

Mari Sirpola

MIKSI TIETO EI KULJE?  
MONIAMMATILLINEN TIEDONKULKU  
TERVEYDENHUOLLOSSA

Hoitotyön koulutusohjelma  
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto  
2011

## MIKSI TIETO EI KULJE?

Moniammatillinen tiedonkulku terveydenhuollossa

Sirpola, Mari  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Maaliskuu 2011  
Ohjaaja: Flinck, Marja  
Sivumäärä:25  
Liitteitä:2

Asiasanat: tiedonkulku, vuorotyö, moniammatillisuus

---

Terveydenhuollossa viestintä voidaan jakaa organisaation sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Ulkoisen viestinnän avulla lisätään ihmisten tietoisuutta organisaation toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista. Ulkoisella viestinnällä pyritään vastaamaan tiedontarpeeseen ja sen avulla voidaan luoda tai vahvistaa positiivista mielikuvaa organisaatiosta. Sisäisen viestinnän tehtäviä taas ovat henkilökunnan tietoisuuden lisääminen työyhteisön strategisista tavoitteista ja toiminnasta, työyhteisön toiminnan tukeminen, henkilökunnan yhteenkuuluvuuden lisääminen ja työyhteisöön sitoutumisen lisääminen. Sisäisen viestinnän avulla välitetään henkilökunnalle tietoa työyhteisöä koskevista asioista sekä luodaan ja ylläpidetään työyhteisökuvaa.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Satakunnan keskussairaalan sisätautien osaston KM4 (SatKs KM4) sisäistä tiedonkulkua ja sen toteutumista eri ammattiryhmien ja työvuorojen välillä. Vastausten perusteella oli tarkoitus löytää kehittämiskohteita osaston sisäisen tiedonkulun parantamiseksi.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusta. Tutkimusaineisto kerättiin Satakunnan keskussairaalan sisätautien vuodeosaston KM4 henkilökunnalta kyselylomakkeella huhtikuussa 2011. Vastausprosentiksi tuli 75 %. Tutkimusaineisto analysoitiin Microsoft Excel-pohjaisella Tixel ohjelmalla. Tuloksia selkeyttämään käytettiin graafisia kuvioita.

Tutkimuksessa ilmeni, että henkilöstö koostui pääosin keski-ikäisistä. Hoitotyöntekijöiden työsuhteet olivat keskimäärin lyhyempiä kuin muiden ammattiryhmien. Henkilökunta oli sitoutunut tiedonhakuun, sen välittämiseen ja tiedon vastaanottamiseen. Tiedonkulku toimi siis osastolla pääosin hyvin. Kehitettävää olisi eri ammattiryhmien keskinäisessä viestinnässä ja toisten työtehtävien tuntemuksessa. Oman ammattiryhmän sisäisen viestinnän kehittämiskohteita löytyi raportoinnin ja kirjaamisen alueella.

## WHY THE INFORMATION DOES NOT RUN?

Multiprofessional flow of information in health care

Sirpola, Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing

April 2011

Supervisor: Flinck, Marja

Number of pages:25

Appendices:2

Keywords: flow of information, shift work, multiprofessionalism

---

In health care communication can be divided into the organization`s internal and external communication. The external communication is used to increase people`s awareness of the organization`s operations and the services it provides. The external communication aims to respond to public`s need for information and it can be used to create or enhance the positive image of the organization. The internal communication functions are to increase personnel`s awareness of the working community`s strategic goals and operations, to support the working community`s activities, personnel cohesion and to raise the personnel commitment for the working community. With the internal communication information can be forwarded to the personnel about matters relating to the working community as well as maintaining workplace image.

The purpose of this thesis was to study the internal flow of information and its implementation in different occupational groups and between shifts at the internal medicine department at the Satakunta Central hospital (SatKs KM4). Based on the responses the goal was to find areas for development to improve information flow within the department.

The study is a quantitative survey. The research material was collected from the staff of the internal medicine department KM4 at the Satakunta Central hospital with a questionnaire during April 2011. The response rate was 75%.The data was analyzed using the Microsoft Excel based Tixel program. Graphic diagrams are used to illustrate the results.

The study showed that the personnel were mainly middle aged. Nurses` employment contracts were on average shorter than those of other professional groups. The personnel were committed to information retrieval and in transmission and reception of information. Therefore the flow of information was primarily good. There were areas of development in the flow of information between different occupational groups and in the knowledge of other group`s job description. Within their own professional groups there were development needs in the areas of recording the information and in reporting.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	2
3	TIEDONKULKU .....	3
3.1	Osastolla käytettävät tiedotusmenetelmät.....	4
4	VUOROTYÖ.....	4
5	MONIAMMATILLISUUS .....	6
6	AIHEESEEN LIITTYVIÄ AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA .....	7
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSMENETELMÄ.....	9
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	9
7.2	Tutkimuksen toteuttaminen .....	9
7.3	Tutkimusaineiston analysointi .....	10
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	10
8.1	Vastaajien taustatiedot .....	10
8.2	Yleinen tiedonkulku.....	12
8.2.1	Viestintäkanavat .....	12
8.2.2	Viestintäilmapiiri.....	12
8.3	Tiedonkulun haasteet .....	13
8.3.1	Moniammatillinen viestintä.....	14
8.3.2	Kehittämissuhteet .....	15
8.3.3	Ammattiryhmien sisäinen viestintä.....	16
8.3.4	Kehittämisalueet.....	16
8.3.5	Tiedotuskanavien yhteiskäyttö .....	17
8.3.6	Kehitysehdotuksia .....	18
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	19
9.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	19
9.2	Johtopäätökset.....	20
9.2.1	Taustatiedot .....	20
9.2.2	Yleinen tiedonkulku .....	21
9.2.3	Moniammatillinen viestintä ja ammattiryhmien sisäinen viestintä.....	22
9.2.4	Tiedotuskanavien yhteiskäyttö .....	23
9.3	Pohdinta .....	23
	LÄHTEET.....	24
	LIITTEET	

Liite 1 Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Liite 2 Kyselylomake

# 1 JOHDANTO

Tiedonkulku on prosessi, jossa tieto liikkuu lähderyhmältä kohderyhmälle jotain informaatiokanavaa pitkin. Lähderyhmä ja kohderyhmä voivat olla kooltaan vaihtelevia ja tilanteesta riippuen ennalta määriteltyjä tai määrittelemättömiä. Yleisesti tiedonkulun taustalla olevaa prosessia voidaan kutsua viestinnäksi. (Wiio 2000, 67-68.) Øvretveitin (1995, 229) mukaan hyvä tiedonkulku helpottaa työntekoa ja parantaa hoidon laatua tiedon puutteesta johtuvien virheiden vähentyessä. Viestinnän parantaminen on kustannusvaikutussuhteeltaan yksi parhaista tavoista kehittää koordinoitua ja palvelujen laatua.

Terveystieteissä viestintä voidaan jakaa organisaation sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Ulkoisen viestinnän avulla lisätään ihmisten tietoisuutta organisaation toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista. Ulkoisella viestinnällä pyritään vastaamaan tiedontarpeeseen ja sen avulla voidaan luoda tai vahvistaa positiivista mielikuvaa organisaatiosta. Sisäisen viestinnän tehtäviä taas ovat henkilökunnan tietoisuuden lisääminen työyhteisön strategisista tavoitteista ja toiminnasta, työyhteisön toiminnan tukeminen, henkilökunnan yhteenkuuluvuuden lisääminen ja työyhteisöön sitoutumisen lisääminen. Sisäisen viestinnän avulla välitetään henkilökunnalle tietoa työyhteisöä koskevista asioista sekä luodaan ja ylläpidetään työyhteisökuvaa. Osa näistä sisäisen viestinnän tehtävistä velvoittaa lähinnä organisaation hallintoa ja palvelee työntekijöitä. Osa velvollisuuksista taas koskee jokaista työntekijää, kuten työyhteisökuvan luominen ja ylläpitäminen. (Nordman, 2002, 123-127.)

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Satakunnan keskussairaalan sisätautien osaston KM4 (SatKs KM4) sisäistä tiedonkulkua ja sen toteutumista eri ammattiryhmien ja työvuorojen välillä. Opinnäytetyön avulla oli myös tarkoitus selvittää kyseisen osaston sisäisen tiedonkulun ongelmakohtia ja selvittää kehittämiskohteita. Aihe valittiin osastonhoitajan pyynnöstä, liittyen SatKs KM4:n työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmaan, jonka osasto on laatinut syksyllä 2010. Osasto on myös toiminut pilotina Työ ja ikä-kehittämishankkeessa jonka tavoitteena on luoda ikäohjelma, jonka

avulla voidaan luoda eri-ikäisten johtamisen malli. (Lehto,Työterveyslaitos, 8.10.2010.)

Satakunnan sairaanhoitopiirissä tuli jaettavaksi tuloksellisuuden edistämistä tukeva paikallinen järjestelyerä 1.9.2010. Työnantajan ja ammattijärjestöjen välisissä neuvotteluissa päädyttiin ratkaisuun, jonka mukaan kyseinen järjestelyerä sidotaan työyksiköiden osalta työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelman laatimiseen. Työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmissa työyksiköiden oli tarkoitus hyödyntää Työhyvinvointisyke 2010-kyselyn tuloksia, joka tehtiin Satakunnan sairaanhoitopiirin alueella keväällä 2010. (Kuntatyönantajat 2010). Kyselyn tulosten perusteella havaittiin, että SatKs KM4:n sisäisessä viestinnässä on parannettavaa. Tämän opinnäytetyön avulla pyritään kartoittamaan miten osaston tiedonkulkua voitaisiin parantaa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Satakunnan keskussairaalan sisätautien osaston KM4 sisäistä tiedonkulkua ja sen toteutumista eri ammattiryhmien ja työvuorojen välillä. Tutkimuksen avulla pyritään löytämään osaston sisäisen tiedonkulun ongelmakohdat. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää osaston sisäisen tiedonkulun kehittämisessä.

Tutkimuksen tavoitteet

1. Selvittää Satakunnan keskussairaalan osasto KM4:n sisäisen tiedonkulun menetelmiä eri työvuorojen välillä.
2. Selvittää tiedonkulun toteutumista kyseisellä osastolla eri ammattiryhmien kesken.
3. Selvittää tiedonkulun kehittämismahdollisuuksia kyseisellä osastolla.

