

Etänä - mutta ei etäällä

**Etäarviointia ja -ohjausta toteuttavan
akuuttihenkilöstön voimavara- ja
kuormituskartoitus**

Anu Elo • Maarit Hallia • Tuuli Paija • Nina Korsström • Sanna Saikkonen • Virpi Välimaa



**Euroopan unionin
osarahoittama**

EtänäHyvin -hanke
Euroopan sosiaalirahasto (ESR+)

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sarja D, Muut julkaisut 7/2025

ISSN 2323-8372
ISBN 978-951-633-426-7

Copyright Satakunnan ammattikorkeakoulu
CC-lisenssi: CC BY-NC-ND 4.0

Julkaisija:
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunnankatu 23, 28130 Pori
www.samk.fi

Graafinen suunnittelu ja taitto:
Maija Hannukainen, Satakunnan ammattikorkeakoulu

Kuvat:
Pixabay

Kannen kuvat: Maarit Hallia, Anu Elo, Pixabay

Satakunnan ammattikorkeakoulun julkaisut ilmaiseksi ladattavissa: theseus.fi.



**Euroopan unionin
osarahoittama**

TURKU AMK 

samk 

VAMK
VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES


ETÄNÄ HYVIN

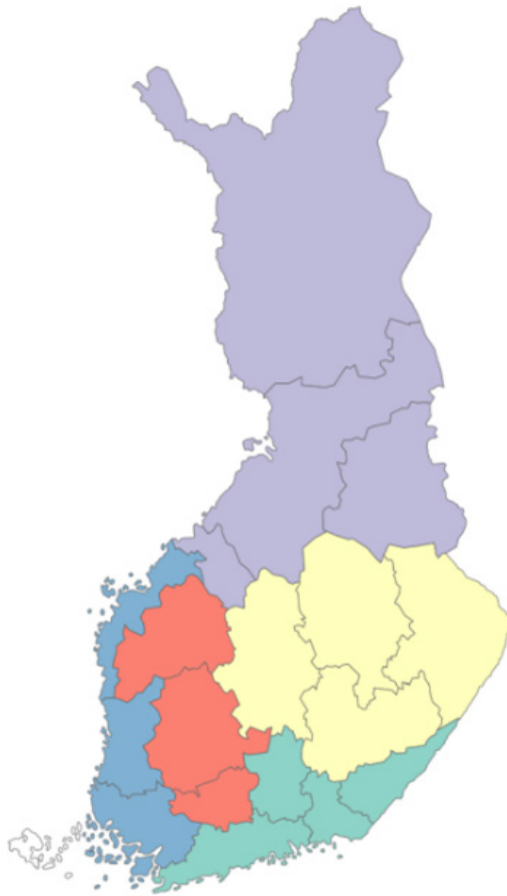
Sisällys

Johdanto	4
Haastateltujen taustatiedot	5
Voimavaratekijät	6
Fyysiset voimavaratekijät	6
Psyykkiset voimavaratekijät	7
Sosiaaliset voimavaratekijät	8
Taloudelliset voimavaratekijät	9
Kuormitustekijät	10
Fyysiset kuormitustekijät	10
Psyykkiset kuormitustekijät	11
Sosiaaliset kuormitustekijät	12
Taloudelliset kuormitustekijät	13
Tuen tarve	14
Ammatillisen tuen tarve	14
Psyykkisen tuen tarve	16
Sosiaalisen tuen tarve	17
Organisatorisen tuen tarve	18
Lopuksi	19
Lähteet	20

Johdanto

Tämä tietopaketti on koostettu Länsi-Suomen yhteistyöalueen (Pohjanmaan, Satakunnan ja Varsinais-Suomen) hyvinvointialueiden hoidon tarpeen arviointia etänä puhelimitse tekevän akuuttihenkilöstön haastattelujen ja kirjallisuuden pohjalta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina loppuvuodesta 2024. Haastateltavia oli yhteensä 20 hoitotyöntekijää.

Kirjallisuushaut kohdentuivat niin kansallisiin kuin kansainvälisiinkin lähteisiin painottuen 2020-luvulla julkaistuihin teoksiin.



Länsi-Suomen yhteistyöalue kuvattuna sinisellä. www.terveytemme.fi. Haettu 14.4.2025.

Haastateltujen taustatiedot

Haastatelluista (n=20) suurin osa oli sairaanhoitajia (AMK) ja hoitotason ensihoitajia, joilla oli aikaisempaa työkokemusta 3–30 vuotta. Työ on itsenäistä, kiireetöntä hoidon tarpeen arviointia, jota tehdään yksin toimistotyönä riippuen työympäristön mahdollisuuksista. Työ on sisällöltään paljon potilaan ja omaisen ohjaamista sekä henkistä tukemista, jossa pystyy vaikuttamaan potilaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen, huomioimaan ja puuttumaan asioihin. Tärkeää on vilpittömyyden halu auttaa ja saada potilas oikean avun piiriin.

Kaikilla hyvinvointialueilla työ on itsenäistä käyttäen apuna potilastietojärjestelmiä, jotka ovat tärkeä työkalu klinisen hoidon tarpeen arvioinnissa. Puhelun aikana selvitetään asiakkaan vointia ja sen muuttumista sekä tarkistetaan, onko soittajalla jo olemassa oleva hoitosuhde tai käykö hänellä kotiapua. Lisäksi mietitään potilaan kannalta parasta ratkaisua ja mahdollista ensihoidollista tarvetta tai mahdollisuutta, että vaiva on pitkäaikainen. Pohditaan myös tarvetta mahdolliselle kotihoidon käynnille tai päivystyskäynnille mutta ilman ambulanssikuljetusta. Puhelut vievät aikaa ja niiden pituudet vaihtelevat. Vuoro-vaikutus- ja viestintätaidot ovat tärkeitä ja on hyvä osata muotoilla kysymykset järkevästi. Joskus päätökset voi tehdä pelkkien ennakkotietojen perusteella, joskus tilanteen selvittäminen vaatii paljon aikaa.

Puhelinhaastattelun perusteella tehdään päätös ambulanssin tarpeesta tai potilaan tarpeesta hakeutua muulla tavoin päivystykseen. Päätöksenteossa voi tarvittaessa konsultoida lääkäriä tai muita asiantuntijoita. Etänä puhelimitse tehtävää hoidon tarpeen arviointia tehdään erilaisissa työpisteissä. Riippuen työnkuvasta työpisteet olivat erilaisissa ympäristöissä: toimistotyö, etätyö, yksin toimistotyö, avokonttori. Pääosin työtä tehtiin yksin, mutta samassa työtilassa saattoi työskennellä muita henkilöitä.

Jokaisella työpisteellä on omat työvälineet, tietokone, useampi näyttö, kuulokkeet ja puhelin. Kaikilla haastateltavilla oli mahdollisuus tehdä työtä seisten tai istuen säädettävien työpöytien ja tuolien avulla. Haastatellut kokivat äänieristyksen vaihtelevaksi, koska esimerkiksi muiden puhelintyötä tekevien äänet saattoivat häiritä ja vain osassa tiloista oli erillinen äänieristetty tila. Osa haastatelluista toi esille myös lämpötilaan ja ilmanvaihtoon liittyvät haasteet. Mahdollisuudet työn tauottamiseen työvuoron aikana vaihtelivat (esim. yksintyö/parityö).

Etäarvioinnissa käytettiin useita tietojärjestelmiä niin puheluiden ohjautumiseen, potilaan taustatietojen selvittämiseen, kirjaamiseen kuin yleiseen yhteydenpitoon. Lisäksi käytettiin ajantasaisen, näyttöön perustuvan arvioinnin ja ohjauksen toteuttamiseksi useita tarkoituksenmukaisia tiedonhakuohjelmia kuten Hoidonperusteet.fi -sivustoa.

