



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”En oo kuullukkaan” - Sisäinen viestintä sairaalan osastolla

Opinnäytetyö

Johanna Sandberg

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

”En oo kuullukkaan”
- Sisäinen viestintä sairaalan osastolla

Johanna Sandberg
Sairaanhoitaja AMK
Opinnäytetyö
maaliskuu, 2019

Johanna Sandberg

”En oo kuullukkaan” - Sisäinen viestintä sairaalan osastolla

Vuosi 2019 Sivumäärä 32

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää erään helsinkiläisen sairaalan osaston sisäistä viestintää. Opinnäytetyön tavoitteena oli selkeyttää työyhteisön sisäistä viestintää. Opinnäytetyön tehtävänä oli laatia osastolle sisäisen viestinnän malli, jossa avataan yksityiskohtaisemmin sisäisen viestinnän hyviä käytänteitä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan työyhteisön sisäistä viestintää ja viestinnän keinoja. Tietoperustassa on käytetty kotimaista kirjallisuutta ja tutkimustietoa sisäisestä viestinnästä. Opinnäytetyön aikana osaston henkilöstöä myös haastateltiin sisäisen viestinnän toiveista, tavoitteista ja kompastuskivistä.

Sisäisen viestinnän toimintamalli rakentui teoreettisen viitekehyksen ja osastolla toteutettujen haastatteluiden pohjalta. Toimintamalli nostaa esiin sisäisen viestinnän hyviä käytänteitä mm. asioiden esille nostamisen ja niistä puhumisen. Toimintamalli antaa vinkkejä sisäisen viestinnän toteuttamiseen kyseisellä sairaalan osastolla. Toimintamalli on sovellettavissa myös muissa työyhteisöissä.

Asiasanat: viestintä, sisäinen viestintä, päivittäisviestintä

Johanna Sandberg

“Never heard about it” - Internal communication in the Hospital Department

Year	2019	Pages	32
------	------	-------	----

The purpose of this functional thesis was to develop internal communication within a hospital in Helsinki. The aim of the thesis was to clarify the internal communication of the work community. The task of the thesis was to create a model for internal communication in the department, where the good practices of internal communication are opened in more detail.

The theoretical framework of the thesis examines the internal communication of the work community and the means of communication. The knowledge base uses Finnish literature and research data on internal communication. During the thesis, the staff of the department was also interviewed about the hopes, goals and stumbling blocks of internal communications.

The internal communication model was based on a theoretical framework and interviews conducted at the department. The operating model highlights good practices in internal communications, among others. highlighting and talking about things. The operating model provides tips for implementing internal communication at the hospital department. The operating model is also applicable in other work communities.

Keywords: communication, internal communication, daily communications

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä.....	7
3	Työyhteisön sisäinen viestintä	7
3.1	Viestintä työyhteisössä.....	7
3.2	Sisäinen viestintä	8
3.3	Sisäisen viestinnän keinoja	10
4	Osaston sisäisen viestinnän toimintamallin kehittäminen	12
4.1	Toimintaympäristön kuvaus	12
4.2	Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä	13
4.3	Sisäisen viestinnän alkutilanne osastolla	14
4.4	Haastattelujen tulokset.....	14
4.4.1	Sisäisen viestinnän tarkoitus ja tavoitteet.....	14
4.4.2	Osaston sisäisen viestin toimivat ja heikommin toimivat asiat	15
4.4.3	Sisäisen viestinnän keinot.....	16
4.4.4	Muutos- ja kehittämisehdotuksia osaston sisäiseen viestintään	18
4.5	Tulosten tarkastelu.....	19
5	Luotu toimintamalli	20
5.1	Toimintamallin arviointi	23
6	Opinnäytetyön arviointi.....	23
6.1	Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa	24
6.2	Opinnäytetyön aikataulu.....	24
6.3	Opinnäytetyön etiikka ja lähdekritiikki.....	24
	Lähteet	26
	Taulukot	28
	Liitteet	29

1 Johdanto

Kun vasen käsi ei tiedä, mitä oikea tekee, ollaan pulassa. Kun asioista ei puhuta ja kun ei tiedetä, miten niistä puhuttaisiin, on todennäköistä, etteivät asiat edisty toivotulla tavalla. Sairaalan osastolla keskiössä oleva potilas ja hänen paras mahdollinen hoito saattaa kärsiä. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan muutakin kuin asioista puhumista ja edelleen tiedottamista. Se on kommunikaatiotapa, joka luo yhtenäisyyttä työyhteisön kesken sekä motivoi ja antaa voimaa jaksaa, se yhdistää. Opinnäytetyössäni tarkastelen mitä sisäinen viestintä parhaimmillaan on.

Olin harjoittelujaksolla erään helsinkiläisen sairaalan osastolla viisi viikkoa. Kyselin keväällä 2018 opiskelijan ominaisuudessa erinäisiä ohjeita ja käytänteitä eri henkilöiltä, sain kuulla monesti lauseen ”En oo kuullukkaan”. Opiskelijana ihmettelin tätä, miksi samalla osastolla työskentelevät ihmiset eivät tiedä samoja asioita keskenään. Lopulta tiedustelin tätä eräällä aamuraportilla työyhteisöltä ja osastonhoitajalta.

Opinnäytetyöni aihe valikoitui osaston osastonhoitajan kanssa käymäni keskustelun pohjalta. Osasto oli tällöin ollut toiminnassa vain reilun vuoden ja kävi ilmi, että henkilökunnan mielestä viestinnässä on puutteita ja sitä täytyisi kehittää sekä yhtenäistää. Henkilökunnan tulee tietää ajankohtaisista asioista, mutta miten niistä tulisi viestiä ja milloin, oli jokseenkin epäselvää työyhteisössä. Koska sisäinen viestintä ei vastannut tarkoitustaan, oli tarkoituksenmukaista kartoittaa asiaa ja luoda toimintamalli sisäisen viestinnän selkeyttämiseksi.

Opinnäytetyön tehtävänä on luoda toimintamalli, ns. seinätaulu. Sen avulla osasto, tai mikä tahansa työyhteisö, voi laatia omat hyvät käytänteensä toteuttaa sisäistä viestintää helpommin ja tuoda omaan toimintaansa juuri heille sopivat keinot sisäiseen viestintään. Toimintamalli luodaan sisäistä viestintää käsittelevän kirjallisuuden ja tutkimustiedon sekä osastolla toteutettujen haastatteluiden perusteella.

2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää osaston sisäistä viestintää. Opinnäytetyöni tavoite on selkeyttää työyhteisön sisäistä viestintää, koska nykyisellään sisäinen viestintä ei tavoita kaikkia niin kuin sen kuuluisi tavoittaa.

Opinnäytetyön tehtävänä on laatia sisäisien viestinnän malli, jossa avataan yksityiskohtaisemmin osaston toimintakäytänteitä viestinnässä. Sisäisen viestinnän malli tulee käyttöön osastolla. Sisäisen viestinnän malli julkaistaan myös Helsingin kaupungin omilla Internet-sivuilla ja on kaikkien käytössä. Mallin toivotaan tuovan muutosta sisäisen viestinnän kulttuurissa. Niin esimiehet kuin henkilökunta voivat omalla kohdallaan arvioida, ovatko itse tehneet parhaansa, jotta viestintä onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla ja olisi tehokasta.

3 Työyhteisön sisäinen viestintä

3.1 Viestintä työyhteisössä

Viestinnän on määritelty vaikuttavan elämiseen yhtä paljon kuin ravinto tai terveys (Åberg 1997, 14). Kirjassaan ”Esimiehen viestintäopas” Leif Åberg (1993, 11) määrittelee viestinnän olevan sanomien välittämistä lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Sanoman hän taas määrittelee olevan erilaisten merkkien yhdistelmä, joka kantaa lähettäjän tarkoittaman ajatuksen ja joka laukaisee vastaanottajassa joitain mielikuvia. Lisäksi Åberg (1997, 27) sekä määrittelee viestinnän olevan lisäksi tapahtuma, vaihdannan prosessi, että sosiaalisen toiminnan perusedellytys (Åberg 2000, 20).

Elisa Juholin (2013, 23) aloittaa kirjassaan ”Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi” selittämällä, mitä viestintä sanana tarkoittaa ja hän jatkaa viestintää tapahtuvan aivan kaikkialla niin kotona, töissä, kaveripiirissä kuin valtioiden ja kulttuurienkin välillä. Lisäksi Juholin (2013, 24) määrittelee viestinnässä olevan kysymys aina niin teknisestä prosessista kuin myös ihmisten välisistä suhteista ja näissä suhteissa syntyvistä merkityksistä.

Viestintä on myös jokaisen työntekijän työväline sekä johtamisen keino. Esimiehen toimintaa määrittelee myös se, ettei viestintää ilman voi johtaa (Åberg 2000, 22.) Lisäksi Elisa Juholinin (2013, 24) lause ”*Ellei ole viestintää, ei ole organisaatiotakaan*”, niin voimme todeta, että nyt olemme tärkeän asian äärellä.

Elisa Juholin (2013, 70) pelkistää viestinnän tehtävät 1) Informointiin, tiedon saatavuuteen ja tiedonvaihantaan työyhteisön jäsenten ja sidosryhmien kesken, 2) yhteisöllisyyden rankentamiseen ja työhyvinvoinnin tukemiseen, 3) sidosryhmädialogiin, 4) toimintaan julkisuuskien kentällä, 5) maineen tai brändin rakentamiseen, 6) yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, yhteis-

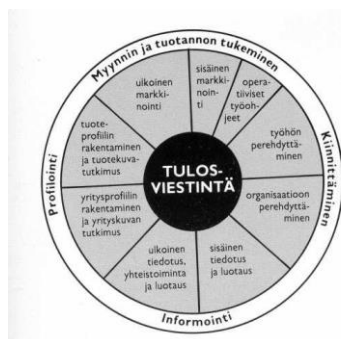
kunnalliseen keskusteluun ja osallisuuteen erilaisissa julkisuuksissa sekä 7) tuotteiden ja palveluiden kiinnostavuuteen/vetovoimaan vaikuttamiseen. Viestintä pitää sisällään paljon eri ulottuvuuksia, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään vain sisäiseen viestintään (Juholinin määrittämät tehtävät 1 ja 2), vaikkakin Juholin (2013, 55) mainitsee, ettei jako ulkoiseen ja sisäiseen viestintään ole mielekäästä.

