

Maija Liuksiala

SISÄISEN TIEDONKULUN KEHITTÄMINEN SÄHKÖISEN
VIESTINNÄN AVULLA VAMMALAN ALUESAIRAALASSA

Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysjuridiikan suuntautumisvaihtoehto
2011

SISÄISEN TIEDONKULUN KEHITTÄMINEN SÄHKÖISEN VIESTINNÄN AVULLA VAMMALAN ALUESAIRAALASSA

Liuksiala, Maija
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Maaliskuu 2011
Ohjaaja: Varpelaide, Heidi
Sivumäärä: 64
Liitteitä: 5

Asiasanat: sisäinen tiedonkulku, sähköinen viestintä, kehittäminen

Opinnäytetyön aiheena oli sisäisen tiedonkulun kehittäminen sähköisen viestinnän avulla Vammalan aluesairaalassa. Opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään henkilökunnan kokemuksia viestinnän toimivuudesta, sähköpostikäytäntöjen tuntemista sekä sähköpostin ja intranetin käyttöä tiedottamiseen työyksiköissä. Lisäksi pyrittiin löytämään kehittämisideoita intranetin avulla tapahtuvaan sähköiseen viestintään. Tutkimuksen avulla käydään läpi myös aluesairaalan sisäisen viestinnän tila.

Tutkimustulokset perustuvat johdolle, yhteistyöryhmälle ja lähiesimiehille sekä satunnaisesti valituille eri ammattiryhmiin kuuluville henkilöille lähetettyyn kyselyyn. Kyselylomakelinkki lähetettiin sähköpostitse sekä johdolle (3 kappaletta) että muulle henkilöstölle (100 kappaletta). Johdon vastausprosentti oli 66,7 ja muun henkilöstön 83.

Opinnäytetyön teoriaosassa perehdyttiin sisäisen viestinnän ja intranetin kirjallisuuteen. Vammalan aluesairaalan sisäinen viestintä tapahtuu pääosin sähköpostin välityksellä. Intranetin käyttöä ollaan kuitenkin koko ajan lisäämässä. Sisäinen viestintä koettiin melko avoimeksi ja rehelliseksi, mutta sen laatua pidettiin vaihtelevana.

DEVELOPING OF INTERNAL FLOW ON INFORMATION IN THE VAMMALA REGIONAL HOSPITAL WITH HELP OF ELECTRIC COMMUNICATION

Liuksiala, Maija
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
March 2011
Supervisor: Varpelaide Heidi
Number of pages: 64
Appendices: 5

Keywords: internal communication, electric communication

The purpose of this thesis was the development of the internal flow of information in the Vammala Regional Hospital with the help of electric communication. In the dissertation an attempt was made to examine experiences of the staff concerning the functionality of the communication, knowledge of e-mail practices and use of e-mail and intranet for information purposes in the work units. Furthermore, an attempt was made to find development ideas for electric communication via the intranet. With the help of the study, the state of communication inside the district hospital is also examined.

The research results are based on a questionnaire sent to the management, cooperative group and supervisors as well as randomly selected from various professional categories. A questionnaire was sent via e-mail both to the management (3 pieces) and to other staff (100 pieces). The answer percentage for the management was 66, 7 and for other staff 83.

In the theoretical part of the dissertation, the literature concerning internal communication and intranet was studied. Vammala Regional Hospital's internal communication takes place primarily via e-mail. However, the use of the intranet is constantly increasing. The internal communication was regarded as fairly open and honest but its quality was considered varying.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	6
2.1	Sisäisen viestinnän rakenne ja kanavat	6
2.1.1	Kasvokkaisviestintä	7
2.1.2	Sähköinen viestintä	10
2.1.3	Painettu viestintä	11
2.1.4	Epäviralliset viestintäkanavat	12
2.2	Viestinnän ongelmia	13
2.2.1	Ulkoiset ongelmat	13
2.2.2	Sisäiset ongelmat	14
3	VAMMALAN ALUESAIRAALAN VIESTINTÄ	15
3.1	Pirkanmaan sairaanhoitopiirin viestintäperiaatteet ja organisaatio	16
3.2	Pirkanmaan sairaanhoitopiirin viestintävälineet	17
3.3	Sähköinen viestintä Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä	17
3.4	Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sähköpostikäytännöt	19
4	TUTKIMUS VAMMALAN ALUESAIRAALASSA	20
4.1	Kohderyhmä	21
4.2	Tutkimusongelma	21
4.3	Kyselylomake	21
5	TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI	22
5.1	Aluesairaalan johdon tutkimustulokset	22
5.2	Aluesairaalan henkilöstön tutkimustulokset	25
5.2.1	Taustatietojen analysointi	25
5.2.2	Sähköpostiviestintää koskevat tulokset	28
5.2.3	Sähköpostin käytäntöihin ja tietosuojaan liittyvien kysymysten tulokset ...	33
5.2.4	Intraa koskevien kysymysten tulokset	40
5.2.5	Työyksikön käytäntöihin liittyvien kysymysten tulokset	46
5.2.6	Aluesairaalan viestintää koskevien kysymysten tulokset	53
5.2.7	Avointen kysymysten tulokset	57
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	60
7	SISÄINEN TIEDONKULUN KEHITTÄMISIDEAT SÄHKÖISEN VIESTINNÄN AVULLA	62
	LÄHTEET	64
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Organisaatio tarvitsee viestintää toimiakseen, samoin sitä tarvitsee myös henkilöstö. Onnistuneella viestinnällä on merkitystä työntekijöiden työmotivaatioon, viihtyvyyteen ja tuottavuuteen. Viestinnän tärkein osaamisalue ja tavoitteellisen toiminta on työyhteisön viestintä.

Viestintä on aina ollut sidoksissa paikkaan, aikaan ja tilaan. Kyetäksemme viestimään meidän on oltava tiettyssä paikassa ja tilassa tiettyyn aikaan. Sähköpostin, internetin, intranetin, erilaisten tietokonesovellusten sekä mobiiliviestinnän käyttö tiedonkulun välineenä on lisääntynyt nopeasti viimeisten kymmenen vuoden aikana. Koko organisaatio on tänä aikana joutunut opettelemaan uuden tavan viestiä.

Viestintä on johtamisen osa-alue. Sitä on kehitettävä ja sen pitää olla säännöllistä, ajankohtaista ja avointa. Kehittämisen on lähdettävä liikkeelle organisaation perustehtävästä ja tavoitteena on oltava toiminnan tehostaminen. Johdon odotetaan viestivän henkilöstöä ja työyhteisöä koskevista asioista henkilökohtaisesti. Työyhteisön tulevaisuus ja muutokset ovat henkilöstölle tärkeitä asioita. (Åberg 2000, 32-34).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata Vammalan aluesairaalan sisäisen viestinnän nykyistä tilaa, selvittää sähköpostikäytäntöjen tuntemista sekä pyrkiä löytämään uusia ideoita viestinnän kehittämiseen sekä intranetin käytön lisäämiseen tiedonkulun välineenä. Työssäni keskityn viestinnän kanavista vain sähköpostiin ja intranettiin.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäinen viestintä on monimuotoinen asia. Se on mahdollisuus ja kriittinen tekijä jatkuvassa muutoksessa. Se on alue, jolla lähes jokaisessa organisaatiossa on kehitettävää. Sisäistä viestintää voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Sille voidaan määritellä erilaisia tehtäviä ja se voidaan nähdä sekä omana toimintonaan että osana organisaatiokulttuuria. Sisäisellä viestinnällä on Suomessa muutaman vuosikymmenen historia ja se alkoi saada painoarvoa, kun työmarkkinajärjestöt 1970-luvun alussa solmivat ns. informaationsopimuksen. (Juholin 2004, 109–111).

Osmo A. Wiio on jo vuonna 1968 esittänyt määritelmän: "Viestintä on informaation vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä". Yrityksen sisäisestä viestinnästä voidaan käyttää myös nimitystä organisaatioviestintä.

Sisäinen viestintä on tiedon tuottamista, muokkaamista, välittämistä ja ymmärryksen luomista. Kun muutoksesta on tullut vuosituhaten vaihteessa pysyvä ilmiö, sisäinen viestintä on korostunut. On jouduttu tarkentamaan, mitä sisäiseen viestintään kuuluu ja mitä se oikeastaan on. Joidenkin näkemysten mukaan viestintä on yhtä kuin organisaatiokulttuuri, jotkut taas puhuvat keskustelukulttuurista, joka on yksi osa viestintäkulttuuria. (Juholin 2004, 109–111, 118).

2.1 Sisäisen viestinnän rakenne ja kanavat

Viestinnän rakenne ilmentää, mistä kanavista tai lähteistä tietoa etsitään ja se muotoutuu jokaisessa yrityksessä omanlaisekseen. Joissain kasvokkaisviestintä eri muodoissaan on tärkein, kun taas toisaalla hyvin hoidettu ajantasainen ja ammattimainen intranet on tärkein viestintäkanava. Rakenteen suunnittelussa määritellään kunkin asiasisällön tai – kokonaisuuden viestintään yksi tai kaksi pääkanavaa. Helposti voisi luulla, että kanavien runsaus lisää viestintätyytyväisyyttä, mutta kiireisessä työelämässä tiedon helppo saatavuus on tärkeämpää. (Juholin 2004, 123–124).

Sisäisen viestinnän kanavia voidaan luokitella eri tavoilla. Åberg on luokitellut neljään ryhmään, joita ovat lähikanavat, kaukokanavat, suora keskinäisviestintä ja

välitetty joukko- tai verkkoviestintä. Lähikanavat palvelevat työyksikköä ja kauko-kanavat koko työyhteisöä. Suora keskinäisviestintä on henkilökohtaista kanssakäymistä. Joukkoviestinnässä kohdejoukko on laajempi ja satunnaisempi. Verkkoviestintään käytetään intranetiä. (Åberg 2002, 173). Juholin puolestaan puhuu kolmesta viestinnän perusmuodosta, jotka ovat kasvokkaisviestintä, sähköinen viestintä ja painettu viestintä. Keskityn tässä Juholinin esittämiin muotoihin.

2.1.1 Kasvokkaisviestintä

Suullinen viestintä on tehokkain viestintäkeino. Usein viestittäessä kasvokkain, asiasta syntyy keskustelua ja näin pystytään heti toteamaan, onko viesti ymmärretty oikein. Vaikka teknologia on kehittynyt ja verkkoviestintä mahdollistaa samanaikaisen vuorovaikutuksen kahden tai useamman henkilön kesken, se ei silti korvaa kasvotusten kohtaamista. (Juholin 2004, 125).

Kasvokkaisviestinnän muotoja ovat muun muassa:

- esimiesviestintä
- kokoukset ja palaverit
- tiedotustilaisuudet
- perehdyttäminen

Esimies-alaisverkko on sisäisen viestinnän perusverkko. Se on nopeaa ja kattavaa. Esimies on työyhteisön keskeinen viestijä, hän tuo ja vie viestiä työyksikkönsä, muun organisaation ja toimintaympäristön välillä. Esimies toimii lähellä tai keskellä tiimiään ja osastoaan. Sen vuoksi häneltä odotetaan tavallista enemmän henkilökohtaista läsnäoloa ja vuorovaikutusta, mitä ei koskaan voi korvata täysin verkkoviestinnällä tai tiedotteilla. Esimies kohtaa alaisiaan tilanteissa, jotka edustava yhtä hyvin viestintää kuin johtamistakin. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa päivittäinen työviestintä, rekrytointi, työhön perehdyttäminen, ura- ja koulutussuunnittelu sekä oman osaston palaverit. Esimiesviestinnän vahvuus on omaan työyhteisöön kuuluminen ja sitoutuminen. Se sisältää enemmän kasvokkaisviestintää kuin mikään muu viestinnän

muoto. Esimiehen rooli ja tapa kommunikoida on tärkeä tekijä työyhteisön hengen luomisessa. (Juholin 2004, 126–128).

Palaute on tosiasia menneisyydestä ja se on myös yksi tärkeä osa esimiesviestintää. Jokainen haluaa saada palautetta työstään ja toiminnastaan. Palautteen antaminen ja saaminen ovat työtyytyväisyyden kulmakiviä. Palautetta voidaan antaa myös kirjallisesti ja koko ryhmälle yhtä aikaa. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 163–166).

Palaute on kuitenkin mielekkäintä antaa kahden kesken ottaen huomioon suomalaisen kulttuuriperimän. Julkinen kiitos saatetaan kokea nolona tai kiusallisena asiana. Esimies, joka luulee antavansa paljonkin hyvää palauteta, ei alaistensa silmissä annakaan sitä koskaan. Toisaalta alaiset, jotka toivovat lisää myönteistä palautetta, suhtautuvatkin siihen hyvin varautuneesti. (Puro 2003, 70–71).

Kehityskeskustelussa on myös mahdollisuus saada palautetta menneestä, mutta keskustelun ydin suuntautuu tulevaisuuteen ja oman työn kehittämiseen. Kehityskeskustelu on hyvä käydä säännöllisin väliajoin ja se on esimiehen ja alaisen vahva luottamuksellinen keskustelutilaisuus. (Lohtaja ym. 2007, 160–162).

Kokoukset ja palaverit ovat lähikanavia, jossa toteutuu keskinäisviestintä ja kasvokkaisviestintä. Niiden etuina on mahdollisuus jakaa tietoa samanaikaisesti monelle kuulijalle. Työ- ja ideointipalaverit on kuitenkin erotettava toisistaan. Ideointipalaveri on vapaamuotoinen, luovuuteen kannustava ja ennalta arvaamattomien ajatusten virittämistä ja esiin tuomista, kun taas työpalaverin sisältö on ennalta sovittu. (Juholin 2004, 133–134).

Nykyinen suomalainen kokous- ja palaveriajattelu on muuttunut suoraviivaisesta tehokkuutta ja ajankäyttöä suosivaksi. Työelämän rytmi on pakottanut kokouskäytännöt tiukkoihin pelisääntöihin. Läsnaolijoilta edellytetään hyvää valmistautumista, aikatauluista ja asioista pidetään tiukasti kiinni ja kokoukset etenevät nopeasti. (Puro 2004, 27–31).

Tiedotustilaisuus on hyvin toteutettuna erittäin toimiva sisäisen viestinnän keino. Sen edut ovat suurin piirtein samat kuin kokouksenkin. Tiedotustilaisuutta ei pidä järjestää turhan päiten, vain silloin se on järkevää, kun on kyse suurista asioista. (Åberg 2002, 176).

Tiedotustilaisuuden vuorovaikutuksellisuutta ja tehokkuutta lisää se, että tilaisuudessa käsiteltävät asiat kerrotaan etukäteen, läsnä olevat esimiehet ja johto valmistautuvat vastaamaan kysymyksiin ja olemaan paikalla koko ajan. Myös kuulijoiden pitää miettiä valmiiksi kysymyksiä käsiteltävästä asiasta. (Kylänpää 2003, 58).

Johdon omissa viestintätilanteissa on tärkeintä heidän läsnäolonsa, puheensa ja näkemyksensä asioista. Se täydentää ja syventää muita kanavia. Johdon säännölliset tiedotustilaisuudet ovat vakiintuneet monissa työyhteisöissä. Ne vaativat valmistautumista ja niiden suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon se, että asia "istuu" siihen ympäristöön, missä se esitetään. Valmistautumattomuus koetaan helposti henkilöstön aliarvioinniksi. Yleiskieli ja kaikkien ymmärtämät käsitteet helpottavat viestin perillemenoa. (Juholin 2004, 135–136).

Työyhteisöön perehdyttämisessä on kyse työyhteisön yleisten pelisääntöjen viestimisestä henkilöstölle. Näitä ovat muun muassa vallitsevat sopimukset ja määräykset, selvitykset yleisistä toimintaperiaatteista ja työyhteisön henkilöstöpolitiikasta, henkilöstöpalvelut, työturvallisuusasiat sekä tiedot henkilöstön oikeuksista ja velvollisuuksista työyhteisössä. Esimiehen lisäksi perehdytykseen voivat osallistua henkilöstöasioiden hoitaja, työhönottaja sekä työtoverit. Henkilökohtainen neuvonta on perehdyttämisessä merkittävintä. (Åberg 2002, 203–205).

Perehtymisen onnistuminen perustuu tietoisuuden ja tunnettuuden määrätietoiseen lisäämiseen heti palvelussuhteen alusta alkaen. Perehdyttämistä varten on syytä laatia selkeä aikataulu. (Siukosaari 1999, 94–96).

2.1.2 Sähköinen viestintä

Sähköisen viestinnän keinoja ovat muun muassa:

- sähköposti
- intranet

Sähköposti on tehokas viestintäkanava. Kun kaikki osaavat sitä käyttää ja se on kaikkien saatavilla, se on myös erittäin toimiva ratkaisu viestintään. Monet yhteisöt ovat joutuneet laatimaan sähköpostin käytön säännöt, koska sähköpostiviestintä on kasvanut räjähdysmäisesti. (Juholin 2004, 143).

Sähköposti voi olla myös uuden median työkaluista kuormittavin. Sähköposteja voi tulla jatkuvasti, mutta niiden pelkkä lukumäärä ei kerro sen rasittavuudesta vaan sen ratkaisee se, mistä kokonaismäärä koostuu. Osa voi olla roskapostia, jonka voi avaamatta tuhota, mutta jos toimenpiteitä vaativia posteja tulee 30–40 päivässä ja jokaisen lukemiseen kuluu 10 minuuttia, on työpäivästä jo suurin osa kulunut pelkkien sähköpostien lukemiseen. (Puro 2004, 61–67).

Intranet on organisaation sisäinen tietoverkko, joka hyödyntää samaa teknologiaa kuin Internet ja on koko henkilöstön käytössä. Intranet on muuttanut viestinnän rakennetta ehkä enemmän kuin mikään muu media ja se on vaikuttanut ja tulee vaikuttamaan yhä enenevässä määrin myös työkuulttuuriin. Yhä useammin kirjalliset tiedotteet korvautuvat verkkoversiolla. (Juholin 2004, 141).

Tiedonjakovälineenä intranet on mainio. Kaikki työntekijät saavat tiedon asiasta samanlaisena ja yhtä aikaa. Tieto säilyy intrassa, jos myöhemmin tulee tarve tarkistaa asiaa. Näin henkilöstö ei joudu enää eriarvoiseen asemaan esimiesten erilaisten tiedonvälitystaitojen johdosta. Intranet on kuitenkin muutakin kuin vain viestintäkanava. Se kattaa kaikki yrityksen toiminnot esimerkiksi henkilöstöhallinnon, henkilöstön kehittämisen, osaamisen kehittämisen ja tietojohdamisen. (Kuivalahti 2003, 61).

Ajantasainen ja ammattimaisesti hoidettu intranet on noussut monissa työyhteisöissä tärkeimmäksi tai toiseksi tärkeimmäksi tiedonetsintäkanavaksi. Intranetista ei kui-

tenkaan saisi tulla tiedon kaatopaikkaa, josta oleellisen tiedon löytäminen on kuin neulan etsintää heinäsuovasta. (Juholin 2004, 124,142).

Rakenteella ja toiminnallisuudella on merkitys intranetin käyttöön työyhteisössä. Valikoiden ja painikkeiden pitää olla selkeitä ja yksinkertaisia. Linkkien pitää olla toimivia ja ohjeiden on oltava riittävän yksiselitteisiä. Sisällöntuottajien koulutuksella on tärkeä rooli intran käytössä. Järjestelmää on osattava käyttää hyödyllisesti, ja sisällön tuotantoon sekä ylläpitoon on varattava resursseja. Sisällöntuottajan on osattava myös käyttää sujuvasti järjestelmää. (Kuivalahti 2003, 170).

Intranetin omaksuminen on vienyt pidemmän ajan kuin sähköpostin omaksuminen. Sen hyväksikäyttämättömiä soveltamismahdollisuuksia on vielä runsaasti, mutta alamme vasta vähitellen hyväksyä intranetin merkityksen työyhteisön todellisena viestintäkanavana. (Puro 2004, 89).

2.1.3 Painettu viestintä

Painettu viestintä on aina kirjallista viestintää. Se vaatii kykyä lukea, ymmärtää ja tulkita tavoitteiltaan ja sisällöiltään hyvin vaihtelevia tekstejä, mutta se vaatii myös kykyä tuottaa erilaisille viestinnän kanaville sisällöllisesti tiivistä ja relevanttia tekstiä, jonka tulkitseminen on oltava helppoa. (Puro 2004, 112).

Painettua viestintää ovat muun muassa:

- henkilöstölehti
- ilmoitustaulu
- tiedote

Henkilöstölehti toimii sekä informointikanavana että keskustelufoorumina ja asioiden taustoittajana. Se ilmestyy yleensä muutaman kerran vuodessa. Sen asema verkkoviestinnän täydentäjänä on edelleen melko vankka. Henkilöstölehden yhtenä tehtävänä on yhteisöllisyyden luominen ja vahvistaminen. (Juholin 2004, 139). Henkilöstölehdessä käsitellään usein myös perehdyttämiseen liittyviä kysymyksiä. Lehti voi

julkaista esimerkiksi jonkin perehdyttämisen osa-alueen teemanumeron. (Åberg 2002, 206).

