

# ”SE LÖYTYY INTRASTA”

Lahden kaupungin avofysioterapian

Intranet-sivujen käyttö sisäisen viestinnän välineenä

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysalan laitos  
Fysioterapian koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syksy 2007  
Tarja Korpela  
Sari Lehto

## Fysioterapian koulutusohjelma

TARJA KORPELA & SARI LEHTO: ”Se löytyy Intrasta”

Lahden kaupungin avofysioterapian Intranet-sivujen käyttö sisäisen viestinnän välineenä.

Fysioterapian opinnäytetyö, 37 sivua ja 7 liitesivua

Syksy 2007

### TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Intranetin käyttömahdollisuuksia sisäiseen viestintään Lahden kaupungin terveystoimen fysioterapiassa.

Teoriaosuudessa selvitetään organisaation sisäisen viestinnän tarkoitusta ja sen tavoitteita. Tarkemmin paneudumme intranettiin sisäisen viestinnän kanavana. Sähköinen viestintä on muuttanut tiedonkulkua ja vuorovaikutusta organisaatiossamme merkittävästi. Tämän vuoksi on tarpeellista kehittää avofysioterapian jo olemassa olevia intranet-sivuja palvelemaan paremmin käyttäjäryhmiä ja tiedottamaan fysioterapiayksikön palveluista.

Opinnäytetyössä on kyselyn avulla kartoitettu intranetin käyttäjäryhmiä ja käyttötarvetta etsittäessä tietoa fysioterapiapalveluista. Erityisesti mitä tietoja fysioterapiapalveluista koetaan intranet-sivuilla tarpeelliseksi. Kysely on kohdistettu sisäisille asiakkaille verkkokyselynä sähköpostin kautta sekä lomakekyselynä niille, joilla ei ole ollut omaa sähköpostia. Vastaajaryhmiin ovat kuuluneet muun muassa hyvinvointipalvelujen terveydenhoitajat, terveyspalveluiden lääkärit, sairaanhoitajat, palveluneuvojat, terveyskeskusavustajat, fysioterapeutit ja toimintaterapeutit.

Tuloksista käy ilmi, että intranetiä käytetään kohtalaisen vähän. Erot eri vastaajaryhmien välillä intranetin käytössä ovat kuitenkin suuret. Vastauksista nousee esiin runsaasti toiveita ja odotuksia fysioterapian intranet-sivujen sisällöstä. Intranet-sivuilta odotetaan löytyvän esimerkiksi tiedot fysioterapiassa toimivista ryhmistä, niiden sisällöistä ja toteutumisaikatauluista. Hoitopolku fysioterapiaan ja itsehoito-ohjeet ovat myös toivelistalla.

Vastauksissa nousseita toiveita ja odotuksia voimme hyödyntää fysioterapian Intranet-sivujen sisällön suunnittelussa. Näin sivut palvelevat käyttäjäryhmiä mahdollisimman hyvin. Tarkoituksena on, että fysioterapian intranet-sivuilta löytyy tietoa yksikön toiminnasta monipuolisesti; palvelut, hoitopolku ja prosessit, perehdytysohjeet, yhteystiedot.

Avainsanat: viestintä, sisäinen viestintä, fysioterapia, fysioterapiapalvelut, intranet, sähköinen viestintä

Faculty of Social and Health Care

Degree Programme in Physiotherapy

TARJA KORPELA & SAR I LEHTO: "It can be found from the Intranet"  
The use of Intranet-pages as a tool for inner communication in department of physiotherapy in Lahti.

Bachelor's Thesis in Physiotherapy, 37 pages and 7 appendices

Autumn 2007

---

## ABSTRACT

The significance of this bachelor thesis is to find out the utility of Intranet on inner communication on public health's physiotherapy department of Lahti city.

Inner communication's purpose and its intentions are expounded on the theory section. More closer focus is paid on the Intranet as a inner communication tool. Electric communication has changed the communication methods and the reciprocal effects remarkably in our organization. This is why it is necessary to develop the existing Intranet pages of physiotherapy department to serve the user groups even better and to notify the services of the physiotherapy department.

In this bachelor thesis Intranet's user groups and the needs of information search concerning the physiotherapy services have been found out through a questionnaire. The focus has been to find out which information on the Intranet has been experienced to be relevant concerning the physiotherapy services. The questionnaire was aimed to inner clients as an Internet questionnaire through e-mail and those who did not have an e-mail received a paper form version. Respondent groups included welfare's nurses, health service's doctors, nurses, service advisers, health centre's co-operators, physiotherapists and occupational therapists.

The results prove that the Intranet is being used rather moderately. The differences on the use of Intranet between the respondent groups are large. The questionnaire pointed out plenty wishes and expectations concerning the content of the physiotherapy Intranet-pages. Information on the physiotherapy groups and the contents of the groups as well as carry out timetables are aspired to be shown in the Intranet. Treatment path to physiotherapy and self treatment instructions are also on the wish list.

The wishes and expectations escalated from the answers can be utilized on the content planning of the physiotherapy Intranet-pages. This is the way the Intranet-pages will serve the different user groups in a best way possible. Resolution is that the physiotherapy Intranet-pages would contain versatile information on department's activities; services, health path and processes, familiarisation instructions and contact information.

Key words: communication, inner communication, physiotherapy, physiotherapy services, intranet, electric communication

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ	3
2.1 Viestinnän tarkoitus	5
2.2 Sisäinen viestintä työyhteisössä	6
3 SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA INFORMOINTI	7
3.1 Intranet	8
3.2 Lahden kaupungin terveystoimen muut sähköiset viestintävälineet	9
4 FYSIOTERAPIAPALVELUT LAHDEN TERVEYSTOIMESSA	11
4.1. Fysioterapiayksikkö Lahden kaupungin organisaatiossa	11
4.2. Fysioterapiayksikön tehtävä ja palvelut Lahdessa	12
4.3 Fysioterapiapalvelujen tuotteistaminen	13
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	14
6 INTRANET-SIVUJEN KÄYTÖN KARTOITUS	15
6.1 Idean synty	15
6.2 Taustaselvittely	16
6.2.1 Kyselyn kohdentaminen	16
6.2.2 Kyselyn toteutus	16
6.2.3 Aineiston käsittely ja analysointi	18
7 TULOKSET	19
7.1 Vastaajat	19
7.2 Lahti Intranet-sivujen käyttö	20
7.3 Intranet-sivujen sisällön odotukset	22
7.4 Itsehoitokeinojen ja ohjeiden tarve ja sisältö	25
7.5 Tiedonhaku ennen Intranetiä	26
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	26
8.1 Intranet-sivujen sisältö fysioterapiassa	26
8.2 Päivitys ja käytön seuranta	26
8.3 Visiot	27

9 POHDINTA	27
9.1 Opinnäytetyöprosessin pohdintaa	28
9.2 Tulosten pohdintaa	30
9.3. Viestintä – haaste fysioterapialle	31
LÄHTEET	33
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Julkisen sektorin roolina on huolehtia kuntalaisten kuntoutustarpeista ”vauvasta vaariin”. Muille kuin kuntoutuksen henkilöstöryhmille fysioterapian perustehtävä jää usein vieraaksi. Tehtäväksi tunnutaan asetettavan useimmiten kaikki mahdollinen kaikkine mahdollisine kohderyhmineen. (Holma, 1993, 22.)

Julkisen sektorin toiminnassa markkinointia ei tarvita asiakkaiden saamiseksi. Hyvä sisäinen viestintä on tärkeää, jotta asiakkaita fysioterapiaan ohjaava henkilökunta löytää palvelut ja osaa kohdentaa asiakkaille palvelut oikein. (Holma, 1993, 22.)

Yksikkömme tapana on ollut tiedottaa resursseista ja toimintatapamuutoksista lääkäreiden palaverissa suullisesti ja lyhyillä paperitiedotteilla. Puhuttu tieto muuttuu helposti matkan varrella eikä saavuta kaikkia oikein. Lääkäreiden vaihtuvuus terveyskeskuksessamme on suurta ja uusien lääkäreiden perehdyttäminen fysioterapiapalveluiden osalta on vaihtelevaa lyhyiden työsuhteiden vuoksi. Ajankohtaisen tiedon löytyminen fysioterapiayksikön toiminnasta on erityisen tärkeää, jotta asiakkaat ohjautuisivat hyötymään niistä palveluista, joita on tarjolla. Tämän vuoksi julkisella sektorilla tarvitaan palvelujen markkinointia ja tiedon välitystä: ”tätä me tarjoamme asiakkaillemme” (Holma 1993, 15).

Osastollemme saapuu viikoittain 20–40 uutta fysioterapialähetettä. Osa lääkäreistä pyytää asiakkaalleen edelleen perinteisen kaavan mukaan yksilöllistä hoitojaksoa. ”P.k. fysioterapeutin arviota, kivun hoitoa ja omatoimiseen kuntoutukseen opastamista”. ”Toivoo hierontaa niska-hartiaseutuun, niskajumppaohjeet kotiin. Suosittelemme niskaryhmään”. Henkilöstöresurssit riittävät kuitenkin huonosti yksilöllisiin fysioterapiajaksoihin. Onko tämä tilanne tiedossa myös fysioterapiaan asiakkaitaan ohjaavalla henkilökunnalla?

Ajatus tämän opinnäytetyön tekemiseen lähti oman työyksikkömme palveluiden tiedottamisen kehittamisestä sekä tiedonkulun helpottamisesta henkilökunnan kesken. Valtakunnallisen terveyshankkeen seurauksena hoitokriteerit ja hoitotakuu tulevat koskemaan myös julkisten palvelujen fysioterapiaa. Kun potilas tarvitsee lääketieteelliseen arvioon perustuvaa fysioterapiaa, se pitää järjestää laissa määrättyissä enimmäisaikojen rajoissa. Ajankohtaisen tiedon löytäminen fysioterapiapalveluista ja niiden sisällöstä on tämän vuoksi erityisen tärkeää. Koska fysioterapiaan ohjataan paljon asiakkaita, on toimintatapoja kehitettävä ja vanhoista toimintamalleista luovuttava palvelujen saannin turvaamiseksi nykyisillä resursseilla. Apuvälinepalvelut ja erikoissairaanhoidon jatkofysioterapiat, kontrollit ja ohjaukset työllistävät yksikköämme yhä enemmän.

Viestintätaitojen merkitys hyvinvointialan työssä korostuu, koska työelämä perustuu nykyään yhä enemmän yhteisöllisyyteen, yhdessä oppimiseen ja ryhmä- ja tiimityöskentelyyn. Viestintätaitoja tarvitaan erityisesti muutos- ja ongelmatilanteissa. Lisäksi hyvinvointialalle kehittyy koko ajan uudenlaista palvelukulttuuria muuttuvien työtapojen ja asiakkaiden aktiivisuuden myötä. (Niemi, Nietosvuori & Virikko, 2006, 11.) Viestinnän toimimattomuus on usein valituksen kohteena, mutta asialle ei tehdä mitään. Koulutusta viestinnän kehittämiseksi tai uusien työkalujen käytölle on vähän tarjolla. Sähköiseen kirjaamiseen siirryttäessä on unohdettu kehittää toimintatapoja ja kirjaaminen tapahtuu samalla mallilla kuin paperiversioiden aikaan. Samalla tavalla toimitaan tiedottamisen kanssa joten tiedottaminen tapahtuu edelleen paljolti paperiesitteiden kautta sekä palavereissa annettujen suullisten tiedotteiden avulla.

Henkilöstöviestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Keinoja ovat mm. tiimityö, perehdyttäminen, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet, henkilöstölehdet, sähköpostiviestit ja intranetit. (Kuntaliitto 2004, 29.) Kasvokain tapahtuva viestintä, kokoukset ja tiedotustilaisuudet ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska ne ovat välitöntä viestintää. Kysymyksiin saa vastaukset heti. Tiedotustilaisuuden keskeinen viesti on syytä kuitenkin julkaista myös kirjallisena tiedotteena tai intranetissä. (Saranto 2007, 156.)

Sähköisen viestinnän välineinä käytössämme ovat Internet, Intranet ja sähköposti sekä Pegasos-terveystietojärjestelmän sisältämä posti. Tässä työssä selvitämme lyhyesti käytössämme olevien viestintävälineiden käyttömahdollisuuksia ja – suosituksia. Tietotekniikka kehittyy nopeasti ja jokaisen on hallittava myös tietotekniset taidot.

Sisäisen viestinnän paras väline on se, mitä seurataan eniten; se voi olla intranet, sähköposti tai perinteinen ilmoitustaulu, jaettu moniste tai sisäinen tiedotuslehti. Työssämme halusimme kyselyn avulla selvittää mm. minkä verran henkilökunta käyttää intranetiä tiedonhakuun. Isossakin organisaatiossa saatetaan luottaa siihen, että asiat siirtyvät puheen muodossa samanlaisina koko väen keskuuteen ja kerta kuulemalta kaikki ymmärtävät mistä on kyse ja toimivat halutulla tavalla. Intranet on ajankohtainen tiedonvälittäjä ja työtä helpottava tietovarasto, josta tieto on kaikille saatavilla samanlaisena (Kuntaliitto 2004, 29).

Tässä työssä keskitytään fysioterapiasivujen kehittämiseen sisäisen viestinnän välineenä, jotta fysioterapiapalvelut löytyisivät ajankohtaisina Lahden kaupungin Intranetistä. Sisäisille asiakkaille kohdistetun kyselyn avulla kartoitamme muun muassa mitä fysioterapian sivuilta etsitään ja mitä tietoja koetaan tarpeelliseksi. Sisäisellä tiedottamisella haluamme helpottaa fysioterapiaan asiakkaita ohjaavien ammattihenkilöiden valintoja selkeällä ja ajankohtaisilla palvelutietojen löytymisellä. Sisäisen viestinnän välinettä Intranetiä ei mielestämme ole tähän mennessä hyödynnetty riittävästi fysioterapiapalveluista tiedotettaessa.