Keskeisiksi käsitteiksi tässä opinnäytetyössä muodostuvat tiedonkulku, vuorotyö ja moniammatillisuus.

### 3 TIEDONKULKU

Tiedonkulku on elintärkeää kaikille yhteisöille. Tiedonkulun avulla turvataan toiminnan jatkuvuus, tavoitteiden saavuttaminen ja yhteistyön toimivuus. (Tukiainen, 1999, 1.) Tiedonkulku elää reaaliajassa ja yhä useammin sille löytyy tarvetta myös etuajassa, toisin sanoen, asioista on syytä tiedottaa jo ennen kuin mitään varsinaisesti tapahtuu. Eli yhteisössä on tärkeää tiedottaa asioista jotka tulevat tapahtumaan ja joi- ta on tapahtumassa, jotta yhteisön toimivuus säilyy. (Ikävalko, 1995, 9.) Tiedonkulku liittyy yhteen organisaation eri osatekijät niin, että ne pystyvät toimimaan yhdessä ilman komplikaatioita. (Tukiainen, 1999, 2). Tiedonkulku on myös itsenäinen järjestelmä, joka mukautuu ympäristönsä muutoksiin olemalla kiinteässä vuorovaikutuk- sessa ympäristön kanssa. (Wiio 1992, 91-94).

Tiedonkulkua voidaan jäsenellä monella eri tavalla riippuen viestinnän rakenteesta, viestintätavoista, viestintäkanavista ja tiedon sisällöstä. Esimerkkejä erilaisista ryh- mittelyistä ovat sisäisviestintä, keskinäisviestintä ja yleisöviestintä. Yhteisöviestinnäl- lä tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa tiedonvälitystä. Se on sanomien vaih- dantaa työyhteisön eri osien välillä. Yhteisöviestintä on prosessi, joka on oleellinen osa organisaation muita prosesseja, kuten päätöksentekoa, kontrollia ja organisaation keskinäistä kanssakäymistä ja ihmissuhteita (Tukiainen, 1999, 2-3.)

Kaikilla organisaatioilla on jokin tavoite. Päästäkseen tavoitteeseen organisaation työntekijät suorittavat työtehtävänsä. Organisaation työntekijämäärän ollessa suu- rempi kuin yksi tarvitaan sisäistä tiedonkulkua. Organisaatiota voidaankin tarkastella viestintäverkkona, jonka toiminnan ehdoton edellytys on tiedonkulku organisaation eri osien eli työyksiköiden välillä. Tiedonkulku mahdollistaa organisaation muut toiminnot. (Wiio 2000, 161-163.) Viestintä on osatekijä kaikessa toiminnassa ja esi- merkiksi hoitotyössä potilaan hoitaminen ei onnistu, jos ei tiedetä, mitä ja miten hoi- detaan. Tässä opinnäytetyössä yhteisöviestinnällä tarkoitetaan osaston sisäistä tie- donkulkua. Wiion (2000,81) mukaan myös palaute on tärkeä osa viestintää. Ilman palautteen saamisen mahdollisuutta viestintä ei ole toimivaa, koska tällöin viestijä ei ole tietoinen pyytämänsä asian toteuttamismahdollisuuksista. Palautteen saaminen tekee viestinnästä keskustelevaa, jolloin viestijä voi varmistua viestin vastaanotosta

ja sen ymmärtämisestä. Palautteen saaminen antaa mahdollisuuden muutosten tekemiseen jotta viesti on ymmärrettävä kaikille osapuolille.

### 3.1 Osastolla käytettävät tiedotusmenetelmät

Osastolla SatKs KM4 käytetään useita eri kanavia sisäisen tiedonkulun varmistamiseksi. Osasto järjestää kaksi kertaa vuodessa koulutusiltapäivän johon osallistuu lähinnä hoitohenkilökunta. Koulutusiltapäivän aiheesta riippuen saattavat myös osastosihteerit, laitoshuoltajat sekä osastonlääkäri osallistua koulutusiltapäivään. Tällöin tieto kulkeutuu kaikille samanlaisena. Osastotunti pyritään järjestämään kerran yhden työvuorolistan aikana, eli kerran kolmessa viikossa. Osastotunti voidaan järjestää useamminkin jos tarvetta ilmenee. Tällöin henkilökunnan osallistuminen on työvuorokohtaista. Osastotunnilla käsitellään yleisiä asioita ja sen sisällöstä kootaan muistio, joka on kaikkien nähtävillä osaston kahvihuoneessa. Osastonhoitaja välittää tietoa henkilöstölle myös sähköpostin avulla ja suullisesti.

Satakunnan sairaanhoitopiirillä on käytössä oma intranet, nimeltään Hiisinet. Sieltä henkilökunta voi myös saada paljon työhönsä liittyvää tietoa. Hiisinet on käytettävissä vain työpaikan verkossa, kotoa ei voi muodostaa etäyhteyttä. Satakunnan keskussairaalassa ilmestyy henkilökunnalle tarkoitettu sisäinen lehti Kesti, josta henkilökunta löytää paljon ajantasaista tietoa esimerkiksi avoimista toimista ja tulevista koulutuksista.

## 4 VUOROTYÖ

Vuorotyö on työaikamuoto, jossa työvuorot vaihtuvat säännöllisesti. Vuorotyötä voidaan tehdä joko kahdessa tai kolmessa vuorossa. Vuorotyö on määritelty työaikalain 27§:ssä seuraavasti: vuorotyössä vuorojen pitää vaihtua säännöllisesti ja muuttua ennalta sovituin väliajoin. Niiden katsotaan vaihtuvan säännöllisesti, kun vuoro jatkuu enintään yhden tunnin yhdessä työhön sijalle tulleen vuoron kanssa tai kun vuorojen väliin jää enintään yhden tunnin tauko. ( Työaikalaki 9.8.1996, 27§. )



Yleensä vuorotyössä työvuorot seuraavat toisiaan, tällöin puhutaan jaksottaisesta vuorotyöstä. Vuoroja ei tarvitse olla samaa määrää kaikkina viikonpäivinä eikä niiden tarvitse alkaa päivittäin samaan kellonaikaan. Työn tulee olla samanlaista kaikissa työvuoroissa ja työntekijän on tehtävä eri vuoroja. (Työsuojeluhallinto 2010.) Tässä opinnäytetyössä vuorotyöllä tarkoitetaan sairaalassa tehtävää kolmivuorotyötä.

Hoitoalan työaikoja säätelevät työaikalaki, työaikadirektiivi ja alakohtaiset virka- ja työehtosopimukset. Työvuorosuunnittelussa tulee huomioida myös työterveyshuolto- ja työturvallisuuslaki, sekä pyrkiä toteuttamaan vuorotyön ergonomisia suosituksia mahdollisuuksien mukaan. Hyvällä työvuorosuunnittelulla tuetaan henkilöstön työhyvinvointia ja työssä jaksamista. (Hakola, Kalliomäki-Levanto, 2010,13-14.) Osastolla SatKs KM4 on käytössä työaika-autonomia ja henkilöstö pystyy itse vaikuttamaan työvuoroihinsa. Kaikki eivät siis työskentele samoissa vuoroissa ja tämä luo haasteita tiedonkulun kannalta.

Työaika-autonomia on yhteisöllistä työvuorosuunnittelua, jossa työntekijä suunnittelee itse omat työvuoronsa yhdessä muiden työntekijöiden kanssa sovittujen pelisääntöjen mukaan. Työvuorosuunnittelussa pitää ottaa huomioon myös työehtosopimuksen, työaikalain ja paikallisten sopimusten asettamat reunaehdot sekä työyksikön toiminta. Työyhteisön luomat pelisäännöt määrittelevät työaikasuunnittelun toimintatavat ja periaatteet, kuten esim. työvuoroissa tarvittavan henkilöstövahvuuden, osamisen ja erilaiset työhöntulo- ja lähtöajat. Pelisäännöistä sopiminen yhdessä on tärkeää työvuorosuunnittelun onnistumisen ja toimivuuden kannalta. Jokaisella työntekijällä tulee olla yhtäläinen mahdollisuus vaikuttaa omiin työvuoroihinsa. Esimiehellä on vastuu suunnittelun etenemisestä työyksikössään. Esimiehen rooli muuttuu työvuorosuunnittelijasta työvuorosuunnitelman hyväksyjäksi ja ohjaajaksi. Esimiehen tehtävänä on vastata siitä, että työvuorosuunnitelma tukee osaston toiminnan tavoitteiden saavuttamista. Vaikka työaika-autonomia mahdollistaa joustavan työajan käytön, mahdollisuuden vaikuttaa omiin työaikoihin ja vapaapäiviin, se vaatii kuitenkin työntekijältä vuorovaikutustaitoja ja joustavuutta jotta työaika-autonomia olisi kaikille tasapuolinen. (Ritaranta, Työterveyslaitos, 2010.)

## 5 MONIAMMATILLISUUS

Moniammatillisuus on käsite, joka on luonteeltaan sekä yhteisöllinen että yksilöllinen. Yhteisöllisenä käsitteenä sitä voidaan kuvata yhteisön ja sen jäsenten monimuotoiseksi vuorovaikutukseksi sekä yhteisön jäsenten tuottamaksi osaamiseksi. Yksilön ominaisuutena moniammatillisuutta voidaan taas kuvata yksilön taitona toimia työyhteisössä. Se kuvaa yksilön pätevyyttä päätöksenteossa, ongelmanratkaisussa, tavoitteellisessa oppimisessa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Moniammatillisuus rakentuu erilaisuuden kunnioittamisesta, muiden osaamisen arvostamisesta sekä työyhteisön yhteisten sääntöjen noudattamisesta. (Katajamäki, 2010, 5.) Moniammatillisuus voidaan myös määritellä työyhteisön keskinäiseksi osaamiseksi joka muodostuu yhteisön jäsenten osaamisen alueista. Nämä eri osa-alueet luovat yhdessä moniammatillisen osaamisen. (Katajamäki, 2010, 26.)