Ilmoitustaulun asema on yhä vakaa niissä työyhteisöissä, joissa kaikilla ei ole pääsyä verkkoon, vaikka sen merkitys onkin vähentynyt verkkoviestinnän myötä. Ilmoitustaulun rakenne kannattaa suunnitella hyvin ja se voidaan jakaa esimerkiksi pysyviin ja muuttuviin tiedotteisiin. (Juholin 2004, 137).

Hyvän tiedotteen perusvaatimus on informatiivisuus ja sen vahvuutena on nopeus. Se on tiivis ja ilmaisultaan neutraali. Tiedote ei saa sisältää turhaa eikä liian yksityiskoh- taista tietoa. Sisäisen tiedotteen tärkeimmät osat ovat otsikko ja ingressi, josta lukija heti ymmärtää mistä on kyse. Tiedotteessa on aina päiväys, allekirjoitus ja yhteystie- dot. (Juholin 2004, 138–139). Hyvä tiedote sisältää aina vain yhden uutisen. Jos tär- keitä uutisia on useampia, ne vievät toisiltaan tehoa ja ne pitäisikin uutisoida eri päi- vinä. (Lohtaja ym. 2007, 100).

2.1.4 Epäviralliset viestintäkanavat

Viestinnän epävirallisia kanavia ovat muun muassa:

- ahaa-aukiot
- puskaradio

Ahaa-aukioiden rooli on luoda ja vahvistaa keskinäisviestintää. Ne ovat fyysisiä tilo- ja, joissa henkilöstö lepuuttaa aivojaan, saa virikkeitä ja heittää ilmaan villejä ideoita. (Åberg 2002, 175). Sisäisen viestinnän kannalta Ahaa-aukiot ovat hyviä paikkoja sosiaalisen kanssakäymisen lisäämiseen, työtovereihin tutustumista sekä tietojen tarkistamista ja välittämistä varten. (Siukosaari 1999, 100).

Puskaradio on nopea ja luotettava viestin, jossa sanomat ovat ymmärrettävässä muo- dossa. Se on kuitenkin usein uhka yhteisön toimivuudelle, koska se heikentää ilma- piiriä. (Åberg 2002, 175). Puskaradio toimii aina, kun tietoja odotetaan eikä niitä saada, kun ne viipyvät tai niitä ei saada riittävästi. Tietotyhjiö täyttyä aina myös talon

sisällä. Puskaradio on vahvimmillaan yksiköissä, joissa sisäinen tiedottaminen on vähäistä, salailevaa tai sulkeutunutta. (Siukosaari 1999, 100).

2000-luvun alkupuolella on suomalaiselle viestintäalalle perustettu puskaradio-palvelu eli nykyisin organisaatiot voivat liittää sen myös osaksi virallista viestintää. Sen kautta välittyy tietoa sekä myönteisistä että kielteisistä asioista. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 15).

2.2 Viestinnän ongelmia

Organisaatio on sähköisen viestinnän myötä muuttunut viestintäteknologian toimivuudesta riippuvaiseksi. Koko työyhteisö saattaa halvaantua, jos sähköt katkeavat, serveri pettää tai virus kaataa tietojärjestelmän. (Puro 2004, 46).

Viestintä on myös häiriöaltista. Häiriöt voidaan jaotella Osmo A. Wiion esittämällä tavalla neljään eri osaan. Osa häiriöistä on ulkoisia ja osa sisäisiä. (Åberg 2000, 31–32). Myös muita kuin Wiion esittämiä ongelmia esiintyy viestinnässä.

2.2.1 Ulkoiset ongelmat

Ulkoisena ongelmana Wiio esittää *esteen*. Este tarkoittaa, että viesti ei mene lainkaan perille. Tämä on ulkoinen häiriö ja se esiintyy silloin, kun viesti on jo lähtenyt lähettäjältä. Esimerkiksi kirje voi mennä väärään osoitteeseen tai ilmoitustaululle laitettu tiedote voi jäädä huomaamatta. (Åberg 2000, 31–32).

Toinen Wiion esittämä ulkoinen ongelma on *kohina*. Se puolestaan tarkoittaa, että sanomaan sekoittuu muita sanomia tai valokopio on epäselvä. Paikallisradion teho heikkenee ajettaessa kuuluvuusalueesta pois päin tai messuilla kilpailevat viestit sekoittuvat toisiinsa. Kohina on esteen tavoin ulkoinen häiriö. (Åberg 2000, 31–32).

2.2.2 Sisäiset ongelmat

Ensimmäinen Wiion esittämä sisäisten ongelmien häiriölajeista on *kato* eli sanoma kyllä tulee vastaanottajalle, mutta osa sanomasta häipyvät huonon näön, kuulon tai väsymyksen vuoksi. Kato on sisäinen häiriö eli häiriö esiintyy vasta sen jälkeen, kun se on saapunut vastaanottajalle. (Åberg 2000, 31–32).

Toinen Wiion esittämä häiriölaji on *vääristymä*, joka tarkoittaa sitä, että tullut sanoma ymmärretään tai tulkitaan väärin. Sanoman tulkintaan vaikuttaa arvot, asenteet ja tarpeet. Vääristymä on kadon tavoin sisäinen häiriö. (Åberg 2000, 31–32).

Sisäisenä ongelmana ovat myös *erilaiset ihmiset*. Ihmiset ovat erilaisia ja siksi sanomatkin ymmärretään eritavoin. Ihmisillä on erilaisia rytmejä eli toiset ovat nopeita, toiset eivät. Harkitsevainen, hitaampirytmisen kypsyttelö asioita, kun taas toinen on jo ennättänyt asiasta kolmanteen. "Bensakoneet" ja "dieselit" ovat Bjurströmin ja Enäkosken nimitys näille nopeille ja hitaille ihmisille. Työyhteisöissä tarvitaan kuitenkin molempia tyyppisiä, sillä joskus pitää reagoida nopeasti asiaan, joskus taas harkinta ja perustelujen etsiminen on paikallaan. (Bjurström & Enäkoski 2001, 79–86).

Sisäisenä ongelmana voivat olla *pelot ja ahdistukset*. Ne voivat aiheuttaa työyhteisössä vakavan ristiriidan ihmisen toiminnalle. Pelko jotain tilannetta kohtaa aiheuttaa sen ettemme pysty osallistumaan haluamallamme tavalla. Se voi johtaa viestintähallittomuuteen ja vetäytyneisyyteen, mutta pelot eivät rajoitu vain esiintymistilanteisiin. Yrityksen johtajan tapaaminen ja keskustelu hänen kanssaan voi pelottaa tai ajatus siitä, että joudumme keskustelemaan toisesta kulttuurista olevan henkilön kanssa saattaa pelottaa. (Puro 2003, 32–43).

Tietoturva

Verkottuvan maailman tietoturva on ongelmallista. Rajat hämärtyvät oikean ja väärän välillä. Vasta kun jotain vakavaa sattuu, huomataan kuinka haavoittuvia tietojärjestelmät ovat.

Yksilön turva ja järjestelmien turva ovat tietoturvan kaksi puolta. Yksilön suojaaminen muodostuu tärkeäksi ongelmaksi, kun henkilöstä tallentuu entistä enemmän ja yhä arkaluontoisempaa tietoa eri tietojärjestelmiin. Hakkerit, virukset, tekniset virheet ja viat ovat puolestaan uhka järjestelmän turvallisuudelle. (Kuivalahti 2003, 130).

Fyysinen tietoturva on käytännössä vaikea toteuttaa. Varkaudet, onnettomuudet ja tulipalot ovat jatkuva fyysisen tietoturvan uhkatekijä. Hallinnollinen tietoturva eli salasana, käyttöoikeudet ja erilaiset ohjeistukset samoin kuin tekninen tietoturva eli palomuurit, tunnistusmenetelmät ja salaus sekä niiden ylläpito ja koulutus vaativat yritykseltä melkoista resurssia. (Kuivalahti 2003, 131).

Tietoturvan tasoa on pyrittävä koko ajan nostamaan, jotta väärinkäytön keinojen estäminen paranee. Samalla kuitenkin kehittyvät myös keinot murtautua järjestelmiin. Teknologia tai tekninen ratkaisu ei koskaan ole täysin turvallinen niin kauan kuin löytyy sellaisia henkilöitä, jotka haluavat tunkeutua järjestelmiin. Asennemuokkaus ja henkilöstön tietoisuuden nostaminen tietoturva-asioissa on parasta tietoturvaa intranetratkaisuissa. (Kuivalahti 2003, 131–132).

3 VAMMALAN ALUESAIRAALAN VIESTINTÄ

Vammalan aluesairaala on yksi Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimialueista, joten viestintäperiaatteet ja käytännöt samat kuin koko sairaanhoitopiirissä. Vammalan aluesairaalan johto vastaa siitä, että vastualueen viestintä on sairaanhoitopiirin strategiaan perustuvaa ja viestintäohjelman tavoitteiden mukaista ja kehittyvää. Johtoryhmä on tärkein koordinaattori, joka sopii viestinnän linjaukset ja tarkentaa tarvittaessa viestinnän vastuukysymyksiä. Jokainen aluesairaalan työntekijä hahmottaa oman roolinsa sekä varsinaisiin työtehtäviin liittyvässä viestinnässä että organisaatiokuvaan vaikuttavassa viestinnässä.

Viestinnän tavoitteena on hyvä vuorovaikutus, jonka tunnusmerkkejä ovat mm. vastavuoroisuus, rehellisyys, johdonmukaisuus, joustavuus ja ennakoivuus. Viestintä on siis jokaisen asia: hyvä vuorovaikutus tapahtuu avoimesti ja ajallaan. Avoimuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että organisaation sisäisiä asioita käsitellään organisaation ulkopuolella. Viestinnässäkin on hyvä noudattaa aktiivisen aikaisen tukemisen mallin perusajatusta: kun joku organisaatiossa viestii niin, että se koetaan esimerkiksi loukkaavana, uhkaavana, pelottavana, toimitaan hyvän vuorovaikutuksen toimintatavalla ja varmistetaan, että viestijä on tarkoittanut viestin siten kuin vastaanottaja on sen tulkinut.

3.1 Pirkanmaan sairaanhoitopiirin viestintäperiaatteet ja organisaatio

Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä viestinnän perimmäinen tehtävä on toimia potilaiden hyvän hoidon apuvälineen. Sairaanhoitopiirin viestintään liittyvät periaatteet on määritellyt viestintäohjelmassa vuonna 2004. Ohjelma luo raamit kaikelle viestinnälle sairaanhoitopiirissä. Siinä määritellään muun muassa henkilöstön roolit, tehtävät, käytössä olevat kanavat ja viestintäkumppanit. Jokaisen sairaanhoitopiiriläisen tehtäviin sisältyy viestintätehtäviä.

Viestintäohjelman tavoitteena on hyvän vuorovaikutuksen synnyttäminen ja ylläpitäminen, kokonaisuuden hahmottaminen ja ymmärtäminen, tarvittavien tietojen ja ohjeiden saatavuus ja se, että kansalaiset tuntevat Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toiminnan mahdollisuudet ja rajoitukset riittävän hyvin voidakseen halutessaan vaikuttaa sen toimintaan.

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hallitus johtaa koko sairaanhoitopiirin tiedottamista ja sairaanhoitopiirin johtaja vastaa koko sairaanhoitopiiriä koskevasta viestinnästä. Sairaanhoitopiirin viestintäpäällikkö toimii internetin, intran sekä lehtien päätoimittajana. Toimi- ja palvelualuejohtajat sekä aluesairaaloiden johtajat vastaavat johtamiensa yksiköiden työviestinnästä.

Sairaanhoitopiirissä viestintätehtävät kulkevat käsi kädessä työtehtävien kanssa.

3.2 Pirkanmaan sairaanhoitopiirin viestintävälineet

Sairaanhoitopiirissä on käytössä lukuisia viestintävälineitä eri tarkoituksiin. Välineet voidaan jakaa karkeasti kolmeen luokkaan: suullisiin, painettuihin ja sähköisiin. Käytettävä väline valitaan viestintäkumppanin ja tavoitteen mukaan. Tietyille viestintävälineille on määritelty omat toimintaperiaatteensa eli niin sanottu toimituspolitiikka, josta ilmenee mitä varten väline on olemassa, ketkä sitä käyttävät ja mihin sitä käytetään. Toimituspolitiikka on määritelty Terve-lehdelle ja Terve Pirkanmaalle sekä verkkoviestintävälineille internetille eli Helgalle ja intranetille eli Intralle.

Keskustelu kasvokkain on vaikuttavinta, mutta usein myös kalleinta viestintää. Sitä käytetään etenkin tilanteissa, joissa tarvitaan vuoropuhelua ja asioista sopimista. Myös toisen osapuolen kielteisiksi kokemista asioista on tarkoituksenmukaisinta keskustella kasvokkain. Suullista viestintää ovat keskustelut työtovereiden ja esimiehen kanssa sekä kokoukset ja palaverit. Suullinen viestintä kaipaa usein tuekseen kirjallista viestintää, jonka avulla voidaan palauttaa mieleen puhutut tai sovitut asiat.

Painoviestintää käytetään erityisesti silloin, kun kohderyhmä on niin laaja, että mahdollisuutta henkilökohtaiseen kanssakäymiseen ei ole. Kirjallista viestintää tarvitaan sähköisen rinnalle, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta seurata yksinomaan sähköisiä kanavia. Kirjalliset viestit laaditaan kunkin kohderyhmän tarpeita vastaaviksi ja kielellä, jota lukija vaivatta ymmärtää. Painoviestinnässä noudatetaan sairaanhoitopiirin sisäisiä ohjeita kuten kirjoitus- ja graafisia ohjeita. Kirjallista viestintää ovat esimerkiksi tiedotteet, ohjeet, kokouspöytäkirjat ja muistiot, sekä erilaiset painotuotteet, kuten lehdet ja vuosikertomus.

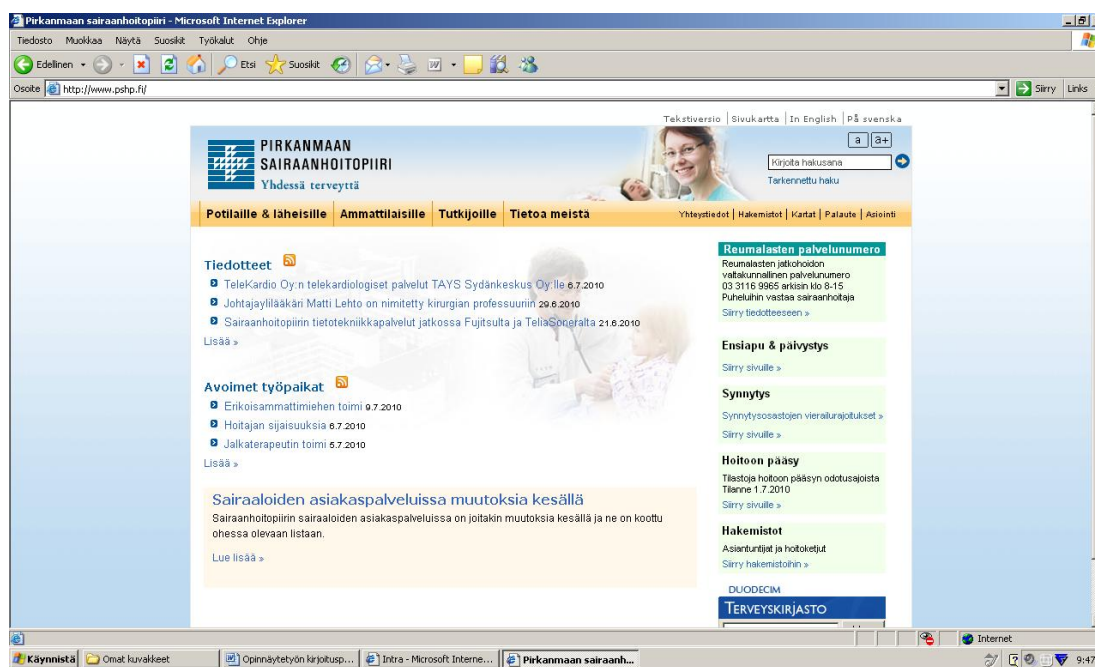
Sairaanhoitopiirissä säännöllisesti julkaistavia painotuotteita ovat Terve-lehti, Terve Pirkanmaa sekä toimintakertomus ja vuosikertomus.

3.3 Sähköinen viestintä Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä

Sähköinen viestintä tarkoittaa tietoa ja viestejä, jotka tallennetaan ja jaetaan sähköisesti. Kanavina käytetään radiota, televisiota, äänitteitä sekä sähköpostia, internetiä,

intranetiä. Sähköinen viestintä on nopeaa ja joustavaa, se ei ole yleensä sidottuna aikaan eikä paikkaan.

Sairaanhoitopiirin internetpalvelua nimitetään Helgaksi. Helgan ajantasaisuudesta ja kehittämistä huolehtii Helga-työryhmä. Työryhmän tehtävänä on huolehtia verkkopalvelun laadusta viestinnän ohjausryhmässä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Helga-verkkopalvelusivut ovat Pirkanmaan sairaanhoitopiiristä tietoa tai palveluja tarvitseville tarkoitettu julkinen verkkoviestinnän väline. Helga-sivusto on jaettu kohderyhmien mukaisesti omiin osioihinsa, jotka ovat potilaille & läheisille, ammattilaisille, tutkijoille ja tietoa meistä osiot. Kullakin toimi- ja palvelualueella, aluesairaalalla ja terveydenhuoltoalueella on nimetty verkkotoimittaja, joka vastaa oman alueensa Helga-sivuista. Verkkotoimittajat ovat käyneet verkkotoimittajakoulutuksen.



Kuva 1. Sairaanhoitopiirin ulkoisten sivujen aloitussivu

Sairaanhoitopiirin henkilöstölle suunnatun verkkopalvelun intranetin uudistamisprojekti käynnistyi vuonna 2009 ja sitä varten on nimetty ohjaus- ja projektiryhmä. Intranetin uudistaminen on parhaillaan meneillään. Se otettiin osittain käyttöön huhtikuun alussa 2010 ja vanhan intranetin alasajotyö on tarkoitus saada päätökseen marraskuun lopussa.

Tavoitteena on rakentaa yhtenäinen ja koko henkilöstölle avoin intranet. Intrasta tulee toimiva ja helppokäyttöinen työväline, jonka kautta voi käyttää sairaanhoitopiirin sisäisiä ohjeita, tiedotteita ja palveluita sekä hoitaa henkilöstöasioita sähköisesti. Sairanhoitopiirin uutisten julkaisemista huolehtii viestintäyksikkö, vastuualueiden viesteistä kukin vastuualue itse. Jokaiselle vastuualueelle on koulutettu intratiimit ja intratoimittajat.



Kuva 2. Henkilöstölle suunnattujen sivujen aloitusivu

3.4 Pirkanmaan sairaanhoitopiirin sähköpostikäytännöt

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin on ohjekirjeellä 6/2005 "Hyvä sähköpostikäytäntö" ja sen liitteellä (liite 1) antanut ohjeet sähköpostikäytännöistä, jonka mukaan suositellaan, että sähköpostiohje käytäisiin läpi työpaikkakokouksissa tai osastokokouksissa yhteisien käytäntöjen sopimiseksi. Ohje on jaoteltu sähköpostin käyttöön liittyviin yleisohjeisiin ja määräyksiin sekä sähköpostien rekisteröintiin, käsittelyyn ja arkistointiin liittyviin asioihin. Sähköpostin käyttöön liittyvät yleisohjeet ja määräykset on vielä jaoteltu kahteen osioon eli "Kun lähetät sähköpostia" ja "Kun vastaanotat sähköpostia". Kun lähetät sähköpostia – osio on jaettu seitsemään asiaan, jotka pitäisi aina sähköpostia lähetettäessä muistaa. Näitä ovat muun muassa:

- käytä sähköpostia vain silloin, kun se on tehokkain käytettävissä oleva kanava
- mieti, kenelle viestin lähetät
- tarkista, että vastaanottajan osoite on oikein
- otsikoi oikein – määrittele viestin aihe selkeästi ja lyhyesti

Kun vastaanotot sähköpostia – osio, on jaoteltu neljään asiaan. Näitä ovat muun muassa:

- älä koskaan avaa epämääräisiä viestejä tai liitetiedostoja
- toimita väärään osoitteeseen lähetetty viesti oikeaan osoitteeseen
- mieti viestin luottamuksellisuutta, ennen kuin lähetät saamasi viestin eteenpäin.

Tämän lisäksi sairaanhoitopiiri on ohjekirjeellä 3/2005 "Tietoturvallisuutta koskevia ohjeita ja käyttäjän sitoumus" antanut ohjeita työnantajalle kuuluvien sähköpostiviestien käsittelystä (liite 2). Ohjekirjeen mukaan työntekijän luottamuksellisen viestinnän piiriin kuuluvat sekä yksityiset viestit että sellaiset työtehtäviin liittyvät viestit, jotka on tarkoitettu yksinomaan työntekijälle itselleen.

