

VAASAN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Maarit Lidman

”Pienetkin itselle selvät asiat ovat jollekin toiselle tärkeitä.”

Viestijäroolin muodostuminen sairaalaorganisaation
ammattiryhmien sisäisessä viestinnässä

Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma

Vaasa 2015

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| KUVIOT | 3 |
| TAULUKOT | 3 |
| TIIVISTELMÄ | 5 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 1.1 Tavoite | 8 |
| 1.2 Aineisto | 10 |
| 1.3 Menetelmä | 11 |
| 2 ORGANISAATION SISÄISEN VIESTINNÄN RAKENTUMINEN | 13 |
| 2.1 Viestien siirrosta merkitysten tulkintaan – eri aikakausien näkemyksiä viestinnästä | 14 |
| 2.2 Viestintä organisaation ytimenä | 15 |
| 2.2.1 Viestintäprosessin tavoitavuus | 17 |
| 2.2.2 Vuorovaikutus organisaation viestinnässä | 18 |
| 2.3 Viestinnän yhteisöllisyys | 19 |
| 2.3.1 Organisaation viestintään vaikuttavia tekijöitä | 20 |
| 2.3.2 Organisaation sisäinen viestinnän kanavien käyttäminen | 21 |
| 2.4 Viestintä sairaalaorganisaatiossa | 22 |
| 2.4.1 Vaasan keskussairaalan viestinnän erityispiirteet | 23 |
| 2.4.2 Vaasan sairaanhoitopiirin viestintästrategia | 24 |
| 2.5 Toimintaympäristön kaksikielisyys viestinnän haasteena | 25 |
| 3 YKSILÖ VIESTII ORGANISAATIOSSA | 27 |
| 3.1 Organisaatiokulttuurin ominaispiirteet | 27 |
| 3.2 Viestivä yksilö | 29 |
| 3.2.1 Yksilön taustatekijöiden vaikutus viestintätilanteeseen | 30 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.2 Viestinnän motivaatio | 31 |
| 3.2.3 Minuuden käsitteet | 32 |
| 3.2.4 Viestijäkuva | 33 |
| 3.3 Organisaatiosta kulttuuriin ja motivoituneeseen minäkuvaan | 35 |
| | |
| 4 VIESTIJÄROOLIEN MUODOSTUMINEN | 37 |
| 4.1 Vastaajien taustatiedot | 37 |
| 4.2 Vastaajien työkokemus ja työyksiköt | 39 |
| 4.3 Viestijöiden taidot ja toiminta | 41 |
| 4.3.1 Vastaajien kielitaito | 41 |
| 4.3.2 Eniten käytetyt sisäisen viestinnän kanavat | 44 |
| 4.3.3 Sähköisten sovellusten ja sisäisten viestintäkanavien käyttäminen | 46 |
| 4.4 Kokemukset | 51 |
| 4.4.1 Aktiivista vuorovaikutusta | 52 |
| 4.4.2 Tiedonhankinnan hankaluudet | 62 |
| 4.5 Viestinnän mahdollisuudet | 64 |
| 4.5.1 Työntekijöiden kokemukset omasta kehittämisestään viestijöinä | 70 |
| 4.5.2 Viestinnän merkitys työtehtävissä | 73 |
| 4.6 Vaasan keskussairaalan eri ammattiryhmien viestijäroolit | 79 |
| 4.6.1. Lääkärit | 79 |
| 4.6.2. Hoitohenkilöstö | 82 |
| 4.6.3 Tutkimushenkilöstö | 84 |
| 4.6.4 Hallintohenkilöstö | 86 |
| 4.6.5 Huoltohenkilöstö | 88 |
| 4.7 Yhteenveto viestijärooleista | 90 |
| | |
| 5 PÄÄTÄNTÖ | 93 |
| | |
| LÄHTEET | 98 |
| Liite 1. Tutkimuslupa | 102 |
| Liite 2. Kyselyn saate suomeksi | 104 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| Liite 3. Kyselyn saate ruotsiksi | 105 |
| Liite 4. Kyselylomake suomeksi | 106 |
| Liite 5. Kyselylomake ruotsiksi | 112 |