## 2 VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ

Työyhteisön toiminta perustuu monenkeskiseen viestintään, joka sisältää kaiken ihmisen välisen vuorovaikutuksen, tapahtuipa se sitten kasvotusten tai jonkin välineen, esimerkiksi sähköpostin tai henkilöstölehden välityksellä. Viestintä voi olla luonteeltaan virallista tai epävirallista, suunniteltua tai spontaania. Virallinen ja suunnitelmallinen viestintä liittyy työyhteisön toimintaan, suunnitelmiin ja muutoksiin. (Juholin 2003, 25.)

Viestinnän välineinä voidaan käyttää esimerkiksi kokouksia, palavereita, tiedotteita ja muistioita sekä sisäistä tietoverkkoa intranetiä. Viestintä on työyhteisön toiminnan edellytys. (Juholin 2003.)

Lahden sosiaali- ja terveystoimialalla on viestintäsuunnitelma, joka pohjautuu kaupunginhallituksen 5.5.2006 hyväksymään Lahden kaupungin viestintäsuunnitelmaan. Viestintäsuunnitelman ja yhtenäisten viestintäohjeiden avulla selkiytetään viestinnän toteuttamista. Suunnitelman avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin: kenelle, miten ja mitä viestitään. Ensin asia julkaistaan sisäisesti ja sitten vasta ulkoisesti, tasapuolisesti kaikille tiedotusvälineille. Intranet on suunnitelmassa sisäisen viestinnän pääkanava. Jokaisen työntekijän on asiantuntijuuteensa ja työtehtäviinsä perustuen pyrittävä edistämään sisäistä ja ulkoista viestintää. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus seurata toimialan sisäisiä tiedotteita ja uutisia. (Lahden Sosiaali- ja terveystoimialan viestintäsuunnitelma 2006.)

Lahden kaupungin viestinnän visio 2012 tiivistää tavoitteet seuraavasti: *Lahti viestii aktiivisesti, avoimesti ja nykyaikaisin menetelmin sekä sisäisesti että ulkoisesti. Viestintä tukee henkilöstön sitoutumista ja hyvinvointia sekä lahtelaisten aktiivisuutta ja oman paikkakunnan arvostusta. Viestinnällä Lahti tuodaan esiin ennakkoluulottomasti kehittyvänä ja uudistuvana luovien ja osaavien toimijoiden kohtaamispaikkana.* (Lahden Sosiaali- ja terveystoimialan viestintäsuunnitelma 2006.)

Viestintä on sanomien välittämistä ja vastaanottamista. Se on prosessi ja se tuottaa sekä pitää yllä yhteisöllisyyttä. (Juholin 1999, 237.) Siukonsaaren (2002, 11) mukaan viestinnän tavoitteena on vaikuttaa vastaanottajaan ja se on yksi yhteisön keinoista saavuttaa omat tavoitteensa. Viestintä on suunniteltua, tavoitteellista, ja johdettua, ja sen onnistuminen perustuu ammatilliseen osaamiseen sekä kaikkien työyhteisössä työskentelevien panokseen. (Siukonsaari 2002, 11.)

Viestinnän toimivuus vaikuttaa siihen, miten hyvin ihmiset ovat perillä oman työyhteisönsä asioista, miten he ymmärtävät niitä ja missä määrin he kokevat, että

heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa sekä omaan että työyhteisönsä tulevaisuuteen. Viestintä vaikuttaa olennaisesti työssä viihtymiseen ja jaksamiseen. Viestinnän lopullinen tavoite on vaikuttaa: muuttaa lisätä tai vahvistaa vastaanottajan tietoja mielikuvia. Usein tavoitteena on myös vaikuttaa käyttäytymiseen ja asenteisiin.(Juholin 2003.)

## 2.1 Viestinnän tarkoitus

Viestinnällä tarkoitetaan organisaation sisäistä ja ulkoista tiedottamista ja tiedonvälitystä, johon liittyvät markkinointi ja suhdetoiminta. Viestintä on eri toimijoiden yhteistyötä, vuoropuhelua ja voimien kokoamista. (Lahden kaupungin viestintäsuunnitelma, 2006.) Viestinnällä on monia tiedostettuja ja tiedostamattomia tehtäviä organisaatiossa. Voidakseen toimia työyhteisön on tarjottava jäsenilleen erilaista tietoa: perustietoa organisaatiosta, työstä ja toiminnasta sekä ajankohtaista, muuttuvaa ja tilannesidonnaista tietoa sekä suunnitelmia ja näkemyksiä tulevaisuudesta.(Juholin, 2003.) Usein viestinnällä ja tiedottamisella tarkoitetaan samaa asiaa. Tiedottaminen on kuitenkin yksisuuntaisen tiedon jakamista tai välittämistä, kun taas viestintään kuuluu olennaisesti palaute.(Siukonsaari 2002.)

Sosiaali- ja terveystoimialan viestinnän tulisi olla Lahden sosiaali- ja terveystoimialan viestintäsuunnitelman (2006) mukaan päivittäistä toimintaa, jonka ominaisuuksia ovat avoimuus, aloitteellisuus, suunnitelmallisuus, luotettavuus, vastavuoroisuus, nopeus, totuudenmukaisuus, luovuus, ihmisläheisyys ja läpinäkyvyys.

Tärkeä edellytys tavoitteelliselle työlle työyhteisössä on toimiva viestintäjärjestelmä. Viestintäjärjestelmä on kokonaisuus, joka muodostuu työyhteisössä käytetyistä viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja sen säännöistä.( Åberg 1997, 31.) Yhteisöviestintä mahdollistaa yrityksen tai kunnan tavoitteiden saavuttamisen (Juholin 1999, 238).

## 2.2 Sisäinen viestintä työyhteisössä

Puhuttaessa työyhteisön sisäisestä viestinnästä, on tärkeää määritellä, mitä viestinnällä tarkoitetaan. Usein viestintä nähdään vain kapea-alaisesti yksisuuntaisena tiedottamisena. (Juholin 2003.)

Työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken se tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Sisäiseen viestintään liittyy läheisesti sisäinen markkinointi, jolla tehdään henkilöstölle tutuiksi työyhteisön visiot, arvot, yhteiskulttuuri, tavoitteet, toiminta ja tuotteet sekä palvelut. (Siukonsaari 2002,79.) Merkittäviä sisäisen viestinnän tehtäviä ovat myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviinsä (Siukonsaari 2002,65).

Sisäinen viestintä tukee myönteistä työilmapiiriä, ulkoista kuvaa, tuloksellista toimintaa ja koko organisaation viestintää. Lahden kaupunki kannustaa henkilöstöään sisäisessä viestinnässä keskustelemaan, arvioimaan ja avoimeen ilmapiiriin. Henkilöstöä tuetaan ja kannustetaan viestintään ja viestinnällisten valmiuksien ylläpitämiseen mm. koulutuksella. (Lahden kaupungin sisäinen viestintä 2006.)

Nykypäivänä suuri osa viestinnästä hoidetaan verkossa. Elämme tietoyhteiskunnassa ja työ perustuu yhä enemmän tiedonkäsittelyyn ja eteenpäin välittämiseen. Emme enää vain passiivisena odota tietoa, vaan meidän odotetaan itse tuottavan tietoa ja välittävän sitä eteenpäin. (Siukonsaari 2002, 206.)

Lahden kaupungin avofysioterapiassa sisäinen viestintä Intranetin kautta tavoittaa kaikki kaupungin palveluksessa olevat työntekijät, joilla on mahdollisuus käyttää internet-yhteyksiä. Sisäisen viestinnän kohteena fysioterapiassa ovat erityisesti sisäiset asiakkaat. Näihin kuuluvat avo- ja hyvinvointipalveluiden sekä vanhusten palveluiden työntekijät, jotka voivat ohjata asiakkaitaan fysioterapiaan.

### 3 SÄHKÖINEN VIESTINTÄ JA INFORMOINTI

Verkkoviestintä alkoi tulla osaksi työyhteisöjen viestintää 1990-luvun loppupuolella. Kun tietoverkkoja alettiin hyödyntää työyhteisön viestinnässä, tapahtui monia muutoksia. Aikaisemmin työntekijät olivat selvinneet ilman sanottavia atk-taitoja, mutta nyt heiltä vaadittiin paitsi toimisto-ohjelmien myös sähköpostin käytön opettelua. Työyhteisössä on vuosituhannen vaihtuessa tapahtunut varsin suuri kulttuurimuutos, jonka aiheuttajana on ollut verkkoviestintään siirtyminen. (Järvinen 2000,16–21.)

Verkkoviestintä on rakentunut Internetin ympärille. Se on lyhyessä ajassa muuttanut ihmisten toimintatapoja. Internet on lisännyt ja monipuolistanut reaaliaikaista tiedon hankintaa ja tiedon siirtämistä. (Juholin 1999,52.) Se on avannut myös uusia yhteydenpitokanavia sekä vapaa-aikaan ja työelämään. Lähes rajaton informaatiotulva vaatii vastaanottajalta kykyä erottaa olennaiset asiat epäolennaisista ja muokata sirpaleisesta informaatiosta ymmärrykseen perustuvaa tietoa. (Niemi ym. 2006, 12.)

Internetin ensimmäinen käyttötarkoitus oli tiedon jakaminen. Verkko syntyi toimimaan yhdyssiteenä esimerkiksi yliopistojen kesken. Myös ensimmäiset kaupalliset kotisivut sisälsivät informaatiota yrityksistä ja tuotteista. Edelleenkin jokaisen Internet-sivuston tai –järjestelmän keskeisenä tehtävänä on markkinointi. Tiedon jakamista on myös intranetin kautta tapahtuva oman henkilökunnan tai yhteistyökumppanien informointi. Verkkojärjestelmän kautta jaettava tieto on saatavissa etäisyydestä, aikaerosta ja henkilökunnan työajoista riippumatta periaatteessa juuri silloin, kun asiakas tietoa tarvitsee. (Samela 1999, 16.)

Internet-sivut tukevat koko toiminnan osa-alueita, kuten markkinointia, myyntiä, tiedotusta, asiakaspalvelua, yrityksen imagoa ja mahdollista kansainvälistymistä. Huomioitavaa on kuitenkin se, että jos edellä mainittuja osa-alueita tahdotaan kehittää, on sähköisen verkkoviestinnän toimittava joustavasti ja palveluiden on oltava laadukkaita. (Parkkinen 2002, 21.)

Jokaiselle verkkopalvelulle tärkeitä kysymyksiä ovat ”kuka on käyttäjä” ja ”millaisia tehtäviä käyttäjällä on” ja ”mihin kysymyksiin tämä verkkopalvelu on tarkoitettu antamaan vastauksen”. Jos käyttäjiksi määritellään esimerkiksi ”kuka vain” tai ”kaikki suomalaiset”, on syytä kysyä, ”missä tilanteessa he käyttävät tätä palvelua”. Nämä kysymykset ovat oleellisia koko verkkoviestinnän onnistumiselle. Jos niihin ei vastata, ei viestiä voida suunnitella eikä kohdentaa oikein. (Parkkinen 2002, 21.)

Jatkuvasti joudutaan miettimään, mitä tietoa välitetään paperilla ja verkossa (Siukonsaari 2002, 130). Verkkoon ei juuri koskaan laiteta tietoa vain itseä varten, vaan tiedolla pyritään kuvaamaan jotain verkon ulkopuolista asiaa. Verkkoon tieto on laitettu siksi, että sen levittäminen on helpompaa, kuin muilla menetelmillä. Intranet ja sähköposti ovat muuttaneet myös työyhteisöjen viestinnän rakennetta. Sähköisen viestinnän tavoitteena on toimia sekä informaatio- että vuorovaikutuskanavana. (Parkkinen 2002, 86.)

Verkkotietojärjestelmässä voi tietoa olla paljon enemmän kuin missään paperijärjestelmissä. Suuri tietomäärä on tarjoiltava käyttäjille niin, että siitä löytyy oleellinen informaatio erilaisiin tarpeisiin. (Samela 1999, 17.)

Hyvinkin rakennettu järjestelmä on hyödytön, jos kukaan ei sitä tarvitse. Tietoa välittävälle verkkojärjestelmälle täytyy olla tilaus, ilmeinen tarve, muuten se jää käyttämättä, vaikka järjestelmä olisi kuinka hyvin toteutettu. Vain asiakaskuntaa tunteva henkilö voi tunnistaa oleelliset tiedontarpeet. (Samela 1999, 18.)

### 3.1 Intranet

Intranet on otettu yleisesti käyttöön vuonna 1995. Intranetillä tarkoitetaan yhteisön tai organisaation sisäistä tietoverkkoa, johon muut ulkopuoliset eivät pääse. (Samela 1997, 4). Tyypillistä sille siis on, että se on rajattu tietyn organisaation sisälle. Sen koko voi vaihdella parista tietokoneesta tuhansiin, ja se voi ylettyä ympäri maailman. (Jussila 1999, 80.) Intranet määritellään yleensä niin, että se on internet – tekniikan soveltamista yrityksen sisäiseen tietojen käsittelyyn. Se ei ole

sovellus tai järjestelmä vaan tietynlaisen teknologian avulla toteutettua tietojen käsittelyä. Tietoliikennetekniikan lisäksi se on myös dokumenttien hallinnan tekniikkaa. (Samela 1997, 4-5.)