4 TUTKIMUS VAMMALAN ALUESAIRAALASSA

Tutkimuksessa käytettiin kahta erillistä kyselylomaketta. Tutkimuksessani keskityn sisäisen viestinnän osa-alueista sähköpostiin ja intranettiin.

Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä kvantitatiivista tilastollista että kvalitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineiston keruussa käytetään yleensä tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, ei määrien selvittäminen. Tietoja kerätään usein syvä- tai teemahaastatteluin, ryhmäkeskusteluin ja havainnoinnalla. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 136–162).

4.1 Kohderyhmä

Ensimmäisenä kohderyhmä oli Vammalan aluesairaalan johto, johon kuuluvat sairaalan johtaja, hallintojohtaja ja johtava ylihoitaja. Toisena kohderyhmänä olivat lähiesimiehet (osastonhoitajat, päälliköt), yhteistyöryhmä sekä satunnainen otos eri ammattiryhmiin kuuluvista henkilöistä. Tutkimusluvan myönsi Vammalan aluesairaalan johtoryhmä (liite 3).

4.2 Tutkimusongelma

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää sisäistä tiedonkulkua, intranetin käyttöä ja sähköpostikäytäntöjä Vammalan aluesairaalassa.

Tutkimusongelmani kysymysmuodossa:

- Millaiseksi henkilöstö kokee Vammalan aluesairaalan viestinnän?
- Miten viestintää pitäisi henkilöstön mielestä kehittää?
- Miten hyvin sähköpostikäytännöt ja tietoturva tunnetaan?

4.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeen kokonaisvaltainen muotoilu on tärkeä asia. Lomakkeen pitää olla selkeä, laadukas ja se ei saa olla liian pitkä tai monimutkainen täytettäväksi ja sen tulee olla myös ulkoasultaan moitteeton. Lomakkeen lähetekirjeessä on kerrottava kyselyn tarkoitus ja tärkeys sekä ilmoitettava milloin lomake on palautettava. (Hirsjärvi ym. 2007, 199).

Kyselylomakkeet laadittiin Webropol ohjelmalla. Vammalan aluesairaalan johdolle lähetetty kyselylomake sisälsi pelkkiä avoimia kysymyksiä (liite 4) eli se vastasi haastattelututkimusta. Muille vastaajille lähetetty lomake sisälsi valinnaiskysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä (liite 5). Taustatietoina kysyttiin muun muassa vastaajan ikää, sukupuolta, ammattiryhmä, työmuotoa ja palvelusajan pituutta. Linkki vastauslomakkeeseen lähetettiin molemmille kohderyhmille sähköpostin välityksellä.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

Aluesairaalan johdolle (3 kpl) lähetettyyn kyselyyn vastasi 2 henkilöä ja muulle henkilökunnalle (100 kpl) lähetettyyn kyselyyn vastasi 83 henkilöä.

5.1 Aluesairaalan johdon tutkimustulokset

Johdolle esitettiin kaikkiaan kymmenen kysymystä. Käyn tulokset läpi kysymys kerrallaan ja käytin analysoinnissa myös vastaajien suoria lainauksia.

1. Mitä on sisäinen viestintä Vammalan aluesairaalassa

Vastaajat olivat suurin piirtein samaa mieltä siitä, mitä sisäinen viestintä on. Sisäistä viestintää on kaikki mitä laitetaan intranettiin, viikkotiedotteet, muut tiedotteet ja ohjeet. Sisäinen viestintä on työhön liittyvää viestintää, asioiden hoitamista.

"Viestintä on johdon ja henkilöstön, esimiesten ja yksiköiden, ryhmien ja yksiköiden välistä viestintää."

Sisäisenä viestintänä pidettiin myös fyysistä vuorovaikutusta erilaisissa palaverissa, sovituisissa keskustelutilanteissa ja spontaaneissa tapaamisissa.

"Sisäinen viestintä sisältää johdon keskinäistä viestintää sisältäen fyysisen vuorovaikutuksen."

2. Mitä sisäisen viestinnän toimivuus edellyttää organisaation johdolta

Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että viestinnän täytyy olla selkeää, ymmärrettävää ja yhtenäistä. Johdon lisäksi myös esimiehillä on vastaajien mielestä olennaisen tärkeä rooli sisäisessä viestinnässä.

"Johtoryhmä viestii samansuuntaisesti, samoin lähiesimiesten viestintä ei ole ristiriidassa omien esimiesten/johdon kanssa."

3. Mikä on Vammalan aluesairaalan sisäisen viestinnän keskeinen tavoite

Vastaajien mielestä tavoitteina ovat muun muassa henkilöstön informointi ja sitouttaminen sekä ohjaamisen ja yhteisöllisyyden tukeminen.

"Muistetaan, että kukaan ei tee huonoa laatua tahallaan eli jätetään syyttelyn ja virheiden etsimisen linja ja lähdetään vahvistamaan omia vahvuuksia viestinnässä".

Myös sähköpostin käyttöä pitäisi vastaajien mielestä kehittää.

"Vain yksi asia yhteen sähköpostiin, sähköpostin otsikointi siten, että vastaanottaja pystyy sen avulla priorisoimaan viestejään, pois liiallinen sähköpostin käyttö."

4. Pitäisikö sisäistä viestintää tehostaa ja miten

Vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että viestintäkulttuurin muuttaminen tehostaa viestintää. Myös viestintävälineiden valinta ja niiden hallintataito nähtiin vastaajien mielestä tärkeänä.

"Viestinnän tärkeys korostuu kriisi- ja muutostilanteissa ja näissä ei aluesairaalassa ole aina onnistuttu."

Vastaajien mielestä tiedon tavoitavuudessa on aina parannettavaa, koska oikea informaatio ei aina kulje yksiköihin niin kuin uskotaan.

5. Mitä mieltä olet sisäisen viestinnän laadusta

Vastaajien mielestä viestinnän laatu vaihtelee, vaikka se onkin vuosien varrella parantunut. Laadullisesti tärkeänä vastaajat pitivät viestinnän oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta. Myös virheellisen tiedon kulkeminen tuli esille vastauksissa.

"Varsinaisen ja oikean informaation rinnalla kulkee usein dis-informaatiota ja erilaisia juoruja/huhuja, joita tulisi voida oikaista."

"Muutosten maailmassa kulkee sisäisessä viestinnässä koko ajan myös virheellistä tietoa, yksilöllistä tulkintaa, joka yleistetään."

6. Mitkä ovat sisäisen viestinnän kehityksen esteet

Kehityksen esteeksi vastaajat näkivät sen, että sisäisen viestinnän toteutusta ei ole suunniteltu riittävästi tai sen merkitystä ei tunnisteta. Vastaajien mielestä myös yksi-puolinen viestintä koettiin esteeksi.

"Sisäinen viestintä voi jäädä liian yksipuoliseksi ja yksisuuntaiseksi ja usein olisi hyvä olla mahdollisuus kommentointiin ja kysymysten esittämiseen tavalla tai toisella."

Myös viestiä vastaanottavan tahon vastuu nähtiin esteenä.

"Vain johto on vastuussa siitä, että yksittäin työntekijä tai yhteisö ei ole ymmärtänyt mistä on kyse. Henkilöstöllä on lupa ja oikeus lähteä viemään asioita eteenpäin nopeasti, ei haittaa vaikka oma viesti olisi yksipuolinen, tulkinnanvarainen tai jopa totuudenvastainen – kuulijan pitää ymmärtää selvittää lisää ja osata hahmottaa muutkin näkökulmat."

7. Millä keinoin esteet voidaan poistaa

Vastaajat vastasivat tähän kysymykseen hieman erilaisesti. Toinen vastaajista pohti enemmänkin käytännön keinoja kuten kehittämisideoita, ideoita ja palautetta, kun taas toinen vastaaja pohti vastauksessaan viestinnän rooleja ja viestintävälineitten käyttöä.

"Viestintävälineitten käytöstä, viestijäroolista ja priorisoinnista pitää keskustella / linjata organisaatiossa".

8. Mitä sisäisen viestinnän välinettä käytät eniten

Molemmat vastaajat kertoivat käyttävänsä sähköpostia ja keskinäistä keskustelua viestintään. Myös puhelin oli molemmille vastaajille melko usein käytetty viestintäväline.

9. Miten näet sähköpostin merkityksen sisäisessä viestinnässä

Vastaajien mielestä sähköposti on merkittävä, olennainen osa sisäistä viestintää ja sen merkitys on viime vuosien aikana kasvanut.

"Sähköpostista on hyötyä ja harmia. Se on korvannut etenkin puheluita, mutta sen käyttöä esimerkiksi henkilöä koskevan tärkeän tiedon viestimisessä tulisi välttää".

10. Mitä toivomuksia sinulla on Intran hyödyntämiseksi sisäisessä viestinnässä

Vastaajat näkivät Intran uudeksi mahdollisuudeksi viestiä sisäisesti. Tärkeäksi koettiin myös paperin kulutuksen vähentäminen Intran avulla, mutta kumpikaan vastaajista ei esittänyt varsinaisia toivomuksia.

5.2 Aluesairaalan henkilöstön tutkimustulokset

Kysely lähetettiin yhteensä sadalle (100) eri ammattiryhmiin kuuluville henkilöille. Vastauksia saatiin kaikkiaan 83 henkilöltä. Käyn valintakysymyksiä läpi eri taustamuuttujien kanssa sekä samoin vastauksia avoimiin kysymyksiin, mutta varsinaiset kehittämisideat esitän vasta lopuksi omassa kappaleessaan.

5.2.1 Taustatietojen analysointi

Ensin käyn läpi kaikki vastaajat iän, sukupuolen ja ammattiryhmän mukaan. Sen jälkeen vielä muutaman taustakysymyksissä olleen kysymyksen, jotka on järkevämpi esittää omina taulukoinaan.

Taulukossa 1 on esitetty vastaajien lukumäärät iän mukaan. Tuloksista on nähtävissä, että suurin osa vastaajista sijoittuu ikäryhmään yli 50 vuotta tai 31–50 vuotta. Ikäkauma vastaa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin normaalia ikäjakautumaa. Vuonna 2009 Vammalan aluesairaalan vakinaisen henkilökunnan keski-ikä oli 48,9 vuotta ja koko henkilöstön 47,3 vuotta. Koko sairaanhoitopiirin henkilökunnan keski-ikä oli 43,4 vuotta (Henkilöstökertomus 2009).

Taulukko 1. Kaikki vastaajat iän mukaan

IKÄ	MÄÄRÄ	KESKIARVO
18–30	4	4,82
31–50	39	46,99
yli 50	40	48,19

Taulukossa 2 on esitetty kaikki vastaajat ammattiryhmittäin. Suurin osa vastaajista on hoitohenkilöstöön kuuluvia. Tämä vastaa aluesairaalan normaalia henkilöstöjakautumaa, koska lähes 60 % henkilökunnasta kuuluu hoitohenkilöstöön (Henkilöstökertomus 2009). Kysely lähetettiin 11. lääkärihenkilöstöön kuuluvalla, 6. tutkimushenkilöstöön kuuluvalla, 56. hoitohenkilöstöön kuuluvalla, 11. hallinto- ja toimistohenkilöstöön kuuluvalla ja 16. huoltohenkilöstöön kuuluvalla henkilölle.

Taulukko 2. Kaikki vastaajat ammattiryhmittäin

Lääkärihenkilöstö	9
Tutkimushenkilöstö	1
Hoitohenkilöstö	48
Hallinto- ja toimistohenkilöstö	11
Huoltohenkilöstö	14

Taulukossa 3 on esitetty kaikki vastaajat sukupuolen mukaan. Kysely lähetettiin yhteensä 83 naiselle ja 17 miehelle. Naisista kyselyyn vastasi hieman alle 80 %, miehet sen sijaan vastasivat kaikki. Aluesairaalan henkilökunnasta suurin osa on naisia, joka selittää naisten suuren lukumäärän.

Taulukko 3. Kaikki vastaajat sukupuolen mukaan

Nainen	66
Mies	17

Taulukossa 4 on esitetty kaikki ne vastaajat, joilla on mahdollisuus käyttää sähköpostia työaikana. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 81 henkilöä ja heillä kaikilla on mahdollisuus käyttää sähköpostia työaikana. Tämä vastaus on sairaanhoitopiirin linjauksen mukainen eli kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus käyttää tietokonetta ja sähköpostia työssä.

Taulukko 4. Sähköpostin käyttömahdollisuus työaikana

	Kyllä	Ei
Mahdollisuus käyttää sähköpostia työaikana	81	0

Taulukossa 5 on esitetty kaikkien vastaajien osalta tulokset siitä, kokeeko vastaaja saavansa tarpeeksi tietoa työpaikan tapahtumista. Vastauksista on nähtävissä, että suurin osa vastaajista kokee saavansa tarpeeksi tietoa.

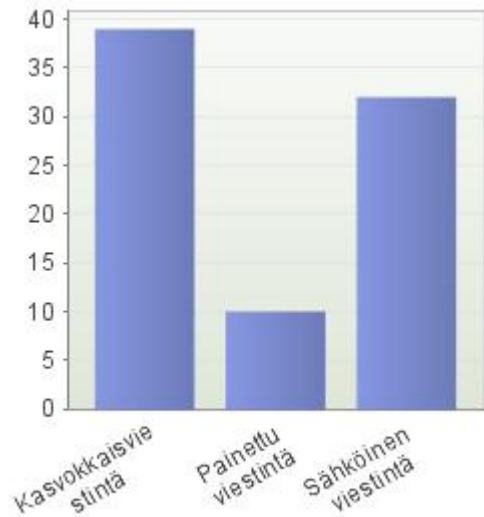
Taulukko 5. Saatko tarpeeksi tietoa työpaikkasi tapahtumista

	Kyllä	Ei
Koetko saavasi tarpeeksi tietoa työpaikkasi tapahtumista	61	17

Taulukossa 6 ja kuviossa 1 on nähtävissä mikä on vastaajien mielestä tehokkainta viestintää. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 81 henkilöä. Vastaajien mielestä kasvokkaisviestintä on ehdottomasti tehokkainta, mutta myös sähköistä viestintää arvostetaan. Sen sijaan painettua viestintää pidettiin vähiten tehokkaana.

Taulukko 6. Tehokkain viestintäkeino

	Kasvokkaisviestintä	Painettu viestintä	Sähköinen viestintä
Tehokkain viestintäkeino	39	10	32



Kuvio 1. Tehokkain viestintäkeino

5.2.2 Sähköpostiviestintää koskevat tulokset

Taulukossa 7 on esitetty kaikkien vastaajien vastaukset sähköpostiviestintää koskeviin kysymyksiin. Suurin osa vastaajista ilmoittaa lukevansa, saavansa ja lähettävänsä sähköpostia kerran päivässä tai vähintään kerran viikossa. Sähköposti on saatujen vastausten perusteella yleisesti käytetty viestintäväline Vammalan aluesairaalassa.

Lähes 80 % vastaajista ilmoittaa saavansa sähköpostia aluesairaalan johdolta vähintään kerran kuukaudessa, mutta vain vajaa 25 % ilmoittaa lähettävänsä sähköpostia johdolle joko kerran päivässä tai vähintään kerran viikossa. Noin 60 % ilmoittaa lähettävänsä johdolle postia vain kerran vuodessa tai ei lainkaan.

Taulukko 7. Sähköpostiviestintää koskevien kysymysten vastaukset

	Kerran päivässä tai useammin	Kerran viikossa	Kerran kuukaudessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En lainkaan	Yhteensä	Keskiarvo
a) Kuinka usein luet sähköpostia työpaikallasi?	75	8	0	0	0	83	4,9
b) Kuinka usein saat työhön liittyvää sähköpostia?	62	20	0	1	0	83	4,72
c) Kuinka usein lähetät työhön liittyvää sähköpostia?	42	30	8	1	2	83	4,31
d) Kuinka usein saat sähköpostitiedotteita aluesairaalan johdolta?	8	29	27	16	4	84	3,25
e) Kuinka usein lähetät sähköpostia aluesairaalan johdolle?	4	15	13	28	23	83	2,39
f) Kuinka usein saat työhön liittyviä ryhmäsähköpostitiedotteita?	19	53	9	1	1	83	4,06
g) Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin?	13	31	26	7	6	83	3,46

Taulukoissa 8-13 ja kuvioissa 2-5 esitän eri taustamuuttujien kanssa saatuja tuloksia tarkemmin.

Taulukossa 8 on esitetty sähköpostia lukevat henkilöt ikäryhmittäin. Vastauksista on nähtävissä, että kerran päivässä tai useammin sähköpostia lukevat kaikki 18–30 vuotiaat vastaajat. 31–50 ja yli 50 vuotiaat vastaajat ilmoittavat lukevansa joko kerran päivässä tai kerran viikossa sähköpostia.

Taulukko 8. Kuinka usein luet sähköpostia ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Kerran päivässä tai useammin	4	34	37
Kerran viikossa	0	5	3
Kerran kuukaudessa	0	0	0
Kerran vuodessa tai harvemmin	0	0	0
En lainkaan	0	0	0

Taulukossa 9 on esitetty työkokemuksen mukaan sähköpostia saavat. Reilu 75 % yli 10 vuotta, 6-10 vuotta ja 1-5 vuotta palveluksessa olleista ilmoittaa saavansa sähköpostia kerran päivässä tai useammin. Vain yksi yli 10 vuotta palveluksessa olleista ilmoittaa saavansa sähköpostia kerran vuodessa tai harvemmin.

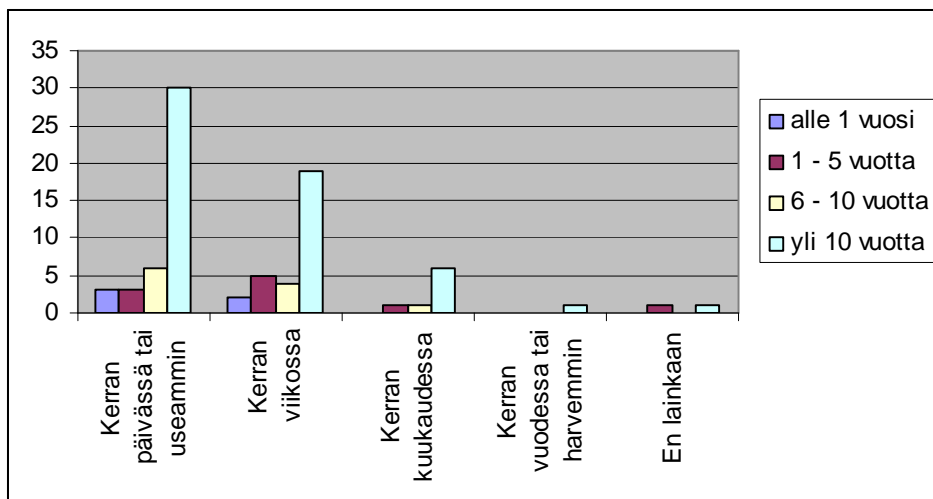
Taulukko 9. Kuinka usein saat sähköpostia työkokemuksen mukaan

	alle 1 vuosi	1 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	yli 10 vuotta
Kerran päivässä tai useammin	4	7	8	43
Kerran viikossa	1	3	3	13
Kerran kuukaudessa	0	0	0	0
Kerran vuodessa tai harvemmin	0	0	0	1
En lainkaan	0	0	0	0

Taulukossa 10 ja kuviossa 2 on esitetty työkokemuksen mukaan sähköpostia lähettävät henkilöt. Reilut puolet alle 1 vuoden, 6-10 vuotta ja yli 10 vuotta palveluksessa olleista lähettää sähköpostia kerran päivässä tai useammin. Yksi 1-5 vuotta sekä yksi yli 10 vuotta palveluksessa olleista vastaajista ilmoittaa, että ei lainkaan lähetä sähköpostia ja yksi yli 10 vuotta palveluksessa olleista ilmoittaa lähettävänsä sähköpostia vain kerran vuodessa.

