] tai muu, niin vaihdetaan ehkä vinkkejä tai jaetaan kokemuksia ja muuta, et se yhteistyö tapahtuu siinä ja näin."* (Haastateltava numero 3, helmikuu 2018.)

Tilamuutoksen jälkeen haastateltavat kokevat, ettei kollegoita tapaa yhtä usein kuin ennen ja mahdollisuuksia palauttaville keskusteluille on vähemmän kuin vanhoissa toimitiloissa. Haastateltavat toteavat, ettei kollegoilta voi käydä kysymässä nopeasti neuvoa, koska ei tiedä, missä kollega työskentelee ja kollegan etsimiseen kuluu aikaa. Neuvoja kysytään sähköpostilla ja pikaviestimillä, mutta sähköisten viestien kautta tuen ei nähdä toteutuvan yhtä hyvin kuin ennen tilamuutosta. Haastateltava kertoo, miten uusissa tiloissa tuen saaminen on vaikeaa, koska kollegat eivät ole yhtä hyvin tavoitettavissa kuin aiemmin vanhoissa toimitiloissa:

*"Eli se semmonen spontaani, että menee jonkun huoneen ovelle hengailemaan ja kysymään apua, niin se on vähentynyt."* (Haastateltava numero 3, marraskuu 2018.)

Palauttavia keskusteluita käydään haastateltavien mukaan aiempaa vähemmän myös lounaan yhteydessä, koska kollegoiden kanssa ei enää käydä aina yhdessä lounaalla. Lisäksi työntekijät purkavat välillä lounastauoilla kuormitustaan, mikä voi tehdä näistä keskusteluista vähemmän palauttavia. Toisaalta jo ennen tilamuutosta lounastapaamisissa on joskus ollut tilanteita, joissa toisten työntekijöiden kuormituksen purkaminen on koettu omaa jaksamista uhkaavaksi. Vastaavasti tilamuutoksen jälkeen eri tiimien tapaamiset koetaan välillä kuormittaviksi, jos aikaa kuluu kuormituksen purkamiseen. Kollegoilta saatavan tuen vähentymisestä huolimatta tukea tietoteknisten välineiden käyttöön on saatu hyvin edelleen tilamuutoksen jälkeen. Järjestelmien käyttöön on saatu kirjalliset ohjeet, mutta lisäksi ICT-tiimiin on voinut olla ongelmatilanteissa yhteydessä. Ongelmatilanteet ovat ratkenneet usein ICT-tuen avulla. Uusissa tiloissa on haastattelujen perusteella hyödynnetty järjestelmien käyttöön saatua tukea ja sille on koettu olevan tarvetta.

Haastateltavat kokevat myös yhteisöllisyyden vähentyneen tilamuutoksen jälkeen. Ennen tilamuutosta terveydenhuollon ammattilaiset ovat kertoneet pitävänsä työyhteisön ilmapiiriä hyvänä

ja kollegoita mukavina. Haastateltavien kuvauksista voi tulkita, että yhteisöllisyys on näkynyt lisäksi työntekijöiden välisenä luottamuksena, avoimuutena ja erään haastateltavan kuvaamana ”yhteen hiileen puhaltamisena” työyhteisön sisäisen kilpailun tai hierarkkisuuuden sijaan. Työyhteisön ilmapiiriä ja mukavia kollegoita on arvostettu sekä pidetty tärkeinä työssä jaksamisen ja viihtyvyyden kannalta. Terveystenhuollon ammattilaiset ovat olleet ennen muuttoa huolissaan siitä, säilyykö yhteisöllisyys ja hyvä ilmapiiri uusissa tiloissa. Haastateltava on kuvaillut kokemustaan työyhteisöstä ennen tilamuutosta:

*"Mut sit taas, mun mielestä meil on tosi hyvä kuitenkin työilmapiiri ja henki. Mul on tosi kivat työkaverit, lääkärit, kaikki. Et meillä ei oo kiusaamista, ei mitään sellasta. Eli mä koen sen, että toi on hyvä työpaikka, sen takia, et siel on työrauha."* (Haastateltava numero 7, helmikuu 2018.)

Uusissa toimitiloissa haastateltavat kertovat kokevansa yhteisöllisyyden vähentyneen ja työyhteisön muuttuneen kasvottomaksi tai etäiseksi. Haastateltavat liittävät yhteisöllisyyden heikkenemisen pääasiassa vaikeuksiin tavoittaa kollegoita työpaikalla. Lisäksi yhteisöllisyyden väheneminen näkyy haastateltavien kuvaamissa yhteydenpitotapojen ja tiiviiden muutoksissa. Kuulumisten vaihto ja keskustelu kollegoiden kanssa on haastateltavien mukaan vähentynyt. Keskustelukulttuurissa koetaan tapahtuneen myös muutoksia. Esimerkiksi keskustelut koko oman tiimin kanssa ovat vähentyneet ja keskustelujen kuvataan tapahtuvan usein muutaman hengen kesken, pienissä klikeissa. Terveystenhuollon ammattilaiset kuvaavat, että kohtaamisten välittömyys on kadonnut ja kollegoiden kohtaamisesta on tullut sattumanvaraista. Haastateltava kertoo kokemuksistaan yhteisöllisyyden vähenemistä uusissa toimitiloissa:

*"Että se semmonen jonkinlainen vieraantumisen tai semmonen yhteisöllisyys on mennyt mun mielestä jotenkin, niinku hajonnu sillä tavalla tässä uudessa työpaikassa. Se ei ole enää ku me oltiin vähän ku perhe tuolla vanhassa paikassa. Vähemmän henkilökuntaa, se oli semmosta yhteisöllisempää. Nyt me ollaan vaan työpaikka minne tullaan ja mennään."* (Haastateltava numero 7, marraskuu 2018.)

Toisaalta haastateltavat eivät liitä yhteisöllisyyden vähenemistä pelkästään tilamuutokseen. Yhteisöllisyyden vähenemisen syyksi terveydenhuollon ammattilaiset näkevät myös organisaation kasvamisen, oman tiimin muuttuneet kokouskäytänteet sekä sen, ettei uusia työntekijöitä aina tunneta. Kuitenkin terveydenhuollon ammattilaiset tuovat esiin uusissa tiloissa olevia mahdollisuuksia kollegoiden tapaamiseen ja yhteisöllisyyteen. Esimerkiksi yhdessä ammattiryhmässä työntekijät kuvaavat oman ammattiryhmänsä keskinäisen yhteisöllisyyden

säilyneen ja kertovat tapaavansa kollegoitaan samoissa tilanteissa kuin ennen. Yhteisöllisyyden ajatellaan olevan sen ansiota, että oman ammattiryhmän kollegat tunnetaan hyvin. Myös muissa ammattiryhmissä kerrotaan, että osittain kollegoita tavataan samalla tapaa kuin aiemmin.

Haastateltavat kertovat kuitenkin tapaavansa kollegoita lähinnä oman ammattiryhmän kokouksissa tai yhteisissä koulutustilaisuuksissa. Kollegoiden tapaamista tapahtuu yhä myös käytävillä, lounaalla tai monitilatoimistossa, vaikka tällaiset tapaamiset ovat haastateltavien mukaan vähentyneet uusissa tiloissa.

Haastattelujen perusteella terveydenhuollon ammattilaiset eivät koe tilamuutoksen myötä eri ammattiryhmien yhteistyökäytänteiden edistyneen aivan odotetulla tavalla. Ennen tilamuutosta haastateltavat kertovat eri ammattiryhmien välisen luottamuksen olleen toisinaan koetuksella. Pääasiassa yhteistyön kehittämistarpeet ennen tilamuutosta tulevat esiin eri ammattiryhmien keskinäisissä toimintatavoissa. Haastateltavat toivovat esimerkiksi oman ammattiryhmän pääsevän kiinteämmin yhteistyöhön mukaan ja eri ryhmien välisen yhteistyön toivotaan olevan säännöllisempää sekä systemaattisempaa. Ennen tilamuutosta terveydenhuollon ammattilaiset kohdistavat odotuksia siihen, että yhteistyö eri ammattiryhmien kesken lisääntyisi ja helpottuisi. Haastateltava kuvailee odotuksiaan yhteistyön kehittämisestä uusissa toimitiloissa:

*"Parhaimmillaan... varsinkin sellanen moniammatillinen yhteistyö tulee sujuvaksi ja helpoksi. Ollaan tekemisissä siellä."* (Haastateltava numero 5, helmikuu 2018.)

Tilamuutoksen jälkeen haastateltavilla on eriäviä näkemyksiä yhteistyön kehittämisestä. Terveydenhuollon ammattilaiset eivät näe yhteistyön kehittyneen sillä tapaa kuin he olisivat toivoneet. Sen sijaan haastateltavat kokevat oman ammattiryhmän yhteistyön usein heikentyneen tai pysyneen ennallaan, eivätkä koe moniammatillisessa yhteistyössä tapahtuneen merkittävää muutosta. Haastateltava kertoo, ettei koe tilamuutoksen edistäneen moniammatillista yhteistyötä toivotulla tavalla:

*"Mut mä en ehkä koe sellast muutost, mitä mä oisin ehkä ite toivonu tältä muutokselta sen moniammatillisen työskentelyn osalta, et se ois oikeesti tullu jotenki lähemmäs."* (Haastateltava numero 5, marraskuu 2018.)

Kuitenkin haastateltavat mainitsevat joidenkin yhteistyön osa-alueiden edistyneen. Esimerkiksi omaa ammattiryhmää ja moniammatillisia työryhmiä laajemman työyhteisön tai hallinnon kanssa tehtävän yhteistyön nähdään kehittyneen. Lisäksi haastateltavat toteavat muiden kuin oman ammattiryhmän kanssa olevan aiempaa helpompaa sopia tapaamisia. Haastateltavilla on

kokemuksia myös muista uusista yhteistyömuodoista esimerkiksi viestinnän ja markkinoinnin asiantuntijoiden kanssa. Näiden uusien yhteistyömuotojen ei kerrota liittyvän suoraan tilamuutokseen. Kuitenkin osa uusista yhteistyökuvioista saattaa liittyä siihen, että tilat mahdollistavat yhteistyön uudella tavalla. Näistä uusista yhteistyökuvioista huolimatta oman ammattiryhmän ja moniammatillisten tiimien ohella muidenkin yhteistyötahojen kanssa tehtävässä yhteistyössä kuvataan olevan vielä kehitettävää. Tilamuutoksen jälkeen haastateltavat näkevät yhteistyön kehittämistarpeiden liittyvän ennen kaikkea siihen, että muita työntekijöitä sekä omassa ammattiryhmässä että moniammatillisesti tavattaisiin useammin. Haastateltavat toivovat, että tuntisivat kaikki muut terveydenhuollon ammattilaiset kunnolla, koska muiden työntekijöiden tunteminen voisi edistää yhteistyötä uusissa toimitiloissa.

Haastatteluissa työntekijöiden vaihtuvuuden nähdään olevan yksi syy siihen, ettei kollegoita tunneta. Tilamuutoksen jälkeen toteutetuissa haastatteluissa työntekijöiden vaihtuvuudesta on enemmän mainintoja kuin ennen muuttoa. Haastatteluiden perusteella työntekijöiden lähteminen organisaatiosta saattaa liittyä myös osittain tilamuutokseen. Esimerkiksi huoneiden jatkuvaan vaihtamiseen liittyvä uusi toimintatapa mainitaan yhtenä syynä siihen, että työntekijöitä on lähtenyt muualle. Lisäksi työtapojen muuttumisen yhteydessä joustamattomuus yksittäisten työntekijöiden kohdalla ja jatkuvat muutokset sekä niiden tuoma epävarmuus ovat tekijöitä, joiden arvellaan liittyvän työnantajan vaihtamiseen. Kaikissa tilanteissa ei kuitenkaan voida varmuudella sanoa, onko työnantajan vaihtamisen taustalla tilamuutokseen liittyviä tekijöitä. Vaihtuvuutta työntekijöissä kuvataan olleen viimeisen vuoden aikana. Puhuessaan työnvaihtoaikaisista haastateltavat viittaavat usein muuhun kuin omaan ammattiryhmään. Erityisesti lääkäreiden keskuudessa kuvataan olleen vaihtuvuutta tilamuutoksen yhteydessä tai sen jälkeen. Lääkäreiden vaihtuvuutta pidetään harmillisena, sillä yhteistyön kannalta jatkuvuus nähdään tärkeänä. Myös muiden ammattiryhmien kohdalla kuvataan olleen vaihtuvuutta, joka on vaikeuttanut yhteistyön toteuttamista.

### **5.1.5 Vaikuttamismahdollisuudet tilamuutoksessa**

Reijulan ym. (2017) tutkimuksessa sairaalan työntekijöiden mahdollisuuksien osallistua muutoksiin todettiin vähentävän työntekijöiden vastarintaa. Lisäksi muutokseen osallistuminen edisti siihen sitoutumista ja työntekijöiden tehokkuutta. (Reijula, Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2017, s. 11–12.) Tässä tutkimuksessa käytetyissä haastatteluissa terveydenhuollon ammattilaiset näyttävät kokevan vaikuttamismahdollisuutensa tilamuutoksessa heikoiksi. Vaikuttamismahdollisuuksien puutteet tulevat esiin etenkin ennen tilamuutosta. Muutoksen jälkeen haastateltavat eivät enää ota

aihetta esiin samalla tavoin, vaikka myös tässä tilanteessa vaikuttamismahdollisuuksia kuvataan enimmäkseen heikkoina.

