

Pelkonen Katariina

Viestintä Oma koti- hankkeessa - osallistujien kokemuksia viestinnästä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Terveystieteiden yksikkö

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Opinnäytetyö

10.5.2015

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Katariina Pelkonen Viestintä Oma koti- hankkeessa – Osallistujien kokemuksia viestinnästä 53 sivua + 3 liitettä 10.5.2015
Tutkinto	Terveystieteiden YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja(t)	Lehtori, TtT Ly Kalam-Salminen, Metropolia YAMK Kehittämiskoordinaattori Tuula Ekholm, Sosiaalitalo
<p>Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus: Tämän opinnäytetyön taustalla on Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva Oma koti- hanke, jonka tavoitteena on tukea ikääntyneen mahdollisuuksia asua omassa kodissaan. Tähän pyritään kehittämällä kotihoidon sisältöä ja työprosesseja. Oma koti – hanke toimii usean eri kunnan alueella. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hanketoimijoiden mielipiteitä hankeviestinnästä ja kehittämis ehdotuksia siihen liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hankeviestintää tulevissa vastaavan tyyppisissä hankkeissa.</p> <p>Aineisto ja menetelmät: Opinnäytetyön aineisto koostuu osallistujakuntien kotihoidon päälliköille/johtajille, kotihoidon lähiesimiehille ja coacheille tehdyn SurveyPal-kyselyn vastauksista. Kysely toteutettiin sähköisessä muodossa. Kysely lähetettiin yhteensä 30 hankkeeseen osallistuneelle kotihoidon päälliköille/johtajalle, kotihoidon esimiehelle ja coachille. Kyselystä kertynyt materiaali analysoitiin tilastollisesti kuvaavalla analyysillä, joka sisälsi prosenttilaskutoimituksia ja vastaajien lukumäärien kertomista. Avoimet kysymykset analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Tulokset ja päätelmät: Osallistujakuntien esimiehet kokivat hankeviestinnän onnistuneen pääsääntöisesti hyvin. Varsinkin kehittämiskoordinaattorin toteuttamaan hankeviestintään ja kuntien väliseen hankeviestintään oltiin tyytyväisiä. Eniten kehitettävää vastaajat kokivat olevan kunnan sisäisessä ja vastaajan omassa hankeviestinnässä. Kehittämis ehdotuksina vastaajat esittivät muun muassa viestintäsuunnitelman luomisen, kunnan vastuuhenkilön valinnan ja vastuuhenkilön vastuiden ja roolien tarkemman määrittelyn ja hankkeen aikataulujen laatimisen.</p> <p>Tulosten hyödyntämien: Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään hankkeen loppuajan viestinnän toteuttamisessa sekä tulevissa hankkeissa, kun mietitään miten viestintää toteutetaan. Tuloksia voidaan hyödyntää myös kuntien sisäisessä työskentelyssä, kun työskennellään projektityyppisesti.</p>	
Avainsanat	hanke, hankeviestintä, Oma koti- hanke, kotihoito, viestintätyytyväisyys

Author(s) Title Number of Pages Date	Katariina Pelkonen Communication in "Oma koti" project – The participants' experience of communication 53 pages + 3 appendices 10.5.2015
Degree	Master of Public Health Nursing
Degree Programme	Master Degree in Health Care and Social Services
Specialisation option	Leadership and Development in Health Care and Social Services
Instructor(s)	Lecturer, TtT Ly Kalam-Salminen, Metropolia YAMK Development coordinator Tuula Ekholm, Sosiaalitalo
<p>The background and the aim of the thesis: In the background of this thesis is a project called "Oma koti". The "Oma koti" project operates in the area of Central and Western Uusimaa. The aim of this project is to support elderly people's possibilities to live in their own homes. This aims at developing content for home care and work processes. "Oma koti" project operates a number of different municipal area. This thesis purpose is to find out the opinions of the participating municipalities in a project communication and their development proposals concerning it. The aim of this thesis is to develop project communication in future corresponding types of projects.</p> <p>Material and methods: The material of this thesis consist of responses obtained from SurveyPal survey, that was conducted of the participating municipalities to the heads of home care, home care superiors and coaches. The survey was conducted electronically. Questionnaires were sent to a total of 30 of the participated home care heads, home care superiors and coaches. The survey accumulated materials were analyzed statistically by analysis of images containing a percentage calculations and multiplication of the number of respondents. Open questions were analyzed using data-oriented content analysis.</p> <p>Results and conclusions: The participating municipalities managers experienced that project communication was mainly successful. Especially development coordinators project communication and communication between municipalities were satisfied. Most of the respondents felt the municipality and in their own project communication should be improved. Respondents development proposals were, according to the answers, creation of the communication plan, the selection of person who is responsible of the project, responsibilities and the role of the responsible person and preparing project's timetable.</p> <p>Exploitation of results: The results of the thesis are utilized in implementing the project communication in the remaining time of the project, as well as planning future project communication. These results can also be utilized in internal municipal work, when working in projects.</p>	
Keywords	project, project communication, "Oma koti" project, home care, communication satisfaction

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Hankeorganisaatio ja hankkeen viestintä	2
2.1	Hanke ja hankeorganisaatio	2
2.2	Hankeviestinnän suunnittelu ja hankeviestintä	4
3	Oma koti -hanke viestintäympäristönä	9
3.1	Oma koti-hankkeen hankeorganisaatio ja toimijat	10
3.2	Oma koti- hankkeen tausta ja tarve	12
3.3	Ikääntyminen Oma koti- hankkeen kunnissa	13
3.4	Kotihoidon Oma koti – hankkeen kunnissa	14
3.5	Kotihoidon muutospaineet	16
3.6	Kotihoidon peittävyys Oma koti- hankkeen kunnissa	20
3.7	Oma koti -hankkeen tavoitteet	21
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite	23
5	Opinnäytetyön toteutus	23
5.1	Tiedonkeruu	23
5.2	Kyselylomakkeen sisältö	25
5.3	Aineiston analysointi	26
6	Opinnäytetyön tulokset	27
6.1	Taustatiedot	27
6.2	Oma koti -hankkeen toteutunut viestintä	28
6.2.1	Tietoisuus Oma koti – hankkeesta	28
6.2.2	Viestintäkanavien toimivuus	29
6.2.3	Kehittämisehdotukset kehittämiskoordinaattorin hankeviestintään	30
6.2.4	Tyytyväisyys osallistujakuntien väliseen hankeviestintään	33
6.2.5	Tyytyväisyys oman kunnan sisäiseen hankeviestintään	34
6.2.6	Tyytyväisyys omaan hankeviestintään	36
6.3	Hankeviestinnän kehittämistä koskevat avoimet kysymykset	36
6.3.1	Kehittämiskoordinaattorin hankeviestinnän kehittämisehdotukset	36
6.3.2	Kuntien välisen hankeviestinnän kehittämisehdotukset	37
6.3.3	Kunnan sisäisen hankeviestinnän kehittämisehdotukset	37

6.3.4	Kehittämisehdotukset koskien hyvien käytäntöjen jakamista kuntien välillä	38
6.3.5	Viestintäkanavien kehittämistä koskevat kehittämisehdotukset	39
6.3.6	Vastaajan oman hankeviestinnän kehittämisehdotukset ja siinä tarvittava tuki	39
6.4	Avointen vastausten tulosten koonti	40
7	Pohdinta	42
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	42
7.2	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	44
7.3	Jatkotutkimus- ja kehittämishaasteet	47
	Lähteet	48
	Liite 1 Kotona kokonainen elämä kehittämisohjelman muiden osakokonaisuuksien esittely	
	Liite 2 Saatekirje	
	Liite 3 Kyselylomake Surveypal	

1 Johdanto

Väestön ikääntyminen ja väestörakenteen muutos lähitulevaisuudessa on tuonut tarpeen tehdä muutoksia nykyisessä palvelurakenteessa. Yli 65-vuotiaiden määrä on tällä hetkellä jo yli miljoona ja suurin osa heistä elää arkeaan itsenäisesti. Säännöllisesti palveluja käyttää 140 000 ikääntynyttä ja heistä kotiin palveluja saa noin 90 000 henkilöä. Suomalaisen yhteiskunnan ikääntymisessä ei ole kyse vain iäkkäiden määrän kasvussa, vaan koko väestörakenteen muutoksessa, suuret ikäluokat eläköityvät ja syntyvyys ja kuolleisuus alenevat. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 13)

Ikääntymiseen ja sen asettamiin haasteisiin on Etelä-Suomen alueelle perustettu kehittämisohjelma; ”Kotona kokonainen elämä – ikäihmisten palvelujen kehittämisohjelma”, jonka taustalla on valtakunnalliset tavoitteet lisätä ikäihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen elämään, parantaa heidän toimintakykyä ja lisätä mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen yhteiskunnassa. (Kotona kokonainen elämä-hankesuunnitelma, 5). Kehittämisohjelman taustalla vaikuttaa myös laki ”Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980” (nk. Vanhuspalvelulaki). Tässä kehittämisohjelmassa toimii sisällä toiminnallinen osakokonaisuus: ”Oma koti”, johon kuuluvat kunnat ovat Inkoo, Hanko, Hyvinkää, Järvenpää, Lohja, Siuntio ja perusturvakuntayhtymä Karviainen, jonka muodostavat Karkkila ja Vihti.

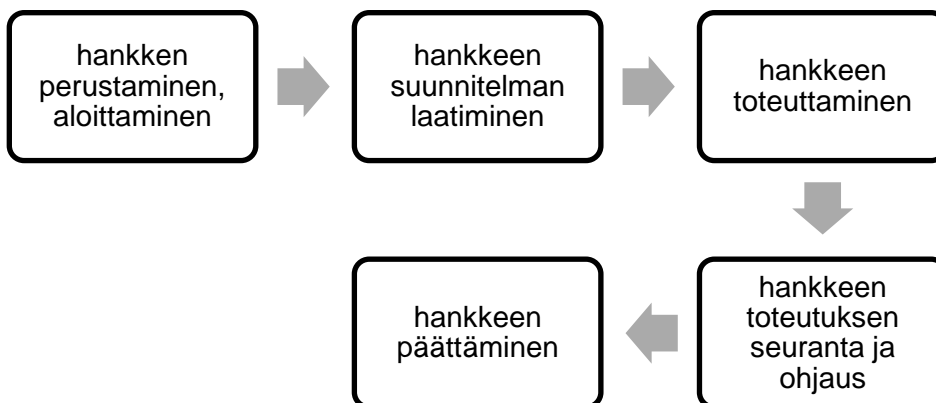
Oma koti- osakokonaisuuden tavoitteena on tukea ikääntyneen mahdollisuuksia asua omassa kodissaan ja siihen pyritään vaikuttamalla kotihoidon sisältöön ja työprosesseihin. Koska osakokonaisuus toimii usean kunnan alueella ja tavoitteena on myös kuntien välinen yhteistyö ja hyvien käytäntöjen levittäminen kuntien kesken, on tullut tarve selvittää hankeviestintää ja siinä onnistumista. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää osallistujakuntien mielipiteitä hankeviestinnästä ja kehittämisehdotuksia siihen liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hankeviestintää tulevaisuudessa vastaavissa tyyppisissä hankkeissa.

2 Hankeorganisaatio ja hankkeen viestintä

2.1 Hanke ja hankeorganisaatio

Suomen kielessä käytetään usein sanoja projekti ja hanke, kun tarkoitetaan samaa asiaa. Monesti niitä käytetään sekaisin. Hankkeella viitataan kuitenkin yleensä projektia laajempaan työkokonaisuuteen ja hankkeet voivat koostua useista eri projekteista. (Ruuska 2012, 18.)

Hanke on aikataulutettu kokonaisuus, jonka tehtävän toteutumisesta vastaa sitä varten perustettu organisaatio. Hanketta varten on tilapäisesti koottu joukko ihmisiä ja muita resursseja suorittamaan tiettyä tehtävää. Hankkeella on omat tavoitteet, jotka sille on määritelty ja joiden avulla pyritään saamaan aikaan toivotunlainen muutos. Kehityshankkeella pyritään usein pitkäaikaiseen parannukseen, vaikka hanke olisikin kestoltaan rajattu ja kertaluontoinen. Hankesuunnitelmassa määritetään hankkeen toteutusorganisaatio, aikataulu ja toteutuksessa käytettävät panokset. Yksinkertaisimmillaan siitä tulisi käydä ilmi se, miten pääsemme mahdollisimman hyvään lopputuloksen. (Silfverberg 2014: 5; Juholin 2013, 153; Patanakul – Shenkar 2012, 7; Ruuska 2012, 19; Roberts 2011, 173.) Hankkeen vaiheet on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Hanke koostuu seuraavista vaiheista mm. Akhavan & Zahedin (2014, 31–33), Morrisin (2013, 9), Robertsin (2011, 8) ja Project Management Institute (2008, 16) mukaan.

Projektille voidaan määritellä Choudhury (1988) mukaan seuraavia tyypillisiä piirteitä:
 a) projektilla on selvä tavoite/tavoitteet ja ne saavutettuaan projekti päättyy

- b) projektilla on tietty elinkaari ja sille on määritelty päätepiste, joka on yleensä johdettu tavoitteista,
- c) projekti on itsenäinen kokonaisuus ja sen vastuu on keskitetty yhteen pisteeseen,
- d) projektin tavoitteiden saavuttaminen edellyttää ryhmätyöskentelyä,
- e) projektin elinkaaren aikana siinä voi olla erilaisia vaiheita,
- f) projekti on ainutkertainen, ihmiset ja ympäristötekijät muuttuvat, joten kahta samantyyppistä projektia ei ole,
- g) projekti kokee muutoksia elinkaarensa aikana, osa saattaa vaikuttaa projektin toimintaan muuttamalla sen tavoitteenasettelua ja luonnetta, osalla ei ole vaikutusta,
- h) projektin edetessä ei varmuudella tiedetä mitä seuraavassa vaiheessa tapahtuu, edellisen vaiheen tulokset vaikuttavat seuraavaan vaiheeseen ja sen tehtäviin,
- i) projekti on tilaustyö ja sen toimintaa vaikuttavat tilaajan asettamat vaatimukset ja reunaehdot,
- k) projekti koostuu joukosta erilaisia muuttujia, jotka voivat liittyä esimerkiksi teknologiaan, laitteisiin, ihmisiin, materiaaleihin ja kulttuureihin,
- l) projektin tehtävistä osa voidaan hoitaa alihankintana ja
- m) projekteihin liittyy aina epävarmuutta ja riskejä ja niiden määrä riippuu siitä, miten projekti toteutetaan sen eri vaiheissa. Huonosti suunnitellussa projektissa riskien määrä suurenee ja niiden todennäköisyys toteutua kasvaa. (Ruuska 2012, 19–20.)

Juholinin (2009) ajatus viestinnän organisoinnista ja johtamisesta kuvaa myös hankkeen organisointia. Juholin kuvaa sen olevan vastuiden määrittelyä ja yksinkertaisimmillaan organisaatiokaavion piirtämistä: mihin organisaation osaan mikäkin viestinnän toiminto kuuluu ja kenelle raportoidaan. Organisaatioissa tulee selvästi käydä ilmi, se mistä viestintää johdetaan ja missä toteutetaan käytännön ratkaisut. Organisaatio on väline asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ruuska 2012, 126; Juholin 2009, 92–93.) Yleensä hankeorganisaatio koostuu johto/ohjausryhmästä, varsinaisesta hankeorganisaatiosta sekä yhteistyökumppaneista. (Silfverberg 2014, 49.)

Hankkeella tulee aina olla selkeä vetäjä. Hankkeen yleisen johtamisen lisäksi hänen tehtävänä on laatia hankkeelle työsuunnitelma, seurata hankkeen toteutumista ja tehdä sisäistä arviointia, laatia muutosesityksiä ja vastata henkilöstön palkkaamisesta, henkilöstöhallinnosta, hankinnoista ja taloudellisista kysymyksistä. Lisäksi hankkeen vetäjän tehtävänä on osaltaan ohjata hankkeeseen osallistujia suunniteltujen tavoitteiden toteutumiseksi ja viestiä sovitulla tavalla hankkeen tapahtumista. Laajoissa hankkeissa kannattaa suosia linjaorganisaatioita, jossa erilaiset projektitiimit vastaavat sel-

keästi rajatuista osaprojekteista. Tämän tyyppinen toimintatapa edellyttää selkeästi määriteltyjä rooleja, valtuuksia ja vastuita eri toimintatasoilla: mitkä päätökset voidaan tehdä osaprojektitiimeissä, mitkä projektin vetäjä voi hyväksyä ja mitkä päätökset edellyttävät ohjausryhmän hyväksyntää. (Silfverberg 2014, 50; Ruuska 2012, 137; Heikkilä – Jokinen – Nurmela 2008, 85; BMI 2008, 26.)

Ohjausryhmän yleisimmät tehtävät ovat hankeen edistymisen seuranta, tulosten arviointi, tiedonkulun ja koordinoinnin hoitaminen sidosryhmien ja hankeen välillä sekä ulos hankkeesta että sidosryhmiltä hankkeelle. Hankeen ohjausryhmän tulee myös tukea hankepääällikköä suunnittelussa ja hankkeen strategisessa johtamisessa. (Silfverberg 2014, 49; Ruuska 2012, 149.)

Seuraavassa luvussa käsittelen tarkemmin hankeviestintää, ja sen merkitystä hankkeiden onnistumisen suhteen.

2.2 Hankeviestinnän suunnittelu ja hankeviestintä

Hankeviestinnällä tarkoitetaan sellaista hankkeen eri osien välistä viestintää, joka tekee eri tilanteissa mahdolliseksi hankkeen tavoitteiden saavuttamisen. Viestinnän tavoitteena ovat kehittämistoiminnan tukeminen, hankkeen tapahtumista informointi ja markkinointi sekä hankkeeseen osallistujien perehdyttäminen ja sitouttaminen. Jotta hanke voi onnistua, tarvitaan selkeää tiedottamista ja viestintää. Viestintä on tekijä, joka liittää hankkeen osat toisiinsa ja koko hankkeen toimintaympäristöönsä. Hankkeita johdetaan viestinnän avulla. (Ruuska 2012, 83; Heikkilä – Jokinen – Nurmela 2008, 85; Juholin 2008, 259–260.)

Viestintä on hankkeissa sekä voimavara että työväline, jonka vuoksi sen käyttöä on johdettava, suunniteltava ja valvottava samalla tavalla kuin hankkeen muitakin resursseja. Viestintä voidaan nähdä liitäntätekijänä, jolla hallitaan eri sidosryhmiä, hankkeen vaiheita sekä sisäistä toimivuutta ja tehokkuutta. Toimiva viestintä on yksi tärkeimmistä hanketyöskentelyn onnistumiskriteereistä. Monet hankeviestinnässä vastaan tulevista ongelmista ovat seurausta siitä, ettei viestinnän suunnitteluun ja ohjaukseen ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Vaikka hanke organisoidaan viestinnän kannalta moitteettomasti, *ei tehokas viestintä toteudu itsestään*. (Ruuska 2012, 212.)

Viestinnän painotukset ja merkitys voivat vaihdella sen mukaan, onko kyseessä tuttu ylläpitoprojekti vai uudishanke. Myös projektin koko vaikuttaa viestinnän järjestelyihin. Selkeästi rajatuissa projekteissa, jossa projektiryhmä tuntee hyvin toisensa, selviää kevyemmällä suunnittelulla kuin laajoissa uudishankkeissa, joissa usein on enemmän epävarmuustekijöitä ja vuorovaikutustarpeita. Silloin viestinnän merkitys korostuu, koska projektin ja sen ympäristön välillä on runsaasti eritasoisia yhteyksiä. On tyypillistä, että noin puolet projektin viestinnällisistä tehtävistä hoidetaan systemaattisesti ja suunnitellusti, osa menee ”selkäytimellä” ja loppujen uskotaan hoituvan itsestään. Projekteissa kriittisen polun käsite on korostunut, koska sillä on suora vaikutus hankkeen aikataulun pysymiseen ja myös välillinen vaikutus lopputuloksen laatuun. (Ruuska 2012, 213.)