Intranetille on kaksi tärkeää funktiota: tiedon välittäminen ja vastaanottaminen sekä toisaalta vuorovaikutus (Juholin 1999, 154). Internetverkkoa ja intranetiä pidetään sisäisen viestinnän selkärankana (Jussila 1999, 80). Intranet toimii organisaatiossa tiedottamisen välineenä sekä tietojen arkistona (Samela 1997, 4-6). Sanotaan, että intranet ei ole yksi väline - se on kanava. Kaksisuuntaisuudessaan, monipuolisuudessaan ja nopeudessaan intranet hakkaa kaikki perinteisen sisäisen viestinnän kanavat, välineet ja keinot. Se voi tuoda kaivattua helppoutta organisaation sisäiseen viestintään ja tehokkuutta organisaation koko toimintaan. Intranet keskittää henkilöstölle tärkeän informaation yhteen paikkaan ja parantaa näin tiedon jakelua ja löydettävyyttä. Samalla yrityksen päätöksenteko tehostuu ja tuottavuus kohenee. (Kuivalahti ym. 2003, 47.)

Työntekijöiden työvälineenä käyttämä intranet-sivusto on yleensä paljon laajempi kuin saman yhteisön internet-sivusto, jota käyttävät mm. asiakkaat yksittäisiin tarpeisiin (Siukonsaari 2002,208).

### 3.2 Lahden kaupungin terveystoimen muut sähköiset viestintävälineet

#### *Sähköposti*

Sähköiseen viestintään kaupungin työntekijöillä on käytössä sähköposti. Sähköpostilla on monia hyviä puolia, se vapauttaa käyttäjänsä ajan ja paikan kahleilta. Saapuvien viestien varalta ei tarvitse päivystää, vaan ne jäävät odottamaan postilaatikkoon. Saapuneita sähköposteja on helpompi hallita kuin saapuneita paperiviestejä.(Puro 2004,63.) Sähköposti kulkee nopeasti ja on ilmaista. Kukaan ei laske lähetettyjen viestien määrää ja laskuta sen perusteella.(Järvinen 2000, 15–30.)

Internetin myötä sähköpostista on tullut yhä tärkeämpi työ ja viestintäväline, joka on monille yrityksille puhelintakin tärkeämpi. Silti vain harvassa yrityksessä on pohdittu sähköpostin käytön pelisääntöjä tai koulutettu käyttäjiä sähköpostin käyttöön. (Järvinen 2000,15–30.) Sähköposti on tämän päivän työyhteisöjen käytössä olevista median työkaluista useimmille se uuvuttavin (Puro 2004, 61).

Organisaatiossa on aina käyttäjiä, joilta on vaikea saada motivoitua sähköpostin käyttöön. Vaikka heillä on tunnus, he eivät lue postiaan tai ainakaan lähetä niitä. Näitä nykYTEKNIikkaa vastustavia varten tiedotteet ja muu sisäinen materiaali joudutaan varmuuden vuoksi lähettämään myös paperipostina, ja se vie pohjan koko sähköiseltä tiedonvälitykseltä.(Järvinen 2000, 29.)

Lahden terveystoimessa kaikilla työntekijöillä ei ole käytössä sähköpostia, joten tiedotteet eivät saavuta kaikkia yhtäaikaisesti ja tasapuolisesti. Sähköpostin kautta tiedottaminen on lisääntynyt jo liiaksi asti ja yleisiä tiedotuksia on kehoitettu informoimaan Intranetin kautta. Lahti Intranetistä löytyy sähköpostiviestinnän perusohje, joka on tarkoitettu kaikille kaupungin työntekijöille. Ohje antaa pelisäännöt sähköpostien lähettämisestä organisaation sisällä ja organisaatiosta ulospäin. (Lahti Intra – Sähköpostiohjeet 2007.)

Sähköposti on Internetin suosituimpia palveluja. Se on helpottanut ja tehostanut ihmisten ja organisaatioiden välistä yhteydenpitoa ja tiedonkulkua ratkaisevasti. Sähköposti ja www-tekniikka ovat vaikuttaneet ratkaisevasti ympäristömme kehittymiseen. Kyse on aivan uudesta tavasta viestiä, jakaa tietoa, levittää ideoita ja pitää yhteyttä muihin. (Järvinen 2000, 15.)

### *Sähköinen potilaskertomus*

Lahden kaupungin terveystoimialalla on käytössä Pegasos sosiaali- ja terveystietojärjestelmä. Järjestelmä palvelee kaikkia hoitotyötä tekeviä vähentäen rutiinitöitä tiedon saatavuutta parantamalla. Pegasoksen keskeinen osa on potilas- ja asiakaskertomus, jonka avulla kaikki terveystoimen dokumentaatio kerääntyy helposti selattavaksi yhdeksi kokonaisuudeksi. Ohjelma sisältää lisäksi e-postin,

kullakin käyttäjällä on oma postilaatikkonsa, jota voi käyttää viestin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. (wmdata 2007.) Pegasos-posti on nopea ja vaivaton keino tavoittaa sisäisiä asiakkaita työasioissa, jotka koskevat esimerkiksi yhteisiä potilaita.

Terveydenhuollon toiminnassa tiedon käyttö, välittäminen, tallettaminen ja uudelleen käyttö on päivittäistä. Sen vuoksi oikean ja tarpeellisen tiedon tulee viiveettä ja rajoituksetta olla ammattihenkilöstön käytössä. (Saranto, Ensio, Tanttu & Soninen 2007, 25.) Fysioterapeuttiliiton laatusitoumuksessa edellytetään fysioterapeutilta tehdyn työ dokumentointia potilasasiakirjoihin sekä palautteen toimittamista lähettävälle taholle sovituksessa aikataulussa (Fysioterapeuttiliiton Laatusitoumus).

Potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan neuvonnan ja hoidon suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Tavoitteena on, että hoitotyössä kirjattujen tietojen tulisi olla helposti saatavilla, helposti käytettäviä, laadultaan asianmukaisia, täsmällisiä, selkeitä ja yksiselitteisiä. Hyvä hoitotyökirjaaminen edistää potilaslähtöistä hoitotyötä. Sähköisen hoitotyön kirjaaminen yhtenäistää kirjaimiskäytäntöä, mahdollistaa vertaiskeskustelua, helpottaa viestintää ja siirtymistä yksiköstä toiseen sekä tukee hoidon jatkuvuutta. (Niemi 2006, 314.)

#### 4 FYSIOTERAPIAPALVELUT LAHDEN TERVEYSTOIMESSA

##### 4.1. Fysioterapiayksikkö Lahden kaupungin organisaatiossa

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimi on toimialajohtajan alaisuudessa jaettu viiteen vastuualueeseen: terveystoimien palvelut, vanhustenpalvelut, hyvinvointipalvelut, sosiaalitoimen erityispalvelut sekä hallinto- ja tukipalvelut. (LIITE 1). Terveystoimien avohoitoon kuuluvat alueelliset terveystoimien palveluasemat (neljä palvelualueita, joista kaksi ulkoistettu), osa poliklinikkatoimintaa ja lääkinällinen kuntoutus. (LIITTEET 2-4). (Toimintakertomus 2006, 12–15.) Fysioterapia on osa lääkinällistä kuntoutusta (Holma 1993, 24).

Fysioterapiayksikkö kuuluu terveystalouden johtajan hallinnoimana ylihoitajan ja osastonhoitajan alaisuuteen. Fysioterapeutteja yksikössä on 11, toimintaterapeutteja kaksi ja osastonsihteereitä kaksi. Toimitiloja yksiköllä on Vesijärvenkadulla Siltapuiston tiloissa sekä Kauppakadulla Paavolan terveystalon tiloissa.

#### 4.2. Fysioterapiayksikön tehtävä ja palvelut Lahdessa

Kuntien tehtävänä on järjestää asukkaiden tarvitsemia terveydenhuoltopalveluja. Fysioterapia luetaan terveydenhuoltojärjestelmässä yleensä kuntoutuksen alueeseen kuuluvaksi. Kunnallisen terveystaloudenjärjestelmän kuntoutusvelvoitteet sisältyvät kansanterveyslakiin, erikoissairaanhoidonlakiin ja asetukseen lääkinnällisestä kuntoutuksesta. (Hakulinen 2004, 12.) Lääkinnällinen kuntoutus määritellään lääkintöhallituksen yleiskirjeen 1828/83 mukaan terveydenhuollon toimintamuodoksi, joilla vajaakuntoisen henkilön työ- ja /tai toimintakykyä pyritään ylläpitämään tai parantamaan (Lääkintöhallitus 1983). Fysioterapiayksiköllä tarkoitetaan mitä tahansa fysioterapiapalveluja tuottavaa yksikköä, jonka tehtävänä on keskitetysti huolehtia organisaation tai alueen väestön tarvitsemien fysioterapiapalvelujen saannista (Hellstén & Röberg, 2003, 44).

Lahdessa fysioterapiapalveluita tarjotaan kaikenikäisille lahtelaisille. Asiakkaat ohjautuvat fysioterapiaan pääsääntöisesti terveystaloudenlääkärin läheteellä. Kouluterveydenhoitajan, neuvolaterveydenhoitajan tai sairaanhoitajan läheteellä on mahdollista saada ohjausta/neuvontaa. Lahden kaupunginsairaala, Päijät-Hämeen Keskussairaala, Lahden kaupungin työterveysasema, Reumasäätiön sairaala, Orton voivat myös ohjata lahtelaisia asiakkaita fysioterapiaan terveystaloudenkeskukseen. Osastollemme saapuu fysioterapialäheteitä ja yhteydenottoja päivittäin.

Fysioterapia on fysioterapeutin ja asiakkaan välisessä terapiasuhteessa tapahtuvaa ohjausta, neuvontaa, terapeuttista harjoittelua, manuaalista ja fysikaalista terapiaa, liikkumis- ja toimintakyvyn harjoittamista sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä. Fysioterapiaprosessiin kuuluu fysioterapeuttinen tutkiminen, fysioterapiasuunnitelman laatiminen, fysioterapian toteuttaminen ja fysioterapian

tuloksellisuuden arviointi. (Hakulinen. 2004, 12.) Fysioterapeutti joutuu yhä useammin tekemään nopeita tilannearvioita kuntoutuksen ja fysioterapian tarpeesta (Suomen Fysioterapeutit 2007,8).

Fysioterapeuttinen ohjaus ja neuvonta tarkoittavat asiakkaan tukemista itsenäiseen harjoitteluun, harjoittelun tarkoituksen ymmärrykseen ja omien voimavarojen käyttöönottoa yhdessä asetettujen fysioterapian tavoitteiden saavuttamiseksi. Vaihtoehtoisia ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa, kun tavoitteena ovat muutokset esimerkiksi liikuntatottumuksissa sekä työ- ja toimintatavoissa. (Hakulinen 2004, 12.)

Terapeuttinen harjoittelu tarkoittaa aktiivisten ja toiminnallisten menetelmien käyttöä, joiden avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaan fyysisiin ominaisuuksiin ja aktivoimaan hänen tietoisia toimintojaan. Harjoittelun avulla voidaan lievittää kipua sekä lisätä kehon hallintaa ja itsetuntemusta. Fysioterapeutti ohjaa harjoittelua yksilöllisesti tai ryhmissä. (Hakulinen 2004, 12.)

Lahden terveystieteiden keskuksen fysioterapiayksikkö tarjoaa yksilöllistä ohjausta ja neuvonta, ryhmäohjauksia ja – neuvontaa yksilö- ja ryhmäterapiaa.

#### 4.3 Fysioterapiapalvelujen tuotteistaminen

Sosiaali- ja terveysalan tuotteilla tarkoitetaan tavaroita, palveluita ja niiden yhdistelmiä. Tuotteistamisen lähtökohtana on liiketalouden tuote-käsite. (Jämsä-Manninen 2001, 13.) Sosiaali- ja terveysalan tuotteissa on huomioitava alan kansainväliset tavoitteet sekä noudatettava alan eettisiä ohjeita. Näitä tuotteita ostetaan aina terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämiseksi. (Jämsä-Manninen 2001, 14.) Tuotteistettaessa palveluista tai tuotteista laaditaan erilliset kuvaukset, jotka sisältävät palvelun tavoitteet, sisällön ja tarvittavat resurssit. Tuotteelle on mahdollista määritellä myös laatuvaatimukset. Tuotteiden tuottamiseen voi osallistua yksi ammattiryhmä, mutta yhä useammin sosiaali- ja terveysalan tuotteet ovat moniammatillisesti tuotettuja palveluja. (Melin-

Linnakko 2003, 12.) Tuotteistamisen taustalla tulee aina olla näkemys siitä, mikä on palveluja tuottavan yksikön tarkoitus ja perustehtävä (Holma 1998, 27).

Fysioterapiayksikön palvelujen tuottaminen perustuu prosesseihin eli sarjaan toisiinsa liittyviä toimintoja, joiden tuloksena palvelu syntyy. kaikissa fysioterapiayksiköissä on hyvä listata kaikki tarjottavat palvelut, ”tässä on yksikömme palveluvalikoima”. Yksittäisen palvelun kuvauksessa määritetään palvelun tarkoitus, sisältö ja laatuvaatimukset. (Hellstén & Röberg, 2003, 44.)

Fysioterapiayksikössä suoritettava työ koostuu kolmen tyyppisestä palvelutehtävästä; ydin-, yleis- ja tukipalveluista. Ensisijainen tehtävä on ydinpalvelujen tuottaminen. Ydinpalvelu kattaa kaiken sen työn, joka kuuluu oleellisesti potilaan fysioterapiaan ja jota tarvitaan fysioterapian tavoitteiden saavuttamiseksi. Yleispalveluja ovat sellaiset koulutus-, luento- ja ohjaustehtävät, jotka eivät ole osa potilaan tai potilasryhmän fysioterapiaa. Tukipalveluita ovat nimensä mukaisesti sellaiset tehtävät, jotka luovat edellytykset tarvittavien ydin- ja yleispalvelujen tuottamiselle. (Holma 1993, 17.)

Tuote voi olla yksittäinen palvelu, toimenpide tai muu aikaansaannos. Fysioterapiatuotteita voivat olla siis esimerkiksi fysioterapeuttinen neuvonta, selkäryhmä tai apuvälineneuvonta. (Holma 1993, 28–29).