Haastatteluista muodostuu se kuva, että vaikka työntekijöitä on pyritty ottamaan mukaan muutoksen toteuttamiseen, työntekijät kokevat todellisten vaikutusmahdollisuuksiensa jääneen vähäisiksi. Ennen muuttoa on perustettu työryhmä, joissa työntekijöiden edustajilla on ollut mahdollisuus päästä vaikuttamaan tilamuutoksen suunnitteluun. Kuitenkaan työryhmä ei ole päässyt kokoontumaan keskenään, vaan ryhmän jäsenet ovat voineet kertoa ajatuksistaan ensisijaisesti sähköpostilla. Työryhmän ulkopuolisten työntekijöiden on ollut myös mahdollista lähettää sähköpostia johdolle tai kertoa ajatuksistaan työryhmään valittujen henkilöiden kautta. Haastateltavat ovat jo ennen tilamuutosta olleet huolissaan heidän esittämiensä näkemysten huomioon ottamisesta tilamuutoksessa. Haastateltava kuvaa kokemuksiaan työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksista ennen tilamuutosta seuraavasti:

*"Huolta siitä, et onks ne tilat toimivia. Huolta siitä, et työntekijöitä ei ole oikeestaan kuultu, et kaikenlaisia [[suunnitteluryhmiä]] ja [[säätötyöryhmiä]] on perustettu, mutta sitten – mitä olen kuullut näiltä, ketä niissä on ollu mukana – ei niitä ole kuitenkaan niitä ajatuksia ja ideoita työntekijöiltä, vaan siellä on tehty päätökset ilman työntekijöitä." (Haastateltava numero 5, helmikuu 2018.)*

Muutoksen jälkeen terveydenhuollon ammattilaiset ovat pettyneitä ja turhautuneita siihen, ettei heidän ideoitaan tai ajatuksiaan ole otettu huomioon lopullisessa tilamuutoksessa. Haastateltavat kokevat, että erityisesti tilojen varustelussa ei ole toteutettu työntekijöiden esittämiä toiveita huomioon. Työntekijät kertovat ymmärtävänsä, ettei kaikkia toiveita ole ollut mahdollista toteuttaa. Kuitenkin haastateltavat vaikuttavat pettyneiltä siihen, ettei heidän toiveitaan ole kuultu, eikä heidän esittämiään käytännön työhön liittyviä näkökulmia ole otettu huomioon tilamuutoksessa. Haastateltava muistelee tilamuutoksen jälkeisessä haastattelussa kokemustaan uusien tilojen esittelystä työntekijöille. Työntekijän kokemuksen mukaan työlähtöisyyttä ei ole otettu riittävästi huomioon uusissa tiloissa:

*"Ja tavallaan must tuntuu, et se ei oo ollu kuitenkaan kauheen työlähtöstä, mitä siel on tehty. Sillon ku meil oli se esittelypäivä, et meille esiteltiin nää uudet tilat, niin siit jäi jotenki tosi vahvasti mun mieleen, kuinka kerrottiin siitä värimaailmasta ja kerrottiin sisustuksesta, kuinka ihanaa, et on valittu just tälläsiä penkkejä, nää on niin moderneja ja trendikkäitä. Ja siellä mietittiin, nää*

*johtajat, jotka esitteli meille tätä tilaa, että no tuleeks tähän nyt portti vai ovi tähän tiettyyn kohtaan." (Haastateltava numero 5, marraskuu 2018.)*

Toisaalta haastateltavat ovat sitä mieltä, että on ollut hyvä päästä osallistumaan muutokseen edes jollain tapaa. Haastateltavat ovat olleet tyytyväisiä, jos heidän mielipidettään johonkin asiaan on kysytty, tai he ovat voineet kertoa uusiin tiloihin liittyviä ajatuksiaan. Työryhmä on päässyt laatimaan pelisäännöt uusissa tiloissa toimimiseen ja heiltä on kysytty näkemyksiä siihen, mitä työvälineitä uusissa tiloissa tarvitaan. Myös tilamuutoksen jälkeen terveydenhuollon ammattilaiset ovat voineet kertoa esimerkiksi työhuoneiden puutteista ja haastateltavien mukaan ainakin osaa näistä puutteista on yritetty korjata palautteen pohjalta. Lisäksi mahdollisuudet vaikuttaa muihin asioihin kuin tiloihin tulevat esiin haastateltavien kuvauksissa muutoksen jälkeisissä haastatteluissa.

Haastateltavat kuvaavat etenkin tilamuutoksen jälkeen johdon ja työntekijöiden välisen etäisyyden kasvamista. Haastateltavat pitävät etäisyyden kasvamista yllättävänä, sillä työntekijöiden mukaan uudet yhteiset työtilat olisivat voineet tuoda johdon ja työntekijät lähemmäs toisiaan. Esimerkiksi se, että työntekijät eivät koe tulleen muutoksessa kuulluiksi saattaa tuottaa etäisyyden kokemusta. Haastatteluissa etäisyyden kokemukset liittyvät siihen, että työntekijät kokevat joskus tulleen vähätellyiksi tai jäävänsä vaille ymmärrystä esittäessään tiloihin liittyviä kehitysehdotuksia. Lisäksi työntekijät kokevat, ettei johto aina ymmärrä heidän työtänsä tai siihen liittyvää kuormitusta.

Lähijohdon ja työntekijöiden välisestä suhteesta haastatteluissa tuodaan esiin oikeidenmukaisuuteen liittyviä aiheita, vaikka aihe ei erityisesti korostu haastatteluissa. Oikeudenmukaisuudessa työntekijöiden välillä nähdään toisinaan olevan haasteita. Haastatteluissa kuvataan, että joissain tilanteissa esimiehen toiminta työntekijöiden kanssa on ollut erilaista. Osalle työntekijöistä on sallittu esimerkiksi enemmän joustovaraa työntekoon liittyvissä tilanteissa kuin toisille. Toisaalta kokemukset yhdenmukaisesta kohtelusta eroavat toisistaan, ja haastatteluissa korostetaan myös, että liian yhdenmukaisista käytänteistä voi olla haittaa. Toisinaan haastateltavat antaisivat mielellään kollegoille enemmän henkilökohtaisia vapauksia työnteossa, jotta kaikkien työskentely olisi sujuvaa ja hyvät työntekijät eivät siirtyisi töihin muualle.

Haastattelujen perusteella työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa parhaiten omiin työtapoihinsa. Mahdollisuuksista vaikuttaa omaan työhön annetaan kiitosta työnantajalle. Ennen tilamuutosta työntekijät kertovat voivansa vaikuttaa siihen, millä tavoin hoitavat omat työtehtävänsä. Lisäksi haastateltavat kuvaavat pystyvänsä vaikuttamaan omaan ajankäyttöön. Tilamuutoksen jälkeen kalenterin rakentamisella itsenäisesti on myös tiloihin liittyvää merkitystä, koska

työskentelypaikkaan ja -aikaan voidaan vaikuttaa oman ajankäytön suunnittelun kautta. Omiin työtapoihin vaikuttaminen liittyy haastateltavien mukaan työnantajan joustavuuteen. Muutoksen jälkeisissä haastatteluissa terveydenhuollon ammattilaiset kuvaavat työnantajan joustavuuden mahdollistavan oman ajankäytön suunnittelun sekä työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen.

Ennen tilamuutosta haastateltavat kuvaavat esimiehen tuen olevan tärkeää esimerkiksi haastavissa työyhteisöä koskevissa tilanteissa. Haastateltavat kertovat myös saavansa tukea esimieheltä samalla tapaa kuin kollegoilta. Tilamuutoksen jälkeen haastateltavat kokevat esimiehen tuen vähentyneen vastaavasti kuin kollegoiden tuen. Haastateltavat kuvaavat kaipaavansa tilamuutoksen jälkeen enemmän tukea esimieheltä ja johdolta sekä vastuutahoa, jolta kysyä epäselvistä asioista. Esimiehen tukea käsittelevät maininnat tai tuen väheneminen eivät kuitenkaan ole kovin kattavasti esillä haastatteluissa.

Ennen tilamuutosta haastateltavat kuvaavat erilaisia muutosviestinnän kehittämistarpeita.

Viestinnän kehittämistarpeet liittyvät lähinnä viestien epä johdonmukaisuuteen, mikä on aiheuttanut epäselvyyksiä ja työntekijöiden turhautumista. Välillä viestien on koettu olevan ristiriitaisia tai harhaanjohtavia. Samasta asiasta on saattanut tulla lyhyen aikavälin sisällä useampia viestejä ja tilamuutosta koskevat tiedot ovat muuttuneet jatkuvasti. Työntekijät ovat turhautuneet myös siihen, että kaikista muutokseen liittyvistä asioista ei ole tiedotettu. Tilamuutoksen jälkeen haastateltavilla ei juuri ole huomautettavaa muutosviestinnästä. Muutoksen jälkeen haastateltavat kuvailevat muutosviestintää aiempaa myönteisemmin ja näkevät sen kehittyneen. Muutosviestinnän kehittyminen näkyy esimerkiksi siinä, että tulevista muutoksista ei ole tiedotettu ennen kuin tilanteet ovat varmistuneet.

## **5.2 Työntekijöiden keinot vaikuttaa työhyvinvointiin**

Tarkastelen lopuksi vielä sitä, miten työntekijät pyrkivät itse vaikuttamaan työhyvinvointiinsa uusissa toimitiloissa. Työntekijät vaikuttavat sopeutuneen uusiin tiloihin ja aluksi haastaviksi koettuihin tilojen muutoksiin. Työntekijät pyrkivät myös tietoisesti lisäämään työnhallintaa ja hyvinvointia erilaisten kehittelemiensä keinojen avulla. Vischerin (2007) kehittämässä mallissa työntekijöiden työtilan kontrollin mahdollisuuksien ja työtilan aiheuttamien psyykkisten vaatimusten nähdään olevan merkityksellisiä tarkasteltaessa työtilojen aiheuttamaa kuormitusta (Vischer 2007, s. 181). Työympäristön ohella käyttäjien toiminnan merkitys on tärkeää tilan ja käyttäjien välisen suhteen tarkastelussa (Vischer 2008, s. 233).

### 5.2.1 Uusiin tiloihin sopeudutaan

Työntekijöiden haastatteluissa uusiin tiloihin muuttamista koskevissa maininnoissa painottuvat kokemukset sopeutumisesta. Ennen tilamuutosta luotetaan, että monitilatoimistoon, tavaroiden säilytystapoihin ja työpisteen vaihtamiseen on mahdollista sopeutua. Haastateltavat painottavat usein sitä, että vaikka uudet toimintatavat tai järjestelmät eivät ole heidän työnsä kannalta kaikilta osin ihanteellisia, niiden kanssa on opittu tulemaan toimeen. Haastatteluissa sopeutumista kuvataan etenkin suhteessa tavaroiden uusiin säilytystapoihin, työpisteen vaihtamiseen sekä uuden tietotekniikan käyttöön. Sopeutuminen näkyy siinä, että tiloihin, tavaroihin ja uusiin tietojärjestelmiin liittyvien muutosten ei nähdä erityisesti helpottavan työtä, mutta niihin on vähitellen totuttu ja mukauduttu.

Tilamuutoksen jälkeen haastatteluissa kuvataan sopeutumista tavaroiden uusiin säilytystapoihin. Muutoksia tavaroiden säilyttämisessä ei koeta ihanteellisina, mutta niiden ei toisaalta nähdä merkittävästi häiritsevän omaa työntekoa. Uusia tavaroiden säilyttämisratkaisuja kuvataan esimerkiksi ”joustaviksi” tai ”riittäviksi”. Se, että työntekijät ovat aiemmin pystyneet jättämään tarvittaessa omia tavaroitaan työpaikalle seuraavaa päivää varten, on koettu käteväksi, mutta tämän mahdollisuuden menettäminen ei erityisesti haittaa työntekoa. Sopeutuminen vaikuttaa olevan helpompaa niillä työntekijöillä, jotka kertovat tarvitsevänsä työpäivän aikana muita vähemmän erilaista tavaraa. Toisaalta terveydenhuollon ammattilaiset ovat myös kehitelleet tavaroiden säilyttämiseen omia järjestelmiä, jotka helpottavat työpäivän sujuvuutta. Myös huoneiden varustelutason kokeminen riittäväksi on helpottanut muutokseen sopeutumista. Vastaavasti työpisteen vaihtamiseen sopeutumisen voi nähdä tapahtuneen uusiin käytänteisiin tottumisen kautta. Haastatteluissa kuvataan, että huonejärjestelyyn tottumisen jälkeen siirtyminen kesken työpäivän ei haittaa työntekijöitä enää erityisemmin. Uusia huoneita pidetään enimmäkseen mukavina ja omaa huonetta ei nähdä välttämättömänä. Työpisteen vaihtamisen kannalta vähäinen tavaroiden määrä koetaan hyvänä asiana, koska se helpottaa siirtymistä paikasta toiseen.

Myös uusien tietojärjestelmien käyttöön sopeutumisen osalta haastateltavat tuovat esiin, että järjestelmät eivät aina varsinaisesti helpota työntekoa, mutta mahdollistavat tiloissa toimimisen vaaditulla tavalla. Heti muuton jälkeen sekä tilanhallintajärjestelmässä että asiakkaiden ilmoittautumisjärjestelmässä kerrotaan olleen haasteita niiden toimimattomuuden takia, mutta myöhemmin järjestelmät on saatu toimimaan paremmin. Uusien tietojärjestelmien käytössä oman tietoteknisen osaamisen tai aiemman kokemuksen vastaavanlaisista tietojärjestelmistä on nähty helpottavan niiden käyttöä. Järjestelmien kanssa kuvataan edelleen olevan joskus haastavaa toimia

niiden hitauden, käytettävyysongelmien tai järjestelmiin liittyvien yksityiskohtien muistamisen takia. Kuitenkin järjestelmien käytön kuvataan sujuvan pääsääntöisesti hyvin.

Muutokseen sopeutumisen voi nähdä työntekijöiden passiivisena tilanteen hyväksymisenä. Kaikkiin muutoksiin ei välttämättä olla täysin tyytyväisiä, mutta niihin on vähitellen totuttu, niin etteivät ne häiritse omaa työtä samalla tavoin kuin heti muuton jälkeen. Eräs haastateltavista tiivistää hyvin työntekijöiden kokemuksia toteamalla, että ei enää ”kanna turhaan huolta asioista, joihin ei pysty vaikuttamaan”.