Moniammatillisuutta kuvataan myös sanalla tiimityöskentely. Tällöin tiimi määritellään seuraavasti: Ryhmä erilaisen koulutuksen saaneita ammattilaisia, jotka käyttävät osaamistaan työyhteisön hyväksi. (Ovretveit, 1995, 28). Jotta moniammatillinen tiimi olisi tasa-arvoinen, on jokaisen sen jäsenen kyettävä myös itsenäiseen työskentelyyn. (Metsämuuronen, 1998,1). Moniammatillinen osaaminen ei kuitenkaan ole sama asia kuin tiimin toiminta, vaikka tiimityöskentely mahdollistaakin tuon osaamisen kehittymistä. (Katajamäki, 2010, 26.) Tiimi on työväline, joka auttaa perustehtävän toteuttamisessa. Se jäsentää yksikön ja organisaation toimintaa, toimii työn kehittämisen välineenä ja auttaa yksilöä työhön sitoutumisessa. Tiimissä jokaisella on vastuu omasta työstään, mutta myös yhteisvastuu toiminnan sujuvuudesta kokonaisuudessaan. (Koivukoski, Palomäki, 2009, 15.) Tässä opinnäytetyössä moniammatillisuudella tarkoitetaan ammattilaisista koostuvaa työryhmää, joka työskentelee samalla sairaalan osastolla.

Moniammatillinen tiimi sairaalan osastolla koostuu useiden eri ammattiryhmien edustajista. Jokainen tuon tiimin jäsenistä osallistuu omalta osaltaan potilaan hoitotyöhön, vaikka heillä ei olisikaan hoitoalan koulutusta. Yhteistyön eri ammattiryhmien välillä tulisi olla saumatonta ja samaan päämäärään tähtäävää. Jos toimitaan yhdessä toisten osaamista kunnioittaen, ei jokaisen tarvitse osata kaikkea, vaan hyö-

dynnetään jokaisen osaamista yhteiseksi parhaaksi. (Penttinen, 2002). Moniammatillisen yhteistyön perusteluita ovat potilasturvallisuus ja potilaslähtöinen hoito (Callin, 2009), kustannustehokkuus ja pyrkimys tehostaa terveydenhoitoa, sekä terveydenhoidon tehtävien kompleksisuuden lisääntyminen (D`Amour,2005). Myös tietoyhteiskunnan ja teknologian kehittyminen ovat perusteluita moniammatillisen yhteistyön tarpeelle. (Isoherranen, 2008). Moniammatillisuuden haasteita terveydenhuollossa ovat työntekijöiden vaihtuvuus ja perehdyttäminen, toiminnan koordinoiminen sekä tiedonkulun ongelmat eri ammattiryhmien välillä. (Collin, Herranen ja Valleala, 2010, 5). Moniammatilliselle yhteistyölle on siis monia perusteita, mutta se luo myös haasteita toiminnan sujuvuudelle.

## 6 AIHEESEEN LIITTYVIÄ AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Kolehmainen (2003, 81-86) tutki monikanavaisen organisaation sisäisen viestinnän haasteita. Tutkimuksen kohteena olleessa organisaatiossa oli runsaasti eri tiedonlähteitä ja viestintävälineitä. Vastaajien mielestä saadun tiedon määrä oli riittävä. Tiedon runsaus kuitenkin aiheutti tietotulvan, josta oli vaikeaa poimia tärkeimmät tiedot. Tärkeänä pidettiin tiedon luotettavuutta, nopeaa saatavuutta sekä mahdollisuutta saadun tiedon tarkistamiseen. Vaikka viestintävälineitä olisi runsaasti, ei tietoa voida täysipainoisesti hyödyntää ilman käytön koordinoimista. Viestintään liittyviin asioihin perehdyttämistä pidettiin myös tärkeänä. Yksikkötasolla kasvokkaisviestintä koettiin erittäin tärkeäksi. Silloin asian ymmärtäminen on nähtävissä ja epäselvyydet voidaan heti selkeyttää. Virallisista viestintävälineistä tärkeimpänä pidettiin osaston sisäisiä palavereja. Niihin varattu aika koettiin kuitenkin lyhyeksi ja niihin toivottiin lisää kaksisuuntaista vuorovaikutusta pelkän asioista tiedottamisen sijaan. Tutkimuksessa todettiin myös, että kohdeorganisaatiossa pidettiin erityisen harmittavana sitä, ettei yhteistä viestintätapaa ollut muodostunut. Viestintävästuiden ollessa paremmin tiedossa uskottiin viestinnän päällekkäisyyden vähenevän.

Joensuun (2001) tapaustutkimuksessa selvitettiin organisaatiossa vallitsevia viestintävajeita eli odotetun ja saadun tiedon välisiä eroja sekä niiden arvotaustoja. Suu-

rimmat tietovajeet löytyivät strategisista asioista, yleisistä suunnitelmista sekä organisaation työntekijöiden työtehtävistä. Eniten tietoa haluttiin omiin projekteihin ja työhön liittyvissä asioissa. Tietoa oli eniten saatavilla ns. lähikanavia pitkin, joihin sisältyi kasvokkaisviestintää kokouksissa sekä työtovereiden kesken. Nämä lähikanavat olivat myös kanavia, joita pitkin työntekijät eniten tietoa halusivat. Organisaatiotasolla henkilöstö oli tyytymätöntä sisäiseen viestintään, projektitasolla taas sisäinen viestintä toteutui hyvin. Tutkimuksen merkittävimpiä löydöksiä oli, että viestintätyytyväisyys kertoi henkilöstön välinpitämättömyydestä yhteisiä asioita kohtaan. Joensuun mukaan tyytyväisyys tiedonkulkuun kertoo sitoutumattomuudesta, eikä välttämättä kerro tiedonkulun todellisesta onnistumisesta. Työntekijöillä, jotka olivat tyytyväisiä sisäiseen viestintään, korostuivat egoistiset arvot, kuten itsensä kehittäminen, yksilöllisyys ja sitoutuminen omaan uraan ja työhön. Näille työntekijöille organisaation tiedonkulku palveli heidän itsensä, ei organisaation, kehittämistä. Sisäiseen viestintään tyytymättömien arvoja taas olivat organisaation kehittyminen, yhteisöllisyys ja vaikuttaminen. (Joensuu 2001, 43-47, 84-86.)

Paajanen (2000) tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että taustat ja työtehtävät vaikuttavat ihmisten käsityksiin sisäisestä viestinnästä. Viestintää käsiteltiin tutkimuksessa organisaatiotasolla sekä työpisteissä ja niiden välillä. Tuloksista esille nousi se, että tutkimukseen osallistuneiden mielipide työpisteen sisäisestä viestinnästä saattoi poiketa paljon siitä, miten työpisteiden välinen viestintä koettiin. Voidaan siis todeta, että tutkittaessa organisaation sisäistä viestintää on tärkeää rajata tarkasteltavana oleva työyksikkö ja tiedonkulkureitti. Viestintävälineiden osalta kaikki työyksiköt eivät kokeneet samoja menetelmiä yhtä tehokkaiksi tiedonkulun suhteen, vaan toivoivat erilaisten menetelmien käyttöä. (Paajanen 200, 46-59.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSMENETELMÄ

### 7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvantitatiiviseen eli määrälliseen ja kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu tutkimuskohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä muun muassa käsitteiden määrittely ja tulosten tarkastelu erilaisissa tilastoissa. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään tiedonkeruun apuna standardoitua kyselylomaketta, jossa on valmiit vaihtoehdot. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.) Kvalitatiivinen tutkimus kuvaa todellista elämää ja sitä pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Erinäiset asiat ovat sitoutuneet toisiinsa ja niiden välisiä suhteita voidaan tutkia. (Hirsjärvi ym. 2009, 161–164.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tutkimusaineisto koottiin standardoidulla kyselylomakkeella. Kyseinen menetelmä valittiin, koska kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Se on tehokas ja aikaa säästävä menetelmä ja sen avulla tutkimuksen aikataulu ja kustannukset pystytään arvioimaan melko tarkasti ja tutkimusaineiston käsittely on nopeaa. Kyselylomakkeen haittana on kuitenkin se, ettei tutkija voi varmistua siitä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset oikein, eikä heidän suhtautumistaan kyselyyn voida arvioida. Myös kato, eli vastaamattomuus on yksi kyselylomakkeen haittapuoli. (Hirsjärvi ym. 2009, 179-183.)

### 7.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Satakunnan keskussairaalan sisätautien vuodeosaston KM4 henkilökunta. Henkilökunta koostuu eri ammattiryhmien edustajista: laitoshuoltajat (4), lähihoitajat (1), osastosihteerit (2) ja sairaanhoitajat (19). Tutkimuksessa käytettiin kokonaisotantaa, eli tutkimus kohdistettiin koko henkilöstöön kyseisellä osastolla.

Kyselylomake esitettiin Satakunnan keskussairaalan osasto A5:lla. Testaukseen osallistui sekä sairaanhoitajia ja laitoshuoltajia. Esitestauksen avulla pyrittiin selvittämään kyselylomakkeen kattavuutta sekä selkeyttä. Tämän jälkeen kyselylomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia. Kyselylomakkeiden mukana oli myös saatekirje jonka avulla selvitettiin tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita. Kyselylomakkeessa oli kolme eri osiota. Ensimmäisen osion avulla selvitettiin vastaajien taustoja kuten ikä, ammatti ja osastolla työskentelyaika. Toisessa osiossa kartoitettiin yleistä tiedonkulkua kysymyksillä viestintäilmapiiristä ja viestintäkanavista. Kolmannessa osiossa selvitettiin tiedonkulkua eri ammattiryhmien välillä sekä omassa ammattiryhmässä. Kyselykaavakkeet saatekirjeineen toimitettiin osastolle ja jaettiin nimikoiduilla kuorilla henkilökunnalle. Kyselyyn vastattiin anonyymisti. Täytetyt lomakkeet palautettiin niille varattuun suljettuun laatikkoon. Kyselyyn vastaamiseen varattiin aikaa kaksi viikkoa. Opinnäytetyön tekijä huolehti lomakkeiden viemisestä ja noutamisesta, sekä täytettyjen kyselylomakkeiden asianmukaisesta hävittämisestä.