KUVIOT

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Yksilön viestijäroolin osa-alueet | 12 |
| Kuvio 2. Yksilön viestintätilanteeseen vaikuttavat taustatekijät Wiion (1994: 69) mukaan | 31 |
| Kuvio 3. Tutkielman käsitteiden suhteet viestijäroolin ympärillä | 35 |
| Kuvio 4. Kyselyyn vastanneet henkilöt ammattiryhmittäin henkilöstön kokonaismäärään verrattuna | 38 |
| Kuvio 5. Vastaajien työyksiköt | 40 |
| Kuvio 6. Aktiivisuus ja kokemus | 51 |
| Kuvio 7. Suullinen ja kirjallinen viestintä sekä viestintäkanavien muutokset | 56 |
| Kuvio 8. Tekstien kirjoittaminen ja sosiaalisen median käyttö | 58 |
| Kuvio 9. Työyksiköiden, esimiesten ja alaisten välisen viestinnän kehittäminen | 60 |
| Kuvio 10. Tyytyväisyys tiedonsaantiin | 61 |
| Kuvio 11. Työntekijöiden kehittymistoiveet | 71 |
| Kuvio 12. Lääkäreiden ja hoitohenkilöstön viestijäroolien ominaisuuksia | 91 |
| Kuvio 13. Tutkimus-, hallinto- ja huoltohenkilöstön viestijäroolien ominaisuuksia | 92 |

TAULUKOT

| | |
|---|----|
| Taulukko 1. Vastaajien työkokemus vuosina eri ammattiryhmissä | 39 |
| Taulukko 2. Eri ammattiryhmien työntekijöiden kielitaito | 42 |
| Taulukko 3. Eri ammattiryhmien tärkeimmät sisäiset viestintäkanavat | 45 |
| Taulukko 4. Viestintäkanavien käytön osaaminen, lääkärit | 47 |
| Taulukko 5. Viestintäkanavien käytön osaaminen, hoitohenkilöstö | 48 |
| Taulukko 6. Viestintäkanavien käytön osaaminen, tutkimushenkilöstö | 49 |
| Taulukko 7. Viestintäkanavien käytön osaaminen, hallintohenkilöstö | 50 |
| Taulukko 8. Viestintäkanavien käytön osaaminen, huoltohenkilöstö | 51 |
| Taulukko 9. Eri ammattiryhmien merkittävimmät tiedonhankinnan hankaluudet | 60 |

| | |
|--|----|
| Taulukko 10. Lääkäreiden kokemukset omista mahdollisuuksistaan | 65 |
| Taulukko 11. Hoitohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan | 66 |
| Taulukko 12. Tutkimushenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan | 67 |
| Taulukko 13. Hallintohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan | 68 |
| Taulukko 14. Huoltohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan | 69 |

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:** Maarit Lidman**Pro gradu -tutkielma:** ”Pienetkin itselle selvät asiat ovat jollekin toiselle tärkeitä.”
Viestijäroolin muodostuminen sairaalaorganisaation
ammattiryhmien sisäisessä viestinnässä**Tutkinto:** Filosofian maisteri**Koulutusohjelma:** Viestinnän monialainen maisteriohjelma**Suuntautumisvaihtoehto:** Organisaatioiden viestintä**Valmistumisvuosi:** 2015**Työn ohjaaja:** Merja Koskela

TIIVISTELMÄ:

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää, millaisena sairaalan työntekijät kokevat oman viestijäroolinsa ja millä tavoilla eri ammattiryhmien viestijäroolit eroavat toisistaan. Sairaala on elävä organisaatio, jossa eri ammattiryhmien työntekijät viestivät toisilleen jatkuvassa vuorovaikutuksessa kasvotusten tai eri viestintäkanavien välityksellä. Tässä tutkielmassa tarkastellaan eri ammattiryhmien työntekijöiden viestinnän taitoja ja toimintaa, kokemuksia sekä mahdollisuuksia, joiden nähdään muodostavan jokaiselle ammattiryhmälle omanlaisen viestijäroolin. Viestijärooli tarkoittaa näiden ominaisuuksien kokonaisuutta, joka määrittää jokaiselle ammattiryhmälle tyypillistä tapaa viestiä. Ammattiryhmien viestijäroolien tunnistamisen avulla organisaation sisäistä viestintää voidaan kehittää työntekijöitä paremmin palvelevaksi kokonaisuudeksi.