Voimavaratekijät

Työn voimavaratekijöiden tunnistaminen auttaa kehittämään työhyvinvointia. Voimavaratekijät ovat sellaisia tekijöitä, jotka energisoivat sekä innostavat lisäten henkilön motivaatiota. Voimavaratekijät voivat suojata pitkäaikaisen kuormituksen haitallisilta seurauksilta, kuten esim. työstressi ja työuupumus. Seuraavissa kappaleissa on kuvattu työn voimavaratekijöitä fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja taloudellisten näkökulmien kautta pohjautuen sekä kirjallisuuteen että hankkeessa tehtyihin haastatteluihin.

Fyysiset voimavaratekijät

Haastatteluissa haastateltavat liittivät fyysiset voimavaratekijät hyvään fyysiseen kuntoon korostaen liikunnan merkitystä ja hyvää työergonomiaa. Työolosuhteilla (kuten viihtyisänä pidetty työ, hyvät työvälineet, näyttöpäätetyölasit sekä ylipäättään työpaikan sijainti) nähdään olevan iso merkitys myös fyysisissä voimavaroissa. Fyysisenä voimavaratekijänä kirjallisuus nostaa vahvasti esiin hyvän työergonomian merkityksen (Heikkinen & Pälssynaho 2019; Niemelä & Rahkola 2020; Peppanen 2021; Rintala & Sihvonen 2021).

Työstä palautuminen ja sen tärkeys on yksi merkittävistä fyysisistä voimavaratekijöistä, jonka haastateltavat mainitsivat. Säännöllinen uni, unirytmii ja unen riittävyys tukevat haastateltujen kokemuksen mukaan myös fyysisen kunnon ylläpitämistä. Palautumisen tärkeys, sen riittävyys ja riittävä uni koetaan merkittävänä fyysisenä voimavarana myös kirjallisuuden mukaan (Bjorkman ym. 2017).

Haastateltavat mainitsivat myös ravitsemuksen fyysisenä voimavaratekijänä. Ravitsemus nähdään haastateltavien mielestä voimavarana niin terveellisen ruokavalion kuin herkutte-
lujenkin suhteen.

Työstä palautuminen ja
sen tärkeys on yksi merkittävistä
fyysisistä voimavaratekijöistä.



Psyykkiset voimavaratekijät

Kirjallisuudessa psyykkisiin voimavaroihin liitetään työn imu, joka pitää sisällään tarmokkuuden, omistautumisen sekä uppoutumisen kokemukset. Myös intohimo työhön kuvautuu psyykkisenä voimavararessurssina (Nieminen 2018; Rautavirta 2020; Larjovuori ym. 2021; Goktas ym. 2022). Työn imuun liittyy läheisesti työn mielekkyyden kokemukset, joihin kuuluvat merkityksellisyys, virikkeisyys ja ennakoimattomuus. Nämä kaikki tuovat oman osansa psyykkisistä voimavaratekijöistä (Karman 2016; Larjovuori ym. 2021; Laasanen 2022).

Haastatteluissa psyykkisinä voimavaroina painotetaan positiivista perusasennetta, empatiakykyä, huumoria sekä työ- ja elämäkokemusta. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ja persoonallisuudella (mm. hyvät keskustelu- ja kuuntelutaidot, ohjaustaidot, tiedonhaku- taidot, rauhallisuus ja maltti) nähtiin olevan merkitystä voimavaroihin. Mitä enemmän hoidon tarpeen arviointia tekevällä hoitajalla on työkokemusta, sitä enemmän hänellä koetaan olevan psyykkisiä voimavaroja, jolloin puhelintyötä ei koeta kuormittavana. Työ itsessään koetaan tärkeäksi ja merkitykselliseksi.

Mitä enemmän hoidon
tarpeen arviointia tekevällä
hoitajalla on työkokemusta,
sitä enemmän hänellä koetaan
olevan psyykkisiä voimavaroja.

Muita kirjallisuudessa mainittuja voimavaratekijöitä ovat ammatillinen ylpeys (Hetherington 2024) ja intuition käyttö (Haimi & Wheeler 2024), jotka molemmat mainitaan myös haastatteluissa. Lisäksi kirjallisuudesta nousee voimavaroina perehdytys (Peppanen 2020) sekä empatiakyky (Hietakangas & Kuusilahti 2023). Psyykkisiksi voimavaratekijöiksi kirjallisuus nostaa myös selkeät työohjeet, joiden ansiosta työn tekeminen sujuu joutuisammin (Peura 2019; Haimi & Wheeler 2024).

Organisaatiotasojen vähyys ja vallan jako sekä hyvä tiimityö, työilmapiiri ja valmentava johtajuus vuorovaikutuksineen tuovat haastattelujen mukaan henkilöstölle psyykkisiä voimavaroja. Valmentavassa johtajuudessa on kyse vuorovaikutussuhteesta, jossa pyritään kehittämään alaisten kykyä oman työnsä johtamiseen. Kirjallisuus tuo esiin johtamisen osalta valmentavan johtamisen sekä itsensä johtamisen taidot sekä työn kehittämis- ja vaikutusmahdollisuudet. Ne näyttäytyvät kaikki tärkeinä voimavaratekijöinä. (Mikkola 2020; Niemelä 2020; Larjovuori 2021; Eloranta 2023).



Haastateltavat mainitsevat myös itsensä johtamisen taidot, kehittämis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä työn tavoitteiden selkeyden psyykkisinä voimavaratekijöinä. Kirjallisuus nostaa esiin psyykkisinä voimavaroina samoin työn tavoitteiden selkeyden (Ruohomäki ym. 2017; Larjovuori ym. 2021; Kujala & Hörhammer 2022) sekä työmäärän ja työtahdin kohtuullisuuden (Laasanen 2022). Positiivisina voimavaroina hoidon tarpeen arviointia tekevän työnkuvassa nähdään haastateltujen kohdalla helppo mahdollisuus siirtyä takaisin työhön, jota on aiemmin tehnyt, ja joustavuus työssä.

Voimavarana työssä on konsultointimahdollisuus niin kollegoiden, lääkäreiden kuin muidenkin asiantuntijoiden kanssa. Tätä tukevat selkeä työnkuva, ohjeistukset ja tietyt struktuurit puheluiden etenemisessä sekä kehityskeskustelut ja kehittämismahdollisuudet. Työn näkeminen toivetyönä, jossa on mahdollisuus myös etätyöhön, antaa psyykkistä tukea. Psyykkisiä voimavaroja ovat myös kokemus psyykkisestä turvallisuudesta, oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu, positiivisen palautteen ja arvostuksen saaminen niin kollegoilta, esihenkilöiltä kuin potilailta ja entisiltä työkavereilta-kin sekä työntekijän resilienssikyky.

Merkityksellisenä voimavaratekijänä nähdään myös saatu palaute sekä arvostus (Perhoniemi 2015; Lipponen ym. 2018; Laasanen 2022), oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus (Larjovuori ym. 2021). Myönteinen perusasenne, itsemyötätunto ja suhtautuminen avoimesti ja kiinnostuneesti asioihin tuovat oman kokemuksellisen voimavaralisän (Pekkala 2023).



Sosiaaliset voimavaratekijät

Sosiaalisista voimavaroista keskeisimmäksi nousevat kirjallisuuden mukaan tiimityö ja hyvä vuorovaikutus (Heikkinen & Pälsynaho 2019; Murdoch ym. 2019; Hietakangas & Kuusilahti 2023; Larjovuori ym. 2021). Myös oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus mainitaan sosiaalisina voimavaroina (Laasanen 2022; Jacob ym. 2025). Oman osansa sosiaaliin voimavaroihin nähdään tuovan selkeiden työohjeiden ja etenemisen (Peura 2019; Orava ym. 2012a; Hirvihuhta & Laine 2022), jotka mainitaan myös psyykkisten voimavarojen kohdalla.