### 7.3 Tutkimusaineiston analysointi

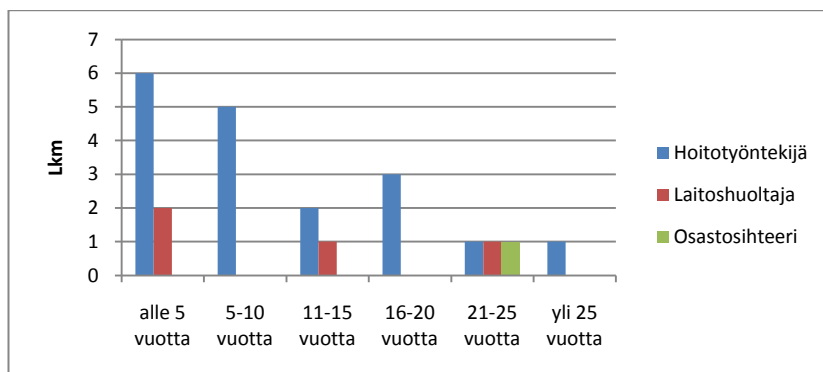
Tutkimusaineisto analysoitiin syöttämällä kyselylomakkeista saadut tulokset tietokoneelle Microsoft Excel-ohjelmaan johon niistä luotiin havaintomatriisi. Aineistoa tarkasteltiin ristiintaulukoinnilla käyttäen Tixel-ohjelmaa, sekä tutkimalla eri muuttujien frekvenssi- ja prosenttijakaumia. Osa tuloksista on havainnollistettu tässä työssä kuvaajilla. Lomakkeita vietiin osastolle 32 kpl ja vastauksia saatiin 24.

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 8.1 Vastaajien taustatiedot

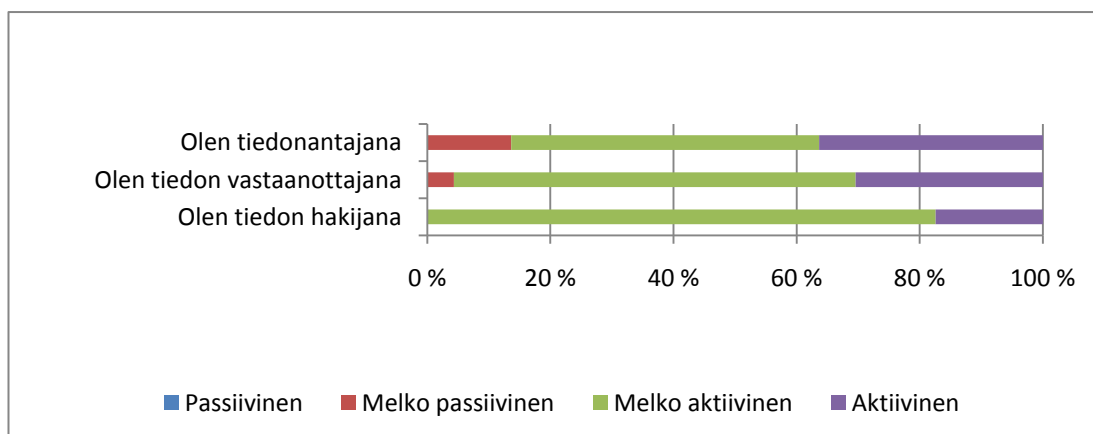
Henkilökunnan ikäjakauma on kohtuullisen tasainen eli henkilöstö koostui tasaisesti kaikkien ikäryhmien edustajista. Vastaajista suurin osa (11) oli keski-ikäisiä, eli 31-50-vuotiaita, yli 51-vuotiaita taas oli 7 henkilöä ja 6 vastaajista oli 20-30-vuotiaita. Vastaajilta selvitettiin myös ammattiryhmä ja työskentelyaika osastolla. Hoitotyön-

tekijöiden kohdalla työsuhteiden kokonaiskesto kyseisellä osastolla oli lyhempi kuin muiden ammattiryhmien kohdalla. Kuitenkin vastaajia muista kuin hoitohenkilökunnasta oli pienempi määrä, joten tämä ei anna täysin luotettavaa vastausta ammatin merkityksestä työsuhteen kestoan. Tulokset ovat nähtävissä alla olevassa kuviossa 1.



Kuvio 1. Työikä ja ammattiryhmä

Taustatietona selvitettiin myös millaisena kukin vastaaja koki itsensä tiedon antajana, tiedon vastaanottajana ja tiedon hakijana. Suurin osa vastaajista piti itseään tiedonantajana melko aktiivisena tai aktiivisena (19), melko passiiviseksi itsensä koki vain pieni osa (3). Tiedon vastaanottaminen jakautui melko lailla samoin, melko aktiivinen tai aktiivinen (22) ja passiivinen (1). Tiedonhaun suhteen melko aktiivisia oli 19 ja aktiivisia 4. Tulokset ovat nähtävissä kuviossa 2.

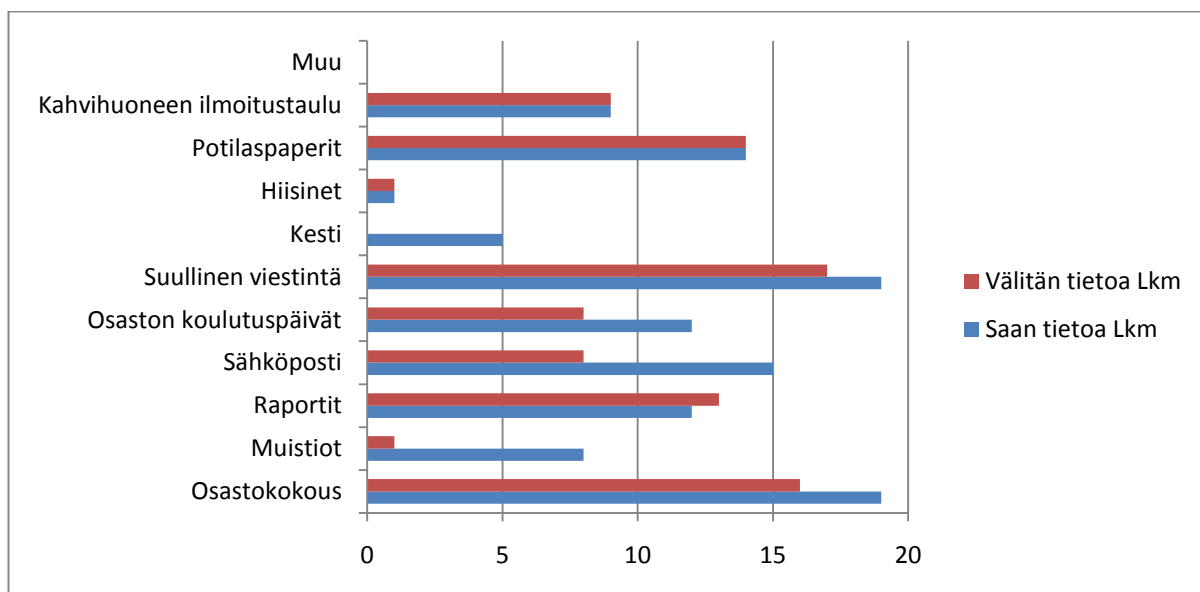


Kuvio 2. Viestintäominaisuudet.

## 8.2 Yleinen tiedonkulku

### 8.2.1 Viestintäkanavat

Yleistä tiedonkulkua ja sen sujuvuutta osastolla pyrittiin kyselylomakkeessa selvittämään kahden kysymyksen avulla. Kysymyksessä oli listattu osaston käyttämät viestintäkanavat. Näistä vaihtoehdoista valittiin eniten käytetyt sekä tiedonvälityksen että tiedonsaannin suhteen. Tulosten perusteella merkityksellisimmät tiedonsaanti-kanavat olivat osastokokous 19 vastaajan mielestä, suullinen viestintä (19) sekä sähköposti (15), potilaspaperit(14) ja raportit (12) sekä osaston koulutuspäivä (12). Tietoa välitetään eniten suullisen viestinnän avulla, 17 vastaajaa. Osastokokousta piti tärkeänä tiedonvälityskanavana 16 vastaajista. Potilaspaperit (14) ja raportit (13) sekä kahvihuoneen ilmoitustaulu (9) olivat seuraavaksi tärkeimmät tiedon välitykseen käytettävät kanavat. Tulokset on esitelty kuviossa 3.



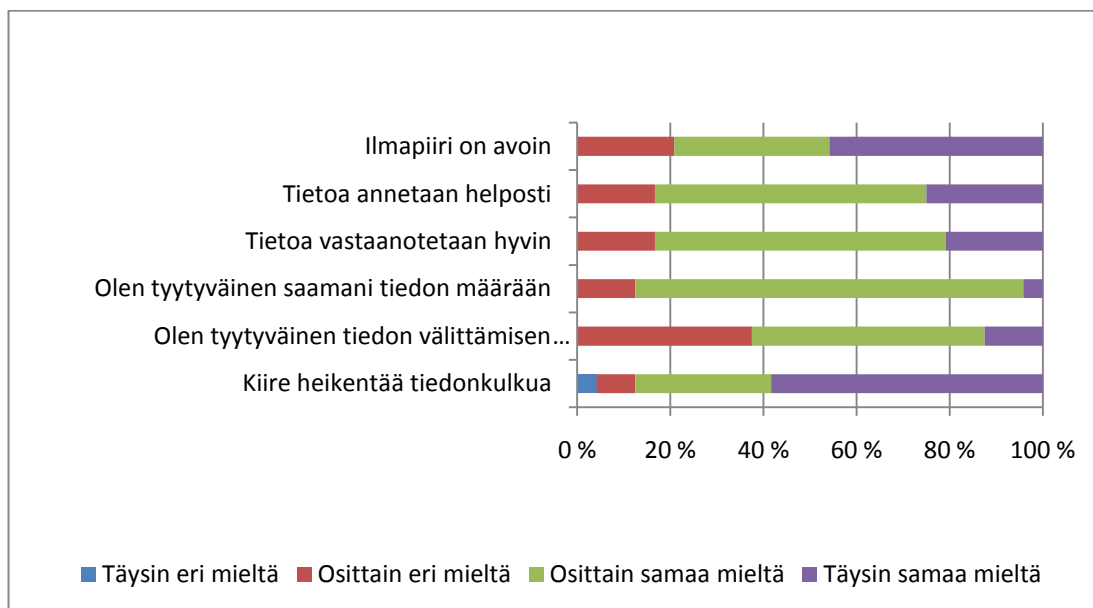
Kuvio 3. Viestintäkanavat ja niiden käyttö.

