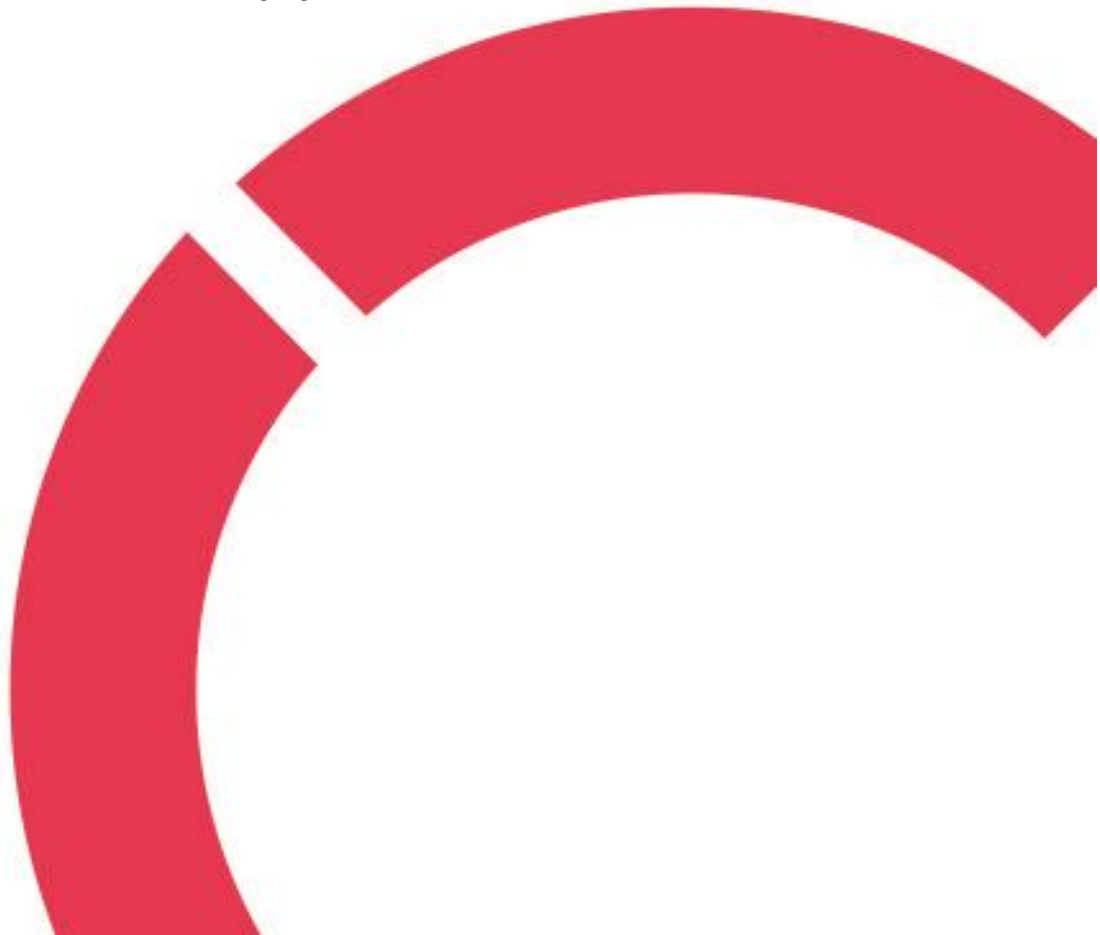


Susanne Klemola & Juha-Matti Salo

**SISÄISEN VIESTINNÄN MALLI MONIAMMATILLISESSA
SOTE-TILANNEKESKUKSESSA**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Lokakuu 2023**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Lokakuu 2023	Tekijä/tekijät Susanne Klemola & Juha-Matti Salo
Koulutus Sosiaali- ja terveystieteiden johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma	<input type="checkbox"/> AMK <input checked="" type="checkbox"/> YAMK	
Työn nimi SISÄISEN VIESTINNÄN MALLI MONIAMMATILLISESSA SOTE-TILANNEKESKUKSESSA		
Työn ohjaaja Yliopettaja TtT Annukka Kukkola	Sivumäärä 52 + 6	
Työelämäohjaaja SoTe-tilannekeskuksen projektityöntekijä Kosti Tuokkola		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin konstruktiiivisella lähestymistavalla. Tutkimusosio toteutettiin avoimella kyselyllä SoTe-tilannekeskuksen henkilöstölle. Kysely lähetettiin 30 henkilölle, joista 14 vastasi kyselyyn. Aineisto analysoitiin mukaillen induktiivista sisällönanalyysia.</p> <p>SoTe-tilannekeskuksen henkilöstön kokemuksina moniammatillisen viestinnän toimivuudesta nousivat esiin viestinnän epäselvyys ja puutteet, päivittämättömät yhteystiedot, tiedonkulun puute ja eriävät tietojärjestelmät. Uuden viestintämallin suunnittelussa korostui toimiva VIRVE-liikenne, ajantasaiset yhteystiedot, yhteinen tietokanta, henkilöstön sitoutuneisuus, tiedon käytettävyys, sekä yhteinen viestintämalli.</p> <p>Saatuja tuloksia hyödynnettiin kehittämissosiossa sisäisen viestintämallin luomisessa. Lisäksi mallin luomisessa huomioitiin aiheeseen liittyvää teoretietoa sekä lakeja. Viestintämallin tekemiseen osallistui myös työelämän edustaja.</p> <p>Johtopäätöksinä työstä voidaan todeta, että haasteet viestinnässä voivat aiheuttaa haittatapahtumia. Onnistunut sisäinen viestintä vaatii organisaation jokaisen työntekijän sitoutumisen ja avoimen suhtautumisen uusiin viestintätapoihin. Työntekijän on saatava hyvä koulutus ja perehdytys viestintään, omaksumaan uudet toimintatavat ja niiden myötä kehittää itseään. Sisäisen viestinnän mallissa korostuvat selkeys ja toimivuus. Viestintämalli tehtiin selkeyttämään SoTe-tiimehen henkilöstön työelämän viestintää. Työelämän käytäntöjen muuttuessa viestintämallia tulee jatkossa päivittää tarpeisiin sopivaksi. Viestintämallin runkoa pystytään soveltuvien osin hyödyntämään muidenkin vastaavien SoTe-tilannekeskusten käyttöön.</p>		
Asiasanat		
Moniammatillinen yhteistyö, sisäinen viestintä, SoTe-tilannekeskus, viestinnän tietosuojat		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date October 2023	Author Susanne Klemola & Juha-Matti Salo
Degree programme Master's Degree Programme in Development and Leadership in Social Services and Health Care		
Name of thesis THE MODEL FOR INTERNAL COMMUNICATION IN A MULTI-PROFESSIONAL SITUATION CENTER IN THE SOCIAL SERVICES AND HEALTH CARE INDUSTRY		
Centria supervisor Principal Lecturer Annukka Kukkola PhD (Health Sciences)	Pages 52 + 6	
Instructor representing commissioning institution or company SoTe- situation center responsible project worker Kosti Tuokkola		
<p>The purpose of this thesis was to produce an internal communication model to be used for transferring information between multi-professional personnel in a so-called situation center in the social services and health care industry. The aim of the new model was to enable information flow between the personnel using the structure of day-to-day communication model.</p> <p>The thesis was conducted using a constructive approach. The research part was executed by employing an open questionnaire which was sent to the personnel working in the chosen situation center. The questionnaire was delivered to thirty (30) persons of whom fourteen (14) responded.</p> <p>The material was analyzed by following the framework of inductive content analysis. Based on the experiences of the personnel in the situation center, multi-professional communication is characterized by issues such as unclarity and deficiencies, non-updated contact information, the lack of information flow and differing information systems. Consequently, matters such as the VIRVE-traffic, updated contact information, a common database, the commitment of the personnel, and the usability of the information should be considered in the planning of a new communication model.</p> <p>The responses were used for the development and creation of a new internal communication model. In addition, laws and theory-based information were considered. Furthermore, a working life representative was engaged to the development phase.</p> <p>As a conclusion, it can be stated that challenges in communication may result in adverse events. Successful internal communication requires commitment from each employee as well as an open attitude for new ways of communication. New employees must be provided with a proper and sufficient training by which they can adapt to the updated ways of working and develop themselves.</p> <p>Clarity and functionality play a crucial role in internal communication. The communication model described here was developed to provide more clarity to work-related communication of the personnel working in the situation center. Should the practices in working life change in the future, the model needs to be updated to cover those needs. The framework of the applied communication model can be, to a suitable extent, used also in other respective situation centers in the social and health care industry.</p>		
Key words Communication data protection, internal communication, multi-professional cooperation, social services and health care situation center		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN PALVELUJÄRJESTELMÄ JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	3
2.1 Yleistä sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmästä.....	3
2.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillinen yhteistyö.....	5
2.3 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen moniammatillinen SoTe-tike-hanke.....	7
3 VIESTINTÄ	10
3.1 Yleistä viestinnästä.....	10
3.2 Sisäisen viestintä ja sen haasteet	11
3.3 Moniammatillisen sisäisen viestinnän kehittäminen.....	13
4 VIESTINNÄN TIETOSUOJA	15
4.1 Sähköisten tietojen käsittely	15
4.2 Tietosuojarikos	17
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYS	18
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	19
6.1 Toimintaympäristö ja kohderyhmä.....	19
6.2 Konstruktiivinen tutkimus	21
6.3 Aineistonkeruu ja analyysi	24
7 HENKILÖSTÖN KOKEMUKSIA SISÄISESTÄ VIESTINNÄSTÄ JA SEN KEHITTÄMISESTÄ UUDEN VIESTINTÄMALLIN SUUNNITTELUN POHJAKSI	28
7.1 Henkilöstön kokemukset moniammatillisen viestinnän toimivuudesta	28
7.2 Viestintämallin suunnittelussa huomioitavia asioita.....	30
8 SISÄISEN VIESTINNÄN TOIMINTAMALLIN RAKENTUMINEN	33
9 OPINNÄYTETYÖN POHDINTA	35
9.1 Tulosten pohdinta.....	35
9.2 Etiikan pohdinta.....	38
9.3 Luotettavuuden pohdinta	41
9.4 Oman ammatillisen kasvun pohdinta.....	43
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSHAASTEET	47
LÄHTEET	48
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Moniammatillinen yhteistyö rajanylityksinä.....	7
KUVIO 2. Opinnäytetyön eteneminen konstruktiivisen tutkimuksen mukaisesti.....	24

KUVIO 3. Henkilöstön kokemuksia moniammatillisen viestinnän toimivuudesta.....	30
KUVIO 4. Huomioonotettavat asiat henkilöstön uuden viestintämallin suunnittelussa.....	32

KUVAT

KUVA 1. SoTe-tilannekeskuksen toimintamallin lyhyt kuvaus ja prosessin kuvaus.....	9
KUVA 2. Karttakuva: Etelä-Pohjanmaan liitto 2023 / Keino Branding.....	19
KUVA 3. Sisäisen viestinnän mallin sisällysluettelo.....	34

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut.....	5
TAULUKKO 2. Sisäisen viestinnän kanavat ja keinot.....	12

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö kuuluu Centrian ylemmän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmaan. Opinnäytetyön aihe syntyi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysalan tilannekeskuksen kehitysvaiheen yhteydessä, kun ilmi tuli, että edellä mainitun tilannekeskuksen viestintämallille henkilöstön välille oli tarvetta. Tästä keskustelimme hankkeen projektityöntekijän kanssa ja valitsimme kyseisen aiheen. Opinnäytetyöprosessi on osa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysalan tilannekeskuksen perustamisprojektia, josta jatkossa käytämme lyhennettä SoTe-tike. SoTe-tike-projektin tarkoitus on monimuotoistaa kotiin vietäviä asiakaslähtöisiä palveluita, ja samanaikaisesti sen pyrkimys on vähentää eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimintojen päällekkäisyyksiä.

Uuden SoTe-tilannekeskuksen avulla koordinoidaan moniammatillisten tiimien (kotihoito, ensihoidon kenttäjohto, alue-ensihoito, kotihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys, 116117-päivystysapupuhelin) toimintaa. (SoTe-uudistus Etelä-Pohjanmaa 2021.) Alkuvaiheessa SoTe-tike-pilotointi aloitettiin Seinäjoen kaupungin ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteistyönä. Mikäli saadut kokemukset SoTe-tikestä ovat positiivisia, niin tulevaisuudessa SoTe-tike tulee laajentumaan maakunnalliseksi toiminnaksi hyvinvointialueen käyttöön. SoTe-tikessä haasteena on moniammatillisten tiimien yhtenäisen ja toimivan viestinnän toteuttaminen. Isoherrasen, Rekolan ja Nurmisen (2008, 34.) mukaan moniammatillisessa työskentelyssä korostuu yhteisen kielen löytäminen tiedon kokoamiseksi. Hyvin oleelliseksi asiaksi tiedon kokoamiseksi he ostavat vuorovaikutustaidot.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille. Siirrettävä tieto koostuu asiakastietojen ja työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Hyöty saadaan, kun tiedon perille kulkeminen vahvistuu henkilöstön välille. Tämä vahvistaa ammattilaisten osaamista sekä asiakasturvallisuutta. Toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tilannekeskuksen rakennuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat.

Viestinnän tarkoitus on tehdä tiedosta ymmärrettävää ja yleisesti hyväksyttävää niin, että tiedosta tulee toimintaa. Viestinnällä on vaikutusta organisaation kykyyn järjestää asiakkailleen palveluita. Tässä korostuu esimiesten ja yleisesti johdon motivaation, luottamuksen, sitoutumisen ja luovuuden rooli. Vies-

tinnän tulee työyhteisössä olla hyvin suunniteltua ja organisoitua. Työyhteisössä käytävästä viestinnästä käytetään nimitystä työyhteisöviestintä tai sisäinen viestintä. Sisäiseen viestintään sisältyy organisaation tavoitteet, strategia ja yleinen toiminta. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6–12.) Tiedetään, että toimiva viestintä organisaatiossa tukee liiketoiminnan sekä yhteisön tavoitteiden saavuttamista. Viestintää käytetään johtamisen välineenä, ja johtaminen on suurelta osin viestinnällistä toimintaa. Organisaatio saa parhaan tuen toiminnalleen hyvin suunnitellun viestinnän suunnittelulla. (Loh-taja-Ahonen & Kaihavirta-Rapo 2012, 11–12.) Tässä työssä yhdistämme sisäisen viestinnän ja työyhteisöviestinnän käsitteet, koska niillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä samaa asiaa. Käytämme jatkossa sisäinen viestintä -käsitettä läpi työn.

Menestyksekkäs viestintä sosiaali- ja terveysalalla on luonteeltaan selkeää, tarkoituksenmukaista sekä kaksisuuntaista. Perehtyminen asioihin mahdollistaa myös tavoitteissa onnistumisen. Selkeästä viestinnästä hyötyy niin organisaatio kuin myös organisaation työntekijät sekä asiakkaat. Sosiaali- ja terveysalalla on kyse ihmisten hyvinvoinnista, jolloin viestinnän vastuullisuus on keskeisessä asemassa. (Roi-vas ym. 2013, 5, 124.) Sosiaali- ja terveysalan viestintä on vastuullista, koska usein kysymys on ihmisten hyvinvoinnista. Vastuullisella toiminnalla henkilöstö turvaa asiakkaiden turvallisuuden.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelustrategian keskeisiä indikaattoreita ovat muun muassa palveluiden laadun positiivinen kehittyminen. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2022, 11.) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintästrategia toimii työkaluna niin henkilöstölle kuin luottamushenkilöille. Viestintä, tiedon jako ja vuorovaikutuksessa toimiminen on jokaisen työntekijän tehtävä. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023–2025.)

2 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN PALVELUJÄRJESTELMÄ JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä vastaavat hyvinvointialueet. Järjestettäviin palveluihin kuuluvat perusterveydenhuolto, sosiaalihuollon palvelut ja erikoissairaanhoidon palvelut. Palvelut kootaan yhdenvertaisina, sovitettuina palvelukokonaisuuksina vastaamaan asukkaiden palvelutarpeita. Hyvinvointialueen tehtäviin kuuluu edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Terveyden ja hyvinvoinnin seuranta sekä palveluiden koordinointi yhteistyössä kuntien kanssa korostuvat myös yhtenä hyvinvointialueiden tehtävinä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusten ja tuottavuuden seuranta kuuluu tärkeänä osana hyvinvointialueiden toimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023a.)

Laaksonen, Laitinen ja Hiilamo (2020, 14) mainitsevat, että Suomi on koko olemassaolon aikansa ollut niin sanotusti kitsaampi hyvinvointivaltio verrattuna muihin pohjoismaihin. Esimerkkinä mainittakoon, että rahallinen panostus on Suomessa aina ollut vähäisempää sosiaali- ja terveystalouteen kuin muissa pohjoismaissa, mutta suhteutettuna saavutettuihin hoitotuloksiin Suomi on kuitenkin toiminut tehokkaammin. Kaikki tuki- ja liikuntaelinvaikeuksista kärsivät potilaat eivät aina pääse heti leikkaukseen julkisella puolella, mutta mm. syöpähoitoihin on käytetty merkittävästi resursseja. Tutkimusten mukaan suomalainen erikoissairaanhoidon laatu on laadukasta.

