



Maria Niemi

Viestinnän merkitys vuorovastaavan työssä

HUS Akuutin osastojen vuorovastaavien kokemuksia

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja (YAMK)

Akuuttihoitotyön kehittäminen ja johtaminen

Opinnäytetyö

9.5.2022

Tekijä	Maria Niemi
Otsikko	Viestinnän merkitys vuorovastaavan työssä – HUS Akuutin osastojen vuorovastaavien kokemuksia
Sivumäärä	31 sivua + 3 liitettä
Aika	9.5.2022
Tutkinto	Sairaanhoitaja (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Akuuttihoitotyön kehittäminen ja johtaminen
Ohjaajat	TtT, Lehtori Sari Haapio TtM, Kliininen hoitotyön opettaja Sanna Laaninen-Rönnberg
<p>Terveydenhuollossa tiedonkulku on tärkeässä roolissa potilaan hoidon sujuvuuden sekä potilasturvallisuuden kannalta. Vuorovastaava kohtaa työssään jatkuvasti viestintää eri muodoissa. Mikäli tiedonkulussa esiintyy ongelmia, sen myötä syntyy resurssien hukkaa, tehottomuutta, hoidon viivästymistä tai pahimmillaan hoitovirheitä. Tehokas viestintä hoitotyön johtamisessa on oleellinen työkalu prosessien hallinnassa. Viestintä on nykypäivän hoitoympäristöissä entistä haastavampaa sillä yhteiskunnan nopea digitalisoituminen vaikuttaa myös terveydenhuollon kehittymiseen. Digitaalinen toimintaympäristö luo haasteita terveydenhuollon johtamiseen ja viestintään sillä vuorovaikutus muuttuu moniulotteiseksi kuin pelkkä kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata vuorovastaavana toimivien sairaanhoitajien kokemuksia siitä minkälaista viestintää ja minkälaisia viestinnän haasteita he kohtaavat työvuoronsa aikana sekä minkälaisia viestintämenetelmiä on käytössä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin HUS Akuutin kolmella eri osastolla. Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla vuoden 2021 aikana. Kolmeen eri ryhmähaastatteluun osallistui yhteensä 10 vuorovastaavana toimivaa sairaanhoitajaa. Aineisto analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Tässä työssä vuorovastaavan tärkeimmiksi tehtäviksi mainittiin osaston kokonaistilanteen hallinta ja kollegoiden tukena oleminen. Tulosten perusteella vuorovastaavilla todettiin olevan käytössään erilaisia viestintämenetelmiä- ja kanavia, joista tärkeimmiksi mainittiin suullinen vuorovastaavien välinen vuoronvaihtoraportti sekä sähköisesti kirjoitettava vuorovastaavaraportti. Sähköiset viestintämenetelmät eivät kuitenkaan ole kaikissa yksiköissä säännöllisessä käytössä.</p> <p>Tulosten mukaan suurimmiksi viestintää heikentäviksi tekijöiksi nousi riittämätön koulutus, vuorovastaavan osallistuminen potilastyöhön ja tämän tuoma kuormitus, kiire sekä selkeiden toimintamallien puute, jotka aiheuttavat haasteita viestinnälle.</p> <p>Tämän työn tulosten perusteella yksiköiden sisäistä viestintää tulisi kehittää vuorovastaavien käytössä olevien sähköisten raportointimenetelmien osalta sekä yhtenäistää toimivia käytänteitä koko HUS Akuutin osastot kattavaksi. Vuorovastaavan viestintää estäviin tekijöihin tulisi kiinnittää huomiota sekä tuoda tietoiseksi vuorovastaavan työhön liittyvät moninaiset viestinnän prosessit.</p>	
Avainsanat	Vuorovastaava, viestintä, viestintämenetelmät

Author	Maria Niemi
Title	The importance of communication in the work of the shift leader - Experiences of department shift leaders at HUS Akuutti
Number of Pages	31 pages + 3 appendices
Date	9.5.2022
Degree	Master of Health Care (nursing)
Degree Programme	Master's Degree Programme in Development and Leadership of Acute care
Instructors	Sari Haapio, PhD, Senior lecturer, Sanna Laaninen-Rönning, MNSc, Clinical nursing teacher
<p>In healthcare, the flow of information plays an important role in the smooth flow of patient care and patient safety. In a line of work shift leader constantly encounters communication in various forms. If there are problems with the flow of information, it will lead to a waste of resources, inefficiency, delays in treatment or, at worst, treatment errors. Effective communication in nursing management is an essential tool in process management. Communication is even more challenging in today's healthcare environments, as the rapid digitalization of society is also affecting the development of healthcare. The digital operating environment creates challenges for healthcare management and communication as the interaction becomes more multidimensional than just face-to-face interaction. The purpose of this thesis is to describe the experiences of nurses in charge of what kind of communication and what kind of communication challenges they face during their shift and what kind of communication methods are used.</p> <p>The thesis was carried out in three different wards of the Hospital District of Helsinki and Uusimaa HUS Akuutti. The material was collected through a semi-structured topic interview during 2021. A total of ten shift leader nurses participated in three different group interviews. The data were analyzed using inductive content analysis.</p> <p>In this work, shift leaders most important tasks mentioned were to manage the overall situation of the department and to support colleagues. Based on the results, it was found that the shift leaders had a wide range of communication methods and channels at their disposal, the most important of which were the oral shift report and the electronically written shift leader report. However, electronic communication methods are not regularly used in all units.</p> <p>According to the results, the main factors weakening communication were insufficient education, shift leader taking a part of patient nursing and the burden it brought, hurry, and the lack of clear operating models that pose challenges to communication.</p> <p>Based on the results of this work, the internal communication of the units should be developed with regard to the electronic reporting methods used by the shift leaders, and the operating practices should be harmonized to cover the entire HUS Akuutti departments. Attention should be paid to the factors preventing the communication of the shift leader and also the various communication processes related to the work of the shift leader should be made aware.</p>	
Keywords	Shift leader, communication, communication methods

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettinen viitekehys	2
2.1	Sairaanhoitaja vuorovastaavana	2
2.2	Viestintä ja vuorovaikutus vuorovastaavan työssä	5
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät	9
4	Menetelmä / opinnäytetyön toteutus	9
4.1	Tutkimusasetelma	9
4.2	Kohderyhmä, otos ja aineiston kerääminen	9
4.3	Puolistrukturoitu teemahaastattelu	10
4.4	Aineiston analyysi	10
5	Tulokset	12
5.1	Taustatiedot	12
5.2	Vuorovastaavan viestintä ja viestintäkanavat	12
5.2.1	Osaston kokonaistilanteen hallinta	13
5.2.2	Moniammatillinen viestintä	16
5.3	Vuorovastaavan viestinnän ja tiedonkulun haasteet	17
5.3.1	Vuorovastaavan työnkuvaan liittyvä vuorovaikutteinen viestintä	18
5.3.2	Kiireen aiheuttamat viestinnän haasteet	20
5.3.3	Viestinnän haasteet moniammatillisessa yhteistyössä	20
5.3.4	Perehdytyksen vaikutus viestintään	22
6	Pohdinta	23
6.1	Tutkimustulosten pohdinta	23
6.2	Tutkimuksen eettisyys	25
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	26
7	Johtopäätökset	27
	Lähteet	28
	Liitteet	
	Liite 1. Tiedote tutkimuksesta	
	Liite 2. Teemahaastattelurunko	
	Liite 3. Tutkittavan suostumus	

1 Johdanto

Terveydenhuollossa tiedonkulku on tärkeässä roolissa potilaan hoidon sujuvuuden kannalta. Mikäli tiedonkulussa esiintyy ongelmia, sen myötä syntyy resurssien hukkaa, tehottomuutta, hoidon viivästymistä tai pahimmassa tapauksessa aiheutuu hoitovirheitä. Viestinnän toimivuus korostuu etenkin eri ammattiryhmien välisessä yhteistyössä. (Tamminen & Metsävainio 2015: 338–339.) Päivittäisessä toiminnassa vuorovastaavan on hallittava laajasti erilaisia asioita. Vuorovastaava tekee useita välittömiä päätöksiä muun muassa resursseista ja henkilöstöstä kuten myös potilaan hoitoon liittyvistä asioista. Vuorovastaava roolissaan opastaa, neuvoa, organisoa ja huomioi turvallisuuteen liittyvät näkökulmat. Potilashoidossa on tehtävä päätöksiä potilaan tarpeiden mukaisesti sijoittelusta sekä potilaan tarvitsemista hoitovälineistä ja laitteista. Vuorovastaavana toimiminen vaatii myös moniammatillisen työotteen hallintaa. (Peltonen 2018: 19–20.)

Potilas- ja asiakasturvallisuuteen kuuluu osaavan henkilökunnan lisäksi asianmukaiset tilat, välineet sekä palveluiden tuottamisen tiedonkulun ja dokumentoinnin turvallisuus. Rakenteita, prosesseja ja tiedonkulkua kehittämällä voidaan vähentää turvallisuuteen liittyviä riskitekijöitä. Turvallisuusriskejä on todettu liittyvän erityisesti tiedonhallintaan sekä uusien teknologisten ja digitaalisten järjestelmien ja välineiden käyttöönottoon. Digitalisaatio toisaalta myös auttaa parantamaan tiedonkulkua ja turvallisuutta. (Sosi- ja terveysministeriö 2017: 14–15, 25.) HUS Akuutissa tehtiin vuonna 2020 yhteensä 2494 HaiPro-vaaratilanne-ilmoitusta, joista 738 eli 29,6 % liittyi tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja kaikkiin haittatapahtumien syntyyn myötävaikuttavina tekijöinä mainittiin 30,7 %:ssa kommunikointi ja tiedonkulku. (HUS 2021b.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia HUS Akuutin kolmella osastolla minkälaista viestintää ja siihen liittyviä mahdollisia haasteita osaston vuorovastaava kohtaa työssään. Tässä opinnäytetyössä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea sitä viestintää, jota vuorovastaava kohtaa työvuoronsa aikana. Viestintää voi tulla muun muassa eri yhteistyötahoilta, työkavereilta, esimieheltä tai organisaatiolta ja viestintä voi tapahtua esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti eri kanavien kautta.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Sairaanhoidaja vuorovastaavana

Vuorovastaava tai vuoropäällikkö kuvataan henkilöksi, joka vastaa yksikön toiminnasta virka-ajan ulkopuolella (Peltonen 2018: 20–21). Goldblatt ym. määrittelevät vuorovastaavan sairaanhoitajaksi, jolle osastonhoitaja on siirtänyt osittaiset valtuudet ja esihenkilötehtävät tietyissä vuoroissa johtaakseen potilaiden hoitoa (Goldblatt & Granot & Admi & Drach-Zanavy 2008). Vuorovastaava tunnetaan kansainvälisesti erilaisin termein, joista yleisimmät ovat charge nurse (Doherty & Revell & McCurry & Asselin 2021). ja shift leader (Peltonen 2018: 13; 21, Goldblatt ym. 2008).

Vuorovastaavana toimiminen edellyttää kykyä toimia nopeasti muuttuvissa tilanteissa, hyvää kokonaiskuvan hallintaa, hyviä organisointikykyjä ja kykyä tehdä päätöksiä itsenäisesti sekä on osattava olla työyhteisön tukena (Kotila & Ylikukkonen & Meretoja 2016: 4). Vuorovastaavan toimenkuvaan kuuluu hoitotyön suunnittelu ja arviointi, potilasliikenteen organisointi, riittävästä resursseista huolehtiminen ja niiden kohdentaminen oikein, henkilöstön tukeminen ja neuvonta, vuorovaikutus henkilöstön ja muiden ammattiryhmien sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Myös erilaiset taloudelliset asiat ja kehittämistoiminta kuuluvat vuorovastaavan toimenkuvaan. Suuremmissa yksiköissä aikaa kuluu enemmän hallinnollisiin tehtäviin, kun taas pienemmissä yksiköissä työaikaa menee myös kliinisiin työtehtäviin. Vuorovastaavien ei kuitenkaan oleteta nykyään osallistuvan kliiniseen työhön kuten ennen. (Peltonen 2018: 20–21.) Myös Goldblatt ym. ovat todenneet, että vuorovastaavat ovat harvoin mukana varsinaisessa potilashoidossa, mutta ovat käytettävissä, kun heidän asiantuntemustaan tarvitaan (Goldblatt ym. 2008).