3.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä pitää sisällään päivittäisen viestinnän, joka käsittää kaiken sen tiedon vaihtamisen ja keskustelut, joita käydään työn ohella työstä selviytyäkseen (Juholin 2013, 55). Vaikka päivittäisviestintään liittyy myös organisaation johto ja yhteistyökumppanit, keskitytään tässä opinnäytetyössä vain osaston henkilökunnan kesken käytävään viestintään.

Osastotyössä sairaalassa, kohdetyössä tehtaalla tai siivoustyössä kaduilla, tiedon tarpeen synnyttyä, olisi optimistista olettaa, että tieto löytäisi tarvitsijan heti. Tähän tarvitsemme sisäistä viestintää: tiedon on kuljettava sille, joka sitä tarvitsee. Åberg (1989, 16) lisää, että tärkeää on välittää viesti, mutta myös yhtä tärkeää on kertoa, mistä tiedon löytää. Ei voida olettaa, että työntekijä työn ohella saadun tiedon heti rekisteröi muistiinsa vaan hänellä täytyy olla kanava, josta tiedon saa käsiinsä sitä tarvittaessa. Sisäisen viestinnän sudenkuoppia voi välttää viestinnän suunnittelulla, mitä, milloin, miten asioista kerrotaan ja kenelle (Talouselämä 2008).

Miksi sitten tarvitaan sisäistä viestintää työyhteisössä? Leif Åberg (1989, 63) kertoo kirjassaan ”Viestintä -tuloksen tekijä”, että sisäistä viestintää (Åbergin pizzassa nimellä tulostuote) tarvitaan tukemaan toimintaa, joka tuottaa ja toimittaa palvelut tai tuotteen asiakkaalle. Lisäksi Åberg listaa, että sisäistä viestintää tarvitaan profiloimaan työyhteisöä, informoimiseen, kiinnittämiseen ja vuorovaikutuksen syntyyn. Åbergin (1989, 66) mukaan ei siis ole tulosta ilman sisäistä viestintää. Tämä selittyy helposti ns. Åbergin pizzassa hän tuo sisäisen viestinnän tärkeyden konkreettisesti esille (Åberg 1989, 66).



Taulukko 1 Åbergin pizza

Jotta työnteke olisi mukavaa ja täten tuloksellista, työyhteisön tulisi olla tehokas, tavoitteellinen ja omata hyvä ryhmähenki. Kaiken tämän luomiseen tarvitaan hyvä sisäinen viestintä, että tiedetään yhteiset tavoitteet ja se, miten niihin päästään ja tietenkin myös saavutukset tulisi kertoa ryhmälle, työyhteisölle; yhteistyö paranee, työmotivaatio kasvaa, työtyytyväisyys nousee ja työpaikan ilmapiiri paranee. (Åberg 1989, 152, 197.)

Kun päivittäisviestintä toimii hyvin, on se tae hoitoprosessin toimivuudesta, asioiden ja toimien varmistamisesta ja myös palautteen toimimisesta. Sisäisen viestinnän päivittäisviestinnässä on siis kyse ohjeista, sopimuksista, säännöistä, toimintatavoista ja se on parhaimmillaan tietojen ja kokemusten vaihtoa sekä johtopäätösten ja päätöksien tekemistä työtoverin tai työtiimin kanssa. (Juholin 2013, 56.)

Päivittäisviestintä on osaston sisäistä viestintää, mutta myös esimieheltä tulevaa johtamista, kuten aiemmin Åbergin tekstistä kävi ilmi. Esimiehen annettua työhön liittyviä ohjeita tai määräyksiä, ovat ne sekä johtamista että sisäistä viestintää. Se, millä tyylillä ja tavalla esimies viestii alaisilleen, vaikuttaa suoraan työsuorituksiin ja työtuloksiin. On siis mietittävä myös sitä, millä tyylillä sisäinen viestintä tapahtuu. Kun päivittäisviestintä on avointa ja rentoa, luo se myös työyhteisöstä samanlaisen (Juholin 2013, 56-57.)

Viestintä on informointia, keskeinen sisäisen viestinnän muoto, kaikkea tiedonvälitystä, jota hoidetaan työyhteisössä tietoisesti ja suunnitelmallisesti. Parhaimmillaan informointi on selkeää niin, ettei keskustelua tarvita. Päivittäisviestintään informointi eroaa muodollisuudellaan ja kurinalaisuudellaan. Informointia voi tulla liikaa nykyteknologian avulla tai se voi jäädä vajaaksi, jokaisella on myös yksilölliset tiedontarpeet. Nämä tosiasiat vaativat valppautta työntekijältä: täytyy erottaa oleellinen ja tärkeä informaatio epäoleellisesta. (Juholin 2013, 57-59.)

Osaston, tai työyhteisön, sisäisen viestinnän tyypillinen tehtävä on yhteisöllisyyden ja sisäisten verkostojen luominen ja rakentaminen sekä sitouttamisen lujittaminen työhön ja työyhteisöön. Hyvällä sisäisellä viestinnällä on todettu olevan hyviä vaikutuksia työntekijälle ja työyhteisölle, lisäksi se ja vuorovaikutus yleensäkin lujittavat suhteita myös potilaisiin ja yhteistyökumppaneihin. Sitouttaminen on tärkeää, koska sitoutunut työntekijä on yleensä innovatiivinen, tehokas, ja valmis antamaan työyhteisölle oman panoksensa. (Juholin 2013, 59.) Maija Ilmoniemi (2008) kirjoittaa Talouselämän artikkelissa, että viestinnän ollessa sekamelskassa, alkavat työntekijät äänestämään jaloillaan eli irtisanoutuvat työpaikastaan.

Tutkimuksessaan ”Kaksi kuvaa työntekijästä” Sanna Joensuu (2006, 185) vetää yhteen sisäisen viestinnän oppikirjoista saadun kuvan työntekijästä: hän on toinen osapuoli aktiivisessa dialogissa ja symmetrisessä viestinnässä, ymmärryksen, luottamuksen, kompromissien synnyn ja hyvän tahdon edistäjä, kiinnostunut organisaation yhteisistä asioista ja kehittämisestä sekä

samanarvoinen työnantajan kanssa. Hän jatkaa työntekijän olevan lisäksi arvokas resurssi, joka tulisi saada sitoutumaan organisaatioon.

3.3 Sisäisen viestinnän keinoja

Työyhteisössä on monenlaisia kokouksia (virallinen), palavereita (hieman vapaamuotoisempi) ja foorumeita. Sairaalamailmassa yleisin lienee osastokokoukset koko osaston henkilökunnalle. Niitä pidetään säännöllisesti tietyin väliajoin ja ovat hyvin toteutettuina yksi toimivimmista muodoista sisäisessä viestinnässä (Åberg 1989, 141). Ne ovat työyhteisön virallisia vaikuttamispaikkoja. Siellä vaikutetaan, esitellään uutta ja sovitaan asioita (Kuusela 2013, 34). Palaverin tavoite on tiedottaa ja tehdä päätöksiä ja työntekijä tuntee olevansa työyhteisön täysivaltainen jäsen (Kuusela 2013, 37). Perinteiset kokoukset ja palaverit on korvautunut jo paljolti verkkokokouksilla ja -palavereilla. Nämä ovat erittäin käteviä silloin, kuin työyhteisö on hajautettu eri kohteisiin, koska verkkokokous ei ole paikkasidonnainen. Verkkokokouksissa voi tuoda esille nykyaikana kaikki sama, kuin tavallisissakin kokouksissa: videokuvaa ja -ääntä, pöytäkirjoja työpöydälle, keskustelua jne. (Juholin 2013, 215.) Kokoukset ja palaverit ovat virallisia tapaamisia, joista kirjataan virallinen pöytäkirja tai vapaampi muistio (Juholin 2013, 221).

Työryhmäpalaverit ovat asiantuntijapalavereita. Työryhmät saavat toimeksiantonsa yleensä ylemmältä johdolta. Ryhmät kootaan eri alojen asiantuntijoista ja niiden työtä kohtaan saat-
taa olla suuria odotuksia (Kuusela 2013, 34.) Työryhmien tavoite on valmistella ja kehittää uutta ja siihen kutsuttu työntekijä tunnustetaan asiantuntijaksi (Kuusela 2013, 37). Näitä asiantuntijaverkostoja käytetään uuden oppimiseen ja ajan tasalla pysymiseen. Nämä taas vaikuttavat työn tehokkuuteen ja laatuun (Juholin 2013, 219.)

Kahdenkeskisillä keskusteluilla voidaan motivoida ja sitouttaa ja ne voidaan käydä kasvotusten tai puhelimitse. Työntekijän puolelta keskustelut ovat tärkeitä, koska niissä työntekijä tulee nähdyksi paitsi työntekijänä, myös ihmisenä (Kuusela 2013, 35-37.)

Sisäisen viestinnän keskeisin viestintäfoorumi on työtila, koska suurin osa viestinnässä tapahtuu työn lomassa, siellä missä työtä tehdään (Juholin 2013, 214). Ns. kahvipöytäkeskustelut ovat tärkeä osa sisäistä viestintää, myös esimies niihin voi osallistua (Talouselämä 2008). Kahvipöytäkeskusteluiden tavoite on vaihtaa tietoja ja kuulumisia sekä huolien ja tuntemuksien vaihdantaa ilman virallista asialistaa. Huonoja puolia epävirallisessa kahvipöytäkeskustelussa on huhut ja spekulointi (Juholin 2013, 219.)

Yksi sisäisen viestinnän muoto ovat erilaiset rituaalit, joiden avulla muistetaan onnistumisia, helpotetaan muutostilanteita ja osoitetaan arvostusta. Jokaisessa työyhteisössä voi olla erilaisia rituaaleja joko vuosien tai vuosisatojen takaa, mutta niitä voi luoda uusiakin, koska ”ei niin pientä tapahtumaa, ettei sen avulla kannattaisi katkaista arkea ja osoittaa arvostusta

työntekijöille” (Kuusela 2013, 38-39.) Eräänlaisia rituaaleja ovat työhyvinvointi- ja koulutus-päivät, seminaarit sekä illanistujaiset. Näissä yhdistelmätilaisuuksissa käsitellään asioita niin virallisesti kuin puolivirallisesti ja epävirallisesti. Näiden tilaisuuksien tavoitteena on lisäksi tutustuttaa ihmiset toisiinsa, luoda työyhteisöstä yhtenäinen, jotta työ tulisi sujuvammaksi ja luovemmaksi. Vaikka nämä tilaisuudet ovat tavoitteellisia, on ne kuitenkin enemmän vapaa-muotoisia (Juholin 2013, 219-220.)

