



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

SISÄINEN VIESTINTÄ RÖNTGENOSASTOLLA

Marko Kolehmainen

Harri Tuomenoja

Opinnäytetyö
Lokakuu 2017
Röntgenhoitajakoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Röntgenhoitajakoulutus

MARKO KOLEHMAINEN & HARRI TUOMENOJA:
Sisäinen viestintä röntgenosastolla

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Lokakuu 2017

Viestintä on ihmisen perustoiminto, joka yhdistää yksilöitä ja organisaatioita. Yhteisöviestintä voi olla organisaatioiden välistä tai sisäistä. Organisaation sisäisen viestinnän tavoitteena on tietoa välittämällä tukea organisaation toimintaa ja kehittää työilmapiiriä. Sisäisen viestinnän kehittäminen on yksi edullisimpia keinoja tehostaa organisaation toimintaa ja lisätä työtyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa eräälle terveydenhuollon yksikölle tietoa osaston sisäisestä viestinnästä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa sisäisen viestinnän toimivuutta röntgenhoitajien näkökulmasta. Tutkimuskysymyksinä olivat, millaisena röntgenhoitajat kokevat sisäisen viestinnän nykytilan ja miten sisäistä viestintää pitäisi kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. Haastattelut koostuivat viidestä yksilöhaastattelusta ja kerätty aineisto analysoitiin käyttämällä teorialähtöistä sisällönanalyysia.

Tulosten mukaan röntgenhoitajat olivat melko tyytyväisiä osaston sisäisen viestinnän tilaan kokonaisuutena. Esiin nousi kuitenkin huomattava määrä rakentavaa kritiikkiä ja kehitysehdotuksia. Sisäistä viestintää tulisi kehittää ja käytössä olevia menetelmiä tehostaa, jotta viestintä olisi tehokkaampaa. Röntgenhoitajat kokivat, että käytössä olevia viestintäkanavia ei hyödynnetä tällä hetkellä riittävän tehokkaasti. Lisäksi sisäisen viestinnän menetelmien käyttämiseen pitäisi varata enemmän aikaa, jotta viestintä olisi toimivampaa. Joitakin nykyisin käytettäviä viestintävälineitä toivottiin korvattavaksi teknologian mahdollistamalla välineillä.

Tulokset osoittivat, että viestinnän nykytilan selvittäminen ja sisäisen viestinnän kehittämismahdollisuuksien kartoittaminen oli tarpeellista. Röntgenhoitajat halusivat kehittää viestinnän nykytilaa tehokkaammaksi ja toimivammaksi kokonaisuudeksi. Yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa haluttiin muuttaa avoimemmaksi ja röntgenhoitajat toivoivat saavansa heiltä enemmän ammatillisen kehittymisen jatkumisen mahdollistavaa palautetta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Radiography and Radiotherapy

MARKO KOLEHMAINEN & HARRI TUOMENOJA:
Internal Communication within Radiography Department

Bachelor's thesis 50 pages, appendices 3 pages
October 2017

Communication is a basic function of humans and it brings together individuals and organizations. Organizational communication can be either internal or between organizations. The goal of internal communication is to support the operations of the organization. Developing internal communication is one of the cheapest ways to improve the operations of the organization and to increase job satisfaction.

The objective of this study was to provide a certain healthcare unit with information on how radiographers think the communication of their department is working. The research questions were: What is the current state of internal communication like from radiographers' point of view? How should internal communication be developed? The approach of this study was qualitative and the data were collected through thematic interviews. Five interviews were conducted and the data were analysed by means of content analysis.

The study showed that radiographers were quite content with internal communication. However, interviewees raised some criticism and brought up many ideas for development. Radiographers felt that the communication systems that are now in use were not used efficiently enough. There should be more time to focus on communication and some of the tools used for communication should be updated to match radiographers' needs.

The results show that studying the current state of internal communication and possibilities to develop it was useful. Radiographers want to improve the communication of their department and make it more functional. They also want to communicate more openly with other occupational groups and obtain more feedback to improve radiographers' professional development.

Keywords: Internal communication, radiographer, healthcare, interview study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SISÄINEN VIESTINTÄ.....	7
2.1	Viestinnän määritelmät.....	7
2.2	Sisäisen viestinnän menetelmät.....	11
3	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	13
4	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT.....	14
4.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	14
4.2	Aineistonkeruu.....	14
4.3	Aineiston analyysi.....	16
5	TULOKSET.....	19
5.1	Sisäisen viestinnän nykytila.....	19
5.1.1	Viestintäkanavat.....	20
5.1.2	Osaston koosta ja toimintatavoista aiheutuvat viestintäongelmat.....	26
5.1.3	Ammattiryhmät ja hierarkia.....	28
5.2	Sisäisen viestinnän kehittäminen.....	29
5.2.1	Uudet viestintäkeinot.....	30
5.2.2	Suullisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet.....	31
5.2.3	Kirjallisten ja sähköisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet.....	33
6	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	36
6.1	Tulosten tarkastelu.....	36
6.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	40
6.3	Oma oppimiskokemus ja jatkotutkimusehdotus.....	43
	LÄHTEET.....	46
	LIITTEET.....	48
	Liite 1. Tiedote opinnäytetyöhön liittyvästä teemahaastattelusta.....	48
	Liite 2. Haastattelun teemat.....	49
	Liite 3. Haastateltavien suostumuslomake.....	50

1 JOHDANTO

Ihmiset ovat sosiaalisia olentoja, joiden perustoimintoihin viestintä kuuluu. Viestinnällä ei aina ole selkeää osoitettavaa tarkoitusta, vaan se voi pohjautua pelkkään tapaan. (Wiio 1989, 11, 67, 72.) Viestintä yhdistää henkilöstön, organisaation toiminnan ja sille tärkeät sidosryhmät yhteen, koska organisaatiossa viestitään jatkuvasti sekä sisäisesti että ulkoisesti. Organisaation sisäinen viestintä on yhteisöviestintää, jolla pyritään saavuttamaan organisaation itselleen asettamat tavoitteet. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006, 237.) Tämä pätee niin hoitotyön organisaatioissa kuin muissakin yhteisöissä. Nordmanin (2002, 125) mukaan sisäisen viestinnän tavoitteena on tärkeänä pidetyn tiedon välittäminen sovittuja kanavia käyttäen sekä työilmapiirin kehittäminen viestinnän tukitoimin.

Siukosaari (2002) toteaa että ”viestintä on yksi yhteisön keinoista saavuttaa tavoitteensa”. Hänen mukaansa yhteisöviestintä on onnistunutta, kun se tukee sekä yhteisön päivittäistä että pidempiaikaista toimintaa mahdollistamalla vilkkaan ja vuorovaikutteisen tiedonkulun yhteisön sisällä ja sidosryhmien kanssa. (Siukosaari 2002, 11.) Sisäisen viestinnän parantaminen on yksi halvimmista ja kustannustehokkaimmista tavoista tehostaa terveydenhuollon palveluiden laatua ja parantaa potilasturvallisuutta. Empiirisen näytön tulee ohjata uuden teknologian käyttöönottoa terveydenhuollossa ja tämä koskee myös viestinnän välineitä. (Coiera 2006, 97.)

Pardubicen yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan heikko viestintä työyhteisön sisällä lisää työntekijöiden stressiä huomattavasti. Tutkimuksen kohteena olleen sairaalan työntekijöistä 80% oli sitä mieltä, että riittävän tehokas viestintä vaikuttaa työssä käyttäytymiseen ja työn tehokkuuteen. Tutkimuksen tulosten pohjalta nousi useita kehityskohteita ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet sisäisen viestinnän tehostamiseksi ovat johtaneet johdon ja työntekijöiden välisen luottamuksen kasvuun ja ammatillisen yhteistyön parnemiseen. (Holá 2012, 7, 9.)

Opinnäytetyön aiheena on sisäinen viestintä eräässä terveydenhuollon yksikössä (jatkossa röntgenosasto). Aihe saatiin opinnäytetyön aiheseminaarista. Aihe rajataan röntgenosaston sisäiseen viestintään röntgenhoitajien näkökulmasta arvioituna. Yhteistyötaholla on tarpeena selvittää osaston sisäisen viestinnän nykytilaa ja kehittää viestintää tämän pohjalta. Opinnäytetyön aihe on tärkeä, koska yhteistyötaholla on tarve viestinnän

nykytilan kartoittamiseksi ja sen kehittämiseksi tutkimuksen tulosten pohjalta. Opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena, jota varten haastatellaan viittä röntgenhoitajaa. Haastattelumenetelmänä käytetään teemahaastattelua ja haastattelut suoritetaan röntgenosaston tiloissa yksi haastateltava kerrallaan.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa käydään lävitse aluksi viestinnän yleisiä määritelmiä. Yhteisöviestintään kuuluu organisaation ulkoinen ja sisäinen viestintä, ja tästä syystä se käsitellään omana osionaan ennen sisäistä viestintää. Moniammatillinen viestintä haluttiin myös käsitellä omana osionaan, sillä se on olennainen ja selkeästi itsenäinen osa viestintää sairaalaympäristössä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään moniammatillisen viestinnän osalta vain sen sisäiseen viestintään kuuluvaa osa-aluetta. Luvun lopuksi käsitellään erilaisia menetelmiä ja välineitä, joita sisäisessä viestinnässä voidaan käyttää hyödyksi.

2.1 Viestinnän määritelmät

Viestintä on kaksisuuntaista sanomien vaihtoa, jonka lopullinen tavoite on vaikuttaa vastaanottajaan. Vaikuttamista voi olla mielipiteiden tai mielikuvien muokkaaminen, tiedon lisääminen sekä käyttäytymiseen tai asenteisiin vaikuttaminen. Viestintä-sanan käyttööntoimimisella on pyritty osoittamaan halu siirtyä avoimempaan, kokonaisvaltaisempaan ja vuorovaikutteisempaan toimintaan kuin mitä pelkkä tiedottaminen on. (Siukosaari 2002, 11–12.) Niemi ym. (2006, 237) kuvaavat viestinnän olevan sekä kommunikaatiota että vuorovaikutusta ihmisten välillä. Wiio (1989, 67) ei rajaa viestintää vain ihmisten väliseksi, vaan määrittelee sen tietojen vaihtamiseksi ihmisten, eläinten tai koneiden kesken. Telaaranta (1999, 119) käyttää viestinnästä termiä kommunikaatio. Hän jaottelee sen neljään luokkaan: kommunikaatio alaisten kanssa, omien esimiesten kanssa, horisontaalinen kommunikaatio sekä epävirallinen kommunikaatio eli niin kutsuttu viidakkorumpu. Viestinnän päämäärä on saada lähetetty ja vastaanotettu viesti mahdollisimman samankaltaiseksi. Päämäärän saavuttamista vaikeuttaa osapuolien aiemmat kokemukset ja mahdollisesti hyvinkin eritasoiset kommunikointitaidot, asenteet aihetta kohtaan, suhtautuminen toisiinsa, nykytilanne sekä viestin tarkoitus. (Telaaranta 1999, 109, 119.) Niemi ym. (2006, 23) mukaan sanallinen viestintä kulkee aina jollakin yksilöllisellä käsitteellisellä tasolla, vaikka viestijä kuvittelisikin sanoilleen jonkin objektiivisen tulkinnan.

Ihmisten välinen viestintä voi olla sanallista tai sanatonta. Sanatonta viestintää ovat esimerkiksi eleet, liikkeet, ilmeet, asennot ja tilankäyttö. Osa sanattomasta viestinnästä on tiedostettua ja osa tiedostamatonta. Kirjoitettaessa käytetään lähinnä sanallista viestintää.

Puhuttaessa käytetään niin sanallista kuin sanatontakin viestintää, jolloin saavutetaan paras mahdollinen vuorovaikutus. Viestin välittämiseen valittu menetelmä, viestin ulkoasu ja se, miten vastaanottajaa puhutellaan viestillä, vaikuttavat viestin tulkintaan. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 11–12.) Toisaalta viestintä voidaan jakaa sanalliseen, sanattomaan ja tunneviestintään. Näiden merkitys vaihtelee henkilöittäin. Joidenkin tulkintojen mukaan sanallisen viestinnän osuus viestin perille menemisestä on jopa alle kymmenen prosenttia. (Niemi ym. 2006, 22.)

Yhteisöviestintä

Yhteisöviestintä on organisaatioiden tai työyhteisöjen sisäistä tai ulkoista yhteisöllisyyteen painottuvaa vuorovaikutusta niissä toimivien ihmisten välillä (Niemi ym. 2006, 237). Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan suunnitelmallista ja johdettua toimintaa, jonka tarkoitus on varmistaa vuorovaikutteinen ja avoin tiedonkulku sekä selkeyttää oikeanlaista ja vahvaa yhteisökuvaa. Yhteisöviestinnän keskeisiä toimintoja ovat yhteystoiminta ja tiedotustoiminta. Yhteystoiminta on suoraa ja henkilökohtaista, kuten puhelinoimitot, tapaamiset ja huomaavaisuus. Tiedotustoiminta on usein välitettyä, kuten tiedotteet, asiakaslehdet, toimintakertomukset ja ilmoitustaulut. Muita yhteisöviestinnän toimintoja ovat yhteiskulttuurin vaaliminen, yhteisöilmmeen kehittäminen, yhteisökuvamainonta, hyväntekeväisyys sekä luotaus, jolla pyritään selvittämään muutoksia. (Siukosaari 2002, 12–17.)

Yhteisöviestintä tukee organisaation toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Yhteisöviestintä koostuu kahdensuuntaisesti viestinnästä ja yhdensuuntaisesta tiedottamisesta. Yhteisöviestintä jaetaan sekä sisäiseen ja ulkoiseen että viralliseen ja epäviralliseen viestintään. Asiansa osaava johto kykenee ymmärtämään epävirallisen viestinnän merkityksen erityisesti organisaation ilmapiiriin ja osaa antaa sille tilaa osana yhteisön viestintää ja myös vaikuttaa itse siihen. (Niemi ym. 2006, 14.)

