

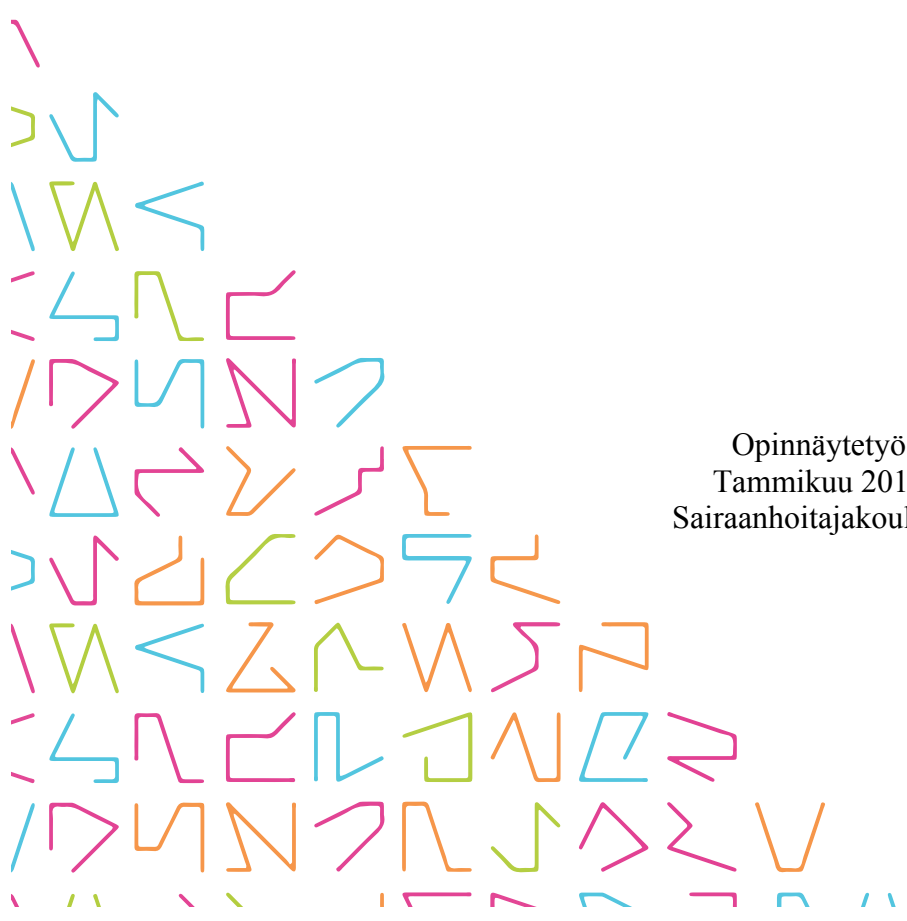


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

VIRVE-opas Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiapu Acutan triagehoitajille

Jani Laakkonen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2018
Sairaanhoitajakoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sairaanhoitajakoulutus

LAAKKONEN JANI-PETTERI

VIRVE-opas Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiapu Acutan triagehoitajille

Opinnäytetyö 23 sivua
Tammikuu 2018

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ensiavun triagehoitajille opas, joka helpottaisi ja edistäisi triagehoitajien VIRVEN käyttöä sekä viestintää. Opinnäytetyön menetelmäksi valittiin tuotokseen painottuva opinnäytetyö. Tuotoksena syntyi opas, jonka tavoitteena oli edistää ja yhtenäistää triagehoitajien VIRVEN käyttöä, sekä helpottaa päivittäistä VIRVEN käyttöä viestivälineenä. Opasta on tarkoitus käyttää myös uusien triagehoitajien perehdytyksessä apuna. Opasta suunniteltaessa pyrittiin yksinkertaisuuteen ja kerrotaan alusta alkaen, kuinka VIRVE-päätelaite toimii ja sen keskeisiä viestintään liittyviä ohjeita.

Triagehoitajat viestivät ensihoitoyksiköiden kanssa VIRVELLä kentälle sekä sairaalan sisällä hoitoryhmien kesken monipotilas- ja traumahälytyksissä. Opas helpottaa uusien triagehoitajien perehdytystä, koska heillä ei välttämättä ole kokemusta VIRVEN käytöstä.

Tuotos on otettu käyttöön Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiavussa Acutassa. Sen toivotaan helpottavan VIRVEN käyttöä ja yhdistävän viestiliikenne käyttäytymistä. Opas esiteltiin triagehoitajille koulutuksessa, jonka jälkeen opas luovutettiin sähköisessä muodossa lukittumattomana tiedostona tilaajalle. Opasta on mahdollista muokata tulevaisuudessa tulevien organisaatio- tai toimintatapamuutosten takia. Oppaasta luovutettiin paperillinen versio ensiavun triagehoitajien perehdytys kansioon. Tuotoksesta pyrittiin tekemään yksinkertainen, jotta siitä olisi helppo tarkistaa asioita. Tämän takia opas sisältää pääsääntöisesti kuvia ja kuvatekstejä, sekä lopussa on lyhyt osio avuksi viestintää helpottamaan.

Jatkotutkimuksena olisi hyvä tehdä oppaan käytöstä kysely, jossa selvitetäisiin ovatko hoitajat saaneet apua oppaasta VIRVEN käyttöön ja viestintään liittyen. Kyselystä selviäisi myös tarvitsisiko oppaaseen lisätä yhteistoiminta- ja käytännönharjoittelua, sekä kaipaisiko opas päivittämistä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing and Health Care
Option of Nursing

LAAKKONEN JANI-PETTERI

VIRVE-guide for the Triage nurse of Tampere university hospital emergency Room
Acuta

Bachelor's thesis 23 pages,
January 2018

The purpose of the thesis was to provide a guide to emergency triage nurses with a guide which would facilitate and promote the use and communication of the triage operator VIRVE. The result of this study was a guide aimed at promoting and harmonizing the use of triage nurses' use of VIRVE as well as facilitating the daily use of VIRVE as a communication tool. The guide would also be used as an orientation material for a new triage nurse. When designing the software, simplicity was sought and the main focus was on the function of VIRVE terminal works as the key communication instructions.

Triage nurses communicate with primary care units via VIRVE to the field and within the hospital among the treatment groups in multipath and trauma alerts. It facilitates the introduction of a new triage nurse, when the new triage nurse does not necessarily have the experience of using VIRVE.

The guide has been introduced at Tampere University Hospital emergency unit Acuta. It is hoped that it will facilitate the use of VIRVE and standardise the communication behavior. The guide was presented in a triage nurse training, after which the guide was electronically submitted to the subscriber. It is possible to modify the guide in the future, should there be changes in the organisation or the practices. A paper version of the guide was added in emergency triage nurses' orientation folder. The intention was to create a user-friendly illustrated guide with a brief written section at the end to help with communication.