Tutkielman aineisto kerättiin Vaasan keskussairaalan henkilökunnalta sähköisen kyselyn avulla keväällä 2014. Kyselyn vastaukset analysoitiin tilastollisesti ja laadullisen sisälönanalyysin avulla. Tutkielman teoreettisessa osassa tarkastellaan organisaation viestinnän ominaispiirteitä, organisaation sisäistä viestintää ja organisaatiokulttuuria. Organisaatiokulttuuri luo yksilön viestinnälle mahdollisuudet ja rajat, joita tarkastellaan yhdessä yksilön viestintään vaikuttavien tekijöiden kanssa.

Tutkielman tulosten mukaan eri ammattiryhmien viestijärooleissa ei ilmene suuria eroavaisuuksia. Vastaajat viestivät mielellään sähköisesti eri viestintäkanavien avulla. Jokainen ammattiryhmä arvostaa hyviä viestintätaitoja, mutta niihin liittyen toivotaan myös koulutusta ja mahdollisuuksia oppia lisää. Sähköiset sisäisen viestinnän kanavat tavoittavat hyvin työntekijät, jotka työskentelevät päivittäin tietokoneiden äärellä. Potilastyössä on usein kiire, jolloin ajanpuute haittaa työntekijöiden tiedonsaantia ja -hankintaa. Eri ammattiryhmien työnkuvaa haluttaisiin selkiyttää, jolloin aikaa voisi jäädä enemmän esimerkiksi tiedonhankintaan jatkuvasti kehittyvässä organisaatiossa.

AVAINSANAT: minäkuva, organisaatioviestintä, organisaatiokulttuuri, sisäinen viestintä, viestijärooli

1 JOHDANTO

Sairaalaympäristö vilisee elämää ympäri vuorokauden. Potilaita tulee hoidettavaksi jatkuvasti, samaan aikaan kun toiset pääsevät kotiin tai siirtyvät muualle jatkohoitoon. Potilaiden hoitaminen on sairaalassa työskentelevien tehtävä, johon tarvitaan osaavaa ammattitaitoa ja hyviä viestintätaitoja. Eri ammattiryhmiä edustavat työntekijät viestivät niin suullisesti kuin kirjallisestikin potilaille, työkavereille ja muille sidosryhmille.

Sairaalaorganisaatiossa on tärkeää, että viestintää tarkastellaan erilaisten viestijöiden näkökulmasta. Organisaatiosta sisäpuolella työntekijöille jaettava tieto tavoittaa vastaanottajat erilaisten viestintäkanavien avulla, heille sopivana ajankohtana. Työntekijöiden täytyy myös itse hankkia tietoa samojen viestintäkanavien avulla. Yksilöviestinnässä jokaisen työntekijän taidot, tarpeet ja kokemukset vaikuttavat erilaisten viestintätilanteiden onnistumiseen sekä tiedonkulkuun. Yksilöt muodostavat ammattiryhmiä ja luovat omalla toiminnallaan eri ryhmille ominaiset tavat viestiä. Sairaalassa viestintä on jatkuvaa ja moniulotteista muun muassa eri ammattiryhmien välillä. Organisaation sisäisen viestinnän kautta tavoitetaan eri ammattiryhmien työntekijöitä, joista jokainen käyttää omaan työhönsä parhaiten sopivia viestinnän keinoja ja kanavia. Viestijärooli kuvaa eri ammattiryhmien jäsenten käsityksiä omista jokapäiväisistä viestintätoiminnoista. Viestijärooli on ammattiryhmän jäsenten toiminnan, taitojen, kokemusten ja mahdollisuuksien kokonaisuus. Tämän tutkielman näkökulma on ammattiryhmien työntekijöiden sisäisen viestinnän rooleissa, jotka erottuvat kyselytutkimuksen avulla saatavista vastauksista. Sairaalan sisäinen viestintä ulottuu jokaiseen työntekijään, eikä se tarkoita pelkästään johdolta työntekijöille tapahtuvaa asioista tiedottamista organisaation sisällä.