Tehokas viestintä projekteissa edellyttää viestinnän kaksisuuntaisuuden ja jatkuvuuden ymmärtämisen. Viestintä ei ole pelkästään sanomien lähettämistä projektiorganisaatiossa ylhäältä alas tai päinvastoin. Mikäli vastaanottaja ei ymmärrä saamansa sanoman sisältöä lähettäjän tarkoittamalla tavalla, ei viestintää ole tapahtunut. Lähettäjällä on myös halu tulla ymmärretyksi. Tarvitaan molemminpuolista takaisinkytkentää, jonka avulla pyritään varmistamaan viestinnän onnistuminen. Sitä voidaan edesauttaa sopimalla etukäteen niistä tavoista, joita palautteen antamisessa käytetään. Jos ei ole sovittu takaisinkytkennän tapoja, syntyy ennen pitkää viestinnällisiä katvealueita ja väärinkäsityksiä. Vaikeneminen ei aina ole myöntymisen merkki. (Ruuska 2012, 214–215.)

Ruuska (2012: 218) on toisaalta todennut myös, että kaikkea viestintää ei voi suunnitella ja ohjata. Viestintä on riippuvainen viestintätapahtumasta ja sen kytkeytymisestä järjestelmän sisäisiin tekijöihin ja toimintaympäristöön. Eri tilanteissa nämä voivat vaihdella. *Ei ole olemassa parasta tapaa viestiä, vaan ainoastaan eri tilanteisiin mahdollisimman hyvin sovitettuja viestintätapoja.*

Projektiviestintä on yhteisöviestinnän osa-alue. Työyhteisö on ryhmä ihmisiä, jotka pyrkivät järjestelmällisesti tiettyihin päämääriin. Tämä tapahtuu käytössä olevien voimavarojen ja resurssien säätelyllä. Tavoitteellisen työskentelyn keskeinen edellytys on toimiva viestintäjärjestelmä. Viestintäjärjestelmä muodostuu käyttöön otetuista viestinnän kanavista, järjestelyistä ja säännöistä. Projektin toiminta on riippuvainen perusorganisaation viestintäjärjestelmästä. Viestinnän yleiset puitteet (esim. sähköposti, asiakirjojen hallinta) määräytyvät perusorganisaatioissa käytettävien yhteisöviestinnän rakenteiden perusteella. Perusorganisaation viestintäjärjestelyt eivät yleensä sovellu suoraan

projektityöskentelyyn, vaan niitä on täydennettävä ja muokattava. (Ruuska 2012, 84–85.)

Projektin viestintää ei pidä erottaa muusta organisaatiosta erilliseksi kokonaisuudeksi, vaan se täydentää ja tukeutuu perusorganisaation yhteisöviestintään. Projekti on perusorganisaation näkökulmasta vain sen yksi toiminto. Projektiin kuuluvat jäsenet kuuluvat edelleen myös perusorganisaation ja sen viestintäjärjestelmän piiriin. (Ruuska 2012, 85.)

Projektien johtaminen organisaatioissa on kytketty myös esimiehen kykyyn viestiä. Esimiehen johtamisviestintä liittyy organisaatioissa siihen, miten saadaan organisaatioissa jäsenet toimimaan yhteisen tavoitteen eteen, osallistumaan työskentelyyn, kertomaan tiedoistaan, osaamisestaan ja luomaan yhdessä uutta tietoa. Rouhiainen-Neuenhäusererin 2009 mukaan johtamisviestintä korostuu varsinkin tilanteissa, joissa työskennellään kaukana toisistaan. Tällöin on johtamisessa olennaista pyrkiä aktiiviseen vuorovaikutussuhteeseen ja alaisten työn johtamiseen ja tukemiseen. On otettava kuitenkin huomioon se, että johtamisviestinnän funktiot ja esimiehen vastuu eivät ole yksiselitteisiä, kun työn ohjauksen vastuu kiertää projektiperustaisesti. (Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009, 97–98.)

Työyhteisöissä tapahtuvaa viestintää, jota työntekijät tarvitsevat hoitaakseen omaa työtään, kutsutaan työviestinnäksi eli operatiiviseksi viestinnäksi. Työviestinnän kanavat voidaan jakaa suoraan yhteydenpitoon ja välitettyyn viestintään. Projektissa työviestintä on kaksijakoista. Perusorganisaatiolla on käytössään yleisohjeita, jotka koskevat kaikkea organisaatiossa tapahtuvaa toimintaa, oltiinpa sitten projektissa tai ei. Lisäksi projekteilla on omia ohjeita ja työmenetelmiä. Niiden tulisi olla ainakin perusteiltaan yhdenmukaisia ja sopusoinnussa perusorganisaation ohjeiden kanssa. Projekti-
päällikön välittämät työohjeet ovat projektissa tärkein työviestinnän kanava.

(Ruuska 2012, 87–88.)

Hankkeen elinkaaren aikana eri sisällöt nousevat eri rooleihin. Juholin (2008, 262) on todennut alussa keskeisenä olevan tavoitteista sopimisen ja hankkeen tarkoituksen kirjastamisen kaikille. Toteutusvaiheessa taas vaihdetaan työhön liittyvää tietoa ja kokemuksia sekä jaetaan osaamista. Hankkeen valmistumisvaiheessa kootaan yhteinen näkemys siitä, mitä on saavutettu ja mietitään hankkeen tulosten hyötyjä. Tiedon laatu vaihtelee alun yleisen ja toteutusvaiheen yksityiskohtaisen ja lopun yleisen välillä.

Hankeen viestintä on vaativaa siksi, että siinä on erilaisia vaiheita, jotka asettavat viestinnälle omat tavoitteet ja tehtävät. Hankeviestinnän suunnittelussa tulisi ottaa huomioon seuraavassa taulukossa mainittuja asioita, Juholinin (2008) mukaan.

Taulukko 1. Hankesuunnitelman osa-alueet (Juholin 2008, 268.)

Hankeen elinkaa-ri	Asetta- minen	Suunnit- telu	Työsken- tely	Päättä- minen	Arvi- ointi	Implemen- taatio eli vieminen arkeen
1) Viestinnän päätavoite						
2) Osapuolet (sidosryh- mät)						
3) Hankeen pe- rusviestit						
4) Viestinnän sisällöt						
5) Foorumit ja pelisäännöt						
6) Vastuut						
7) Seuranta ja arviointi						

Hankeviestinnän **tavoitteita** voivat olla esimerkiksi a) hyvä tiedonkulku ja tiedon saata-
vuus hankeen eri vaiheissa, b) hankkeeseen osallistuvien eri osapuolien sitoutumisen
varmistaminen, c) riittävien keskusteluyhteyksien luominen, d) palautteen vastaanotta-
minen, analysointi ja hyödyntäminen, e) yhteishengen luominen ja vahvistaminen, f)
asiakkaiden tai vastaavien ryhmien kiinnostuksen herättäminen ja ylläpitäminen g)
hankeiden merkityksen kirkastaminen ja h) näkyvyys eri tilaisuuksissa. Tavoitteet voi-
daan aluksi määrittää yleisellä tasolla ja tarkentaa niitä myöhemmin koskemaan eri
vaiheita. (Juholin 2008: 269.)

Hankkeen **osapuolet** ovat ne, jotka liittyvät jotenkin hankkeen etenemiseen ja tulosten
hyödyntämiseen Tyypillisesti heitä ovat hankkeessa työskentelevät, hanketta ohjaavat
tahot ja ne jotka ovat kiinnostuneita tuloksista ja niiden hyödyntämisestä myöhemmin.
Hankkeen keskeinen sisältö, **perusviesti** on tärkeä työkalu hankkeen viestinnässä.
Sen tuli olla koko hankkeen ajan suunnilleen sama. Perusviestit ovat yleensä käyttö-
lauseita tai – virkkeitä, joita hyödynnetään eri yhteyksissä, kun halutaan esitellä hanket-
ta. Viestinnän keskeiset **sisällöt** voidaan määrittellä hankkeen eri vaiheissa ja ne voivat

syntyä luonnostaankin, ilman etukäteissuunnittelua. Viestintähän on sitä, mitä on tapahtunut, tapahtuu tai on tapahtumassa. (Juholin 2008, 269–270.)

Foorumit ovat ympäristöjä, joissa hanketta tehdään, vaihdetaan tietoa ja kokemuksia siitä. Hankkeella voi olla käytössä erilaisia foorumeita, kuten yhteinen tila, jossa sitä tehdään, oman organisaation sisäiset verkostot, organisaation intranet ja internet, kollegat eri verkostoissa, puoliviralliset foorumit (esimerkiksi kahvitauot, viikkopalaverit), viralliset foorumit (kuten kokoukset, seminaarit, hankkeen oma tiedote) ja sosiaalinen media (esimerkiksi blogit, Internet-sivut). (Juholin 2013, 145; Juholin 2008, 270.)

Pelissäännöistä on tärkeä sopia hankkeen alussa, miten tärkeät tiedot tuodaan tiedoksi hankeryhmään, miten raportoidaan, miten reagoidaan muutoksiin, millä viiveellä luetaan sähköposteja ja vastataan niihin ja miten valmistaudutaan eri tilanteisiin. **Vastuiden määrittely** on myös tärkeätä hankkeen etenemisessä. Yleensä päävastuu viestinnässä on hankejohtajalla, mutta myös hankkeen jäsenilläkin on vastuu olla aktiivisia ja itseohjautuvia tiedon etsinnässä, sen saataville saattamisessa ja tärkeän tiedon jakamisesta hankeryhmän kesken. (Juholin 2013, 145; Juholin 2008, 271.)

Hankkeen ja sitä tukevan viestinnän etenemistä ja onnistumista on hyvä arvioida kaiken aikaa, jotta ongelmiin voidaan puuttua nopeasti. Varsinkin jos ilmenee selkeitä tiedonkatkoksia, pitää niihin puuttua välittömästi ja muuttaa toimintatapoja. **Viestinnän toimivuuden arviointi** lähtee hankkeen viestinnälle asetettujen tavoitteiden arvioinnista, eli siitä miten hyvin niissä on onnistuttu. Seuranta helpottaa, jos tavoitteita on asetettu vain muutama. On tärkeätä sopia tilanteet, jossa viestintää arvioidaan: esimerkiksi kerran kuukaudessa tai pitkin matkaa. (Juholin 2008, 271.)

Hankeviestintään liittyy olennaisena osana myös hankkeen dokumentointi. Tarkalla dokumentoinnilla voidaan helpottaa hankkeen edistymisen seuranta, tiedottamista ja viestintää, sekä lopussa loppuraportin tekemistä. Dokumentaatiolla tarkoitetaan kaikkien hankkeen aikana ilmaantuvien ratkaisujen, asiakirjojen ja tulokseen vaikuttavien asioiden muistiinmerkitsemistä ja tallentamista. Hankkeessa syntyvät dokumentit voidaan jakaa kahteen luokkaan: hallinnollisiin dokumentteihin ja tuotokseen liittyviin dokumentteihin. (Heikkilä ym. 2008, 87)

Tavoitteellinen työskentely vaatii toimivia viestintäkanavia, viestintäjärjestelyitä ja sovit-
tuja pelisääntöjä. Yleensä on tapana laatia näiden asioiden turvaamiseksi hankkeille

viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelman avulla pyritään konkretisoimaan, mitkä ovat viestinnän tavoitteet kunkin kohderyhmän osalta ja mitä toimia näiden tavoitteiden saavuttamiseksi vaaditaan. Viestintäsuunnitelmaa laadittaessa on hyödyllistä pohtia viestinnän yleisiä periaatteita ja käytettävissä olevia viestintämenetelmiä. Viestintäsuunnitelman voi koota esimerkiksi hankesuunnitelman liitteeksi taulukkoon, johon on kirjattu viestinnän kohderyhmä, viestin aihe, vastuuhenkilö, viestintäkanava ja aikataulu. (Heikkilä ym. 2008, 85–86; vrt. Juholin 2013, 155; Roberts 2011, 172.)

Tiivistetysti voidaankin todeta, että hankeviestintä on olennainen osa hankkeen johtamista ja sen tavoitteiden saavuttamista (Ruuska 2012, 83; Heikkilä ym. 2008, 85). Hankeviestinnässä voidaan tehdä virheitä sen osalta, ettei viestinnän suunnitteluun ja ohjaukseen ole kiinnitetty riittävästi huomiota (Ruuska 2012, 212). Esimiehellä on todettu olevan suuri rooli viestinnässä ja tiedon levittämisessä sekä siinä miten hän viestii vaikuttavasti eteenpäin. Hyvällä viestinnällä esimies kykenee motivoimaan, sitouttamaan ja tehostamaan organisaation toimintaa, luomaan luottamusta sen toimintaan. Hyvä viestintä auttaa saavuttamaan tavoitteita ja siinä esimies on olennainen tekijä, varsinkin jos viestintä tapahtuu hajautetusti. (Koivistoinen – Pellinen 2014: 118; Rouhiainen-Neunhäuserer 2009, 91,95.)

3 Oma koti -hanke viestintäympäristönä

Opinnäytetyöni toimintaympäristönä on Etelä-Suomen ”Kotona kokonainen elämä”-kehittämishjelmaan kuuluva, Länsi- ja Keski-Uudenmaan alueella toteutettava ”Oma koti” – osakokonaisuus (jäljempänä käytetään nimitystä Oma koti- hanke). Oma koti -hankkeen taustalla ovat valtakunnalliset tavoitteet ikäihmisten toimintakyvyn ja itsenäisen elämän parantamiseksi. Tavoitteena on myös lisätä heidän mahdollisuuksiaan osallistua aktiivisesti yhteiskuntaan. Kehittämishjelman hankehallinnoijana toimii Hyvinkään kaupunki, joka vastaa ohjelman toteutumisesta Sosiaali- – ja terveysministeriölle. (Kotona kokonainen elämä-hankesuunnitelma, 5.)

3.1 Oma koti-hankkeen hankeorganisaatio ja toimijat

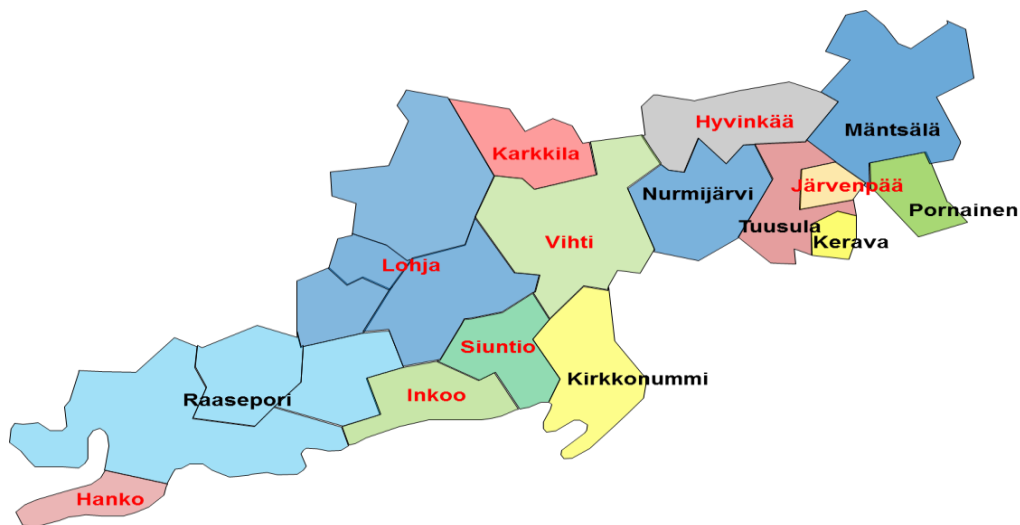
Oma koti – hankkeen toiminta perustuu ”Kotona kokonainen elämä”- hankesuunnitelmaan. Hankesuunnitelmassa on kerrottu miten hanketoiminta on organisoitu ja miten se on jaettu eri toiminnallisiin osakokonaisuuksiin. Hankkeen johtaminen ja hallinnointi sekä ohjausryhmän perustaminen johtamiselle tueksi on kuvattu hankesuunnitelmassa. Jokaiselle toiminnalliselle osakokonaisuudelle on hankesuunnitelman mukaan tarkoituksena valita oma vastuuhenkilö, jonka tehtävä on vastata osakokonaisuuden tavoitteiden toteuttamisesta. ”Kotona kokonainen elämä” hankesuunnitelmassa ei ole määritelty vastuuhenkilön tarkempaa toimenkuvaa, vaan siinä todetaan toimenkuvaa tarkennettavan siinä vaiheessa, kun hankkeen rahoitus on selvinnyt. Toimenkuvaa ei kuitenkaan ole tarkennettu rahoituksen myöntämisen jälkeen, ainakaan sitä ei ole kirjallisesti löydetty hankkeen Wordpress-blogisivustolta. (Kotona kokonainen elämä-hankesuunnitelma, 16).

Kunnat ovat valinneet Sosiaalialan osaamiskeskuksen, Sosiaalitaidon vastaamaan osakokonaisuudessa. Sosiaalitaito on valinnut kehittämiskoordinaattorin, jonka vastuulla hankkeen tavoitteiden toteuttaminen on. Oma koti – hankeorganisaatio ja samalla viestintärakenne muodostuu kehittämiskoordinaattorin ja kuntien välisestä viestinnästä. Lisäksi kehittämiskoordinaattori toimii yhdistävä tekijänä kuntien välisessä viestinnässä. Kunnan sisällä tapahtuva hankeviestintä on kunnan omalla vastuulla. Oma koti hankkeelle ei ole laadittu kirjallista viestintäsuunnitelmaa, jossa olisi määritelty viestintään liittyvät asiat.

Kehittämiskoordinaattorin viestinnän kohteena ovat kuntien kotihoidon johtajat/päälliköt ja kotihoidon lähiesimiehet sekä osittain myös coachit. Kotihoidon johtajan/päällikön vastuulla on kotihoidon johtaminen kokonaisuudessaan. Kotihoidon lähiesimies johtaa kotihoidon työntekijöistä koostuvia tiimejä/ryhmiä ja kotihoidon työntekijä on se, joka käytännössä toteuttaa kotona tehtävää asiakastyötä. Kehittämiskoordinaattorin viestinnän kohdehenkilö riippuu siitä, kenet kunta on vastuuhenkilöksi nimennyt. Näiden lisäksi Oma koti – hankkeessa on valittu jokaisesta kunnasta yksi tai useampi ”coachiksi”, joka työskentelee kunnassaan joko esimiesasemassa tai kotihoidon työntekijänä. Coach on saanut tehtävään erillisen koulutuksen, joka perustuu hankkeessa käytettävään Break Throug- menetelmään (malli perustuu ”Hyvä vastaanotto – hankkeeseen”). (Kotona kokonainen elämä-hankesuunnitelma, 15.)

Viestinnän haasteita olen kartoittanut haastattelemalla Sosiaalitaidon kehittämiskoordinaattoria (28.10.14). Kehittämiskoordinaattori on kuvannut viestinnässä olevan seuraavia haasteita: a) kuntien lukuisa määrä, b) kunnissa ei ole hankkeelle nimettyä vastuhenkilöä, c) miten tietoa tulisi jakaa toimijoiden välillä ja mitä viestintäkanavaa tulisi käyttää, d) kuntien oma päätösvalta siitä, miten hanketta viedään kunnassa eteenpäin, e) kuntien erilaiset painotukset riippuen kuntien omista tavoitteista. Tiettyjä rooleja ja vastuita sovittiin hankkeen käynnistymisen yhteydessä, mutta niiden toteutuminen kunnissa on ollut vaihtelevaa. Myös kuntien sijainti hajallaan ympäri Länsi- ja Keski-Uuttamaata tekee hankkeen viestinnästä haasteellista.

Oma koti – hankkeeseen kuuluvat Etelä-Suomen alueelta seuraavat kunnat: Hanko, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Lohja, Siuntion ja Vihti. Karkkila ja Vihti muodostavat perusturvayhtymä Karviaisen. Kuntien sijoittuminen Etelä-Suomen alueelle näkyy seuraavassa kartassa punaisella merkittynä (kuvio 2).



