



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen julkaisun rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutuksestaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original publication. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Lahtinen, M., Korpi, H., & Holappa-Girginkaya, J. (2024). ICT-muutosviestinnän kehittäminen terveydenhuollon organisaatiossa. *Oamk Journal*, 9. Oulun ammattikorkeakoulu.

<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe202401173092>

METATIEDOT

Tyyppi: Blogi

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 9/2024

Julkaisuvuosi: 2024

Tekijätiedot: Lahtinen Merja, Korpi Hilikka, Holappa-Girginkaya Jaana

Oikeudet: [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe202401173092>

Tiivistelmä: ICT-muutosviestinnässä on haasteita. Tiedotteet tulevat yksiköihin liian suppealla jakelulla, niissä käytetty kieli voi olla liian teknistä, tai tiedotteet tulevat liian myöhään. Viestinnästä huolimatta lukija voi ymmärtää viestin eri tavalla kuin se oli tarkoitettu. Tehokkaita viestintävälineitä ovat muun muassa intranet ja sähköposti. Viestintäsuunnitelma on hyvä työväline, kun ICT-muutoksesta viestitään. Merja Lahtisen YAMK-opinnäytetyössä ”ICT-muutoksenhallinnan kehittäminen terveydenhuollon organisaatiossa” tehtiin ICT-muutosviestintäsuunnitelma muutoskoordinaattorin suunnittelutyön avuksi. Blogiteksti perustuu kyseiseen opinnäytetyöhön.

ICT-muutosviestinnän kehittäminen terveydenhuollon organisaatiossa

22.1.2024 - Lahtinen Merja, Korpi Hilikka, Holappa-Girginkaya Jaana

ICT-muutosviestinnässä on haasteita terveydenhuollon organisaatiossa. Joskus ICT-muutoksien tiedotteet tulevat liian suppealla jakelulla hoitoyksiköihin, jolloin tiedotteet eivät saavuta kaikkia tarvittavia henkilöitä. Tiedotteissa käytetty kieli saattaa olla liian teknistä, jolloin itse sisältö jää lukijalle epäselväksi. ICT-muutoksessa viestintäsuunnitelma on tärkeä työkalu. Siinä käydään läpi mitä, kenelle, milloin ja millä työkaluilla muutoksesta viestitään.



Hyvä viestintäsuunnitelma osoittaa kokonaisuuden (kuva: geralt/pixabay.com).

Sosiaali- ja terveystalvueluissa kehittämisessä on otettava huomioon alan potilasturvallisuus ja laatutavoitteet. Palvelutuotanto ei saa keskeytyä hetkeksikään, eikä sen laadussa saa tapahtua muutosten vuoksi poikkeamia, koska palveluiden asiakkaat ovat erityisiä. Muutokset terveydenhuollossa vaihtelevat sisällöltään ja laajuudeltaan. Ne voivat olla yksittäistä työntekijää koskevista päivittäisen toiminnan muutoksia ja kehittämistä, tai ne voivat olla laajoja alueellisesti koko Suomea tai kansainvälistä aluetta koskevia rakenteellisia muutoksia. [1] Tämä kirjoitus pohjautuu Merja Lahtisen opinnäytetyöhön (YAMK), joka on tehty kirjallisuushakua ja lomakehaastattelua käyttäen.

Uusien sähköisten terveystalvuelujen käyttöönotto edellyttää uusia ja innovatiivisia työprosesseja. Sekä työntekijöiden että johtajien on oltava tietoisia siitä, että heidän työnsä

muuttuu perusteellisesti rutiinityöstä työhön, johon liittyy oppimista, taitojen kehittämistä ja jatkuvia muutoksia työkäytännöissä. [2]

Muutosviestinnän roolit ja haasteet

Työyhteisöviestinnässä toimijoina ovat johto, lähiesihenkilöt, viestinnän asiantuntijat ja työyhteisön jäsenet. Lähiesihenkilö on omalle yksikölleen tärkein tiedonlähde, koska hän on oman yksikkönsä ja muun organisaation välinen linkki. Johto määrittää viestinnän strategiset tavoitteet ja viestintään käytettävät resurssit sekä seuraa viestinnän tuloksia. [3] [4]

Aktiivisesta viestinnästä huolimatta ei ole mahdotonta, että vastaanottaja ymmärtää viestin eri tavalla, kuin mitä viestijä on tarkoittanut. Viesti voi vääristyä matkalla joskus tahattomasti, tai se ei tavoita oikeaa vastaanottajaa. Teknisimmissä ympäristöissä joskus saatetaan olettaa, että käytetty ammattitermistö aukeaa kaikille. [5]

Esihenkilö tai vastuuhenkilö jakaa yleisimmin yksiköissä tietoa muutoksesta eteenpäin. Haasteina koettiin liian tekninen kieli. Myös viestintäkanavien ajantasaisuudessa koettiin olevan haasteita. Tiedonkulku on ollut vaikeaa, koska sähköpostit eivät aina kohtaa oikeita henkilöitä. Haasteena koettiin myös se, että tiedotteet tulevat liian myöhään. [3] [4] [6]

Muutosviestinnän työkalut

Työyhteisön työtehtävät vaikuttavat myös viestintäkanavan valintaan.