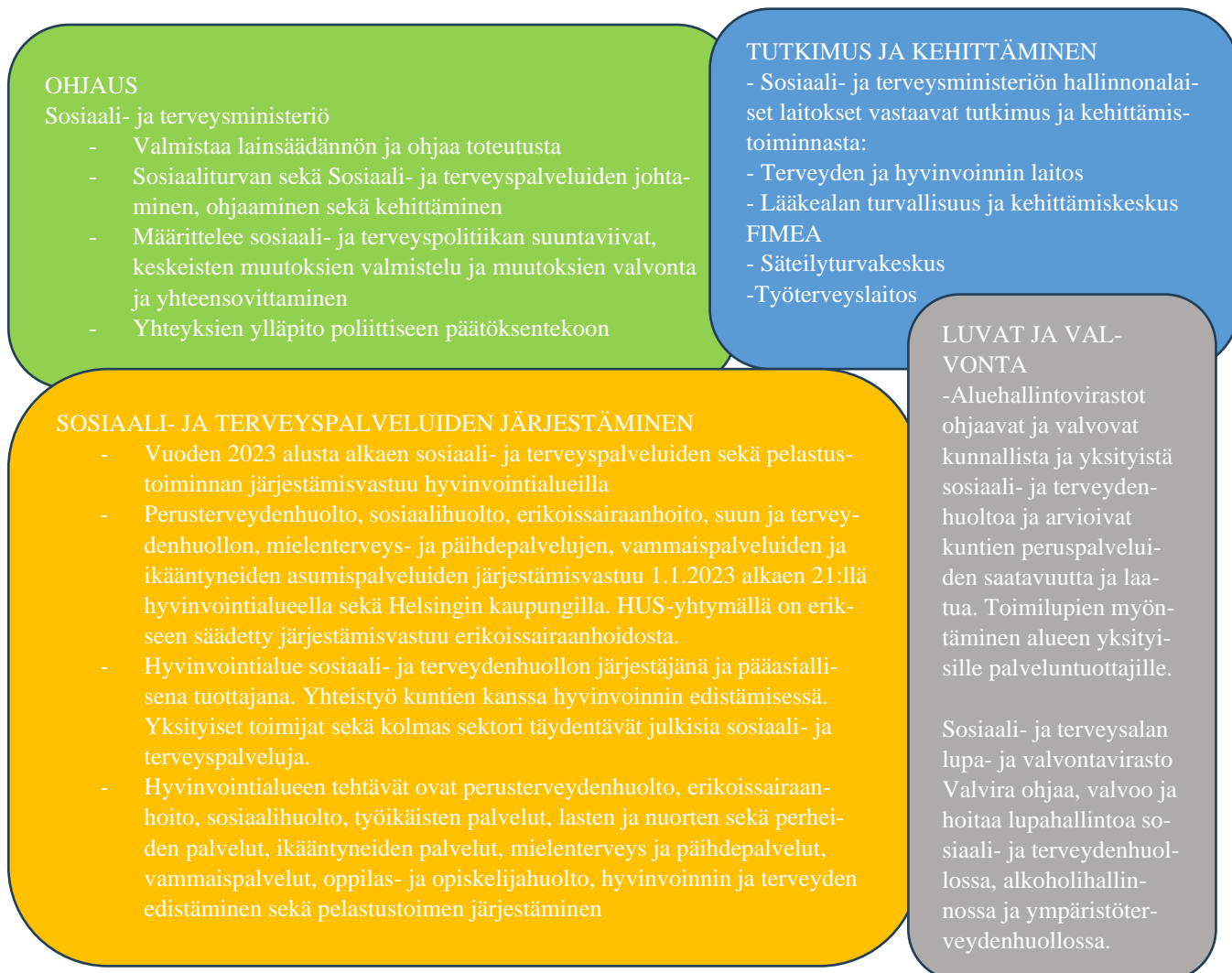
2.1 Yleistä sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmästä

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä perustuu valtion rahoittamaan julkiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Julkisen sektorin lisäksi sosiaali- ja terveystaloutta tuottavat myös yksityiset yritykset. Uudistuneessa sosiaali- ja terveystaloutjärjestelmässä tavoite on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä varmistaa yhdenvertaiset, yhteen toimivat ja kustannusvaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko maassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023c.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuusta (612/2021, § 8) luo perustan palvelujen järjestämiselle. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiksi tavoitteiksi mainitaan tuottavuus, kustannusvaikuttavuuden lisääminen, hyvinvointialueiden yhteistyö, tiedonhallinnan kehittäminen sekä alueellisen ja valtakunnallisen valmiuden ja varautumisen toteutuminen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasprosessit ovat asiakkaan tarpeisiin perustuvia tilanteita. Asiakasprosesseissa sekä tarvitaan että tuotetaan informaatiota. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tietojärjestelmät luovat ristiriitoja, koska lainsäädäntö ohjaa hoitoon osallistuvien informaation jakamista. Tarvitaan sekä toimintaympäristön että tietotekniikanäkökulman muutosta, että hoitoon osallistuvat voivat toteuttaa hyödyllistä informaation hallintaa. Vastuu asiakasprosesseissa on alueellinen. Tunnistettu asiakasprosessi on perusteltu oikeus ammattihenkilön oikeudelle käsitellä asiakasta koskevia tietoja. (Kortekangas & Suna 2013.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä edellyttää, että hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Hyvinvointialueen on myös huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6 2021/621, § 4.) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä ja vastuista sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjausvastuun, järjestämisvastuun, tutkimus ja kehittämisvastuun, sekä lupien ja valvonnan vastuutahot (TAULUKKO 1) (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023c).

TAULUKKO 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut (mukaillen sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 2023c)

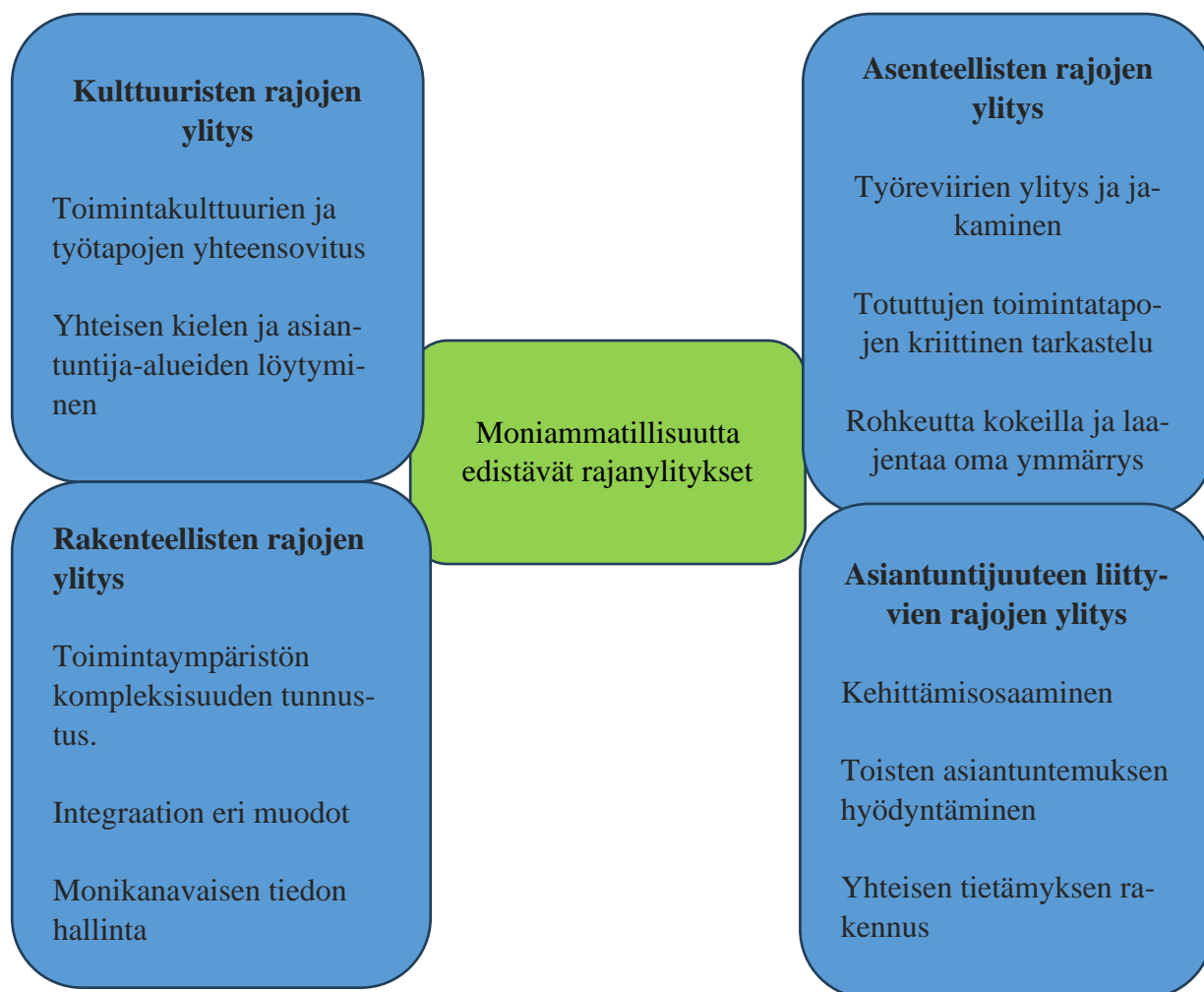


2.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillinen yhteistyö

Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillisuus nähdään edellytyksenä toimivalle asiakaslähtöisyydelle. Moniammatillisessa ryhmässä kokoontuvat eri ammattikunnan osaajat, jotka työskentelevät yhteistyössä saavuttaakseen asiakaslähtöistä toimintaa. Yhteiset palaverit, työnohjukset ja koulutukset lisäävät moniammatillisen yhteistyön toimivuutta. Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on osaamisen, osallisuuden, vastuun ja vallanjako päätöksenteossa. (Sandström, Keiski-Turunen, Hassila, Aunola & Ala-Huhta 2018.)

Moniammatillisuus nähdään verkostojen yhteisenä toimintana, viranomaisyhteistyönä sekä sisäisen ja ulkoisen yhteistyön muotoina organisaatioissa. Tyypillisesti moniammatillisen asiakastyön ja hoidon toteutukseen tähtäävät ryhmät toimivat yhteistyössä pitkiä aikoja, ja tällaisissa ryhmissä asiakkaalla ja myös asiakkaan omaisilla on tärkeä rooli. Asiakaslähtöisyys on kaiken asiakastyön arvolähtökohta, jonka tulee ohjata ratkaisuja. Toisen toimijuuden tunnustus on moniammatillisen yhteistyön edellytys. Yhteistyön saavutuksessa on syytä olla malttia kannanotoissa toisen ajattelutapaan liittyen. Luottamuksen syntyessä tilaa syntyy myös kriittiseen keskusteluun. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 17–30.)

Mönkkönen ym. (2019, 17–30) jakavat moniammatillisuutta edistävät rajanylitykset neljään osa-alueeseen. Kulttuuristen rajojen ylitykseen sisältyy toimintakulttuurien ja erilaisten työtapojen yhteensovitus sekä yhteisen kielen ja jaettujen asiantuntija-alueiden löytyminen (KUVIO 1). Toinen osa-alue on asenteellisten rajojen ylitys, johon sisältyy työreviirien ylittäminen sekä jakaminen, totuttujen toimintatapojen kriittinen tarkastelu, sekä rohkeus kokeilla sekä laajentaa omaa ymmärrystä. Kolmas osa-alue on rakenteellisten rajojen ylitys, johon kuuluu toimintaympäristön kompleksisuuden tunnustaminen, integraation eri muodot sekä monikanavaisen tiedon hallinta. Neljäs osa-alue on asiantuntijuuteen liittyvien rajojen ylitys, johon kuuluu kehittämisosaaminen, toisen asiantuntijuuden hyödyntäminen sekä yhteisen tiedon rakentaminen.



KUVIO 1. Moniammatillinen yhteistyö rajanylityksinä (mukaiillen Mönkkönen ym. 2019, 30)

Moniammatillisen yhteistyön haasteena Iso-Herranen ym. (2008, 198) toteaa olevan hyvän tiedonkulun, asioiden yhteisymmärryksen sekä yhteisymmärrys hoidollisista tavoitteista. Epäselvyyksistä on seurannut haittatapahtumia, minkä vuoksi kirjalliset dokumentoinnit toiminnasta ovat ehdottoman tärkeitä. Ideaalitulanteessa moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa joustavan, asiantuntevan sekä tarkoituksenmukaisen asiakkaan palveluketjun.

2.3 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen moniammatillinen SoTe-tike-hanke

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen arvioreportin mukaan ikääntyneiden määrä lisääntyy Etelä-Pohjanmaalla noin 45 % vuoteen 2030 mennessä, jolloin palvelutarve kasvaa merkittävästi. Ennusteiden

mukaan Etelä-Pohjanmaan asukasluku tulee vähenemään tulevien vuosikymmenien aikana. Palvelutarpeiden ennakoimisella ja palveluiden monimuotoistamisella pyritään tuottamaan apu suoraan asiakkaan kotiin ennakoimattomissa sekä äkillisissä tilanteissa. Onnistuminen vaatii sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten merkittävää yhteistyön tiivistämistä, tiedonkulkua sekä digitalisaation hyödyntämistä. Tavoitteena on turvata asiakkaille inhimillinen hoito ja riittävät sekä monipuoliset palvelut. Näiden palveluiden kautta saada aikaan myös kustannussäästöjä. (Lahdensuo 2021.)

SoTe-tiken toiminnan tarkoituksena on luoda asiakkaalle entistä asiakaslähtöisempi ja turvallisempi kotona asuminen ja kotioloissa pärjääminen. Projektin tarkoitus on tuottaa kustannustehokasta, inhimillistä ja asiakaslähtöistä toimintaa. SoTe-tike suunnitellaan, rakennetaan sekä pilotoidaan Seinäjoella yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Seinäjoen kaupungin kanssa. Jos SoTe-tiken tuottama toimintamalli todetaan kokemuksen jälkeen hyväksi ja kustannustehokkaaksi, niin tulevaisuudessa kyseinen toimintamalli on tarkoitus jalkauttaa koko maakunnan toimintamalliksi. (SoTe-uudistus Etelä-Pohjanmaa 2021.) Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa (KUVA 1) esitetään lyhyt kuvaus SoTe-tike-toiminnan prosessista ja toimintamallista.

Vastaavanlainen toimintamalli on jalkautettu käyttöön Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle, Satakunnan hyvinvointialueen sekä Kuopion yliopistollisen sairaalan alueelle. Saatujen kokemusten mukaan SoTe-tiken avulla on onnistuttu parantamaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tiedonkulkua, ammatillista yhteistyötä sekä osaamista. (Lahdensuo 2021.)



KUVA 1. SoTe-tilannekeskuksen toimintamallin lyhyt kuvaus ja prosessin kuvaus (mukailien Etelä-Pohjanmaan SoTe-tike-toimintamallin kuvaus 2023)

3 VIESTINTÄ

Tässä luvussa kuvaamme viestinnän tietopohjaa, sisäistä viestintää, siihen liittyviä haasteita, sekä moniammatillisen sisäisen viestinnän kehittämisen keinoja.

3.1 Yleistä viestinnästä

Opinnäytetyössämme sisäinen viestintä koostuu asiakastietojen, työtehtävien, työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä.

Viestinnällä tarkoitetaan yksilön itseilmaisua ja mahdollisuutta jakaa ajatuksiaan sekä lähettää ja vastaanottaa viestejä sekä mielipidenäkemyksiä (Pesonen 2017, 55). Viestin lähettämisen lisäksi viestintään kuuluu kiinteästi viestinnän vastaanotto ja viestin tarkoituksenmukainen tulkitseminen. Hyvä ammattitaito koostuu hyvistä viestintätaidoista niin suullisesti kuin kirjallisesti. Hyvässä viestinnässä korostuu myös taito kuunnella ja ymmärtää lukemansa. Työyhteisöissä on tyypillistä, että työtä tehdään erilaisissa tiimeissä ja yhteistyöverkostoissa erilaisten ja erikokoisten toimijoiden kesken Näin ollen kyky huomioida ihmisten erilainen tapa viestiä on osa hyvää viestintätaitoa. Viestinnän rooli työyhteisöissä on iso. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2017, 9.)

Lohtaja-Ahosen ym. (2012, 11–12) mukaan ihmisten välinen vuorovaikutus muodostuu sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä. Sanallinen eli verbaalinen viestintä tarkoittaa sanoin rakenneltua puhetta sekä kirjoitusta. Ihminen viestii myös sanattomasti käyttäen ilmeitä, katseita, erilaisia eleitä, liikkeitä sekä asentoja. Ihmiset viestivät toisilleen niin tiedostaen kuin tiedostamatta. Sopiva tapa viestiä valitaan sen mukaan, kenelle viestitään ja mitä viestitään. Viestinnän tavoitteet ja viestittävä kohderyhmä vaikuttavat siihen, miten viestintä esitetään. Kasvokkain tapahtunut viestintä on optimaalisin vuorovaikutuksen saavuttamiseksi. Viestintävälineellä tuotettu viestintä (esim. sähköposti) on nopeaa, taloudellista ja saavuttaa kerralla suuren joukon, mutta sillä ei saavuteta niin paljoa vuorovaikutusta kuin kasvokkain tapahtuneella viestinnällä. Samalla viestin väärinymmärryksen mahdollisuus kasvaa. (Lohtaja-Ahonen ym. 2012, 11–12.) Jokaisen vuorovaikutuksen ja viestinnällisen välineen käytössä olisi hyvä huomioida eri viestinnällisten tapojen edut ja haitat sekä rakentaa yhdessä pelisäännöt, mikä viestinnällinen väline on paras eri tilanteissa (Laaksonen ym. 2020, 222).

Strategisesta viestinnästä on alettu puhua aktiivisesti vasta 2000-luvulla. Strategisen viestinnän käsitteelle ei ole löydetty yksiselitteistä määritelmää, mutta strateginen viestintä määritellään organisaation

tärkeimpien tavoitteiden edistämiseksi viestinnällisin keinoin. Strategisen viestinnän määrittely nähdään tärkeämpänä sitoa yhteen johtamisen kanssa kuin yksittäisiin viestinnän tapahtumiin. Nykypäivänä ymmärretään, että kaikki organisaatiolle tärkeä viestintä on strategista, ja sekä viestintä että johtaminen kulkevat rinnakkain. (Marjamäki & Vuorio 2021, 50–51.) Viestintää tulee myös suunnitella, jotta se voisi olla tuloksellista. Sen vuoksi toimivaa viestintää varten laaditaan viestintästrategia. Viestintästrategiassa määritellään tavoitteet viestinnälle ja keinot tavoitteiden saavuttamiselle. Viestintästrategiaa pidetään viestinnän johtamisen tärkeimpänä työkaluna. (Honkala ym. 2017, 103.)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintästrategian tavoitteena on huomioida viestinnässä alueen eri kohderyhmät sekä mahdollisuudet vuorovaikutukselle. Viestinnän tavoite on olla ennakoivaa, vaikuttavaa ja lisäksi kustannustietoista. Viestintäilmapiirin tulee olla avointa, viestintäkulttuuria kehitetään ja viestinnän tulee olla asiallista, selkeää sekä ymmärrettävää. Viestinnässä tulee huomioida eri kohderyhmät ja vuorovaikutustarpeet. Viestinnän tulee olla totuudenmukaista ja käytössä tulee olla tarkoituksenmukaisia viestintäkanavia. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023–2025.)

3.2 Sisäisen viestintä ja sen haasteet

Honkala ym. (2017, 104–105) mukaan sisäinen viestintä mielletään tiedon tuottamisena, muokkaamisena ja välittämisenä. Lisäksi se on myös avointa keskustelua ja ymmärryksen luomista. Lisäksi sisäisen viestinnän avulla rakennetaan yhteisöllisyyttä sekä kulttuuria, jotka ovat suoraan sidoksissa organisaation arvomaailmaan sekä historiaan. Sisäiseen viestintään kuuluu kaikki yrityksen sisällä tapahtuva niin kirjallinen kuin suullinen viestintä eri menetelmin. Viestinnän mahdollisuuksia on mm. keskustelu kasvokkain, puhelimitse, kirjeitse kuin myös verkon välityksellä. Honkala ym. (2017, 104–105) ovat kuvanneet sisäisen viestinnän eri kanavat ja keinot seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (TAULUKKO 2).

Sisäisen viestinnän kanavat sekä keinot	
Välittömät	Välilliset
palaverit, neuvottelut, kokoukset	sähköposti
tiedotustilaisuudet	mobiiliviestintä
henkilökohtaiset keskustelut	intranet
aamukahvi- ja muut ryhmäkeskustelut	sosiaalinen media
kick-off-tilaisuudet (esim. jokin kampanjan alou- tus)	pikaviestimet
suunnittelu- ja koulutustilaisuudet	ilmoitustaulut
virikistystapahtumat ja juhlat	video- ja verkkoneuvottelut
	tiedotteet
	webinaarit ja webcastit
	henkilöstölehtiöt
	osavuosikatsaukset ja vuosikertomukset

TAULUKKO 2. Sisäisen viestinnän kanavat ja keinot (mukaiillen Honkala ym. 2017, 104–105)

Sisäisessä viestinnässä keskeistä on tietojen välittäminen työhön liittyvissä asioissa, sekä henkilökunnan sitouttaminen. Suullinen viestintä on tärkeä osa ammattilaisten ja tiimien työelämän arkea. (Roivas ym. 2013, 101–102.) Tehokkaalla sisäisellä viestinnällä edistetään johtamisjärjestelmän toimivuutta. Organisaatiossa strategian ja tavoitteiden ymmärtäminen edesauttaa tehokkaan sisäisen viestinnän onnistumisessa. (Jakubiec 2019.) Organisaation sisäisen tiedonkulun avulla pystytään hallitsemaan sisäistä viestintää. Sisäisen viestinnän avulla rakennetaan arvojärjestelmä, luodaan muutosideologia ja näiden avulla koulutetaan ja motivoidaan työntekijöitä. Toimivalla sisäisellä viestinnällä lisätään työn tehokkuutta, parannetaan organisaation ulkoista kuvaa, sekä osallistetaan työntekijöitä. (Jakubiec 2019.)