### 8.2.2 Viestintäilmapiiri

Viestintäilmapiiri on myös tärkeä osa sisäistä tiedonkulkua. Sitä kartoitettiin omalla kysymyksellään. Kuviossa 4 on esitetty tutkimuksen tulokset. Ilmapiirin avoimeksi koki 11 vastaajaa, osittain samaa mieltä oli 8 vastaajista ja osittain eri mieltä taas 5



vastaajista. Tietoa annettiin helposti 8 vastaajan mielestä, asiasta osittain samaa mieltä oli 11 vastaajaa ja osittain eri mieltä 4 vastaajista. Tiedon vastaanottamisesta oltiin lähes samaa mieltä tiedonannon kanssa. Täysin samaa mieltä 5 vastaajaa, osittain samaa mieltä 15 vastaajaa ja osittain eri mieltä 4 vastaajaa. Tyytyväisyys saadun tiedon määrään jakautui seuraavasti; täysin samaa mieltä 1 vastaaja, osittain samaa mieltä 20 vastaajaa ja osittain eri mieltä 3 vastaajaa.



Kuvio 4. Viestintäilmapiiri.

Tiedon välittämisen helppous koettiin seuraavasti; täysin samaa mieltä 3 vastaajaa, osittain samaa mieltä 12 vastaajaa ja osittain eri mieltä 9 vastaajaa. Kiireen vaikutus tiedonkulkuun ilmeni vastauksista odotetulla tavalla, täysin samaa mieltä 14 vastaajaa, osittain samaa mieltä 7 vastaajaa, osittain eri mieltä 2 vastaajaa ja täysin eri mieltä 1 vastaaja.

### 8.3 Tiedonkulun haasteet

Tiedonkulun haasteita selvitettiin kyselylomakkeessa sekä moniammatillisena tiedonkulkuna että oman ammattiryhmän sisäisenä tiedonkulkuna. Molempiin pyrittiin saamaan kehitys- ja parannusehdotuksia avointen kysymysten avulla. Avoimet kysymykset on käsitelty sisällön analyysin avulla.

### 8.3.1 Moniammatillinen viestintä

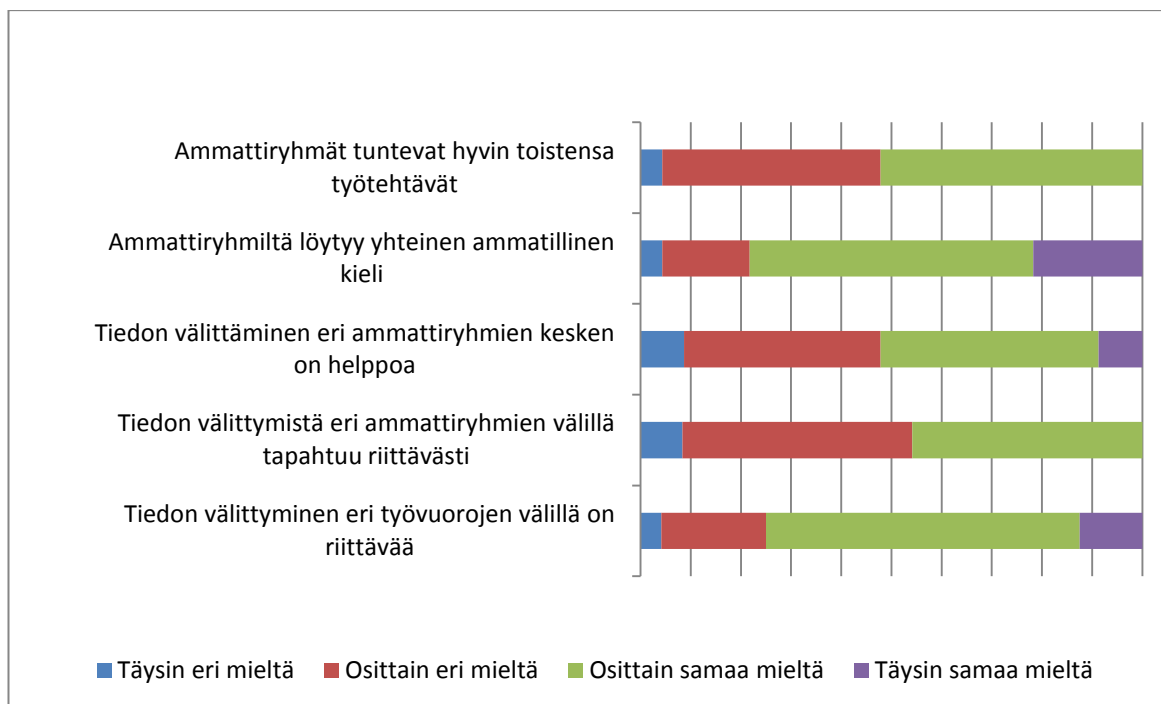
Moniammatillinen viestintä ja sen toimivuuden tutkiminen oli tärkeä osa tätä opinnäytetyötä. Ammattiryhmien välistä viestintää pyrittiin kartoittamaan kyselylomakkeen kolmannessa osiossa useista eri näkökulmista.

Toisten ammattiryhmien työtehtävien tuntemus koettiin melko hyväksi, asiasta osittain samaa mieltä oli 12 vastaajaa, osittain eri mieltä 10 vastaajaa ja täysin eri mieltä 1 vastaaja. Yhteinen ammatillinen kieli löytyi vastaajien mielestä seuraavasti; täysin samaa mieltä 5 vastaajaa, osittain samaa mieltä 13 vastaajaa, osittain eri mieltä 4 vastaajaa ja täysin eri mieltä 1 vastaaja.

Tiedon välittämisen helppous taas jakautui näin; täysin samaa mieltä 2 vastaajaa, osittain samaa mieltä 10 vastaajaa, osittain eri mieltä 9 vastaajaa ja täysin eri mieltä 2 vastaajaa. Tiedon välittämisen riittävydestä ei yksikään vastaajista ollut täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä oli 11 vastaajaa, kuten myös osittain eri mieltä, täysin erimielisiä oli 2 vastaajista.

Moniammatillisen viestinnän riittävydestä eri työvuorojen välillä täysin samaa mieltä oli 3 vastaajista, osittain samaa mieltä 15 vastaajista, osittain eri mieltä 5 vastaajista ja täysin eri mieltä 1 vastaaja. Mielenpitemien jakautumista ammattiryhmittäin ei esitetä tässä opinnäytetyössä kuvaajien avulla vastaajien tunnistettavuuden vuoksi.

Ristiintaulukoinnilla ei saatu selkeää eroa näkyviin ammatin tai työiän vaikutuksesta siihen, miten moniammatillinen viestintä koettiin. Tämä johtunee vastaajien epätasaisesta jakautumisesta eri ammattiryhmiin ja kokonaisvastaajamäärän vähyydestä.



Kuvio 5. Moniammatillinen viestintä.

### 8.3.2 Kehittämisehdotukset

Seuraava kysymys oli avoin kysymys siitä, miten eri ammattiryhmien välistä tiedonkulkua voitaisiin vastaajien mielestä parantaa. Vastaajista 13 vastasi tähän kysymyseen ja antoi kehitysehdotuksia. Heillä oli monia eri kehitysehdotuksia, mutta niistä löytyi myös yhtenäisyyksiä. Eniten ehdotettiin avoimen, rakentavan keskustelun lisäämistä osastolla (8), palaverieja eri ammattiryhmien kesken (6) ja tutustumista toisten työtehtäviin (3). Hyvän yhteishengen luomista (2) pidettiin myös tärkeänä asiana eri ammattiryhmien välisessä viestinnässä.

*”Jokaisen tulisi saada tuoda asiansa julki. Asioista tulee keskustella avoimesti. Työyhteisön ”henkeen” kuuluu, että avoimesti voisi asiasta kuin asiasta puhua”*

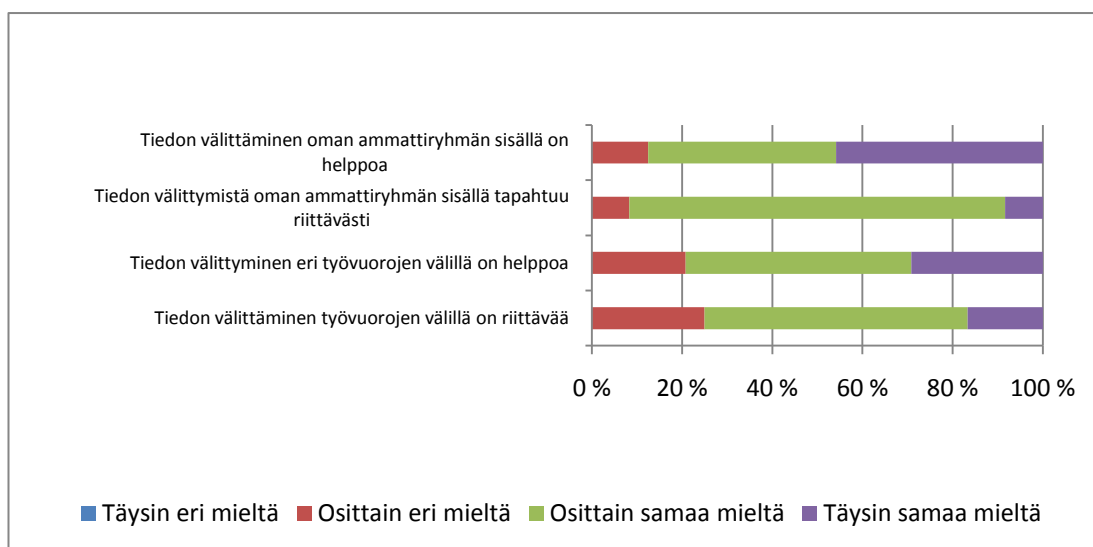
*”Jokapäiväistä raportointia/viestintää tehostamalla”*

*”Kokoukset/palaverit/istunnot eri ammattiryhmien välillä.”*

*”Tutustumalla toistemme työhön, jotta ymmärtäisimme toistemme työtä.”*

### 8.3.3 Ammattiryhmien sisäinen viestintä

Oman ammattiryhmän sisällä tapahtuvaa tiedonkulkua ja sen toteutumista kartoitettiin 2 kysymyksellä joista toinen oli avoin kysymys. Oman ammattiryhmän sisäisen viestinnän toimivuudesta oltiin suurimmaksi osaksi täysin tai osittain samaa mieltä, 22 vastaajaa. Vain 3 vastaajaa oli asiasta osittain eri mieltä. Ammattiryhmän sisäisen viestinnän riittävydestä oltiin myös hyvin samanmielisiä, täysin samaa mieltä oli 2 vastaajista, osittain samaa mieltä 20 vastaajista, osittain eri mieltä 2 vastaajista. Tiedon välittymisen helppous koettiin seuraavasti; täysin samaa mieltä oli 7 vastaajista, osittain samaa mieltä 12 vastaajista, osittain eri mieltä 5 vastaajista. Kokemus tiedon välittymisen riittävydestä eri työvuorojen välillä jakautui taas seuraavasti; täysin samaa mieltä oli 4 vastaajista, osittain samaa mieltä 14 vastaajista, osittain eri mieltä 6 vastaajista. Tulokset ovat nähtävillä kuviossa 6.