Työyhteisöviestinnän kanavat ja areenat voidaan jakaa välittömiin ja välillisiin sen mukaan käytetäänkö viestintään välineitä. Välittömiä viestintäkanavia ovat palaverit, neuvottelut, kokoukset ja tiedotustilaisuudet. Välillisiä viestintävälineitä ovat mobiiliviestintä, sähköposti, intranet, sosiaalinen media, tiedotteet, pikaviestimet, verkkokokoukset ja -palaverit, webinaarit sekä video- ja verkkoneuvottelut. [4]

Sähköposti on suosittu, mutta sen käytön nopea kasvaminen aiheuttaa joissakin ärtymystä ja ylikuormitusta. Modernit digitaaliset työympäristöt tarjoavat monipuolisia kanavia tehokkaaseen sisäiseen viestintään, kuten esimerkiksi ryhmätyötilat. [3] [7] [8]

Lomakehaastattelussa tehokkaimmiksi viestintävälineiksi koettiin intranet, sähköposti, pop-up-ikkuna ja Teams-sovellus. [6]

Muutoksen viestintäsuunnitelmasta ja mallitiedotteesta apua muutosviestintään

Hyvä viestintäsuunnitelma osoittaa kokonaisuuden sekä luo luottamusta viestintään, ja sitä päivitetään tarvittaessa. Se tekee viestinnän näkyväksi myös heille, jotka eivät työskentele sen parissa päivittäin. Viestintäsuunnitelmassa käydään läpi, mitä viestinnällä tavoitellaan, kenelle viestitään (ensisijaiset ja toissijaiset kohderyhmät), mitä viestitään, milloin viestitään, miten viestitään (kanavat, verkostot, mediat, tapahtumat, äänensävy), kuka viestii (asiantuntijoiden rooli, viestinnän rooli) sekä mitä viestintä maksaa (budjetti ja mittarit suhteessa tavoitteisiin). [9]

Lomakehaastattelun ja kirjallisuushaun perusteella tehtiin ICT-muutoksenhallintaan viestintäsuunnitelma, jossa on kerrottu esimerkkien avulla, miten otsikkotasolta lähtien kirjattaisiin yhteneväisesti muun muassa ajankohdat. Viestintäsuunnitelma opastaa myös huomioimaan muutoksen taustatiedot, kuten miksi muutos tehdään ja miten muutos vaikuttaa työskentelyyn. Siinä ohjataan myös huomioimaan kohderyhmä, esimerkiksi ammattiryhmä. Viestintäsuunnitelmassa ohjeistetaan ottamaan huomioon muutoksen aikaiset ja muutoksen jälkeen tulleet häiriötilanteet. Suunnitelmassa annetaan ohjeet, miten silloin toimitaan ja mihin käyttäjä on yhteydessä.

Viestintäsuunnitelman lisäksi tehtiin mallitiedotepohja, jossa huomioitiin lomakehaastattelun vastaukset. Tiedotteen toivottiin olevan lyhyt ja ytimekäs. Sisällöksi toivottiin tarkkaa ajankohtaa, käyttökieltoa, varautumisohteja, vaikutusalueita, kohderyhmää ja sitä, mihin muutos vaikuttaa. Lisäksi toivottiin tietoa siitä, mihin voi olla yhteydessä, jos on lisäkysymyksiä muutoksesta tai jos muutoksen jälkeen tulee ongelmatilanteita. Muutoksen viestintäsuunnitelma ja mallitiedotepohja helpottavat jatkossa huomioimaan muutoksen aikaista viestintää sekä tiedotusta.

Merja Lahtinen

Opiskelee Oulun ammattikorkeakoulussa Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija (YAMK) -tutkinto-ohjelmassa

Hilkka Korpi

yliopettaja

Hyvinvointi ja kulttuuri
Oulun ammattikorkeakoulu

Jaana Holappa-Girginkaya

lehtori

Hyvinvointi ja kulttuuri

Oulun ammattikorkeakoulu

Blogiteksti perustuu opinnäytetyöhön:

Lahtinen, M. (2023). *ICT-muutoksenhallinnan viestinnän kehittäminen julkisen terveydenhuollon organisaatiossa. Tutkimuksellinen kehittämistyö*. [YAMK-opinnäytetyö, Oulun ammattikorkeakoulu, Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijan tutkinto-ohjelma (YAMK)]. Theseus.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023120434114>

Lähteet

[1] Kallankari, S. (2019). *Muutoksen johtaminen arjessa*. Duodecim Oy.

[2] Gjellebæk, C., Svensson, A., Bjørkquist, C., Fladeby, N., & Grundén, K. (2020). Management challenges for future digitalization of healthcare services. *Futures*, 124, 102636. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2020.102636>

[3] Hole, A., Bell, N., Burt, K., Cohen, A., & Dunne, M. (2020). Identifying Best Practice for Communication of Evidence-Based Practice Changes to Frontline Nurses at a Large Complex Health Organization. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 17(3), 246–248. <https://doi.org/10.1111/wvn.12421>

[4] Kortetjärvi-Nurmi, S., & Murtola, K. (2015). *Areena – Yritysviestinnän käsikirja*. Edita.

[5] Mäntyneva, M. (2016). *Hallittu Projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen*. Kauppakamari.

[6] Lahtinen, M. (2023). *ICT-muutoksenhallinnan viestinnän kehittäminen julkisen terveydenhuollon organisaatiossa. Tutkimuksellinen kehittämistyö*. [YAMK-opinnäytetyö, Oulun ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023120434114>

[7] Juholin, E. (2017). *Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja*. Hansaprint.

[8] Korhonen, H., & Bergman, T. (2019). *Johtaja muutoksen ytimessä. Käsikirja uudistumismatkalle*. Alma Talent Oy.

[9] Marjamäki, P. L., & Vuorio, J. (2021). *Viestinnän johtaminen: strategiasta tuloksiin*. Alma Talent.