Vuorovastaavan sairaanhoitajan rooli on merkittävä ja sen avulla voidaan vaikuttaa potilasturvallisuuden edistämiseen ja henkilökunnan saamaan tukeen työvuoronsa aikana (Doherty ym. 2021). Vuorovastaavat johtavat henkilökuntaa, hallitsevat erilaisia prosesseja ja varmistavat potilaiden hyvän hoidon (Delamater & Hall 2018; Bateman & King 2020: 189). Akuuttiyksikössä vuorovastaavan työkuva on laaja, on ymmärrettävä kokonaiskuva yksikön tilanteesta, niin potilaista kuin henkilökunnastakin, on osattava suunnitella työvuoro ja resurssit, jotta ne kohdentuvat oikein, on hallittava potilasvirta, potilaiden oikea sijoittelu ja hoidon varmistaminen sekä huolehdittava tiedonkulusta. (Husebø & Olsen 2019.) Osaston toiminnan hallintaan heikentävästi vaikuttaa huonokuntoisten potilaiden hoitaminen resurssien ollessa riittämättömiä (Lundgrén-Laine ym. 2013).

Vuorovastaavan työssä suurin osa tehtävistä päätöksistä liittyy henkilöstöresursseihin ja potilaan hoidon järjestämiseen. Lundgrén-Laine (2013) on todennut tutkimuksessaan, että vuorovastaavat tekevät vuorokaudessa satoja kriittisiä päätöksiä, jotka koskevat näitä osa-alueita. Teho-osastojen vuorovastaavien tiedontarpeita tutkittaessa päällimmäisiksi moniammatillisiksi tiedontarpeiksi, jotka ovat päätöksenteon kannalta oleellisia asioita päivittäisessä toiminnanjohtamisessa, mainittiin reaaliaikainen tieto liittyen potilaiden määrään osastolla, työn organisoitiin sekä johtamiseen, potilaan tulo-tilanteeseen ja potilaan vointiin, eristystarpeeseen, kuolemaan liittyviin asioihin, potilaille tehtäviin tutkimuksiin ja annettaviin hoitomuotoihin. Nämä tiedontarpeet soveltuvat sellaisenaan myös muiden akuuttihoitotyön osastojen vuorovastaavien tiedontarpeiksi. Vuorovastaavan päätöksenteko eroaa lääkäreiden tekemistä päätöksistä ollen enemmän organisaatioon liittyvää moniammatillista päätöksentekoa, kun taas lääkäreillä päätökset liittyvät useimmiten potilaiden hoitoon liittyviin asioihin. Päätöksenteon tavoite on kuitenkin sama kaikilla ammattiryhmillä eli toiminnan sujuvuus ja laadukas potilashoito. Yhteisiä päätöksiä vuorovastaavien ja lääkäreiden välillä on esimerkiksi kotiutukseen ja osastosiirtoihin liittyvät asiat sekä myös osastolle sisään otettavien potilaiden kriteerit. Mikäli vuorovastaavalla on riittävät tiedot ja taidot tehdä päätöksiä, sillä on oletettavasti myös vaikutus potilaan hoidon laatuun ja potilasturvallisuuteen. (Lundgrén-Laine 2013: 50–52; Lundgrén-Laine ym. 2013.)

Vaikka vuorovastaavan sairaanhoitajan rooli on tärkeä yksikön toiminnan sujuvuuden kannalta ja vuorovastaava vastaa osaston toiminnasta esihenkilön poissa ollessa, sairaanhoitaja ei useinkaan ole saanut koulutusta ennen vuorovastaavaksi ryhtymistään. Kuitenkin vuorovastaava voi vaikuttaa omalla toiminnallaan akuuttihoitotyössä yksikön tehokkuuteen ja hoidon laatuun. Vuorovastaavan rooli saattaa aiheuttaa hämmennystä juuri koulutuksen puutteen vuoksi. (Bateman & King 2020: 189–190.) Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä on järjestetty vuorovastaavakoulutuksia vuodesta 2013 lähtien (Marjamaa 2019: 12). Vuorovastaavakoulutuksen tavoitteena on edistää sairaanhoitajan tietotaitotason kehittymistä sekä antaa työkaluja tehokkaampaan kommunikointiin kollegoiden, potilaiden ja esihenkilöiden kanssa. Lisäksi koulutus antaa eväitä hoidossa tapahtuvien riskien minimointiin ja hallintaan ja tätä kautta voidaan vaikuttaa potilasturvallisuuden paranemiseen. (Hyks 2014: 10.) HUS Akuutissa on lisäksi päivystyslinjan oma vuorovastaavakoulutus. HUSissa on otettu käyttöön ammattiurasiirtymävaiheen tukiohjelma ASTU ja yksi tukiohjelmista on suunnattu vuorovastaavana työskenteleville sairaanhoitajille. Ohjelman tarkoituksena on tukea niin uusia, alle vuoden vuorovastaavana toimineita kuin yli vuoden ajan vuorovastaavana toimineita sairaanhoitajia. Uusien vuorovastaavien tukiohjelmassa opiskellaan päivittäisjohtamiseen liittyviä asioita sekä muita vuorovastaavan tehtävässä tarvittavia tietoja ja toimintatapoja ja

se on kestoltaan viiden kuukauden mittainen. Yli vuoden ajan vuorovastaavana toimineille on olemassa 10 tunnin verkkovalmennus, jonka avulla pääsee kertaamaan vuorovastaavan tehtäviin liittyviä osa-alueita ja toimintatapoja. Uusille vuorovastaaville myös nimetään vertaisvuorovastaava, jonka on myös suoritettava verkkovalmennuksen kurssit. (HUS 2022.)

Haasteina vuorovastaavan roolissa on todettu olevan henkilöjohtamisen luonteessa ja selkeään roolin sekä johtajuuden tuen puuttuminen (Doherty ym. 2021). Vuorovastaavien sanotaan vaikuttavan positiivisesti potilaiden hoitoon ja hoidon tuloksiin, mutta johtamistaitoja tulisi kehittää (Delamater & Hall 2018). Korkeita laatu- ja potilasturvallisuusstandardeja on vaikea saavuttaa sairaalaympäristössä ilman vuorovastaavien sairaanhoitajien aktiivista roolia (Agnew & Flin 2014).

Välittömät tarpeet tiedonsaannissa eivät yleensä ole riippuvaisia vuorovastaavan iästä tai työkokemuksesta, mutta työn organisointiin ja johtamiseen liittyvissä asioissa sillä voi olla merkitystä (Lundgrén-Laine 2013: 50–52). Työn organisoinnissa ja johtamisessa onkin todettu olevan eroavaisuuksia verrattuna työkokemuksen määrään. 5-10 vuotta työkokemusta omaavat vuorovastaavat pystyvät paremmin reflektoimaan omaa toimintaansa, tekemään päätöksiä nopeasti muuttuvissa tilanteissa ja toimimaan intuitiivisesti. Vähemmän työkokemusta omaavat vuorovastaavat ovat joustamattomampia ja tukeutuvat enemmän sääntöihin. Kokeneemmat vuorovastaavat osaavat paremmin hahmottaa päivittäistoiminnanjohtamisen kannalta välittömät ja tarpeelliset tiedot. Myös potilaan erikoisalalla saattaa olla vaikutusta erilaisiin tiedontarpeisiin. (Lundgrén-Laine ym. 2013.)

Goldblatt ym. (2008) ovat tutkineet sairaanhoitajien kokemuksia työvuoron johtajana toimimisesta. Tutkimuksessa todettiin vuorovastaavan johtavan roolin olevan ajallisesti määriteltävissä, johtava rooli ei ole jatkuva vaan työvuorokohtainen ja tämän vuoksi auktoriteetti puuttuu. Vuorovastaavan rooli vaikuttaa myös potilastyössä ollessaan ja kokemus vuorovastaavana työskentelystä antaa laajempia näkökulmia ja erilaista vastuunottoa kuin sellaisilla hoitajilla, jotka eivät ole työskennelleet vuorovastaavana. Vuorovastaan on osattava löytää tasapaino omaan rooliinsa, sillä rooli on moniulotteinen ja vuorovastaavat usein laittavat kollegoiden auttamisen johtajuuden edelle. Vuorovastaavan roolissa on oltava kaikkialla samaan aikaan. Vuorovastaavan roolin ydin onkin siinä, että on sisäistettävä jatkuvasti osaston kokonaistilanne ja oltava valppaana mahdollisten äkillisten tilanteiden vuoksi. Tehokasta vuorojohtajaa kuvataan seuraavasti: tietoisuus potilaiden tarpeesta, kyky priorisoida työtä, halukkuus auttaa henkilöstöä

raskaissa tai vaikeissa tehtävissä ja kyky kommunikoida tehokkaasti moniammatillisen tiimin kesken. (Goldblatt ym. 2008.)

Goldblatt ym. toteavat, että vaikka vuoronjohtajan roolin kehittäminen on tärkeää, aihetta on tutkittu vähän. Vuorovastaava huolehtii ilmapiirin ylläpitämisestä ja toimii puskurina negatiivisille asioille, jotka eivät välttämättä kohdistu heihin itseensä vaan potilaan tyytymättömyyteen järjestelmää kohtaan. (Goldblatt ym. 2008.) Vuorovastaavat kokevat ongelmaksi päällekkäisten tehtävien hoitamisen. Rooli voi olla epäselvä etenkin, mikäli vuorovastaavalla on samanaikaisesti vastuullaan myös potilaiden hoitaminen. (Wojciechowski & Ritze-Cullen & Tyrrell 2011.) Vuorovastaavat kokevat olevansa joskus myös vastuussa lääkäreiden johtamisessa. Etenkin lääkärit, jotka eivät tunne osastoa tai ole usein siellä ovat haaste vuorovastaavalle. (Goldblatt ym. 2008.)

2.2 Viestintä ja vuorovaikutus vuorovastaavan työssä

Viestintä on dynaaminen ja monimutkainen prosessi, joka vaatii viestin antajalta ymmärrystä mahdollisista esteistä tai rajoituksista, jotka saattavat estää viestin perille menon. Tehokas viestintä hoitotyön johtamisessa on oleellinen työkalu prosessien hallinnassa. (Colomer-Sánchez ym. 2021.) Toimiva viestintä ja kommunikaatio on tärkeässä asemassa sairaalan toiminnassa, sillä viestinnän avulla henkilöstö ja organisaatio ovat toisiinsa yhteydessä, kuten myös yksiköiden sisällä henkilökunta toisiinsa (Beserra ym. 2018: 2894). Viestintä johtajuudessa on laaja käsite, sillä vuorovaikutus kattaa keskustelun, haastattelun, kysymyksiin vastaamisen, asioista tiedottamisen, neuvottelun, ongelmanratkaisun ja päätösten teon. Vuorovaikutusta tapahtuu työyhteisöissä kahden kesken, erilaisissa ja erikokoisissa ryhmissä, koko työyhteisön kanssa, asiakkaiden ja esihenkilöiden kanssa. Vuorovaikutusosaaminen kokonaisuudessaan kuuluu johtavan henkilön työnkuvaan. Vuorovaikutus- ja tiedonhallintataidot on oltava hallussa, sillä kaikenlainen tiedon jakaminen vaatii menestyäkseen myös toimivan vuorovaikutuksen, jotta vuorovaikutus ei ole vain yksipuolista, johdon suunnasta tapahtuvaa viestintää. (Isotalus & Rajalahti 2017.)

Viestintä on nykypäivän hoitoympäristöissä entistä haastavampaa. Viestinnän toimivuus on myös potilasturvallisuuden näkökulmasta tärkeä asia ja hyvän tiedonkulun on todettu parantavan potilasturvallisuutta. Yhteiskunnan nopea digitalisoituminen vaikuttaa myös terveydenhuollon rakenteiden kehittymiseen. Digitaalinen toimintaympäristö luo haasteita terveydenhuollon johtamiseen ja viestintään sillä vuorovaikutus muuttuu moniulotteisemmaksi kuin pelkkä kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus. Nykyaikaiset terveydenhuollossa käytettävät sähköiset järjestelmät ovat myös muuttuneet käytettä-

vyydeltään monimutkaisemmiksi. (Ristolainen & Maijala & Eloranta 2020; Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011; Tamminen & Metsävainio 2015: 338.) Esihenkilöasemassa toimiessa vuorovaikutustaidot ovat ratkaisevassa roolissa vaikuttaen koko organisaation toimintaan. Vuorovaikutus on sekä sanallista että sanatonta viestintää ja nykypäivänä se voi olla sähköistä, esimerkiksi sosiaalisen median tai erilaisten alustojen kautta toimivaa. Viestintä on moniulotteista, joskus asiasta voidaan keskustella kasvokkain ja jatkaa keskustelua esimerkiksi sähköpostitse tai organisaation sisäisessä viestintäkanavassa. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Peltonen (2018: 20–21) on tutkinut sairaalaympäristössä toimivan päivittäistoiminnanjohtajan tiedon tarpeita. Tutkimuksessa todettiin, että päivittäistoiminnanjohtamisen avuksi on kehitetty järjestelmiä, mutta niistä on koettu olevan vain osittain apua johtamisen päätöksenteossa. Sairaalaympäristössä päivittäistoiminnanjohtamisessa toimitaan moniammatillisesti useiden eri toimijoiden kanssa yhteistyössä. Tämä luo omat haasteensa vuorovaikutukselle ja viestinnälle.