Sisäisen viestinnän keinoja on paljon muitakin, kuin vain keskustelut, palaverit ja illanistujai-set. Suurin osa niistä ovat sähköisessä muodossa. Sähköpostiviestintään menee osa työpäi-västä, niissä pyydetään kannanottoja, lupaa edetä, informoidaan jostakin tai kehitellään aja-tuksia, palvellaan asiakasta tai organisaation johtoa. Leena Lintilä tutkimuksessaan ”Organi-saation sisäisen tietoverkon hyödyntäminen tiedonhankintaan ja viestintään” (2002, 65) tuli tulokseen, että kaikki haasteltunsa käyttivät sähköpostia sekä sisäisiin, että ulkoisiin yhteyk-siin. Sähköpostit käsitetään virallisiksi asiakirjoiksi. Samaisessa tutkimuksessa kävi ilmi, että sähköpostien laatu ja sisältö vaihtelivat laajasti ja kaikenlaista materiaalia voitiin sähköpos-titse lähettää (2002, 65). Esimiehen tehtävä on vastata erinäisiin sähköpostiviesteihin työpäi-vän aikana eikä ole lainkaan epäolennaista, missä ajassa viesteihin vastataan. Sama koskee työntekijää. Hän kokee olevansa osa tiimiä saadessaan ja vastatessaan sähköposteihin (Kuu-sela 2013, 35.) Sähköposti on organisaation johdon viestintäkanava, osaston sisäinen infor-mointikanava sekä se on tarkoitettu muuhun työyhteisön yhteydenpitoon (Juholin 2013, 222). Talouselämän artikkelissa ”Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat” Maija Ilmoniemi (2008) suo-sittaa sähköpostikoulutusta kaikille käyttövaikeuksien vuoksi. Hän myös kirjoittaa, että sähkö-posti ei ole henkilökohtaisille asioille tarkoitettu kanava ja sähköposteissa on riski tulla vää-rinymmärretyksi.

Pikaviestit eroavat luonteeltaan sähköpostiviestinnästä, koska niissä keskustelukumppanit ovat tasavertaisia keskustelijoita riippumatta asemasta. Pikaviestit ovat nimensä mukaisesti välittömiä, hetkessä eläviä ja poistuvia, niiden vastaukset ovat lyhyitä eikä ne ole ns. viralli-sia keskusteluita (Kuusela 2013, 35.) Helsingin kaupunki tarjoaa pikaviestimahdollisuuden Skype-sovelluksella. Henkilökunta voi pikaviestitellä myös Messenger- ja WhatsApp-sovelluk-sien välityksellä, mutta niihin osallistuminen on vapaaehtoista eikä ole Helsingin kaupungin virallisia viestintäreittejä. Parhaimmillaan pikaviestiohjelmien avulla tehostetaan ja sujuvoi-tetaan työviestintää, kun ei tarvitse avalla suuria liitetiedostoja sähköpostista vaan päästään lähetetyn linkin kautta suoraan ko. tiedostoon pilvipalvelussa tai internetissä (Juholin 2013, 217.)

Helsingin kaupungilla on oma Helmi-intra, internetsivusto, jonne ulkopuoliset eivät pääse. 2000-luvun alkupuolella nämä useiden työyhteisöjen omat Intra tulivat suosituiksi viestintä-kanaviksi. Aluksi Intra oli yksipuolinen ”sähköinen ilmoitustaulu”, mutta ajan saatossa siitä on

tullut osalle jopa päivittäin viestintäkanava, joka tuo itselle ajantasaisuutta organisaation tilanteesta (Juholin 2013, 216.) Helsingin kaupungin Intra mm. tuo tietoa koulutuksista, sitä kautta haetaan lomina ja sieltä löytyy ohjeistukset käytössä oleviin potilastietojärjestelmiin. Lisäksi Intran kautta löytyy helposti yhteistyökumppanit, erilaiset hoitopolut ja kaupungin omat uutiset (Helsingin kaupunki, Verkkoasioiminen.)

Se, mikä löytyy sähköisessä muodossa, löytyy yleensä myös konkreettisenä. Esimerkiksi ilmoitustauluja käytetään monin paikoin edelleen, mutta niiden merkitys on vähentynyt sähköistymisen myötä. Ilmoitustauluja käytetään kuitenkin edelleen mm. paikoissa, joissa kaikilla ei ole mahdollisuus päästä verkkoon. Tärkeää näissä tauluissa on, ettei tärkeä tieto huku vähäpätöisemmän viestinnän joukkoon. Taulun voi jakaa vaikka pysyviin ja muuttuviin tiedotteisiin (Juholin 2013, 223.)

Joissakin työyhteisöissä on käytössä edelleenkin henkilöstölehti. Myös Helsingin kaupungilla on Helsingin Henki-niminen henkilöstölehti, joka tulee jokaisen kaupungin työntekijän kotiin kerran kuukaudessa ja on luettavissa myös kaupungin verkkosivuilta (Helsingin kaupunki, Helsingin Henki.) Henkilöstölehti kilpailee sähköisen versionsa kanssa, mutta sille on edelleen lukijoita, jotka haluavat ”hypistellä” lehteä ja lukea sen esimerkiksi työmatkalla. Lehdet täydentävät päivittäistä tietovirtaa ja syventävät tietoa ihmisiin ja ilmiöihin, joista luetaan sähköisistä antimista (Juholin 2013, 225.)

4 Osaston sisäisen viestinnän toimintamallin kehittäminen

4.1 Toimintaympäristön kuvaus

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi helsinkiläisen sairaalan osasto, jonka tärkein tehtävä on potilastyö ja potilaan paras mahdollinen hoito. Sisäinen viestintä onnistuessaan luo turvan tähän. Hoito osastolla on ympärivuorokautista. Osasto on suunnattu moniongelmaisille ja -diagnoosisille täysi-ikäisille helsinkiläisille. Osastolla on 15 potilaspaikkaa ja osasto soveltuu liikuntarajoitteisille. Hoitoon hakeudutaan lähetteellä ja keskimääräinen hoitoaika on 14 vrk, myös lyhempiä ja pidempiä jaksoja voi olla. Hoito on vapaaehtoista, joka tapahtuu suljetulla osastolla. Keskeytyksiä osastolla tapahtuu jonkin verran. Huoneet ovat kahdelle potilaalle, myös eristysmahdollisuus osastolla on (Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut.)

Osaston hoitotyötä ohjaa lainsäädäntö, Käypä hoitosuosituksien sekä Helsingin kaupungin arvot. Osastolla perustehtävä on potilaan laadukas hoitaminen ja jatkohoitoon motivointi motivoivalla, kognitiivisella ja ratkaisukeskeisellä työotteella. Osastolla on käytössä omahoitajamalli sekä yhteisöllisyys (Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut.)

Osastolla työskentelee osastonhoitaja, potilaskoordinaattori ja monta lähi- ja sairaanhoitajaa. Aamuvuorossa hoitajia on kuudesta seitsemään, illassa neljästä viiteen ja yössä kaksi. Lisäksi hoitovastuussa on osastonlääkäri ja hänen tukenaan ylilääkäri. Laitoshuoltajat pitävät huolta potilasruokailusta sekä osaston siisteydestä. He myös purkavat mahdolliset eristykset. Potilashoidossa on käytössä myös fysioterapeutti, joka pitää ryhmiä ja on varattavissa yksityiseen vastaanottoon (Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut).

4.2 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Opinnäytetyö on toiminnallinen, koska tehtävänä on kehittää toimintamalli edistämään osaston sisäistä viestintää toimivammaksi. Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui haastattelut, koska valmista materiaalia aiheesta juuri tälle osastolle ei ole (Ronkainen & Pehkonen & Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 107.) Haastatteluun valikoitui perusjoukko hoitajia osastolta. Tämän ryhmä (l. ryppäs) valikoitui työvuorossa olevista. Tälle ryppäälle on ominaista, että kaikki ovat samankaltaisia eli kaikki hoitajat työskentelevät samalla osastolla ja tekevät samaa työtä samojen ihmisten kanssa (Pahkinen E. 2012, 44.) Haastateltaviksi valikoitui 6 työntekijää. Tämä määrä riitti opinnäytetyössäni kuvaamaan hyvin osaston ”ilmiötä” eli haettava mielipidettä (Ronkanen & al. 2011, 117).

Haastattelut voivat olla pari- tai ryhmähaastatteluja, jos tarkoituksena on haastatella isoa ihmismäärää. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina eli puolistrukturisilla kysymyksillä (Ronkanen & al. 2011, 116.) Haastattelin viittä työntekijää sekä osastonhoitajaa toimintamallin kehittämistä varten. Jokainen haastateltava jäi haastattelussa täysin anonymiksi eikä heitä voida yhdistää vastauksiin tai tutkimustuloksiin. Haastatteluja varten hain tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Helsingin kaupungilla on opinnäytetöitä varten olemassa Pysyväisohje ”Tutkimuslupien myöntäminen sosiaali- ja terveystieteiden osastossa” (Pysyväisohje 2013, Helsingin kaupunki), jonka mukaan hain tutkimuslupaa. Sain tarvittavan tutkimusluvan 28.9.2018.

Haastattelujen lähtökohtana oli lause ”En oo kuullukkaan” eli tieto ei tavoittanut kaikkia osapuolia vaan jäänyt ns. ilmaan leijumaan. Teemahaastattelun toteutin kahtena iltana osastolla niille hoitajille, jotka silloin olivat työvuorossa. Jokainen haastattelemani hoitaja on asiantuntija omalla osastollaan ja jokaisella on sisäisen viestinnän teemoihin jonkinlainen kanta. En nauhoittanut haastatteluja. Ilman nauhuria hoitajat pystyivät puhumaan huomattavasti rennommin. Litteroin haastattelut heti haastattelun lopuksi muistiinpanoistani, jotta en unohtanut haastattelun sisältöä. Litteroinnin tein referoivasti ja käytin suoria lainauksia vain, jos koin niiden edistävän opinnäytetyöni tavoitetta (Ronkainen & al. 2011, 119.)