Kiinnostuin tutkimaan sairaalassa työskentelevien henkilöiden viestijärooleja, koska työssäni sairaanhoitajana kohtaan päivittäin erilaisia viestintätilanteita. Varsinkin isossa työyksikössä ilmenee ajoittain työntekijöiden tyytymättömyyttä yhteisistä asioista viestimiseen eri ammattiryhmien välillä. Yksilön omien kykyjen tunnistaminen ja olemassa olevien taitojen hyödyntäminen ovat onnistuneiden viestintätilanteiden perusta. Työntekijöiden käsitykset omasta viestijäroolistaan muuttuvat tilanteiden mukaan, vaikka yksilö

kokeekin usein jatkuvuutta ja samankaltaisuutta omassa toiminnassaan. Organisaatiossa vallitseva viestinnän ilmapiiri ja muuttuvat viestintätilanteet saavat yksilöstä esiin erilaisia piirteitä. (Takala 1998: 101)

1.1 Tavoite

Tutkielman tavoitteena on selvittää, millaisia viestijärooleja sairaalan eri ammattiryhmien työntekijöille muodostuu organisaation sisäisessä viestinnässä ja eroavatko eri ammattiryhmien viestijäroolit toisistaan. Tutkielman näkökulma painottuu organisaation henkilökuntaan, eikä siinä oteta huomioon esimerkiksi eri ammattiryhmien ja potilaiden välistä tai muuta sairaalan ulkopuolelle ulottuvaa viestintää. Tarkastelun kohteena on yksi organisaatio, Vaasan keskussairaala, mutta tutkielman tulokset ovat yleistettävissä myös muihin sairaalaorganisaatioihin niiden samankaltaisen rakenteen vuoksi. Eri ammattiryhmien viestijärooleja kuvaan seuraavien tutkimuskysymysten kautta.

1) Millaisena eri ammattiryhmät kokevat oman viestijäroolinsa?

Sairaalaympäristössä eri ammattiryhmät työskentelevät jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Yhdessä tehtävään moniammatilliseen työhön liittyy olennaisena osana viestintä työkavereiden välillä. Tämän tutkimuskysymyksen avulla selvitän sairaalan työntekijöiden käsityksiä taidoista ja toiminnasta, kokemuksista sekä mahdollisuuksista. Ammattiryhmät on jaoteltu viiteen osaan, joita ovat lääkärit, hoitohenkilöstö, tutkimushenkilöstö, hallintohenkilöstö ja huoltohenkilöstö. Jaottelu on tehty sairaalan oman käytännön perusteella.

2) Mistä sisäisistä viestintäkanavista työntekijät kokevat saavansa parhaiten omaan työhönsä liittyvää tietoa?

Monissa sairaaloissa on käytössä keskenään samankaltaisia sisäisen viestinnän kanavia, joiden kautta työntekijät jakavat, vastaanottavat ja etsivät tietoa. Tämän tutkimuskysymyksen avulla selvitän, mitkä sisäisen viestinnän kanavat tavoittavat eri ammattiryhmien työntekijät parhaiten ja mitkä kanavat ovat eniten käytössä. Tutkimuskysymyksen avulla tarkastellaan Vaasan keskussairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia.

3) Miten työntekijät kokevat oman vastuunsa työpaikkansa sisäisessä viestinnässä ja tiedonhankinnassa?

Sairaalan sisäinen viestintä on jatkuvaa vuorovaikutusta eri tahojen välillä, jolloin jokaisen työntekijän on kaikesta olemassa olevasta tiedosta osattava erotella itselleen tärkeät asiat. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta viestinnästään, tiedonhalustaan, taitojensa hallinnasta ja niiden kehittämisestä. Tiedonhankinta vaatii työntekijöiltä oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta. Tämän tutkimuskysymyksen avulla tarkastelen työntekijöiden omaa aktiivisuutta tiedonhakuun, vaatimuksia työpaikkansa sisäistä viestintää kohtaan ja toiveita omasta kehittymisestään viestijöinä. Työntekijöiden ääni on tärkeä organisaatiolle, koska he ovat osa jokapäiväistä tiedonkulkua niin lähettäjinä kuin vastaanottajinaakin. Omaa toimintaa tarkastelemalla löytyy asioita, joita jokainen voi kehittää. Tiedostamalla omat kehittymistarpeensa työntekijä voi tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan tai etsiä uusia näkökulmia asioihin.