It would be useful to gather feedback on the guide via a questionnaire. It would help determine whether nurses have benefited from using the guide, and what the updating requirements are.

Key Words: communication, VIRVE, guide

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE	6
3	OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	7
	3.1 Viranomaisradioverkko.....	7
	3.2 Viranomaisviestintä	8
	3.3 Viestintä	9
	3.4 Viestitilanne	10
	3.5 Viestintä sairaalassa	11
	3.6 Opas	13
4	MENETELMÄ	15
	4.1 Tuotokseen painottuva opinnäytetyö	15
	4.2 Tuotoksen kuvaus	15
	4.3 Opinnäytetyön prosessi	16
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	18
	5.1 Eettisyys ja luotettavuus	18
	5.2 Kehittämisehdotukset ja johtopäätökset	19
	5.3 Opinnäytetyön prosessin pohdinta	20
	LÄHTEET	22

1 JOHDANTO

Viranomaisverkko VIRVE on viranomaisten viestijärjestelmä. Sen avulla viranomaiset voivat viestiä keskenään yhteistoimintatehtävissä ja myös organisaatioidensa sisällä. VIRVEä käyttävät monet eri viranomaiset, kuten hätäkeskus, poliisi, pelastuslaitos ja puolustusvoimat. Sitä käyttävät myös muut tahot; esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimi, jossa VIRVEN merkitys on keskeinen. Sosiaali- ja terveystoimessa VIRVEä käyttävät erityisesti ensihoitajat, johtavat lääkärit, ensihoidon vastuulääkärit, päivystyspoliklinikat ja sosiaalitoimen päivystäjät. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 2014.)

Sairaalan ulkopuolisen ensihoidon organisaatorakenteen ja järjestämisvastuun muuttuessa viime vuosina on VIRVEä alettu käyttämään enemmän sairaalan sisäisessä viestinnässä. Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiapu Acutassa VIRVEä käyttää triagehoitaja, joka tekee triagen, eli hoidon kiireellisyyden ensiarvion ambulanssien tuomille potilaille ja ohjaa heidät hoitoryhmiin. Kiireellisiä potilaita kuljettaessaan ensihoitajat antavat ennakkoilmoituksen sairaalaan ennen saapumistaan. Ilmoitus on aiemmin annettu kännykällä, mutta tulevaisuudessa tullaan pyrkimään enemmän siihen, että ilmoitukset annettaisiin viranomaisverkon kautta. Sairaanhoidajien peruskoulutukseen ei kuulu viranomaisverkon käyttöön liittyvää opastusta. Triagehoitajajien osaaminen VIRVE-päätelaitteen käyttämisessä on hyvin vaihtelevaa. Tämä on merkittävin estävä tekijä VIRVEN laajempaan käyttöönottoon. Viime vuosina on ollut valtakunnallisia muutoksia viranomaisverkon puheryhmissä, johtuen Hätäkeskus-uudistuksista ja alueuudistuksista. Muutosten takia triagehoitajat haluaisivat selkeän oppaan, jota voitaisiin käyttää tulevaisuudessa uusien triagehoitajien perehdytyksessä. (Siippainen 2014.)

Keskustelin opinnäytetyön aiheesta Tampereen yliopistosairaalan ensiavun triagehoitajan kanssa ja hän koki aiheelliseksi luoda triagehoitajille VIRVE-oppaan. Tästä opinnäytetyöni aihetta lähdettiin kehittämään ja päädyttiin luomaan opas hoitajille tukemaan heidän viestintätaitoja päivittäisessä työssään. Opasta on tarkoitus myös käyttää jatkossa uusien triagehoitajien perehdytyksessä. Opas suunniteltiin triagehoitajien VIRVE-vastaavan kanssa heidän tarpeitaan vastaavaksi.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TEHTÄVÄT JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja tuottaa VIRVE-opas Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiapu Acutan triagehoitajille.

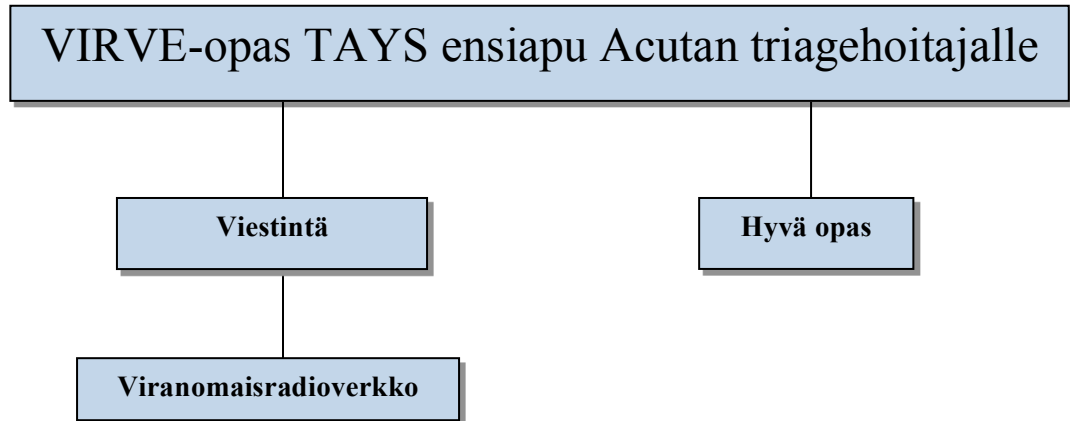
Opinnäytetyön tehtävät:

1. Millaista on viestintä Sosiaali- ja terveystoimessa?
2. Millainen on hyvä opas?

Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa ja yhtenäistää Tampereen yliopistosairaalan ensiavun Acutan triagehoitajien VIRVE-viestintää, sekä auttaa heitä käyttämään VIRVEä enemmän ja helpommin työssään. Lisäksi tavoitteena on helpottaa jatkossa uusien triagehoitajien perehdytystä VIRVE:n käyttöön.

3 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys (kuvio 1) pohjautuu viestintään, viranomaisverkkoon ja hyvän oppaan luomiseen. Näiden lähteiden pohjalta tuotetaan VIRVE-opas Tampereen yliopistosairaalan ensiapu Acutan triagehoitajalle.



KUVIO 1. Teoreettinen viitekehys

3.1 Viranomaisradioverkko

Viranomaisradioverkko VIRVE on viranomaisviestijärjestelmä, jonka avulla yhteiskunnan ja kansalaisten turvallisuudesta vastaavat viranomaiset viestivät sujuvasti keskenään omien organisaatioidensa sisällä, sekä yhteistoimintatehtävissä. Sosiaali- ja terveystoimen viranomaisverkkoon voivat kuulua STM, muut ministeriön alaiset laitokset, kuntien kanssa sopimuksen tehneet ensihoidon palveluntuottajat ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveystoimen yksiköt. (Sosiaali- ja terveystoimen tiedote 2014.)

