

# **Sähköiseksi muuttuvan tiedonhallinnan laatu**

Siun sotessa keväällä 2017

Itä-Suomen yliopisto

Yhteiskunta- ja kauppätieteiden tiedekunta

Historia- ja maantieteiden laitos

Asiakirjahallinnan ja arkistoalan pro gradu -tutkielma

Syyskuu 2017

Laura Nykänen 250876

Ohjaajat: Kimmo Katajala & Lauri Partanen

## ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, TUTKIMUSTIEDOTE

Tekijä: Laura Nykänen

Opiskelijanumero: 250876

Tutkielman nimi: Sähköiseksi muuttuvan tietohallinnan laatu Siun Sotella keväällä 2017

Tiedekunta/oppiaine: Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Suomen historia, Asiakirjahallinta ja arkistotoimi

Sivumäärä: 81 + 3 liitettä

Aika ja paikka: syyskuu 2017, Joensuu

Pro gradu -tutkielmani aiheena on millä tavalla sähköistyminen, ja sen tuomat muutokset vaikuttavat työhön ja sen laatuun asiakirjahallinnan ja osaksi tietotyön alalla. Sähköiseksi muuttuva työ on oleellinen osa nykyistä työmaailmaa ja samalla myös asiakirjahallintaa, joten oli hyvä tutkia miten muutokset ovat vaikuttaneet työntekijä tasolla, ja miten erilaisiin muutoksiin on mahdollisesti suhtauduttu sähköistyvässä maailmassa.

Tutkielmassa käsitellään tietohallinnan ja työn muutosta yleisellä tasolla sekä tieto- että toimistotyön osalta, johon myös asiakirja-ammattilaiset yleisesti lasketaan kuuluvaksi. Joissakin kohdissa lisäksi pyritään tulkitsemaan mitä ja miten sähköistyminen on muuttanut työtehtäviä asiakirjahallinnan alalla, jos muutosta on ylipäättään tapahtunut. Kaikissa kohdissa ja tapauksissa tämä ei ole mahdollista, joten analysointitavat eroavat hieman tutkielman aikana riippuen siitä, mitä asiaa ollaan missäkin kohdassa käsittelemässä. Asiakirjahallinta ja sen osa-alueet eivät ole työmaailmassa aivan yksiselitteisiä asioita, ja työntekijät kokevat sen eri tavalla työtehtävästä sekä asemasta johtuen.

Aineisto kerättiin haastatteleamalla Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikköjen kahdeksaa työntekijää ja lisäksi toteutettiin yksi ryhmähaastattelu, johon osallistui osa jo yksilöhaastatteluissa käyneistä. Haastatteluiden aikana saatiin selville muun muassa, että tietohallinta, työ ja niiden elementit ovat muuttuneet paljon sähköistymisen myötä. Muutos näkyy jatkuvasti työntekijöiden joka päiväisessä arjessa. Työ on muuttunut paljon aina työasunnoista ja fyysisyydestä itse työtehtäviin sekä niiden organisointiin. Se millä tavalla tämä sähköistyvä muutos koettiin, riippui aivan työntekijästä. Kaiken kaikkiaan sähköistymisessä nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia. Asiakkaan kannalta nähtiin enemmän hyviä puolia kuin taas työntekijän kannalta jonkin verran enemmän negatiivisia puolia.

# Sisällysluettelo

1. Johdanto .....	4
1.1 Työn laatu.....	4
1.2 Työn sähköistyminen ja tietotyön käsite .....	6
1.3 Tutkimuskysymykset.....	8
1.4 Tutkimusaineisto, metodi ja teemat.....	9
1.5 Tutkimusperinne.....	13
2. Työn piirteet .....	15
2.1 Työn kesto ja ajoitus.....	15
2.2 Työn joustavuus .....	20
2.3 Työn intensiteetti.....	27
3. Työn sisällölliset tekijät.....	31
3.1 Fyysinen ja henkinen rasittavuus työssä.....	31
3.2 Sosiaaliset tekijät ja vuorovaikutus työn aikana.....	36
3.3 Taitojen ja vaikutusmahdollisuuksien päivittäminen osana tietohallintaa .....	44
3.4 Asiakirjahallinta: muutos ja haasteet.....	52
4 Työn varmuus.....	57
4.1 Odotukset työssä.....	57
4.2 Tulevaisuuden tuomat haasteet.....	63
5. Johtopäätökset .....	67
Lähteet.....	74
Liitteet .....	82
Liite 1. Haastattelutiedote.....	82
Liite 2. Haastattelurunko .....	84
Liite 3. Organisaatiorakenne Siun sote.....	85

# 1. Johdanto

## 1.1 Työn laatu

Tutkielman aihe on sähköiseksi muuttuvan asioinnin ja asiakirjahallinnan vaikuttavuus työn ja tietohallinnan laatuun Siun soten asiakirjahallinnon ja toimistopalvelujen yksiköissä. Siun sote (Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä) on vuoden 2017 alusta toimintansa aloittanut organisaatio, joka on osa valtakunnallista sosiaali- ja terveysalan uudistusta (sote-uudistus). Siun sote toimii 14 kunnan alueella. Siihen kuuluvat Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilomantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi, Valtimo ja Heinävesi. Siun soteen kuuluvat myös Pohjois-Karjalan keskussairaala, pelastuslaitos sekä ympäristöterveys.<sup>1</sup> Siun sote on yksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksista, jonka tavoitteena on kaventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa palvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia.<sup>2</sup> Asiakirjahallinnan alalla työ on muuttunut paljon muutamien viimeisien vuosikymmenen ja jopa vuosien aikana muun muassa asiakirjajärjestelmien kautta.<sup>3</sup> Viime vuosina työn laadun suhteen työn määrä, työn teknillisuus sekä vaatimustaso työssä ovat kaikki nousseet. Nämä ovat vaikuttaneet paljon työn laatuun sekä siihen mitä työltä odotetaan.<sup>4</sup> Työ on tärkeä elämän osa-alue ihmisille, ajatteli siitä mitä tahansa, eivätkä sähköistyminen tai muut muutokset aikojen saatossa ole sitä pystyneet muuttamaan.<sup>5</sup>

Työn laadulla voidaan tarkoittaa montaa eri asiaa eri yhteyksissä, mutta tässä tutkielmassa sillä tarkoitetaan työn varmuutta eli työsuhteen mahdollista tulevaisuutta, piirteitä eli kestoaa, ajoitusta, joustavuutta sekä intensiteettiä. Lisäksi työn laatuun liittyvät suurena osana työn sisällölliset tekijät. Näihin kuuluvat työn taito, vaikutusmahdollisuudet työssä sekä sosiaalinen ja fyysinen ympäristö.<sup>6</sup> Työn laatu on siis laaja käsitteenä, mutta kun siihen yleensä liitetään kysymys palkasta, se laajenee vielä edelleen. Tästä syystä palkka-asiaa ei tässä tutkielmassa omana

---

<sup>1</sup> Siun Soten nettisivu. 18.3.2017. <http://www.siunsote.fi/organisaatio;jsessionid=618D910ED4C16F24D7B8C582B3681B53.node1>.

<sup>2</sup> Sote-uudistuksen tavoitteet. 23.4.2017. <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>.

<sup>3</sup> Henttonen 2015, 179–181.

<sup>4</sup> Mamia 2007c, 110.

<sup>5</sup> Heiskanen 2007, 238.

<sup>6</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017. [https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s.11.

asianaan käsitellä, mutta jos se tulee jossakin muussa asiassa esille, ei sitä sivuuteta. Työn laatuun voi liittää todella paljon muita asioita, mutta käsitteen rajaamisen kannalta työn laatuun otetaan kuuluviksi vain nämä asiat eli varmuus, piirteet sekä sisällölliset tekijät. Seuraavaksi avaan hieman enemmän näitä käsitteitä.

Työn varmuuteen lasketaan kuuluvaksi mahdollinen työn jatkuminen niin määräaikaissa työsuhteissa kuin myös vakituisissa työsuhteissa. Toki määräaikaissa työsuhteissa työn jatkuminen on paljon enemmän esillä, sillä tulevaisuus on epävarmempaa työn konkreettisen jatkumisen kannalta. Vuonna 2007 määräaikaisten työntekijöiden määrä Suomessa on ollut 16 prosenttia. Julkisella sektorilla ja suuremmissa yksiköissä määrä on hieman suurempi kuin yksityisellä puolella sekä pienemmissä yksiköissä, vaikka määräaikaisten määrää on yritetty myös julkisella puolella vähentää.<sup>7</sup> Varmuuteen lasketaan kuuluvaksi myös mahdollinen urakehitys tulevaisuudessa sekä työtehtävien muuttuminen aikaisemmin kuin myös tulevaisuudessa.<sup>8</sup>

Työn piirteillä eli kestolla, ajoituksella, joustavuudella ja intensiteetillä on paljon merkitystä siihen, miten työntekijä pääsee irtautumaan työstään vapaa-aikanaan.<sup>9</sup> Kesto ja ajoitus ovat kaikkien ymmärrettävissä, eli paljon työhön konkreettisesti menee aikaa missäkin vaiheessa työpäivää. Joustavuudella ja intensiteetillä tarkoitetaan käytännössä, miten paljon töitä viedään kotiin vai viedäänkö niitä, ja miten paljon ne vaikuttavat elämään työajan ulkopuolella. Joustavuudella voidaan tarkoittaa määrällistä joustavuutta eli työntekijöiden määrän joustoa ja työajan joustoa. Työajan jouston varjopuolena on se, että kun työaika voi olla lyhyempi, töitä viedään ehkä enemmän kotiin, jolloin vapaa-ajan ja työn rajat hämärtyvät.<sup>10</sup> Lisäksi on olemassa funktionaalista eli toiminnallista joustavuutta, joka tarkoittaa sitä, että toimintaympäristö muuttuu tavalla tai toisella, jolloin organisaatio pyrkii sopeutumaan muutokseen.<sup>11</sup>

Sisäisiin tekijöihin liittyy monta eri asiaa, kuten jo aikaisemmin mainitsin. Fyysinen ympäristö tarkoittaa käytännössä työn rasittavuutta fyysisesti eli esimerkiksi mahdollisia nostoja ja työasentoja. Sosiaalinen ympäristö ja vuorovaikutus liittyvät mielestäni yhteen, sillä ilman hyvää sosiaalista ympäristöä eli työpaikan ilmapiiriä sekä suhdetta esimieheen ei vuorovaikutuskaan voi olla kovin hyvä. Vuorovaikutus koskee siis sekä työtovereiden että esimiehen ja työntekijän

<sup>7</sup> Mamia 2007b, 54-56.

<sup>8</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017, [https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s.13.

<sup>9</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017. [https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s.12.

<sup>10</sup> Nikunen 2012, 179.

<sup>11</sup> Mamia 2007b, 46.

välisiä vuorovaikutussuhteita. Työn taitoon liittyy muun muassa mahdolliset työnantajan tarjoamat tai itse hankitut koulutukset sekä miten osataan tehdä työ, jota tekee sillä hetkellä.<sup>12</sup> Tähän liittyy konkreettisesti henkilöstön näkökulmasta työpaikan hyvyys. Tero Mamian ja Harri Melinin loppuraportissa tuli esille, että henkilöstö arvioi työpaikan hyvyyttä kolmella tavalla: työntekijän ja johdon välisten suhteiden, oman suhteen työpaikkaan ja työhön sekä työntekijöiden välisten suhteiden kautta.<sup>13</sup> Tämä liittyy kiinteästi työn laatuun, sillä nämä kaikki ovat samoja asioita kuin työn laadun sisäiset tekijät.

## 1.2 Työn sähköistyminen ja tietotyön käsite

Sähköistyminen on tullut nopeasti osaksi asiakirjahallinnan työtä: tämä on varmasti vaikuttanut työhön ja työn tekemiseen. Melkein jokainen käyttää päivittäin tietokonetta, tablettia tai älypuhelimien internetsovelluksia. Sähköistyminen vaikuttaa siis muillakin elämän osa-alueilla kuin vain työpaikalla. Mutta se on myös tullut työpaikoille oleellisena osana. Minä luulen, että monessa työpaikassa oltaisiin nykyisin pulassa, jos tietokoneet ja tietotekniikka yhtäkkiä häviäisivät, sillä työtehtävät ovat niin sähköistyneitä.

Sähköisyys alkoi nopeasti kasvaa ja muuttua tuottavammaksi 1990-luvun loppupuolella Internetin nopean leviämisen myötä. Tämän jälkeen sähköistymisen leviämislle ei näytä tulleen loppua, vaikka edelleen työpaikoilla on paljon paperia käytössä. Sähköistyminen ei ole kokonaan poistanut paperin merkitystä sekä sen tarpeellisuutta, mutta vähentänyt niitä huomattavasti. Ennen internetin yleistymistä oli sähköisyyttä, mutta se oli organisaatioiden tai oikeastaan vain talojen sisäisiä yhteyksiä, ja tämän takia muun muassa faksin käyttö oli yleistä. Sosiaalisia verkkoteknologioita muodostui 2000-luvun alkupuolella. Näiden avulla oli mahdollista toimia aivan uudella tavalla. Hiljalleen sähköposti korvasi faksin käytön, ja nykyisin sähköposti on jo jäämässä pois, sitä käytetään enemmän vain virallisluotoisemmissa viesteissä, kun taas esimerkiksi Skypen kaltaisia sovelluksia käytetään hieman epävirallisemmissa yhteyksissä. Viestintävälineiden sähköisyys on kehittynyt eteenpäin.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017. [https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s. 11–12.

<sup>13</sup> Mamiä & Melin 2007, 138.

<sup>14</sup> Järvinen 2000. 16–17 & Kananen & Maijala 2017, 11.

Sähköisyyden nopea leviäminen on tuonut mukanaan paljon hyviä puolia mutta myös huonoja puolia. Sähköisyys on yleensä ajasta ja paikasta riippumatonta, sillä kaikilla ja kaikissa työpis-  
teissä on pitkälti saatavilla tietokone ja siihen tarvittavat ohjelmat. Lisäksi sähköisyys ei saas-  
tuta, ja sen avulla asiat kulkevat paikasta toiseen nopeammin kuin paperisena versiona. Näin  
ollen kustannukset on saatu alas ja monessa kohdassa työn tuottavuus ylös.<sup>15</sup> Haitaksi voidaan  
laskea muun muassa se, ettei kaikilla ole riittävää tietotaitoa eikä välttämättä välineitä, jolloin  
sähköisyys pysähtyy siihen. Lisäksi ongelmana on nähty säilyttämisen vaikeus; miten sähköiset  
asiakirjat saadaan säilymään pitkään, ja miten ne saadaan auki. Asiakirjojen tulisi olla myös  
luettavassa ja ymmärrettävässä muodossa, eli tarvittavien metatietojen tulisi pysyä tallessa ja  
käytettävissä.<sup>16</sup>

Tietotyö on yksi aikamme uusista työelämän suurista muutoksista. Tietotyö ei ole käsitteenä  
aivan yksinkertainen, ja se käsittääkin eri tilanteissa hieman eri asioita. Tietotyölle tunnus-  
omaista on tiedon vastaanottaminen, käsittely ja uuden tiedon tuottamiseen liittyvät vaatimuk-  
set. Sen keskeisimmiksi kriteereiksi on yleensä laskettu tietotekniikan käyttö, koulutus sekä  
työn edellyttämä suunnittelu, ideointi sekä joissain tapauksissa luovuuden käyttö työssä. Mutta  
pelkkä tietotekniikan käyttö työssä ei nykyisin riitä siihen, että olisi tietotyöläinen. Tämä johtuu  
laajasta sähköistymisestä ja siitä, että melkein kaikilla työpaikoilla käytetään tietotekniikkaa  
päivittäin.<sup>17</sup> Sari Mäkinen käyttää väitöskirjassaan *Records Management in Mobile Work*  
(2013) termiä ”mobile worker”, joka voisi vapaasti suomennettuna tarkoittaa tietotyöläistä,  
joiltain osin. ”Mobile worker” käyttää työssään tietoteknisiä laitteita, luo, käyttää ja hallitsee  
asiakirjoja niiden avulla. Tietotyö on tehnyt asiakirjahallinnan ammattilaisista niin sanotusti  
liikkuvaisempia tietotekniikan ja mobiililaitteiden ansiosta, mikä aiheuttaa erilaisia ongelmia  
tietotyöläisten ja muun muassa tietohallinnan sekä rekisterien ylläpitäjien kanssa.<sup>18</sup>

Tietotyön sekä sähköistymisen voimakkaan vaikutuksen lisäksi tietoyhteiskunta on hämärtänyt  
työpaikan rajoja, sillä työ on mahdollista tehdä tarvittaessa eri paikassa juuri sähköistymisen  
vuoksi.<sup>19</sup> Siun soten asiakirjahallinnon sekä toimistopalvelujen yksiköiden työntekijöitä pide-  
tään jollain tasolla tietotyön tekijöinä, mutta tietotyön yleistymisen on tarkoittanut sitä, että

---

<sup>15</sup> Järvinen 2000, 16 & 24–25.

<sup>16</sup> Rastas 1994, 135–136 & SFS-ISO 15489-1:2017, 25.

<sup>17</sup> Pyöriä 2001c, 26–28.

<sup>18</sup> Mäkinen 2013, 29 & 67–68.

<sup>19</sup> Mamia 2007b, 35 & Pyöriä 2007, 57.

tietotyö ja sähköistyminen on vaikuttanut teknologiseen kehitykseen ja ehkä myös koulutustason nousuun niin ammateissa kuin yksittäisissä työtehtävissäkin.<sup>20</sup> Työstä on tullut entistä enemmän tietotekniikkaan sekä sähköiseen maailmaan sidottua, eikä kovinkaan monessa työpaikassa luultavasti tulisi toimeen ilman tietotekniikkaa ja muita sähköisiä laitteita, sillä työ tehdään pitkälti vain sähköisessä muodossa.

Internetin ja sähköisen maailman käyttö on Suomessa maailman huippuluokkaa, joten sähköinen työskentely työpaikoilla niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla on melkein eilinehto, ei enää kilpailuetu kuten se oli pari vuosikymmentä sitten.<sup>21</sup> Monet asiat hoidetaan nykyisin sähköisesti. Nämä asiat hoidettiin aikaisemmin joko paikan päällä käymällä tai paperisena versiona. Esimerkiksi sähköpostista, niin tavallisesta kuin suojatustakin, on tullut iso osa tietotyötä. *”Asiakkaan henkilökohtaisia terveystietoja ei voida siirtää yleisen sähköpostin välityksellä oman ja terveydenhuollon organisaation välillä, minkä vuoksi terveydenhuollossa on otettu käyttöön suojattu sähköpostiyhteys”*.<sup>22</sup> Tämä kuvaa hyvin asioiden nopeaa sähköistymistä sekä sitä mitä kaikkea on pitänyt tehdä, jotta tietosuoja on pystytty takaamaan sähköisessä maailmassa, jossa tietomurrot on helpompi toteuttaa kuin ajalla ennen sähköistymistä. Sähköistyminen on helpottanut monia eri asioita, mutta sen tuleminen myötä on pitänyt ottaa huomioon paljon asioita, jotka eivät liity millään tavalla itse työhön. Tästä esimerkkinä edellä mainittu suojattu sähköpostiyhteys, joka on pitänyt kehittää ja ottaa käyttöön tietoturvan suojaamiseksi.

### 1.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen aikana on tarkoitus saada selville, miten työ sekä työn laatu on muuttunut asiakirjahallinnan ja asioinnin sähköistymisen myötä sekä miten muutos aikaisempaan koetaan? Ensimmäinen kysymys on todella laaja johtuen siitä, että asiakirjahallintaa ja asiointia on käytännön työssä vaikea erottaa toisistaan, joten ne pidetään yhdessä. Asiointi liitetään yleensä asiakkaan kanssa työskentelyyn ja asiakirjahallinnassa asiakkaan rooli ei ole yhtä selvä. Keskeistä sähköisen asioinnin käsitteelle on se, että palvelut ovat saatavissa ilman fyysistä läsnäoloa organisaatiossa ajasta ja paikasta riippumatta.<sup>23</sup> Nykyinen sähköistyminen on saanut aikaan sen, että sähköinen asiointi on koko ajan vain kasvamaan päin. Samoin työn laatu on käsitteenä

---

<sup>20</sup> Pyöriä 2007, 58.

<sup>21</sup> Mamia 2007a, 18.

<sup>22</sup> Partanen 2011, 20.

<sup>23</sup> Partanen 2011, 6.



hieman laaja, vaikka sitä onkin supistettu tarkoittamaan vain työn varmuutta, piirteitä ja sisällöllisiä tekijöitä.

Työn muutoksen kokeminen on toinen kysymykseni. Se ei ole yhtä laaja kuin ensimmäinen, mutta liittyy oleellisesti siihen. Ilman ensimmäisen kysymyksen vastauksia ei toista kysymystä voi oikein kysyä, joten ne liittyvät toinen toisiinsa. Tutkielman aihe on tullut Siun soteen kuuluvalta Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymältä (PKSSK), joten heille on tärkeä tietää mitä mieltä muutoksista ollaan ja miten muutokset vaikuttavat työn laatuun. Käytän tässä tutkielmassa jatkossa vain nimitystä Siun sote selvyuden vuoksi. Työ on kuitenkin iso osa ihmiselämää, joten jokainen toivoisi varmasti sen olevan mahdollisimman laadukasta. Ihminen kuitenkin viettää yleensä suuren osan elämästään työelämässä tavalla tai toisella.

Tutkimukseni on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on käsitteeltään todella laaja, ja sen alle mahtuu todella paljon erilaisia asioita. Laadullisella tutkimukselle Tuomi ja Sarajärvi löytävät ainakin 34 erilaista tunnusmerkkiä, joten on olemassa paljon erilaisia laadullisia tutkimuksia. Laadullinen tutkimus voidaan siis käsittää monella eri tavalla, mutta yhteistä kuitenkin on, että laadullinen tutkimus on empiiristä, ja siinä on kyse analyysin tavasta, menetelmästä sekä argumentoinnista.<sup>24</sup> Käytän tutkimuksessani myös laadullista aineistoa eli haastatteluita, jolloin haastatteluiden määrä ei nouse kovin suureksi vaan niistä on tarkoitus saada paljon syvällistä tietoa laadullisin menetelmin.

#### 1.4 Tutkimusaineisto, metodi ja teemat

Käytän tutkimuksen lähteenä haastatteluita, jotka keräsin Siun soten henkilöstöltä, pitkälti siis asiakirjahallinnan yksiköstä. Lisäksi muutama haasteluista tehtiin toimistopalvelujen yksikössä johdonsihteereille, sillä he käyttävät myös paljon asiakirjahallintaa ja antavat erilaista näkökulmaa käsiteltäville asioille. Mukana on työntekijöitä kirjaamosta, joka on Siun soten asiakirjahallinnan keskus. Siellä tehdään kaikista näkyvimmit osat asiakirjahallinnasta kuten esimerkiksi kirjaaminen. Potilaskertomusarkiston tietopalvelusihteereitä on myös haastateltavana. Heidän tekemä asiakirjahallinta keskittyy enemmän asiakkaiden sekä potilaiden asiointiin ja

---

<sup>24</sup> Tuomi & Sarajärvi 2012, 9–10 & 22.

asiakirjahallintaan. Tämän takia työ ja tietohallinta ovat luonteeltaan erilaisia kuin kirjaamossa, eikä yhteyttä asiakirjahallintaan pidetä niin vahvana, vaikka työ on oleellinen osa asiakirjahallintaa. Lisäksi haastateltavissa on myös johdonsihteereitä, joille asiakirjahallinta on hieman vaikeammin ymmärrettävä kuin kahdelle ensimmäisenä mainitulle ryhmälle. Johdonsihteereiden osallistuminen erilaisiin asiakirjahallinnan tehtäviin on vähäisempää kuin muilla, mutta kyllä hekin päivittäin ovat osa sitä. Johdonsihteerit eivät näe yhteyttä asiakirjahallintaan yhtä selkeästi, mikä vaikuttaa haastatteluihin. Kuitenkin he tekevät töitä asiakirjahallintaan enemmän kuin moni muu organisaatiossa. Heidän työnsä asiakirjahallinnalla on muutakin kuin asioiden tallentamista asiakirjahallintajärjestelmään.

Olen lähettänyt kaikille haastateltaville tiedoksiannon ja pyytänyt heitä haastateltaviksi. Tämä pyyntö näkyy kokonaisuudessaan liitteessä 1. Näin haastateltavat saivat jonkinlaisen kuvan tutkielmani tavoitteista, ja kaikille oli samankaltaiset lähtökohdat, eikä haastateltavien tarvinnut arvailla mitä tuleman pitää. Haastatteluja tehtiin kahdeksan yksilöhaastattelua, joiden jälkeen toteutettiin vielä ryhmähaastattelu, johon osallistui osa yksilöhaastatteluissa käyneistä haastateltavista. Haastattelut kerättiin pääasiassa yhden viikon kuluessa maaliskuun 2017 alkupuolella, ja näin lähtökohdat olivat kaikissa haastatteluissa mahdollisimman samankaltaiset. Ainoastaan yksi yksilöhaastattelu sekä ryhmähaastattelu olivat hieman myöhemmin kuin muut yksilöhaastattelut, mutta tässäkin oli vain muutaman viikon väli.

Haastattelut tehtiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Teemahaastattelu on haastattelu, jossa teemat on etukäteen mietitty, mutta kysymykset ovat vapaammin muotoiltuja ja voivat liikkua ja muuttua hieman, jos vertaa täysin strukturoituun haastatteluun. Teemahaastatteluiden runko on nähtävissä liitteessä 2. Runko on syntynyt pitkälti työn laadun sekä työn tutkimuksen kirjallisuuden pohjalta sekä niiden teemoja käyttäen. Tästä oli mielestäni helpoin lähteä liikkeelle haastatteluiden alussa. Ryhmähaastattelun aikana olen käyttänyt samanlaista kysymysrunkoa, mutta olen muokannut, ja lyhentänyt sitä hieman. Tämä johtuu haastattelun luonteesta, mutta runko on pysynyt samanlaisena kuin yksilöhaastatteluissakin. Tämän takia tarkkoja kysymyksiä ei näy rungossa, koska ne eivät ole olleet kaikille aivan samanlaisia. Ryhmähaastattelu on mukana muun muassa siitä syystä, että sen avulla pystyn huomaamaan sellaisia termejä, hahmottamistapoja sekä käsitteitä, joita minulle ei välttämättä tule mieleen.<sup>25</sup> En nimittäin itse työskentele Siun sotella tai muussakaan asiakirjahallinnan työpaikassa, mikä tekee minusta ul-

---

<sup>25</sup> Alasuutari 1995, 152.

kopuolisen haastattelijan, joka ei välttämättä aina ymmärrä kysyä kaikkia asiaan kuuluvia yksityiskohtia. Aineistoa analysoidessa täytyy lisäksi muistaa, että vaikka kysymykset vaikuttavat hyvinkin yksiselitteisiltä, eivät haastateltavat ajattele kysymyksiä vain sähköisyyden tai työn laadun kannalta vaan peilaavat sitä koko työhönsä ja elämäänsä. Tämä vaikuttaa paljon siis analysointiin, sillä sieltä täytyy esimerkiksi kiirettä käsittelevän teeman kohdalla osata lukea rivien välistä sähköisyyttä ja työn laatua koskevat käsitykset.

Haastattelut purettiin keräämisen jälkeen mahdollisimman nopeasti eräänlaisen sisällysluettelon avulla, joten yksityiskohtaista litterointia ei käytetä. Aineisto purettiin nopeasti siksi, että haastattelut säilyttävät mahdollisimman hyvin luotettavuutensa, eivätkä ne pääse vahingossa häviämään. Sisällysluettelon avulla on kuitenkin nopeasti selvitettävissä, missä kohdassa on mitään, ja siihen on helppo palata tarvittaessa. Sisällysluettelon avulla on mahdollista saada tallenteista yksityiskohtaisia tietoja. Anonymiteetin kannalta haastateltavien nimiä ei näy ollenkaan tässä tutkielmassa. Tämä lähtökohta näkyy haastattelutiedotteessa, jotta asia olisi mahdollisimman selvä kaikille alusta asti. Tähän päädyttiin siksi, koska koin haastatteluita aloittaessa, että haastateltavat lähtevät paremmin mukaan ja avautuvat enemmän, kun heidän tunnistamisensa on vaikeampaa tutkimuksesta. Anonymiteetin takia olen numeroinut haastattelut aikajärjestyksessä. Näin ollen sen haastattelun, jonka olen tehnyt ensimmäisenä, on haastattelu numero 1. ja toinen haastattelu on haastattelu numero 2 ja niin edelleen. Haastatteluiden purut eivät saa olla kuitenkaan liian anonyymeja, sillä mahdollinen myöhempi käyttö voi tällöin olla hankalaa, jos ei mahdotonta.<sup>26</sup> Tämä ei kuitenkaan ole tässä tapauksessa suuri ongelma, sillä yksityiskohtaista litterointia ei käytetä. Vaikkei jatkokäyttöä olisi, voi tämänkin tutkielman loppuvaiheessa olisi voinut koitua ongelmia muun muassa muistamisen ja identifioinnin kanssa, jos anonymiteetti haastateltavien osalta on viety liian pitkälle. Lisäksi tuleva haastatteluaineisto käännettiin kirjakielelle lopulliseen tutkimukseen koska kieltä tai sen merkityksiä ei tutkita. Tämä säästää myös paljon aikaa.

Metodina käytän sisällönanalyysia kerätyistä haastatteluista. Sisällönanalyysi tarkoittaa käytännössä sisällön sanallista erittelyä systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysissa etsitään tekstistä erilaisia merkityksiä. Käytän aineistonpurussa aineistolähtöistä eli induktiivista sekä hieman myös teorialähtöistä eli deduktiivista sisällönanalyysia. Tämä johtuu siitä, että aineistoa kerätessäni minulla on ollut jo joitakin käsitteitä ja teoriaa käsiteltävästä aiheesta. Tästä huolimatta nojaan vahvasti aineistoon. Aineistolähtöisessä menetelmässä on kolme vaihetta eli

---

<sup>26</sup> Kuula & Tiittinen 2010, 452.

aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja viimeiseksi teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi. Eli aineisto pelkistetään ja pilkotaan pienempiin osiin, ryhmitellään luokiksi käsitteiden avulla sekä erotetaan oleellinen tieto tutkimukselle. Teorialähtöisessä menetelmässä puolestaan analyysia rakennetaan eräänlaisen analyysirungon avulla, johon kerätään ainestoa, ja sen ulkopuolelle jäävästä kootaan uusia luokkia aineistolähtöistä teoriaa hyväksikäyttäen.<sup>27</sup> Sisällönanalyysin toteuttamisessa auttoi hyvin Anne Kanervan väitöskirjan ”*Minusta potilasturvallisuus on potilaan oikeus ja meidän velvollisuus*” *Potilasturvallisuuden kehittäminen systeeminäkökulmasta psykiatrisen erikoissairaanhoidon yksiköissä* (2015) selkeä kaavio, jossa kuvattiin hyvin sisällönanalyysiä käytännössä.<sup>28</sup>

Tutkielma etenee melkein haastattelurungon mukaisesti eli ensin käsitellään työn piirteet, joista päästään hieman enemmän aiheeseen sisään. Keskimmäisenä osana käsittelyluvuissa on niin sanotut työn sisällölliset tekijät, joka on laaja kokonaisuus. Tässä luvussa käsitellään paljon erilaisia asioita aina fyysisestä kuormituksesta koulutuksen kautta asiakirjalliseen osaamiseen. Viimeinen käsittelyluku puolestaan käsittelee työn varmuutta. Tämä kohta oli haastattelurungossa ensimmäisenä eli järjestystä on hieman muutettu käsittelylukuihin. Työn varmuuteen lasketaan kuuluvaksi niin työnantajan kuin myös työntekijä odotukset sekä mahdollinen tulevaisuus Siun sotella ja myös sen ulkopuolella. Kokoan analyysini tulokset tutkielman päättävässä Johtopäätökset-luvussa.