### **5.2.2 Terveysthuoltoalan ammattilaiset pyrkivät vähentämään työkuormitusta**

Työtapojen muutosten yhteydessä osa haastateltavista kuvaa pyrkivänsä vähentämään työn kuormittavuutta rajaamalla itse omia työtehtäviään. Myös ennen tilamuutosta kuormituksen vähentäminen työtehtäviä rajaamalla tulee esiin haastatteluissa. Kuitenkin tilamuutoksen jälkeen oman työn rajaamisen merkitys jaksamisen kannalta tulee vielä selkeämmin esiin.

Oman työn rajaaminen näkyy käytännössä esimerkiksi siten, että terveydenhuollon ammattilaiset eivät ota keskeisten työtehtävien ohene enää ylimääräisiä työtehtäviä. Sen sijaan työntekijät pyrkivät keskittymään keskeisimpiin työtehtäviin, kuten asiakastyöhön. Lisäksi haastateltavat kertovat pyrkivänsä priorisoimaan ajankäyttöä ja miettivät, millainen työpanos eri työtehtävien kohdalla riittää. Haastatteluissa pohditaan myös, onko työntekijän esimerkiksi oltava aina asiakkaiden tavoitettavissa vai kannattaako tavoitettavissa olo rajata tiettyihin aikoihin. Työstä palautumisen näkökulmasta kuormitusta pyritään rajaamaan sillä, että lounas sijoitetaan sellaiseen ajankohtaan, jolloin taukotiloissa saa syödä rauhassa.

Omiin työtapoihin vaikuttamisen voidaan nähdä olevan yksi keino vähentää työn kuormittavuutta. Haastatteluissa kuvataan, että työntekijöillä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa oman työnsä sisältöön ja toteuttamistapoihin. Osa omiin työtapoihin vaikuttamisen mahdollisuuksista koskee esimerkiksi työtehtäviä tai omien vahvuuksien hyödyntämistä työssä. Lisäksi omiin työtapoihin vaikuttaminen näkyy haastatteluissa ajan- ja tilojen hallinnan kautta. Työntekijät kuvaavat, että he voivat vaikuttaa siihen, missä ja milloin tekevät työnsä. Ajanhallinta toteutuu käytännössä lähinnä oman kalenterin rakentamisen kautta. Haastateltava kuvaa mahdollisuuksiaan rakentaa kalenterinsa itse:

*”- - mä saan tehdä, laatia ite ne kalenterini suurin piirtein. Vaikka ne täytyykin.”* (Haastateltava numero 7, helmikuu 2018.)

Tilamuutoksessa mahdollisuudet vaikuttaa omiin työaikoihin näyttävät säilyneen entisellään. Mahdollisuudet vaikuttaa omiin aikatauluihin liittyvät uusissa toimitiloissa myös tilojen hallintaan. Hallitsemalla omaa kalenteriaan, työntekijä voi vaikuttaa samalla siihen, missä työskentelee. Työntekijä voi valita, milloin tekee asiakastyötä ja milloin muita tehtäviä, tai tekeekö erilaisia kirjallisia töitä esimerkiksi monitilatoimistossa, kahvihuoneessa tai etätyönä. Tällä tapaa työn toteuttamistapoihin vaikuttamisella voidaan nähdä olevan merkitystä myös tilojen hallinnan kannalta. Työntekijä kuvailee, kuinka voi kalenterin rakentamisen kautta vaikuttaa työpäiviinsä:

*”Me saadaan tehdä se tiettyjen sääntöjen mukaan se kalenteri et jos mulla on viikon kalenteri niin mä luon sen etukäteen että mulla on nyt aamupäivällä vastaanottoaikoja ja iltapäivällä paperityötä tai toisin päin. - -”* (Haastateltava numero 7, 2018.)

Kalenterin rakentamisen ohella työntekijöillä on myös muita mahdollisuuksia päättää itse, missä he työskentelevät. Toisinaan työntekijöillä jää esimerkiksi tyhjää aikaa vastaanottoaikojen väliin, jolloin he tekevät kirjallisia tehtäviä vastaanottohuoneessa ennen seuraavan asiakkaan saapumista. Lisäksi työntekijöiden on joskus mahdollista pyytää neuvottelutiloja tai vapaana olevia vastaanottohuoneita omaan käyttöön ICT-osaston kautta, mikäli he tarvitsevat vähäksi aikaa rauhallista työtilaa. Työskentelypaikan valintamahdollisuuden kerrotaan auttavan työkuormituksen vähentämisessä. Erityisesti etätyömahdollisuuden todetaan vähentävän työn kuormittavuutta. Vastaavasti muita mahdollisuuksia työajan ja -paikan valitsemisessa hyödynnetään aktiivisesti kuormituksen vähentämiseksi.

Karasek (1979) on ehdottanut jo alkuperäisen mallin pohjalta, että päätöksenteon mahdollisuuksia laajentamalla voidaan parantaa työntekijöiden terveydentilaa vähentämällä työn kuormitusta (Karasek 1979, s. 303–304). Omiin työtapoihin vaikuttaminen voidaan tästä näkökulmasta nähdä tärkeänä keinona hallita työn kuormittavuutta tilamuutoksessa. Työntekijät kuvaavat pystyvänsä vaikuttamaan hyvin työtapoihinsa ja työn sisällöllisiin puoliin, minkä voi tulkita Karasekin (1979) mallin mukaisesti edistävän heidän työhyvinvointiaan.

### **5.2.3 Terveysthuollon ammattilaiset pyrkivät työn sujuvoittamiseen**

Työntekijät kuvaavat haastatteluissa erilaisia keinoja, joilla he pyrkivät sujuvoittamaan toimintaansa uusissa tiloissa. Yksittäiset työntekijät ovat keksineet itselleen tiloissa toimivia työtapoja helpottaakseen työskentelyä ja sujuvoittaakseen arkea työpaikalle. Eri ammattiryhmillä on myös yhteisiä toimintatapoja ja järjestelyjä, joiden kautta he pyrkivät helpottamaan yhdessä työskentelyä

uusissa tiloissa. Toimintatapoihin kuuluvat lisäksi ilmeisesti työntekijöiden aloitteesta yhdessä johdon kanssa sovitut yleiset toimintaperiaatteet, jotka helpottavat työskentelyä uusissa toimitiloissa.

Työntekijöiden mahdollisuudet päättää itse, missä työskentelevät ovat olennaisia myös työn sujuvoittamisen näkökulmasta. Kuormittavuuden vähentämisen lisäksi muualla kuin monitilatoimistossa työskentelyllä pyritään välttämään työn katkoksia ja sitä kautta lisäämään työn sujuvuutta. Esimerkiksi erilaisten kirjallisten tehtävien, kuten raporttien tekeminen kotona etätyönä nähdään tehokkaammaksi kuin työpaikalla työskentely, koska monitilatoimistossa työskentelyä pidetään rauhattomana ja keskittymistä vaikeana. Lisäksi muita häiritseviin työtehtäviin, kuten asiakaspuheluiden puhumiseen, voidaan käyttää tarvittaessa muita tiloja kuin monitilatoimistoa. Vastaavasti yksittäisten työntekijöiden tasolla ajankäytön suunnittelua voidaan pitää keinona sujuvoittaa omia työpäiviä ja vähentää siirtymiseen tai tavaroiden kuljettamiseen menevää aikaa.

Asiakkaiden kutsumisjärjestelmän kohdalla työntekijät ovat välillä pyrkineet sujuvoittamaan työtään kutsumalla asiakas itse vastaanotolle järjestelmän hitauden ja toimintakatkosten vuoksi. Järjestelmä latautuu toisinaan niin kauan, että työntekijän on helpompi kutsua asiakas paikalle huutamalla tämän vuoronumero. Työntekijät kertovat tietävänsä, että periaatteessa näin ei ole tarkoitus toimia, ja järjestelmän toimimattomuus on tuottanut heille haastavia valitsemistilanteita sen suhteen, odottavatko he järjestelmän latautumista vai kutsuvatko asiakkaan itse vastaanotolle. Välillä tietojärjestelmien hitauden takia työntekijät saattavat edelleen joutua vastaaviin valintatilanteisiin. Haastatteluissa todetaan, että kutsuttaessa asiakas itse vastaanotolle, organisaation uusi järjestelmä ei tule parhaalla mahdollisella tavalla hyödynnetyksi. Kuitenkin asiakkaan kutsuminen huutamalla vuoronumero on sujuvoittanut työntekoa siten, etteivät vastaanottoajat veny ja koko päivän aikataulut muutu. Toimimattomien asiakasjärjestelmien voi nähdä olevan myös ristiriidassa työntekijöille asetettujen tehokkuusvaatimusten kanssa. Työn sujuvoittamisen lisäksi asiakkaan kutsuminen itse vaikuttaa vähentävän tietojärjestelmän hitaudesta aiheutuvaa työn kuormitusta.

Työntekijät ovat sopineet myös keskenään erilaisia järjestelyjä sekä pelisääntöjä, joiden kautta työnteko uusissa toimitiloissa on helpompaa. Tavaroiden säilyttämiseen liittyviä haasteita on pyritty helpottamaan esimerkiksi sopimalla yhdessä kollegoiden kanssa siitä, missä työvälineitä säilytetään. Tavaroita on myös numeroitu, jotta niiden löytäminen helpottuu. Työntekijöiden kesken on saatettu lisäksi päättää paikka, jossa vaatteita voidaan vaihtaa tarvittaessa kesken päivän, ettei tiloissa siirtymiseen mene kohtuuttomasti aikaa. Lisäksi huoneiden käytöstä on päätetty työntekijöiden

toiveesta, että huoneita vaihdetaan päivittäin, ettei kukaan joudu olemaan pitkiä aikoja ahdistaviksi koetuissa ikkunattomissa huoneissa. Erilaiset järjestelyt ja yhteiset toimintatavat sujuvoittavat haastateltavien mukaan työpäiviä, minkä voi olettaa myös vähentävän työn sujumattomuudesta aiheutuvaa stressiä ja kuormitusta.

## **6 Pohdinta: tilamuutoksen merkitys terveydenhuollon organisaatiossa**

Tutkimustuloksia voidaan tulkita kahdesta eri näkökulmasta: ne kertovat työntekijöiden toiminnan mahdollisuuksista ja rajoitteista uusissa toimitiloissa, ja toisaalta tilojen sekä työntekijöiden välisen suhteen merkityksestä työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tarkastelen aluksi tutkimustuloksia siitä näkökulmasta, miten tilat ja tilojen ominaisuudet rajoittavat tai mahdollistavat työntekijöiden toimintaa. Tämän jälkeen keskityn työntekijöiden kokemien tilojen rajoitusten ja mahdollisuuksien hyvinvointia tuottaviin tai heikentäviin vaikutuksiin.

Tuon myös esiin tutkimuksen tekemisen kannalta olennaisia tulosten luotettavuuden kysymyksiä. Tarkastelen lisäksi tutkimuksen teossa tärkeitä eettisiä näkökulmia. Lopuksi kokoan yhteen keskeisimmät tulokset suhteessa aiempaan tutkimuskirjallisuuteen sekä tuon esiin aiheita, joista tarvitaan lisää tietoa tutkimustulosten pohjalta.

### **6.1 Tilallisuus ja työhyvinvoinnin rakentuminen muutoksessa**

Työntekijöiden kokemuksia tilamuutoksesta voidaan tarkastella Lefebvren (2015) kuvaamien tilallisten käytänteiden ja havaitun tilan, tilan representaation sekä eletyn tilan tasojen kautta (Lefebvre 2015, s. 38–39). Tila voidaan tarkastella tilallisten käytänteiden ja havaitun tilan tasolla ympäristönä, jossa työntekijät toistavat työhön liittyviä rutiineja ja liikkuvat paikasta toiseen. Toisaalta tilat voidaan nähdä tilan representaation tasolla tilojen suunnittelijoiden ja suunnitteluun pääasiallisesti osallistuneen organisaation johdon tuottamana käsityksenä tilasta. Eletyn tilan tasolla uusia toimitiloja voidaan tarkastella työntekijöiden tilaan liittämien symboleiden ja mielikuvien kautta. (vrt. Lefebvre 2015, s. 38–39.) Tilaan on liitetty vallan ja hierarkian näkymistä esimerkiksi sisustuksessa tai huoneiden koossa (Baldry 1999, s. 536; Eräsaari 1995, s. 127; s. 136; Foucault 1975, s. 169). Kuten Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat todenneet, uusissa monitilatoimistoissa valta ei ole samalla tavalla näkyvää (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 125). Tutkimuksen tulosten kautta voidaan kuitenkin havaita, että johdolla ja suunnittelijoilla on ollut merkittävä rooli siinä, millaisiksi tilat ovat muodostuneet. Työntekijöiden kokemuksissa sen sijaan painottuu uusiin tiloihin sopeutuminen. Toisaalta, kuten esimerkiksi Dale (2005) on todennut,

tiloihin liittyä kontrollin ja hierarkian ilmenemisen lisäksi vastustuksen mahdollisuuksia (Dale 2005, s. 657). Työntekijöiden eletyn tilan tasolla tuottamat uudet toimintatavat ja pyrkimykset tilojen kontrolliin voidaan nähdä myös hiljaisena vastustuksena suhteessa suunnittelijoiden vallitseviin näkemyksiin tiloista.

Uusissa toimitiloissa monitilatoimiston rauhattomuus estää työntekijöitä hakeutumasta yhteisiin tiloihin ja saa heidät työskentelemään mieluummin muualla. Lefebvren (2015) mukaan tilojen suunnittelijoilla on keskeinen asema, koska he tuottavat vallitsevaa käsitystä tiloista käsitteellistetyn tilan tasolla. Tilan representaatiot ovat myös pysyvämpiä suhteessa tilan muokkaamiseen eletyn tilan tasolla. (Lefebvre 2015, s. 38; s. 42.) Vastaavasti Harvey (1989) on kuvannut tilojen hallintaa ja kontrollia sekä toisaalta tilojen käyttöönottoa ja käyttöä omassa mallissaan tilojen tuottamisen keskeisinä tasoina (Harvey 1989, s. 220–222). Tilojen suunnittelussa työntekijöillä ei ole ollut valtaa määrittää, millaiseksi työtilat tulevat. Esimerkiksi työntekijöiden mahdollisuudet kontrolloida monitilatoimiston melua ovat rajalliset. Kuitenkin työntekijät pystyvät vaikuttamaan tilojen käyttöönottoon ja käyttöön. Työntekijät välttelevät keskittymistä haittaavaa melua ja pyrkivät kontrolloimaan ympäristöään sillä, että eivät ota monitilatoimistoa käyttöön. Sen sijaan työntekijät suosivat mieluummin muita tiloja tai järjestelevät työaikansa siten, että voivat keskittyä paremmin työhönsä.