Viranomaisverkko on useiden viranomaisten yhteinen maanlaajuinen operatiivinen radioverkko. Se on luotu TETRA-standardiin (TETRA = terrestrial trunked radio), jota käytetään sekä puheviestintään, että dataliikenteeseen. VIRVEN hyödyt vanhoihin järjestelmiin nähden ovat digitaalinen verkko, tehokas yhteistyö, lähes rajattomat liikennemahdollisuudet ja salausta. TETRA-verkossa voidaan toteuttaa ryhmäliikenne, yksilöpuhelu, suorakanavaliikenne, hätäkutsu, tilatiedot ja tekstiviestit. Ryhmäliikenne on jaettu puheryhmiin, joissa eri järjestöt voivat toimia. Järjestelmä alkoi Suomessa vuonna

1998, jonka jälkeen järjestelmää on päivitetty. Viime vuosina suurimpia muutoksia on tullut puheryhmiin. (Pelastusopisto 2012.)

VIRVEN merkitys sosiaali- ja terveydenhuollossa on keskeinen. VIRVEä käyttävät ensihoitajat, ensihoidon vastuulääkärit, ensiavut ja sosiaalitoimenpäivystäjät. VIRVEä käyttävät noin 35000 eri käyttäjää eri organisaatioissa; puolustusvoimat, rajavartiolaitos, tulli, hätäkeskuslaitos, poliisi, pelastustoimi ja lisäksi muita viranomaisia eri ministeriöiden alaisuudessa, sekä joitakin siviiliorganisaatioita. Viranomaisverkko on otettu käyttöön maanlaajuisesti vuonna 2002. Erillisverkot on valtion omistama ja hallinnoima yhtiö, joka vastaa viranomaisverkon toiminnasta. (Pelastusopisto 2012.)

3.2 Viranomaisviestintä

Viranomaisviestinnässä on käytettävä selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Kaikki tämä on ehdoton edellytys onnistuneeseen viestintään. Viranomaisilla on oltava myös ajantasainen ohjeistus koskien viestintää. (Valtiovastuksen viestintäsuositus 2016, 7-9.) Jotta VIRVEllä viestinnästä saataisiin onnistunutta, tulisi viestiliikennettä olla etukäteen harjoiteltu ja suunniteltu. VIRVE on käytössä ainoastaan sitä tarvitsevilla viranomaisilla ja heidän on osattava käyttää VIRVE-päätelaitetta, sekä noudattaa viestiliikenneohjeita ja määräyksiä. VIRVEN käyttäjän tulisi hallita päätelaitetta, osata VIRVE-viestinnän perussäännöt, sekä tietää oma asema johtamisjärjestelmässä ja omassa organisaatiossa. (Valajärvi 2006, 112.)

Moniammatillinen viestintä on nykypäivää, jolla pyritään vastaamaan hoitotyön haasteisiin. Viranomaisviestinnässä tämä tarkoittaa usein poliisia, palokuntaa ja ensihoitoa, tilanteesta riippuen voi mukana toimia myös esimerkiksi sosiaaliviranomaisia tai tieliikennekeskus. Moniammatillinen VIRVE-viestintä pyrkii hyödyntämään kunkin ammattiryhmän erityisosaamista yhteistyötilanteissa. Onnistunut moniammatillinen viestintä edellyttää tärkeimpien asioiden lyhyttä ja yksiselitteistä ilmaisua, eri ammattisanastojen tuntemista ja eri alojen näkökulmien päällekkäisyyksien ymmärtämistä kokonaistilanteessa. Moniammatillinen viestintä on haasteellinen tilanne, jossa jokainen viestikerta on ainutlaatuinen ja onnistuessaan lisää eri ammattilaisten keskinäistä arvostusta toisen toimintamalleja kohtaan. (Roivas & Karjalainen 2013, 153.)

3.3 Viestintä

Viestintä on tietojen välitystä lähettäjän sekä vastaanottajan kesken (Åberg 1997, 27-52). Viestintä voidaan tulkita omana vuorovaikutustilanteena, jossa jokainen osallistuja on toimija. Voidaan katsoa, että viestintä on onnistunut kun viestin vastaanottaja reagoi sanomaan sillä tavalla, kuin lähettäjä on sen tarkoittanut. (Åberg 2000, 27-28.) On syytä muistaa, että työyhteisöviestinnässä korostuvat ennen kaikkea jokaisen viestijän persoonallisuus, asenne koko viestintää kohtaan, sekä viestintätaitojen hallinta (Åberg 2000, 232). Viestintä on työyhteisölle tärkeä työkalu, jota tulisikin käyttää mahdollisimman usein. Onnistunut viestintä edellyttää niin viestinnän suunnittelua kuin viestinnän koodinointiakin, jotta viestintä tukee työyhteisön tavoitteita. (Åberg 1997, 210.) Useissa tutkimuksissa on pystytty toteamaan, että hoitovirheiden syynä on useimmiten viestinnän ja tiimin välisiin suhteisiin liittyvät ongelmat. Viestintä on siis merkityksellistä monellakin tapaa työyhteisön toimivuuden kannalta. (Aaltonen & Rosenberg 2013, 304-311.)

Tutkimuksissa on osoitettu kommunikaation merkitys potilasturvallisuudessa. Toiminnan laatua ja luotettavuutta lisää aktiivinen viestintä. Turvallisuuskriittisillä aloilla viestinnässä hyödynnetään suljetun ympyrän viestintäteknikkaa. Tässä viestinnässä vastaanottaja kuittaa saaneensa viestin, eikä ainoastaan vastaanota vain viestiä. Tärkeitä tietoja välittäessä täytyy varmistaa, että vastaanottajalle on viesti mennyt varmasti perille ja ymmärretty. Vahvistuksen ei tarvitse olla täysin sama viesti, mutta siinä täytyy keskeiset asiat tulla esille, jotta lähettäjä voi varmistua viestinsä perille menosta. Kun ollaan huolissaan potilaan turvallisuudesta, kaksisuuntaista viestintää tulisi aina käyttää. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi ennakoilmoitus ensihoitoyksiköltä vastaanottavaan hoitolaitokseen ja hoito-ohjeiden antaminen suullisesti. (Castrén, Helveranta, Kinnunen, Korte, Laurila, Paakkonen, Pousi & Väisänen 2012, 44.)