Tutkielmassa käsitellään työn muutosta yleisellä tasolla tieto- sekä toimistotyön osalta, johon myös asiakirja-ammattilaiset yleisesti lasketaan kuuluvaksi. Joissakin kohdissa lisäksi pyritään tulkitsemaan mitä ja miten sähköistyminen on muuttanut työtehtäviä asiakirjahallinnan alalla, jos muutosta on ylipäättään tapahtunut. Kaikissa kohdissa ja tapauksissa tämä ei ole mahdollista, joten analysointitavat eroavat hieman tutkielman aikana riippuen siitä mitä asiaa ollaan missäkin kohdassa käsittelemässä. Asiakirjahallinta ja sen osa-alueet eivät ole työmaailmassa aivan yksiselitteinen asia, ja työntekijät kokevat sen eri tavalla työtehtävästä sekä asemasta johtuen. Tämän takia se mitä haastatteluissa ei sanota tai jätetään sanomatta tahallaan, ovat myös isossa osassa tässä analyysissa.

Tutkielmassa teemoina korostuu tieto, sen hallinta sekä tiedon yhteys työnlaatuun. Nämä näkyvät pitkin tutkielmaa hyvin vaihtelevien tavoin. Tutkielma on asiakirjahallinnan tutkimuksen ja työn tutkimuksen välillä, ja ne linkittyvät toisiinsa monin paikoin. Tämä näkyy tutkielman

<sup>27</sup> Tuomi & Sarajärvi 2012, 103–104 & 108–113.

<sup>28</sup> Kanerva 2015, 107–108 (liite 1.).

aikana paljon. Tutkielman esisijaisena tarkoituksena on tuottaa tietoa erityisesti asiakirjahallintaan.

## 1.5 Tutkimusperinne

Asiakirjahallinnon puolella työn laatua ja sen muutosta ei ole paljoa tutkittu, mutta muissa teiteissä sitä on tutkittu, joten näiltä aloilta on saatavissa paljon apua. Työntutkimus on tärkeä osa tätä tutkimusta, ja siitä saa paljon apua niin metodisia kuin myös sisällöllisiä apukeinoja tutkimukseeni. Kyseessä on kuitenkin tutkimus, joka käsittelee työtä ja sen mahdollista muutosta. ”*Työntutkimuksen tavoitteena on selvittää ja kehittää tutkittavan työn työmenetelmät, ergonomia ja ajankäyttö*”.<sup>29</sup> Suuri osa työntutkimuksista, joita olen löytänyt, ovat kuitenkin tehty niin sanotuilla työn raskailla aloilla kuten esimerkiksi teollisuuden alalla. Tämä tarkoittaa sitä, että joudun hieman soveltamaan työntutkimuksen antamia tietoja. EK-SAK<sup>30</sup> tuottavuustyöryhmän julkaisu *Työntutkimuksen käsitteitä, menettelytapoja ja käyttökohteita* (2011) auttaa tutkielmassa. Julkaisussa on selitetty muun muassa tärkeitä käsitteitä sekä mitä työntutkimus ylipäättään pitää sisällään. Tältä osa-alueelta tulee paljon tietoa ja teoriaa työn laatuun koskeviin kysymyksiin, sillä sieltä käsitteet ja haastattelurunko ovat peräisin. Toki työntutkimuksen saralta löytyy paljon muitakin esimerkkejä, mutta nostan esiin tämän julkaisun tässä vaiheessa.

Asiakirjahallinta ja asiointi asiakirjahallinnan yksiköissä tapahtuu pitkälti sähköisessä muodossa, joten informaatiotiedettä voidaan käyttää myös aputieteenä. Informaatiotiede liittyy pitkälti sähköiseen maailmaan ja tiedon hakuun. Informaatiotiede auttaa näkemään asioita sähköisen maailman tutkimiseen sekä yksityiskohtia työn laajempaan sähköistymiseen liittyen. Lisäksi sen mitä sähköinen työ voi olla. Vaikka olenkin sähköisen maailman kanssa tekemisissä päivittäin, ei näitä asioita tule ajatelleeksi. Yksityiskohtaisemmin apua minulla antavat esimerkiksi Tampereen yliopiston informaatiotieteiden pro gradu -tutkielmat ja tämän lisäksi Sari Mäkisen väitöskirja *Records Management in Mobile Work* (2013). Mäkisellä on kaksi keskeistä tutkimustulosta. Ensimmäinen on, että organisaation muisti paljastaa, miten tietoja käytetään ja hyödynnetään. Tutkimustulos, jota voin hyödyntää enemmän, on liikkuvan mobiililyönnin vaikeus

<sup>29</sup> Työntutkimuksen käsitteitä, menettelytapoja ja käyttökohteita. 12.4.2017. [http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file\\_attachments/tyomarkkinat\\_kannustava\\_palkkaus\\_palkkaustapoja\\_tyontutkimuksen\\_menettelytavat.pdf](http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/tyomarkkinat_kannustava_palkkaus_palkkaustapoja_tyontutkimuksen_menettelytavat.pdf), s.6.

<sup>30</sup> EK=Elinkeinoelämän keskusliitto, SAK=Suomen ammattiliitojen keskusjärjestö.

muun muassa teknillisyydestä ja organisaatiosta johtuen. Ensimmäisen kertomaani tutkimustulosta en voi oikeastaan hyödyntää, vaan jätän sen käsittelemättä, sillä se ei liity tutkielmaani kovinkaan läheisesti, mutta mobiililyön vaikeus antaa minulle hyödyllisiä lähtökohtia tähän tutkielmaan. Mäkisen väitöskirjasta on saatavissa lisäksi muutamia hyödyllisiä käsitteitä, jotka auttavat rakentamaan tutkielmaa.

Lisäksi aiheeseen hieman lähemmin liittyvä Tiina Peltolan väitöskirja *Arkistotyön muutos ja muutoksen kokeminen 1970-luvulta 2000-luvun alkuun: Tapaustutkimus arkistomassoista, teknistymisestä ja asiantuntijuudesta* (2015) antaa minulle hyvin lähtökohtia tutkielmaan. Tämä väitöskirja on hyödyllinen minulle siitä syystä, että se käsittelee työn muutosta asiakirjahallinnan alalla sekä hieman myös sen teknillistymisestä. Näin ollen se antaa hyvän pohjan tutkimukselleni, sillä käsittelen paljon molempia aiheita tässä tutkielmassa. Toisaalta se käsittelee aivan eri alalla työskenteleviä ihmisiä ja aikaväli on todella pitkä, joten väitöskirjan käyttö vaatii hieman soveltamista joillain alueilla. Peltolan keskeiset tutkimustulokset väitöskirjassaan ovat työn erikoistuminen ja ammattimaistuminen sekä lisääntyneen vastuun sekä teknillisyyden tuomat muutokset niin arkistoihin kuin ammattilaisiin. Lisäksi Peltola nostaa esille ammattilaisten toimintatapojen erot riippuen siitä, milloin he ovat työnsä aloittaneet, sillä teknillistyminen vaikuttaa työhön. Tutkielmani käsittelee samoja aiheita, jota Peltola on nostanut esille tuloksissaan, mutta Peltolan väitöskirjasta on jo useampi vuosi, ja asiakirjahallinnan ala on kehittynyt tänä aikana paljon. Keskityn siis siihen mitä mahdollisia muutoksia on tapahtunut 2000-luvun alun jälkeen, sillä sähköistyminen ja tietoteknillistyminen on jatkunut vauhdilla. Nostan Peltolan väitöskirjasta esille lisääntyneen vastuun ja erikoistumisen sekä teknillisyyden tuomat muutokset, mutta eri aikoina aloittaneiden toimintatapoihin en keskity huomiota.

Sosiaali- ja terveysalalta tulee myös paljon apua, sillä ainakin suurin osa aineistosta kerätään sosiaali- ja terveyspalveluissa työskenteleviltä ihmisiltä, vaikkakaan he eivät ole sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Aiheeni ei kuitenkaan suoranaisesti liity sosiaali- ja terveyspalveluihin, joten tälläkin alalla joudun soveltamaan saamaani tietoa jonkin verran. Itä-Suomen yliopiston sosiaali- ja terveysjohtamisen laitoksella tehdyt tutkimukset tarjoavat todella paljon apua ja kirjallisuutta tutkielmaani. Hanna Partasen pro gradu -tutkielma *Vuorovaikutteinen sähköinen asiointi terveydenhuollossa: Integroitu kirjallisuuskatsaus* (2011) antaa hyvää taustatietoa myös sähköistymiseen, vaikka ei suoranaisesti olekaan sama aihe kuin minulla tässä tutkielmassa. Lisäksi Jarmo Reposen ja kumppaneiden kirjoittama raportti *Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014: tilanne ja kehityksen suunta* (2015) sopii hyvin

tutkimukseeni, vaikkei se käsittele aivan samaa asiaa kuin tutkimukseni. Raportissa käsitellään jonkin verran kuitenkin tieto- ja viestintäteknologiaa sosiaali- ja terveystieteissä, vaikka suurin osa haastatteluista tehdäänkin asiakirjahallinnon yksikössä, on raportista erittäin paljon apua tutkielmassani. Raportissa käydään hyvin läpi muun muassa tietojärjestelmien tilanne, yksiköiden välinen tiedon vaihto sekä hallinnolliset järjestelmät. Tämä auttaa minua alkuun sosiaali- ja terveysalan tieto- ja viestintäteknologiaan sekä auttaa ymmärtämään nykypäivän tilanteen hyvin. Samankaltaisia raportteja on kirjoitettu jo aikaisemmilta vuosilta, joten sähköisyyden tuomat muutokset ovat nähtävissä raporteissa.

## 2. Työn piirteet

### 2.1 Työn kesto ja ajoitus

Työtehtävistä on tullut todella laajoja kokonaisuuksia, jossa täytyy osata paljon erilaisia asioita ja tuntea paljon erilaisia käytäntöjä sekä tietokoneohjelmia että -järjestelmiä. Yksi haastateltavista oli laskenut, että hänen täytyi osata käyttää jopa 35–40 eri ohjelmaa ja niiden versioita. Tietämyksen täytyy siis olla todella laaja, mikä omalla tavallaan vaikuttaa työn kestoön, sillä työntekijöiden täytyy väistämättä hallita laajoja osa-alueita, jolloin kaikkia osa-alueita ei voi osata tai tehdä aivan yhtä hyvin. Asioita, joita tehdään hieman harvemmin tai ne ovat muuten monimutkaisempia, menee luonnollisesti enemmän aikaa kuin sellaisissa asioissa, joita työntekijä tekee useammin. Esimerkkinä tästä voisi pitää tietokoneohjelmia, jos ohjelmaa ei käytetä päivittäin tai edes viikoittain, ei sen käyttö ole yhtä nopeaa kuin sellaisen ohjelman, jota käytetään päivittäin paljon.<sup>31</sup> Organisaatiomuutos Siun sotessa on väistämättä lisännyt sekä laajentanut jokaisen haastateltavan työntekijän toimenkuvaa jollain tavalla. Lisäksi työtehtävät ovat saattaneet muuttua jollain tavalla sekä organisaation että tehtävien laajentumisen lisäksi. Organisaatiomuutoksen jälkeen alkuvuodesta 2017 Siun sotessa työtehtävät ovat olleet hieman sekaisin, ja siellä on ollut paljon aikaa vieviä selvitystehtäviä, koska kukaan ei ole oikein tiennyt miten toimia uudessa tilanteessa, jossa kukaan ei ole aikaisemmin ollut.<sup>32</sup> Tämä on vaikuttanut työn kestoön ja samalla myös esimerkiksi joustavuuteen ja intensiteettiin.

---

<sup>31</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 4.10–4.17

<sup>32</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 2.03–2.26 & 20.35–21.05.

Organisaatiomuutokseen vaikuttavat monet eri asiat kuten sosiaaliset, taloudelliset ja poliittiset tekijät. Tämä johtaa siihen, että organisaatiomuutokseen on vain yhden tekijän vaikea vaikuttaa. Tämä johtaa mielestäni taas siihen, että yksittäisellä työntekijällä on vain vähän vaikutusvaltaa organisaatioon, ja sen määräämiin tehtäviin sekä siten omiin työtehtäviinsä.<sup>33</sup> Tässä organisaatiomuutoksessa muutos on suunniteltu ja osin myös toteutettu poliittisilla päätöksillä organisaation ulkopuolelta. Sosiaali- ja terveystalouden uudistus on tällä hetkellä koko Suomea koskeva uudistus ei siis vain Pohjois-Karjalaa koskeva uudistus. Tästä johtuen ovat vaikutusmahdollisuudet vieläkin vähäisempiä. Organisaatiomuutos käsitetään kuitenkin yksinkertaisimmillaan vain uudeksi tavaksi organisoida ja tehdä työtä.<sup>34</sup> Tämä sopii tavallaan tähän siinä suhteessa, että työtehtävät eivät sinällään ole paljoa muuttuneet organisaatiomuutoksen myötä, niitä on vain saattanut tulla lisää ja hieman eri toimialoilla kuin on totuttu.

Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköiden työntekijät kokivat, että yksittäisten työtehtävien kestot ovat muuttuneet aikaisemmasta. Muutosta on siis tapahtunut jo jonkin verran ennen organisaatiomuutosta laajamittaisen sähköistymisen takia. Organisaatiomuutos on vain lisännyt muutosta ja sen tuntua jonkin verran aikaisemmasta, mutta muutosta oli tapahtunut jo ennen laajamittaista organisaatiomuutosta. Yleensä yksittäiseen työtehtävään tai sen osaan käytetty aika saattoi olla hieman lyhyempi johtuen juuri esimerkiksi sähköisyydestä. Sähköistymisen on todettu lyhentävän työtehtäviin käytettyä aikaa jonkin verran, mutta kaikissa tehtävissä se ei ole mahdollista.<sup>35</sup> Kokonaisuus on kuitenkin haastatteluiden mukaan pysynyt suunnilleen samanlaisena, sillä työtehtävien määrä on kasvanut jopa enemmän kuin ne ovat lyhentyneet ajallisesti. Sähköisyys on saattanut lisätä työvaiheita sekä työtehtäviä esimerkiksi jonkin asiakirjan lähettämiseen, jolloin työvaiheita on enemmän, ja tästä syystä kestokin saattaa olla pidempi. Toimintatavat ovat lisäksi olleet eri maakunnissa erilaisia ja niiden yhteensovittaminen vie paljon aikaa työssä. Koko ajan täytyy etsiä uutta tietoa, sillä ei ole olemassa yhtä tapaa tehdä töitä jokaisen asiakirjan ollessa hieman erilainen.<sup>36</sup> Haastatteluissa koettiin, että töissä on kiireempää ja työt vievät enemmän aikaa kuin aikaisemmin lisääntyvien työtehtävien takia. Toisaalta näitä oli hieman vaikea verrata koska työ ja työn kuva ovat muuttuneet paljon siitä mitä se oli ennen kuin sähköistyminen tuli isoksi osaksi työtä. Sähköisyys on ollut osa Siun

---

<sup>33</sup> Juuti & Virtanen 2009, 91.

<sup>34</sup> Taskinen 2015, 146.

<sup>35</sup> Varpila 2012, 49.

<sup>36</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 6.21-6.35.



soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikköä jo todella pitkän aikaa. Tämä tulee selkeästi esille seuraavassa haastattelussa.

*”Haastattelija: Sähköiseen ollaan kuitenkin koko ajan menossa?”*

*Haasteltava 3.: Sähköisyyttä on elänyt jo monta vuotta täällä... Se on tuonut muutoksia paljon aikaisemmin, mutta nyt tätä on eletty jo monta vuotta, niin tavallaan siinä on jo mukana.*

*Haastattelija: Niin se ei enää vaikuta niin paljon?”*

*Haasteltava 3.: No ei se enää”<sup>37</sup>*

Koetaan, että työn kasvaviin vaatimuksiin liittyvät niin määrä kuin myös laatu. Työntekijöiltä vaaditaan tehokkuutta, uusien asioiden oppimista, monitahoisuutta, vastuuta sekä joustavuutta entistä enemmän.<sup>38</sup> Tämä tulee esille pitkin kaikkia haastatteluja ja on luettavissa hyvin ”rivien välistä”, vaikka haastateltavat eivät sitä suoraan sanokaan. Nämä kaikki vaikuttavat myös työtehtävien keston, yleensä keston pitenemisenä.

Työn tekemisen ajoitus oli jonkin verran työntekijän omissa käsissä Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä. Vain harvalla oli sellaisia tehtäviä, jotka toistuivat päivästä toiseen samalla tavalla ja samaan aikaan. Sähköisyys on tuonut siis epävarmuutta työhön, sillä paperisen työn aikaan saattoi paremmin tietää, että tiettyyn aikaan työpäivästä tapahtuu tiettyjä asioita. Tällaisia ennalta-arvattavia asioita vielä nykyisinkin oli esimerkiksi kirjaamoon maapostin tulo tai potilaskertomusarkistoon lähettien tuomat paperit. Nämä molemmat tulevat kaksi kertaa päivässä sekä aamulla että iltapäivällä. Kummassakaan toimipisteessä ei voida vaikuttaa siihen mihin aikaan ne tulevat, vaan postit ja paperit tulevat jonkun muun aikataulujen mukaan kuten esimerkiksi potilaskertomusarkistoon lähettien aikataulujen mukaisesti. Näinä aikoina kiire oli kovimmillaan asiakirjahallinnon yksikössä, johon sekä kirjaamo että potilaskertomusarkisto kuuluvat, sillä asioita tulee paljon samaan aikaan käsiteltäviksi ja papereita piti mahdollisesti saada eteenkin päin lähtemään. Asioita viedään nykyisin paljon pidemmälle kuin aikaisemmin ja näin ollen vastuuta on lisätty. Esimerkiksi potilaskertomusarkistosta tietopalvelusihteerit toimittavat sähköisesti asioita pidemmälle kuin aikaisemmin. Heidän vastuunsa niin

<sup>37</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 18.51–19.08.

<sup>38</sup> Julkunen 2007, 39–40.

sanotusti päättyi aikaisemmin siihen, kun lähetit kävivät hakemassa tarvittavat ja eteenpäin lähetettävät paperit potilaskertomusarkistosta, mutta nykyisin tietopalvelusihteerit toimittavat asiakirjat perille asti sähköisesti.<sup>39</sup>

Kukaan haastateltavista ei voinut vaikuttaa työtehtäviinsä paljoa. Määrätyt työt sekä tehtävät täytyy tehdä, mutta järjestyksen sekä milloin tehtävä suoritetaan työntekijät saavat päättää vapaammin, kunhan työt on tehty määräaikaisten sisällä. Poikkeuksen tästä muodostaa keskijohtoa olevan haastateltavan työtehtävät, jotka olivat hyvin paljon omissa käsissä. Tehtäväalueiden ollessa näin laajoja kaikilla työntekijöillä, on heillä päivän aikana varaa päättää, mitä tekee mihinkin aikaan päivästä tai joskus jopa viikosta. Toki kiireisimmät asiat tulee hoitaa ensin alta pois. Nämä kiireisimmät asiat saattavat keskeyttää jonkin jo hoidossa olleen asian, joka on vähemmän kiireinen. Työ saattaa siis keskeytyä monesta eri syystä, minkä vuoksi joissain tilanteissa on vaikea enää muistaa, mitä oli tekemässä ja missä kohtaa.<sup>40</sup> Moni sanoikin haastatteluiden aikana, että työssä on paljon keskeytyksiä muun muassa sähköpostin, Skypein tai vaikka työkavereiden takia. Monet näistä keskeyttävistä asioista ovat juuri nimenomaan sähköisiä. Esimerkiksi sähköposti on koko ajan monella auki, ja siihen kiinnitetään koko ajan huomiota, samoin Skype –yhteys. Nämä keskeytykset lisäävät työn kuormittavuutta. Kiire on siis osa myös asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksikköjä, eikä sitä monessakaan tapauksessa pysty kauheasti ennakoimaan. Suomalaisessa työelämässä kiire on oleellinen ja pysyvä osa työtä, mutta sitä ei kuitenkaan aina koeta negatiiviseksi ilmiöksi.<sup>41</sup>

Aamulla tullessa töihin ei asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköissä voi tietää onko päivästä tulossa kiireinen vai ei. Paitsi jos on sovittu aikaisemmin jotain esimerkiksi nämä haastattelut, koulutuksia tai jokin asia on jäänyt kesken edellisenä päivänä.<sup>42</sup> Kiire on siis enemmänkin päivä- kuin kellokohtaista ja riippuu paljon myös siitä, miten aktiivisesti itse tekee töitä tai ottaa muihin yhteyttä sekä siitä, miten on itse paikalla vastaamassa erilaisiin viesteihin.<sup>43</sup> Tämä kaikki liittyy sähköiseen maailmaan, joka on tuonut paljon hektisyyttä työelämään. Melkein koko ajan ollaan jonkinlaisen yhteyden päässä, ja työntekijään saadaan yleensä aina sähköisesti yhteyttä. Yleisesti ottaen kuitenkin työyksiköissä koettiin, että koko ajan on kiire, ja siihen ei voi vaikuttaa millään tavalla muuten kuin kaveria auttamalla, mikä lisää työtehtävien

---

<sup>39</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 14.47–15.50.

<sup>40</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 20.19–20.45.

<sup>41</sup> Mamia 2007c, 125.

<sup>42</sup> Haastattelu 4. 3.3.2017, Joensuu. 5.47–6.02.

<sup>43</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 22.00–22.10.

laajuutta entisestään, sillä myös kaverin töistä täytyy olla jonkin verran selvillä, että häntä voi auttaa tarvittaessa.

Työtä pidettiin niin hektisenä ja kiireisenä, että jopa taukojen pito oli joskus hieman vaikeaa. Haastattelussa 1. tämä tulee hyvin esille.

*”Ei tule niitä taukoja. Koko ajan vaan niin kuin tekee asioita eteenpäin. Tauotus on sitten sitä, että se on tietoisesti ajateltava, että tauko on pidettävä tai alkaa tuntua siltä, että nyt on lähettävä tai käytävä kävelemässä jossain tuolla. Tekee vaan, ei sitten, jos keskittyy tuohon niin ne tauot jää aika vähiksi.”<sup>44</sup>*

Vaikka kiire ei siis ole kelloon katsomista, työ imaisee tavallaan mukaansa niin voimakkaasti, että jopa lakisääteisten taukojen pito voi olla jossain määrin hankalaa. Tämä on yleistä nykyisessä tietotyössä, jossa tullaan pakoon töihin omia vapaa-ajan asioita. Tämä on muuttunut aivan toiseen suuntaan kuin aikaisemmin, jolloin kotiin mentiin pakoon työasioita.<sup>45</sup> Ajatuksen tasolla täytyisi päästä päivän aikana tauolle, jotta jaksaa työpäivän loppuun asti. Joten ei vain riitä, että tauolla on fyysisesti, vaan tauolle pitäisi päästä myös henkisellä tasolla, ja unohtaa työasiat hetkeksi. Sähköisyys on tuonut tähän lisähaasteita, sillä koko ajan tulee uusia asioita esimerkiksi sähköpostiin ja tämän takia työstä on niin henkisesti kuin myös jossain tapauksessa fyysisestikin vaikea päästä irti. Työasioiden unohtaminen ei ole kuitenkaan aivan helppoa, sillä niistä ei välttämättä pääse ajatuksen tasolla vapaa-ajallakaan helposti irti vaan sähköisyys ja työn intensiteetti vetäisevät mukaansa voimakkaasti.

Siun sotella on käytössä eräänlainen työaikapankkijärjestelmä, joka laskee työaikaa eli käytössä on niin sanotusti liukuva työaika ja työaikapankki, jonne on mahdollista kerätä työaikaa varastoon. Tällainen työaikapankkijärjestelmä on käytössä melkein kaikilla Siun soten organisaatioissa, mutta vähenee mitä korkeammalla työntekijä on organisaatioissa. Korkeammalla organisaatioissa käytössä on vuosityölaskuri, joka toimii hieman eri tavalla. Tällaista vuosityöaikaa käyttävät työntekijät ovat organisaatioissa vähintään niin sanottua keskijohtoa.<sup>46</sup> Työaikapankki on varsin yleinen työaikajärjestely suomalaisilla työpaikoilla nykyisin, jopa 57 % työpaikoista käyttää jonkinlaista työaikapankkijärjestelmää.<sup>47</sup> Tämän takia työntekijän on mahdollista muuttaa hieman työssäoloaikaansa, joko tulla myöhemmin tai olla hieman myöhempään. Myös päiväkohtaisia eroja esiintyy. Ongelmaksi koettiin kuitenkin se, että jos tulee aikaisin, kiire tulee

<sup>44</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 5.47–6.11.

<sup>45</sup> Blom 2001, 135.

<sup>46</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 5.52–5.56.

<sup>47</sup> Mamia 2007b, 39–41.

aamulle, ja jos tulee myöhemmin, niin kiire on silloin kun on lähdössä töistä pois.<sup>48</sup> Näin siis ainakin johdonsihteereiden osalta, joiden aikataulu saattaa olla sidottu jossain määrin lääkäreiden aikatauluihin. Lääkärit tulevat sitten kun ovat saaneet ensin hoidettua muut päivän asiat. Tämän kaltaisella työaikajoustolla on todettu olevan kytkös organisaation menestykseen ja työhyvinvointiin, sillä työnantajan ja työntekijän välisen luottamuksen on todettu lisääntyvän, asiakaspalvelun tehostuvan sekä organisaation kykenevän muuntautumaan tilanteisiin. Työajan joustoa voitiin käyttää muun muassa siihen, että jos joku päivä on kiireisempi, vaikka sairaslomien takia, kuin toinen silloin työaika venytettiin. Tämä on tyypillistä työntekijälähtöistä joustoa, jossa työntekijä joustaa vapaaehtoisesti työajastaan. Jousto voi olla myös toiseen suuntaan, eli töistä lähdetään aikaisemmin jonkin asian takia, jolloin työaika taas muuttuu.<sup>49</sup>

## 2.2 Työn joustavuus

Työn joustavuudella tarkoitetaan sitä, miten paljon työpaikka, työntekijät sekä työnantaja ovat valmiita joustamaan erilaisissa asioissa työpaikalla. On olemassa siis niin määrällistä, toiminnallista kuin ajallistakin joustoa. Suomen työmarkkinoita on pidetty suhteellisen joustamattomina, mutta tosiasiaa näin ei kuitenkaan ole. Suomessa on tapana nostaa esille vain huonot puolet sekä tapahtumat, vaikka hyviä puolia on melkein yhtä paljon työmarkkinoilla.<sup>50</sup> Kaikkia näitä jouston muotoja on myös Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköissä jossakin määrin. Toiset nousevat enemmän esille kuin toiset.

Haastatteluissa tuli hyvin ilmi, että sähköisyyden on koettu lisäävän joustavuutta monin eri tavoin. Potilaita ja asiakkaita on helpotettu muun muassa asioiden etenemisen nopeudella ja niin sanotusti yhden tiskin palvelulla. Sähköinen palvelu on nopeampaa, ja pyynnöt voi tehdä suoraan, vaikka sähköisesti tietokoneelta. Tätä käytetäänkin kohtuullisen paljon, sillä useammasakin potilaskertomusarkiston työntekijän haastattelussa tuli ilmi, että Siun soten -nettisivuilta on löydettävissä ohjeet muun muassa juuri pyyntöjen tekemiseen<sup>51</sup>. Sähköisen asioinnin on siis koettu olevan hyvä asia potilaille, joille asiointi on helpompaa kuin aikaisemmin.<sup>52</sup> Asioiden hoitamista on koettu helpottaa asiakkaan kannalta, mutta asiakirjahallinnan ammattilaisille

<sup>48</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 9.05–9.47.

<sup>49</sup> Nätti & Anttila 2012, 166 & 171.

<sup>50</sup> Mamia & Melin 2007, 140.

<sup>51</sup> Siun soten pyyntöjen tekeminen. 4.8.2017. <http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot>.

<sup>52</sup> Haastattelu 7. 6.3.2017 Joensuu. 8.08–8.11.

tämä on muun muassa tarkoittanut sitä, että työvaiheita on tullut joihinkin tehtäviin lisää. Lisäksi salassapito täytyy pystyä järjestämään sähköisestä asioinnista huolimatta. Tämän lisäksi lainsäädännöstä seuraa vaatimuksia, jotka on täytynyt ottaa huomioon sähköisessä asioinnissa ja muutenkin sähköisessä asiakirjahallinnossa. Muun muassa todistusvoimaisuus täytyy kyetä säilyttämään muutoksista huolimatta esimerkiksi metatietojen ja lokien avulla, jolloin kaikki muutokset sekä luovutukset ovat jäljitettävissä.<sup>53</sup> Todistusvoimaisuuteen lasketaan kuuluvaksi eheys<sup>54</sup>, autenttisuus<sup>55</sup>, ymmärrettävyys sekä luotettavuus. Kaikkien näiden täytyy olla kunnossa, jotta asiakirjatiedot ovat todistusvoimaisia.<sup>56</sup>

Samalla tavalla asiakkaan oikeusturva on kyettävä säilyttämään, vaikka tietoja lähetetään sähköisesti. Kun tietoja, jotka sisältävät salassa pidettävää aineistoa, tässä tapauksessa yleensä potilastietoja, lähetetään sähköisesti, on oltava erityisen tarkka asiakkaan oikeusturvan kannalta, ettei tietoja luovuteta mahdollisesti väärälle henkilölle. Tietoja pyytäessä viranomaiselta sekä lähettäessä viranomaiselta sähköisesti pyytäjän henkilöllisyyttä ei tarvitse yleensä tarkistaa esimerkiksi allekirjoituksen avulla, jos sitä ei ole syytä epäillä vääräksi.<sup>57</sup> Toki oikeusturvaan kuuluu paljon muitakin asioita kuin vain pyyntöjen allekirjoitukset ja luovutukset, mutta nämä ovat vain esimerkkejä. Avoimuuden ja todennettavuuden lisäksi tehtävien suorittaminen dokumentoidulla, valvotulla, tarkoituksenmukaisella sekä sovitulla tavalla lisäävät asiakkaan oikeusturvaa, joka on asiakirjahallinnan yksi kulmakivistä. Ei siis ole yksinomainen tarkoitus vain helpottaa asiakkaan asiointia, vaikka siihen suuntaan koko ajan pyritään. Asiakirjahallinnossa on tarkoitus turvata juuri muun muassa todistusvoimaisuus ja oikeusturva asiakkaalle, vaikka se vaatisi hieman vaikeamman asioimisen kanavan sekä hieman vaivannäköä, jotta asia saadaan hoidetuksi. Asioita helpottaessa ja toimintatapoja muuttaessa täytyy ottaa siis moni asia huomioon, joita ei välttämättä tule aina ensimmäiseksi ajatelleeksi.<sup>58</sup>

Lisäksi sähköisyys on nopeuttanut myös hallinnollisten asioiden käsittelyä, muun muassa sähköisen allekirjoituksen kautta. Jotkin haastateltavat nostivat myös joustavuuden varjopuolia esille. Vaikka sähköisyyden on koettu lisäävän joustavuutta, mutta ei se aina toimi niin kuin on suunniteltu. Paljon riippuu siitä, onko vastapuolella, jonne ollaan yhteydessä, samankaltaisia

---

<sup>53</sup> SFS-ISO 15489-1:2017, 25–26.

<sup>54</sup> Asiakirja on täydellinen, muuttumaton sekä lisäykset ja muutokset on merkitty ja dokumentoitu riittävällä tavalla.

<sup>55</sup> Asiakirjan voidaan todistaa olevan juuri sitä mitä on väitetty olevan.

<sup>56</sup> SFS-ISO 15489-1:2017, 11–12.

<sup>57</sup> Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoimituksissa 29.6.2016. Suomen säädöskokoelma (SäädK) 534/2016.

<sup>58</sup> Liikearkistoyhdistys RY 2009, 10 & 34 & SFS-ISO 15489-1:2017, 22–25.

sähköisiä menetelmiä, kuten vaikka suojattua sähköpostia. Jos sitä ei ole niin sähköiset uudistukset ovat turhia, sillä niitä ei voida käyttää.<sup>59</sup> Suojattu sähköposti on yksi monista uudistuksista, joita on pitänyt tehdä sähköisyyden tulon myötä, jotta muun muassa potilaiden tietosuojasta sekä oikeusturva on saatu järjestettyä.<sup>60</sup> Yleisesti ottaen kuitenkin sähköistymistä on pidetty hyvänä asiana: se nopeuttaa jonkin verran työn tekemistä. Vielä parempana asiana sähköisyyttä on pidetty asiakkaan kannalta.