Terveystieteiden rakenteissa ja toiminnoissa tapahtuvat muutokset kuten entistä digitaalisempi ympäristö luo omia haasteitaan toiminnan kehittymiselle. Hoitohenkilökunnan on opiskeltava uusia asioita ja hallittava tarvittavat tietotekniset taidot, kuten erilaiset nykyaikaiset viestintäteknikat- ja alustat. (Häyrinen & Kinnunen 2019.) Vuorovastaavan on hallittava monenlaisia viestintään liittyviä työkaluja, kuten organisaation sisäiset keskustelu- ja tiedotuskanavat ja raportointimenetelmät (Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011). Vuorovastaavien tulisi saada tietoa kaikista uusista muutoksista sekä olla eturintamassa opettelemassa uutta teknologiaa ja uusia hoitomenetelmiä, joita otetaan käyttöön, jotta voivat paremmin tukea työntekijöitä mahdollisissa ongelmatilanteissa. (Doherty ym. 2021.) HUS perehdytysohjelman (2013:10) mukaan uuden työntekijän tulee tutustua Intranettiin, keskeisiin toiminta- ja hoito-ohjeisiin, työssä tarvittaviin tietojärjestelmiin sekä ymmärtää kommunikaation merkityksen tärkeänä osana tiedon välittämistä, turvallisuutta ja työn sujuvuutta.

Työyhteisössä viestinnän voidaan sanoa olevan koko toiminnan edellytyksenä ja viestintää tapahtuu moneen eri suuntaan tietoja vaihtaen. Päivittäinen viestintä on tiedon vaihtoa ja sillä luodaan tietämystä ja ymmärrystä sekä pohditaan asioita moniammatillisesti eri toimijoiden kanssa. (Koivistoinen & Pellinen 2014: 111.) Vuorovastaavan työhön liittyy kaikenlainen viestintä sekä yksikön sisällä että yksikön ulkopuolella (Battman & King 2020: 189). Ainoastaan muistin varassa toimiminen on mahdotonta ja vuorovastaavana on kerättävä tietoja useasta eri lähteestä, useaan kertaan työvuoron aikana, jotta pysyy ajan tasalla uusista asioista. Kommunikointi muiden ammattilaisten kanssa on yleisimmin käytetty kommunikointimuoto. (Lundgrén-Laine ym. 2013.) Säh-

köinen järjestelmä, josta löytyy kaikki tarpeelliset tiedot yhdestä paikasta parantaa tiedon laatua, ajantasaisuutta sekä auttaa päätöksenteossa (Peltonen 2018: 75). Organisaatiotason johtamisjärjestelmä voisi tukea käyttäjien tarpeita jokaisella osastolla, koska tiedontarpeet ovat samankaltaisia yksiköstä riippumatta. Reaaliaikaisen tiedon saaminen on todettu tärkeäksi osa-alueeksi päivittäistoiminnan johtamisessa ja sillä voidaan ehkäistä potilaiden jatkohoitoon pääsemisessä tapahtuvia viiveitä (Peltonen 2018: 76). Vuorovastaavan rooli on monipuolinen ja työntekävien kuvataan kattavan niin potilashoidolliset asiat, organisaatioon liittyvät asiat kuin yhteistyön työyhteisön jäsenten kanssa. Vuorovastaavien kuvataan olevan taitavia viestimään, sillä työnkuvaan kuuluu muun muassa potilashoidollisten asioiden delegointi ja ongelmatilanteiden ratkominen, moniammatillinen yhteistyö eri yhteistyötahojen kanssa sekä yleinen vuorovaikutus potilaiden sekä heidän omaistensa kanssa. Myös tekniset taidot korostuvat vuorovastaavan työssä. (Doherty ym. 2021.) Vuorovastaavien työnkuvaa on verrattu lennonjohtajiin, koska molemmissa rooleissa tarvitaan hyviä organisointikykyjä ja valmiutta monen asian samanaikaiseen suorittamiseen (Doherty ym. 2021). Vuorovastaavan on myös osattava hallita tehokkaasti omaa ajankäyttöään sekä stressitasoaan (Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011).

Vuorovastaavan rooli on jatkuvasti kehittyvä, vuorovastaavan saama tuki ja koulutus on avainasemassa viestinnän ja resurssienhallinnan osaamisessa. Yksikön toiminnan edellytyksenä on vuorovastaavan osaaminen kokonaistilanteen hahmottamiseen ja hallitsemiseen. Teho-osastolla vuorovastaavien työvuoron kulkua tutkittaessa todettiin työvuorojen alkavan kasvokkain tapahtuvalla vuorovaihtoraportilla, jossa käydään läpi sen hetkinen paikkatilanne yksikössä, potilaiden sairaalassaolosyy ja sen hetkinen tila, jatkohoitopaikkoihin siirtyvät ja kotiutujat sekä henkilökuntatilanne nykyisessä ja tulevaisissa työvuoroissa. (Miller & Buerhaus 2013.)

Potilaan siirrot toiseen yksikköön ja hoitajien työvuoron vaihtuminen on tilanteita, joissa tiedonkulun ongelmia usein syntyy. Näissä tilanteissa puutteellinen raportointi potilaan hoidon kannalta oleellisista asioista saattaa aiheuttaa potilasturvallisuusriskin. Hoitovastuun siirtymiseen liittyvä toimiva ja asianmukainen viestintä saattaa vaikuttaa potilaan sairaalassaoloajan lyhenemiseen. Eri ammattiryhmien välinen viestintä on myös merkittävässä roolissa ja viestintää tapahtuu hoitajan ja lääkärin välillä usein puhelimen välityksellä. Tämä taas saattaa aiheuttaa haasteita viestimiselle, hoitajien kuvataan kertovan asiat yksityiskohtaisesti kun taas lääkärit ovat tottuneet tiiviimpään kertomukseen. Viestintätyylieroavaisuudet aiheuttavat turhautuneisuutta ja ymmärryksen puutetta toiseen osapuoleen. (Tamminen & Metsävainio 2015: 339–340.) Samanaikaisesti potilaan hoitotoimien tekeminen ja raportin kuunteleminen saattaa estää tiedon-

kulkua. Tämä korostuu esimerkiksi potilaan siirtyessä leikkaussaliin tai sieltä takaisin jatkohoitoyksikköön, jolloin valvontalaitteita samalla kiinnittäessä kuunnellaan raporttia. (Tamminen & Metsävainio 2015: 339.)

Sairaanhoitajan urakehityksessä tulisi muistaa jatkuva kehittyminen. Vuorovastaavan roolissa on tärkeää osata viestiä tehokkaasti sekä hallita ristiriitatilanteita. Nämä taidot eivät välttämättä tule luonnostaan, vaan roolin vaihtuessa vaativat kouluttautumista ja kokemusta vuorovastaavana työskentelystä. Koulutuksen tärkeyttä ei siis saa unohtaa. Esimerkiksi simulaatioiden avulla voidaan harjoittaa viestintätaitoja ja konfliktien hallintaa. (Doherty ym. 2021.) Menestykseen johtamiseen tarvittavia taitoja, joita myös vuorovastaavalta vaaditaan, ovat muun muassa tehokas viestiminen, yhteistyöosaaminen, päätöksentekotaito, ongelmanratkaisukyky ja erilaisten toimintatapojen ja riskienhallinnan tuntemus. Esihenkilöiden näkemyksen mukaan vuorovastaavien tärkeimmät hallittavat asiat ovat viestintä, konfliktien hallinta, tiimin rakentaminen ja asioiden valvominen sekä delegointi. (Wojciechowski & Ritze-Cullen & Tyrrell 2011.) Vuorovastaavien sairaanhoitajien saama koulutus johtamistaidoista vaikuttaa myönteisesti heidän kykyynsä toimia vuorovastaavan roolissa. Vuorovastaavat kokevat kehittämistarpeikseen yleensä viestintätaidot ja tiimien johtamisen. (Delamate & Hall 2018; Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011.) Yksiköissä ja organisaatioissa tapahtuvia muutoksia tulee nopealla tahdilla ja kokeneet vuorovastaavat ovat kokeneet haastavaksi pysyä ajan tasalla uusien käytäntöjen ja toimintatapojen kanssa. Akuuttihoitotyössä potilashoidon delegointiin liittyvät asiat on myös koettu haastaviksi. Vaatii erityistä herkkyyttä havaita milloin henkilökunta tarvitsee tukea ja apua tiettyjen potilastilanteiden tai monimutkaisten asioiden kanssa. (Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011.) Vuorovastaavan roolissa kohtaa erilaisia haastavia tilanteita ja konflikteja, jotka on osattava hoitaa. Vuorovastaava saattaa itse olla mukana konfliktitilanteessa tai kollegoilla on keskinäinen konfliktitilanne, joka tulee ratkoa. Vuorovaikutus on tärkeässä roolissa näissä tilanteissa, vuorovastaavan on uskallettava kohdata tilanne ja ottaa asia puheeksi. (Isotalus & Rajalahti 2017.)

HUS vuosikertomuksen 2020 mukaan HUSissa kartoitettiin syksyn 2019 aikana viestinnän nykytilaa ja tämän pohjalta siirryttiin huhtikuussa 2020 keskitetysti johdettuun viestintäorganisaatioon. Uuden keskitetyn mallin avulla on tarkoitus yhtenäistää toimintatapoja ja parantaa vaikuttavuutta. Viestintätiimit jaettiin eri osa-alueisiin, joista yksi oli henkilöstö-, muutos-, ja digitaalinen viestintä. (HUS 2021a.) Tämän muutoksen myötä organisaation viestinnän tulisi palvella paremmin myös vuorovastaavien organisaatiolta saamaa viestintää.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia minkälaista viestintää ja siihen liittyviä mahdollisia haasteita vuorovastaavana toimiva sairaanhoitaja kohtaa työssään. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa vuorovastaavan työn kannalta merkityksellisestä viestinnästä ja siihen liittyvistä mahdollisista haasteista.

Tutkimustehtävänä on selvittää

1. Minkälaista viestintää vuorovastaava kohtaa työvuoronsa aikana?
2. Minkälaisia viestinnän ja tiedonkulun haasteita vuorovastaava kohtaa työssään?
3. Minkälaisia viestintämenetelmiä osastolla on käytössä?

4 Menetelmä / opinnäytetyön toteutus

4.1 Tutkimusasetelma

Tutkimus toteutettiin Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin, HUS Akuutin kolmella osastolla. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat vuorovastaavina toimivat sairaanhoitajat, joita on yhteensä n. 100. HUS Akuutin osastoilla hoidetaan usean eri erikoisalalan akuutisti sairastuneita potilaita ja jokaisessa vuorossa on nimetty vuorovastaavana toimiva sairaanhoitaja.

4.2 Kohderyhmä, otos ja aineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin HUS Akuutissa kolmen eri osaston vuorovastaavana toimivilta sairaanhoitajilta. Opinnäytetyöhön osallistuminen edellytti vuorovastaavana toimimista, joten sellaiset sairaanhoitajat, joilla ei ole vuorovastaavakokemusta, jäivät tutkimuksen ulkopuolelle, kuten myös osastonhoitajat. Aineisto kerättiin ryhmähaastatteluina vuoden 2021 aikana. Haastatteluun kutsuttiin jokaiselta osastolta viisi vuorovastaavaa. Kutsu haastatteluun sekä tiedote tutkimuksesta (Liite 1.) välitettiin osaston esihenkilöiden välityksellä. Tutkimusjoukon koko oli lopulta 10 vuorovastaavana toimivaa sairaanhoitajaa. Haastattelut toteutettiin kolmella eri haastattelukerralla, toteutusmuotona oli etähaastattelu ja kasvokkain tapahtunut haastattelu, jotka olivat kestoltaan 54–65 minuuttia. Haastattelutilaisuus eteni teemahaastattelurungon mukaisesti. (Liite 2.)

4.3 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, joissa edettiin tiettyjen etukäteen suunniteltujen teemojen mukaisesti ja tarvittaessa esitettiin tarkentavia kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018: 87). Teemahaastattelu sopii laadullisen tutkimuksen tekemiseen, koska siinä on tarkoitus kuvata ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelussa pyrkimyksenä on löytää merkityksellisiä vastauksia aiemmin asetettuihin tutkimustehtäviin ja niiden perustana on aiemmin aiheesta tunnetut ilmiöt. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 87–88.)