Kinnusen, Lempiäisen ja Peterin (2017) tutkimuksessa on todettu, että uusissa monitilatoimistoissa ruumiillista toimijaa voidaan hallita uusin tavoin. Tilat on suunniteltu lähtökohtaisesti kaikille työntekijöille, mutta osa työntekijöistä vierastaa tiloja niiden tavaroiden ja tilaratkaisuiden vuoksi. Toisin sanoen eletyn tilan tasolla erilaisten työntekijöiden huomioiminen ei toteudu. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 125.) Vastaavasti tässä tutkimuksessa voidaan havaita, että työntekijät vierastavat osaa uusista tilaratkaisuista. Esimerkiksi yhteinen toimistotila vaikuttaa haastateltavien kuvauksissa heille vieraalta toimintaympäristöltä, koska siellä on vaikeaa keskittyä ja työnteko katkeaa erilaisten häiriöiden takia. Kuten haastatteluista ilmenee, työntekijät eivät koe tiloja omakseen siinä mielessä, ettei niiden käyttäjälähtöisyyttä ole huomioitu tai työntekijöiden tarpeita ei ole kuultu riittävästi. Kinnusen, Lempiäisen ja Peterin (2017) tutkimuksessa työpiste tulisi valita sen hetkisen työtehtävän mukaan, mutta työntekijät vastustavat käytäntöä esimerkiksi valitsemalla työpisteensä lähimpien kollegoiden sijainnin perusteella (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s.120). Myös tässä tutkimuksessa yhteistä työtilaa vastustetaan välttämällä siellä työskentelyä ja suosimalla muita työtiloja tai etätyötä. Samoin taukotilojen rauhattomuuteen kohdistuu vastusta, joka näkyy lounasajan siirtämisenä ajankohtaan, jolloin tiloissa on rauhallisempaa. Tilojen vastustuksen voi nähdä reaktiona puutteisiin niiden käyttäjälähtöisyydessä.

Harveyn (1989) kuvaamassa tilan käyttöönötossa ihmisten ja toiminnan ohella esineillä on merkitystä (Harvey 1989, s. 222). Tilamuutoksessa myös rajalliset mahdollisuudet säilyttää omaan työhön liittyviä tavaroita näyttävät vaikuttavan työntekoon. Mahdollisuutta pitää enemmän henkilökohtaisia työvälineitä mukanaan näytetään kaipaavan ja työvälineiden puutteista tai etsimisestä aiheutuu sujumattomuutta työhön. Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat kuvanneet tutkimuksessaan, kuinka monitilatoimisto on lisännyt työhön uusia tilallisia käytänteitä. Työpiste joudutaan etsimään uudelleen päivän alussa tai sen jälkeen, kun palaa tiloihin esimerkiksi takaisin kokouksesta. Lisäksi työntekijät ovat vieneet työpapereita kotiinsa säilytettäväksi, minkä vuoksi työhön liittyviä käytänteitä, osaamista ja tietoa on siirtynyt pois organisaatiosta työntekijöiden koteihin. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 120; s. 125.) Vastaavasti tässä tutkimuksessa tilamuutos näyttää muuttaneen erilaisia työhön liittyviä käytänteitä. Haastateltavilla tavaroiden uudet säilytystavat ja luopuminen osasta omassa työhuoneessa säilytetyistä tavaroista näkyy päivittäisessä työssä siinä, että työvälineitä joudutaan usein etsimään. Työvälineiden puutteet aiheuttavat osalle työntekijöistä myös haasteita sen suhteen, ettei kaikki tieto ole enää totutulla tavalla saatavissa. Esimerkiksi ammattikirjallisuutta ei voi säilyttää enää samassa määrin työpaikalla, jolloin työntekijän ei ole yhtä helppoa palauttaa mieleensä siitä työhön liittyviä asioita tai etsiä uusia lähestymistapoja. Myös erilaisista asiakkaille annettavista paperisista lomakkeista ja ohjeista on luovuttu, ja välillä haastateltavat joutuvat käyttämään aikaa saman materiaalin etsimiseen sähköisistä järjestelmistä. Työpaikalla säilytettävä ammattikirjallisuus tai muut työntekoa tukevat tavarat ovat vähentyneet ja niiden saatavuuden heikentyminen näyttää rajoittavan ammattilaisten toimintaa. Tilamuutoksessa tavaroiden vähentämisellä ja uusilla säilytystavoilla voi nähdä olevan olennaista merkitystä työhön liittyvien käytänteiden ja työn toteuttamisen näkökulmasta.

Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) ovat kuvanneet, miten vakuutuksia myyvien työntekijöiden tiloissa suuri valotaulu on aseteltu yhteiseen työtilaan keskeiselle paikalle. Myyntitavoitteet ovat yrityksessä keskeisiä ja valotaululla näkyvät työntekijöiden tavoitteet sekä tulokset myynnissä. Valotaulua voidaan nähdä käytettävän myös työntekijöiden tulostavoitteiden kontrollointiin. Valotaulun kautta työntekijät saattavat itse seurata työntekoaan ja samalla taulu mahdollistaa työyhteisön tasolla toteutuvan kontrollin. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 119.) Julkunen (2009) on kuvannut terveydenhuollossakin managerismin ja tietoteknisen valvonnan alkaneen korostua aiemmin painottuneen professionalismin ja lääkäreiden valta-aseman sijaan (Julkunen 2009, s. 173). Vastaavasti tässä tutkimuksessa voidaan havaita, miten tilojen erilaiset uudet järjestelmät toimivat kontrolloiden työn toteuttamistapoja ja toiminnan mahdollisuuksia.

Esimerkiksi tilanhallintajärjestelmä määrittää, minkä vastaanottohuoneen työntekijä saa käyttöönsä. Samalla tapaa asiakkaiden kutsumisjärjestelmä kontrolloi sitä, milloin seuraavan asiakkaan voi kutsua vastaanotolle. Julkunen (2009) on todennut, että tietojärjestelmiin sijoittamisen vuoksi niiden käyttöön kohdistuu uusia vaatimuksia. Kuitenkin samanaikaisesti järjestelmien keskeneräisyys sekä käytettävyyden haasteet lisäävät kuormitusta työssä. (Julkunen 2009, s. 175.) Haastateltavien mukaan tietojärjestelmien toimintaongelmat ovat vähentyneet ajan kuluessa, mutta niissä on edelleen satunnaisia käyttövaikeuksia. Lisäksi työntekijöillä ei ole aina aikaa perehtyä järjestelmien kaikkiin ominaisuuksiin tai tehokkaimpiin tapoihin käyttää niitä. Organisaation johdon kannalta haasteeksi voivat muodostua myös työntekijöiden väliset erot tietojärjestelmien käytön valmiuksissa. Jatkossa vastaavissa tilamuutoksissa kannattakin kiinnittää huomiota siihen, että kaikilla työntekijöillä on riittävät valmiudet omaksua uusien tietojärjestelmien käyttö.

Myös työyhteisön näkökulmasta tila vaikuttaa merkitykselliseltä. Harvey (1989) on kuvannut, miten tiloissa voidaan hyödyntää niiden mahdollistamaa etäisyyden käyttöä eri tavoin. Vuorovaikutuksessa etäisyys voi toimia esteenä tai suojana. (Harvey 1989, s. 219; s. 222.) Uusissa toimitiloissa tilojen ominaisuudet aiheuttavat etäisyyttä, jonka kautta vuorovaikutus vaikeutuu. Työyhteisön tasolla uudet toimitilat näyttävät vaikeuttavan työntekijöiden mahdollisuuksia olla keskenään vuorovaikutuksessa. Tilojen aiheuttama etäisyys työyhteisössä ei todennäköisesti ole tarkoituksenmukaista, koska monitilatoimiston yhteisten työtilojen tarkoituksena on oletettavasti ollut ennemmin muiden tavoitettavuuden helpottuminen. Kuitenkin työtilojen rauhattomuus on saanut työntekijät välttelemään yhteistä työtilaa ja vetäytymään mahdollisuuksien mukaan vastaanottohuoneisiin tai muualle tekemään erilaisia kirjallisia tehtäviä. Aina todellinen etäisyys ei ole esteenä vuorovaikutukselle, mutta vastaanottohuoneen vaihtumisen seurauksena epätietoisuus kollegan sijainnista aiheuttaa sen, ettei kollegan etsimiseen aina ehditä käyttää aikaa. Kollegan työskentelypisteen sijaitessa kaukana omasta työpisteestä, myös todellinen etäisyys toimii esteenä vuorovaikutukselle.

Kinnunen, Lempiäinen ja Peteri (2017) kuvaavat tutkimuksessaan, miten työntekijöiden valinnanvapaus on rajoittunut vapauten valita esimerkiksi oma työpiste. Vaikka tiloista on pyritty luomaan leikkisiä, hauskoja ja vapautta ilmentäviä, vapauden työtiloissa voidaan nähdä eroavan vapaudesta vapaa-ajalla. (Kinnunen, Lempiäinen & Peteri 2017, s. 125.) Tässä tutkimuksessa työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksissa on haastateltavien kuvausten perusteella ollut vielä parannettavaa. Tilamuutoksessa työntekijöillä on kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa omiin työtapoihinsa, mikä helpottaa myös uusissa tiloissa toimimista. Työntekijät vaikuttavat tyytyväisiltä mahdollisuuksiinsa vaikuttaa työtapoihin, omiin aikatauluihinsa ja siihen, missä työskentelevät.

Lefebvren (2015) mukaan eletty tila voidaan nähdä hallittuna ja passiivisesti koettuna tilana, jossa mielikuvituksella on merkitystä siinä, kuinka tilan tavaroita käytetään symbolisesti (Lefebvre 2015, s. 39). Työntekijöiden on mahdollista muokata tiloja eletyn tilan tasolla. Työntekijöiden tiloille kehittämät uudet käyttötarkoitukset ovat toteutuneet eletyn tilan tasolla erilaisten mielikuvien tai symbolien avulla. Tiloja saatetaan käyttää eri tarkoituksiin kuin alun perin on tarkoitettu, jotta työskentely uusissa tiloissa olisi sujuvampaa. Keksimällä eri huoneille uusia käyttötarkoituksia esimerkiksi puheluun vastaamisen yhteydessä myös siirtymiseen käytettävää aikaa voidaan vähentää. Lisäksi tavaroiden säilyttämiseen ja löytämiseen on kehitelty toimitiloissa erilaisia järjestelmiä. Julkunen (2009) on tarkastellut työtä työprosessiteorian valossa etenkin työssä toteutettavan kontrollin ja vallan näkökulmasta. Olennaisena tekijänä tarkastelussaan Julkunen (2009) mainitsee myös ne käytännöt, joiden avulla työntekijä yrittää säilyttää vaikutusvaltansa työhön. Siitä huolimatta, että työntekijöitä yritetään kontrolloida, työntekijät ovat ainakin rajoitetusti myös sellaisia subjekteja, jotka eri tavoin vastaanottavat, muokkaavat tai jopa vastustavat käytäntöjä, joita heille asetetaan. (Julkunen 2009, s. 193.) Tämän tutkimuksen tulosten perusteella työntekijät sopeutuvat uusiin toimitiloihin muutoksen passiivisina kokijoina, mutta samanaikaisesti työntekijät ovat löytäneet erilaisia keinoja muokata tilan käyttöä ja kontrolloida omaa ympäristöään.

Tilan kontrollin voidaan nähdä olevan merkityksellistä myös työhyvinvoinnin kannalta. Vischerin (2007) mukaan epätasapaino työntekijöihin kohdistuvien vaatimusten ja tilojen kontrollimahdollisuuksien välillä voi kuormittaa (Vischer 2007, s. 179). Työympäristössä tilan tuottamien psyykkisten vaatimusten ja työntekijöiden mahdollisuuden kontrolloida tilaa tulee olla tasapainossa (Vischer 2005, s. 122). Mamian (2009) mukaan työhyvinvoinnin voidaan nähdä muodostuvan sekä objektiivisista että subjektiivisista tekijöistä. Subjektiivinen hyvinvointi puolestaan koostuu sekä positiivisesta että negatiivisesta ulottuvuudesta. (Mamia 2009, s. 21.) Tässäkin tutkimuksessa kokemukset uusista tiloista ja niiden hyvinvointivaikutuksista näyttävät olevan osittain subjektiivisia. Osalla ammattiryhmistä esimerkiksi työpisteen jatkuva vaihtaminen on työhyvinvoinnin heikkenemiseen olennaisesti vaikuttava tekijä, kun taas toiset työntekijät kokevat huoneiden ikkunoiden puutteen tai tilojen riittämättömän ergonomian työhyvinvoinnin toteutumista häiritseväksi. Kuormitustekijöiden voidaan nähdä liittyvän joko tilojen aiheuttamaan työn kognitiivisen kuormituksen lisäämiseen tai tilojen fyysisiin ominaisuuksiin, jotka aiheuttavat kuormitusta. Fyysisten tekijöiden aiheuttama kuormitus voi näkyä varsinaisen fyysisen kuormituksen, kuten heikon ergonomian tuottamien vaikutusten ohella psyykkisenä kuormituksena, kuten työstä palautumisen heikkenemisenä tai sosiaalisina vaikutuksina, kuten kollegoiden tuen

vähennemisenä. Eroja kuormituksen muodostumisen vaikuttavissa tekijöissä ei ole pelkästään ammattiryhmien, vaan myös yksittäisten työntekijöiden välillä. Työn kuormitusta tuottavien tekijöiden ohella myös myönteisiksi koetut muutokset saattavat vaihdella eri ammattiryhmien sekä yksilöiden kesken. Yksittäisten työntekijöiden kohdalla hyvinvointikokemuksissa on eroja siinä, mitkä tilojen ominaisuudet muodostuvat lopulta merkityksellisiksi hyvinvoinnin rakentumisen tai heikkenemisen kannalta tilamuutoksessa.