Taulukko 10. Kuinka usein lähetät sähköpostia työkokemuksen mukaan

	alle 1 vuosi	1 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	yli 10 vuotta
Kerran päivässä tai useammin	3	3	6	30
Kerran viikossa	2	5	4	19
Kerran kuukaudessa	0	1	1	6
Kerran vuodessa tai harvemmin	0	0	0	1
En lainkaan	0	1	0	1

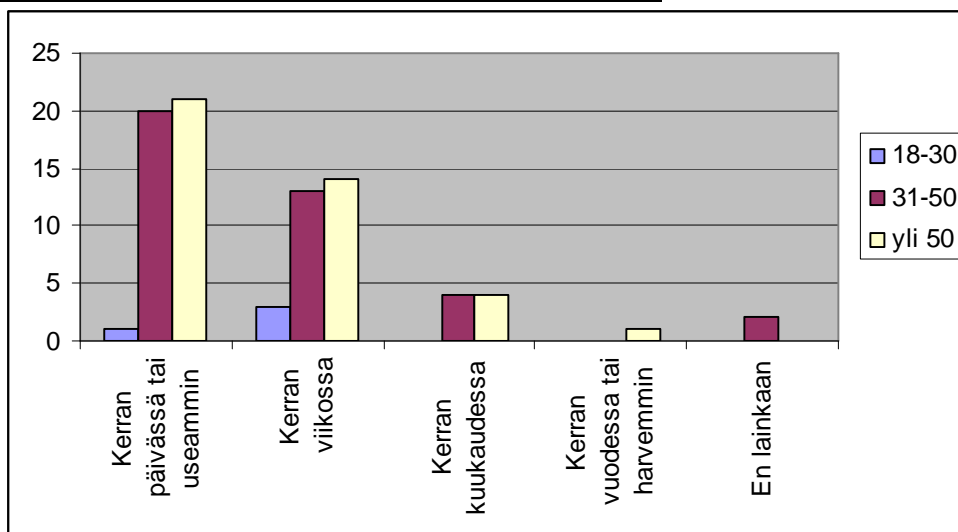


Kuvio 2. Kuinka usein lähetät sähköpostia työkokemuksen mukaan

Taulukossa 11 ja kuviossa 3 on esitetty sähköpostia lähettävät henkilöt ikäryhmittäin. Vastauksista on nähtävissä, että kerran päivässä tai useammin sekä kerran viikossa sähköpostia lähettävät lähes kaikki vastaajat jokaisessa ikäryhmässä. Vain kaksi vastaajaa 31–50 vuotiaista ilmoittaa, ettei lähetä sähköpostia lainkaan ja yksi yli 50 vuotiaista ilmoittaa lähettävänsä sähköpostia kerran vuodessa tai harvemmin.

Taulukko 11. Kuinka usein lähetät sähköpostia ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Kerran päivässä tai useammin	1	20	21
Kerran viikossa	3	13	14
Kerran kuukaudessa	0	4	4
Kerran vuodessa tai harvemmin	0	0	1
En lainkaan	0	2	0

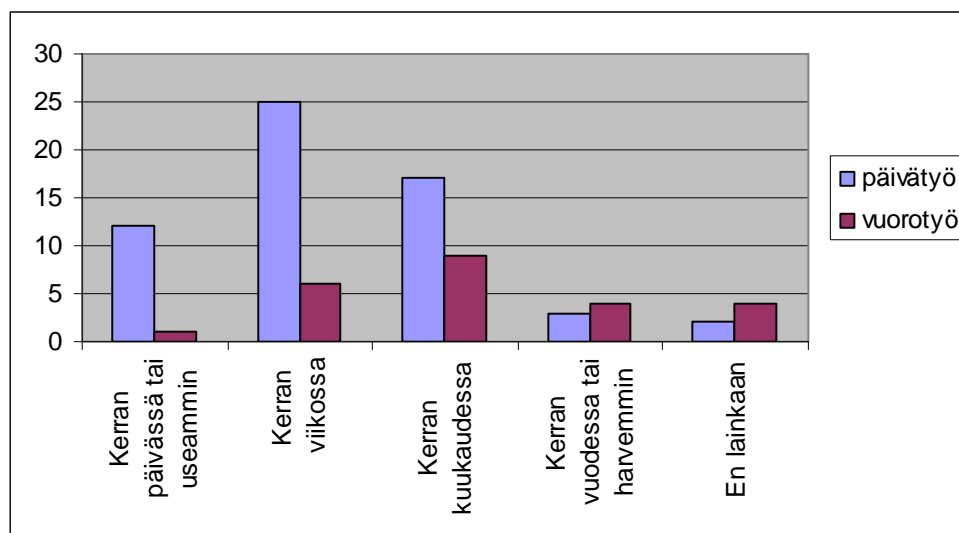


Kuvio 3. Kuinka usein lähetät sähköpostia ikäryhmittäin

Taulukossa 12 ja kuviossa 4 on esitetty sähköpostin tulostavat henkilöt työn mukaan. Päivätyötä tekevät tulostavat melko runsaasti saamiaan sähköposteja. Yli 60 % ilmoittaa tulostavansa sähköpostinsa joko kerran päivässä tai vähintään kerran viikossa. Vain noin kymmenesosa päivätyötä tekevästä ja hieman alle kolmannes vuorotyötä tekevästä ilmoittaa tulostavansa saamansa sähköpostin kerran vuodessa tai harvemmin tai ei lainkaan.

Taulukko 12. Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin

	päivätyö	vuorotyö
Kerran päivässä tai useammin	12	1
Kerran viikossa	25	6
Kerran kuukaudessa	17	9
Kerran vuodessa tai harvemmin	3	4
En lainkaan	2	4

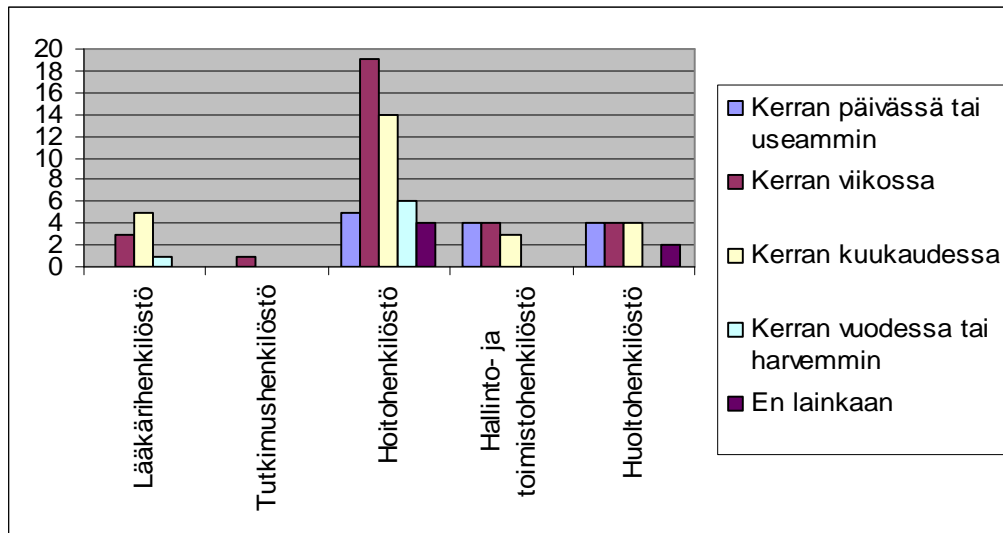


Kuvio 4. Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin

Taulukossa 13 ja kuviossa 5 on esitetty sähköpostin tulostavat henkilöt ammattiryhmittäin. Vastauksista on nähtävissä, että lääkärihenkilöstöstä yli puolet ilmoittaa tulostavansa sähköpostin kerran kuukaudessa ja puolet hoitohenkilöstöön kuuluvista tulostaa sähköpostin joko kerran päivässä tai vähintään kerran kuukaudessa. Hallinto- ja toimistohenkilöstöstä yli 70 % ilmoittaa tulostavansa sähköpostin joko kerran päivässä tai vähintään kerran viikossa.

Taulukko 13. Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin ammattiryhmän mukaan

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Kerran päivässä tai useammin	0	0	5	4	4
Kerran viikossa	3	1	19	4	4
Kerran kuukaudessa	5	0	14	3	4
Kerran vuodessa tai harvemmin	1	0	6	0	0
En lainkaan	0	0	4	0	2



Kuvio 5. Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin ammattiryhmän mukaan

5.2.3 Sähköpostin käytäntöihin ja tietosuojaan liittyvien kysymysten tulokset

Taulukossa 14 on esitetty kaikkien vastaajien vastauksen sähköpostiin liittyviin käytäntöihin ja tietosuojaan. Lähes kaikki vastaajat osaavat joko erittäin hyvin tai hyvin avata ja lähettää sähköpostin liitetiedoston. Suurin osa vastaajista ilmoittaa myös osaavansa arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintää. Vastaajista vain muutama yksittäinen henkilö ilmoittaa osaavansa sähköpostin käytäntöihin ja tietosuojaan liittyvät asiat erittäin huonosti.

Taulukko 14. Sähköpostin käytäntöihin ja tietosuojaan liittyvien kysymysten vastaukset

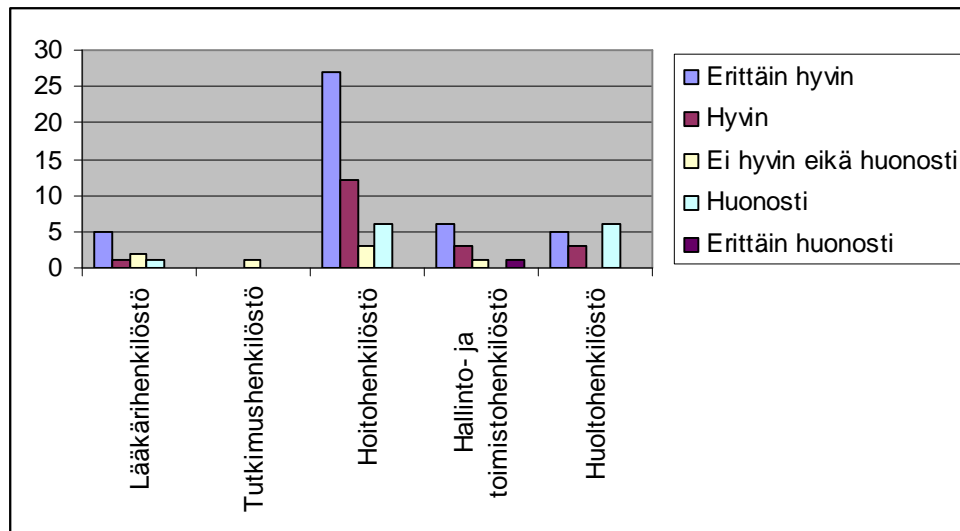
	Erittäin hyvin	Hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti	Yhteensä	Keski-arvo
a) Osaan avata sähköpostiviestin liitetiedoston	55	25	2	1	0	83	4,61
b) Osaan lähettää liitetiedoston	43	19	7	13	1	83	4,08
c) Osaan arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään	37	33	10	1	1	82	4,27
d) Työyksikössäni käytetään sähköpostia tiedon välittämiseen	22	39	18	2	2	83	3,93
e) Tunnen sähköpostin tietosuojan	24	38	19	2	0	83	4,01
f) Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeet	20	30	28	4	1	83	3,77
g) Tunnen tietoverkon tietosuojan	15	32	32	2	2	83	3,67

Taulukoissa 15 – 20 ja kuvioissa 6 – 11 esitän eri taustamuuttujien kanssa edellä olevia tuloksia tarkemmin.

Taulukossa 15 ja kuviossa 6 on esitetty ammattiryhmittäin, osaako vastaaja lähettää liitetiedoston. Vastauksista on nähtävissä, että huoltohenkilöstössä yli 40 % ilmoittaa osaavansa huonosti lähettää liitetiedoston. Muissa ammattiryhmissä liitetiedosto osataan lähettää joko erittäin hyvin tai hyvin.

Taulukko 15. Osaan lähettää liitetiedoston ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin hyvin	5	0	27	6	5
Hyvin	1	0	12	3	3
Ei hyvin eikä huonosti	2	1	3	1	0
Huonosti	1	0	6	0	6
Erittäin huonosti	0	0	0	1	0

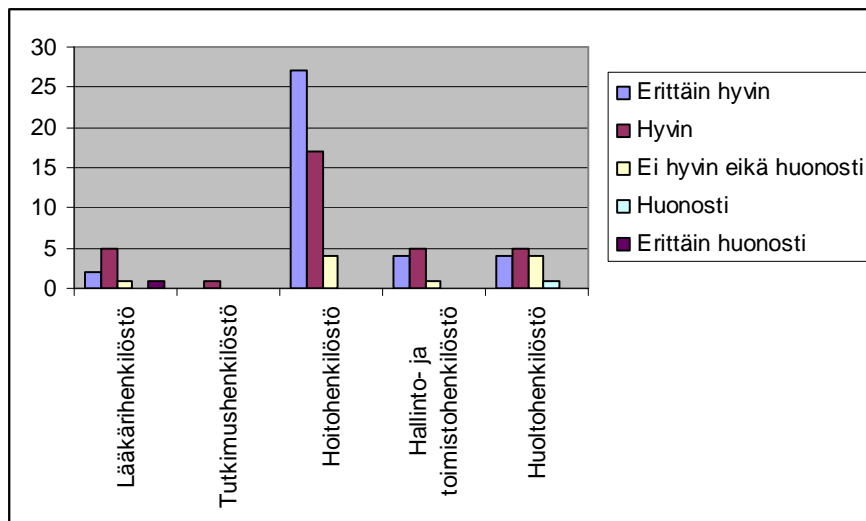


Kuvio 6. Osaan lähettää liitetiedoston ammattiryhmittäin

Taulukossa 16 ja kuviossa 7 on esitetty ammattiryhmittäin vastaajien kyky arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään. Vain yksi vastaaja lääkärihenkilöstöstä kokee osaavansa arvioida erittäin huonosti asian. Huoltohenkilöstöstä yksi kokee osaavansa huonosti asian. Hyvin tai erittäin hyvin asian osaa arvioida suurin osa jokaiseen ammattiryhmään kuuluvista.

Taulukko 16. Osaan arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin hyvin	2	0	27	4	4
Hyvin	5	1	17	5	5
Ei hyvin eikä huonosti	1	0	4	1	4
Huonosti	0	0	0	0	1
Erittäin huonosti	1	0	0	0	0

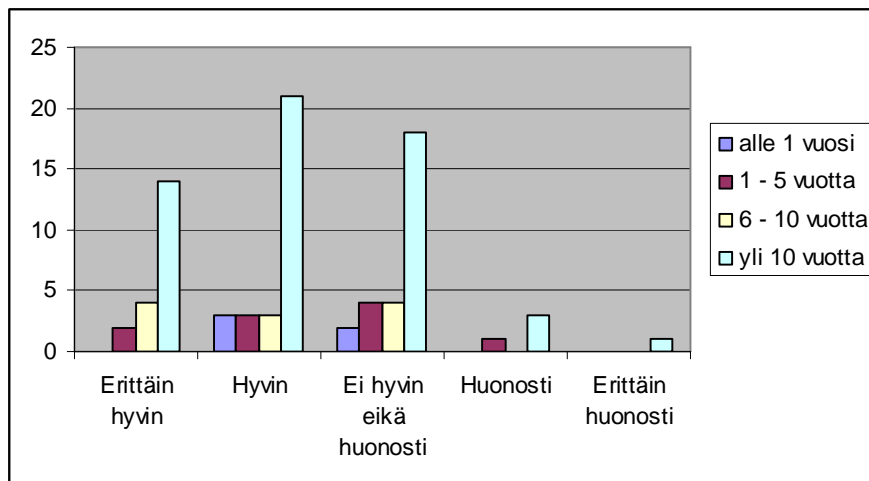


Kuvio 7. Osaan arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään ammattiryhmittäin

Taulukossa 17 ja kuviossa 8 on esitetty työpaikan sähköpostiohjeen tuntemus työkokemuksen perusteella. Yli puolet 6-10 sekä yli 10 vuotta palveluksessa olleista ja puolet 1-5 vuotta palveluksessa olleista ilmoittaa tuntevansa ohjeet erittäin hyvin tai hyvin. Vain neljä henkilöä yli kymmenen vuotta aluesairaalan palveluksessa olleista ilmoittaa tuntevansa sähköpostiohjeen huonosti tai erittäin huonosti ja yksi 1-5 vuotta palveluksessa olleista ilmoittaa tuntevansa sen huonosti.

Taulukko 17. Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeet työkokemuksen mukaan

	alle 1 vuosi	1 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	yli 10 vuotta
Erittäin hyvin	0	2	4	14
Hyvin	3	3	3	21
Ei hyvin eikä huonosti	2	4	4	18
Huonosti	0	1	0	3
Erittäin huonosti	0	0	0	1

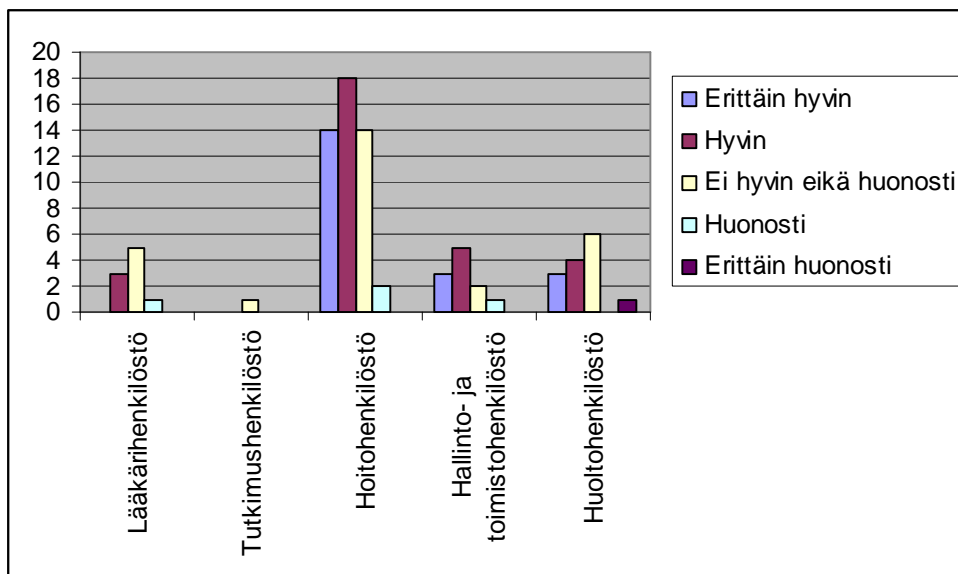


Kuvio 8. Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeen työkokemuksen perusteella

Taulukossa 18 ja kuviossa 9 on esitetty työpaikan sähköpostiohjeen tuntemus ammattiryhmittäin. Lääkärihenkilöstöstä ja huoltohenkilöstöstä puolet, hoito- sekä hallinto- ja toimistohenkilöstöstä noin 70 % ilmoittavat tuntevansa ohjeet erittäin hyvin tai hyvin. Huoltohenkilöstöön kuuluvista yksi tuntee ohjeen erittäin huonosti. Lääkäri- sekä hallinto- ja toimistohenkilöstöön kuuluvista yksi ja hoitohenkilöstöön kuuluvista kaksi ilmoittaa tuntevansa ohjeen huonosti.

Taulukko 18. Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeet ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin hyvin	0	0	14	3	3
Hyvin	3	0	18	5	4
Ei hyvin eikä huonosti	5	1	14	2	6
Huonosti	1	0	2	1	0
Erittäin huonosti	0	0	0	0	1

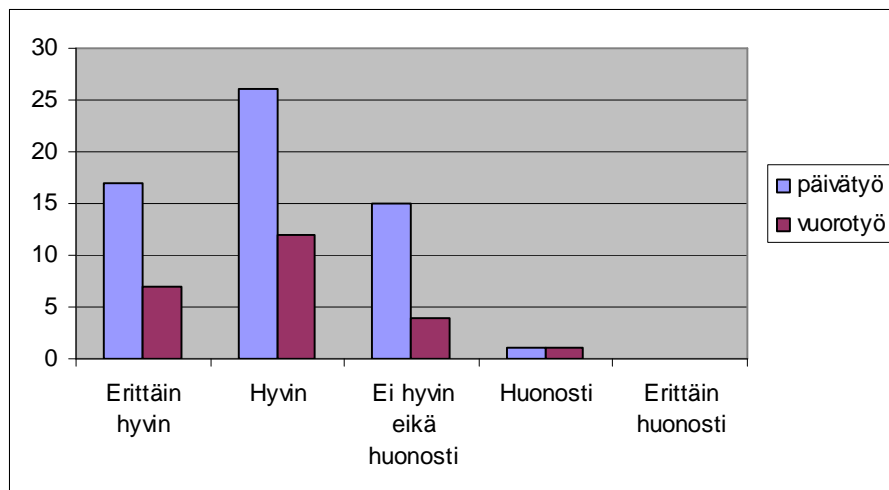


Kuvio 9. Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeen ammattiryhmittäin

Taulukossa 19 ja kuviossa 10 on esitetty sähköpostin tietosuojan tuntemus sen mukaan tekeekö henkilö päivä- vai vuorotyötä. Vastauksista on nähtävissä, että yli puolet sekä päivä- että vuorotyötä tekevistä tuntee sähköpostin tietosuojan erittäin hyvin tai hyvin. Vain yksi kumpaakin työvuoroa tekevistä ilmoittaa tuntevansa sähköpostin tietosuojan huonosti.