Haastattelussa teemoja oli kolme: Teema 1 oli vuorovastaavan rooli päivystysosastolla, jossa kartoitettiin minkälaiseksi vuorovastaavat kokevat oman roolinsa ja minkälainen on vuorovastaavan perinteinen työpäivä. Teema 2 oli vuorovastaava ja viestintä, jossa haastateltavat kuvailivat minkälaista viestintää he kohtaavat työskennellessään vuorovastaavana, mikä viestinnässä on toimivaa, mitä haasteita siinä on ja millä tavoin viestintää tulisi kehittää. Teema 3 oli viestintämenetelmät, jossa haastateltavat kuvailivat omin sanoin minkälaisia eri viestintämenetelmiä ja kanavia he käyttävät toimiessaan vuorovastaavana ja miten näitä viestintämenetelmiä voisi kehittää.

Haastatteluaineiston purkaminen toteutettiin 1-2 viikon sisällä haastattelutilanteista, jotta haastateltavien äänenpainot ja sanoma on tuoreessa muistissa. Aineisto käsiteltiin ensin litteroinnilla eli kirjoitettiin haastattelunauhoituksen materiaali tekstimuotoon. Haastattelut kirjoitettiin muuten sanatarkasti, mutta joitain täytesanoja, joilla ei ole merkitystä sanoman kannalta, jätettiin pois. Haastattelujen litterointivaiheessa haastatteluun osallistujat nimettiin tunnustekooideilla H1-H10 anonymiteetti huomioiden sekä aineiston läpikäymisen helpottamiseksi. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 27 sivua, fonttina Arial, fonttikoko 11, riviväli 1,5.

4.4 Aineiston analyysi

Tämän opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, sillä se perustuu ihmisten kokemuksiin, tulkintoihin ja näkemyksiin ja oli sopivin menetelmä, jolla sain vastaukset tutkimuskysymyksiini. Vuorovastaavan viestintään liittyviä tutkimuksia on niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin tehty niukasti. Laadullista tutkimusta voidaan kin käyttää sellaisiin tutkimuskohteisiin, joista ei vielä ole tietoa saatavilla, mutta se soveltuu käytettäväksi myös uudenlaisen näkökulman saamiseksi. Laadullisen tutkimuksen otos koostuu ihmisistä, jotka tuntevat tutkittavan asian laajasti, kuten tässä

tapauksessa vuorovastaavina toimivat sairaanhoitajat. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 65–67.)

Haastatteluista saatu aineisto analysoitiin laadullisin menetelmin induktiivisen eli aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Esimerkki sisällönanalyysistä taulukossa 1. Burns & Grove (2001) ovat kuvanneet sisällönanalyysin tarkoittavan menetelmää, jolla saadaan aineisto tiivistettyä ja näin kuvattua se yleistäen. Tuomi & Sarajärvi (2002) ovat kuvanneet sisällönanalyysin aineiston sanalliseksi kuvaamiseksi. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013: 163–166.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on karkeimmillaan kolmen eri vaiheen toteuttamista. Ensin aineisto redusoidaan eli pelkistettiin siten, että aineistosta karsittiin pois kaikki ylimääräinen ja etsittiin tutkimustehtäviin liittyviä ilmaisuja. Tämän jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmiteltiin, joka tarkoittaa sitä, että alkuperäisilmaukset käytiin läpi ja etsittiin asiat, jotka olivat toistensa kanssa samankaltaisia. Samankaltaiset ilmiöt ryhmiteltiin ja niistä luotiin alaluokat. Alaluokat nimettiin ilmiön mukaan. Alaluokkia yhdistettiin ja näin muodostui yläluokkia ja yläluokkia yhdistelemällä syntyi pääluokat. Lopuksi abstrahoidaan eli luotiin teoreettiset käsitteet. Tämän avulla muodostetaan teoreettisten käsitteiden avulla kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122–127.)

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

Pelkistetty	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>Vuorovastaava viestii yleisistä asioista.</p> <p>Vuorovastaavan harjoitteilla on yleisten asioiden tiedottaminen.</p> <p>Vuorovaihteessa kerrotaan uusista asioista.</p> <p>Vuorovastaava on nopea tiedonvälittäjä yleisissä asioissa.</p>	<p>Yleisten asioiden tiedottaminen vuorovaihteissa</p>	<p>Yleisistä asioista tiedottaminen</p>	<p>Vuorovastaavan viestintä</p>

5 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin teemahaastatteluilla minkälaista viestintää vuorovastaava kohtaa työvuoronsa aikana, minkälaisia viestinnän ja tiedonkulun haasteita vuorovastaava kohtaa työssään sekä minkälaisia viestintämenetelmiä - ja kanavia HUS Akuutin osastoilla on käytössä. Tulokset analysoitiin sisällönanalyysilla ja sen avulla pyritään saamaan vastaukset kolmeen asettamaani tutkimustehtävään.

5.1 Taustatiedot

Tutkimukseen osallistui kymmenen HUS Akuutin osastoilla työskentelevää sairaanhoitajaa, jotka toimivat myös vuorovastaavina. Haastateltavilla oli haastatteluajankohtaan mennessä kertynyt runsaasti työkokemusta, keskiarvoltaan 16,7 vuotta. Vuorovastaavina nykyisessä yksikössä haastateltavat olivat olleet 1,5–10 vuotta, keskiarvoltaan 4,5 vuotta.

5.2 Vuorovastaavan viestintä ja viestintäkanavat

Vuorovastaavan yksi olennaisimmista tehtävistä on viestiminen. Kuviossa 1. kuvataan vuorovastaavan työnkuvaan liittyvää viestintää ja viestintäkanavia.



Kuvio 1. Vuorovastaavan viestintä ja viestintäkanavat.

5.2.1 Osaston kokonaistilanteen hallinta

Vuorovastaavan tärkein tehtävä on hahmottaa ja hallita kokonaiskuva osaston tilanteesta. Ajantasainen tieto on tärkeää ja tilanteet muuttuvat nopeasti. Kokonaistilanteen hallinnassa käytetään toiminnanohjaustaulua, joka pitää sisällään tiedon työntekijöistä, sen hetkistä potilaista sekä siirtyvistä ja tulevista potilaista. Osaston vuorovastaavan roolissa tehdään tiivistä yhteistyötä päivystyksen yksiköiden kanssa. Hoitajien sijoitus ja työnjaon tekeminen seuraaville vuoroille kuuluu vuorovastaavan työnkuvaan. Vuorovastaavan kuvataan olevan vastuussa vuorokohtaisista riittävästä resursseista, hallinnoivan poissaoloja ja siihen liittyvää sijaisten hankintaa. Tähän nähdään kuluvan paljon työaikaa. Sijaisten hankinta koetaan haastavaksi ja eri yksiköissä kuvattiin olevan erilaisia tapoja viestiä vuoropuutoksista.

”Tärkeätä, että saa käsityksen mitä täällä tapahtuu just tällä hetkellä ja tänään, tietäisi kaikesta ainakin vähän ja yrittää jotenkin suunnitella.” (H6)

Yksikön sisäisessä viestinnässä pääroolissa on suullinen viestintä. Tärkeimmiksi suullisen viestinnän menetelmiksi koettiin vuorovastaavien kesken pidettävä vuorovaihtoraportti ja kasvotusten tapahtuva viestintä henkilökunnan välillä. Vuorovastaavaraportti koettiin hyvänä tapana viestiä ja sen sanottiin olevan vuoron alussa merkittävin viestintäkeino. Raportilla saa tietoa vapaista paikoista, tulevista potilaista, resursseista, sekä nopeasti kokonaiskuvan sen hetkisestä tilanteesta. Kasvokkain tapahtuva raportointi koettiin tärkeäksi ja kasvokkain tapahtuvan viestinnän koettiin myös nopeuttavan työn tekemistä. Myös puhelinviestintää mainittiin tulevan runsaasti ja sitä tapahtuu yhteistyökumppaneiden kanssa sekä yksikön sisällä.

”Hyvää suullista viestintää, on kiva että on vuorovaihteessa vuorovastaavien kanssa se rapsa, jossa käydään läpi ne potilaat.” (H2)

”Merkittävin siinä alkuvaiheessa oleva viestintäkeino vuorovastaavien välillä.” (H8)

”Ilman viestintävälinettä eli tuota raporttia olisit aika pulassa.” (H1)

Vuorovastaava tekee usein päätöksiä saamansa suullisen viestinnän perusteella. Tulevista potilaista saatu raportti ja sen oikeellisuus on tärkeässä roolissa potilaan sijoitusta pohdittaessa ja vastaanottavan hoitajan osaamisen ja ennakointikyvyn suhteen. Vuorovastaava osallistuu vuorokohtaisiin palavereihin, jotka toteutetaan osittain moniammatillisesti. Palaverien avulla vuorovastaava saa kokonaiskuvan osaston tilanteesta,

joka välitetään suullisesti seuraavalle vuorolle. Esihenkilön kanssa viestimistä mainittiin tapahtuvan suppeammin, sitä mainittiin tapahtuvan eniten vuoron alussa.

Vuorovastaavan koetaan olevan nopea tiedonvälittäjä yleisien ja uusien asioiden viestimisessä. Yleisiä asioita viestitään eniten vuorovaihteissa suullisesti. Usein myös uusien asioiden jalkauttaminen on vuorovastaavan tehtävänä. Vuorovastaava myös hankkii itse tietoa ja välittää sitä kollegoille sekä viestii vuoron aikana tulevista muutoksista.

”Melkein pelkkää viestintää se vuorovastaavan työ.” (H3)

Sähköinen vuorovastaavaraportti koettiin tärkeäksi välineeksi välittää tietoa esihenkilöille ja sen täyttö korostuu etenkin viikonloppuisin, koska viesti menee sitä kautta parhaiten perille. Haastateltavat kokivat hyvänä, ettei kaikki viestintä ole suullisen viestinnän varassa. Myös positiivisen palautteen toivottiin menevän tätä kautta eteenpäin. Todettiin, että esihenkilöt ja joissain yksiköissä myös lääkärit lukevat aktiivisesti vuororaportteja.

”Vuororaportin tekemisen olen kokenut hyvänä viestintävälineenä tiedottaa jos ei tapaa vaikka osastonhoitajaa hetkeen niin tietää sen, että hän ja myöskin lääkärit käyvät sitä katsomassa, jolloin kaikki haasteet tai ilon aiheet ei oo pelkästään suullisen viestinnän varassa, vaan niiden vuororaporttien kautta, kunhan niitä aktiivisesti täytetään.” (H4)

Joissain yksiköissä vuorovastaavilla on oma Teams-kanava ja se on koettu käteväksi paikaksi tiedottaa. Sen todettiin toimivan mikäli käyttö on aktiivista ja se koetaan helposti luettavaksi. Vuorovastaavien oma kanava on hyödyksi myös viestitulvan hallinnassa, kanavaan tulee asioita, jotka koskevat vain vuorovastaavia eikä tarvitse tiedottaa koko työryhmää. Tiedotukset koettiin tärkeimmäksi välineeksi tiedottaa helposti koko työyksikköä.

”Tykkään myös Teamsista ja on hyvä, että vuorovastaavilla on oma mihin voi laittaa, esim jos on tehnyt jonkun korjauspyynnön, ettei tarvitse ruveta etsimään jostain muualta, että onko tästä tehty.” (H2)

”Tiedotuksiin tulee tärkeimmät asiat, kun niitä tulee sinne, sähköpostiin ja muuallekin niin tiedotukset on meillä kyllä ihan toimiva.” (H1)

Tärkein visuaalinen apuväline viestinnässä on päivittäistoiminnanjohtamisen taulu, joka on vuorovastaavan apuna vuorossa olevan henkilökunnan ja potilaiden hahmottamisessa. Viestintää tulee myös potilastietojärjestelmän kautta. Sähköisistä viestintämene-

telmistä huolimatta kynä ja paperi koetaan edelleen tärkeiksi välineiksi, erilaiset sijoituslistat ja Post-it laput ovat aktiivisessa käytössä.

”Valkotaulu on hyvä, näkee heti ketkä on töissä ja ketkä on siirtymässä.” (H5)

”Ite oon tykännyt käyttää Apotin kivoja muistilappuominaisuuksia, sitä saattaa ilman mitään soittoja hyödyntää.” (H10)

Vuorovastaavilla on ajoittain käytössä myös epävirallisia viestintäkanavia kuten Whatsapp tai sosiaalinen media. Vuorovastaavan käsikirjaa käytetään myös ja se löytyy digitaalisena versiona. Osaston omasta Intrasta löytyy erilaisia toiminta- ja hoito-ohjeita. Ideataululle voi lisätä omia ideoita ja niitä käsitellään asiantuntijaryhmän kokouksissa.