Haastateltavat kuvaavat sosiaalisia voimavaratekijöitä olevan itsensä johtamisen taidot, psykologisen turvallisuuden kokeminen ja tiimi- ja parityö. Voimavaroja tuovat myös työyhteisön ja esihenkilön tuki, hyvät dialogisuustaidot sekä oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu.

Sosiaalisista voimavaratekijöistä keskeisimpiä ovat tiimityö, hyvä vuorovaikutus ja oikeudenmukaisuus.



Muutosjoustavuus eli resilienssi nähdään sosiaalisena voimavaratekijänä. Organisaation ta-
holta matala hierarkia, riittävät resurssit (esim. kiireaikoina lisätyövoiman saaminen) sekä
selkeät työohjeet ja niiden looginen eteneminen ovat sosiaalisia voimavaratekijöitä. Hyvällä
työvuorosunnittelulla, työkierrolla ja työnsirroilla on positiivinen vaikutus voimavaroihin.
Työelämän ja muun elämän yhteensovittamisen harmonia, perhe, ystävät, lemmikit sekä
vapaa-ajan toiminta ja harrastukset ovat myös sosiaalisia voimavaratekijöitä.

Taloudelliset voimavaratekijät

Taloudellisina voimavaroina kirjallisuus tuo esiin voimakkaampana teknologian parantami-
sen sekä kustannustehokkuuden (Kaminsky 2017; Roine 2023; Sebastiá & Martínez 2024;
Tong 2024; Michael 2024). Myös kehittämismahdollisuudet (Hirvihuhta & Laine 2022) sekä
vuokratyövoiman käyttö lisätyövoimana kiireisinä aikoina (Heikkinen & Pällynaho 2019)
mainitaan taloudellisina voimavaratekijöinä.

Haastateltavat kokivat hyvän työvuorosunnittelun taloudellisena voimavarana, esim. pit-
kien työvuorojen (12–13 h) käyttö mahdollistaa enemmän vapaa-aikaa. Taloudellisina
voimavaroina ovat myös työn ja työajan hallinta, työkierrat sekä oman työn kehittämis-
mahdollisuudet ja kouluttautuminen. Lisäresurssointi, kuten vuokratyövoiman käyttö esim.
kiireaikoina, on taloudellinen voimavara. Merkityksellistä on myös organisaatiotasojen
vähyys ja kustannustehokkuus, teknologian kehittäminen sekä työyksikön hyvä taloudel-
linen tilanne työhyvinvoinnin osalta.

Taloudellisina voimavaroina pidetään mm.
teknologian kehittämistä, hyvää työvuoro-
sunnittelua ja tarvittaessa lisäresurssointia.



Kuormitustekijät

Työn kuormitustekijöiden tunnistaminen auttaa kehittämään työhyvinvointia. Kuormitustekijät yleensä huomataan herkemmin kuin varsinaiset työn voimavaratekijät. Kuormitustekijät vievät ja kuluttavat työntekijän voimavaroja vaikeuttaen ja rasittaen työntekoa. Kuormitustekijät voivat olla sekä haastavia että haittaavia tekijöitä. Haastava kuormitus on useimmiten ohimenevää ja saattaa innostaakin. Haittaava kuormitus on puolestaan häiritsevää ja usein varsin pitkäkestoista. Seuraavissa kappaleissa on kuvattu työn kuormitustekijöitä fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja taloudellisten kuormitustekijöiden kautta pohjautuen sekä kirjallisuuteen että hankkeessa tehtyihin haastatteluihin.

Fyysiset kuormitustekijät

Fyysisinä kuormitustekijöinä kirjallisuudessa mainittiin työympäristön meluisuus ja lämpöolosuhteet (Berntsson ym. 2022). Myös työergonomia sekä toimimattomat laitteet ja järjestelmät aiheuttivat kirjallisuuden mukaan työntekijöille fyysistä kuormitusta (Berntsson ym. 2022; Rauramo 2020, TTK 2019.)

Haastateltavat kuvailivat fyysisinä kuormitustekijöinä työn sisällön ja työtilat. Työtiloissa erityisesti avokonttori, tilanahtaus, työympäristön meluisuus, työpisteen epämukava lämpötila ja sisäilmahaasteet kuormittavat. Kognitiiviseen ergonomiaan tuottavat haasteita mm. avokonttorissa työskentely, jossa keskittyminen on hankalampaa. Työergonomian osalta kuormitusta tuovat istumatyö ja näyttöpäätetyöskentely. Työvälineiden kohdalla kuormittavat toimimattomat järjestelmät ja laitteet, esim. työtuolien puutteelliset säätömahdollisuudet tai käyttöohjeiden puute, vääränlaiset työpöydät, lukuisat näytöt, useat tietojärjestelmät ja hankaluudet tietoliikenneyhteyksissä.

Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on merkitystä fyysisen kuormituksen kokemisessa. Tällaisia ovat mm. ikänäkö, jaksamisen haasteet, sairaudet, uuden oppimisen haasteet, työskentelyn hitaus, kärsivällisyys sekä työkavereiden kovaäänisyys varsinkin avokonttorissa. Työvuoroergonomia kuten työaikojen joustamattomuus ja epäsopevuus kuormittavat puutteellisenä palautumisena.

Avokonttori, työympäristön meluisuus ja työpisteen epämukava lämpötila kuormittavat.



Psyykkiset kuormitustekijät

Hoidon tarpeen arviointia etänä tekeviä kuormittaa psyykkisesti tunne- ja tietotyön sekä eettisen työn kuorma. Kaikista kuormitustekijöistä eniten painottuvat työn psyykkiset kuormitustekijät. Näistä merkittävimpiä ovat johtamisongelmat, erityisesti esihenkilötyön osalta. Tämä ilmenee esihenkilön antaman tuen puutteena ja tietämättömyytenä työntekijöiden työn sisällöstä. Jatkuvat muutokset organisaation toiminnassa, tiedon epäselvyys tai puute, mm. jatkohoitopolkujen ja ohjeistuksien osalta, kuormittavat psyykkisesti. Kuormitusta aiheuttaa myös kiire, joka näkyy mm. keskeneräisinä töinä, töiden kasaantumisenä sekä työn toistuvina keskeytyksinä. Kuormitusta lisäävät myös heikot vaikutusmahdollisuudet työhön tai työaikoihin sekä epäsäännölliset työvuorot, jotka vaikeuttavat palautumista. Haasteet erottaa työ ja vapaa-aika korostuvat erityisesti etätyötä tekevien kohdalla.

Hoidon tarpeen arviointia etänä tekeviä kuormittaa psyykkisesti tunne- ja tietotyön sekä eettisen työn kuorma.

Työnkuvan yksitoikkoisuus, epäselvyys, työn sisältö ja erilaiset lisätehtävät, kuten työvuorosuunnittelu, kuormittavat psyykkisesti. Tähän liitetään myös yksintyöskentely, johdon aliarvostus, pelko työn hallitsemattomuudesta sekä epävarmuus omasta tai kollegan osaamisesta tuoden mukanaan teknologisia vaikeuksia, jolloin virhearvioinnin mahdollisuus kasvaa. Omaa psyykkistä kuormitusta lisäävät toimimattomat järjestelmät ja laitteet, epäsopiva työergonomia ja digitaaliset haasteet.