Tulosten perusteella myös sama haastateltava saattaa nähdä yhdessä muutoksen osatekijässä sekä hyviä puolia että työntekoa vaikeuttavia asioita. Selkeä esimerkki tilamuutoksen samanaikaisesti kuormitusta tuottavista ja hyvinvointia lisäävistä tekijöistä ovat tietojärjestelmät. Tietojärjestelmät kuormittavat työntekijöitä, koska uusien järjestelmien käytön opettelu koetaan välillä aikaa vieväksi ja järjestelmiin perehtymiseen menevä aika on pois työtehtävien hoitamiseen käytettävästä ajasta. Välillä järjestelmien hitaus ja toimintakatkokset ovat vaikuttaneet myös asiakastyöhön. Toisaalta uusien järjestelmien käyttöön on osittain sopeuduttu ja osa työntekijöistä kaipaa lisää uusia tietojärjestelmiä, koska kokee niiden helpottavan työtä. Tietojärjestelmiin liittyvän alkukankeuden poistuttua järjestelmien nähdään helpottavan työntekoa verrattuna esimerkiksi aiemmin käytettyihin vastaaviin tietojärjestelmiin ja tietojärjestelmien lisäämisen nähtäisiin mahdollistavan vielä paremmin keskittymisen olennaisiin työtehtäviin.

Salutogeenisen lähestymistavan mukaan tilojen tulisi tukea työtä ja työympäristön edistää työhyvinvointia (Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2015, s. 186). Vischer (2005) on todennut, että työympäristöön liittyvien psyykkisten vaatimusten ja kontrollin huomiointia tulee tehdä kaikissa vaiheissa uusiin tiloihin sopeuduttaessa, eikä pelkästään suunnittelua tai tiloihin muuttoa koskevissa vaiheissa (Vischer 2005, s. 122). Yleensä päätöksenteon mahdollisuudet suunnitteluvaiheessa ovat kuitenkin työntekijöillä vähäisiä. Päätöksenteon mahdollisuuksien puute voi olla kuormittavaa. (Vischer 2005, s. 116.) Myös tässä tutkimuksessa työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien vähäisyyden voi nähdä kuormittavan työntekijöitä. Työntekijöiden kontrollin puute etenkin tilojen suunnitteluvaiheessa on turhauttanut haastateltavia. Uusiin tiloihin siirtymisen jälkeen tiloissa näkyvät käytännölliset ongelmat ovat tuottaneet pettymyksen työntekijöille. Terveystieteiden ammattilaiset ajattelevat, että mikäli he olisivat voineet vaikuttaa enemmän jo suunnitteluvaiheessa, tilojen käyttäjälähtöisyys olisi ollut mahdollista huomioida paremmin. Myös Reijula, Lahtinen ja Ruohomäki (2015) ovat todenneet, että suunnittelussa tilojen käyttäjälähtöisyyden ja salutogeenisen lähestymistavan voidaan nähdä olevan tärkeitä (Reijula, Lahtinen & Ruohomäki 2015, s. 194).

Työhyvinvoinnin näkökulmasta tuloksia voidaan tarkastella myös suhteessa Karasekin ja Theorellin (1990) työn vaatimusten ja kontrollin malliin. Tilojen suunnitteluun vaikuttamisen ohella vaikutusmahdollisuuksia työtehtäviin, työn sisältöön ja ajanhallintaan voidaan pitää tärkeinä. Karasekin ja Theorellin (1990) mallissa terveydentilan moninaisia ongelmia sekä käyttäytymisen tasolla näkyviä vaikutuksia on selitetty työn psykososiaalisten vaatimusten, työssä tarvittavien taitojen hyödyntämisen sekä tehtävien kontrolloinnin kautta. Mallissa työn psykososiaalisia piirteitä on tarkasteltu kahden eri ulottuvuuden kautta. Näissä ulottuvuuksissa olennaisia tekijöitä ovat työn psykologiset vaatimukset ja toisaalta päätöksenteon mahdollisuudet. Karasek ja Theorell (1990) ovat kuvanneet, että työssä, jossa on paljon stressiä sekä vähäiset kontrollimahdollisuudet, nämä työn piirteet voivat altistaa erilaisille oireille, kuten väsymykselle, ahdistuneisuudelle, masennukselle ja muille psyykkisille sairauksille. (Karasek & Theorell 1990, s. 31–32.)

Mahdollisuutta hallita omaa työtä eri tavoin voidaan pitää tärkeänä työntekijän stressinsietokyvyn ja työssä jaksamisen kannalta. Työtehtäviin, työn sisältöihin ja ajankäyttöön vaikuttamisen voidaan nähdä olevan tilojen hallinnan ohella merkityksellisiä siinä, kuinka työntekijät jaksavat työssään. Tilojen tuomista uusista työnhallinnan haasteista huolimatta mahdollisuudet kontrolloida omaa työtä vaikuttavat säilyneen tilamuutoksen jälkeen, minkä voi olettaa osaltaan vähentävän työn kuormittavuutta muutosten keskellä.

Myös työyhteisön merkitys työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää huomioida. Johnson ja Hall (1988) ovat korostaneet sosiaalisen tuen ja yhteisön merkitystä suhteessa työn vaatimuksiin ja kontrolliin, jotka Karasek ja Theorell (1979) ovat todenneet keskeisiksi työn kuormituksen kannalta (Johnson & Hall 1988, s. 1341; Karasek & Theorell 1979, s. 287). Johnson ja Hall (1988) ovat tarkastelleet ryhmiä, joissa työn psykologiset vaatimukset, työn kontrolli ja sosiaalinen tuki ovat vaihdelleet. Tarkoituksena on ollut selvittää, miten nämä tekijät ovat yhteydessä sydän- ja verisuonisairauksien esiintyvyyteen. Työn vaatimusten ja kontrollin mallia tarkasteltiin suhteessa sosiaalisen tuen vaihtelevaan määrään. (Johnson & Hall 1988, s. 1338.) Kaikissa työn kuormittavuuden eri ryhmissä sosiaalisella tuella työssä oli merkitystä työn kuormittavuuteen. Yhteys ilmeni siten, että vähäinen sosiaalinen tuki lisäsi sydän- ja verisuonisairauksien ilmenevyyttä sekä suhteellista määrää eri ryhmissä. (Johnson & Hall 1988, s. 1341.)

Mamian (2009) mukaan sosiaalinen hyvinvointi työyhteisössä pitää sisällään luottamusta ja integraatiota sekä sitoutumista kuvaavat tekijät, jotka on mahdollista nähdä voimavaratekijöinä työssä. Kuormittaviin tekijöihin kuuluvat erilaiset työilmapiirin muutokset. Työilmapiirin muutoksista olennaisessa asemassa ovat ristiriitojen ja kilpailuhengen kasvaminen yhteisössä. (Mamia 2009, s. 32.) Vastaavasti Demerouti, Bakker, Nachreiner ja Schaufeli (2001) ovat

kuvanneet työn voimavarojen kattavan fyysisten, psykologisten ja organisaatiotason tekijöiden ohella sosiaaliset tekijät, joilla on merkitystä työstä suoriutumisen ja työntekijän kehittymisen sekä työn vaatimusten vähentämisen näkökulmasta. Kollegoiden ja vertaisten tuki voidaan nähdä olennaisena työn sosiaalisena voimavarana. (Demerouti ym. 2001, s. 501.) Organisaatioissa on tärkeää huomioida sosiaalisen tuen mahdollistuminen tilamuutosten yhteydessä. Demeroutin, Bakkerin, Nachreinerin ja Schaufelin (2001) mallin mukaisesti kollegoiden tuki näyttäytyy tässä tutkimuksessa olennaisena sosiaalisena tekijänä työssä suoriutumisen, työntekijän kehittymisen ja työn vaatimusten vaikutusten vähenemisen kannalta. Työyhteisön tasolla terveydenhuollon ammattilaiset ovat kokeneet yhteisöllisyyden vähentyneen uusissa tiloissa. Toisaalta mahdollisuuksia yhteisöllisyyteen todetaan olevan aiempaa vastaavalla tavalla lounas- ja kahvitaukojen sekä käytäväkeskustelujen muodossa. Tällaiset kohtaamiset vaikuttavat haastateltavien puheessa kuitenkin aiempaa sattumanvaraisemmilta. Kollegoiden tuen varmistamista jatkossa voidaan pitää olennaisena sen kannalta, että terveydenhuollon ammattilaiset jaksavat työssään.

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymykset ovat koskettaneet tilamuutoksen vaikutuksia työhyvinvointiin työntekijöiden näkökulmasta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että uudet tilat ja niihin liittyvä muutos on selvästi haastanut työhyvinvoinnin toteutumista. Tilat toimivat työntekijöiden kokemusten näkökulmasta sekä toimintaa rajoittavina että mahdollistavina tekijöinä, joilla puolestaan on yhteys työhyvinvointiin. Uusissa tiloissa toimiminen on haastattelujen perusteella luonut lisää erilaisia tekijöitä, joita työnhallinnassa ja päivittäisessä toiminnassa tulee huomioida. Tilojen luomat haasteet taas vaikeuttavat työn sujuvuutta, mikä turhauttaa työntekijöitä ja tuottaa kuormitusta työhön. Toisaalta työntekijät kuvaavat monilta osin sopeutuneensa muutokseen jo alle vuoden sisään muutoksesta. Keskeisissä työtehtävissä ei nähdä tapahtuneen olennaisia muutoksia, vaikka työnhallinnan ja työn toteuttamisen tapojen kerrotaan muuttuneen. Lisäksi työntekijät ovat haastaneet tilojen ongelmallisiksi koettuja ominaisuuksia ja uusia käytänteitä työssä keksimällä itse toimivia keinoja pärjätä uusissa tiloissa ja tehdä työskentelystä sujuvampaa. Työntekijät kokevat heillä olevan toisaalta hyvät mahdollisuudet vaikuttaa työtapoihin, työaikaan ja siihen, missä työskentelevät. Tilamuutoksen lisäämästä kuormituksesta huolimatta, työn sujuvoittamisen työntekijöiden kehittämien keinojen avulla voi nähdä edistävän työhyvinvointia.

## 6.2 Tulosten luotettavuus ja eettiset kysymykset tutkimuksessa

Eskola ja Suoranta (1998) ovat todenneet, että laadullisiin tutkimuksiin ja niitä tekeviin tutkijoihin on kohdistettu kritiikkiä tutkimuksissa käytettäviä luotettavuuden kriteereitä kohtaan. Laadullisessa tutkimuksessa analysointivaihe ja luotettavuuden arviointi ovat vähemmän toisistaan erillisiä prosesseja kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään myös erilaista kieltä ja sanastoa, mikä vaikeuttaa vertailua kvantitatiiviseen tutkimukseen. Luotettavuuden kysymystä lähestytään lisäksi eri tavoin kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Eskola ja Suoranta 1998, s. 208.) Myös reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä laadullisen tutkimuksen yhteydessä on kritisoitu, sillä käsitteet ovat peräisin kvantitatiivisesta tutkimuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 160). Elo ym. (2014) ovat todenneet, että sisällönanalyysillä toteutetun tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa aineiston monipuolisuus, soveltuvuus ja saturoituneisuus ovat olennaisia tekijöitä. Sisällönanalyysissä aineiston kerääminen, analysointi ja tulosten raportointi ovat usein yhteydessä toisiinsa. Tutkimuksen luotettavuuden rakentaminen alkaa tutkimuksen huolellisesta suunnittelusta. Myös muut tutkimuksen teon vaiheet eli aineiston keruu, analysointi, luotettavuuden pohdinta sekä tulosten raportointi vaativat osaamista. (Elo, Kääriäinen, Kanste, Pölkki, Utriainen & Kyngäs 2014, s. 8.)

Elo ym. (2014) ovat todenneet, että laadullisessa tutkimuksessa otoksen soveltuvuus tutkimukseen on tärkeää. Lisäksi osallistujien valinnassa on keskeistä se, miten osallistujat edustavat tutkimuksen kohteena olevaa aihetta tai tuntevat tämän aiheen. (Elo ym. 2014, s. 4.) Tutkimuksen kohdistuessa terveydenhuoltoalan organisaatioon ja työntekijöiden kokemuksiin voidaan terveydenhuoltoalan ammattilaisia pitää aiheen asiantuntijoina. Toisaalta Pyett (2003) on kuvannut, että postmodernissa laadullisessa tutkimuksessa ollaan usein tietoisia useampien todellisuuksien olemassa olosta. Käytännössä tämä tarkoittaa kriittistä suhtautumista siihen, mitä haastateltavat kertovat omasta elämästään. Haastateltavia ja heidän kertomaansa tulee kunnioittaa, mutta heidän sanomansa asiat on suhteutettava laajempaan kontekstiin ja esimerkiksi tutkittavien maailmankuvan rakentumiseen. Kyse ei ole siitä, että mietitään vain tiedon paikkaansa pitävyyttä, vaan siitä, että tietoa tarkastellaan suhteessa sosiologisiin teorioihin tai muuhun tutkimuksen kohteeseen liittyvään tietoon. Tarkoitus on tuottaa tutkittavien näkökulmaa laajempi tulkinta ilmiön ymmärtämiseksi. Tutkimuksen tarkoitus on hyödyttää akateemisen yhteisön lisäksi tutkittavia ja heidän yhteisöään, mikä täytyy toisaalta muistaa valittaessa teoreettista lähestymistapaa. (Pyett 2014, s. 1173–1174.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on tietyn tapahtuman kuvaaminen, toiminnan ymmärtäminen tai ilmiön tulkinta teoreettisesti tarkoituksenmukaisella tavalla. Eskola ja Suoranta

(1998) ovat todenneet, että laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen tarpeet ja tavoitteet ovat olennaisimpia päätettäessä tutkimuksen lähestymistapaa tai tutkimuksessa käytettäviä menetelmiä. Aineiston tarkoitus on auttaa käsitteellisen ymmärryksen rakentamisessa tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Aineiston riittävä rajaus ja teoreettinen herkkyys ovat olennaisia laadullisessa tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 1998, s. 61–62.) Tässäkin tutkimuksessa aineiston kokoa merkityksellisempää on ollut pyrkimys rakentaa toimiva teoreettinen tulkinta ilmiöstä eli terveydenhuollon ammattilaisten työhyvinvointia koskevista kokemuksista tilamuutoksessa.