Kuvio 2. Oma koti- hankkeen osallistujakunnat kartalla punaisella merkittynä. (Kotona kokonainen elämä –blogisivu, muokattu)

3.2 Oma koti- hankkeen tausta ja tarve

Hankkeen perustamisen taustalla on väestön ikääntyminen ja siihen liittyvät haasteet. Väestön ikääntyminen ei ole yksistään Suomen haaste, vaan maailmanlaajuisesti ikääntyneen väestön eliniänodote jatkaa nousuaan. WHO:n (2014) julkaiseman uutisen mukaan ensimmäisen kerran historiassa vuonna 2020 yli 60-vuotiaiden osuus on suurempi suhteessa alle viisivuotiaisiin lapsiin. Vaikka väestö elää pidempään, tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että he olisivat terveempiä kuin aikaisemmin. Tämä asettaa haasteet olemassa olevalle terveydenhuollolle ja sairauksien ennaltaehkäisylle sekä muille toimijoille, jotta ikääntyvä väestö säilyisi mahdollisimman toimintakykyisenä mahdollisimman pitkään.

Ikääntyneiden terveys ja toimintakyky näyttää parantuneen 1970-luvulta alkaen ja vakaakuntoisuus ja toiminnan rajoitukset ovat selkeästi vähentyneet jo vuosien 1978–80 ja 2000 välillä ja tämä myönteinen kehitys on jatkunut. Terveys 2000 ja Terveys 2011 – tutkimusten tulosten perusteella terveet ja toimintakykyiset elinvuodet ovat lisääntyneet selvästi. Tämä merkitsee omatoimisen ja aktiivisen ajan kasvamista. Tällä voidaan katsoa olevan myönteiset seuraukset sekä yksilölle että yhteiskunnalle. (Sainio – Koskinen – Sihvonen – Martelin – Aromaa 2014, 37,40.)

Suomessa ikääntyminen näyttää tilastokeskuksen laatimien ennusteiden mukaan siltä, että 65 vuotta täyttäneitä on vuonna 2020 22,6 prosenttia ja vuonna 2030 25,6 prosenttia koko väestöstä ja vuoteen 2040 määrän ennustetaan nousevan 26,2 prosenttiin. Yli 65-vuotiaiden osuuden kasvu on selvästi suurempi vuosien 2020 ja 2030 välillä. Samalla vuoteen 2030 mennessä työikäisten määrän ennustetaan vähenevän 117 000 henkilöllä nykyisestä. Omavaraisennusteen mukaan työikäisen väestön määrä vähenisi vuoteen 2030 mennessä yhteensä 393 000 henkilöllä ja vuoteen 2050 mennessä 556 000 henkilöllä. (Tilastokeskus. Väestöennuste 2012–2060, 1-2, 4.)

Työikäisten määrän väheneminen, eläköityminen ja samalla tapahtuva yli 85-vuotiaiden osuuden lisääntyminen 98 000 hengestä 349 000 henkeen on haaste, johon on löydettävä uusia ratkaisuja. Myös väestöllistä huoltosuhdetta tarkastelemalla päästään samaan lopputulokseen; lasten ja eläkeikäisten suhde sataa työikäistä kohden on vuonna 2017 60 prosenttia ja vuonna 2028 jo 70 prosenttia. (Vesterinen 2011, 11–13, Tilastokeskus. Väestöennuste 2012–2060, 2.)

Väestön ikääntyminen vaikuttaa myös sosiaali- ja terveystalouteen. SOTE -ennakointiraportin (2011) mukaan sosiaali- ja terveystalouden tulevaisuuden haasteita ovat mm. jatkuvasti kasvaneet kokonaismenot, työvoiman saannin ongelmat, eläköityminen sekä palveluiden määrällinen ja sisällöllinen kasvu. Jos rakenteellisilla muutoksilla ei löydetä ratkaisuja työstä ja talousvaikutuksista selviytymiseen, tulee palveluiden tarpeen kasvu ja henkilöstön saatavuusongelmat olemaan todellinen uhka toimivalle palvelurakenteelle. (Vesterinen 2011, 11–13.)

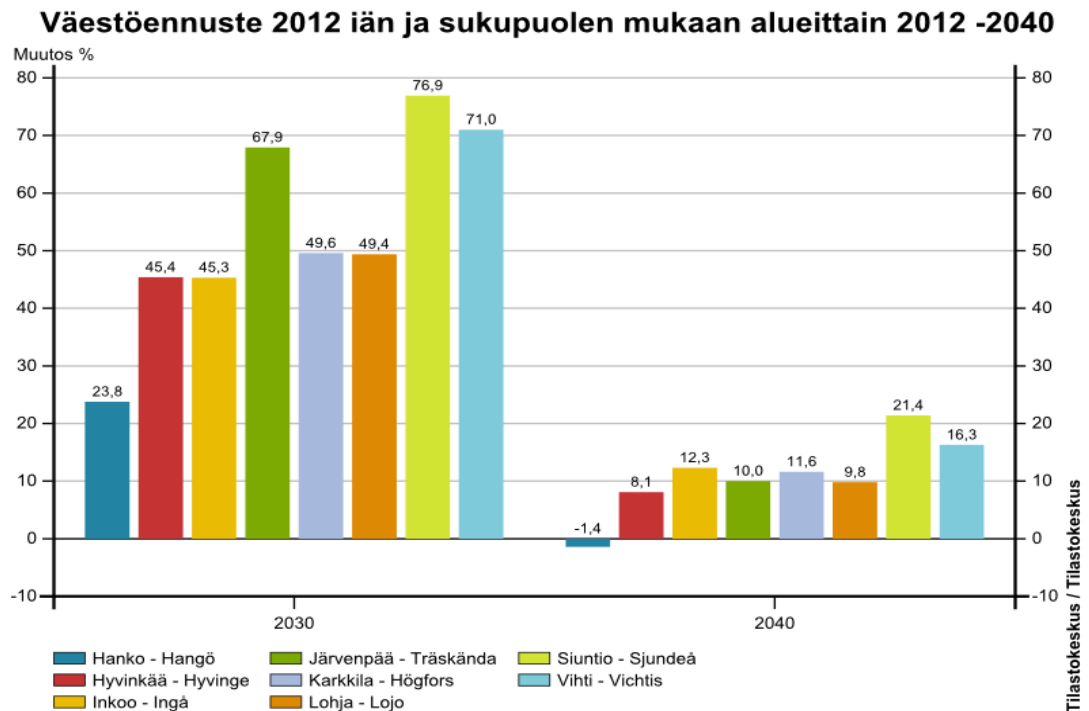
Väestön vanhetessa toimintarajoitteisten ja apua tarvitsevien henkilöiden määrä kasvaa toimintakyvyn ja terveyden myönteisestä kehityksestä huolimatta. Väestön vanhemisen aiheuttamaa hoidon tarpeen lisääntymistä kompensoi ainakin osaksi toimintakyvyn paraneminen. Sairauksien ja tapaturmien ehkäiseminen, varhainen toteaminen, niiden hyvä hoito, riittävä ja oikea-aikainen kuntouttaminen, terveet elintavat, fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ovat tärkeitä keinoja edistettäessä iäkkäiden toimintakykyä. Tämä on yhteiskunnan taloudellisen ja sosiaalisen kestäväyyden kannalta merkittävä voimavara; se luo edellytyksiä asua kotona pidempään itsenäisesti, osallistumaan esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan ja omaisten huolenpitoon – ja jopa tekemään ansiotyötä. (Sainio ym. 2014, 40.)

3.3 Ikääntyminen Oma koti- hankkeen kunnissa

Väestöennusteen mukaan vuoteen 2030 mennessä kaikissa Oma koti – hankkeen kohdealueen kunnissa on nähtävissä yli 65-vuotiaiden väestön kohdalla nousua. Kasvua tapahtuu eniten Siuntiossa, jossa yli 65-vuotiaiden osuus nousee 76,9 % vuoteen 2030 mennessä. Vihdissä ja Järvenpäässä vastaavat lukemat ovat 71,0 % ja 67,9 %. Karkkilaissa ja Lohjalla nousu on melkein 50 %. Hyvinkäällä ja Inkoossa noin 45 %. Hangossa yli 65 -vuotiaiden osuuden kasvu on vähäinen verrattuna muihin kuntiin, ollen 23,8 %. Kun katsotaan vuotta 2040, on huomattavissa, että ikääntyminen on kaikissa kohdekunnissa laskussa ja Hangon osalta kasvu on miinusmerkkinen. Tästä voidaan päätellä ikääntymisen kasvun taittuvan 2030-luvulla.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) on kuvattuna yli 65-vuotiaiden määrän kasvu vuodesta 2012 vuoteen 2030 ja 2040. Taulukossa on mukana molemmat sukupuolet ja luvut on ilmaistu prosentteina.

Taulukko 2. Väestöennuste yli 65-vuotiaiden osalta alueittain 2012–2040 (Lähde: Tilastokeskus 5.9.2014. Muokattu.)



3.4 Kotihoito Oma koti – hankkeen kunnissa

Ymmärtääksemme tarkemmin, minkälaisessa toimintaympäristössä Oma koti-hanke on tarkoitus toteuttaa, on syytä määritellä kotihoito tarkemmin. Kotihoito on Tepposen (2009) mukaan melko uusi ja heikosti määritelty käsite Suomessa ja ulkomailla, mitä on tukenut käsitteen vakiintumaton ja epämääräinen käyttö sekä kotihoidon historia. Kuten lainsäädännöstäkin on huomattavissa, on kotihoidon kaksi perusosaa, kotipalvelu ja kotisairaanhoito kehittyneet toisistaan erillään ja kuuluneet 1990-luvun alkuun asti eri hallintokuntiin, kotipalvelu sosiaalitoimeen ja kotisairaanhoito terveystoimeen. Paljärvi (2012) päätyi omassa väitöskirjassaan käyttämään kotihoidosta seuraava määritelmää:

”Kotihoidolla tarkoitetaan sellaisia kotiin annettavia sosiaali- ja terveystoimen palveluita, jotka sisältävät sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon ja kuuluvat kunnan lakisääteiseen järjestämisvastuuseen, mutta voivat olla joko kunnan organisaatioiden tuottamia tai kunnan joko yksityiseltä, kolmannelta sektorilta, muilta kunnilta tai kuntayhtymiltä ostopalveluina hankkimia. Näin määritellyn kotihoidon työntekijöitä ovat kaikki kotipalvelun työntekijät (mm. kodinhoitajat, kotiavustajat, kotipalvelun ohjaajat, lähihoitajat) ja kotisairaanhoidon työntekijät (mm. lähihoita-

jat/perushoitajat/apuhoitajat, sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat).” (Paljärvi 2012, 23–24.)

Hammarin (2009) väitöskirjassa kotihoito on määritelty toiminnan, sisällön ja toimijoiden kautta. Määriteltäessä kotihoidon tarkoitusta toiminnan kautta, on sen tarkoitus tukea kotona asumista ja parantaa asiakkaan elämänlaatua. Kun määritellään kotihoito sisällön kautta, on silloin määrittelevänä tekijänä henkilön avun ja palveluiden tarve ja ne voivat vaihdella ennalta ehkäisevästä ja kuntouttavasta toiminnasta aina saattohoitoon asti. Toimijoiden näkökulmasta kotihoito määritellään organisaatioiden ja niiden alayksiköiden ja ammattiryhmien mukaan. (Hammar 2009, 22.) Groop (2012) on omassa väitöskirjassaan määritellyt kotihoidon tavoitteeksi asiakkaan mahdollisimman pitkän itsenäisen elämisen omassa kodissaan, jonka mahdollistaa kotihoidon antama laadukas ja oikea-aikainen hoito (Groop 2012, 97).

Hammarin (2009) mukaan kotihoitoa voidaan kuvata prosessina, johon kuuluvat toiminnan suunnittelu, tavoitteiden ja keinojen määrittely, toteutus ja arviointi. Kotihoitoa voidaan suunnitella ja toteuttaa eri tavoin toimijanäkökulmasta riippuen. Asiakkaalle tärkeää on oma selviytyminen kotona, joko akuuttien tai kroonisten sairauksien kanssa. Omaisille tärkeää on asiakkaan kyky selviytyä toiminnoistaan ja omaisten tukeminen asiakkaan hoidossa. Hoitotyön ammattilaiset taas määrittelevät toimintaansa asiakkaan tarvitseman hoidon ja hoivan kokonaisuutena. Lääkäreiden kiinnostuksen kohteena ovat asiakkaan lääketieteellinen hoito ja toimintakyky. (Hammar 2009, 24–25.)

Kotihoitoa on määritelty myös lainsäätäjän toimesta. Kotipalvelu on määritelty sosiaalihuoltolaissa, kun taas kotisairaanhoito on terveydenhuoltolain alaista toimintaa. Kunta voi järjestää kotipalvelun (Sosiaalihuoltolain 19 §) ja kotisairaanhoidon (Terveydenhuoltolain 25 §) tehtävät osittain tai kokonaan yhdistettynä kotihoidoksi. Tästä on kirjattu sosiaalihuoltolain 20 § seuraavasti: ”kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta”. Yhdistettyyn kotihoitoon liittyvästä kokeilutoiminnasta säädetään laissa sosiaalihuoltolain väliaikaisesta muuttamisesta ja se on voimassa tällä hetkellä vuoden 2016 loppuun saakka. (Sosiaalihuoltolain väliaikainen muuttaminen 1428/2004.)

Kotipalvelu määritellään sosiaalihuoltolaissa kunnan järjestettäväksi toiminnaksi. Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamisessa tai niissä avustamiseksi (sosiaalihuoltolain

1302/2014 19 §). Kotiin annettavina palveluina järjestetään kodinhoitajan tai kotiavustajan antamaa kodissa tapahtuvaa yksilön ja perheen työapua sekä henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista. Kotipalveluihin kuuluu lisäksi tukipalveluita, kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita. (Sosiaalihuoltoasetus 607/1983 9 §.)

Kotisairaanhoidosta on säädetty Terveystalolaissa (terveydenhuoltolaki 31.12.2010/1326) jossa kunnan tehtävänä on järjestää alueensa asukkaiden kotisairaanhoidon. Kotisairaanhoidon on joko säännöllistä tai tilapäistä ja se tapahtuu potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua. (Terveystalolaki 25 §.)

Yhteenvetona voidaan todeta kotihoidon olevan toimintamuoto, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveystalolaita pääasiassa iäkkäille henkilöille heidän omassa kodissaan. Kotihoito, kotisairaanhoidon ja kotipalvelu luokitellaan kaikki kodissa annettavaksi hoidoksi, nimestä riippumatta. Kun kotisairaanhoidon ja kotipalvelu on yhdistetty, kutsutaan sitä silloin nimellä kotihoito. (Noro – Mäkelä – Jussmäki – Finne-Soveri. 2014, 20–21.)

Tässä opinnäytetyössä kotihoito käsittää kunnan järjestämän kotihoidon, jossa kotipalvelu ja kotisairaanhoidon ovat yhdistetty. Oma koti- hankeen osallistujakunnissa on kaikissa kotipalvelu ja kotisairaanhoidon yhdistetty kotihoidoksi.

3.5 Kotihoidon muutospaineet

Suomalaisen ikäpolitiikan suuntauksena on ollut koko 2000-luvun ajan edistää ikäihmisten kotona asumista ja vähentää pitkäaikaista laitoshoidon. Kesällä 2013 voimaan tullut vanhuspalvelulaki 980/2012 erityisesti painottaa kotihoidon ja kodinomaisten ratkaisuiden ensisijaisuutta ja kuntien vastuuta suunnitelmissaan ottaa huomioon ikääntyvä väestö ja heidän tarpeensa. Kuntia veloitetaan vanhuspalvelulain mukaan järjestämään ikääntyneen hoito ja huolenpito ensisijaisesti iäkkään henkilön kotona. Samalla laitoshoidon pitäisi purkaa ja kotihoidon vahvistaa. Tämä edellyttää selvitystä siitä, mitä muulta palvelurakenteelta – erityisesti kotihoidolta, sen henkilöstöltä ja osaamiselta – vaaditaan, jotta tämä toteutuu. (Noro ym., 19–20; Finne-Soveri – Heikkilä – Mäkelä – Asikainen – Vilkkonen – Andersson – Hammar – Jokinen – Noro 2014, 56.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin (13/2014) mukaan laitoshoidon vähentäminen edellyttää kotihoidolta asiakasrakenteen suuntaamista enemmän apua tarvitseviin ja muistioireisten kohdalla palveluiden parempaan kohdistamiseen. Myös palveluohjausta tulisi tehostaa. Raportin mukaan kotihoidon henkilöstömäärää on tarkasteltava, mikäli kotihoidon asiakkaat muuttuvat enemmän hoitoa ja henkilöstön aikaa tarvitseväksi, sekä hoidon laatu pitää pystyä turvaamaan henkilöstön oikealla mitoituksella. (Finne-Soveri ym. 2014, 66–69; vrt. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 44–45 .)

Vaikka rakennemuutosta laitoshoidosta kotihoidon suuntaan on pyritty tekemään, kotihoitoa saavien osuus ei kuitenkaan ole lisääntynyt. Säännöllistä ja pitkäaikaista hoitoa tarkasteltaessa, on huomattu yli 65-vuotiaiden kohdalla, että palvelut painottuvat yhä vanhempiin ikäryhmiin, etenkin naisilla. Laitoshoito on vähentynyt enemmän kuin väestön ikääntymistahdin mukaan olisi voinut odottaa. Säännöllinen kotihoito ei kuitenkaan ole pysynyt muutoksessa mukana, sitä ei ole pystytty samassa tahdissa lisäämään, vaan se on itse asiassa vähentynyt. Kotihoidon ensisijaistaminen hoitomuotona tulevaisuudessa vaatii useiden vanhuspalveluiden vinoumien korjaamista, jotta vanhuspalveluiden kustannuksia pystytään hillitsemään. (Noro – Finne-Soveri – Mäkelä – Alastalo 2014, 193–194.)

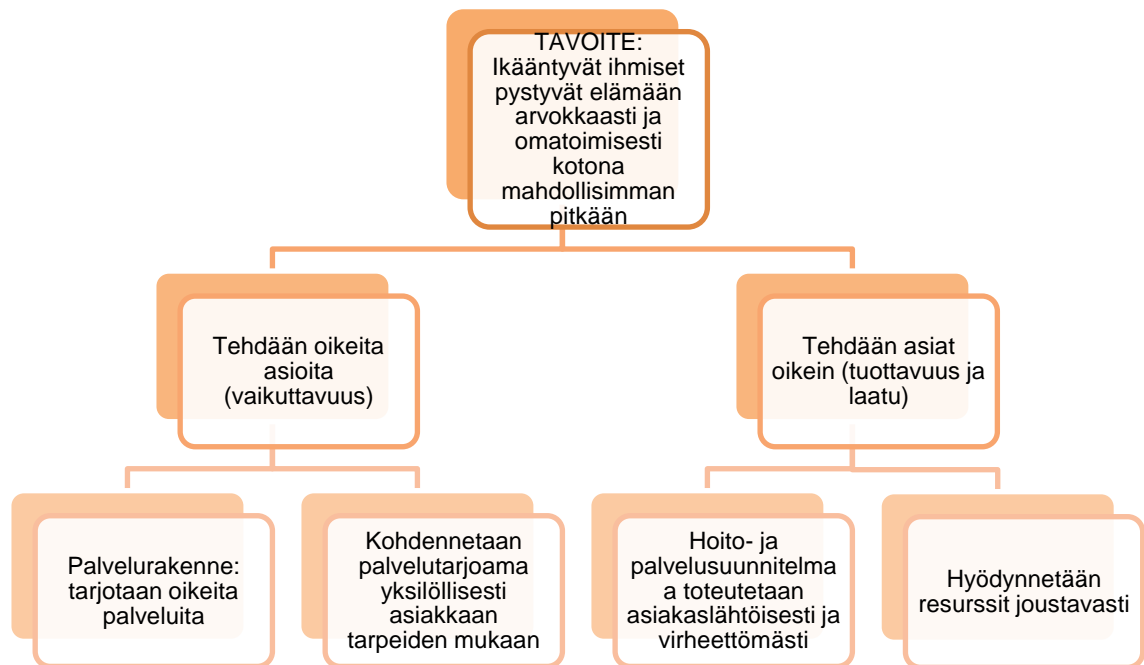
Väestön ikääntyminen, eläköityminen ja kasvavat terveys- ja sosiaalimenot haastavat kotihoitoa tekemään työtä tuottavammin. Samalla henkilöstömäärällä pitää hoitaa joko enemmän asiakkaita tai entistä huonokuntoisempia asiakkaita. Laatusuosituksen mukaan todetaan kotihoidon asiakkaalle kohdistettavan ajan vaihtelevan sairaanhoitajien kohdalla 20–40 prosenttia kokonaistyöajasta ja lähihoitajilla 40–70 prosenttia kokonaistyöajasta. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 44–45.)