Taulukko 19. Sähköpostin tietosuojan tuntemus työn mukaan

	päivätyö	vuorotyö
Erittäin hyvin	17	7
Hyvin	26	12
Ei hyvin eikä huonosti	15	4
Huonosti	1	1
Erittäin huonosti	0	0

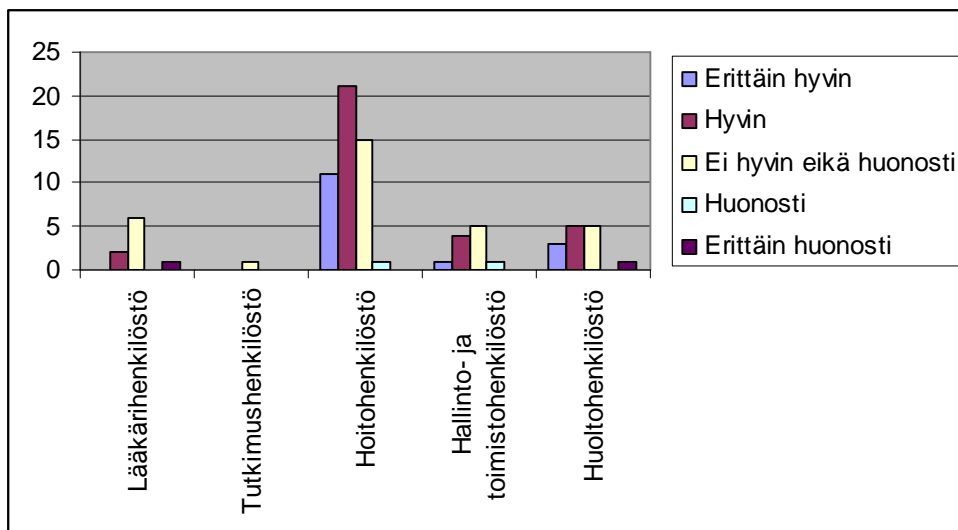


Kuvio 10. Sähköpostin tietosuojan tuntemus työn mukaan

Taulukossa 20 ja kuviossa 11 on esitetty ammattiryhmittäin tietoverkon tietosuojaohjeen tuntemus. Lääkärihenkilöstöstä suurin osa ilmoittaa, että ei tunne hyvin eikä huonosti ohjetta ja yksi ilmoittaa tuntevansa tietoverkon tietosuojaohjeen erittäin huonosti. Hoito- ja huoltohenkilöstöstä sen sijaan suurin osa ilmoittaa tuntevansa joko hyvin tai erittäin hyvin tietosuojaohjeen.

Taulukko 20. Tunnen tietoverkon tietosuojaohjeen ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin hyvin	0	0	11	1	3
Hyvin	2	0	21	4	5
Ei hyvin eikä huonosti	6	1	15	5	5
Huonosti	0	0	1	1	0
Erittäin huonosti	1	0	0	0	1



Kuvio 11. Tunnen tietoverkon tietosujoaohjeen ammattiryhmittäin

5.2.4 Intraa koskevien kysymysten tulokset

Taulukossa 21 on esitetty kaikkien vastaajien vastaukset Intraa koskeviin kysymyksiin. Yleisesti ottaen Intra koetaan selkeäksi ja helppokäyttöiseksi, sieltä löytyy kaikki oleellinen tieto ja se vähentää paperinkulutusta. Vastauksista on nähtävissä myös, että varsinkin Intran käyttöä ja toimintaa pitäisi vastaajien mielestä opettaa enemmän sekä Intraa tulisi käyttää enemmän sisäisessä viestinnässä. Lähes 45 % vastaajista ei ole eri eikä samaa mieltä siitä tehostetaanko työyksikön sisäistä työskentelyä ja asiakirjojen jakoa Intran avulla.

Taulukko 21. Intraa koskevien kysymysten vastaukset

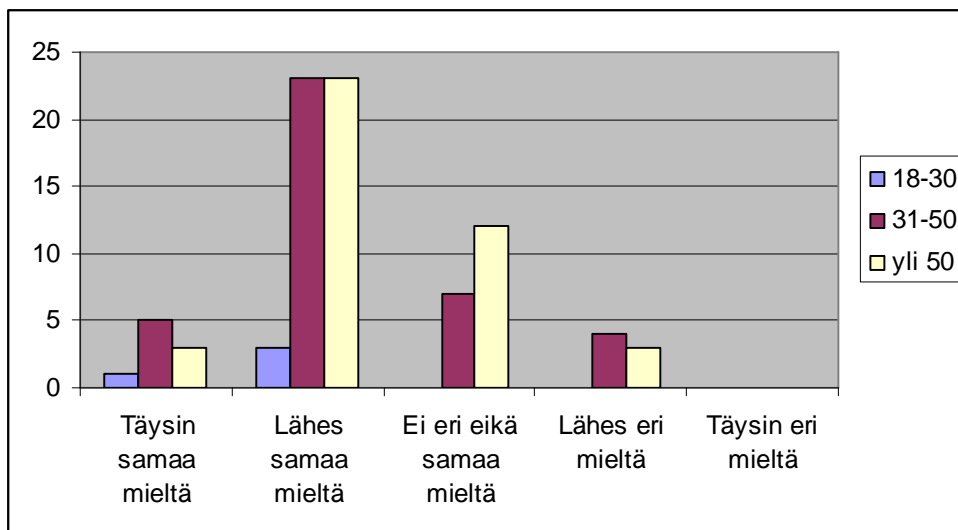
	Täysin samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Lähes eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
a) Intra on selkeä ja sitä on helppo käyttää	9	49	19	7	0	84	3,71
b) Intrassa julkaistaan kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto	7	46	23	6	0	82	3,66
c) Intra nopeuttaa työtä	10	28	30	13	3	84	3,35
d) Intran käyttö vähentää paperin kulutusta	17	40	19	7	0	83	3,81
e) Intraa tulisi käyttää enemmän sisäisessä viestinnässä	16	31	31	5	0	83	3,7
f) Intran avulla tehostetaan työyksikköni sisäistä työskentelyä ja asiakirjojen jakoa	5	24	36	13	5	83	3,13
g) Intran käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi	2	13	31	23	14	83	2,59

Taulukoissa 22–28 ja kuvioissa 12 – 17 esitän eri taustamuuttujien kanssa edellä olevia tuloksia tarkemmin.

Taulukossa 22 ja kuviossa 12 on esitetty ikäryhmittäin se, onko vastaajan mielestä Intra selkeä ja helppokäyttöinen. Vastauksista on nähtävissä, että kaikissa ikäryhmissä suurin osa vastaajista oli lähes samaa mieltä asiasta. Vain neljä 31–50 vuotiaista ja kolme yli 50 vuotiaista on asiasta lähes eri mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista.

Taulukko 22. Intra on selkeä ja sitä on helppo käyttää ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Täysin samaa mieltä	1	5	3
Lähes samaa mieltä	3	23	23
Ei eri eikä samaa mieltä	0	7	12
Lähes eri mieltä	0	4	3
Täysin eri mieltä	0	0	0

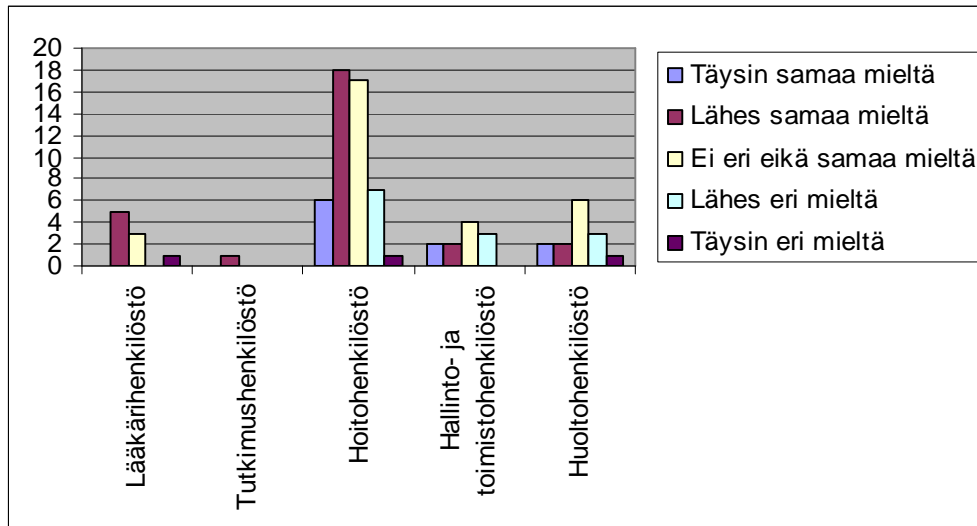


Kuvio 12. Intra on selkeä ja sitä on helppo käyttää ikäryhmittäin

Taulukossa 23 ja kuviossa 13 on esitetty vastaukset ammattiryhmittäin siitä, nopeuttaako Intra työtä. Lääkäri- ja hoitohenkilöstöstä suurin osa on täysin samaa tai lähes samaa mieltä siitä, että Intra nopeuttaa työtä. Hallinto- ja toimistohenkilöstöstä reilu kolmannes on sitä mieltä, että Intra nopeuttaa ja noin neljännes sitä mieltä ettei Intra nopeuta työtä. Noin 15 % hoitohenkilöstöstä ja 25 % huoltohenkilöstöstä on lähes tai täysin eri mieltä.

Taulukko 23. Intra nopeuttaa työtä ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Täysin samaa mieltä	0	0	6	2	2
Lähes samaa mieltä	5	1	18	2	2
Ei eri eikä samaa mieltä	3	0	17	4	6
Lähes eri mieltä	0	0	7	3	3
Täysin eri mieltä	1	0	1	0	1

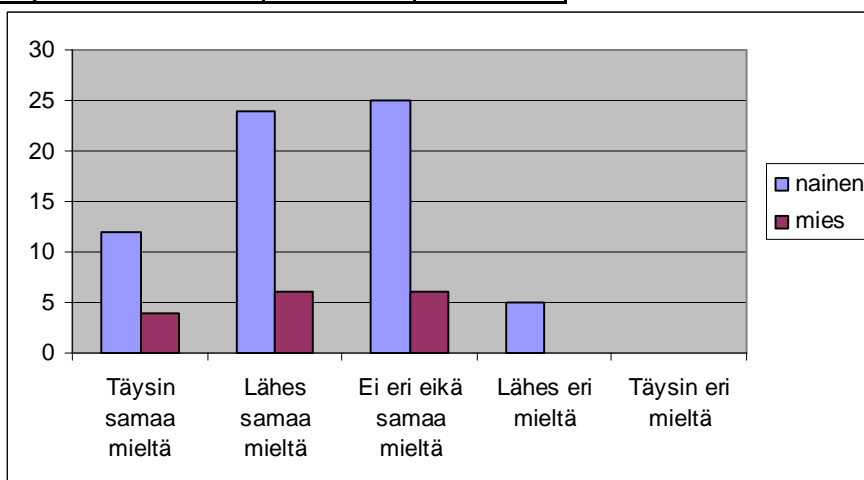


Kuvio 13. Intra nopeuttaa työtä ammattiryhmittäin

Taulukossa 24 ja kuviossa 14 on esitetty sukupuolen mukaan se, tulisiko Intraa vastaajien mielestä käyttää enemmän sisäisessä viestinnässä. Yli puolet sekä naisista että miehistä on täysin tai lähes samaa mieltä siitä, että Intraa tulisi käyttää enemmän sisäisessä viestinnässä. Vain 5 naisista on sitä mieltä, ettei intran käyttöä sisäisessä viestinnässä pitäisi lisätä.

Taulukko 24. Intraa tulisi käyttää enemmän sisäiseen viestintään sukupuolen mukaan

	nainen	mies
Täysin samaa mieltä	12	4
Lähes samaa mieltä	24	6
Ei eri eikä samaa mieltä	25	6
Lähes eri mieltä	5	0
Täysin eri mieltä	0	0

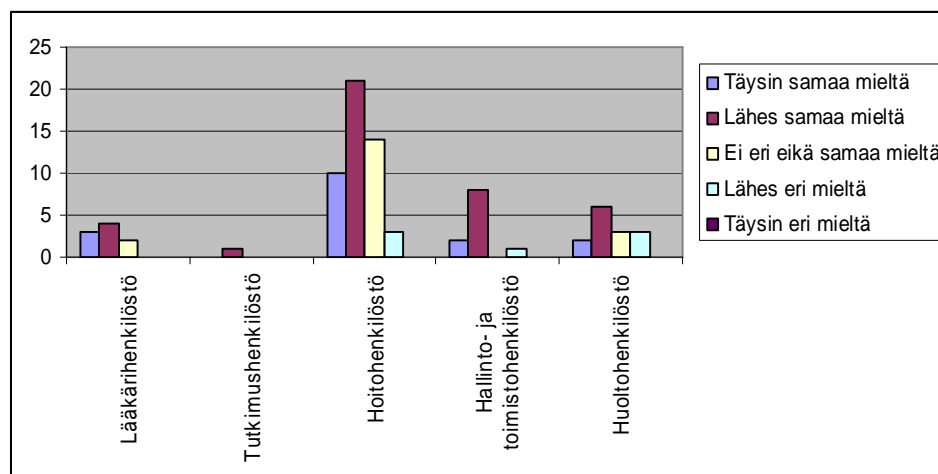


Kuvio 14. Intraa tulisi käyttää enemmän sisäiseen viestintään sukupuolen mukaan

Taulukossa 25 ja kuviossa 15 on esitetty ammattiryhmittäin vastaukset siihen, vähentääkö Intran käyttö paperin kulutusta. Lähes kaikissa ammattiryhmissä suurin osa vastaajista on täysin tai lähes samaa mieltä siitä, että Intra vähentää paperinkulutusta. Vain kolme hoitohenkilöstöstä sekä yksi hallinto- ja toimistohenkilöstöstä on sitä mieltä, että Intran käyttö ei vähennä paperin kulutusta..

Taulukko 25. Intran käyttö vähentää paperin kulutusta ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Täysin samaa mieltä	3	0	10	2	2
Lähes samaa mieltä	4	1	21	8	6
Ei eri eikä samaa mieltä	2	0	14	0	3
Lähes eri mieltä	0	0	3	1	3
Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0

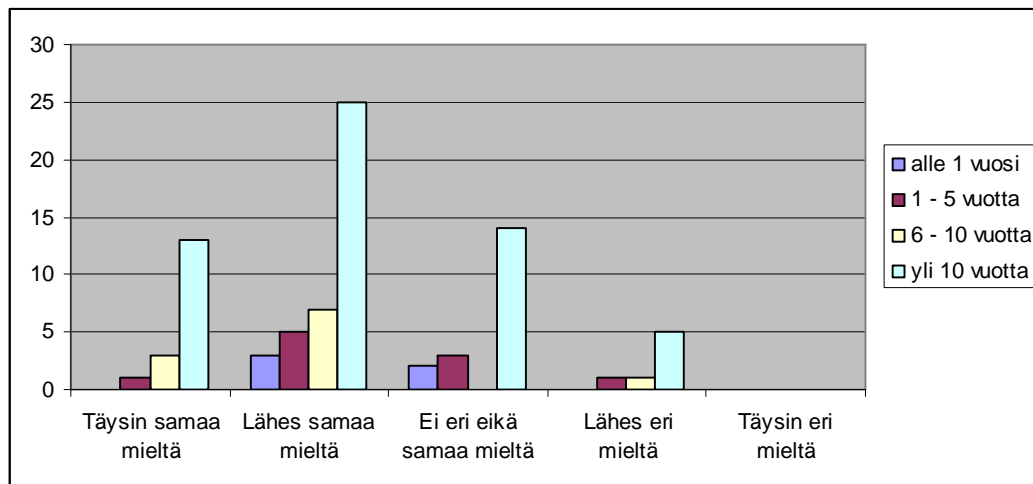


Kuvio 15. Intran käyttö vähentää paperin kulutusta ammattiryhmittäin

Taulukossa 26 ja kuviossa 16 on esitetty työkokemuksen mukaan vastaukset siihen, vähentääkö Intran käyttö paperin kulutusta. Riippumatta työkokemuksen pituudesta yli puolet kaikista vastaajista on joko täysin tai lähes samaa mieltä paperin kulutuksen vähenemisestä. Vain yksi 1-5 vuotta ja 6-10 vuotta palveluksessa olleista sekä viisi yli 10 vuotta palveluksessa olleista on lähes eri mieltä siitä vähentääkö Intra paperin kulutusta.

Taulukko 26. Intra vähentää paperin kulutus työkokemuksen mukaan

	alle 1 vuosi	1 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	yli 10 vuotta
Täysin samaa mieltä	0	1	3	13
Lähes samaa mieltä	3	5	7	25
Ei eri eikä samaa mieltä	2	3	0	14
Lähes eri mieltä	0	1	1	5
Täysin eri mieltä	0	0	0	0



Kuvio 16. Intra vähentää paperin kulutusta työkokemuksen mukaan

Taulukossa 27 on esitetty se, opetetaanko Intran käyttöä ja toimintoja työkokemuksen perusteella tarpeeksi. Puolet 6-10 vuotta palveluksessa olleista ja lähes puolet yli 10 vuotta palveluksessa olleista on lähes tai täysin eri mieltä siitä opetetaanko intran käyttöä ja toimintoja tarpeeksi. Vain vajaa viidennes kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi.

Taulukko 27. Intran käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi työkokemuksen perusteella

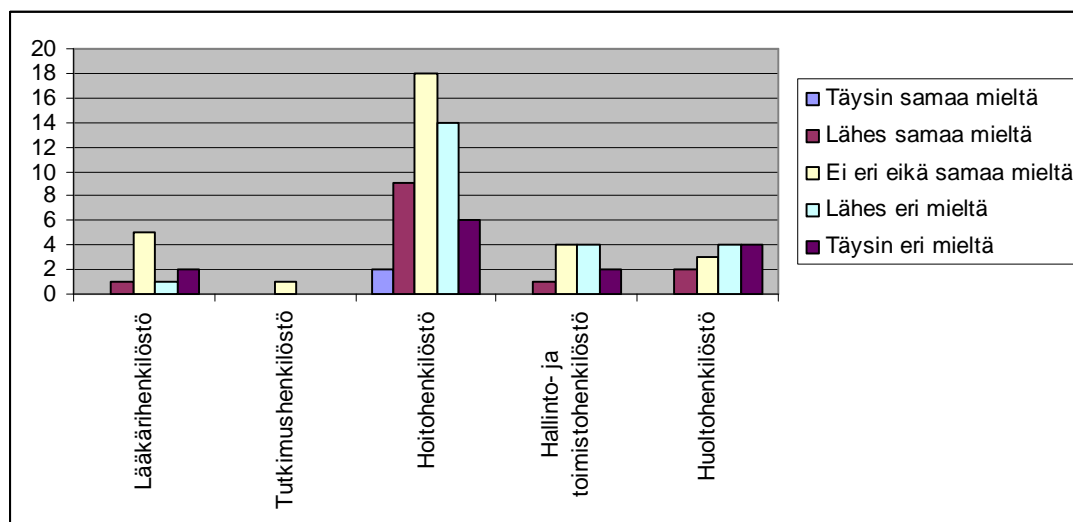
	alle 1 vuosi	1 - 5 vuotta	6 - 10 vuotta	yli 10 vuotta
Täysin samaa mieltä	0	0	0	2
Lähes samaa mieltä	1	1	4	7
Ei eri eikä samaa mieltä	2	5	3	21
Lähes eri mieltä	1	3	2	17
Täysin eri mieltä	1	0	2	11

Taulukossa 28 ja kuviossa 17 on esitetty se, opetetaanko Intran käyttöä ja toimintoja ammattiryhmittäin tarpeeksi. Vastauksista on nähtävissä, että kolmannes sekä lääkäri- että hoitohenkilöstöstä on lähes tai täysin eri mieltä siitä opetetaanko Intran käyt-

töä ja toimintoja tarpeeksi. Hallinto- ja toimisto- sekä huoltohenkilöstöön kuuluvista yli puolet oli sitä mieltä, että Intran käyttöä ja toimintoja ei aluesairaalassa opeteta tarpeeksi. Vain vajaa viidennes vastaajista kaikissa ammattiryhmissä on täysin tai lähes samaa mieltä asiasta.

Taulukko 28. Intran käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Täysin samaa mieltä	0	0	2	0	0
Lähes samaa mieltä	1	0	9	1	2
Ei eri eikä samaa mieltä	5	1	18	4	3
Lähes eri mieltä	1	0	14	4	4
Täysin eri mieltä	2	0	6	2	4



Kuvio 17. Intran käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi ammattiryhmittäin

5.2.5 Työyksikön käytäntöihin liittyvien kysymysten tulokset

Taulukossa 29 on esitetty kaikkien vastaajien vastaukset työyksikön käytäntöihin liittyviin kysymyksiin. Ohjeita hyvistä sähköpostikäytännöistä sekä tietoverkon tietosuojasta on työyksiköissä käsitelty melko vähän tai ei lainkaan. Myös yhteiset käytännöt ovat jääneet sopimatta eikä koulutustakaan ole vastaajien mielestä järjestetty.