Terveydenhuollon viestinnälle määritellään neljä tehtävää. Viestinnän tulee tukea perustoimintoja, välittää tietoa, tukea henkilökunnan sitoutumista ja muokata yhteisökuvaa halutun kaltaiseksi. Viestinnän tavoitteena on tarjota kuhunkin tehtävään riittävä informaatio käyttäen sopivia välineitä sen välittämiseen. Oleellisten asioiden nopea, lyhyt ja selkeä viestiminen siten, että vastaanottajalle tarjotaan käytetyt lähteet ja tarjotaan mahdollisuus lisätietojen saamiseen, vaikuttaa erityisesti viestinnän tehokkuuden ja vuorovaikutuksen onnistumiseen. (Nordman 2002, 123, 136.)

Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on monisuuntaista. Tiedottamisen mielletään usein suuntautuvan johdolta henkilöstölle tai hallinnosta yksiköille. Tärkeää on viestittäminen myös päinvastaiseen suuntaan. Sisäisen viestinnän keskeiset kohderyhmät ovat henkilökunta, osastot, tiimit, työryhmät, työyhteisön asiantuntijaryhmät ja luottamushenkilöt. Henkilökunnan tulee tietää, mistä tietoa voi työyhteisössä saada. (Nordman 2002, 125.) Henkilökunnan mahdollisuudet ajankäytön ja välineiden suhteen tulee huomioida viestintää suunniteltaessa, sillä henkilökunnan pääasiallinen ajankäytön kohde on potilaiden hoitaminen eikä aikaa välttämättä riitä esimerkiksi päivittäiseen intranetissä käymiseen (Nordman 2002, 142). Henkilöstöviestintä on työyhteisön sisäisen viestinnän tärkein ja tavoitteellisin osa-alue. Sisäisellä viestinnällä pyritään työinnon vahvistamiseen, työilmapiirin ja yhteisökuuvan parantamiseen, yhteistyön tehostamiseen, varmistamaan tulokseteko sekä oikean tiedon ja ilmapiirin välittämiseen. (Siukosaari 2002, 65.)

Hoitotyössä tiimityön lähtökohta on vuoropuhelu ja toisen kuunteleminen. Yksikkötasolla esimiehien ja tiimivastaavien tehtävänä on tukea tällaista viestintää. (Koivukoski & Palomäki 2009, 59.) Monensuuntaisuus on oleellista sisäisessä viestinnässä, sillä johdon on tärkeää saada henkilökunnalta ”ymmärrystietoa” yksikön toiminnan oloista virallimpien tilastoraporttien lisäksi. Lähiesimies on tutkimusten mukaan luotettavimmaksi koettu tietolähde, mikä asettaa esimiehelle erityisiä haasteita yksilöllisen viestinnän hallitsemisessa. (Nordman 2002, 126–127.) Viestintätaidoilla on huomattava merkitys hyvinvointialan työssä, sillä ryhmätyöskentelyn ja yhdessä oppimisen merkitys on kasvanut ja työtavat muuttuvat jatkuvasti. Erityisesti tämä korostuu muutoksien tai ongelmatilanteiden yhteydessä ja ammatillisesti haastavissa tilanteissa. (Niemi ym. 2006, 11.)

Avoin viestintä ja vuorovaikutus ovat sisäisen viestinnän ja yhteisön toiminnan hyvän laadun tavoittelun perusta. Positiivinen, aktiivinen ja asioita eteenpäin vievä viestintä näkyy yhteisön koko rakenteissa ja luo laatua työskentelyyn. Yhteisesti sovitut menettelytavat on hyvä kirjata selkeästi saataville. (Niemi ym. 2006, 93.) Muutostilanteissa avoin ennakoiva viestintä vähentää muutosvastarintaa antamalla organisaation henkilökunnalle aikaa valmistautua ja mahdollisesti vaikuttaa muutokseen (Nordman 2002, 126). Sisäisessä viestinnässä on usein tarpeellista viestiä useiden eri viestintäkanavien kautta, jotta haluttu tieto varmasti saavuttaa tarpeelliset osapuolet. On kuitenkin otettava huomioon,

ettei pidä sortua liian monen kanavan käyttöön, sillä se kuormittaa vastaanottajaa. Käytetyn kanavan valinnassa tulee huomioida useita seikkoja kuten kohderyhmä ja sen maantieteellinen sijainti, aikataulu ja viestin tavoite. (Isohookana 2007, 226.)

Holán (2012) tutkimuksessa todettiin sairaalan johdon aliarvioineen sisäisen viestinnän merkityksen työyhteisön toiminnalle. Halukkuutta viestinnän parantamiseen kuitenkin löytyi runsaasti ongelman selvittyä johdolle. Tutkimukseen osallistui 316 sairaalan 567 työntekijästä (56 %) kaikilta organisaation tasoilta. Tulosten mukaan sisäisen tiedotuksen ongelmia ovat viestinnän sisällön tarpeen väärinymmärtäminen, ajankäyttö ja rahoitus. Tulosten julkaisun jälkeen sairaalassa aloitettiin laatupäällikön johtama projekti sisäisen viestinnän parantamiseksi. Projektin tuloksena luotiin viestintäsuunnitelma, etiikkasäännöstö ja luotiin välitysmiehen rooli ongelmatilanteiden ratkaisuun. Keskijohto lisäsi keskusteluyhteyksiä henkilöstöön, intranettiä parannettiin ja esimiehille annettiin viestintäkoulutusta. Saadun palautteen perusteella luottamus ja viestintä eri ryhmien välillä sairaalan sisällä parantui ja koko henkilöstö oli aiempaa yhteistyöhaluisempaa. (Holá 2012, 7, 9.)

Moniammatillinen viestintä

Moniammatillista viestintää käydään monin eri tavoin, kuten esimerkiksi käytäväkeskusteluissa, käytännön hoitotyössä, kokouksissa, sähköpostitse ja kännykkäkeskusteluin. Eri ammattikuntien mukanaolo tuo viestintään erilaisia persoonallisuuksia, erityissanastoa, painotuksia ja arvoja. Oleellista on, että eri ammattikunnat kykenevät kommunikoimaan kaikille avautuvalla tavalla. Organisaation sisäinen hierarkia tai historia saattaa osaltaan vaikeuttaa tasapuolista osallistumista viestintään. (Nikander 2002, 55–67.)

Hoitotyössä asiakkaan hoitoon kuuluu olennaisena osana moniammatillinen viestintä. On tärkeää ottaa huomioon kaikkien hoitoon osallistuvien osapuolten tarpeet ja luoda pysyväksi käytännöksi jokaisen osapuolen kuuleminen ja huomioiminen. (Koivukoski & Palomäki 2009, 60.) Potilaan hoidossa on usein mukana erilaisen koulutus- tai kulttuuritaustan omaavia henkilöitä ja tällöin kielelliset erot voivat vaikeuttaa viestintää (Telaranta 1999, 125).

Zwarenstein ym. (2013) toteavat tutkimuksessaan, että sairaalassa lääkärit viestivät muiden ammattiryhmien kanssa heikosti ja lähinnä ennalta sovittuina ajankohtina tai raporttien välityksellä. Lääkärit eivät välittäneet muiden terveysalan ammattilaisten tekemistä

huomioista eivätkä keskustelleet heidän kanssaan. Muiden terveystieteen ammattilaisten keskinäinen viestintä oli huomattavasti yleisempää ja neuvottelevampaa. Tutkimuksessa suositellaan viestintäkoulutusta ja huomioiden jakamista helpottavien sähköisten kommunikaatiovälineiden käytön lisäämistä. (Zwarenstein ym. 2013, 1, 5–6.)

2.2 Sisäisen viestinnän menetelmät

Organisaatioiden viestintä onnistuu sitä paremmin, mitä paremmin yritys onnistuu valitsemaan viestiinsä ja sen kohderyhmälle sopivat viestintäkanavat. Jos valitaan väärä viestintäkanava, viesti ei tavoita kohderyhmää. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 50.) Sisäisen viestinnän tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä. Tällaiseen sopivia menetelmiä ovat henkilöstölehti, viikkotiedotteet, kuukausikatsaukset, sähköpostitse jaettavat tiedotteet, intranet ja ilmoitustaulujen pitäminen ajan tasalla. (Nordman 2002, 126–136.)

Sisäisen viestinnän kanavia ovat palaverit, kokoukset, tiedotustilaisuudet, erilaiset raportit, sähköposti, intranet, suulliset tiedonannot sekä johdon ja esimiesten jalkautuminen työntekijöiden luokse (Niemi ym. 2006, 242). Siukosaari (2002, 91–119) mainitsee sisäisen viestinnän keinoina esimiesviestinnän, perehdyttämisen, palaverit ja kokoukset, työtoverit, puskaradion, ahaa-aukiot, tiedotustilaisuudet, luottamushenkilöt ja yhteistyöelimet, sisäisen puhelinluettelon, sisäiset tiedotteet, ilmoitustaulut, henkilöstölehdet, henkilöstöraportin, sisäisen radion ja tv:n sekä näyttöpäätteen. Telarannan (1999, 119) mukaan terveydenhuoltoalalle ominaisia viestintäkanavia ovat tärkeät käsikirjat ja perehdyttämiskansiot, toimintasuunnitelmat ja toimintaohjeet esimerkiksi erilaisissa hätätilanteissa. Esimiestyön informoinnin välineinä Telaranta (1999, 112) nostaa esiin puhelimen, kirjalliset muistiot ja raportit, sähköpostin, viralliset tiedonannot ja ilmoitukset, suulliset tilaneseelosteet ja käskynjakotilaisuudet.

Viestintäkanavat voidaan jakaa virallisiin ja epävirallisiin kanaviin. Osastopalavereja, tiedotteita, henkilöstölehteä, asiakaslehteä ja verkkosivuja, jotka kuuluvat virallisiin kanaviin, hyödynnetään suunnitellussa viestinnässä. Virallisten kanavien ulkopuolella käydyt keskustelut, kuten esimerkiksi tauoilla kahvihuoneessa ja tupakkapaikalla käydyt keskustelut, kuuluvat epävirallisiin kanaviin. (Lohtaja & Kaihovirta-Rapo 2007, 53.)

Asiakkaiden tietojen kirjaamisen merkitys korostuu hoitotyössä, sillä henkilökunnan päätöksenteko perustuu osittain siihen ja hoitotiimillä tulee olla käytössään kaikki olennainen tieto, joka vaikuttaa hoidon onnistumiseen (Koivukoski & Palomäki 2009, 59). Asiakkaasta kirjattujen tietojen saatavuus, täsmällisyys, selkeys ja yksiselitteisyys on korostunut hoitotyössä. Sähköinen kirjaaminen yhtenäistää kirjaamiskäytäntöjä ja siten helpottaa hoidon jatkuvuutta. (Niemi ym. 2006, 314.) Raportteja voidaan antaa hoitotyössä koko yksikön työntekijöiden kesken, tiimin kesken tai siten, että yksittäiset työntekijät hakevat tarvitsemansa tiedon kirjatusta tiedosta. Koko yksikköä koskevat raportointitilanteet vievät runsaasti aikaa hoitotyöstä. Mitä paremmin kirjaaminen on kunnossa, sitä vähemmän aikaa tarvitaan suulliseen raportointiin. (Koivukoski & Palomäki 2009, 59.)

Pardubicen yliopistossa tehdyssä tutkimuksessa nousi esiin useita kehityskohteita sairaalan viestinnän parantamiseksi. Selkeiden sääntöjen ja yhteisten standardien kirjaaminen organisaation kaikille tasoille koettiin olennaiseksi avoimuuden, keskinäisen kunnioituksen ja yhteistyön parantamiseksi. Viestinnälle toivottiin nimettävän selkeät vastuuhenkilöt ja heille annettavan riittävästi aikaa viestinnän hoitamiseen. Sähköisten välineiden laajempaa käyttöä ja niihin liittyvää koulutusta toivottiin, sähköinen keskustelualusta esimerkiksi intranetin yhteyteen oli ehdotuslistalla, kuten myös perinteinen ehdotuslaatikko. Yksi ehdotuksista oli tulosten esitleminen henkilökunnalle ja niiden perusteella käynnistettävä keskustelu viestinnän tilanteen parantamiseksi. (Holá 2012, 8.)

Sairaalan sisäisessä viestinnässä painottuvat erityisesti viestintävälineiden mobiiliominaisuudet ja ei-reaaliaikaisuus. Mobiilivälineitä ovat esimerkiksi piipparit ja langattomat puhelimet. Ongelmana näiden kohdalla on niiden vaatima reaaliaikaisuus. Ei-reaaliaikaiset kommunikointivälineet mahdollistavat häiriöttömämmän työskentelyn, mikä vähentää hoitovirheiden mahdollisuutta. Ulkoisten puheluiden ohjaaminen tietyille niistä vastaaville henkilöille vähentää hoitohenkilökunnan informaatiokuormitusta. Ei kiireellisten viestien välittämiseen suositellaan käytettäväksi sähköpostin tai puheviestien kaltaisia järjestelmiä, jotka eivät vaadi välitöntä vastetta. Sähköpostiin liittyvään lukupisteiden vähyteen mainitaan ratkaisuna langattomat tietokoneet. Sairaalan tietojärjestelmien käyttö mobiililaitteilla helpottaa henkilökunnan tavoittamista ja samalla mahdollistaa ei-reaaliaikaisten viestintäkanavien käytön lisäämisen. Viestinnän parantaminen on edullisimpia tapoja parantaa hoidon laatua ja turvallisuutta. (Coiera 2006, 96–97.)