Työpaikan sisällä sähköisyyttä ei kuitenkaan mielellään käytetä kommunikoinnin välineenä. Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että jos se on vain mahdollista, työtoveriin otetaan yhteyttä jollain muulla tavalla kuin sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla. Toki on olemassa paljon tilanteita, että sähköposti tai Skype -yhteys on parempi vaihtoehto. Sairaala-alue on todella suuri, ja työntekijöitä on laajalla alueella, tällöin otetaan yhteyttä, joko sähköisesti tai sitten soittamalla. Jos työkaveri, jolle on asiaa, on lähellä, asia hoidettiin mielellään kasvotusten. Tämä saattaa johtua monesta eri tekijästä, ja työntekijöiden välillä on suuria eroja. Työntekijät kokivat, että ero siinä halutaanko hoitaa asioita mieluummin sähköisesti vai kasvotusten, on sukupolvikysymys. Vanhemmat työntekijät kokivat, että he hoitavat mieluummin asiat kasvotusten, ja kun he vertasivat itseään nuorempiin työntekijöihin, jotka käyttävät enemmän sähköisiä menetelmiä, ero nähtiin kohtuullisen suureksi.<sup>61</sup> Tässä nähtiin ero sukupolvien välillä, ja sitä myös korostettiin pitkin haastatteluita. Vanhemmat työntekijät kokivat, että asiat on parempi hoitaa jollain muulla tavalla kuin sähköisesti, ja näin ollen myös he loivat samalla sosiaalistumista omalla tavallaan. Koska työ on todella pitkälle tietokoneen näyttöön tuijottamista työn sähköisyyden vuoksi, työhön saa taukoja, kun asioita käy hoitamassa poissa tietokoneen näytön edestä jossakin muualla. Tavallaan kasvotusten asioiden hoitaminen koettiin hieman vaihteluksi työn lomassa. Osa asioiden hoitamisesta kasvotusten oli myös vaihtelun kaipaamista ainaiseen päätyöskentelyyn, sillä on raskasta istua koko työpäivä saman tietokoneen näytön edessä liikkumatta minnekään tietokoneen äärestä. Tämä on aivan mieltymyskysymys, miten asiat halutaan hoitaa ja millä ajalla.<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 8.40–9.08.

<sup>60</sup> Partanen 2011, 20.

<sup>61</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 12.25–13.05.

<sup>62</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 15.05–15.55.

Lisäksi Siun soten muodostumisen jälkeen maakuntaan on pitänyt olla enenemissä määrin yhteydessä. Tämä hoituu helposti sähköisten kanavien kuten juuri Skypen kautta paljon helpommin kuin paikanpäälle menemällä.<sup>63</sup> Soittamista pidettiin parempana vaihtoehtona kuin sähköpostin kirjoittamista, jos työkaveri, jonka kanssa ollaan yhteyksissä, on esimerkiksi eri rakennuksessa. Tämä sen takia, jotta väärinymmärrysten riskin koettiin pienenevän sekä se koettiin paljon nopeammaksi kuin sähköpostin kirjoittamisen. Työ on lisäksi todella hektistä, ja tieto pitäisi saada nopeasti lähtemään eteenpäin, jolloin sähköpostiin vastausta on pitkä aika jäädä odottamaan. Sähköinen asiointi työpaikan sisällä riippuu siis aivan asiasta, sen laajuudesta sekä siitä kenelle ollaan asiaa esittämässä.

Työn ja sähköisyyden joustavuutta rajoittavat riippuvaisuus ICT-ammattilaisista<sup>64</sup>. Siun sotella kaikki tietokoneet ja ohjelmat on sidottu tiukasti ICT-tuen käyttäjiin, jolloin työntekijä ei voi itse tehdä melkein mitään tietoteknisiä asioita, jos jokin ei toimi. Niin sanotusti tavallisen työntekijän oikeudet, ja miksi ei myös taidotkaan, riitä tietokoneiden ja -järjestelmien muokkaamiseen, jos niissä on jokin vika. Esimerkiksi jos tietojärjestelmä ei toimi jostain syystä, täytyy ottaa yhteyttä ICT-tukeen ja odottaa, että he hoitavat asian, vaikka etäyhteyden avulla.<sup>65</sup> Kirjaamon työntekijät ovat *Dynasty*-ohjelman pääkäyttäjiä, joten he pystyvät tekemään jotain ohjelmalle ilman tietotekniikan ammattilaisia, mutta sekin on hyvin vähäistä eli käytännössä vain oikeuksien antamista.

*”Siis tässä työssä on muuttunut, näissä omissa hommissa se, että sähköiseen maailmaan mennyt 90 %. Niin sähköisesti käsitellään asioita eli sähköposti ja asianhallintajärjestelmä”<sup>66</sup>*

Tästä käy hyvin ilmi, miten sähköistä työ nykyisin on asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä. Paperimaailmasta ollaan koko ajan luopumassa entistä enemmän, ja se vaikuttaa siis myös työn tekemiseen. Riippuvuus ICT-tuen henkilöstä tulee tässä hyvin esille. Jos tietokoneet ja -järjestelmät eivät toimi kunnolla, jäljelle jää vain noin kymmenen prosenttia työstä, jota voi tehdä. Tämä on toki hieman työtehtävästä ja -paikasta kiinni, joissain paikoissa käytetään vielä enemmän paperia kuin toisessa. Yleensä ICT-tuki yrittää olla tällaisissa tilanteissa nopea, sillä toimintakatkoksen aikana ei voi oikeastaan tehdä mitään. Mutta kuten ryhmähaastattelussa tuli ilmi, ICT-tuella on viisi päivää aikaa edes ottaa asia käsittelyyn, joten riippuen

<sup>63</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 15.25–15.35.

<sup>64</sup> Information and communication technology. Sähköisten järjestelmien hankinnan, ylläpidon ja käyttökoulutuksen asiantuntijoita.

<sup>65</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017 Joensuu. 13.14–13.31.

<sup>66</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017 Joensuu. 2.04–2.16.

asiasta voi siinä mennä aikaa. Tämän koettiin menneen alaspäin aiemmasta, jolloin ICT-tuki oli sairaala-alueella. Nykyisin se on Joensuun kaupungin keskustan alueella, joten palvelumatkat ovat pidempiä, eikä asioita saa eteenpäin esimerkiksi soittamalla. Aikaisemmin tämä oli mahdollista. Nykyisin on menty kohti etädiagnostiikkaa, jota kaikki asiantuntijat eivät pidä hyvänä asiana.<sup>67</sup>

Lisäksi riippuvaisuus ICT -tuen henkilökunnasta ja muista tietotekniikan ammattilaisista koettiin jossain määrin ongelmaksi, sillä sieltä uudistukset saattavat tulla aika hitaasti käytäntöön. Tällä tarkoitan siis vain uudistuksia, en käytännön ongelmia jokapäiväisessä työssä. Tästä hyvä esimerkki on haastattelussa 6. esille tullut sähköinen allekirjoitus, joka ei lähtenyt heti toimimaan vaan vaati joitain uudistuksia ohjelmaan. Allekirjoitusta ei saatu toimimaan ennen kuin järjestelmän kehittäjä antoi niin sanotun päivityspaketin järjestelmään. Tässä meni siis muutama kuukausi. Lisäksi Sähke 2:n tuomat vaatimukset olisi täytynyt ottaa huomioon tietojärjestelmiä luotaessa. Todellisuudessa se on huomioitu vain noin 5 % järjestelmistä. Tämän takia aineisto on pitänyt siirtää kokonaisuudessaan esimerkiksi migraation avulla sähköiseen arkistoon, mikä tuottaa paljon enemmän kustannuksia kuin vain osan aineistosta siirtäminen sähköiseen arkistoon.<sup>68</sup> Sähke 2 on Kansallisarkiston (silloin arkistolaitos), vuonna 2009 voimaan tullut, määräys sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittelystä, hallinnasta ja säilyttämisestä. Se sisältää vaatimuksia ja ominaisuuksia, jotka ovat edellytyksenä tietojärjestelmien asiakirjallisten tietojen säilyttämisestä ainoastaan sähköisessä muodossa ja tietojärjestelmistä tuotettavan siirtokokonaisuuden muodostamisesta.<sup>69</sup>

Lisäksi ongelmaksi koettiin haastatteluissa se, että tietojärjestelmän kehittäjät eivät välttämättä ymmärrä, mitä järjestelmältä halutaan ja mitä sillä perinpohjaisesti tehdään. Tämä tuottaa ongelmia järjestelmien tullessa käyttöön, sillä niistä on luotu aivan liian vaikeita sekä monimutkaisia asiakirjahallinnan ammattilaisten jokapäiväiseen käyttöön. Myös Hanna Partanen nostaa tämän esille, sillä on tärkeää, että kehittäjät tajuavat mitä palvelun käyttäjät ja mahdolliset asiakkaat haluavat ja tarvitsevat tietojärjestelmältä.<sup>70</sup> Yleisimmiksi asiakirjajärjestelmien käytön ongelmiksi on nostettu juuri huono käytettävyys sekä käyttäjälähtöisyys. Näiden lisäksi esiin on nostettu muun muassa koulutuksen puute järjestelmään, huono viestintä sekä johdon tuen

<sup>67</sup> Pyöriä 2007, 62.

<sup>68</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017 Joensuu. 28.35–29.11 & 48.45–49.23.

<sup>69</sup> Sähke 2. 5.8.2017. [http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionihallinto/maarayksetjaohjeet/normiteksti\\_suomi.pdf](http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionihallinto/maarayksetjaohjeet/normiteksti_suomi.pdf) s. 1.

<sup>70</sup> Partanen 2011, 17.



puuttuminen.<sup>71</sup> Nämä ongelmat näkyvät omalla tavallaan myös Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalelujen yksiköissä, sillä tietojärjestelmissä osataan yleensä tehdä vain se puoli, jonka kanssa ollaan paljon tekemisissä. Tietojärjestelmää ei siis osata hyödyntää aivan koko kapasiteetilla.

Organisaatiomuutoksen jälkeen ICT-tuen henkilökuntaa on tarvittu enemmän sekä asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikössä, sillä tietojärjestelmät ovat olleen muutoksen jälkeen hieman sekaisin muun muassa siirtyessä uusiin tietokantoihin. Lisäksi muutoksen jälkeen oli tullut tilanteita, joissa kukaan ei aikaisemmin ole ollut. Nämä yhdessä vaikuttavat sähköiseen työntekoon ja riippuvuuteen ICT-tuen henkilökunnasta, sillä esimerkiksi laskutusohjelmat tai sähköinen asiointi Siun soten -nettisivuilla eivät lähteneet heti toimimaan toivotulla tavalla. Tämä on kuitenkin oletettavaa ison muutoksen jälkeen ja hiljalleen asiat on saatu taas toimimaan normaalilla tavalla ja ilman ylimääräistä ICT-tuen apua. Tällaiset pieneltä tuntuvat asiat kuitenkin vaikuttavat todella paljon työn joustavuuteen ja jokapäiväiseen työhön. Työn joustavuuteen vaikuttaa myös se, että pieniltäkin tuntuvat asiat kuten lamppujen vaihtaminen ovat myös palvelupyyntöjen takana. Tämä vaikuttaa joustavuuteen sillä tavalla, että juurikin vaikka tässä lampun vaihdossa tai hyllyn siirtämisessä saattaa mennä useampi viikko ennen kuin tapahtuu yhtään mitään.<sup>72</sup> Tällaiset pieneltä tuntuvat asiat vaikuttavat työhön, sen tekemiseen ja laatuun paljon. Tästä hyvänä esimerkkinä voisi pitää lampun vaihtoa. Sitä ei voi vaihtaa itse, mutta sitä ei myöskään tulla vaihtamaan nopeasti. Ilman lamppua pimeässä on ikävä työskennellä.

Laajemmat työaikajoustot ja etätyö<sup>73</sup> ovat mahdollisia hieman korkeammalla työtasolla. Siun sotella voi siis tehdä etätöitä, jos se on vain mahdollista työtehtävien puolesta. Varsinaisen etätyön tekeminen on kuitenkin vielä suhteellisen harvinaista, ja se lisääntyy sitä mukaa mitä korkeammalle organisaatiossa mennään. Mitä ylemmälle Siun soten organisaatiossakin mennään, sitä laajempaa työaikajoustot ja etätyöt ovat, ja sitä enemmän työhön kulutetaan omaa aikaa vapaa-ajalla, jota ei varsinaisesti lasketa etätyöksi, sillä siitä ei ole sovittu työnantajan kanssa.<sup>74</sup>

---

<sup>71</sup> Henttonen 2015. 196.

<sup>72</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 13.50–15.20.

<sup>73</sup> Etätyöksi lasketaan työ, joka tehdään muualla kuin työpaikalla, se kuuluu työaikaan ja lisäksi siitä on sovittu työnantajan kanssa.

<sup>74</sup> Mamia 2007b, 36–37.

*”Kyllähän minä lähestulkoon päivittäin teen töitä kotona... En minä kaikkea viikonloppua tee, ne rauhoitan perhe-elämälle. Kotona teen ehkä kymmenen tuntia viikossa. Ehkä reilun tunnin arki-illassa.”<sup>75</sup>*

Kuten haastatteluista tulee ilmi, vain harvalla on edes se mahdollisuus etätyöhön. Niillä joilla mahdollisuus on siihen, käyttävät he sitä oikeastaan vain silloin, jos se on pakollista muun muassa oman tai läheisen sairastelun tai työmatkan vuoksi. Muuten vain etätyöpäivän tekeminen ei ollut Siun sotien työntekijöiden mielestä mielekäästä. Siihen ei nähty edes tarvetta, eikä siitä ollut erikseen sovittu työnantajan kanssa.<sup>76</sup> Kirjaamossa ja potilaskertomusarkistossa etätyön mahdollisuus on oikeastaan olematon, koska paperi liikkuu niissä vielä jonkin verran, ja he käsittelevät potilaisiin liittyviä salassa pidettäviä tietoja, joita ei saa kuljettaa kotiin. Lisäksi jonkun täytyy olla aina paikalla, sillä paperi ei liiku itsestään paikasta toiseen. Etätyötä ja laajempaa työaikajoustoa käytetään siis todella harkiten ja suurin osa työstä tehdään kuitenkin virallisena työaikana ja työpaikalla, omassa työpisteessä. Joissain tapauksissa työ voidaan tehdä vieraassa työpisteessä, mutta tällaisetkin tilanteet tuntuivat olevan aika harvinaisia Siun sotien asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä.

Etätyön harvinaisuus niin potilaskertomusarkistossa kuin myös jossain määrin kirjaamossakin kertoo todella paljon työpaikan asiakirjallisuudesta. Siun sotella käsitellään paljon salassa pidettävää tietoa, mikä vaikuttaa asiakirjahallintaan ja sen vaikutuksiin ja toteuttamiseen paljon. Salassa pidettävää tietoa ei voi kuljettaa minnekään ilman laissa olevaa valtuutusta, eikä sitä saa edes katsoa ilman, että siihen on valtuutuksia, saati paljastaa ulkopuoliselle, vaikka virkasuhde olisikin päättynyt jo aikaisemmin.<sup>77</sup> Tämän takia työtä on hankala tehdä työpaikan ulkopuolella. Potilaskertomusarkistossa on sähköisen toiminnan lisäksi myös paperinen asiakirjatoiminta joka päivä käytössä, sillä vanhoja potilasasiakirjoja on vielä todella paljon vain paperisena versiona Siun sotella. Vähitellen nämä kaikki, ainaisesti säilytettävät pois lukien, hävitetään asianmukaisessa järjestyksessä. Eli kun niille ei enää katsota olevan käyttöä. Sosiaali- ja terveysministeriö laatii päätökset siitä, miten pitkään potilaan oikeusturvaa koskevia asiakirjoja säilytetään. Säilytysajat on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa potilasasiakirjoista 30.3.2009/298. Pysyvästi säilytetään 18. ja 28. päivä syntyneiden potilasasiakirjat. Kuolleiden asiakirjat muina päivinä syntyneiden osalta saa hävittää 12 vuotta kuolemasta. Aikai-

<sup>75</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 6.45–7.27.

<sup>76</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 7.27–7.42.

<sup>77</sup> Laki viranomaisen julkisesta toiminnasta 21.5.1999. Säädek 621/1999.

semmin sama luku on ollut kaksikymmentä vuotta. Tämä tarkoittaa sitä, että osa potilasasiakirjoista säilytetään kaksikymmentä vuotta potilaan kuolemasta ja osa 12 vuotta. Eli käytännössä joka vuosi vielä muutaman vuoden ajan on hävitettävä kahden vuoden kuolleiden potilasasiakirjat. Lokitiedot täytyy säilyttää 12 vuotta niiden syntymisestä.<sup>78</sup> Tämän takia paperiset asiakirjat ovat oleellinen osa asiakirjahallintaa. Ne ovat vielä pitkään käytössä Siun sotella potilaskertomusarkistossa, jollei asiakirjoja muuteta sähköiseen muotoon esimerkiksi skannaamalla niitä järjestelmään.

Paperisten asiakirjojen käyttö ja säilyttäminen kertovat Siun sotien potilaskertomusarkiston asiakirjahallinnosta sen, että paperi on vielä tärkeä osa sitä, vaikka koko ajan ollaan menossa kohti sähköistä. Myös se, että paperisia aineistoja on vielä jäljellä, kieli siitä, että säilytysajat sosiaali- ja terveystieteillä ovat monin paikoin todella pitkiä. Tämä vaikuttaa omalla tavallaan myös asiakirjahallintoon Siun sotessa. Se vaikuttaa jossain määrin myös joustavuuteen, sillä vanhat paperiset aineistot voivat olla hyvin hankala käsitellä, ja yleensäkin paperisten aineistojen käsittely joustavuuden kannalta saattaa olla ongelmallista, sillä melkein kaikki vaiheet asiakirjahallinnossa on viety pitkälti sähköiseen muotoon, jolloin paperiset aineistot täytyisi tavalla tai toisella saada myös sähköiseksi tilanteen niin vaatiessa.

### 2.3 Työn intensiteetti

Työn intensiteetillä tarkoitetaan sitä, miten työntekijä pääsee irtautumaan työstään ja työasioistaan työajan ulkopuolella sekä sitä miten paljon työt vaikuttavat vapaa-aikaan ja miten paljon töitä viedään kotiin. Asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen työntekijät eivät täytä kaikkia tietotyöntekijöiden kriteerejä, mutta ovat kuitenkin samalla viivalla heidän kanssaan. Siun sotella työntekijät täyttävät tietotyölaisten kriteereistä suurimman osan, mutta esimerkiksi luovuuden käyttö ja jossain määrin myös ideointi voi osassa tehtävissä olla hyvinkin vähäistä. Mutta kuitenkin tietotekniikan käyttö, suurelta osin koulutus sekä tiedon käsittely ja vastaanottaminen ovat arkipäivää Siun sotien asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä. Työntekijät täyt-

---

<sup>78</sup> Asetus Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009. Säädek 298/2009. & Rastas 1994,145.

tävät suurelta osin tietotyöntekijän kriteerit. Tämän takia olen verrannut heitä ja tulen vertaamaan jatkossakin tietotyöläisiin. Tutkimusten mukaan tietotyö on niin intensiivistä, että siitä on vaikea päästä irti silloin kun työpaikan ovi sulkeutuu takana ja vapaa-aika alkaa.<sup>79</sup>

Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät eivät halunneet viedä töitä kotiin, ja joillekin se ei ollut edes mahdollista, sillä potilasasiakirjoja ei voi viedä kotiin. Se joille töiden kotiin vienti oli mahdollisista eivät sitä tehneet, ellei esimiehen kanssa siitä ollut erikseen sovittu, ja harvoin kukaan edes kävi katsomassa sähköpostia, jollei sille ollut erikoista tarvetta. Mutta se, että töitä ei varsinaisesti viety kotiin, ei tarkoittanut, että niitä ei ajateltu kotona ollenkaan. Monet sanoivat myös esimerkiksi näkevänsä unia työasioista. Tutkimusten mukaan noin puolella kaikista palkansaajista työasiat tunkeutuvat tavalla tai toisella vapaa-ajalle halusivat he sitä tai eivät. Mitä enemmän työhön sisältyi ideointia ja innovointia, sitä helpommin työt tulivat myös vapaa-ajalle.<sup>80</sup> Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä työhön kuuluu jonkin verran ideointia ja innovointia, mutta ei niin paljon kuin niin sanotuilla tietotyöntekijöillä, jotka täyttävät kaikki tietotyöntekijät kriteerit. Vaikka töitä ei tarkoituksella viety kotiin, ne kuitenkin pyörivät jollain tasolla ajatuksissa ja koko ajan tiedettiin mitä siellä on tekemättä tai tehtynä.

*”Haastateltava 2.: Kyllähän se (työ) siellä vapaa-ajalla väkisinkin on, että tuota mutta en kyllä kirjota mitään pöytäkirjoja kotona, harvemmin avaan sähköpostin, yritän sen rajan kyllä pitää sillä tavalla, että kun ovi menee kiinni niin, mutta tietenkin ajatuksissa se pysyy.*

*Haastattelija: Mutta se on kuitenkin mahdollista viedä töitä kotiin?*

*Haastateltava 2.: No joo olisihan se mahdollista, jos vain järjestäisin sen silleen, mutta en periaatteesta kehtaisi tehdä ilmaista työtä, kun ei tästä muutenkaan makseta kovinkaan hyvin”<sup>81</sup>*

Töistä kotiin lähtiessä koettiin pääsevän työasioista hyvin irti, vaikka jotkin asiat saattoivat jäädä pyörimään mieleen, mutta niitä ei vapaaehtoisesti mietitty vapaa-ajalla. Kaikki arvostivat vapaa-aikaansa niin paljon, etteivät halunneet uhrata sitä työlle, vaikka moni sanoi tykkäävänsä työstään paljon. Ylempänä organisaatiossa työskentelevät puolestaan vievät paljon enemmän

<sup>79</sup> Blom 2001, 136–137.

<sup>80</sup> Rantama 2016, 78.

<sup>81</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017 Joensuu. 10.09–10.41.

töitä kotiin, ja heille on se mahdollista. Tässä kohdassa asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköiden työntekijät erottuvat yleisesti tietotyöntekijöistä siinä, että he vievät töitä vähemmän kotiin kuin yleensä ajatellaan tietotyöläisten vievän.<sup>82</sup> Tämä johtuu osaksi siitä, että niitä ei voi viedä kotiin, mutta heille joille se oli mahdollista eivät sitä tehneet muun muassa elämäntilanteen takia tai ilmaisen työn välttämisen takia. Lisäksi asiaan voi olla vaikutusta aikaisemmin mainitsemani työaikapankkijärjestelmä, jolla työaika on mahdollisuus hieman muuttaa päiväkohtaisesti. Palkkausasia tuli oikeastaan vain tässä kohdassa esille. Osa koki, että työstä jota he tekevät, ei makseta niin hyvin, että työtä kannattaa tehdä myös kotona.

Työn kuormittavuus on iso osa työn intensiteettiä ja sitä, miten työstä pääsee irti työpäivän jälkeen. Nykyisin työn arjessa työntekijään kohdistuvat odotukset ovat kasvaneet todella paljon parin viimeisen vuosikymmen aikana.<sup>83</sup> Haastatteluissa tuli ilmi muun muassa se, että asiat ja tiedot toimitetaan itse nykyisin pidemmälle kuin aikaisemmin ja näin on tullut paljon myös lisää vastuuta, kuten aikaisemmin tuli jo ilmi.<sup>84</sup> Lisäksi työtehtäviä on keskitetty paljon viimeisten vuosien aikana, joka on osallaan vaikuttanut paljon työn intensiteettiin, sillä keskitytään paljon tietynlaisiin asioihin ja muille on saatettu siirtää joitain muita asioita kun taas toisesta suunnasta tulee uusia asioita tilalle.<sup>85</sup> Tietotyöläisten ja siis myös tavallaan Siun sotien asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijöiden aikataulut ovat muuttuneet kiireisemmiksi, joten työ on henkisesti rasittavampaa, jolloin työn intensiteettikin on lisääntynyt, eikä töistä eroon pääseminen vapaa-ajalla ole välttämättä niin helppoa kuin se aikaisemmin on ollut.

Muun muassa Juha T. Hakala on kirjassaan *Informaatiohyöky* (2006) nostanut esille, että kun työelämän tahti on kiristynyt, esimerkiksi sähköistymisen myötä, töitä viedään entistä enemmän kotiin, jolloin vapaa-ajan ja työn välistä suhdetta on hankala hallita, sillä työ on jatkuvasti läsnä kotonakin.<sup>86</sup> Siun sotella tämä koskee melkein ainoastaan niin sanottua johtoporrasta, joille on helpompi viedä töitä kotiin, ja heidän pitää itse asiassa olla tavoitettavissa melkein kellon ympäri.<sup>87</sup> Hakala ei ole ainut joka on nostanut tällaista esille vaan monessa muussakin tämä on tullut esille kuten Pasi Pyöriän toimittamassa kirjassa *Työhyvinvointi ja organisaation menestys* (2001). Tämän takia pidän hieman ihmeellisenä sitä mikä tuli haastatteluissa esille.

---

<sup>82</sup> Hakala 2006, 40.

<sup>83</sup> Pyöriä 2001e, 103.

<sup>84</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 14.47–15.50.

<sup>85</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu 21.50–22.01.

<sup>86</sup> Hakala 2006, 40.

<sup>87</sup> Haastattelu 8. 17.3 2017, Joensuu. 5.55–6.10.

Töitä ei viety yhtään enemmän kotiin niin sanotun tavallisen työntekijän tasolla kuin aikaisemminkaan, ennen laajamittaista sähköistymistä. Tällä kohdalla työn intensiteetti ei siis olisi muuttunut paljoakaan. Pidän tätä kuitenkin hieman outona, sillä yleinen trendi on kuitenkin ollut sellainen, että sähköistymisen myötä kotiin on voitu viedä ja viedään entistä enemmän töitä.

Toisaalta Mäkinen tuo selkeästi väitöskirjassaan esille, että vaikka olisi mahdollisuus työskennellä kotona etätöinä työnantajan puolesta, ja siihen olisi tarvittavat laitteet, ei sitä käytetä koska teknologia muun muassa synkronoinnin kannalta ei tue sitä. Lisäksi IT-ongelmat käyvät jossain määrin todella hankaliksi. Lisäksi työntekijöillä pitäisi olla omia välineitä työntekoon kuten kannettava tietokone sekä riittävän hyvä yhteys ICT-tukeen.<sup>88</sup> Tämän takia luulen, että etätö ei olisi yleisempää Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä, jos siihen olisi paremmat mahdollisuudet teknologian puolesta. Täytyy kuitenkin muistaa, että jossain määrin Siun soten asiakirjahallinto vaatii kuitenkin paikan päällä olemista työpaikalla, joten täysin etätöön ei voida siirtyä, vaikka teknologia parantuisikin tulevaisuudessa. Siun soten työntekijät eivät vieneet töitä kotiin jaksamisen takia, mikä tarkoittaa sitä, että vaikka teknologia ja työt sen sallisivat, ei etätö välttämättä paljon yleistyisi.

Muutama mainitsi haastatteluiden aikana, että aikaisemmin he ovat vieneet töitä kotiin syystä tai toisesta, mutta lopettaneet sen.<sup>89</sup> Yleisin esimerkki jota he käyttivät, oli koulutuksen takia sekä jaksamisen takia. Jos työtä ajatellaan koko ajan ei kukaan voi jaksaa sitä loputtomiin. Koulutus tässä tapauksessa liittyi siis työhön, joten he laskivat koulutukseen liittyvien asioiden teon työasioiksi kotona, vaikka he eivät varsinaisesti tehneet töitä kotona. Haastatteluista tuli ilmi, että työasioiden ei koeta kuuluvan kotiin, mikä vaikuttaa myös työn intensiteettiin sillä tavalla, että tietoisesti ajatellaan työn olevan vain työtä ja vapaa-ajan työn ulkopuolista aikaa, jolloin töitä ei tarvitse välttämättä aktiivisesti ollenkaan ajatella. Lisäksi töitä ei viety kotiin sellaisesta yksinkertaisesta syystä, että viikonloppukaan ei tahdo riittää työviikosta palautumiseen, sillä työ on työpäivien aikana niin intensiivistä.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> Mäkinen 2013, 63.

<sup>89</sup> Esim: Haastattelu 1. 1.3.2017 7.56–8.29. & Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu 10.15–10.23.

<sup>90</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 9.45–10.25.

### 3. Työn sisällölliset tekijät

#### 3.1 Fyysinen ja henkinen rasittavuus työssä

Rajanveto henkisen ja fyysisen rasittavuuden välille ei ole aina helppoa, sillä ne vaikuttavat paljon toisiinsa. Tämän takia niitä käsitellään yhdessä tässä kappaleessa. Toki ne voidaan erottaa, ja pitääkin erottaa, jotta analyysi on helpompaa, mutta ei pidä unohtaa sitä, että ne vaikuttavat paljon toisiinsa. Henkisestä rasittavuudesta voi saada fyysisiä oireita ja fyysisestä rasittavuudesta voi saada henkisiä oireita. Tietotyö on henkisesti rasittavampaa kuin muiden työ, mutta fyysisesti ehkä helpompaa. Työstä palautumista on verrattu muun muassa akkujen lataamiseen. Hyvin palautunut työntekijä on vastaanottavaisempi, oppii enemmän uutta sekä on aktiivisempi kuin huonosti palautunut työntekijä. On siis kaikkien etu, jos työstä pystyy palautumaan oikea-aikaisesti ja riittävän hyvin.<sup>91</sup>

Työn fyysiseen kuormittavuuteen lasketaan kuuluvaksi työasennot, työliikkeet ja voimankäyttö.<sup>92</sup> Toki on olemassa paljon muitakin fyysisyyteen liittyviä asioita, mutta nostan edellä mainitut asiat esille koska näen nämä asiakirjahallinnan kannalta merkittäviksi kuormittavuuteen liittyviksi tekijöiksi. Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä koettiin, että fyysinen rasittavuus on samalla tasolla tai hieman laskenut, jos verrataan aikaa ennen laajamittaista sähköistymisen tuloa osaksi työtä. Nykyisin työ voi olla henkisesti paljon rasittavampaa kuin aikaisemmin juuri laajojen työtehtävien, hektisyyden sekä laajan ajattelun takia.<sup>93</sup> Kuten aikaisemminkin tuli ilmi, viikonloppukaan ei välttämättä riitä täydelliseen henkiseen palautumiseen edellisen työviikon rasituksista. Kun työn fyysinen puoli on tullut alas, henkinen rasittavuus puolestaan on tullut paljon ylöspäin aikaisemmin mainitsemani syistä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen mukaan jopa 30 % työkyvyttömyyseläkkeistä annetaan mielenterveyden häiriöiden takia. Tämän lisäksi toinen yhtä suuri osa eläkkeistä myönnetään tuki- ja liikuntaelinsairauksien takia.<sup>94</sup> Henkisen rasittavuuden takia myönnettyt sairauseläkkeet ovat suuri osa, ja ne ovat varmasti vain kasvamaan päin tulevaisuudessa, sillä työ ei varmaankaan ainakaan henkisesti muutu helpommaksi. Toki taustalla voi olla muutakin kuin työn henkisen rasittavuuden kasvu sekä sähköistyminen, mutta nämä ovat osa henkistä rasittavuutta. Tämä

---

<sup>91</sup> Honkonen 2010, 70–72 & Pyöriä 2001e, 105–106.

<sup>92</sup> Pääkkönen, Rantanen & Uitti, 2005. 42.

<sup>93</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 22.22–22.55.

<sup>94</sup> Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2005, 9.

kuvaa joka tapauksessa sitä, että työssä jaksamiseen tarvitaan sekä fyysistä että henkistä puolta, jos toinen puoli puuttuu, tulee työstäkään harvoin yhtään mitään.