Kriisitilanteissa viestintä on avainasemassa. Viestinnässä kriisitilanteessa tulee varmistua, että kaikki tietävät mitä tapahtuu, mitä on tehty ja mitä tulee tehdä. Tämä vaikuttaa paljon jo pelkästään potilasturvallisuuteen hoitotyössä. Hoitotyössä on otettu paljon oppia ilmaisu-alasta, jossa asioita tarkastetaan paljon ja siten pyritään minimoimaan riskejä. On tärkeää esimerkiksi ensihoitoyksikön antaessa ennakoilmoitusta saapuvasta

potilaasta hoitolaitokseen, että viestintä olisi selkeää, jolloin tärkeät tiedot voidaan huomioida vastaanottavassa hoitolaitoksessa. (Rall & Diecmann 2005.)

Viestintä sisältää monia osa-alueita ja täten viestintä on käsitteenä hyvin laaja-alainen. Suurimmat haasteet viestinnässä liittyvät teknologiaan ja sen käyttämiseen. Nykypäivänä käytössä on sellaisia välineitä, joita vuosikymmeniä sitten ei voitu kuvitellakaan. (Puro 2004, 10.) Viestintää voi kuvata yksinkertaisesti sanomien vastaanottamiseksi ja lähettämiseksi yhden tai useamman henkilön välillä. Viestinnän onnistumiseen voidaan vaikuttaa harjoittelemalla, kehittämällä ja suunnittelemalla viestintätaitoja. (Eerola, Pesola, Puirava-Hanhela & Virta 2008, 8.)

3.4 Viestitilanne

Jokaisessa viestintätilanteessa korostuvat oman viestinnän suunnittelun tärkeys, koska lisäkysymykset ja tarkennukset hukkaavat aikaa pitäen linjaa turhaan varattuna. Omaa VIRVE-puhelimen käyttöä tulee siis harjoitella säännöllisesti. VIRVE-käyttäjän on tarkistettava puheenvuoron alussa, että tangentti on kunnolla pohjassa ja muodostuuko yhteys. VIRVE-päätelaitteeseen on puhuttava selkeästi ja ytimekkäästi, huutamista on kuitenkin syytä välttää. Ensimmäisessä puheenvuorossa on syytä mainita selkeästi ketä kutsutaan, sekä kuka kutsuu. Kuulijaa kutsutaan niin pitkään kunnes saadaan vastaus kutsuun, tämän jälkeen vasta aloitetaan viestintä. Kun oma puheenvuoro lopetetaan, on hyvä muistaa mainita oma tunnus, sekä kuitata mahdollisesti saadut ohjeet. (Pekkonen, T. 2015, 181.)

Viestintätilanteessa ei tulisi unohtaa tilanteen ulkopuolisia henkilöitä eikä potilastietosuoja. VIRVE-viestinnässä ei tulisi käyttää pelkotiloja lisääviä sanoja, jotka voivat aiheuttaa arvaamatonta käytöstä kanssaihmisissä, heidän kuullessaan puolihuolimattomasti VIRVEN viestiliikennettä. VIRVELLä viestiessä ei myöskään tulisi kertoa mitään sellaisia tietoja, joiden perusteella potilaan henkilöllisyys voidaan yksilöidä, koska tällöin rikotaan potilastietosuoja. (Valvira 2013; Savonniemi 2017.)

Kliininen osaaminen ei pelkästään vaikuta potilasturvallisuuteen, vaan siihen vaikuttaa kaikkien hoitoketjuun osallistuvien yhteistyö. Tiedonkulun varmistaminen vaikuttaa potilaan turvalliseen hoitoon. Tiimin välinen viestintä on oltava yksiselitteistä ja selke-

ää. On lähes mahdotonta toimia ilman keskeistä viestintää ryhmänä. Usein ontuvan tai tehokkaan tiimityön ero on juuri viestinnässä ja kommunikaatiossa. (Castrén ym. 2012, 42.)

Tärkeää viestinnässä on myös ajoitus, esimerkiksi jos vastaanottaja suorittaa samalla jotain toimenpidettä voi vaarantua viestin vastaanottaminen. Keskeytykset ja häiriöt voivat luoda inhimillisiä virheitä. Jos kyseessä on potilaan hoitoon liittyvä kiireellinen tai tärkeä asia, tulisi varmistua viestin ajoituksesta sellaiseen tilanteeseen, että viestin vastaanottaja pystyy keskittymään viestin vastaanottamiseen varmasti. Määrätietoinen viestintä on noussut esille sellaisissa tilanteissa, milloin turvallisuuden takia on välitettävä toiselle henkilölle kriittistä tietoa. Viestijän selkeys ja objektiivisuus ovat vaikuttavan viestinnän edellytys. Määrätietoisessa viestinnässä on tärkeä tuoda oma näkemys esille vakuuttavasti ja varmistua, että viesti huomioidaan. (Castrén ym. 2012, 45.)

3.5 Viestintä sairaalassa

Sairaalassa viestintä on hoidettu pääsääntöisesti puhelimilla tai decteillä. Ensihoidon viestinnän kehittyessä VIRVE-radioiden myötä sairaalatkin ovat alkaneet hyödyntää VIRVE-radioita päivittäiskäytössään. Sairaalan päivystyksessä työskenteleville tulisikin järjestää laadukasta viestintäkoulutusta, jotta ensihoidon kanssa tapahtuva VIRVE-viestintä olisi mahdollisimman jouhevaa. (Koponen ym. 2005, 59.)

Sairaalassa VIRVE-viestintä on jaettu erilaisiin sairaalan sisäisiin puheryhmiin, jotka voivat viestiä myös keskenään tavoittaen tarvittaessa myös eri hoitoryhmiä. Yhteistointa puheryhmillä voidaan viestiä sairaalan ulkopuolisten viranomaisten kanssa. VIRVE-päätelaitteisiin on ohjelmoitu vain käyttäjän tarvitsemat puheryhmät, mutta tarvittaessa VIRVE-pääkäyttäjä voi lisätä puhelimiin puheryhmiä etänä verkon kautta jos puhelimissa ei niitä ole ohjelmoituna, ja sen hetkinen viestintätilanne edellyttää niiden käyttöä. (Siippainen 2014.)

Päätelaitteita on käytössä muutamia eri malleja. Opinnäytetyössä perehdyttiin Cassidian TH1n ja EADS THR880i joita molempia kyseisessä ensiavussa on käytössä. Triagehoitajalla on käytössä TH1n jatkuvasti ja THR880i on käytössä traumaryhmällä. Kuvassa 1

on ensiavussa käytettävä VIRVE-päätelaite, joka on malliltaan Cassidian TH1n. (Siippainen 2014.)