Julkisen sektorin palveluja ei ole totuttu kutsumaan tuotteiksi. Julkisella sektorilla kaupankäynti on harvoin konkreettista tuotteiden myynti- ja ostotoimintaa. Kaupankäynti on enemmänkin palvelujen tarjoamista ja vastaanottamista, jotta saadaan tyydytettyä asiakkaiden tietyt tarpeet. Myytävänä ja tarjottavana on oma osaaminen. Myös julkisella sektorilla tarvitaan palvelujen markkinointia ja tiedon välitystä ”tätä me tarjoamme asiakkaillemme”. ( Holma 1993, 15–16).

## 5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämä opinnäytetyö käsittelee työyhteisön sisäistä viestintää ja sen sähköistä välinettä Intranetiä. Työn tarkoituksena on hankkia tietoa sähköisen viestinnän

välineistä ja kehittää fysioterapian sisäistä viestintää. Sisäisille asiakkaille toteutettavan kyselyn avulla halutaan saada tietoa siitä, kuinka ja millaisiksi Intranet-sivut luodaan henkilökunnan/sisäisten asiakkaiden tarpeet huomioiden. Kyselystä saatujen tulosten avulla on tavoitteena ideoida ja myöhemmin toteuttaa Lahti Intranet-sivuille helposti löydettävät ja selattavat tuotekuvaukset fysioterapiapalveluista. Sisältöä on tarkoitus jatkossa täydentää, muun muassa perehdytysohjelmalla, fysioterapian eri prosessikuvauksilla sekä muilla tuotekuvauksilla.

Intranet-sivujen kautta voimme tarjota ajankohtaista tietoa fysioterapiapalveluista muulle henkilökunnalle ja tarjota fysioterapiahenkilökunnalle tukea yhtenäisiin toimintamalleihin eri asiakas- ja ryhmätilanteissa. Tärkeänä pidämme myös vanhan ja ”musta tuntuu” tiedon päivittämistä ajankohtaisella tiedolla. Sivujen tarkoituksena on myös toimia perehdyttämisen apuna omalla osastollamme.

## 6 INTRANET-SIVUJEN KÄYTÖN KARTOITUS

### 6.1 Idean synty

Idea tiedottamisen kehittämisestä nousi omasta työyhteisöstä. Intranet-verkko avautui kaikkien työntekijöiden käyttöön vuonna 2004. Resursseja fysioterapiasivujen kehittelylle ei ollut, vaan internetin sivustot linkittyvät intranetiin tarjoten suppean katsauksen palveluista. Koimme tarpeellisena, että palvelutarjontamme löytyy Intranetistä nykyistä kattavampana, jotta henkilökunnan olisi helppo löytää ja tarkistaa palvelutiedot asiakasta eteenpäin ohjatessa. Viestintävälineet/-keinot ovat lisääntyneet ja ovat helposti kaikkien käytettävissä, siksi Intranetin käyttöä työvälineenä voisi tehostaa, jotta tiedonhaku nopeutuu. Intranet on jo siis olemassa, tarvitaan vain sivujen sisällön tuottajat. Sisällön tuottamiseen halusimme myös käyttäjien näkökulman.

## 6.2 Taustaselvittely

Tietoa viestinnästä hankimme kirjallisuudesta ja Internetin kautta. Tiedon valintakriteerinä oli sen tuoreus, joten pyrimme käyttämään 2000-luvun lähteitä. Intranet sivujen toteutukseen fysioterapiasivujen osalta saimme apua Lahti Intranetin tiedostusvastaava Leena Mäenpäältä. Kyselyn avulla keräsimme aineistoa henkilökunnan intranetin käytöstä ja fysioterapiasivujen sisällöllisistä toiveista. Kyselyn käytännön toteuttajana ja SSM-palauteohjelman käyttäjänä toimi toimitusjohtaja Johanna Lehto. Fysioterapiapalveluiden tuotteistamisesta hankimme myös ajankohtaista tietoa.

### 6.2.1 Kyselyn kohdentaminen

Kysely Intranetin käytöstä ja sisällön toiveista kohdistettiin sisäisille asiakkaille, joita olivat ammattiryhmät eri toimialoilta jotka ohjaavat asiakkaitaan fysioterapiapalvelujen käyttäjiksi. Ensisijaisena ja suurimpana kohderyhmänä oli avopalveluiden henkilökunta: lääkärit, sairaanhoitajat ja terveyskeskusavustajat. Hyvinvointipalvelujen terveydenhoitajille kysely kohdistettiin siksi, että neuvola- ja kouluikäiset lapset/nuoret ovat suuri asiakasryhmä, joka ohjautuu fysioterapiaan terveydenhoitajan lähettämänä. Laitoshoidon fysioterapeuteilta toivoimme myös vastauksia, koska he ohjaavat meille sairaalasta kotiutuvia potilaitaan jatkohoitoon. Kotipalvelun tiiminvetäjät lisättiin kohderyhmään, koska yhteistyö kotihoidon kanssa on tärkeää ja jatkuvasti lisääntymässä.

### 6.2.2 Kyselyn toteutus

Tutkimusluvan (LIITE 7) saatuaamme lähetettiin henkilökunnalle helmikuun lopulla sisäisessä postissa ja sähköisesti verkkokyselynä kyselylomake (LIITE 5), jonka mukana oli saate (LIITE 6) Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Vastausaika jätettiin tarkoituksella lyhyeksi, jotta vastaaja reagoisi lomakkeeseen mahdollisimman nopeasti. Vastausajan päätyttyä kohderyhmälle lähetettiin sähkö-

köisesti muistutusviesti ja vastausaika jatkettiin kolmella päivällä, koska kysely osui hiihtolomaviikolle.

Kysely lähti verkkokyselynä sähköpostin kautta 200:lle ja paperiversiona sisäisessä postissa 60 henkilölle (Keskustan ja Launeen terveysasemille yhteyshenkilön kautta, jota oli ennen tätä informoitu asiasta puhelimitse). Paperilla kysely kohdistettiin niille työntekijöille, joilla ei ollut henkilökohtaista sähköpostia. Kyselyssä käytettiin SSM-palauteohjelmistoa (Similan Survey Manager), joka on tarkoitettu erilaisten tutkimusten ja kyselyiden toteuttamiseen. Ohjelmisto on Lahden kaupungin hallintokuntien, liikelaitosten ja Sibeliustalo Oy:n käytössä. SSM – ohjelmistolla voi olla useita erilaisia käyttökohteita: asiakastyytyväisyystutkimukset, henkilöstön ilmapiirikartoitukset, koulutuspalautteet, tietohallinnon palvelutasotutkimukset sekä erilaiset kehittämiskyselyt organisaatiossa. Kysely voidaan lähettää sähköpostilla esimerkiksi kaupungin henkilökunnalle. Menettely on täysin sähköinen.

Lomake tehdään kyselyohjelmalla ja se tulostetaan lähettämistä varten. Saatekirjeeseen voidaan laittaa mukaan web-osoite ja pyytää vastaajia vastaamaan webin kautta. Nämä vastaukset menevät suoraan ohjelmaan. Lomakkeella tulleet vastaukset pitää ohisyyttää, jolloin analysointi voidaan tehdä sähköisesti. Vastaukset saadaan helposti analyysiohjelmaan.

Similan Survey Manager-ohjelmiston kysymykset voivat olla vastaajaa luokittelevia taustatietokysymyksiä sekä mielipiteitä ja asenteita mittaavia väittämäryhmiä, joissa käytetään mittareina numeerisia asteikkoja. Lomakkeessa on mahdollista käyttää myös avoimia kysymyksiä, joihin vastataan kirjoittamalla. (Lahti Intra. SSM. 2007.)

Kyselylomakkeessa (LIITE 5) oli taustatietokyselyn lisäksi 11 kysymystä, joista kolme oli monivalintakysymystä, kuusi Likertin 5-portaiseen asteikkoon perustuvaa kysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Yhteen monivalintakysymykseen ja yhteen Likertin asteikon kysymykseen oli lisäksi mahdollista antaa sanallinen lisäselvitys.

Taustakysymykset (2 kpl) selvittivät vastaajan taustatietoja, ammattiryhmää sekä intranetin käyttöä työssä. Kysymykset 1 ja 2 koskivat tiedon hakemista ja löytämistä intranetistä fysioterapiapalveluista. Kysymys 3 oli kuusiosainen ja selvitti Likertin asteikon avulla kuinka tärkeänä vastaajat pitivät palvelujen ja henkilökuntaa koskevien tietojen löytymistä intranetistä. Näitä kysymyksiä sai täydentää avoimella kysymyksellä toiveista ajatuksena löytää näkökulmia, joita kysyjät eivät osanneet etukäteen ajatella. Kysymys 4 koski itsehoitokeinojen tarvetta. Kysymykset 5 ja 6 olivat avoimia kysymyksiä, joissa haettiin muita toiveita ja tarpeita sekä kysyttiin mistä vastaaja on aiemmin etsinyt/saanut tietoa fysioterapiapalveluista.

Kyselylomake testattiin ennen käyttöönottoa moniammatillisella pienryhmällä, johon kuului osastonhoitaja, osastonsihteri, toimintaterapeutti (2 kpl) sekä fysioterapeutteja, lisäksi opinnäytetyötä ohjaava opettaja kommentoi kaavaketta. Lomakkeeseen tehtiin testikäytön jälkeen muutama tarkennus.

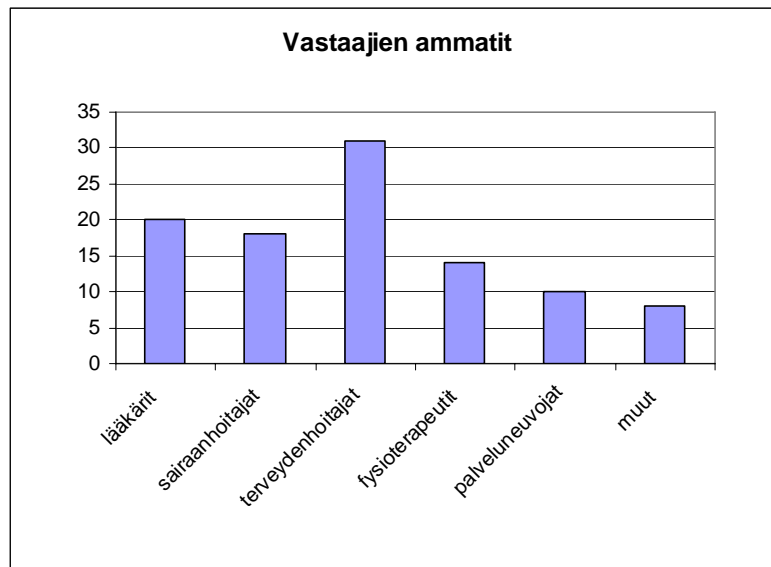
### 6.2.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Kyselyn vastaukset saatiin poimittua suoraan SSM-ohjelmistosta. Paperiversiona saadut vastaukset syötettiin käsin ohjelmaan analysointia ennen. Tietojen analysoimiseksi ohjelma tuotti kyselyn tiedoista vakiomuotoiset kuvaajat Excel-  
taulukkolaskentaan (frekvenssit ja keskiluvut). Vastaustietojen analysointiin käytettiin analysointiohjelmistoa, jonka avulla voitiin tuottaa raportti. Avointen kysymysten vastausten kerääminen kysymyskohtaisesti oli ohjelmistossa mahdollista. Avoimet kysymykset käsiteltiin laadullisen tutkimusmenetelmän keinoin sisällön analyysin avulla.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Vastaajat

Vastausajan loppuun mennessä kyselyyn vastanneita oli 101 (N=260). Vastausprosentiksi saatiin 39. Eniten vastauksia saatiin hyvinvointipalveluiden terveydenhoitajilta (30 %), seuraavaksi suurin vastaajaryhmä olivat lääkärit (20 %). Kaikkiaan avopalvelussa palvelleista lääkäreistä 47 % vastasi kyselyyn. Lähetteet fysioterapiaan tulevatkin pääosin lääkäreiltä ja terveydenhoitajilta. Muista ammattiryhmistä vastanneita sairaanhoitajia oli 18 %, fysioterapeutteja 14 %, palveluneuvojia 10 % ja muita 8 % (mm. osastohoitajia, toimintaterapeutteja ja terveyskeskusavustajia). (Kuvio 1)