Työ on nykyisin sähköisyydestä johtuen paljon istuma- ja näyttötyöskentelyä. Eli työntekijät voivat istua suurimman osa päivästä paikallaan työtä tehden, jos he eivät aktiivisesti itse liiku. Aikaisemmin näin ei tosiaan ollut, silloin oli paljon paperien kanssa työskentelyä, mikä takasi sen, että joutui tai pääsi liikkumaan ja kantamaan joskus hyvinkin raskaita paperipinoja paljon enemmän kuin nykyisin. Toki riippuen työstä, joillakin kuten johdonsihteereillä työ on ollut koko työuran ajan pitkälti istumatyötä, eikä papereita ole tarvinnut kantaa aivan yhtä paljon kuin asiakirjahallinnan yksikön puolella. Istumisen lisääntyminen joissain työtehtävissä johtuu suureksi osaksi työn luonteen muutoksesta. Paperimaailman aikaan koettiin jopa, että työ oli fyysisesti liiankin rasittavaa, mutta fyysisuus on vähentynyt osaksi sähköisen työn takia. Työntekijät kokivat, että nykyisessä sähköisessä maailmassa ei ole enää niin paljon fyysistä työtä kuin aikaisemmin.

*”Fyysisesti (työ) ei enää niin haastavaa. Ennen oli kyllä tiukkoja hyllynvälejä ja muuta, jos vaikka (röntgen)kuva ei painanut paljon niin sitten saattoi urakalla joutua, kun hyllyt olivat silleen kaatunut pitkälleen, ja painavia kuvia ja ylähylly vielä. Niin oli aika mielenkiintoista hommaa, että siinä hiki valui, kun sai kuvan laitettua takaisin. Röntgenkuvat kun painaa ihan älyttömästi.”<sup>95</sup>*

Nykyisin muutosta istumatyöhön tuo oikeastaan jotkin poikkeustilanteet, joita on ollut hieman organisaatiomuutoksen jälkeen. Arkistotilojen muutot ovat esimerkiksi tällaisia poikkeustilanteista, jotka voivat olla hyvinkin fyysisiä. Arkistotilojen muutot vaativat paljon suunnittelua ja fyysistä työtä johtuen arkistojen luonteesta sekä niiden tarkasta järjestyksestä, jota ei saisi sotkea.<sup>96</sup> Työnteko ja sen tavat ovat siis paljon muuttuneet muutaman vuosikymmenen aikana, mikä vaikuttaa paljon myös työn laatuun. Enää arkistoja ei muodosteta tai tulosteta paperille vaan suurin osa on vain ja ainoastaan sähköisessä muodossa. Tämä on tavallaan helpottanut arkistojen hallinnointia, ainakin arkistojen muutot saattavat olla helpompia. Tavallaan muutos sähköiseen on myös vaikeuttanut hallinnointia, sillä sitä on täytynyt kehitellä uusia muotoja säilyttää asiakirjoja pitkiä aikoja ilman, että niiden käyttö tai todistusvoimaisuus vaarantuu.

<sup>95</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 9.37–9.52.

<sup>96</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 30.15–30.38.



Työstä on tullut todella paljon istumatyötä, joka rasittaa erityisesti niska-hartiaseutua, niin sanottua hiirikättä ja silmiä. Lisäksi päätetyön yleistyminen on tuonut mukanaan uudenlaisia liikuntaelinten terveysongelmia. Fyysinen työ on vähentynyt huomattavasti, eikä työ välttämättä ole fyysisesti helpottunut istumisen ja päätetyöskentelyn takia. Tämän havaitseminen oli hyvin hankalaa haastatteluiden aikana, sillä haastateltavat mielsivät vahvasti fyysisen rasittavuuden vain raskaaseen fyysiseen työhön, eivätkä esimerkiksi istuma-asentoihin. Pitkät staattiset asennot lasketaan yhdeksi tekijäksi, kun lasketaan tuki- ja liikuntaelinsairauksien syntyä. Rasittavuus työssä on eri kohdassa, eikä sitä helposti huomata paikallaan olevan työn takia.<sup>97</sup> Toki työ ei ole nykyisin niin fyysistä kuin yleensä ymmärrämme fyysisellä työllä, sillä työssä ei tule fyysisiä suorituksia samalla tavalla kuin aikaisemmin. Siun sote on yrittänyt parantaa istumatyön puolia eri tavoilla. Kaikilla haastateltavilla oli tai on tulossa työpisteilleen sähköpöydät eli säädettävät pöydät, joidenka avulla voi töitä tehdä tarvittaessa seisomatyönä. Yksi haastateltavista jopa sanoi, ettei nykyisin koskaan tee töitä istuen, jos siihen ei ole erityistä syytä.<sup>98</sup> Kaikilla haastateltavilla oli kohtuullisen uudet työtuolit, jotka sopivat juuri tämänkaltaiseen toimistotyöskentelyyn. Paljon saadaan aikaan jo pieniltä tuntuvilla asioilla, mutta jos työskentelytilat ja -välineet ovat huonot tai hyvät, vaikuttaa se moneen muuhunkin asiaan.

Asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköissä on myös muutamia apuvälineitä työskentelyyn, mutta nämä ovat henkilökohtaisiin tarpeisiin, eikä kaikilla näitä ollut. Apuvälineet on joko itse hankittava tai erikseen pyydyttävä ja joissain tapauksissa melkein aneltava. Muutama nosti haastatteluissa esille myös mahdollisuuden taukojumppaan, ja haastateltavilla oli jopa sitä varten erillinen väline siihen, jotta taukojumppaa voisi tehokkaammin harrastaa.<sup>99</sup> Lisäksi ainakin yhdellä oli eräänlainen käsi- ja kynnärtuki, jotta koneella kirjottaminen olisi helpompaa ja jaksaisi pidempään. Erilaisia helpotuksia on kehitelty, mutta tämä ei muuta sitä tosiasiaa, että töitä tehdään suurimmaksi osaksi istuvassa asennossa. Siun sotella on otettu huomioon Sosiaali- ja työministeriön fyysisen kuormittavuuden tarkastelumalli, jossa työpiste, ruumiillinen kuormitus, työasento sekä työvälineet on otettu huomioon.<sup>100</sup> Kaikissa näissä neljässä kohdassa on otettu huomioon paljon asioita kuten työtuolit, jatkuva seisominen tai istuminen sekä selän asento.

<sup>97</sup>Takala, 2010, 90 & Pyöriä 2001e, 108.

<sup>98</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 12.40–12.59.

<sup>99</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 16.30–16.42.

<sup>100</sup> Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2005, 45.

Istumatyötä on lisää se, että Siun sotella ei ole kulttuuria tai käytänteitä, joissa esimerkiksi palaverissa tai niiden aikana noustaisi seisomaan.<sup>101</sup> Istumista voi siis vähentää, jos sitä aktiivisesti tekee, mutta se on hyvin vaikeaa joissain tilanteissa. Tällaisia voi olla juuri pitkät palaveripäivät. Näyttäisi ja tuntuisi varmasti hieman oudolta, jos joku palaverissa istuva alkaisi yhtäkkiä kävellä ympäri huonetta tai venyttelemään. Palaverit mielletään yleensä hyvin pitkälti vain ja ainoastaan istumatyöksi, johon ei kuulu aktiviteetti välillä. Tosiasia on kuitenkin se, että välillä pitäisi päästä jaloittelemaan ja hieman liikkumaan, jotta ihmiskeho jaksaa pitkän työpäivän läpi.<sup>102</sup> Tulevaisuudessa tilanne toki saattaa olla toinen, jos palaveri- tai työkuultuuria aktiivisesti muutetaan tähän suuntaan.

Siun sotella on ollut iso organisaatiomuutos vuoden 2017 alusta lähtien, kun Siun sote on virallisesti lähtenyt toimimaan. Haastattelut on kerätty keväällä 2017, joten organisaatiomuutos näkyy haastatteluiden aikana. Organisaatiomuutoksen on koettu vaikuttavan haitallisesti työterveyteen muun muassa lisäämällä kuormittavuutta työasentoihin, työn hallinnan puutetta, aikarajojen tiukkuutta sekä lisäävän rutiinomaista työskentelyä. Nämä kaikki vaikuttavat työn fyysisiin sekä henkisiin ominaisuuksiin häiriökuormituksen muutosilanteessa.<sup>103</sup> Näitä muutoksia on havaittavissa kaikissa haastatteluissa jonkin verran. Kaikki nämä eivät koko laajuudessaan johdu organisaatiomuutoksesta, mutta osa varmasti korostuu sähköisen muutoksen takia. Suurin syy näiden asioiden korostumiseen asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä on kuitenkin työn laadun muutos ja sähköistyminen.

Henkiseen rasittavuuteen lasketaan kuuluvaksi monet eri tekijät. Sosiaali- ja terveysministeriö on laskenut siihen kuuluvaksi vuorovaikutuksen häiriöt, puutteet sekä heikon laadun.<sup>104</sup> Henkiseen kuormittavuuteen kuuluu lisäksi paljon muuta kuten kiire ja työn jatkuva paine sekä stressi. Stressi vaikuttaa työhön, sillä se aiheuttaa sen, että olo tuntuu jännittyneeltä, levottomalta, hermostuneelta ja ahdistuneelta. Lisäksi nukkuminen voi olla vaikeaa asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä.<sup>105</sup> Stressi on kuitenkin todella henkilökohtainen asia ja eri ihmiset sietävät eri määrän stressiä eri tavalla. Tämän takia stressin mittaaminen ja havaitseminen voi olla hankalaa. Stressiä yleisesti voidaan hoitaa muun muassa liikunnan, rentoutumisen ja lyhytterapian avulla.

<sup>101</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 13.15–13.35.

<sup>102</sup> Takala 2010, 90–93.

<sup>103</sup> Mäkitalo 2010, 181.

<sup>104</sup> Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2005, 50.

<sup>105</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s.103.

Lyhytterapiaa käytetään vain, jos siihen on tarvetta, vaikka stressin pitkittymisen takia.<sup>106</sup> Sähköisyyden ja tietoteknistymisen tuoma ylikuormitus voi vaikuttaa ratkaisevasti stressiin ja siihen, että se saattaa muuttua krooniseksi.<sup>107</sup> Siun sotella stressi näyttelee suurta osaa asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä, sillä tietyt työt täytyy saada tehtyä tilanteesta riippumatta. Asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät Siun sotella ovat siis tässä suhteessa tietotyöntekijöitä, joihin stressi voi vaikuttaa paljon.

Henkinen jaksaminen liittyy vahvasti fyysiseen jaksamiseen, jos voidaan henkisesti huonosti, voidaan yleensä myös fyysisesti huonosti. Jaksaminen ja hyvinvointi kärsivät työpaikoilla jatkuvan kiireen ja kasvavan stressin vuoksi. Jopa 40 % suomalaisista työntekijöistä kokee melko usein itsensä todella väsyneiksi.<sup>108</sup> Tämä tukee aikaisemmin mainitsemaani tilastotietoa, että jopa 30 % Suomessa myönnettyistä työkyvyttömyyseläkkeistä on myönnetty henkisten syiden takia. Henkinen jaksavuus on siis isossa osassa niin työpaikalla kuin sen ulkopuolella, vaikka siihen ei kiinnitetä samalla tavalla huomiota kuin fyysisestä jaksamista. Psykkiset kuormitustekijät ovat tutkitusti yhteydessä lisääntyneeseen sairastumisriskiin ja jopa kuolemantapauksiin.<sup>109</sup> Siksi kuormitustekijät täytyy ottaa myös todella vakavasti huomioon, vaikka niitä on hankalampi huomata kuin fyysisiä oireita.

Siun sotella henkisen kuormittavuuden ja stressin koettiin kasvavan työn muutoksen ja sähköistymisen myötä. Sama tilanne on muillakin aloilla, mutta henkisen kuormittavuuden kasvu on ollut voimakkaampaa asiakirjahallinnan alalla, sillä asiakirjahallinnon ja toimistopalvelujen yksiköissä työ on tällä hetkellä suurimmaksi osaksi sähköisessä muodossa, joten muutos on ollut vahvempaa, kuin esimerkiksi teollisuuden alalla, jossa saattaa olla vielä fyysisestikin raskaita ammatteja, eikä sähköisyys ole vielä niin iso toimija alalla. Tämä näkyy muun muassa kiireenä, taukojen pitämisen vaikeutena sekä palautumisen pidentymisenä. Toisaalta ”rivien välistä” on nähtävissä, että ainakin osa työntekijöistä pääsevät työn imuun.<sup>110</sup> Yleisesti työn imulla tarkoitetaan tarmokkuutta, omistautumista ja uppotumista työhön. Tämän seurauksena työn haitalliset tekijät terveyteen, niin fyysiseen kuin henkiseen, saattavat vähentyä, tuottavuus

---

<sup>106</sup> Honkonen 2010, 81.

<sup>107</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s.94–95.

<sup>108</sup> Mamiä 2007c, 121.

<sup>109</sup> Pääkkönen, Rantanen & Uitti 2005, 50.

<sup>110</sup> Haastattelu 1.3.2017, Joensuu. 5.47–6.11.

sekä työkyky saattavat kasvaa.<sup>111</sup> Työn imussa saattaa aika mennä joutuisasti huomaamatta, mutta kuitenkin saadaan paljon aikaan lyhyessä ajassa.

Työn fyysistä sekä henkistä rasittavuutta Siun sotella koettiin helpottavan ruoka- että kahvitaurot sekä pienet mahdolliset kävelyt, esimerkiksi sosiaali- ja taukotiloihin. Kaikkien työntekijöiden taukotilat eivät sijainneet työpisteen vieressä, vaan taukotilaan saattoi olla kävelymatkaa.

*”Kun on kahdessa eri toimipisteessä, johon kävelee kolme kertaa kahville ja ruokailemaan toiseen, tuonne sosiaalitiloihin ja keittiöön, tulee sitä liikuntaa, mutta huomattavasti vähemmän kuin aikaisemmin.”<sup>112</sup>*

Tauot ovat hyviä niin henkisesti kuin fyysisestikin työpäivän aikana, ja silloin saa muuta ajateltavaa kuin itse työ. Näitä taukoja on verrattu jopa minilomien pitämiseen työpäivän aikana, sillä niistä kannattaa ottaa kaikki mahdollinen irti minkä vain saa, esimerkiksi kävely, puhuminen muiden kanssa sekä maisemaan ja luontoon keskittyminen hetkeksi. Kun on hengähdystaukoja työpäivän aikana, työnteko on tehokkaampaa kuin väsyneenä.<sup>113</sup> Lisäksi tietopalvelusihteereille eli potilaskertomusarkiston työntekijöille tulee päivisin jonkin verran kävelyä ja kantamista paikasta toiseen, sillä sairaala-alueella arkistotiloja ei ole keskitetty hyvin, vaan ne sijaitsevat ympäriinsä sairaala-aluetta.<sup>114</sup> Välimatkat eri arkistojen välillä saattavat olla pitkiä, vaikka kulkemista on helpotettu sairaalan alla olevien käytävien avulla. Käytävät saattavat joskus kuitenkin kiertää pitkän matkan, joten on vain helpompaa oikaista piha-alueen poikki, jos se on vain muuten mahdollista muun muassa sääolojen takia.

### 3.2 Sosiaaliset tekijät ja vuorovaikutus työn aikana

Työn sosiaaliset tekijät ja vuorovaikutus työpaikalla liittyvät mielestäni yhteen, sillä molemmat käsittelevät tiiviisti työpaikan ilmapiiriä sekä työn tekemistä sosiaalisessa ilmapiirissä. Nämä vaikuttavat paljon työn laatuun sillä tavalla, että huonossa työilmapiirissä ja huonoissa väleissä sekä työntekijöiden että esimiehen kanssa, on niin henkisesti kuin joskus fyysisesti raskasta työskennellä. Hyvä ilmapiiri saattaa parantaa jopa työpanosta, sillä kannustava työilmapiiri joh-

---

<sup>111</sup> Honkonen 2010, 79–80.

<sup>112</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 16.43–16.58.

<sup>113</sup> Rantama 2016, 101.

<sup>114</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 6.47–7.10.

taa yleensä parempiin tuloksiin. Monet erilaiset asiat ja henkilöt voivat vaikuttaa paljon työpaikan sisäiseen ilmapiiriin sekä yhteistyöhön niin yksikön sisällä kuin suhteessa muihin yksiköihin. Nykyään tiedetään, että työ ja siinä tapahtuva vuorovaikutus kietoutuvat yhteen, ja näin ollen ne vaikuttavat toisiinsa.<sup>115</sup> Tämän takia vuorovaikutuksella on paljon vaikutusta työn laatuun jokaisella osa-alueella.

Tietotyö on työskentelyä erilaisissa ja erikokoisissa ryhmissä sekä tiimeissä. Tiimityö on suosittumpaa Suomessa kuin aikaisemmin mainitsemani etätyö, sillä jopa 81 % tietotyöläisistä työskentelee jonkinlaisissa tiimeissä tai ryhmissä. Tiimityö on noussut suomalaisen työelämään voimakkaammin kuin etätyö. Sekä tiimi- että etätyö ovat molemmat osa tietotyötä.<sup>116</sup> Tiimityö ja etätyö tavallaan sulkevat toisensa pois, sillä harva kykenee työskentelemään tiimissä ollessaan poissa työpaikaltaan. Tiimityön lisääntyminen näkyy selkeästi Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä, joissa ollaan siirretty koko ajan enemmän kohti tiimi- tai parityöskentelyä. Jokainen haastateltava työskenteli tiimissä tai työparin kanssa. Mahdollinen työpari tuli selvemmin esille kuin tiimi, jota ei koettu aivan niin selkeästi kuin työparia.

*”Minulle tuli työpari. Niin minä teen työparin kanssa nyt aika paljon töitä yhdessä. Aikaisemmin minulla ei ollut työparia. Niin sitten minä tein yksin, mutta sain silloin enemmän apua tuolta esimieheltä. Sitten kun esimiesjärjestely muuttui en tiedä missä minun esimieheni on. Mutta työparin kanssa olen alkanut tehdä enemmän töitä yhdessä.”<sup>117</sup>*

Erityisesti työparin kanssa työskentely koettiin antoisaksi, sillä työparilta oli helppo kysyä mahdollisia neuvoja ja mielipiteitä.<sup>118</sup>

Isommissa tiimeissä työskentelevät työntekijät kokivat kuuluvansa tiimiin, vaikka siinä ei ollut yhtä selkeä yhteyttä kuin työparin kanssa työskentelevillä. Tiimin mieltäminen oli hieman hankalampaa kuin työparin, mutta tiimit tulivat kuitenkin hyvin esille haastatteluiden aikana. Tiimeissä avun ja mielipiteen kysyminen oli yleistä, mutta hankalampaa kuin työparin kanssa työskennellessä. Lisäksi tiimityöskentelyä nähtiin lisäävän se, että organisaation kasvaessa töitä ei voi tehdä yksin, sillä tehtäväalueista on muodostunut niin laajoja, että ne koskettavat muitakin alueita kuin niitä, joiden kanssa itse työskentelee. Tämän takia on pakko ainakin kysyä tarvittaessa työkavereilta apua. Tiimityöskentelyä on lisännyt myös organisaatiomuutoksen tuomat

<sup>115</sup> Collin 2007, 207.

<sup>116</sup> Pyöriä 2001a, 176–177.

<sup>117</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 13.35–14.08.

<sup>118</sup> Haastattelu 4. 3.3.2017, Joensuu. 12.59–13.10.

epäselvyydet ja näiden epäselvyyksien ratkaiseminen.<sup>119</sup> Tiimityöskentely on tuskin häviämässä, vaikka organisaatio saadaan toimimaan ilman suuria ongelmia. Muutosvaihe tuo lisäksi mukanaan uusia haasteita, joissa tarvitaan enemmän yhteistyötä kuin aikaisemmin tai sen jälkeen. Nykyisin on aivan mahdotonta työskennellä yksin Siun sotessa. Tähän vaikuttavat iso organisaatio sekä keskitetyt, mutta todella laajat tehtäväalueet ja työtehtävät.

Hyvä vuorovaikutuksellinen ja sosiaalinen ilmapiiri työyhteisössä, niin työtovereiden välisissä suhteissa kuin myös esimiehuhteissa, luo turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Työntekijät kokevat tulevansa hyväksytyiksi omana itsenään, eikä heidän tarvitse olla mitään muuta kuin mitä he todellisuudessa ovat.<sup>120</sup> Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuli selkeästi esille se, että työkaveria autetaan, jos siihen on tarvetta. Auttamista voi olla tilanteissa, jossa työkaverilla on kiire tai jos omat työt ovat sellaisessa tilanteessa, että sillä hetkellä ei pysty tekemään töitä eteenpäin. Yhteistyö on tätä kautta tullut sekä asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä tutuksi, vaikka he eivät välttämättä samaa asiaa työstäkään koko aikaa yksikön sisällä. Jotta työkaveria voidaan auttaa ja yhteistyötä tehdä paremmin, kaikkien pitäisi osata kaikkien työtehtävät ainakin jollain tavalla.

Yhteistyö eri työyksiköiden välillä riippui työtehtävistä. Ryhmähaastattelun aikana tuli selkeästi esille, että työ lokeroituu liikaa sekä on liikaa sidoksissa omaan työtehtävään. Tämä koettiin yhdeksi syyksi, miksi yhteistyö kärsii muihin yksiköihin. Potilaskertomusarkistosta pidetään esimerkiksi harvemmin yhteyttä johdonsihteereihin kuin kirjaamosta. Kirjaamo on sellainen paikka, joka on yhteydessä melkein kaikkialle organisaatioon työtehtävien luonteen vuoksi. Kirjaamossa käsitellään asioita, jotka koskevat koko organisaation asiakirjahallintoa, ja he ovat yhteydessä tämän takia kaikkialle organisaatiossa. Potilaskertomusarkiston työ asiakirjahallinnon kannalta on erilaista, sillä he eivät käsittele organisaatiota koskevaa asiakirjahallintoa, vaan asiakkaisiin liittyvää asiakirjahallintoa. Johdonsihteerit puolestaan käsittelevät pitkälti vain sen alan asioita ja asiakirjahallintoa, jossa he työskentelevät eli vaikka sisätautien tai radiologian asiakirjahallintoa. Tehtävien luonne on erilainen kirjaamossa ja potilaskertomusarkistossa, vaikka ne molemmat kuuluvat asiakirjahallinnan yksikköön. Tämän takia yhteistyön merkitys toisiin yksiköihin koettiin erilaiseksi työyksiköissä. Kiire ja työn intensiteetti välittyvät työtehtävän luonteesta hyvin esille. Kirjaamon työntekijöiden täytyy olla koko ajan perillä kaikista

---

<sup>119</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu 20.30–20.59.

<sup>120</sup> Vornanen 2015, 27.

asioista, joita heille tulee eteen työpäivän aikana sekä tuntee todella paljon ihmisiä organisaatiosta. Jotkin työt pitää saada hoidetuksi ajallaan oli tilanne mikä tahansa. Tämä voi vaikuttaa koko siihen työporukkaan, jossa asia on työn alla.

Yhteistyön ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä, sillä koettiin, että ne ovat pakollisia. Ilman yhteistyötä ei voi pärjätä omassa työssä.<sup>121</sup> Työtehtävät ovat niin monialaisia, että työssään ei voi pärjätä yksin, eikä työssä tarvitse pärjätä yksin, sillä kukaan ei voi selvittää siitä ison työmäärän takia. Työtä ei voida koskaan tehdä sosiaalisessa tyhjiössä vaan aina joku toinenkin vaikuttaa siihen, mitä ollaan tekemässä. Tavallaan voisi kliseisestikin sanoa, että kaikki vaikuttaa kaikkeen eikä mikään tai kukaan ole yksin. Työtä Siun sotessa voisi lisäksi kuvata tavallaan pieneksi kyläksi organisaatiomuutoksen jälkeen, jossa tiedetään paljon toisten työtehtävistä ja niihin puututaan, haluttiin tai ei.

Siun sotella on jopa 7000 sosiaali- ja terveystalouden ammattilaista, joten työyksiköt hallinnon tasolla ovat todella laajoja sekä sisältävät paljon työntekijöitä. Asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksiköt ovat vain pieni osa tästä isosta kokonaisuudesta, johon kuuluu monta erilaista työyksikköä monelta eri toimialalta. Yksiköt on rakennettu ylhäältä käsin, joten ne eivät paljoa näy jokapäiväisessä työskentelyssä laajemmassa merkityksessä. Liitteessä 3. on näkyvissä Siun soten organisaatiokartta, sellaisena kuin sen nykyisin on. Kartassa on kuvattu hyvin suppeasti organisaatorakenne. Lisäksi siinä on näkyvissä vain ylimmän tason yksiköt. Sekä asiakirjahallinnan että toimistopalvelujen yksiköt kuuluvat kaaviossa hallinnon alle, mutta erottautuvat sen jälkeen eri aloille hyvin nopeasti, kun kaaviota aletaan jakaa pienempiin osa-alueisiin. Organisaation rakenteesta johtuen yksiköt ovat vieraita joissain määrin myös työntekijöille, jotka työskentelevät yksiköissä. Vain osa haastateltavista osasi suoraan nimetä, missä työyksikössä he virallisesti työskentelivät. Vielä vaikeampaa työntekijöillä oli sijoittaa itsensä hallinnon alle. Hallinto on ylätaso organisaatiokaaviossa niin asiakirjahallinnan kuin toimistopalvelujen yksiköille. Organisaatiokaaviossa ei nähty pitkälle oman yksikön ulkopuolelle. Lähin esimies kyettiin nimeämään hyvin ja lähiesimiehen kanssa tultiin yleisesti hyvin toimeen. Organisaatiokaaviossa lähiesimiehestä ylöspäin harvoin tiedettiin todella vähän. Joskus lähin esimieskään ei ollut tuttu.

*”Sitten kuin esimiesjärjestely muuttui. Minun esimies on jossain, en tiedä missä. ... Nyt kun meillä vaihtui esimies, niin olisiko nähnyt häntä kaksi kertaa, emmekä me ole keskusteltu millään tavalla keskenämme kahden kesken. Muutamia uusia työtehtäviä meille*

---

<sup>121</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 14.08–14.40.

*olisi tulossa, mutta hän ei ole millään tavalla kommentoinut, että kuuluvatko ne nyt meille vai ei”<sup>122</sup>*

Tästä on nähtävissä se, että ristiriidat työpaikalla ovat lisääntyneet aikaisemmasta. Tämä koskee niin esimies-alaissuhdetta kuin myös työntekijöiden välisiä suhteita.<sup>123</sup> Taustalla näkyy organisaatiomuutos, organisaation kasvu valtavaksi sekä niiden tulokset. Organisaatio on paikka paikoin jo niin iso, ettei lähimpääkään esimieheen välttämättä ole muodostunut minkäänlaista suhdetta. Lisäksi työntekijä, joka luottaa työkavereihinsa, luottaa todennäköisesti esimiehiin. Tämän taustalla on todettu olevan muun muassa yksilölliset taipumukset luottaa ihmisiin. Mutta viime vuosien aikana ristiriidat ovat lisääntyneet niin esimies-alaisuudessa, kuin myös työntekijöiden välillä huomattavasti aikaisemmasta.<sup>124</sup> Haastateltavan luottamus on esimieheen jollain tasolla rikkoutunut, mikä saattaa vaikuttaa myös luottamukseen työntekijöiden välillä. Haastateltava ei itse asiassa kokenut kuuluvansa organisaation luomaan yksikköön, vaan enemmän työpaikan ja aseman luomaan ryhmään, jonne hän ei kuitenkaan sitten kuulunut aivan kokonaan. Ristiriitoja ja epäluottamusta löytyy siis myös Siun sotelta.

Työntekijät tunsivat enemmän yhteenkuuluvuutta pienemmän työporukkansa tai niiden työntekijöiden kanssa, minkä kanssa oltiin päivittäin tekemisissä kuin organisaatiokarttaan piirretyn yksikön kanssa. Pienissä työyksiköissä yhteishengen koettiin olevan hyvä, sillä heidän kanssaan oltiin enemmän tekemisissä ja saatettiin viettää jopa vapaa-aikaa yhdessä, varsinkin jos yksikkö työskenteli samassa paikassa, eikä yksikköä ollut jaettu ympäri sairaala-alueita. Siun sotella on olemassa sellaisia yksiköitä, jotka on hajautettu moneen eri paikkaan ympäri organisaatiota. Tällainen yksikkö on muun muassa toimistopalvelut. Johdonsihteerit, jotka ovat vain yksi osa toimistopalveluja, ovat ympäri sairaala-alueita, eikä heillä ole paljoa tietoa siitä, mitä muut johdonsihteerit tekevät. Asiakirja-ammattilaisten välillä, eli potilaskertomusarkistossa ja kirjaamossa, yhteenkuuluvuudessa ja sen tunteessa oli havaittavissa jonkinlaisia eroja. Potilaskertomusarkistossa on isompi työporukka ja siellä on jonkin verran osa-aikaisia työntekijöitä, joilla on 50 %:n työaika. Tämän takia he ovat työssä vain kahtena tai kolmena päivänä viikosta. Kirjaamossa osa-aikaisia ei ole tällä hetkellä. Tämä vaikuttaa yhteenkuuluvuuteen, sillä vaikka porukassa on enemmän ihmisiä, mutta he eivät ole aina paikalla. Tämän takia ei suurta yhteenkuuluvuuden tunnetta pääse syntymään. Kirjaamossa työntekijöiden välille muodostuu helpommin yhteenkuuluvuuden tunne koska he ovat täysipäiväisesti töissä koko viikon. Lisäksi

<sup>122</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 13.58–14.03 & 17.40–18.00.

<sup>123</sup> Melin 2001, 92.

<sup>124</sup> Mamia & Melin 2007, 138.



asiakirjallisen tiedon luonne vaikuttaa yhteenkuuluvuuden tunteeseen, sillä potilaskertomusarkistossa ollaan enemmän vain tekemisissä vain muiden tietopalvelusihteereiden kanssa, mutta kirjaamon puolella ollaan enemmän yhteydessä muihinkin yksiköihin kuin vain omaan.

Yhteenkuuluvuus koettiin enemmän fyysisestä työskentelypaikasta johtuvaksi, ei organisatiokaavion mukaan rakennetuksi. Yleensä samankaltaista työtä tekevät ihmiset ovat samassa paikassa tai ainakin lähekkäin. Yhteenkuuluvuutta yksiköiden sisällä on pyritty parantamaan muun muassa yhteisten palaverien sekä kahvitusten kautta. Asiakirjahallinnan yksikön työntekijät kokivatkin, että yhteenkuuluvuus on lähtenyt yksiköiden sisällä hienoiseen nousuun aikaisemmasta. Nykyisin työntekijät tietävät ketä muita yksikössä työskentelee, mutta he eivät edelleenkään ole henkisesti samaa yksikköä.<sup>125</sup> Tähän voi vaikuttaa vahvasti se, kuten aikaisemminkin on tullut ilmi, että asiakirjahallinnan yksikkö on jaettu kahteen osaan. Työntekijät työskentelevät fyysisesti aivan eri paikoissa, eivätkä kaikki ole tekemisissä toistensa kanssa viikoittain tai edes kuukausittain. Tästä löytyy muutama poikkeus asiakirjahallinnan yksikössä, sillä työtehtävät pakottavat tietopalvelusihteereitä ja kirjaamon henkilökuntaa asioimaan keskenään, jotta työt saadaan tehtyä.

Eri yksiköiden välillä, kuten tässä asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen välillä, ei ole paljoa yhteistyötä, eikä heidän välillään ole yhteenkuuluvuuden tunnetta millään tavalla. Joidenkin työtehtävien takia he ovat voineet kuitenkin olla tekemisissä, joten työntekijät suurin piirtein kuitenkin tietävät kuka työskentelee missäkin yksikössä.<sup>126</sup> Yhteenkuuluvuuden puute voi johtua siitä, että työtehtävät ovat kuitenkin niin erilaisia, että heille ei oikein tule isossa organisaatiossa mitään kontaktia toisiinsa.

*”Vähän joudutaan tekemisiin. Sen takia yhteenkuuluvuuden tunnetta ei tule... Mutta sitten kun on eriytetty toimistopalvelut. Se jo vaikuttaa niin ei kuin yhtä suurta porukkaa vaan ripotellaan ihmisiä eri palvelualueille”<sup>127</sup>*

Pyöriä nostaa teoksessaan hyvin esille, että jo toimitilaratkaisut voivat vaikuttaa todella paljon siihen minkälaista yhteistyö on. Rajana pidettiin niinkin lyhyttä matkaa kuin 30 metriä. Sen jälkeen on aivan sama, miten pitkä välimatka on, koska kommunikaatio heikkenee tämän jälkeen huomattavasti.<sup>128</sup> Siun soten organisaation ollessa näin ja toimii todella isolla alueella,

<sup>125</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 19.03–19.29.

<sup>126</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 20.03–20.30.

<sup>127</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu 20.03–20.30.