Psyykkistä kuormitusta lisäävät työympäristön meluisuus ja lämpötilan epäsopivuus (liian lämmin tai kylmä). Vuorovaikutusongelmat, työilmapiirin haasteet, epäasiallinen kohtelu, häirintä sekä syrjintä ja potilaiden aggressiot kuormittavat. Paljon palveluja käyttävät asiakkaat, asiakkaiden epäasiallinen ja vähättelevä käyttäytyminen sekä heidän antamansa negatiivinen palaute sekä muun kielen kuin työntekijän oman äidinkielen käyttö aiheuttavat psyykkistä kuormaa. Lisäkuormitusta työhön tuo myös se, että asiakasta ei tapaa fyysisesti, häntä ei pysty tutkimaan muuten kuin sanallisesti eikä näin näe työnsä jälkeä.

Kaikille puhelintyö ei sovi, mikä aiheuttaa psyykkistä kuormitusta. Tämä näkyy mm. niin, ettei pidä puhelintyöstä, tekstin tuottamisesta tai ylipäättään päätösten tekemisestä. Myös yksintyöskentely erityisesti yöaikaan ja heikko urakehitysmahdollisuus kuormittavat.

Kirjallisuudessa psyykkisiä kuormitustekijöitä nousi esille varsin runsaasti. Eniten psyykkistä kuormitusta kirjallisuuskatsaus toi esiin vuorovaikutusongelmissa ja työilmapiirin haasteellisuudessa (Holmström ym 2021; Pietarinen 2024; Haimi & Wheeler 2024). Myös epäasiallinen kohtelu, häirintä, syrjintä sekä potilaiden aggressiot mainittiin useasti psyykkisesti kuormittavina tekijöinä (Holmström ym. 2021; Hetherington ym. 2024; Pietarinen 2024). Psyykkiseen kuormitukseen oman osansa toivat johtamisen ongelmat, esihenkilötyö, johdon aliarvostus työntekijöitä kohtaan sekä työntekijöiden itsestäänselvyytenä pitäminen ja kaikkivoipaisuuden vaatimus (TTK 2019; Rauramo 2020; Hetherington ym. 2024; Pietarinen 2024).



Työn vaikutusmahdollisuuksien ja -jouston puute, vaikeus erottaa vapaa-aika ja työ toisistaan sekä eettinen kuormitus ja tuntemattomien hoitaminen nähtiin psyykkisinä kuormitustekijöinä (Haimi & Wheeler 2024; Hetherington ym. 2024; Rauramo 2024). Psyykkistä kuormitusta lisäsivät myös tietotekniset haasteet ja ongelmat, toimimattomat järjestelmät sekä tietotyön mukanaan tuoma kuormitus (Eriksson ym. 2019; Kaminsky ym. 2019; Rauramo 2020; Salo 2020). Lisäksi psyykkistä kuormitusta todettiin kirjallisuuden mukaan olevan työnkuvan sisällössä, yksitoikkoisuudessa sekä työn epäselvyydessä (Hetherington ym. 2024; Pietarinen 2024).

Sosiaaliset kuormitustekijät

Sosiaalisina kuormitustekijöinä kirjallisuudessa tuodaan esiin vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia, joihin kuuluvat myös epäasiallinen kohtelu, häirintä, syrjintä sekä potilaiden aggressiot (Kaminsky ym. 2020; Yliluoma & Palonen 2020). Haasteet työn ja vapaa-ajan erottamisessa, työaikojen joustamattomuus tai työaikojen itselle sopimattomuus sekä yksintyöskentely nähtiin myös keskeisinä sosiaalisesti kuormittavina tekijöinä (Haimi & Wheeler 2024; Hetherington ym. 2024).

Keskeisimpinä sosiaalisina kuormitustekijöinä tuotiin esille vuorovaikutusongelmat, johtamisen ongelmat (erityisesti esihenkilötyössä), töiden organisoinnin puutteellisuus sekä työilmapiirin haasteet. Esihenkilötyössä nämä ilmenevät erityisesti esihenkilötuen puutteellisuutena.

Myös työkavereiden kollegiaalisen tuen puute koetaan kuormittavaksi. Mikromanageerausta tulee esiin niin esihenkilöiden kuin työkavereidenkin taholta. Tällä tarkoitetaan mm. liiallista kontrollia, toisten töiden kellottamista ja valvontaa sekä epäluottamusta työtehtävien suorittamiseen, mikä kuormittaa. Joissain tilanteissa työkavereiden koetaan tuovan lisästressiä työhön.

Keskeisimpinä sosiaalisina kuormitustekijöinä tuotiin esille mm. vuorovaikutusongelmat, johtamisen ongelmat, töiden organisoinnin puutteellisuus ja työilmapiirin haasteet.

Vuorovaikutusongelmista mainitaan keskeisimpänä sosiaalista kuormitusta lisäävinä tekijöinä epäasiallinen kohtelu, häirintä tai koettu syrjintä. Potilastyössä esiin nousevat myös potilaiden taholta koetut aggressiot. Joissain tilanteissa lääkäreiden epäasiallinen käytös ja uudet työkaverit tuovat oman kuormituksensa. Sosiaalista kuormitusta lisäävät vaativat omaiset ja potilaat.



Sosiaalista kuormitusta lisää työn vaikuttamismahdollisuuksien puute, työn heikko arvostus muiden taholta sekä yhteistyön puute muiden yksiköiden ja sidosryhmien kanssa. Kuormitusta tuovat yksintyöskentely, haasteet erottaa työ ja vapaa-aika toisistaan sekä työaikojen joustamattomuus ja epäsopevuus itselle.

Taloudelliset kuormitustekijät

Taloudellisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat kuormittavasti henkilön tai organisaation taloudelliseen tilanteeseen, resursseihin tai toimeentuloon. Taloudellisista kuormitustekijöistä kirjallisuus nostaa vahvasti esiin organisaatioiden toimimattomat järjestelmät ja laitteet, teknologiset vaikeudet (Berntsson ym. 2022; Roine 2023; Haimi & Wheeler 2024) sekä yleisen resurssipulan (Heikkinen & Pällynaho 2019; Peura 2019). Myös työaikojen joustamattomuus sekä epäsopevuus nähdään taloudellisena kuormitustekijänä erityisesti toimeentulon näkökulmasta (Bjorkman ym. 2017).

Taloudellisia kuormitustekijöitä nousee esiin johtamisen ongelmissa ja siten esihenkilötyössä. Kuormittavina seikkoina nähdään oikeanlaisen resurssoinnin puute, kehittämisen jäädyttäminen ja eriarvoisuus toimipisteiden välillä. Myös epäsopevat työajat sekä epävarmuus työn ja työsuhteen jatkuvuudesta kuormittavat taloudellisesti.

Taloudellisiin kuormitustekijöihin katsotaan kuuluvaksi myös käytössä oleva teknologia ja erilaiset tekniset vaikeudet, jotka ilmenevät työssä käytettävissä järjestelmissä ja laitteissa, erityisesti niiden käyttäjäystävällisyyden puuttumisena.

Epävarmuus työn ja työsuhteen jatkuvuudesta kuormittaa taloudellisesti. Myös esimerkiksi järjestelmien tekniset vaikeudet ja työaikojen joustamattomuus nähdään taloudellisina kuormitustekijöinä.



Tuen tarve

Jokainen meistä tarvitsee tukea jossakin kohtaa työelämänsä aikana. Toisten tuen tarve on suurempi kuin toisten. Tuen tarve onkin varsin yksilöllistä. Tuen tarvetta työyhteisöissä on vaikeaa hahmottaa, mikäli sitä ei millään tavalla tutkita. Hyviä menetelmiä tuen tarpeen tunnistamiseen ovat esim. haastattelut, havainnoinnit ja erilaiset testit sekä kartoitukset. Hankkeessa haastateltavat toivat esille tuen tarpeita sellaisina, kuin he niitä kokevat ja odottavat. Kirjallisuus antoi lisävahvistusta haastateltujen tuomiin tuen teemoihin. Seuraavissa kappaleissa on kuvattu tuen tarpeita ammatillisten, psyykkisten, sosiaalisten sekä organisaattoristen tuen tarpeiden osalta.