Johan Groop on väitöskirjassaan (2012) tutkinut sitä, miten kotihoidon työtä voitaisiin tehostaa kasvavan kysynnän, kustannuspaineiden ja henkilökunnan heikon saatavuuden takia. Groop (2012) on tehnyt seuraavia johtopäätöksiä tutkimuksensa perusteella:

- kotihoidon tuottavuus on alhainen, vaikka henkilökunta kokee itsensä kiireiseksi
- kotihoidon asiakastyö jakautuu työpäivän aikana epätasaisesti ja aiheuttaa epätasapainon tarvittavaan henkilöstömäärään
- asiakastyön epätasainen jakautuminen työvuorossa synnyttää tunteen kiireestä ja korreloi suoraan kokemukseen koetusta sijaistarpeesta

- kotihoidossa tulisi määritellä käytien sisältöjen aikakriittisyys, joka perustuu todelliseen tarpeeseen hoitaa kyseinen asia tiettyyn kellonaikaan (Groop 2012, 3,174–175, 177.)

Johan Groop on todennut julkaisussaan ”Miten vastata kotihoidon kasvavaan kysyntään?” (2014) kotihoidon kaipaavan uudistamista kahdella tasolla (kuvio 3). Ensin täytyy tehdä oikeita asioita ja toiseksi asiat on tehtävä oikein. Koska palveluita ei voida lisätä suhteessa tarpeen kasvun kanssa, on sen oltava vaikuttavampaa. Myös palveluiden tuottavuutta ja laatua pitää parantaa, koska kuntien talous ja työvoiman saataavuus heikkenee. (Groop 2014, 39.)



Kuvio 3. Kasvavaan kysyntään vastaaminen vaatii uudistuksia eri osa-alueilla. (Mukailtu Groop 2014, 39.)

Groop (2014) näkee johtajuuden olevan olennainen osa esittämiensä tavoitteiden saavuttamisessa. Jotta toiminnan vaatimat muutokset voidaan viedä onnistuneesti läpi, palvelutarjontaa kohdistaa oikein ja henkilöstöresursseja kohdentaa joustavasti ja asiakaslähtöisesti, on johtamisen oltava hyvää ja tavoitteellista. Tavoitteellinen johtaminen vaatii hänen mukaansa selkeiden tavoitteiden asettamista ja kehityksen onnistumisen seuranta, tiedolla johtamista. Kehitystyö jää usein vain ”kansio-hankkeeksi”, ilman sen tavoitteellista johtamista ja seuranta. Tällöin uudistukset eivät vakiinnu ja palataan pian vanhaan toimintamalliin. (Groop 2014, 42–43.)

Hyvä johtaminen vaatii myös selkeiden ja strategian mukaisten toimintaperiaatteiden ja – linjausten määrittämistä sekä eri kotihoidon alueiden toiminnan yhdenmukaistamista. Kun alueilla on selkeät ja yhteiset pelisäännöt, henkilöstö pystyy keskittymään paremmin perustehtäväänsä eli asiakkaiden hoitamiseen. Selkeät ja yhteiset pelisäännöt tuottavat myös työhyvinvointia, ymmärretään miksi asiat tehdään tietyllä tavalla. Jos pelisääntöjä ei ole sovittu selkeästi, saa se helposti aikaiseksi eriarvoisuuden tunnetta, joka heikentää nopeasti työyhteisön ilmapiiriä ja työhyvinvointia. Yhdenmukaiset, selkeät prosessit ja toimintatavat ovat edellytys laadukkaaseen palvelutuotantoon. (Groop 2014, 43.)

Groopin (2014) mukaan palveluita pitää kohdentaa yksilöllisesti ja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa toteuttaa asiakaslähtöisesti ja virheettömästi. Myös Vanhuspalvelulain 16 §:ssä edellytetään iäkkään henkilön näkemyksen kirjaamista palvelusuunnitelmaan ja palveluiden määrittämistä hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012).

Riitta Turjamaan (2014) väitöskirjan mukaan tässä on vielä haastetta. Väitöskirjan tuloksista käy ilmi, että kotihoidon asiakkaiden voimavarojen huomioiminen ja tukeminen päivittäisessä hoitotyössä oli vähäistä. Asiakkaan luona tapahtuvaa työskentelyä ilmensi kiireisyys ja asiakkaan puolesta tekeminen. Työ oli rutiininomaista; se keskittyi päivittäisten toimintojen ja lääkehoidon suorittamiseen sekä välttämättömiin hoitotoimenpiteisiin. Tämä sama suorituskeskeisyys ja asiakkaiden voimavarojen huomioimatta jättäminen oli nähtävissä myös asiakkaille laadituista hoito- ja palvelusuunnitelmista. (Turjamaa 2014, 48.)

Laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi kunnille on asetettu myös määrällisiä tavoitteita. Suosituksen mukaan vuoteen 2017 mennessä yli 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 13–14 prosentin tulisi saada säännöllistä kotihoitoa. Lisäksi heistä 91–92 prosentin tulisi asua kotona itsenäisesti tai kattavan palvelutarpeen arvioinnin perusteella myönnettyjen sosiaali- ja terveyspalveluiden turvin. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2013, 39).

Kun tarkastelee edellä kuvattuja asioita, on kotihoidolla monenlaisia haasteita edessä. Oma koti- hankkeella pyritään vastaamaan niistä kehittämällä kotihoidon työprosesseja. Oma koti- hankkeen tavoitteet on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.7.

3.6 Kotihoidon peittävyys Oma koti- hankkeen kunnissa

Tässä luvussa tarkastelen kohdealueen kuntien kotihoidon peittävyttä vuosien 2012 ja 2013 kotihoidon laskennan mukaan. Kotihoidon peittävyys saadaan laskentatiedoista, jotka kerätään kunnilta vuosittain. Tiedot kerätään HILMO eli hoitoilmoitusjärjestelmästä. Vuonna 2013 säännöllisen kotihoidon piirissä on 75 vuotta täyttäneistä asukkaista koko Suomessa 11,9 prosenttia. Osuus on pysynyt vuoden 2012 tasolla. (Kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2013, 2,4.) Kotihoidon peittävyttä verrataan edellisessä luvussa mainittuihin valtakunnallisiin tavoitteisiin.

Osallistujakuntien välillä on vaihtelua säännöllisen kotihoidon piirissä olevien yli 75-vuotiaiden peittävyyslukujen osalta, Karkkilan 15,0 % peittävydestä Inkoon 6,9 %:iin (Taulukko 3.) Verrattaessa vuosien 2012 ja 2013 peittävyyslukuja, on kotihoidon peittävyys noussut Järvenpäässä, Karkkilassa, Lohjalla ja Siuntiossa. Hyvinkäällä tilanne oli säilynyt ennallaan, ollen 8,1 prosenttia. Kotihoidon peittävyys oli laskenut Hangossa, Karkkilassa, Inkoossa ja Vihdissä. Kotihoidon peittävyysluvut vuosilta 2012 ja 2013 on kuvattu taulukossa 3. (Kotihoidon laskenta 30.11.2012, 17; Kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2013, 16.) Valtakunnalliseen tavoitteeseen on vielä matkaa, koska vain Hanko ja Karkkila täyttävät sen vuoden 2013 peittävyden pohjalta.

Taulukko 3. Osakokonaisuuden kuntien kotihoidon peittävyys vuodelta 2012 ja 2013. (Kotihoidon laskenta 30.11.2012, 17; Kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2013, 16.)

	Peittävyys vuodelta 2012	Peittävyys vuodelta 2013
Hyvinkää	8,1 %	8,1 %
Hanko	13,7 %	13,4 %
Järvenpää	10,0 %	11,3 %
Karkkila	15,4 %	15,0 %
Lohja	Lohja 6,6 % Karjalohja 8,6 % Nummi-Pusula 14,1 %	8,4 % (Karjalohja ja Nummi-Pusula liittyivät Lohjaan vuoden 2013 alussa)
Inkoo	9,0 %	6,9 %
Siuntio	9,9 %	10,0 %
Vihti	10,6 %	9,8 %

3.7 Oma koti -hankkeen tavoitteet

Oma koti – hankkeen tavoitteet on johdettu ”Kotona kokonainen elämä” – kehittämisohjelman päätavoitteesta ja Oma koti-hankkeessa keskitytään ”Kotihoidon ja sen työprosessien kehittämisteemaan”. (Kotona kokonainen elämä- kehittämisohjelma 2013–2015, 6)

Oma Koti- hankkeen päätavoitteena on, että ikääntynyt voi halutessaan asua kotona. Ikääntyneen ihmisen kotona asumisen mahdollistaminen tapahtuu tässä osakokonaisuudessa kotihoidon sisältöön ja työprosesseihin vaikuttamalla. Päätavoitteeseen pyritään kehittämällä työprosesseja seuraavien strategisten tavoitteiden pohjalta:

- selkeytetään työprosesseja, jotta asiakkaiden kasvavaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan nykyisellä henkilöstömäärällä
- kasvatetaan välittömän asiakastyön aika 65–70 %:iin kokonaistyöajasta
- tehdään hyvinvointiteknologian mahdollisuuksia tunnetuksi ja tuetaan hyvinvointiteknologian käyttöönottosuunnitelmien tekemistä

Oma koti-hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi on koottu taulukoon 4.

Taulukko 4. Oma koti – hankkeen tavoitteet, toimenpiteet, käytännön toteutus ja arviointi/mittaus (Mukailtu Länsi- ja Keski-Uudenmaan osakokonaisuuden projektisuunnitelma 2013, 3 sekä Wordpress –blogisivustosta)

Päätavoite: Ikääntynyt voi halutessaan asua kotona			
Alatavoite:	Toimenpide	Käytännön toteutus	Arviointi/mittaus
Selkiytetään kotihoidon työprosesseja, jotta kasva- vaan asiakastarpeeseen pystytään vastaamalla ole- massa olevalla henkilöstöllä	<ul style="list-style-type: none"> • Tehdään kotihoidon nykytilakuvaus • Esimiehen johtamisen tueksi on tuotettu tietoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Nykytilakuvauksessa käytetään keinona läpimurto-menetelmätyöpajoja, johon jokaisesta kunnasta osallistuu työntekijöitä. Perustuu ”Hyvä vastaanotto” – hankkeen työmenetelmään 	<p>Nykytilakuvaus on tehty. Läpimurtotyöpa-joissa on kuvattu kirjalliseen muotoon osallistujakuntien työpäivien kulku ja siihen vaikuttavat asiat.</p> <p>Esimies kokee saaneensa tarvittavaa tietoa viedäkseen muutokset käytäntöön.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Selvitetään päivittäisen työn orga- 	<ul style="list-style-type: none"> • Päivittäisen työn organisoinnin ny- 	<p>Kotihoidon käyntien jakautuminen eri vuo-</p>

	<p>nisoinnin nykytila.</p> <ul style="list-style-type: none"> Selvitetään ja kuvataan kotihoidon toimintakäytännöt ja asiakaslähtöisien työprosessien nykytila. 	<p>kytilalla selvitetään kotihoidon käyntien jakautuminen eri vuorokaudenaikoihin ja siinä esiin tuleviin ruuhkahuippuihin. Määritellään aika-kriittiset ja ei-aikakriittiset kotikäynnit sekä töiden siirrettävyys. Laaditaan kotihoidon vuosikello johtamisen apuvälineeksi</p>	<p>rokauden aikoihin on määritelty ja ruuhka- huiput on kuvattu. Asiakastöiden siirrettävyys on selvitetty.</p> <p>Aika-kriittiset ja ei-aikakriittiset käynnit on määritelty ja sen pohjalta on laadittu suositus.</p> <p>Kotihoidon vuosikello on laadittu ja se on otettu käyttöön.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Selvitetään asiakkaiden kokemuksia saamistaan palveluista. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden kokemuksia kotiin annettavista palveluista kerätään vastuuhoitajan tekemällä kyselyllä 	<p>Asiakkaiden kokemukset on kerätty ja niistä on tehty raportti. Kysely on toistettu hankkeen loppupuolella vertailun saamiseksi.</p>
<p>Välittömän asiakastyömäärän kasvattaminen 65–70 % kokonaistyöajasta</p>	<ul style="list-style-type: none"> Toteutetaan työajanmittaus 	<ul style="list-style-type: none"> Toteutetaan työajanmittaus, jolla pystytään selvittämään työajan kohdentuminen välittömään ja välilliseen asiakastyöhön sekä muuhun työhön 	<p>Työajan mittaus on tehty ja se toistetaan hankkeen loppupuolella.</p> <p>Välittömän asiakastyön määrittely on tehty ja sen osuus työajasta on 65–70 %.</p>
<p>Hyvinvointiteknologian mahdollisuuksia tehdään tunnetuksi ja hyvinvointiteknologian käyttöönotto-suunnitelmia laaditaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Selvitetään alueen hyvinvointiteknologian käytön tilaa. Tuetaan kuntia toiminnanohjausjärjestelmien hankinta-asioissa. Lisätään henkilöstön tietoisuutta teknologisista ratkaisuista ja järjestetään hyvinvointiteknologian ja toiminnanohjausjärjestelmien esittelypäiviä. 	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointiteknologian tila selvitetään opinnäytetyön avulla Kunnat saavat tiedollista tukea toiminnanohjausjärjestelmien hankintaan Järjestetään hyvinvointiteknologian esittelytilaisuuksia kunnille 	<p>Hyvinvointiteknologian alueellisen käytön selvitys on toteutettu.</p> <p>Kunnat ovat saaneet tukea toiminnanohjausjärjestelmien hankinnassa ja saatuja kokemuksia on jaettu osallistujien kesken.</p> <p>Toiminnanohjaus- ja hyvinvointitekologia-päivät on toteutettu.</p>

Näillä toimenpiteillä odotetaan saavutettavan seuraavanlaisia vaikutuksia: ikääntyneiden kasvavaan hoidontarpeeseen pystytään vastaamaan paremmin olemassa olevalla henkilöstömäärällä, saman ikääntyneen luona käyvien hoitajien lukumäärä vähenee, hyvinvointiteknologiaa käytetään hallitusti ja taloudellisesti sekä kotona asuvan ikääntyneen arki on mahdollisimman paljon hänen toiveidensa mukaista. (Länsi- ja Keski-Uudenmaan osakokonaisuuden projektisuunnitelma, 1). ”Kotona kokonainen elämä” – kehittämisohjelmaan kuuluvat muut toiminnalliset osakokonaisuudet on esitelty liitteessä 1.

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Oma koti hankkeen osallistujakuntien kotihoidon johtajien/päälliköiden, lähiesimiesten ja coachien mielipiteitä hankeviestinnästä

Tutkimuskysymykset:

1. Miten hankkeeseen osallistujien mielestä hankeviestintä on toteutunut?
2. Miten heidän mielestään hankeviestintää tulee kehittää?

Tavoitteena on näiden pohjalta kehittää hankeviestintää tulevilla jatkohankkeissa.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toteuttamisessa yhteistyökumppanina toimi Sosiaalitalo - Socialkompetes, Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva sosiaalialan osaamiskeskus, ja siellä kehittämiskoordinaattori Tuula Ekholm. Sosiaalitalon kautta oli mahdollista jakaa kysely Oma koti – osakokonaisuuden osallistujakuntiin.

5.1 Tiedonkeruu

Tässä opinnäytetyössä on käytetty Survey-tutkimusta, jossa tietoa kerätään standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Tässä työssä standardoitu tarkoittaa sitä, että kaikille vastaajille esitetään kysymykset täsmälleen samalla tavalla. Tavallisesti tiedonkeruu tapahtuu kyselylomakkeella tai strukturoidulla haastattelulla. Kerätyllä aineistolla pyritään kuvailemaan, selittämään ja vertailemaan tutkittavaa ilmiötä. Survey - kyselyllä

kerätty aineisto analysoidaan yleensä kvantitatiivisesti (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2008, 130, 186.) Tässä kyselyssä on strukturoitujen kysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä, koska henkilön mielipidettä tai ajatusta ei ole järkevää mitata Likert-tyyppisellä asteikolla; avoimeen kysymykseen on mahdollisuus saada täsmällinen mielipide (Hirsjärvi ym. 2008, 192). Avoimet kysymykset analysoidaan yleensä laadullisesti.

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmäksi on valittu kyselylomake, internet-kysely tarkemmin määriteltynä. Kyseinen tutkimusstrategia ja tiedonkeruumenetelmä valittiin, koska Oma koti- hankkeen kotihoidon johtajat/päälliköt, kotihoidon lähiesimiehet ja coachit ovat maantieteellisesti laajalla alueella ja internet-kyselyn avulla heidät oli helppo tehokkaasti tavoittaa. Kysely valittiin myös siksi, että se on ajallisesti nopea toteuttaa ja vie vähän resursseja. Tutkittava joukko valikoitui sen pohjalta, että kotihoidon päälliköt/johtajat, kotihoidon lähiesimiehet ja coachit ovat hankkeen toteumista ajatellen avainasemassa, johtamaan hanketta eteenpäin kotihoidon työntekijöille ja asiakkaille.

Kysely toteutettiin SurveyPal – internetkyselynä, joka on opinnäytetyön tilaajan, Sosiaalitaidon, käytössä oleva työkalu. SurveyPalin avulla saadaan helposti toteutettua käytettyvyydeltä ja ulkoasultaan miellyttäviä kyselyitä. Tulokset saa siirrettyä MS Exceliin analysoitavaksi. Ennen lomakkeen siirtämistä sähköiseen muotoon se tarkastettiin yhdessä Sosiaalitaidon edustajan kanssa ja sen joitakin kysymyksiä ja vastausvaihtoehtojen sanamuotoja muutettiin väärinymmärrysten välttämiseksi.

Kyselylomakkeeseen liitettiin saatekirje (liite 2), jonka oli laatinut opinnäytetyön tekijä ja sen oli hyväksynyt Sosiaalitaidon edustaja. Sosiaalitaito siirsi kyselylomakkeen ja saateen sähköiseen muotoon SurveyPaliin. Sosiaalitaito lähetti sähköpostin kohderyhmälle, joka sisälsi linkin kyselylomakkeeseen, kohdealueen kotihoitojen johtajille (6), kotihoidon esimiehille (20) ja coacheille (4), yhteensä 30 henkilölle., (N=30). Kysely oli avoinna 23.2–8.3.15, ja tänä aikana lähetettiin Sosiaalitaidon kautta yksi muistutus vastaajille. Kahden viikon jälkeen vastauksia oli kertynyt 12 kappaletta ja kyselyä päätettiin yhdessä opinnäytetyön tekijän ja Sosiaalitaidon kanssa jatkaa viikolla vastausprosentin nostamiseksi. Ajalla 9.3–15.3.15 opinnäytetyön tekijä itse muistutti vastaajia sähköpostin välityksellä kahteen kertaan ja 15.3.15 mennessä vastauksia oli kertynyt kolme lisää. Yhteensä kyselyyn vastasi 15 henkeä. Kyselylomake on liitteenä 3.

Kyselylomake lähetettiin yhteensä 30:lle Oma koti hankkeen osallistujakuntien kotihoidon johtajille/päälliköille, kotihoidon lähiesimiehille ja coacheille. Kyselyyn vastauksia tuli yhteensä 15, jolloin kyselyn vastausprosentiksi muodostui 50 %. Surveypal-ohjelmasta on mahdollista katsoa kyselyn vastaamiseen käytetty aikaa. Vastaamiseen kului aikaa keskimäärin 14 minuuttia 20 sekuntia. Vastaamiseen käytetty aika vaihteli kolmesta minuutista 47 minuuttiin. Vastaamiseen suurimman käytetyn ajan takana saattaa olla jostain syystä tapahtunut keskeytys tietojen tallentamisessa. Jos vastaamiseen suurin käytetty aika jätetään huomioimatta, vastaamiseen keksimääräisesti käytetty aika lyhenyi yhden minuutin 20 sekuntia.