Viestijäroolin tutkiminen sairaalaorganisaatiossa on tärkeää, koska työtyytyväisyyteen kuuluu olennaisena osana myös tyytyväisyys työpaikalla tapahtuvaan viestintään. Yksilön antama työpanos omassa ammattiryhmässään paranee, mikäli hänen kertomansa asiat ja lähettämänsä viestit tavoittavat vastaanottajat nopeasti, toimivien ja helppokäyttöisten viestintäkanavien kautta. Tämän tutkielman tulosten avulla sairaalaorganisaatioiden sisäistä viestintää voidaan kehittää tehokkaammaksi esimerkiksi eri ammattiryhmien tarpeiden perusteella. Organisaatioissa tapahtuva kehitys on jatkuvaa, ja viestinnän täytyy pysyä muutoksissa mukana.

1.2 Aineisto

Tutkielman aineisto on osa laajaa kyselytutkimusta, jonka toteutin sähköisesti Vaasan keskussairaalan henkilökunnalle toukokuussa 2014. Kyselytutkimusta varten anoin tutkimusluvan sairaalan johtavalta ylilääkäriltä (ks. liite 1). Testasin kyselylomakkeen aluksi organisaation viestintäyksikön työntekijöillä ja Vaasan yliopiston pro gradu -tutkielmaryhmän opiskelijoilla. Valmis kyselylomake (ks. liitteet 4 ja 5) lähetettiin sähköpostin ja intranetin välityksellä (ks. liitteet 2 ja 3) koko Vaasan keskussairaalan henkilökunnalle, johon kuuluu yhteensä 2384 työntekijää (Vaasan keskussairaala 2013). Kysely oli sekä suomen- että ruotsinkielinen, ja siihen annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa. Ensimmäisen vastausviikon jälkeen lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta työntekijöiden sähköpostiin ja sairaalan intranettiin.

Kyselylomakkeella on enimmäkseen rajattuja monivalintakysymyksiä, mutta mukana on myös kaksi avointa kysymystä. Tähän tutkielmaan on valittu mukaan osa kyselylomakkeella kerätyistä vastauksista, jotka kuvaavat eri ammattiryhmien viestinnän taitoja, kokenuksia, toimintaa ja mahdollisuuksia. Vastausten taustamuuttujia ovat vastaajien ikä, ammattiryhmä, työpaikka ja työkokemus vuosina. Muihin kysymyksiin saatuja vastauksia käytetään Vaasan keskussairaalan viestintäyksikön toiminnan kehittämiseen, mutta ne eivät ole osa tätä tutkielmaa.

Vaasan keskussairaalassa työskentelee yhteensä 2384 työntekijää. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 534, eli vastausprosentti on noin 22. Yli 60 % kyselyyn vastanneista on joko lääkäreitä tai hoitohenkilöstöä. Vastausprosentti on hyvä, koska on kyse sähköisesti suoritettusta kyselytutkimuksesta. Vastaajat olivat antaneet vastaukset kaikkiin kysymyksiin, ja kyselylomake oli muistettu tallentaa onnistuneesti. Sähköisen kyselyn vastausprosenttiin vaikuttavat esimerkiksi vastaanottajien saavutettavuus, teknisesti toimiva vastaaminen, selkeät ohjeet kyselylomakkeella ja lopuksi tallentamisen onnistuminen (Berndtson & Lounasmaa 2004). Osa sairaalan ammattiryhmistä työskentelee enemmän tietokoneen ääressä, minkä vuoksi sähköinen kysely tavoittaa heidät paremmin. Kyselyn suorittamisajankohtana organisaatiossa tehtiin henkilökunnalle useita muitakin sähköisiä kyselyjä

verkkosivujen ja sähköpostin kautta, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa alentavasti vastausprosenttiin. Vastauksia tuli kuitenkin määrällisesti riittävästi eri alojen ammattilaisilta.