Haastatteluissa kartoitin sisäisen viestinnän nykytilaa osastolla, sisäisen viestinnän tarkoitusta ja tavoitteita, sisäisen viestinnän toimivia käytänteitä ja epäkohtia, sisäisen viestinnän kei-

noja sekä muutos- ja kehittämisehdotuksia. Analysoin aineiston tekemällä ensin koonnin teemoittain eli jaoin aineiston hallittavaan muotoon (Ronkainen & al. 2011, 118). Kun aineisto oli hallittavassa muodossa, tarkastelin vastausten samankaltaisuutta ja pilkoin ja jäsentelin koonnit vielä tarkemmin. Tämän vaiheen kävin useasti läpi, että olin varmasti oikeassa. Seuraavaksi aloin tulkitsemaan vastauksia hakemalla yhteneväisyyksiä ja eroja teorian tietoon (Ronkainen & al. 2011, 124.) Tässä vaiheessa kirjasin käsin erilaisia versioita vastauksista, joita taas vertailin keskenään ja tein uusia havainnoiteja vastauksista (Ronkainen & al. 2011, 125). Lopuksi kokosin opinnäytetyön raportin havainnoitieni perusteella.

4.3 Sisäisen viestinnän alkutilanne osastolla

Harjoittelujaksonei aikana tekemiini havaintojen perusteella osastolla ei tiedetty tehdyistä päätöksistä eikä tiedetty mistä päätökset voisi löytää. Tämän vahvisti osastonhoitajan kanssa käymämme keskustelu. Osastolla oli ”sooloilua” jonkin verran. Tämä tuli ilmi mm. sanomalla ”näin on aina tehty, tehdään jatkossakin”, vaikka uudemmalla työntekijältä oli juuri tullut toisenlainen vastaus. Osastolla ei juurikaan keskusteltu mistään, koska ei tiedetty miten, missä ja kenen kanssa tulisi keskustella.

Osastolla oli käytäntönä pitää osastokokouksia, joissa tehtiin erinäisiä päätöksiä. Päätökset kirjattiin aina kokouspöytäkirjaan. Seuraavassa kokouksessa sama asia saatettiin päättää uudelleen ja merkittiin jälleen pöytäkirjaan. Kävi ilmi, ettei henkilökunta tiennyt, mikä päätöksistä oli voimassa eivätkä he osanneet etsiä uusita pöytäkirjaa helposti, että voisivat asian tarkistaa.

Vaikka osasto itsessään oli kovin uusi, oli siellä kovin paljon ns. vanhaa henkilökuntaa. He olivat jo vuosien saatossa kehittäneet itselleen hyvän ja toimivan tavan hoitaa potilaita. Kuitenkin nykyaikainen johtamistapa on kehittämiseen suuntaava ja osallistava, joten myös henkilökunnan tulisi olla tässä mukana, osallistua. Tietynlaista vastarintaa muutoksia kohtaan oli aistittavissa viiden viikon harjoittelujaksonei aikana.

4.4 Haastattelujen tulokset

Haastattelujen tarkoitus oli selvittää mm. se, mitä henkilökunta ymmärtää sanoilla ”sisäinen viestintä”. Lisäksi kartoitin sisäisen viestinnän nykytilaa ja toiveita siitä, minkälaista sisäinen viestintä kenenkin mielestä olisi jatkossa.

4.4.1 Sisäisen viestinnän tarkoitus ja tavoitteet

Aloitin haastattelut kartoittamalla henkilökunnalta, mitä heidän mielestään sisäinen viestintä tarkoittaa. Vastajien mielestä sisäisen viestinnän tarkoitus on saavuttaa kaikki työntekijät ja saada tieto siirtymään jokaiselle koskien potilaita ja yhteisiä käytäntöjä. Lisäksi vastaajat kertoivat sisäisen viestinnän olevan hiljaista viestintää, kirjaamista sekä tärkeintä toimintaa tiedonkulun takaamiseksi (H 1-5.)

Sisäisen viestinnän kanaviksi nousi haastatteluissa sähköposti (H 1, 3-5), päivittäinen raportointi (H 2-4, 6) sekä kirjaaminen potilastietojärjestelmään (H 1, 3-6). Esille nousi myös jatkuva, käytävillä käytävä keskustelu, ns. kahvipöytäkeskustelu (H 6).

Neljän (4) haastateltavan kanssa keskusteltiin pitkään siitä, miksi sisäinen viestintä on tärkeää ja mikä sen keskeinen tavoite oikein on. Yksi haastateltava (H 6) kiteytti sisäisen viestinnän näin näin: ”*Se tekee hoitajan arjesta mielekkään*”. Ilman kommunikointia ei siis voi juurikaan toimia, vaan silloin yksilö tekee asioita välittämättä toisesta yksilöstä tai kenties jopa yhteisestä tavoitteesta eli potilaan parhaasta mahdollisesta hoidosta. Haastatteluissa nousi esiin se, että sisäisen viestinnän tavoite on saada koko henkilökunta reagoimaan erinäisiin asioihin nopeasti ja yhteneväisesti sekä se, että tieto kulkee, jotta potilaan hoito on eheää, potilasturvallista ja potilastyytyväistä ja tärkeät, yhteiset asiat ovat kaikkien tiedossa (H 2, 4-6.)

4.4.2 Osaston sisäisen viestin toimivat ja heikommin toimivat asiat

Haastateltavat antoivat esimerkkejä asioista, joissa sisäinen viestintä ei ole tai on toiminut. Lisäksi annettiin muutamia muutostoiveita ja arvioitiin jo tapahtuneita muutoksia. Haastateltava (H 1) aloitti pienestä, mutta sitäkin merkittävämmästä puutoksesta sisäisessä viestinnässä. Hän antoi esimerkin siitä, miten taloudellisesti merkittävää on, jos tietyt lomakkeet eivät ole oikein täytetty tai on jätetty täyttämättä. Esimerkissä on otettu potilaalta tavaroita haltuun (esimerkiksi lompakko, avaimet, passi) eikä näitä ole siis merkitty niille varattuun lomakkeeseen. Potilaan ollessa lähdössä hoidosta, on tullut erimielisyyksiä siitä, onko kyseinen tavara / tuote ollut säilössä vai ei. Jos potilas on sitä mieltä, että on ollut, ei henkilökunta voi asiaa kiistää, jos merkinnät puuttuvat tai ovat vaillinaiset. Osasto joutuu puuttuvat tavaran / tuotteen korvaamaan. Kun näitä oli osastolla käynyt muutaman kerran liikaa, on asia otettu puheeksi osastokokouksessa. Konkreettisesti on kerrottu, miksi on tärkeä täyttää lomake oikein ja näytetty vielä, miten se täytetään oikein. Kun osastokokouksessa olleet ovat ymmärtäneet miten ja miksi lomake täytetään, nimettiin heille pari poissaolijoista. Tarkoituksena oli kertoa jokaiselle jonkun toimesta lomakkeen täyttäminen. Näin on varmistettu, että jokainen tulee tietämään tämän asian. Ja keino on kannattanut: lomake on täytetty oikein, siellä ei ole ollut puutoksia, joten korvausvaatimuksia ei enää ole tullut.

Haastateltava (H 2) kertoi, että nykyään sisäinen viestintä toimii osastolla ja haastateltava (H 3) sanoi sisäisen viestinnän paranevan koko ajan. Esimerkkinä annettiin alkuvuodesta 2018 tehty merkittävä parannus: ”klo 9-lääkäritiimi”. Tämän tiimin tehtävänä on se, että kaikki hoitajat kerääntyvät sitä kuulemaan ja se hoitaja, joka lääkärinkierrolla on ollut mukana, kertoo kierrolla läpikäytyt asiat muille. Näin tieto ei jää vain yhden hoitajan muistin / kirjaamisen varaan, vaan siitä kuulevat kaikki työvuorossa olijat. Tämä uudistus on haastateltavien mukaan koettu hienoksi, tärkeäksi ja hyödylliseksi (H 2, 3, 5.) Tämän kaltaista raporttia toivotaan myös iltapäivään, jotta voitaisiin tarkistaa, että sovitut asiat on tehty / tarkistettu / käyty läpi (H 2).

4.4.3 Sisäisen viestinnän keinot

Sähköpostin merkitystä sisäisessä viestinnässä korostettiin useaan kertaan sekä Pegasos-potilastietojärjestelmää (jatkossa pelkkä Pegasos) kehuttiin. Se on parantanut sisäistä viestintää paljon (H 1-6.) Pegasos on osastolla aivan uusi asia, joten sen kanssa työskenteleminen ja sinne kirjaaminen on tuottanut henkilökunnalle haasteita (H 3), mutta kuitenkin sitä pidettiin kahdessa haastattelussa tärkeimpänä työvälineenä sisäisessä viestinnässä ja sen hoitosuunnitelman tärkeyttä potilaan kannalta tärkeimpänä työkaluna kolmessa haastattelussa. Lisäksi Pegasosta kehuttiin näppäräksi ja helppokäyttöiseksi (H 5). Tietenkin Pegasoksen käyttöön toivottiin vielä koulutusta, varsinkin sisältöön, mutta jo nyt hoitosuunnitelmasta kuitenkin löytyy potilaan kannalta tärkein tieto (H 3). Haastattelussa (H 5) kävi ilmi, että Pegasos on helpottanut sisäistä viestintää ja haastattelussa 6, että Pegasoksen myötä yhteydenpito ja lääkitysasiat ovat selkeytyneet mm. ylilääkärin ja päivystävän lääkärin kanssa. Näin ollen myös potilasturvallisuus on parantunut.

Koska sähköposti on pääasiallinen viestintäkanava (H 1-6), tulisi se lukea jokaisessa työvuorossa ainakin kerran. Näin on osastolla ohjeistettu ja ohjeistetaan aina myös uusille työntekijöille heti. Sähköpostitunnukset annetaan kaikille, jotka ovat yli kuukauden työsuhteessa kaupungille (H 1.) Sähköposti koetaan helppona ja nopeana sisäisen viestinnän kanavana (H 1-6). Kuitenkin toiveena oli, että jokainen myös lukisi sähköpostinsa niin kuin on ohjeistettu. Näin nimittäin ei ole ollut ja siksi erinäinen tieto ei ole mennyt ihan jokaisen tietoon. Koettiin, että tässä(kin) asiassa oli ”sooloilu” (H 4), joskin ”tällä hetkellä tärkein viestintäväline on sähköposti” (H 1-3). Sähköposti on helpoin tapa saavuttaa kaikki työntekijät (H 1). Kolmivuorotyöläisellekin se on paras tapa sisäiseen viestintään, koska sähköpostin voi lukea työvuorosta riippumatta (H 3). Sähköpostin hyvänä puolena on se, että tärkeitä asioita voidaan korostaa (H 1) ja se sopii myös ei-niin-kiireellisille tiedotteille ja asioille sekä myös yksityisviestittelyyn (H 1-6). Viidessä haastattelussa todettiin, että sähköpostissa on myös vikoja. Näitä ovat tiedon ylitarjonta ja turhan tiedon välittäminen eteenpäin: kaikki eivät jaksakaan lukea sähköpostejaan, koska ”täytyy kahlata läpi jos jonkinmoisia tiedotteita, huomautuksia jne.” (H 3).