Haastateltavat toivat esiin runsaasti erilaisia toiveita viestintämenetelmien kehittämistä. Eniten toivottiin kehitettävä viranomaisverkkopuhelin Virveä, jonka kuvattiin toimivan nykyisellään hyvin osaston ja päivystyksen välillä. Virven käytön toivottiin laajentuvan, sillä se on nopeaa viestintää ja esimerkiksi hätätilanteen sattuessa sen avulla saa itsensä nopeasti kuuluviin. Virven eduiksi kerrottiin myös ajantasaisen tiedon saaminen ilman, että työtehtävään tulee katkosta puhelimeen vastaamisen ajaksi.

”Sen (Virven) käyttöönotto laajemmin ja käytön opettaminen kaikille.” (H4)

Vuorovastaava toimii vuoron johtajana. Toinen vuorovastaavan tärkeimmistä tehtävistä on kollegoiden tukeminen ja opastaminen. Viestinnässä korostuu kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus myös sosiaalisen tuen kannalta. Vuorovastaavaan tukeudutaan ongelmatilanteissa ja kollegat kokevat tarvetta tiedonjakamiselle ja opastamiselle. Vuorovastaava toimii kuuntelijana ja ymmärtäjänä hoitajien halutessa purkaa ahdistustaan. Vuorovastaavan on myös osattava huomioida työyhteisössä tyytymättömyyttä aiheuttavat epäkohdat. Vuorovastaava toimii sijaisten ja kesätyöntekijöiden tukena. Vuorovastavien keskinäinen viestintä on tärkeässä roolissa juuri sijaisten ja kesätyöntekijöiden kohdalla, jotta osataan ottaa huomioon henkilökunnan osaamistaso ja potilaiden hoitoisuus henkilökunnan vuorokohtaisia sijoituksia suunnitellessa.

”Välillä tuntuu, kun vuorovastaava olisi yleinen tietopankki, että jos ei tiedä liittyy se mihin tahansa, niin vuorovastaavan pitää tietää, ja jos ei tiedä, niin täytyy olla myös rikosetsivä, joka selvittää asiat aika ajoin.” (H2)

”Herkästi kuuntelee ja huomioi jos näyttää siltä, että joku on tyytymätön.” (H6)

Vuorovastaavien kokemusten mukaan eri vuoroissa on eroavaisuuksia. Arki-aamuvuoroissa on koulutuksia ja palavereita. Vuorovastaava huolehtii päivän sujuvuudesta ja siitä, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan koulutuksiin. Aamuvuoroissa vuorovastaava ehtii perehtymään potilaisiin ja tämän myötä viestiä lääkärille potilaiden voinnista ja hoidon tuloksista. Aamuvuorossa vuorovastaavalla on aikaa olla hoitajien tukena potilashoidossa. Aamuisin osasto on yleensä täynnä ja tämän vuoksi uusien potilaiden vastaanottoon liittyvää viestintää on vähemmän. Yövuoroissa kuvattiin tulevan vähemmän keskeytyksiä ja työnkuva on enemmän hoitotyötä ja siinä apuna olemista. Yövuoroissa on vähemmän hallinnollisia tehtäviä, paitsi mahdolliset henkilökuntapuutteet ja niiden paikkaus tai vaaratilanteet. Yövuorossa on lisänä puhelinliikenne, jonka sihteeri hoitaa päiväaikaan.

”Ehtii oikeesti paneutua niihin potilaisiin ja rapsata ne lääkärille hyvin ja sit sä oikeesti ehit ehkä enemmän olee siellä kentällä sen aamun aikana.”
(H1)

5.2.2 Moniammatillinen viestintä

Eniten muiden yksiköiden suuntaan tapahtuvaa viestintää kuvattiin olevan päivystyksen vuorovastaavan kanssa ja yhteistyön kuvattiin toimivan hyvin. Yhteisesti sovitun mallin mukaan toimiessa vältetään turhilta puhelinsoittoilta. Myös turhilta siirroilta voidaan välttyä tiiviillä yhteistyöllä ja hyvällä kommunikaatiolla. Omaisten kanssa viestimistä kuvattiin tapahtuvan vain kasvotusten ja puhelimitse.

Yhteistyö lääkäreiden kanssa nousi vahvasti esiin haastatteluissa. Vuorovastaavan kuvattiin olevan siltana eri ammattiryhmien välillä. Koettiin, että lääkäreiden kanssa on helppo kommunikoida, keskustelukulttuuri on mutkatonta eikä kynnys ole korkea kysyä asioita. Hyväksi koettiin tapa, jossa lääkäri ilmoittaa puhelimitse ennakolta osastolle tulevasta potilaasta. Tällöin on aikaa valmistautua ja järjestää potilaan tarpeisiin sopiva paikka. Lääkäreiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä liittyen potilashoittoon ja siirtyviin potilaisiin. Vuorovastaavan roolia kuvattiin tässä kohdin koordinoivaksi.

Organisaatioselta tulevia ohjeita koettiin tulevan riittävästi Intraan (organisaation sisäinen kotisivu) ja sähköpostiin. Organisaation sisäisiä sähköisiä viestintäkanavia on käytössä, esimerkiksi Intra, Microsoft Forms ja organisaation Yammer. HUSin yhteinen potilaspaikkajärjestelmä koettiin tärkeäksi viestintävälineeksi, sieltä näkee osastojen potilaspaikkatilanteet ja sen antama informaatio helpottaa vuorovastaavan työtä. Vuorovastaavan vastuulla on huomioida organisaatioselta tulevat uudet ohjeistukset sekä varautua tuleviin ohjelmistopäivityksiin ennakoiden ja työntekijöitä ohjeistaen.

”Sähköisen viestinnän kautta saadaan tieto potilaspaikkatilanteista, se sujuvoittaa kun tiedät missä on tilaa ja mihin lähtee näitä potilaita suunnittelemaan.” (H1)

5.3 Vuorovastaavan viestinnän ja tiedonkulun haasteet

Vuorovastaavat toivat esille useita viestinnän nykytilassa ilmenneitä haasteita. Nämä haasteet esitellään kuviossa 2.



Kuvio 2. Vuorovastaavan viestinnässä olevia haasteita vuorovastaavien kuvaamana.

5.3.1 Vuorovastaavan työnkuvaan liittyvä vuorovaikutteinen viestintä

Vuorovastaavan jäsentymätön rooli koetaan yhdeksi suurimmista ongelmakohtista vuorovastaavuudessa, todettiin, ettei roolia aina tunneta. Viestinnän haasteena on työyhteisön keskinäinen luottamuspuola. Vuorovastaavan päätöksiä kyseenalaistetaan ja vuorovastaavan roolissa joutuu perustelemaan tekemiään päätöksiä. Etenkin nuoremmat vuorovastaavat kokevat tämän ongelmaksi. Haastateltavat toivoivat vuorovastaavan roolia tuotavan näkyvämmäksi. Yleinen kokemus on, että vuorovastaavan on oltava apuna, vaikka vuorovastaavalla on myös roolinsa vastuut hoidettavana. Tämä luo ristiriitaa yksikön sisällä.

”Ihmiset hirveästi miettii näitä asioita, että ketä mä hoidan ja mitä mä hoidan ja kuuluuko tämä potilas meille.” (H5)

Vuorovastaavan rooli koetaan moniulotteiseksi ja sekavaksi. Vuorovastaavalla on iso vastuu ja vaaditaan laaja tietämys eri asioiden hoidosta osaston päivittäisen toiminnan sujuvuuden turvaamiseksi. Tutut lääkärit luottavat vuorovastaavan arviointikykyyn esimerkiksi potilaiden siirtokuntoisuudesta. Vuorovastaavalla on vastuu päätösten tekemisestä, joskus pelkän raportin perusteella. Tämän nähdään tuovan haasteita viestintään etenkin ilta- ja yöaikaan.

”Pitää tietää kaikki kaikesta, olla joka paikassa, sekava rooli, olla koko ajan kartalla, pitää olla auttelemassa, tehdä sitä ja tätä.” (H1)

”Yhtenä päivänä lyödään luuri käteen ja sit oletetaan, että yhdessä yössä susta on yhtäkkiä tullut sellainen kaikkietäjä, joka tietää kaiken ja osaa kaiken ja vaikka sä et siihen päivään mennessä oo sellainen ollutkaan.” (H3)

”Mun mielestä jotenkin hirvee vastuu kasataan sinne vuorovastaavan päähän.” (H3)

Vuorovastaavan roolin lisäksi vuorovastaavalla on usein omat potilaat. Tämä käytäntö vaihteli eri osastojen välillä. Kaksoisrooli koetaan vuorovastaavan suurimmaksi viestinnän haasteeksi ajankäytön näkökulmasta.

”Sä oot sellainen hallinnollinen, vaikka sulla on ne omat potilaatkin.” (H9)

”Jos on haastavat potilaat niin aikamoinen lisärasite se vuorovastaavuus.” (H10)

”Ja just se haasteena viestinnän osalta korostuu siinä vaiheessa kun vuorovastaava on potilastyössä ja sun pitää ne kaks asiaa hoitaa, siinä on se potilas, tai pahimmassa tapauksessa kolme potilasta valvonnassa.” (H8)

”Sit pitäis vielä löytää aika ja resurssit siihen vuorovastaavan tehtävään ja kaikkeen viestintään.” (H8)

Haastatteluissa tuli ilmi, ettei vuorovastaavalle aina ole kunnollisia työtiloja, koska tietokoneista on pulaa. Sopivan paikan ja ajan löytäminen koneella oloon on haaste ja se vaikuttaa tärkeiden asioiden, kuten sähköpostin ja tiedotusten lukemiseen, joka taas vaikuttaa vuorovastaavan viestimiseen.

”Vuorovastaavana sulla ei oo mitään kiinteitä pistettä, kansliassa ei ole yhtään vapaata konetta, sit sä joudut jonkun kirjaamaan ulos ja kirjaa ittes sisään ja milloin mä saan ton koneen.” (H7)

Puutteellinen raportointi näkyy tilanteissa, joissa potilaasta raportoiva hoitaja ei ole nähnyt potilasta tai osallistunut tämän hoitoon. Puutteellinen raportointi saattaa aiheuttaa haittaa potilasturvallisuudelle myös jos annettu raportti ei vastaa potilaan vointia.

”Pitää olla vähän salapoliisi kun niitä raportteja ottaa vastaan” (H2)

Vuorovastaavan on hallittava haastavat tilanteet. Vuorovastaava viestii esihenkilölle ikävät asiat tai haasteet, joita on kohdannut vuorossaan. Työyhteisön eriävä käsitys vuorovastaavan työnkuvasta estää toimivaa viestintää. Haastateltavat kokivat vuorovastaavana ollessaan saavansa aika ajoin paljonkin palautetta ja kritiikkiä tekemästään työnjaosta sekä kuormittavuudesta. Toisaalta joskus työyhteisössä löytyy ymmärrystä vuorovastaavan tekemille päätöksille. Vuorovastaava kohtaa myös asioita, joita harvemmin tulee eteen, kuten työehtosopimukseen, pelastussuunnitelmaan ja turvallisuuden liittyviä asioita. Nämä asiat eivät ole jokapäiväisiä, mutta eteen tullessaan merkittäviä, ja ne on pystyttävä hallitsemaan. Vuorovastaavan on myös tärkeä huomioida positiivisen palautteen anto ja viestin välittäminen oikealle taholle.

”Vuorovastaava on ikävien asioiden ja haasteiden viestinviejä esihenkilölle joko vuoron aikana tai vuoron päätyttyä tai myöhemmin.” (H4)

Ympäri vuorokautinen työskentely vaihtuvalla henkilöstöllä aiheuttaa haasteita viestinnälle. Eri aikaan alkavat työvuorot luovat oman haasteensa viestinnälle.

Vuorovastaavan ja henkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa mainittiin olevan kehittämistarpeita. Uudet hoitajat eivät välttämättä vielä osaa priorisoida viestintää ja välitet-

tävän viestin sisältöä. Olisi tärkeää löytää tasapaino viestintään ja siihen mitkä asiat ovat oleellisia vuorovastaavan työn kannalta.