Voidaankin sanoa, että hyvän sisäisen viestinnän tunnusmerkkeinä ovat luottamus, kannustaminen, osallistuminen, yhteisöllisyys ja solidaarisuus, joiden avulla työyhteisö toimii tehokkaasti ja tuloksia tuottavasti. Asioita pitää pystyä käsitellä avoimesti ja oleellista on, että viestintä on tavoitteellista ja ennakoivaa. Kaikilla työyhteisön osapuolilla on näin ollen mahdollista kehittyä, vaikuttaa ja oppia.

Johtaminen ja viestintä katsotaan pelkästään tehtävälähtöiseksi toiminnaksi, kun taas esimiesten sujuvalla ja toimivalla viestinnällä luodaan toimivat suhteet työntekijöihin. Tämän on katsottu olevan yksi syy muun muassa lyhyiden sairaslomien vähenemiseen. Organisaation ylimmältä tasolta tuleva vertais- tuki, palaute ja hyvä vuorovaikutus luovat yhteisöllisyyttä työyhteisöön. (Pappinen, Laitila-Özkoc & Kiviniemi 2016.)

Eri projekteja varten koottujen moniammatillisten tiimien jäsenet toimivat usein erilaisissa toimenku- vissa, joka luo haasteita viestinnälle. Erilaiset viestintäpiirteet ja ammattitaustat jäsenten välillä synnyt- tävät usein työkulttuurieroja. Projektityössä on tyypillistä, että tiimien jäsenet työskentelevät eri orga- nisaatioissa ja tämä on omiaan luomaan eroavaisuuksia toimintakulttuureihin. Ongelmien ratkaisuun siis tarvitaan tietoa ja ymmärrystä mahdollisista haasteista. Valmius keskustella avoimesti vaihtoehtoi- sista toimintatavoista vähentää ristiriitatilanteita. (Kortelainen & Manneri 2018.) Vilkman on tutkinut erään yrityksen sisäisen viestinnän haasteita. Tutkimuksessa havaittiin haasteita tiedon löydettävyydessä ja sen vievän paljon työntekijöiden aikaa esimerkiksi Teams-sovellusta käytettäessä. Teknisiä laitteita osattiin organisaatioissa käyttää hyvin, mutta tekniset ongelmat nousivat esiin esimerkiksi Teams-so- vellusta käytettäessä, koska se ei toiminut hyvin kaikissa puhelimissa. Lisäksi käytettävä terminologia koettiin tutkimuksessa osittain ongelmalliseksi. (Vilkman 2021, 50–51.)

Potilaan hoidossa käytössä on tyypillisesti potilaskertomusjärjestelmä. Jotta tieto liikkuisi sujuvasti palveluketjussa, on tärkeää, että tieto on saatavilla kaikkien palveluketjussa olevien toimijoiden välillä. Palvelua antavat ammattilaiset tarvitsevat tiedon kartoittaakseen asiakkaan/potilaan palveluketjun ta- voitteista ja etenemisestä. Jos tietojärjestelmät eivät toimi, niin se on omiaan tuottamaan katkoksia tie- don sähköisessä siirrossa ja aiheuttaa helposti päällekkäistä työtä (Tanttu 2007, 139). Ongelmakohtia ovat myös selkeiden roolien ja työnjaon puute verkostossa, puutteet johtamisessa sekä yleiset tiedon- kulun ongelmat. Nämä ovat omiaan heikentämään verkostomaisen työyhteisön tuloksellisuutta. (Tanttu 2007, 81.)

3.3 Moniammatillisen sisäisen viestinnän kehittäminen

Moniammatillisen työskentelyn perustana on vuorovaikutusosaaminen. Selkeän viestinnän avulla tieto rakentuu yhteistyössä moniammatillisten tiimien kesken. Sujuvan moniammatillisen työskentelyn edellytys on, että tunnistamme eri toimijoiden työtavat sekä työalueet samalla oppien niistä. (Mönkkö- nen ym. 2019, 48–73.) Juholin (2017, 24) mainitsee, että viestinnän vaikuttavuuden parantaminen on

mahdollista silloin, kun viestivät henkilöt tai osapuolet tuntevat toisensa, heidän tarpeensa sekä odotukset. Pappisen ym. (2016) mukaan sisäisen viestinnän kehittämisessä vaaditaan huolellista suunnittelua. Hyvällä viestinnällä kehitetään, vahvistetaan ja luodaan toimiva työyhteisö. Toimiva sisäinen viestintä perustuu työntekijöiden, johdon ja esimiesten toimivaan yhteistyöhön.

Ideariihimenetelmää on käytetty apuna haasteiden ratkaisemisessa ja kehittämistyön yhtenä menetelmänä. Ideariihimenetelmä on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, jossa työyhteisö laatii yhdessä tavoitteet viestinnän kehittämiseksi. Myös suunnitellun viestinnän avulla työyhteisö saa yhdenmukaisen ymmärryksen viestittävästä asioista, viestinnän haasteista ja tavoitteista, joita kohti päästään eri toimintatavoilla. Viestinnän toimivuus ja kehittäminen kuuluvat kaikille työntekijöille. On tärkeää, että jokainen työntekijä kykenee tarkastelemaan omaa käyttäytymistään ja viestintävastuutaan, jotta viestinnän saa sujuvaksi. (Pappinen ym. 2016.)

Lohtaja-Ahonen ym. (2012, 21) määrittelevät yksilön viestinnällisiä ominaisuuksia usein viestinnän kompetenssina. Kompetenssilla tarkoitetaan taitoa tehokkaaseen viestintään ja tarkoituksenmukaisuutta erilaisissa tilanteissa. Viestinnällinen osaaminen voidaan jakaa yksilön tietoon, taitoon, sekä motivaatioon. He toteavat myös, että tämän lähestymistavan mukaan ihmisellä täytyy olla tietoa muista ihmisistä, tilanteesta ja sen viestinnälle asettamista säännöistä. Lisäksi vaaditaan taitoa toimia tilanteessa vaadittavalla tavalla.

Sisäisen viestinnän kehittämisen edellytyksenä on yhteisten toimintamallien luominen koko henkilöstölle. Niissä korostuu viestinnän sisältö, sekä käytössä olevien kanavien arviointi. Kehittämisen avainasemassa ovat esimiehet ja johto, jotka määrittelevät toiminnan tavoitteet ja toimintalinjat. Työtapojen muuttaminen vaatii reflektointia ja yhdessä kehittämistä. Strategian keskiössä tulee olla yksilöiden sekä työyhteisön tarpeet ja toimintaympäristön muuttumisen ennakointi. Viestinnän kehittämisellä turvataan viestien ja tiedon kulkeutuminen kaikille tasapuolisesti. (Salenius & Sulkanen 2021.)

4 VIESTINNÄN TIETOSUOJA

Tietosuoja on yksityisyyden suojan toteuttamista käytännön tasolla. Tietosuoja on periaatteita sekä toiminnallisia käytäntöjä, joiden avulla ihmisten yksityisyyttä suojellaan sekä kunnioitetaan oikeuskäytännöt huomioiden. (Sorvettula 2015, 37.) Sähköisen viestinnän tietosuojalain tarkoituksena on turvata sähköisen viestinnän yksityisyyden suojan toteutuminen, sekä sähköisen viestinnän tietoturva ja luottamuksellisuus. (Laki sähköisen viestinnän tietosuojasta 516/2004, § 1.) Tietosuojalain mukaan jokaisella henkilöllä on oikeus omien henkilötietojensa suojaukseen. Tietosuoja toimii perusoikeutena, jossa turvataan oikeudet ja vapaudet henkilötietoja käsitellessä. Tietosuojan tehtävänä on näyttää, mitä edellytyksiä henkilötietojen käsittelyssä milloinkin on. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023.)

Henkilötietoina pidetään kaikkea sellaista tietoa, josta henkilö on tunnistettavissa. Henkilötiedoista voidaan tunnistaa välillisesti tai suoraan. Henkilö voidaan tunnistaa esimerkiksi nimen tai henkilötunnuksen perusteella. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi, kotiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, henkilökortin numero, auton rekisterinumero, paikannus- ja potilastiedot ja IP-osoite. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023.)

4.1 Sähköisten tietojen käsittely

Riippumattoman viranomaisen tehtävänä on valvoa tietosuojasäännösten toteutumista. Henkilötietoja käsitellessä toiminnan pitää aina perustua lakiin. Tietosuojaperiaatteiden mukaisesti käsitellessä henkilötietoja tulee käsittelyn olla niin asian- kuin lainmukaista. Käsittelyn on oltava luottamuksellista ja turvallista. Henkilötietojen käsittelynä nähdään kaikki toimet tietojen suunnittelusta tietojen poistamiseen. Käsiteltävinä tietoina tulee olla pelkästään nimenomaiset ja laillista tarkoitusta olevat tiedot. Tiedot tulee päivittää ja oikaista tarvittaessa ja niitä on säilytettävä tarkoituksenmukaisessa muodossa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2023.)

Asiakastietojen käsittelyn on perustuttava sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen työtehtävän hoitoon siten, että ammattilaisella tulee olla oikeus käyttää vain työnsä puolesta tarvitsemiaan välttämättömiä asiakastietoja. Perusteena asiakastietojen käsittelylle tulee olla asiakas- tai hoitosuhde, tai muu sosiaali- ja terveystietojen piiriin kuuluva tehtävä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus määrää, mitä asiakastietoja ammattilainen työtehtäviensä perusteella saa työssään käyttää. Palvelunantaja määrittää,

mitä ovat välttämättömät käsiteltävät asiakastiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen oikeutena käyttää. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, § 9.)

Palveluntarjoaja on niin asiakastietojen kuin henkilökohtaisten käsiteltävien tietojen osalta vaitiolovelvollinen. Vaitiolovelvollinen ei saa paljastaa tietoja asiakassuhteen aikana, eikä myöskään palvelusuhteen päättymisen jälkeen. Palveluntarjoajan on saatava kirjalliset ohjeet johdolta, kuinka asiakastietoja käsitellään, mitä menettelytapoja asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan sekä saatava riittävä asiantuntemus ja osaaminen henkilötietojen käsittelyyn. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, § 5–7.)

Tietosuojalainsäädännön mukaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen antajan tulee pitää rekisteriä omien asiakastietojärjestelmiensä ja asiakasrekisteriensä käyttäjistä sekä näiden käyttöoikeuksista. Palvelujen antajan tulee kerätä asiakasrekisterikohtaisesti kaikesta asiakastietojen käytöstä ja jokaisesta asiakastietojen luovutuksesta seurantaan varten lokitiedot lokirekisteriin. Tietosuojalainsäädännön mukaan potilastietoja saa luovuttaa 14§ tarkoitettujen valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen avulla ainoastaan toiselle terveydenhuollon palvelujen antajalle potilaan terveyden- ja sairaanhoidon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. (Tietosuojalainsäädäntö 2019, 499–500.)

Potilaan suostumuksen perusteella saa luovuttaa kaikki valtakunnallisissa tietojärjestelmäpalveluissa olevat potilastiedot. Suostumuksen antanut potilas saa kuitenkin kieltää määrittämiensä tietojen luovutuksen. Kiellon voi tehdä palvelutapahtuman tai palvelujen antajan perusteella. Suostumus ja kiello ovat voimassa toistaiseksi, ja ne saa peruuttaa. (Tietosuojalainsäädäntö 2019, 499–500.)

Asiakastietoja käsitellessä tulee huomioida henkilön itsemääräämisen ja yksityisyyden toteutuminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen välillä liikkuva asiakastieto ja sen käsittely perustuu henkilön laatimaan suostumukseen. Asiakastietojen liikkuvuuteen liittyy kuitenkin käytännön haasteita. Usein asiakkaan saaman hoidon toteutus vaatii usean ammattihenkilön tiivistä yhteistyötä. Haaste tulee tietojen liikkuvuutta rajoittavista tekijöistä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden eri rekistereiden välillä. Eri rekistereiden välisten rajojen vetäminen on haastavaa ja perustuu joskus jopa hallinnollisiin seikkoihin. Parhain ratkaisu olisi yhteensovittaa perusoikeusintressit sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiseen rekisterin pitämiseen ja yhteisten rekistereiden malliin, jolloin toiminta säästyisi nimenomaiselta suostumusvaatimukselta. On tärkeää määritellä tarkkaan ne vastuutahot sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjuissa, joilla on merkitystä asianomaisen henkilön tietosuojaoikeuksien toteutumiseen. (Warma-Lehtinen Parviainen & AKUSTI-foorumi 2021, 5–15, 28.)

4.2 Tietosuojarikos

Tietosuojarikoksella tarkoitetaan tilannetta, jossa rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä toimiva henkilö tahallaan tai törkeän huolimattomuuden vuoksi hankkii, luovuttaa tai siirtää toisen henkilön henkilötietoja laittomalla tavalla. Lakina takana toimii tietosuoja-asetus, tietosuojalaki, henkilötietojen käsittelylaki tai henkilötietoja käsittelevä jokin muu laki. Tietosuojarikoksen tehnyttä henkilöä, joka loukkaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa, aiheuttaa vahinkoa tai haittaa henkilötietojen väärällä käytöllä, on lain mukaan rangaistava. (Laki rikoslain 38 luvun 9 ja 10 §:n muuttamisesta 1051/2018, § 9.)

Henkilötietojen käsittelijä voi käsitellä henkilötietoja tavalla, jotka eivät vastaa yksityishenkilön odotuksia. Näin ollen tietosuojan laiminlyöjä voi toiminnallaan aiheuttaa yksityishenkilölle haittaa. Tietosuojahaittojen tunnistamisen tekee haastavaksi se, että niistä aiheutunut haitta realisoituu vasta tulevaisuudessa tai vaikuttaa yksityishenkilön tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Tietosuojahaitat mielletään usein yksilön oikeudeksi, mutta niillä on aina myös yhteiskunnallisia haittoja, kuten oikeusjärjestelmän ja kansanterveydelliset haitat. (Keller 2023, 104–107.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYS

Opinnäytetyössä kyse on moniammatillisen viestinnän toimintamallista. Suunnitellussa SoTe-tike-järjestelmässä ei ole vielä olemassa yhteistä viestintämallia toimijoiden välille. Nykyjärjestelmässä haasteeksi muodostuu koordinoimaton tiedon siirtyminen, ja siitä johtuen useampi toimija voi samanaikaisesti hoitaa asiakkaan asioita päällekkäin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille. Siirrettävä tieto koostuu asiakastietojen ja työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Hyöty saadaan, kun tiedon perille kulkeminen vahvistuu henkilöstön välillä. Tämä vahvistaa ammattilaisten osaamista sekä asiakasturvallisuutta. Toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tilannekeskuksen rakenneuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat. Hyödynsimme tutkimusosioista saatuja tuloksia toimintamallin rakentamisessa.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa etsimme vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia kokemuksia henkilöstöllä on moniammatillisen viestinnän toimivuudesta?
2. Millaisia asioita henkilöstön tulisi huomioida uuden viestintämallin luomisessa?

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kuvaamme opinnäytetyön toimintaympäristön ja opinnäytetyön kohderyhmän. Lisäksi kuvaamme opinnäytetyön lähestymistavan, aineistonkeruun ja analyysin, sekä tulosten hyödyntämisen.

6.1 Toimintaympäristö ja kohderyhmä

Opinnäytetyö toteutettiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle sosiaali- ja terveysalan tilannekeskus SoTe-tikelle. Opinnäytetyöhanke alkoi vuonna 2021, jolloin nykyinen hyvinvointialue toimi vielä sairaanhoitopiirinä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminta alkoi 1.1.2023, ja alue vastaa pelastustoimen, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon alueellisesta järjestämisestä. Hyvinvointialue palvelee noin 192 150 eteläpohjalaista asukasta ja työllistää noin 10 000 työntekijää. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023a.) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 18 kuntaa. Hyvinvointialueen keskussairaala sijaitsee Seinäjoella (KUVIO 2).



KUVA 2. Karttakuva: Etelä-Pohjanmaan liitto 2023 / Keino Branding

Opinnäytetyö toteutettiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen SoTe-tiken henkilöstön käyttöön. SoTe-tiken toimialueisiin kuuluvat kotihoito, ensihoidon kenttäjohto, alue-ensihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys ja 116117-päivystysapupuhelin.

Kotihoito on palvelumuoto, jossa tarkoituksena on erilaisin avuin tukea iäkkään kotona pärjäämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b.) Apujen avulla huolehditaan henkilön jokapäiväisten toimintojen suoriutumisesta kodissaan tai muussa asuinympäristössään. Kotihoidon piiriin kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen huolenpito ja hoito, vuorovaikutuksen ja toimintakyvyn edistävä ja ylläpitävä toiminta sekä kotisairaanhoido. Kotihoito on järjestettävä vuorokaudenajasta riippumatta, ja palvelua saavat henkilöt ovat alentuneen toimintakyvyn vuoksi kotihoidon palvelua vailla. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 19a.) Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävänä on huolehtia kotihoidon- ja palveluiden suunnittelusta ja ohjauksesta sekä lainsäädännöllisistä asioista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b).

Ensihoitopalveluun kuuluvan ensihoidon kenttäjohtajan tehtäviin kuuluu ensihoitotehtäville hälytettyjen yksiköiden koordinointi ja johtaminen. Ensihoidon kenttäjohtaja toimii myös tiiviissä yhteistyössä hätäkeskuspäivystäjän kanssa. Ensihoidon kenttäjohto toimii tilannejohtajana viranomaistehtävissä, suuronnettomuuksissa ja monipotilastilanteissa. (Pelastustoimi 2023.) Alue-ensihoito nähdään yhden hoitajan yksikkönä, joka hoitaa ensihoidon kiireettömät potilaat arvioimalla hoidon tarpeen. Alue-ensihoidon tavoitteita ovat kotisairaanhoidon tukeminen, turhien päivystyskäyntien vähentäminen ja terveydenhuollon resurssien suunnittelu. Alue-ensihoidajina työskentelevät kokeneet sairaanhoitajat ja ensihoitajat. Alue-ensihoidossa korostuu tiivis yhteistyö akuuttien ensihoitoyksiköiden, kotihoidon ammattilaisten, päivystysten sekä sosiaalitoimen kanssa. (Sairaanhoitajat 2022.)

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtäviin kuuluu kiireellisten lastensuojeluasioiden hoitaminen, alaikäisten rikollisuuteen tai päihteidenkäyttöön liittyvät tilanteet, perhe- ja väkivaltatilanteiden hoitaminen, ensivaiheen tuen antaminen kriisitilanteissa, akuuttitilanteet ikäihmisen yksin kotona pärjäämättömyyden vuoksi sekä muut akuuttitilanteet, joissa tarvitaan kiireesti sosiaalitoimen apua. (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue 2023b.)

Päivystysapupuhelin (116117) on päivystysasioihin suunnattu puhelimitse tapahtuva neuvonta- ja ohjauspalvelu. Palvelua antavat kokeneet sairaanhoitajat arvioivat asiakkaan hoidon tarpeen ja sen mukaan ohjaavat asiakkaat saamaan tarkoituksenmukaista palvelua tai antavat asiakkaalle itsehoito-ohjeet. Tavoitteena päivystysapupuhelimen palveluissa on saada parannettua asiakkaiden palveluita, helpottaa yhteispäivystysten ruuhkia ja ensihoidon tehtävien määrää, sekä ohjata hätänumeroon kuuluttamat puhelut oikein. Päivystysapupuhelimen avulla täydennetään ensihoitopalvelun ja hätäkeskuksen toimintaa. (Soininen 2019.)

Kotihoidon henkilöstömäärä on 200, joista 40 toimii SoTe-tiken pilottitoiminnassa. Ensihoidon henkilöstömäärä on 200, joista ensihoidon kenttäjohtajia työpareineen on 11. Ensihoidosta ei ole määritelty henkilöstömääriä pilottitoimintaan. Alue-ensihoitajien henkilöstömäärä on 5, kotihoidon henkilöstömäärä on 9, ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen henkilöstömäärä on 15, joista kaikki ovat mukana pilottitoiminnassa. Päivystyspuhelimien henkilöstömäärä on 31, joista 6 toimii SoTe-tiken pilottitoiminnassa. (Lahdensuo 2022.)