KUVA 1. VIRVE-päätelaite TH1n (Jani Laakkonen)

Sairaalan ulkopuolisista viranomaisista sairaalaan ottaa eniten yhteyttä VIRVE-puheryhmässä ensihoito, joka antaa ennakoilmoituksen tuomastaan kriittisessä tilassa olevasta potilaasta. Potilaalle voidaan hälyttää tarkoituksenmukaisin hoitoryhmä valmiiksi vastaanottamaan potilasta. Hoitoryhmä on yleensä saanut potilaasta etukäteistietona ensihoidon antamat lisätiedot triagehoitajan viestimänä. (Siippainen 2014.)

Päivystyksessä työskentelee triagehoitajan tehtävissä ensihoitajia ja sairaanhoitajia ja osalla heistä on kokemusta VIRVE-päätelaitteen käytöstä vain työelämästä. Ensihoitajille VIRVE-päätelaite koulutus ja viestintä kuuluu opetussuunnitelmaan, mutta sairaanhoitajakoulutukseen ammattikorkeakouluissa opetus pääsääntöisesti ei sisälly. Kouluisa saattaa tosin olla eroja opetuksessa ja kurssitarjonnassa. Tämän takia Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiavun triagehoitajat toivoivat ohjetta, jotta heidän olisi helpompaa kerrata puhelimen käyttöä. Triagehoitaja käyttää puhelinta viestiessään ambulanssin kanssa tulevista kriittisessä tilassa olevista potilaista ja heidän hoidon tarpeestaan sairaalassa. Tällaiset potilaat tarvitsevat eri resursseja päivystyksessä ja VIRVELLÄ

voidaan hälyttää traumaryhmä sekä antaa heille lisätiedot samalla kun kirurgit ja lääkärit saapuvat päivystykseen osastoiltaan. Tämä helpottaa tiedonkulkua ja antaa tehokkuutta potilaan hoidon aloittamiseen ensiavussa. (Siippainen 2014.) Tampereen yliopistollisessa sairaalassa VIRVEN käyttöä kehitetään koko ajan ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ensihoitokeskus ohjaa kentän toimintaa, sekä luo toimintaohjeita viestintään oman sairaanhoitopiirin alueella. Ensihoitokeskuksessa työskentelee VIRVE-päällikkö, joka vastaa sairaanhoitopiirin hankinnoista asiaan liittyen. (Siippainen 2014.)

3.6 Opas

Kohderyhmä, jolle opas tai kirjalliset ohjeet on suunnattu, tulee varhaisessa vaiheessa miettiä, jotta opas ja ohjeistus on tehty heidän tarpeidensa mukaan. Oppaan pitää olla ymmärrettävä sekä sisällöltään että kieliasultaan. Tekijän on hyvä myös pitää mielessään paikka, sekä ajankohta jossa opasta käytetään. Hyvä opas on tehokkaasti tiivistetty. Siinä on kerrottu kenelle se on tarkoitettu ja mikä on oppaan tarkoitus. Jos opasta halutaan selkeyttää, siihen voidaan laittaa kuvia sekä konkreettisia esimerkkejä. (Torkkola, Heikkinen, & Tiainen 2002, 34; Hirvonen, Johansson, Kyngäs, Kääriäinen, Poskiparta & Renfors 2007, 124-126.)

Hyvässä kirjallisessa ohjeistuksessa on riittävän suuri kirjasinkoko, esimerkiksi Arial-fontti 12, hyvä tiivis kappalejako ja asettelu. Selkeillä taulukoilla, kuvilla ja kaavioilla voidaan parantaa oppaan ymmärrettävyyttä. Tärkeimpiä asioita voidaan painottaa joko alleviivauksilla tai korostuksilla. Tekstissä kirjoitetaan aina yksi asia kappaletta kohden, ja tekstin tärkein asia on kappaleen ensimmäisessä virkkeessä. Otsikot pitää miettiä tarkoin, ja väliotsikoita kannattaa käyttää, jotta kokonaisuus on selkeämpi. Lauseiden ja sanojen on oltava lyhyitä ja ymmärrettäviä. Kieliopillisesti oikein olisi käyttää enemmän aktiivi- kuin passiivimuotoa. (Hirvonen & Sillanpää 2007, 127 - 154.)

Kansilehdessä pitää näkyä laitoksen nimi sekä yhteystiedot ja oppaan otsikko. Kaikista ihanteellisimmin rivin pituus on noin 60 kirjainta. Otsikot tulee erottaa muusta tekstistä esimerkiksi kursivoimalla tai lihavoimalla. Oppaassa on huomioitava looginen esitysjärjestys sekä aikajärjestys. Kaikki oppaassa olevat kuvat ovat suojattu tekijänoikeuslailla, eli vain tekijällä on oikeus käyttää niitä. Jos käyttää oppaassaan muiden ottamia kuvia, on silloin kuvan ottajalta kysyttävä lupa kuvan käyttöön. Internetin WWW-sivuilla on ku-

via joita voi käyttää maksutta ei kaupalliseen tarkoitukseen. Jos oppaassa käytetään kuvia, on niihin viisasta kirjoittaa kuvatekstit selventämään kuvan esittämää asiaa. Oppaan tekijä-, ja päivitystiedot tulee olla näkyvissä, sillä ohjeet muuttuvat ajan kuluessa. Tekijätiedot ovat tärkeitä myös mahdollista palautetta varten. Oppaassa olisi hyvä olla riittävä marginaali antamaan ilmavuutta sekä avaruutta lukijalle. Suuret rivivälit myös selkeyttävät teosta. Normaalisti ohje olisi hyvä tehdä A4 kokoiselle paperille joko pystytai vaakasuunnassa, ja sivunumerot olisi hyvä laittaa näkyviin monisivuiseen teokseen. Silloin kun opas on monta sivua pitkä, alkuun olisi hyvä tehdä sisällysluettelo ja tiivistelmä. (Torkkola, Heikkinen, & Tiainen 2002, 40-61.)

4 MENETELMÄ

4.1 Tuotoksen painottuva opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulussa tehtävälle tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ohjeiden laatimista, toiminnan järjestämistä, opastamista tai näiden yhdistelmä. Se voi olla ammattilaisen käyttöön suunniteltu kirjallinen ohje tai toimintaohje. Tekijä ei voi tehdä tätä yksin, vaan tarvitsee yhteistyötahoja sekä mahdollisia ”asiakkaita”. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 11-19.)

Toiminnallinen opinnäytetyöni pitää sisällään teoriaosuuden lisäksi Tampereen yliopistosairaalan ensiavun Acutan triagehoitajille VIRVE-oppaan. Oppaassa opastetaan Casidian TH1n VIRVE-päätelaitteen laitehallinnan lisäksi muutamia viestiliikenneohjeita liittyen sairaalassa tapahtuvaan viestintään.