Kuvio 6. Ammattiryhmien sisäinen viestintä.

### 8.3.4 Kehittämisaalueet

Ammattiryhmien sisäiseen viestintään haettiin kehitysehdotuksia avoimen kysymyksen avulla. Tähän kysymykseen vastasi 10 vastaajista. Kysymyksen kohdalla vastauksista korostui selvästi hoitotyön kirjaaminen (5) ja kirjaamisen parantaminen. Kir-

jaamiseen toivottiin entistä selkeämpää ja yhtenäisempää linjaa. Raportointi ja sen tehostaminen sekä hiljaiseen raportointiin siirtyminen olivat myös yleisiä kehitysehdotuksia. Yhteisten palaverien ja suullisen viestinnän lisäämistä pidettiin myös tärkeänä. Ehdotettiin myös, että kansliaan otettaisiin käyttöön huoneentaulu josta uusi tieto olisi kaikkien nähtävillä.

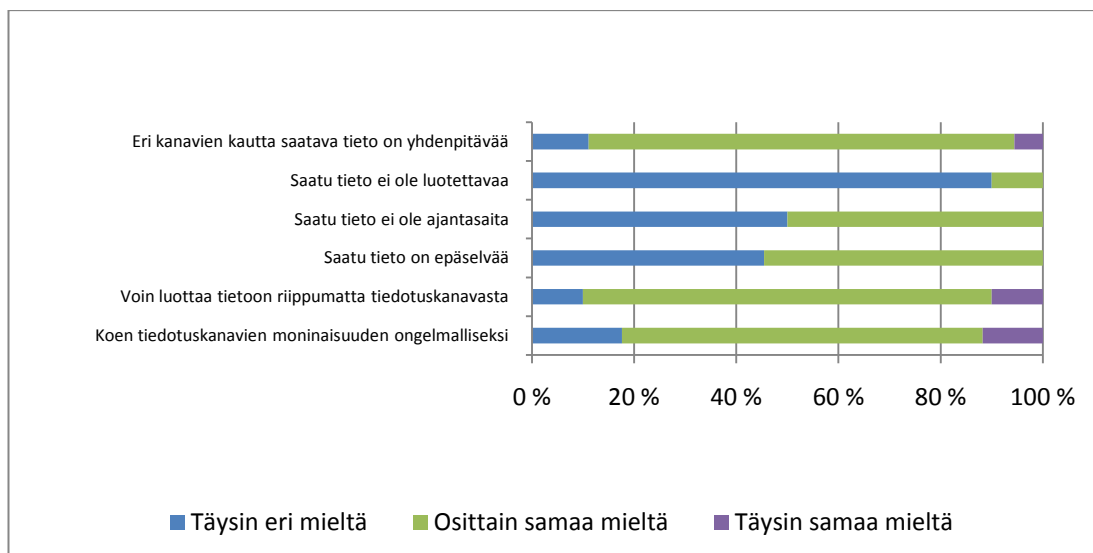
*”Parantamalla kirjaamista / rauhaa+aikaa raportoinnille”*

*”Sana kiertämään -> jokaisen tunnettava vastuuta ”uuden tiedon” eteenpäin viennistä”*

*”Hiljainen raportointi käyttöön!”*

### 8.3.5 Tiedotuskanavien yhteiskäyttö

Tällä kysymyksellä selvitettiin eri kanavien kautta saadun tiedon yhdenpitävyyttä, luotettavuutta, ajantasaisuutta, selkeyttä sekä tiedotuskanavien moninaisuuden ongelmallisuutta. Tulokset ovat nähtävissä kuviossa 7. Saatu tieto koettiin pääasiassa luotettavaksi ja yhdenpitäväksi. Ajantasaisuus jakoi mielipiteet tasan, kuten myös tiedon selkeys. Tietoa pidettiin luotettavana tiedotuskanavasta riippumatta. Eri tiedotuskanavien luotettavuutta ei erikseen tutkittu. Vaikka tieto koettiin luotettavaksi, kanavien moninaisuus ajateltiin ongelmallisena.



Kuvio 7. Tiedotuskanavien yhteiskäyttö.

### 8.3.6 Kehitysehdotuksia

Viimeisellä avoimella kysymyksellä pyrittiin saamaan vastaajilta rakentavaa palautetta siitä, miten heidän mielestään osaston yleistä tiedonkulkua voitaisiin parantaa. Tähän kysymykseen vastasi 10 vastaajista. Kehitysehdotuksista keskeisimmiksi nousivat kahvihuoneen ilmoitustaulun käytön kehittäminen (3), sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen (3) sekä työsähköpostin kotikäytön (2) mahdollistaminen.

*”Kahvihuoneen ilmoitustaulussa ”info alue.” ”*

*”Yleisesti ottaen se, että työsähköpostia ei voi käyttää kotona mielestäni huonontaa tiedonkulkua.”*

*”Sähköinen kirjaaminen.”*

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 9.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Tulee miettiä miksi tutkimukseen ryhdytään ja kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan. Ongelmaksi voi muodostua se, valitseeko aiheen joka ei ole niin merkityksellinen, mutta on helposti toteutettavissa. Eettisiä kysymyksiä voi myös liittyä tutkimuskohteen ja menetelmän valintaan, aineiston hankintaan, tieteellisen tiedon luotettavuuteen, tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohteluun tai tutkimustulosten vaikutuksiin. (Hirsjävi ym.2002,26.) Tämä aihe valittiin osastonhoitajan pyynnöstä ja siksi, että aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen. On tärkeää saada tietoa organisaation sisäisestä tiedonkulusta ja sen toimivuudesta.

Eettisesti perusteltuja ratkaisuja tulisi tehdä siinä, miten tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä kohdellaan. Eettisiä ongelmia tässä aiheuttavat tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt. Tutkimuksen teossa on tärkeää kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. (Hirsjävi ym.2002,26.) Kyselylomakkeet toimitettiin osastolle saatekirjeineen. Saatekirjeessä kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että vastaukset käsitellään anonyymisti. Myös tulosten analysoinnissa ja julkaisemisessa otettiin huomioon tämä tekijä. Tuloksia joista olisi voinut päätellä vastaajan henkilöllisyyden, ei julkaistu.

Tutkimusta tehtäessä pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi tutkimuksen luotettavuutta olisi pyrittävä arvioimaan ja mittarin validiteetti varmistamaan. Validiteetti tarkoittaa mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä sen tarkoituskin mitata. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittarin kykyä tuottaa toistettavia tuloksia. Sitä voidaan tutkia testaamalla mittari ensin pienemmällä joukolla ja jos tulokset ovat samansuuntaisia, on mittari reliabeli. (Hirsjärvi ym. 2002, 213-214.) Validiteetin parantamiseksi kyselylomake laadittiin aiheeseen liittyvien aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella. Se esitettiin toisen osaston henkilökunnalla ja testauksen tulosten perusteella tehtiin vielä pieniä muutoksia jotta kysymykset ymmärrettäisiin mahdollisimman oikein.

Tutkimuksen luotettavuutta saattoi heikentää, se ettei vastaajien suhtautumista kyselyyn voida tietää. Ei myöskään voida olla varmoja onko kysymyksiin keskitytty kunnolla vai onko lomakkeet täytetty kiireellä. kaikki vastaajat eivät täyttäneet kyselylomakkeen kaikkia kohtia. Tässä ei voida olla varmoja, johtuuko se kysymysten ymmärtämättömyydestä vai mahdollisesti kiireestä tai motivaation puutteesta.

## 9.2 Johtopäätökset

### 9.2.1 Taustatiedot

Osastolle vietiin 32 kyselylomaketta joista takaisin saatiin 24 kappaletta, vastausprosentti oli siis 75 %. Osaston työntekijöiden ikäjakaumaa tarkastellessa ilmenee, että se on jakautunut tasaisesti eri ikäryhmien kesken. Tämä on hyvä asia työyhteisön jatkuvuuden kannalta. On olemassa työkokemuksen tuomaan ammatillista osaamista, ns. hiljaista tietoa, joka siirtyy näin sukupolvelta toiselle. Vastaajan iällä ei kuitenkaan ollut merkittävää vaikutusta vastauksiin.

Taustatiedoissa selvitettiin vastaajien ammattiryhmä ja työskentelyaika. Ammattiryhmien epätasainen jakautuminen ei antanut mahdollisuutta verrata sen vaikutavuutta minkään kysymyksen kohdalla. Koska osastosihteerien ja laitoshuoltajien määrä vastaajista oli niin pieni, ei vertailua ristiintaulokoinnilla eri ammattiryhmien kesken pystytä luotettavasti tekemään, tulokset eivät ole luotettavia.

Kysyttäessä, millaiseksi kukin koki itsensä tiedon antajana, 19 vastaajista piti itseään joko aktiivisena tai melko aktiivisena. Vain 3 vastaajaa koki itsensä melko passiiviseksi, eli tiedon annon pitäisi tämän tuloksen perusteella sujua osastolla hyvin. Sama koskee myös tiedon vastaanottamista. Tietoa siis myös vastaanotetaan aktiivisesti. Tiedon haussa kaikki vastaajat olivat joko aktiivisia tai melko aktiivisia, joten tämäkin osa-alue toimii hyvin osastolla. Henkilökunta on sitoutunut tiedon hankintaan ja sen jakamiseen muille. Tämän vastauksen perusteella voidaan päätellä, ettei tämä osa-alue aiheuta ongelmia osaston tiedonkulussa.



### 9.2.2 Yleinen tiedonkulku

Yleistä tiedonkulkua ja käytössä olevia eri viestintäkanavia tarkasteltaessa selvitettiin henkilökunnan mielestä merkityksellisimmät tiedonsaanti- ja tiedonvälityskanavat. Tärkeimmiksi tiedonsaantikanaviksi vastaajat nimesivät osastokokouksen, suullisen viestinnän, sähköpostin, potilaspaperit ja raportit sekä osaston koulutuspäivät. Samoja kanavia käytettiin myös tiedon välitykseen. Tässä toimi parhaiten myös kahvihuoneen ilmoitustaulu. Voidaan siis päätellä, että hyviä tiedonvälityskanavia on olemassa useita. Suullinen viestintä näyttää olevan tärkeässä osassa sekä tiedon saannissa että sen välityksessä.