Taulukko 29. Työyksikön käytäntöihin liittyvien kysymysten vastaukset

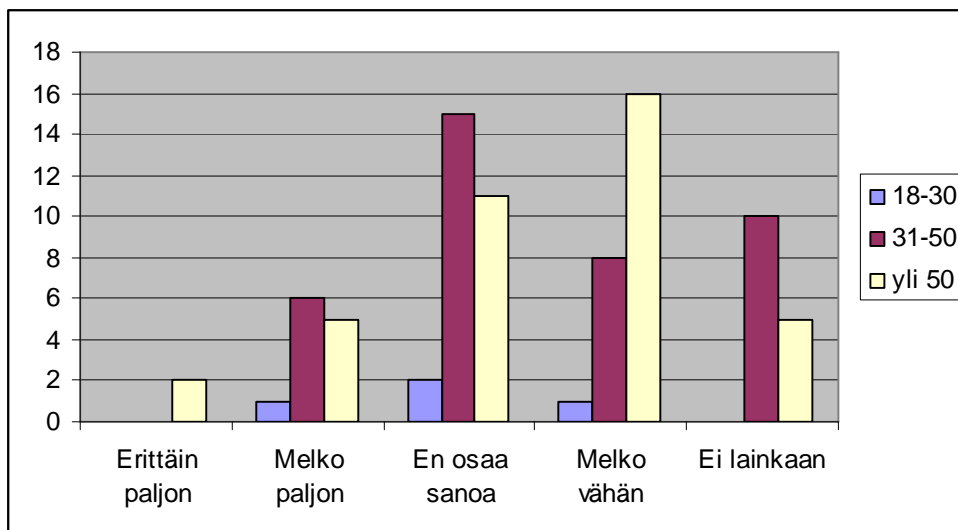
	Erittäin paljon	Melko paljon	En osaa sanoa	Melko vähän	Ei lainkaan	Yhteensä	Keskiarvo
a) Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä	2	12	28	25	15	82	2,52
b) Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisesti yhteisistä käytännöistä	3	11	31	20	17	82	2,55
c) Työyksikössäni on järjestetty koulutusta intranetin käytöstä viimeisen vuoden aikana	3	11	17	30	22	83	2,31
d) Työyksikössäni on käsitelty tietoverkon tietosuojaohje	2	14	26	18	22	82	2,46

Taulukoissa 30–34 ja kuvioissa 18–23 esitän eri taustamuuttujien kanssa edellä olevia tuloksia tarkemmin.

Taulukossa 30 ja kuviossa 18 on esitetty iän perusteella se, onko työyksikössä käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä. Suuri osa yli 50 vuotiaista on sitä mieltä, että ohjetta on käsitelty melko vähän ja 31–50 vuotiaista noin neljännes on sitä mieltä, että ohjetta ei ole käsitelty lainkaan. Vain kaksi vastaajaa yli 50 vuotiaista on sitä mieltä, että ohjekirjettä on käsitelty erittäin paljon.

Taulukko 30. Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Erittäin paljon	0	0	2
Melko paljon	1	6	5
En osaa sanoa	2	15	11
Melko vähän	1	8	16
Ei lainkaan	0	10	5

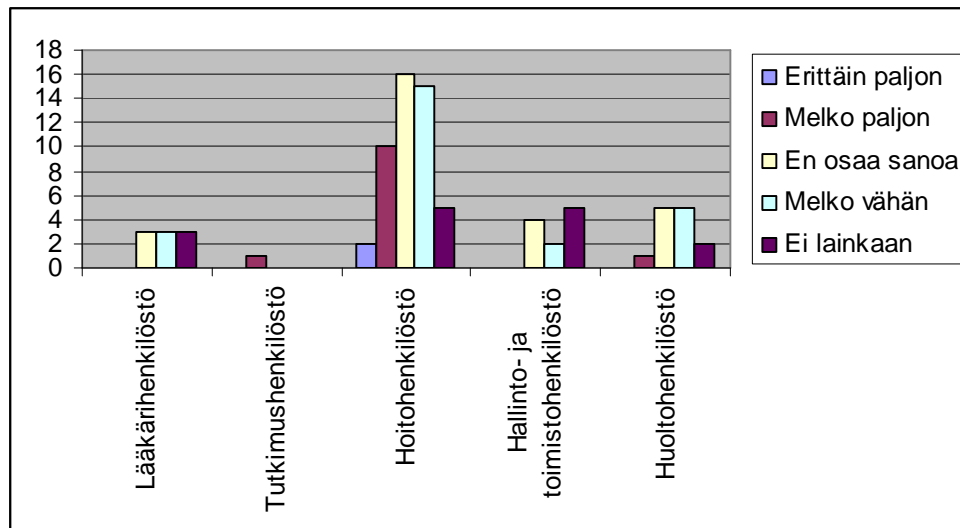


Kuvio 18. Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä ikäryhmittäin

Taulukossa 31 ja kuviossa 19 on esitetty ammattiryhmittäin se, onko työyksikössä käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä. Kaikissa ammattiryhmissä on nähtävissä, että ohjetta on käsitelty melko vähän tai ei lainkaan. Kolmannes lääkäri- ja hoitohenkilöstöön kuuluvista vastaajista ei osaa sanoa onko ohjetta käsitelty ja vain kaksi hoitohenkilöstöön kuuluvista ilmoittaa, että ohjetta on käsitelty erittäin paljon työyksikössä.

Taulukko 31. Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin paljon	0	0	2	0	0
Melko paljon	0	1	10	0	1
En osaa sanoa	3	0	16	4	5
Melko vähän	3	0	15	2	5
Ei lainkaan	3	0	5	5	2

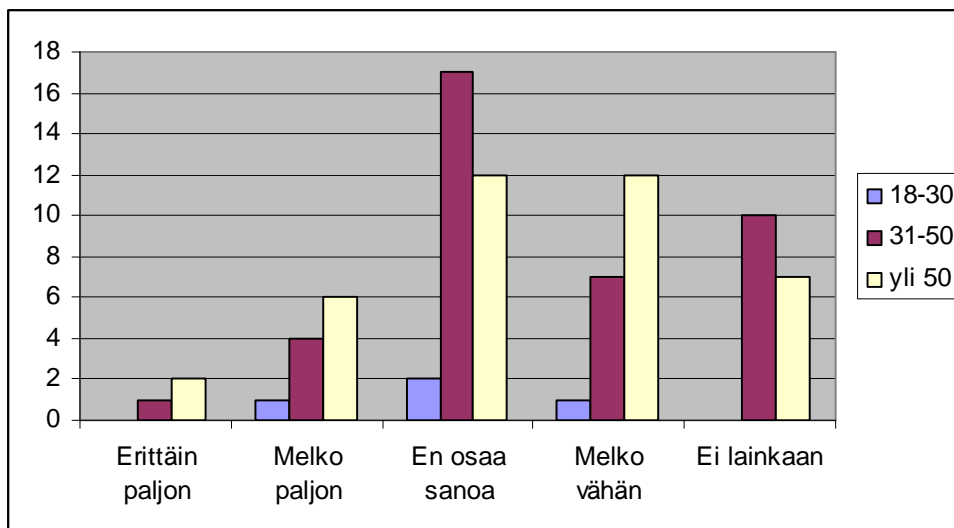


Kuvio 19. Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä ammattiryhmittäin

Taulukossa 32 ja kuviossa 20 on esitetty ikäryhmittäin se, onko ohjekirjeen mukaisista käytännöistä sovittu työyksikössä. Puolet 18–30, reilu 40 % 31–50 ja noin kolmannes yli 50 vuotiaista ei osaa sanoa onko käytännöistä sovittu. Saman verran yli 50 vuotiaista ja lähes 20 % 31–50 vuotiaista on myös sitä mieltä, että käytännöistä on sovittu melko vähän. Vain yksi vastaaja 31–50 ja kaksi yli 50 vuotiaista on sitä mieltä, että ohjekirjeen mukaisista käytännöistä on sovittu erittäin paljon.

Taulukko 32. Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisista käytännöistä ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Erittäin paljon	0	1	2
Melko paljon	1	4	6
En osaa sanoa	2	17	12
Melko vähän	1	7	12
Ei lainkaan	0	10	7

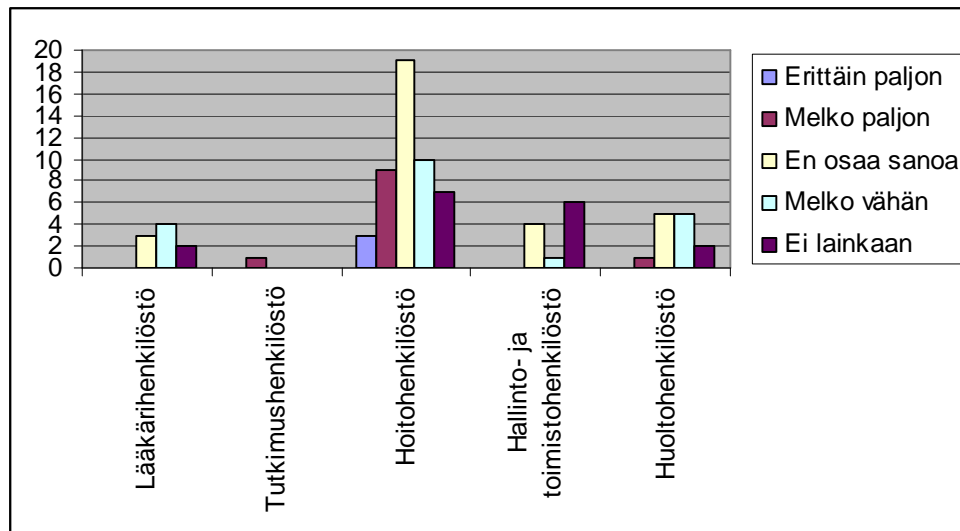


Kuvio 20. Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisista käytännöistä ikäryhmittäin

Taulukossa 33 ja kuviossa 21 on esitetty ammattiryhmittäin se, onko käytännöistä sovittu työyksikössä. Lähes puolet lääkärihenkilöstöstä on sitä mieltä, että käytännöistä on sovittu melko vähän ja noin viidennes sitä mieltä ettei käytännöistä ole sovittu lainkaan. Noin 40 % hoito- ja huoltohenkilöstöstä ei osaa sanoa onko ohjeen mukaisista käytännöistä sovittu ja suunnilleen saman verran huoltohenkilöstöstä on sitä mieltä, että käytännöistä on sovittu melko vähän. Hallinto- ja toimistohenkilöstöstä yli puolet on sitä mieltä, että käytännöistä ei ole sovittu lainkaan.

Taulukko 33. Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisista käytännöistä ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimus- henkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin paljon	0	0	3	0	0
Melko paljon	0	1	9	0	1
En osaa sanoa	3	0	19	4	5
Melko vähän	4	0	10	1	5
Ei lainkaan	2	0	7	6	2

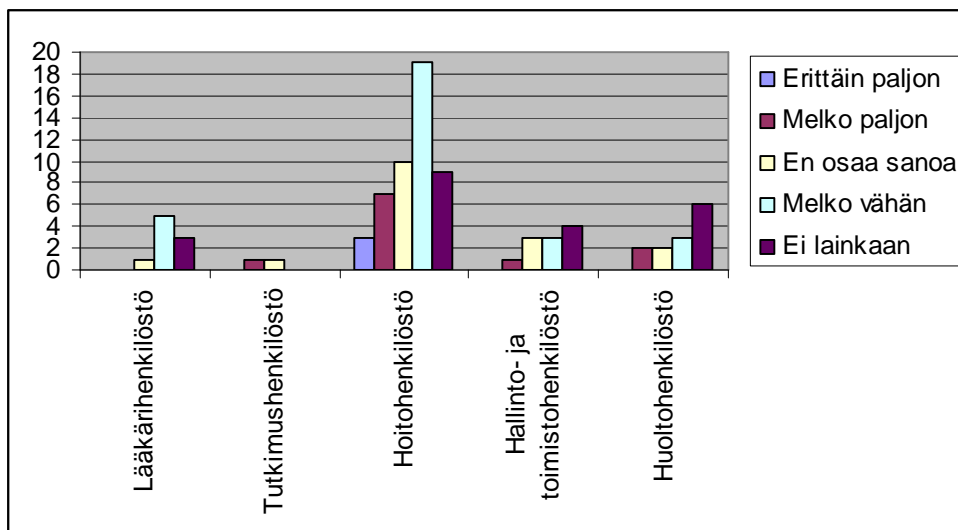


Kuvio 21. Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisista käytännöistä ammattiryhmittäin

Taulukossa 34 ja kuviossa 22 on esitetty ammattiryhmittäin vastaukset siihen, onko työyksikössä järjestetty koulutusta intranetin käytöstä viimeksi kuluneen vuoden aikana. Vastauksista on nähtävissä, että kaikissa muissa ammattiryhmissä paitsi tutkimushenkilöstössä vastaajien mielestä koulutusta on järjestetty melko vähän tai ei lainkaan. Vain hoitohenkilöstöstä kolme on sitä mieltä, että työyksikössä on järjestetty koulutusta intranetin käytöstä kuluneen vuoden aikana erittäin paljon.

Taulukko 34. Työyksikössäni on järjestetty koulutusta intranetin käytöstä viimeksi kuluneen vuoden aikana ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin paljon	0	0	3	0	0
Melko paljon	0	1	7	1	2
En osaa sanoa	1	1	10	3	2
Melko vähän	5	0	19	3	3
Ei lainkaan	3	0	9	4	6

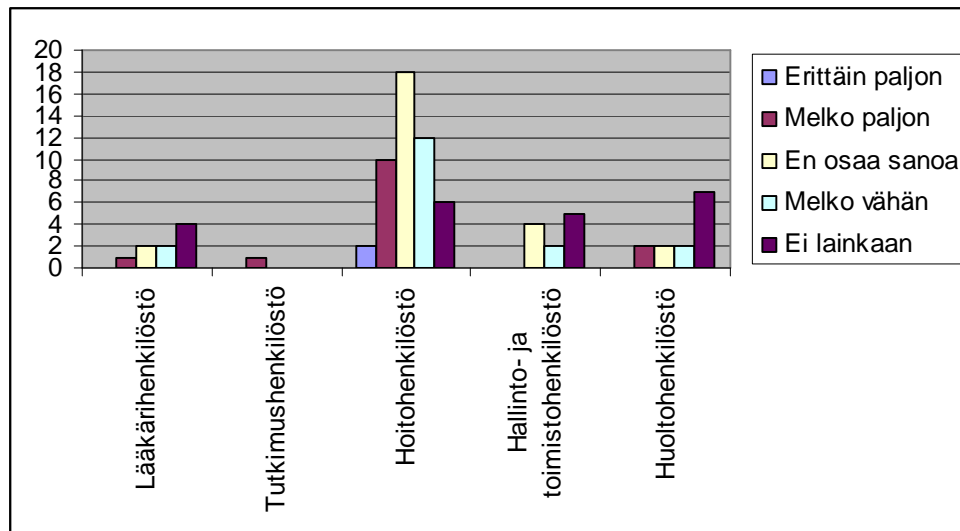


Kuvio 22. Työyksikössäni on järjestetty koulutusta intranetin käytöstä viimeksi kuluneen vuoden aikana ammattiryhmittäin

Taulukossa 35 ja kuviossa 23 on esitetty ammattiryhmittäin se, onko työyksikössä käsitelty tietoverkon tietosujoaohje. Noin puolet lääkäri-, hallinto- ja toimisto-, sekä huoltohenkilöstöön kuuluvista on sitä mieltä, että tietoverkon tietosujoaohjetta ei ole käsitelty lainkaan ja noin viidennes sitä mieltä, että ohjetta on käsitelty melko vähän. Vain kaksi hoitohenkilöstöön kuuluvaa vastaajaa on sitä mieltä, että tietosujoaohjetta on käsitelty erittäin paljon.

Taulukko 35. Työyksikössäni on käsitelty tietoverkon tietosujoaohje ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Erittäin paljon	0	0	2	0	0
Melko paljon	1	1	10	0	2
En osaa sanoa	2	0	18	4	2
Melko vähän	2	0	12	2	2
Ei lainkaan	4	0	6	5	7



Kuvio 23. Työyksikössäni on käsitelty tietoverkon tietosuojajohte ammattiryhmittäin

5.2.6 Aluesairaalan viestintää koskevien kysymysten tulokset

Taulukossa 36 on esitetty kaikkien vastaajien osalta aluesairaalan viestintää koskevat tulokset. Lähes puolet vastaajista on täysin samaa tai lähes samaa mieltä siitä, että sisäinen viestintä on sekä avointa ja rehellistä että toimivaa. Vain noin viidesosa vastaajista on lähes tai täysin eri mieltä asiasta.

Taulukko 36. Aluesairaalan viestintää koskevien kysymysten vastaukset

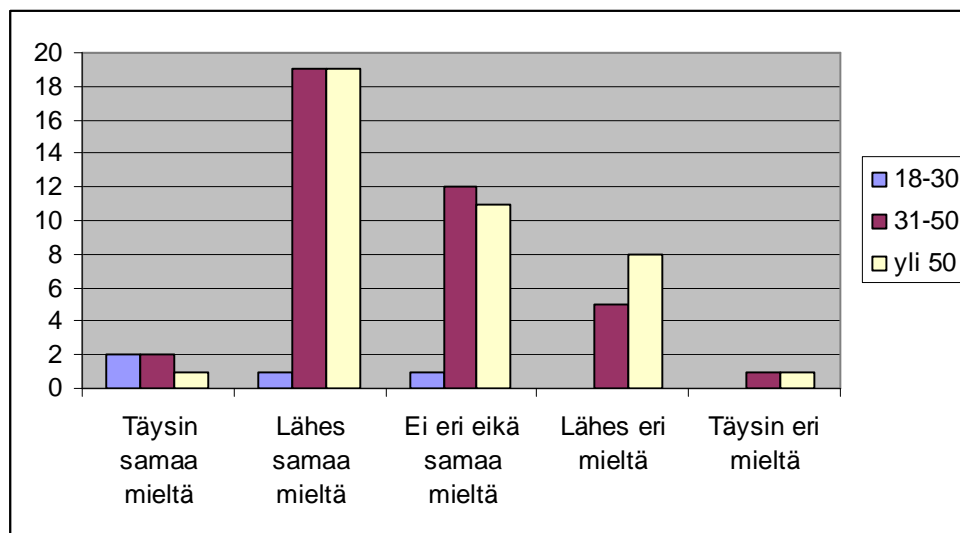
	Täysin samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Lähes eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
a) Sisäinen viestintä on avointa ja rehellistä	5	39	24	13	2	83	3,39
b) Sisäinen viestintä on toimivaa	7	36	25	13	2	83	3,4
c) Sisäinen viestintä on hyvin hoidettua ja laadukasta	4	32	28	17	1	82	3,26

Taulukoissa 37–40 ja kuvioissa 24–27 esitän eri taustamuuttujien kanssa edellä olevia vastauksia tarkemmin.

Taulukossa 37 ja kuviossa 24 on esitetty iän perusteella se, kuinka avoimeksi ja rehelliseksi vastaaja kokee sairaalan viestinnän. Suurin osa sekä 31–50 että yli 50 vuotiaista on lähes samaa mieltä aluesairaalan viestinnän avoimuudesta ja rehellisyydestä. Lähes viidesosa yli 50 vuotiaista on lähes eri mieltä ja vain yksi sekä 31–50 että yli 50 vuotiaista on asiasta täysin eri mieltä.

Taulukko 37. Sairaalan viestintä on avointa ja rehellistä ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Täysin samaa mieltä	2	2	1
Lähes samaa mieltä	1	19	19
Ei eri eikä samaa mieltä	1	12	11
Lähes eri mieltä	0	5	8
Täysin eri mieltä	0	1	1

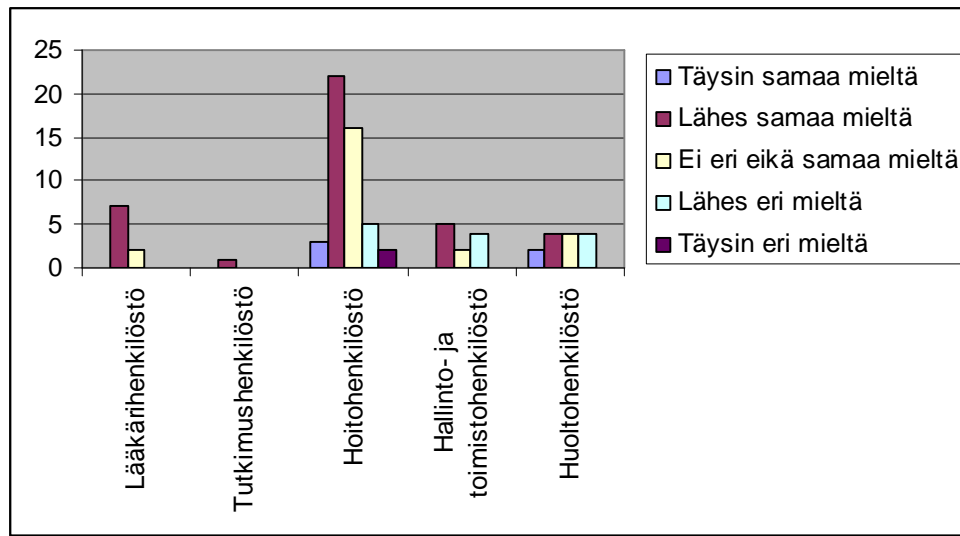


Kuvio 24. Sairaalan viestintä on avointa ja rehellistä ikäryhmittäin

Taulukossa 38 ja kuviossa 25 on esitetty ammattiryhmittäin sairaalan viestinnän avoimena ja rehellisenä kokevat ammattiryhmittäin. Kaikissa muissa ammattiryhmissä paitsi huoltohenkilöstössä suurin osa vastaajista oli lähes samaa mieltä sairaalan viestinnän avoimuudesta ja rehellisyydestä. Vain kaksi vastaajaa hoitohenkilöstöstä oli asiasta täysin eri mieltä.