Opinnäytetyössä yhdistyy raportointi, toiminnallisuus, tutkimuksellisuus, sekä teoreettisuus. Toiminnallisuus tarkoittaa sitä, että työ liittyy jollain tavalla ammatilliseen osaamiseen. Teoreettinen osuus on ammatillista tietoa, joka pohjautuu teoreettiseen viitekehukseen. Tutkimuksellisuus taas on tutkivaa tekemistä, sen avulla luodaan ja kehitetään tuotosta sen käyttäjiä palvelevammaksi. Lopuksi raportoinnissa kerrotaan tarkasti se mitä on tehty ja miten se on tehty sekä perustellaan omat valinnat. Raportissa tulee näkyä suunnittelu, toteutus ja lopputulema. (Vilka 2010.)

4.2 Tuotoksen kuvaus

Tuotoksellinen osuus, eli käyttöopas on tarkoitettu Tampereen yliopistosairaalan ensiavun triagehoitajille helpottamaan VIRVEN käyttöä. Opinnäytetyössä valmistettiin opas työelämän toiveesta, joka sisältää ohjeet VIRVEN käyttöön. Oppaasta on tarkoitus selvittää kaikki oleellinen tieto, jonka triagehoitaja tarvitsee VIRVEä käyttäessään ja kouluttajat pystyisivät myös perehdyttämään uudet triagehoitajat. Oppaasta luotiin PDF-tiedosto jota ei lukittu, jotta kouluttajat pystyisivät jatkossa muokkaamaan opasta tarvittaessa. PDF-tiedosto tulostetaan paperisena versiona triagehoitajien perehdytyskansi-

oon. Tuotos pohjautuu pelastusopistolla pelastajille koulutettavaan materiaaliin, joka räätälöidään ensiavun käytössä olevan VIRVE-päätelaitteen mukaan yhdessä ensiavun vastaavan hoitajan kanssa. Opinnäytetyön tuotos tulee olemaan paperisen version lisäksi myös sähköisessä muodossa muistitikulla, jolloin sitä on helppo muokata uusien muutoksien mukaan.

Opas suunniteltiin yksinkertaiseksi ja pyrittiin tiivistämään sellaiseksi, että triagehoitaja pystyisi nopeasti kertaamaan ohjeita työvuorossa VIRVELLÄ viestiessä. Opas aloitettiin siitä kuinka VIRVE-päätelaitteeseen vaihdetaan akku ja saadaan päätelaite päälle. Oppaassa otettiin huomioon missä opasta tullaan käyttämään ja tämä huomioitiin suunniteluvaiheessa. Oppaassa tulee kuvien ja ohjeiden avulla selville, kuinka päätelaitetta käytetään ja kuinka viestintä tapahtuu päätelaitteella. Kuvat selkeyttävät opasta, sekä lisäävät lukijan mielenkiintoa. Kuvatekstit auttavat lukijaa ymmärtämään kuvia ja ohjetta paremmin. Opas sisältää lopuksi yksinkertaisen viestintäohjeen, sekä miten ja milloin eri puheryhmissä toimitaan. Uudet triagehoitajat pystyvät kertaamaan oppaalla, mitä hoitajan tarvitsee ottaa huomioon vuoronvaihdolla ja päätelaitteen saattamista toimintakuntoon.

4.3 Opinnäytetyön prosessi

Sain opinnäytetyölle idean kun Acutan triagehoitaja ehdotti aihetta minulle. Aihe hyväksyttiin koululla, jonka jälkeen lähdettiin tekemään suunnitelmaa ja hakemaan lupaa työlle keväällä 2014. Luvan tultua opinnäytetyötä lähdettiin suunnittelemaan palaverissa yhdessä ensiavun VIRVE-vastaavan kanssa ja kuuntelin hänen toiveitaan joita hän oli hoitajilta saanut. Kävin tutustumassa ensiavussa, jolloin keskustelimme opinnäytetyöstäni ja sopimassa tarkemmat ajat, sekä kuinka työtä lähdettäisiin työstämään. Osastoon ja toimintaan tutustuttiin vähäisesti, koska tunsin toimintatapoja ensihoidossa työskenneltyäni ja tästä syystä minulla oli näkökulmaa myös viestiliikenteestä ambulanssista sairaalaan päin. Acutan VIRVE-vastaavan kanssa käytiin läpi olennaisia asioita, mitä hänen mielestään oppaan olisi hyvä pitää sisällä. VIRVE-päätelaitteista otettiin kuvia oppaaseen, jotta niissä näkyisi juuri se päätelaite mitä siellä käytetään. Kuvat otin itse Acutan kameralla ja kuvat lähetettiin minulle sähköpostiin käytettäväksi.

Oppaasta pidettiin koulutustilaisuus ensiavun triagehoitajille kesällä 2015. Koulutustilaisuudessa käytiin läpi ohjekansio. Tilaisuudessa saatiin palautetta oppaasta ja osakkaat keskustelivat oppaan tarpeellisuudesta. Opas todettiin tarpeelliseksi ja sen koettiin helpottavan VIRVEN käyttöä. Koulutustilaisuudessa oli triagehoitajien VIRVE-vastaava, joka kouluttaa jatkossa kansion käyttöä ja muuta VIRVEN toimintaan triagehoitajille.

Raporttia lähdin työstämään oppaan toteuttamisen ja esittelyn jälkeen. Tuotos saatiin valmiiksi aikaisemmin kuin raportti tilaajan aikataulujen vuoksi, ja tästä syystä raportin valmistuminen on pitkittynyt. Raportin aikana ohjaaja on vaihtunut ja uuden ohjaajan myötä raporttia alettiin paremmin työstämään. Opintojen ja työn yhdistämisen takia sovimme, että pyrin saamaan raportin valmiiksi ja opinnäytetyön esityksen tammikuun 2018 aikana.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvien tieteellisten menettelytapojen noudattaminen takaa parhaiten hyvän luotettavuuden. Yleinen huolellisuus, rehellisyys ja tarkkuus tutkimustyössä kuuluvat hyviin tieteellisiin käytäntöihin. Tieteellisen tutkimuksen eettisesti kestävien ja kriteereiden mukaisen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien käyttäminen on oleellista. Muiden tekemiä tutkimuksia ja saavutuksia tulee kunnioittaa julkaistaessa heidän tutkimuksiaan omassa työssä. (Kuula 2011, 34-35.)

Lähdeaineistoa arvioidaan auktoriteetin, lähteen iän, tunnettavuuden, sekä laadun ja uskottavuuden kannalta. Ajantasaisia lähteitä käyttämään ohjaa oman alan kirjallisuuden seuraaminen. Soveltuvien lähteiden käyttäminen osoittaa tietämystä aiheesta opinäytetyön tekohetkellä. (Vilka & Airaksinen 2003, 72.) Olen pyrkinyt keräämään tuoreita, alle kymmenen vuotta vanhoja lähteitä, mutta muutamissa lähteissä turvauduin vanhempiin julkaisuihin. Syy näihin vanhoihin lähteisiin oli osaksi, että asiat eivät ole muuttuneet ja lähteiden löytymisen helpottamiseksi.