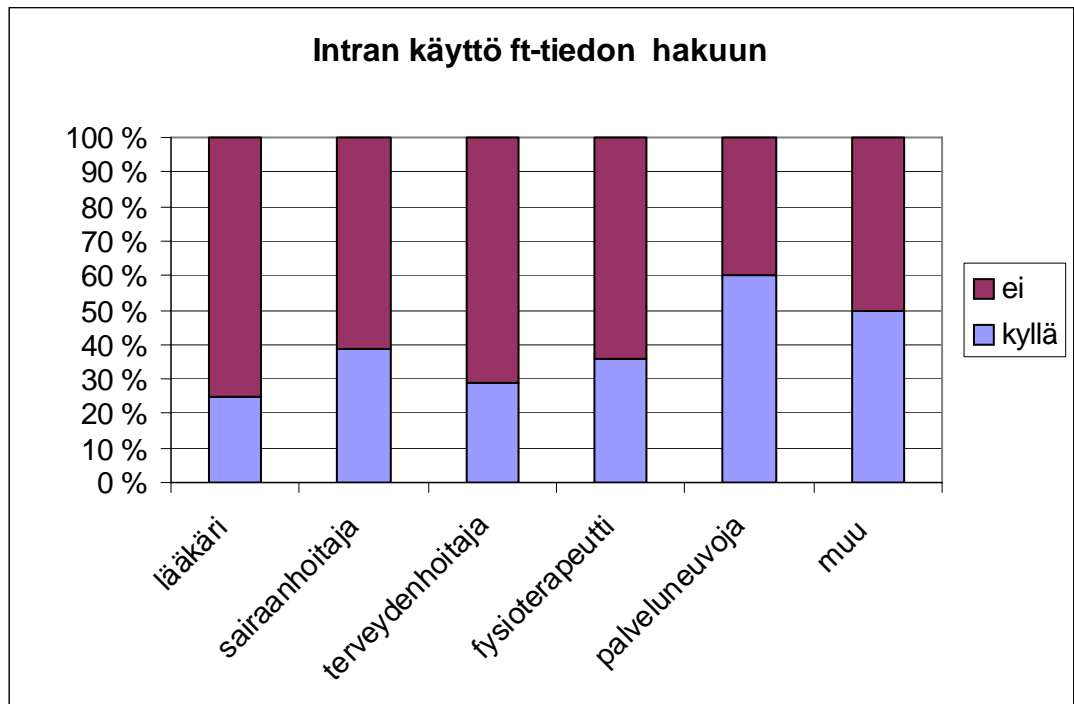


Kuvio 1. Vastaajat ammattiryhmittäin, n = 101

## 7.2 Lahti Intranet-sivujen käyttö

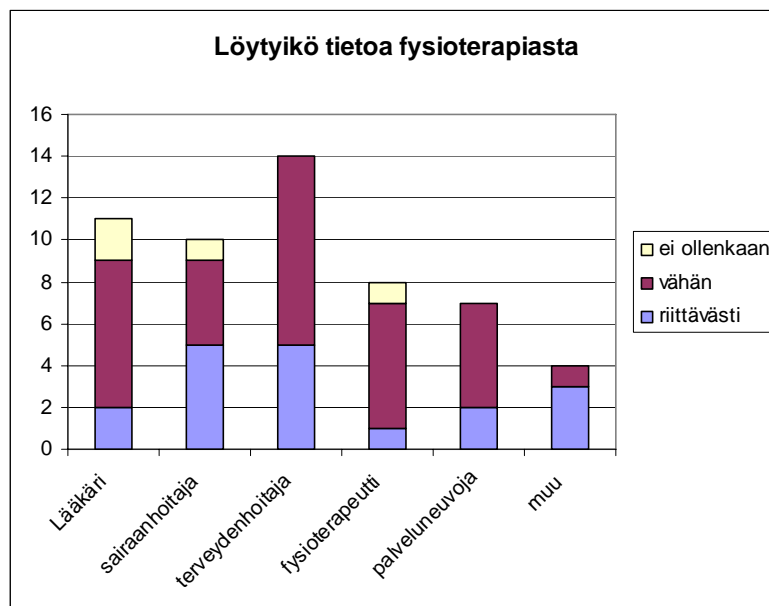
Kaikista vastanneista 64 % kertoi käyttävänsä Intranetiä päivittäin, terveydenhoitajat suurimpana ammattiryhmänä. Vastanneista 28 % käytti Intranetiä viikoittain, lääkärit ammattiryhmänä eniten, sitten terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, fysioterapeutit ja muu ammattiryhmä, palveluneuvojat. Harvemmin kuin kerran viikossa Intranetin käyttäjiä löytyi lääkäreistä 7 % ja muuta ammattiryhmää edustavista 1 %.

Kuviosta 2 käy ilmi miten Intranetiä on käytetty haettaessa tietoa fysioterapiapalveluista. Kaikista vastanneista 36 % oli hakenut tietoa intranetistä koskien fysioterapiapalveluita. Lääkäreistä 25 % ja palveluneuvojista 60 % haki tietoa Intranetin kautta. Muista fysioterapiaan asiakkaita ohjaavista ammattiryhmistä sairaanhoitajista hieman alle 40 % ja terveydenhoitajista 30 % käytti Intranetiä tiedonhakuun. Muu henkilökunta käytti myös Intranetiä aktiivisesti tiedonhakuun, 50 %.



Kuvio 2. Onko fysioterapiapalveluista haettu tietoa Intranetin kautta.

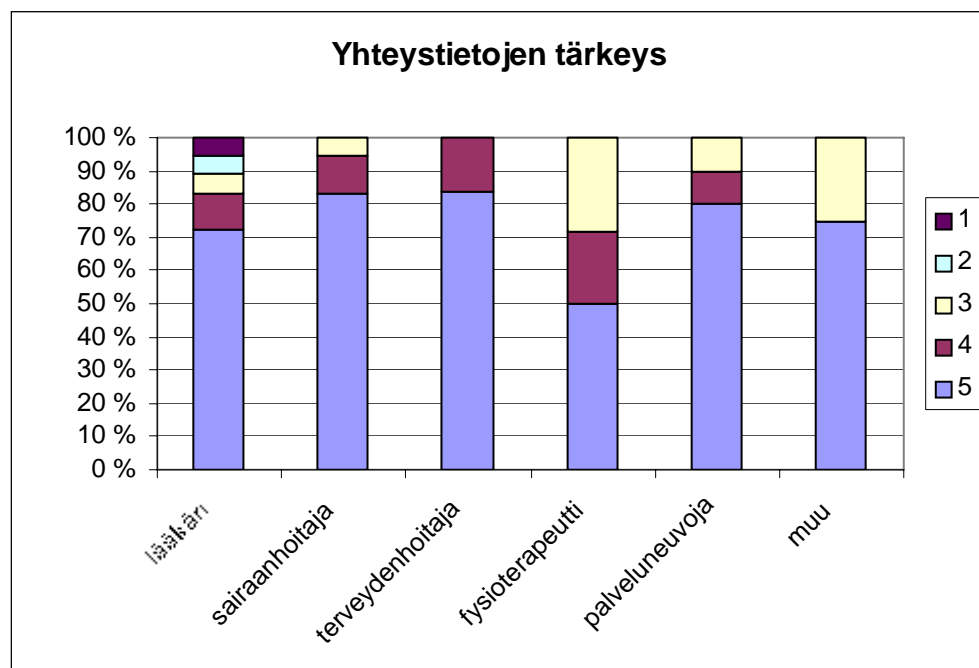
Riittävästi haettua tietoa fysioterapiapalveluista löysi 33 % kaikista vastanneista, 59 % oli sitä mieltä, että tietoa löytyi vähän. Lääkäreistä alle 20 % koki löytävänsä tietoa Intranetin kautta fysioterapiapalveluista riittävästi. Sairaanhoitajista 50 %, terveydenhoitajista 38 % ja muusta henkilökunnasta 78 % löysi hakemaansa tietoa riittävästi. (Kuvio 3)



Kuvio 3. Kuinka tietoa löytyi fysioterapiapalveluista.

### 7.3 Intranet-sivujen sisällön odotukset

Kuviossa 4 on esitetty, miten tärkeänä vastaajat pitivät henkilökunnan yhteystietojen löytymistä Intranetistä. Lääkäreistä erittäin tärkeänä näiden tietojen löytymistä piti yli 70 %, sairaanhoitajista ja terveydenhoitajista yli 80 %, fysioterapeuteista 50 %. Palveluneuvojista 80 % ja muusta henkilökunnasta 75 % piti yhteystietojen löytämistä Intranetistä erittäin tärkeänä.

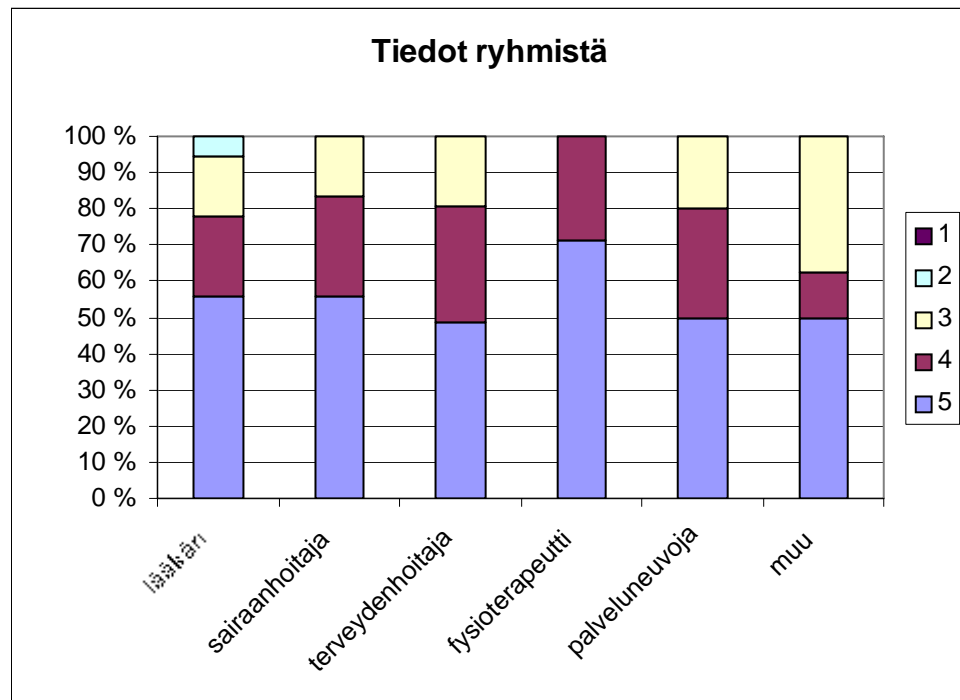


Kuvio 4. Henkilökunnan yhteystietojen löytymisen tärkeys. (1= ei ollenkaan tärkeää, 5= erittäin tärkeää).

Kyselyyn vastanneista yli 80 % piti erittäin tärkeänä tai tärkeänä, että Intranetistä löytyy hoitopolku fysioterapiapalveluiden piiriin pääsemisestä. Vain kaksi vastanneista piti tietoja merkityksettöminä. Joka ammattiryhmässä yli 50 % koki henkilökunnan yhteystietojen löytymisen olevan erittäin tärkeää.

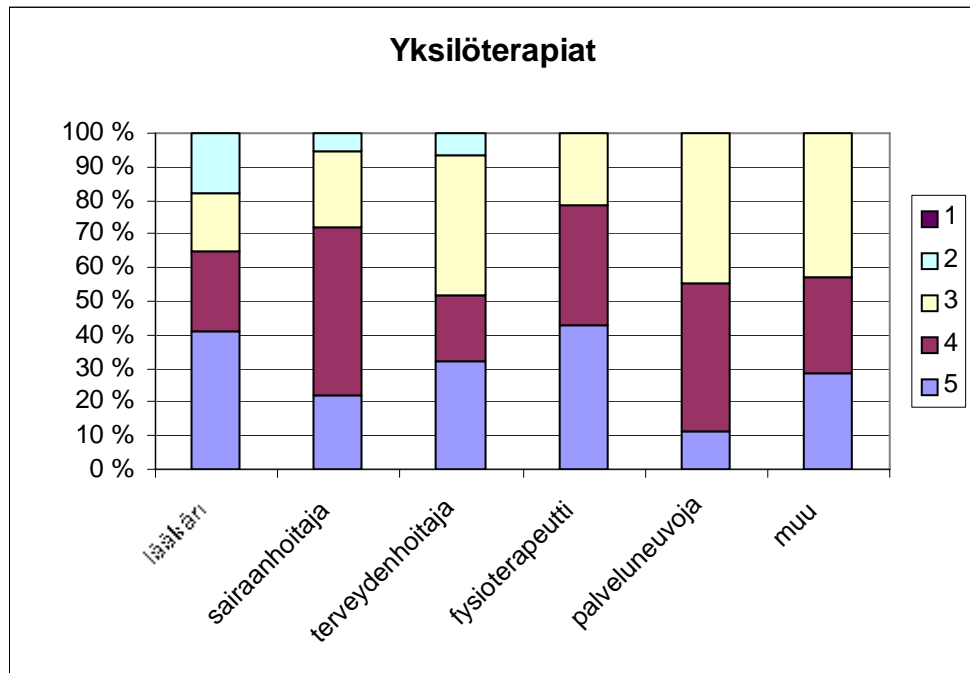
Kuviosta 5 selviää, että lääkäreistä ja sairaanhoitajista 55 %, terveydenhoitajista 48 %, fysioterapeuteista 72 %, palveluneuvojista ja muusta henkilökunnasta 50 %

halusi löytää Inranetistä tietoa fysioterapiassa toimivista ryhmistä sekä niiden sisällöstä. Kaikista vastanneista tietojen löytymistä piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä yhteensä 81 %.



Kuvio 5. Ryhmäsisältöjen tärkeys (1= ei ollenkaan tärkeää, 5= erittäin tärkeää).

Yksilöterapioiden sisällöstä tiedottamista ei koettu yhtä tärkeänä asiana kuin ryhmäsisältöjen tiedottamista. Lääkäreistä 41 %, sairaanhoitajista 22 %, terveydenhoitajista 32 %, fysioterapeuteista 43 %, palveluneuvojista 12 % ja muusta henkilökunnasta 28 % piti asiaa erittäin tärkeänä (kuvio 6). Kuitenkin 60 % kaikista vastaajista piti asiaa tärkeänä tai erittäin tärkeänä.



Kuvio 6. Tiedot yksilöterapioiden sisällöistä (5=erittäin tärkeä)

Avoimissa kysymyksissä tiedusteltiin muun muassa vastaajien toiveita ja odotuksia fysioterapiasivujen sisällöstä. Palveluista kertovilta sivuilta odotetaan ensisijaisesti selkeyttä ja toimivuutta. Sisällön suhteen toivotaan tietoa itsehoitokeinoista, fysioterapian hoitopoluista ja erityisesti tietoa ryhmistä. Seuraavassa lainauksia toiveista ja odotuksista:

*Asiat tiiviisti, värikkäitä kuvia.*

*Selkeästi, helposti löydettävät sisällöt.*

*Eri potilasryhmien pääsy hoitoon ja jatkolinkin kaupungin eri liikuntaryhmiin olisi hieno juttu.*

#### 7.4 Itsehoitokeinojen ja ohjeiden tarve ja sisältö

Halutuimmaksi itsehoito-ohjeeksi nousi niskajumppaohjeiden tarve. Seuraavaksi suurin tarve oli ohjeet selän kuntouttamiseksi ja sen jälkeen leikkausten jatkohoitohjeet. Muut toiveet jakautuivat pieniin yksityiskohtaisiin ohjeisiin, mm. huimauspotilaan ohjeistus, ryhti-ohjeet, taukoliikunta-, venyttelyt, lonkka- ja polvipuolen ohjeet, raskausajanliikuntaohjeet.