Opinnäytetyön ohjausryhmään kuului työelämän edustajana SoTe-tiken projektityöntekijä ja ohjaava opettaja Centria-ammattikorkeakoulusta. Lisäksi opinnäytetyön alussa mukana olivat hanketta hallinnoivan SoTe-iken ydinryhmän jäsenet. SoTe-tiken ydinryhmä kattaa 9 henkilöä ja koostuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöistä. Ydinryhmän jäseniin kuuluvat hallintoylihoitaja, ikäihmisten tulosaluejohtaja, tulevaisuuden SoTe-keskuksen hankepäällikkö, alue-ensihoitaja, geriatrian ylilääkäri, Seinäjoen terveyskeskuksen johtava lääkäri, taloushallinnon Senior Controller, taloussuunnittelija sekä SoTe-tiken projektipäällikkö. SoTe-tiken ydinryhmän tehtäviin kuuluu projektin käynnistäminen, ohjaus ja valvonta sekä projektin edistymisen edellytysten luominen.

6.2 Konstruktiivinen tutkimus

Konstruktiivisessa tutkimuksessa olennaista on sitoa käytännön ongelma sekä ongelman ratkaisu teoreettiseen tietoon. Konstruktiivisen tutkimuksen tarkoitus on ratkaista käytännön ongelma luomalla jokin konkreettinen tuotos. Kyseinen tuotos voi olla jokin tuote, tietojärjestelmä, käsikirja, ohje tai malli, menetelmä tai suunnitelma. Luonteenomaista konstruktiiviselle tutkimukselle on vuoropuhelu käytännön ja teorian välillä. Sanotaankin, että konstruktiivinen tutkimus on suunnittelua, mallintamista, mallien toteutusta sekä käytännön testaamista. Konstruktiivisessa lähestymistavassa vuorovaikutus sekä kommunikaatio tutkimuksen hyödyntäjien ja toteuttajien välillä on avainasemassa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 65–66.)

Konstruktiivisessa tutkimuksessa tilaajaorganisaatio saa ongelmaansa ratkaisun, joka perustuu vahvaan teoreettiseen tietoon sekä puolueettomuuteen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 65). Konstruktiivinen malli sisältää kehitettävän asian huolellisen suunnittelun, työn vaiheistuksen, osallistamisen, tutkimuksellisen kehittämisotteen sekä kokonaisvaltaisen kehittämisen ymmärtämisen. Konstruktiivisessa mallissa yhdistyy osallistava ja yhteisöllinen työote. Konstruktiivinen malli koostuu aloitusvaiheesta,

suunnitteluvaiheesta, esivaiheesta, työstövaiheesta, tarkistusvaiheesta sekä viimeistelyvaiheesta. Aloitusvaiheessa linjataan suuntaa kehitettävälle hankkeelle. Aloitusvaiheessa mietitään myös hankkeen kehittämistarve ja työstetään hankkeen alustava kehittämistehtävä. Aloitusvaiheessa osallistetaan sekä sitoutetaan hankkeessa mukana olevat toimijat mukaan hankeideaan. (Salonen 2013, 16–18.)

Suunnitteluvaiheessa toteutetaan hankkeen pohjalta kehittämissuunnitelma eli opinnäytetyön suunnitelma. Suunnitelmasta tulee löytyä hankkeen vaiheet, tavoitteet, ydinhenkilöt ja toimijat, hankkeen ympäristön kuvaus, käytettävät aineistot ja materiaalit, dokumenttien käsittely, sekä TKI-menetelmät ja tiedonhankinnassa käytettävät menetelmät. Hankkeessa mukana olevien toimijoiden vastuualueet ja tehtävät on hyvä selvittää suunnitteluvaiheen aikana. Koko kehittämishankkeen työskentelyn ajan huolellinen suunnittelu korostuu kaikessa työskentelyssä. (Salonen 2013, 17–18.)

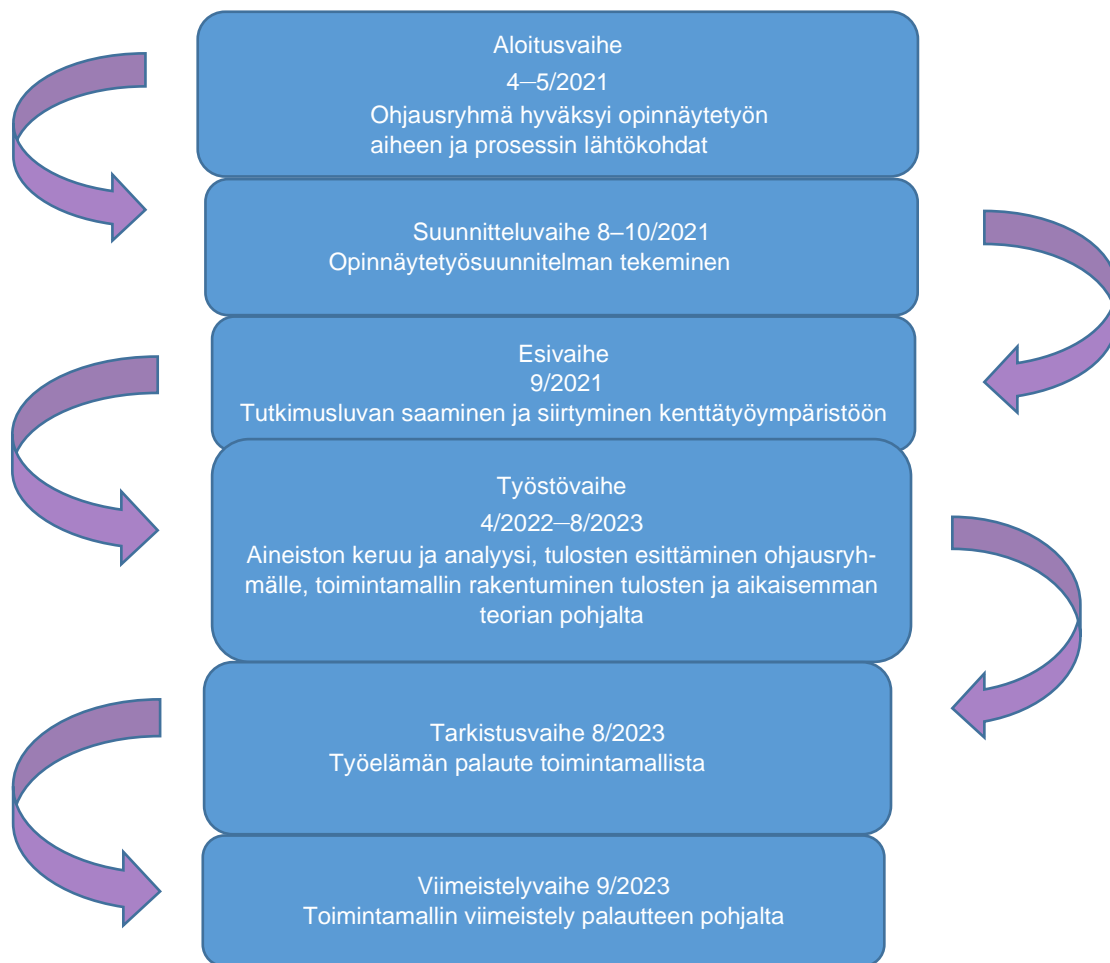
Esivaiheessa hankkeen työstäminen siirtyy ”kentälle” eli työn kehittämissympäristöön. Yhdessä työskentelyn organisointi korostuu esivaiheen työskentelyssä. Esivaiheen jälkeistä työstövaihetta voidaankin pitää kehittämishankkeen yhtenä tärkeimmistä vaiheista, koska toimijat työskentelevät tiiviisti tuotosta rakentaessaan. Kun käytännön tuotosta aletaan toteuttamaan, on työstövaihe hankkeen vaativin ja samalla pisin osio. Työstövaihe vaatii tekijöiltä paljon, mutta samalla tuottaa ammatillista oppimista, vastuuta, vuorovaikutteisuutta sekä itsensä kehittämistä. Vertaistuki, palaute ja ohjauksen saaminen ovat etenkin työstövaiheen aikana tärkeitä kehittämishankkeen onnistumisen näkökulmasta. (Salonen 2013, 17–18.)

Tarkistusvaihetta pidetään tärkeänä läpi työn, mutta tehdyn valmiin tuotoksen arviointi omana vaiheenaan voi olla nopea, tai sitten tuotos voi palautua takaisin työstö- tai viimeistelyvaiheeseen. Viimeistelyvaihe voi ottaa pidemmän aikaa valmistuakseen, koska siihen kuuluu tuotoksen lisäksi myös kehittämishankeraportti. Opiskelijat vastaavat kirjallisesta raportista, mutta itse viimeistelyvaiheessa voi mukana olla kehittämishankkeessa mukana olleita tahoja, kuten työntekijöitä, käyttäjiä tai asiakkaita. Valmis tuotos on valmis levitykseen sekä esittämiseen. Konkreettisesti valmistunut tuotos on yleensä opas, kirja, malli tai kuvaus. Valmiin tuotoksen käyttöön on yleensä erikseen sovitut käyttöoikeudet, riippuen mihin toimintaympäristöön malli jalkautuu. (Salonen 2013, 17–20.)

Opinnäytetyössä käytimme konstruktivistista lähestymistapaa. Konstrukttiivinen lähestymistapa oli luontevin opinnäytetyössä, koska tarkoitus oli luoda malli sisäiseen viestintään SoTe-tiken henkilöstön hyödyksi. Tarve opinnäytetyön tuottamiselle heräsi työelämälähtöisestä tarpeesta, koska aiempaa yhteistä viestintämallia ei ollut olemassa. Opinnäytetyön aloitusvaiheessa aihe hyväksyttiin huhtikuussa

2021 ja opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa suunnitelmaa kirjoitimme kesän 2021 aikana. Esivaiheessa haimme tutkimusluvan opinnäytetyölle, joka myönnettiin syyskuussa 2021. Työstövaiheessa keräsimme aineistoa, analysoimme aineiston, sekä syvensimme tietoperustaa loppuvuodesta 2021 vuoden 2023 kesään saakka. Huhtikuussa 2023 esittelimme tutkimustulokset SoTe-tiken työryhmälle. Tarkistusvaiheessa työ palautui muutaman kerran työelämän edustajalta kommentteineen. Lisäksi sisäisen viestinnän malli kävi kommentoitavana SoTe-tike-henkilöstöllä. Teimme korjaukset työhön kommenttien pohjalta ja työ siirtyi tarkistusvaiheesta viimeistelyvaiheeseen. Viimeistelyvaiheessa opinnäytetyön tuotoksen, sisäisen viestinnän mallin, saimme valmiiksi syyskuussa 2023.

Valmis sisäisen viestinnän malli jalkautettiin henkilöstön käyttöön SoTe-tiken projektityöntekijän toimesta. Toteutetun sisäisen viestinnän mallin testaus ja vaikuttavuuden arviointi tulee jatkumaan opinnäytetyöprosessin päättymisen jälkeen. On tärkeää arvioida viestintämallin toimivuutta, kun SoTe-tike-toiminta saadaan jalkautettua maakunnalliseksi toiminnaksi. Seuraavalla sivulla oleva kuvio (KUVIO 2) kuvaa opinnäytetyön etenemisen konstruktivisen tutkimuksen mukaisesti.



KUVIO 2. Opinnäytetyön eteneminen konstruktiiivisen tutkimuksen mukaisesti (mukaillen Salonen 2013)

6.3 Aineistonkeruu ja analyysi

Toteutimme aineiston keruun avoimella kyselyllä, joka oli laadullinen tutkimus. Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyrkimys ei ole tuottaa tilastollisia yleistyksiä, vaan siinä pyritään kuvaamaan jotain ilmiöitä tai tapahtumaa, ymmärtämään toimintaa tai pyritään teoreettisesti mielekkääseen tulkintatapaan jonkin ilmiön kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Kanasen mukaan pääsääntönä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on, että mitä vähemmän tutkittavasta ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisemmin laadullinen tutkimus on optimaalinen (Kananen 2015, 70).

Avoimien kysymysten avulla pyrimme saamaan mahdollisimman kattavat vastaukset kysymyksiin, koska vastaaja voi vastata omin sanoin eikä esimerkiksi monivalinnalla. Organisaatiossa ei ollut aiem-

min vastaavanlaista tutkimusta toteutettu, ja arvostimme vastaajien omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta. Toimivan viestinnän rakentamiselle tarvitsimme syvällisen näkemyksen aiheesta, jonka vuoksi katsoimme, että kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus ei tukenut tavoitteitamme. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2018, 198) mukaan, vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava seikka, voidaan myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista.

Avointen kysymysten avulla pystytään saamaan näkökulmia, joita tutkija ei ole huomionnut (Hirsjärvi ym. 2018, 198–200). Avoimessa kyselyssä vastaaja muodostaa vastauksensa vapaamuotoisesti. Lisäksi avoimen kyselyn vastauksien kautta on mahdollista saada tutkimukseen tärkeää tietoa, joka voisi muuten jäädä huomaamatta. (Vehkalahti 2019, 24–25.) Avoimen kyselyn kyselylomakkeessa oli neljä avointa kysymystä (LIITE 2), joilla haimme vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksemme olivat, millaisia kokemuksia henkilöstöllä on moniammatillisen viestinnän toimivuudesta ja millaisia asioita henkilöstön tulisi huomioida uuden viestintämallin luomisessa.

Esitestaamisen tarkoitus on varmistua siitä, että tutkimuksen kohderyhmä ymmärtää tutkimuskysymykset tutkijan tarkoittamalla tavalla ja toisekseen näin kohderyhmä pystyy vastaamaan tutkimuskysymyksiin mielekkäästi (Perneger, Courvoisier, Hudelson & Gayet-Ageron 2014, 1). Kyselylomakkeen esitestasimme yhdellä alue-ensihoitajalla, yhdellä kriisipäivystyksen työntekijällä sekä yhdellä päivystyspuhelimien työntekijällä, jotka kuuluvat SoTe-tiken henkilöstöön. Esitestauksen perusteella ei tullut tarvetta tehdä muutoksia kyselylomakkeeseen. Esitestauksen jälkeen jaoimme kyselylomakkeet laajempaan jakeluun.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimukseen osallistuvien valinta koostuu henkilöistä, joilla on tutkittavasta asiasta tietoa tai kokemusta (Kankkunen ym. 2017, 110). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulee miettiä, kuinka iso määrä tiedonantajia riittää tutkijaa saamaan riittävän määrän informaatiota tutkittavasta asiasta, jotta informaationa tuotetaan laadukasta aineistoa. Tärkeänä tiedonantajien valintaperusteena on heidän tietoisuutensa tutkittavasta asiasta. Jos tutkittava aihe on selkeä ja tiedonantajien on helppo antaa aiheesta tietoa, ei tiedonantajien joukon tarvitse tällöin olla suuri. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 110–111.)

Vastaajien kriteerinä oli kokemus moniammatillisesta viestinnästä. Vastaajien valinnat suorittivat SoTe-tike henkilöstön omat esihenkilöt antamiemme kriteerien pohjalta. Tutkimusaineiston keruu ta-

pahtui Webropol-kyselynä. Kysely toteutettiin lokakuussa 2021. Kyselylomakkeen linkin sekä tiedotteen (LIITE 1) jaoimme esihenkilöille, jotka lähettivät ne 30:lle SoTe-tiken moniammatilliselle henkilöstölle. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastauksia saimme takaisin 14 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 47.

Kun vastaukset eivät tuo enää aineistoon uutta tietoa, määrä on saturoitunut. Saturaation mittaaminen on laadullisessa tutkimuksessa keino vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Saturaatio tarkoittaa käytännön tasolla sitä, että lomakkeiden vastaukset alkavat toistaa itseään. Aineiston saturaatiolla eli kyläntymisellä tarkoitetaan sitä, että uusia vastauksia tutkitaan niin kauan, kuin ne tuovat uutta tietoa tutkimukseen. (Kananen 2019, 30–33.) Ongelmaksi laadullisessa aineistossa voi muodostua aineiston runsaus sekä moninaisuus. Laadullisessa tutkimuksessa kerättävän aineiston määrää ei voida ennalta määrittellä, vaan määrän ratkaisee aineisto itsessään saturaation kautta. (Kananen 2015, 128.) Tutkimuksen aikana seurassimme saturaation toteutumista. Kyselylomakkeiden vastaukset saatuaamme luimme ne läpi samalla huomioiden, oliko saadussa aineistossa saturaatio täyttynyt. Muistutimme vastaajia kaksi kertaa vastaamisesta. Katsoimme tutkimustulosten olleen saavutettuja, kun vastaajat eivät antaneet meille enää uutta tietoa. Siirsimme Webropolista vastaukset Word-pohjalle. Vastauksia kertyi neljän A4-Word-sivun verran Arial-kirjasimella 12-koon fontilla.

Induktiivista sisällönanalyysiä on hyvä käyttää, jos aikaisempi tieto on hajanaista ja tutkittavasta asiasta ei juurikaan ole tietoa. Induktiivisessa analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan selkeä kokonaisuus teoreettisesti siten, etteivät aikaisemmat havainnot, tiedot tai teoriat ohjaa tutkittavaa analyysia. Kankkusen ym. (2017, 167) mukaan analyysiyksikkönä voidaan käyttää yksittäistä sanaa tai lausetta. Analyysiyksikköä ohjaavat tutkimustehtävä sekä aineiston laatu. Tuomen ym. (2018, 117–122) mukaan induktiivisen aineiston analyysi voidaan jakaa karkeasti kolmivaiheiseen prosessiin: Ensimmäisenä aineiston redusointiin, eli pelkistämiseen, toisena aineiston klusterointiin, eli ryhmittelyyn ja kolmantena abstrahointiin, eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Systemaattisella ja objektiivisella sisällönanalyysin menetelmällä voidaan analysoida dokumentteja. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jolla saadaan sanallinen kuvaus dokumenttien sisällöstä. Tutkimuksen edetessä sisällönanalyysiä tehdään laadullisen aineiston jokaisessa vaiheessa.

Kyselyn vastaukset analysoitiin mukailten induktiivista sisällönanalyysiä alaluokkiin saakka. Luimme aineiston useamman kerran läpi saadaksemme kokonaiskuvan sisällöstä. Lähdimme etsimään aineistosta vastauksia kahteen tutkimuskysymykseemme. Poimimme aineistosta vastaukset ja jäsentelimme

ne tutkimuskysymysten alle. Pelkistimme aineistoa, minkä jälkeen yhdistimme samaa asiaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset yhteen muodostaen niistä alaluokat.

7 HENKILÖSTÖN KOKEMUKSIA SISÄISESTÄ VIESTINNÄSTÄ JA SEN KEHITTÄMISESTÄ UUDEN VIESTINTÄMALLIN SUUNNITTELUN POHJAKSI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille. Siirrettävä tieto koostuu asiakastietojen ja työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Hyöty saadaan, kun tiedon perille kulkeminen vahvistuu henkilöstön välille. Tämä vahvistaa ammattilaisten osaamista sekä asiakasturvallisuutta. Toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tilannekeskuksen rakennuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat. Tutkimuskysymykset olivat, millaisia kokemuksia henkilöstöllä on moniammatillisen viestinnän toimivuudesta ja millaisia asioita henkilöstön mielestä tulisi huomioida uuden viestintämallin suunnittelussa. Opinnäytetyön kyselytutkimukseen vastasi 14 SoTe-tiken eri ammattiryhmien edustajaa. Kyselytutkimuksen vastaustaulukot ovat liitteissä (LIITE 3 & LIITE 4).