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa yhteistyötaholle tietoa osaston sisäisestä viestinnästä, jotta tiedonkulkua osaston sisällä voidaan kehittää. Tarkoituksena on kartoittaa sisäisen viestinnän toimivuutta röntgenhoitajien näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena röntgenhoitajat kokevat sisäisen viestinnän nykytilan?
2. Miten sisäistä viestintää pitäisi kehittää?

4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen, ja sen kohderyhmänä on röntgenhoitajat. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erilaisista kokemuksista ja merkityksistä sekä siitä, miten ihmiset näkevät asioita. Se on kuvailevaa tutkimusta ja asioiden päättelyssä edetään usein yksittäisistä havainnoista kohti suurempaa kokonaisuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157–160.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska tarkoituksena on selvittää tutkimuskysymysten mukaisesti viestinnän nykytilaa ja sitä, miten viestintää voisi kehittää. Työssä halutaan tuoda esiin röntgenhoitajien kokemus koskien viestintää ja nostaa esiin seikkoja, joita työstämällä viestinnästä tulisi työntekijöiden tarpeita paremmin vastaava kokonaisuus.

4.2 Aineistonkeruu

Haastattelu on Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 34) mukaan käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. Halutessamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä sitä häneltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72–75.) Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48).

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen keskeisten teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten mukaan. (Met-sämuuronen 2001, 42; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Haastatteluteemat (liite 2) nousivat teoriasta ja tutkimuskysymykset luotiin näiden pohjalta. Teemat perustuivat tutkimuksen

viitekehyykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teoriasta nousseita teemoja viestinnän nykytilasta ja viestinnän kehittämistä tarkennettiin työelämäohjaajan haastattelulla. Haastattelun perusteella kuva käytössä olevista viestintäkanavista selkeni lähiesimiehen näkökulmasta. Kehityskeskustelut ja epäviralliset viestintäkanavat päätettiin rajata opinnäytetyön ulkopuolelle yhteistyötahon pyynnöstä. Teemojen avulla oli tarkoitus selvittää käytössä olevia viestintäkanavia, viestinnän nykytilaa ja toimivuutta sekä mahdollisia viestinnän kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimuslupa haettiin keväällä 2017 viidestä kahdeksaan haastateltavalle. Kriteeriksi asetettiin, että haastateltavalla täytyy olla vähintään vuoden kokemus röntgenosastolla kolmivuorotyössä työskentelystä. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Opinnäytetyön tekijät kertoivat opinnäytetyöstä röntgenosaston aamupalaverissa. Palaverin yhteydessä jaettiin tiedote (liite 1) opinnäytetyöhön liittyvästä teemahaastattelusta ja ilmoitustaululle jätettiin kopio tiedotteesta. Aamupalaverissa käymisen tarkoituksena oli kertoa tekeillä olevasta opinnäytetyöstä ja saada vapaaehtoisia haastatteluun. Vapaaehtoisia ilmoittautui yksi. Osastonhoitaja hankki opinnäytetyön tekijöille mahdollisten loppujen haastateltavien nimet ja heiltä käytiin kysymässä henkilökohtaisesti suostumus haastatteluun. Haastateltavien on hyvä saada tutustua kysymyksiin ja teemoihin etukäteen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastateltavan annettua suostumuksensa, hänelle lähetettiin sähköpostilla saatekirje ja teemahaastattelurunko (liite 2) etukäteen.

Viisi vapaaehtoista ilmoittautui ja kaikki haastateltiin. Haastateltavien määrään vaikutti aikataulutus, sillä opinnäytetyön tekijöiden tekemille haastatteluille varattiin aikaa viikko, mutta kiirettömän ajan varaaminen haastattelutilanteeseen oli hankalaa. Haastatteluajankohdat sovittiin sähköpostin välityksellä opinnäytetyön tekijöiden, haastateltavan ja lähiesimiehen kesken. Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2017 haastateltavien työaikana terveydenhuollon yksikön tiloissa.

Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja kysymysten järjestystä voidaan muuttaa siten, kuin tutkija katsoo tarpeelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Haastattelututkimuksessa aineiston koko ei ole riippuvainen haastateltavien henkilöiden määrästä, koska aineisto voi käsittää joukon yksittäishaastatteluja tai vain yhden henkilön haastattelun, koska tarkoituksena ei ole etsiä keskimääräisiä yhteyksiä tai tilastollisia säännönmukaisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2011, 176).

Onnistuneen teemahaastattelun edellytys on hyvä kontakti haastateltavaan ja haastattelun onnistumisen kannalta haastattelupaikan tulisi olla rauhallinen ja kommunikointi mahdollisimman häiriötöntä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 74). Haastattelut tapahtuivat rauhallisessa suljetussa tilassa, jossa olivat läsnä opinnäytetyön tekijät ja haastateltava. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 201) mukaan haastattelun tekeminen edellyttää tarkkaa suunnittelua ja valmistautumista haastattelijan tehtäviin ja rooleihin. Opinnäytetyön tekijät tekivät tarkan työnjaon ja tarkistivat laitteet ennen haastattelun alkua. Toinen opinnäytetyön tekijöistä keskittyi haastattelun tekemiseen ja toinen oli tarkkailijan roolissa kiinnittäen huomiota mahdollisiin lisäkysymyksiin. Keskustelut lähtivät hyvin liikkeelle haastattelurungon mukaisesti ja etenivät loogisesti loppuun asti. Haastattelutilanteissa pyrittiin hyvin sovitussa työnjaossa toisen haastateltaessa ja toisen tehdessä muistiinpanoja haastattelun aikana. Muutamassa haastattelussa myös muistiinpanoja kirjoittanut osallistui haastatteluun kysymällä tarkentavia lisäkysymyksiä. Teemahaastattelu kestää keskimäärin tunnista kahteen tuntiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 206). Jokaiseen haastatteluun varattiin kiireetöntä aikaa yksi tunti ja ne kestivät 11–47 minuuttia.

Nauhoitetusta aineistosta saadaan säilytettyä olennaisia seikkoja kommunikaatiotapahtumasta (Hirsjärvi & Hurme 2011, 92). Jokainen haastattelu nauhoitetaan, jotta niihin pystytään palaamaan myöhemmin aineistoa analysoitaessa. Tallennettu aineisto on hyvä kirjoittaa puhtaaksi eli litteroida. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden tema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216; Hirsjärvi & Hurme 2011, 138.) Kaikki haastattelut kuunneltiin läpi useita kertoja ja ne litteroitiin kirjoittamalla nauhurilla kerätty aineisto word-tiedostoiksi. Yhden tunnin haastatteluun kului 3–5 tuntia litterointiaikaa. Aineistot litteroitiin vain teemahaastattelujen teemojen osalta. Teemojen ulkopuolelta olevaa aineistoa ei litteroitu. Litteroitua tekstiä syntyi 33 A4 kokoista sivua (fonttikoko 12, riviväli 1.5).

4.3 Aineiston analyysi

Kerätty aineisto analysoitiin käyttäen teorialähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysilla tarkoitetaan pyrkimystä kuvata aineiston sisältöä sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106). Teorialähtöinen sisällönanalyysi perustuu lähtökohtaisesti jonkun auktoriteetin malliin tai teoriaan. Tutkimuksessa kuvataan sitä ohjaava teoreettinen malli sekä määrittellään käsitteet ja luokitukset, jotka ohjaavat analyysia. (Vilka 2005, 140.) Aineiston

analyysia ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97). Opinnäytetyön tekijöitä ohjasi tässä työssä aikaisemmin teorian pohjalta nousseet teemat ja tutkimuskysymykset.

Aineiston analyysi aloitettiin pelkistämällä, jolloin tekstistä etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia kohtia ja niitä kuvaavia ilmaisuja. Epäolennainen aineisto, joka ei vastannut asetettuja teemoja, karsittiin tutkimuksesta pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Opinnäytetyön tekijät alleviivasivat tekstistä viestinnän nykytilaan ja viestinnän kehittämiseen liittyviä kohtia, jonka jälkeen kohdat järjestettiin kahteen eri sarakkeeseen vastaamaan kumpaankin tutkimuskysymykseen. Olennainen osa analyysia on aineiston luokittelu. Haastatteluaineistoa voi myöhemmin tiivistää ja tulkita paremmin, kun luokittelulla luodaan pohja tai kehys, minkä pohjalta on helppo toimia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 147–149.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 110) mukaan aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia. Samankaltaisuuksia kuvaavat käsitteet yhdistellään alaluokiksi ja ne nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä yläluokaksi. Esiin nostetut teemat pohjautuvat tutkijan tekemiin tulkintoihin haastattelijoiden sanomista. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 173.) Haastateltavien esille tuoma merkitys lyhennettiin tiiviimpään muotoon, mutta kuitenkin säilytettiin tekstin alkuperäinen tarkoitus. Luokittelun seurauksena aineisto tiivistyi, koska yksittäiset tekijät sisällytettiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Aineiston muokkaamista vietiin eteenpäin tiivistämällä ja yhdistämällä tutkimuskysymysten alle koottuja teemoja aiheittain. Tutkimuksen kannalta oleellinen tieto eroteltiin ja valikoidun tiedon perusteella muodostettiin teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Taulukoihin kerätyt alkuperäiset ilmaisut pelkistettiin, josta esimerkki taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Esimerkki pelkistämisestä yläluokkaan viestintäkanavat ja niitä seuraavat alaluokat.

Viestinnän nykytila			
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
”Ja tota no ite nyt pääsääntöisesti käyttää sitä sähköpostia aika paljon ja sitten no tietysti osastonhoitajilla on ne omat leantaulunsa ja sitten on myös tonttitaulu.”	Sähköposti, leantaulut, tonttitaulu	Kirjalliset ja sähköiset viestintäkanavat	Viestintäkanavat
”Ehkä tärkein on mun mielestä sähköposti ja sit meil on se lync-viestintä, millä pitäs sit nopeemmin saada tietoo.”	Sähköposti, lync-viestintä		
”Sit on osastokokoukset ja nää tämmöset muut kokoukset”	Osastokokous, muut kokoukset	Suulliset viestintäkanavat	

5 TULOKSET

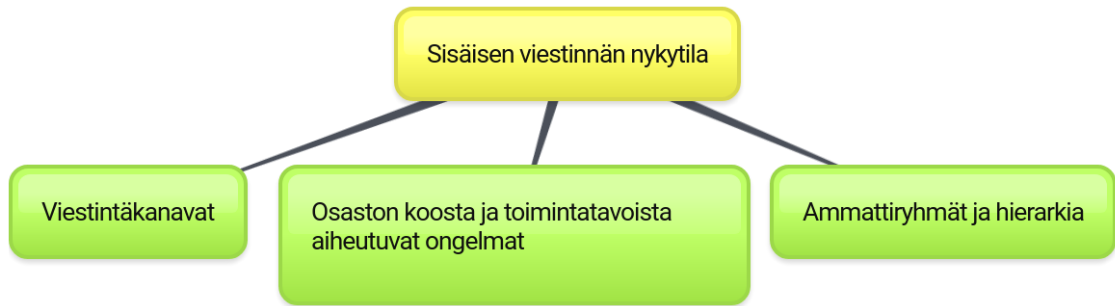
Teemahaastattelun pohjalta saatu aineisto jaettiin tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen pääluokkaan, Sisäisen viestinnän nykytila ja Sisäisen viestinnän kehittäminen (kuvio 1). Opinnäytetyön yhteistyötaholla oli tarpeena selvittää osaston sisäisen viestinnän tilaa ja kehittää viestintää tulosten pohjalta. Tuloksissa käsitellään ensin röntgenhoitajien näkemykset sisäisen viestinnän nykytilasta ja tämän jälkeen heidän kehittämisehdotuksiinsa sisäisen viestinnän parantamiseksi.



KUVIO 1. Pääluokat Sisäisen viestinnän nykytila ja Sisäisen viestinnän kehittäminen yläluokkineen.

5.1 Sisäisen viestinnän nykytila

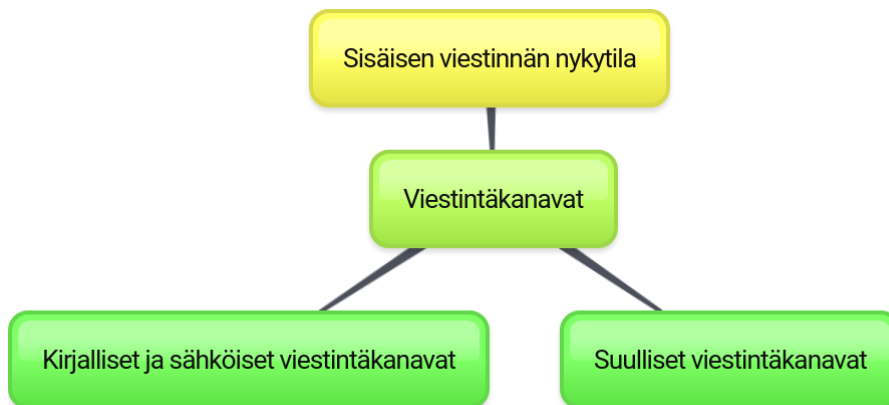
Sisäisen viestinnän nykytila jaettiin kolmeen yläluokkaan (kuvio 2), jotka jakautuvat edelleen alaluokkiin. Yläluokat muodostuivat haastatteluista esiin nousseiden teemojen perusteella. Yläluokka *Viestintäkanavat* kattaa kaikki haastatteluissa esiin tulleet käytössä olevat viestintäkanavat ja *Osaston koosta aiheutuvat ongelmat* pitää sisällään osaston laajasta koosta johtuvat ongelmat. *Ammattiryhmät ja hierarkia* kattaa osaston henkilökunnan päivittäisen ammattiryhmien välisen viestinnän ja sen toimivuuteen liittyvät alaluokat.



KUVIO 2. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila ja siitä muodostuvat yläluokat.