1.3 Menetelmä

Kyselyn tuottama tutkimusaineisto on määrällistä, minkä vuoksi käytän tutkielmassa pääasiassa kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Keräsin kyselyn avulla aineistoa rajatulla tavalla tietyltä kohderyhmältä. Rajatut monivalintakysymykset muodostin siten, että jokaisella vastaajalla oli valittavissa samat vastausvaihtoehdot (ks. Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 195). Avointen kysymysten vastausten analysoinnissa käytän apuna laadullista sisällönanalyysia. Laadullisen sisällönanalyysin avulla löydän vastauksista muun muassa asioita, joissa Vaasan keskussairaalan työntekijät haluaisivat itse kehittyä työyhteisön sisäisessä viestinnässä.

Aineiston analyysissa keskityn eri ammattiryhmien vastauksiin, joiden perusteella yksilöin ammattiryhmittäin muodostuvia viestijärooleja ja niiden piirteitä. Analyysin tukena käytän taustamuuttujien ristiintaulukointia. Analyysissa tarkastelen kyselytutkimuksen vastausten prosentiosuuksia ja sanallisia vastauksia, vertailen vastauksia keskenään ja muodostan niiden perusteella johtopäätöksiä. Anttilan (1998) mukaan laadullisen sisällönanalyysin lähtökohtana on oletus, jonka mukaan todellisuus tavoitetaan vastaajien kokemuksen kautta. Vastauksista muodostuva luokittelurunko sisältää aineiston kaikki sisältöluokat, joista etsitään pienempiä luokiteltavissa olevia tekijöitä. Luokittelurungon lähtökohtana voidaan pitää esimerkiksi tutkijan omaa ymmärrystä aineistosta.

Sähköisen kyselyn toteuttamisessa käytin verkkolomaketta, joka mahdollisti aineiston keräämisen nopeasti ja vastaajien kannalta helposti. Vaasan keskussairaалassa on käytössä Webropol-sovellus, joka mahdollisti sähköiseen kyselyyn vastaamisen anonyymisti. Kyselylomakkeen suunnittelussa on tärkeää huomioida jokaisen kysymyksen laajuus ja vastausvaihtoehtojen tarkkuus. Vastauksia ei voi tarkentaa enää jälkikäteen, joten kaikki olennaiset asiat täytyy kysyä yhdellä kerralla. Kyselylomakkeen suunnittelussa pyrin

mahdollisimman yksiselitteiseen muotoon, jolloin jokainen vastaaja voi valita omaa vastaustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon (Valli 2010: 236).

Kyselyn avulla hankittujen taustatietojen avulla selvitän vastaajien viestijäroolien lähtökohtia. Kuviossa 1 on esillä viestijäroolin eri osa-alueet, joihin liittyviä vastauksia analysoin tutkimusaineistosta.



Kuvio 1. Yksilön viestijäroolin osa-alueet

Tässä tutkielmassa yksilön ja samalla myös ammattiryhmän viestijäroolit rakentuvat eri osa-alueista: kokemuksista, taidoista ja toiminnasta sekä mahdollisuuksista. Osa-alueet muodostin aiheen aikaisempien tutkimusten, alan kirjallisuuden ja oman reflektoinnin perusteella. Näiden osa-alueiden perusteella tein vastaajille kysymykset, joihin saatujen vastausten perusteella analysoin kullekin ammattiryhmälle muodostuvia viestijärooleja.

2 ORGANISAATION SISÄISEN VIESTINNÄN RAKENTUMINEN

Tässä luvussa tarkastelen organisaatioviestinnän ominaispiirteitä ja sairaalaympäristössä sisäisen viestinnän näkökulmasta. Tutkielman tulokset vastaavat työelämän käytännön viestintätarpeisiin, minkä vuoksi teoreettinen osuus etenee organisaatioviestinnästä kohti organisaatiokulttuuria ja viestivää yksilöä.

Organisaatiolla tarkoitetaan suunnitellusti muodostunutta järjestelmää ja ihmisryhmää, jonka tehtävänä on toteuttaa yhteisiksi asetetut tavoitteet (Harisalo 2008: 17). Organisaatio voi olla esimerkiksi yritys, valtio, kunta tai muu harkittu yhteisö, jolla on tarvetta kommunikoida tai jakaa asioita itsensä ulkopuolelle (Juholin 2009a: 18–19). Puron (2002: 110) mukaan organisaatio koostuu yksilöistä, yksiköistä, osa-alueista ja yhteisistä asioista, joiden lähestymiseen tarvitaan yhteiset viestintäkanavat sekä toimintatavat. Åbergin (2006: 50) mukaan organisaation määrittelevät yhteiset tekijät, joista työyhteisön voi tunnistaa. Organisaatiossa on töissä joukko ihmisiä, joilla on mielessään jonkinlainen käsitys työn yhteisestä päämäärästä. Organisaation johtohenkilöstö säätelee resursseja, jolloin toiminnalla pyritään saavuttamaan tietyt tavoitteet jokaisessa työyksikössä.