*Esimerkiksi jumppaohjeita asiakkaalle tulostettavaksi (kipsin poiston jälkeen, niska-hartiaseudun jumppaohjeita, selkävaivoihin, huimaus).*

*Niska-hartiaseudun ohjeistusta koululaisille ja nuorille.*

*Kuvalliset ohjeet perusvenyttelyistä.*

*Kotivoimisteluohteita iäkkäille. selkeitä yksiselitteisiä ohjeita.*

*Esim. työpaikkaliikunnasta tai omatoimisesta jumpasta toimistotyössä.*

Suurimmaksi tarpeeksi toivotuista tiedoista ja ohjeista nousi erilaiset asiakkaille kohdennetut ja jaettavat itsehoito-ohjeet. Lisäksi yhteystietojen löytyminen sekä tiedot ryhmätoiminnasta koettiin tärkeäksi useassa vastauksessa. Hajanaisemmin toiveita tuli myös tiedottamiseen yleensä fysioterapian palveluista, kolmannen sektorin palveluista, milloin tarvitaan lääkärin lähete, minne voi ohjata potilaan ilman lähetettä pelkällä ajanvarauksella.

*Asiakkaat tarvitsevat usein tietoa mitä ryhmiä fysioterapiassa alkaa ja miten niihin hakeudutaan. Netissä päivitetty tiedot olisivat varmaan paikallaan. Nettisivuston pitäisi löytyä helposti ja nopeasti.*

*Potilasohjeet leikkausten jälkeen, mm. pienapuvälineiden ja yleensä apuvälineiden saatavuus – joutuuko odottamaan saadakseen jonkun välineen jne.*

*Yhteystietoja, ajanvarausajankohdat, kuinka pitkät jonot. Ohjeita asiakkaalle.*

## 7.5 Tiedonhaku ennen Intranetiä

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä (6) tiedusteltiin mistä vastaaja oli aiemmin hakenut tai saanut tietoa fysioterapiapalveluista. Muista ja aiemmista keinoista hakea tietoa palveluistamme selvästi suurimmaksi ryhmäksi nousi puhelimitse tiedustelu fysioterapiaosastolta. Sisäisten tiedotteiden/esitteiden kautta vastaajat olivat saaneet tietoa seuraavaksi eniten. Muulta henkilökunnalta ja kollegoilta tiedustelemalla löytyi myös tietoa palveluista ja toimintatavoista.

*Ottamalla yhteyttä suoraan ao. pisteisiin.*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Intranet-sivujen sisältö fysioterapiassa

Fysioterapiaosastollamme on osaksi jo valmiit tuotekuvaukset, joita on käytetty muun muassa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä ja tiedottamisessa esimerkiksi lääkäreiden palavereissa. Näistä tuotteista olemme muokanneet tiivistetyn informatiivisen version, josta selviää ryhmän kohderyhmä, tavoitteet ja toteutus. Nämä kuvaukset siirretään erillisen Sulatto-ohjelman avulla Intranetiin. Tuotteiden löytymisestä aiomme tiedottaa Intranetin etusivulla.

### 8.2 Päivitys ja käytön seuranta

Lähtökohtana työn aiheelle on ollut ajankohtaisen tiedon löytyminen fysioterapiapalveluista. Intranet-sivujen päivitystä ei saa unohtaa. Sisältöä tulee seurata ja arvioida kriittisesti yksikön oman henkilökunnan kesken sen lisäksi, mitä palautetta muilta käyttäjiltä tulee. Fysioterapian Intranet-sivujen käyttöä voidaan seurata kävijälaskurin avulla kuukausi- ja vuositasolla.

### 8.3 Visiot

Tulevaisuudessa intranetistä tulisi löytyä kuvaus ohjaus-/ neuvontakäynneistä sekä yksilöfysioterapiasta. Kyselyn tuloksissa esitettiin paljon toiveita itsehoitokeinojen ja ohjeiden löytymisestä intrasta. Jatkossa fysioterapiaoasto pyrkiikin kehittämään sivujaan monipuolisemmaksi. Fysioterapian prosessikuvausten linkit omille intrasivuille mahdollistavat tarkemman hoitopolun löytymistä esimerkiksi asiakkaan ryhmään ohjautumisesta.

Tällä hetkellä sähköinen asiointi ja viestintä on eri ammattiryhmien välistä toimintaa koskien asiakasta. Tulevaisuudessa se voisi olla sähköistä viestintää ja asiointia myös asiakkaan kanssa.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi on käynnistynyt jo opintojen varhaisessa vaiheessa, keväällä 2005. Tavoitteena on ollut ehdottomasti tehdä koko työyhteisöä hyödyttävä ja työn arkeen liittyvä kehittämistyö. Aiheen valinta on ollut alusta asti selkeä ja työyhteisön tuki aiheen toteuttamiselle myönteinen ja kannustava. Aihe on koettu työyhteisössä tarpeelliseksi. Ideaseminaarissa olemme saaneet myös muilta kollegoilta tukea aiheen valinnalle ja kannatusta aiheen ajankohtaisuuden vuoksi.

Aiheen valintaan olemme olleet tyytyväisiä ja koemme, että olemme paneutuneet tärkeään asiaan. Fysioterapian Intranet-sivujen sivujen kehittämiseen ei muuten ole ollut mahdollisuutta. Toivomme, että Intranetin mahdollisuudet fysioterapiassa nähdään tärkeänä ja sivujen ylläpitämiselle voidaan jatkossa varata myös resursseja.

Viitekehyksenä työllemme on sisäinen viestintä ja tiedottaminen, joihin perehdyimme kirjallisuuden ja Lahden kaupungin viestintäsuunnitelman sekä – strategian avulla. Tietoa haimme lisäksi fysioterapiapalvelujen tuotteistamisesta. Kirjallisuudesta löysimme ja saimme paljon tukea ennakkokäsityksiimme. Pereh-

tyminen viestinnän monimuotoisuuteen on ollut mielenkiintoista ja tuonut uusia näkökulmia työyksikön vuorovaikutuksen merkitykselle.

Fysioterapia on ensisijaisesti kohtaamista ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, mutta myös dokumentointi ja viestintä asiakkaan tilanteesta, arvioinnista ja fysioterapian jatkosta on tärkeää. Asiakkaan hoitoon osallistuu yhä useammin monia eri ammattiryhmiä, jonka vuoksi viestin on kuljettava reaaliaikaisena eteenpäin. Myös fysioterapiassa tarvitaan uusia viestintäkanavia, jotka ovat aktiivisessa käytössä, hallinnassa ja kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien tiedossa.

Työn aiheeksi valitsimme Intranetin käytön ja sen luomat mahdollisuudet. Lisäksi haimme tietoa työyhteisön muista sähköisen viestinnän keinoista ja menetelmistä kokonaisuuden hahmottamiseksi. Intranetin lähes rajattomat mahdollisuudet tiedon välittämiseen ja arkistointiin yllättivät. Näiden mahdollisuuksien hyödyntämisessä olemme alkutaipaleella.

Verkossa oleva tieto muuttuu passiivisesta tiedosta hyödylliseksi vasta luettaessa. Ensimmäinen askel on, että henkilökunta saa tiedon, että tietoa on saatavilla. Verkojärjestelmää on mainostettava. Kun viestintäverkko ja -keinot tunnetaan, se on myös huomioitava viestinnän suunnittelussa ja koulutuksessa.

### 9.1 Opinnäytetyöprosessin pohdintaa

Opinnäytetyön prosessi ja tekeminen on ollut odotettua pidempi ja työlämpi. Aiheen rajaaminen on mietityttänyt. Työtä aloittaessamme suunnitelmissa oli, että perehtyisimme Intranet-sivujen suunnitteluun ja ulkoasuun. Tämä työ on alkukartoitus ja suunnitelma sivujen toteuttamiselle. Lahti Intranetillä on valmiiksi määritelty ulkoasu. Sisällön toteuttamisessa tärkeänä apuna ovat kyselyssä saadut tulokset. Ideoita jatkokehittelyyn syntyy koko ajan lisää, toivottavasti asia etenee tämän työn jälkeenkin. Visio tulevaisuuden Intranet-sivuista fysioterapian osalta

on selkeä. Intranetin suoma tietojen löytymisen/tarjonnan helppous kannattaa ehdottomasti hyödyntää.

Yhteistyö toimistos sihteeri Johanna Lehdon kanssa mahdollisti kyselyn toteuttamisen Intrassa sähköpostin avulla SSM-ohjelmalla. Yhteydenpito onnistui puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Johannan vinkit kyselyn kohderyhmän valitsemisessa helpottivat ratkaisujamme. Kyselyn koimme aluksi koskevan yllättävän laajaa ryhmää, mutta Johannan perustelut kyselyn toteuttamisen helpoudelle saivat meidät vakuuttuneiksi, että laaja kohderyhmä antaa monipuolisemman ja luotettavamman tuloksen. Kysely onnistui näinkin suurelle kohderyhmälle toteutettuna mielestämme hyvin, saimme vastauksia yllättävän paljon.

Yhteistyö Lahden kaupungin viestintävastaava Leena Mäenpään kanssa sujui hyvin, Leenalta löytyi aina aikaa tapaamiselle Intranet-sivujen käyttöönottoon liittyen. Osastonhoitaja Tuula Kytölaakso piti prosessin alusta asti aiheen valintaa osuvana ja tärkeänä fysioterapiayksiköllemme.

Oma yhteistyömme sujui onnistuneesti, sillä yhteistyötaustamme on vuosien mittainen. Aikuisopiskelijana ajan jakaminen perheen, työn ja opiskelun välillä on ollut haasteellista. Työyhteisön yhteisissä palaverissa on aika ajoitin tiedotettu työn edistymisestä ja saatu vinkkejä työn sisältöön. Tuotteiden muokkaamisessa Intranetiin siirrettävään muotoon apua olemme saaneet aina asianomaiseen tuoteeseen/ryhmään liittyviltä vastuuhenkilöiltä. Se on keventänyt työsarkaamme tällä alueella.

Yhteistyö opinnäytetyötä ohjaavan opettajan kanssa on sujunut hyvin. Aikuisopiskelijoina ohjaaja pystyi huomioimaan aikatauluamme ja ohjaustapaamiset ovat järjestyneet työpaikallamme.

## 9.2 Tulosten pohdintaa

Fysioterapeutin ydinasiakkaita ovat erinäisistä syistä fysioterapiaan tulevat, ohjatut tai lähetetyt asiakkaat eli palvelujen käyttäjät. Kun otetaan huomioon asiakkaan ja lähettävän tahon odotukset ja vaatimukset, toiminnan tai palvelun laatu määritellään kyvyksi vastata niihin kohdistuviin odotuksiin ja niille asetettuihin vaatimuksiin. (Suomen Fysioterapeuttiliitto 2004)

Intranetiä käytti fysioterapiapalveluiden tiedonhakuun lääkäreistä vain neljäsosa, mikä muihin fysioterapiaan asiakkaita lähettäviin ammattiryhmiin verrattuna on vähän. Riittävästi tietoa palveluistamme löysi vain kolmasosa kaikista vastanneista. Sivuilla on käyty hakemassa tietoa, vaikka kuvaukset palveluista ovat niukat. Olemme toiveikkaita, että sivuja päivitettäessä ja lisättäessä tietoa palveluista käyttöaste lisääntyy ja sivut palvelevat tiedonhakijoita paremmin. Avointen kysymysten vastauksista oli luettavissa myös se, että tietoa itsehoitokeinoista ja kotiohjeista haetaan myös Internetin kautta.

Neljä viidesosaa kyselyyn vastanneista piti tärkeänä tai erittäin tärkeänä, että Intranet-sivuiltamme löytyy hoitopolku fysioterapiaan. Hoitopolku on jo kuvattu prosessina ja löytyy Intranetistä, linkin kautta se on helppo yhdistää sivuiltamme luettavaksi. Muut valmiit prosessikuvaukset on tarkoitus myös yhdistää sivujemme kautta löydettäviksi. Hoitopolut, hoitoketjut, hoitoprosessit ovat monissa yksiköissä tekeillä ja jo tarkkaankin dokumentoituina. Näiden polkujen tulisi löytyä helposti silloin kun niitä tarvitaan. Useimmiten vain oman osaston toiminta on selvillä, mutta jatkossa tärkeää olisi tuntea myös yhteistyökumppaneiden toiminta. Intranetistä löytyvän tiedon hyödyntäminen olisi tässä apuna.

Fysioterapiassa toimivien ryhmien tiedot ja sisällöt koettiin kaikissa vastaajaryhmissä tärkeiksi. Tämä oli tulos, jota oikeastaan halusimmekin. Uusien Intranet-sivujen ensimmäisessä vaiheessa sieltä tulevat löytymään ryhmäkuvaukset.

Henkilökunnan yhteystietojen löytymistä Intranetistä pidettiin yllättävän tärkeänä kaikissa vastaajaryhmissä. Fysioterapeuteistakin yli 70 % piti yhteystietojen löytymistä tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Kyselyyn vastanneista fysioterapeuteista osa

oli Lahden kaupungin sairaalan henkilökuntaa ja osa kotiutustiimistä, he eivät siis työskentele samassa paikassa meidän kanssamme eivätkä tunne vastuualueitamme tarkasti. Yhteystietojen ilmoittaminen intrassa vastuualueittain voisi helpottaa muun henkilökunnan yhteydenottoa ja viestintää fysioterapiaan.