5.1.1 Viestintäkanavat

Viestintäkanavat päätettiin jakaa kahteen alaluokkaan (kuvio 3), jotka jaettiin edelleen erilaisia viestintäkanavia kuvaaviin alaluokkiin. Jakoon päädyttiin, koska haastatteluissa nousi esiin huomattavan runsas määrä viestintäkanavia ja jaon koettiin selkeyttävän tulosten käsittelyä.



KUVIO 3. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila ja siitä muodostuva yläluokka Viestintäkanavat alaluokkineen.

Kirjalliset ja sähköiset viestintäkanavat

Eri *Kirjallisia ja sähköisiä viestintäkanavia* nousi haastatteluissa esiin runsaasti ja ne päätettiin jakamaan kahdeksaan alaluokkaan (kuvio 4). Osa kirjallisista viestintävälineistä oli sähköisiä. Sähköisten viestintävälineiden koettiin vähentäneen viestinnässä käytetyn paperin määrää, mutta ei täysin korvanneen sitä.



KUVIO 4. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila, siitä muodostuva yläluokka Viestintäkanavat ja siitä periytyvä alaluokka Kirjalliset ja sähköiset viestintäkanavat alaluokki-neen.

Haastatellut röntgenhoitajat antoivat varsin runsaasti palautetta *Vuororaportista*. Useimmat kokivat, ettei vuororaportti nykymuodossaan ole toimiva. Raporttiin ei jakseta kirjata väsyneenä vuoron päätteeksi tapahtumia, vaan ne käsitellään mieluummin suullisesti seuraavan vuoron kanssa. Tämän vuoksi raporttiin kirjataan usein vain pakolliset tiedot, kuten vuorossa töissä olleiden nimet. Erikoisemmista tilanteista kirjoitetaan erillinen lappu vuororaportin lisäksi. Osa haastatelluista piti vuororaporttia tärkeänä, mutta nykyisessä muodossaan ei täysin toimivana ratkaisuna. Haastateltavien mukaan käytännöt vuororaportin täyttämässä ja kirjaamisen arvoisiksi koetut asiat vaihtelevat liikaa työntekijöiden välillä. Suullinen raportointi koettiin yleisesti tärkeämmäksi kuin kirjallinen.

”Sillä ei oo mitään virkaa. Se on jäännö jostain.”

”-- meillä on yleensä enemmän raportoitavaa, kuin se mitä me kirjoitetaan siihen vuororaporttiin.”

”Raportissa ei lue juurikaan mitään koska sä et jaksa siihen alkaa sitten enää avautuun koko vuorosta ja sitten saattaa olla että oot unohtanu että mitä alkuvuorosta sitten tapahtu.”

”Mut pääsääntöisesti se tosiaan toimii. Mutta että siellä on lähinnä se riski olemassa, että sieltä jää joku juttu, joka jonkun mielestä ei oo tärkeä, niin jää välittämättä sitten kuiteski.”

”Et tottahan ne asiat, mitä me keskenämme välitetään, niin ne on tärkeitä välittää suullisesti. Mut sit taas niinku työnjohdon suuntaan, niin mun mielestä se raportti ihan turha kirjutella, et ketkä oli töissä.”

”Taikka mä en nää sen huötyjä, mikä hyöty siitä on. Et tottahan me kirjotettas muutenki sit niistä erikoistilanteista joku lappu sitte ylös, jos tarvii tavallaan.”

Useat haastatelluista kokivat nykyisen *Intranetin* sekavaksi ja välttivät sen käyttöä. Intranetissä tiedettiin olevan tietoa, mutta sen löytäminen koettiin liian hankalaksi. Joistakin asioista löytyi myös ristiriitaista tietoa ja haastatellut kokivat, että intranettiin lisätään mielellään tietoa, mutta sitä ei pidetä ajan tasalla eikä kokonaan vanhentuneita tietoja poisteta välttämättä lainkaan. Intranet tiedostettiin viestintäkanavaksi, jonka kautta tietoa haluttaisiin jakaa, mutta sen nykytoteutus ei houkuttanut käyttämään sitä.

”Intrasivuilta on turha lähteä etsimään mitään.”

”Sit siellä kukaan ei oo viittäni siivota niitä kaikkia turhia pois, jotka on mennyt jo vanhaks. Siä on tosi paljon semmosiaki, näkee heti jo silmällä, ettei tällä oo enää mitään virkaa.”

Verkkolevyllä olevat tutkimusohjeet saivat osakseen kritiikkiä järjestämisen puutteesta ja vanhentuneen tiedon sekoittumisesta ajantasaiseen. Haastatellut pitivät olemassa olevia *Tutkimusohjeita* pääsääntöisesti selkeinä. Toisaalta he totesivat, että dokumentit eivät pysy ajan tasalla, koska vastuuhenkilöillä ei riitä aikaa niiden päivittämiseen. Eräs haastateltava totesi, että moni tutkimusohje ”roikkuu” työn alla. Suurimpana ongelmana tutkimusohjeissa pidettiin niiden sekavaa sijoittelua moneen eri paikkaan. Haastateltavat kaipasivat yhtä selkeää luotettavaa paikkaa tutkimusohjeille. Nykyisin tutkimusohjeita joutuu etsimään intranetistä, verkkolevyiltä ja kansioista tai seiniltä työpisteiltä. *RIS* -järjestelmästä mainittiin viestintäkeinona ”infopallukat”, joiden käyttöön oltiin pääosin tyytyväisiä ja ne koettiin käteväksi ja selkeäksi tavaksi välittää tietoa hoidon toteutuksesta.

Eräs haastateltava totesi, että joiltakin lääkäreiltä on huomattavan hankalaa saada ohjeistusta hoidon toteutukseen näiden ”infopallukoiden” kautta.

”Kun sä haet jotain tietoo niin se on niin laitettu palasina sinne tänne tonne, sä joudut niinku tosi monesta...”

”Joudut hakeen ja poimiin monesta paikkaa.”

”– kyllä ne siis laahaa jäljessä koska ei oo aikaa tehdä niitä tai pitää niitä ajantasalla.”

”Ja meille riittää se, että meillä on se pallura siellä RISSissä, jossa lukee se, että millä tavalla tämä tutkimus halutaan suoritettavan. Ja se riittää meille. Ja se on todella vaikeeta välillä saada sitä yksinkertaista tietoo.”

Sähköpostia pidettiin yhtenä eniten käytetyistä ja tärkeimmistä viestintävälineistä. Useimmat haastatelluista kokivat mahdollisuuden lukea sähköpostia haasteelliseksi työn kiireellisyyden ja rajallisen tietokoneiden määrän vuoksi. Sähköpostin lukeminen jätettiin helposti myöhemmäksi, minkä koettiin tekevän siitä heikommin tavoittavan viestintävälineen. Sähköpostiin koettiin olevan helppo palata myöhemmin tarvittaessa. Eräs haastateltavista totesi sähköpostiohjelman kalenterin tulleen tutuksi viime aikoina.

”Jos on töitä, niin kyllä se sähköposti jää sinne prioriteettilistalle viimeseks.”

Pikaviestimistä osa haastatelluista koki Lyncin erittäin käteväksi keinoksi viestiä. Sen käytöllä oli kuitenkin samoja rajoitteita kuin sähköpostilla: töiden määrä ja tietokoneiden puute. Lync koettiin lyhyiden viestin vuoksi nopeaksi käyttää pieniin huomiota vaativiin asioihin. Osa haastatelluista ei käyttänyt Lynciä lainkaan.

”Mä voin sitte heti laittaa sille jonkun nopeen viestin, et hei, et käyppä tsekkaa toi, että nyt on tullu tommonen juttu.”

”Ei tavoita koska meillä ei ole omia koneita.”

Haastattelussa nousi lyhyinä mainintoina esiin useita erilaisia *Muistioita*, kuten osastopalaverimuistio, osastonhoitajakokousmuistio, johtotiimin muistio ja tonttien muistiot.

Eräs haastateltavista valitteli erilaisten muistioiden määrää ja sitä, kuinka monta eri muistiota pitää lukea, jos haluaa pysyä ajan tasalla. Osastopalaverimuistiosta saatiin haastateltavilta eniten kommentteja. Se koettiin tärkeäksi, mutta usein puutteelliseksi ja epäselväksi tai jopa harhaanjohtavaksi. Osastopalaverissa käsitellyt asiat koettiin esitettävän usein liian yksinkertaistettuina ja ne eivät auenneet, jos lukija ei ollut läsnä osastopalaverissa. Erityisesti tämä koettiin ongelmaksi heidän kohdallaan, jotka tekevät vuoroja eri aikaan kuin osastopalaveri pidetään.

”Kokousmuistiot on välillä niin semmosia, kun sä välillä luet niin sä et välttämättä sisällä tai ymmärrä sitä luettua niinku ei se aukee sitten millään, taikka sä saat ihan harhakäsituksen siitä.”

”– jos on vähän monimutkaisempaa se voi kyllä olla välillä vaikee ymmärtää, mitä ne siellä oikeen ajaa takaa.”

Osaston seinillä tai tauluilla sijaitseva viestintä muodosti alaluokan *Seinillä oleva viestintä*. Eniten mainituksi nousi tonttitaulu, joka koettiin kelvolliseksi, mutta kehitystä kaipaavaksi tavaksi jakaa tietoa. Erityisenä kritiikkinä mainittiin myöhään taululle tehdyt muutokset, joita ei välttämättä huomattu, koska oli jo ehditty toimia aiemmin taululla olleen tiedon mukaisesti. Tonttitaululle mainittiin myös laitettavan lappuja ohjeiden muutoksista tai päivän tapahtumista, mikä koettiin positiivisena. Seinillä olevista papereista todettiin, että niitä on ehkä liikaa ja olennaiset asiat hukkuvat epäolennaisten sekaan. Eräs haastateltava totesi, että toisinaan hyvinkin tärkeitä papereita saattaa kadota siivousten yhteydessä.

”Mutta niissä on se ongelma, että ku niitä rupee ole tarpeeks, niin niitäkään ei enää noteeraa.”

”– tonttien tussitauluille koitetaan jotain pikaohjeita laittaa jos muuttuu joku, protokollat tai jotkut muut ohjeet niin sinne sitten, että osuu nopeesti silmään.”

”Mä en ite henkilökohtaisesti tykkää siitä, että mulle viestitään esimerkiksi tonttitaulun kautta.”

Suulliset viestintäkanavat

Haastatteluissa esiin nousseet *Suulliset viestintäkanavat* jaettiin kolmeen alaluokkaan (kuvio 5). Yleisellä tasolla haastateltavat kokivat suullisen viestinnän toimivan hyvin ja pääsääntöisesti he suosivat sitä kirjallisiin tai sähköisiin menetelmiin verrattuna. Haastateltavat kertoivat keskustelewansa melko paljon osaston työntekijöiden kesken, mikä koettiin merkittävänä tiedonjaon välineenä. Suullisen viestinnän etuina nousivat esiin mahdollisuus välittömään palautteeseen ja tarkentaviin kysymyksiin.

”Mieluummin puhun kuin kirjoitan.”

” Onhan se aina helpompi lähestyä ihmistä, jos hän on siinä fyysisesti paikalla.”



KUVIO 5. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila, siitä muodostuva yläluokka Viestintäkanavat ja siitä muodostuva alaluokka Suulliset viestintäkanavat alaluokkineen.

Osastopalaverit saivat haastateltavilta melko runsaasti kritiikkiä. Haastatellut kokivat, että osastopalavereissa käytettiin suhteettoman paljon aikaa sivuseikkoihin tai eksyttiin kokonaan aiheesta. Osastopalavereissa kerrottiin käytävän läpi hyviä ajatuksia, jotka eivät etene toteutukseen saakka. Erityisenä ongelmana koettiin se, että osastokokouksessa ovat paikalla jatkuvasti samat henkilöt ja tieto käsitellyistä asioista ei kulje niille henkilöille, joiden työvuorot eivät ole osastopalaverien aikaan. Positiiviseksi asiaksi koettiin mahdollisuus kysyä asioista tarkemmin kuin esimerkiksi jos tieto olisi lähetetty vain sähköpostitse.

”– ei siellä ihan tarvis käyttää meidän aikaa niin kauheesti niinku ros kiin ja tai semmoisiin.”

”Käydään paljon hyviä asioita läpi kokouksissa, mutta kun ne jää siihen, että sitten ne toimenpiteet jää toteuttamatta.”

Puhelin koettiin haastateltavien mielestä nopeaksi ja hyvin toimivaksi viestintävälineeksi, jolla tavoittaa ihmiset tehokkaasti. Negatiivisena puolena puhelimessa nähtiin ainoastaan sen muut työt keskeyttävä vaikutus. Eräs haastatelluista kommentoi, että ihmiset eivät uskalla käyttää saatavilla olevia radiopuhelimia, jotka hän koki erinomaisina viestintävälineinä.

”Toimii parhaiten.” (*puhelin*)

Useimmat haastatelluista kokivat *Vuorojen välisen suullisen raportin* tärkeämmäksi kuin kirjallisen vuororaportin. Suullisella raportilla oleellisen tiedon koettiin siirtyvän paremmin seuraavalle vuorolle. Haastatellut olivat sitä mieltä, että suullisen raportoinnin sisällöstä voisi keskustella tarkemmin, jotta kaikki välittäisivät tarpeeksi tietoa seuraavalle vuorolle. Tällä hetkellä sen sanottiin vaihtelevan liian paljon yksilöittäin.

”– tokihan meillä on yleensä paljon enemmän raportoivaa, kuin se mitä me kirjoitetaan siihen vuororaporttiin. Koska eihän vuororaporttiin kirjoiteta, että siellä on vielä kaksi vatsan CT:tä odottamassa.”

”Ja ite koen ainakin, että on kohtuu riittävä. Mutta siinäkin sais olla vähä täsmennystä sitten, että mitkä ois semmosia asioita, mitkä täytyy viestittää eteenpäin.”