Olen pyrkinyt noudattamaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä opinäytetyössäni ja lainaamani lähteiden tiedot olen selittänyt asianmukaisesti lähdeviitteillä, sekä lähdeluettelolla. Työssä olen toiminut rehellisesti, tarkasti ja huolellisesti. Tiedonhankinnassa tulee muiden töitä kunnioittaa ja menetelmien olla eettisiä. Vilppi ja piittaamattomuus on hyvän tieteellisen käytännön vastaista. Omaan ei saa toisen tuotosta esittää, vaan tulee kunnioittaa alkuperäisiä tekijöitä. (Suomen akatemia 2003, 5-6.)

Taiteellinen tai kirjallinen teos voi olla tekijänoikeuden kohteena. Tähän kuuluvat muun muassa julkaisut, kirjallisuus ja kuvat. (Kuula 2011, 34-35.) Tekijänoikeuksia huomioiden kuvat otettiin tilaajan omista päätelaitteista ja otin kuvat itse sairaalan kameralla. Triagehoitajien VIRVE-vastaava lähetti kuvat minulle sähköpostiin työtä varten käytettäväksi.

Oppaasta luovutettiin paperinen versio triagehoitajille ja heidän VIRVE-vastaavalle opas luovutettiin lisäksi pdf tiedostona jota ei lukittu. Tekijänoikeudet luovutettiin sai-

raalan käyttöön, jotta jatkossa pystytään ohjeistuksien ja päätelaitteiden uusiuduttua muokkaamaan opasta.

5.2 Kehittämisehdotukset ja johtopäätökset

Oppaasta pidettiin koulutustilaisuus Acutan triagehoitajille. Koulutuksessa esiteltiin tuotos ja käytiin kehityskeskustelua oppaasta, tarvitsisiko siihen lisätä vielä jotain. VIRVE-koulutuksesta olisi voinut tehdä laajemman, mutta rajallisen ajan takia koulutuksessa esiteltiin vain opas. Koulutusta olisi voinut viedä pitemmälle ja siihen olisi voinut lisätä harjoitteita VIRVELLä viestimällä. Vastuu VIRVE-koulutuksesta ja viestiliikenneharjoituksista siirtyi ensiavun VIRVE-vastaavalle. Vastaava kouluttaa jatkossa triagehoitajia lisää aiheesta heidän omissa koulutuksissaan. Oppaasta tehtiin lisäksi sähköinen versio muistitikulle, jotta sitä pystyisi helposti muuttamaan tulevaisuudessa jos ohjeistukset muuttuvat.

Jatkossa olisi tärkeää tehdä haastattelututkimus, jolla saataisiin selville tekemämme VIRVE-oppaan hyödyt ja soveltuvuus käytäntöön. Samassa tutkimuksessa voitaisiin myöskin selvittää, kokeeko käyttäjäryhmä tarpeelliseksi lisäoppaan, joka painottuisi lähinnä radiopuhelinkäyttäytymiseen selkeän ja ytimekkään viestintäliikenteen kannalta. Haastattelulla saisi selville tarvitsisiko oppaaseen tehdä muutoksia ja olisiko harjoituksista lisäapua. Yhteistoimintaharjoituksia varmasti voisi myös harkita näiden eri toimijoiden kesken, etteivät harjoitukset olisi pelkästään sairaalansisäisiä.

VIRVE-vastaavan kanssa sovituista raameista pidettiin oppaassa kiinni ja koulutustilaisuudessa käydyssä keskustelussa todettiin oppaan vastaavan tarkoitukseen. Oppaasta pyrittiin suunnittelemaan triagehoitajille apu heidän VIRVEN käyttöön päivittäisessä työssä ja tästä syystä oppaasta ei lähdetty luomaankaan liian monimutkaista tuotosta. Triagehoitajien mielestäkin selkeä kuvallinen opas on helppo ja yksinkertainen selata tarvittaessa muistin virkistämiseksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa triagehoitajien VIRVE-päätelaitteen käyttötaitoja, sekä yhtenäistää viestintätapoja. Teoriaosuudessa käsiteltiin millainen hyvä opas olisi, sekä viestintää sosiaali- ja terveystoimessa. Opinnäytetyön tehtävät valikoituivat osittain vasta tuotoksen teon jälkeen. Ensimmäisenä tehtävänä oli tutkia viestintää ja

tätä tutkittiin sosiaali- ja terveystoimen näkökulmasta. Opinnäytetyön toiseksi tehtäväksi valittiin tutkia mitä tulisi ottaa huomioon hyvän oppaan tekemisessä. Valmiin opinnäytetyön tuotoksen ja koulutustilaisuuden perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että VIRVEN koulutusta olisi hyvä lisätä. Uudet nuoret hoitajat varmasti oppivat päätelaitteen käytön helpommin, kuin vanhemmat hoitajat. Aiheessa voisi olla kehitysideaa oppilaitoksille vaikka valinnaisiin kursseihin liittyen.

5.3 Opinnäytetyön prosessin pohdinta

Opinnäytetyön aiheen valinta lähti triagehoitajan pyynnöstä, kun mietin opinnäytetyöni aiheita syksyllä 2013. Keskustelin ystäväni kanssa opinnäytetyön aloittamisesta, joka on töissä triagehoitajana ensiavussa. Hänen mielestään he tarvitsivat triagehoitajalle VIRVE-ohjeen. Hoitajilla on erilaiset kokemukset VIRVEN käytöstä ja tällä ohjeella pyrittiin pienentämään kynnystä käyttää VIRVEä normaali puhelimen sijasta. Omasta kokemuksestani ja aikaisemmasta koulutuksesta oli apua oppaan luomisessa, koska VIRVE-päätelaitteen käyttö ja viestintä oli itselle tuttua. Tästä syystä valitsinkin aiheen, kun ehdotuksen siitä sain. Opin opinnäytetyö prosessin aikana itse lisää VIRVEN käytöstä ja varsinkin tästä Acutan käyttämästä mallista.