Ammatillisen tuen tarve

Ammatillista tuen tarvetta koettiin kirjallisuuden mukaan eniten oman työn kehittämisessä (Holmström ym. 2019; Peppanen 2020; Hirvihuhta & Laine 2022) sekä kouluttautumismahdollisuuksien tarjoamisen suhteen (Heikkinen & Pälсынaho 2019; Peppanen 2020; Sebastiá & Martínez 2024). Myös perehdyttäminen (Peppanen 2020) sekä yhteiset toimintatavat, strukturoidut työmallit ja erilaiset oirekyselyt (Peura 2019) nähtiin hyvänä tukena työssä.

Moniammatillisuus, mahdollisuus konsultoida eri tahon ammattilaisia sekä yhteistyön lisääminen oli kirjallisuuden mukaan merkittävä ammatillisen tuen tarjoaja (Wahlberg & Bjorkman 2018; Peppanen 2020; Tuulensola & Törrönen 2020). Työntekijät kokivat saavansa tukea omaan työhönsä myös omasta laajasta työkokemuksesta sekä omaan osaamiseen ja ammattitaitoon luottamisesta (Tarkiainen ym. 2012; Heikkinen & Pälсынaho 2019; Holmström ym. 2019). Kirjallisuudessa oli maininta myös hyvistä tiedonhankintataidoista (Kaminsky ym. 2017) sekä teknologiaosaamisesta ja toimivien tietojärjestelmien käyttämisestä (Bjorkman ym. 2017; Kaminsky ym. 2017; Peura 2019). Ammatillista tukea koettiin saatavan myös siitä, että käytössä oli päätöksentekoa tukevia järjestelmiä ja niitä osattiin hyvin käyttää (Wahlberg & Bjorkman 2018).

Haastattelujen mukaan ammatillista tukea toivotaan eniten oman työn kehittämiseen sekä kouluttautumismahdollisuuksien luomiseen. Hyvä perehdytys työhön, yhteiset toimintatavat, strukturoidut työmallit ja erilaiset oirekyselyt nähdään ammatillisina tukikeeinoina. Ammatillista tukea toivotaan saatavan yhtenäisiin hoidon linjauksiin sekä jatkohoitopolkujen selkeyteen, joissa kaikissa nähdään olevan vielä paljon parannettavaa. Hoitopäätösten tekeminen edellyttää useasti lääkärien konsultointia. Toiveena onkin lääkäreiden kunnollinen perehdyttäminen tehtävään ja rooliin osana hoidon arvioinnin prosessia. Yleensäkin toiveena on yhteistyön lisääminen yhteispalavereiden tai kehittämis- ja tiimipäivien muodossa.



Laaja työkokemus sekä omaan osaamiseen ja ammattitaitoon luottaminen vahvistavat ammatillisen tuen kokemusta. Myös moniammatillisuus ja mahdollisuus konsultoida eri tahon ammattilaisia ja yleisesti yhteistyön lisääminen nähdään ammatillisena tukena tärkeäksi. Työkokemuksen nähdään tukevan osaamista, joten vastavalmistuneen ei suositella olevan etänä tarjottavassa puhelintyössä.

Työssä nähdään erilaisia ammatillisia osaamishaasteita. Näitä ovat esimerkiksi harvoin hoidettavien potilastapausten kanssa työskentely. Tällaisiin tilanteisiin toivotaan kertaushaastavaksi koetaan mielenterveys- ja päihdepotilaiden hoitoonohjaus, johon kaivataan tukitoimia. Tällaisissa tilanteissa työn vaativuuden ja potilastapausten haastavuuden koetaan aiheuttavan henkistä kuormaa. Näiden tilanteiden käsittelyyn toivotaan apua debriefingistä ja mahdollisuutta työnohjaukselle.

Ammatillisena tukena toivotaan vieraiden kielten koulutusta, erityisesti englannin osalta toivotaan ammattisanaston kertausta. Koulutusta toivotaan toteutettavan yhdessä niin tiimin sisäisenä kuin yhdessä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Työkierto koetaan yhdeksi keinoksi keventää työkuormaa ja pitää ammatillista osaamista yllä. Ergonomisen työaikajärjestelmän tavoitteena on työntekijöiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja terveyden tukeminen sekä työn ja levon sopiva vuorottelu.

Hoidon tarpeen arviointia etänä tekeviä kiinnostaa ohjattujen potilaiden hoidon eteneminen, jonka vuoksi toiveena on mahdollisuus päästä seuraamaan heidän hoitopolkuaan. Myös mahdollisuus lisäohjeiden antamiseen tarvittaessa esimerkiksi tekstiviestillä koetaan tärkeäksi. Hoidon tarpeen arviointi etänä koetaan ammatillisesti tärkeänä. Koska tätä työtä toteutetaan eri puolella Suomea, nähdään kiinnostusta eri paikkoihin tutustumiselle ja kokemusten jakamiselle muiden samanlaista työtä tekevien kanssa.

Ammatillista tukea toivotaan
eniten oman työn kehittämiseen
sekä kouluttautumismahdollisuuksien
luomiseen.



Psyykkisen tuen tarve

Psyykkinen tuki jakautui kirjallisuuden mukaan moniin eri teemoihin. Tärkeänä koettiin palautumisen mahdollistaminen myös työvuoron aikana (Bjorkman ym. 2017; Wahlberg & Bjorkman 2018). Myös haastateltavat toivat psyykkisen tuen osalta esiin riittävän palautumisen mahdollistamisen jo työvuoron aikana, mikä koetaan haastateltavien mielestä merkittävänä työssä jaksamisen keinona. Toinen keskeinen teema oli kirjallisuuden mukaan työn hallinnan kokemukset (Heikkinen & Pällynaho 2019; Holmström 2019; Sipinen 2020) sekä mahdollisuus keskittyä yhteen potilaaseen kerrallaan (Bjorkman ym. 2017).

Psyykkistä tukea koettiin saatavan kirjallisuuden mukaan omasta persoonasta sekä oikeanlaisesta asenteesta työtä kohtaan (Kaakinen ym. 2016; Yliluoma & Palonen 2020). Myös haastateltavat toivat esille työn hallinnan kokemukset sekä oikeanlaisen asennoitumisen työhön, jonka he kokivat osaltaan lisäävän psyykkistä tukea. Psyykkisen tuen kokeamiseen ja sen tarvitsevuuteen liittyvät haastattelujen mukaan myös persoonakysymykset, joita kirjallisuuskin toi esiin. Psykologisen turvallisuuden kokemisen kannalta on tärkeää, että kaikki uskaltavat tuoda työn epäkohdat esiin ja se, että kaikki kokevat ylipäättään tulevansa kuulluiksi.

Etätyötä tekevät kokevat, että heidän tulee osata itsenäisesti hoitaa tilanteet, vaikka konsultointiapua onkin tarjolla. Työssä toivotaan myös sitä, että työntekijällä olisi mahdollisuus keskittyä yhteen potilaaseen kerrallaan. Tämä vähentäisi kiireen tuntua ja pakkotahtisuutta.

Psyykkisen tuen osalta tuotiin esiin riittävän palautumisen mahdollistaminen jo työvuoron aikana.