5.1.2 Osaston koosta ja toimintatavoista aiheutuvat viestintäongelmat

Osaston koosta ja toimintatavoista aiheutuvat viestintäongelmat (kuvio 6) nousivat esiin usean haastatellun kohdalla. Ongelmat jaettiin kahteen alaluokkaa, *Ongelmat työhyteisössä* ja *Tiedonkulku ja palaute*.



KUVIO 6. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila ja siitä muodostuva yläluokka Osaston koosta ja toimintatavoista aiheutuvat viestintäongelmat alaluokkineen.

Viestintään liittyvinä työyhteisön ongelmina koettiin osaston laaja koko ja hajanaisuus. Vuorotyö, suuri työntekijämäärä ja fyysiset etäisyydet koettiin tiedonkulkua hidastaviksi tai jopa estäviksi seikoiksi. Työn kiireisyyden vuoksi röntgenhoitajilla ei ole tarpeeksi aikaa kaikkien viestintävälineiden seuraamiseen, koska potilaiden hoito on tärkeämpää. Tästä kärsivät erityisesti tiedottamiseen paljon käytetyt viestintämenetelmät, kuten sähköposti. Eräs haastateltu totesi, että modaliteeteilla tapahtuneista muutoksista ei löytynyt tietoa, kun modaliteeteille palasi muutaman kuukauden tauon jälkeen. Jatkuvan muutoksen haasteellisuus tuli esiin muillakin haastatelluilla. Yksi haastatelluista koki, että tietoa on tarjolla liikaa, jotta olennaisen pystyisi erottelamaan joukosta. Pienemmässä yksikössä aiemmin työskennelleet kokivat tiedonkulun toimineen paremmin pienemmässä yksikössä.

” – meillähän ehkä pääsyy miksi meillä on niin ongelmallinen tää viestintä on se, että me ollaan niin hirveen iso yksikkö, meillä on hirveesti henkilökuntaa, eri modaliteetteja.”

Tiedonkulkuun kaivattiin tarkennuksia erityisesti poikkeustapausten kohdalla ja laitehankinnoissa. Laitehankinnoissa kaivattiin lisätietoa hankintaprojektien tilanteesta siinäkin tapauksessa, että hetkeen ei ole tapahtunut mitään uutta. Poikkeustilanteista toivottiin viestimistä lähellä tapahtuman ajankohtaa. Liian aikaisin lähetetyt viestit unohtuivat ja poikkeustilanne saattoi tulla sen vuoksi yllätyksenä. Kaikista poikkeustilanteista ei saatu ilmoitusta etukäteen lainkaan, vaikka se olisi ollut mahdollista. Palautetta kaivattiin yleisesti ottaen lisää. Lääkäreiltä toivottiin palautetta kuvista ja esimiehiltä työstä yleisesti. Eräs haastateltava koki, että palautetta ei juurikaan saa muualla kuin viikkopalaverissa.

”Ja just tällöisiä muutenki järjestelyitä taikka tulee tällöisiä poikkeusaikoja taikka jostain muuta. Niin ei ne kyllä välttämättä aina ne tiedot ei kyllä saavuta meitä.”

”– – varsinkin se palautteen saaminen yleensä jää viikkopalaveriin, että ei siellä oikein muuten tuu se palaute perille.”

5.1.3 Ammattiryhmät ja hierarkia

Ammattiryhmät ja hierarkia yläluokka jakaantui alaluokkiin *Esimiehet*, *Kollegat* ja *Moniammatillinen työyhteisö* (kuvio 7). Haastatteluissa nousi esiin jonkin verran sairaalan sisäistä, mutta osaston ulkopuolista, viestintää koskevia toteamuksia erityisesti eri ammattiryhmien väliseen viestintään. Opinnäytetyön aiheen rajauksen mukaisesti näitä toteamuksia ei käsitellä tässä tutkimuksessa.



KUVIO 7. Pääluokka Sisäisen viestinnän nykytila ja siitä muodostuva yläluokka Ammattiryhmät ja hierarkia alaluokkineen.

Haastatellut röntgenhoitajat kokivat, että *Esimiesten* kanssa viestinnässä oli esteenä kynnyksen ottaminen yhteyttä esimiehiin. Mahdollisten aiempien henkilökohtaisten konfliktien koettiin vaikuttavan kanssakäymiseen vielä konfliktin ratkaisun jälkeen. Esimiesten koettiin olevan hieman erillään alaisistaan. Haastatellut olivat sitä mieltä, että tarvittaessa esimiehet sai hyvin kiinni jopa viikonloppuisin. Puhelin tai kasvokkain kohtaaminen koettiin toimivimmiksi tavoiksi ottaa yhteyttä esimiehiin. Eräs haastateltavista totesi, että toisiinsa vaikuttaa, ettei esimiehille välitetty tieto kulje heiltä eteenpäin. Vuorotyössä esimiesten kautta kierrätettävä tieto ei aina siirtynyt vuoroilta toiselle. Pääosin esimiesten koettiin hoitavan tiedottamisen melko hyvin, mutta todettiin, että unohduksia tapahtuu.

” – ja esimiehet enemmän näyttäytyis tonteilla ja kävis vaikka ihan muuten vaan kysymässä, että miten täällä menee – – ”

”Jos tarvii saada kiinni, niin saa.”

”Ehkä meillä on vähän liian iso kynnys keskustella noitten pomojen kanssa.”

Kollegoiden välinen viestintä koettiin muita ammattiryhmiä mutkattommaksi. Haastatellut suosivat suullista, kasvokkain tapahtuvaa viestintää muiden röntgenhoitajien kanssa. Sähköposti mainittiin toimivaksi viestintävälineeksi, mikäli tavoiteltu henkilö ei ollut tavattavissa. Ohjeiden muuttumisesta pyrittiin välittämään tietoa esimerkiksi tussitaulujen kautta.

”Parhaiten se suullinen, kasvokkain keskustelu.”

Moniammatillinen viestintä koettiin hankalimmaksi ammattiryhmien välisestä viestinnästä. Siistijöiden ja kuljettajien kanssa haastatellut kokivat viestinnän toimivan parhaiten ja he kokivat tämän ryhmän vertaisenaan. Lääkäreiden kanssa viestimisessä kaikki haastatellut kokivat vaihtelevassa määrin hierarkian aiheuttamaa vaikeutta. Lääkäreiden koettiin olevan eristäytyneitä muusta osaston henkilökunnasta ja yhteistyön kärsivän tästä. Eräs haastateltavista totesi, että lääkäreitä ei kiinnosta röntgenhoitajien mielipiteet. Hoito-ohjeet lääkäreiltä koettiin saatavan melko hyvin RIS:n kautta. Vain yksi haastatelluista mainitsi viestinnän fyysikoiden kanssa. Hän totesi sen olevan varsin vähäistä.

” – vähän sellanen hierarkia systeemi, osa lääkäreistä on tosi vaikeesti lähestyttäviä.”

” – ja sit kun me ruvetaan jotain kertoa, niitä ei kiinnostakka enää.”

5.2 Sisäisen viestinnän kehittäminen

Teemahaastattelussa esiin nousseet kehittämisehdotukset jaettiin kolmeen yläluokkaan *Uudet viestintäkeinot, Nykyisten suullisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet*

ja *Nykyisten kirjallisten ja sähköisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet* (kuvio 8). Jokainen kolmesta yläluokasta jaettiin neljästä kuuteen alaluokkaan, joita kuvataan tarkemmin kutakin yläluokkaa koskevissa luvuissa.



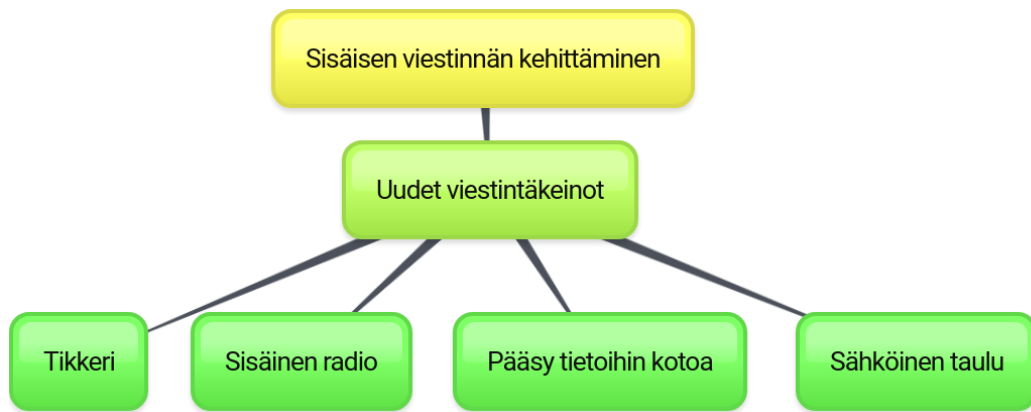
KUVIO 8. Pääluokka Sisäisen viestinnän kehittäminen ja siitä muodostuvat yläluokat.

5.2.1 Uudet viestintäkeinot

Kuviossa 9 esitetyistä uusista viestintäkeinoista selkeimmin esiin nousi *Sähköinen taulu*. Röntgenhoitajat käyttivät hivenen vaihtelevia termejä, kuten sähköinen taulu, sähköinen tonttitaulu, sähköinen päivittäisjohtamisen taulu ja infonäyttö. Kaikille oli kuitenkin yhteistä päivittäisasioiden, kuten tonttilistan ja erityisesti huomioitavien seikkojen, sähköinen esittäminen nykyisen fyysisen ilmoitustaulun sijaan. Haastateltavilla oli muitakin toiveita, joita sähköisellä taululla voisi esittää, kuten esimerkiksi viikkotiedotteet, hotlinet ja juoksevat päivän huomioitavat uutiset tikkerinä. Mahdollisuus tarkkailla sähköistä taulua useammassa kuin yhdessä paikassa nousi esiin usealta haastateltavalta. Yksi haastateltavista toivoi sähköiseltä taululta jonkin asteista interaktiivista toiminnallisuutta.

”Elikkä sähkönen taulu meille tohon noin. Eli sähkönen tonttilista, joka on siis tietenkin muutamissa huoneissa, esimerkiks tossa kahvihuoneessa ois nähtävissä. Elikä siellä näkyis kaikki. Siellä pystys ihan vaan klikkaa, et okei, et ketä on CT:llä ja niin pois päin.”

” – saa niinku päivän jonkun semmosen tavallaan uutisjutun sinne, et mikä koko ajan siellä juoksee. Että mikä tänään on ollu. Onko joku erikoinen juttu, mikä pitää huomioida.”



KUVIO 9. Pääluokka Sisäisen viestinnän kehittäminen ja siitä muodostuva yläluokka Uudet viestintäkeinot alaluokkineen.

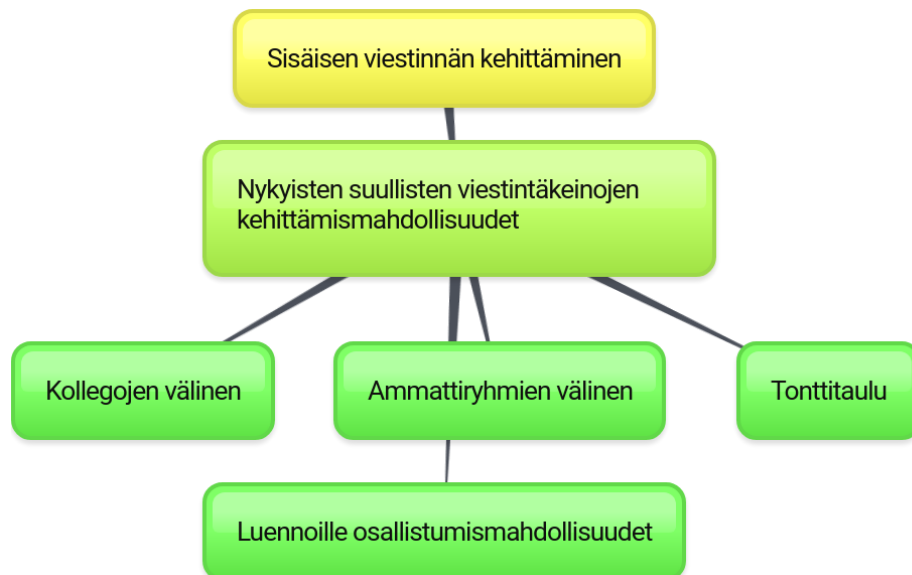
Eräs haastateltavista muisteli, että RISsissä oli aiemmin ollut *Tikkeri*, jota hän piti hyvänä ajatuksena ja toivoikin vastaavanlaista toimintoa käyttöön joko RIS:iin tai jollakin muulla tavoin toteutetuksi. Tikkerillä tarkoitetaan ruudulla vierivää ajankohtaista infotekstiä. Yksi röntgenhoitaja toivoi röntgenosastolle sisäistä radiota viestin välittämiseen.

” – sisäinen viestintäjärjestelmä, eli tämmönen sisäinen radio, mikä niinku kuuluu vaan siellä röntgenin sisällä.”

Yksi haastatelluista toivoi mahdollisuutta päästä kotoa käsin verkkolevylle ja esimerkiksi työvuorolistoihin. Hän perusteli toivettaan mahdollisuudella suunnitella menojaan ja tarkastella ohjeistuksia ajan kanssa kotoa käsin, koska työpaikalla on usein liian kiireistä. Hän lisäsi, että ymmärtää hyvin, että kaikki eivät pitäisi tällaisesta mahdollisuudesta, sillä se saattaisi tuoda työasioita liiaksi kotiin.

5.2.2 Suullisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet

Suurin osa haastatteluissa esiin nousseista kehitysehdotuksista koski olemassa olevien viestintäkeinojen käytön muuttamista tai tehostamista. Kuviossa 10 on kuvattu sisäisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet, jotka luokiteltiin yläluokan *Nykyisten suullisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet* alle.