Opinnäytetyön suunnitelman valmistuttua ja luvan saatuaani 2014 lähdettiin opasta suunnittelemaan yhdessä triagehoitajan kanssa. Oppaassa lähdettiin ihan aloittelijan tasolta, kuinka päätelaite kytketään päälle ja akku vaihdetaan. Neuvottiin miten päätelaitteella viestitään puheryhmissä ja kenen kanssa voi viestiä. Oppaaseen suunniteltiin myös viestiliikenteeseen yleisiä ohjeita, joista koettiin olevan hyötyä triagehoitajille muistin virkistämiseksi asiasta. Koulutustilaisuudessa käytiin asiasta keskustelua ja hoitajat kokivat yksinkertaisuuden hyväksi. Oppaassa pyrittiin keskittymään keskeisiin asioihin, jottei oppaasta tulisi liian laaja ja sitä olisi helppo selailla tarvittaessa työvuorossa. Mielestäni tässä onnistuttiin hyvin ja opas saatiin tiivistettyä sopivan kokoiseksi. Vaikka oppaassa onkin hyvin vähän tekstiä niin isot kuvat havainnollistavat hyvin VIRVEN käyttöä. Opas otettiin myöskin vastaan innostuneesti ja se otettiin välittömästi ensiavun koulutuskäyttöön. Opas on tarkoitettu uusien ja vanhojen VIRVE käyttäjien koulutukseen, sekä VIRVEN käytön tukemiseen. Tuotoksessa onnistuttiin ja se saatiin käyttöön triagehoitajille. Opas suunniteltiin yhteistyössä ensiavun VIRVE-vastaavan kanssa, joka kouluttaa uudet triagehoitajat.

Opinnäytetyöprosessi on pitkittynyt opintojen ollessa tauolla ja siitä johtuneet ryhmän vaihdokset, sekä toimipisteen vaihto Mäntästä Tampereen kampukselle toivat alkuun oman haasteensa. Opinnäytetyöprosessin aikana tuotosta tehtiin Acutaan aikataululla, mutta raportin tekeminen on ollut tämän jälkeen useampaan otteeseen telakalla. Opiskelu työn ohella on vaikuttanut myös opinnäytetyön raportin viivästymiseen. Suuntaavien opintojen alettua syksyllä 2016 ja opinnäytetyön ohjaajan vaihduttua koin ohjauksesta olevan lisäapua opinnäytetyön valmiiksi saattamiseksi. Opinnäytetyön pitkittyä tehtiin ensin opas ja se esiteltiin ensiavussa heidän koulutustilaisuudessa. Opas tuotettiin tilaajan tarpeiden takia paljon ennen raportin valmistumista. Oppaan valmistuminen ensin loi haastetta raportin luomiseen. Raportissa tutkittiin viestintää, sekä millainen olisi hyvä opas. Oppaassa on jonkin verran ohjeiden mukaisuutta, mutta eniten oppaan luonnissa ohjasi se millaisen tilaaja siitä halusi. Raporttia tehdessä opin lisää viestiliikenteestä ja tämä helpottaa omaa osaamista työelämässä, sekä mitä tulee ottaa huomioon opasta tehdessä. Raporttia aloin kunnolla taukojen jälkeen työstämään vasta 2016 ja 2017 vaihteessa ja opinnäytetyön palautus sovittiin 2018 vuoden alkuun.

LÄHTEET

Aaltonen, L-M. & Rosenberg, P. 2013. Potilasturvallisuuden perusteet. Helsinki: Kustannus oy Duodecim

Castrén, M., Helveranta, K., Kinnunen, A., Korte, H., Laurila, K., Paakkonen, H., Pousi, J., Väisänen, O., 2012. Ensihoidon perusteet. Keuruu: Suomen Punainen Risti

Eerola, T., Pesola, H., Puirava-Hanhela M. & Virta, S. 2008. Sinulle on viesti. Helsinki: Kirjapaja.

Heikkinen, H. , Roivio, E & Syrjälä, L. 2007. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Tutkimuksen arviointi. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirvonen, E., Johansson, K., Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY.

Koponen, L. & Sillanpää, K. 2005. Potilaan hoito päivystyksessä. Hygienia. Helsinki: Tammi.

Kuula, Arja. 2011. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Pekkonen, T. 2015. Teoksessa Castrén, M., Eekman, S., Ruuska, R., & Silfast, T. Suuronnettomuusopas. Helsinki: Kustannus oy Duodecim

Pelastusopisto 2012. Pelastusopisto viestiliikenne luentomateriaali 2012.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. 2010. Toimialue 7. Tehtäväkuvaukset. Triagehoitaja. Luettu 18.03.2014. <http://intra.sis.pshp.fi>.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. 2013. Ensiapu & päivystys. Luettu 18.03.2014. <http://www.pshp.fi>.

Puro, J.-P. 2004. Onnistu Viestinnässä. Helsinki: WSOY.

Rall, M & Diekmann, P. 2005 Crisis resource management to improve patient safety. EUROANESTHESIA 28.-31.5.2005. Vienna. Luettu 10.01.2018. <https://www.guysandstthomas.nhs.uk/resources/education-training/sail/reading/crisis-mgt-pt-safety.pdf>

Roivas, M. & Karjalainen, M-L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy

Savonniemi, K. Virve-päällikkö Pirkanmaan sairaanhoitopiiri ensihoitokeskus. 2017 Virvekoulutusmateriaali. Sähköpostiviesti Kai.Savonniemi@pshp.fi. Luettu 25.9.2017

Siippainen, H. 2013. Triagetoiminnan kehittämisprojekti. Kliinisen asiantuntijan koulutus. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. YAMK opinnäytetyö.

- Siippainen, H. Triagehoitaja, Tays ensiapu Acuta. 2014 Ohjeita triagen virveohjekansioon. Sähköpostiviesti. Henna.siippainen@pshp.fi. Luettu 28.1.2014
- Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote. 2014. VIRVE sosiaali- ja terveystoimen viestivälineenä Luettu 20.10.2014.
- Suomen Akatemia. 2003. Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet. Luettu 20.11.2017.
<http://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/suomen-akatemia-eettiset-ohjeet-2003.pdf>.
- Torkkola, S., Heikkinen, H. & Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi - opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Tammi
- Valajärvi, E. 2006. Viestiliikenne viranomaisradioverkossa – Virve. Teoksessa Castren, M., Ekman, S., Martikainen, M., Sahi, T. & Söder, J. (toim.) Suuronnettomuusopas. Helsinki: Kustannus oy Duodecim
- Valtioneuvoston kanslia. 2016. Valtioneuvoston kanslian viestintäsuunnitelma. Valtioneuvoston kanslian raportteja 1/2016. Valtioneuvoston kanslia/Monistamo. Viitattu: 20.8.2017.
<http://vnk.fi/documents/10616/3541383/Valtionhallinnon-viestintasuositus-2016.pdf/5b1ec30b-107c-419f-8366-bfd9b9f923f8>
- Valvira. 2013. Ohjaus ja valvonta. Luettu 10.8.2017
http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/salassapito/asiakirjojen_salassapito.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilkka, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Luettu 1.5.2017. http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf
- Ålberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: WSOY
- Ålberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Otava