5.3.2 Kiireen aiheuttamat viestinnän haasteet

Kiireen nähtiin olevan haaste vuorovastaavan viestinnälle. Kiire aiheutti haastateltavien mukaan haasteita keskinäiselle kommunikaatiolle, sähköpostin ja eri tiedotuskanavien lukemiselle ja vuororaporttien kirjoittamiselle. Usein juuri kiireisen vuoron tapahtumista olisi tärkeää välittää tietoa eteenpäin. Erilaisiin järjestelmiin kirjautuminen vie aikaa. Kiireen aiheuttama paine luo haasteita myös keskinäiseen kommunikointiin. Puhelimen jatkuva soiminen koetaan raskaaksi ja kuormittavaksi.

”Kiire kaikessa. Jos et ehdi tiedotuksia tai mitään muutakaan lukemaan, niin et saa sitä olennaista tietoa.” (H1)

”Se on haasteena, että silloin just kun pitäis kirjoittaa ne asiat vuororaporttiin, niin sitä ei kerkee tekemään.” (H2)

Haastateltavat kuvaavat jokaisen vuoron olevan erilainen. Vuorovastaavana tilanteet muuttuvat nopeasti ja se vaatii jatkuvaa järjestelyä. Ongelmaksi koettiin, ettei kuormittavissa tilanteissa potilaisiin pysty perehtymään. Vuoronvaihtoja kuvattiin kiireisiksi ja iltapäivällä koulutukset vähentävät vuorovastaavien vuoronvaihtoraporttiin käytettävää aikaa.

”Ettei se olis aina joka kerta niin kaoottista.” (H3)

”Ei sitä ikinä tiedä mikä siellä työpaikalla odottaa kun ovesta astuu sisään.” (H3)

5.3.3 Viestinnän haasteet moniammatillisessa yhteistyössä

Haastatteluissa ilmeni, ettei kaikilla ammattiryhmillä ei ole yhteistä toimintamallia, joka lisää vuorovastaavan työtä ja puhelinsoittoja. Lääkärit ovat joskus vaikeasti tavoitettavissa. Myöskään vastuulääkäri ei aina ole tiedossa ja on epäselvää keneltä kysyä apua tai hoito-ohjeita. Yhtenä vuorovaikutuksen haasteena on se, ettei lääkäri tunne osastoa, sen toimintaa tai sijaintia. Tämä näkyy haasteina potilaiden sijoittelussa ja hoidon jatkuvuudessa. Tällöin ymmärrys osaston luonteesta ja siitä kuinka tärkeää olisi hoitaa siirtyvät pois ennen yötä, jotta valmius ottaa uusia potilaita nopeallakin aikataululla on turvattu. Toisaalta myös lääkäreiden välisessä vuorovaikutuksessa todettiin olevan tietokatkoja, etenkin muista sairaaloista siirtyvien potilaiden kohdalla, jolloin paikan

luvannut ja hoitava lääkäri saattaa olla eri henkilö. Mikäli tieto uudesta saapuvasta potilaasta ei saavuta osaston vuorovastaavaa, saattaa syntyä haasteita paikkatilanteen suhteen. Ajoittain viestinnässä tapahtuu katkoksia, joilla on vaikutusta etenkin huonokuntoisten potilaiden kohdalla.

”Joku ihminen joka ei tiedä missä meidän osasto on niin vastaa meidän valvontapaikoista ja lupaa paikkoja.” (H4)

”Ihmetellään mitä me tälle tehdään ja sitten sä soitat ihmiselle, joka ei ole edes luvannut sitä potilasta sinne paikan päälle. Emmä tiedä tästä mitään, ohimennen kuulin, ai nytkö se on siellä? Miten se siellä on. Niin siinä on hyvin suuria ongelmia.” (H4)

”Yleisesti ottaen epäselvät ohjeet, mitä ei saa välttämättä yhdellä puhelinsoitolla tarkennettua.” (H3)

”Saat soittaa vaikka viis puhelua, ennen kuin tiedät kuka on se oikea henkilö joka ottaa kantaa niihin asioihin.” (H1)

Oman ongelmansa tuo tilannekohtaiset menettelytavat, joihin ei ole sovittu protokollaa vaan tilanne hoidetaan tapauskohtaisesti. Etenkin uusien vuorovastaavien työtä ja viestintää heikentää selkeiden toimintamallien puute. Jatkohoitopaikkojen puute on yksi suurimmista ongelmakohdista, jatkohoitopaikkojen etsiminen vaatii aikaa ja viestinnän eri kanavia. Selkeän tiedon saaminen helpottaisi työnkulkua. Soittelut työllistävät myös osastoja, joten haastattelijat esittivät, että toimiva ja reaaliaikainen viestintä potilaspaikkojen suhteen palvelisi koko sairaalan toimintaa. Osaston siirtyjistä saatava ajantasainen tieto helpottaisi toimintaa sekä työnjaon tekemistä seuraavalle vuorolle. Käytössä oleva osastojen potilaspaikkatietojen ajankohtainen tiedotuskanava (osastoportaali) koetaan haasteelliseksi, ongelmaksi mainittiin esimerkiksi yhtenäisten kirjausohjeiden puuttuminen ja vaikea tulkittavuus. Kuvattiin, ettei portaalia käytetä oikein, mutta toisaalta mainittiin, ettei portaalin täyttöön ole nähty olevan kirjallista ohjetta. Portaalin täyttöön toivottiin talon sisäisiä, yhteisiä pelisääntöjä, etteivät käytännöt eroaisi osastoittain.

”Osastoportaali, siellä kun muut yksiköt kirjaa niitä vapaita paikkoja, se ei pidä paikkansa ollenkaan.” (H9)

”Tänäkin aamuna katsoin sitä niin se on aika hankalasti luettavissa.” (H9)

”Se mikä helpottaisi työnkulkua merkittävästi että me saataisiin ajantasaista paikkatietoa meidän jatkohoitopaikoista.” (H10)

”Itseäni häiritsee todella paljon vuorovastaavan työssä se, että kun sä et tiedä ketkä potilaat sä saat eteenpäin kun ei ole niitä paikkoja.” (H10)

Haastateltavien mukaan selkeitä toimintaohjeita eri viestintäkanavien käytöstä ei ole. Toivottiin selkeää linjaa millaiseen viestintää käytetään sähköpostia ja millaiseen jotain muuta kanavaa.

”Olisi selvä tapa toimia milloin lähetetään sähköposti ja minkälaisista asioista ja millaiset asiat ei ole sähköpostitiedottelua.” (H4)

Viestintäkanavia koetaan olevan liikaa ja viestintätulva sekä tiedon hajanaisuus koetaan suureksi ongelmakohtaksi. Viestinnän runsauden koetaan vaikeuttavan virallisten viestien läpimenoa. Esimerkkinä tuotiin esille Korona-ajan alku, jolloin ongelmana oli ohjeiden jatkuva päivittyminen ja ajantasaisen tiedon hajanaisuus. Haastateltavat toivoivat keskitettyä viestintää.

”On niin monta eri kanavaa mihin tulee sitä informaatiota, tuntuu että sitä on välillä vähän liikaakin.” (H2)

5.3.4 Perehdytyksen vaikutus viestintään

Haastattelussa todettiin perehdytyksen uusiin asioihin ja laitteiden tai välineiden käyttöön olevan usein vajavaista ja se vaikuttaa päivittäisen toiminnan sujuvuuteen. Myös motivaation puute järjestelmien käytön opetteluun ja tiedotteiden lukemiseen koettiin ongelmalliseksi. Toivottiin enemmän koulutusta ja henkilökohtaista opastusta sähköpostin, tiedotusten ja Teamsin käyttöön, sillä niiden käyttö kuuluu työnkuvaan ja yksi työtehtävistä on olla perillä osaston tapahtumista. Vuorovastaavat kuvasivat tiedottamisen jäävän ajoittain heidän vastuulleen. Yksilön omaa vastuuta tiedonkulkuun olisi korostettava entistä enemmän.

”Eli miksi joku ei toimi johtuu varmasti siitä ettei oo perehdytetty, näytetty, opetettu.” (H4)

”On hankalaa jos ihmiset ei osaa käyttää järjestelmiä.” (H4)

”Aina on joku tietty prosentti, joka ei ole kuullut jotain asiaa ikinä.” (H7)

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia vuorovastaavien viestintää, viestintämenetelmiä ja viestinnän haasteita. Tutkimustapaa pohtiessani päädyin haastattelututkimukseen, koska sillä menetelmällä koin saavani parhaiten vastaukset asettamiini tutkimustehtäviin. Haastatteluun valikoitui kolme HUS Akuutin osastoa, joten voidaan sanoa tulosten joiltain osin olevan yleistettävissä koko Akuutin osastot kattavaksi. Haastateltavien määräksi asettamani tavoite (9-15) täyttyi ja sain 10 haastateltavaa. Tutkimusaineistosta tuli monipuolista ja sisällöltään rikasta katsoen asioita eri yksiköiden näkökulmasta. Sain vastaukset kaikkiin asettamiini tutkimustehtäviin. Vaikka kaikissa haastatteluun osallistuneissa yksiköissä vuorovastaavan rooli on erilainen, vastauksissa oli yhteneväisyyksiä ja kaikissa yksiköissä oli samansuuntaisia viestinnän haasteita.

Viestinnän merkittävyys huomioonottaen vuorovastaavan rooliin liittyvää viestintää on kuitenkin tutkittu verrattain vähän niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin.

6.1 Tutkimustulosten pohdinta

Tässä työssä vuorovastaavan tärkeimmäksi tehtäväksi kuvattiin osaston kokonaistilanteen hahmottaminen ja hallinta. Toinen vuorovastaavan tärkeimmistä tehtävistä on kollegoiden tukena oleminen. Olemassa olevaan tutkimustietoon verrattuna tämän työn tulokset olivat samansuuntaiset etenkin kuvattaessa vuorovastaavan roolia ja työn sisältöä. Tässä tutkimuksessa todettiin vuorovastaavan työnkuvan olevan viestiminen ja vuorovastaavan rooli tuotiin esille hyvin laajasti viestinnän eri näkökulmista pitäen sisälleen kokonaistilanteen hahmottamisen ja hallinnan, potilasliikenteen organisoinnin, työkavereiden tukemisen, hoitotyön suunnittelun sekä vuorovaikutuksellisenä siltana olemisen eri ammattiryhmien ja yksiköiden välillä kuten myös Peltonen (2018: 20–21) on todennut tutkimuksessaan. Vuorovastaavana toimiminen edellyttää kykyä toimia nopeasti muuttuvissa tilanteissa, hyvää kokonaiskuvan hallintaa, hyviä organisointikykyjä ja kykyä tehdä päätöksiä itsenäisesti sekä työyhteisön tukena oleminen (Kotila & Ylikukkonen & Meretoja 2016: 4). Myös Doherty ym. (2021) toteavat vuorovastaavan sairaanhoitajan roolin olevan merkittävä ja sen avulla voidaan vaikuttaa potilasturvallisuuden edistämiseen ja henkilökunnan saamaan tukeen työvuoronsa aikana.

Vuorovastaavan roolin todettiin olevan jäsentymätön, moniulotteinen ja vastuullinen ja koulutus koettiin riittämättömäksi. Tämä koetaan suurena haasteena viestinnän näkökulmasta. Myös Doherty ym. (2021) ovat todenneet vuorovastaavan roolissa haasteek-

si muodostuvan selkeän roolin sekä johtajuuden tuen puuttumisen. Vuorovastaavan rooli saattaa aiheuttaa hämmennystä koulutuksen puutteen vuoksi (Bateman & King 2020: 189–190). Vuorovastaavat kokevat kehittämistarpeikseen yleensä juuri viestintätaidot ja tiimien johtamisen. (Delamate & Hall 2018; Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011.) Vuorovastaava kokee roolissaan ristiriitaa siitä, että on hoidettava hallinnollisia asioita, mutta samalla oltava läsnä kollegoille. Vuorovastaavat usein laittavat kollegoiden auttamisen johtajuuden edelle, mutta tärkeää olisi löytää tasapaino omaan moniulotteiseen rooliinsa, jotta vuorovastaavan viestintään ei synny esteitä. Vuorovastaavan roolin ydin on siinä, että on sisäistettävä jatkuvasti osaston kokonaistilanne. (Goldblatt ym. 2008.)