Vastaajille annettiin mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia sisäisen tiedonkulun parantamiseen. Ehdotuksissa toivottiin että osastokokouksen alussa luettaisiin edellisen kokouksen pöytäkirja läpi, koska kaikki eivät aina ole paikalla osastokokouksissa. Vaikka kokouksesta tehdään aina pöytäkirja ja se on luettavissa osastokokous kansiossa, ei aina ole aikaa niiden lukemiseen. Näin tieto kulkeutuisi vastaajien mielestä kaikille paremmin.

Yhtenä kehitysehdotuksena oli kirjaamisen selkeyttäminen. Toivottiin yhtenäisempää kirjaamislinjaa jotta kaikki tieto olisi aina kaikkien saatavilla. Myös kirjaamisen selkeyttä kaivattiin. Tässä asiassa sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen voisi tuoda halutun tuloksen. Raportit koettiin myös tärkeäksi tiedonsaanti ja -välityskanavaksi. Niihin toivottiin lisää napakkuutta ja yhtenäistä, selkeää linjaa. Vastauksista voidaan päätellä, ettei tämä alue toimi osastolla aivan toivotulla tavalla. Vaikka potilaspaperit ja raportit olivat vastaajien mielestä tärkeimpien tiedotuskanavien joukossa, niissä on selvästi parantamisen varaa.

Sähköposti koettiin yhdeksi tärkeimmistä tiedonkulkuun vaikuttavista kanavista. Sen avulla kaikille saadaan sama tieto samalla tavalla. Sähköpostin käyttö tiedonvälityksessä ei kuitenkaan ollut vastaajien mielestä täysin ongelmatonta. Toivottiin, että työsähköpostiin olisi käyttömahdollisuus myös kotoa. Tätä mahdollisuutta ei tällä hetkellä ole ja työpäivän aikana ei aina ole aikaa lukea sähköpostia. Jos työsähköposti saataisiin käyttöön myös kotoa käsin, olisi sen lukemiseen enemmän aikaa.

Viestintäilmapiiri oli yksi selvityksen kohteista. Se koettiin pääosin avoimeksi. Vastajat olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että tietoa annetaan ja vastaanotetaan hyvin ja tiedon määrä on riittävä. Eniten ongelmia tiedonkulussa aiheuttaa kiire. 38% vastaajista ei ollut tyytyväinen tiedonvälityksen helppouteen. Tästä voidaan päätellä, että vaikka osaston viestintäilmapiiri on avoin ja tietoa on helposti saatavilla, se ei kuitenkaan aina kulje toivotulla tavalla. Kiire on suuri osatekijä tiedonkulun heikentämisessä.

### 9.2.3 Moniammatillinen viestintä ja ammattiryhmien sisäinen viestintä

Moniammatillinen viestintä oli yksi tutkimuksen pääaiheista. Kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään miten moniammatillisen viestinnän toimivuus koettiin osastolla. Yhteinen ammatillinen kieli löytyi suurimman osan mielestä. Toisten työtehtävien tuntemuksessa oltiin enemmän erimielisiä. Puolet vastaajista koki toisten työtehtävien tuntemuksen riittäväksi, puolet taas ei. Jos toisten työtehtävät tunnettaisiin paremmin, heidän tarvitsemaansa tietoa annettaisiin paremmin. Tiedon välittämisen helppous eri ammattiryhmien välillä jakoi myös mielipiteet tasan. Tähänkin asiaan saattaa vaikuttaa se, ettei toisten työtehtäviä tunneta tarpeeksi hyvin. Tiedonvälitystä ei koettu riittäväksi eri ammattiryhmien välillä. Työvuorosta toiseen tiedon koettiin kulkevan riittävän hyvin. Parannettavaa olisi siis toisten työtehtävien ja tiedontarpeen tuntemuksessa.

Kehitysehdotuksissa toivottiin enemmän yhteistä aikaa palaverien muodossa. Vastajat toivoivat enemmän avointa keskustelua eri ammattiryhmien kesken. Näin voitaisiin saavuttaa hyviä tuloksia osaston sisäisen tiedonkulun parantamisessa. Tutkittaessa ammattiryhmän vaikutusta tämän kysymyksen kohdalla ei päästy luotettaviin tuloksiin sen vaikutuksesta. Koska osa ammattiryhmistä oli edustettuna vain pienissä määrin, ei prosentuaalista osuutta voida pitää luotettavana verrattaessa eri ammattiryhmiä keskenään.

Oman ammattiryhmän sisäistä viestintää tutkittiin myös omalla kysymyksellään. Tiedon välittäminen koettiin helpoksi ja riittäväksi. Tiedon välittäminen eri työvuorojen välillä koettiin helpoksi ja sitä tapahtui vastaajien mielestä riittävästi. Tästä voidaan

siis päätellä, että oman ammattiryhmän sisäiseen tiedonkulkuun ollaan pääosin tyytyväisiä. Kehitysehdotuksissa toivottiin esimerkiksi hiljaiseen raporttiin siirtymistä. Näin jokainen voisi itse etsiä tarvitsemansa tiedon eikä vastuu tiedonvälityksestä jäisi raportin pitäjälle. Kirjaamiseen haluttiin selkeyttä, jotta tarvittava tieto olisi paremmin kaikkien saatavilla. Toivottiin myös enemmän vastuuntuntoa tiedon välittämisessä. Oman ammattiryhmän sisäistä tiedonkulkua voitaisiin siis parantaa monella tavalla, vaikka se koetaankin jo nyt toimivaksi.

#### 9.2.4 Tiedotuskanavien yhteiskäyttö

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää miten eri tiedotuskanavat koetaan osastolla. Tuloksista ilmeni, että tieto koettiin luotettavaksi ja yhdenpitäväksi kanavasta huolimatta. Monikanavaisuus koettiin kuitenkin ongelmalliseksi. Tiedon selkeys jakoi mielipiteet tasan. Vastauksista voidaan päätellä, että ongelman muodostaa tiedotuskanavien moninaisuus. Kun tietoa on saatavilla monesta eri lähteestä, se aiheuttaa ongelmia.

### 9.3 Pohdinta

Tulosten perusteella eniten kehitettävää löytyi eri ammattiryhmien välisessä viestinnässä. Tutustumalla paremmin toisten työtehtäviin voitaisiin paremmin ymmärtää heidän tarvitsemansa tiedon alue ja määrä. Lisäämällä eri ammattiryhmien keskinäistä keskustelua voitaisiin saavuttaa hyviä tuloksia. Oman ammattiryhmän sisällä voitaisiin parantaa kirjaamista sekä raportointia. Yhtenäinen linja näissä asioissa helpottaisi tiedonkulkua ja varmistaisi sen, että kaikki tieto on aina samalla tavalla kaikkien saatavilla. Tiedotuskanavien moninaisuutta voitaisiin vähentää ja ottaa käyttöön vain niistä parhaiten toimivat. Tiedonkulku osastolla toimii kohtalaisen hyvin kyselyn tulosten perusteella. Pienillä muutoksilla sitä voitaisiin parantaa entisestään.

Suuria ongelmia osaston sisäisessä tiedonkulussa ei ollut kyselyn vastausten perusteella havaittavissa. Kuitenkin selvisi, ettei ole yhtä kanavaa jonka avulla kaikki tieto voitaisiin välittää kaikille. Tällaisen tiedotuskanavan löytäminen varmasti parantaisi kaikkien tiedonsaantia ja poistaisi ongelmia.

## LÄHTEET

- Collin, K., Herranen, S., Valleala, U.M., 2010. Moniammatillisen yhteistyön haasteet terveydenhuollossa-havaintoja päivystystyöstä. Jyväskylän yliopisto, kasvatustieteen laitos, verkkodokumentti, viitattu 1.2.2011, saatavilla [www.ksshp.fi/public/download.aspx?ID=28043&GUID...6940-4626...](http://www.ksshp.fi/public/download.aspx?ID=28043&GUID...6940-4626...)
- D'Amour, D., Ferrada-Videla, M., Rodriguez, L.S.M., Beaulieu, M-D., 2005. The conceptual basis for interpersonal collaboration: Core concepts and theoretical frameworks. Journal of Interprofessional Care, Supplement 1
- Finlex, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö, työaikalaki 9.8.1996, 27§, Lainattu 22.3.2010, saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>
- Hakola, T., Kalliomäki-Levanto, T., 2010. Työvuorosunnittelu hoitoalalla. Sastamala. Vammalan Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki, Tammi
- Ikävalko, E., 1995. Käytännön tiedottaminen. Jyväskylä, Gummerus.
- Joensuu, S., 2001. Viestintävajeet ja niihin liittyvät arvot postmodernissa organisaatiossa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu.
- Katajamäki, E., 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tampere, Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.
- Koivukoski, S., Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Sipoo, Silverprint
- Kolehmainen, A., 2003. Sisäisen viestinnän haasteet monikanavaisessa organisaatiossa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu.
- Kuntatyöntajat, verkkosivut, viitattu 20.3.2010, saatavilla <http://www.kuntatyontajat.fi/fi/ajankohtaista/yleiskirjeet/2010/Sivut/1010-Tuloksellisuuden-edistamista-tukeva-paikallinen-jarjestelyera-1.9.2010.aspx>
- Lehto, E., Työterveyslaitos, Työ ja ikä kehittämishanke, 8.10.2010, Tampere
- Metsämuuronen, J., Luento 20.3.1998 Sairanhoitajapäivät ”Nykyhetki ja tulevaisuuden haasteet”-seminaarissa. Internetartikkeli, viitattu 29.3.2011, saatavilla <http://www.methelp.com/pdf/shpvt98.pdf>
- Nordman, T., 2002. Viestintä terveydenhuollon organisaatiossa. Teoksessa Torkkola, S., Terveysviestintä. Vammala. Tammi
- Øvretveit, J. 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Suom. H. Hausen., T. Oinonen., K. Ranta-aho., L. Ritanen. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiön julkaisu.

Paajanen, P., 2000. Yrityksen sisäistä viestintää kehittämään. kuvaileva tapaustutkimus yrityksen sisäisen viestinnän edellytyksistä ja kehittämistarpeista. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu.