KUVIO 10. Pääluokka Sisäisen viestinnän kehittäminen ja siitä muodostuva yläluokka Nykyisten suullisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet alaluokkineen.

Useat haastatellut kokivat työyhteisön hierarkian vaikeuttavan *Ammattiryhmien välistä* kommunikointia ja toivoivat enemmän kontaktia esimiehiin ja lääkäreihin. Osastonhoitajilta ja apulaisosastonhoitajilta toivottiin enemmän näyttäytymistä työpisteillä ja henkilökohtaisempaa kontaktia. Lääkäreiltä kaivattiin palautetta kuvista ja työn laadusta, fyysistä läsnäoloa samassa tilassa sekä keskustelumahdollisuuksia hoidon toteutuksista ja säteilyetiikasta. Vain yksi haastatelluista mainitsi fyysikot ja kaipasi heiltä lisätietoa eritoten säteilysuojelusta.

”Esimiehet sais näyttäytyä enemmän, kävis vaikka kyselemässä miten menee.”

”Onhan se aina helpompi lähestyä ihmistä, jos se on fyysisesti paikalla.”

” – et onko joku kerran kuussa tämmönen niinku joku hei nyt tavataan, röntgenhoitajat tapaa radiologit päivä tai joku tämmönen. mutta missä voitais niinku puolin ja toisin vaihtaa sillain niin kun, ei se tarvii olla mikään tieteellinen tilaisuus, vaan voitais vähän tämmösiä käytännön juttuja. Yhtä lailla niilläki on varmaan miljoona asiaa, mitä ne toivos, että me tehtäis toisin.”

Tonttitauluun liittyen yksi haastateltava toivoi, että taululle myöhään tulevista muutoksista ilmoitettaisiin henkilökohtaisesti, sillä muutoin ne jäävät huomaamatta. Radiopuhelinta eräs haastateltavista piti käteväenä yhteydenpitokeinona, mutta totesi että kollegat

eivät uskalla käyttää niitä. Vuorojen väliseen tiedonvaihtoon eräs haastatelluista kaipasi keskustelua siitä, mitkä ovat sellaisia asioita, jotka tulee viestittää vuorolta seuraavalle. Osaamista tukevia ja kehittäviä luentoja toivottiin lisää ja erityisesti painotettiin mahdollisuutta osallistua niille. Kiireisiltä työpisteiltä koettiin olevan vaikeaa osallistua koulutuksiin.

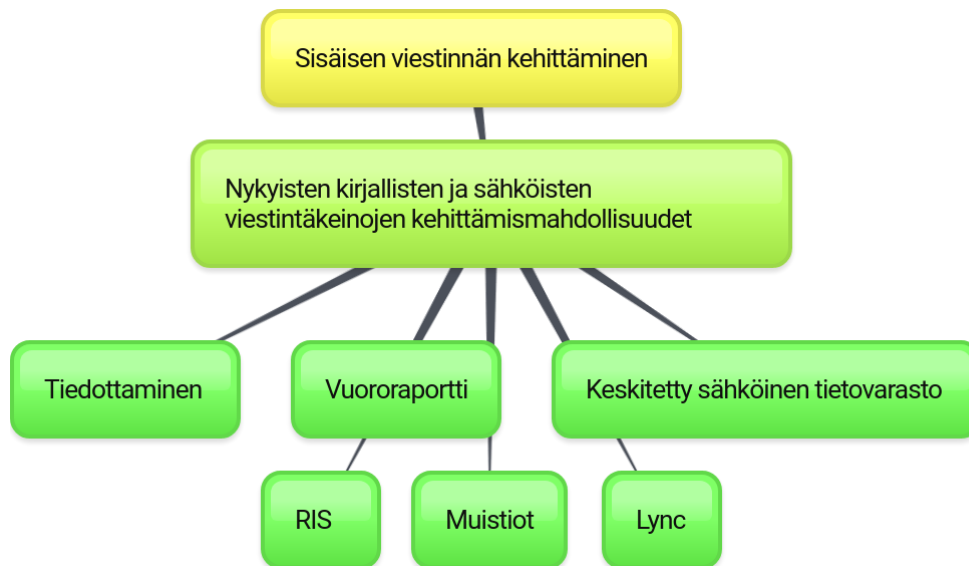
”Jos se aihe vaikka koskettaa natiivikuvausta tai thorax-kuvausta niin varsinkin ne tontit ois kiinni sit sen aikaa. Että ne ihmiset pääsee sinne ketä se koskettaa.”

5.2.3 Kirjallisten ja sähköisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet

Yläluokka *Nykyisten kirjallisten ja sähköisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet* alaluokkineen on kuvattu kuviossa 11. Useat haastatelluista kaipasivat selkeästi keskitettyä ja ajantasaista paikkaa ohjeille. Paikaksi tällaiselle ehdotettiin intranettiä tai verkkolevyä. Intranettin ja verkkolevylle kaivattiin selkeyttä, ajantasaisuutta ja turhien vanhojen tai jopa ristiriitaisten ohjeistusten poistamista. Osa haastatelluista toivoi tämän lisäksi päivittäin tarvittavien asioiden ja dokumenttien selkeämpää esilletuontia. Ohjeisiin kaivattiin tutkimusohjeiden lisäksi ohjeistuksia yleisiin työtä helpottaviin asioihin, kuten puhelimen soitonsiirron tekemiseen.

”Joku paikka missä olis kaikki maailman informaatio.”

”– – word dokumentti, johon kirjutetaan aina tämmöset, että jos on tullu joku uus kuvausohje. Koska siellähän ne muuttuu jatkuvasti. Niin se on semmonen, että viimisin on aina ylimpänä.”



KUVIO 11. Pääluokka Sisäisen viestinnän kehittäminen ja siitä muodostuva yläluokka Nykyisten kirjallisten ja sähköisten viestintäkeinojen kehittämismahdollisuudet alaluokkineen.

Pikaviestinten, kuten *Lync*, käyttöä toivottiin lisäävän. Haastateltavat tiedostivat järjestelmän olemassaolon, mutta useat heistä valittivat, ettei sitä käytetä riittävästi. Syinä käytön vähäisyyteen pidettiin tietokoneiden vähäisyyttä ja kiirettä. *RIS* -järjestelmään toivottiin kehitystyötä, esimerkiksi uusia hoidon tiloja, kuten potilas haussa. Eräs haastatelluista mainitsi tikkerin lisäämisen *RIS*:iin.

Haastatellut kaipasivat tarkkuutta ja ajankohtaisuutta *Tiedottamiseen*. Tietokatkoksista toivottiin selkeämpää etukäteistiedottamista, ei kuitenkaan liian paljon etuajassa. Tilannekatsauksia tulevista muutoksista toivottiin säännöllisesti siinäkin tapauksessa, että muutokset eivät olleet edenneet. *Muistioihin*, erityisesti osastokokousmuistioon, haastatellut halusivat tarkkuutta ja selkeyttä. Haastatellut kokivat, että osastokokouksen kirjallisesta muistiosta jää pois osastokokouksessa käsiteltyjä asioita.

”No siis lyncci on ehkä tosiaan se tärkein, mitä ois hyvä kehittää.”

”RISsin tarvis kehittää sitä viestintää. Elikkä sinne täytyy siihen rissijärjestelmään täytyy tämmösiä pikkujuttuja, vaikkapa että kun on laittanu hakuun jonkun potilaan, niin sen vois maalata jollain värillä. Et okei se on vihreenä. Kaikki näkee heti, että se on haussa, tää on hoidossa tää homma jo.”

Vuororaporttia toivottiin muutettavaksi rakenteellisemmaksi ja muistilistan tyyppiseksi. Toivottiin myös yhtenäisempää käytäntöä ja keskustelua siitä, mitä asioita vuororaporttiin tulisi kirjata. Haastateltujen mukaan nykyisin se, mitä vuororaporttiin kirjataan, riippuu liiaksi vuororaportin kulloisenkin täyttäjän henkilökohtaisesta mielipiteestä tärkeistä asioista. Eräs haastatelluista ehdotti, että vuororaportti palautettaisiin henkilökohtaisesti osastonhoitajalle, jolloin olisi mahdollisuus tarpeen mukaan keskustella samalla raportista kahdenkeskisesti rauhallisessa tilassa.

”Mä luulen, että siihen ihan se check list riittää. Tavallaan se ois vaan muistin tukena.”

”Mä oon miettiny yöraportin siirtämistä eteenpäin osastonhoitajille konkreettisesti jotenki niinku meidän pitäis viedä se lappu.”

”Ja sitten kun siinä on paljon muuta niitä kuulevia korvia ni ja sitten noi voi olla siinä että mitä toikin tommosta avautuu ja väsyneenä sä voit jutella enemmänä niitä näitä.”

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

Tämän opinnäytetyön aineisto koostui viiden röntgenhoitajan kokemuksista sisäisestä viestinnästä röntgenosastolla. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Haastattelujen tarkoituksena, oli kerätä aineistoa vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin viestinnän nykytilasta ja kehittämismahdollisuuksista. Kaikki haastatellut röntgenhoitajat työskentelivät kolmivuorotyössä, mikä mahdollisti vuorojen välisen viestinnän toimivuuden arvioimisen. Haastatelluilla röntgenhoitajilla oli kuudesta kuuteentoista vuotta työkokemusta ja kaikki olivat työskennelleet suurimman osan työurastaan röntgenosastolla. Haastatellut röntgenhoitajat kokivat viestinnän hyvin tärkeäksi osaksi työskentelyä ja kokivat sen pääsääntöisesti toimivaksi. Tulosten mukaan viestintäkanavista käytetyimmät olivat sähköposti ja puhelin.

Tuloksista voitiin todeta, että viestintä toimii nykytasolla, mutta siinä on selkeitä kehittämiskohtia. Osa haastatelluista koki, että suurin ongelma sisäisen viestinnän toimivuudesta johtuu osaston suuresta koosta. Nykyisistä viestintäkanavista jo olemassa olevia sähköisiä viestintäkanavia toivottiin hyödynnettävän tehokkaammin jatkossa ja osastopalaverin osalta toivottiin tarkkuutta muistion kirjoittamiseen. Viestinnän kehittäminen on edullisimpia keinoja parantaa terveydenhuollon laatua, mutta sitä ei huomioida lähellekään yhtä hyvin kuin perinteisten tietojärjestelmien kehitystä (Coiera 2006, 97). Kiire nousi esiin viestinnän esteenä toistuvasti. Kiire sekä äkilliset työtehtävien muutokset ja niistä asianomaisille tiedottamisen puute koettiin sisäisen viestinnän uhkina (vrt. Lehtimäki 2016, 61).

Päivittäisessä työssä suullinen raportointi ja tiedonsiirto koettiin yleisesti tärkeämmäksi kuin kirjallinen viestintä. Haastatteluissa kerrottiin suullisen viestinnän olevan kaikista toimivista viestintäkanavista, sillä tällöin tieto tavoittaa vastaanottajan heti ja mahdolliset tarkennukset voidaan käsitellä samalla. Myllymäki (2006, 66) sai tutkimuksessaan saman tuloksen. Lehtimäen (2016, 55) mukaan kasvokkain tapahtuva viestintä koettiin toimivimmaksi joskin aikaa vieväksi viestintätavaksi ja siihen haluttiin panostaa. Suullisen viestinnän käytön suosimiseen vaikuttavat myös työn kiireisyys ja jatkuva muutos. Kas-

vokkain tai videoitse tapahtuva viestintä on suositeltavaa, kun kyseessä on ei-rutiininomainen tai muutoin haastava kommunikaatio (Coiera 2006, 92). Tiedon vastaanottaja ei aina ole välittömästi tavoitettavissa tai fyysinen etäisyys osapuolten välillä ei mahdollista kasvokkain kohtaamista, jolloin käytössä tulee olla muita viestintäkeinoja. Henkilökunnan tavoittaminen puhelimella koettiin toimivaksi ja nopeaksi suulliseksi tiedon välittämisen keinoksi. Toinen käytetyimmistä viestintäkeinoista, sähköposti, helpottaa viestintää, kun tiedon vastaanottajana on useampi henkilö tai jos vastaanottaja ei ole kyseisellä hetkellä tavoitettavissa. Sähköpostin ongelmiksi koettiin kiire, jolloin sähköpostin lukemiseen ei jäänyt aikaa, ja lukupisteiden puute. Myllymäen (2006, 67) tutkimuksessa yrityksen henkilökunta ei kokenut sähköpostia erityisen tärkeänä viestintäkanavana, vaikka johto pyrki sen käytön lisäämiseen. Haastateltujen röntgenhoitajien suhtautuminen sähköpostiin käyttöön poikkesi selkeästi tästä tuloksesta ja vastasi enemmän Tannerin (2015, 61) tutkimusta, jossa sähköposti koettiin tärkeäksi ja hyvin tavoittavaksi viestintävälineeksi.

Tulosten mukaan kommunikointi kollegoiden, siistijöiden ja sairaalakuljettajien kesken koettiin toimivaksi. Viestintä on helppoa, viesti tavoittaa halutun osapuolen ja haluttu tulos syntyy. Röntgenhoitajat kertoivat, että yksi kehittämiskohteen koettiin olevan yhteistyö lääkäreiden ja esimiesten kanssa. Lääkäreiltä saatiin pääosin riittävästi informaatiota tutkimusten suorittamiseen, mutta liian usein sen saaminen saattoi kestää kauan. Lääkäreiden koettiin eristäytyvän muusta osaston henkilökunnasta. Lääkäreiden ja myös fyysikkojen ammattitaitoa ja tietoa haluttiin siirrettävän myös röntgenhoitajille, muun muassa palautteena ja keskusteluna otetuista kuvista, jotta röntgenhoitajilla olisi mahdollisuus kehittyä ammatillisesti. Zwarenstein ym. (2013) saivat tutkimuksessaan lääkäreiden kommunikoinnista muiden sairaalan ammattiryhmien kanssa samankaltaisia tuloksia. Lääkäreiden keskinäinen kommunikointi oli monipuolista, mutta muiden ammattiryhmien edustajien kanssa he välttivät keskustelua ja olivat tyypillisesti vain ohjeiden antajia keskustelematta niistä. (Zwarenstein ym. 2013, 4–6.)