Sosiaalisen tuen tarve

Kirjallisuuden mukaan sosiaalisesti tueksi nousevat kollegat sekä hyvät vuorovaikutustaidot, jotka sisältävät myös sanattomien viestien hyödyntämisen (Bjorkman ym. 2017; Wahlberg 2017), palaute ja työn arvostus muilta (Tuulensola & Törrönen 2018; Wahlberg & Bjorkman 2018; Sipponen 2020; Yliluoma & Palonen 2020; Eloranta ym. 2023) sekä tehokas ja avoin työyhteisö (Berntsson ym. 2022).

Kirjallisuuden mukaan etäpalvelut hoidon tarjoamisen muotona nähtiin hyvänä vaihtoehtona palvelutarjonnassa (Wahlberg & Bjorkman 2018; Sipponen 2020; Eloranta ym. 2023). Etätyö koettiin myös positiivisena ja hyödyllisenä (Wahlberg & Bjorkman 2018; Sipponen 2020; Tuulensola & Törrönen 2020; Eloranta ym. 2023). Sosiaaliseen tukeen kuuluu taustaselvityksen mukaan myös kollegoiden tuki (Bjorkman ym. 2017). Tukitoimeksi nähtiin kirjallisuudessa yleisesti teknologisten ratkaisujen mukaan tuonti, kuten näköyhteyden saaminen potilaaseen esimerkiksi videoyhteyden avulla (Eriksson ym. 2019; Sipponen 2020; Gren ym. 2022; Michel ym. 2024) sekä erilaisten tulkkauspalveluiden käyttäminen varsinkin yhteisen kielen löytämiseksi (Sipponen 2020; Gren ym. 2022).

Etäpalvelut koetaan yleisesti positiivisena ja hyödyllisenä. Sosiaalisen tuen tarpeeksi nousee hyvien vuorovaikutustaitojen käyttäminen. Myös sanattomien viestien hyödyntäminen, palaute ja työn arvostus muilta liitetään sosiaaliseen tukeen.

Hyväksi nähdään se, että esihenkilö ja muut yhteistyötahot työskentelevät samassa toimipisteessä. Näin eri ammattiryhmien on helpompaa olla tietoisia toistensa osaamisesta. Kollegoiden tuki ja tulkkauspalveluiden käyttö erityisesti tilanteissa, joissa yhteinen kieli puuttuu, sekä näköyhteyden saaminen videon välityksellä, nähdään tärkeänä etänä tapahtuvassa työssä.

Vastauksena perehdyttämisen kehittämiseen ammatillisen osaamisen tukemiseksi nähdään olevan mentoritoiminta. Vapaa-ajalla tapahtuva yhteinen toiminta koetaan hyvänä sosiaalisuutta lisäävänä asiana.

Sosiaaliseen tukeen liitetään
mm. hyvät vuorovaikutustaidot,
sanattomien viestien hyödyntäminen
sekä palaute ja työn arvostus muilta.



Organisatorisen tuen tarve

Organisatorisen tuen osuudessa kirjallisuushakutulokset painottuivat vahvasti teknologiaan. Tukea toivottiin tietokoneavustettujen ohjelmien käyttöön (Berntsson ym. 2022; Michael ym. 2024), etätutkimusvälineiden käyttöönottamiseen (Eriksson ym. 2019; Gren ym. 2022; Roine 2023; Michel ym. 2024; Sebastiá & Martínez 2024) sekä teknisen tuen hyvään saatavuuteen (Bjorkman ym. 2017; Häyrinen 2020). Teknologisten ratkaisujen ja sähköisten palveluiden toivottiin olevan myös mahdollisimman käyttäjäystävällisiä (Holmström ym. 2020; Häyrinen 2020; Wouters ym. 2020; Roine 2023).

Organisaatiolta toivottiin tukea riittävään henkilöstöresurssiin, joka vastaisi työn vaatimuksia ja olisi suhteutettu henkilöstön riittävyyteen myös ruuhka-aikana (Heikkinen & Pälsynaho 2019; Hirvihuhta & Laine 2022; Roivainen 2022). Esihenkilön tuki nähtiin organisaation merkittävänä tukitekijänä (Bjorkman ym. 2017; Björklund ym. 2024). Keskitetty organisointitapa mainittiin myös tuen kannalta hyvänä asiana (Berntsson ym. 2022; Roivainen 2022; Eloranta ym. 2023). Organisatorisen tuen katsottiin liittyvän myös palvelun tunnettavuuden lisäämiseen (Eloranta ym. 2023), laadun seurantaan, asiakaspalautteisiin ja jatkuvaan työn kehittämiseen (Tarkiainen ym. 2012) sekä kustannussäästöihin paneutumiseen (Roivainen 2022). Organisaatiolta toivottiin työskentelyolosuhteisiin rauhallista ympäristöä (Bjorkman ym. 2017) sekä mahdollisuutta vaikuttaa omiin työaikoihin ja työajan lyhentämisen mahdollisuuden tukemiseen (Bjorkman ym. 2017).

Organisaatiolta toivottiin tukea riittävään henkilöstöresurssiin, joka vastaisi työn vaatimuksia ja olisi suhteutettu henkilöstön riittävyyteen myös ruuhka-aikana.



Organisatorisen tuen tarpeen osalta esihenkilöllä ja esihenkilötyöllä nähdään olevan suuri merkitys. Esihenkilöltä toivotaan, että hän olisi tietoinen alaistensa työnkuvasta ja antaisi heille tukea. Esihenkilön toivotaan olevan paikalla (erityisesti hallinnollinen esihenkilö) alaistensa käytettävissä ja pitävän heille suunnitellut kehityskeskustelut. Alaisille on tärkeää tietää myös esihenkilön selkeä rooli. Yleensäkin eri ammattiryhmien tieto toistensa osaamisesta nähdään merkityksellisenä.

Työympäristön osalta rauhallisen työskentely ympäristön mahdollistamisen, tietokoneavustetun tietotuen käytön sekä etätutkimusvälineiden käyttöönottamisen koetaan tukevan työtä. Sähköisten palveluiden lisääntymisen myötä koetaan hyväksi näiden palveluiden käyttäjäystävällisyys sekä teknisen tuen saamisen helppous.

Työtiloilla ja -välineillä on myös oma merkityksensä, jonka organisaatio mahdollistaa. Työtilat ja -välineet toivotaan asianmukaisiksi ja työntekijän henkilökohtaiset tarpeet huomioiviksi. Oikeanlaisella työergonomialla, kuten kalusteilla ja työvälineillä tuetaan myös työssä jaksamista. Staattisen työn vastapainoksi toivotaan mm. kuntosalia mahdollistamaan fyysisen kunnon ylläpitoa.

Työn resurssoinnilla on organisatorisesti merkitystä työssä jaksamisen tukeen. Työsopimusten osalta tärkeäksi koetaan se, että työsopimukset ovat ajantasaiset varmistuen työn jatkumisen. Resurssoinnin osalta tärkeäksi koetaan myös työtehtäviin perehdytyksen. Työssä käytössä olevien ohjeiden toivotaan selkeyttävän työtä varsinkin silloin, kun ne ovat helposti löydettävissä.

Koska etänä toteutettava hoidontarpeen arviointi koetaan henkisesti vaativana, toivotaan organisaation tukea siihen, että se mahdollistaisi työohjauksen tai debriefingin järjestämisen. Organisaatioilta toivotaan myös mahdollisuutta toiveiden esittämiseen, kuten toive tehdä etätyötä, päästä työkiertoon, koulutukseen tai vaikuttaa työaikoihin. Työtä tukevana ja työkuormaa keventävänä nähdään mahdollisuus kertoa työvuoron aikana koetuista asioista ja työvuoron sujumisesta työvuorojen vaihtuessa toisille.