Avoimiin kysymyksiin vastaajat olivat jaksaneet vastata kiitettävästi. Vastaukset sisälsivät lukuisia toiveita erilasten ohjeiden ja itsehoitokeinojen löytymisestä. Ohjeita kaivattiin kaikille ikäryhmille lähinnä tule-ongelmien hallintaan. Tässä riittääkin työyhteisölle pohdittavaa, minkälaiset ohjeet palvelisivat asiakkaita parhaiten ja kuinka saada ohjeisiin näkymään fysioterapeutin ammatillinen osaaminen.

Taustaselvittelyssä ja kyselyssä kävi ilmi, että lähettävän tahon odotukset ja toiveet fysioterapian sisällöltä ovat vaihtelevan monipuolisia. Vastaajaryhmien työn luonne huomioiden odotusten ja tarpeiden yksityiskohtaisuus oli mietitty kunkin oman työn kannalta. Lääkäreiltä, terveyden- ja sairaanhoitajilta tuli paljon toiveita valmiista materiaalista (oppaat ja ohjeet) itselle työvälineeksi sekä asiakkaille jaettavaksi. Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tulevaisuuden visioissa kannustetaan kuntalaisia omaan vastuuseen terveydestään. Intranettiin fysioterapian sivuille toivotut itsehoito-ohjeet voisivat osaltaan tukea tätä visiota, koska henkilökunta pystyisi vastaanoton aikana tulostamaan asiakkailleen tarvittavia ohjeita. Toisaalta liian spesifit ohjeet eivät välttämättä toimi asiakkaan kannalta turvallisesti ilman kontrolloitua harjoitteiden ohjausta. Fysioterapeutin näkökulmasta emme koe järkeväksi, että jokaisen yksittäisen ongelmakohteen itsehoito-ohje löytyy intrasta. Jatkossa fysioterapian Intranet-sivuilta voisi löytyä muutamia helppoja perusohjeita ja lisäksi linkkejä turvallisiksi ja hyväiksi tiedettyihin Internet-sivuihin.

### 9.3. Viestintä – haaste fysioterapialle

Tiedon kulkua voidaan suunnitella pohtimalla mitä tietoja työn sujuvaan tekemiseen tarvitaan, miten tieto kulkee ja miten sen perillemeno varmistetaan.

Kokoukset, palaverit, tiedotteet ja sähköposti ovat tavallisia fysioterapiayksikkö-

jen käyttämiä sisäisen tiedottamisen keinoja. erilaiset tallenteet varmistavat tiedon perillemenon myös tiedottamishetkellä poissaolleille ja niiden avulla voidaan seurata ja arvioida tehtyjen päätösten tai sopimusten toteutumista. Sovitut palvelujen sisällöt sekä muutokset niihin ovat haaste Intranet-sivujen päivittäjälle. Sivut palvelevat sisäisiä asiakkaita ja henkilökuntaa vain, jos niiden sisältö on ajan tasalla ja luotettavaa. Luotettavuus lisää sivujen käyttöä.

Haasteita Intranet-sivujen sisällölle ja ulkoasulle: lukija ei palaa sivuille, jos sivut ovat epäselvät. Sivujen sisällön tulee olla uskottavaa ja luotettavaa. Käyttö koetaan hyödylliseksi kun haettu tieto löytyy ja vielä parempi, jos se löytyy helposti. (Fysioterapialiitto 2006, Hyvät Internet- sivut). Fysioterapian Intranet-sivujen ulkoasuun voimme vaikuttaa ohjelman määrittelemien raamien puitteissa liittämällä palvelutuotteisiin liittyviä valokuvia sekä helposti navigoitavia linkkejä. Lähtökohta selkeille Intranet-sivuillemme on, että olemme selvillä mitä viestimme ja mitä haluamme sanoa. On haastavampaa ja mielenkiintoisempaa luoda Intranet-sivuja, kun mielipiteitä on tiedossa oman ammattiryhmän lisäksi muilta palvelun käyttäjiltä. Unohtaa ei saa heitä, keitä varten sivut ovat olemassa, eli sisäiset asiakkaat.

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on keskeinen osa fysioterapiaa ja sen onnistumista. Työskentely on yhä useammin moniammatillista, joten vuorovaikutuksen ja viestintätaitojen merkitys eri ammattiryhmien kesken korostuu hoidettaessa samaa asiakasta eri toimipisteissä. Fysioterapeuteilta vaaditaan entistä syvällisempää ja laajempaa erikoisosaamista ja – asiantuntijuutta. Fysioterapian identiteetti tulee pitää selkeänä. Jotta fysioterapian tarpeellisuutta ja vaikuttavuutta pystytään perustelemaan muille ammattiryhmille, tarvitaan viestintätaitoja sisältöosaamisen lisäksi.

Lahden kaupungin Intranet-sivuilla on tänä syksynä julkaistu viestintäohjeita ja viestintästrategia. Opinnäytetyön aiheen ajankohtaisuus yllättää meidät jälleen. Lähteistä löytyi myös paljon yhteneviä ajatuksia omiin ennakoajatuksiin liittyen. Lahden kaupunki on toteuttamassa viestintäkyselyä työntekijöilleen, joten tähänkin liittyen aiheemme näyttäisi olevan hyvin ajan hermolla. Tehostamalla

fysioterapiapalvelujen viestintää odotamme kysynnän ja tarjonnan kohtaavan onnistuneemmin.

## LÄHTEET

Hakulinen, K. 2004. Avofysioterapiapalvelujen käyttö Suomessa. terveys 2000 – tutkimus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B14/2004. hakapaino Oy, Helsinki.

Hellstén, K., Röberg, M., 2003. Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapia-alalle. Kvaliteekki. Turku

Holma T 1993 (toim.) Fysioterapiapalvelujen tuotteistaminen, kustannuslaskenta ja hinnoittelu, toim. Tuula Sairaalaliitto 1993, CleverBoys Oy, Helsinki

Holma T. 1998(toim.) Tuotteistus tutuksi. Idea ja työvälineet. Esimerkkinä kuntoutuspalvelu perusterveydenhuollossa. Suomen Kuntaliitto. Kuntaliiton painatuskeskus. Helsinki.

Juholin E., 1999. Sisäinen viestintä. Infoviestintä Oy Juva

Juholin E. 2003. Viestintä työyhteisössä. Verkkotuotanto, artikkeli(viitattu 23.11.2006) Saatavissa:

[http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta\\_tyoyhteisossa](http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa)

Jussila M., Leino A., 1999. Net - Verkkoviestinnän käsikirja. Infoviestintä Oy. Karisto Oy, Hämeenlinna

Jämsä, K., Manninen, E. 2001. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Hki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Järvinen P 2000, Sinulle on sähköpostia, Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä

Kuivalahti T, Luukkonen J. 2003 Intra. Infoviestintä. Helsinki

Kuntaliitto. Kunnan viestintä. 2004.(verkkojulkaisu) Suomen Kuntaliitto 2004. Hakapaino oy. Helsinki. Viitattu 25.3.2007. [www.kunnat.net](http://www.kunnat.net)

Lahden kaupungin sisäinen viestintä –opas. Intra 2007

Lahden kaupunki. Intrajulkaisut. 2007. SSM- kyselyohjelman ohjeistus. (viitattu 18.3.2007) Saatavissa [www.similan.fi/home.nsf/surveysoftwaretools](http://www.similan.fi/home.nsf/surveysoftwaretools).

Lahden Sosiaali- ja terveystoimialan viestintäsuunnitelma, Intra 2006

Lääkintöhallitus. 1983. Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestäminen. Yleiskirje n:o 1572 ja 1828. Helsinki.

Melin T., Linnakko E. 2003. Tuotteistuksen kustannuslaskennan hyvät käytännöt kuntien sosiaali- ja perusterveydenhuollossa. Helsinki.

Niemi T., Nietosvuori L., Virikko H., 2006 Hyvinvointialan viestintä Edita Prima Helsinki

Parkkinen, Jarmo (ja Inforviestintä Oy): Hyvään verkkopalveluun! Tammer-paino Oy, Tampere 2002

Puro J-P., 2004. Onnistu viestinnässä. WS Bookwell Oy Juva

Samela, J 1997. Intranet toiminnan kehittämisen välineenä, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä

Samela, J., 1999: Internet, Nettijärjestelmän rakentaminen, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä

Saranto K., Ensio A., Tanttu K., Sonninen A., 2007. Hoitotietojen systemaattinen kirjaaminen. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki..

Siukonsaari A., 2002 Yhteisöviestinnän opas. Tietosanoma Oy. Helsinki

Suomen Fysioterapeutit, 2007. Fysioterapeutti asiantuntijana- kuvaus fysioterapeutin ammatista

Suomen Fysioterapeutit ry 2007. Laatuaineisto(viitattu 14.4.2007) Saatavissa: <http://jasenet.fysioterapia.net>

Sähköpostiohjeet. 2007. Intra 2007

Toimintakertomus 2006. Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimintakertomus 2006

WM-data. Pegasos sosiaali- ja terveystietojärjestelmä. Viitattu 16.2.2007)

Saatavissa:

<http://www.wmdata.fi/wmwebb/Services/files/Pegasos%20sosiaali%20ja%20terveystietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4.pdf>

Yli-Erkkilä M.,2005 Yhteisöviestintä tänään, osana organisaatioiden johtamista ja työyhteisön hyvinvointia( viitattu12.18.11.2005 ).Saatavissa:

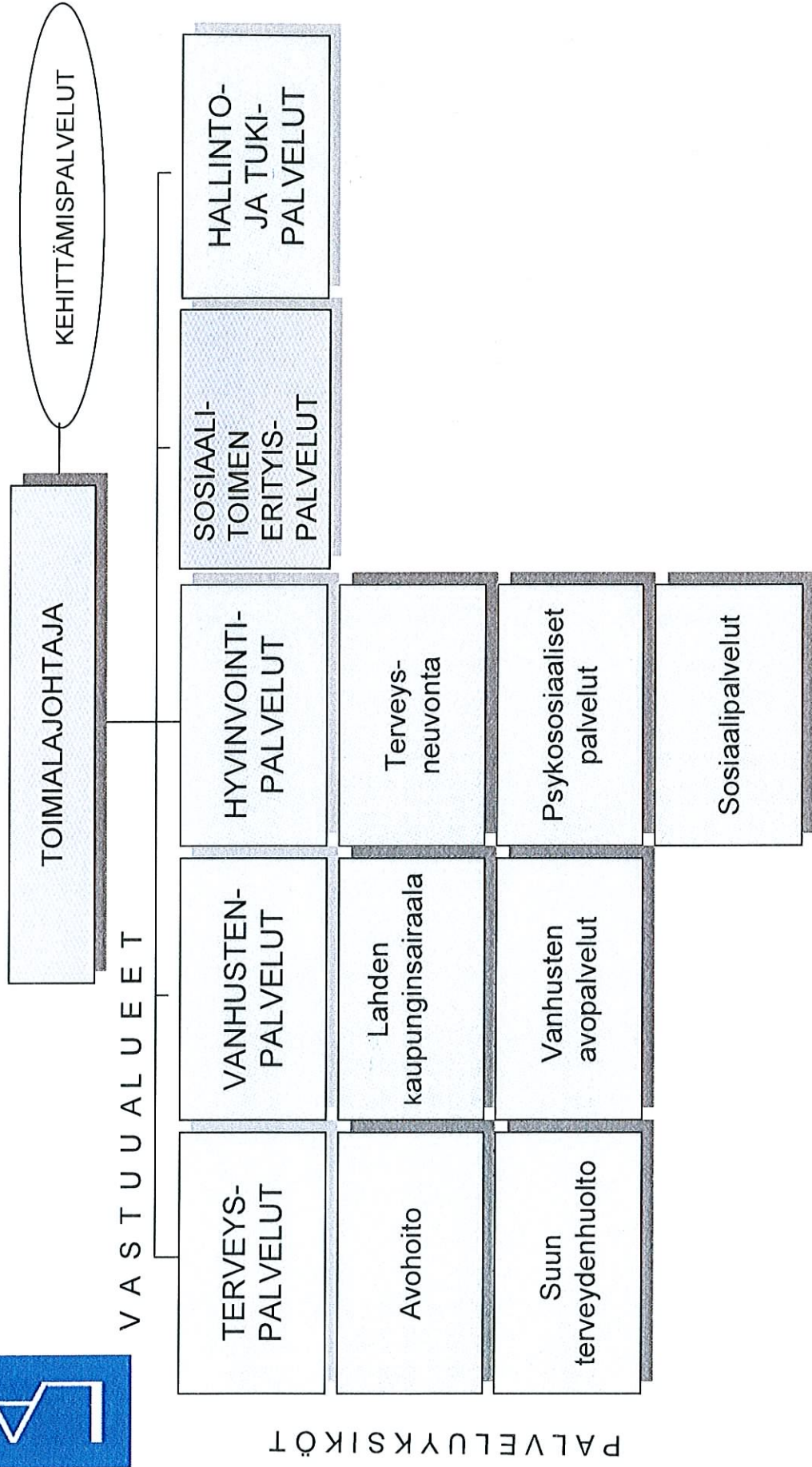
<http://www.ktolhanke.net/vivako/tiedostot/File/VIVAKOylierkkila051117.ppt> ,