Esimiesten kanssa viestimisen koettiin olevan puutteellista. Jotkut haastateltavista kokivat, että esimiehiin on haastavaa ottaa yhteyttä, koska heillä on paljon työtä eikä heitä uskalla häiritä. Esimiesten toivottiin näyttäytyvän enemmän työpisteillä, jolloin viestintä onnistuisi kasvokkain ja esimiehet koettaisiin läheisemmiksi. Esimiesten toivottiin antavan palautetta esimerkiksi työpisteillä poiketessaan. Palautteen antamisen puute nousi esiin myös Myllymäen (2006) tutkimuksessa. Palautteen antaminen mahdollistaa työssä

kehittymisen ja positiivinen palaute auttaa jaksamaan hankalissakin tilanteissa. (Myllymäki 2006, 69.) Tannerin (2015, 69) tutkimuksessa lähiesimiesten kyky keskustella avoimesti ja heidän osallistumisensa jokapäiväiseen toimintaan koettiin positiivisena.

Haastatellut pitivät tutkimusohjeita hyvinä. Tutkimusohjeiden tekemiseen varattua aikaa ei haastateltavien kertomuksen mukaan ole aina käytettävissä ja mahdollisten muutoksien tekeminen on tästä johtuen haastavaa. Johtuen osaston suuresta koosta ja suuresta tiedon määrästä kehitysehdotukseksi nousi, että tutkimusohjeille ja tärkeillä tiedoilla olisi olemassa yksi luotettava paikka, josta ne löytyisivät kerralla. Tällä hetkellä tietoa on ripoteltu moniin eri paikkoihin ja niiden löytäminen on haastavaa. Intranetin selkeyttäminen nousi lähes jokaisessa haastattelussa esille. Intranetin käyttö koettiin vaikeaksi eikä haluttua tietoa löytynyt helposti, sillä osa tiedosta on vanhentunutta. Myllymäen (2006, 72) tutkimuksen mukaan intranetin käyttö oli vähäistä, sillä tietoja ei pidetty ajan tasalla ja niiden löytäminen oli hankalaa. Tannerin (2015) tutkimuksessa henkilöstö suosi intranetin käyttöä esimerkiksi sähköpostitse lähetettävien tiedotteiden sijaan, mutta koki silti, että intranet oli sekava käyttää ja sitä pitäisi kehittää. Verkkolevyn käytöstä haluttiin luopua ja toivottiin, että siellä oleva tieto siirrettäisiin intranettiin. Tämä sallisi dokumenttien etäkäytön. (Tanner 2015, 62, 81.)

Tulosten mukaan sähköisiä viestintävälineitä ei hyödynnetä tarpeeksi tehokkaasti. Sähköisten viestintävälineiden, kuten RIS ja Lync, eduiksi kerrottiin nopeus ja helppokäyttöisyys. Haastatellut kokivat, että Lync mahdollistaa nopeat pikaiset tiedustelut, mutta nykyisellään sen käytön esteenä on käyttöpisteiden puute ja se, että osa henkilökunnasta ei vain jostakin syystä käytä sitä. Tietokoneiden vähyys nousi esiin useassa haastattelussa ja niiden määrän lisäämiselle olisi selkeä tarve, jotta viestintää pystytään kehittämään. Tietokoneiden puute nousi esiin myös Coieran (2006, 96) ja Myllymäen (2006, 67) tutkimuksissa. Coieran (2006) tutkimuksessa todettiin, että sähköiset ja mobiilit viestintämuodot vähentävät keskeytyksiä potilaan hoidossa ja siten parantavat potilasturvallisuutta. Monet ei-kiireelliset tilanteet, jotka nykyisin keskeyttävät potilaan hoidon, voitaisiin hoitaa tehokkaammin ja turvallisemmin mobiileilla sähköisillä viestintävälineillä. (Coiera 2006, 96–97.) Myös Myllymäki (2006, 72) suositteli henkilökunnan käytössä olevien tietokonepäätteiden lisäämistä. Haastattelujen pohjalta nousi esiin päivittäinen kiire. Haastateltavat toivat esiin, että johtuen työpäivän kovasta kiireestä, ei mahdollisten sähköisten viestintäkanavien käyttöön ole aikaa. Tyypillisin syy, jonka esimiehet kertovat puutteelliselle viestinnälle, on ajan puute (Holá 2012). Kehitysehdotuksena nostettiin

esille, että sähköisten viestimien, esimerkiksi sähköpostin käyttöön varattaisiin työpäivän aikana enemmän aikaa. Tämä omalta osaltaan edistäisi myös tutkimusohjeiden päivittämistä.

Tulosten mukaan toimimattomia sisäisen viestinnän kanavia on muutamia. Tonttitauluun liittyvät ongelmat nousivat esiin useissa haastatteluissa. Esimerkiksi taululle tehtäviä muutoksia ei informoida suoraan sille henkilölle, jota muutokset koskivat. Näin ollen viesti ei tavoita kohderyhmää. Seinillä ja ilmoitustauluilla olevien papereiden runsaassa määrässä todettiin Lehtimäen (2016, 54) tutkimuksen kanssa se yhtenevä ongelma, että niistä ei pystytty aina erottamaan vanhentunutta tietoa ajantasaisesta. Osastopalaverin haasteet mainittiin toistuvasti. Haastateltavat pitivät osastopalaveria tärkeänä viestintäkanavana, jossa saatiin tärkeää tietoa osaston toiminnasta. Haasteeksi nähtiin, ettei kaikilla ole mahdollisuutta osallistua viikoittaiseen palaveriin. Osastopalaveriraportti ei ole tarpeeksi kattava, ja sen kerrottiin olevan nykyisessä muodossaan riittämätön. Muistiolta toivotaan selkeyttä ja tarkkuutta, jotta tieto siirtyy oikeanlaisena myös heille, jotka eivät pysty palaveriin osallistumaan. Kun palavereihin osallistuvat jatkuvasti samat henkilöt, kaikkien työntekijöiden mielipiteet eivät voi päästä esille (Myllymäki 2006, 52). Muiltakin muistioilta ja raporteilta toivottiin selkeyttä ja tarkkuutta, jolloin tieto välittyy oikeanlaisena eteenpäin. Holán (2012) tutkimuksen perusteella sairaalassa suositeltiin, että palavereja johdettaisiin päättäväisesti, annettaisiin tilaa keskustelulle, mutta pidettäisiin se aiheessa, ja toimitettaisiin yhdenmukaiset muistiot palaverien päätöksistä.

Vuororaporttiin toivottiin rakenteellisia muutoksia. Raportista toivottiin tehtävän enemmän muistilistan tyyppinen. Paperisen vuororaportin tarpeellisuus nousi esille muutamassa haastattelussa, eikä sitä koettu tärkeäksi. Tätä perusteltiin sillä, että poikkeavat tapahtumat tai erikoistilanteet kirjoitetaan ylös ja viedään esimiestahon tietoon ilman vuororaportin kirjoittamistakin. Mikäli poikkeavia tapahtumia ei ollut, vuororaporttiin täytettiin usein vain vuorossa työskennelleiden nimet. Osa haastatelluista koki, että röntgenhoitajilla ei ollut yhtenäistä linjaa siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä välittää seuraavalle vuorolle. Vuoron jälkeen saatettiin olla väsyneitä, mikä aiheutti unohduksia raportoinnissa. Myllymäki (2006, 45) totesi omassa tutkimuksessaan, että vuorojen vaihtuessa lähtevän vuoron työntekijöillä on usein kiire kotiin ja vuorojen välinen raportointi jää tämän vuoksi hoitamatta asianmukaisesti.

Uusista viestintäkanavista keskusteltaessa esiin nousi sähköinen tonttilista. Sähköinen tonttilista tai esimiesjohtamisen sähköinen taulu pitäisi olla sijoitettuna muutamaankin paikkaan osastolle, jolloin se tavallisen tonttitaulun tapaan olisi kaikkien nähtävissä. Sähköiseltä tonttitaululta olisi myös mahdollista päästä käsiksi esimerkiksi viikkopalaverimuihin ja muihin osastoa koskeviin tärkeisiin tiedotteisiin. Sähköisessä muodossa olevan tonttitaulun arveltiin mahdollistavan myös interaktiivisen käytön. Myllymäen (2006, 65) tutkimassa yrityksessä oli tarkoituksena hankkia useampi sähköinen infotaulu sisäisen viestinnän parantamiseksi.

Monet kehitysehdotuksista koskivat sähköisiä viestintävälineitä ja niiden käytön tehostamista. Sähköiset viestintävälineet ovat nopeita ja järjestelmät helppokäyttöisiä, mutta ne vaativat aina tietokoneen käyttömahdollisuuden. Haastatellut nostivat esiin myös esimerkiksi sisäisen radion käytön sekä RIS-järjestelmän tikkerit, jolloin tiedonvälittäminen isolla osastolla helpottuisi. Haastatteluissa nousi kehittämisen kohteeksi myös tietokatkoksista tiedottaminen, sillä poikkeustilanteissa tiedonkulkua ei koettu toimivaksi. Suurimpia ongelmakohtia ovat ajanpuute sekä tietokoneiden vähyys, joka estää sähköisten viestintävälineiden käyttämisen. Intranetin ja muiden sähköisten viestintäkeinojen kehittäminen nousi esiin myös Holán (2012) tutkimuksessa kerätyissä kehitysehdotuksissa.

Opinnäytetyön tavoite oli tuottaa yhteistyötaholle tietoa osaston sisäisestä viestinnästä. Tutkimuskysymykset olivat millaisena röntgenhoitajat kokevat sisäisen viestinnän nykytilan ja miten sisäistä viestintää pitäisi kehittää. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastattua. Haastateltavien kokemukset sisäisen viestinnän nykytilasta ja viestinnän kehittämismahdollisuudet tuotiin julki asiasisällössä. Opinnäytetyö tarjoaa yhteistyötaholle tietoa sisäisen viestinnän kehittämiseen tulevaisuudessa. Tarkoituksena ei ollut esittää parannusehdotuksia tai korjaavia toimenpiteitä sisäiseen viestintään. Lopulliset toimenpiteet sisäisen viestinnän kehittämiseksi ovat yhteistyötahon harkittavissa.

6.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Opinnäytetyölupa haettiin ter-

veydenhuollon yksiköltä opinnäytetyösuunnitelman hyväksymisen jälkeen. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus (liite 3) osallistumisesta haastatteluun. Tutkimus toteutettiin järjestelmällisesti laaditun suunnitelman mukaisesti, käyttäen luotettavia menetelmiä. Analyysiin kerättiin suoria lainauksia haastateltavilta huomioiden, ettei heitä pysty tunnistamaan niiden perusteella.

Luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Kaikki vaiheet tulee kuvailla tarkasti. Olosuhteet ja haastatteluihin käytetty aika tulisi selvittää totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.) Aineisto voi käsittää joukon yksittäishaastatteluja tai vain yhden henkilön haastattelun, koska tarkoituksena ei ole etsiä keskimääräisiä yhteyksiä tai tilastollisia säännönmukaisuuksia. Haastattelututkimuksen koko ei ole tästä syystä riippuvainen haastateltavien määrästä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 176.) Haastattelulupa myönnettiin kahdeksalle haastateltavalle, joille oli kriteerinä vähintään vuoden työkokemus röntgenosastolla kolmi-vuorotyöstä. Vaikka lupa oli kahdeksalle haastateltavalle, haastatteluja pidettiin viisi. Haastattelut olivat hyvin eri tasoisia aineiston suhteen, vaikka haastattelut pidettiin luotettavuuden parantamiseksi samalla kaavalla. Haastattelut etenivät teemahaastattelurungon mukaisesti. Kaksi haastatteluista olivat lyhyitä ja kestivät huomattavasti alle varatun ajan. Aineistoa näistä haastatteluista saatiin niukasti. Loput kolme haastattelua olivat kerätyn aineiston puolesta runsaita. Näistä haastatteluista saatiin paljon aineistoa vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Mikäli haastateltavia olisi ollut muutama enemmän, olisi aineistosta tullut kattavampi.

Aineiston riittävyttä voidaan kuvata käsitteellä saturaatio. Tällä tarkoitetaan, että aineistoa kerätään siihen asti, kunnes saatu aineisto ei enää tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Periaatteena on, että jo saatu aineisto riittää tuomaan esiin teoreettisen peruskuvion joka tutkimuskohteesta on mahdollisuus saada. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87 – 88) Opinnäytetyön aineisto koostui viidestä haastattelusta. Haastatteluista saatiin paljon aineistoa vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Aineistosta kävi nopeasti ilmi, että samat asiat toistuivat monessa haastattelussa. Johtopäätöksenä tästä voidaan olettaa, että aineistoa oli riittävästi.