<sup>128</sup> Pyöriä 2007, 64.

vaikka jos otetaankin kyseeseen vain asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköt. Välimatkat kasvavat paljon pidemmiksi kuin 30 metriä, joten ei ole mikään ihme, jos yhteistyötä ei ole saatikka sitten yhteenkuuluvuuden tunnetta. Toisaalta Siun sotella koettiin hyväksi, että työn tehtäviä on keskitetty ja yhteenkuuluvuutta saadaan sitä kautta aikaan, mutta toisaalta se koettiin todella huonoksi, koska yhteistyö muiden työyksiköiden kanssa kärsii siitä paljon.

Työn organisointi muuttuu jatkuvasti muun muassa sähköistymisen takia. Lisäksi erilaiset työn organisoinnin muodot ovat kiistämättä lisääntyneet.<sup>129</sup> Organisointiin liittyvät monet eri asiat eikä niitä välttämättä aina oteta edes huomioon, sillä ne ovat niin jokapäiväisiä asioita. Tällaisia asioita ovat muun muassa mobiilityön lisääntyminen ja työsuhteiden luonteiden muuttuminen. Työn organisointi Siun sotessa on nähty muuttuvan juuri organisaatiomuutoksen myötä. Lisäksi työn organisointiin on vaikuttanut se, että sähköisyys on vallannut entistä enemmän alaa työskentelystä. Organisaatiomuutoksen tuoma epävarmuus ja jonkinlainen kaaos ovat vaikuttaneet työn organisointiin vuoden vaihteen jälkeen. Työtehtävät ovat olleet hieman sekaisin, ja työskentely on saattanut syystä tai toisesta vaikeutua paljon. Tämä on voinut johtua esimerkiksi uudesta tietokannasta, joka ei ole toiminut kunnolla. Haastatteluissa tällaisesta ongelmasta esimerkiksi nousi aikaisemmin mainitsemani laskutus ja sähköinen allekirjoitus.

Uusi organisaatio on paljon laajempi kuin aikaisemmin, mikä vaikuttaa työn organisointiin laajalla tavalla. Organisaation kasvaessa myös työtehtävät laajenevat sekä keskittyivät pienemmälle osa-alueelle, jolloin organisointi muuttuu yleensä jonkin verran suuntaan tai toiseen. Organisaatiomuutos on tuonut organisaation alkuvaiheeseen paljon organisoimattomuutta sekä koordinoimattomuutta.<sup>130</sup> Tämä näkyy työntekijöiden jokapäiväisessä työssä paljon, kun on paljon asioita, joista kukaan ei tiedä miten niiden kanssa pitäisi toimia tai välttämättä edes mistä lähteä kysymään apua asiaan. Työntekijöiden on täytynyt siis soveltaa jonkin verran enemmän organisaatiomuutoksen jälkeen kuin aikaisemmin.

Työn organisointiin vaikuttaa myös se millä tavalla ja minkälaisissa ryhmissä työtä tehdään. Viime aikoina tiimityö on lisääntynyt huomattavasti. Tämän takia sitä pidetään jo vakiintuneena työn muotona. Tiimityöskentely on yksi tapa organisoida työtä. Erilaisia tiimejä ja ryhmiä ei nähdä nykyisin pelkästään muodollisuutena, vaan useimmilla on todellista valtaa omaan työhönsä ja sen tuloksellisuuteen.<sup>131</sup> Tämä näkyy Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä osin vahvasti. Kirjaamossa tämän näkyy kaikista vahvimmin, sillä siellä on

---

<sup>129</sup> Mamia & Melin 2007, 135.

<sup>130</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 20.30–20.59.

<sup>131</sup> Mamia & Melin 2007, 136.

eniten pystytty vaikuttamaan lähteviin sekä tuleviin asioihin ja niiden työstämismenetelmiin. Toki on paljon työtehtäviä, jotka on pakko tehdä tietyllä tavalla, mutta niihin voi aina yrittää vaikuttaa. Siun sotella yksiköt tai niiden pienemmät osat on nähty haastatteluiden mukaan eräänlaisina tiimeinä, paitsi ehkä toimistopalvelut, sillä se on niin laajalle levinnyt yksikkö, että heillä ei ole samaa tiimin tuntua yksikön sisällä kuin hyvin keskitetyillä yksiköillä.

Sähköisyys on muuttanut työn organisointia yksinkertaisesta syystä, että se on muuttanut paljon työtä ja sen tekoa. Jos työ muuttuu paljon, myös sen organisoinnin täytyy muuttua, jotta työtä pystytään tekemään. Työntekoon on tullut paljon uusia asioita. Lisäksi työnteosta on lähtenyt paljon asioita pois. Työ on siis tavallaan elävä kokonaisuus, joka muuttuu ihmisten muuttumisen mukana, eikä se ole samanlainen viiden vuoden kuluttua kuin se nykyään on. Uudistusvauhti on kasvanut viime vuosina kovaa vauhtia, mutta samalla tavalla myös muilla elämän osa-alueilla uudistukset ovat olleet nopeita ja laajoja muun muassa globalisaation ja sähköistymisen takia. Työ ei ole siis ainoa, mikä muuttuu, vaan se yrittää pysyä mukana muutoksessa. Työn uuden tyyppinen organisointi voi tarkoittaa tiimityötä, etätyötä sekä verkostointimahdollisuuksia. Nämä koskevat osaksi vain harvoja organisaatioissa, mikä tarkoittaa, että etuja yleensä jaetaan vain tietyille osalle työntekijöille, yleensä siis korkeammalla organisaation hierarkiassa oleville.<sup>132</sup> Tämä näkyy myös osaksi haastatteluissa, sillä moni koki ensin, että työn organisointi ei ole oikeastaan millään tavalla muuttunut. He myönsivät ja näkivät kyllä muutoksen lisäkysymysten jälkeen.

Työn organisointiin on vaikuttanut paljon se, että Siun sotella on vaihtunut paljon esimiehiä organisaatiomuutoksen takia. Eri esimiehet organisoivat työtä sekä sen tekoa hieman eri tavalla. Esimiehet ovat vaikuttaneet siihen, miten kokonaisuudet ovat muuttuneet Siun soten organisaatioissa. Tämä on vaikuttanut paljon työn organisointiin, sillä haastatteluissa tuli ilmi, että nykyisin on enemmän keskitetty asioista tietyille osa-alueille sekä työntekijöille. Tämänlainen asia on esimerkiksi rekrytointi, jota varten on nyt Siun sotella luotu hr-sihteerit eli henkilöstösihteerit.<sup>133</sup> Töitä on samaan aikaan keskitetty paljon, mutta kun toisesta suunnasta on lähtenyt töitä pois, toiselta puolelta tulee lisää töitä samalla tahdilla tai jopa nopeammin. Organisoinnin koettiin olevan kuitenkin hyvällä tasolla, sillä vastualueet työhön olivat selvät. Työnorganisointia on kuvattu ensisijaisesti sosiaaliseksi toiminnaksi ja toissijaisesti vasta teknologiseksi.<sup>134</sup> Tämä näkyy jonkin verran myös Siun sotella, sillä organisointiin liittyvät kysymykset, joita

<sup>132</sup> Mamiä 2007c, 108.

<sup>133</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 20.30–23.15.

<sup>134</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s.64.

olen tässä nostanut esille liittyvät kaikki enemmän sosiaalsiin tekijöihin ja vähemmän esillä ovat teknologiset asiat. Kaikki organisointiin liittyvät asiat ovat perimiltään kuitenkin ihmisiin, ja heidän väleihin liittyviä asioita jopa organisaation muutos, sillä siihenkin vaikuttaa paljon ihmiset, jotka toteuttivat ja toteuttavat edelleen organisaation muutosta.

### 3.3 Taitojen ja vaikutusmahdollisuuksien päivittäminen osana tietohallintaa

Se millä tavalla työntekijä kokee osaavansa tehdä työtä, joka hänellä on vastuullaan, liittyy oleellisena osana työn taitoon. Osataanko tehdä hyvin tai edes kohtuullisesti se työ, mitä työntekijä on palkattu tekemään. Toki taitoon liittyy laajemmin muitakin asioita, mutta kaikki liittyvät enemmän tai vähemmän siihen, että työ osataan tehdä oikein ja joissain tapauksissa myös joutuisasti. Tähän liittyvät siis mahdolliset hankitut koulutukset, niin työnantajan tarjoamat kuin myös itse hankitut sekä uusien asioiden oppiminen työn lomassa. Lisäksi myös moni muu asia, jota ei välttämättä tule aivan ensimmäiseksi ajateltua.<sup>135</sup>

Kaikki työntekijät asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköistä, joita haastattelin, olivat sitä mieltä, että työstä on tullut syystä tai toisesta haastavampaa kuin ennen. Suurimmaksi haasteeksi koettiin kiire, jota oli melkein koko ajan. Kiire oli melkein kaikkien ongelmien pohjalla, mitkä nousivat esille pitkin haastatteluita. Asioista on tullut paljon laajempia kuin aikaisemmin. Tämän takia täytyy tietää enemmän asioita, jolloin työstä on tullut entistä haastavampaa kuin aikaisemmin. Niin sanottu sähköisen tiedon tulva koettiin haasteeksi, jonka kanssa kaikki työntekijät kamppailivat enemmän tai vähemmän. Tämä on oleellinen osa tietotyöläisen arkea nykyisin.<sup>136</sup> Työn vaatimustaso on muuttunut aikaisemmasta. Nykyisin työn luonne ja teknillistyvät työvälaineet vaativat enemmän kuin aikaisemmin. Tämä takaa osaltaan sen, että ammattitaidon on pitänyt kohota aikaisemmasta. Työstä on tullut haastavampaa kuin aikaisemmin. Tulevaisuudessa tämä asia ei ainakaan tule helpottumaan, sillä tietoa on koko ajan vain enemmän saatavilla, ja sitä pitää osata käsitellä. Samalla tavalla sähköistyminen ja sen tuomat elementit kehittyvät koko ajan eteenpäin, joten takaisin vanhaan ei olla menossa.<sup>137</sup>

<sup>135</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017. [https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s.12–13.

<sup>136</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s. 100.

<sup>137</sup> Pyöriä 2001b, 148–150.

Joillain työntekijöillä työtehtävien haasteet olivat vähentyneet aikaisemmasta, mutta tämä johdettiin vain ja ainoastaan siitä, että he olivat vaihtaneet yksikköä tai työtehtävää hieman helpompaan. Itse työtehtävistä ja niiden kehityksestä ei siis ollut kyse.<sup>138</sup> Tämä oli kuitenkin vain yksittäinen poikkeus ja koski vain työpaikan muutosta organisaation sisällä. Muutosta aikaisempaan oli jossain määrin vaikea nähdä, sillä kaikki haastateltavat olivat olleet asiakirjahallinnan ja sähköisten työtehtävien kanssa tekemisissä eri pituisen ajan. Joku oli ollut monta vuotta, jopa vuosikymmeniä, ja toinen oli työskennellyt niiden kanssa näin laajasti vain muutaman kuukauden. Pitkään samassa työssä olleet olivat lisäksi kasvaneet työtehtävän sisään, sillä heidän on pitänyt muuttua tehtävän mukana ja muokata sitä työn aikana.<sup>139</sup> Näissä tapauksissa on tapahtunut työssä oppimista, joka koskee niin yksilön oppimista työn ohessa kuin myös mahdollisen tiimin ja organisaation oppimista siinä samalla.

Työssä oppimiseksi lasketaan oppiminen, joka tapahtuu työtehtävien suorittamisen ohessa, tavallaan siis huomaamatta.<sup>140</sup> Tällaisia koulutustilanteita on varmasti jokaisella työpaikalla, mutta ne korostuttavat asiakirjahallinnan ja tietotyön kanssa, koska sillä alalla on paljon opittavaa koko ajan muun muassa sähköistymisen myötä. Tällä tarkoitan muun muassa asianhallintajärjestelmän käytön oppimista, ja sen muutoksissa mukana pysymistä. Työssä oppiminen yleensä liitetään sähköiseen maailmaan, ja sen tuomiin muutoksiin tavalla tai toisella, sillä sähköisyys ja sen tuomat kehityskohteet ovat olleet viime aikoina hyvin nähtävissä, jolloin muutokset ovat voineet jäädä hieman sähköisyyden varjoon. Muutokset saattavat olla joissain tapauksissa niin pieniä, että niitä opitaan melkein huomaamatta, kun asian kanssa tehdään koko ajan töitä. Asiakirjahallintaan on tullut viime aikoina ja on tulevaisuudessa tulossa paljon muutoksia esimerkiksi työn sähköisyyteen liittyen. Nämä muutokset vaikuttavat työntekijätasolla, joten nämä muutokset vaikuttavat myös työssä oppimiseen. Joillekin uuden oppiminen huomaamatta on helpompaa kuin toisille. Osa saattaa joutua keskittymään pitkään tiettyyn asiaan, jotta osaa tehdä sen. Sähköisyys on tuonut paljon mukanaan asioita, jotka vaikuttavat opittavien asioiden määrään ja laatuun, sillä muutokset ovat nopeampia kuin aikaisemmin.

Asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät kokivat, että haastavuudesta huolimatta he osasivat tehdä työnsä hyvin. Jos jotakin osa-aluetta ei osattu tehdä, kysyttiin siihen apua sellaiselta henkilöltä, joka osasi antaa ohjeita siihen. Yksiköissä koettiin, että työntekijän täytyy itse reagoida nopeasti, jos hänestä tuntuu siltä, että jotakin työtehtävää ei osata

<sup>138</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 20.12–20.30.

<sup>139</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 20.30–21.00 & 21.54–22.12.

<sup>140</sup> Collin 2007, 198.

tehdä riittävän hyvin. Työn tehtävien osaaminen on viime kädessä työntekijän omalla vastuulla.<sup>141</sup> Tietotyöntekijöinä asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen työntekijät osaavat yleensä soveltaa tietoa sekä omaksua uutta tietoa hyvin, joten vaikka osaaminen ja tieto ei olisi koko ajan aivan ajan tasalla, se on helppo omaksua takaisin pienellä vaivalla.<sup>142</sup> Sähköinen työ on siis uuden etsimistä, eikä kukaan voinut jäädä toimeettomaksi, koska kuten aikaisemmin mainitsin, työ liikkuu koko ajan eteenpäin ja koko ajan täytyy etsiä uutta tietoa, jotta työn pystyy tekemään ajantasaisesti. Tietoa on yleensä etsittävä itse ja joissain tapauksissa esimies välittää joitain tietoja alaisilleen. Uuden oppiminen ja etsiminen lisäävät kuitenkin stressiä sekä paineita työhön muun muassa uusien laitteiden ja sähköistymisen myötä.<sup>143</sup>

Työtä kuvailtiin sopivasti haastavaksi. Työ ei ole paikallaan pysyvää, mutta siinä on riittävässä määrin myös helpolta tuntuvia asioita, jotka tasapainottavat uuden oppimista ja löytämistä. Tehtävät ovat todella laajoja, mutta työntekijöiden pitäisi varoa laajentamasta työtehtäviä liikaa, sillä liian laajaa tehtäväkenttää on vaikea hallita.<sup>144</sup> Työtehtävät saattoivat vaihdella päivän tai viikon aikana useaan otteeseen, esimerkiksi sairaslomien takia. Osa työstä vaatii enemmän ajatustyötä kuin toiset. Välillä on hyödyllistä ja tuottavaakin tehdä sellaista työtä, jossa ei tarvitse ajatella. Tällaisia työtehtäviä ei ole juuri Siun soten asiakirjahallinnan tai toimistopalvelujen yksiköissä. Esiin nousi kuitenkin tietopalvelusihteereiden työssä oleva röntgenkuvien hävitys, jossa ainakin kuvakuorien leikkaus ei vaadi juuri ajatustyötä.<sup>145</sup> Välillä on hyvä tehdä työtä, jossa ei tarvitse koko ajan ajatella paljoa, sillä pää ja ajattelutyö tarvitsevat lepoa, jotta haastavampia tehtäviä jaksaa tehdä taas hieman paremmin.

Asiakirjahallintaan vahvasti liittyen asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä koettiin, että muutokset, joita viime aikoina on tullut työhön, siis muullekin kuin asiakirjahallintaan, ovat tulleet aika paljon ylhäältä annettuja, jolloin niihin ei ole paljoa voinut itse vaikuttaa. Asiakirjahallinnan muutokset ovat viime aikoina liittyneet paljon sähköistymiseen, ja ne ovat tulleet paljolti valtakunnalliselta ja lainsäädännölliseltä tasolta, jolloin yksittäisen työntekijän vaikutusmahdollisuudet ovat olleet melkein olemattomat.

*”Mutta valtakunnallisesti mitä tulee lainsäädännön tasolta, niin ne (uudistukset) tulevat vain annettuina: vaikka nämä maakunta-uudistukset, vaikka onhan siitäkin näitä soraääniä aika paljon tullut, mutta niitä ei kuunnella ja sitten juuri se, että mikä on se*

<sup>141</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 17.38–17.48.

<sup>142</sup> Pyöriä 2001d, 221.

<sup>143</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s. 95.

<sup>144</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 42.10–42.40.

<sup>145</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 32.00–33.30.

*visio mitä kohti ollaan nyt oikeasti menossa. Että se ei ole kuitenkaan ehkä hahmottunut. Toisaalta esimerkiksi arkistolaitos (nykyinen Kansallisarkisto) aiheuttaa aika paljon harmaita hiuksia.*<sup>146</sup>

Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä, suurimmaksi osaksi asiakirjahallinnan puolelta, koettiin, että on jossain määrin hyvä, että Kansallisarkistolta tulee ohjeita, mutta ne ovat ristiriitaisia. Tämä aiheuttaa paljon ongelmia asiakirjahallinnan yksikköön. Tästä esimerkki on, että kun asiakirjat on säilytetty tietyllä tavalla, tietyssä järjestyksessä ja tietyn aikaa, mutta Kansallisarkisto on muuttanut jostain syystä tämän jälkeen käytäntöä, jolloin käytännössä asiakirjoja joudutaan seulomaan ja järjestämään uudelleen, mikä aiheuttaa paljon ylimääristä työtä.<sup>147</sup> Sähköisen maailman tulon myötä Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kansallisarkiston rooli ja ohjeet ovat koettu enemmän kantaa ottavaksi. Sosiaali- ja terveysministeriöltä tulee hieman enemmän sääntelyä ja määräyksiä kuin aikaisemmin koskien sekä sähköistä että paperisia aineistoja. Tämä voi osaksi johtua siitä, että elämme nykyisin eräänlaista muutosvaihetta paperisesta sähköiseen, mikä tarkoittaa, että sääntelyä uudistetaan nopeammassa tahdissa kuin aikaisemmin. Tämä on koettu sekä hyväksi että huonoksi asiaksi, mutta muutos on koettu pääsääntöisesti huonoksi. Työmäärää se on ainakin lisännyt asiakirjahallinnan yksikön muutenkin kiireiseen työarkeen. Mutta kuitenkin sääntelyn täytyy olla kaikille sama, jotta aineistot olisivat kaikkialla yhdenmukaisia sekä löydettävissä.

Työntekijöiden vaikuttamismahdollisuudet ovat vähentyneet, koska Siun sotella on ollut iso organisaatiomuutos. Tämä muutos on lähtöisin lainsäädännön tasolta sekä se on valtakunnallisesti johdettu, joten tässä tilanteessa Pohjois-Karjalan alueella ei ole voitu paljoa vaikuttaa isoihin muutoksiin. Pienemmät muutokset tulevat yleensä organisaation johtohenkilöitä, jolloin tavallisen työntekijän vaikutusmahdollisuudet ovat olleet aika pieniä. Organisaation sisäiset uudistukset koettiin pitkälti myös pakkosyötettyinä ylhäältä päin, eivätkä työntekijät ole voineet niihin paljoa vaikuttaa. Toisaalta asioiden kanssa paljon työskentelevät työntekijät tietävät paremmin asioiden käytännön tason, jolloin muospaine voi vaikuttaa. Joitakin työhön liittyviä asioita voi siis muuttaa työntekijän tasolla, mutta se vaatii aikaa ja kärsivällisyyttä. Tällöinkin kyseenalaistamisen kautta saadaan tuloksia, eikä voida jäädä vain odottamaan, että jostakin muualta tulee aloite tehdä asia toisin. Jos jokin asia nähdään kummallisena tai sen voisi tehdä jollain tavalla paremmin, siihen voi vaikuttaa esimerkiksi palavereissa viemällä asiaa eteenpäin.

<sup>146</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 51.02–51.31.

<sup>147</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 51.02–51.31.

*”Esimerkiksi potilaskertomusarkiston kanssa, tässä on nyt vain systemaattisesti kysytty sieltä ja vihdoin ja viimein saatiin vihreää valoa, että voidaan lähettää sinne tämä ai-noastaan sähköisessä muodossa, ne pyynnöt mitkä piti tai meni aina aikaisemmin pa-perilla.”<sup>148</sup>*

Asioiden kanssa paljon työskentelevät tietävät käytännössä, miten asioita pitäisi saada eteen-päin, jolloin heillä on myös resursseja viedä asiaa eteenpäin. Tällainen on muun muassa ryh-mähaastattelussa esille noussut asia sähköisten pyyntöjen lähettämistä vain sähköisesti kir-jaamon ja potilaskertomusarkiston välillä. Siun sote ei siis ole organisaatio, jossa kaikki toi-mintatavat ja tieto vain syötetään ylhäältä alas vaan myös niin sanotulla tavallisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin jollain tavalla. Se on tosin paljon vaikeampaa kuin ylempänä organisaatiossa olevalla. Tällaisissa muutoksissa täytyy ottaa huomioon muun muassa lainsää-däntö, joka voi vaikuttaa paljon siihen miten erilaisia uudistuksia voi toteuttaa sekä missä mit-takaavassa.

Keskijohtoa oleva haastateltava koki, että hänen työtasoltaan syötetään enemmän alemman ta-son työntekijöille määräyksiä sekä toimintatapoja kuin mitä hänelle syötetään ylhäältä päin.<sup>149</sup> Tässä näkyy se, että mitä ylemmäksi organisaatiossa nousee, sitä helpompi on vaikuttaa asi-oihin. Näin siis, jos lasketaan organisaation sisäiset määräykset ja uudistukset, ei niitä, jotka tulevat valtakunnallisella tasolla. Tällaisia uudistuksia on tullut viime aikoina paljon Siun sotella useammasta asiasta johtuen. Keskijohtoa oleva haastateltava on erilaisessa asemassa kuin muut haastateltavat, sillä hän koki, että hänellä on enemmän valtaa päättää omista töistään samalla kuin myös alaistensa töistä jossain määrin. Kirjaamon toiminta poikkeaa toisista työ-yksiköistä, sillä siellä koettiin annettavan muita enemmän toimintaohjeita ja suosituksia eteen-päin kuin muualta.<sup>150</sup> Kirjaamo toimii Siun sotella tavallaan asiantuntijan roolissa asiakirjahal-linnon alalla, joten sieltä tulee paljon myös muutospainetta muualle. Kirjaamon antamat suosi-tukset eivät ole kuitenkaan samanlaisia kuin mitä keskijohto antaa työssään, vaan kirjaamo käy enemmän keskustelua ja vuorovaikutusta vastapuolen kanssa, sillä siellä ei voida yksipuolisesti muuttaa mitään toimintatapaa tai -ohjetta.

Koulutus on todella tärkeä osa nykyajan Suomea ja tietoyhteiskuntaa. Ilman koulutusta ei voisi kuvitella nykyistä tietoyhteiskuntaa, jossa koulutus on nähty vallan välineenä. Tietoyhteiskun-taa on kuvailtu paitsi koulutus- myös oppimis- ja osaamisyhteiskunnaksi. Tästä tulee selkeästi

<sup>148</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 27.35–27.52.

<sup>149</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 33.55–34.20.

<sup>150</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 50.52–51.06. & Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 20.30–20.56.



esille se, että koulutuksella on suuri merkitys nykyisin. Tietotyöntekijät ovat perinteisesti hyvin koulutettuja: he edustavat yleensä koulutetuinta väestön osaa, ainakin Suomessa. Koulutusta tarvitaan tietotyössä, sillä tietotyö alana muuttuu nopeammin kuin esimerkiksi teollisuuden ala. Teknologian kehitys on ollut viime vuosina kiihtyvää, jolloin työntekijöiden täytyy myös kouluttautua samalla vauhdilla, jos siihen vain kykenevät. Yleisesti ottaen tietotyöläiset ovat kuitenkin kehityksestä hyvin perillä ja koulutus kestää muutoksen mukana kohtuullisen hyvin.<sup>151</sup> Koulutukseen lasketaan kuuluvaksi niin oma hankittu koulutus, mahdollinen työnantajan tarjoama koulutus kuin myös työssä oppiminen.

Siun sotella työnantajana tarjoama koulutus koettiin vajavaiseksi, eikä sen yksin koettu riittävän työn tekoon useimmissa tilanteissa. Toki haastateltavat olivat kaikki hieman erilaisissa lähtökohdissa. Osa oli käynyt suhteellisen paljonkin työnantajan tarjoamissa koulutuksissa, ja osa ei oikeastaan ollenkaan. Yleensä mitä korkeammalle organisaatiossa oli pystytty nousemaan, sitä enemmän koulutuksiakin oli ollut tarjolla. Työelämässä koulutuksella on aikaisemmin ollut arvostuksen mittari, mikä näkyy jollain tavalla myös Siun sotella, sillä mitä korkeammalla ollaan organisaatiossa, sitä helpommin koulutuksia on myös tarjolla.<sup>152</sup> Lisäksi mitä pidempään oli talossa ollut, sitä enemmän oli koulutuksia ollut, sillä vuosia kouluttautumiseen oli paljon enemmän kuin juuri organisaatioon töihin tulleella. Se mikä laskettiin koulutukseksi, vaihteli todella paljon työntekijästä riippuen. Osa työntekijöistä laskivat työhön liittyvään koulutukseen muun muassa paloturvallisuuteen liittyvät koulutukset ja osa vain ja ainoastaan työhön konkreettisesti liittyvät koulutukset eli vaikka asiakirjahallintaan liittyvät. Kaikki kokivat koulutuksen liittyvät oleellisena osana työhön ja koulutukset liittyivät työhön sekä sen tekemiseen tavalla tai toisella. Koulutuksesta puhuttaessa haastatteluissa nousi esille myös se, että koulutus liittyi tavalla tai toisella sähköiseen maailmaan enenemissä määrin. Koulutusbudjetti sanelee Siun sotella todella paljon työnantajan tarjoamia koulutuksia. Eri yksiköillä on eri budjetit ja määrät vaihtelevat tilanteen mukaan. Yleensä koulutusrahat budjetista suunnataan ylempänä organisaatiossa oleville, joten niin sanottu tavallinen työntekijä pääsee niistä nauttimaan harvoin, vaikka niin haluaisivatkin.

Itse hankittu koulutus voi siis olla pohjakoulutus, joka on hankittu ennen kuin organisaation on tultu töihin. Itse hankittua koulutusta on myös koulutus, joka on hankittu omalla ajalla, mutta kuitenkin töiden ohessa: kyseessä on siis täydentävä koulutus. Tämä on lähellä työssä oppimista, joka on siis työtehtävissä oppimista huomaamatta. Itse hankittu täydentävä koulutus

---

<sup>151</sup> Melin 2001, 66-67 & 72.

<sup>152</sup> Melin 2001, 73.

työnantajan tarjoaman lisäksi oli haastateltavien keskuudessa suosittua, sillä sitä koettiin tarvitsevan. Työn muutosvauhti ja sähköistyminen tulevat tässä selkeästi esille, sillä ne pakottavat työntekijät kouluttautumaan koko ajan pidemmälle, sillä muuten työntekijät eivät voi tehdä työtehtäviään riittävällä tasolla.<sup>153</sup> Täytyy kuitenkin muistaa, että haastateltavat olivat hyvin eri lähtökohdissa itse hankitun koulutuksenkin kanssa. Osa oli hankkinut paljonkin omaa koulusta ja osa ei taas ollenkaan. Kaikki olivat kuitenkin hankkineet sitä jonkin verran, oli se sitten tietokoneen käyttö koulutusta tai yliopisto-opintoja. Työtehtävä vaikuttaa koulutuksen määrään ja kohteeseen todella paljon. Enemmän asiakirjojen ja sähköisyyden kanssa tekemisissä olevat työntekijät, olivat yleensä kouluttautuneet pidemmälle kuin vähemmän niiden kanssa töitä tekevät. Lisäksi mitä nuorempi haastateltava yleensä oli, sitä parempi koulutustaso hänellä oli pohjalla. Tämä johtuu osaksi siitä, että korkea-asteen koulutuksen suosio on kasvanut viime vuosikymmeninä paljon, jolloin työmarkkinoille tulee myös korkeammin koulutettuja.<sup>154</sup> Nykyinen koulutuspolitiikka on osaksi tämän muutoksen takana. Tämän lisäksi vanhemmat työntekijät ovat saattaneet olla organisaatiossa todella pitkän aikaa, jolloin koulutukselle ei ole nähty niin suurta tarvetta, eikä silloin kun he ovat olleet kouluttautumassa, ole ollut välttämättä edes mahdollista kouluttautua yhtä pitkälle kuin nykyään.

Asiakirjahallinnon ja toimistopalvelujen yksiköissä Siun sotella koettiin, että koko ajan olisi opittava uutta, sillä nykyisin työ muuttuu niin nopeasti muun muassa sähköistymisen myötä, että työn osaamisesta jääetään jälkeen, jos siihen ei panosteta kunnolla.<sup>155</sup> Tämä seikan koettiin muuttuneen paljon aikaisemmasta, jolloin muutostahti ei ole ollut niin nopeaa kuin nykyisin. Perustehtävien kaava on pysynyt kuitenkin jo jonkin aikaa samanlaisena, sillä sähköistyminen on vaikuttanut niihin pidemmän aikaa. Tämän takia niihin ei enää tarvitse lisäoppia, muuta kuin hieman vaikeampiin tapauksiin sekä tapauksiin, joiden kanssa on harvemmin tekemisissä. Koettiin, että uuden oppiminen on ajankohtainen asia.<sup>156</sup> Perustehtävät koettiin jossain määrin jopa tylsiksi ja koettiin, että tavallisuudesta poikkeava tapahtuma tai työtehtävä olisi tervetullut päivärytmiin, jolloin päivästä tulisi mielenkiintoisempi.<sup>157</sup>

Työssä koettiin riittämättömyyden tunnetta huomattavasti. Tämä johtui jo moneen kertaan aikaisemmin mainitsemastani kiireen tunteesta ja siitä, ettei kaikkia työtehtävien kyetty tekemään riittävän nopeasti ja riittävän hyvin. Työtä on jossain tapauksissa yksinkertaisesti vain aivan

---

<sup>153</sup> Melin 2001, 72–73.

<sup>154</sup> Alasoini, 2012, 103.

<sup>155</sup> Melin 2001, 72.

<sup>156</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 28.30–28.59 & 30.10–30.24.

<sup>157</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 5.00–5.19.

liikaa. Vaikka työt saatiin tehtyä, ei se aina tarkoittanut sitä, että riittämättömyyden tunnetta ei olisi esiintynyt. Teknologian liittyvät riittämättömyyden tunteet nousivat esille, sillä koettiin, että kehityksen perässä pysyminen oli jossain kohdin vaikeaa. Nykyisin teknologian tuomat haasteet lasketaan yhdeksi isoksi haasteeksi työmaailmassa, sillä se uusiutuu nopeasti.<sup>158</sup> Tällöin työntekijän täytyy muuttua, ja kehittyä sen mukana, mikä aiheuttaa riittämättömyyttä, sillä koskaan ei ole valmis ja täysin koulutautunut työtehtäväänsä. Tavallaan tämä nähtiin myös hyvänä asiana, sillä silloin ei koe itseään toimeettomaksi. Kehittyminen tällä alalla on todella tärkeää, sillä sähköistyminen ja sen nopea muutosvauhti tuo jatkuvaa muutospainetta.

Asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä tehtiin yleensä asioiden ensimmäinen vaihe ja sitten asia siirtyy ylemmälle portaalle. Jos seuraava ylempi taso ei hoitanut asioita tarvittavalla tavalla sekä jätti asioita hoitamatta asiakirjahallinnan ja toimistopalveluiden yksikköjen työntekijät eivät voineet asialle mitään, mutta joutuivat kärsimään seuraukset siitä sekä kohtaamaan joissain tapauksissa vihaisen asiakkaan. Tämä kun ei ollut heidän vikansa, mutta he joutuvat sen ottamaan vastaan jonkun muun viivyttelyn tai virheen takia.<sup>159</sup>

*”Jossain määrin, jonkun ihmisen kanssa kyllä... No ihan oikeasti kun, jos ollaan sovittu asioita ja on tehtävä ja on tehty ja muuten. Niin sitten kun joku ei hoida tehtävääalueitaan, ja hänestä on kaikki kiinni sitten, niin tuota siinä on niin kuin kädet vaan levälleen, että ei me mahdeta mitään asialle.”<sup>160</sup>*

Riittämättömyyttä koettiin paljon sellaisista asioista, joihin ei voitu vaikuttaa itse millään tavalla.

Lisäksi riittämättömyyttä koettiin jonkin verran siitä, jos jokin asia keskeytyy monta kertaa ja asian joutuu aloittamaan alusta, koska ei muistettu mihin oli jääty edellisellä kerralla.<sup>161</sup> Keskeytykset haittaavat työntekoa, vaikka ne ovat suuri osa tietotyöläisen arkea muun muassa sähköpostin takia. Keskeytykset aiheuttavat haasteita työntekoon, sillä silloin täytyy keskeyttää joskus haastavakin ajatusprosessi kesken kaiken ja aloittaa alusta myöhemmin kesken jäänyt asia. Keskijohtoa oleva haastateltava koki työssä koettavan riittämättömyyden lisäksi jonkin verran riittämättömyyden tunnetta kotona kiireen ja työn takia. Perheelle ei ollut niin paljon

<sup>158</sup> Pyöriä 2001c, 25.

<sup>159</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 24.40–25.06.

<sup>160</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 24.40–25.06.

<sup>161</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 20.19–20.45.

aikaa kuin hän olisi halunnut sitä olevan.<sup>162</sup> Työn ja vapaa-ajan raja on heikentynyt tässä kohdassa voimakkaasti. Muilla työntekijöillä tällaista ei ainakaan noussut esille haastatteluiden aikana. Keskijohtoa olevan haastateltavan täytyi olla aina tavoitettavissa melkein kaikkina vuorokauden aikoina. Hän vei myös kaikista eniten töitä kotiin. Tämä on varmasti hämärtänyt paljon työn ja vapaa-ajan välistä eroa, mikä on yleistä tietotyöntekijöiden ja ylempien toimihenkilöiden keskuudessa.<sup>163</sup>

Vaikka tästä saa sen kuvan, että Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä ei olisi muuta kuin riittämättömyyden tunnetta, ei asia kuitenkaan ole aina näin. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, työntekijät osaavat tehdä työnsä hyvin, mikä vähentää suuresti riittämättömyyden tunnetta. Riittämättömyyden tunnetta ei siis koeta jokaisessa asiassa vaan vain tietyissä asioissa. Tunne olisi varmasti aika paljon suurempi, jos työtehtävät kyetään tekemään vain vajavaisesti.

### 3.4 Asiakirjahallinta: muutos ja haasteet

Asiakirjahallinta, sen vaikutukset työn laatuun sekä muutokset olivat haastatteluissani työn taidon alla, mutta koska työn taito ja asiakirjahallintaa yksistäänkin ovat niin laajoja kokonaisuuksia, käsitellään asiakirjahallinta omana lukunaan. Lisäksi jakoon on vaikuttanut asiakirjahallinnan keskeisyys tässä tutkielmassa, joten sitä on syytä käsitellä jonkin verran laajemmin ja syvällisemmin kuin muita yksityiskohtia tässä tutkielmassa. Tässä luvussa on tärkeä erottaa toisistaan asiakirjahallinta ja asiakirjahallinto. Asiakirjahallinnalla tarkoitetaan yleisesti kaikkia toimintoja, jotka liittyvät asiakirjoihin aina ajasta ennen asiakirjojen laatimista oikeanlaiseen hävitykseen saakka. Asiakirjahallinta kattaa kaikki hallintatoimenpiteet, jotka kohdistuvat asiakirjatietoon sekä aktiivi- että passiiviympäristössä. Se on siis laaja kokonaisuus, jossa on paljon pienempiä osa-alueita sekä tehtäviä.<sup>164</sup> Asiakirjahallinto tarkoittaa puolestaan osaa asiakirjahallinnasta, johon kuuluu lisäksi muun muassa arkistotoimi. Asiakirjahallintoon lasketaan kuuluvaksi muun muassa juuri kirjaaminen, asiakirjojen laatiminen, lomakesuunnittelu, määräaikaisten suunnittelu. Eli käytännössä asiakirjahallinnon kohteena ovat organisaation asiakirjat, niiden käsittely sekä dokumentointi oikealla tavalla. Asiakirjahallinto vastaa asiakirjahallinnan

<sup>162</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 28.25–28.40.

<sup>163</sup> Blom 2001, 136.

<sup>164</sup> Henttonen 2015, 10 & Liikearkistoyhdistys RY 2009, 7.

suunnittelusta ja ohjauksesta sekä määrittää vastuita, valtuuksia sekä menettelytapoja.<sup>165</sup> Asiakirjahallinta on siis laajempi kokonaisuus kuin asiakirjahallinto, mutta tästä huolimatta jo asiakirjahallinto on todella laaja kokonaisuus, johon kuuluu paljon erilaisia asioita ja toimenpiteitä.

Asiakirjahallinnan alan tuomat nopeat muutokset, joihin muun muassa nopea sähköistyminen kuuluu, koettiin lisähaasteina työn teossa. Arkistoteorian ja asiakirjahallinnan postmodernismi alkaa näkyä käytännön työssä jo arkipäivässä. Asiakirjoja ei nähdä enää neutraaleina objekteina, vaan ne ovat osa luojien, muokkaajien sekä hävittäjien vallankäyttöä. Heidän käden jälkensä näkyy asiakirjoissa, halusivat he sitä tai eivät. Näin ollen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattilaisten rooli nähdään aikaisempaa suurempana ja vaikutusvaltaisempana.<sup>166</sup> Asiakirjojen muodostuminen ja käyttö sähköisessä muodossa vaikuttaa paljon työhön, ja teoria antaa sille lähtökohtia. Ongelmana on kuitenkin se, että asiat mielletään vielä pitkälti paperisen maailman kautta, mikä saattaa tuottaa ongelmia joissain kohdissa sähköisessä maailmassa. On esimerkiksi ymmärrettävä, että kaikkien dokumenttien ja asiakirjojen takana täytyy olla toinen dokumentti, että siitä voi saada asiat selville, mitä dokumentilla halutaan sanoa, eli toisin sanoen se täytyy pystyä liittämään kontekstiinsa. Nykyisessä maailmassa syntyy aivan liian paljon asiakirjoja, jotta ne kaikki voitaisiin säilyttää, joten on osattava seuloa ja hävittää tarpeen mukaan aineistoa.<sup>167</sup> Tämä vaikuttaa asiakirjahallinnan ammattilaisen jokapäiväiseen työhön monella eri tavalla myös Siun sotella erityisesti asiakirjahallinnan yksikössä, mutta myös jonkin verran toimistopalvelujen yksikössä.

Tässä kohdassa haastatteluista oli haasteena se, että eri paikoissa työskentelevät ihmiset näkivät ja kokivat asiakirjahallinnan sekä -hallinnon ja niiden muutokset eri tavalla. Tästä johtuen asiakirjahallinnalla tarkoitettiin hieman eri aluetta, eikä välttämättä kaikissa paikoissa mielletty kaikkia asiakirjahallinnan aloja ja toimintoja omaan työhön kuuluvaksi, vaikka niiden kanssa oltiin tekemisissä joka päivä. Vaikka asiakirjahallinta koetaan eri tavalla, kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että alalta on tulossa paljon uusia haasteita työhön ja on tullutkin jo viime aikoina. Asiakirjahallinta on asettunut kaikille uusiksi haasteita Siun sotella. Asiakirjahallinnon keskeisimmiksi tavoitteiksi on viime vuosina noussut käyttäjystävällisyys, asiakirjojen sähköisyys ja sitä kautta niiden siirrettävyys sekä päällekkäisen työn välttäminen. Tämän takia asiakirjojen täytyy olla tietyssä muodossa ja tietyllä tavalla muodostettuja, jotta asiakirjojen löytäminen ja mahdollinen jatkokäyttö olisivat mahdollisia.<sup>168</sup> Tämä on varmasti asettanut

<sup>165</sup> Henttonen 2015, 14 & 162 & Rastas 1994, 51.

<sup>166</sup> Henttonen 2015, 74.

<sup>167</sup> Cook 2007, 403 & 408.

<sup>168</sup> Yleisten tuomioistuinten asianhallinnan kehittämistyöryhmä 2010, 32–33.

omalla tavallaan haasteita asiakirjahallinnan yksikköön Siun sotella, sillä muutos aikaisempiin työskentelymalleihin on ollut suuri. Asioita ja järjestelmiä on muutettu aikojen saatossa paljon, jolloin työtehtävät ovat muuttuneet aikaisemmasta toisenlaiseksi. Esimerkiksi potilaskertomusarkistossa työ on ollut aikaisemmin pitkälle erilaisten ja eri tavalla laadittujen paperisten asiakirja-aineistojen kanssa työskentelyä, mutta nykyisin se on sähköistä tietokonetta apuna käyttävää työtä, jossa asiakirjat on laadittu sähköisesti suunnilleen samalla kaavalla tai tavalla.

Lisäksi asiakirjahallintoon on tullut oleelliseksi osaksi käytäntöjen yhtenäistäminen ja sähköisten toimintojen kehittäminen ja niiden tukeminen.<sup>169</sup> Nämä kohdat näkyvät selvimmin juuri kirjaamon toiminnassa, sillä siellä yhtenäistetään paljon asiakirjoja tietynlaisiksi organisaation sisällä sekä muutetaan asiakirjoja sähköisiksi tarvittaessa. Paperisesta maailmasta ollaan pikkuhiljaa pääsemässä eroon yhä laajemmassa mittakaavassa. Kirjaamo on yleensä viimeinen paikka, jossa paperiset aineistot muuttuvat sähköisiksi. Asiakirja saattaa tulla paperisena versiona kirjaamoon, mutta siellä se muutetaan yleensä sähköiseksi tavalla ja toisella, minkä jälkeen se lähetetään tarvittaessa sähköisesti eteenpäin.<sup>170</sup> Kaikissa tilanteissa tämä ei ole vielä mahdollista ja tällöin käytetään edelleen paperia, mutta tällaiset tilanteet ovat koko ajan harvinaisempia. Sähköisiä toimintoja on yritetty saada osaksi yleisiä toimintatapoja monilla eri keinoilla. Käytäntöjen yhdenmukaistaminen kasvattaa asiakirjahallinnon sujuvuutta. Tämän lisäksi metatietojen määrittely ja asiakirjojen laatiminen tietyllä samalla kaavalla lisäävät sujuvuutta asiakirjahallinnossa entisestään.<sup>171</sup> Erilaiset standardit<sup>172</sup> ja niiden noutaminen tuovat mukanaan yhtenäistämistä, sillä ne takaavat tietynlaiset toimintatavat muun muassa tietojärjestelmien käyttöön sekä vakiinnuttavat sähköistä viestintää, niin organisaation sisällä kuin myös organisaatiosta ulos päin suuntautuvaa viestintää. Lisäksi standardit helpottavat laaduntarkkailua sekä tekevät asiakirjahallinnosta käyttäjäystävällisempää muun muassa ymmärrettävyyden kannalta.<sup>173</sup> Kaikki nämä säännöt toisaalta aiheuttavat asiakirjahallinnan ammattilaisille uuden oppimista. Tavallaan säännöt helpottavat asioiden hoitamista, koska kaikki pyrkivät tekemään asioita samalla tavalla. Tällöin asioita on helpompi käsitellä, löytää sekä ymmärtää.

---

<sup>169</sup> Työryhmä hallintotuomioistuinten asiakirjahallinnan, raportoinnin ja sähköisen asioinnin kehittämiseksi 2010, 36.

<sup>170</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 2.39–3.00.

<sup>171</sup> Yleisten tuomioistuinten asianhallinnan kehittämistyöryhmä 2010, 31.

<sup>172</sup> Määrämenettelyllä laadittu ja vahvistettu normatiivinen asiakirja, jossa esitetään esim. teollisuustuotteiden ominaisuuksia, valmistus- ja testausmenetelmiä, luonnontieteellisiä suureita ja yksikköjä tms. koskevia sääntöjä, ohjeita tai määritelmiä. Suomisanakirja. 2.8.2017. <http://www.suomisanakirja.fi/standardi>.

<sup>173</sup> Palm 2013, 26.

Asiakirjahallinto näkyy vahvasti kirjaamon sekä jonkin verran myös potilaskertomusarkiston toiminnassa, mutta toimistopalveluissa se näkyy vähemmän tai näin ainakin haasteltavat sen mielsivät. Tämä johtuu varmasti pitkälti siitä, että työntekijät kokivat, että asiakirjahallinto on keskitetty kirjaamoon, jossa sen näkyvin osa-alue tehdään.<sup>174</sup> Kirjaamon toiminta ja merkitys on kasvanut laajamittaisen sähköistymisen myötä organisaatioiden asiakirjahallinnossa, sillä asiakirjojen saapuminen on kyettävä osoittamaan myös sähköisessä maailmassa, ja helpon monessa tapauksessa se käy juuri kirjaamalla.<sup>175</sup> Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoimissa on sanottu, että ”*saapuneet sähköiset asiakirjat on kirjattava tai niiden saapuminen on muulla luotettavalla tavalla rekisteröitävä.*”<sup>176</sup> Tämä tapahtuu kirjaamossa, jossa tapahtuu paljon muitakin asioita. Kirjaamisesta on monia hyötyjä: sen avulla voidaan todistaa asiakirjan saapuminen; voidaan seurata, missä tilassa asiakirja on; asiakirjat ovat helposti löydettävissä; kirjaaminen myös helpottaa omalta osaltaan arkistointia sekä seulontaa. Asiakirjahallinto on muutakin kuin vain kirjaamista, nimittäin siihen kuuluu myös jakelu erilaisia kanavia pitkin, asiakirjojen siirtämisiä paikasta toiseen, hävitystä, asiakirjojen laatimista.<sup>177</sup> Kirjaaminen on kaikista näkyvin osa-alue asiakirjahallintoa Siun sotella, mikä tarkoittaa sitä, että pienemmät osa-alueet voivat jäädä työntekijöiden mielessä hieman varjoon, jolloin ei välttämättä ymmärretä olevan asiakirjahallinnon kanssa tekemisissä.

Asiakirjahallinnossa koettiin tärkeäksi ymmärtää, miten asiakirjat tallentuvat sekä mihin ne ylipäätään tallentuvat. Lisäksi niiden pois saamisen ymmärtäminen erilaisista järjestelmistä on tärkeä osa-alue asiakirjahallintoa.<sup>178</sup> Laki velvoittaa organisaatioita hävittämään asiakirjat, joille ei ole enää käyttöä. Lisäksi organisaation on pitänyt määrittää eri asiakirjakokonaisuuksien säilytysajat. Säilytysajan umpeuduttua asiakirjat täytyy kyetä hävittämään turvallisesti, niin paperiset kuin sähköiset aineistot.<sup>179</sup> Yleensä nämä säilytysajat ovat määritelty nykyisin joko sähköisessä tiedonohjaussuunnitelmassa tai sähköisessä arkistonmuodostussuunnitelmassa. Asiakirjahallinto koettiin siis laajaksi kokonaisuudeksi, johon haasteltavat joutuivat syventymään eri työtehtävien kanssa sekä ottamaan jonkin verran asioista itse selvää. Se miten paljon asian kanssa työntekijät ovat tekemisissä riippuu aivan työtehtävästä.

<sup>174</sup> Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 20.30–23.15 & 29.55–30.45.

<sup>175</sup> Henttonen 2015, 204.

<sup>176</sup> Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 29.6.2016. Säädk 534/2016.

<sup>177</sup> Rastas 1994, 51 & 55–56.

<sup>178</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 48.13–48.50.

<sup>179</sup> Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999. Säädk 621/1999 & Arkistolaki 23.9.1994. Säädk 831/1994.

Asiakirjahallinnan alaa, ja sen tuomia muutoksia joutuu seuraamaan paljon, että sen mukana kestää, työskenteli sitten kirjaamossa tai johdonsihteerinä, ja tämä tulee selvästi esille myös monen haastattelun aikana. Suuria muutoksia asiakirjahallinnan alalla tällä hetkellä ovat sähköisyys, sen erilaiset muodot ja haasteet työn teolle esimerkiksi web 2.0<sup>180</sup>, sosiaalinen media, mobiilisyys ja pilviteknologia. Nämä ovat esimerkkejä ympäröivän maailmaan kehityksestä ja muutoksesta, joihin asiakirja-ammattilaisten täytyy ottaa kantaa tavalla tai toisella sekä sopeuttava elämään niiden kanssa. Nämä muutokset tosin koskevat oleellisilta osin myös muitakin kuin vain asiakirjahallinnon ammattilaisia, sillä melkein jokaisen elämään kuuluu ainakin jollain tavalla erilaiset mobiililaitteet ja sosiaalinen media. Nämä kaikki uudistukset, jotka ovat osaksi vielä tulossa, vaikuttanevat todella paljon myös Siun sotien työntekijöiden työn arkeen, jos eivät vielä, niin ainakin tulevaisuudessa.<sup>181</sup> Asiakirjahallinnon tuomat muutokset vaikuttavat jokaisen työhön, toisilla enemmän ja toisilla vähemmän, mutta kaikkiin se vaikuttaa jollain tavalla. Asiakirjahallinnon alue nähtiin mahdolliseksi seuraavaksi koulutuskohteeksi, sillä siellä tapahtunut paljon muutoksia, eikä välttämättä ole aivan selvää siitä, miten tietyissä asioissa pitäisi toimia.<sup>182</sup> Viime aikoina on lisäksi tullut paljon erilaisia työvaiheita asiakirjahallinnan alle, jolloin asioiden kanssa vähemmän työskentelevillä on vaikeuksia pysyä jo ennestään muuttuvan asiakirjahallinnan alan perässä.

Siun sotella asiakirjahallintoon ja arkistointiin vaikuttaa paljon asiakirjojen säilyvyys ja niiden mahdollinen jatkokäyttö. Suurin osa aineistosta on sähköisessä muodossa, mutta sähköisen säilyvyyden kanssa on ollut ongelmia aivan viime aikoihin saakka, sillä tietojärjestelmät ja -muodot eivät säily samalla tavalla kuin paperi. Jo muutaman kymmenen vuoden kuluttua sähköisiä asiakirjoja ei välttämättä ole enää saatavissa, jos niille ei välillä tehdä mitään. Migraatio eli aineiston konvertointi asianmukaisiin sekä ajankohtaisiin formaatteihin, on yksi vaihtoehto, jotta aineistot ovat käytettävissä sekä löydettävissä myös vuosien päästä niiden luonnista. Migraation lisäksi vaihtoehtoina on emulointi, joka tarkoittaa vanhojen aineistomuotojen toiminnan varmistamista uudentyyppisille laitteille.<sup>183</sup> Onkin sanottu, että paperi ei häviä, jos sitä ei aktiivisesti hävitä, mutta sähköinen aineisto häviää, jos sitä ei aktiivisesti säilytä. Lisäksi sähköinen

---

<sup>180</sup> Sisältyy muun muassa: avoimet standardit ja avoimet tietojärjestelmät, käyttäjien interaktiivinen suhde sisältöön, käyttäjien välinen yhteys, pilvipalvelut eli tiedon säilyttäminen verkossa eikä yksittäisillä tietokoneilla. Palm 2013, 20.

<sup>181</sup> Henttonen 2015, 208–209 & Mäkinen 2013, 76.

<sup>182</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 30.05–30.24.

<sup>183</sup> Cook 2001, 19 & Liikearkistoyhdistys RY 2009, 51.



aineisto ja tiedot ovat hieman erilaisessa asemassa kuin paperinen aineisto, sillä niiden jakaminen niin organisaation sisäisesti kuin ulkoisestikin on edellytys toiminnalle tänä päivänä.<sup>184</sup> Paperinen maailma ja sen asiakirjat eivät toimi samalla tavalla. Tämä on tuonut oman haasteensa myös Siun soten asiakirjahallintaan ja työntekijöiden työhön. Potilasasiakirjat ovat tästä hyvä esimerkki, sillä niiden säilytysaika on todella pitkä, jopa pysyvä. Nykyisin potilasasiakirjat muodostuvat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta vain sähköisesti, joten säilytys hoidetaan myös sähköisesti. Sen sijaan aikaisemmin muodostuneet potilasasiakirjat ovat edelleen paperisessa muodossa, eikä niitä ole vielä ainakaan muutettu sähköiseen muotoon Siun sotella. Tämä vaikuttaa työn laatuun sillä tavalla, että asiakirjojen täytyy olla käytettävissä, löydettävissä ja eheitä koko niiden elinkaaren ajan, oli niiden säilytysmuoto mikä tahansa. Jos ne eivät ole näitä, vaikeuttaa tämä töitä aivan perustasolta lähtien.

## 4 Työn varmuus

### 4.1 Odotukset työssä

Odotuksiin lasketaan tässä työssä kuuluvaksi se, mitä työnantaja odottaa työntekijöiltä, sekä miten nämä odotukset vaikuttavat työhön ja sen laatuun. Lisäksi odotuksiin lasketaan kuuluvaksi, mitä erityisosaamista työntekijöiltä odotetaan sekä miten työntekijät kokevat täyttävänsä nämä odotukset. Eri työtehtäviin kuuluu erilaisia odotuksia ja osaamisalueita, mutta niitä vedetään tässä yhteen. Lisäksi tarkastellaan sitä, ovatko nämä odotukset jollain tavalla muuttuneet aikaisemmasta. Karkeasti sanottuna johdonsihteereiltä odotetaan erilaisia asioita asiakirjahallinnan alalla kuin esimerkiksi asiakirjahallinnan yksikössä työskenteleviltä työntekijöiltä. Sähköisyyden voimakas näkyminen nykyisessä tietotyössä on varmasti vaikuttanut paljon odotuksiin ja niiden muutoksiin.

Odotukset työntekijöitä kohtaan ovat muuttuneet koko ajan viimeisen kymmenen vuotta johdun työn kuvan muutoksesta.<sup>185</sup> Tästä syystä odotuksien muutoksia on jossain tapauksissa hieman vaikea nähdä. Vaikutukset työn laatuun ovat myös vaikea nähdä, sillä muutoksia on ollut paljon. Nämä on pitänyt lukea rivien välistä, sillä niitä on vaikea nähdä, kun eletään jatkuvasti

---

<sup>184</sup> Cook 2007, 422.

<sup>185</sup> Haastattelu 3. 3.3.2017, Joensuu. 1.58–2.05.

muutosten maailmassa. Odotuksiin on vaikuttanut se, että työntekijöille on kerrottu monessa kohdassa, ettei työtä tule riittämään kaikille silloin, kun joitain työtehtäviä on otettu pois tietyltä osa-alueelta. Tilalle on tullut toisesta suunnasta lisää työtehtäviä, jopa enemmän kuin mitä niitä on lähtenyt pois. Ihmisiä on kuitenkin irtisanottu sen takia, että työtehtävät ovat muuttuneet.<sup>186</sup> Tämä on vaikuttanut varmuuteen, sillä työn jatkuvuus on ollut epävarmempi aika ajoin. Sekä tämä on luonut hieman ristiriitaisen kuvan työnantajaa kohtaan, joka sanoo, ettei työtä välttämättä ole riittävästi kaikille, mutta työtä on kuitenkin joissain tapauksissa niin paljon, ettei kaikkea ehditä tekemään kunnolla.

Esille nostettiin, että työntekijöitä saattaa olla vähemmän kuin aikaisemmin, mutta työtaakka ei ole pienentynyt. Päinvastoin se on kasvanut aikaisemmasta.<sup>187</sup> Tässä nähtiin muutos, joka on varsin yleinen sähköistyvässä työmaailmassa nykyisin. Olisi tehtävä isompi työmäärä pienemmällä porukalla. Asiakirjahallinnan alan vaatimukset ovat kehittyneet tähän samaan suuntaan. Asiakirjahallinnan alalla tietotekniikan kehittyminen näkyy muun muassa asian käsittelyssä, asiakirjojen tuottamisessa sekä arkistoinnissa, tietojen siirtämisessä, asiakaspalvelussa, johtamisessa ja ohjaamisessa, toiminnallisuuden, tuottavuuden, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden sekä resurssitarpeiden määrittämisessä ja resurssien kohdentamisessa. Eli käytännössä kehittyminen näkyy melkein ihan kaikessa työssä asiakirjahallinnan sekä toimistopalvelujen yksikössä. Näillä uudistuksilla on haettu laadun parantamista, toimintatapojen vähentämistä sekä resurssien kohentamista.<sup>188</sup>

Asiat pitää saada tehokkaammin hoidettua pienemmillä resursseilla koska kaikkialta pyritään säästämään mahdollisimman paljon. Tehokkuus- ja tuottavuusvaatimukset ovat nykyisin arkipäivää alalla kuin alalla aina teollisuudesta tietotyöhön. Tämän takia muun muassa uusia asiantuntijajärjestelmiä on kehitetty koko ajan eteenpäin.<sup>189</sup> Hyvin toimivalla asiantuntijajärjestelmällä voidaan säästää paljon, mutta se voi myös tarkoittaa sitä, että työstä tulee enemmän tietoteknillistä, minkä vuoksi työpaikkoja supistetaan aikaisemmasta. Tähän liittyen kasvanut vastuu nostettiin esille. Työntekijöiden vähentyessä vastuuta jäljellä jääville työntekijöille on muodostunut enemmän kuin aikaisemmin. Toki tähän on vaikuttanut monet muutkin asiat, ku-

<sup>186</sup> Haastattelu 3. 3.3.2017, Joensuu. 1.58–2.12.

<sup>187</sup> Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuu. 17.49–17.57 & 21.45–21.50.

<sup>188</sup> Yleisten tuomioistuinten asiantuntijajärjestelmien kehittämissuunnitelma 2010, 36–37.

<sup>189</sup> Virtanen & Stenvall 2014. 67.

ten aikaisemmin jo on tullut esille. Lisääntynyt vastuu näkyy muun muassa siinä, että asiakirjahallinnan yksiköiden työntekijät vievät tietoa ja asiakirjoja paljon pidemmälle kuin aikaisemmin.<sup>190</sup>

Uuden organisaation haltuunotto ison muutoksen jälkeen koettiin suureksi odotukseksi, joita työntekijät kokivat, että heiltä odotetaan alkuvuoden 2017 jälkeen.<sup>191</sup> Tämä vaikuttaa kaikkien työhön, sillä laajentuva organisaatio on vaikuttanut työtehtäviin, työn laatuun ja itse työntelemiseen ratkaisevasti. Aikaisemmin tuttujen asioiden lisäksi on tullut paljon uusia asioita ja ihan uusia toiminta-alueita, jotka on pitänyt ottaa nopeassa aikataulussa hallintaan. Tällainen on esimerkiksi sosiaalipuolen ymmärtäminen ja siellä toimiminen, joita ei aikaisemmin ollut PKSSK:n työntekijöiden hoidettavana.<sup>192</sup> Kukaan haasteltavista ei virallisesti toimi sosiaalipuolella, mutta se on osa Siun soten organisaatiota. Tämän vuoksi sosiaalipuolen asiakirjahallinta ja sen tehtävät ovat Siun soten asiakirjahallinnan ja myös hieman toimistopalveluiden tehtäväalueella.

Organisaatiomuutoksen jälkeen alkuvuodesta 2017 asiakirjahallinnan tehtäväkenttä on laajentunut todella paljon esimerkiksi juuri organisaatiomuutoksen myötä. Muutoksesta on yksistään syntynyt paljon asiakirjallista tietoa, ja tämän lisäksi laajentuminen monella eri toimialueella on tuonut omat haasteensa asiakirjahallinnolle. Siihen on tullut osaksi paljon muutakin kuin vain vanhat tehtävät eli sairaalaan liittyvät asiakirjalliset tehtävät sekä sosiaalipuoli. Siun sote on alueellisesti laajempi kuin PKSSK oli aikanaan. Kaikki haastateltavat vertasivat tilannetta PKSSK:n aikaan, sillä he olivat olleet myös PKSSK:lla töissä ennen Siun soten organisaation muodostumista. Tämänkin vuoksi asiakirjahallinnon kasvu nähtiin todella suurena, kun sitä verrattiin aikaisemmasta.

Muutoksen myötä tiedonohjaussuunnitelma on ainakin joiltain osin pitänyt uudistaa ja jopa luoda joillekin osa-alueille kokonaan uudelleen. Siun sotella on sähköinen tiedonohjausjärjestelmä integroitu asianhallintajärjestelmään uuden organisaation ja sen kehityksen myötä. Tämä tarkoittaa sitä, että Siun sotella pystytään entistä laajemmin arkistoimaan vain sähköisesti asiakirjoja, kun metatiedot ovat saatavilla suoraan tiedonohjaussuunnitelmasta. Näin Siun sote on pyrkinyt pysymään asiakirjahallinnan muutoksissa mukana, ja sähköisyys näkyy tälläkin saralla. Uusi tiedonohjaussuunnitelma on otettu käyttöön uuden organisaation muodostumisen jälkeen vuoden 2017 alussa, sillä arkistonmuodostaja on vaihtunut vuoden vaihteen jälkeen

---

<sup>190</sup> Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuu. 14.47–15.50.

<sup>191</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 1.34–1.48.

<sup>192</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 1.39–1.44.

Siun soteksi.<sup>193</sup> Tämä tiedonohjaussuunnitelma on iso kokonaisuus, jonka varassa Siun soten asiakirjahallinto nykyisin on. Sen takana on kuitenkin todella paljon kehitystyötä, jotta se on saatu toimimaan riittävällä ja oikealla tavalla. Asiakirjahallinto on menossa koko ajan kohti automatisoituvampaa ja sähköisempää muotoa.

Tämän lisäksi muutamassa haastattelussa tuli esille, että organisaatiomuutoksen myötä, kun alue on laajentunut kaikilla mittareilla, vanha PKSSK:n henkilökunta on osallistunut myös Siun soten muiden kuntien ja toimialojen asiakirjahallintaan enemmän. Sieltä on tullut jossain määrin yllättäviä tilanteina muun muassa hävittämisen tai seulonnan osalta tai sitten arkistotilojen muuttojen osalta, jotka on pitänyt suorittaa suhteellisen nopeassa aikataulussa.<sup>194</sup> Kaikkialla Siun soten toimipaikoissa ja kunnissa ei ole asiakirjahallinta samalla tasolla, joissakin on hie- man paremmin hoidettu kuin toisaalla. Muutoksia Siun soten asiakirjahallintoon vuoden vaihteen jälkeen on tullut paljon, kun laajentumista on tullut niin alueellisesti kuin tehtäväalueellisesti. Siun soten muiden toimijoiden aikaisemmista asiakirjahallinnan epäselvyyksistä on vaikuttanut vanhan PKSSK:n työntekijöihin, sillä he ovat ottaneet jonkin verran asioita hoi- taakseen organisaatiomuutoksen jälkeen.

Asiakirjahallinnan ammattilaiset ammattiryhmänä ovat kehittyneet viime aikoina lähelle informaatio-ammattilaisia monella eri saralla esimerkiksi asioiden käsittelyssä ja tietojärjestelmien käytössä. Tietotekniikka on iso osa työtä niin informaatio- kuin myös asiakirjahallinnon ammattilaisilla. Tämän takia siitä pitää pystyä pitämään kiinni ja kehittämään sitä. Ongelmaksi muodostuu monella tasolla kuitenkin se, että tekniikka ei kehity vain itsestään, vaan se vaatii aikaa, rahaa ja työvoimaa.<sup>195</sup> Siun sotenkaan asiakirjajärjestelmät eivät ole syntyneet tyhjästä, eivätkä ne ole kehittyneet ilman käyttäjien kokemuksia ja apuja. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteistyötä niin asiakirja-ammattilaisten kuin tietotekniikan ammattilaisten välillä täytyy olla ole- massa. Yleinen mielikuva on se, etteivät eri alan ammattilaiset välillä täysin ymmärrä toisiaan, mikä tuottaa ongelmia asiakirjajärjestelmien kehittämiseen. Esimerkiksi erilaiset tietojärjestel- mät ovat iso osa Siun soten asiakirjahallintaa, jota ohjaa standardit. Standardien keskeisinpiirteitä ovat metatietojen määrittely sekä tietojärjestelmien toiminallisten vaatimusten määrit- tely.<sup>196</sup> Nämä kaikki seikat täytyy ottaa huomioon kun asiakirjajärjestelmiä lähdetään kehittä- mään yhteistyössä tietotekniikan ja informaatio-ammattilaisten kanssa.