Yli-Erkkilä M 2006. Huomio sisäiseen viestintään. Lahti-Intranet

Åberg L., 1997. Viestinnän strategiat. WSOY, Juva



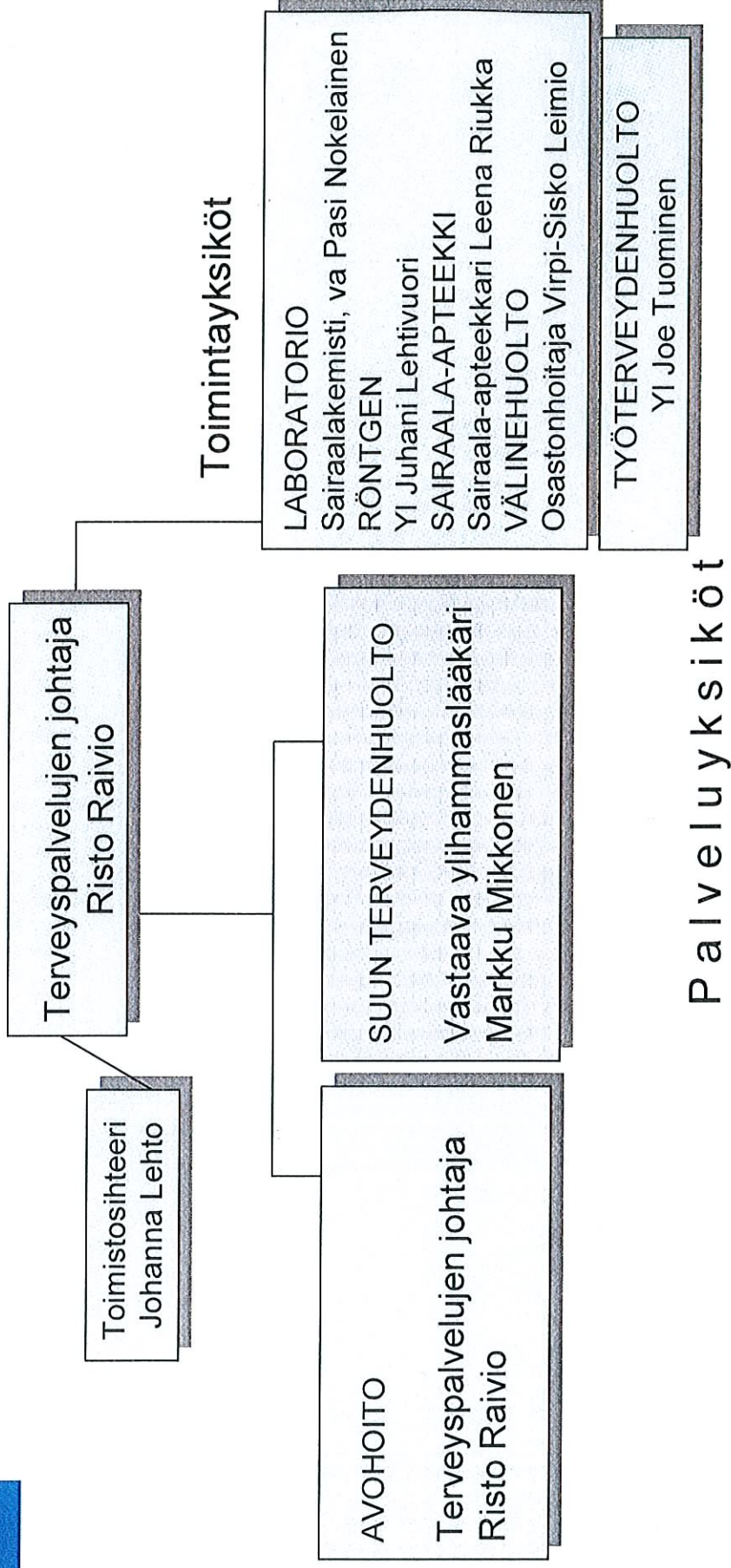
# SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI



PALVELUYKSIKÖT



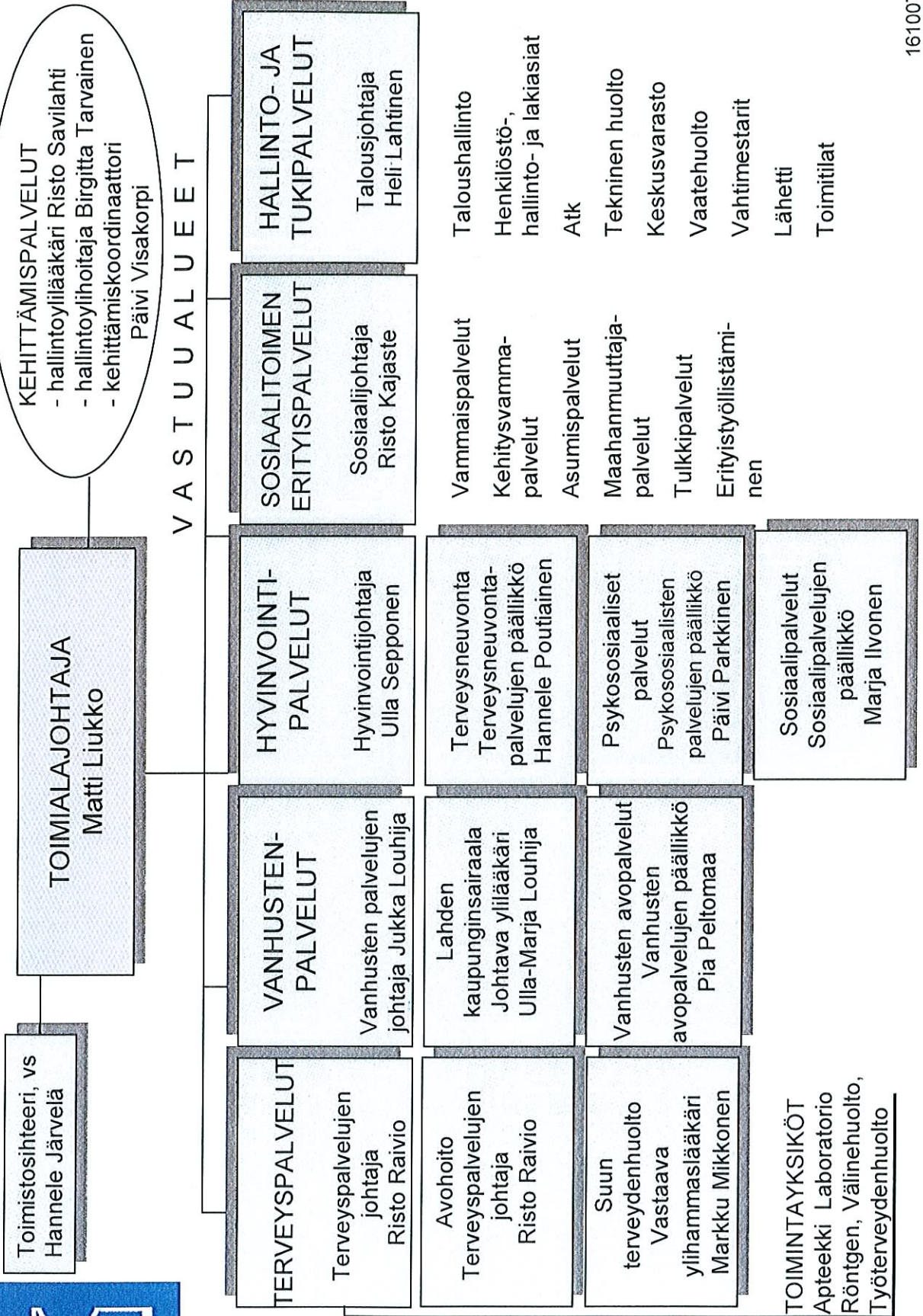
# TERVEYSPALVELUT



# Palveluyksiköt



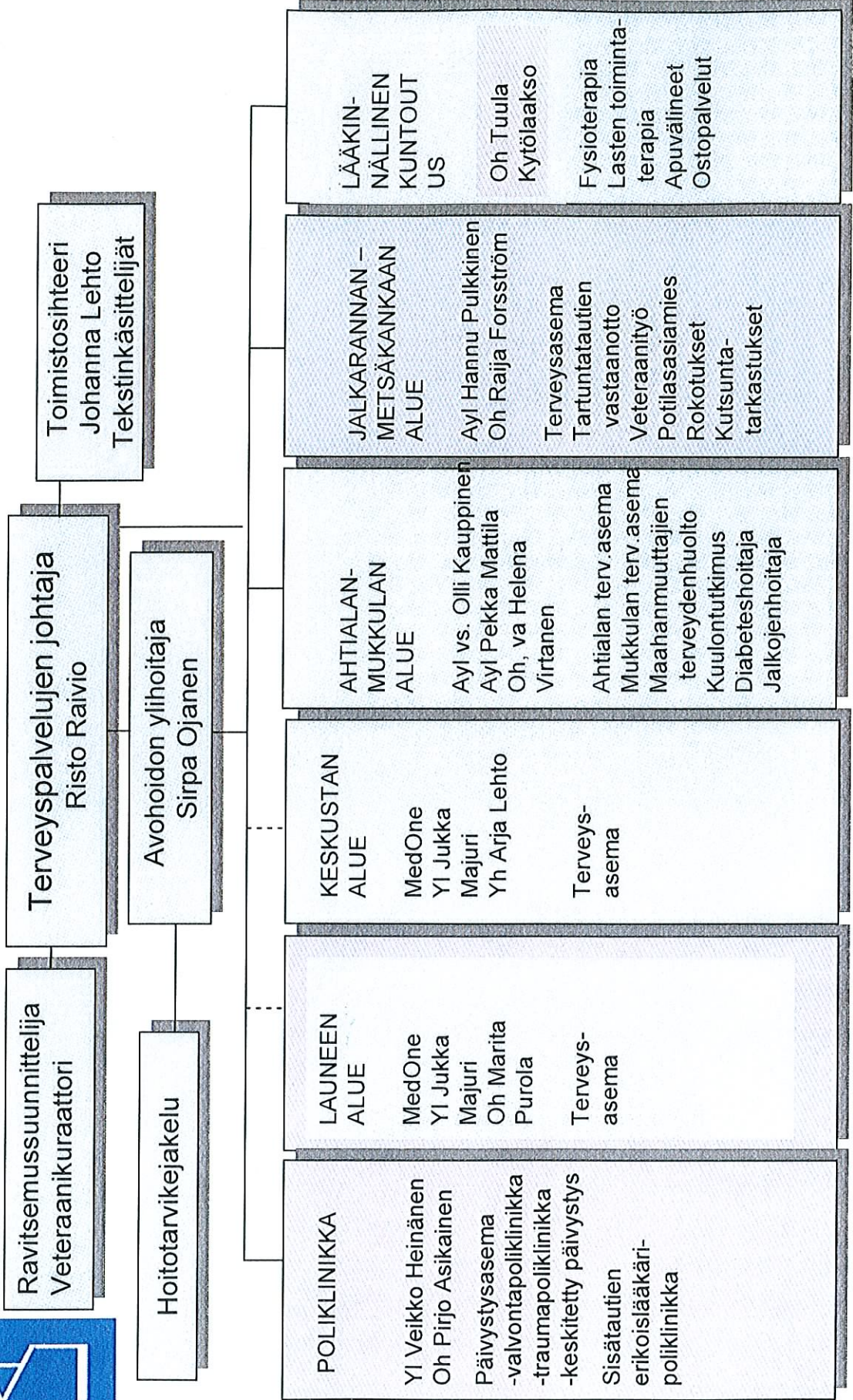
# SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI



PALVELUYKSIKÖT



# AVOHOITO





## Lahden kaupunki

Viranhaltija	Talusojohtaja	Pykälä	11
Päätöspäivä	16.01.2007	Määräpäivä	
Organisaatio	Sosiaali- ja terveystoimiala	Toimielin	Sosiaali- ja terveyslautakunta
	Julkinen	Asianro	2007-00240
Valmistellija	Sirpa Lukkarinen	Päätöslaji	Tutkimuslupa
Hallintokunta	Sosiaali- ja terveysvirasto		
Asia	Tutkimusluvan myöntäminen		

## Päätösteksti

Lahden ammattikorkeakoulun, Sosiaali- ja terveysalan laitoksen opiskelijat Tarja Korpela ja Sari Lehto ovat anoneet tutkimuslupaa opinnäytetyön kokoamista varten. Opinnäytetyön aiheena on sähköinen viestintä fysioterapiapalveluista / Lahti Intra. Tarkoituksena on luoda Lahti Intra -sivuille helposti löydettävät ja selattavat tuotekuvaukset fysioterapiapalveluista ja opiskelijoiden perehdyttämishjeet nykyisiä informatiivisempina. Sisältöä on tarkoitus jatkoissa vielä täydentää. Projektityö liittyy fysioterapian sisällölliseen kehittämistyöhön. Tutkimus valmistuu kevään 2007 aikana.

## Päätös:

Myönnän anotun tutkimusluvan ehdolla, että valmistunut lopputyö toimitetaan luvan myöntäjälle.

Lisätietoja talusojohtaja Heli Lahtinen, puh. 818 2052.

Peruste	
Nähtävilläolo	24.1.2007
Muutoksenhaku	Oikaisuvaatimus
LTK tiedoksi	Sosiaali- ja terveyslautakunta
Saaja	Tarja Korpela, Sari Lehto
Tiedoksi	R.Ollikka, P-L Miikkulainen, S.Ojanen, T.Kytölaakso, P.Hyvärinen (s-posti)
Tiedoksi sähköpostilla	Reijo Ollikka 16.01.2007 Pirjo-Liisa Miikkulainen 16.01.2007 Sirpa Ojanen 16.01.2007 Tuula Kytölaakso 16.01.2007 Pirkko Hyvärinen 16.01.2007
Asiakirjat	tutkimuslupahakemus, projektityösuunnitelma
Arkistosarja	
Arkistointi	Ei käytössä
Säilytyspaikka	
Säilytysmuoto	

Allekirjoitus

Talusojohtaja Heli Lahtinen