Yksi haastateltavista (H 5) kertoi sisäisen viestinnän päivittäisestä kanavasta, raportoinnista, että ”välillä se toimii, välillä taas ei”. Raportti eri muodoissa on käytössä todennäköisesti jokaisessa sairaalaysikössä. Jossakin pidetään vuorovaihtoraportti jokaisen vuoron vaihtuessa, jossakin jokainen vastaa itse potilastietojen lukemisesta (ns. hiljainen raportointi) ja joissakin raportoidaan kerran viikossa kaikille. Raportin tulisi kuitenkin aina olla tosiasiaa välittävää, potilaan parhaaksi tapahtuvaa tiedon siirtoa eli sisäistä viestintää.

Raportointi on aina kiinni raportioijasta eli hänestä, kuka raportin vie eteenpäin. Tosin kuuliastakin se on kiinni, kaikkia ei kiinnosta samat asiat raportilla. Mutta haastatteluissa tuli esiin taas ”sooloilu”: pidettäisiin kiinni siitä, mikä osastolla on yhteisesti sovittu (H 5). Hänen

mielestään raporttoijan tulisi muistaa myös ne, jotka eivät syystä tai toisesta ole raportille päässeet. Eräs haastateltava (H 6) kertoo raportoinnin olevan liittyväinen osastolla vallitsevaan yleiseen ilmapiiriin: *”jos osastolla on hiljaista ja rauhallista, on myös raportointi rauhallista”*. Haastatteluissa kävi ilmi raportista myös mm. se, että raporttoijaan luotetaan liikaa eikä tarkisteta mistään, onko raporttoija muistanut mainita kaikkein tärkeimmät asiat. Raporttoija, hoitaja, on vain ihminen eikä kaikkea voi, eikä pidäkään aina muistaa. Eli raportin jälkeen olisi hyvä kuitenkin vielä pitää pikainen ”hiljainen raportointi” itselleen. Varsinkin, jos raportti on jouduttu pitämään syystä tai toisesta ilman käsillä olevaa potilastietojärjestelmää (H 4.) Toinen haastateltava (H 5) kiteyttää raportoinnin hyvin, hän sanoi, että *”rutiinit ovat hyväksi myös sisäisessä viestinnässä: tehdään samaa, puhutaan samaa”* tarkoittaen sitä, että raportointikäytänteet voitaisiin yhdenmukaistaa siinä, missä kaikki muukin toiminta.

Osaston sisäisen viestinnän välineistä edellä on kerrottu jo sähköpostista, Pegasoksesta ja raportoinnista. Lisäksi osastolla on käytössä muita sisäisen viestinnän keinoja ja sitä helpottavia asioita. Kerran kuukaudessa pyritään järjestämään koko osaston yhteinen osastokokous, jossa käsitellään osaston asioita. Tästä kokouksesta kirjoitetaan osastokokouspöytäkirja, johon kirjataan kaikki suunnitelmat, päätökset jne. Kaikki pöytäkirjat kootaan yhteiseen Y-kansioon tietokoneelle, josta niitä on helppo käydä lukemassa myös myöhemmin. Y-kansion päivittäminen kuuluu koko henkilöstölle, mutta erityisesti opiskelijat päivittävät sitä. Y-kansion sijainti kerrotaan aina perehdytyksessä uusille työntekijöille, sijaisille sekä opiskelijoille (H 1.)

”Kello 9-raportti” tai ”lääkiraportti” on siis uusi sisäisen viestinnän kanava osastolla. Raportin tarkoitus on siis tuoda kaikki lääkiraportilla läpikäyty tiedoksi koko työvuorolle ja se pidetään heti kierron jälkeen, etteivät asiat pääse unohtumaan raportin pitäjältä. Lääkiraportilla on paikalla vain yksi sairaanhoitaja (H 2.) Tämä raportti helpottaa paljon potilastyötä (H 3) ja koetaan hienona uudistuksena. Joskin tässä myös tulee esille osaston rakenne ja kaikki eivät välttämättä pääse raportille osallistumaan mutta jos pääsee, koettiin sisäisen viestinnän onnistuneen loistavasti (H 5.) Kehittämispäivistä mainittiin ohimennen, niitä toivottiin lisää niin parantamaan sisäistä viestintää kuin työyhteisön henkeäkin (H 4, 6).

Yleiset asiat-vihko, ”infovihko”, on myös käytössä osastolla. Kolme haastateltavaa mainitsi sen olevan epävirallinen kanava ja sisäisen viestinnän lisä (H 1), mutta kolme haastateltavaa mainitsi myös, ettei sitä käytetä eikä lueta. Haastateltava (H 2) kertoi vihon olevan epäkäytännöllinen, suttuinen ja sinne voi *”kirjoitella mitä vain”*. Kun taas toinen haastateltava (H 6) koki vihon hyväksi välineeksi varsinkin kolmivuorotyöläiselle, koska esim. vuorovaihtokyselyt onnistuvat sitä kautta helposti.

Ilmoitustaulu on käytössä osastolla. Sen pääasiallinen tarkoitus on tuoda esille kokouspöytäkirjat paperiversioina (H 2) ja toinen haastateltava (H 6) lisäsi, että tärkeitä asioita on printattaina ja post-it-lapuissa pitkin seiniä. Lisäksi sisäisen viestinnän välineinä ovat kännykät

sekä Skype-pikaviestipalvelu. Näitä käytetään todella vähän, muttei koettu näiden käyttämiin tarvettakaan (H 1,3).

Osastolla on käytössä sähköinen kalenteri, johon kaikilla on pääsymahdollisuus samalla tavalla kuin sähköpostiinkin. Kaksi haastateltavaa (H 1, 5) pitivät sitä käteväenä ja kolmas (H 4) toimivana, joskin sitä ja sen tarjoamia mahdollisuuksia ei hyödynnetä tarpeeksi (H 1, 4, 5). Keskusvarastotilaus on siirretty jo sähköiseen kalenteriin vihkosta, ja tämä onkin koettu mielekkäämmäksi vaihtoehdoksi ja henkilökunta sitä hyvin jo käyttää (H 1). Potilastietoja merkitään sähköiseen kalenteriin. Se on tässä käytössä turvallinen, koska siinä ei näy mitään henkilötietoja, potilaat merkitään huoneittain (H 5). Sähköisen kalenterin käytön lisääminen voisi olla kehittämiskohde sisäisen viestinnän ja potilasturvallisuuden, -toimivuuden ja -tyytyväisyyden parantamisen kannalta.

4.4.4 Muutos- ja kehittämisehdotuksia osaston sisäiseen viestintään

Kävin haastateltavien kanssa vielä lopuksi yleistä keskustelua sisäisestä viestinnästä. Kysyin, mitä muuta he haluaisivat tuoda aiheesta esille ja onko sisäisessä viestinnässä tapahtunut mitään muutoksia alkuvuodesta 2018.

Kaikki kuusi (6) haastateltavaa nosti hyviä asioita esiin osaston sisäisestä viestinnästä tällä hetkellä. Reilun puolen vuoden aikana sähköposteja on alettu lukemaan huomattavasti tiiviimmin, joten sisäinen viestintä toimii paljon paremmin ja tämä on yhtenäistänyt henkilökunnan rivejä ja potilaiden puolelta tuleva splittaamisen mahdollisuus on minimoitu (H 1). Yksi haastateltava (H 2) koki, että tämän reilun puolen vuoden aikana sisäinen viestintä on parantunut ja toinen haastateltava (H 3) kertoi samaisena aikana sisäisen viestinnän kehittyneen todella paljon ja mm. uuden lääkiraportin helpottaneen potilastyötä paljon. Haastateltava (H 4) kehui sisäisen viestinnän parantuneen huomasti ja kertoi sähköisten viestintämenetelmien hienosta kehittymisestä osastolla. Hän myös nosti esiin sisäisen viestinnän merkityksen työyhteisön hyvinvointiin: kun sisäinen viestintä on ”tapetilla”, pystytään asioista keskustelemaan aiempaa avoimemmin ja läpinäkyvämmiin ja tämä luo hyvän pohjan koko työyhteisön olemiseen. Halusin asiaan vielä tarkennusta, joten haastateltava kertoi, että nyt voidaan keskustella aiempaa helpommin vaikeistakin asioista ja suoraan sen ihmisen kanssa, kenen kanssa asiasta täytyy keskustella. Ns. selän takana puhuminen on vähentynyt ja erittäinkin vaikeita asioita keskustellaan yhdessä. Toiveena olisi henkilökunnalle oma kokous, johon esimiehet eivät osallistuisi. Kokouksen voisi pitää esimerkiksi kerran kahdessa kuukaudessa.

Viimeinen haastateltava (H 6) nosti esiin osaston nuoruuden ja kertoi, että ”*siihen verrattuna sisäinen viestintä sujuu oikein mainiosti*”. Kritiikkiä tuli oikeastaan esille vain siinä, että osaston rakenne (mm. aggressiiviset potilaat, potilaiden ongelmat ja hoidon keskeytykset) ”pilaa” hienot suunnitelmat ja teoriat: kun on sovittu esim. joku kokous, ei kaikki siihen pääse osallistumaan, kun potilaiden taholta sattuu jotain ennalta arvaamatonta (H 5).

4.5 Tulosten tarkastelu

Koska haastattelut tehtiin vasta syksyllä 2018, ovat tulokset huomattavasti paremmat kuin mitä olisivat olleet tammikuussa 2018. Haastattelut alkoivat melkein kaikkien kohdalla siitä oletuksesta, että haastateltavat eivät tieneet mitä sisäinen viestintä tarkoittaa. Mutta tulokset (H 1-6) osoittavat, että he kyllä tiesivät, mutta eivät tieneet sen olevan juurikin sisäistä viestintää. Eli sisäinen viestintä koettiin juurikin niin kuin teoriaosuudessa on käsitelty, kaikki sen tietävät, mutta eivät välttämättä osaa sitä sisäiseksi viestinnäksi kutsua.