7.1 Henkilöstön kokemukset moniammatillisen viestinnän toimivuudesta

Henkilöstön kokemukset moniammatillisen viestinnän toimivuudesta liittyivät kommunikointiin VIRVELLÄ ja puhelimella, viestinnän epäselvyyteen ja puutteisiin, päivittämättömiin yhteystietoihin, tiedonkulun puutteisiin, eriäviin tietojärjestelmiin, sekä tiedon puutteeseen toisten työn hyödyntämisen mahdollisuuksista. Moniammatillinen viestintä tapahtui suurimmalta osin VIRVE-verkkoa hyödyntäen. Henkilöstö koki, että VIRVE-liikenne tapahtui kohtalaisen hyvin, ja tässä ei koettu merkittäviä osaamispuutteita. Henkilöstö kuitenkin koki, että viestinnässä on erinäisiä puutteita sekä epäselvyyttä, joka näkyi erinäisinä tiedonkatkoksina. Lisäksi osa sosiaalialan vastaajista koki, että heidät unohdetaan herkästi yhtenä viranomaishenkilöstönä, millä on merkittävä vaikutus viestinnän toimivuuteen. Poliisin ja ensihoidon kanssa viestintä koettiin luontevammaksi, ja eri viranomaiset kokivat löytävänsä toisensa VIRVE-verkosta.

VIRVE-liikenne, oikealla kanavallakin pääsääntöisesti ollaan. Mikäli VIRVELLÄ ei kiinni saa, niin puhelin on ainakin toiminut

Tiedon katkoja, asiat eivät välttämättä tule perille asti vastaanottajalle

Puutteelliset ja yhtenevien viestintämallien puuttuminen

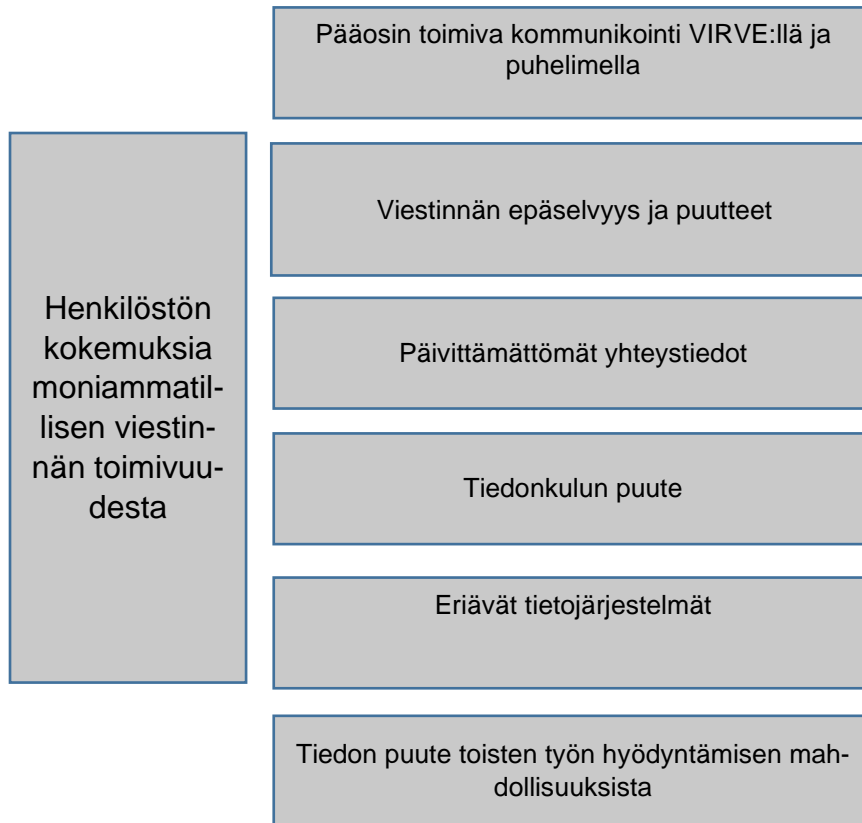
Henkilöstö koki haasteeksi useat puhelinnumerot, henkilöstön saavutettavuuden sekä yhteystiedot, jotka eivät olleet ajantasaiset. Ongelmana koettiin myös moniväyläinen yhteydenottomalli ja henkilöstöllä ei ollut tietoa, mikä olisi optimaalinen tapa tavoittaa eri henkilöstöä. Lisäksi epätietoisuus viestin läpimenosta ja erinäinen tiedon puute koettiin haasteellisina nykyisessä moniammatillisessa toiminnassa. Jaettavaa tietoa koettiin olevan erittäin runsaasti mistä johtuen riskinä on se, että kaikki välitettävä tieto ei pysyisi mielessä ja tavoitaisi eri viranomaistahoja. Lisäksi ongelmana koettiin myös henkilöstön eri tietokannat, minne tietoa kirjataan. Näin ollen järjestelmät eivät ”keskustele” keskenään, joka on omiaan myös vaikeuttamaan viestinnän toimivuutta. Moniammatillisen viestinnän toimivuuden ongelmana koettiin myös se, että henkilöstö ei tunnistanut eri viranomaisten toiminnan mahdollisuuksia. Puutteita koettiin myös olevan viranomaisyhteistyössä, mikä ilmeni siten, että eri viranomaiset olivat hyvin itsenäisiä toimijoita. Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuntemattomuus yhtenä viranomaistahona nousi tutkimuksessa esille. Yhteenvedo keskeisistä tuloksista on kuvattuna seuraavalla sivulla olevassa kuviossa (KUVIO 3).

Monta väylää, joita kautta otetaan yhteyksiä, osalle soitot, osalle viestit, osalle sähköpostia

Potilaan yhteystiedot vajavaiset, esim. hoitokodin asukkaan tiedoista ei useimmiten löydy yhteystietoja hoitokotiin ja millainen hoitokoti on kyseessä, onko yövalvontaa tms.

Eri toimijat kirjaavat eri paikkoihin, jotka ei kaikilla näkyvillä. Usein potilaat tulevat päivystykseen jonkun tahon lähettämänä ja eivät itse osaa sanoa mikä on vialla ja miksi on tullut. ns. hoitajan lähete puuttuu

Kotihoidon kanssa ei tehdä konkreettista yhteistyötä tällä hetkellä. Ovat täysin oma tiimi ja yksikkö. Sosiaali- ja kriisipäivystys on myös täysin tuntematon yhteistyötaho



KUVIO 3. Henkilöstön kokemuksia moniammatillisen viestinnän toimivuudesta

7.2 Viestintämallin suunnittelussa huomioitavia asioita

Henkilöstön mukaan viestintämallin suunnittelussa tulee huomioida toimiva VIRVE-liikenne, selkeä yhteinen viestintämalli, ajantasaiset yhteystiedot, tiedon käytettävyyys, tahtotila yhteiselle tietokannalle ja henkilöstön sitoutuneisuus. Strukturoitu, ohjeen mukainen VIRVE-viestintä nähtiin tärkeänä tekijänä uuden viestintämallin suunnittelussa. Eri viranomaisten ammattitaidollinen kunnioitus ja selkeä viestintä VIRVE-verkossa helpottavat henkilöstön välistä kommunikointia ja luovat vahvan pohjan selkeälle viestinnälle. Tärkeänä tekijänä uudessa viestintämallissa nähdään myös selkeä ja yksinkertainen toimintamalli viestinnälle. Tärkeäksi tekijäksi nostettiin myös jokaisen kouluttaminen viestintämalliin ja sitouttaminen toimimaan myös viestintämallin ohjeistuksen mukaisesti. Ytimekkäällä ja toimivalla raportoinnilla turvataan viestintämallin toimivuus. Esiin nousi myös tarve ajantasaisille yhteystiedoille ja selkeyttä siihen, mihin otetaan tarpeen vaatiessa yhteyttä epäselvyyksien välttämiseksi. Yhteystiedot tulisi olla helposti saatavilla ja päivitettävissä, mikäli niihin on tulossa muutoksia.

VIRVE-viestintä: Ohjeen mukainen VIRVE-viestinnän käytön ohittaminen (verbaalisen kommunikaation pidentyminen) yleisellä tasolla: Toisen viranomaisen/toimijan kompetenssin kunnioittaminen

Selkeä toimintamalli, selkeä kaavio, KAIKILLE tiedoksi, myös esim. ensihoitoyksiköille, ei vain SoTe-tikelle

Ajantasaiset tiedot mihin ja millä ottaa yhteyttä

Puhelinnumerot helposti saatavilla ja ihmiset tavoitettavissa

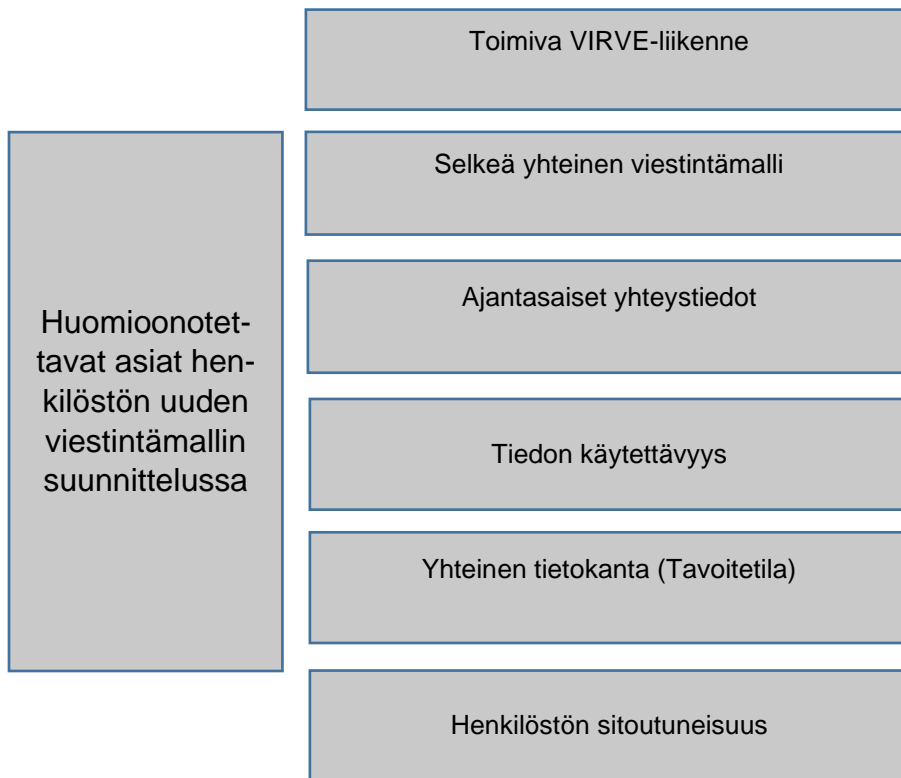
Henkilöstö koki, että tieto tulee olla helposti käytettävissä ja jaettavissa eteenpäin koko henkilöstön kesken. Myös tapa, miten tietoa vaihdetaan, tulisi olla mahdollisimman helposti ja nopeasti löydettävissä. Hyvät tietotekniset ratkaisut nähtiin tärkeänä tekijänä toimivassa viestintämallissa. Henkilöstön välinen yhteinen tietokanta, selkeät yhteiset toimintatavat sekä pelisäännöt nähtiin merkittävänä tekijänä viestintämallissa. Jotta uuden luominen voisi käytännössä onnistua, tarvitaan jokaiselta sitoutumista yhteisen viestintämallin rakentamisessa. Uuden luominen on aina muutosta johonkin vanhojen toimintatapojen muuttamiselle, ja näin ollen yhteinen tahtotila uuden toiminnan luomiselle nousi merkittäväksi. Seuraavan sivun kuviossa (KUVIO 4) kuvataan huomioonotettavat asiat uuden viestintämallin suunnittelussa.

Helppous, nopeus, selkeästi löydettävissä asiat ja nopeasti

Hyvät ICT-ratkaisut. Sosiaaliset taidot

Helppous, yksi ja sama sovellus kaikille, jota kautta yhteys joko viestillä tai soitolla. Numerot samassa väylässä helposti löydettävissä, ettei aikaa mene etsimiseen

Selkeät yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt. Kaikilla samanlainen tieto, kuinka tilanteissa toimitaan. Halukkuus tehdä ennen kaikkea yhteistyötä



KUVIO 4. Huomioonotettavat asiat henkilöstön uuden viestintämallin suunnittelussa

8 SISÄISEN VIESTINNÄN TOIMINTAMALLIN RAKENTUMINEN

Esitimme tulokset SoTe-tike-työelämän edustajalle sekä ydinryhmän jäsenille Teams-kokouksessa syyskuussa 2022 ja keskustelimme niistä yleisellä tasolla. Teimme ehdotuksia viestintämallin yksityiskohtaisesta rakenteesta ja kuuntelimme ydinryhmän tarpeita viestintämallin sisällöstä. Kehittämistyölle ominaista on, että kehittämistyön tekijä toimii osana asiaankuuluvaa ryhmää. Toimivat ratkaisut vaativat ryhmän yhteistyötä pohdittaessa, mitä tietoa tarvitaan ja mihin sitä käytetään. (Ojasalo ym. 2015, 40.) Kokouksen jälkeen työstimme viestintämallia saatujen ohjeiden mukaisesti, pitäen työelämän edustajan tietoisena viestintämallin etenemisestä. Yhteistyötä työelämän edustajan kanssa pidimme yllä sähköpostein sekä puhelimitse viestintämallia työstäessä.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä arviointia toteutetaan koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen aikaisemmassa vaiheessa arvioinnin tehtävään kuuluu suunnata kehittämistyötä oikeaan suuntaan ja antaa palautetta tutkimustyön tekijöille. (Ojasalo ym. 2015, 47.) Lähetimme viestintämallin kommentoitavaksi työelämän edustajalle. Korjausehdotuksia saatuamme teimme pyydetyt muutokset viestintämalliin. Viestintämallin tekemisessä huomioimme aiheeseen liittyvää luotettavaa teoriaa sekä lakeja. SoTe-tike-henkilöstö käsittelee päivittäisviestinnässä asiakasasiakirjoja ja -tietoja, joten tietosuojan käsittely viestintämallissa on perusteltua.

Operatiiviseen viestintään kuuluu tiimityöt, esihenkilöviestintä sekä työ- ja tuotantoprosessien ohjaus. Operatiiviseen viestintään kuuluu olennaisesti kaikki viestinnän järjestelyt, mitä organisaatio tarvitsee toimivan viestinnän onnistumiseksi. Operatiivinen viestintä on myös organisaatiossa tapahtuvaa arki- viestintää delegoinnin, työohjeiden antamisen, koordinoinnin ja valvomisen kautta. Kyse on siis asiantuntijoiden, alaisten sekä esihenkilöiden välisestä viestinnästä. Tiimiviestinnässä on tärkeää tiedostaa, mitä muotoja ja työkaluja niin kasvokkain kuin etänä työntekijöillä on viestintään käytössä. (Åberg 2022, 17.) Opinnäytetyönä tehdyn kehittämistyön tuotoksena rakentui sisäisen viestinnän malli SoTe-tike-henkilöstön käyttöön. Mallin hyväksyi työelämän edustaja. Mallia ei voida julkaista yleiseen jake- luun tuotoksen viranomaistietojen vuoksi, mutta sisällysluettelo esitetään seuraavalla sivulla kuvassa kaksi (KUVA 3).



Sisällysluettelo		Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
<ol style="list-style-type: none"> 1. Johdanto 2. SoTe-tilannekeskus 3. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintästrategia 4. Viestintä 5. Viestinnän tietosuoja 6. Moniammatillinen yhteistyö 7. Viestinnän haasteet 8. Opinnäytetyön kyselytutkimuksen vastauksista otantaa 9. Viestinnän kehittäminen 10. Laadukkaan viestinnän perusteita 	<p>Operatiivinen viestintä</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIRVE - Viranomaisverkko 2. VIRVE – viestinnän ohjeistus 3. SoTe-tike toimijoiden yhteystiedot 4. Päivittäisviestintä → Vuoronvaihtoraportti 5. Viestinnän kehitys, arviointi ja seuranta 	

KUVA 3. Sisäisen viestinnän mallin sisällysluettelo (mukaillen sisäisen viestinnän malli moniammatillisessa SoTe-tilannekeskuksessa 2023)

Tutkimuksellisen kehittämistyön loppuarvioinnissa arvioidaan, kuinka kehittämistyössä onnistuttiin. Kehittämistoimien vaikutuksia ja kehittämisen etenemistä lopputuotoksen suhteen voidaan arvioida niin yksilön kuin organisaation toiminnan osalta. (Ojasalo ym. 2015, 47.) Viestintämalli jalkautetaan SoTe-tike-projektityöntekijän toimesta henkilöstön käyttöön. Malli jalkautuu henkilöstön käyttöön opinnäytetyön projektin valmistumisen jälkeen. Koska SoTe-tike-toiminta on uutta ja toimintastrategia muokkautuu vielä ajan kanssa, tulee myös viestintämalli jatkossa muokkautumaan tarpeita vastaavaksi. Jalkautumisvaiheessa viestintämalli tehtiin työelämän tarpeita vastaavaksi. Vastuu viestintämallin päivittämisestä ja kehittämisestä ajan tarpeisiin, sekä henkilöstön perehdytys ja sitouttaminen jäävät SoTe-tike-esihenkilöstön vastuulle. Hyvinvointialueiden SoTe-tike-toiminnan laajentuessa kyseistä mallia voivat jatkossa tulla hyödyntämään myös uudet perustettavat SoTe-tilannekeskukset.

Sisäisen viestinnän mallissa esitellään SoTe-tike. Teoriaosuudessa esitetään yleistä tietopohjaa viestinnästä, viestinnän tietosuojasta, sekä moniammatillisesta yhteistyöstä. Viestintämallissa esitetään opinnäytetyön tuloksia, tarve mallille, sekä opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite. Mallissa on erikseen esitetty operatiivisen viestinnän toimintana VIRVE-viestinnän ohjeistus, SoTe-tike-henkilöstön yhteystiedot, päivittäisviestinnän vuoronvaihtoraportti, sekä keinot viestinnän toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen.

9 OPINNÄYTETYÖN POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille. Siirrettävä tieto koostuu asiakastietojen ja työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Hyöty saadaan, kun tiedon perille kulkeminen vahvistuu henkilöstön välille. Tämä vahvistaa ammattilaisten osaamista sekä asiakasturvallisuutta. Toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tilannekeskuksen rakennuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat. Sisäisen viestinnän tutkimus ja viestintämalli tehtiin SoTe-tike-henkilöstön käyttöön. Kyseiseen organisaatioon ei aiemmin ollut kehitettynä yhteistä sisäisen viestinnän mallia.

9.1 Tulosten pohdinta

Henkilöstölle toteutetun kyselyn tuloksista nousi esille tarve yhtenäiselle sisäisen viestinnän mallille. Vastauksista ilmeni, että tiedon siirtymisessä SoTe-tike-henkilöstön välillä on puutteita, joista voi seurata väärinymmärrystä ja sekaannusta. Vastaajat kokivat haasteena tiedon jäämisen puutteelliseksi eriävän tietokannan vuoksi, koska asiakkaita koskevat asiat kirjataan eri tietokantoihin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen tai muun asiakas- ja potilastietoja käsittelevän henkilön toiminnan tulee perustua asiakastietojen käyttöoikeuksiin. Ammattihenkilö saa käsitellä vain välttämättömiä potilastietoja, joihin hänellä on käyttöoikeus. Käyttöoikeus muodostuu esimerkiksi asiakas- ja potilashoitosuhteessa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, § 15.) Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen käyttöoikeudet käsiteltäviin asiakastietoihin on määriteltävä palvelutehtävittäin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, § 23.) SoTe-tike-pilotointi aloitettiin ennen vuoden 2023 hyvinvointialueiden alueuudistusta Seinäjoen kaupungin ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin pilottihankkeena. Yhteistä tietokantaa on vaikea juridisteknisistä syistä toteuttaa pilottiaikana. SoTe-tike-henkilöstö käsittelee samojen asiakkaiden tietoja. Heillä kaikilla ei kuitenkaan ole laillista oikeutta käyttää yhteistä tietokantaa. Tämä hankaloittaa tiedonkulkua asiakastietojen käsittelystä. Jatkossa yhteinen tietokanta tukisi toimia, mutta nykyinen lainsäädäntö ei mahdollista tämän toteutumista.