5.2 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselylomakkeen koostamisessa hyödynnettiin aiheeseen liittyvää yleisesti hyväksyttyä projektikirjallisuutta. Kyselylomakkeen väittämät rakentuivat projektikirjallisuuden ja Oma koti – hankkeen viestintärakenteen pohjalta eri viestintäalueisiin, jotka ovat:

1. Taustatiedot
2. Väittämät koskien Oma koti-hanketta (3 väittämää)
3. Väittämät koskien käytettyjä viestintäkanavia (3 väittämää)
4. Väittämät koskien kehittämiskoordinaattorin hankeviestintää (8 väittämää)
5. Väittämät koskien osallistujakuntien välistä hankeviestintää (5 väittämää)
6. Väittämät koskien oman kunnan sisäistä hankeviestintää (5 väittämää)
7. Väittämät koskien vastaajan hankeviestintää (2 väittämää)

Taustatietojen lisäksi kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa oli 26 väittämää. Kaikki väittämät olivat strukturoituja ja perustuivat viisiportaiseen järjestysasteikkoon. Vastausvaihtoehdot olivat täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Järjestysasteikolle on tyypillistä se, että muuttujien arvoilla on yksiselitteinen järjestys, toiseen suuntaan samanmielisyys vähenee ja toiseen kasvaa. (Menetelmäopetuksen tietovaranto KvantiMOTV.)

Kyselylomakkeen toinen osio koostui avoimista kysymyksistä, joissa vastaajia pyydettiin kirjallisesti kertomaan, miten he kehittäisivät hankeviestintää. Avoimet kysymykset perustuivat Oma koti – hankkeen eri viestintäalueisiin ja niissä kysyttiin, miten vastaajat kehittäisivät:

- kehittämiskoordinaattorin hankeviestintää
- kuntien välistä hankeviestintää

- kunnan sisäistä hankeviestintää
- hyvien käytäntöjen jakamista osallistujakuntien kesken
- viestintään käytettyjä viestintäkanavia
- omaa hankeviestintää ja mitä tukea tai apua vastaaja siinä tarvitsee

Kyselylomakkeen lopussa oli varattu vielä mahdollisuus vastaajalle jättää vapaamuotoisia kommentteja koskien hankeviestintää.

5.3 Aineiston analysointi

Väittämien pohjalta kertynyt aineisto analysointiin tilastollisesti kuvaavalla analyysillä, joka sisälsi prosenttilaskutoimituksia ja vastaajien lukumäärien kertomista. Aineistoa on havainnollistettu kuvioilla. Analyysissä hyödynnettiin MS Excel-ohjelmaa.

Avointen kysymysten analysoinnissa käytettiin sisällön analyysiä. Ensimmäisenä vaiheena on huolellinen tutustuminen aineistoon, joka tarkoittaa sen huolellista läpilukemista. Vastaukset luettiin läpi ja niistä pyrittiin löytämään se asia, jota vastaaja halusi hankeviestinnässä kehittää. Tässä vaiheessa aineistosta nostettiin esille ne näkökulmat, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen.

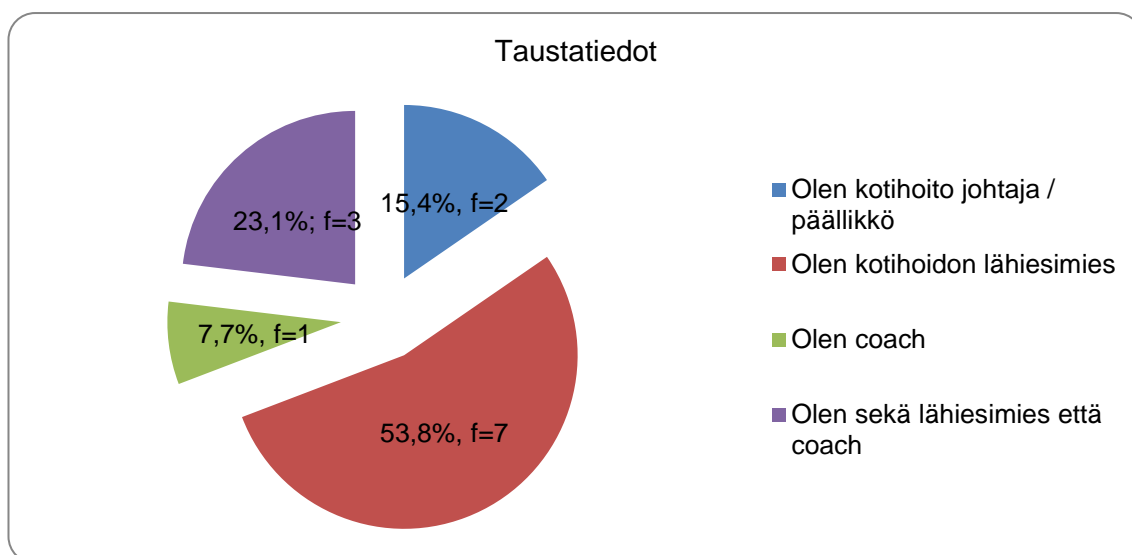
Seuraavaksi aineisto pelkistettiin. Sillä pyrittiin aineiston selkiyttämiseen ja tiivistämiseen. Vastaukselle annettiin sitä tiivistetyksi kuvaava ilmaus. Seuraavaksi tiivistettyjä ilmauksia verrattiin Juholinin (2008; 268.) hankeviestinnän osa-alueisiin ja todettiin pelkistettyjen ilmausten pohjalta vastausten jakautuvan hyvin lähelle hänen määrittelemiä hankeviestinnän osa-alueita. Seuraavaksi pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien mukaan ja yhdistettiin edelleen yläluokaksi. Tulososiossa kerrotaan sisällön analyysin pohjalta nousseet yläluokat ja kuvaillaan niiden sisältöä. Tuloksia havainnollistetaan aineistosta nostetuilla suorilla lainauksilla. (Kananen 2008, 94; Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006; Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009, 124–125.)

6 Opinnäytetyön tulokset

6.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeessa oli ainoana taustatietoa määrittävänä kysymyksenä vastaajan rooli hankkeessa (kotihoiton johtaja/päällikkö, kotihoiton lähiesimies, coach ja sekä lähiesimies että coach) (kuvio 4). Kahdesta vastauksesta puuttui tieto vastaajan roolista. Vastaajista 7 henkeä toimi kotihoiton lähiesimiehen roolissa (53,8 %). Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli lähiesimiehen ja coachin roolissa toimiva henkilö (3 henkeä, 23,1 %). Vastaajista kolme toimi 15 % oli kotihoiton johtajan/päällikön tehtävässä (15,4 %) ja yksi vastaajista (7,7 %) toimi pelkässä coachin roolissa. Koska vastaajista yhteensä 10 toimii omassa kunnassaan lähiesimiehen roolissa, koostui vastaajista kaksi kolmasosaa kotihoiton lähiesimiehistä (N =13).

Kysely lähetettiin yhteensä kuudelle kotihoiton johtajalle/päällikölle, joten heistä 30 % vastasi kyselyyn. Kymmenen vastausta saatiin yhteensä kahdestakymmenestä kotihoiton lähiesimiestä, joista joku saattoi toimia myös coachina, (laskettu yhteen pelkästään kotihoiton lähiesimiehen toimivat ja kaksoisroolissa olevat), joten heidän osaltaan vastausprosentiksi tuli 50 %. Coachien määrä oli viisi ja heistä yksi vastasi, joten vastausprosentti on 20 %. Coachien osuus vastaajista jäi harmillisen pieneksi verrattuna muiden vastaajien lukumäärään.



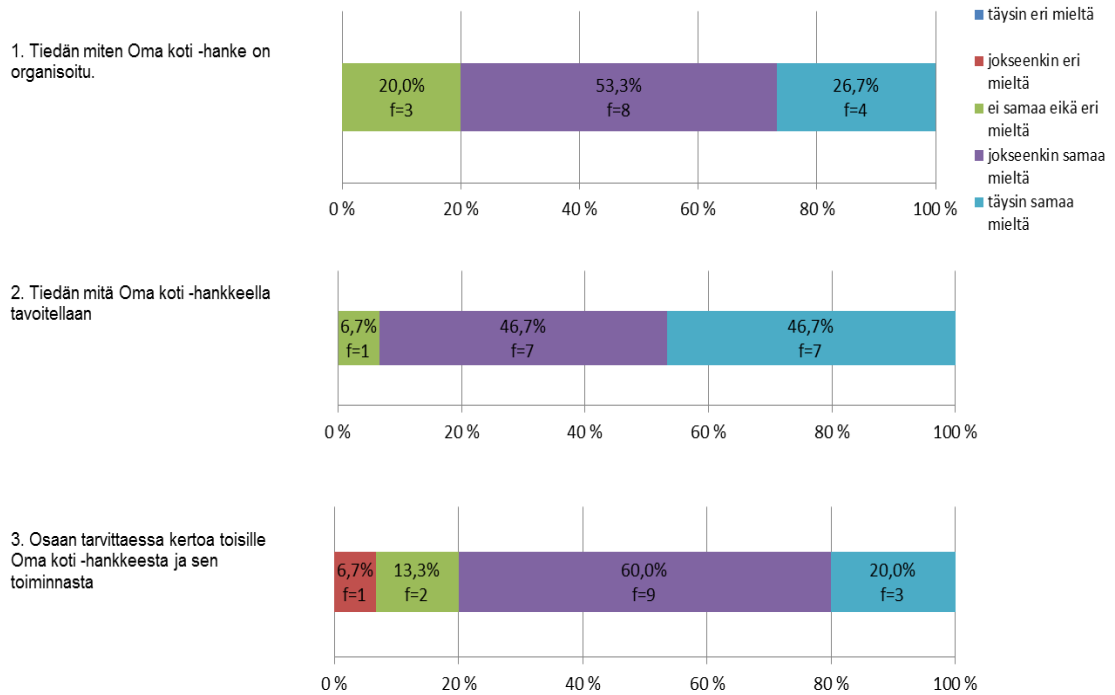
Kuvio 4. Vastaajien rooli Oma koti -hankkeessa, (% , N=13)

6.2 Oma koti -hankkeen toteutunut viestintä

Seuraavaksi käsitellään kyselyn väittämien vastaukset jaoteltuina kyselylomakkeen mukaisiin kokonaisuuksiin. Väittämissä on hyödynnetty viisiportaista Likert- asteikkoa, jonka vastausvaihtoehdot olivat täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

6.2.1 Tietoisuus Oma koti – hankkeesta

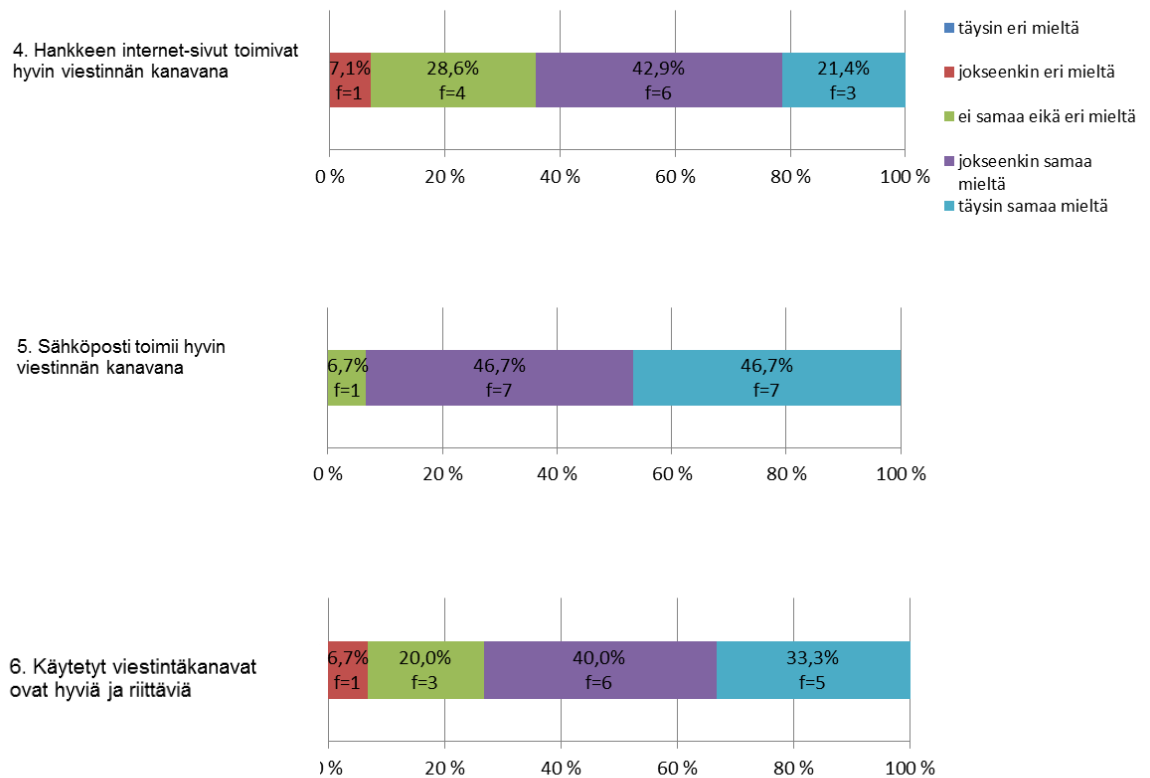
Kyselylomakkeen ensimmäisessä kokonaisuudessa pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin vastaajat tiesivät miten Oma koti hanke oli organisoitu, mitä sillä tavoitellaan ja miten hyvin vastaajat osaavat kertoa hankkeesta eteenpäin (Kuvio 5). Tuloksista selvisi, että vastaajat olivat hyvin tietoisia siitä, miten hanke on organisoitu ja mitä sillä tavoitellaan. Vastaajista 12 (80 %) oli samaa mieltä väittämän kanssa, jossa tiedusteltiin heidän tietoisuuttaan hankkeen organisoinnista ja neljätoista vastaajaa (93,3 %) tiesi mitä hankkeella tavoitellaan. Enemmän hajontaa ilmeni väittämässä, jossa haluttiin selvittää vastaajan kykyä kertoa hankkeesta eteenpäin, valtaosa vastaajista asettui kuitenkin asteikon positiiviselle puolelle, joten hankkeesta kertominen eteenpäin onnistuu. Ainoastaan yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 5. Tietoisuus Oma koti- hankkeesta (N=15)

6.2.2 Viestintäkanavien toimivuus

Kyselylomakkeen toisessa kokonaisuudessa pyrittiin selvittämään vastaajien mielipidettä käytetyistä viestintäkanavista ja niiden toimivuudesta (Kuvio 6). Vastauksista kävi ilmi, että vastaajien mielestä sähköposti on ollut toimivin viestintäkanava, heistä 14 totesi sen toimivan hyvin (93,3 %). Enemmän hajontaa ilmeni väittämässä, jossa selvitettiin hankkeen internetsivujen toimivuutta ja kokonaisuutena pyydettiin arviota käytetyistä viestintäkanavista. Internetsivujen suhteen yhdeksän vastaajaa (64 %) oli niihin tyytyväinen ja viisi vastaajaa (36 %) jollain tavoin tyytymättömiä. Viestintäkanavien riittävydessä neljä vastaajaa toivoi niihin parannusta, valtaosa asettui kuitenkin asteikon positiiviselle puolelle, joten kokonaisuutena käytetyt viestintäkanavat ovat olleet riittäviä.



Kuvio 6. Viestintäkanavien toimivuus (N=15)

6.2.3 Kehittämisehdotukset kehittämiskoordinaattorin hankeviestintään

Kyselylomakkeen kolmas osa keskittyi kehittämiskoordinaattorin toteuttamaan hankeviestintään ja sen onnistumiseen. Kolmessa ensimmäisessä väittämässä keskityttiin selvittämään vastaajien mielipidettä siitä, miten tietoisia he ovat kehittämiskoordinaattorin roolista hankeviestinnässä, hänen viestinnän riittävydestä hankkeen etenemisen ja tulosten suhteen (Kuvio 7). Tuloksista selvisi, että vastaajat ovat hyvin tietoisia kehittämiskoordinaattorin roolista hankkeessa, 13 vastaajaa oli vastannut olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Viestinnän riittävydessä hankkeen etenemisen suhteen vastauksissa ilmeni enemmän hajontaa, yksi vastaaja oli kokenut viestinnän olevan täysin riittämätöntä ja hankkeen tuloksista viestimisen riittävydessä yksi vastaaja koki sen olleen jokseenkin riittämätöntä. Valtaosa vastauksista asettui kuitenkin asteikon positiiviseen päähän, joten hankkeen etenemisestä ja tuloksista viestimisen voidaan katsoa olleen riittävää.

Kehittämiskoordinaattorin viestinnän onnistumista selvitettiin myös väittämien avulla, joissa haluttiin tietää miten hankkeen tuotokset ja tulokset ovat löydettävissä hankkeen Wordpress- blogisivustolta. Tuotosten ja tulosten löytymisen suhteen vastauksissa on nähtävissä hajontaa, kukaan vastaajista ei kuitenkaan asetu vastauksessaan asteikon negatiiviselle puolelle. Vastaajista kahdeksan (53,3 %) on vastannut tulosten löytymisen suhteen ei samaa eikä eri mieltä, jolloin voidaan päätellä niiden löytymisessä olevan jokin tyyppistä haastetta vastaajille. Tuotokset löytyvät vastaajien mielestä paremmin.

Kehittämiskoordinaattoria koskeissa lopuissa väittämissä haluttiin tietää, miten vastaajat kokivat hänen toteuttaman hankeviestinnän tukeneen vastaajan omaa työtä, hyvien käytäntöjen jalkauttamista ja kokonaistyytyväisyyttä hänen hankeviestintätapaan. Tulosten pohjalta kehittämiskoordinaattori on onnistunut hankeviestinnässään, vastaajista kolmetoista (86,6 %) kokee saaneensa tukea hankkeen toteuttamiseen omassa työssään ja kaksitoista vastaajista (73,2 %) on sitä mieltä, että hänen viestintänsä on tukenut hyvien käytäntöjen jalkauttamista. Yleisesti kehittämiskoordinaattori hankeviestintätapaan ollaan hyvin tyytyväisiä, 13 vastaajaa asettuu asteikon positiiviseen päähän (80 %).