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella viestintä on merkittävässä roolissa vuorovastaavan työnkuvaa, niin viestin saaminen kuin viestin välittäminenkin on olennainen osa työtä. Vuorovastaava kohtaa työssään monenlaista viestintää ja vuorovastaavilla todettiin olevan käytössään erilaisia yksikön sisäisiä sekä organisaation yhteisiä viestintämenetelmiä- ja kanavia, joiden kautta voidaan viestiä ja joiden kautta saadaan tietoa. Vaikka erilaiset sähköiset viestintäkanavat ovatkin arkipäiväisessä käytössä, tämän tutkimuksen mukaan vuorovastaavat kokevat suullisen, kasvokkain tapahtuvan viestinnän olevan pääroolissa etenkin yksikön sisäisessä viestinnässä. Tärkeimmäksi kasvokkain tapahtuvaksi erilliseksi raportointimenetelmäksi mainittiin vuorovastaavien välinen vuorovaihtoraportti ja tärkeimmäksi sähköiseksi viestintäkanavaksi sähköinen vuorovastaavaraportti. Toisaalta joissain yksiköissä mainittiin myös sähköisten menetelmien olleen käytössä, mutta niiden käyttö on jostain syystä loppunut. Nykypäivänä kuitenkin digitaalinen toimintaympäristö haastaa terveydenhuollon johtamisen ja viestinnän. Vuorovastaavan on hallittava erilaiset viestintään liittyvät työkalut, niin organisaation sisäiset keskustelu- ja tiedotuskanavat kuin raportointimenetelmätkin. (Ristolainen & Majjala & Eloranta 2020; Sherman & Schwartzkopf & Kiger 2011.)

Viestinnän haasteita nousi esiin runsaasti. Yksi keskeisimmistä viestinnän ja tiedonkulun haasteista, joka tässä työssä korostui, on vuorovastaavan kaksoisrooli, jonka nähdään olevan haaste viestinnälle ajankäytön näkökulmasta. Kaksoisroolin aiheuttamat viestinnän haasteet eivät vaikuta ainoastaan oman yksikön toimintaan, vaan sillä nähtiin olevan vaikutusta laajemminkin. Yhtä sujuva yhteistyö muiden yksiköiden kanssa ei ole tällöin mahdollista kuin tilanteessa, jossa vuorovastaava hoitaa ainoastaan vuorovastaavan roolia. Tämä haaste nousi esiin aiemmissakin tutkimuksissa, joissa todettiin, että vuorovastaavat kokevat ongelmaksi päällekkäisten tehtävien hoitamisen. Rooli voi olla epäselvä etenkin, mikäli vuorovastaavalla on samanaikaisesti vastuullaan myös potilaiden hoitaminen. (Wojciechowski & Ritze-Cullen & Tyrrell 2011.) Peltonen (2018:

20–21) kuvaa omassa tutkimuksessaan, ettei vuorovastaavien oleteta osallistuvan nykypäivänä kliniseen työhön samalla tavalla kuin ennen. Myös Goldblatt ym. ovat todenneet, että vuorovastaavat ovat harvoin mukana varsinaisessa potilashoidossa, mutta ovat käytettävissä, kun heidän asiantuntemustaan tarvitaan (Goldblatt ym. 2008). Muita merkittäviä tässä työssä esiin tulleita viestinnän ja tiedonkulun haasteita on kiire, joka aiheuttaa haasteita keskinäiselle kommunikaatiolle, sähköpostin ja eri tiedotuskanavien lukemiselle ja vuororaporttien kirjoittamiselle sekä puutteelliset työtilat. Vuorovastaavien tulisi saada tietoa kaikista uusista muutoksista sekä olla eturintamassa opettelemassa uutta teknologiaa ja uusia hoitomenetelmiä, joita otetaan käyttöön, jotta voivat paremmin tukea työntekijöitä mahdollisissa ongelmatilanteissa (Doherty ym. 2021). Selkeiden toimintamallien puute nousi esille monessa eri kohdassa viestintää kuvailtaessa. Ohjeiden epäselvyys tuo haittaa niin potilaiden hoidolle, jatkohoitopaikkojen saamiselle, erilaisten sähköisten viestintäkanavien käytölle kuin vuorovastaavan työvuoron kulullekin. Tutkimuksen mukaan vähemmän työkokemusta omaavat vuorovastaavat tarvitsevat työnsä tueksi enemmän yhteisiä sääntöjä ja ohjeita. (Lundgrén-Laine ym. 2013.)

6.2 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyön toteutuksen jokaisessa vaiheessa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä periaatteita ja ohjeita, jotka ovat rehellisyys sekä tarkkuus ja huolellisuus tutkimuksen tekemisessä, tulosten käsittelyssä ja raportoinnissa. Lisäksi kunnioitetaan muiden tutkimuksia tekevien työtä ja viittaukset on tehty asianmukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6.)

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat HUSissa työskentelevät sairaanhoitajat, joten työtä varten tarvittiin tutkimuslupa. Tutkimukselle myönnettiin tutkimuksen kohdeorganisaation tutkimuslupa. Ihmisiä tutkittaessa tutkittavalla henkilöllä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti, mutta on myös oikeus kieltäytyä osallistumasta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja ennen haastattelun alkua kirjallisen tutkittavan suostumuslomakkeen (Liite 3.) allekirjoitettuaan osallistuja antoi suostumuksensa. Tutkittaville kerrottiin, että heillä on kuitenkin oikeus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa ilman erikseen mainittua syytä näin halutessaan, mutta siihen asti kerättyä tietoa voidaan käyttää osana tutkielmaa. Haastatteluun osallistuville kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja toteutuksesta sähköpostikutsun saatekirjeessä sekä ennen haastattelutilanteen alkua. Haastateltavilta ei kerätty mitään tunnistetietoja. Haastateltaville painotettiin, että he tulevat pysymään tutkimuksessa anonyymeina eikä vastauksia voida yhdistää yksittäiseen henkilöön. Haastatteluäänitteet olivat vain opinnäytetyö-

tä tekevän kuultavissa. Haastatteluaineisto tallennettiin annettujen vaatimusten mukaisesti tietokoneelle, jonka salasana on vain opinnäytetyön tekijän tiedossa. Suostumuslomakkeet säilytettiin lukollisessa kaapissa. Tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen, haastatteluaineisto poistetaan pysyvästi tietokoneelta sekä tutkittavien suostumuslomakkeet ja muu mahdollinen paperilla oleva aineisto tuhoetaan silppurissa. Tutkimusaineiston käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyvät asiat kerrottiin kirjallisessa tutkimustiedotteessa sekä suullisesti ennen haastattelun alkua. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 8–9; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6.)

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointia voidaan tarkastella eri näkökulmista. Pääkohdat ovat tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusasetelman lisäksi se, miten tiedonantajat on valittu, miten analyysi ja tulkinnat on tehty, miten eettiset näkökulmat on huomioitu ja mikä merkitys tutkimuksella on. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen (2013: 205.) On myös tärkeä arvioida, onko lopputulos kuvattu uskottavasti, minkä verran saatuja tuloksia voidaan siirtää toiseen kontekstiin, mikä on tutkimuksen tekijän asema ja tietoisuus tutkimukseen vaikuttavista tekijöistä ja sitä onko olemassa tietoperustaa, joka vahvistaa tutkimustulokset ja niiden tulkinnat. Laadullista tutkimusta ja sen luotettavuutta arvioidessa pohditaan myös, onko tutkimusstrategia oikeanlainen ja uskottava suhteessa siihen mitä tutkitaan. Onko ymmärretty ilmiön luonne oikein ja onko lähestymistapa teorian suhteen oikeanlainen. Lisäksi arvioidaan aineiston analysoinnin suhdetta tutkimustavoitteisiin sekä tutkimustulosten selkeyttä ja uskottavuutta sekä sitä onko tavoitteet saavutettu. (Mikkola 2018.)

Haastattelut tallennettiin ääninauhurilla salasanasuojatulle kannettavalle tietokoneelle tutkimusaineiston laadun ja oikeellisuuden varmistamiseksi sekä aineiston myöhemmän analysoinnin mahdollistamiseksi. Saamani tulokset ovat osin yleistettävissä, sillä haastateltavat olivat kolmelta eri osastolta. Joskin jokaisesta yksiköstä nousi esiin asioita, joita ei toisessa yksikössä koettu ongelmaksi. Nämä eroavaisuudet heikensivät tutkimuksen luotettavuutta osaltaan, mutta toivat samalla esille viestinnän ongelmakohdat juuri näissä yksiköissä. Tiedonantajia voidaan pitää luotettavina, työkokemusta alalta heillä oli keskimäärin 16,7 vuotta ja kokemusta vuorovastaavana toimimisesta nykyisessä yksikössä keskimäärin 4,5 vuotta.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa lienee syytä mainita, että opinnäytetyön tekijä työskentelee yhdessä tutkimukseen osallistuneista yksiköistä ja on toiminut myös vuorovastaavana, joten tutkittava ilmiö ja sen ongelmakohdat on tutut. Haastattelutilanteissa opinnäytetyöntekijä pyrki olemaan neutraali eikä osallistunut keskusteluun, vaan toimi roolin mukaisesti haastattelijana ja kuulijana. Myös tutkimustuloksia analysoidessa sanoma on pyritty lukemaan kuten se on sanottu, eikä omia mielipiteitä nostettu esiin niiden kautta. Tutkimustulosten analysointia helpotti oma kokemus asioista, tiedostaa mistä puhutaan ja mitä milläkin asialla tarkoitetaan.

Opinnäytetyön alkuperä on tarkistettu Turnitin-järjestelmällä.

7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan sanoa viestinnän merkityksen olevan suuressa roolissa vuorovastaavan työssä. Viestintä liittyy vahvasti vuorovastaavan työn joka osa-alueeseen. Tämän opinnäytetyön avulla lisätään ymmärrystä vuorovastaavan sairaanhoitajan roolista HUS Akuutin osastoilla ja siitä minkälaista viestintää sekä siihen liittyviä haasteita vuorovastaava kohtaa työvuoronsa aikana. Viestinnän merkityksellisyyden vuoksi onkin tärkeää tunnistaa ongelmakohdat, jotka estävät tai hidastavat tiedonkulkua.

Tämän työn tulosten perusteella yksiköiden sisäistä viestintää tulisi kehittää vuorovastaavien käytössä olevien sähköisten raportointimenetelmien osalta sekä yhtenäistä osastojen käytänteitä. Vuorovastaavan viestintää estäviin tekijöihin tulisi kiinnittää huomiota sekä tuoda tietoiseksi vuorovastaavan työhön liittyvät moninaiset viestinnän prosessit. Lisäksi vuorovastaaville tulisi taata riittävät resurssit ja työtilat tehtävän hoitamiseksi.

Jatkotutkimushaasteeksi esitän viestinnän ja tiedonkulun haasteiden kartoittamista laajemmin HUSin eri yksiköissä tai vertailuna muissa sairaanhoitopiireissä, ovatko viestinnän haasteet samansuuntaisia vai löytyykö selkeitä eroavaisuuksia eri sairaanhoitopiirien välillä.

Lähteet

Agnew, Cakil & Flin, Rhona 2014. Senior charge nurses leadership behaviours in relation to hospital ward safety: Amidex method study. *International Journal of Nursing Studies* 2014 (51). <<https://web-s-ebsscohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=d31cbe3e-a0df-4ee0-96e2-4bc2ed80669a%40redis>>. Viitattu 19.1.2022.

Bateman, Jacqueline & King, Simmy 2020. Charge Nurse Leadership Training Comparison: Effective and Timely Delivery. *Pediatric Nursing* 2020, 46(4). <<https://web-p-ebsscohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=1fb70bb6-df00-499b-b1b0-72b9dc71766a%40redis>>. Viitattu 19.1.2022.

Beserra, Eveline Pinheiro & Gubert, Fabiane do Amaral & Martins, Mariana Cavalcante & Vasconcelos, Viviane Mamede & de Figueiredo, Gabrielle Amarala & da Silva, Leonardo Alexandrino & de Lima, Maria Alzete 2018. Conflict management in nurse training. *Journal of Nursing*. 12(10) 2018. <<https://web-p-ebsscohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=4fa7e5ff-9c7b-46d0-a8e8-c5f65cb6157e%40redis>>. Viitattu 7.12.2021.

Colomer-Sánchez, Ana & Ayuso-Murillo Diego & Lendínez-Mesa, Alejandro & Ruiz-Nuñez, Carlos & Fontán-Vinagre, Guadalupe & Herrera-Peco, Iván 2021. Anxiety Effect on Communication Skills in Nursing Supervisors: An Observational Study 2021, *Nurs.Rep.* 2021, 11, 207-216. <<https://web-s-ebsscohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=164d2b4d-32b7-45cc-b510-f950e47c0c75%40redis>>. Viitattu 18.4.2022.

Delamater, Liesel & Hall, Norma 2018. Charge nurse development. What does the literature say?. *Nursing Management* 2018, 49(7), 34-40. <https://journals.lww.com/nursingmanagement/Fulltext/2018/07000/Charge_nurse_development__What_does_the_literature.8.aspx>. Viitattu 18.1.2022.