Tässä tutkimuksessa en ole itse kerännyt aineistoa, vaan olen hyödyntänyt valmista aineistoa. Becker (1998) on todennut, että valmiita aineistoja hyödyntävissä tutkimuksissa voi olla myös aineistoon liittyviä rajoitteita. Alkuperäisestä aineistosta saattaa puuttua tutkimusta koskevia tietoja, mistä voi seurata, että vastaavasti aineistoa hyödyntävästä uudesta tutkimuksesta jää osa tallentamattomasta tiedosta pois. Käytettäessä toisten tutkijoiden keräämää aineistoa onkin hyödyllistä selvittää tarkkaan aineiston keräämistä ja rajoitteita koskevat kysymykset. (Becker 1998, s. 142; s. 144.) Tässä tutkimuksessa olen saanut tarkasteltavakseni aineiston ohella tutkimuksen tekoon liittyvää muuta taustamateriaalia, kuten aineistonkeruun suunnittelua koskevia dokumentteja. En ole analysoinut näitä materiaaleja, mutta niiden kautta olen pystynyt laajentamaan ymmärrystäni aineistosta ja tutkimuksen kohteena olevasta organisaatiosta. Vastaavasti olen ollut säännöllisesti yhteydessä tutkimushankkeen muihin toimijoihin, ja olen kysynyt tarvittaessa ohjaajaltani ja tutkimushankkeen muilta jäseniltä tarkentavia kysymyksiä aineistosta.

Tutkijan refleksiivisyydellä on myös olennainen merkitys tulosten luotettavuudesta varmistumisessa (Pyett 2003, s. 1171). Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on samanaikaisesti arvioida analyysin kattavuutta sekä luotettavuutta. Tutkija tekee koko ajan erilaisia ratkaisuja, jotka pohjautuvat ennako-oletuksiin, arkiseen päättelyyn sekä teoreettiseen tietämykseen. Tutkijan keskeisen aseman myöntäminen tutkimuksen teossa onkin keskeistä. (Eskola ja Suoranta 1998, s. 208; s. 210.) Myös tässä tutkimuksessa aineistosta tehdyt päätelmät ovat viime kädessä tekemiäni tulkintoja, joihin aiempi aihepiirin tuntemukseni ja ennako-oletukseni ovat väistämättä saattaneet vaikuttaa. Hyvinvoinnin voidaan ajatella olevan lisäksi käsitteenä abstrakti, ja kuten Mamia (2009) on todennut, hyvinvoinnin kokemus on subjektiivista (Mamia 2009, s. 21). Aineistossa haastateltavat eivät aina puhu suoraan nimenomaan hyvinvointiin kohdistuvista vaikutuksista muutoksessa, jolloin olen tulkinnut epäsuorat viittaukset ”väsymisestä”, ”turhautumisesta” tai ”haasteista” tilamuutoksessa olennaisella tavalla hyvinvoinnista kertoviksi maininnoiksi.

Myös Tuomi ja Sarajärvi (2018) ovat kuvanneet, että etenkin aineistolähtöisessä tutkimuksessa haasteena on se, että lähtökohtaisesti havaintoja pidetään teoriapitoisina, eikä täysin objektiivisia havaintoja ole olemassa. Tuloksissa näkyvät tutkijan päättämät käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät, joilla ilmiötä on tutkittu. Erityisesti kysymys havaintojen objektiivisuudesta korostuu aineistolähtöisessä tutkimuksessa. Keskeistä on se, tapahtuuko tutkimuksen tekeminen todella tutkittavien ehdoilla, vai vaikuttavatko tutkijan ennako-oletukset analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 109.) Tutkimusta tehdessäni olen ollut tietoinen siitä, että aiemmalla aihepiirin tuntemuksella voi olla vaikutusta analyysiin. Olen pyrkinyt välttämään minkään tietyn teorian tai mallin noudattamista aineistoa analysoidessani. Kuitenkin ennen aineistoanalyysin aloittamista olen tutustunut laajasti erilaisiin työhyvinvoinnin teorioihin ja aiempaan tutkimukseen, jolloin yleinen aihepiirin tuntemukseni on voinut vaikuttaa aineistosta tekemiini päätelmiin. Toisaalta jo arkiajattelun tai yleissivistyksen kautta voidaan yhtä lailla päätellä monia aineiston tulkinnan kannalta keskeisiä asioita. Esimerkiksi työmäärän kuormittavuus, työvaatimusten ristiriitaisuudet tai kollegoiden tuki ovat työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta keskeisiä asioita, joiden voi työhyvinvointitutkimusta tuntemattakin ajatella olevan yhteydessä työhyvinvointiin. Työhyvinvointitutkimuksen ja -teorioiden tuntemus on kuitenkin saattanut vaikuttaa siihen, mitä asioita olen pitänyt olennaisina työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Aineiston analyysissä painottuu tästä huolimatta aineistolähtöisyys, sillä en ole esimerkiksi valinnut ennakkoon mitään tiettyä teoriaa tai mallia, joka ohjaisi analyysiani. Olen tietoisesti pyrkinyt kiinnittämään huomiota siihen, että en antaisi aiemman aihepiirin tietämykseni ohjata liikaa tulkintojani ja olen keskittynyt analyysissä siihen, mitä haastateltavat kertovat kokemuksistaan.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) on todennut, että tunnistamattomuuteen liittyvät haasteet tutkimuksessa tulevat esiin erityisesti silloin, kun pelkkää nimettömyyttä ei voida pitää takeena anonymiteetin säilymiseen. Esimerkiksi tutkimuksen kohteena olevan yhteisön tuntevat henkilöt ovat haaste tunnistamattomuuden säilyttämisen näkökulmasta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, s. 12–13.) Lisäksi arkaluonteisten tunnisteellisia tietoja sisältävien tutkimusaineistojen kohdalla tutkimuksen toteuttaminen vaatii huolellisuutta (Kuula 2006, s. 91). Myös tässä tutkimuksessa kohdeorganisaation ja sen työntekijät tuntevat henkilöt, kuten muu työyhteisö, on tullut huomioida tuloksista raportoitaessa anonymiteetin säilyttämisen näkökulmasta. Kysymykset siitä, miten voin turvata haastateltavien tunnistamattomuuden ovat olleet keskeisiä tässä tutkimuksessa. Tutkimustuloksista kirjoittaessa olen miettinyt tarkkaan, miten yksityiskohtaisesti voin kuvata joitakin haastateltavien kokemuksia. Tekstistä ei ilmene, kuka haastateltavista on kertonut mitään kokemuksistaan tilamuutoksesta. Osassa aineistoa haastateltavat ovat myös

suoraan ilmaisseet huolensa omien näkemystensä paljastumisesta ja mahdollisuudesta yhdistää ne tutkittavaan. Tilanteissa, joissa haastateltavat ovat ilmaisseet huolensa paljastumisestaan, en ole käyttänyt kyseisten henkilöiden lainauksia tai viitannut yksityiskohtiin, joiden pohjalta haastateltavan voisi tunnistaa tulosten kuvauksista. Ajatuksia ja kokemuksia, joiden paljastumisesta haastateltavat ovat olleet huolissaan, on esitetty kuitenkin useammassa haastattelussa. Yksittäisen henkilön tunnistaminen ilmaistun ajatuksen tai kokemuksen perusteella ei ole tämänkään vuoksi mahdollista. Kaikissa käytetyissä lainauksissa olen pohtinut tarkkaan, sisältääkö lainaus asioita, joista organisaation tunteva henkilö voisi tunnistaa selvästi puhujan. Joissain kohdin olen tämän vuoksi lyhentänyt hieman käyttämiäni aineistolainauksia, jotta niiden konteksti ei ilmene liian tarkasti. Samoin olen välillä häivyttänyt yksityiskohtia kuvauksista ja käyttänyt esimerkiksi alkuperäisessä ilmauksessa mainitun tietyn terveydenhuollon ammattiryhmän tai siihen liittyvän käsitteen sijaan jotakin yleistä ilmaisua, kuten ammattiryhmästä vain kuvausta ”oma ammattiryhmä”. Myös muiden erikoisempien, murreilmaisujen tyyppisten, sanojen käytön olen korvannut yksittäisissä tapauksissa yleiskielisillä ilmauksilla.

### **6.3 Lopuksi**

Tutkimustulokset ovat monilta osin yhteneviä aiempien sosiaali- ja terveysalaa koskevien tutkimusten kanssa tarkasteltaessa muutosten vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin. Reijulan ja Ruohomäen (2018) terveydenhuoltoalan toimitilamuutoksiin kohdistuneessa tutkimuksessa uudet tilat on koettu aiempaa levottomammiksi, yhteistyö on vaikeutunut, yhteisöllisyyden tunne on heikentynyt ja muita työntekijöitä on ollut vaikeampaa löytää uusissa tiloissa (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 249–251). Myös tässä tutkimuksessa tilojen rauhattomuus, työntekijöiden löytäminen sekä yhteisöllisyyden heikkeneminen näyttäisivät haastattelujen perusteella keskeisiltä haasteilta tilamuutoksessa. Uusissa tiloissa haastateltavilla on ollut vaikeuksia saada kollegoilta arkipäiväistä tukea ja haastateltavat ovat kuvanneet tiloissa olevan myös yhteistyön toimivuuden kannalta kehitettävää. Monitoimitiloissa yhteistyön ei nähty kehittyneen odotetulla tavalla, mutta toisaalta se ei vaikuttanut merkittävästi muuttuneen suhteessa aiempaan tilanteeseen.

Reijulan ja Ruohomäen (2018) tutkimuksessa työtilojen osittainen kehittyminen oli myönteisesti yhteydessä työntekijöiden työhyvinvoinnin ja tyytyväisyyden kokemuksiin. Tosin tutkimuksessa havaittiin myös, etteivät kaikki keskeisimmät osa-alueet uudistuksessa olleet onnistuneita. (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 255.) Tässäkään tutkimuksessa tulokset eivät olleet täysin yksiselitteisiä ja tilojen kuormituksen kuvaamisen ohella haastateltavilla oli myönteisiä kokemuksia tilamuutoksesta.

Reijulan ja Ruohomäen (2018) tutkimuksessa sairaalan työntekijät kokivat, että tilamuutoksen jälkeen heillä oli heikommät mahdollisuudet vaikuttaa työskentelynsä aikatauluihin. Lisäksi työtehtävistä oli tullut aiempaa monipuolisempia, vaikka kasvokkaista asiakastyötä oli aiempaa vähemmän. (Reijula & Ruohomäki 2018, s. 248.) Kuitenkin tässä tutkimuksessa haastateltavat ovat kuvanneet omiin työaikatauluihin vaikuttamismahdollisuuksien säilyneen hyvinä myös uusissa tiloissa, eivätkä nähneet keskeisissä työtehtävissä tapahtuneen merkittäviä muutoksia.

Laine ym. (2010) ovat todenneet, että sosiaali- ja terveysalalla ammattilaiset ovat nähneet kehittämisen tarpeita muutosten suunnittelussa ja muutosprosesseissa. Kehittämistarpeet ovat kohdistuneet selvityksen perusteella erityisesti vaikutusmahdollisuuksiin. (Laine ym. 2010, s. 63–64.) Kaihlasan ym. (2019) sosiaali- ja terveysalan organisaatioihin kohdistuneessa tutkimuksessa jatkuvien muutosten keskellä työskentely koettiin kuormittavana ja työrauha sekä työilmapiiri heikkenivät muutoksissa (Kaihlanan ym. 2019, s. 154–155). Reijulan, Ruohomäen, Lahtisen ja Reijulan (2017) tutkimuksessa sairaaloiden työntekijöiden osallistuminen uusien tilojen suunnitteluprosessiin koettiin hyödylliseksi muutokseen sitoutumisen ja työtehokkuuden kannalta, vaikka työntekijöiden sitouttamisessa ja aloitteellisuudessa vuorovaikutukseen osallistumiseen oli haasteita (Reijula, Ruohomäki, Lahtinen & Reijula 2017, s. 2–3; s. 11–12). Lahtisen ym. (2018) tutkimuksessa työntekijöiden osallistumisessa suunnitteluprosessiin oli vastaavasti haasteita, jotka kyseisessä tutkimuksessa selittyivät esimerkiksi tiukalla aikataululla. Aina työntekijöiden näkökulman tärkeyttä ei lisäksi pidetty erityisen olennaisena muutoksessa. (Lahtinen ym. 2018, s. 6–8.) Myös tämän tutkimuksen tulosten perusteella työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksien parantamista voidaan pitää tärkeänä asiana, johon jatkossa tulee kiinnittää enemmän huomiota muutoksen helpottamiseksi työntekijöiden kannalta.

Erilaisiin tietotyötä tekeviin organisaatioihin kohdistuneissa tutkimuksissa on todettu vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden kehittymistä monitilatoimistoon muuton jälkeen (Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010, s. 190; De Been & Beijer 2014, s. 151–152; Lahtinen ym. 2016, s. 75; Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, s. 120). Kuitenkin Berthelsenin, Muhosen ja Toivasen (2018) tutkimuksessa yhteisöllisyys on heikentynyt ja kollegoiden sekä lähiesimiehen tuki vähentynyt monitilatoimistossa (Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018, s. 236). Tässä tutkimuksessa yhteisöllisyyden ja kollegoiden tuen koettiin vähentyneen, kuten Berthelsenin, Muhosen ja Toivasen (2018) tutkimuksessa (Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018, s. 236). Rolfön, Eklundin ja Jahncken (2018) tutkimuksessa kollegoiden löytämisen vaikeutuneen (Rolfö, Eklund & Jahncke 2018, s. 649–652). Tulos on yhtenevä haastateltavien kuvausten kanssa, joiden mukaan kollegoita on vaikeaa löytää uusissa toimitiloissa. Myös useiden aiempien tutkimustulosten

mukaisesti (Lahtinen ym. 2016, s. 75; Berthelsen, Muhonen & Toivanen 2018, s. 236) keskittymisen haasteet uusissa tiloissa mainitaan haastatteluissa työntekoa vaikeuttavana tekijänä. Vastaavasti aiempien tutkimustulosten mukaisesti (Ruohomäki, Lahtinen & Sirola 2017, s. 128; Lahtinen ym. 2016, s. 57; Bosch-Sijtsema, Ruohomäki & Vartiainen 2010, s. 192) toimitilojen rauhattomuuden kerrotaan haastatteluissa olevan yksi tilojen keskeinen haaste.