Tehokas toiminta tarvitsee jonkin teknisen alustan, jolla arkiviestintä selkeytyy. Yhtenä mahdollisuutena pitäisimme viestintäkanavaksi esimerkiksi Krivat-järjestelmää, joka on jo laajasti käytössä eri viranomaisten keskuudessa. Tämä osoitettiin myös omassa organisaatiossamme erittäin hyödylliseksi järjestelmäksi Covid-19-pandemian kriittisimpinä aikoina. Krivat-järjestelmällä pystyi pitämään tilannekuvaa yllä koko erityisvastuualueella, eli Tampereen yliopistollisen sairaalan hyvinvointialueiden välillä. Yhteydenpito tapahtui Krivat-järjestelmän pikaviestintätoiminnolla, jossa kirjautuneet käyttäjät näkivät reaaliajassa organisaatiomme raportit Covid-19-tilanteesta jokaiselta päivältä.

Krivat-järjestelmä on suunnattu pitkälti poikkeus- ja häiriötilanteisiin valtakunnan tasolla, mutta toimisi myös arkiviestinnässä parantaen tiedonvaihtoa edistämällä tilanneselvitystä ja erilaisten häiriö- tai ongelmatilanteiden korjausta. Krivatilla pystytään luomaan ajantasaista tietoa ja näin ollen myös parantamaan viranomaisten toimintakykyä. (Erillisverkot.) Käyttämällä erilaisia tietojärjestelmiä, jonne asiakastietoja on mahdollisuus taltioida, nousee esiin vahvasti tietosuojakysymykset. Eritoten terveydenhuollossa nämä kysymykset nousevat pinnalle vahvasti, koska terveydenhuollossa käsitellään tavallisesti asiakkaiden henkilökohtaisia ja arkaluonteisia asioita. Sorvettula (2015, 37) toteaa, että yksityisyyden suoja on hyvin korostetussa asemassa ja lainsäädäntö yksityisyydensuojasta on kiristynyt jatkuvasti.

Tietyt asiakasryhmät saattavat nousta haastaviksi hoidettaviksi moniammatillisesti, koska asiakkaalla on oikeus myös kieltää henkilötietojensa käsittely. Tämä poistaa mahdollisuuden asiakkaan tietojen käsittelyn viranomaisilta. Tämä voi johtaa potilasturvallisuuden vaarantumiseen. Sorvettula (2015, 36) käsittelee asian ongelmallisuutta omassa artikkelissaan myös siitä näkökulmasta, että hätätilannepotilaita voidaan joutua hoitamaan puutteellisilla tiedoilla, joilla voi olla merkittävä vaikutus potilaan hoitoon. Yhtenä keinona hän tuo esille sen, että potilastietojen käyttämistä koskevasta kielto-oikeudesta tulisi luopua ja korvata laajalla informaatiovelvollisuudella sekä sosiaali- ja terveydenhuollon lakia tulisi yhtenäistää.

Kyselyn tuloksissa nousi esiin, että sisäisen viestinnän mallille on tarvetta. Henkilöstöllä on ollut eri viestintäkanavia, ja sen myötä on helposti tullut tiedonkatkoksia. Yhtenäinen viestintämalli mahdollistaa selkeän viestinnän onnistumisen. SoTe-tike-hanke on uusi ja henkilöstöön kuuluu useita eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Viestintäkanavat ja toimintatavat tulee olla selkeät ja helposti saatavissa. Tärkeänä tekijänä viestintämallissa on mielestämme se, ettei malli saa olla liian monimutkainen.

Käytännöllinen ja helposti tulkittavissa oleva malli auttaa päivittäisviestinnässä parhaiten. Liian vaikealukuinen malli on työläs päivittäiskäyttöön ja on omiaan aiheuttamaan väärinymmärryksiä. Viestinnän vuosikello voidaan liittää myöhemmin malliin SoTe-tilannekeskustoiminnan kehittymisen myötä.

Sisäinen viestintä on merkittävä osa-alue organisaation toiminnassa ja kuuluu olennaisena osana esihenkilötyöskentelyyn. Viestintään liittyen organisaatioilla on saatavissa useita eri perehdytyksiä, koulutusmahdollisuuksia ja tilattavissa erilaisia viestinnän oppaita. Hyvällä ja toimivalla viestinnällä organisaation toimintaa ja tuloksia saadaan kehitettyä. Esihenkilöiden ammattimainen viestinnän osaaminen toimii roolimallina myös organisaation työntekijöille.

Tutkimuksellisen kehittämistyön onnistumisen seurannassa voidaan hyödyntää erilaisia mittareita. Eri-laisten mittareiden avulla työn tuloksia ja vaikuttavuutta voidaan myöhemmin arvioida ja kehittää. (Ojasalo ym. 2015, 33.) Viestintää tulee arvioida säännöllisin väliajoin esimerkiksi henkilöstön palautekyselyllä. Saaduilla tuloksilla voidaan kehittää toimintamallia. Henkilöstöä on tärkeä kuunnella viestintää kehittäessä. Henkilöstö on tärkeä kouluttaa ja perehdyttää organisaation viestintämallin mukaiseen toimintaan. Opinnäytetyön tuotoksen kautta organisaation henkilöstö pystyy arvioimaan ja kehittämään myös omaa toimintaansa sisäisessä viestinnässä. Sisäinen viestintä on taito, jossa niin organisaation esimies kuin työntekijä voi jatkuvasti kehittää itseään.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteissa mainitaan, että työn tuotoksen tulee olla käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo ym. 2015, 48). Tätä opinnäytetyötä voi hyödyntää sisäistä viestintää työssään tarvitsevat työntekijät. Opinnäytetyössä on viestinnän eri keinoja päivittäisen sisäisen viestinnän toimimiseen. Moniammatillinen yhteistyö korostuu SoTe-tike-toiminnassa. Useista eri toimijoista koostuvan SoTe-tiken toiminta hyötyy viestinnän onnistumisesta. Viestintä toteutuu moniammatillisen henkilöstön kesken luotettavimmin, kun taustalla käytössä on yhteinen viestintämalli. Vastauksissa esille nousi tiedonkulun puute. Yhteisellä päivittäisraportoinnin rungolla ja sitä toteuttamalla turvataan tiedon perille meno.

Yhteisen tietokannan toteutuminen SoTe-tike-henkilöstön väliseen viestintään olisi toimintaa tukevaa, mutta vaatisi lakimuutoksen. Nähtäväksi jää, toteutuuko lakimuutos tulevaisuudessa, kun toiminta kehittyy ja SoTe-tilannekeskusten toiminta lisääntyy. Sisäisessä viestinnässä henkilöstö käsittelee asiakastietoja, jolloin on juridisesti tärkeää huolehtia tietosuojasta. On tärkeää varmistua siitä, mitä tietoja henkilöstö saa sisäisessä viestinnässä käsitellä ja mitä tietosuoja työssä tarkoittaa. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöstön viestinnän koulutuksiin sisältyy myös asiaa tietosuojaista.

9.2 Etiikan pohdinta

Opinnäytetyön aihevalinnalla oli suuri merkitys opinnäytetyön toteuttamisen ja työn loppuun saattamiseksi. Aihealue on hyvä olla sellainen, joka on tekijälle ennestään tuttu, jotta opinnäytetyön työ määrä ei kasva kohtuuttoman suureksi. On tilanteita, jossa opiskelija haluaisi tehdä opinnäytetyönsä sellaisesta aiheesta, joka ei suoranaisesti liity opintoihin. Se on mahdollista, mutta vaarana on, että tutkimustulokset eivät tuota alalle mitään uutta tietoa. (Kananen 2019, 15–16.) Aihealueen valinnan teimme yhteistyössä SoTe-tiken projektipäällikön kanssa. Aiheen hyväksyi myös opinnäytetyön ohjaava opettaja. Opinnäytetyön aiheelle oli tarvetta, koska aikaisempaa viestintämallia ei moniammatillisen henkilöstön välille ollut olemassa. Käytännön haasteena viestinnässä oli ollut tiedon siirtymisen puutetta. Pidimme myös itse tärkeänä tuottaa opinnäytetyö, josta on hyötyä työelämälähtöiselle toiminnalle. Opinnäytetyön aihe ei osoittautunut mielestämme eettisesti araksi, koska organisaatioilla oli yhteinen tahtotila saada toimiva viestintämalli käyttöön.

Tutkija hakee tutkimusluvan kohdeorganisaatiosta, josta hän rekrytoi tutkimukseen osallistuvat. Tutkimusluvan myöntäjä tekee kohdeorganisaatiossa päätöksen saatuaan tarvittavat materiaalit, joita ovat muun muassa lupalomake, tutkimussuunnitelma, tiedote ja tiedonkeruulomake. (Kettunen 2018.) Tutkimusluvan myöntäjälle on tärkeää kuvata tarkasti tutkimukseen osallistuvien hankkimisesta. Luvan myöntäjän on tärkeä tietää, kuinka paljon resursseja organisaatiolta odotetaan tutkimuksen toteuttamiseen. Aineistosta tulee ilmetä, ketkä tutkimuksessa ovat tiedonantajina, osallistujina ja tutkimuskohteenä. (Kankkunen ym. 2017, 101–102.) Tutkimusluvan opinnäytetyölle haimme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sekä Seinäjoen kaupungin edustajilta.

Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tulee voida luottaa tutkijaan ja tutkimukseen. Lisäksi osallistujien tulee antaa tietoinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Osallistuminen on vapaaehtoista ja siihen osallistumisesta voi myös kieltäytyä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on itse yhteydessä vastaajiin, mikä voi hankaloittaa heidän halukkuuttaan kyselyyn osallistumisesta. Tutkijan tulee tiedottaa tutkimukseen osallistujille, mitä tietoa kyselyillä haetaan, miten vastauksia säilytetään ja mitä saatavilla tuloksilla halutaan saavuttaa. (Koivisto ym. 2019; Kankkunen ym. 2017, 101–102.) Esihenkilö valitsi kyselyyn vastaajat harkinnanvaraisesti antamiemme kriteerien pohjalta. Tällä tavalla varmistimme siitä, että vastaajilla oli asiantuntemus aiheeseen. Laadimme tiedotteen (LIITE 1), jossa tiedotimme vastaajia tutkimuksen aiheesta, tutkimuksen tavoitteesta ja tarkoituksesta, sekä vastaamisen vapaaehtoisuudesta. Liitimme tiedotteen kyselyn sähköpostin yhteyteen.

Opinnäytetyössä tutkimuseettisten periaatteiden yksi tärkeimpiä asioita on tutkittavien yksityisyyden suojan varmistaminen eli anonymiteetin turvaaminen (Kuula-Luumi 2018). Anonymiteetti on keskeisessä roolissa tutkimustyötä tehdessä. Tutkimustietoja ei tule luovuttaa kenellekään tutkimustoiminnan aikana. Tutkimusaineisto tulee lisäksi säilyttää huolellisesti joko lukitusti tai vaihtoehtoisesti sähköisesti salasanalla suojattuna, sekä hävittää suunnitellusti. Vain tutkijalla on oikeus käsitellä tutkittavien nimeen liittyviä asioita tutkimuksen aikana. Tutkimusaineiston säilytys sekä varmuuskopiot tulee varmistaa sillä tavalla, että materiaali on suojassa mm. tulipalon, murtovarkauden sekä mahdollisen vesivahingon tai ilkeivallan varalta. (Kankkunen ym. 2017, 221–227.)

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä, jossa ei kysytty vastaajien tietoja, joten aineistosta ei voinut tunnistaa vastaajia. Osa vastaajista oli tutkijoille tuttuja, minkä vuoksi Webropol-kysely palveli hyvin mahdollistaen vastaajien anonymiteetin. Kuvassimme tulokset siten, ettei ketään yksittäistä vastaajaa voinut tunnistaa. Säilytimme aineiston huolellisesti salasanalla suojatulla tietokoneella, emmekä lähettäneet kopioita muille sähköisille alustoille. Kenelläkään ulkopuolisella ei ollut pääsyä tietokoneelle. Tuhosimme aineiston työn valmistuttua huolellisesti. Varmistimme, ettei tutkimukseen liittyviä materiaaleja jäänyt saataville.

Plagiointina käsitetään sellainen toiminta, jossa jonkun toisen tuottamaa kirjoitusta esitetään omana tekstinä. Myös idean varastaminen katsotaan plagioinniksi. Viitemerkinnät on osoitettava työssä selkeästi, jotta tiedetään, mikä on tutkijan omaa ja mikä on jonkun toisen tuottamaa tekstiä. (Kankkunen ym. 2017, 175–176.) Tutkijan on tutkimusta tehdessään oltava lisäksi lähdekriittinen. Tutkimuksen tekijän on huolehdittava, että hänen käyttämänsä toiminta tutkimusta tehdessä ei loukkaa muiden tutkijoiden identiteettiä eikä yksityisyyttä. (Hirsjärvi ym. 2018, 186–189.)

Copyright-oikeus on jokaisella, mikä tarkoittaa, että lainatessa toisen tekstiä, on lähdeviittaus osoitettava asianmukaisesti. Nykyisessä maailmassa plagiointi on helpottunut internetin avulla, mutta on kehitetty ohjelmia, jotka tunnistavat mahdollisen plagioinnin. Itseplagiointi tarkoittaa sitä, että tutkija muuttaa vain pieniä osia omassa tutkimuksessaan ja näin ollen harhaanjohtaa tiedeyhteisöä omassa tutkimustyössä. (Hirsjärvi ym. 2018, 26.) Vilpillisiä muotoja ovat asioiden vääristely, sepittäminen, anastaminen ja luvaton lainaaminen (Kankkunen ym. 2017, 175). Tutkijan tulee olla rehellinen, huolellinen ja tarkka, jotta työn tulokset tulevat olemaan käytäntöä hyödyttäviä (Ojasalo ym. 2014, 48).

Lainatessamme tekstiä toisten lähteistä osoitimme selkeästi sen, mistä teksti on lainattu. Emme plagoineet emmekä toimineet opinnäytetyötä tehdessä vilpillisesti. Merkitsimme lähdemateriaalit huolellisesti sekä tekstiin että lähdeluetteloon. Toimimme lähdekriittisesti suosimalla relevantteja lähteitä. Olimme voineet hyödyntää tieteellisiä ja kansainvälisiä julkaisuja monipuolisemmin, sekä käyttää enemmän ajantasaisia tieteellisiä tutkimuksia.

Eettiset säännöt ja inhimillinen toiminta korostuvat työelämälähtöisessä kehittämisessä. Tutkija joutuu työyhteisössä työskennellessään miettimään pakottamisen ja suostuttelemisen rajaa osallistujiin liittyen. Tämä helpottuu, kun jokaisen kohderyhmän osallistuja ymmärtää oman osansa tutkimuksessa. Kun mietitään kehitettävää kohdetta, on tärkeää pohtia, kenen ehdoilla kehitettävä asia valitaan ja kuka tekee päätöksen lopullisesta aiheesta. (Ojasalo ym. 2014, 48–49.) Omassa työorganisaatiossa tutkimusta tehdessä tekijää motivoi halu saada jotain uutta aikaiseksi. Kuitenkin tutkijan päällekkäiset roolit voivat luoda jännitteitä organisaatiossa, mikä voi vaikuttaa tutkimusprosessin etenemisessä. (Seppänen-Järvelä 2003, 429.) Tutkimuksen kohderyhmänä oli SoTe-tiken henkilöstö, jolle kysely lähetettiin. Osa opinnäytetyön tutkimusosioon osallistuneista oli meille tuttuja, koska tutkimukseen osallistui myös kollegoitamme. Työmme ensihoidossa ei vaikuttanut opinnäytetyön tulosten tulkintaan.

Opinnäytetyötä tehdessä tulee toimia hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tutkijan epärehellinen ja epäeettinen toiminta vahingoittaa tutkimusta ja samalla tehdään loukkaus hyvää tieteellistä käytäntöä kohtaan. Tutkijan on toimittava avoimesti, rehellisesti ja huolellisesti, samalla toisten tutkijoiden töitä kunnioittaen. (Raivo & Lempinen 2019, 8–9.) Eettisesti hyväksyttävä tieteellinen tutkimus on luotettava ja tulokset ovat uskottavia vain, jos tutkimus suoritetaan kunnioittamalla hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu asianmukaisten tutkimuslupien hakeminen ja tutkimuksen käyttäminen mahdollisessa eettisessä ennakoarvioinnissa. (Varantola, Launis, Helin, Spooft & Jäppinen 2012.) Koko opinnäytetyöprosessin ajan noudatimme hyvän tieteellisen käytännön ohjeistuksia ja kunnioitimme tutkimukseen liittyviä eettisiä ohjeistuksia välttäen vilpillistä toimintaa. Noudatimme tarkasti tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja sekä ohjeistuksia.

Kehittämistyön eettisyydessä tulee huomioida kehittämistyössä moraaliset asiat. Työ tulee toteuttaa rehellisesti ja huolellisesti sekä tulosten tulee olla käytäntöä hyödyttäviä. (Ojasalo ym. 2015, 48.) Opinnäytetyön tuloksien myötä käytännön työskentely sisäisen viestinnän osalta helpottuu, kun henkilöstö saa käyttöönsä viestintämallin. Viestintämallin työstimme huolellisesti, huomioiden kyselytutkimuksen vastaajien näkemyksiä toimivan viestintämallin suunnittelusta.

9.3 Luotettavuuden pohdinta

Luotettavuutta pohdittaessa tulisi ottaa huomioon myös tutkijan puolueettomuuden näkökulmat. Yksiselitteisiä ohjeistuksia ei ole laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa, vaan tutkimusta tulisi arvioida kokonaisuutena, jolloin painoarvo on sisäisessä johdonmukaisuudessa. Tutkimustulokset ovat selkeämpiä ja helpommin ymmärrettävissä, kun työvaiheet kerrotaan yksityiskohtaisesti. Tärkeää on, että tutkija antaa lukijalle riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on toteutettu, jotta lukijoilla on mahdollisuus arvioida tutkimuksen tuloksia. (Tuomi ym. 2018, 150–164.) Olemme kuvanneet opinnäytetyöprosessin eri vaiheet huolellisesti, jotta lukija voi myös itse arvioida tulosten luotettavuutta.

Tutkimuksessa konstruktivistista lähestymistapaa käyttämällä pyritään tekemään muutos johonkin konkreettiseen kohteeseen. Tavoitteena on siis ongelman ratkaisu kehittämällä käyttöön tuotos, kuten malli, suunnitelma tai ohje. (Ojasalo ym. 2015.) Opinnäytetyölle konstruktivistisen lähestymistavan valinnan koimme oikeaksi, koska SoTe-tiken toiminnassa oli selkeä ja tiedostettu tarve viestinnän mallille. Konstruktivistinen lähestymistapa palveli näin ollen tarkoitustamme.

Tutkimuksen validiteetilla, eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmetodin kykyä mitata tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tulokset voivat väärentyä, jos kyselytutkimuksen vastaaja ei ymmärrä kysymyksiä niin kuin tutkija on toivonut. Näin ollen validiutta tulee tarkastella jo tutkimuksen suunnitelmavaiheessa. Validiteetilla varmistetaan myös, että tutkitaan oikeita asioita ja aineiston analyysi toteutetaan oikein. (Vilkkä 2021, 152; Kananen 2019, 32.) Rakensimme kyselylomakkeen kysymykset tutkimuskysymysten ja aikaisemman teorian pohjalta. Toteutimme esitestauksen kolmelle SoTe-tikehenkilölle. Tulokset osoittivat, että vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset, emmekä tehneet muutoksia kysymyksiin. Saimme vastaukset opinnäytetyön kahteen tutkimuskysymykseen.