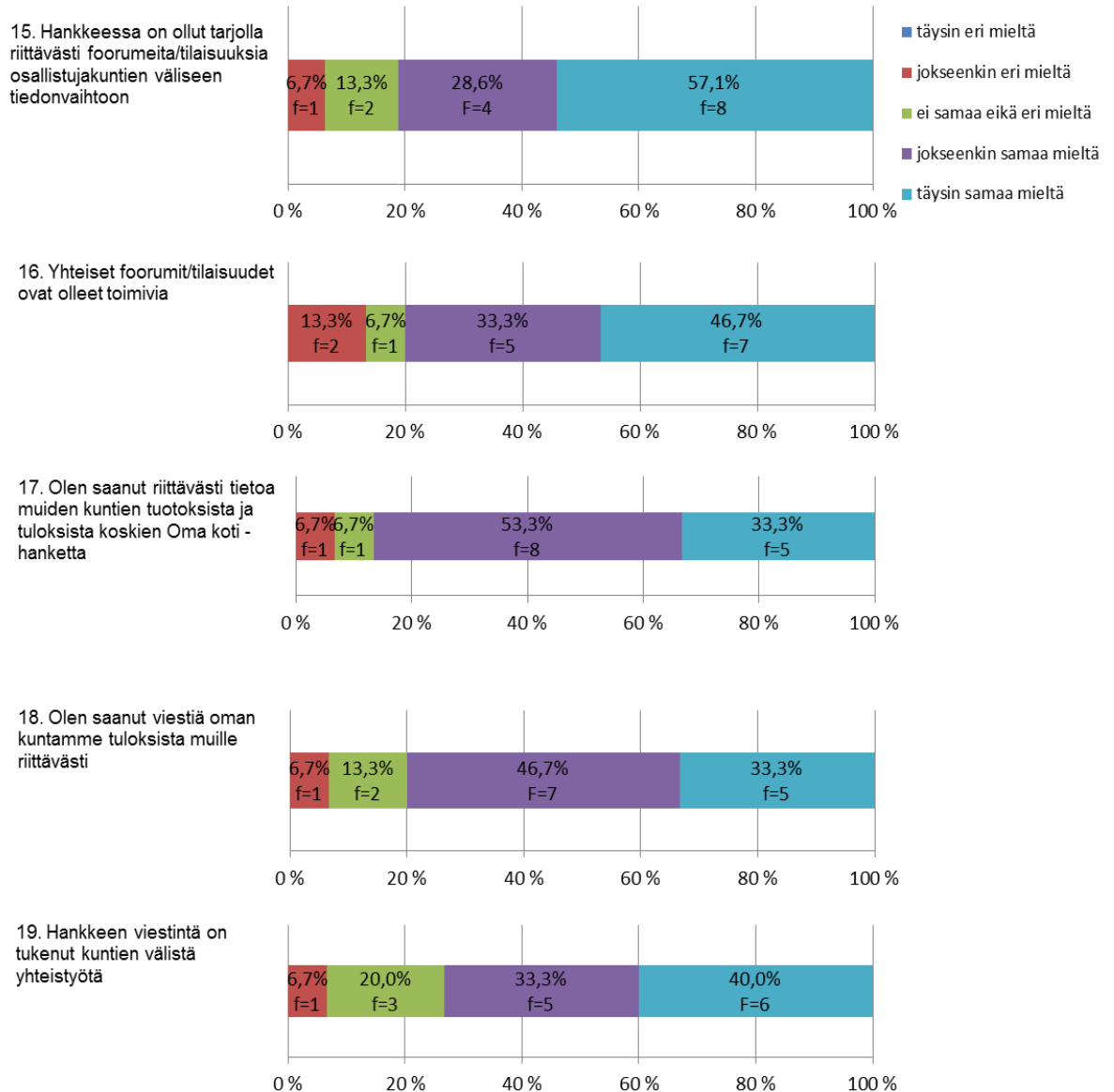


Kuvio 7. Tyytyväisyys kehittämiskoordinaattorin hankeviestintään

6.2.4 Tyytyväisyys osallistujakuntien väliseen hankeviestintään

Kyselylomakkeen viides kokonaisuus koostui viiden väittämän sarjasta. Väittämät olivat: hankkeessa on ollut riittävästi foorumeita/tilaisuuksia osallistujakuntien väliseen tiedonvaihtoon, yhteiset foorumit/tilaisuudet ovat olleet toimivia, vastaaja on saanut riittävästi tietoa muiden kuntien tuotoksista ja tuloksista, vastaaja on saanut viestiä oman kuntansa tuotoksista ja tuloksista riittävästi ja hankkeen viestintä on tukenut kuntien välistä yhteistyötä (Kuvio 8).

Lähes kaikki vastaajat (12 vastaajaa) ovat olleet sitä mieltä, että yhteisiä tilaisuuksia oli ollut riittävästi ja ne ovat olleet toimivia. Molemmissa väittämissä oli yksittäisiä vastaajia asteikon negatiivisella puolella. Vastaajat kokivat myös saaneensa riittävästi tietoa muiden kuntien tuotoksista ja tuloksista (13 vastaajaa vastannut jokseenkin tai täysin samaa mieltä). Vastaajista yksi oli valinnut vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä. Omista tuloksista on myös saatu viestiä riittävästi, 12 vastausta asettui asteikon positiiviselle puolelle. Hankeviestinnän todetaan tukeneen kuntien välistä yhteistyötä, vastaajista 11 on kokenut se riittäväksi. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä. Kokonaisuutena kuntien välinen hankeviestintä on ollut toimivaa.

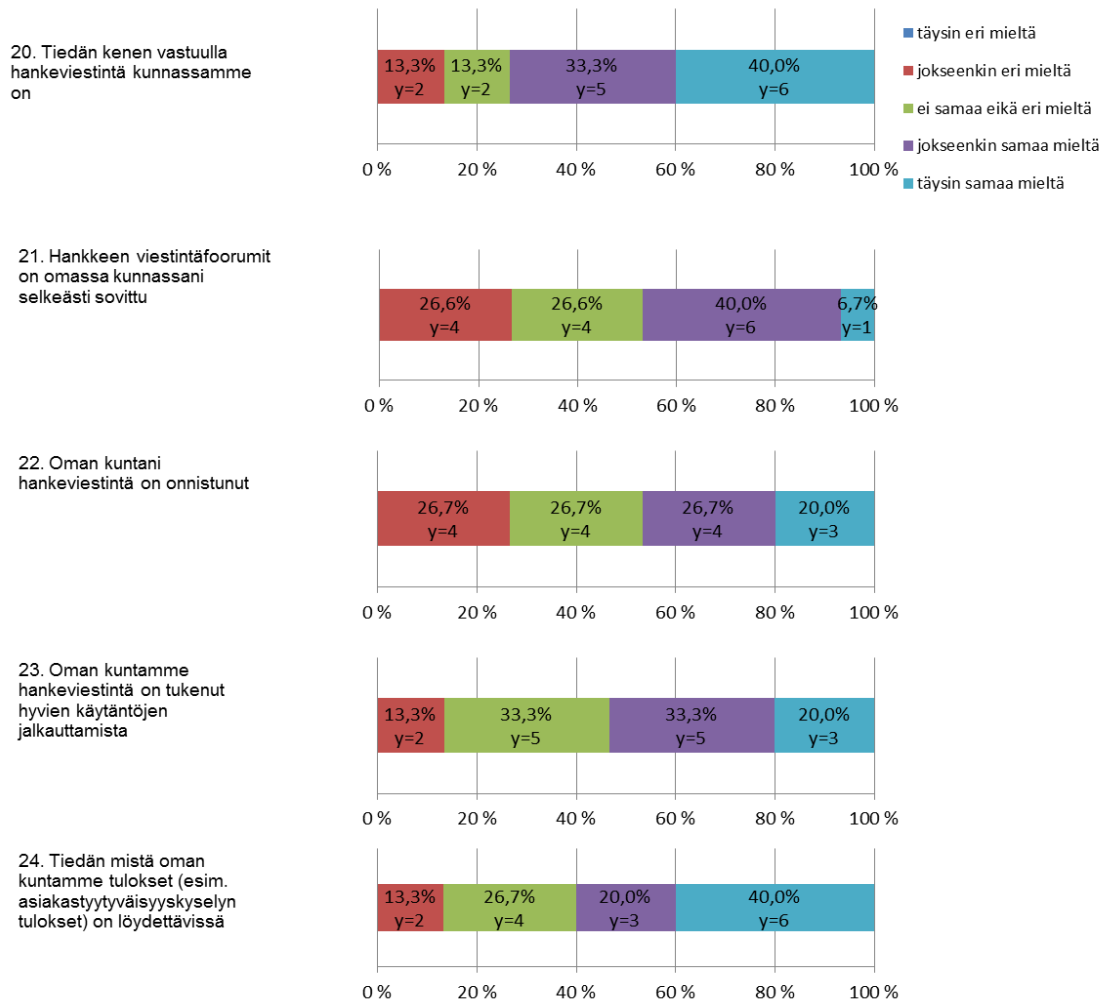


Kuvio 8. Tyytyväisyys kuntien väliseen hankeviestintään

6.2.5 Tyytyväisyys oman kunnan sisäiseen hankeviestintään

Oman kunnan sisäiseen hankeviestintään oli rakennettu viisi väittämää, jotka olivat: tiedän kenen vastuulla hankeviestintä kunnassani on, hankkeen viestintäfoorumit on kunnassani selkeästi sovittu, oman kuntani hankeviestintä on onnistunut, oman kuntani hankeviestintä on tukenut hyvien käytäntöjen jalkauttamista ja tiedän mistä oman kuntani tulokset on löydettävissä (Kuvio 9).

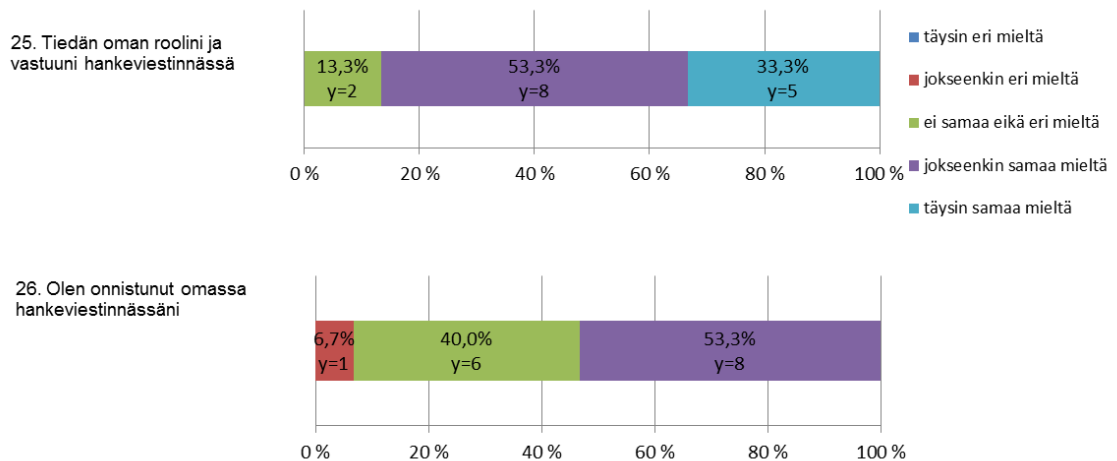
Tulosten pohjalta kunnan sisäisessä hankeviestinnässä oli onnistuttu vastuuhenkilön määrittämisessä (11 vastaajaa, 73,3 % valinnut vaihtoehdon jokseenkin tai täysin samaa mieltä) ja kunnan tulokset ovat selkeästi löydettävissä (9 vastaajaa, 60 % valinnut vaihtoehdon jokseenkin tai täysin samaa mieltä). Eniten tyytymättömyyttä tulosten pohjalta on viestintäfoorumien sopimisessa, hankeviestinnän onnistumisessa ja hyvin käytäntöjen jalkauttamisessa. Asteikon positiiviselle puolelle jää alle puolet vastauksista, ainoastaan hyvien käytäntöjen jalkauttamisessa vastaajista kahdeksan on vastannut jokseenkin tai täysin samaa mieltä.



Kuvio 9. Tyytyväisyys oman kunnan sisäiseen hankeviestintään

6.2.6 Tyytyväisyys omaan hankeviestintään

Kyselylomakkeen viimeiset väittämät koskivat vastaajan omaa roolia ja vastuuta hankeviestinnässä sekä sen onnistumista (Kuvio 10). Tulosten pohjalta vastaajista valtaosa, 13 vastaajaa (86,6 %) on hyvin selvillä omasta roolista ja vastuustaan hankeviestinnässä. Kuitenkin vain kahdeksan heistä kokee viestinnässä onnistuneensa. Vastaajista kuusi (40 %) oli valinnut vaihtoehdon, ei samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaus oli asteikon negatiivisella puolella. Tulosten pohjalta omaan hankeviestintään ei olla tyytyväisiä.



Kuvio 10. Tyytyväisyys omaan hankeviestintään

6.3 Hankeviestinnän kehittämistä koskevat avoimet kysymykset

Kyselyn toisessa osassa selvitettiin avointen kysymysten muodossa vastaajien mielipiteitä siitä, miten he kehittäisivät hankeviestintää. Avoimia kysymyksiä oli yhteensä seitsemän. Avoimiin kysymyksiin tuli vastauksia niukasti. Kaksi vastausta oli kirjoitettu ruotsinkielellä.

6.3.1 Kehittämiskoordinaattorin hankeviestinnän kehittämisehdotukset

Kysymykseen miten kehittäisit kehittämiskoordinaattorin hankeviestintää tuli yhteensä neljä vastausta. Kehittämiskoordinaattorin hankeviestinnän kehittämisehdotukset koskivat vastausten pohjalta lähetetyn sähköpostin määrää ja laatua (2 vastausta). Hänel-

tä toivottiin koottuja aikatauluja sekä yhteenveto hankkeesta (2 vastausta). Vastaajat toivoivat Oma koti – hankkeen internet-sivuista ja sisällöstä lisää tiedottamista (1 vastaus) ja oman ajankäyttönsä kehittämistä hankkeen asioiden suhteen (1 vastaus).

"Kehittämiskoordinaattorin viestinnässä varsinkin **sähköpostiviestit** ovat olleet melko raskaita luettavia. Välillä tuntuu, että viesteissä on **sanahelinää** ja se **tehtävä**, joka siinä on annettu on vaikeasti löydettävissä."

"Olisiko lyhyt **yhteenveto** hankkeen etenemisestä 2-3 kertaa vuodessa mahdollinen? Kiireen keskellä jää esimieheltä asioita viemättä eteenpäin päättäjille, perusturvajohtajalle ja johtoryhmälle"

6.3.2 Kuntien välisen hankeviestinnän kehittämisehdotukset

Kolme vastausta kirjautui kysymykseen: miten kehittäisit kuntien välistä hankeviestintää. Kolme vastaajaa toivoi yhteisiä tapaamisia kuntien välillä liittyen kehittämisteemoihin. Yksi vastaajaa toivoi suljettua keskustelualustaa, jossa voisi käydä keskustelua hankkeeseen liittyen. Kuntien välisen hankeviestinnän kehittämisen osalta vastaukset keskittyivät yhteisien tilaisuuksia järjestämiseen ja toivomukseen suljetusta keskustelualustasta.

"Kuntien välistä yhteistyötä voisi olla enemmän kehittämisteemojen ympärillä, ei vain yhteisissä tapaamisissa. Voisi olla jokin yhteinen suljettu alusta, jossa voisi käydä keskustelua."

"Ehkä voisi olla kuntien välisiä foorumeita tyyliin Kirkkonummen tilaisuus säännöllisesti"

6.3.3 Kunnan sisäisen hankeviestinnän kehittämisehdotukset

Kysymykseen miten kehittäisit kunnan sisäistä hankeviestintää tuli neljä vastausta. Vastauksista nousi esille seuraavat hankeviestinnän kehittämisen kohteet: kunnan sisäinen viestintävastuu (2 vastaajaa), työnjako (2 vastaajaa), viestintäsuunnitelma (2 vastaajaa), hankkeen eteneminen (2 vastaajaa) ja tiedonkulun katkokset (2 vastaajaa).

Vastaajien mukaan oli selvästi nähtävissä, miten tärkeää on vastuuhenkilön valinta ja hänen roolinsa määrittely, myös tiedon väittäjänä:

"Pääviestinsaaajan rooli on erityisen tärkeä ja kun työnjako ei ollut selkeää ja tuli muutoksia ja ne tuppasivat jäämään viestin saajalle."

"...Hankevastaavalla on merkittävä rooli asioiden selkeyttämisellä, jotta asiat etenevät. Tieto tuppaa liian helposti jäämään sille jonka sen saa."

Kunnan hankevastaavalta toivottiin myös koottuja aikatauluja ja kehittämisryhmien etenemisestä tietoa:

"Hankevastaava voisi tehdä lyhyempiä koonteja säännöllisesti kaikesta mitä hankkeessa tapahtuu. Tavoittaa paremmin muut saajat, kun kaikkien ei tarvitse lukea "tiedoksi" otsikolla kaikkea..."

"Lähiesimiehille voisi tulla enemmän tietoa siitä miten kehittämisryhmät etenevät hankkeissa."

Viestintäsuunnitelmaa toivottiin kunnan hankevastaavalta, tämä oli mielenkiintoista, koska olisi voinut olettaa sen olevan kehittämiskoordinaattorin kohdalla enemmän esille nouseva asia.

"Heti alussa pitäisi tehdä suunnitelma"

"...Selkeä hankesuunnitelma, mitä tapahtuu ja milloin..."

6.3.4 Kehittämis ehdotukset koskien hyvien käytäntöjen jakamista kuntien välillä

Kolme vastausta tuli kysymykseen miten kehittäisit hyvin käytäntöjen jakamista osallistujakuntien välillä. Vastauksissa nousi esille teemat: tulosten löytyminen (1 vastaaja), yhteisten tilaisuuksien määrä (1 vastaaja) ja tulosten yleistettävyyden (1 vastaaja)

Vastausten pohjalta hyvien käytäntöjen jakaminen nähtiin haasteelliseksi johtuen kuntien erilaisuudesta. Tähän toivottiin toisen kunnan organisaation toiminnan "avaamista", jotta ei synny väärinymmärryksiä oman organisaation johdossa, kun toisten saavutuksia tulkitaan.

"Käytänteiden jakaminen eri kuntien välillä on vaikeaa, koska kuntien tapa toimia on niin erilainen jo rakenteeltaan. Siksi peruslähtökohtana olisi mielestäni oltava kunkin hankekunnan toiminnan organisaation avaaminen, etteivät "vellit ja puurot" mene sekaisin, kun erilaisia tuotoksia luetaan esim. johdon toimesta."

Yhteistyön helpottamiseksi toivottiin hankkeen sivuille listausta toisten tuotoksista ja yhteystietoja ja myös yhteisiä tilaisuuksia kehittämisteemojen ympärille.

”Sivuilla voisi olla listaus, mitä missäkin kunnassa kehitetty ja yhteyshenkilön nimi. Tämä nopeuttaisi ja helpottaisi yhteydenottoja ja yhteistyötä.”

”Yhteisiä tilaisuuksia säännöllisesti eri teemoihin keskittyen”

6.3.5 Viestintäkanavien kehittämistä koskevat kehittämissuositukset

Kolme vastasi kysymykseen miten kehittäisit viestintään käytettyjä viestintäkanavia. Viestintäkanavia koskevissa vastauksissa nousi esille tiedon suuri määrä (2 vastausta) sekä viestintäkanavista tiedottaminen ja niiden monipuolistaminen (3 vastausta).

Vastaajat kokivat lähetettyjen viestien määrän suureksi ja niiden koettiin tukkivan sähköpostin sekä hukkuvaan muiden viestien joukkoon.

”Informaatiota on paljon. Ehkäpä jopa liikaa!!!”

”Sähköpostit tullaan hukkumaan ja tukkimaan liitteineen koko sähköpostin... Muistutus on tärkeää, mutta jos joka kerta tulee kaikki liitteetkin, niin niihin leipäntyy.”

Kehittämissuosituksina vastaajilta nousi viestintäkanavien monipuolistaminen, keskustelualustan käyttöönotto ja sähköiset linkit materiaaleihin:

”Viestintäkanavista tiedottaminen, niiden monipuolistaminen. Keskustelualusta.”

”...Olisi ehkä hyvä, jos tulisi linkki, josta pääsisi käsitteillä olevaan materiaaliin käsiksi netin kautta...”

6.3.6 Vastaajan oman hankeviestinnän kehittämissuositukset ja siinä tarvittava tuki

Neljä vastaajaa kirjasi vastauksen kysymykseen miten kehittäisit omaa hankeviestintääsi ja viisi vastausta kirjautui kysymykseen mitä apua ja tukea siinä tarvitset. Molemissa kysymyksissä yksi vastaaja koki, ettei osannut vastata kysymykseen tai ei osannut määrittellä hankeviestintänsä kehittämiseen tarvitsemaansa tuen ja avun tarvetta.

Oman hankeviestinnän kehittämisessä nousi esille teemat viestinnän suunnittelu (3 vastausta), tiedottaminen (1 vastaus) ja työyhteisön ohjaaminen (1 vastaus). Viestinnän suunnittelussa vastauksista oli haasteellista miettiä sitä, halusiko vastaaja oikeasti

kehittää oman hankeviestintänsä osalta viestinnän suunnittelua vai kaipasiko hän sitä toiselta henkilöltä.

”...Jos on annettu selkeä suunnitelma on helppo tiedottaa eteenpäin. Eli edelleen selkeyttä hankesuunnitelmaan ja sen etenemiseen.”