Vehkon ym. (2017) tutkimuksessa terveydenhuollon ammattilaisia ovat kuormittaneet monet uusien tietojärjestelmien piirteet, kuten niiden hitaus ja ajoittainen jumittuminen (Vehko ym. 2017, s. 156). Sekä Kaihlasan ym. (2019) että Vehkon ym. (2017) tutkimuksissa terveydenhuollon ammattilaiset ovat myös nähneet omassa tietoteknisessä osaamisessaan olevan kehitettävää ja kokeneet järjestelmiin liittyvät koulutukset tarpeellisiksi (Kaihlanen ym. 2019, s. 157–158; Vehko ym. 2017, s. 156). Tässä tutkimuksessa tietojärjestelmien aiheuttama kuormitus on haastateltavien mukaan olennainen tekijä työkuormituksen muodostumisen kannalta. Toisaalta tietojärjestelmistä on koettu myös olevan hyötyä. Tulos saattaa selittyä sillä, että tässä tutkimuksessa on ollut mukana ammattiryhmiä, joiden ei ollut tarpeellista käyttää kaikkia käytössä olevia tietojärjestelmiä jokaisen työpäivän aikana. Osan työntekijöistä on mahdollista tehdä pakolliset kirjaukset myöhemmin asiakaskäyntien jälkeen, eikä järjestelmien käyttöön liity näiden tekijöiden vuoksi samanlaista kiireen kokemusta kuin niillä työntekijöillä, joiden täytyy käyttää useampia tietojärjestelmiä työpäivän aikana. Lisäksi eri ammattiryhmillä saattaa olla erilaiset lähtökohdat uusien tietojärjestelmien omaksumiseen. Tästä aiheesta kaivataan vielä tarkempaa tietoa erilaisten jatkotutkimusten muodossa. Tässä tutkimuksessa tietojärjestelmien rooli tilamuutoksessa on kuitenkin ollut merkittävä työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Tässä tutkimuksessa eri haastateltavien kuvausten perusteella kokemuksissa uusista tiloista oli eroja. Myös Muurisen (2019) tutkimuksessa kahdessa eri toimipisteessä työntekijöiden kokemukset tilamuutoksesta erosivat toisistaan ja Jeyasinghamin (2014) tutkimuksessa avokonttoreissa työskentelyssä nähtiin olevan sekä myönteisiä että kielteisiä puolia (Muurinen 2019, s. 32; Jeyasingham 2014, s. 216). Muurisen (2019) tutkimuksessa erojen nähtiin olevan mahdollisesti seurausta siitä, että toisessa toimistossa työntekijät olivat työskennelleet pidempään kuin toisessa, jolloin työntekijöiden yhteistyö oli jo muodostunut toista toimistoa toimivammaksi (Muurinen 2019, s. 38). Molemmissa tutkimuksissa erojen taustalla epäiltiin olevan myös sosiaalityön toimintaympäristön erityiset tarpeet (Muurinen 2019, s. 37; Jeyasingham 2014, s. 216–217). Tässä tutkimuksessa erot työntekijöiden kokemuksissa saattavat olla seurausta eri ammattiryhmien välisistä eroista. Työntekijöiden kokemuksissa erot liittyvät siihen, mitkä tekijät terveydenhuollon ammattilaiset näkevät erityisesti työhyvinvointia edistäviksi tai heikentäviksi. Eri ammattiryhmillä

työnkuvat eroavat hieman toisistaan, mikä voi aiheuttaa sen, että työntekijöiden tiloihin kohdistuvat tarpeet ovat myös erilaisia. Tämän tutkimuksen puitteissa ammattiryhmien välisiä eroja ei ole ollut mahdollista tarkastella enempää. Ammattiryhmien välisten erojen tarkastelu muodostui haastavaksi pääasiassa sen takia, että tutkittavia eri ammattiryhmistä oli liian vähän haastateltavien anonyymiteetin turvaamiseksi. Jatkotutkimuksissa olennaista onkin tarkastella ammattiryhmien välisiä eroja kokemuksissa toimitilamuutoksista ja niiden hyvinvointivaikutuksista.

Terveydenhuollon työtiloihin kohdistuvien moninaisten uudistumistarpeiden (Lahtinen ym. 2018) vuoksi terveydenhuollon tilamuutosten tutkimista voidaan pitää jatkossakin tärkeänä. Tämän tutkimuksen tulokset kuvaavat terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä toimitilamuutoksessa. Tulokset pohjautuvat yhden organisaation työntekijöiden kokemuksiin tilamuutoksesta. Tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, että tilamuutoksilla on merkitystä työhyvinvoinnin kokemisen kannalta eri ammattiryhmissä terveydenhuoltoalalla. Tulosten perusteella työntekijöiden vaikuttamismahdollisuudet, uusien tietojärjestelmien riittävä perehdytys ja helppo käytettävyys sekä yhteisöllisyyden ja sosiaalisen tuen saamisen mahdollisuudet tulee turvata jatkossa vastaavissa terveydenhuollon toimitilamuutoksissa. Toisaalta tulokset osoittavat, että terveydenhuollon ammattilaisia ei voida nähdä vain passiivina muutokseen sopeutujina, vaan heillä on myös erilaisia keinoja pyrkiä itse vähentämään tilamuutoksen aiheuttamaa kuormitusta. Organisaatiossa yleisesti hyväksi koetut mahdollisuudet vaikuttaa oman työn sisältöön ja työtapoihin näyttävät osaltaan edistävän työn uusiin käytänteisiin sopeutumista tilamuutoksen jälkeen. Tutkimuksessa on yhdistetty uudella tavalla sekä aiempia työhyvinvoinnin teorioita että sosiologista tilallisuuden näkökulmaa terveydenhuollon organisaation tilamuutoksen tarkastelussa. Tutkimuksessa on hyödynnetty myös työhyvinvoinnin tarkasteluun uudenlaista lähestymistapaa. Työhyvinvointiin vaikuttavien työpiirteiden lisäksi on tarkastelussa huomioitu terveydenhuollon ammattilaisten kokemukset toimivista keinoista muutokseen sopeutumisen edistämiseksi, kuormituksen vähentämiseksi ja työn sujuvoittamisessa toimitilamuutoksessa.

## Lähteet

- Antovsky, A. (1996). The salutogenic model as a theory to guide health promotion. Oxford University Press: *Health Promotion International*, 11, s. 11–18.
- Baldry, C. (1999). Space – The Final Frontier. *Sociology*, 33, s. 535–553.  
<https://doi.org/10.1177/S0038038599000346>
- Becker, H. S. (1998). *Tricks of the trade: how to think about your research while you're doing it*. Chicago IL: University of Chicago Press.
- Berthelsen, H., Muhonen, T. & Toivanen, S. (2018). What happens to the physical and psychosocial work environment when activity-based offices are introduced into academia? *Journal of Corporate Real Estate*, 20, s. 230–243.
- Bodin Danielsson, C. & Bodin, L. (2009), Difference in satisfaction with office environment among employees in different office types, *Journal of Architectural and Planning Research*, 26, s. 241-257.
- Bosch-Sijtsema, P. M., Ruohomäki, V. & Vartiainen, M. (2010). Multi-locational knowledge workers in the office: navigation, disturbances and effectiveness. *New Technology, Work and Employment*, 25, s. 183-195.
- Dale, K. (2005). Building a Social Materiality: Spatial and Embodied Politics in Organizational Control. *Organisation*, 12, s. 649–678.
- De Been, I. & Beijer, M. 2014. The influence of office type on satisfaction and perceived productivity support. *Journal of Facilities Management*, 12, s. 142-157.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, s. 499–512.
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T. Utriainen, K. & Kyngäs, H. (2014). Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness, *SAGE Open*, 4 (1), s. 1-10.
- Eräsaari, L. (1995). *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus.

- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998. 3. painos.) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Foucault, M. (1980). *Tarkkailla ja rangaista* (Suom. E. Nivanka). Helsinki: Otava. (Alkuperäinen teos: *Surveiller et punir*, 1975.)
- Gosling, J., Pero, M., Schoenwitz, M., Towill, D. R. & Cigolini, R. (2016). Defining and categorizing modules in building projects: an international perspective. *Journal of Construction Engineering and Management*, 142 (11), s. 1–27.
- Hackman, R. & Oldham, G., R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational behavior and human performance*, 16, s. 250–279.
- Hakanen, J. (2004). *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Harvey, D. (1989). *Condition of postmodernity: an enquiry into the origins of cultural change*. Oxford: Blackwell.
- Heponiemi, T., Hyppönen, H., Vehko, T., Kujala, S., Aalto, A-M., Vänskä, J. & Elovainio, M. (2017). Finnish physicians' stress related to information systems keeps increasing: a longitudinal three-wave survey study. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 17 (147), s. 1–8.
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15, s. 1277–1288.
- Jeyasingham, D. (2016). Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social work office practices. *Child and Family Social Work*, 21 (2), s. 209–217.
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1998). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78, s. 1336–1342.
- Julkunen, R. (2006). *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, R. (2009). *Uuden työn paradoksit: keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Tampere: Vastapaino.

- Kaihlanen, A-M., Laulainen, S., Niiranen, V., Keskimäki, I., Hietapakka, L. & Sinervo, T. (2019). ”Yrittäny vaan kestää pinnalla – tai sil pelastuslautalla” Sote-henkilöstön näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon muutosten keskeltä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 84, s. 152–164.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, s. 285–308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books cop.
- Karvonen, S., Kestilä, L. & Mäkiopas, T. (2017). Lopuksi: Miltä terveystieteiden tulevaisuus näyttää? Teoksessa Karvonen, S., Kestilä, L., & Mäki-Opas, T. (toim.), *Terveystieteiden linjoja* (s. 243–250). Helsinki: Gaudeamus.
- Kinnunen, M., Lempiäinen, K. & Peteri, V. (2017). Konttorista monitilatoimistoksi. Työn tilojen etnografinen analyysi. *Sosiologia*, 2, s. 110–126.
- Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Korvajärvi, P., Järvinen, R. & Kinnunen, M. (1987). *Työ, toimihenkilöt ja muutokset*. Helsinki: TVK.
- Korvajärvi, P., Järvinen, R. & Kinnunen, M. (1990). *Muutokset kiireen keskellä* (Työelämän tutkimuskeskus sarja T7/1990). Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos.
- Korvajärvi, P. & Kinnunen, M. (2003). *Muutokset toimihenkilöiden työpaikoilla*. Helsinki: Työsuojelurahasto.
- Lahtinen, M., Lappalainen, S., Leikas, M., Ruohomäki, V., Sainio, M., Salmi, K., Sirola, P., Stengård, J., Tähtinen, K., Laitinen, S., Remes, J., Vendelin, J., Tillander, S. & Pääkkönen, T. (2016). *Monitilatoimistojen sisäympäristö, käytettävyys ja tilan käyttäjien hyvinvointi (MOSI). Tutkimushankkeen loppuraportti*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Lahtinen, M., Sirola, P., Peltokorpi, A., Aalto, L., Kyrö, R., Salonen, H., Ruohomäki, V. & Reijula, K. (2018). Possibilities for user-centric and participatory design in modular health care facilities. *Intelligent Buildings International*, 12, s. 1–15.

- Laine, M. Kokkinen, L., Kaarlela-Tuomaala, A., Valtanen, E., Elovainio, M., Keinänen, M. & Suomi, R. (2010). *Sosiaali- ja terveysalan työolot 2010. Kahden vuosikymmenen kehityskulku*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Latour, B. (1987). *Science in Action: how to follow scientists and engineers through society*. Milton Keynes: Open University Press.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Lefebvre, H. (2015). *The production of space* (Engl. D. Nicholson-Smith). Oxford: Blackwell. (Alkuperäinen teos 1991.)
- Mamia, T. (2009). Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa: Blom, R. & Hautaniemi, A. (toim.), *Työelämä muuttuu, jousaako hyvinvointi?* (s. 193–219). Helsinki: Gaudeamus.
- Miles, M. B. & Huberman, A. C. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook* (2. painos). Thousand Oaks: Sage.
- Muurinen, H. (2019). Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä. Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. *Yhteiskuntapolitiikka* 84, s. 29–40.
- Ojala, S. & Jokivuori, P. (2012). Työhyvinvointi ja organisaation talous työntekijöiden silmin. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.), *Työhyvinvointi ja organisaation menestys* (s. 23–40). Helsinki: Gaudeamus.
- Pyett, P. M. (2003). Validation of Qualitative Research in the “Real World”. *Qualitative Health Research*, 13, s. 1170–1179
- Pyöriä, P. (2012). Johdanto: Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä organisaatio. Teoksessa: Pyöriä, P. (toim.), *Työhyvinvointi ja organisaation menestys* (s. 7–22). Helsinki: Gaudeamus.
- Radnor, Z., Holweg, M. & Waring, J. (2011). Lean in healthcare: the unfilled promise? *Social Science & Medicine*, 74, s. 364–371.
- Reijula, J. & Ruohomäki, V. (2018). Perception of hospital environment before and after relocation. *Facilities*, 36, s. 244–257.