Taulukko 38. Sairaalan viestintä on avointa ja rehellistä ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimushenkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimistohenkilöstö	Huoltohenkilöstö
Täysin samaa mieltä	0	0	3	0	2
Lähes samaa mieltä	7	1	22	5	4
Ei eri eikä samaa mieltä	2	0	16	2	4
Lähes eri mieltä	0	0	5	4	4
Täysin eri mieltä	0	0	2	0	0

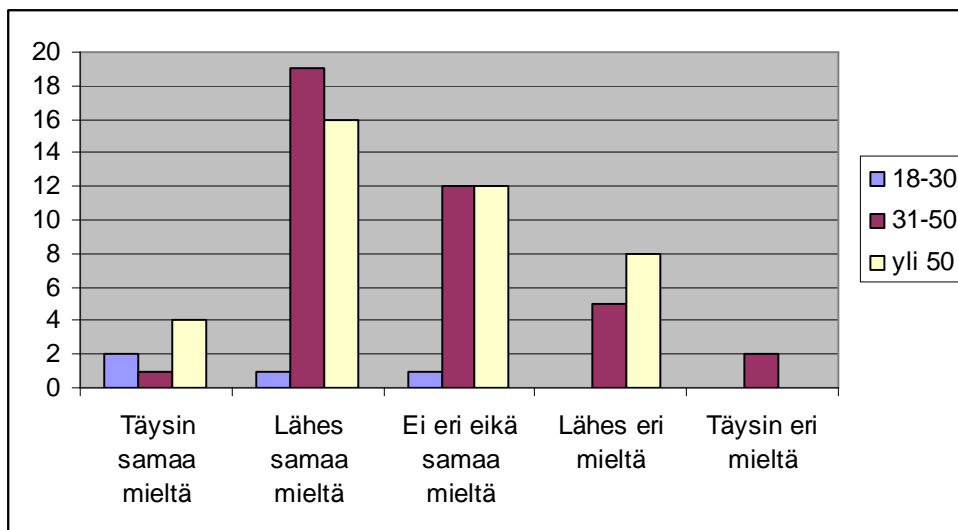


Kuvio 25. Sairaalan viestintä on avointa ja rehellistä ammattiryhmittäin

Taulukossa 39 ja kuviossa 26 on esitetty ikäryhmittäin aluesairaalan sisäisen viestinnän toimivaksi kokevat. Noin puolet sekä 31–50 että yli 50 vuotiaista vastaajista on täysin tai lähes samaa mieltä sisäisen viestinnän toimivuudesta. Viidesosa sekä 31–50 että yli 50 vuotiaista on lähes tai täysin eri mieltä sisäisen viestinnän toimivuudesta.

Taulukko 39. Sisäinen viestintä on toimivaa ikäryhmittäin

	18–30	31–50	yli 50
Täysin samaa mieltä	2	1	4
Lähes samaa mieltä	1	19	16
Ei eri eikä samaa mieltä	1	12	12
Lähes eri mieltä	0	5	8
Täysin eri mieltä	0	2	0

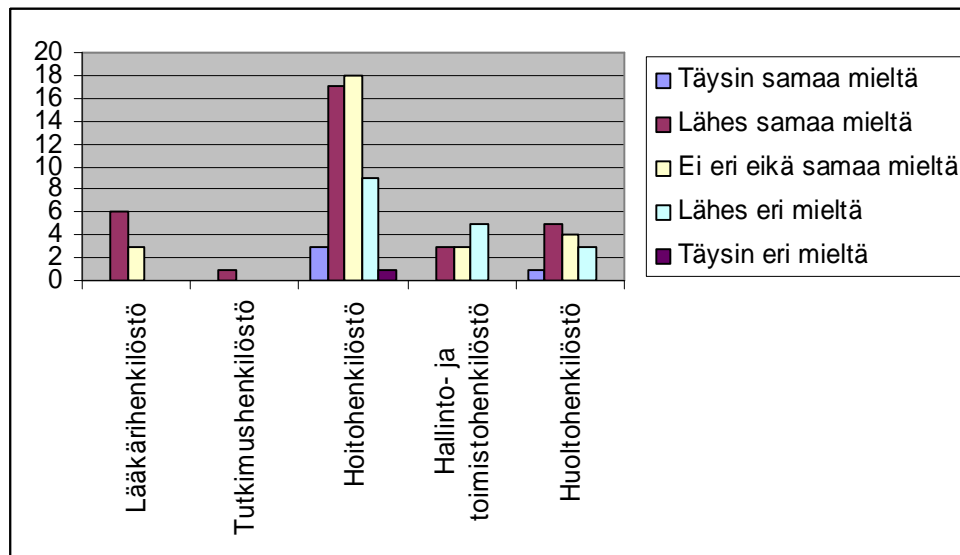


Kuvio 26. Sisäinen viestintä on toimivaa ikäryhmittäin

Taulukossa 40 ja kuviossa 27 on esitetty ammattiryhmittäin se, kokevatko vastaajat sairaalan viestinnän hyvin hoidetuksi ja laadukkaaksi. Lääkärihenkilöstöstä suurin osa on lähes samaa mieltä asiasta. Hieman alle puolet hoito- ja huoltohenkilöstöön kuuluvista vastaajista on täysin tai lähes samaa mieltä. Hoitohenkilöstöön kuuluvista vain yksi on täysin eri mieltä sairaalan viestinnän laadusta, mutta sen sijaan hallinto- ja toimistohenkilöstöstä puolet oli lähes eri mieltä sisäisen viestinnän laadusta.

Taulukko 40. Sairaalan viestintä on hyvin hoidettua ja laadukasta ammattiryhmittäin

	Lääkärihenkilöstö	Tutkimus- henkilöstö	Hoitohenkilöstö	Hallinto- ja toimisto- henkilöstö	Huoltohenkilöstö
Täysin samaa mieltä	0	0	3	0	1
Lähes samaa mieltä	6	1	17	3	5
Ei eri eikä samaa mieltä	3	0	18	3	4
Lähes eri mieltä	0	0	9	5	3
Täysin eri mieltä	0	0	1	0	0



Kuvio 27. Sairaalan viestintä on hyvin hoidettua ja laadukasta ammattiryhmittäin

5.2.7 Avointen kysymysten tulokset

Valintakysymysten lisäksi vastaajille esitettiin kaikkiaan neljä avointa kysymystä. Käsittelen tässä niistä kolmea ja viimeisen kysymyksen esitän kohdassa kehittämisideat. Avoimiin kysymyksiin vastasi vain noin neljäsosa vastaajista. Lainaan näissä vastaajien suoria vastauksia.

Ensimmäinen avoin kysymys liittyi sisäisen viestinnän kehittämiseen. Vastaajilta kysyttiin:

"Millä tavoin kehittäisit sisäistä viestintää?"

"Viestinnässä on hyvä olla koordinoija, joka vastaa viestinnän laadusta ja tasosta sekä yhtenäisestä linjauksesta."

"Tarkkojen ja hyvin suunniteltujen postituslistojen käyttö. Selkeät pelisäännöt kuka viestittää ja kenelle. Päällekkäisyyksien poistaminen."

"Kaikkia viestejä ei olisi tarpeellista lähettää koko työryhmälle."

"Intrassa voisi olla aika-ajoin katsauksia tulevista hankkeista. Joryn tiedotustilaisuuksiin ei ole aina mahdollisuuksia osallistua."

*"Tietoa vaikka Intraan uusista kokousmuistioista, niin muistaisi käydä niitä luke-
massa."*

*"Intran käytöstä ja käyttömahdollisuuksista pitäisi järjestää infoa ja sen käyttöä pi-
täisi myös lisätä. Myös sähköpostiviestintää koko talon tasolla voisi lisätä, esimer-
kiksi ajankohtaisista asioista johto voisi tiedottaa joustavammin."*

*"Käytän itse sähköpostia paljon viestittäessäni jotain. Haluaisin, että minulle vastat-
taisiin edes jollain tavoin."*

"Parempi tieto laajemmallekin ryhmälle kuin ei juuri kenellekään."

*"Ei pelkkä sähköposti, tärkeissä asioissa aina henkilökohtainen viestintä eli face to
face."*

"Viestit asiasisällön mukaan oikealle kohderyhmälle."

Toinen avoimista kysymyksistä koski suurimpia puutteita viestinnässä. Vastajilta kysyttiin:

"Mitkä ovat suurimmat puutteet sisäisessä viestinnässä?"

*"Yksi puute organisaatiossamme on se, ettei aina voi luottaa, onko viesti mennyt pe-
rille. Viesteihin pitäisi ilmeisesti laittaa ns. lukukuittaus. Kun viestiin ei ole reagoitu,
tulee usein lähettyä uusi viesti samalle taholle."*

*"Kaikki eivät lue viestejä ja viestittäjä luulee kaikkien lukeneen ja tietävän asian. Ne,
jolle viestit on osoitettu, valittavat että ei tiedoteta. Omaa vastuuta ei ymmärretä riit-
tävästi siinä, että on myös oma vastuu ottaa asioista selvää."*

"Intran käyttäminen on hankalaa ja tiedon löytäminen vielä hankalampaa."

*"Viestinnän tarkkuus, että tulee tarpeellinen asia mainituksi eikä tule tulkintavirhei-
tä. "*

”Sellaista tietoa tulee, joka ei juuri kosketa omaa työtä, mutta omaan työhön liittyvät tiedot kuulee muilta käytävällä.”

”Viestintää ei aina ole riittävässä laajuudessa, sitä ei ole ollenkaan tai se on myöhässä. Viestintä siis vaatisi täsmennystä monessakin suhteessa, johdossa pitäisi olla joku, joka on viestintäasioista vastuussa. Myös viestinnän vastaanotossa on puutteita, viestintäkanavia ei lueta eikä osata riittävästi hyödyntää.”

”Tärkeät viestit voivat hukkua sähköpostitulvaan.”

”Tietoa tulee liian paljon, jotta siitä pystyisi rauhassa perustyön lomassa suodattamaan oleellisen ja siihen reagoimaan. Sähköpostiviestit voivat olla moniselitteisiä, jolloin asian tarkentamiseksi voi joutua käymään paljonkin kirjeenvaihtoa.”

”Sähköpostia tulee melko paljon. Vapaiden jälkeen, kun lukee kiireessä voi joku tärkeä asia jäädä huomioimatta. Sähköposti tavoittaa kaikki tasapuolisesti, mutta joukossa on myös sellaista postia, jota en työssäni tarvitse. Eli onko kaikki posti kohdennettu kunnolla?”

Kolmas avoimista kysymyksistä koski sisäisen viestinnän puutteiden estämistä. Vastaaajilta kysyttiin:

”Millä keinoin sisäisen viestinnän puutteita voitaisiin estää?”

”Kouluttaa, tiedottaa miten viestiä ja mistä asioista voi viestiä.”

”Sisäisen viestinnän arviointi, palaute/keskustelu sisäisen viestinnän toteuttamisesta. Keskustelu sekä yksikkötasolla että eri yksiköiden edustajien välillä, kuten myös suhteessa johtoon.”

”Koulutus, että ihmiset ymmärtäisivät viestinnän merkityksen jokaisen kannalta.”

”Viestinnälle vastuuhenkilö ja enemmän huomiota viestinnän oikea-aikaisuuteen. Lisäksi mielestäni liikaa kuin liian vähän. Intran käyttökoulutusta / opastusta tarvit-

taisiin. Henkilökunta pitäisi myös saada enemmän osallistumaan infotilaisuuksiin ym. ja saada käyttämään intraa aktiivisemmin.”

”Tärkeät viestit jotenkin paremmin erottuvaksi.”

”Jokainen ottaa vastuulleen asioista tiedottamisen. Ne henkilöt, jotka esimerkiksi hoitavat työntekijäresursseja, voisivat tiedottaa kulloisestakin tilanteesta välittömästi ja jokaiselle. Yleensä viidakkorumpu toimittaa asiat paljon aikaisemmin kuin tieto oikealta suunnalta. Lisäksi kannattaa kiinnittää huomiota tiedon oikeellisuuteen.”

”Selkeämpi viestinnän rakenne, ”puumalli” kuka lähettää ja kenelle. Viestinnästä voisi huolehtia vain tietty henkilö tai henkilöt.”

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Sähköpostin käyttöön liittyvien kysymysten tuloksista selviää, että Vammalan alue-sairaalan henkilökunta lukee ja lähettää työhön liittyvää sähköpostia joko päivittäin tai ainakin viikoittain. Myös johto käyttää sähköpostia sisäisen viestinnän välineenä. Tämän onkin mahdollistanut se, että nykyään koko henkilöstöllä on käytössään sähköposti.

Sähköpostin yhtenä tarkoituksena on vähentää paperin kulutusta, mutta tutkimustulosten perusteella on nähtävissä, että noin puolet henkilöstöstä ilmoittaa tulostavansa saamansa sähköpostin vähintään viikoittain. Tähän asiaan olisi työyksiköissä hyvä paneutua, jotta turha tulostaminen saataisiin vähenemään.

Dialogisuus viestinnässä aluesairaalan johdon kanssa näyttää tutkimustulosten perusteella olevan melko vähäistä eli johdon viestintä on yhä yksisuuntaista. Tämän päivän tavoitteena on dialogisuus, joten sen kehittäminen vaatii vielä työtä sekä johdon että henkilöstön osalta.

Sähköpostiin liittyvät käytännöt ja tietosuoja näyttävät tutkimuksen mukaan olevan erittäin hyvin tai ainakin hyvin henkilökunnan tiedossa. Henkilökunta osaa myös hyvin arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään. Tämän onkin potilasturvallisuuden kannalta erittäin tärkeä asia osattavaksi. Sähköpostin liitetiedoston lähettäminen näyttäisi olevan tulosten perusteella ainoa lisäkoulutusta kaipaava osuus.

Intranet on vielä vähän lapsen kengissä Vammalan aluesairaalassa. Vuoden 2010 aikana on lisätty Intran käyttöä sisäisessä viestinnässä. Tänä päivänä lähes kaikki tiedotteet julkaistaankin Intranetin vastuualueiden uutisissa. On kuitenkin muistettava, että viestintä ei saa jäädä yhden viestintäkanavan varaan, koska kaikilla ei ole päivittäin mahdollisuutta päästä lukemaan sähköisen viestinnän avulla tapahtuvaa tiedottamista.

Tutkimustulosten perusteella lähes kaksi kolmesta vastaajasta pitää Intraa selkeänä ja helppona käyttää, mutta kuitenkin samanaikaisesti henkilöstö kaipaa opetusta Intran käytöstä ja sen toiminnoista. Intran kehittämisen eteen tehdään koko ajan töitä. Mutta mikään koulutus tai opastus ei auta, jollei Intrassa käydä. Intraa tulisikin kehittää sellaiseen suuntaan, että henkilöstö kokisi sen mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi.

Sen sijaan työyksikön käytäntöihin liittyvät asiat näyttävät tutkimustulosten perusteella jääneen osittain käsittelemättä. Sairaanhoidopiirin ohjekirjeen suositus käsitellä ohjekirje ja sopia sen mukaisista käytännöistä työyksikössä pitäisi hoitaa mahdollisimman pian ottamalla ohjekirje käsittelyyn esimerkiksi seuraavalla osastotunnilla tai kehittämisspäivässä.

Aluesairaalan sisäinen viestintä koetaan henkilöstön keskuudessa osittain avoimeksi ja rehelliseksi. Johdon haastattelulomakkeeseen vastanneet pitivät viestinnän laatua vaihtelevana. Myös henkilöstön vastauksista voidaan nähdä samanlainen mielipide. Noin puolet vastaajista piti sisäistä viestintää toimivana. Sisäistä viestintää pitää myös kehittää jatkuvasti ja sen tehostamiseksi kannattaisi tehdä selvä jako siitä, kuka hoitaa eri osa-alueiden tiedottamisen.

7 SISÄINEN TIEDONKULUN KEHITTÄMISIDEAT SÄHKÖISEN VIESTINNÄN AVULLA

Sekä johdon haastattelulomakkeen että muun henkilöstön kyselylomakkeen viimeisenä kysymyksenä pyydettiin ehdotuksia Intran hyödyntämisestä sisäisessä viestinnässä. Tähän kysymykseen vastasi vain vajaa viidesosa vastaajista, joten kovin monia kehitysideaa en vastaajilta saanut.

Suurin osa vastaajista painotti vastauksissaan käytön opetusta ja perehdytystä. Esitän tässä tärkeimpänä pitämäni ehdotukset.

"Intran käyttöön pitäisi saada lisää perehdytystä."

"Korostan jokaisen vastuuta. Kun Intraan tulee jotain uutta, on kiva tietää se eli uutuuslista ok."

"Koota kuukausittain yhteenveto tärkeistä viesteistä."

"Tieto siitä, mistä mitäkin löytää, ettei aikaa mene turhaan tiedon etsintään. Enemmän vastuu / toimialue viestinnän lisäämistä."

"Viestinnän ohjaamista enemmän Intraan eli henkilökunta opetettaisiin siihen, että Intra on pääviestikanava aluesairaalaassa. Edellyttää opetusta Intran käyttöön."

"Ryhmäfoorumit voisivat olla hyvä kanava välittää tietoa, mielipiteitä ja synnyttää keskustelua. Käyttöön vaan pitäisi tottua."

Omat kehittämisideani sähköisen viestinnän kehittämiseksi lähtevät liikkeelle päätösten teosta. Aluesairaalan johdon pitäisi tarkemmin määritellä vastuut, jotta tiedettäisiin kenellä on vastuu minkäkin asian tiedottamisesta. Vastuut pitäisi olla sovittuna siten, että viestintä ei vaarannu, vaikka vastuhenkilö olisikin poissa. Lisäksi viestintävastuussa oleva henkilö veloitettaisiin määräajoin (esimerkiksi 1-3 kuukauden välein) tiedottamaan hänelle kuuluvista asioista.

Intran käyttöön pitäisi järjestää opastusta. Aluesairaalassa voitaisiin järjestää esimerkiksi viestinnän teemapäivä, jonka aikana olisi muutamia Intran esittelytilaisuuksia mikroluokassa. Päivän vetäjinä toimisivat Intra-toimittajat, ja päivä voisi otsikoitua "Kysy Intrasta mitä haluat"

Lisäksi voitaisiin järjestää muutaman kerran vuodessa niin sanottu teemaviestintäviikko, jolloin esimerkiksi esiteltäisiin jonkin osaston, huollon tai vapaa-ajan toimintaa. Samassa voitaisiin esitellä esimerkiksi osaston perehdytys sivuja ja kerrata yhteisiä asioita.

Kiireinen työrytmi, heikko keskusteluperinne, oman vastuunoton vähäisyys ja ajan puute aiheuttavat ongelmia tiedonkulussa. Siksi jokaisen henkilön omaa vastuuta asioiden selvittämiseksi pitäisi myös muistaa korostaa. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on vastuu tiedon etsinnässä, kysymisessä ja tarkistamisessa. Kukaan ei voi piiloutua lauseen "minulle ei ole kerrottu" taakse. Vastuunasiain voisi jokainen lähimies ottaa esille osastotunnilla tai työyksikön palaverissa.

LÄHTEET

Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvässä hoidossa. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin viestintäohjelma 2008.

Juholin E. 2004. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 3. painos. Hämeenlinna. Inforviestintä.

Kuivalahti T. & Luukkonen J. 2003. Intra. Hämeenlinna. Inforviestintä.

Kylänpää E. 2003. Viestintätilanteet: oppi- ja harjoituskirja. 1. painos. Jyväskylä.

Lohtaja S. & Kaihovirta-Rapo M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Juva. WSOY-Pro.

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin henkilöstökertomus 2009

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ohjekirje 3/2005

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ohjekirje 6/2005

Puro J-P. 2003. Työviestinnän kipupisteet. Tampere. Inforviestintä.

Puro J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva. WSOY.

Siukosaari A. 1999. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Åberg L. 2000. Viestinnän johtaminen. 2. painos. Keuruu. Inforviestintä

Åberg L. 2002. Viestinnän strategiat.

Hyvä sähköpostikäytäntö

PSHP:n ohjekirje nro 6/2005 liite

2.5.2005

Sähköpostin käyttöön liittyvät yleisohjeet ja määräykset

Sähköisellä viestillä tarkoitetaan sähköisen asiainnin lain mukaisesti sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä informaatiota. **Sähköisellä asiakirjalla** tarkoitetaan puolestaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantamiseen.