Lopuksi

Hoidon tarpeen arviointia ja ohjausta etänä tekevä henkilöstö toi haastatteluissa esille haluavansa tehdä työnsä mahdollisimman hyvin, koska se koetaan tärkeäksi ja vaikuttavaksi. Kiitollisten potilaiden ja omaisten palaute sekä hyvät yhteistyökumppanit koettiin tärkeiksi. Työssä tunnistettiin monia voimavaroja, mutta toisaalta myös kuormitustekijöitä ja tuen tarpeita.

Haastatellut toivat esille, että hoidon tarpeen arviointia on haastavaa tehdä vastavalmistuneena, sillä työssä tarvitaan kokemustiedon käyttämistä. Heidän mielestään koulutukseen osallistuminen sekä kehittämistyö on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää, minkä vuoksi EtänäHyvin -koulutusmallia toivottiinkin levitettäväksi ympäri Suomea.

Lähteet

Berntsson, K., Eliasson, M. & Beckman, L. (2022). Patient safety when receiving telephone advice in primary care – a Swedish qualitative interview study. *BMC Nursing* 21 (1), 1-8. DOI: 10.1186/s12912-021-00796-9

Björklund, S., Hagell, P. L., Hagell, P., Persson, M. & Holmberg, M. (2024). Ambulance staff's ways of understanding health care encounters in stigmatized neighborhoods - A phenomenographic study. *International Emergency Nursing* 74 (2024) 101451. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101451>

Bjorkman, A., Engstrom, M., Olsson, A. & Wahlberg, A. (2017). Identified obstacles and prerequisites in telenurses' work environment – a modified Delphi study. *BMC Health Services Research* 17 (1), 1–11. 10.1186/s12913-017-2296-y

Eloranta, S. (2023). Tutkimustuloksia terveydenhuollon etähoitoa toteuttavien työntekijöiden hyvinvoinnista. Teoksessa Outi Mikkola & Sari Petäjä (toim.) *Asiakaslähtöisen etäpalvelun kehittäminen terveydenhuollossa. POHJOISEN TEKIJÄT – Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu* 24/2023.

Eloranta, S., Teeri, S., Komulainen, M., Hoffrén-Mikkola, M., & Mikkola, T. (2023). "I get to do what I want to do, now I just do it remotely" – perceptions of workers and managers. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 15(3), 353–365. <https://doi.org/10.23996/fjhw.126911>

Eriksson, I., Ek, K., Jansson, S., Sjöström, U. & Larsson, M. (2019). To feel emotional concern: A qualitative interview study to explore telephone nurses' experiences of difficult calls. *Nursing Open* 6 (3), 842-848. DOI: 10.1002/nop.2.264

Goktas, S., Gezginci, E. & Kartalm H. (2022). The Effects of Motivational Messages Sent to Emergency Nurses During the COVID-19 Pandemic on Job Satisfaction, Compassion Fatigue, and Communication Skills: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Emergency Nursing*, 48(5):547-558. doi: 10.1016/j.jen.2022.06.001 <https://doi.org/10.1016/j.jen.2022.06.001>

Gren, C., Egerod, I., Linderöth, G., Hasselager, A., Frederiksen, M., Folke, F., Ersbøll, A., Cortes, D. & Gamst-Jensen, H. (2022). 'We can't do without it': Parent and call-handler experiences of video triage of children at a medical helpline. *PloS one* 17 (4), 1-20.

Haimi, M. & Wheeler, S. Q. (2024). Safety in Teletriage by Nurses and Physicians in the United States and Israel: Narrative Review and Qualitative Study. *JMIR Human Factors*, Volume 11. ISSN 2292-9495. <https://doi.org/10.2196/50676>

Heikkinen, P. & Pälsynaho, N. (2019). Laadukas hoidon tarpeen arviointi puhelimessa – Laatusuosituksia osaksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon akuuttipalveluiden laatu-käsikirjaa [YAMK-opinnäytetyö, Oulun ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019070117604>

Hetherington, D., Wilson, N. J., Dixon, K. & Murphy, G. (2024). Emergency department Nurses' narratives of burnout: Changing roles and boundaries. *International Emergency Nursing* 74 (2024) 101439. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101439>

Hietakangas, S. & Kuuslahti, M. (2023). Etänä tehtävä hoidon tarpeen arviointi sairaanhoitajan kokemana: kuvaileva kirjallisuuskatsaus [AMK-opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023112732036>

- Hirvihuhta, S. & Laine, I-M. (2022). Etänä puhelimesta tapahtuvan hoidon tarpeen arvioinnin ja ohjauksen hyödyt sekä edellytykset osana iäkkään hoitoa: kirjallisuuskatsaus [AMK-opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022120726835>
- Holmström, I., Gustafsson, S., Wesström, J. & Skoglund, K. (2019). Telephone nurses' use of a decision support system: An observational study. *Nursing & Health Sciences* 21 (4), 501–507. DOI: 10.1111/nhs.12632
- Holmström, I., Kaminsky, E., Lindberg, Y., Spangler, D. & Winblad, U. (2020). Registered Nurses' experiences of using a clinical decision support system for triage of emergency calls: A qualitative interview study. *Journal of Advanced Nursing* 76 (11), 3104–3112. DOI: 10.1111/jan.14542
- Holmström, I., Kaminsky, E., Lindberg, Y., Spangler, D. & Winblad, U. (2021.) The perspectives of Swedish registered nurses about managing difficult calls to emergency medical dispatch centres: a qualitative descriptive study. *BMC Nursing* 20 (1), 1-8.
- Häyrynen, K. (2020). Sähköiset palvelut tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tukena. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 20 (1), 1-2 <https://journal.fi/finjehew/article/view/90639>
- Jacob, M. F. A., Fandim, J. V., Reis, F. J. J., Hartvigsen, J., Ferreira, P. H. & Saragiotto, B. T. (2025). Defining core competencies for telehealth in healthcare higher education: A Delphi study. *Musculoskeletal Science and Practice* 75 (2025) 103244. <https://doi.org/10.1016/j.msksp.2024.103244>
- Kaakinen P, Kyngäs H, Tarkiainen K, Kääriäinen M, 2016, The effects of intervention on quality of telephone triage at an emergency unit in Finland: Nurses' perspective. *International Emergency Nursing*, Volume 26, 2016, Pages 26-31. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1755599X15000919>
- Kaminsky, E., Röing, M., Björkman, A. & Holmström, I. (2017). Telephone nursing in Sweden: A narrative literature review. *Nursing & Health Sciences* 19 (3), 278-286. DOI: 10.1111/nhs.12349
- Kaminsky, E., Edvardsson, A., Hedin, K., Andersson, L. & André, M. (2020). Registered nurses' views on telephone nursing for patients with respiratory tract infections in primary healthcare – a qualitative interview study. *BMC Nursing* 19 (1), 1-10.
- Karman, E. (2016). Vaikutusmahdollisuudet ja työtyytyväisyys. Työaikajoustot ja työn sisältöön vaikuttaminen työtyytyväisyyden ennustajina. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Kujala, S. & Hörhammer, I. (2022). Health Care Professionals' Experiences of Web-Based Symptom Checkers for Triage: Cross-sectional Survey Study. *Journal of medical Internet research* 24 (5), 1-11. DOI: 10.2196/33505
- Laasanen, S. (2022). Kuormittavuus- ja pitovoimatekijät puhelinpalvelussa – case Vero hallinto. Tradenomi (Ylempi AMK), Liiketoiminnan kehittämisen ja johtamisen koulutus.
- Larjovuori, R; Kinnari, I; Nieminen, H; Heikkilä-Tammi, K. (2021). Työhyvinvointi esimiehehtömässä organisaatiossa -tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. Työsuojelurahasto.