- Reijula, J., Ruohomäki, V., Lahtinen, M. & Reijula, K. (2017). Participatory facility design challenges in two university hospitals. *Intelligent Buildings International*, 1, s. 1–14.
- Rolfö, L., Eklund, J. & Jahncke, H. (2018). Perceptions of performance and satisfaction after relocation to an activity-based office. *Ergonomics*, 61, s. 644–657.
- Ruohomäki, V., Lahtinen, M. & Reijula, K. (2015). Salutogenic and user-centred approach for workplace design. *Intelligent Buildings International*, 7, s. 184–197.
- Ruohomäki, V., Lahtinen, M. & Sirola, P. (2017). Työympäristömuutos, monitilatoimiston toimivuus ja henkilöstön hyvinvointi. *Työelämän tutkimus*, 15, s. 108–133.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *The Journal of Happiness Studies*, 3, s. 71–92.
- Selander, K. (2018). *Työhyvinvoinnin paradoksit kolmannen sektorin palkkatyössä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Sennett, R. (2002). *Työn uusi järjestys* (Suom. E. Kivinen & D. Kivinen). Tampere: Vastapaino. (Alkuperäisteos julkaistu 1999.)
- Siegrist, J. (2010). Stress in the Workplace. Teoksessa Cockerham, W. C. (toim.), *The New Blackwell Companion to Medical Sociology* (s. 268–187). Malden, MA: John Wiley & Sons, Incorporated.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (5. uudistettu laitos). Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uudistettu painos). Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa* (toim. Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoofo, S-K., 3/2019.) Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. (2017). Terveysthuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet. Hakemus ja liitteet 2017.

Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. (2018). Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hankkeen yksilöhaastattelurunko 1.

Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. (2018). Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hankkeen yksilöseurantahaastattelu.

Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen, M., Tuukkanen, J., Ketola, E., Heponiemi, T. (2018). Tietojärjestelmät ja työhyvinvointi – terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 10, s. 143–163.

Vischer, J. C. (2005). *Space Meets Status. Designing workplace performance*. London & New York: Routledge. Taylor & Francis Group.

Vischer, J. C. (2007). The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress. *Stress and Health* 23, s. 175–184.

Vischer, J. C. (2008). Towards a user-centred theory of the built environment. *Building Research & Information*, 36, s. 231–240.

Weber, R. (1990). *Basic Content Analysis* (2. painos). London: SAGE 1990.

Wohlers, C. & Hertel, G. (2018). Longitudinal Effects of Activity-Based Flexible Office Design on Teamwork [erikoisosa: Organizational Psychology]. *Frontiers in Psychology*, 9, s. 1–16.

### **Aineisto:**

Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. (2018). Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hankkeen yksilöhaastatteluaineistot.

# Liitteet

## Liite 1: Aineiston luokittelu taulukoituna

Yhdistävä luokka	Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
Terveystilamuutoksen vaikutuksista työhyvinvointiin	Terveystilamuutoksen vaikutuksista työhyvinvointiin	Terveystilamuutoksen vaikutuksista työhyvinvointiin	<p>Ennen tilamuutosta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>pelko monitilatoimiston rauhattomuudesta (24)</li> <li>pelko tavaroiden säilyttämisen haasteista (12)</li> <li>pelko työpisteiden riittävydestä uusissa tiloissa (16)</li> <li>pelko työpisteiden vaihtuvuudesta (9)</li> <li>tietotekniikan aiheuttama kuormitus (98)</li> <li>uusia tietoteknisiä välineitä kaivataan lisää (39)</li> <li>tietoteknisten järjestelmien lisäämät osaamis- ja koulutusvaatimukset (25)</li> <li>pelko tietoturvakysymysten haasteista uusissa tiloissa (16)</li> </ul> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>monitilatoimistoa välttämällä sen rauhattomuuden takia (15)</li> <li>haasteet tavaroiden säilyttämisessä ja huoneiden varustetasossa luovat työhön sujumattomuutta (31)</li> <li>tilojen riittämättömyys (6)</li> <li>työpisteen vaihtuminen hankaloittaa työn sujuvuutta (8)</li> <li>tilojen uuden tietotekniikan aiheuttama kuormitus (40)</li> <li>yleinen teknologian aiheuttama kuormitus (14)</li> <li>uusia tietoteknisiä välineitä kaivataan lisää (18)</li> <li>uusien tietoteknisten järjestelmien osaamis- ja kouluttamistarpeet (13)</li> <li>yleiset tietotekniset osaamisvaatimukset kasvaneet (15)</li> <li>ergonomian puutteet uusissa tiloissa (6)</li> </ul>

			<p>huoneiden ikkunoiden puute heikentää mahdollisuutta palautua (7)</p> <p>taukotilat eivät tue palautumista (6)</p> <p>asiakkaiden odotustiloihin liittyvät haasteet (6)</p>
		<p>Terveystieteiden ammattilaisten kokemat työtehtävien ja työtapojen kuormittavat piirteet</p>	<p>Ennen tilamuutosta:</p> <p>ristiriitaiset työvaatimukset (28)</p> <p>työmäärä kuormittaa (25)</p> <p>toimivat työtavat (17)</p> <p>työtapojen kehittämistarpeet (34)</p> <p>monipuoliset osaamis- ja koulutusvaatimukset (75)</p> <p>ajankäytön haasteet (11)</p> <p>pelko ajankäytön haasteista uusissa tiloissa (9)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p> <p>uudet työtehtävät eivät liity tilaan (10)</p> <p>uudet työtehtävät tilojen muuttumisen myötä (2)</p> <p>ristiriitaiset tiloihin liittymättömät työvaatimukset (21)</p> <p>tilamuutokseen yhteydessä olevat ristiriitaiset työvaatimukset (3)</p> <p>tilamuutokseen liittyvä työmäärän kuormittavuus (7)</p>

			<p>tilamuutoksesta riippumaton työmäärän kuormittavuus (32)</p> <p>työtapojen muutos uusissa tiloissa (13)</p> <p>uusien tilojen vaatima asioiden muistaminen kuormittaa (11)</p> <p>työtapojen kehittämistarpeet uusissa tiloissa (5)</p> <p>yleiset työtapojen muutostarpeet (11)</p> <p>yleinen osaamis- ja koulutusvaatimusten kasvu (22)</p> <p>ajankäytön haasteet uusissa tiloissa (29)</p>
		<p>Terveystieteiden ammattilaisten kokemat kuormittavat tekijät työyhteisössä</p>	<p>Ennen tilamuutosta:</p> <p>kollegoita ei tapaa usein (5)</p> <p>yhteistyön kehittämistarpeet (70)</p> <p>pelko yhteistyökäytänteiden kärsimisestä muutoksessa (3)</p> <p>työntekijöiden vaihtuvuus (2)</p> <p>pelko yhteisöllisyyden heikkenemisestä (2)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p> <p>kollegoiden tapaaminen vaikeaa uusissa tiloissa (45)</p> <p>kollegoita ei tapaa tilauudistukseen liittymättömien syiden takia (4)</p> <p>tiloihin liittyvät yhteistyön kehittämistarpeet (19)</p> <p>tiloihin liittymättömät yhteistyön kehittämistarpeet (26)</p> <p>työntekijöiden vaihtuvuus (13)</p> <p>monitilatoimisto syynä yhteisöllisyyden vähenemiseen (16)</p> <p>yhteisöllisyyden väheneminen tilamuutoksesta johtumattomista syistä (8)</p> <p>kollegoiden tuen väheneminen uusissa tiloissa (28)</p>

		<p>Terveydenhuollon ammattilaisten kokemat vaikuttamismahdollisuuksien puutteet</p>	<p>Ennen tilamuutosta: etäisyys johdon ja työntekijöiden välillä (2) muutosviestinnän kehittämistarpeet (17) heikot tilamuutokseen vaikuttamisen mahdollisuudet (29) yleisesti heikot vaikuttamismahdollisuudet (7)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen: etäisyys johdon ja työntekijöiden välillä (15) muutosviestinnän kehittämistarpeet (1) heikot tilamuutokseen vaikuttamisen mahdollisuudet (13) yleisesti heikot vaikuttamismahdollisuudet (14) esimiehen tuen väheneminen muutoksessa (3) esimiehen vaihtumisen aiheuttama muutos kuormittaa (6) oikeudenmukaisuudessa haasteita (3)</p>
	<p>Terveydenhuollon ammattilaisten kokemat työssä jaksamista tukevat tekijät toimitiloissa</p>	<p>Terveydenhuollon ammattilaisten tilojen ja työvälineiden luomat mahdollisuudet</p>	<p>Ennen tilamuutosta: luottamus monitilatoimistossa työskentelyyn sopeutumisesta (3) luottamus tavaroiden säilytystapoihin sopeutumisesta (3) odotus uusien tilojen esteettisyydestä ja viihtyisyydestä (13) odotus turhasta tavarasta eroon pääsemisestä (3) luottamus työpisteen vaihtumiseen sopeutumisesta (2) tietotekniikka helpottaa/ tukee työtä (58) tietotekniikan käyttöön sopeutuminen (13)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p>

			<p>monitilatoimistossa työskentelyyn sopeutuminen (3)</p> <p>tavaroiden säilytystapoihin sopeutuminen (6)</p> <p>tilojen/maisemien esteettisyys lisää viihtymistä (9)</p> <p>turhasta tavarasta eroon pääseminen muutoksen myötä (2)</p> <p>työpisteen vaihtumiseen sopeutuminen (13)</p> <p>työpisteiden riittävyys uusissa tiloissa parempi (2)</p> <p>teknologia yleisesti helpottaa työtä (3)</p> <p>tilojen uusi tietotekniikka helpottaa/tukee työtä (13)</p> <p>tilojen uuden tietotekniikan käyttöön sopeutuminen (14)</p>
		<p>Terveydenhuollon ammattilaisten kokemat jaksamista lisäävät työtehtävien ja työtapojen piirteet</p>	<p>Ennen tilamuutosta: keskeiset työtehtävät: asiakastyö ja yhteistyö eri tahojen kanssa (79)</p> <p>työn rajaaminen keinona kuormituksen vähentämiseen (3)</p> <p>työtehtävien mielekkyys (29)</p> <p>odotus työtapojen muuttumisesta (12)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen: keskeisissä työtehtävissä ei muutoksia (11)</p> <p>työn rajaaminen keinona kuormituksen vähentämiseen (9)</p> <p>työtehtävien mielekkyys (3)</p> <p>työmäärä ei ole muuttunut (5)</p>
		<p>Terveydenhuollon ammattilaisten kokemat työyhteisön tarjoamat voimavarat</p>	<p>Ennen tilamuutosta: kokemukset yhteisöllisyydestä (12)</p> <p>kollegoiden tapaaminen (14)</p> <p>onnistunut yhteistyö (67)</p> <p>odotus yhteistyön edistymisestä (10)</p> <p>tietoteknisten välineiden käyttöön saatu tuki (2)</p> <p>kollegoiden tuki (36)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p>

			<p>kokemukset yhteisöllisyyden mahdollisuuksista uusissa tiloissa (12)</p> <p>kollegoiden tapaamisen mahdollisuudet uusissa tiloissa (8)</p> <p>tiloista riippumaton onnistunut yhteistyö (4)</p> <p>uusien tilojen myötä edistynyt yhteistyö (4)</p> <p>uusien tietoteknisten välineiden käyttöön saatu tuki (8)</p>
		<p>Terveystieteiden ammattilaisten kokemat vaikuttamismahdollisuudet</p>	<p>Ennen tilamuutosta:</p> <p>omiin työtapoihin vaikuttaminen (9)</p> <p>tilamuutokseen vaikuttamismahdollisuudet (9)</p> <p>yleiset vaikuttamismahdollisuudet (2)</p> <p>esimiehen tuki (4)</p> <p>Tilamuutoksen jälkeen:</p> <p>omiin työtapoihin vaikuttaminen uusissa tiloissa (8)</p> <p>tilamuutokseen vaikuttamismahdollisuudet (2)</p> <p>yleiset vaikuttamismahdollisuudet (10)</p> <p>työntekijän kehittämä järjestely uusissa tiloissa toimimiseen (20)</p> <p>muutosviestinnän paraneminen (3)</p> <p>työnantajan joustavuus (5)</p>

## Liite 2: Haastatteluteemat

### **HAASTATTELUTEEMAT**

#### **OSAAMINEN JA AMMATIROOLI**

Kerro päivittäisestä työstäsi

Mikä on mielekkäin puoli työssäsi?

Tuleeko mieleesi konkreettista viimeaikaista tilannetta, jossa olet kokenut onnistuneesi ammattilaisena työssäsi?

#### **YHTEISTYÖKÄYTÄNNÖT**

Kerro yhteistyöverkostoistasi.

Mitä moniammatillisuus tuo työhösi? hyödyt/haitat

#### **TYÖN DIGITALISAATIO**

Digitalisaatio on joidenkin näkemysten mukaan terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttava globaali megatrendi.. mitä ajatuksia tämä herättää?

#### **LUOTTAMUS**

*Työpaikan sisällä:*

Muistele konkreettista tilannetta työssäsi, jonka koit vaikeaksi miten tilanne ratkesi? Tai vaihtoehtoisesti myös vaikea tilanne työn ulkopuolella.

Jos tarvitset tukea / apua, saatko sitä?

Mistä tiedät, että voit luottaa työtovereihisi? Koetko, tällä hetkellä tällaista?

*Asiakassuhteissa:*

Miten luottamusta rakennetaan asiakkaaseen?

Miten digitalisaatio vaikuttaa omiin asiakassuhteisiisi?

#### **TILA- JA TOIMINALLINEN MUUTOS (ennen ja jälkeen muuton muokaten)**

xx jatkaa toimintaansa uusissa toimitiloissa xx alkaen, millaisia ajatuksia tämä muutos sinussa herättää?

1. Mitä mahdollisia (positiivisia tai negatiivisia) vaikutuksia tilamuutokset tuovat omaan työhösi?
2. Mitä muita muutoksia ennakoit työhösi tulevan seuraavan parin vuoden aikana?

Lyhyt yhteenveto keskustelusta...Tuleeko mieleen jotakin muuta, mitä haluaisit lisätä tähän keskusteluun?

(Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. (2018). Terveystyöntekijät digimurroksessa. Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet -hanke).