Haastattelut nauhoitettiin kahdella nauhurilla parhaan mahdollisen laadun turvaamiseksi. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 185) painottavat haastatteluaineiston luotettavuuden riippuvan

sen laadusta. Aineistoa ei voida sanoa luotettavaksi, jos sitä ei ole kerätty samoissa olo-suhteissa ja samalla tavalla. Luotettavuutta parannettiin pitämällä haastattelut täysin sa-malla kaavalla, samassa ympäristössä. Haastattelut tulisi litteroida mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185). Opinnäytetyön tekijät suorittivat aineiston litteroinnin heti haastattelun jälkeen. Valmis opinnäytetyö toimitettiin yhteis-työtaholle yhtenä paperisena versiona ja sähköisessä muodossa. Haastatteluaineisto tu-hottiin asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Tutkimusta tehdessä tulisi pyrkiä välttämään virheiden syntymistä, mutta tästä huolimatta saatujen tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä johtuen on tarkoituksenmu-kaista pyrkiä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta erilaisilla mittaus- ja tutkimusta-voilla. Reliaabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen reliaa-beliudella tarkoitetaan siis sen kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Va-lidius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Valitut tutkimusmenetelmät eivät aina vastaa sitä, mitä tekijä kuvittelee tutkivansa. Esi-merkiksi haastateltava voi ymmärtää haastattelukysymykset toisin, kuin tutkija on ne aja-tellut. Tällöin saatuja vastauksia ei voida käsitellä alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Haastateltavia ei valittu satunnaisesti. Yksi haastatelluista ilmoittautui opinnäytetyön te-kijöille vapaaehtoisena aamupalaverissa pidetyn aiheen esittelyn jälkeen. Haastateltavista neljä saatiin opinnäytetyöhön yhteistyötahon kautta. Tutkimuksen tekijät kävivät kysy-mässä suullisesti näiltä röntgenhoitajilta halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Hirsjär-ven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 201) mukaan haastattelujen luotettavuutta saattaa heikentää, että haastatteluissa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haas-tattelujen luotettavuutta saattaa heikentää, ettei haastateltavia valittu sattumanvaraisesti. Haastateltavien nimet olivat esimiestahon tiedossa. Osa haastateltavista oli myös opin-näytetyön tekijöille entuudestaan tuttuja, mikä saattoi sekin osaltaan vaikuttaa vastausten antamiseen ja mittaustulosten toistettavuuteen. Haastattelujen aikana ei ilmennyt havait-tavaa haastattelukysymysten väärin ymmärrystä, vaikka osa vastauksista oli hyvin niuk-koja. Tarkentavat lisäkysymykset eivät aina antaneet haluttua lopputulosta.

Triangulaatioissa yhdellä menetelmällä, esimerkiksi haastattelulla, saatuja tietoja vertail-laan muista lähteistä saatuihin tietoihin. Mikäli muut lähteet tukevat haastattelulla saatuja

tietoja ja saadaan yksimielisyys, katsotaan että henkilön antama tulkinta on saanut vahvistusta. Tulee kuitenkin muistaa, että ihmisten käsitykset samasta kohteesta vaihtelevat paljon lyhyenkin ajan sisällä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 189.) Opinnäytetyön aiheesta löytyi rajallisesti aiempaa tutkimustietoa, mutta haastatteluaineistosta saadut tulokset saivat vahvistusta Holán (2012) tutkimuksesta. Esimerkiksi molemmissa aineistoissa nousee esiin tarve viestintään käytettävien sähköisten välineiden saatavuuden tehostamiselle ja vähäinen aika, joka on käytettävissä viestinnän hoitamiseen. Tutkijatriangulaatiolla tarkoitetaan, että tutkimuksessa aineistonkerääjinä ja tulosten analyysoijina toimii useampi tutkija. Tässä opinnäytetyössä oli kaksi tekijää. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 228.)

6.3 Oma oppimiskokemus ja jatkotutkimusehdotus

Opinnäytetyön tekijöiden yhteistyö oli sujuvaa ja mutkatonta. Vastuu ja työt jaettiin tasapuolisesti tekijöiden kesken. Raporttia kirjoitettaessa tekijöiden kesken jaettiin osa-alueet, joihin keskityttiin. Pääosa työstä tehtiin tahoillaan, mutta tarpeen mukaan tekijät työskentelivät fyysisesti samassa tilassa. Kirjoitettua aineistoa tarkasteltiin viikoittain ja molemmat lukivat toisen tuottaman tekstin ja muokkasivat sitä tarpeen mukaan. Raporttia täydennettiin yhdessä ja sen kirjoitusasua yhdenmukaistettiin. Opinnäytetyö oli molemmille tekijöille ensimmäinen ja aihe oli haastava. Luotettavan ja aihetta koskevan tutkitun tiedon löytäminen oli haaste. Ohjaajilta saatu palaute raportin kirjoittamisvaiheessa auttoi selkeyttämään ja sujuvoittamaan raporttia sekä tarjosi näkökulmia, joita opinnäytetyön tekijät eivät osanneet ottaa huomioon.

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin syksyllä 2016, jolloin aihe-seminaarista saatiin aihe opinnäytetyölle. Opinnäytetyöprosessi oli haastava. Viestintä ei ollut kummallekaan opinnäytetyön tekijöistä tuttu aihe ja tekijöiden piti itse tutustua siihen, mitä kaikkea se pitää sisällään. Viestinnän teorian kenttä vaikutti alussa todella suurelta. Alussa isoimpia ongelmia tuotti aiheen rajaaminen. Aiheen rajaaminen koskettamaan pelkästään sisäistä viestintää helpotti opinnäytetyöhön lähestymistä. Tutkittua tietoa sisäisestä viestinnästä ei ollut helposti saatavilla ja suurin osa löydetyistä tutkimuksista oli sellaisia, joita opinnäytetyön tekijät eivät voineet työssään käyttää. Tutkimukset koskettivat pääasiassa ulkoista viestintää tai jotain samankaltaista aihealuetta, josta ei ollut hyötyä opinnäytetyön tekijöille. Jos tutkittua tietoa olisi ollut tarjolla enemmän, olisi työn tekeminen ollut helpompaa ja aihetta olisi ollut helpompi lähestyä.

Opinnäytetyösuunnitelman tekemiseen meni paljon aikaa. Ajankäyttöön olisi pitänyt kiinnittää paremmin huomiota ja suunnitelman tekeminen olisi pitänyt aloittaa jo aikaisemmin sekä huomattavasti tehokkaammin. Erilaisten viestintään liittyvien kirjojen läpikäyminen oli työlästä, ja tarpeellisen teorian kerääminen niistä oli haastavaa. Teema-haastattelurungon muodostaminen teoriasta oli yksi vaikeimmista asioista opinnäytetyöprosessissa, sillä kaikkien muodostettujen teemojen piti nousta teoriasta.

Haastattelut olisi pitänyt saada aloitettua huomattavasti aikaisemmin, jotta kerätyn aineiston analysointiin olisi ollut käytettävissä enemmän aikaa. Johtuen opinnäytetyön tekijöiden suunnitelman myöhäisestä hyväksymisestä, haastattelut päästiin aloittamaan vasta alkukesästä 2017. Teemahaastattelurunko oli suunnitelmavaiheessa huolella tehty ja se vastasi hyvin asetettuja tutkimuskysymyksiä. Aineiston keruu sujui hyvin haastattelurunkoa hyväksikäyttäen. Jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut hyvä, jos haastateltavia olisi ollut muutama enemmän, sillä jotkin haastattelut jäivät lyhyiksi. Tällöin aineistosta olisi mahdollisesti tullut rikkaampaa. Ajankäyttö ei ollut kovin suunnitelmallista opinnäytetyöprosessin aikana. Kesän aikana opinnäytetyö ei edennyt lainkaan. Jos opinnäytetyön tekijät nyt pääsisivät tekemään toisin, keskitettäisiin ajankäyttöä ja energiaa tasaisemmin ja suunnitelmallisemmin.

Aineiston jäsentely ja luokittelu oli haastavaa. Luokittelussa käytettiin useita erilaisia menetelmiä ja välineitä visualisoimaan huomioitavia asioita ja niiden jäsentelyä. Tällaisia olivat esimerkiksi litteroidun tekstin alleviivaaminen eri väreillä tutkimuskysymysten mukaan, luokkien ja niiden alaluokkien järjestäminen post-it -lappujen avulla suurella taululla ja merkityskaavioiden piirtämiseen tarkoitetun ohjelmiston käyttäminen kuvioiden luomiseen. Tulosten auki kirjoittaminen oli työlästä, mutta palkitsevaa. Viestintäkanavia ja viestinnän kehittämismahdollisuuksia nousi aineistossa esiin paljon ja niiden suuressa määrässä johtuen luokitteluun jouduttiin käyttämään varsin runsaasti aikaa. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen kokemus. Se opetti molemmille opinnäytetyön tekijöille suunnitelmallisuutta, ajankäyttöä ja tarjosi suuren määrän tietoa sisäisestä viestinnästä niin kohteena olleella röntgenosastolla, kuin teorian pohjalta tarkasteltuna. Opinnäytetyön tekijät kokevat oppineensa paljon prosessin aikana sekä kehittyneensä kirjoittajina.

Jatkotutkimusehdotuksena opinnäytetyön tekijät esittävät seurantatutkimusta, jonka tarkoituksena on seurata, onko viestintä kehittynyt tehdyn opinnäytetyön pohjalta parempaan suuntaan. Tutkimuksessa voisi keskittyä tutkimaan erityisesti niitä viestintäkanavia, jotka nousivat esiin tässä työssä. Henkilöstöä haastatteleamalla voisi myös selvittää sitä, ovatko he olleet tyytyväisiä viestinnän kehittämiseen työyksikössään ja millaisia tapoja tai toimenpiteitä he olisivat toivoneet kehittämisen saralla tapahtuviksi.

LÄHTEET

- Coiera, E. 2006. Communication Systems in Healthcare. *The Clinical Biochemist Reviews* 27 (2), 89–98.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Holá, J. 2012. The Importance of Internal Communication in Hospital Management. *Profese On-line* 5 (1), 5–10.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYPro.
- Koivukoski, S. & Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
- Lehtimäki, H. 2016. Työyhteisön sisäisen viestinnän kehittäminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOYPro.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp ky.
- Myllymäki, J. 2006. Työyhteisön sisäinen viestintä : case: UPM Raflatac oy. Tampereen Yliopisto. Pro gradu.
- Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. 2006. Hyvinvointialan viestintä. Helsinki: Edita.
- Nikander, P. 2002. Moniammatillinen viestintä: Yhteistyö ja päätöksenteko sosiaali- ja terveydenhuollossa. Toimittanut Torkkola, S. 2002. Terveysviestintä. Helsinki: Tammi. 55–70.
- Nordman, T. 2002. Viestintä terveydenhuollon organisaatiossa. Toimittanut Torkkola, S. 2002. Terveysviestintä. Helsinki: Tammi. 121–144.
- Siukosaari, A. 2002. Yhteistyöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma.
- Tanner, M. 2015. Sisäinen viestintä organisaatiossa : case: Hilti (Suomi) oy. Tampereen yliopisto. Pro gradu.
- Telaranta, S. 1999. Esimiestyö terveydenhuollossa. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.

Torkkola, S. 2002. Terveysviestintä. Helsinki: Tammi.

Vilka, M. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi.

Wiio, O. 1989. Viestinnän perusteet. Espoo: Weilin + Göös.

Zwarenstein, M., Rice, K., Gotlib-Conn, L., Kenaszchuk, C. & Reeves, S. 2013. Disengaged: a qualitative study of communication and collaboration between physicians and other professions on general internal medicine wards. BMC Health Services Research 2013 13:494.

LIITTEET

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöhön liittyvästä teemahaastattelusta

Hei,

Olemme röntgenhoitajaopiskelijoita Tampereen ammattikorkeakoulusta, ja teemme eräälle terveydenhuollon yksikölle opinnäytetyötä aiheesta ”Sisäinen viestintä röntgenosastolla”. Tarkoituksena on selvittää, millaisena röntgenhoitajat kokevat sisäisen viestinnän nykytilan ja miten sisäistä viestintää röntgenosastolla pitäisi kehittää.

Opinnäytetyön tiedonkeruu tapahtuu teemahaastattelujen avulla. Haastateltavilla tulee olla vähintään vuoden työkokemus kolmivuorotyöstä röntgenosastolla. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelujen alussa haastateltavilta pyydetään kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Haastattelut järjestetään työaikana ja haastattelupaikkana toimii röntgenosaston tilat. Haastattelulle varataan aikaa yksi tunti. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelujen tuottama aineisto käsitellään luottamuksellisesti niin, että haastateltavien anonymiteetti säilyy eikä heitä voida tunnistaa valmiista työstä.

Terveisin,

Marko Kolehmainen ja Harri Tuomenoja

Röntgenhoitajakoulutus

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liite 2. Haastattelun teemat

TAUSTATIETOJA

- Kuinka kauan työskennellyt röntgenhoitajana?
- Kuinka kauan työskennellyt tällä röntgenosastolla?

VIESTINNÄN NYKYTILA

- Tällä röntgenosastolla käytettävät sisäiset tiedotuskanavat
- Osaston sisäisen viestinnän yleistila
- Kollegoiden välinen viestintä
- Alaisten ja esimiesten välinen viestintä
- Vuorojen välinen viestintä
- Eri ammattiryhmien välinen viestintä
- Tarvittavan tiedon, esimerkiksi ohjeet ja dokumentit, saatavuus ja selkeys
- Oma viestintäkanavien käyttösi

KEHITTÄMINEN

- Ajatuksia osaston sisäisen viestinnän kehittämiseksi / muuttamiseksi?
- Kokemuksia muualta

Liite 3. Haastateltavien suostumuslomake

Suostumus haastatteluun

Osoittun Harri Tuomenojan ja Marko Kolehmaisem opinnäytetyön tutkimushaastatteluun. Olen tietoinen, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Olen saanut etukäteen riittävästi tietoa opinnäytetyön tavoitteesta, tarkoituksesta ja toteutuksesta.

Suostun haastattelun nauhoittamiseen ja siitä saatavan aineiston käyttöön opinnäytetyössä. Haastattelusta saatu aineisto käsitellään anonyyminä ja tuhoetaan, kun opinnäytetyö on hyväksytty julkaistavaksi.

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Nimenselvennys