Michel, J., Manns, A., Bouders, a S., Jaubert, C., Dupic, L., Vivien, B., Burgun, A., Campeotto, F. & Tsopra, R. (2024). Clinical decision support system in emergency telephone triage: A scoping review of technical design, implementation and evaluation. *International Journal of Medical Informatics* 184. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2024.105347>

Mikkola, J. (2022). Hyvinvoiva henkilöstö – tutkitusti yrityksen tärkein voimavara. Teoksessa Salonen, A. O; Lehtinen, E; Helajärvi, H; Sahimaa, J; Hautala, J; Viljamaa J; Mikola J; Huitti, M; Huotilainen, M; Remes, S; Routarinne S & Dunderfelt, T. (2022) *Paremmän työelämän opas. Work goes happy. Minea. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.* (s.142-160).

Murdoch, J., Varley, A., Fletcher, E., Britten, N., Price, L., Calitri, R., Green, C., Lattimer, V., Richards, S., Richards, D., Salisbury, C., Taylor, R. & Campbell, J. Implementing telephone triage in general practice: a process evaluation of a cluster randomised controlled trial. *BMC Family Practice* 16 (1), 19.

Niemelä, R. & Rahkola, A. (2020). Puhelimitse tapahtuva hoidon tarpeen arviointi – Kehittämistyö terveyskeskuksessa. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Hyvinvointiosaamisen johtaminen. Sairaanhoidaja (ylempi AMK). Lapin ammattikorkeakoulu.

Nieminen, T. (2018). Työhyvinvointi työn imun ja johtamiskäytäntöjen näkökulmista – Tapauksitutkimus Helsingin varhaiskasvatusalueesta. ProGradu. Käyttäytymistieteellinen tiedekunta, Opettajankoulutuslaitos. Varhaiskasvatuksen maisteriohjelma. Helsingin yliopisto.

Orava, M., Kyngäs, H., & Kääriäinen, M. (2012a). Puhelinohjaus hoitotyön menetelmänä: systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Osa I: Reaktiivinen puhelinohjaus. *Hoitotiede*, 24(3), 216–231.

Pekkala, J. (2023). Työn psykososiaalinen kuormitus ja positiivinen mielenterveys nuorilla aikuisilla. Pro Gradu. Helsingin yliopisto.

Peppanen, T. (2020). Puhelimesta tapahtuva hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointi – sairaanhoidajien kokemuksia [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Savonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202003183606>

Perhoniemi, R. (2015). Työstä saatava kiitos – Ajallinen muutos ja yhteys palkansaajien työtyytyväisyyteen 2000-luvun Suomessa. *Työelämän tutkimus*. Vol 13 Nro 2 (2015)

Peura, E. (2019) Terveysasemien puhelinpalvelun kehittäminen [Diplomityö, Lappeenranta teknillinen yliopisto]. https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/160405/diplomityo_peura_eero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pietarinen, K. (2024). Työn nimi Työn psykososiaalinen kuormitus vuorotyössä – Päivystysalueen hoitajien kokemuksia. Terveystieteiden tutkimus (ylempi AMK). Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Rantala, T. & Sivonen, J. (2021) Case: Työympäristökehittäminen yritysmuuton ja lisäantamiseen etätöiden yhteydessä. Turvallisuusjohtaminen, Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta. Ylempi AMK: Laurea ammattikorkeakoulu.

Rautamo, P. (2020). Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Työturvallisuuskeskus.

Rautavirta, N. (2020). Työn voimavarojen yhteys työn imuun ja työuupumukseen opetustyössä. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Kandidaatintutkielma. Tampereen yliopisto.

Roine, N. (2023). Etäpalvelun ja etätutkimusvälineistön käyttökokemus terveydenhuollon ammattilaisten näkökulmasta – monimenetelmällinen tutkimuskysely [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023121437243>

Roivainen, P. (2022). Kiireettömien ensihoitotehtävien hoidon tarpeen arviointi puhelin-sairaanhoitajan toteuttamana [Akateeminen väitöskirja, Oulun yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:9789526232652>

Ruohomäki, V; Lahtinen, M. & Sirola, P. (2017). Työympäristömuutos, monitilatoimiston toimivuus ja henkilöstön hyvinvointi. Työelämän tutkimus. Vol 15 Nro 2 (2017)

Sebastiá, N. A. & Martínez, O. N. (2024). Telenursing as a tool in emergencies and disasters: A systematic review. *International Emergency Nursing* 75 (2024) 101478. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101478>

Sipponen, S. (2020). Kotihoidon hoitohenkilöstön kokemuksia etäkäynneistä. [Pro gradu –tutkielma, Terveystieteiden tiedekunta, Itä-Suomen yliopisto]. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23808/urn_nbn_fi_uef20201516.pdf

Tarkianen, K., Kaakinen, P., Kyngäs, H., & Kääriäinen, M. (2012). Kvasikokeellinen tutkimus puhelinneuvonnan laadusta päivystysyksikössä. *Hoitotiede*, 24(2), 98–113. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1563956>

Tong, S. Y. K., Jackson, T. M. & Lau, A. Y. S. (2024). Virtual physical examination in teleconsultation: A scoping review. *International Journal of Medical Informatics* 191 (2024) 105561. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2024.105561>

Tuulensola, K. & Törrönen, K. (2020). Ensihoidon toteuttama hoidon tarpeen arviointi osana asiakaslähtöitä ikäihmisten perhehoitoa. tutkimuskysely [Ylempi AMK-opinnäytetyö, Karelia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202001221518>

Työturvallisuuskeskus. (n.d). Työkuormituksen hallinta. Haettu 18.2.2025 osoitteesta <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/tyokuormituksen-hallinta/>

Wahlberg, A. & Bjorkman, A. (2018). Expert in nursing care but sometimes disrespected – Telenurses’ reflections on their work environment and nursing care. *Journal of Clinical Nursing* 27 (21-22), 4203–4211. <https://doi.org/10.1111/jocn.14622>

Wouters, L., Zwart, D., Erkelens, D., Huijsmans, M., Hoes, A., Damoiseaux, R., Rutten, F. & Groot, E. Tinkering and overruling the computer decision support system: Working strategies of telephone triage nurses who assess the urgency of callers suspected of having an acute cardiac event. *Journal of Clinical Nursing* 29 (7–8), 1175–1186. DOI: 10.1111/jocn.15168

Yliluoma, P. & Palonen, M. (2020). Telenurses’ experiences of interaction with patients and family members: nurse–caller interaction via telephone. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 24 (3), 657–683. DOI: 10.1111/scs.12770

Tässä julkaisussa kuvataan hoidon tarpeen arviointia etänä puhelimitse tekevän akuuttihenkilöstön voimavaroja ja kuormitustekijöitä sekä sitä, millaista tukea kohderyhmä kokee kaipaavansa. Julkaisu on koostettu EtänäHyvin -hankkeessa Länsi-Suomen yhteistyöalueen (Pohjanmaan, Satakunnan ja Varsinais-Suomen) hyvinvointialueiden kyseistä työtä tekevien osalta.

EtänäHyvin -hanke on ESR+ osarahoittama ryhmähanke, jossa hankkeen päätoteuttaja on Turun ammattikorkeakoulu ja osatoteuttajia ovat Satakunnan ammattikorkeakoulu ja Vaasan ammattikorkeakoulu. Hankkeen tavoitteena on kehittää EtänäHyvin -koulutusmalli etäarviointia ja ohjausta toteuttavan akuuttihenkilöstön työhyvinvoinnin tueksi.

Hankkeen toteutusaika on 1.9.2024 – 31.12.2026.

ISSN 2323-8372
ISBN 978-951-633-426-7



**Euroopan unionin
osarahoittama**

TURKU AMK



samk



VAMK
VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