Doherty, Dennis & Revell, Susan & McCurry, Mary & Asselin, Marilyn 2021. Exploring the charge nurse role transition. A qualitative study of the novice's perspectives. *Journal for Nurses in Professional Development*. <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34324461/>>. Viitattu 7.12.2021.

Goldblatt, Hadass & Granot, Michal & Admi, Hanna & Drach-Zahavy, Anat 2008. The experience of being a shift-leader in a hospital ward. *Journal of Advanced Nursing* 2008, 63 (1), 45-53. <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.2008.04650.x>>. Viitattu 18.4.2022.

HUS 2013. Perehdytysohjelma. <<https://docplayer.fi/1842890-Hus-perehdytysohjelma.html>>. Viitattu 3.5.2022.

HUS 2021a. Tilinpäätös ja toimintakertomus 2020. <<https://husinvuosi.fi/wp-content/uploads/2021/03/hus-tilinpaatos-ja-toimintakertomus-2020.pdf>>. Viitattu 15.11.2021.

HUS 2021b. Laatu ja potilasturvallisuus. Erittely laatu- ja potilasturvallisuuden haipro- ilmoituksista vuodelta 2020. <<https://www.hus.fi/sites/default/files/2021-03/erittely-laatu-ja-potilasturvallisuuden-haipro-ilmoituksista-vuodelta-2020.pdf>>. Viitattu 9.5.2021.

HUS 2022. Vuorovastaavan tukiohjelma. HUS sisäinen Intranet. Viitattu 24.3.2022.

Husebø Sissel Eikland & Olsen Øystein Evjen 2019. Actual clinical leadership: a shadowing study of charge nurses and doctors on-call in the emergency department. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine* 2019, 27(1).
<<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30621752/>>. Viitattu 18.1.2022.

HYKS-sairaanhoitoalueen tuottavuuden ja vaikuttavuuden kehittämisohjelma. Tilannekatsaus 2014. <<https://docplayer.fi/8066052-Hyks-sairaanhoitoalueen-tuottavuuden-ja-vaikuttavuuden-kehittamisohjelma-tilannekatsaus-hyks-sairaanhoitoalueen-lautakunta-9-12.html>>. Viitattu 2.2.2022.

Häyrynen, Kristiina & Kinnunen, Ulla-Maija 2019. How to ensure informatics skills and competencies in the transformation of social and health care?
<<https://journal.fi/finjehew/article/view/80365/41104>>. Viitattu 9.5.2021.

Isotalus, Pekka & Rajalahti, Hanna 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä.
<[https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/GAEBJXCTEB#/kohta:2\(\(20\)JOHTAJAN\(\(20\)VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN\(\(20\):AMMATILLINEN\(\(20\)VUOROVAIKUTUS\(\(20\)/piste:b319](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/GAEBJXCTEB#/kohta:2((20)JOHTAJAN((20)VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN((20):AMMATILLINEN((20)VUOROVAIKUTUS((20)/piste:b319)>. Viitattu 20.4.2021.

Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 3. uudistettu painos.

Kankkunen, Päivi - Vehviläinen-Julkunen, Katri 2017. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Koivistoinen, Mari & Pellinen, Katri 2014. Viestintä osana johtamisosaamista sosiaali- ja terveysalalla. Kuntaliiton verkkojulkaisu Johtajana muutoksissa.
<<https://julkaisut.kuntaliitto.fi/1617>>. Viitattu 24.3.2022.

Kotila, Jaana & Ylikukkonen, Petra & Meretoja, Riitta 2016. Uramallilla osaamista. ProTerveys. <<https://www.slideshare.net/PetraYlikukkonen/proterveys22016>>. Viitattu 19.1.2022.

Lundgrén-Laine, Heljä 2013. Immediate decision-making and information needs in intensive care coordination. Turun yliopisto.
<<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/88774/AnnalesD1059Lundgren-LaineDISS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 8.5.2021.

Lundgrén-Laine, Heljä & Kontio, Elina & Kauko, Tommi & Korvenranta, Heikki & Forsström, Jari & Salanterä, Sanna 2013. National survey focusing on the crucial information needs of intensive care charge nurses and intensivists: same goal, different demands. *BMC Medical Informatics and Decision making*, 2013, 13(15).
<<https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6947-13-15#citeas>>. Viitattu 3.5.2022.

Marjamaa, Petra 2018. Perehdytys ja osaamisen kehittyminen työyhteisössä. Luentomateriaali.
<https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/luentomateriaali/2018/perehdytys_ja_osaamisen_kehittyminen_tyoyhteisossa_16.11.18_petra_marjamaa_id_14105.pdf>. Viitattu 8.5.2021.

Mikkola, Tuula 2020. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdat – mitä pitää ymmärtää ennen aineiston keräämistä ja analyysia. Luentomateriaali.
<https://moodle.metropolia.fi/pluginfile.php/776856/mod_resource/content/1/Laadullisen_tutkimuksen_l%C3%A4ht%C3%B6kohdat-videoversio.pdf>. Viitattu 9.5.2021.

Miller, Anne & Buerhaus, Peter 2013. The Changing Nature of ICU Charge Nurses' Decision Making: From Supervision of Care Delivery to Unit Resource Management. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 2013, 39(1), 38-47.
<<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1553725013390072?via%3Dihub>>. Viitattu 3.5.2022.

Peltonen, Laura-Maria 2018. Information needs in the day-to-day operations management of hospital units.
<<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/145774/AnnalesD1372Peltonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 20.4.2021.

Ristolainen, Mari & Maijala, Riikka & Eloranta, Sini 2020. Viestintä osana etäjohtamista terveydenhuollossa. <<https://journal.fi/finjehew/article/view/95051>>. Viitattu 7.6.2021.
Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80352/09_2017_Potilas-%20ja%20asiakasturvallisuusstrategia%202017-2021_suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 9.5.2021.

Sherman, Rose & Schwartzkopf, Ruth & Kiger, Anna 2011. Charge nurse perspectives on frontline leadership in acute care environments.
<<https://www.hindawi.com/journals/isrn/2011/164052/>>. Viitattu 18.1.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:3. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen. 2020.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162120/STM_2020_3_rap.pdf>. Viitattu 3.2.2022.

Tamminen, Juuso & Metsävainio, Kirsi-Marja 2015. Hyvä tiedonkulku parantaa potilasturvallisuutta. *Finnanest* 45 (4). 338-340.
<http://www.finnanest.fi/files/tamminen_metsavainio_hyva_tiedonkulku_parantaa_potilasturvallisuutta.pdf>. Viitattu 3.5.2022.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Uudistettu painos.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.
<https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Viitattu 9.5.2021.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja Ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. <https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf#%5B%7B%22num%22%3A20%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22FitR%22%7D%2C-249%2C-74%2C745%2C725%5D>. Viitattu 9.5.2021.

Wojciechowski, Elizabeth & Ritze-Cullen, Nancy & Tyrrell, Shawn 2011. Understanding the Learning Needs of the Charge Nurse Implications for Nursing Staff Development. Journal for Nurses in Staff Development 27(4), E10-E17. <https://journals.lww.com/jnsdonline/Fulltext/2011/07000/Understanding_the_Learning_Needs_of_the_Charge.15.aspx>. Viitattu 19.4.2022.

Tiedote tutkimuksesta

Viestinnän merkitys vuorovastaavan työssä. HUS Akuutin osastojen vuorovastaavien kokemuksia.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan HUS Akuutin kolmella osastolla minkälaista viestintää ja siihen liittyviä mahdollisia haasteita kohtaatte työssänne toimiessanne päivittäisjohtajana. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska toimitte vuorovastaavana HUS Akuutin osastolla. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta työskentelyynne HUSissa. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia minkälaista viestintää ja siihen liittyviä mahdollisia haasteita kohtaatte työssänne vuorovastaavana. Tutkimuksessa selvitetään, minkälainen rooli viestinnällä on teidän työnne sujuvuuden kannalta, kartoitetaan yksiköiden nykytilaa viestinnän ja tiedonkulun suhteen vuorovastaavan näkökulmasta sekä pohditaan, miten HUS Akuutin osastojen välistä viestintää tulisi kehittää.

Tässä tutkimuksessa viestinnällä tarkoitetaan kaikkea sitä viestintää, jota vuorovastaava kohtaa työvuoronsa aikana. Viestintää voi tulla muun muassa eri yhteistyötahoilta, työkavereilta, potilailta ja heidän omaisiltaan, esimieheltä tai organisaatiolta ja viestintä voi tapahtua esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti eri kanavien kautta.

Tutkimuksen toteuttajat

Tämä opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Metropolia ammattikorkeakoulun ja HUS:n kanssa. Tutkimuksen toteuttaa YAMK-opiskelija, sairaanhoitaja (AMK) Maria Niemi.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Jotta voitte osallistua tutkimukseen, teillä on oltava kokemusta HUS Akuutin osastolla vuorovastaavana toimimisesta. Tutkimus toteutetaan syksyllä 2021 kolmella HUS Akuutin osastolla. Tutkimusaineisto kerätään ryhmähaastattelun avulla siten, että jokaiseen haastattelutilaisuuteen osallistuu 3-5 saman yksikön vuorovastaavaa. Haastatteluun osallistuminen vie aikaanne 1-2 tuntia. Haastattelut tehdään työyksiköissänne. Ryhmähaastatteluulla äänittämään. Haastatteluäänite on ainoastaan tutkimuksen tekijän ja tarvittaessa ohjaavan opettajan kuultavissa. Opinnäytetyön julkaisun jälkeen kaikki tutkimusta varten kerätty materiaali tullaan

hävittämään asianmukaisesti, digitaalinen aineisto poistetaan tietokoneelta pysyvästi ja suostumuslomakkeet sekä muut mahdolliset aineistoon liittyvät paperit tuhoetaan paperisilppurissa.

Opinnäytetyö tehdään laadullisin menetelmin. Tutkimusaineisto analysoidaan sisällönanalyysin avulla ja opinnäytetyöraportissa voi esiintyä suoria lainauksia, kuitenkin niin, että ette ole tunnistettavissa.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Viestinnän ja tiedonkulun kehittyminen voi parantaa niin työtyytyväisyyttä kuin vuorovastaavana toimiessanne kuin potilasturvallisuuttakin.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta. Haastatteluun osallistuminen on työaikaa.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimustulokset raportoidaan yksiköissä opinnäytetyön valmistuttua keväällä 2022. Opinnäytetyö julkaistaan myös avoimesti Theseus-tietokannassa.

Tutkimuksen päätyminen

Tutkimus päättyy opinnäytetyön julkaisun jälkeen kevään 2022 aikana.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä
Nimi: Maria Niemi
Puh. xxxxx
Sähköposti: xxxxx

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: TtT, Lehtori
Nimi: Sari Haapio
Metropolia AMK, Myllypuro
Puh. xxxxx
Sähköposti: xxxxx

Teemahaastattelurunko

Teema 1 Vuorovastaavan rooli HUS Akuutin osastolla

- Kuvaile omin sanoin, minkälaiseksi koet roolisi vuorovastaavana.
- Kuvaile minkälainen on perinteinen työpäiväsi työskennellessäsi vuorovastaavana? (mm. onko vuorokohtaisia eroja työnkuvassa)

Teema 2 Vuorovastaava ja viestintä

- Kuvaile minkälaista viestintää kohtaat työvuorosi aikana?
- Kuvaa mikä viestinnässä/tiedonkulussa on toimivaa?
- Kuvaa minkälaisia viestinnän/tiedonkulun haasteita kohtaat päivittäisessä työssäsi?
- Minkälaiseksi kuvailisit viestinnän merkityksen työsi sujumuuden näkökulmasta?
- Millä tavoin kehittäisit viestintää/tiedonkulkua?

Teema 3 Viestintämenetelmät

- Kuvaa omin sanoin, minkälaisia eri viestintämenetelmiä/kanavia käytät toimiesasi vuorovastaavana?
- Millä tavoin kehittäisit viestintämenetelmiä yksikössänne?

Tutkittavan suostumus

Tutkimuksen nimi: Viestinnän merkitys vuorovastaavan päivittäisessä työssä – HUS
Akuutin osastojen vuorovastaavien kokemuksia

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu, sairaanhoitaja AMK, YAMK-
opiskelija Maria Niemi, xxxxx

Ohjaava opettaja Sari Haapio, xxxxx

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllämainit-
tuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia viestinnän merkitystä vuorovastaava-
na toimivan sairaanhoitajan päivittäisessä työssä.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riit-
tävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä
tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus
esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin
kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä,
käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tie-
tosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osal-
listumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostu-
mukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän
tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni
peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutki-
musaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus,
vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn.
Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla ta-
valla.**

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liit-
teineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta
suostumuksesta annetaan tutkittavalle.