Sisäisen viestinnän tarkoitus on ymmärretty hyvin ja oikein. Tarkoitus on saavuttaa jokainen työntekijä ja saada tieto siirtymään sekä se on hiljaista viestintää, kirjaamista ja tärkeintä toimintaa takaamaan tiedonkulkua, aivan kuten Leif Åberg (1997, 27 ja 2000, 20) kertoi. Tavoitteena sisäiselle viestinnälle ymmärrettiin sen tekevän hoitajan arjesta mielekästä, koko henkilökunnan nopea reagointi ja yhteneväiset tavat ja tiedon kulkeminen potilastyytyväisyyden ja -turvallisuuden takaamiseksi. Näin Elisa Juholinkin (2013, 55) määritteli sisäisen viestinnän. Lisäksi sisäisen viestinnän tarkoitus on olla taloudellista ja kokonaisvaltaista, niin kuin Åberg (1989, 66) pizzassaan määrittelee.

Kanavia sisäiseen viestintään löytyi monta. Niitä ovat sähköposti, raportointi, kirjaaminen sekä jatkuva, päivittäinen keskustelu työtovereiden kanssa. Lisäksi keinoja ja välineitä ovat osastokokous, kehittämispäivät, infovihko, ilmoitustaulu ja sähköinen kalenteri. Täsmälleen samoja keinoja luetteli Elisa Juholin omassa kirjassaan (2013). Tärkeimmät sisäisen viestinnän työvälineet koettiin olevan sähköposti ja potilastietojärjestelmä. Näistä potilastietojärjestelmä on ollut uusi juttu osastolla ja sitä kehuttiin näppäräksi ja helppokäyttöiseksi. Sen myös todettiin helpottaneen sisäistä viestintää ja parantaneen potilasturvallisuutta. Sähköposti on helppo ja nopea viestintäväline, mutta siinäkin on sudenkuoppansa, joista mainittiin mm. tiedon ylitarjonta ja turhan tiedon välittäminen. Samoihin asioihin kiinnitti Maija Ilmoniemi huomioita artikkelissaan (2008). Raportoinnista oltiin monta mieltä, mutta pääsääntöisesti se koettiin erittäin tärkeäksi. Raportoinnissa on kuitenkin paljon osia, jotka vaikuttavat sen perustehtävään, tiedon siirtämiseen, negatiivisesti. Näitä ovat mm. raportioijan inhimillisyys, luottaminen raportioijaan ja osastolla vallitseva ilmapiiri.

Sisäinen viestintä osastolla on parantunut huomattavasti alkutilanteesta. Haastatteluissa kävi ilmi, että viestintä toimii nykyään ja paraneekin vielä jatkuvasti. Se, että osastolla on itse pystytty parantamaan sisäistä viestintää näin huikeasti, kertoo siitä, että puheeksi ottaminen on erittäin tärkeää ja käsitteiden avaaminen antaa tutuille asioille sanat. kaikki tietää kommunikaation tärkeyden, mutta eivät ole aikaisemmin osanneet yhdistää sisäiseen viestintään. Nyt käsitteet ovat tuttuja ja sisäisen viestinnän keinoja on helppo parantaa.

Sisäisen viestinnän kehittämis ehdotuksiakin tuli haastatteluissa ilmi. Osa haastateltavista haluaisi lääkäriasiaraportin kaltaisen päivittäisen raportin myös iltapäivään. Sähköistä kalenteria

ja sen käyttöä toivottiin kehitettävän eteenpäin. Lisäksi toivottiin henkilökunnalle omaa kokousta esimerkiksi kuusi kertaa vuodessa, jossa henkilökunta voisi ilman esimiehiä keskustella heille tärkeistä asioista tai kehittää hoitotyötä ja sopia keskinäisistä käytänteistä.

Haastatteluissa kävi hyvin selvästi ilmi, että aluksi ei oikein tiedetty, mitä sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan, mutta loppujen lopuksi se oli ilmiselvää ja aiheesta olisi riittänyt keskustelua pitkäksikin aikaa. Pääasia kuitenkin oli se, että ilman puheeksi ottamista ei voi muuttaa mitään, koska kenelläkään ei kristallipalloa ole eikä kukaan pysty toisten ajatuksia lukemaan. Puheeksi ottaminen oli tällä osastolla asia, jonka toimesta alkoi tapahtumaan ja muutosta on tullut huikeasti ja jatkoa on vielä luvassa. Vuodessa ”En oo kuullukkaan”-lause on hävinnyt osaston henkilökunnan suusta ja tilalle on tullut ”Ai, kyllähän tuosta olikin jo puhetta. Odota, se löytyy tuolta pöytäkirjasta”.

5 Luotu toimintamalli

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimintamalli helpottamaan sisäistä viestintää. Toimintamalli luotiin perehtymällä sisäistä viestintää käsittelevään tutkimukseen ja kirjallisuuteen sekä osaston henkilöstöä haastatteleamalla. Toimintamalli tulee toimimaan ns. huoneen tauluna, joka koostaa yhteen sisäisen viestinnän hyvät käytänteet (Liite 1).

Sisäisessä viestinnässä ensiarvoisen tärkeää on asioiden / ongelmakohtien puheeksi ottaminen. Vain niin voi tilannetta parantaa ja aikaansaada muutosta. Tästä syystä puheeksi ottaminen onkin toimintamallin ensimmäinen kohta (kts. liite 1). Puheeksi ottaminen voi tapahtua monella tapaa. Tärkeintä on, että puheeksi ottaminen tapahtuu. Asian / ongelmakohtan voi ottaa puheeksi osastonhoitajan kanssa, työkavereiden kanssa, kahvipöytäkeskustelussa, osastokokouksessa tai muuten sopivaksi katsomassaan tilanteessa. Tämän jälkeen yhdessä soviin, miten asiassa edetään.

Asiat avautuvat keskustelulla, tämä valittiin toimintamallin toiseksi kohdaksi (kts. liite 1). Se voi edelleen olla kahdenkeskeistä tai sitten koko työyhteisön välistä, mutta aina kannattaa keskustella henkilön kanssa, joka asiasta jotain tietää tai voi asiassa auttaa. Pääasia on, että keskustellaan ja ajetaan asiaa eteenpäin. Keskustelu on parasta käydä kasvotusten, ettei jää tulkinnan varaa ja asioita voidaan kyselemällä selventää. Keskustelun tarkoitus on saada aikaiseksi päätös. Päätös voi olla väliaikainen tai pysyvä tai se, ettei asiaan enää palata, mutta johonkin tulokseen on keskustelussa tultava.

Seuraavaksi asia täytyy viestiä eteenpäin. Jos on kyse erittäin kiireellisestä ja tärkeästä asiasta, asiasta, mikä ei voi odottaa, on viestinnän tapahduttava välittömästi ja pitää siitä kokous kaikkien niiden kanssa, joita asia koskee. Mikäli asia koskeen potilaiden hoitoa, kokous

pidetään hoitajien kesken. Jos asia puolestaan koskee esimerkiksi osaston turvallisuutta, otetaan kokoukseen mukaan koko osaston henkilöstö. Nämä kokoukset ovat eriteltynä toimintamallissa (Liite 1). Asia voi olla myös pelkästään potilaiden välistä, silloin pidetään potilaiden oma kokous, jossa henkilökunnan edustaja toimii ”tiedottajana” ja keskustelun johtajana.

Mikäli asia täytyy tiedottaa laajemmalle kohderyhmälle, mutta asialla ei ole kiire, voidaan käyttää sähköpostia, joka valittiin toimintamallin kolmanneksi tärkeimmäksi kohteeksi (kts. liite 1), ja valita lähetyslistalta ne henkilöt, joita asia koskee. On turha lähettää esimerkiksi laitoshuoltoa koskeva sähköposti koko henkilöstölle, koska sähköpostia tulee monesta paikasta ja täyttää jo valmiiksi sähköpostilaatikkoo turhaan (esim. Henkilökuntakerho-, huoltotyö-, Effic- ja Pegasos-tiedotteet). Keskustelua voi käydä myös muutaman henkilön kanssa sähköpostitse. Jos asia on henkilökohtainen, voi sähköpostin välityksellä sopia keskusteluaika, jolloin asiasta keskustellaan kasvotusten. Sähköpostit tulee lukea vähintään kerran työvuoron aikana. Jos sähköpostissa kysytään jotain tai se vaatii muuten vastauksen, pyri vastaamaan siihen heti, ettei vastaaminen unohdu. Sähköposti vastaa vanhan ajan, käsin kirjoitettua kirjettä, joten kirjoitusasun kanssa tulee olla huolellinen. Onhan sähköposti verrattavissa myös viralliseen asiakirjaan.

Osaston sisäisessä viestinnässä katsottiin tärkeäksi, että potilaan hoitosuunnitelma on ajantasainen ja informatiivinen. Luodussa toimintamallissa hoitosuunnitelma ja sen tekeminen on laitettu otsikolla ”Kirjaa huolellisesti” (Liite 1). Pegasoksen hoitosuunnitelman asianmukainen ja tarkka kirjaaminen on siis osa sisäistä viestintää, mutta se edistää myös potilaan parasta mahdollista hoitoa. Tämän lisäksi kirjaaminen on hoitajan oikeusturva. Täytyy muistaa aina, että ”se mitä ei ole kirjattu, ei ole myöskään tapahtunut.”

Vuoron vaihtuessa pidetään raportti koko seuraavan vuoron aloittavalle henkilökunnalle. Hyvien tapojen mukaista on osallistua raportille ja kuunnella tarkkaavaisesti raporttoijan kertomat asiat. Jos jotain jää epäselväksi, on hyvä kysyä tarkentavia kysymyksiä ja näin osoittaa kiinnostusta raporttoijan sanomisiin. Välillä ei ole mahdollista osallistua raportille, jolloin oman toiminnan kannalta on tärkeä lukea potilastiedot eli pitää ns. hiljainen raportti. Luotuun toimintamalliin raportointi on jäsennetty ”Potilaan asioista viestiminen” kohdalle, koska raportit ovat nimenomaan potilasiin liittyviä (kts. liite 1).

Osastolla on otettu käyttöön Lääkäriasia-raportti, ns. Klo 9-raportti. Tälle raportille toivotaan kaikkien osallistuvan samalla lailla kuin vuoronvaihtoraporttiinkin. Eroavaisuutena vuoronvaihtoraporttiin, tulee lääkäriasia-raportin vetäjän pitää huoli, että ne, jotka eivät pääse raportille osallistumaan, saavat täsmälleen samat tiedot kuin paikalla olleetkin. Näin tärkeät asiat eivät jää keneltäkään huomioita ja jokainen vuorossa työskentelevä tietää potilaiden hoidon kannalta ajantasaiset tiedot (Liite 1.)