Juholinin (2007: 88–89) mukaan organisaation jäsenet eivät edellä mainitusta huolimatta ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa nähden. Asiantuntijatehtävissä toimiminen saa aikaan vastuullisia rooleja samalla tavalla kuin organisaatiossa työskentelevän henkilön ammatillinen asema. Yksilöille asetetaan usein vaatimuksia, joiden perusteella heidän oletetaan pystyvän arvioimaan tulevaa tietoa ja tekemään päätöksiä asioiden edelleen jakamisesta. Viestintä on tärkeä osa organisaatiossa tapahtuvia jatkuvia muutoksia, koska sen avulla asiat liikkuvat eteenpäin.

Sairaala on organisaationa jakautunut useisiin eri työyksiköihin, joita ovat esimerkiksi poliklinikat, vuodeosastot ja toimenpideyksiköt. Sairaalassa tapahtuu monenlaista viestintää niin työntekijöiden kuin potilaidenkin välillä. Ihmisten välinen vuorovaikutus on sairaalaympäristössä olennainen osa organisaation toimintaa. Työyhteisön vuorovaikutukseen kuuluvat muun muassa tiedon jakaminen ja vastaanottaminen, ihmisten väliset

sosiaaliset suhteet sekä oppiminen. Nykypäivänä esimerkiksi organisaatiossa tapahtuvien uudistusten käyttöönotto edellyttää työntekijöiltä toimivaa viestintää. Organisaation viestinnästä vastaavien henkilöiden tehtävä on tunnistaa ja huomioida mahdolliset ympäristössä tapahtuvat muutokset sekä kertoa niistä työyhteisön muille jäsenille (Aula 2000: 42).

2.1 Viestien siirrosta merkitysten tulkintaan – eri aikakausien näkemyksiä viestinnästä

Eri aikakausien näkemykset viestinnästä ja sen vaikutuksista ovat vaihdelleet paljon. Esimerkiksi vielä 1940-luvulla viestinnästä ajateltiin, että se on ollut onnistunutta, mikäli viesti on vain lähetetty jostakin jonnekin. Kyseisen aikakauden ajattelumalli on ollut suppea, eikä siinä otettu huomioon viestin vastaanottajan ominaisuuksia lainkaan. Nykypäivänä viestinnän uskotaan olevan monimutkainen ilmiö, jonka seurauksia ei ole aina helppoa ennakoita (Juholin 2013: 22).

Viestinnän tutkimuksessa erotellaan nykyään kolme erilaista koulukuntaa, jotka ilmentävät kiinnostuksen kohteiden avulla viestinnän monimuotoisuutta. Prosessikoulukunta tutkii viestien siirtoa ja niihin liittyviä vaikutuksia. Toisaalta semioottinen koulukunta eli merkityskoulukunta on kiinnostunut ihmisten ja viestien välisen vuorovaikutuksen tuottamista merkityksistä. Kolmas koulukunta on erityisesti 2000-luvulla erottunut rituaali- ja yhteisöllisyyskoulukunta, jonka kiinnostuksen aiheena ovat yhdessä tekemisen ja yhdessä olemisen merkitykset. (Juholin 2013: 45)