---

<sup>193</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 0.30–1.22.

<sup>194</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 30.15–30.38.

<sup>195</sup> Virtanen & Stenvall 2014, 155.

<sup>196</sup> Palm 2013, 26.

Odotuksiin lasketaan yksikertaisesti myös oman työn hyvä hallinta, oli se sitten mikä vain sekä siihen liittyvät erityispiirteet. Johdonsihteereiden kohdalla tämä voi tarkoittaa hyvinkin tarkkaa osaamista. Tämä tulee hyvin esille haastattelussa 2:

*”Tämä on tämä sairaalamaailma yleensä, ja vielä tällainen erikoisala, niin tavallaan jo niin kapea, että vaikka minä tiedän täältä kaiken niin sitten se ei välttämättä vielä jossain muualla työnantajalla, ellei se ole juuri tämä sama alue. Sitä mukaa mitä syvemmälle meidän osastoon tullaan, niin se tavallaan kapenee, vaikka minä tiedän täältä paljon, niin minä en pystyisi ketään muuta, vaikka sisätauti puolen sihtööriä, edes tuuraamaan.”<sup>197</sup>*

Oma tietotaito nostettiin useammassa haastattelussa esille. Tähän voi kuulua esimerkiksi jonkin lainsäädännön hyvä osaaminen tai työehtosopimuksen hyvä tunteminen. Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät ovat tavallaan asiantuntijoita tietyllä osa-alueella, jolloin heiltä odotetaan tarkkaa ja hyvää osaamista siltä tietyltä alueelta.<sup>198</sup> Tämä vaikuttaa työn laatuun sillä tavalla, että täytyy tuntea ja keskittyä siihen, mitä työntekijältä odotetaan, jolloin haastavuus kasvaa sen mukana. Toisaalta kun odotetaan paljon, niin sijaistavan työntekijään oletetaan myös osaavan nämä samat asiat aivan yhtä hyvin. Kuitenkin tietotaito saattaa mennä niin syvälle siinä tietyssä työpisteessä, ettei työpisteellä hetken työskentelevä työntekijä voi millään osata kaikkea vaadittavaa. Tämä on odotustaso, mutta millään kaikki eivät voi osata kaikkea.

Osa haastateltavista osasi nimetä tiettyjä ominaisuuksia, joita heiltä odotetaan työssä jatkuvasti. Tällaisia olivat muun muassa prosessiajattelu sekä talous- ja henkilöstöjohtaminen.<sup>199</sup> Tietotyölle on ominaista, että odotetaan tietynlaista tarkkaa osaamista tietynlaisiin tehtäviin, mutta työ ei ole kuitenkaan rutiininomaista.<sup>200</sup> Tämänkaltaiset osaamistavoitteet ja odotukset olivat harvinaisempia sekä sidottu paljon työkuvaan ja asemaan työyhteisössä. Mutta kaiken kaikkiaan nämä odotukset ovat iso osa tiettyjä työtehtäviä. Näin ollen odotukset vaikuttavat paljon työhön ja sen laatuun. On olemassa paljon yleisiä asioita sekä odotuksia, joita asiakirjahallinnan työntekijöiltä odotetaan. Tämän lisäksi on sellaisia odotusarvoja, jotka ovat hyvin tarkalle suunnattu ja vain ja ainoastaan siihen työtehtävään tai tietylle tasolle organisaatiossa. Kaikille ei ole samanlaisia odotuksia kaikilla osa-alueilla kaiken aikaa.

<sup>197</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 5.56–6.32.

<sup>198</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 6.00–6.20.

<sup>199</sup> Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu. 6.58–7.15. & Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuu. 1.08–1.20.

<sup>200</sup> Pyöriä 2007, 27–28.

Sähköisen maailman hallinta ja sen hyvä ymmärtäminen nostettiin odotukseksi myös todella monessa kohdassa.<sup>201</sup> Sähköisyys on nykyisin iso tekijä asiakirjahallinnan alalla, ja se lisääntyy koko ajan tulevaisuudessa. Kokonaan pois paperimaailmasta pois pääseminen ei luultavasti tule ainakaan lähivuosina toteutumaan, mutta siihen suuntaan ollaan koko ajan menossa. Sähköisyyden mahdollisuudet ja sen odotukset vaikuttavat paljon työn laatuun omalla tavallaan. Sähköisen maailman tuoma asennemuutos sekä jollain tasolla myös ajattelutavan muutos, ovat tuoneet mukanaan muutoksia työhön ja sen laatuun. Sähköistyminen on vaikuttanut kaikkien työntekijöiden työtehtäviin jollain tavalla, sillä suurin osa työstä on nykyisin sähköistä, jolloin työntekijöiden oletetaan myös hallitsevan sähköisen puolen. Sähköisyyteen liittyen tietotyöntekijöiden odotetaan organisoivan työtänsä sillä tavalla, että se olisi järkevää, sillä tiedot ovat yleensä hajallaan useissa laitteissa, tietojärjestelmissä sekä ehkä vielä kiintolevyissä.<sup>202</sup> Työntekijöiltä odotetaan paljon erilaisten tietojen hallintaa ja yhdistämistä, oli niiden muoto tai laajuus mikä tahansa.

Sähköisyyteen liittyvä tietojärjestelmien osaaminen sekä sähköinen asiointi nostettiin haastatteluissa odotukseksi, joita työntekijöiden täytyy osata hyvin. Erilaisia toimintamalleja on otettu käyttöön ja työntekijöiden odotetaan ottavan ne osaksi omaa työtänsä sekä sisäistävän ne riittävän hyvin. Työntekijät eivät siis saa kangistua paikalleen, vaan heidän pitää kehittyä omalla alueellaan riittävän hyvin koko ajan. Eräät haastateltavat kokivat, että sähköistyminen ja sen tuomat uudet teknologiat ovat tuoneet mukaan muistamisen vaikeuksia. Tämä johtuu siitä, että melkein kaikkiin eri ohjelmiin, joita Siun sotella on käytössä, on salasanat, jotka pitää vaihtaa usein. Asiakirjahallintoa toteutetaan Siun sotella nykyisin pitkälti erilaisten tietojärjestelmien kautta, mikä tarkoittaa sitä, että tietojärjestelmiä täytyy päästä käyttämään. Tämä tarkoittaa sitä, että salasanat on muistettava, jotta työtä voi tehdä oikein. Salasanojen lyhyen vaihtovälin koettiin tuottavan muistille hankaluuksia, sillä muistettavaa on muutenkin työssä paljon.<sup>203</sup> Muistaminen ei siis rajoitu pelkästään salasanojen muistamiseen, vaan asiakirjahallinta on muutenkin paljon muistamista muun muassa erilaisten toimintaohjeiden sekä lainsäädännön takia.

Moni asia on muuttunut viime aikoina, mutta samalla täytyy olla huolellinen ja tarkkaavainen. Huolellisuuden ja tarkkaavaisuuden vaatimus ei ole muuttunut aikaisemmasta sähköisen maailman kanssa, sillä sähköisessä maailmassa virheen tekeminen saattaa kostautua enemmän kuin

---

<sup>201</sup> Esim. haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 2.05–2.30. & Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuu 6.55–7.15.

<sup>202</sup> Mäkinen 2013, 59.

<sup>203</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 3.50–4.05 & 23.40–24–35.

aikaisemmin. Virheen tekeminen saattaa olla myös helpompaa joissain tapauksissa, sillä esimerkiksi kirjoitusvirheet, voivat vaikuttaa enemmän kuin aikaisemmin. Huolellisuus ja tarkkaavaisuus korostuvat nykyisin ja sitä odotetaan kaikilta työntekijöiltä, sillä työtehtävät vaativat sitä erityisen paljon, kun ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä. Samalla tavalla myös asiakaslähtöisyys korostuu. Asiakaslähtöisyys ei ole muuttunut aikaisemmasta, vaan pysynyt samanlaisena. Sen muoto on vain muuttunut joissain tapauksessa sähköistymisen myötä. Enää ei välttämättä ole henkilökohtaisesti asiakkaan kanssa tekemisissä, vaan kaikki tulee hoidettua sähköisesti alusta loppuun. Työn laatuun tämä vaikuttaa sillä tavalla, että asiakaskontakteja ei tule samalla tavalla kuin aikaisemmin, jolloin asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät ovat nykyisin kommunikaatiossa pitkälti vain tietokonenäytön kanssa, kun aikaisemmin se oli suoraan asiakkaan kanssa, mahdollisesti vielä kasvotusten.

#### 4.2 Tulevaisuuden tuomat haasteet

Tulevaisuus työssä voi tarkoittaa monia eri asioita aina organisaation tulevaisuudesta yksittäisen työntekijän tulevaisuuteen. Tässä kohdassa tarkoitan tulevaisuudella kuitenkin pitkälti sitä mitä hyötyä tai mahdollisesti myös haittaa oman työnsä osaamisesta on tulevaisuudessa. Samalla tarkastellaan hieman tulevaisuuden näkymiä niin joidenkin yksittäisten työntekijöiden kohdalla kuin myös Siun soten ja valtakunnallisen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen kohdalla. Tulevaisuus ja sen näkymät liittyvät sillä tavalla työn laatuun, että sen tuoma varmuus tai epävarmuus vaikuttavat paljon jokapäiväiseen elämään. Työn jatkuvuus on yksi iso asia samalla tavalla kuin luotto työnantajaan, että työ jatkuu jollain tavalla, vaikka muutoksia on tullut ja tulee myös tulevaisuudessa. Tulevaisuus liittyy kiinteästi odotuksiin ja niiden hallitsemiseen.<sup>204</sup>

Monet haastateltavat kokivat kysymykset tulevaisuudesta oudoksi ja hieman hankalaksi, sillä melkein kaikilla on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde Siun soten organisaatioon, jolloin työn varmuus on varmemmalla pohjalla kuin sellaisella työntekijällä, jolla on vain määräaikainen työsuhde. Suurin osa tämän päivän työsuhteista on määräaikaista, mikä vaikuttaa paljon työn varmuuteen yleisellä tasolla.<sup>205</sup> Suurin osa haastateltavista on työskennellyt samalla työpaikalla monia vuosia, ellei jo vuosikymmeniä, jolloin tulevaisuuden näkymät ovat hyvin erilaisia

<sup>204</sup> Työsuojelurahaston tutkimushankkeen 2013-2014 loppuraportti. 2.8.2017. [https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1) s.11.

<sup>205</sup> Sitran raportteja 22 vuodelta 2002. 12.4.2017. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf> s. 74.

kuin nuoremmalla työntekijällä, joka on juuri tullut organisaatioon määräaikaisella sopimuksella, vailla tietoa jatkosta. Nykyinen suuntaus työ maailmassa on se, että suositaan määräaikaisia lyhyitä työsuhteita. Tällöin varmuus työpaikasta on hieman heikompi kuin tapauksissa, jossa suosittaisiin vakituisia ja pitkiä työsuhteita.<sup>206</sup>

Odotuksien noudattamisesta ja osaamisesta koettiin tulevaisuudelle olevan hyödyksi sellaisesta yksinkertaisesta syystä, että ne turvaavat työpaikan.<sup>207</sup> Työpaikka turvataan joko nykyisessä organisaatiossa tai mahdollisesti jossakin muussa organisaatiossa. Muualle siirtyminen koettiin kuitenkin hieman riskialttiiksi työmaailman epävarmuuden takia sekä sen takia, että Siun sotella keskitytään todella tarkasti tietylle tehtävälle, jolloin muussa organisaatiossa osaamisesta ei välttämättä ole paljon hyötyä kuin nykyisessä organisaatiossa tai sitten tehtävälle täytyy olla hyvin samankaltainen kuin nykyisessä työtehtävässä. Monet nuoremmat työntekijät eivät nähneet, että saisivat olla tai joutuisivat olemaan Siun sotella aina eläkeikään asti, oli työnkuva tai eläkeikä sitten mikä tahansa tulevaisuudessa. Ongelmanratkaisutaito oli yksi iso asia, joka nousi haastatteluissa esille. Osa haastateltavista jopa koki, että nykyinen työ on tavalla tai toisella koko ajan erilaisten ongelmien ratkaisua.<sup>208</sup> Asiakirjahallinnossa ongelmia voi tuottaa muun muassa kadonneet asiakirjat, väärin kirjatut asiakirjat, hankalat asiakkaat ja monet muut asia. Asiakirjahallinto on ainakin joltain osin erilaisten ongelmien ratkaisua. Ongelmanratkaisutaidosta on varmasti hyötyä myös tulevaisuudessa joko siinä työssä mitä haastateltavat tekevät nyt tai sitten jossakin muussa työtehtävässä. Loppujen lopuksi kaikkien työ asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä Siun sotella on pitkälti erilaisten ongelmien ratkaisemista tavalla tai toisella. Ongelmat voivat olla isompia tai pienempiä tilanteesta ja tehtävästä riippuen.

Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekijät työskentelevät sairaalaympäristössä, ja ovat tietoisia sen uudistuksista, ainakin sellaisista sähköisistä uudistuksista, jotka koskevat tavalla tai toisella potilaiden hyvinvointia. Kun työntekijät ovat tietoisia tämänkaltaisista uudistuksista ja osaavat käyttää näitä itse, helpottaa se haastateltavien omaa työtä sekä arkea nyt ja tulevaisuudessa. Tästä on hyvä esimerkki Omakanta-palvelu<sup>209</sup>, joka on hiljalleen laajentunut koskemaan entistä suurempaa aluetta. Siun soten työntekijät ovat tietoisia

---

<sup>206</sup> Mamia & Melin 2007, 54.

<sup>207</sup> Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuu. 4.14–4.35.

<sup>208</sup> Haastattelu 4. 5.3.2017, Joensuu. 2.15–2.25 & 3.45–4.08.

<sup>209</sup> Toimii julkisilla, yksityisillä ja työterveyshuollon terveystaluuilla. Sisältää muun muassa resepti-palvelun, lääketietokannan, potilastiedon arkiston ja tiedonhallintapalvelun. Omakannasta voi käydä muun muassa tarkistamassa omia tietojaa sekä uusimassa joitakin reseptejä. Omakanta. 4.6.2017. <http://www.kanta.fi/omakanta>.



tämän palveluista ja mahdollisuuksista, jolloin heidän oma elämänsä on helpottunut joiltain osin.<sup>210</sup> Neuvominen asiakkaille on helpompaa silloin, jos jo osataan itse käyttää palvelua, eikä vain tiedetä sen olemassa olosta. Tulevaisuuteen tämä vaikuttaa sillä tavalla, että tietotaito ei häviä mihinkään, vaikka työtehtävät vaihtuisivat. Aikaisemmin opitusta on varmasti hyötyä tulevaisuudessa niin työssä kuin vapaa-ajallakin.

Työn sähköisestä luonteesta sekä monista tietojärjestelmistä johtuen Siun sotien työntekijöillä ei ole, eikä varmasti ole muillakaan tietotyöntekijöillä, tulevaisuudessa vaikeuksia erilaisten tietojärjestelmien käytössä.<sup>211</sup> Vaikka tietojärjestelmät saattavat muuttua kehityksen mukana, niiden peruskäyttö pysyy kuitenkin samankaltaisena kuin ennen uudistusta. Tämän takia uudelleen opettelu järjestelmään ei vie paljoa aikaa, vaikka järjestelmää ei olisi hetkeen käyttänyt. Tämänkaltaisissa muutostilanteissa, kun tieto- tai asiakirjajärjestelmää lähdetään muuttamaan, muutetaan samalla jossain määrin tapaa toimia. Tästä syystä johdon tukea tarvitaan muutostilanteissa, jotta järjestelmä saadaan toimimaan toivotulla tavalla.<sup>212</sup> Tällainen uudistus koskee pitkälti vain aivan uusia järjestelmiä, ei sellaisia järjestelmiä joihin tulee päivitys jollain tasolla. Samoin erilaisten asiakirjojen luomisessa nähtiin olevan paljon hyötyä tulevaisuudessa. Työn ohessa moni työntekijöistä laatii useammanlaisia asiakirjoja, monilla erilaisilla tavoilla, joten asiakirjat osataan laatia oikealla tavalla sekä sisällöllä ja mahdollisen lain puitteissa.<sup>213</sup> Tästä koettiin olevan apua paljon myös vapaa-ajalle, jos asiakirjojen luomiseen oli silloin tarvetta. Työstä voi siis olla monenlaista hyötyä erilaisille elämän osa-alueille, vaikka yhteys ei ole niin selvä.

Asiakirjahallinnan alan tuomat tulevaisuuden näkymät vaikuttavat paljon myös Siun sotien asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työntekemiseen. Henttonen nostaa uudistuksista muun muassa Web 2.0, pilviteknologian ja mobiililyön.<sup>214</sup> Nämä eivät näy Siun sotella vielä kovinkaan voimakkaasti, mutta niiden olemassaolo ja mahdollinen tuleminen on kuitenkin huomattu myös siellä. Tietojärjestelmiä on viety jollain tasolla pilveen, joten se on jo tuttua Siun sotien organisaatiossa. Samalla tavalla kuin jollain tasolla myös mobiililyö. Nämä asiat ovat kuitenkin sen verran uusia, joten tiedot on täytynyt lukea ja tulkita rivien välistä, ja siitä mitä on jätetty mahdollisesti sanomatta. Asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköiden työ on pitkälti perinteistä toimistotyötä, jolloin tulevaisuudesta puhuttaessa haastateltavat eivät

---

<sup>210</sup> Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuu. 5.12–5.40.

<sup>211</sup> Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuu. 5.37–6.00.

<sup>212</sup> Henttonen 2015, 197.

<sup>213</sup> Haastattelu 7. 6.3.2017, Joensuu. 3.40–4.47.

<sup>214</sup> Henttonen 2015, 208–209.

nähneet omalla osaamisellaan ja työnantajan odotuksien toteuttamisellaan olevan mitään hyötyä tulevaisuuden kannalta.<sup>215</sup> Tämä saattoi johtua siitä, että kysymys tulevaisuudesta koettiin hankalaksi joko työtilanteen vuoksi tai siksi, ettei työvuosia ollut enää paljon jäljellä. Tämä voi olla toki yksi näkökulma, mutta kaiken kaikkiaan työstä on nähty paljonkin olevan hyötyä tulevaisuudessa erilaisissa toimissa niin vapaa-ajalla kuin myös työmaailmassa.

Siun sote on osa valtakunnallista sosiaali- ja terveystuudistusta, jonka tarkoituksena on turvata kaikille vallinnanvapaus ja oikeus tasa-arvoiseen hoitoon paikasta ja ajasta riippumatta. Heikki Hiilamo on vertaa kirjassaan *Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö* (2015) sosiaali- ja terveystuudistusta autovakuutuksiin. Sote-uudistuksesta on tehty monimutkaisen poliittisen haasteen vertaiskuva, joka olisi Hiilamon mukaan helppo ratkaista. Hiilamo esittää ratkaisuksi eräänlaista vakuutusyhtiö-mallia.<sup>216</sup> Organisaation tulevaisuus riippuu pitkälti lainsäädännön uudistuksista ja niiden työryhmistä. Paljon erilaisia työryhmiä on ollut sosiaali- ja terveystuudistuksen historiassa, esimerkiksi palvelurakennetyöryhmä, ja on myös varmasti tulevaisuudessa paljon. Koko maan kattava sosiaali- ja terveystuudistus ei siis ole vielä kokonaan astunut voimaan. Lakiesitys *HE 324/2014 vp (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi)* on rauennut, joten jatko on hieman epävarmaa, miten tästä jatketaan.<sup>217</sup> Sosiaali- ja terveystuudistus voi muuttua vielä paikka paikoin paljonkin, mutta mihin suuntaan se on vielä epävarmaa. Se miten raukeaminen vaikuttaa jo rakennettuihin organisaatioihin, on hieman epävarma. Joka tapauksessa Pohjois-Karjalaan on rakennettu eräänlainen sote-malli.

Alkuperäisten suunnitelmien mukaan sote-alueiden toiminta käynnistyy vuoden 2019 alkuun mennessä, mitä ennen aloitetaan sekä toteutetaan tehtävien siirtäminen kunnilta sekä kuntayhtymiltä luoduille sote-alueille. Tehtävien siirtyminen olisi siis suunniteltu tapahtuvan vuoden 2018 aikana.<sup>218</sup> Lakiesitys ei kuitenkaan mennyt tänä vuonna (2017) läpi, joten tulevaisuus tältä osin on hieman auki. Aika harva luultavasti tietää, jos kukaan, miten tästä mennään eteenpäin. Aikataulua on viime tietojen mukaan viivästetty, ja tämän hetkisen esityksen mukaan malli

---

<sup>215</sup> Haastattelu 3. 3.3.2017, Joensuu. 2.35–2.57.

<sup>216</sup> Hiilamo 2015, 69.

<sup>217</sup> Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Säädk. 324/2014.

<sup>218</sup> Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus 2015-2019. 8.6.2017. [http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9\\_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843](http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843).

saataisiin ehkä toimimaan vuoden 2020 alkuun mennessä. Täytyy kuitenkin muistaa, että mitään ei ole vielä päätetty pysyvästi ja kaikki voi vielä muuttua suuntaan tai toiseen.<sup>219</sup>

Työn laatuun tämä uudistus ja sen tuoma hienoinen epävarmuus vaikuttavat juuri epävarmuuden alalla. Uudistusten myötä kenenkään vakituisen työntekijän työpaikka ei ole vaarassa, mutta muu epävarmuus työssä on suurempaa kuin aikaisemmin. Esimerkiksi juuri työtehtävät ja niiden hallinnointi ovat vaikeampia koska tulevaisuudesta ei ole tarkkaa tietoa niin organisaation kohdalla kuin myöskään asiakirjahallinnan alalla.

## 5. Johtopäätökset

Sähköistyminen on iso osa nykyistä työtä ja asiakirjahallintoa. Se on iso muutos, joka on tapahtunut ja tapahtumassa tulevaisuudessa vielä pidemmälle. Asiakirjahallinnan alalla on tapahtumassa muutos kohti laajamittaista sähköistymistä ja sen tuomat haasteet näkyvät myös Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikössä omalla vahvalla tavallaan. Sähköistyminen on vaikuttanut erityisesti myös työn sekä tietohallinnan laatuun ja sen eri elementteihin eli piirteisiin, sisällöllisiin tekijöihin sekä varmuuteen. Nämä kolme muodostavat kokonaisuuden, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen, ja ne ovat yksi iso kokonaisuus työntekijöiden arjessa.

Työn kesto on tällä hetkellä hieman ristiriitaisessa tilanteessa työntekijöiden kannalta katsottuna, sillä sähköisyys on vähentänyt työn kestoa hieman, eli yksittäisiin työtehtäviin ei kulu niin paljon aikaa kuin aikaisemmin, mutta asioiden sekä työvaiheiden määrä yksittäisessä työtehtävissä on kasvanut samassa suhteessa. Eli koettiin, että vaikka uudistuksia on tullut niin ne eivät välttämättä ole nopeuttaneet työntekoa millään tavalla, vaan ehkä muutos on enemmänkin mennyt päinvastaiseen suuntaan joissain tapauksissa. Tavallaan kesto on eräänlaisessa oravanpyörässä, jossa kiire näyttelee suurta osaa. Ajoitus Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä vaihtelee paljon, johtuen osin juuri sähköistymisestä. Harva pystyi sanomaan mihin aikaan minäkin päivänä tietyt työtapahtumat sijoittavat. Sähköisyys on myös tuonut paljon hektisyyttä työhön, sillä sähköpostilla ja Skypellä ollaan koko ajan tavoitettavissa. Sähköisyys on tehnyt työstä siis jollain tavalla ennalta-arvaamattomampaa ja koko ajan läsnä olevaa. Tämän Henttonen nostaa myös esille omassa teoksessaan puhuessaan asiakirjahallinnan uusista haasteista. Uusien haasteiden eli esimerkiksi mobiilityön ja pilviteknologian takana on

---

<sup>219</sup> Alueuudistuksen nettisivu. 27.8.2017. <http://alueuudistus.fi/aikataulu>.

sähköistymisen ja tietotekniikan nopea kehittyminen. Mobiililyön takia työtä on helpompi kantaa koko ajan mukanaan. Nykyisin työntekijät ovat tavoitettavissa kaiken sen aikaa, kun he ovat työpaikalla, mutta aikaisemmin posti tuli vain kaksi tai kolme kertaa päivään, jolloin työntekijät olivat vain silloin tavoitettavissa. Joillekin työntekijöille tämä sopii paremmin kuin toisille. Ajoituksen koettiin muuttuneen aikaisemmasta paljonkin, sillä aikaisemmin moni asia oli sidottu muun muassa postin tuloon, sillä sähköpostia ei ollut. Tämä rytmitti tavallaan päivää, nykyisin päivät ovat tasapaksua kiirettä melkein poikkeuksetta. Toisaalta tämä koettiin hyväksi ja toisaalta ei, aikaisemmin saattoi olla ylimääräisiä pakollisia taukoja, nykyisin tauotus on hoidettava itse, mutta sen saa pitää melkein silloin kun sen itse haluaa.

Siun sotella tehtäviä on jaettu hieman eri tavalla kuin aikaisemmin: toisesta suunnasta karsitaan tehtäviä pois, mutta toisesta suunnasta tulee uusia tehtäviä tilalle. Keskittäminen ja fokusointi ovat juuri nyt voimakkaasti pinnalla Siun sotessa. Tämä vaikuttaa myös isolla tavalla myös työn laatuun. Asiakirjahallinnan osalta tämä on pitkälti tarkoittanut asiakirjahallinnon keskittämistä kirjaamoon, joka tavallaan johtaa asiakirjahallintoa Siun sotessa. Muuallakin toki osallistutaan asiakirjahallintoon, mutta ei niin paljoa kuin aikaisemmin, ennen sähköistymistä. Muualla työskentelevät työntekijät eivät välttämättä edes ymmärtäneet työskentelevänsä asiakirjahallinnon kanssa, vaikka todellisuudessa työskentelevät sen kanssa päivittäin. Asiakirjahallinnon ymmärtämistä vaikeuttaa se, että asiakirjahallinto ja asiakirjahallinta ovat käsitteinä erilaisia sekä niiden tarkka määrittäminen on eri lähteissä hieman erilaista. Rastas (1994) määrittelee nämä hieman eri tavalla kuin Henttonen (2015). Ei ole siis ihme, että työntekijöiden on vaikea käsittää näitä tarkkarajaisesti. Potilaskertomusarkistossa asiakirjahallinto on lisäksi hieman erilaista kuin kirjaamossa, johtuen paperisista aineistoista ja asiakirjojen luonteesta. Sähköisyys on tavallaan hämärtänyt asiakirjahallinnan rajaa aikaisemmasta, jolloin sitä on vaikeampi huomata. Tämän takia asiakirjahallinta koettiin jossain tapauksissa hieman hankalaksi käsittää, varsinkin johdonsihteereiden osalta. Toisaalta yksikköjako on voinut vaikuttaa tähän, sillä kirjaamo ja potilaskertomusarkisto ovat jo nimellisesti asiakirjahallinnon yksikköä, kun taas johdonsihteerit ovat toimistopalvelujen yksikössä. Tämänkin takia johdonsihteereiden on välillä hankala hahmottaa mitä on asiakirjahallinto sekä mitä kaikkea siihen kuuluu.

Joustavuus työssä voi olla niin työntekijän kuin myös työnantajan joustavuutta. Siun sotessa käytetään laajasti molempia. Muun muassa työaikajoustot sekä sähköisyyden tuoma joustot nousivat todella vahvasti esille haastatteluiden aikana. Molemmiin puolin on joustoa ehkä enemmän kuin nähdäänkään, koska siihen ollaan jo totuttu, eikä sitä enää nähdä poikkeavana tilan-

teena. Sähköisyyden tuomaa joustavuutta kritisoitiin, sillä joistain asioista on tehty paljoo vaikeampia ja monimutkaisempia kuin aikaisemmin. Esimerkiksi palvelupyynnöjen takana olevat tietojärjestelmät sekä lamppujen vaihdot, voivat tuottaa ongelmia, jos ne eivät toimi halutulla tavalla, sillä ICT-asiantuntijoilla on palveluajat joskus todella pitkiä. Haastateltavat kokivat laajana rintamana, että intensiteetti on lisääntynyt sähköisyyden myötä, juurikin kiireen ja ainaisen tavoitettavuuden takia, mutta töitä ei edelleenkään viety mielellään kotiin ja siellä pyrittiin pääsemään irti työpäivän rasituksista. Hentosen nostamat asiakirjahallinnan uudet haasteet tukevat kotiin vientiä muun muassa mobiiliteknologian kehittyessä, mutta Mäkisen mukaan mobiilityö ei lisää töiden kotiin vientiä. Teknologia ja viestintämahdollisuudet eivät ole vielä riittävän kehittyneitä tähän. Työn keventämisessä ei aina onnistuttu, sillä työ koettiin niin raskaaksi, että viikonloppukaan ei aina riittänyt täydelliseen palautumiseen työviikon rasituksista. Joissain tilanteissa sähköisyys on saattanut edetä jopa liian nopeasti, sillä iäkkäämmät haastateltavat kokivat, että asioita käsitellään jo liikaa sähköisesti sen sijaan, että ne hoidettaisiin esimerkiksi kasvotusten.

Työn henkinen rasittavuus on kasvanut laajamittaisen sähköistymisen tietotyön muutoksen myötä. Työn hektisyys on vienyt työntekijät mukanaan, ja se on vaikuttanut myös henkiseen jaksamiseen, sillä työ on muuttunut pitkälti ajatustyöksi, joka käy enemmän päähän kuin jalokoihin. Tieto ja sen käytön muutokset ovat vaikuttaneet tähän paljon. Tietoa ja sen erilaisia muotoja käytetään melkein koko työpäivän ajan muodossa tai toisessa. Siun soten työntekijät kokivat tämän isoksi muutokseksi aikaisempaan, sillä henkinen palautuminen raskaasta työpäivästä koettiin hyvin paljon aikaa vieväksi ja raskaaksi, jopa muutenkin kuin vain henkisesti. Työn henkisiin puoliin kuuluu paljon muutakin kuin vain työ ja sen teko. Siihen kuuluvat muun muassa ilmapiiri työpaikalla ja suhteet esimieheen. Nämä vaikuttavat myös työn sekä tietohallinnon laatuun omalla tavallaan. Muutos aikaisempaan on juuri sähköisyys ja kiireen tunne. Tämä koettiin ratkaisevaksi muutokseksi, sillä yhteydenpito on muuttunut pitkälti sähköiseen muotoon, jolloin vuorovaikutus on fyysisesti etäännyntynyt muista. Työntekijät olivat tavallaan kauempana toisistaan, mutta tavallaan lähempänä, sillä siihen on viime aikoina kiinnitetty huomiota ainakin asiakirjahallinnan yksikössä. Yksikkökohtaiset erot tällaisissa tilanteissa ovat kuitenkin suuria.

Sähköistymisen myötä työ on pitkälti tietokoneen näyttöön katsomista staattisissa asennoissa, jolloin työskentelystä voi tulla fyysisesti raskasta, vaikka työ on pitkälti paikallaan olemista ilman minkäänlaisia nostoja tai fyysisiä suorituksia. Staattiset asennot ovat kuitenkin melkein

yhtä raskaita, esimerkiksi tuki- ja liikuntaelimestölle, kuin fyysiset nostot. Työntekijät asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä Siun sotella kokevat sähköistymisen myötä tulleen muutoksen toisaalta hyväksi, mutta toisaalta eivät. Vanhaan vertaaminen kokonaisuudessaan on vaikeaa, sillä työ on muuttunut niin erilaiseksi kuin aikaisemmin laajamittaisen sähköistymisen myötä. Staattisuudesta ja paikallaan istumisesta kuitenkin nähtiin enemmän negatiivisia puolia, mutta näitä puolia on yritetty parantaa muun muassa sähköpöytien avulla. Uudistuminen ja sähköistyminen ei siis koskee vain työtä vaan myös työllä tekemisen välineitä. Vaikka työstä on tullut paikallaan olevaa sähköistymisen takia, niin uudistuksilla on pyritty myös helpottamaan sitä tavalla jos toisellakin.