Kun lähetät sähköpostia

1. Käytä sähköpostia vain silloin, kun se on tehokkain käytettävissä oleva kanava

2. Mieti, kenelle viestin lähetät

- *Merkitse vastaanottaja –kohtaan se, kenen haluat reagoivan viestiin ja kopio –kohtaan ne henkilöt, joiden haluat saavan viestin tiedoksi.*
- Lähetä tarvittaessa alkuperäisen viestin lähettäjälle tieto, jos lähetät viestin edelleen.
- Lähetä harkiten laajoja ryhmälähetyksiä (esim. PSHP).
- Vältä turhien sähköpostiviestien lähettämistä.

3. Tarkista, että vastaanottajan osoite on oikein

4. Otsikoi oikein – määrittele viestin aihe selkeästi ja lyhyesti

- Kirjoita viestiin kuvaava otsikko – vastaanottajan on helpompi arvioida asian kiireellisyys ja viestin sisältö (esim. Johtajiston muistio 1.2.2005).

5. Viestin sisältö

- Kirjoita pääasia viestin alkuun.
- Muista lukijat – ajattele kenelle kirjoitat.
- Sähköpostiviesti on lähempänä puheviestintää kuin kirjeenvaihtoa.
- Kirjoita ymmärrettäviä sähköpostiviestejä. Vältä huumoria, ellet tunne vastaanottajaa.
- Käytä virallisessa sähköpostiviestinnässä hyvää suomen kieltä.
- Ole kohtelias sähköpostia kirjoittaessasi. Siinä on tietty painetun sanan luonne.
- Kunniota vastaanottajan sähköpostilaatikkaa.
- Älä käytä sähköpostia tarpeellisen henkilökohtaisen tapaamisen korvikkeena. "Muista viestinnän hierarkia: ensin tapaaminen, sen jälkeen puhelinkeskustelu ja viimeiseksi sähköposti"
- Jos olet esimies, käy henkilökohtaiset keskustelut alaistesi kanssa mieluiten kasvokkain.
- Älä lähetä suuria liitetiedostoja, jos et ole sopinut siitä vastaanottajan kanssa.
- Liitteiden vastaanottaminen saattaa tulla kalliiksi sähköpostin saajalle.
- Muista, että sähköpostilla voi olla pitkä muisti. Kaikki mitä kirjoitat saattaa olla luettavissa vielä vuosienkin päästä.
- Vältä sanalyhenteiden käyttöä, jos et ole varma, että vastaanottaja tietää lyhenteen merkityksen.
- Vastaa ja lainaa oikein – lainaa vain olennainen osa, kirjoita vastaus kommentoimasi kohdan alapuolelle.
- Lähetä ulkopuolelle menevät liitteet pdf-muotoisina tai rtf-muotoisina.
- Älä lähetä sähköpostimainontaa, roskapostia, ketjukirjeitä, herjauksia, uhkauksia tai vitsejä.

6. Viestin ulkoasu

- Kiinnitä huomiota viestin ulkoasuun.
- Älä kirjoita liian pitkiä rivejä. Tee tekstistä helposti silmäiltävää ja luettavaa.

- Älä sisennä kappaleiden alkua. Jätä kappaleiden väliin tyhjä rivi.
- Vältä hyymiötä, kolmea pistettä (tajunnan virtaa) ja liian läheistä sävyä.
- Vältä suuraakkosia, erilaisia tehokeinoja (värit, erikoiset fontit, suuraakkoset yms.) ja epämääräisiä lyhenteitä (esim. BTW = by the way).

7. Viestin automaattinen allekirjoitus (yhteystiedot)

- Tee allekirjoituksesta selkeä ja käytä sitä harkitusti.
- Allekirjoituksen edeltävällä rivillä suositellaan käytettäväksi erotinmerkkinä "- -" eli miinus välilyönti miinus, eikä mitään muuta.
- Allekirjoituksen suosituspituus on enintään 4 riviä – yleinen, hyväksi havaittu käytäntö.

Esim.

- *Toimistosihiteeri Maija Möttönen*
Pirkanmaan sairaanhoitopiiri / yhtymähallinto
PL 2000, 33521 Tampere
sähköposti: maija.mottonen@pshp.fi, puh. (03) 311 66XXX

- Poista vastausviesteistä turhat allekirjoitukset ja katso mihin kohtaan viestiä allekirjoitus kulloinkin tulee (viestissä saattaa lopulta olla sivullinen pelkkiä allekirjoituksia).

Kun vastaanotat sähköpostia

1. Älä koskaan avaa epämääräisiä viestejä tai liitetiedostoja

Viestit voivat sisältää viruksia.

2. Toimita väärään osoitteeseen lähetetty viesti oikeaan osoitteeseen tai palauta se lähettäjälle ja tuhoa viesti sen jälkeen

3. Mieti viestin luottamuksellisuutta, ennen kuin lähetät saamasi viestin eteenpäin

4. Liitä vastauspostiin tarvittavat osat alkuperäisestä viestistä ja poista tarpeettomat osat.

Sähköpostien rekisteröinti, käsittely ja arkistointi

1. Lähetä ja pyydä viralliset asiakirjat aina organisaation yleiseen sähköpostiosoitteeseen

Kun sähköinen viesti liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon, joka edellyttää asian rekisteröintiä, se tulee lähettää yleiseen sähköpostiosoitteeseen. Yksittäisen henkilön sähköpostiosoitetta ei ilman erityistä syytä tule käyttää virallisena sähköpostiosoitteena.

Sairaanhoitopiirissä virallisia yleisiä sähköpostiosoitteita ovat

kirjaamo@pshp.fi	Yhtymähallinnon ja TAYS:n kirjaamo
vaskirjaamo@pshp.fi	Vammalan aluesairaalan kirjaamo
vaiskirjaamo@pshp.fi	Valkeakosken aluesairaalan kirjaamo
msthkirjaamo@pshp.fi	Mäntän seudun terveydenhuoltoalueen kirjaamo
akukirjaamo@pshp.fi	Alueellisen kuvantamiskeskusliikelaitoksen kirjaamo
labkirjaamo@pshp.fi	Laboratorio- ja apteekkiliikelaitoksen kirjaamo

2. Noudata arkistointi- ja asiakirjahallinnon säännöksiä

Jos sähköpostiviesteillä on organisaation viranomaistehtävän hoitoon liittyvä asiakirjallinen luonne ja merkitys, ne ovat osa sairaalan arkistoa samalla tavalla kuin perinteiset asiakirjat. Sähköpostitse

saapuneiden asioiden ja asiakirjojen rekisteröinnissä, säilyttämisessä, arkistoinnissa ja hävittämisessä menetellään samojen säännösten mukaan kuin vastaavien paperiasiakirjojen.

3. Ota pysyvästi säilytettävistä sähköposteista paperituloste

Pysyvästi säilytettävät sähköpostit on tulostettava joko paperille tai mikrofilmille. Määräajan säilytettävät sähköpostit voidaan säilyttää niille määrätyn ajan myös sähköisesti, mutta koska sähköpostijärjestelmä ei ole arkistointijärjestelmä, ei sähköpostia saa arkistoida sähköpostijärjestelmässä.

4. Käytä kirjepostia, jos asiakirjaan tarvitaan allekirjoitus

Mikäli asiakirjan varmennus vaatii allekirjoituksen, käytä tavallista kirjepostia niin kauan, kunnes tekniset valmiudet sähköisen allekirjoituksen tuottamiseen tai varmenteeseen ovat olemassa.

Muita toimintaohjeita

- Vastaa sähköposteihin viipymättä.
- Poista tarpeettomat viestit - myös Lähetetyt -kansioista.
- Omien kansioiden luominen sähköpostijärjestelmään on suositeltavaa.
- Sähköpostissa ei saa lähettää henkilö- ja potilastietoja (ks. tietoturvaohje).
- Vastuu viestin perillemenosta on lähettäjällä, myös niiden vastaanottajien osalta, joilla ei ole mahdollisuutta lukea välittömästi viestiä - jätä siis vastausaikaa.
- Käytä Ulkona tilan hallinta -tilaa, mikäli et ole työpaikalla. Ilmoita, kuka on sijaisesi tai keneen muuhun voi ottaa yhteyttä. Sähköpostin voi myös kääntää suoraan sijaiselle.
- Älä avaa roskaposteja, äläkä vastaa niihin.
- Internetsivustoilla olevissa tai sinne lähetettävissä yhteystiedoissa sähköpostiosoite tulee ilmoittaa muodossa:
"Matti Mutikainen, sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@pshp.fi". Virallisen sähköpostiosoitteen käyttäminen Internetissä saattaa tuottaa roskapostitulvan.
- Muista, että henkilökohtainen kirje on joskus tehokkaampi kuin sähköpostiviesti.
- Muista myös, että sähköposti on työväline, jolla hoidetaan työasioita.

Säännökset, jotka säätelevät sähköpostin käyttöä

- Perustuslain 10 §:n 2 mom. mukaan kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton sen mukaan kuin lainsäädännössä tarkemmin säädetään. Keskeistä on viestin lähettäjän tarkoitus: onko viesti tarkoitettu luottamukselliseksi vai ei.
- Viestintäsalaisuus
Rikoslaki 38 :3 §:n mukaan on rangaistavaa oikeudettomasti
 - avata tai lukea toiselle osoitettu sähköpostiviesti
 - hankkia tieto suojatusta esim. salasanan takana olevasta viestistä
 - hankkia tieto televerkossa välitettävän televiestin sisällöstä, viestin lähettämisestä tai vastaanottamisesta
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
Lain säännösten tavoitteena on mm., että työntekijän luottamuksellisten sähköpostiviestien salaisuus ei vaarannu. Työnantajalle kuuluvat, välttämättömät viestit voidaan työntekijän estyneenä ollessa kuitenkin saada työnantajan käyttöön. Sopimuksen perusteella tai työntekijän suostumuksella viestin voi avata ja lukea toinen henkilö työpaikalla sovittujen pelisääntöjen mukaan, kuten nykyisinkin.
- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)
Lain tarkoituksena on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa ja monipuolista sähköisen viestinnän palvelujen tasapainoista kehittymistä.
- Arkistolaki (831/94)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/99)
- Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki sähköisistä allekirjoituksista (14/2003)
- Laki viranomaisten toiminnasta julkisuudessa (621/99)
- Asiakirjarekistereihin sisältyvien asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti (Arkistolaitoksen ohje 195/40/2003, 10.6.2003)

Sähköisten tietojärjestelmien ja aineistojen käsittely. (Arkistolaitoksen määräys ja ohje 126/40/01, 22.5.2001)

- JHS 130: Sähköpostiosoitteet ja hakemistotiedot (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvotteukunnan (Juhta) suositus)
- JHS 132: Sähköposti asiointissa (Juhtan suositus 2003)
- JHS 149: Asianhallinnan toteuttaminen (Juhtan suositus 31.5.2001)
- JHS 156: Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asiointin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa (Juhtan suositus 8.6.2004)
- Valtiohallinnon sähköpostien ja lokitietojen käsittelyohje. (Valtiohallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä 5/2001)

Tietoturvallisuutta koskevia ohjeita ja käyttäjän sitoumus

PSHP:n ohjekirje nro 3/2005

12.4.2005

Työaseman käyttäjän tietoturvaopas

Työaseman käyttäjän tietoturvaoppaan avulla pyritään parantamaan sairaanhoitopiirin tietojärjestelmien sisältämän tiedon sekä työasemien ja tieto-järjestelmien käytön turvallisuutta. Tietoturvaoppaasta on laadittu kaksi versiota. Lyhyt versio sisältää tiivistetyt pääkohdat (liite 1). Pidemmästä versiosta löytyy laajemmin tietoa (liite 2).

Työaseman käyttäjän salassapito- ja käyttösitoumus

Sairaanhoitopiirin palveluksessa olevilta henkilöiltä pyydetään työaseman käyttäjän sitoumus sairaanhoitopiirin lomakkeella nro LP0109 4.05 (liite 3).

Sairaanhoitopiirin johtajaa, aluesairaaloiden hallintojohtajia, terveydenhuoltoalueen ja liikelaitosten johtajia sekä TAYS:n toimi- ja palvelualuejohtajia pyydetään huolehtimaan alueensa henkilökunnan osalta sitoumuksen hankkimisesta palveluksessa jo olevalta henkilökunnalta **16.5.2005 mennessä**. Palvelukseen tulevalta henkilökunnalta sitoumus pyydetään palvelusuhteen alkaessa kuitenkin viimeistään työaseman tai muun tietojärjestelmän käyttäjätunnuksen luovuttamisen yhteydessä.

Sitoumus pyydetään vain kerran. Se laaditaan kahtena kappaleena, joista toinen annetaan sitoumuksen antajalle ja toinen toimitetaan käyttäjätunnuksen tilanteen toimintayksikön henkilöstötoimistoon. Tieto sitoumuksesta tallennetaan Prima – tietojärjestelmään. Tallennuksen tekee ao. henkilöstötoimisto.

Sitoumus pyydetään myös silloin, kun käyttäjätunnus haetaan henkilölle, joka ei ole virka- tai työsuhteessa sairaanhoitopiiriin, esim. oppilas, siviilipalvelusmies tai työmarkkinatuella oleva työntekijä tms. Näiden osalta sitoumus pyydetään aina käyttäjätunnusta tilattaessa.

Sitoumuslomake löytyy sähköisesti täytettävänä intranetin lomakerekisteristä kohdasta Lomakkeet ja ohjeet/Lomakerekisteri/Työaseman käyttösitoumus.

Työnantajalle kuuluvien sähköpostiviestien käsittely

Työntekijän sähköpostiosoitteeseen (etunimi.sukunimi@pshp.fi) lähetetään Pirkanmaan sairaanhoitopiirille tarkoitettuja ja sairaanhoitopiirille kuuluvia viestejä. Työntekijän luottamuksellisen viestinnän piiriin (iaki viestinnän tietosuojasta 516/2004 sekä rikoslain 38 luvun 3 § ja 4 §) kuuluvat sekä yksityiset viestit että sellaiset työtehtäviin liittyvät viestit, jotka on tarkoitettu yksinomaan työntekijälle itselleen. Silloin kun työntekijä toimii sairaanhoitopiirin edustajana, voi syntyä tilanne, jossa sairaanhoitopiirille kuuluva viesti on ainoastaan työntekijän sähköpostissa. Sairaanhoitopiiri on huolehtinut keinoista, joita käyttäen työntekijä voi poissa ollessaan omilla toimenpiteillään varmistaa, että työnantajalle kuuluvat viestit käsitellään viipymättä. Tilanteissa, joissa työntekijä on eriyistä (esim. kuolema, sairausloma tai riitatilanne) estynyt tai haluton luovuttamaan sairaanhoitopiirille sille kuuluvia viestejä, on toimittava lain yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004 mukaisella tavalla. Liitteenä 4 on tätä koskeva ohje "Työnantajalle kuuluvien sähköpostiviestien käsittely".

Edellä mainitut tietoturvallisuutta koskevat ohjeet ovat luettavissa intranetissä /Tietohallinto/Tietoturva. Lisätietoja asiasta antaa tietojärjestelmäpäällikkö Antti Jokela, puh. (311) 69125.

PIRKANMAAN SAIRAANHOITAPIIRIN KUNTAYHTYMÄ

Rauno Ihalainen, sairaanhoitopiirin johtaja
Timo Valli, tietohallintojohtaja

JOHTORYHMÄN KOKOUS

Aika	13.7.2010 klo 13.05–14.22
Paikka	Vammalan aluesairaalan F-osan kokoushuone
Läsnä	Hallintojohtaja Mika Ojanen, puheenjohtaja Johtava ylihoitaja Tuula Syvänen Toimistosih teeri Maija Liuksiala, sihteeri
Poissa	Sairaalan johtaja Jarmo Lylynperä Sairaanhoitaja Leena Kukkonen-Lahtinen, henkilökunnan edustaja

	Käsiteltävät asiat	Päätökset/jatkosuunnitelma
1	Päätösasiat	<ul style="list-style-type: none">• Potku-hankkeen käynnistysseminaari 15.9.2010. Päätettiin, että johdon edustajana seminaariin osallistuu johtava ylihoitaja Tuula Syvänen.• Opinnäytetyö, toimistosih teeri Maija Liuksiala: Sisäisen tiedonkulun ja sähköisen viestinnän kehittäminen Vammalan aluesairaalassa. Hyväksyttiin opinnäytetyön suunnitelma ja toteutus.

Kysymyslomake VAS:n johdolle

1) Mitä on sisäinen viestintä Vammalan aluesairaalassa?

2) Mitä sisäisen viestinnän toimivuus edellyttää organisaation johdolta?

3) Mikä on Vammalan aluesairaalan sisäisen viestinnän keskeinen tavoite?

4) Pitäisikö sisäistä viestintää tehostaa ja miten?

5) Mitä mieltä olet sisäisen viestinnän laadusta?

6) Mitkä ovat sisäisen viestinnän kehityksen esteet?

7) Millä keinoin esteet voidaan poistaa?

8) Mitä sisäisen viestinnän välineitä käytät eniten?

9) Miten näet sähköpostin merkityksen sisäisessä viestinnässä?

10) Mitä toivomuksia sinulla on Intran hyödyntämiseksi sisäisessä viestinnässä?

Sisäinen tiedonkulku ja sähköinen viestintä

1) Mihin ikäryhmään kuulut?

- 18-30 31-50 yli 50

2) Oletko?

- nainen mies

3) Onko työsuhteesi?

- vakinainen määräaikainen

4) Miten pitkä on työkokemuksesi Vammalan aluesairaalassa?

- alle 5 vuotta 6 - 10 vuotta yli 10 vuotta

5) Mihin ammattiryhmään kuulut?

- Lääkärihenkilöstö Tutkimushenkilöstö Hoitohenkilöstö Hallinto- ja toimistohenkilöstö Huoltohenkilöstö

6) Onko työsi?

- päivätyö vuorotyö

7) Onko sinulla mahdollisuus käyttää tietokonetta työpaikallasi?

- kyllä ei

8) Onko sinulla mahdollisuus käyttää sähköpostia työpaikallasi?

- kyllä ei

9) Saatko mielestäsi tarpeeksi tietoa työpaikkani tapahtumista?

- Kyllä En

10) Millainen viestintä on mielestäsi tehokkainta?

- Kasvokkaisviestintä Painettu viestintä Sähköinen viestintä

11) Seuraavat kysymykset koskevat sähköpostiviestintää. Valitse jokaisesta vain yksi vaihtoehto.

	Kerran päivässä tai useammin	Kerran viikossa	Kerran kuukaudessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En lainkaan
a) Kuinka usein luet sähköpostia työpaikallasi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Kuinka usein saat työhön liittyvää sähköpostia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Kuinka usein lähetät työhön liittyvää sähköpostia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Kuinka usein saat sähköpostitiedotteita aluesairaalan johdolta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) Kuinka usein lähetät sähköpostia aluesairaalan johdolle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Kuinka usein saat työhön liittyviä ryhmäsähköpostitiedotteita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Kuinka usein tulostat saamasi sähköpostin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12) Seuraavat kysymykset liittyvät käytäntöihin ja tietosuojaan

	Erittäin hyvin	Hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti
a) Osaan avata sähköpostiviestin liitetiedoston	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Osaan lähettää liitetiedoston	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Osaan arvioida milloin sähköpostia voi käyttää työviestintään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) työyksikössäni käytetään sähköpostia tiedon välittämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Tunnen sähköpostin tietosuojan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Tunnen työpaikkani sähköpostiohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Tunnen tietoverkon tietosuojan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13) Seuraavat kysymykset liittyvät intranetin eli PSHP:n intran käyttöön

	Täysin samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Lähes eri mieltä	Täysin eri mieltä
a) Intra on selkeä ja sitä on helppo käyttää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Intrassa julkaistaan kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Intra nopeuttaa työtä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Intran käyttö vähentää paperin kulutusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Intraa tulisi käyttää enemmän sisäisessä viestinnässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Intran avulla tehostetaan työyksikköni sisäistä työskentelyä ja asiakirjojen jakoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Intran käyttöä ja toimintoja opetetaan tarpeeksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14) Seuraavat kysymykset liittyvät työyksikön käytäntöihin

	Erittäin paljon	Melko paljon	En osaa sanoa	Melko vähän	Ei lainkaan
a) Työyksikössäni on käsitelty PSHP:n ohjekirje hyvistä sähköpostikäytännöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Työyksikössäni on sovittu ohjekirjeen mukaisesti yhteisistä käytännöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Työyksikössäni on järjestetty koulutusta intranetin käytöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Työyksikössäni on käsitelty tietoverkon tietosuojaohje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15) Vielä muutama kysymys aluesairaalan viestinnästä yleensä

Täysin samaa mieltä	Lähes samaa mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Lähes eri mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------	--------------------	--------------------------	------------------	-------------------

- a) Sisäinen viestintä on avointa ja rehellistä
- b) Sisäinen viestintä on toimivaa
- c) Sisäinen viestintä on hyvin hoidettua ja laadukasta

16) Millä tavoin kehittäiset sisäistä viestintää?

17) Mitkä ovat suurimmat puutteet sisäisessä viestinnässä?

18) Millä keinoin sisäisen viestinnän puutteita voitaisiin estää?

19) Mitä ehdotuksia sinulla on intran hyödyntämisestä sisäisessä viestinnässä?