Osastokokoukset ovat erittäin tärkeä osa osaston sisäistä viestintää, siksi luodussa toimintamallissa osastokokous on mainittu erikseen erotuksella muista kokouksista (Liite 1). Mahdollisuuksien mukaan niihin kaikkien tulee osallistua. Osastokokoukset ovat foorumeita, joissa puheeksi ottaminen ja keskusteleminen ovat kaikkein helpointa, kun asia koskee koko työyhteisöä. Osastokokouksista tulee aina tehdä pöytäkirja, jossa näkyy tehdyt päätökset ja muut tärkeät tiedonannot sekä tulevat, tiedotusluontoiset asiat. Osastokokouspöytäkirjat arkistoidaan aina samaan paikkaan, josta ne on helppo löytää ja tarkastella tehtyjä päätöksiä ja suunnitelmia. Osastolla tämä paikka on Y-kansio, jonne jokaisella työntekijällä on pääsy.

Kahdenkeskeisiä keskustelufoorumeita ovat kehityskeskustelut, joita osastonhoitaja käy jokaisen työntekijän kanssa sovituin väliajoin. Kehityskeskustelut mainitaan luodun toimintamallin osiossa ”Henkilökunnan välinen sisäinen viestintä” (liite 1). Kehityskeskusteluissa on tarkoitus käydä läpi työntekijän tämän hetkinen tilanne työssä ja lisäksi tehdä suunnitelmia myös tulevaisuuden näkökulmasta. Osastonhoitaja on varannut keskustelun vain yhtä työntekijää varten, joten kannattaa käyttää tämä hetki hyödyksi omia tärkeitä asioita puheeksi ottaen. Kehityskeskusteluja ei kannata odotella, jos tarkoitus on keskustella jostain akuutista tai erittäin tärkeästä asiasta. Silloin kannattaa ottaa yhteys suoraan osastonhoitajaan ja sopia hänen kanssaan keskustelu-aika.

Osastolla on mahdollisuus erinäisiin sisäisen viestinnän välineisiin. Näitä ovat mm. sähköisessä muodossa olevat Skype ja Messenger sekä perinteiset infovihko ja ilmoitustaulu. Toimintamallissa on eritelty nämä osioihin ”Sähköiset pikaviestintäkanavat” ja ”Perinteiset viestintäkanavat” (kts. liite1). Skype on työnantajan tarjoama ilmainen ja hyvin kätevä viestintäväline. Sen kautta onnistuu esimerkiksi etäyhteyden ottaminen yhteistyötahoihin ja palavereja voi pitää potilaan läsnä ollessa ilman liikkumista toiseen yksikköön. Messenger taas on epävirallinen ja omassa älylaitteessa oleva kanava, joka on tarkoitettu epäviralliseen sisäiseen viestintään eikä työnantaja voi pakottaa tätä yhteyttä hankkimaan. Perinteiset keinot ovat ehkä hieman hitaampia tapoja viestiä osaston sisäisesti, mutta ei yhtään huonompi keino muuten. Infovihko on epävirallisempi tapa, kun taas ilmoitustaulu pääasiassa virallisille asioille, kuten tiedotteille, tarkoitettu.

Vähemmälle huomiolle sisäisessä viestinnässä on jäänyt sähköinen kalenteri. Tämä on lisätty toimintamalliin (kts. liite 1), koska se on erittäin kätevä toiminnoiltaan ja käytössä ja siihen pääsee jokainen. On hyvä käyttää sähköistä kalenteria sovitusti ja sovituihin asioihin ja sen pohjalta voisi hyvinkin kehittää vielä erilaisia käyttötarkoituksia helpottamaan osaston sisäistä viestintää.

5.1 Toimintamallin arviointi

Opinnäytetyö esitellään osaston osastokokouksessa huhtikuun 2019 aikana ja toimintamalli otetaan osastolla käyttöön. Opinnäytetyö herätti paljon keskustelua osaston sisäisestä viestinnästä opinnäytetyön prosessin aikana ja näin ollen paransi osaston sisäistä viestintää. Opinnäytetyö ei sinällään tuonut juurikaan uutta sisäiseen viestintään, koska opinnäytetyön aloituksen ja toteutettujen haastatteluiden välillä sisäinen viestintä osastolla ja puheeksi ottaminen oli jo parantunut huomattavasti lähtötilanteesta.

Työelämän edustaja oli hienosti mukana kehittämässä uutta toimintamallia. Hänen antama palaute oli hyvä. Hän kirjoitti yhteistyön kanssani olleen välitöntä, rentoa, luotettavaa, asiallista sekä asiantuntevaa. (Liite 2)

6 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää osaston sisäistä viestintää. Kun harjoittelujakson aikana otettiin sisäinen viestintä ja sen tarkoitus puheeksi, alkoi työyhteisö kiinnittämään huomiota sisäiseen viestintään osastonhoitajan johdolla. He tarttuivat toimimattomiin osa-alueisiin ja alkoivat kehittämään omaa toimintaansa toimivampaan suuntaan. Tekemieni haastattelujen pohjalta voin todeta, että harjoitusjakson aikana esiin nostettu sisäisen viestinnän ongelmat ovat suurimmaksi osaksi poistuneet. Mikä voikaan olla hienompaa! Henkilökunta on tyytyväinen tämän hetkiseen sisäisen viestinnän tilanteeseen ja jos parannusta on vielä tulossa, on osaston sisäinen viestintä koko kaupungin parhaassa kunnossa tuota pikaa. Opinnäytetyön tarkoitus tuli siis täytettyä jo ennen kuin työ oikeastaan edes alkoi.

Tavoite opinnäytetyölle oli selkeyttää työyhteisön sisäistä viestintää. Koska tarkoitus tuli selväksi jo tammikuussa 2018, tavoite täyttyi nopeasti ja sisäisen viestinnän selkeys alkoi hahmottua jo kesään mennessä. Tieto kulkeutui entistä paremmin jokaiselle työntekijälle ja kanavat viestintään selkiytyivät. Tavoitteeseen on päästy hienosti, koska puhuminen sisäisestä viestinnästä on helpottunut työyhteisössä ja jokainen osaa nyt ottaa kantaa aiheeseen.

Tehtävänä oli luoda sisäisen viestinnän malli, ns. huonetaulu. Siinä on kirjoitettu sisäisen viestinnän pääkohdat ja hyvät käytänteet sekä avattu tarkemmin, miksi kohta on tärkeä. Toimintamalli on otettu käyttöön osastolla ja sen myötä sisäisen viestinnän tarkoitus ja tavoitteet ovat konkretisoituneet. Huonetaulu on yksinkertainen ja selkeä ja sen sisältämiä kohtia selitetään opinnäytetyön luvussa 5: Luotu toimintamalli.

Opinnäytetyön aihe on ollut mielenkiintoinen. Tottahan se on, ettei ilman sisäistä viestintää voi toimia mikään organisaatio. Itsessään sisäinen viestintä on laaja alue, joten oli helppoa karsia muu viestintä työstä pois. Tokihan tutkimisen arvoista olisi esimerkiksi jatkaa potilaille

tapahtuvaa viestintää, joka on sekin aivan oma maailmansa. Tästä työstä se kuitenkin jätettiin suosiolla pois.

6.1 Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa

Tein opinnäytetyön yksin. Pidin tiiviisti yhteyttä sähköpostitse työelämän edustajan eli osastonhoitajan kanssa. Tapasimme myös säännöllisesti. Yhteistyö oli sujuvaa ja informatiivista.

6.2 Opinnäytetyön aikataulu

Alustava aikataulu oli hyvin suunniteltu ja tarpeeksi väljä tehdä opinnäytetyö valmiiksi. Tutkimusluvan saaminen kuitenkin kesti odotettua pidempään, koska kesälomat vaikuttivat aikatauluihin. Onneksi toimeksiantaja oli ryhtynyt jo toimenpiteisiin käytyjen keskusteluiden tiimoilta eikä osasto jäänyt odottamaan työtäni valmiiksi, vaan he hoitivat sisäisen viestinnän ongelmakohtiaan osaston sisällä.

Aloitin hahmottelemaan opinnäytetyötä helmikuussa 2018. Tutustuin aihetta käsitteleviin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen ja aihe alkoi hahmottumaan itselleni. Tein aiheanalyysin ja tutkimussuunnitelman ja hain tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta toukokuussa 2018. Tutkimusluvan sain syyskuussa 2018. Pääsin tekemään haastatteluita ja sovin osastohoitajan kanssa haastattelupäivät osaston aikatauluihin sopiviin ajankohtiin.

Haastattelut toteutuivat kahtena iltapäivänä 5. ja 6.11.2018, jonka jälkeen litteroin tehdyt haastattelut. Aineistoa analysoin tammi- ja helmikuussa ja varsinaista opinnäytetyön raporttia ryhdyin kirjoittamaan helmikuussa 2019.

6.3 Opinnäytetyön etiikka ja lähdekritiikki

Opinnäytetyöni oli tilaus eräältä sairaalan osastolta. Opinnäytetyön raportissa en mainitse osastoa eivätkä haastattelemani henkilöt ole tunnistettavissa raportista. Tämä on tutkimuseettisesti oleellista. Jokainen haastattelu on tuhattu ja kaikki osastolta saamani materiaali on hävitetty. Itse en niillä mitään tietenkään tee ja myös organisaatio vaatii tietojen hävittämistä (Päätös tutkimuslupahakemuksesta, 2018.)

Opinnäytetyö on toteutettu eettistä toimintatapaa noudattaen. Eettisesti oikein on taata haastateltaville anonymiteetti ja siinä on onnistuttu tässä työssä. Kaikki materiaali on hävitetty oikeaoppisesti. Opinnäytetyöstä ei ole koitunut ylimääräisiä kuluja kenellekään (Päätös tutkimuslupahakemuksesta, 2018.) On tapahtunut hyviä muutoksia osastolla ja itse olen oppinut työstä myös paljon. Työ käsittelee tärkeää aihetta. En ole tehnyt opinnäytetyötä siksi, että hyötyisin siitä vaan siksi, että se hyödyttäisi työn tilaajaa. Olen myös ottanut selvää, hakenut ja saanut tutkimusluvan, jonka pohjalta olen toiminut tutkiessani opinnäytetyöni aihetta (Päätös tutkimuslupahakemuksesta, 2018).