Penttinen, M-L., 2002. luentomateriaali pdf, viitattu 2.3.2011, saatavilla [http://www.intermin.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/0F647B9E0987C17FC22576380030CD03/\\$file/Marja\\_Leena%20Penttinen%20Oppija%20ja%20Opettaja.pdf](http://www.intermin.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/0F647B9E0987C17FC22576380030CD03/$file/Marja_Leena%20Penttinen%20Oppija%20ja%20Opettaja.pdf)

Ritaranta, s., 2010, Työterveyslaitos, verkkosivut, viitattu 3.5.2011, saatavilla [http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyoy/tyoajat/tyoaika\\_autonomia/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyoy/tyoajat/tyoaika_autonomia/sivut/default.aspx)

Tukiainen, T., 1999. Yhteisöviestinnän agendamalli. Saarijärvi, Gummerus.

Työsuojeluhallinto, verkkosivut, viitattu 22.3.2010, saatavilla <http://www.tyosuojelu.fi/fi/yo-vuorotyoluvat#vuorotyoy>

Wiio, O. A. 2000. Johdatus viestintään. 6.-9. painos. Vantaa: Weilin & Göös.

Wiio, O.A., 1992. Viestinnän tutkimussuuntia.



SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tiedepuisto 3  
28600 PORI

OP07  
SOPIMUS  
OPINNÄYTETYÖN  
TEKEMISESTÄ

### SAMK / Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Opinnäytetyön tekijä: Mari Sirpola	Opiskelijanumero: 0701039	Aloitusrhmä: HT07PHO2
Koulutusohjelma: Hoitotyön koulutusohjelma		
Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Marja Flink		
Toimeksiantaja, yhteys henkilön nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Osastonhoitaja Riitta Ojakoski		
Opinnäytetyön nimi: Moniammatillinen tiedonkulku terveydenhuollossa		
Työn etenemisaikataulu: Kevät 2011 Tarkempi selvitys on sopimuksen liitteenä olevassa hyväksytyssä tutkimus-/projektisuunnitelmassa.		
<p><b>Vakuutukset.</b> Jos opinnäytetyö tehdään kokonaan tai osittain työsuhteessa palkkaa vastaan, niin toimeksiantajan on laadittava asianmukainen kirjallinen työ sopimus. Työnantaja huolehtii lainmukaisista vakuutuksista, sillä ammattikorkeakoulun vakuutukset eivät kata työsuhteessa tehtävän opinnäytetyön tekijää.</p> <p><b>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen.</b> Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. Aineiston hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Satakunnan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p> <p><b>Oikeudet opinnäytetyön tuloksiin.</b> Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p> <p><b>Immateriaalioikeudet.</b> Tekijänoikeus ja muut immateriaalioikeudet opinnäytetyöhön kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Opinnäytetyön tekijä ja toimeksiantaja sopivat erikseen, missä laajuudessa tekijänoikeus tai muut immateriaalioikeudet siirtyvät toimeksiantajalle.</p> <p><b>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu.</b> Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Ammattikorkeakoulu vastaa työn ohjauksesta, seurannasta ja työn riittävästä laadusta. Ammattikorkeakoulu ei ole taloudellisesti vastuussa työn tuloksista tai aikataulusta. Opinnäytetyön tekijä ei vastaa toimeksiantajalle vahingosta, joka toimeksiantajalle syntyy opinnäytetyön viivästyisestä, ellei erikseen toisin sovita. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta. Opiskelija sitoutuu palauttamaan toimeksiantajalle työn aikana saamansa luottamuksellisen aineiston, kun opinnäytetyö on valmistunut, tai kun osapuolet yhdessä toteavat, että yhteistyöedellytyksiä opinnäytetyön loppuun saattamiseksi ei ole.</p> <p><b>Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus.</b> Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettäväksi määrättyä tietoa, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö tai sen osia voidaan julkaista myös internetissä sopimalla niistä erikseen. Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opettaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla osapuolten kesken. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, erimielisyydet ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa.</p> <p>Tätä sopimusta on laadittu 3 kappaletta, yksi kullekin osapuolelle.</p> <p>Satakunnan ammattikorkeakoululla on oikeus käyttää yhteistyöhanketta referenssinä ammattikorkeakoulun työelämäyhteyskistä, mukaan lukien SAMKin yhteistyötietokanta, johon voi tehdä hakuja internetissä. Opinnäytetyöstä näkyvät otsikko, organisaatio ja organisaation yhteys henkilö. Hanketta voidaan lisäksi hyödyntää ammatillisen korkeakoulutuksen tavoitteita edistävästi esim. opetusmateriaalina tai -metodina edellyttäen, ettei hankkeeseen sisältyneiden tietojen luottamuksellisuutta vaaranneta.</p>		
Päiväys: 12.4.2011		
Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus, nimen selvennys: Kaisa Virtanen	Opiskelijan allekirjoitus ja nimen selvennys: Marja Flink	Koulutusohjajan/Toimeksiantajan allekirjoitus ja nimen selvennys: Riitta Ojakoski
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: Mari Sirpola		

Sisältövastaava: Anne Sankari

Tarkistettu viimeksi: 22.11.2010

LIITE2

SAATEKIRJE

Huhtikuu 2011

**HYVÄ KYSELYYN VASTAAJA!**

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveystieteiden Porin yksikössä sairaanhoitajaksi. Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen, johon oheinen kysely liittyy. Kyselyn avulla on tarkoituksena saada tietoa tiedonkulun toteutumisesta osastollanne.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Henkilöllisyydenne ei paljastu missään vaiheessa vastauksia käsiteltäessä. Toivon, että jaksatte syventyä kysymyksiin, jotta tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavat. Vastaustenne perusteella saataisiin tärkeää tietoa jota voidaan käyttää tiedonkulun kehittämisessä.

Vastausohjeet kysymyksiin ovat kyselylomakkeessa. Kyselylomakkeet voitte palauttaa niille varattuun laatikkoon työpaikallanne.

Kiitän jo etukäteen ajastanne ja vaivannäöstänne.

Yhteistyöterveisin

Mari Sirpola

mari.sirpola@student.samk.fi

KYSELYLOMAKE  
1. TAUSTATIEDOT

LIITE 2a

Rastita ruutuun oikea vaihtoehto. Viivoille vastataan sanallisesti.

1.1 Ikä

- 20-30   
31-40   
41-50   
yli 51

1.2 Ammatti

- Hoitotyöntekijä   
Laitoshuoltaja   
Osastosihteeri

1.3 Montako vuotta olet työskennellyt sisätautien osastolla KM4?

- alle 5 vuotta   
5-10 vuotta   
11-15 vuotta   
16-20 vuotta   
21-25 vuotta   
yli 25 vuotta

1.4 Minkälaiseksi koet itsesi viestijänä? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 passiivinen – 4 aktiivinen

Olen tiedonantajana	1	2	3	4
Olen tiedon vastaanottajana	1	2	3	4
Olen tiedon hakijana	1	2	3	4

2. YLEINEN TIEDONKULKU

2.1 Viestintäkanavat: Rastita seuraavasta listasta 5 merkityksellisintä vaihtoehtoa **monilempiin** sarakkeisiin.

	Saan tietoa	Välitän tietoa
Osastokokous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muistiot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raportit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaston koulutuspäivät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suullinen viestintä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hiisinet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Potilaspaperit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kahvihuoneen ilmoitustaulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? _____		



## LIITE 2b

2.2 Viestintäilmapiiri: Minkälaiseksi koet osaston viestintäilmapiirin? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 Täysin eri mieltä 2 Osittain eri mieltä 3 Osittain samaa mieltä 4 Täysin samaa mieltä

Ilmapiiri on avoin	1	2	3	4
Tietoa annetaan helposti	1	2	3	4
Tietoa vastaanotetaan hyvin	1	2	3	4
Olen tyytyväinen saamani tiedon määrään	1	2	3	4
Olen tyytyväinen tiedon välittämisen helppouteen	1	2	3	4
Kiire heikentää tiedonkulkua	1	2	3	4

### 3. TIEDONKULUN HAASTEET

3.1 Moniammatillinen viestintä: Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 Täysin eri mieltä 2 Osittain eri mieltä 3 Osittain samaa mieltä 4 Täysin samaa mieltä

Ammattiryhmät tuntevat hyvin toistensa työtehtävät	1	2	3	4
Ammattiryhmiltä löytyy yhteinen ammatillinen kieli	1	2	3	4
Tiedon välittäminen eri ammattiryhmien kesken on helppoa	1	2	3	4
Tiedon välittymistä ammattiryhmien välillä tapahtuu riittävästi	1	2	3	4
Tiedon välittyminen eri työvuorojen välillä on riittävää	1	2	3	4

3.2 Kerro miten eri ammattiryhmien välistä viestintää voitaisiin parantaa?

---

---

---

---

---

---

---

3.3 Ammattiryhmien sisäinen viestintä: Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 Täysin eri mieltä 2 Osittain eri mieltä 3 Osittain samaa mieltä 4 Täysin samaa mieltä

Tiedon välittäminen oman ammattiryhmän sisällä on helppoa	1	2	3	4
Tiedon välittymistä oman ammattiryhmän sisällä tapahtuu riittävästi	1	2	3	4
Tiedon välittyminen eri työvuorojen välillä on helppoa	1	2	3	4
Tiedon välittäminen työvuorojen välillä on riittävää	1	2	3	4

3.4 Kerro miten oman ammattiryhmäsi sisäistä tiedonkulkua voitaisiin parantaa?  
(Esim. työvuorojen välillä)

---

---

---

---

---

## 3.5 Tiedotuskanavien yhteiskäyttö: Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 Täysin eri mieltä 2 Osittain eri mieltä 3 Osittain samaa mieltä 4 Täysin samaa mieltä

Eri kanavien kautta saatava tieto on yhdenpitävää	1	2	3	4
Saatu tieto ei ole luotettavaa	1	2	3	4
Saatu tieto ei ole ajantasaista	1	2	3	4
Saatu tieto on epäselvää	1	2	3	4
Voin luottaa tietoon riippumatta tiedotuskanavasta	1	2	3	4
Koen tiedotuskanavien moninaisuuden ongelmalliseksi	1	2	3	4

## 3.6 Kehitysehdotuksia osastonne tiedonkulkuun liittyen?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

Mari Sirpola  
 mari.sirpola@student.samk.fi