Konstruktivistisessa tutkimuksessa tavoitteena on kehittää jotain uutta ja tarvittavaa aineistoa voidaan kerätä usealla eri tavalla, muun muassa kyselyllä. (Ojasalo ym. 2015.) Avoin kysely oli mielestämme oikea valinta opinnäytetyöhömme, koska saimme vastaukset tutkimuskysymyksiin. Vastaajilta vaadittiin kokemusta aiheesta. Aineistonkeruu tapahtui lokakuussa 2021, jolloin ei ollut henkilöstön loma-aika. Tulososan saturaatio täyttyi, mikä osoitti vastaajien valinnan olleen tarkoituksenmukainen. Analyysivaiheen toteutimme kyselytutkimuksen vastausten perusteella. Analyysivaiheessa liitimme tulososaan myös alkuperäisiä ilmauksia vahvistamaan tulosten luotettavuutta. Hyödynsimme tuloksia viestintämallin tekemisessä. Liitteeksi lisäsimme analyysintaulukot analyysin etenemisestä.

Viestintämalli tuotoksena vastasi opinnäytetyön tarkoitusta. Tavoitteiden toteutumista tulee arvioida mallin käytäntöön jalkauttamisen jälkeen. Kysyimme työelämän edustajalta ajoittain korjausehdotuksia, joiden myötä muokkasimme viestintämallin työelämän tarpeita vastaavaksi. Viestintämallin jalkauttamisen jälkeen voidaan vasta arvioida mallin toimivuutta käytännön työelämässä. Valmista mallia olisi mielestämme voinut käyttää arvioitavana vielä kohderyhmän keskuudessa. Näin olisimme voineet saada lisää palautetta ja tehdä tarvittavia muutoksia ennen mallin jalkauttamista henkilöstön käyttöön.

Vilkan (2021, 15) näkemyksen mukaan työelämän tutkimuksen tavoite on teorioiden, ammattikokemusten ja niiden käytäntöjen yhdistäminen. Yhdistäminen tapahtuu keinoin, joka edesauttaa eri ammattilaisten, sekä sidosryhmien kehitystä käytännöntaidoissa. Koskisen, Ruuskan ja Sunin (2018) mukaan on tärkeää seurata hankkeen vuorovaikutusta sekä vaikuttavuutta, ja sitä tulee arvioida kriittisesti. Hyödyksi on, jos hankkeen arviointiin voidaan käyttää ulkopuolisia sidosryhmiä. Ojasalo ym. (2014, 47–48) toteavat, että kehittämistyön aikaansaannoksen arvioinnissa voidaan arvioida lopputuloksen helppokäyttöisyyttä, sovellettavuutta sekä merkittävyyttä. Kehittämistyön lopussa olisi heidän mukaansa hyvä arvioida, saavutettiinke kehittämistyöllä muutoksia, mitä vaikutuksia sillä saatiin ja onko kehittämistyö valmis julkiseen jakeluun. Lisäksi arvioidaan, kuinka hyvin kehittämistyön tavoitteissa ja tarkoituksessa onnistuttiin.

Tuottamassamme viestintämallissa yhdistyy teoriatieto ja henkilöstön kokemukset konstruktivisen tutkimuksen mukaisesti. Tutkittua tietoa viestinnästä löytyi hyvin. Viestintämallissa tavoitteena oli saada tieto siirtymään päivittäistoiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Viestintämallin ohjeistusta toteuttamalla henkilöstö toimii yhtenäisellä viestintätavalla, mikä vähentää tärkeiden asiakastietojen huomiotta jäämisen. Tiedon perille meno esimerkiksi vuorovaihoilla vahvistuu ja virheet minimoituvat. Tämän myötä asiakasturvallisuus toiminnassa paranee. Mikäli SoTe-tike-toiminnan käytännöt tulevaisuudessa muuttuvat, tulee myös viestintämallin toimivuutta arvioida ja tarvittaessa muokata mallia tarpeisiin sopivaksi. Myös SoTe-tike-henkilöstön käyttökokemuksia tulee huomioida ja tehdä tarvittaessa muutoksia. Viestintämallin runkoa pystytään myös hyödyntämään laajemmin hyvinvointialueiden SoTe-tiken perustamistoiminnassa. Tuottamamme viestintämalli ei tule julkaisuun sen sisältämän viranomaisyhteistietojen vuoksi.

Tutkijan positiolla tarkoitetaan tutkijan suhdetta itse tutkimusongelmaan, tutkimusongelman aineistoihin sekä tutkimuksen menetelmiin. Tutkijalle saattaa muodostua tutkimusaiheeseen erityinen suhde omien henkilökohtaisten motiivien, ajatuksien sekä ideologioiden tai sosiaalisten taustojen kautta, ja

tämä on hyvä tiedostaa ja tuoda esille raportoidessa tutkimusta. (Koppa 2021.) Laadulliselle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että tutkija toimii lähellä tutkittavia, toimii osana tutkittavien toimintaa ja tekee ilmiöstä omia perusteltuja tulkintojaan. (Ojasalo ym. 2015, 105.) Tutkijan rooliimme kiinnitimme huomiota, koska toinen tutkijoista toimii ensihoidon kenttäjohtoyksikössä. Ensihoidon kenttäjohto kuuluu yhtenä toimijana SoTe-tike-henkilöstöön. Ensihoidon kenttäjohdossa hyödynnetään käytännön ohjeistuksen mukaista viestintää sekä ensihoidon kenttäjohdon sisäisessä vuorovaihdollisessa viestinnässä, että jokapäiväisessä vuorovaihtoraportoinnissa ensihoidon yksiköiden kesken kenttäjohdon vetämänä.

Selkeän viestintämallin avulla pyrittiin kehittämään organisaation sisäistä viestintää. On selvää, että selkeä tapa viestiä ei rajoitu vain ja ainoastaan SoTe-tiken hyödyksi, vaan tutkimuksien tuloksia voidaan kehittää toimiviksi laajemmin yli organisaatorajojen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatio kuin myös Seinäjoen Kaupunki ja hyvinvointialue tulevat tutkimustuloksista hyötymään kehittäessään organisaation sisäistä viestintää. Sisäinen viestintä tulee niin SoTe-tike-henkilöstön kuin koko organisaatiotasolla kehittymään ja viestintämalli tulee jatkossa muokkautumaan organisaation tarpeiden mukaisesti. Sisäisen viestinnän mallin kehittämisosassa mainitaan viestinnän vuosikello, josta jatkossa voisi hyötyä koko organisaatio, sekä muiden hyvinvointialueiden yhteyteen perustettavat SoTe-tiket. Viestintämalli sisältää viranomaisyhteystietoja, jonka vuoksi mallia ei julkaista kuina SoTe-tike-henkilöstön käyttöön. Viestintämallin runkoa voi hyödyntää myös muualla organisaatiossa.

9.4 Oman ammatillisen kasvun pohdinta

Ylemmän ammattikorkeakoulun tavoitteina opiskelija saa asiantuntija- ja johtamistehtäviin tarvittavia taitoja, kuten työelämän kehittämisen keinoja, ammatillisen toiminnan edellyttämiä valmiuksia, valmiuksia kehittää elinikäistä oppimista, sekä kehittää hyvää viestintä- ja kielitaitoa. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tekemisellä opiskelija näyttää valmiuden pystyä toimimaan itsenäisesti vaativassa asiantuntijatyössä. Tutkimustiedon kehittäminen ja tiedon soveltaminen, sekä erinäisten työelämän ongelmien ratkaisu on myös opinnäytetyön tekemisen yhtenä tavoitteena. (Centria 2022.)

Opinnäytetyön aihe oli alkuun pitkään etsinnässä. Koska aihe syntyi työelämän tarpeesta ja kiinnosti molempia, päädyimme tekemään opinnäytetyön sisäisestä viestinnästä. Tutkimusta tehdessä tutustuimme aiheeseen ja sen kirjallisuuteen ja sen myötä opimme toimivan sisäisen viestinnän tärkeydestä työyhteisössä. SoTe-tike-toiminta on uutta, eikä tutkimustietoa tilannekeskusviestinnästä ole tuotettu.

Toivottavaa olisi ollut, että tutkittavaa tietoa aiheesta olisi ollut saatavissa. Olisimme hyödyntäneet teorialtetta opinnäytetyössä.

Tietoperustan ja tutkimustulosten analysoinnissa sekä reflektoinnissa opimme, että myös oma viestinnällinen toimintatapa vaatii jatkuvaa kehittämistä. Opinnäytetyön molemmille tekijöille aihe oli melko vieras. Vaikka jokapäiväisessä omassa työssä tarvitsemme sisäistä viestintää, ei sen tärkeyttä ennen opinnäytetyön tekemistä ollut sisäistänyt kunnolla. Opinnäytetyön tutkimustuloksissa nousi esiin odotettuja kehittämiskohteita, joiden pohjalta lähdimme kehittämisprosessia työstämään. Kyselytutkimuksen tuloksia läpikäydessä totesimme, että yhteiselle viestintämallille todella oli tarve ja viestintämallista tulee olemaan apu työntekijöille ja esihenkilöille.

Ennen SoTe-tilannekeskuksen perustamista jokainen toimija suoritti työtehtäviensä täysin itsenäisesti tiedostamatta, mitä muut toimijat tekevät. On selvää, että tämä on ollut omiaan tuottamaan päällekkäistä toimintaa. Tyypillisimpiä tilanteita ovat olleet, kun esimerkiksi kotihoito on soittanut hätäkeskukseen ensihoitopalvelun paikalle ikääntyneen vanhuksen luo, koska kotihoidon resurssit eivät ole riittäneet hoitaa asiakkaan asioita. Myös kiire on ollut vaikuttavana tekijänä, ja usein kotihoidolla on ollut kiire seuraavan asiakkaan luo samanaikaisesti. Soittamalla hätäkeskukseen on saatu siirrettyä asiakkaan asian hoitaminen toiselle organisaatiolle.

Ongelmaksi syntyi usein se, että tieto asiakkaan tilanteesta tai todellisesta hätäkeskukseen soittamisesta jäi toisinaan ensihoidolle epäselväksi, koska kotihoito saattoi olla jo poistunut paikalta seuraavaan asiakkaan luokse ennen ensihoitopalvelun paikalle tuloa. Toisinaan kotihoidon edustaja on saatu kiinni jälkikäteen puhelimitse tai asiakkaan asiat on ehditty käsittelemään vain nopeasti ovella. Nykyinen perustettu SoTe-tilannekeskus ja moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kesken pyrkii toiminnallaan poistamaan edellä mainittua ongelmaa, jossa resurssit kohdennetaan oikein ja yksi viranomaisen hoitaisi kerrallaan asiakkaan asiaa. Tässä korostuu sisäisen viestinnän merkitys, kun viranomaiset keskustelevat keskenään asiakkaan asioista, jotta viesti kulkeutuu ja toimijat ymmärtävät toisiaan.

Viestintämallin toimivuutta on syytä arvioida kriittisesti myös tulevaisuudessa eri mittarein. Tähän pystytään hyödyntämään muun muassa seuraamalla päivystyskäyntien määrää ja niiden lisääntymistä tai vähentymistä. Vähentyneet päivystyskäynnit ovat selkeä merkki siitä, että SoTe-tike-toiminnalla on vaikuttavuutta, kun asiakas saa avun kotiinsa, hänen asioitaan hoidetaan moniammatillisesti ja asiakas lähetetään vain tarpeesta päivystykselliseen sairaalahoitoon. Tämä on omiaan säästämään henkilöstöresursseja, rahaa sekä lisäämään asiakasturvallisuutta.

Susanne:

Ylemmän ammattikorkeakoulun johtamisen ja kehittämisen opinnot ovat kehittäneet minua paljon niin oppijana kuin työntekijänä. Tiedon etsiminen, oikean tiedon löytäminen ja lähdekriittisyys on kohdallani kehittynyt paljon. Eri tutkimuksia, artikkeleita ja teoksia lukiessa keskittyy nykyään aiempaa enemmän tutkitun tiedon hakemiseen. Opinnoissa useiden eri aihe ryhmien oppimistehtävien avulla olen lisännyt tietoa, jota olen myös pystynyt hyödyntämään käytännön puolelle työelämään. Työntekijänä olen oppinut tunnistamaan, mitä elementtejä tarvitaan hyvän johtamisen taitoihin ja kuinka hyvä johtaminen heijastuu yrityksen työntekijöiden suorittamiseen, sekä koko yrityksen toimintaan ja tuloksen tekemiseen. Näiden elementtien myötä oma ammatillinen kasvuni on kehittynyt niin opinnäytetyön tekemisen kuin koko koulutuksen aikana.

Opinnäytetyön aihetta etsiessämme ajattelin, että aiheeksi olisi valikoitunut omaan ensihoitajan työhön liittyvä aihe. Kuitenkin viestintämallin tekeminen vastasi enemmän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aihetta, joten valinta oli lopulta helppo. Yhdessä opinnäytetyön tekeminen sujui mielestäni hyvin, ja molemmat saivat työtä tehdessä äänensä ja ajatuksensa esille. Viestintä aiheena on ollut minulle melko vieras, mutta työtä tehdessä ja useita eri tietolähteitä tutkiessa tieto on lisääntynyt paljon. Lisäksi viestinnän tärkeyttä, sen toimivuutta ja hyötyjä miettii nykyään paljon enemmän myös omassa työssä. Opinnäytetyön tekemisen myötä koen, että myös omat viestintätaitoni ja viestinnän eri keinojen käyttö on kehittynyt huomasti. Sairaanhoidoalaa, kuten moneen muuhunkin alaan, sisältyy vahvasti tiedon ikuinen oppiminen ja oman ammatillisen kasvun kehittäminen. Koen, että niin opinnäytetyön tekemisen avulla kuin ylemmän ammattikorkeakoulun suorittamisen myötä edellä mainitut asiat, sekä yleensäkin uuden tiedon etsiminen ja sen sisäistäminen on helpottunut kohdallani paljon.

Juha-Matti:

Koen, että ylemmän ammattikorkeakoulun koulutus on ollut minulle hyödyksi monella tavalla. Ensinäkin mainittakoon, että tiedonhaku taidot sekä lähdekriittisyys myös arkielämässä on kasvanut ja yleinen kyky kyseenalaistaa olemassa olevaa tietoa on lisääntynyt. Lisäksi huomaan itsessäni, että opinnäytetyön teon pohjalta halu viestiä myös itse selkeästi niin arkielämässä kuin työelämässä on lisääntynyt, ja moni arkielämän ja työelämän ongelma ratkeaa usein sillä, että ihmiset viestivät toisilleen selkeästi. Viestinnän määritelmä ja mitä kaikkea se pitää sisällään ei ollut itselleni millään tavalla selkeä ennen opinnäytetyön aloittamista. Jälkikäteen olen tyytyväinen aihevalintaamme ja kokonaisuuteen siitä,

miten paljon se antoi itselle ymmärrystä viestinnästä. Viestintätaitojen kehittyessä kehittyi myös oma ammatillinen kasvu niin koulutuksen kuin opinnäytetyön teon myötä. Työskennellessä ensihoidon kenttäjohdon työparina on johtamista tullut seurattua läheltä. Toimivalla ja onnistuneella viestinnällä on tärkeä rooli johtamisessa, mikä korostuu eritoten ensihoidon operatiivisessa johtamisessa. Viestintämallin tekeminen antoi paljon eväitä jatkoon myös omaan työhön ja viestinnässä toimimiseen.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSHAASTEET

Opinnäytetyöstä nousseet johtopäätökset

1. Moniammatillisen viestinnän onnistumisen haasteina ovat eriävät tietojärjestelmät, päivittämättömät yhteystiedot, viestinnän epäselvyys ja puutteet, sekä tiedonkulun puute. Nämä asiat ovat tärkeitä huomioida sisäisen viestinnän kehittämisessä.
2. Sisäisen viestinnän onnistuminen vaatii organisaation jokaisen työntekijän sitoutumisen. Sitoutuminen vaatii irtautumista vanhoista viestintätavoista sekä avointa suhtautumista uusien viestintämallien -ja tapojen omaksumiseen ja itsensä kehittämiseen. Organisaation uusien työntekijöiden koulutus ja perehdytys sekä vastuuhenkilöiden nimeäminen edesauttavat sisäisen viestinnän onnistumista.
3. Viestintämallissa korostuvat selkeys, ajantasaiset yhteystiedot, tiedon käytettävyys, henkilöstön sitoutuneisuus ja yhteinen tietokanta. Selkeällä ja toimivalla viestintämallilla tehostetaan koko organisaation toimintaa.

Opinnäytetyön pohjalta nousseita jatkotutkimusaiheita

1. Miten sisäisen viestinnän toimivuutta arvioidaan viestintämallin julkaisun jälkeen?
2. Miten esihenkilöt kokevat vastuunsa sisäisen viestinnän toimivuudesta?
3. Miten viestinnän koulutus vaikuttaa moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen?

LÄHTEET

- Centria-ammattikorkeakoulu. 2022. *Centrian opinnäytetyö- ja kirjoitusohjeet 2022*. Saatavissa: <https://libguides.centria.fi/c.php?g=691790&p=4956696>. Viitattu 27.3.2023.
- Erillisverkot. Krivat-palvelu. Saatavissa: <http://www.erillisverkot.fi/palvelut/krivat>. Viitattu 25.3.2023.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. 2023a. Hyvinvointialue. Saatavissa: <https://www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/>. Viitattu 15.6.2023.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. 2022. Hyvinvointialue- ja palvelustrategia. Saatavissa: https://www.hyvaep.fi/uploads/2022/12/etela-pohjanmaan-hyvinvointialue-ja-palvelustrategia_valtuuston-hyvaksyma-21.11.2022-148.pdf. Viitattu 17.6.2023.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. 2023b. Sosiaali- ja kriisipäivystys. Saatavissa: <https://www.hyvaep.fi/palvelu/sosiaali-ja-kriisipaivystys/>. Viitattu 20.8.2023.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. 2023–2025. Vaikuttavaa viestintää. Viestintästrategia 2023–2025. Saatavissa: <https://hyvaep-julkaisu.tweb.fi/ktwebscr/files/show?doctype=3&docid=47504&version=1>. Viitattu 21.8.2023.
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 2023. Kunnat. Saatavissa: <https://epliitto.fi/etela-pohjanmaa/kunnat/>. Viitattu 20.8.2023.
- Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas*. 2013. Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. (toim.). Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2013/1565-tyoyhteiso-viestii-jotta-olisi-olemassa>. Viitattu 1.3.2023.
- Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2017. *Linkki – työyhteisön viestintä*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes., P. & Sajavaara, P. 2018. *Tutki ja kirjoita*. 22. painos. Porvoo: Bookwell Oy.
- Isoherranen, K., Rekola, L., Nurminen, R. 2008. *Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, K. 2012. *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista viestintää kehittämässä*. Helsingin yliopisto: Helsinki. Akateeminen väitöskirja. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf. Viitattu 27.8.2021.
- Jakubiec, M. 2019. The importance of internal communication for management of an organisation. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/336990805_THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_COMMUNICATION_FOR_MANAGEMENT_OF_AN_ORGANISATION. Viitattu 2.9.2021.
- Juholin, E. 2017. *Communicare! – viestinnän tekijän käsikirja*. Turenki: Hansaprint Oy.
- Kananen, J. 2019. *Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas – avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen*. Jyväskylä: Punamusta Oy.