Sosiaaliset tekijät ja vuorovaikutus liittyvät pitkälti myös henkiseen rasittavuuteen, sillä hyvässä ilmapiirissä henkinen, ja miksi ei joskus myös fyysinen rasittavuus, on helpompi kestää sekä käsitellä kuin huonossa työilmapiirissä. Voisi sanoa, että sähköisyys on sekä lisännyt että vähentynyt ihmisen välistä vuorovaikutusta. Tavallaan ollaan enemmän muiden kanssa yhteydessä, mutta ei sitten kuitenkaan nähdä niin usein työkavereita kuin aikaisemmin. Tekemisissä ollaan enemmän pienemmän porukan kanssa kuin esimerkiksi sen oman laajan, organisaationkaavioon laaditun yksikön kanssa. Läheisimmiksi työkavereiksi koettiin eniten ne henkilöt, joiden kanssa tehtiin töitä tai oltiin jostain muusta syystä paljon tekemisissä. Isoja yksikköjä, joiden varaan Siun soten organisaatio on rakennettu, ei koettu omaksi porukaksi, ja harvoin tiedettiin edes kaikkea saman yksikön asioista. Yhteishenkeä isojen yksiköiden välillä on kuitenkin hieman pyritty parantamaan, mutta siitä huolimatta se pieni porukka, jonka kanssa tehdään töitä, koettiin monin paikoin tärkeämmäksi kuin iso yksikkö. Kokonaisuudessaan yhteishengen koettiin olevan hyvä melkein paikassa kuin paikassa.

Työn luonteen muutos on kuitenkin vaikuttanut omalla tavallaan myös yhteishenkeen. Siun soten asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikköjen työntekijät kokivat, että muutos kohti sähköisyyttä on vaikuttanut yhteishenkeen muun muassa kasvavan vastuun, kiireen sekä yksinäisen näyttötyöskentelyn kautta. Vuorovaikutusta oli luotava muihin aktiivisemmin kuin aikaisemmin, jolloin se tuli luonnostaan asioiden hoitamisen kautta. Vastuun muutos on näkyvissä osittain arkistoteorian puolelta, sillä nykyisin tiedostetaan paremmin se, että asiakirjahallinnan ammattilainen muokkaa asiakirjallista tietoa. Aikaisemmin näkökulma oli se, että asiakirjahallinnan ammattilainen oli vain eräänlainen säilyttäjä vailla muokkausmahdollisuuksia. Esimerkiksi Cook (2001 & 2007) nostaa tämän kirjoituksissaan esille vahvasti.

Se missä työntekijä työskentelee, vaikuttaa paljon siihen, miten hän on vuorovaikutuksessa organisaatiossa muihin yksiköihin. Kirjaamon toiminta edellyttää, että vuorovaikutusta on melkein koko organisaatioon, kun taas johdossihteereiltä tai tietopalvelusihteereiltä potilaskertomusarkistossa ei sitä odoteta samalla tavalla. Konkreettisella työpaikalla on siis merkitystä paljon tässä suhteessa työn laatuun, vaikka moni asia hoidetaankin nykyisin sähköisesti. Tämä vaikuttaa työn laatuun vain siis paikkakohtaisesti, eikä koko alaa tai organisaatiota koskevasti. Eri paikassa työskenteleviltä työntekijöiltä odotetaan hieman erilaisia asioita monessa eri suhteessa. Tässä kohdassa muutosta aikaisempaan ei paljoa ole, sillä vaikka työn tekeminen on muuttunut, työ itsessään ei ole pohjimmiltaan muuttunut. Edelleen tehdään samankaltaisia asioita kuin ennen laajamittaista sähköistymistä. Johdonsihteereiden työnkuva on säilynyt perustavanlaatuisesti samankaltaisena kuin aikaisemmin, samalla tavalla kirjaamossa ja potilaskertomusarkistossa. Sähköisyys on vain tullut isoksi osaksi sitä.

Työn osaaminen on iso osa laatua ja sen työn tekemistä. Työtä on helpompi tehdä, jos sen osaa tehdä kunnolla. Osaamiseen vaikuttaa paljon muun muassa koulutuksen, työn vaatimustason lisäksi myös jollain tavalla ilmapiiri työpaikalla kuin myös fyysiset ominaisuudet. Tavallaan kaikki vaikuttaa kaikkeen, ja muutos jollain osa-alueella voi vaikuttaa paljonkin johonkin muuhun työn osa-alueeseen. Kaikenlainen koulutus, niin itse hankittu, työnantajan tarjoama kuin myös työpaikalla opittu koulutus on yhtä tärkeää työn laatua ajatellen. Koulutus ei ole kuitenkaan jakautunut tasaisesti työntekijöiden välille vaan joillekin tarjotaan enemmän koulutusta kuin toisille, ja osalla on pidemmälle viety lähtökoulutus kuin toisilla. Nämä kaikki vaikuttavat monen muun asian ohella työn laatuun. Erityisesti työn lomassa tuleva koulutus koettiin tärkeäksi, ja se liitettiin yleensä paljon sähköistyvään työhön ja sen eri elementteihin. Koulutuksesta on tullut todella tärkeä osa sähköistyvää työtä, sillä nopeassa muutosvauhdissa täytyy pysyä mukana. Kaikenlaisen koulutuksen tärkeys on nykyisin koettu tärkeämmäksi kuin aikaisemmin juuri nopeista muutoksista ja sähköistymisestä johtuen.

Työn taidon yksi tärkeimmistä elementeistä on sen haastavuus. Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä työ kuvailtiin haastavaksi, mutta ei niin haastavaksi, ettei sitä olisi osannut tehdä. Haastavuuteen vaikuttaa nykyisin muun muassa työn nopea muutosvauhti, kiire, sähköistyminen sekä asioiden määrääminen organisaation johdolta, Sosiaali- ja terveysministeriöltä sekä Kansallisarkistolta. Haastavuuden on koettu Siun sotella hieman kasvaneen aikaisemmasta johtuen juuri sähköisestä maailmasta sekä nykyisestä työmaailmaan tilanteesta eli siitä, että työssä vaaditaan paljon enemmän melkein joka suhteessa työpäivän aikana, vaikka varmuus työstä ei ole aivan samalla pohjalla kuin aikaisemmin. Työn laatuun tämä vaikuttaa

työntekijöiden kannalta sillä tavalla, että epävarmuus työpaikalla on lisääntynyt ja vastuu on viety pidemmälle kuin aikaisemmin. Tämä voi olla sekä huono että hyvä asia.

Asiakirjahallinnan ja sen vaikutukset työn laatuun sekä molempien muutokset ovat vaikuttaneet paljon tietotyöläisten arkeen työpaikoilla, niin myös Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä. Asiakirjahallinta alana on myös suuren muutoksen edessä, sillä sähköistyvä maailma, joka vaikuttaa työtekoon muutenkin, vaikuttaa paljon myös asiakirjahallintaan alana todella paljon. Moni asia on muuttunut tai muuttumassa sähköiseksi lähitulevaisuudessa. Tämän takia asiakirjahallinta alana koettiin Siun sotella asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksiköissä hieman haastavaksi ylipäättään edes käsittää. Lisäksi se koettiin mahdolliseksi seuraavaksi koulutuskohteeksi. Muutokset siis tiedostetaan, ja niiden eteen tehdään töitä kukin omalla panostuksellaan sekä riippuen siitä, miten paljon muutosten sisäistämiseen on kullakin aikaa käytettävissä.

Asiakirjahallinnan alan muutokset vaikuttavat työn laatuun ja sen elementteihin. Yleisessä työmaailmassa, kuin myös asiakirjahallinnan alalla, suurena muutoksena on nykyisin paperin väistyminen sähköisien elementtien tieltä. Tämä on tuonut paljon muutoksia asiakirjahallinnan alalla ja jonkin verran myös ongelmia, joita ei kaikkia ole vielä kyetty ratkaisemaan, vaikka eteenpäin on menty todella paljon. Edelleen kuitenkin jonkin verran ongelmia tuottaa pitkäaikaisäilytys ja todistusvoimaisuuden ylläpitäminen. Työn laatuun tämä on vaikuttanut muun muassa vaihtelevina ohjeina niin Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöltä kuin Kansallisarkistolta, mikä tuottaa ongelmia käytännön työhön, kun ohjeet ja käytännöt muuttuvat vuosien kuluessa erilaisiksi. Yleisesti ottaen kuitenkin sähköistymistä ja sen tuomia muutoksia pidetään hyvänä asiana. Sähköistyminen on nopeuttanut sekä yhdenmukaistanut joidenkin asioiden käsittelyä. Eli vaikka koettiin ylemmän tahon puuttuminen työlääksi, nähtiin myös asioiden tarkoituserä, jolloin saatettiin ymmärtää asioiden muutosperä ja tärkeys työläydestään riippumatta.

Työn varmuus oli tutkielmani viimeinen isompi kokonaisuus ja siihen kuuluu muun muassa odotukset molemmiin puolin eli työnantajan sekä työntekijän odotukset, enemmän kuitenkin työnantajan odotukset työntekijää kohtaan. Lisäksi varmuuteen kuuluu oleellisena osana kysymykset ja mieltymykset mahdollisesta tulevaisuudesta Siun sotella ja sen ulkopuolella. Kaikkia odotuksia ei tule varmasti edes ajatelleeksi ennen kuin niitä alkaa oikeasti ajattelemaan. Monet odotuksista liittyivät tavalla tai toisella sähköistyvään työn tekoon, sillä se on asia, joka tällä hetkellä muuttuu paljon. Toki on muitakin odotuksia, mutta ne ovat paljon sidoksissa työtehtävään. Tällaiseksi voi laskea muun muassa henkilöstöjohtamisen tai prosessiajattelun. Odotukset



vaihtelevat paljon siis myös työntekijöiden mukaan, mutta osaa näistä odotuksista voi myös yleistää melkein kaikkia työntekijöitä koskevaksi Siun sotien asiakirjahallinnan ja toimistopalvelujen yksikköjen työntekijöissä. Odotusten muutos näkyy työntekijöiden mielestä myös työn laadussa. Odotusten muutos aikaisemmasta huomataan tässäkin kohdassa sähköistymisen ja vaikutusten osalta.

Tulevaisuuteen liittyen Siun sotella on paljon kysymysmerkkejä niin työntekijöiden kuin itse organisaation kanssa. Suurimmalla osalla työntekijöistä on vakaa työsuhde. Tämä oli erikoinen piirre Siun sotella, sillä nykyisin suositaan enemmän määräaikaista lyhyitä työsuhteita. Työmarkkinoiden ollessa epävakaita mitä tahansa voi käydä. Tällöin ei vakaa työsuhde merkitse täyttä varmuutta. Ja tämä vaikuttaa omalla tavallaan myös työn laatuun. Siun sotella erilaisten asioiden osaaminen koettiin hyväksi tulevaisuuden kannalta, oli se melkein mikä tahansa aina erilaisten dokumenttien laadinnasta tietojärjestelmäosaamiseen. Tulevaisuus koettiin yhtä aikaa siis valoisaksi, mutta samalla hieman epävarmaksi. Lisäksi vuoden 2017 alusta syntyneen organisaation tulevaisuus jokseenkin auki, sillä valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on epävarmalla pohjalla. Lakiesitykset, joita asiasta on tehty, ovat rauenneet 2017 kesällä, joten tässä vaiheessa ei ole tarkkaa tietoa miten valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus toteutetaan koko maan kattavasti loppuun asti, ja mitä tämä tarkoittaa jo luoduille organisaatioille. Tämä suuri epävarmuus vaikuttaa isona osana työn laatuun, vaikka se ei näy jokapäiväisessä arjessa Siun Sotella. Eivätkä työntekijät ainakaan maininneet, että organisaation tilanne olisi heitä jollain tavalla painanut.

Moni asia on siis muuttunut sähköistymisen ja työn muuttumisen myötä ja tulee varmasti vielä muuttumaan, sillä kaikki ei ole vielä sähköistä, vaan siihen suuntaan ollaan koko ajan asiakirjahallinnon puolella menossa, jotkin asiat ovat jo kokonaan sähköisiä toisten osalta on vielä paljonkin paperia paikka paikoin käytössä. Sähköisyys vaikuttaa työn laatuun siis monella eri tavalla ja sen kaikilla osa-alueilla. Työn laadun koetaan parantuneen aikaisemmasta, mutta tavallaan ei ollenkaan. Riippuu aivan siitä mistä näkökulmasta asiaa katsotaan. Asioita on saatu eteenpäin ja ne ovat muuttuneet, mutta muutosta ei koeta välttämättä aina hyväksi. Kaikki kuitenkin kehittyy koko ajan eteenpäin ja yksittäinen työntekijä ei voi paljon muuta kuin sopeutua vallitsevaan tilanteeseen.

## Lähteet

### **Painetut lähteet**

Suomen säädöskokoelma 1994.

Suomen säädöskokoelma 1999.

Suomen säädöskokoelma 2009.

Suomen säädöskokoelma 2014.

Suomen säädöskokoelma 2016.

### **Haastattelut**

Haastattelu 1. 1.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 2. 1.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 3. 2.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 4. 3.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 5. 3.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 6. 6.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 7. 6.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Haastattelu 8. 17.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

Ryhmähaastattelu 20.3.2017, Joensuussa, haastattelijana Laura Nykänen. Aineisto tekijän hallussa.

## Digitaaliset lähteet

”Omakanta”. Mikä on omakanta -palvelu?, Kannan www-sivu. <<http://www.kanta.fi/omakanta>>. 4.6.2017.

”Pyyntöjen tekeminen”. Miten tehdä pyyntö erilaisille asiakirjatiedoille?, Siun soten www-sivu. <<http://www.siunsote.fi/asiakas-ja-potilastiedot>>. 4.8.2017.

”Siun sote”. Mikä Siun sote on?, Siun soten www-sivu. <<http://www.siunsote.fi/organisaatio;jsessionid=618D910ED4C16F24D7B8C582B3681B53.node1>>. 18.3.2017.

”Siun soten organisaatiokartta”. Siun soteen rakennetun organisaation kuvaus, Siun soten www-sivu. <<http://www.siunsote.fi/organisaatio;jsessionid=4500D89B73E34D98B06965004D591182.node1>>. 18.7.2017

”Sote- ja maakuntauudistuksen aikataulu”. Alueuudistuksen eteneminen, alueuudistuksen www-sivu. <<http://alueuudistus.fi/aikataulu>>. 27.8.2017.

”Sote-uudistuksen tavoitteet”. Sote uudistus, Alueuudistuksen www-sivu. <<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>>. 23.4.2017.

”Sosiaali- ja terveystieteen uudistus 2015-2019”. Sote-uudistuksen tietolehtinen, Sote-uudistuksen www-sivu. <[http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9\\_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843](http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843)>, 18.7.2017.

”Standardin määrittely”. Suomisanakirjan käsitteen määrittely, Suomisanakirjan www-sivu. <<http://www.suomisanakirja.fi/standardi>>. 2.8.2017.

”Sähke 2”. Kansallisarkiston antamat määräykset, Kansallisarkiston www-sivu <[http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionhallinto/maarayksetjaohjeet/normiteksti\\_suomi.pdf](http://www.arkisto.fi/uploads/normit/valtionhallinto/maarayksetjaohjeet/normiteksti_suomi.pdf)>. 5.8.2017.

”Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa”. Sitran raportteja 22 vuodelta 2002, Sitran www-sivu. <<https://media.sitra.fi/2017/02/27173702/raportti22-2.pdf>>. 12.4.2017.

”Työntutkimuksen käsitteitä, menettelytapoja ja käyttökohteita”. EK-SAK tuottavuustyöryhmän julkaisu 2011, Teknologiateollisuuden www-sivu. <[http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file\\_attachments/tyomarkkinat\\_kannustava\\_palkkaus\\_palkkaustapoja\\_tyontutkimuksen\\_menettelytavat.pdf](http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/tyomarkkinat_kannustava_palkkaus_palkkaustapoja_tyontutkimuksen_menettelytavat.pdf)>, 12.4.2017.

”Työsuojelurahaston tutkimushanke 2013-2014”. Loppuraportti 2015, Palkansaajien tutkimuslaitos Tampereen yliopiston www-sivu. <[https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon\\_laatu\\_ja\\_myohempi\\_tyoura\\_2015.pdf?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97990/tyon_laatu_ja_myohempi_tyoura_2015.pdf?sequence=1)>, 2.8.2017.

## **Kirjallisuus**

Alasoini, Tuomo 2012. Psykologinen sopimus organisaation ja työntekijän yhteisenä etuna. Teoksessa Työhyvinvointi ja organisaation menestys toim. Pasi Pyöryä. Gaudeamus Oy, Helsinki, 99–118.

Alasuutari, Pertti 1995. Laadullinen tutkimus (3. uudistettu painos.) Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Blom, Raimo 2001. Tietotyön ristiriidat. Teoksessa Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Tammer-Paino, Tampere. 122–147.

Cook, Terry 2001. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. *Archival Science* 1. 3–24.

Cook, Terry 2007. Electronic Records, Paper Minds: The Revolution in Information Management and Archives in the Post-Custodial and Post-Modernist Era. *Archives and Social Studies: A Journal of Interdisciplinary Research* Vol.1, no. 0 (March 2007). 399–443.

Collin, Kaija 2007. Työssä oppinen prosesseina ja ohjauksen haasteena. Teoksessa Työ, identiteetti ja oppiminen, toim, Eteläpelto, Collin & Saarinen. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki, 198–215.

Hakala, Juha T. 2006. Informaatiohyöky: Tiedon ja osaamisen hallintatyöelämässä. Tammer-Paino, Tampere.

Heiskanen, Tuula 2007. Oppimisen tilat tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Työ, identiteetti ja oppiminen, toim, Eteläpelto, Collin & Saarinen. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki, 238-257.

Henttonen, Pekka 2015. Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen. BTJ Finland Oy, Helsinki.

Hiilamo, Heikki 2015. Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö. Into Kustannus Oy, Helsinki.

Honkonen, Teija 2010. Työ ja mielenterveys. Teoksessa Työstä terveyttä, toim. Martimo Pekka, Antti-Poika Teija & Uitti Jukka. Kustannus Oy Duodecim, Helsinki. 70–86.

Hyppänen, Hannele & Niska Anne 2008. Kohti kansalaisen sähköisten terveyspalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. Valopaino Oy, Helsinki.

Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori Johanna 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Haastattelun analyysi, toim. Ruusuvuori, Nikander, Hyvärinen. Tallinna Raamatutrukikoda, Tallinna. 9-38.

Julkunen, Raija 2007. Työ -talouden ja minän välissä. Teoksessa Työ, identiteetti ja oppiminen, toim, Eteläpelto, Collin & Saarinen. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki. 18-48.

Juuti, Pauli & Virtanen, Petri 2009. Organisaatiomuutos. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

Jylhä, Virpi 2017. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtaminen Kuopio.

Järvinen, Petteri 2000. Sinulle on sähköpostia. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Järvinen, Riikka 2015. Tähän avaa koko maailman - kokemuksia mobiiliteknologian opetus-käytöstä yläkouluissa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Informaatiotiede Tampere.

Ihalainen, Harri 2010. Tietohallinto osana julkishallinnon sähköistyvää muutosta. Juvenes Print, Tampere.

Kataja, Kimmo 1990. Historiikinkirjoittajan opas. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Kananen, Jukka & Maijanen, Marja 2017. Palikat muutoksen puhurissa: Itä-Suomen yliopiston kirjaston vuosikertomus 2016. Grano Oy, Jyväskylä.

Kanerva, Anne 2015. ”Minusta potilasturvallisuus on potilaan oikeus ja meidän velvollisuus” Potilasturvallisuuden kehittäminen systeeminäkökulmasta psykiatrisen erikoissairaanhoidon

yksiköissä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta Kuopio.

Korpela, Mikko & Saranto Kaija 1999. Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveystieteissä. Werner Söderström Oy, Porvoo.

Kuula, Arja & Tiittinen, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastatteluiden jatkokäyttö. Teoksessa Haastattelun analyysi, toim. Ruusuvaara, Nikander, Hyvärinen. Tallinna Raamattutrukkikoda, Tallinna, 446–459.

Liikearkistoyhdistys RY, 2009. Vuodesta sataan sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Julkaisu nro 18, toim. Valtonen, Marjo Rita et al. Kirjapaino Laine Direct Oy, Helsinki.

Mamia, Tero 2007a. Johdanto: yhteiskunnan ja työn organisoimisen muutoksesta ja niiden tutkimisesta. Teoksessa Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos, toim. Mamia Tero & Melin Harri. Painosalama Oy, Turku. 8–23.

Mamia, Tero 2007b. Joustavat työjärjestelyt 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos, toim. Mamia Tero & Melin Harri. Painosalama Oy, Turku. 33–55.

Mamia, Tero 2007c. Työelämän muutos ja tietoyhteiskunnan työpaikat: ryhmittelyanalyttinen näkökulma. Teoksessa Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos, toim. Mamia Tero & Melin Harri. Painosalama Oy, Turku. 107–129.

Mamia Tero & Melin Harri 2007. Pohdintaa: tietoyhteiskunta, työn uudet organisointimuodot ja 2000-luvun työelämän haasteet. Teoksessa Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos, toim. Mamia Tero & Melin Harri. Painosalama Oy, Turku. 133–139.

Melin Harri 2001. Koulutus, ura ja tietoyhteiskunnan markkinat. Teoksessa Tietotyön ja työelämän muutos, palkkatyö arki tietoyhteiskunnassa, toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 66–100.

Mäkinen, Sari 2013. Records Management in Mobile Work. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Informaatiotiede Tampere.

Mäkitalo Jorma, 2010. Työn muutos ja työhyvinvointi. Teoksessa Työstä terveyttä, toim. Martimo Pekka, Antti-Poika Teija & Uitti Jukka. Kustannus Oy Duodecim, Helsinki. 179–195

Nikunen, Minna 2012. Työ, perhe ja sukupuolten tasa-arvo: tapaus yliopisto. Teoksessa Työhyvinvointi ja organisaation menestys, toim. Pasi Pyöryä. Gaudeamus Oy, Helsinki. 174-194.

Nätti, Jouko & Anttila, Timo 2012. Joustava työaika, organisaation menestys ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa Työhyvinvointi ja organisaation menestys, toim. Pasi Pyöryä. Gaudeamus Oy, Helsinki. 155-173.

Palm, Laura 2013. SÄHKE2-normi ja suomalaisen asiakirjahallintakulttuurin aiheuttama polkuriippuvuus: Vertailu ulkomaisiin asiakirjahallinnan tietojärjestelmästandardeihin. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Asiakirjahallinta ja arkistoala, Joensuu.

Partanen, Hanna 2011. Vuorovaikutteinen sähköinen asiointi terveydenhuollossa: Integroitu kirjallisuuskatsaus. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtaminen, Kuopio.

Peltola, Tiina 2015. Arkistotyön muutos ja muutoksen kokeminen 1970-luvulta 2000-luvun alkuun Tapaustutkimus arkistomassoista, teknistymisestä ja asiantuntijuudesta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Informaatiotiede Tampere.

Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Haastattelun analyysi, toim. Ruusuvoori, Nikander, Hyvärinen. Tallinna Raamatutrukikoda, Tallinna.

Pyöriä, Pasi 2001a. Hajautettu työ. Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa, toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 175-196.

Pyöriä, Pasi 2001b. Tietotekniikka työssä. Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa, toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 148-170.

Pyöriä, Pasi 2001c. Tietotyön idea. Teoksessa Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa, toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 24-35.

Pyöriä Pasi 2007. Tietotyö ja etätyö. Teoksessa Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos, toim. Mamia Tero & Melin Harri. Painosalama Oy, Turku. 57-67.

Pyöriä, Pasi 2001d. Tietotyön lumo ja todellisuus. Teoksessa Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa, toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 210–223.

Pyöriä, Pasi 2001e. Tietoyhteiskunnassa työelämän vaatimukset kiristyvät. Tietotyö ja työelämän muutos, palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. toim. Blom Raimo & Melin Harri & Pyöriä Pasi. Tammer-Paino, Tampere. 101–121.

Pääkkönen, Rauno & Rantanen, Salme & Uitti, Jukka 2005. Työn terveysturvallisuuden tunnistaminen. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Rantama, Marketta 2016. Taivaallinen työaika: Näkökulmia ajattomaan työhön. Otava Kirjapaino Oy, Keuruu.

Rastas, Pirkko 1994. Arkistotoimi ja asiakirjahallinto (2. uudistettu painos). Painatuskeskus Oy, Helsinki.

Reponen Jarmo et al. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014: tilanne ja kehityksen suunta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 2/2015. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2009. Johdanto (2.painos). Teoksessa Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, toim. Ruusuvuori, Johanna ja Tiittula Liisa. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 9-21.

Röppänen, Päivi 2012. Tietojärjestelmät työn kehittämisen välineenä sosiaalihuollossa esimerkkinä lasten päivähoito. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtaminen Kuopio.

Serola, Sami 2010. Ote informaatiosta, Johdutus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. BTJ Finland Oy, Helsinki.

Suomen standardisoimisliitto SFS ry 2017. SFS-ISO 15489-1:2017. Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Käsitteet ja periaatteet. (2.painos) Helsinki.

Takala Esa-Pekka 2010. Työ ja liikuntaelimityö. Teoksessa Työstä terveyttä, toim. Martimo Pekka, Antti-Poika Teija & Uitti Jukka. Kustannus Oy Duodecim, Helsinki. 87–103.



Taskinen, Helena 2015. Organisaatiomuutoksen johtaminen (2. uudistettu painos.) Teoksessa Sosiaali- ja terveysjohtaminen, toim. Lammintakanen, Johanna & Rissanen, Sari. Sanoma Pro Oy, Helsinki, 145-164.

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi, 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (9. uudistettu painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi, Vantaa.

Työryhmä hallintotuomioistuinten asiakirjahallinnan, raportoinnin ja sähköisen asioinnin kehittämiseksi 2010. Asiakirjahallinnan, raportoinnin ja sähköisen asioinnin kehittäminen hallintotuomioistuimissa. Mietintöjä ja lausuntoja 30/2010. Oikeusministeriö, Helsinki.

Valtonen, Anu 2009. Ryhmäkeskustelu- millainen metodi (2. painos) Teoksessa Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus, toim. Ruusuvuori, Johanna ja Tiittula Liisa. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 223-241.

Varpila, Johanna 2012. Hybridimallisesta asiakirjahallinnosta täysin sähköiseen: tapaustutkimus aineistopankki järjestelmän tuomista työaika ja kustannussäästöistä. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media, Tampere.

Virtanen, Petri & Stenvall, Jari 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Tietosanoma Oy, Helsinki.

Vornanen Kimmo 2015. Tietotyö ja henkinen hyvinvointi: Palveluasenne yrityksen kilpailuetuna. Opinnäytetyö, ylempiammattikorkeakoulututkinto. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Savonia ammattikorkeakoulu, Kuopio.

Yleisten tuomioistuinten asianhallinnan kehittämistyöryhmä 2010. Yleisten tuomioistuinten asianhallinnan kehittäminen. Mietintöjä ja lausuntoja 29/2010. Oikeusministeriö, Helsinki.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelutiedote

Teen pro gradu -tutkielmaa Itä-Suomen yliopistolle sähköiseksi muuttuvan työn laadusta siellä teillä Siun sotella. Tutkimus olisi tarkoitus toteuttaa tutkimus haastatteluiden avulla, joten pyydänkin sinua osallistumaan haastatteluihin. Haastattelu vie aikaasi vain noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluna, joten paikalla on vain minä ja sinä. Lisäksi on mahdollisuus osallistua ryhmähaastatteluun, jossa pääsisi keskustelemaan ryhmässä aiheesta. Korostan vielä, ettei sinua voi tunnistaa lopullisesta tutkielmasta millään tavalla vaan se tehdään täysin anonyymisti.

Olen saanut nimesi ja yhteystietosi Tiina Vatanen-Pikkaraiselta, joka suositteli sinua haastatteluun. Olisin kiitollinen, jos suostuisin haastatteluun. Ilmoitathan minulle: osallistutko haastatteluun vai et? Niin pääsemme sopimaan mahdollisen haastatteluajan. Yhteystietoni ovat loppupuolella.

Pistän tähän alle haastattelurungon, jota käytän haastatteluiden aikana. Näin sinulla on mahdollisuus hieman etukäteen tutustua aiheeseen. Korostan kuitenkin, että haastatteluun ei tarvitse valmistautua millään tavalla. Eivätkä kysymykset näy vielä tässä.

#### **Taustatiedot**

-Työtehtävät

#### **Työn varmuus**

-Mahdollinen urakehitys ja työtehtävien muuttuminen

#### **Työn piirteet**

-Työn piireteisiin lasketaan kuuluvaksi työn keston ajoituksen lisäksi myös joustavuus ja intensiteetti.

-Kestolla, ajoituksella, joustavuudella ja intensiteetillä on paljon merkitystä siihen, miten työntekijä pääsee irtautumaan työstään vapaa-aikanaan sekä miten paljon työ vaikuttaa työajan jälkeen.

### **Sisällölliset tekijät**

Sisällöllisiin tekijöihin kuuluvat muun muassa fyysinen sekä sosiaalinen ympäristö, vuorovaikutus työpaikalla sekä työn taito.

-Fyysinen ympäristö tarkoittaa käytännössä työn rasittavuutta fyysisesti eli esimerkiksi mahdollisia nostoja ja työasentoja.

-Sosiaalinen ympäristö ja vuorovaikutus liittyvät yhteen, sillä ilman hyvää sosiaalista ympäristöä eli työpaikan ilmapiiriä sekä suhdetta esimieheen ei vuorovaikutukseen voi olla kovin hyvä. Vuorovaikutus koskee siis sekä työtovereiden että esimies ja työntekijä välisiä vuorovaikutussuhteita.

-Työn taitoon liittyy muun muassa mahdolliset työnantajan tarjoamat tai itse hankitut koulutukset sekä miten osataan tehdä työ, jota tekee sillä hetkellä.

Tärkeintä on kertoa oman työn muuttumisesta ja siihen liittyvistä kokemuksista. Kokemuksista kertomista helpottaa se, että oikeaa tai väärää vastausta ei ole olemassa: kaikki aidot kokemukseen liittyvät vastaukset ovat oikeita!

Pistän tähän vielä yhteystietoni, joten jos sinulla on jotain kysyttävää ota rohkeasti yhteyttä.

Yhteystiedot

## Liite 2. Haastattelurunko

### **Taustatiedot**

-Työtehtävät

### **Työn varmuus**

-Mahdollinen urakehitys ja työtehtävien muuttuminen

### **Työn piirteet**

-Työn piireteisiin lasketaan kuuluvaksi työn keston ajoituksen lisäksi myös joustavuus ja intensiteetti.

-Kestolla, ajoituksella, joustavuudella ja intensiteetillä on paljon merkitystä siihen, miten työntekijä pääsee irtautumaan työstään vapaa-aikanaan sekä miten paljon työ vaikuttaa työajan jälkeen.

### **Sisällölliset tekijät**

Sisällöllisiin tekijöihin kuuluvat muun muassa fyysinen sekä sosiaalinen ympäristö, vuorovaikutus työpaikalla sekä työn taito.

-Fyysinen ympäristö tarkoittaa käytännössä työn rasittavuutta fyysisesti eli esimerkiksi mahdollisia nostoja ja työasentoja.

-Sosiaalinen ympäristö ja vuorovaikutus liittyvät yhteen, sillä ilman hyvää sosiaalista ympäristöä eli työpaikan ilmapiiriä sekä suhdetta esimieheen ei vuorovaikutuskaan voi olla kovin hyvä. Vuorovaikutus koskee siis sekä työtovereiden että esimies ja työntekijä välisiä vuorovaikutussuhteita.

-Työn taitoon liittyy muun muassa mahdolliset työnantajan tarjoamat tai itse hankitut koulutukset sekä miten osataan tehdä työ, jota tekee sillä hetkellä.

## Liite 3. Organisaatorakenne Siun sote

<http://www.siunsote.fi/organisaatio;jses->

sinid=4500D89B73E34D98B06965004D591182.node1 18.7.2017