Olen tietoinen siitä, että halutessaan organisaatio saa käyttää työtäni koulutuksiin ja omiin tarpeisiinsa ja jos organisaatio haluaa, he voivat pyytää minut esittelemään opinnäytetyötäni muille (Päätös tutkimuslupahakemuksesta, 2018). Olen tietoinen plagioinnista ja siihen suhtautumisesta opinnäytetyön tekemisessä. Olen pyrkinyt tuottamaan itse tekstini, jonka olen kirjoittanut. Tiedän myös, että opinnäytetyö tulee olemaan julkinen asiakirja valmiina.

Olen valinnut opinnäytetyöhöni lähteiksi viestinnän ammattilaisten kirjoittamia kirjoja ja artikkeleita sekä olen lukenut paljon erilaisia opinnäytetöitä ja tutkimuksia sisäisestä viestinnästä. Huomasin, että mitä enemmän teoksia luin, sitä enemmän ne alkoivat toistaa samoja asioita. Näin ollen valitsin mielestäni parhaimmat lähteiksi työhöni.

Vaikkakin osa lukemistani teoksista ovat ”vanhoja”, on niissä erittäin hyvää asiaa aiheesta ja siksi olen niitä työssäni käyttänyt. Uudemmat teokset ovat useasti viitanneet näihin vanhempiin, joten pidän niitä erittäin luotettavina. Tokihan teknologia ja sitä kautta viestintä on mennyt huimasti eteenpäin 30 vuodessa, mutta viestinnän periaatteet eivät ole muuttuneet edes sadassa vuodessa. Paljon lukemaani materiaalia olen jättänyt lähdeluettelosta pois, koska ne eivät ole tuoneet työlleni mitään lisäarvoa eivätkä uusia näkökantoja työhöni. Mielienkiintoista oli myös huomata, että suomalaiset teokset olivat kattavampia tästä aiheesta kuin ulkomaalaiset. Niitäkin siis olen paljon lukenut, mutten ole tuonut työhöni, koska olen saanut laadukkaampia lähteitä omasta maastani. Kaikki lähteeni ovat ensisijaisia lähteitä.

Lähteet

Painetut

Juholin E. 2013. *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Portus, Mifin kirjasarja ammattilaisille. Helsinki.

Juholin M. 1999. *Sisäinen viestintä*. Infoviestintä.

Kuusela S. 2013. *Esimiehen vuorovaikutustaidot*. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Pahkinen E. 2012. *Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi*. Julpu. Jyväskylä.

Roivas M. & Karjalainen A. L. 2013. *Sosiaali- ja terveysalan viestintä*. Edita. Helsinki.

Ronkainen S, Pehkonen L, Lindblom-Ylänne S & Paavilainen E. 2011. *Tutkimuksen voimasanat*. WSOYpro Oy. Helsinki.

Torkkola S. & Heikkinen H. & Tiainen S. 2002. *Potilasohjeet ymmärrettäviksi*. Opas potilasohjeiden tekijöille. Tammikustannus. Tampere.

Åberg L. 1989. *Viestintä - tuloksen tekijä*. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Åberg L. 1993. *Riemua Johtamiseen! Esimiehen viestintäopas*. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki.

Åberg L. 1997. *Viestinnän strategiat*. WSOY. Juva.

Åberg L. 2000. *Viestinnän johtaminen*. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Åberg L. 2006. *Johtamisviestintää*. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Sähköiset

Helsingin kaupunki. 2019. *Helsingin Henki*. <https://www.hel.fi/kanslia/fi/julkaisut-ja-kuulutukset/julkaisut/helsingin-henki> Viitattu 6.3.2019

Helsingin kaupunki. *Verkkoasiointi*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/Verkkoasiointi/Tunnistautuminen/> Viitattu 2.3.2019

Joensuu S. 2006. *Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma*. Väitöskirja, Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13435/9513926540.pdf?sequence=1> Viitattu 18.4.2019

Lintilä L. 2002. *Organisaation sisäisen tietoverkon hyödyntäminen tiedonhankintaan ja viestintään*. Akateeminen väitöskirja, Tampere. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67167/951-44-5247-X.pdf?sequence=1> Viitattu 21.4.2019

Pysyväisohje, PYSY 017. 2013. Tutkimuslupien myöntäminen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksissa. 24.6.2013. Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/static/opev/virasto/lomakkeet/tutkimuslupahakemus.pdf> Viitattu 3.9.2018

Talouselämä. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. <https://www.talouselama.fi/uutiset/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat/032fc490-50c4-30a6-b321-13de56d3057e> Viitattu 1.3.2019

Julkaisemattomat

Haastattelut 1-4, Helsingissä 5.11.2018

Haastattelut 5-6, Helsingissä 6.11.2018

Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2018-007984, annettu 28.9.2018

Taulukot

Taulukko 1 Åbergin pizza	8
--------------------------------	---

Liitteet

Liite 1: Toimintamalli	30
Liite 2: Työelämän edustajan palaute	32

TOIMINTAMALLI SISÄISEEN VIESTINTÄÄN SINUN JA POTILAASI PARHAAKSI

Henkilökunnan välinen sisäinen viestintä

Ota puheeksi

- Oli asiaksi tai ongelmaksi minkäläinen tahansa, ota se puheeksi. Ilman puheeksi ottoa asiat eivät etene.

Keskustele

- Voit keskustella sen henkilön kanssa, joka tietää asiasta tai voi auttaa Sinua ongelmassasi.
- Keskustelu voidaan käydä kahden kesken, tiimissä, osastokokouksessa tai työnohjauksessa.
- Keskustelu on parasta käydä kasvoistusten. Voit käyttää myös muita välineitä keskusteluun.
- Keskustelussa tehdään aina päätös. Se voi olla väliaikainen tai lopullinen, sitä voidaan tarkastella tietyn ajanjakson aikana tai jälkeen.

Sähköposti

- Sähköposti on luettava vähintään kerran jokaisessa työvuorossa.
- Vastaa sähköposteihin heti luettuasi ne, ettei vastaaminen unohdu.
- Sähköposti vastaa vanhan ajan kirjettä, muista siis hyvä kirjoittamisasu.

Sähköinen kalenteri

- Käytä kalenteria, kuten ohjeistettu on.
- Muista potilaan yksityisyyden suoja.

Osastokokoukset

- Osallistu, keskustele, ota puheeksi
- Ennalta määrättyinä ajankohtina, esimerkiksi kerran viikossa.
- Kokouksen vetäjänä toimii osastonhoitaja, ellei muusta ole sovittu erikseen.
- Osastokokouspöytäkirjat tallennetaan Y-asemalle.

Kehityskeskustelut

- Osastonhoitaja käy määräajoin kehityskeskustelut jokaisen työntekijän kanssa.
- Käydään läpi työntekijän tämänhetkinen tilanne ja tehdään tulevaisuuden suunnitelmia.

TOIMINTAMALLI SISÄISEEN VIESTINTÄÄN SINUN JA POTILAASI PARHAAKSI

Sähköiset pikaviestintäkanavat

- Skype on ilmainen, työnantajan tarjoama viestintäväline, jonka kautta voidaan pitää esimerkiksi yhteispalavereita yhteistyökumppaneiden kanssa.
- WhatsApp ja Messenger ovat epävirallisia, henkilökunnan omia viestintäkanavia, joita työnantaja ei voi pakottaa käyttämään.

Perinteiset viestintäkanavat

- Infovihko on tarkoitettu henkilökunnan väliseen viestittelyyn. Kaikkien käytettävissä.
- Ilmoitustaulu on tarkoitettu tärkeille viesteille

Potilaiden asioista viestiminen

Kirjaa huolellisesti

- Hoitosuunnitelma potilastietojärjestelmään.
- Muista kirjata suunnitelmien muutokset huolellisesti potilastietojärjestelmään.
- Muista ajantasaisuus ja informatiivisuus.
- Kirjaaminen potilastietojärjestelmään on sekä Sinun että potilaan parhaaksi.
- Vuoronvaihtoraportin tukena.

Lääkäriasia-raportti

- Raportin vetäjänä muista informoida myös ne, jotka eivät päässeet paikalle.
- Käytä potilastietojärjestelmää raportoinnin apuna, ettei mikään asia unohdu.

Vuoronvaihtoraportti

- Jokaisessa vuorovaihdossa tapahtuva suullinen raportointi edellisestä vuorosta, vireillä olevista asioista tai kesken jääneistä tehtävistä.
- Voidaan täydentää hiljaisella raportilla itsenäisesti.

Pikaraportit

- Jos Sinulla on koko osastoa koskeva, tärkeä tiedote potilaista tai heidän turvallisuudestaan, kutsu välittömästi pikaraportti / -kokous koolle.
- Kutsu koolle heidät, joita tiedote koskee.

Liite 2: Työelämän edustajan palaute

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjositte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yrityksenne/organisaatioonne. Työelämän kehittäminen on tärkeä osa opinnäytetöidemme arvioinnissa. Pyydämmekin näkemystänne.

Yrityksen/organisaation nimi	Helsingin kaupununki
Työelämän edustajan/Arvioijan nimi ja tehtävänimike	Maria, osastonhoitaja
Opinnäytetyön ohjaaja yrityksessä/organisaatiossa	
Opinnäytetyön tekijä/t	Johanna Sandberg
Miten yrityksenne/organisaationne hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	
Tulokset käydään osastokokouksessa läpi ja otetaan käyttöön työyhteisössä Toimintamalli sisäiseen viestintään.	
Mitä uutta ja/tai odottamatonta tuli esille opinnäytetyöprosessin aikana tai tuloksissa? Oletetun tiedon näkeminen opinnäytetyön muodossa helpottaa huomattavasti viestinnästä puhumista työyhteisössä. Sinänsä uusia asioita ei tullut esiin.	
Miten kuvailisitte yhteistyötä opinnäytetyöntekijän/ -tekijöiden kanssa?	
Yhteistyö on ollut välitöntä, rentoa, luotettavaa, asiallista ja asiantuntevaa.	

Haluaisitteko jatkossakin tarjota opiskelijoillemme opinnäytetyön aiheita tai harjoittelu- paikkoja? Miten haluaisitte kehittää yrityksenne/organisaationne ja Laurea-ammattikorkeakoulun yh- teistyötä?

Paikka ja päivämäärä	Helsinki 27.3.2019
Työelämän edustajan/arvioijan allekirjoitus	
Nimenselvennys	Maria
Voitte palauttaa lomakkeen myös ilman allekirjoitusta sähköpostilla joko suoraan koulun ohjaajalle tai opinnäytetyöntekijälle, joka välittää viestin ohjaajalleen siten, että viestiketjusta näkyy allekirjoittajan sähköpostiosoite.	