”Viestintäsuunnitelma”

Kehittämisen tarvetta tiedottamisessa ja työyhteisön konkreettista ohjaamisessa hankkeen suhteen nousi myös esille.

”Vielä aktiivisempi tiedottaminen ja konkreettinen työyhteisön ohjaaminen osallistumiseen hankkeen asioissa...”

Hankeviestinnän kehittämisessä tukea ja apua vastaajat kokivat tarvitsevansa seuraavissa asioissa: aikaa paneutua (2 vastausta), johdon tukea (1 vastaus) ja apua suunnitelman laatimisessa (1 vastaus).

”Enemmän aikaa paneuta asioihin, aikapula ja kiire haittaa”

”Aikaa, aikaa, aikaa.”

”Tuki omalta esimieheltä ja coacheilta.”

Kyselyn lopussa oli mahdollista kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja koskien hankeviestintää ja siihen oli vastannut yksi vastaaja. Tässä vastauksessa nousi esille edelleen vastuuhenkilöiden valinta työryhmiin ja vastuuhenkilön avainrooli viestinkertojana.

6.4 Avointen vastausten tulosten koonti

Avoimilla kysymyksillä pyrittiin löytämään niitä asioita, mitä vastaajat hankeviestinnän osalta kehittäisivät. Vastauksista oli hahmotettavissa seuraavat teemat:

- hankeviestinnän suunnittelu ja tavoitteet
- hankeviestinnän sisältö ja esteet
- hankeviestinnän pelisäännöt
- hankeviestinnän foorumit
- hankeviestinnän vastuiden ja roolien määrittely
- hankkeen seuranta ja arviointi

Hankeviestinnän suunnitteluun ja tavoitteisiin liittyvistä vastauksista nousi esille hankeviestinnän suunnittelun tärkeys tiedonkulun varmistamiseksi (3 vastausta). Hankkeen eteenpäin viemisessä kaivattiin esimieheltä ja coachilta tukea ja aikaa (3 vastausta). Lisäksi kaivattiin enemmän mahdollisuuksia osallistaa konkreettisesti työyhteisöä hankkeen asioissa (1 vastaus). Viestinnän suunnittelu nousi esille sekä kunnan sisäisen viestinnän että vastaajan omaa hankeviestinnän kehittämistä koskevassa kysymyksessä.

Teemassa hankeviestinnän sisältö ja esteet vastauksista nousi selkeästi esille viestien sisältö ja niiden sisältämä informaatio. Kahdesta vastauksesta nousi esille varsinkin kehittämiskoordinaattorin viestinnän osalta niiden suuri määrä ja sisältämä informaatio. Hankeviestinnän esteeksi nousi tiedonkulun katkeaminen (2 vastausta) ja viestiin liittyvän tehtävän löytyminen (1 vastaus). Hankeviestinnän sisällön ja esteiden osalta kehittämistarpeet näkyivät vastauksissa kehittämiskoordinaattorin ja kunnan sisäiseen viestintään koskevissa kysymyksissä.

Hankeviestinnän pelisääntöjen osalta vastaajat toivoivat enemmän koottuja aikatauluja, selkeää kunnan omaa hankesuunnitelmaa ja tietoa kehittämissuunnitelmien etenemisestä (4 vastausta). Aikatauluja toivottiin sekä kehittämiskoordinaattorin että kunnan oman vastuuhenkilön osalta.

Hankeviestinnän foorumit teemaan vastaajilta nousi esille kuntien välisten tilaisuuksien lisääminen eri kehittämisteemoihin liittyen (3 vastausta), viestintäkanavien monipuolistamiseen ehdotettiin suljettua keskustelualustaa (2 vastausta). Hankkeeseen liittyvän materiaalin välittämiseen toivottiin sähköpostin sijaan linkkejä (1 vastaus) ja hankkeen sivujen olemassaolon säännöllistä muistuttamista (1 vastaus). Tämä teeman asiat kohdistuivat selkeästi kehittämiskoordinaattorille ja kuntien väliseen yhteistyöhön sekä hyvien käytäntöjen jakamiseen.

Hankeviestinnän vastuiden ja roolien määrittelyssä korostui selvästi hankevastaavan roolin määrittelyn tärkeys (3 vastausta). Nämä vastaukset olivat kaikki kirjattu koskemaan kunnan sisäisen viestinnän kehittämistä. Vastaajat kokivat pääviestinsaaajan roolin olevan tärkeä sekä asioiden selkiyttämisessä että asioiden viestimisessä kunnassa eteenpäin.

Hankkeen seurannan ja arvioinnin osalta vastauksista oli löydettävissä seuraavia kehitettäviä asioita: käytänteiden ja tulosten jakaminen nähtiin ongelmalliseksi kuntien erilaisuuden vuoksi (1 vastaus), toivottiin eri kunnissa kehitettyjen asioiden osalta koottua tietoa siitä, mitä on tehty ja mistä ne olisi saatavissa (1 vastaus) lisäksi yksi vastaaja toivoi kunnan päättäjiä varten koostettuja yhteenvetoja hankkeen etenemisestä. Näitä vastauksia löytyi kysymysten kohdalta, joissa kysyttiin kehittämisehdotuksia hyvien käytäntöjen jakamiseen kuntien välillä ja kehittämiskoordinaattorin viestinnän kehittämistä.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Oma koti – hankkeen osallistujien mielipiteitä hankeviestinnästä ja kehittämisehdotuksia siihen liittyen. Tämän työn tavoitteena oli kehittämisehdotusten saaminen hankeviestinnän kehittämiseksi tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten avulla saatiin selville osallistujien mielipiteet hankeviestinnän onnistumisesta ja heidän kehittämisehdotuksia hankeviestintään.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui kyselytutkimus, jonka etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, vastaajajoukko voi olla suuri ja voidaan kysyä suhteellisen monia asioita. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään aineiston pinnallisuutta ja toisaalta myös vastaajien suhtautuminen vastaamiseen ja sen vakavuuteen. Kato eli vastaamattomuus saattaa joissain tapauksissa nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2008, 190.) Tässä kyselytutkimuksessa vastaajia oli 15, joka ei määrällisesti ole kovin suuri, mutta kuitenkin riittävä tulosten analysointia varten. Vastausprosentiksi muodostui 50 %, jota on kuitenkin pidettävä kohtuullisena, koska internetkyselyissä ongelmana on usein suuri kato ja vastausprosentit jäävät 30–40 % tasolle (Hirsjärvi ym. 2008, 191). Coachien osuus vastaajien joukosta jäi pieneksi, joten tulosten ei voida ajatella edustavan koko tutkittavaa joukkoa.

Hyvällä kyselylomakkeen suunnittelulla ja aineiston nopealla tallennuksella käsiteltävään muotoon voidaan säästää sekä kustannuksia että saada tuloksia suhteellisen nopeasti. (Hirsjärvi ym. 2008, 190.) Kyselykaavaketta muotoiltiin lopulliseen muotoon

useaan kertaan yhdessä Oma koti- hankeen kehittämiskoordinaattorin kanssa ja sen toimivuutta arvioi myös ulkopuolinen lukija. Kyselylomaketta laadittaessa huomiota olisi voinut kiinnittää enemmän sen esitestaukseen, jotta termien ymmärrettävyys ja helppolukuisuus olisi voitu kunnolla varmistaa. Itse kyselylomakkeen jako Surveypalissa eri kokonaisuuksiin auttoi vastaajaa hahmottamaan eri osa-alueita, joista haluttiin lisää tietoa. Opinnäytetyöntekijän olisi ollut hyvä perehtyä analysointimenetelmien käyttöön perusteellisemmin ennen kyselyn julkaisua.

Tulosten luotettavuutta arvioidaan myös reliabiliteetin kautta. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, toisin sanoen mittaustulokset ovat samat toistettaessa tutkimus, ne eivät ole sattumanvaraisia (Hirsjärvi ym 2008, 226.) Tässä tutkimuksessa kysely kohdistui juuri niille henkilöille, joille se oli tarkoitettu, joten voidaan ajatella vastaajilla olevan kykyä ja asiantuntemusta vastata kyselyssä kysytyihin asioihin. Sattumanvaraisuutta pyrittiin vähentämään asettamalla kysymykset omiin kokonaisuuksiin kyselylomakkeella ja käyttämällä hankkeesta vastaajille tuttuja käsitteitä.

Avoimien kysymysten kohdalla vastausten määrä ei ollut suuri verrattuna koko kyselyyn vastanneiden määrään. Avoimia kysymyksiä olisi voinut olla vähemmän. Aihealueita olisi voinut yhdistellä toisiinsa, koska nyt vastauksista oli nähtävissä sitä, että vastaajat vastasivat useammassa kohtaa samaa kehittämissasiaa. Vastauksista oli kuitenkin löydettävissä samoja teemoja kuin hankekirjallisuudessa on nostettu esille liittyen hankeviestinnän haasteisiin. Tutkimuksen toistettavuutta helpottaa se, että tutkimusprosessi on kuvattu luvussa viisi ja myös se, että kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteenä.

Tutkimuksen validiteettia voidaan arvioida sekä mittarin tai tutkimusmenetelmän kyvyllä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata, että arvioimalla tutkimustulosten yleistettävyyttä (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227; Metsämuuronen 2009, 65). Kvalitatiivista aineistoa ja sen riittävyttä voidaan miettiä siltä kantilta, pyritäänkö yleistämään vai yleensä ottaen ymmärtämään ihmisten kokemuksia ja mielipiteitä asiasta. (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006). Sisäistä validiteettia tukee kyselylomakkeen rakentaminen aihetta käsittelevän kirjallisuuden pohjalta ja yhdistämällä se Oma koti-hankkeen viestintärakenteeseen. Tulosten yleistettävyyteen, ulkoiseen validiteettiin, vaikuttaa vastaajien määrä ja edustavuus. Kysely kohdistui juuri niille, joille se oli tarkoitettu, mutta vastaajien määrä oli pieni, joten se heikentää tulosten yleistettävyyttä. Ne vastaajat

ja vastaukset, jotka kuitenkin saatiin, edustivat niitä vastaajia, joilla oli tietämys tutkitusta aihealueesta.

Opinnäytetyön eettisyyttä mietittäessä tulee tarkastella sitä, onko tutkittavia informoitu riittävästi, joko kirjallisesti tai suullisesti tutkimuksesta, sen aiheesta ja tarkoituksesta. Onko heille kerrottu selkeästi millä tavalla aineisto kerätään ja miten tutkimus toteutetaan. Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja vastaajan anonymiteetin säilyminen tutkimusprosessin aikana on myös tuotava ilmi. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2015, Internetsivu.)

Opinnäytetyön tekemisestä tehtiin kirjallinen sopimus opinnäytetyön tekijän, Metropolia ammattikorkeakoulun ja Sosiaalitaidon välillä. Opinnäytetyö liittyi Oma koti – hankkeeseen ja suurempaan kokonaisuuteen, Kotona kokonainen elämä – kehittämissuunnitelmaan. Erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu.

Kohderyhmän vastaaminen perustui vapaaehtoisuuteen. Saatekirjeessä ja kyselylomakkeessa (liitteet 2-3) kerrottiin, että kyselyyn vastataan nimettömänä, jotta vastaajan anonymiteetti pystyttiin varmistamaan. Opinnäytetyön raportoinnin osalta korostettiin sitä, että kenenkään yksittäistä vastausta ei voida tunnistaa aineistosta ja lopullisesta työstä. Aineistosta oli mahdollista erottaa kotihoidon johtajien/päälliköiden, kotihoidon lähiesimiesten ja coachien vastaukset toisistaan, mutta vastaajajoukon pienuuden takia yksittäinen vastaaja olisi saattanut erottua. Tämän vuoksi vastaukset raportoitiin kokonaisuutena. Surveyspal-ohjelmalla on mahdollista lähettää yksittäisiä muistutuksia niille, jotka eivät ole vielä vastanneet. Tällöin vastaaja ja vastaus olisi pystytty yhdistämään toisiinsa. Anonymiteetin säilyttämiseksi näin ei kuitenkaan toimitettu, vaan muistutusviestit lähetettiin koko kohderyhmälle joka kerta.

Opinnäytetyön tekijän haasteena oli objektiivisuuden säilyttäminen koko työn tekemisen ajan, koska hän kuului tutkimuksen kohderyhmään. Jotta tutkimustulokset ovat mahdollisimman luotettavat, ei tutkija itse vastannut kyselyyn.

7.2 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Opinnäytetyön ensimmäisenä tehtävänä oli selvittää miten hankkeeseen osallistujien mielestä hankeviestintä on toteutunut. Saatujen tulosten mukaan vastaajat ovat tietoisia siitä, miten Oma koti – hanke on organisoitu ja mitä sillä tavoitellaan. Oma koti-

hankkeesta muille kertominen oli jo haasteellisempaa. Hankkeessa käytetyistä viestintäkanavista tyytyväisimpiä oltiin sähköpostiviestintään. Vastaajat kokivat hankkeen internetsivujen toimivan huonommin viestinnän välineenä ja toivoivat kokonaisuudessaan käytettyihin viestintäkanaviin parannusta.

Kehittämiskoordinaattorin toteuttamaan hankeviestintään ja sen riittävyyteen oltiin pääosin tyytyväisiä. Hankkeen etenemisestä viestimisessä ilmeni jonkin verran tyytymättömyyttä vastaajien joukossa. Hankkeen tulosten ja tuotosten löytymisessä oli vastaajilla haasteita, koskien hankkeen Wordpress-blogisivuja. Kehittämiskoordinaattori on tulosten pohjalta pystynyt tukemaan hankkeen eteenpäin viemistä ja hyvien käytäntöjen jalkauttamista vastaajan omassa työssä. Kokonaisuutena hänen hankeviestintätapaan ollaan tyytyväisiä (13 vastaajaa, 80 % oli siihen jokseenkin tai täysin tyytyväinen)

Kuntien välisessä hankeviestinnässä oli vastausten mukaan onnistuttu erityisesti yhteisten tilaisuuksin määrässä ja toimivuudessa. Vastaajat kokivat saaneensa riittävästi tietoa muiden kuntien tuotoksista ja saaneensa viestiä oman kuntansa tuloksista muille riittävästi. Vastausten perusteella voidaan todeta hankkeen viestinnän tukeneen kuntien välistä yhteistyötä.

Kunnan sisäisen hankeviestinnän vastauksia tarkasteltaessa voidaan todeta kuntien onnistuneen määrittelemään hankkeelle vastuuhenkilöt. Viestintäfoorumien sopimista ja hyvien käytäntöjen jalkauttamista ei kunnissa vastaajien mielestä täysin onnistuttu. Myös kuntien sisäisessä hankeviestinnässä on parantamisen varaa. Tämä suunta näkyi myös vastauksissa, jotka koskivat vastaajien omaa hankeviestintää ja siinä onnistumista. Vastaajat tiesivät oman roolinsa hankeviestinnässä (13 vastaajaa, 86 %), kuitenkin vain 8 vastaajaa koki onnistuneensa siinä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten vastaajien mielestä hankeviestintää tulee kehittää. Tulosten pohjalta nousi esille hankeviestinnän suunniteluun ja tavoitteisiin liittyviä kehittämissuunnitelmia, varsinkin viestintäsuunnitelman puuttuminen nousi esille useassa vastauksessa. Tämän saman tuloksen on saanut Miia Elo (2014; 57) tutkielmassaan, jonka yhtenä tuloksena todettiin viestintäsuunnitelman jäävän usein hyödyntämättä projektinhallinnan työkaluna. Tätä samaa suunnitelman puuttumisen ongelmaa on tuonut myös Ruuska (2012) esille. Hankkeen tavoitteiden eteenpäin viemisessä toivottiin johdolta tukea ja aikaa. Myös Ruuska (2012) on nostanut johdon sitoutumisen esille tärkeänä asiana hankkeiden onnistumisessa.

Vastauksissa nousi esille myös viestinnän sisällöt ja siihen liittyvät esteet. Vastaajat kokivat sähköpostiviestin olevan välillä hyvin raskaita ja pitivät niiden sisältämän informaation määrää suurena. Hankeviestinnän esteeksi nousi tiedonkulun katkeaminen. Hankeviestinnän pelisääntöjen osalta toivottiin enemmän koottuja aikatauluja, selkeää hankesuunnitelmaa myös omaan kuntaan ja kehittämisryhmien etenemisestä tietoa. Foorumien osalta toivottiin enemmän tilaisuuksia kehittämisteemojen ympärille ja viestintäkanavien monipuolistamista. Samoja hankeviestinnän haasteita ovat nostaneet esille myös Ruuska (2012, 41–53) ja Engle (2014, 20), jotka ovat todenneet hankeviestinnän ongelmiksi mm. ajankäyttöön liittyviä ongelmia, suunnitelman ja aikataulujen puutteellista laadintaa ja hankkeen epäselvää elinkaarta osallistujille.

Hankeviestinnän onnistuminen ja samalla sen johtaminen käytäntöön nosti vastauksista esille, miten iso rooli on kunnan omalla vastuuhenkilöllä. Jos vastuuhenkilö ei onnistunut viestinnässä, aiheutti se viestinnässä katkoksia. Rouhiainen-Neuenhäuserer (2009, 97–98) on todennut että projektien johtaminen organisaatioissa on kytketty esimiehen kykyyn viestiä. Esimiehen on saatava johtamisen tueksi riittävästi informaatiota, jotta hän saa työntekijät sitoutumaan työskentelyyn ja työskentelemään yhteisen tavoitteen eteen. Tätä tukee kommentti, joka oli kirjoitettu kyselylomakkeen lopussa olevaan vapaaseen vastauskenttään:

”Koko hankkeen kannalta tärkeimmässä roolissa oli varsinkin ryhmän jäsenien valinta. Se ei ihan onnistunut. Sen tärkeyttä tulisi painottaa, koska kun esimiehenä et ollut mukana työryhmissä jäit aina toisen käden tiedon varaan ja kaikki eivät ole sitä tietoa hyviä antamaan.”

Hankkeen seurannan ja arvioinnin osalta esille nousi vastaajien tarve saada eri kuntien tuotoksista koottuja tietoja yhteyshenkilöiden kera ja yhteenvetoja kuntien päättäjille. Toisaalta nähtiin haasteellisena kuntien erilaisuus tulosten ja tuotosten suora käytäntöön soveltaminen.

Tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta voidaan yhtyä siihen, mitä Ruuska (2012) on todennut hankeviestinnästä: jos alussa ei suunnitella sitä kunnolla, tehdään siinä helposti virheitä. Opinnäytetyö onnistui tehtävässään selvittää osallistujien mielipiteitä hankeviestinnän onnistumisesta ja saamaan kehittämis ehdotuksia sen parantamiseksi. Tulosten pohjalta opinnäytetyöntekijää ei yllättänyt se, miten vastaajat muuttuivat kriittisemmiksi tullessa lähemmäksi omaa kuntaa ja työtä. Omassa kunnassa ja työssä ollaan lähellä asian ydintä, toteuttamassa hanketta käytännön tasolla.

Kehittämiskoordinaattorin haasteena onkin tulosten pohjalta miettiä sitä, miten ja mihin suuntaan hankeviestintää vie, kun kunnat toimivat eri tavoin ja erilaisilla viestintätarpeilla. Hankeviestinnän suhteen on hyvä muistaa, että hanke elää edetessään, myös viestinnän on pystyttävä muuttumaan.

7.3 Jatkotutkimus- ja kehittämishaasteet

Tämän opinnäytetyön tuloksena saatiin tietoa siitä, miten eri kuntien kotihoidon johtajat/päälliköt, kotihoidon esimiehet ja coachit, ovat kokeneet monen kunnan alueella toimivan hankkeen hankeviestinnän onnistuneen ja mitä kehitettävää siinä on. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, miten muissa vastaavasti toteutetuissa hankkeissa on hankeviestintä onnistunut. Tämä tutkimus toteutettiin pääsääntöisesti esimiesasemassa toimivien kesken, se miten kotihoidon työntekijät ovat kokeneet hankkeen viestinnän onnistuneen ja varsinkin miten he näkevät hankkeen tavoitteiden toteutuneen, olisi myös selvittämisen arvoinen asia. Opinnäytetyön tuloksista oli nähtävissä myös kuntiin kohdistuvia haasteita, kunnan sisäisen hankeviestinnän tutkiminen voisi tuottaa arvokasta tietoa siitä, miten hankkeita/projekteja tulee viedä kunnissa läpi ja minkä tyyppistä viestintää niissä kaivataan.