- Kananen, J. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas – näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. *Tutkimus hoitotieteessä*. 3–5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Keller, M. 2023. *Mitä on tietosuoja?* Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kettunen, J. 2018. Selvitä, tarvitsetko tutkimuksellesi luvan. Saatavissa: <https://vastuullinen-tiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/selvita-tarvitsetko-tutkimuksellesi-luvan>. Viitattu 7.8.2021.
- Koivisto, K. & Aro, P. 2019. Ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden eettiset kysymykset. ePooki 72/2019. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-eettiset-kysymykset/>. Viitattu 7.8.2021.
- Koppa. 2021. Tutkimuksen suunnittelu. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-suunnittelu#tutkijan-position-hahmottaminen>. Viitattu 20.3.2023.
- Kortekangas, P. & Suna, T. 2013. Asiakastilanne- ja -prosessi jäsentävät sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön. *Kuntalehti*. Saatavissa: <https://kuntalehti.fi/uutiset/asiakastilanne-ja-prosessi-ja-sentavat-sosiaali-ja-terveydenhuollon-toimintaympariston/>. Viitattu 3.8.2021.
- Kortelainen, K. & Manneri, A. 2018. Vuorovaikutusosaaminen moniammatillisessa projektitiimissä. *Parku* 14/6/2018. Saatavissa: <https://www.parku.fi/vuorovaikutusosaaminen-moniammatillisessa-projektitiimissa/>. Viitattu 3.6.2021.
- Koskinen, I., Ruuska, M. & Suni, T. 2018. *Tutkimuksesta toimintaan – Tieteentekijän opas viestintään ja vaikuttamiseen*. Tallinna: AS Pakett.
- Kuula-Luumi, A. 2018. Turvaa tutkittavan anonymiteetti. *Vastuullinen tiede- julkaisu*. Saatavissa: <https://vastuullinentiede.fi/fi/jatkokaytto/turvaa-tutkittavan-anonymiteetti>. Viitattu 5.8.2021.
- Laaksonen, H., Laitinen, H. & Hiilamo, H. 2020. *Sosiaali- ja terveydenalan järjestelmä*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lahdensuo, A-M. 2022. Henkilökohtainen tiedonanto, puhelinkeskustelu. 14.10.2022.
- Lahdensuo, A-M. 2021. SoTe-tike Etelä-Pohjanmaalla – ”OOO” Oikea apu, Oikeaan aikaan, Oikeassa paikassa. Powerpoint. Saatavissa: https://www.epsoteuudistus.fi/wp-content/uploads/sites/9/2021/04/Sote-tike_15042021_-1.pdf. Viitattu 3.6.2021.
- Laki rikoslain 38 luvun 9 ja 10 §:n muuttamisesta*. 1051/2018. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181051#Pidm45809188580128>. Viitattu 20.8.2023.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä*. 703/2023. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>. Viitattu 25.8.2023.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä*. 784/2021. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784>. Viitattu 23.8.2023.

- Laki tietosuojarikoksesta*. 5.12.2018/1051. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L38>. Viitattu 15.6.2023.
- Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. *Tehoa työelämän viestintään - puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Marjamäki, P-L. & Vuorio, J. 2021. *Viestinnän johtaminen – strategiasta tuloksiin*. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. *Moniammatillinen yhteistyö – Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. *Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3–4. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pappinen, K., Laitila-Özkoc, L. & Kiviniemi, L. 2016. Kuuluuko? Kuuntelen! Työyhteisöviestinnällä työhyvinvointia. ePooki 8/2016. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cID=698>. Viitattu 1.8.2021.
- Pelastustoimi. 2023. Ensihoito. Saatavissa: <https://pelastustoimi.fi/pelastustoimi/ensihoito>. Viitattu 20.8.2023.
- Perneger, T., Courvoisier, D., Hudelson, P. & Gayet-Ageron, A. 2014. Sample size for pre-tests of questionnaires. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/263815867_Sample_size_for_pre-tests_of_questionnaires. Viitattu 7.8.2021.
- Pesonen, P. 2017. *Viestinnän Lait*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Raivo, P. & Lempinen, P. 2019. Ethical recommendations for thesis writing at universities of applied sciences. Saatavissa: https://www.arena.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/ETHICAL%20RECOMMENDATIONS%20FOR%20THESIS%20WRITING%20AT%20UNIVERSITIES%20OF%20APPLIED%20SCIENCES_2020.pdf?t=1578480382. Viitattu 2.6.2021.
- Roivas, M. & Karjalainen, A-L. 2013. *Sosiaali- ja terveysalan viestintä*. Porvoo: Bookwell Oy.
- Salenius, S. & Sulkanen, L. 2021. Sisäisen viestinnän kehittäminen organisaatioissa. Saatavissa: <https://www.labopen.fi/lab-pro/sisaisen-viestinnan-kehittaminen-organisaatioissa/>. Viitattu 23.8.2021.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Viitattu 6.8.2021.
- Sairaanhoitajat. 2022. Alue-ensihoidon ydin on yhteistyössä. Saatavissa: <https://sairaanhoitajat.fi/alue-ensihoidon-ydin-on-yhteistyossa/>. Viitattu 23.8.2023.
- Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Ala-Huhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki-Julkaisu 44/2018. Saatavissa:

- <https://www.oamk.fi/epooki/2018/moniammatillinen-yhteistyö-sosiaali-ja-terveysalan-ammattilaisten-kuvaamana/>. Viitattu 20.8.2022.
- Seppänen-Järvelä, R. 2003. Tutkijana omassa organisaatiossa: sisäisen toimijan haaste. Yhteiskuntapolitiikka. 68(4), 429. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100340/034seppanen_jarvela.pdf?sequence=1. Viitattu 26.8.2021.
- Soininen, L. 2019. Päivystysapu 116 117 – kiireellistä hoidon tarpeen arviota ennalta määritellyin kriteerein. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 135(3), 227–8. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14768>. Viitattu 25.8.2023.
- Sorvettula, J. 2015. Tietosuoja. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Saatavissa: <https://journal.fi/fin-jehew/article/view/49622>. Viitattu 23.3.2023.
- Sosiaalihuoltolaki*. 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 23.8.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023a. Hyvinvointialueet vastaavat SoTe-palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä 1.1.2023 lähtien. Saatavissa: <https://stm.fi/hyvinvointialueet>. Viitattu 10.8.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023b. Kotihoito. Saatavissa: <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>. Viitattu 23.8.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023c. Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuu. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>. Viitattu 20.3.2023.
- SoTe-uudistus Etelä-Pohjanmaa. 2021. Saatavissa: <https://www.epsoteuudistus.fi/miten-teeimme/palvelujen-jatkuvuus-ja-kaytettavyys/sote-tilannekeskus/>. Viitattu 1.8.2021.
- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki*. 516/2004. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040516>. Viitattu 20.8.2023.
- Tanttu, K. 2007. *Palveluketjujen hallinta julkisessa terveydenhuollossa – prosessilähtöisen toiminnan hallinta koordinoinnin näkökulmasta*. Vaasa. Vaasan yliopisto Sosiaali- ja terveyshallintatiede. Väitöskirja. Saatavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/8048/isbn_978-952-476-187-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 27.8.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Kehittyvä palvelujärjestelmä. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma>. Viitattu 14.4.2023.
- Tietosuojalainsäädäntö. 2019. Suomen Laki. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2023. Tietosuoja. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/tietosuoja>. Viitattu 23.8.2023.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S-K. & Jäppinen, S. 2012. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje*. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>. Viitattu 5.6.2021.

Vilkman, P. 2021. *Yrityksen sisäisen viestinnän haasteet – työntekijöiden näkökulma. Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö. Teknisen viestinnän maisteriohjelma. Vaasa: Vaasan yliopisto. Pro gradu-tutkimus. Saatavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12840/UniVaasa_2021_Vilkman_Pia.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 15.6.2023.*

Vehkalahti, K. 2019. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 7.8.2021.*

Vilkkä, H. 2021. *Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-Kustannus.*

Warma-Lehtinen, E., Parviainen, K. & AKUSTI-foorumi. 2021. *Potilas- ja asiakastietojen käsittely yleisen tietosuojasääntelyn valossa – Nykytila, ongelmakohdat ja kehittämismahdollisuuksia. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Potilas-ja-asiakastietojen-kasittely-web.pdf>. Viitattu 22.9.2023.*

Åberg, L. 2022. *Merkityksellistävän yhteisöviestinnän malli. Saatavissa: https://mif.fi/wp-content/uploads/2022/02/Leif-Aberg_Merkityksellistavan-yhteisoviestinnan-malli_Ladattava-aineisto.pdf. Viitattu 23.8.2023.*

LIITE 1. Tiedote**TIEDOTE OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUVALLE****Opinnäytetyön nimi: Sisäinen viestintä moniammatillisessa SoTe-tilannekeskuksessa**

Opinnäytetyön tarkoitus: Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sisäisen viestinnän toimintamalli tiedon siirtämiseen SoTe-tilannekeskuksen moniammatillisen henkilöstön välille (kotihoito, ensihoidon kenttäjohto, alue-ensihoito, kotihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys, 116117-päivystysapupuhelin). Siirrettävä tieto koostuu asiakastietojen ja työtehtävien järjestelystä sekä eri vaiheissa olevien tapahtumien käsittelystä. Toimintamallin tavoitteena oli, että tieto siirtyy henkilöstön päivittäisessä toiminnassa arkiviestinnän mallin rakenteen avulla. Hyöty saadaan, kun tiedon perille kulkeminen vahvistuu henkilöstön välille. Tämä vahvistaa ammattilaisten osaamista sekä asiakasturvallisuutta. Toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tilannekeskuksen rakenneuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat.

SoTe-tike suunnitellaan, rakennetaan sekä pilotoidaan Seinäjoella yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Seinäjoen kaupungin kanssa. Opinnäytetyössä kyse on moniammatillisen viestinnän rakenteesta ja viestinnän toimintamallista.

Opiskelemme Centria-ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen YAMK-tutkintoa. Opintoihimme sisältyy opinnäytetyön tekeminen. Pyydän Teitä osallistumaan tutkimukseen, jonka tarkoituksena on selvittää SoTe-tikessä toimivien ammattiryhmien välisen sisäisen viestinnän toimivuutta. Opinnäytetyömme tavoitteena on luoda sisäisen viestinnän malli toimijoiden päivittäiseen toimintaan ja kehittää rakenne arkiviestintään, jossa toiminnan hyötyjinä ovat SoTe-tiken rakenneuudistuksessa toimijat sekä asiakkaat. Opinnäytetyömme kyselylomake lähetetään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen, sekä Seinäjoen kaupungin 30:lle SoTe-tiken toimijalle.

Opinnäytetyömme ohjausryhmään kuuluvat ohjaavana opettajana toimiva yliopettaja Centria ammattikorkeakoulusta sekä työelämän edustajana SoTe-tiken projektityöntekijä. Opinnäytetyöllemme tutkimusluvan haemme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta sekä Seinäjoen kaupungin edustajalta.

Tutkimuksen kulku

Tutkimus toteutetaan neljä (4) avointa kysymystä sisältävänä Webropol-kyselynä syksyllä 2021.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen perustuu täysin vapaaehtoisuuteen.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Webropol-kyselyn toteuttaminen tapahtuu anonymisti, jolla turvaamme vastaajien tietosuojan ja yksityisyyden. Tutkimuksen aikana noudatamme hyvän tieteellisen tutkimuksen käytännön ohjeistuksia ja kunnioitamme tutkimukseen liittyviä eettisiä ohjeistuksia.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyömme valmistuu syyskuussa 2023 ja valmis työ on saatavissa sähköisenä Theseus-tietokannasta. Valmis viestintämalli on tarkoitus ottaa käyttöön opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Ystävällisesti

Susanne Klemola

susanne.klemola@centria.fi

Centria-ammattikorkeakoulu

Juha-Matti Salo

juha-matti.salo@centria.fi

Centria-ammattikorkeakoulu

LIITE 2. Kyselylomake

1. Miten viestintä moniammatillisessa SoTe-tikessä mielestäsi pitäisi toimia?
2. Mitkä ovat viestinnän suurimmat ongelmakohdat?
3. Millä keinoilla viestintää voidaan parantaa SoTe-tiketoiminnassa?
4. Millaista koulutusta koet tarvitsevasi koskien SoTe-tiken ammattiryhmien välistä viestintää?

Kiitos vastauksestasi!

Tutkimuskysymys 1	Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Millaisia kokemuksia henkilöstöllä on moniammatillisen viestinnän toimivuudesta?	<p>”VIRVE:n välityksellä tehtävät kommunikoinnit tai suoraan toimivaan viranomaisnumeroon tulevat puhelut.”</p> <p>”VIRVE-liikenne, oikealla kanavallakin pääsääntöisesti ollaan. Mikäli VIRVE:llä ei kiinni saa, niin puhelin on ainakin toiminut.”</p>	<p>VIRVE-kommunikoinnit</p> <p>VIRVE-liikenne, puhelinkontakti</p>	Pääosin toimiva kommunikointi VIRVE:llä ja puhelimella
	<p>”Viestintä on hyvin heikkoa, sosiaalipuoli unohdetaan herkästi.”</p> <p>”Poliisin kanssa viestintä alkaa toimia kohtuullisesti, samoin ensihoidon kanssa.”</p> <p>”Puutteelliset ja yhtenevien viestintämallien puuttuminen.”</p> <p>”Tiedon katkoja, asiat eivät välttämättä tule perille asti vastaanottajalle.”</p>	<p>Heikko viestintä</p> <p>Toiset viranomaiset viestivät keskenään paremmin</p> <p>Viestintäohjeistus puutteellinen.</p> <p>Viestinnän epäselvyys</p>	Viestinnän epäselvyys ja puutteet
	<p>”Eri toimijoiden monet puhelinnumerot, joihin ei välttämättä saa yhteyttä.”</p> <p>”Useaan paikkaan soittelu, puhelinyhteydet.”</p> <p>”Monta väylää, joita kautta otetaan yhteyksiä, osalle soitot, osalle viestit, osalle sähköpostia.”</p> <p>”Potilaan yhteystiedot vajavaiset, esim. hoitokodin asukkaana tiedoista ei useimmiten löydy yhteystietoja hoitokotiin ja millainen hoitokoti on kyseessä, onko yövalvontaa tms.”</p>	<p>Useita puhelinnumeroita</p> <p>Yhteistietojen epäselvyys</p> <p>Liikaa kontaktivaihtoehtoja</p> <p>Yhteistiedoissa puutteita</p>	Päivittämättömät yhteystiedot
	<p>”Aivan liian paljon mahdollisuuksia, että tieto hukkuu tai ei saavu perille asiakasta koskevissa asioissa kaikkien tahojen suhteen”</p> <p>”Erilaisen tiedon jääminen pimentoon, koneista johtuen, asiakkaita tippuu itsestään. Informaation runsaus, ei pysy mielessä kaikki.”</p> <p>”Varmaan tiedonpuute on suuri syy vaikeuksiin.”</p>	<p>Tieto ei mene perille henkilöstön kesken</p> <p>Informaation runsaus, tieto jää pimentoon</p> <p>Tiedonpuute</p>	Tiedonkulun puute

	<p>”Eri toimijat kirjaavat eri paikkoihin, jotka ei kaikilla näkyvillä. Usein potilaat tulevat päivystykseen jonkun tahon lähettämänä ja eivät itse osaa sanoa mikä on vialla ja miksi on tullut. ns. hoitajan lähete puuttuu”</p> <p>”Eri tietokannat.”</p>	<p>Tietokannat erilaiset. Järjestelmät eivät ”juttele” keskenään</p> <p>Eri tietokannat</p>	<p>Eriävät tietojärjestelmät</p>
	<p>”Sosiaalipuolta ei tunnusteta yhtenä merkittävänä toimijana.”</p> <p>”Sosiaalitoimea ei pidetä ehkä tasa-arvoisena kenttäviranomaisena. Esim. lääkärit usein yrittävät soittaa sosiaalipäivystykseen saneluna lastensuojeluilmoituksia.”</p> <p>”Epätietoisuus/ tiedottomuus toisen ammattilaisen työstä / ammattitaidosta / mahdollisuuksista.”</p> <p>”Kotihoidon kanssa ei tehdä konkreettista yhteistyötä tällä hetkellä. Ovat täysin oma tiimi ja yksikkö. Sosiaali- ja kriisipäivystys on myös täysin tuntematon yhteistyötaho.”</p>	<p>Sosiaaliviranomainen unohtuu</p> <p>Sosiaalitoimea ei tunnusteta viranomaistahona</p> <p>Epätietoisuus muusta henkilöstöstä</p> <p>Viranomaiset eivät toimi yhteistyössä</p>	<p>Tiedon puute toisten työn hyödyntämisen mahdollisuuksista</p>

Tutkimuskysymys 2	Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Millaisia asioita henkilöstön mielestä tulisi huomioida uuden viestintämallin suunnittelussa?	<p>”Viranomaisten välinen strukturoitu VIRVE-liikenne.”</p> <p>”Viranomaislinjat varmistavat hyvän yhteydenpidon ja yhteyden saatavuuden.”</p> <p>”VIRVE-viestintä: Ohjeen mukainen VIRVE-viestinnän käytön ohittaminen (verbaalisen kommunikaation pidentyminen.) Yleisellä tasolla: toisen viranomaisen/toimijan kompetenssin kunnioittaminen.”</p>	<p>VIRVE-liikenne</p> <p>Viranomaislinjat</p> <p>Ohjeenmukainen VIRVE-viestintä</p>	Toimiva VIRVE-liikenne
	<p>”Yhteiset, yksinkertaiset säännöt/ohjeet koko henkilöstölle. Sovitut toimintatavat: Miten viestitään, kuka viestii jne.”</p> <p>”Selkeä toimintamalli, selkeä kaavio, KAIKILLE tiedoksi, myös esim. ensihoitoyksiköille, ei vain SoTe-tikelle.</p> <p>”Se, että se on mahdollisimman yksinkertainen eikä liian monimutkainen viestintämalli.”</p> <p>”Viestin pitää olla selvä ja selkeä ja ytimekäs ja viestin saaja myös hoitaa asian loppuun asti.”</p>	<p>Yhteiset Toimintatavat.</p> <p>Moniammatillinen selkeä toimintamalli.</p> <p>Yksinkertainen viestintämalli</p> <p>Selkeä viestintä</p>	Selkeä yhteinen viestintämalli
	<p>”Lyhyet, ytimekkäät raportoinnit.”</p> <p>”Ajantasaiset tiedot mihin ja millä ottaa yhteyttä.”</p> <p>”Puhelinnumerot helposti saatavilla ja ihmiset tavoitettavissa.”</p>	<p>Ytimekäs raportointi</p> <p>Ajantasaiset yhteystiedot.</p> <p>Puhelinnumerot saatavilla.</p>	Ajantasaiset yhteystiedot
	<p>”Että tieto kulkee ja saavuttaa koko henkilöstön.”</p> <p>”Helppous, nopeus, selkeästi löydettävissä asiat ja nopeasti.”</p> <p>”Tiedon tulisi välittyä jokaiselle eri toimijalle.”</p>	<p>Tiedon välittyminen henkilöstölle</p> <p>Tiedon tulee olla helposti ja nopeasti saatavilla</p> <p>Tiedon välittyminen henkilöstölle</p>	Tiedon käytettävyys
	<p>”Hyvät ICT-ratkaisut. Sosiaaliset taidot.”</p> <p>”Helppous, yksi ja sama sovellus kaikille, jota kautta yhteys joko viestillä tai soitolla. Numerot samassa väylässä helposti löydettävissä, ettei aikaa mene etsimiseen.”</p>	<p>Hyvät tietotekniset ratkaisut</p> <p>Yhteinen toimiva ja selkeä sovellus henkilöstölle.</p>	Yhteinen tietokanta (Tavoite-tila)

	<p>”Selkeys ja että tieto tavoittaa kaikki tahot.”</p> <p>”Käytännön toimivuus.”</p>	<p>Selkeys</p> <p>Toimivuus</p>	
	<p>”Käytännön toimivuus.”</p> <p>”Selkeät yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt. Kaikilla samanlainen tieto, kuinka tilanteissa toimitaan. Halukkuus tehdä ennen kaikkea yhteistyötä”</p> <p>”Tahtotila”</p> <p>”Hilikka-ohjelmat, viestit, palaverit, viestivihko, suullinen ja sanallinen viestintä. Sitoutuminen asioihin ja viestien sisältöön”</p>	<p>Toimivuus</p> <p>Halukkuus yhteistyöhön</p> <p>Tahtotila</p> <p>Sitoutuminen</p>	Henkilöstön sitoutuneisuus