Tätä opinnäytetyötä voidaan jatkossa hyödyntää, kun suunnitellaan monen kunnan alueella toteutettavia kehittämishankkeita. Tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta tulisi erityisesti kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin:

- hankkeelle tulee laatia viestintäsuunnitelma ja sitä on päivitettävä säännöllisesti
- hankkeen etenemisestä ja aikatauluista tulee viestiä säännöllisesti vastuuhenkilöille
- hankkeen vastuuhenkilöt tulee valita huolellisesti ja tehdä tarkka tehtäväkuvaus
- kuntien sisällä tulee sopia, miten hanketta viedään kunnassa eteenpäin, kuka vastaa mistäkin
- käytettävien viestintäkanavien ja foorumien monipuolisuus (yhteiset tilaisuudet, sähköposti, suljetut keskustelualustat, erilaiset tietojen tallennuspaikat, internet-sivut ym.)
- johdon tuen varmistaminen
- hanke elää, jolloin myös hankeviestintä elää, kaikkea ei voi suunnitella valmiiksi

Lähteet

Painetut lähteet

Akhavan, Peyman – Zahedi, Mohammad Reza 2014. Critical Success Factors in Knowledge Management Among Project-Based Organizations: A Multi-Case Analysis. Tieteellinen artikkeli lehdessä Journal of Knowledge Management. Jan 2014, Vol. 12 Issue 1. Sivut 20–38. Luettu 12.12.14

Elo, Miia 2014. Viestintä IT-projekteissa: merkitys, hallinta ja esteet. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu tutkielma. Tietojärjestelmätiede. Jyväskylä. Saatavana sähköisesti: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/44842/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201412103472.pdf?sequence=1>

Engle, Paul 2014. The Seven deadly sins of project management. Lehdessä Industrial Engineer. Sep. 2014, Vol. 46 Issue 9. Sivut 20–20. Luettu 12.12.14

Groop, Johan 2014. Miten vastata kotihoidon kasvavaan kysyntään? Ikääntyneen väestön palvelut: käyttö, kustannukset, vaikuttavuus ja rahoitus projektin julkaisu nro 1. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. Saatavana sähköisesti: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3014

Groop, Johan 2012. Theory of Constraints in Field service: Factors Limiting Productivity in Home Care Operations. Department of Industrial Engineering and Management. Aalto University. Doctoral dissertations. Helsinki. Saatavana sähköisesti: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/4427/isbn9789526045948.pdf?sequence=1>

Finne-Soveri, Harriet – Heikkilä, Rauha – Mäkelä, Matti – Asikainen, Janne – Vilkkö, Anni – Andersson, Sirpa – Hammar, Teija – Jokinen, Sari – Noro, Anja 2014. Mitä on huomioitava vanhusten laitoshoidon vähennettäessä. Teoksessa Noro, Anja - Alastalo, Hanna (toim.) 2014. Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta. Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 13/2014. Juvenes print. Tampere. Sivut 56–70.

Hammar, Teija 2008. Palvelujen yhteensovittaminen kotihoidossa ja kotiutuminen – kotihoidon asiakkaiden avuntarve ja palvelujen käyttö sekä PALKO-mallin vaikuttavuus ja kustannus-vaikuttavuus. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski. Saatavana sähköisesti:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66403/978-951-44-7522-1.pdf?sequence=1>

Heikkilä, Asta – Jokinen, Pirkko – Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Juholin, Elisa 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä.

Juholin, Elisa 2009. Communicare! Viestintä strategista käytäntöön. 5. uudistettu painos. Infor Oy. Porvoo.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallanlumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WS Bookwell Oy. Juva.

Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino.

Koivistoinen, Mari- Pellinen Katri 2014. Viestintä osana johtamisosaamista sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa Niiranen, Vuokko – Joensuu, Minna – Lammintakanen, Johanna – Kerkkänen, Mervi (toim.) 2014. Johtajana muutoksessa. Kuntaliitto. Kuntatalon paino. Helsinki. Sivut 109–120.

Kotihoidon asiakkaat marraskuussa 2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastojulkistus. Saatavana sähköisesti:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116256/Kotihoidon_asiakkaat_marraskuussa_2013.pdf?sequence=1

Kotihoidon laskenta 20.11.2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti. Saatavana sähköisesti:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110191/Tr17_13.pdf?sequence=4

Kotona kokonainen elämä-hankesivut.

<http://kotonakokonainenelama.wordpress.com/etusivu/perustiedot/> Luettu 15.5.2014

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi, Sosiaali- ja terveysministeriön; julkaisuja 2013:11. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2013. Saatavana sähköisesti: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf. Verkkojulkaisu luettu 14.1.13

Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvantimot 2014. Verkkodokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#validiteetti>. Luettu 4.4.2015. Päivitetty viimeksi 2.7.2008.

Metsämuuronen, Jari 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 1. painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Morris, Peter 2013. Reconstructing Project Management Reprised: A Knowledge Perspective. Tieteellinen artikkeli lehdessä Project Management Journal, Vol. 44, No. 5. Sivut 6–23. October 2013. Luettu 12.12.14

Noro, Anja - Mäkelä, Matti – Jussmäki, Teppo – Finne-Soveri, Harriet 2014. Ikäihmisten palveluiden kehityslinjoja 2000-luvulla. Teoksessa Noro, Anja - Alastalo, Hanna (toim.) 2014. Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta. Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2014. Juvenes print. Tampere. Sivut 19–30.

Noro, Anja – Finne-Soveri, Harriet – Mäkelä, Matti – Alastalo, Hanna 2014. Vanhuspalvelut 2013 – Tilanne ennen vanhuspalvelulain 980/2012 voimaantuloa. Teoksessa Noro, Anja - Alastalo, Hanna (toim.) 2014. Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta. Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2014. Juvenes print. Tampere. Sivut 189-196.

Ojasalo, Katri – Moilanen, Teemu – Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1. painos. WSOYpro.

Paljärvi, Soili 2012. Muuttuva kotihoito. 15 vuoden seurantalutkimus Kuopion kotihoiton organisoinnista, sisällöstä ja laadusta. Dissertations on Social Sciences and Business Studies. Itä-Suomen yliopisto. Kopijyvä Oy. Joensuu.

Patanakul, Peerasit – Shenhar Aaron J. 2012. What Project Strategy Really Is: The Fundamental Building Block in Strategic Project Management. Tieteellinen artikkeli lehdessä Project Management Journal, Vol. 43, No. 1, sivut 4–20, February 2012. Luettu 14.12.14

Roberst, Paul 2011. Effective project management. 1. painos. Replika Press Pvt Ltd. India.

Rouhiainen-Neuenhäuserer, Maijastiina 2009. Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen. Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylä University Printing House. Jyväskylä. Saatavana sähköisesti: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22478/9789513937591.pdf?sequence=1>

Project Management Institute 2008. A guide to the project management body of knowledge. (PMBOK® Guide) – Fourth edition. Pennsylvania. Project Management Institute, Inc. Saatavana sähköisesti: ftp://200.57.151.197/pablo/ITILV3/PMBOK_4th_Edition.pdf. Luettu 26.4.15

Ruuska, Kai 2012. Pidä projekti hallinnassa. 7. painos. Hansaprint Oy. Vantaa.

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Luettu 4.4.2015.

Sainio, Päivi – Koskinen, Seppo – Sihvonen, Ari-Pekka – Martelin, Tuija – Aromaa, Arpo 2014. Iäkkään väestön terveyden ja hyvinvoinnin kehityslinjoja. Teoksessa Noro, Anja - Alastalo, Hanna (toim.) 2014. Vanhuspalvelulain 980/2012 toimeenpanon seuranta. Tilanne ennen lain voimaantuloa vuonna 2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2014. Juvenes print. Tampere. Sivut 37–41.

Silfverberg: Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja. Verkkojulkaisu., <http://www.mol.fi/esf/ennakointi/raportit/pvopas.pdf>. Luettu 16.1.14

Tepponen, Merja 2009. Kotihoidon integrointi ja laatu. Intergration and Quality of Home care. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja – talouden laitos. Kopijyvä. Kuopio.

Tilastokeskus. Väestöennuste yli 65-vuotiaiden osalta alueittain 2012–2040. <http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/>. Luettu 5.9.2014

Tilastokeskus. Väestöennuste 2012–2060. Helsinki 28.9.2012. http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_fi.pdf. Luettu 16.5.14

Turjamaa, Riitta 2014. Older people's individual resources and reality in home care. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Kuopio.

Vesterinen, Marja-Liisa 2011 (toim.). Sote-ennakointi – Sosiaali- ja terveysalan sekä varhaiskasvatuksen tulevaisuuden ennakointi. Raportteja ja tutkimuksia 3. Painotalo Seiska Oy. Iisalmi. Sivut 10–26.

WHO 2014. "Ageing well" must be a global priority. <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/lancet-ageing-series/en/>. Luettu 12.12.14.

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, internetsivu. <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/osa3.html>. Luettu 2.4.15. Päivitetty viimeksi 16.3.15

Lait ja asetukset:

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain ja kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta HE 221/2004. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2004/20040221>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120980>

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014 /1301

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P20>

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Terveysthuoltolaki 30.12.2010/1326

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Painamattomat lähteet

Kehittämiskoordinaattorin haastattelu 28.10.214

Kotona kokonainen elämä. Ikäihmisten palveluiden kehittämisohjelma Etelä-Suomessa 2013-2015. Hankesuunnitelma.

Eksoten toiminnallisen osakokonaisuuden suunnitelma.

Etelä-Kymenlaakson toiminnallisen osakokonaisuuden projektisuunnitelma.

Kouvolan toiminnallisen osakokonaisuuden projektisuunnitelma.

Länsi- ja Keski-Uudenmaan osakokonaisuuden projektisuunnitelma.

<http://kotonakokonainenelama.wordpress.com/osakokonaisuudet/>.

Liite 1 Kotona kokonainen elämä kehittämissohjelman muiden osakokonaisuuksien esittely

Alue	Teema / päätavoitteet	Vaikutus / arviointi
<p>Eksoten toiminnallinen osakokonaisuus (Osallistuvat kunnat: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari)</p>	<p>Palvelutarpeen osaamisen kehittäminen, kotihoidon sisällön ja työprosessien kehittäminen sekä muistisairaiden palveluiden kehittäminen</p>	<p>Palvelutarpeen arviointikäytänteet yhdenmukaistettu, on otettu käyttöön yhtenäinen malli palvelutarpeen ohjaukseen ja arviointiin. Kotihoidon palvelut on pystytty kohdistamaan oikea-aikaisesti ja tarpeen mukaisesti, välitön asiakastyömäärä on noussut, johtaminen ja toiminnanohjaus ovat vahvistuneet. Muistisairaiden palvelut sekä ammattilaisten osaaminen on parantunut, palveluketju toimivuutta on pysytty parantamaan.</p>
<p>Etelä-Kymenlaakson toiminnallinen osakokonaisuus (osallistuvat kunnat: Kotka, Hamina, Miehikkälä, Pyhtää ja Vironlahti)</p>	<p>Palvelutarpeen ja arviointimenetelmien arviointiosaaminen lisääntyy, kotihoidon sisältöä ja työprosesseja kehitetään kotona asumisen mahdollistamiseksi,</p>	<p>Asiakkaan palveluketju on selkiytynyt, vastuuyöntekijämalli on kuvattu ja otettu käyttöön, toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnit tehdään moniammatillisesti, henkilöstöresurssit ja osaaminen on arvioitu ja kohdennettu oikein, kotihoidon palvelut kohdentuvat oikein ja ovat vaikuttavia</p>
<p>Kouvolan toiminnallinen osakokonaisuus</p>	<p>Tavoitteena on parantaa ja yhdenmukaistaa palvelutarpeen arviointikäytänteitä, palveluketjujen koordinaatiota ja sujuvuutta, pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta, lisätä kotiin saatavia palveluita ja kuntoutusta, edistää kansallisen muistiohjelman toimeenpanoa ja vahvistaa gerontologista osaamista</p>	<p>Palvelutarpeen arviointikäytänteet on yhdenmukaistettu. Arviointiosaaminen on lisääntynyt, vastuuyöntekijämalli on kuvattu ja otettu käyttöön. Kotihoidon arvot on määritelty ja palveluprosessi on selkiytetty, kotihoidon toiminnanohjausta on vahvistettu ja johtaminen ja henkilöstön osaaminen on lisääntynyt. Muistisairaanpalveluiden koordinaatiota on kehitetty kotona asumisen näkökulmasta.</p>

Lähteet: Eksoten toiminnallisen osakokonaisuuden suunnitelma, Etelä-Kymenlaakson toiminnallisen osakokonaisuuden projektisuunnitelma, Kouvolan toiminnallisen osakokonaisuuden projektisuunnitelma.

Liite 2 Saatekirje

Hyvä Oma koti osakokonaisuuden kotihoidon johtaja/päällikkö, lähiesimies tai coach

Tämän kyselyn tarkoitus on selvittää osallistujakuntien kotihoidon johtajien/päälliköiden, kotihoidon lähiesimiesten ja coachien kokemuksia ja kehittämistoiveita koskien Oma koti osakokonaisuuden sisäistä viestintää. Kysely toteutetaan Internet-pohjaisena SurveyPal -kyselynä, jolloin vastaukset tallentuvat sähköiseen järjestelmään. Kysymykset ovat pääasiassa väittämiä ja avoimia kysymyksiä.

Vastaukset tallentuvat järjestelmään siten, että vastaajan henkilöllisyys ei käy siitä ilmi. Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja julkaistaan siten, ettei vastauksia voida liittää kyselylomakkeen täyttäjään, jolloin vastaajan anonymiteetti voidaan varmistaa.

Jokaisen vastaajan mielipide on tärkeä, jotta voimme varmistaa osakokonaisuuden loppuajan viestinnän onnistumisen ja saamme arvokasta tietoa miten sitä tulisi kehittää.

Pyydän vastauksianne 8.3.2015 mennessä, linkki kyselyyn löytyy tästä sähköpostista.

Tämä kysely on samalla osa Metropolia ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen – koulutusohjelman ylemmän AMK -tutkinnon opinnäytetyötä. Mikäli Teillä herää kysyttävää liittyen kyselyyn ja siihen liittyvään opinnäytetyöhön, vastaan mielelläni. Kysymykset voi lähettää osoitteeseen

katariina.tamminen@metropolia.fi

Yhteistyöstä kiittäen, Katariina Tamminen, YAMK-opiskelija

Liite 3 Kyselylomake Surveypal

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

KYSELY OMA KOTI -HANKKEEN VIES- TINNÄSTÄ

Hyvä Oma koti -osakokonaisuuden kotihoidon johtaja/päällikkö, lähiesimies tai coach!
Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Oma koti- osakokonaisuudessa toteutettua hanke-
viestintää ja siihen liittyviä kehittämissuhteita. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja tu-
loket käsitellään luottamuksellisesti.

Kysely toteutetaan ajalla 23.2–8.3.2015.

terveisin Katariina Tamminen

YAMK-opiskelija

Taustatiedot

Olen kotihoito johtaja / päällikkö

Olen kotihoidon lähiesimies

Olen coach

Olen sekä lähiesimies että coach

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskien Oma koti -hanketta

ei sa- jokseen
täysin jokseen maa kin sa- täysin
eri kin eri eikä eri maa samaa
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

1. Tiedän miten Oma koti -hanke on organisoitu

2. Tiedän mitä Oma koti -hankkeella tavoitellaan

3. Osaan tarvittaessa kertoa toisille Oma koti -hankkeesta ja sen toiminnasta

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskien käytettyjä viestintäkanavia

ei sa- jokseen
täysin jokseen maa kin sa- täysin
eri kin eri eikä eri maa samaa
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

4. Hankkeen internet-sivut toimivat hyvin viestinnän kanavana

5. Sähköposti toimii hyvin viestinnän kanavana

6. Käytetyt viestintäkanavat ovat hyviä ja riittäviä

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

**Väittämät koskien
kehittämiskoordinaattorin
hankeviestintää**

ei sa- jukseen
täysin jokseen maa kin sa- täysin
eri kin eri eikä eri maa samaa
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

7. Tiedän mikä on kehittämiskoordinaattorin rooli hankeviestinnässä

8. Kehittämiskoordinaattori on viestinyt Oma koti -hankkeen etenemisestä selvästi ja riittävästi

9. Kehittämiskoordinaattori on viestinyt Oma koti -hankkeen tuloksista selvästi ja riittävästi

10. Oma koti -hankkeen tuotokset (esim. kotihoitoon vuosikello, aikakriittisten ja ei-aikakriittisten käyntien määritelmä) ovat selkeästi löydettävissä Wordpress- blogisivustolta

11. Oma koti -hankkeen tulokset (esim. asiakastytyväisyyskyselyn vastaukset) ovat selkeästi löydettävissä Wordpress- blogisivustolta

12. Kehittämiskoordinaattorin hankeviestintä on tukenut hankkeen toteuttamista omassa työssäni

13. Kehittämiskoordinaattorin hankeviestintä on tukenut hyvien käytäntöjen jalkauttamista

14. Olen tyytyväinen kehittämiskoordinaattorin hankeviestintätapaan

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskien osallistujakuntien välistä hankeviestintää

ei sa- jokseen
täysin jokseen maa kin sa- täysin
eri kin eri eikä eri maa samaa
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

15. Hankkeessa on ollut tarjolla riittävästi foorumeita/tilaisuuksia osallistujakuntien väliseen tiedonvaihtoon

16. Yhteiset foorumit/tilaisuudet ovat olleet toimivia

17. Olen saanut riittävästi tietoa muiden kuntien tuotoksista ja tuloksista koskien Oma koti -hanketta

18. Olen saanut viestiä oman kuntamme tuloksista muille riittävästi

19. Hankkeen viestintä on tukenut kuntien välistä yhteistyötä

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

**Väittämät koskien oman kuntani sisäistä
hankeviestintää**

ei sa- jokseen
täysin jokseen maa kin sa- täysin
eri kin eri eikä eri maa samaa
mieltä mieltä mieltä mieltä mieltä

20. Tiedän kenen vastuulla hankeviestintä kunnassamme on

21. Hankkeen viestintäfoorumit on omassa kunnassani selkeästi sovittu

22. Oman kuntani hankeviestintä on onnistunut

23. Oman kuntamme hankeviestintä on tukenut hyvien käytäntöjen jalkauttamista

24. Tiedän mistä oman kuntamme tulokset (esim. asiakastytyväisyyskyselyn tulokset) on löydettävissä

Kysely, osa 1:

Kyselyn ensimmäisessä osassa pyydän sinua arvioimaan Oma koti -hankkeen toteutunutta hankeviestintää. Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Väittämät koskien omaa hankeviestintääni

	täysin eri mieltä	jokseen eri mieltä	ei sa- eikä mieltä	jokseen sa- mieltä	täysin samaa mieltä
25. Tiedän oman roolini ja vastuuni hankeviestinnässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Olen onnistunut omassa hankeviestinnässäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysely, osa 2:

Seuraavaksi pyydän sinua vastaamaan muutamaan avoimeen kysymykseen, joilla pyritään löytämään niitä asioita, joita hankeviestinnässä tulisi jatkossa kehittää.

Miten kehittäisit kehittämiskoordinaattorin hankeviestintää?

Miten kehittäisit kuntien välistä hankeviestintää?

Miten kehittäisit kunnan sisäistä hankeviestintää?

Miten kehittäisit hyvien käytäntöjen jakamista osallistujakuntien kesken?

Miten kehittäisit viestintään käytettyjä viestintäkanavia?

Miten kehittäisit omaa hankeviestintääsi?

Mitä tukea tai apua siinä tarvitset?

Kommentit

Alla olevaan tilaan voit kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja. Niillä voit tuoda esille muita tärkeitä asioita liittyen hankeviestintään, jotka eivät tulleet esille kysymysten kautta.