Prosessikoulukunnan näkemys viestinnästä on suoraviivainen, koska sen tarkastelun kohteena on perinteisesti ollut viestintätapahtuman osien ja niiden välisten suhteiden tarkastelu. Tällöin otetaan huomioon esimerkiksi se, miten jokin sanoma saadaan lähetettyä mahdollisimman tehokkaasti jotain viestintäkanavaa pitkin halutuille vastaanottajille. (Åberg 2002: 52) Merkityskoulukunnan keskeisin ajatus on se, että viestintää ei nähdä vain lähettäjakeskeisenä, suoraviivaisena ja hallittavana prosessina. Sen sijaan viestintä

on yleensä sattuman varassa oleva tapahtuma, jossa vastaanottaja itse muodostaa merkityksen oman kokemuksensa ja elämäntilanteensa perusteella. Eri ihmiset antavat samalle viestille hyvinkin erilaisia merkityksiä. Rituaali- ja yhteisöllisyyskoulukunnan näkemys kehottaa usein ihmisiä vaikuttamaan asioihin enemmän jo niiden suunnitteluvaiheessa; tuomaan esille omia näkemyksiään ja asioiden merkityksiä. Tällainen vuorovaikutus monipuolistaa viestien ymmärtämistä, vähentää väärinkäsitysten mahdollisuuksia ja parantaa toiminnan laatua. (Juholin 2013: 47–48)

Kaikki nämä kolme koulukuntaa kuitenkin täydentävät lopulta toisiaan. Merkityksiä ei voi syntyä ilman jonkinlaista prosessia, vuorovaikutusta tai viestinnällistä yhteyttä. Viestintä on aina prosessi, jossa välitetään viestejä tai sanomia, joihin liitetään monenlaisia ymmärrettäviä merkityksiä. (Åberg 2002: 52)

Nykypäivän organisaatioissa hierarkkinen, yhdensuuntainen viestintä ei vastaa enää aikakauden tarpeisiin. Viestintä on vuorovaikutuksellista ja sen kaikkien osapuolten tulee osata ottaa huomioon monenlaiset viestijät ja vastaanottajat. Tieto siirtyy sähköisten tietoverkkojen välityksellä työpöydille, sähköposteihin, kokoushuoneisiin, sosiaaliseen mediaan ja moneen muuhun käytössä olevaan sovellukseen. Viestinnällä vastataan myös työnantajan toiveisiin välittämällä tietoa niihin paikkoihin, mistä se parhaiten tavoittaa oikeat kohderyhmät. (Whitworth 2011: 202–203)

2.2 Viestintä organisaation ytimenä

Viestintä näkyy ja kuuluu kokoajan ja joka paikassa. Organisaatiossa tapahtuva viestintä on jatkuvaa vuorovaikutusta erilaisten toimijoiden välillä. Sairaalaorganisaatiossa viestintä voi olla sisäistä tai ulkoista, ja vaihdella eri ammattiryhmien, työkavereiden tai potilaiden välillä. Organisaatioviestintä tapahtuu avoimessa, monimutkaisessa järjestelmässä, johon vaikuttaa sen tapahtumaympäristö. Organisaatioviestinnässä on aina mu-

kana ihmisiä, joilta jokaiselta löytyy omat asenteet, tunteet, suhteet ja taidot. Näiden ihmisten välillä liikkuvilla viesteillä on myös aina suunta, tarkoitus ja viestintätapa (Goldhaber 1985: 17).

Yhteisöviestintä on tiedonvälitystä, vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä, joka syntyy organisaation ollessa vuorovaikutuksessa oman ympäristönsä sekä sen muiden sidosryhmien kanssa. Yhteisöviestintä on ylhäältä alaspäin johdettua ammattimaista viestintää, jonka tavoitteet ovat samankaltaiset koko organisaation tavoitteiden tai arvojen kanssa. (Juholin 2009a: 21–22) Sairaalaorganisaation hierarkkisuudesta johtuen monet sisäisen viestinnän kanavat toimivat vain informaatiota jakavina kanavina. Työyhteisöviestinnästä voidaan tässä tapauksessa puhua organisaatioviestinnän rinnalla, koska sairaalasta löytyy paljon erilaisia viestijöitä ja viestintätarpeita.

Yhteisöviestintä on yritysten ja organisaatioiden toiminnan kulmakivi. Viestinnän avulla muodostetaan suhteita eri toimijoiden välille, ylläpidetään hyviä suhteita ja yhteistyötä. Toimiva viestintä vaikuttaa työhyvinvointiin, hyvään yhteishenkeen ja organisaatiossa tapahtuviin jatkuviin muutoksiin. Toimiva viestintä kannustaa ihmisiä mukaan vaikuttamaan yhteisiin päätöksiin. (ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry 2012)

Yhteisöviestinnällä pyritään tavoitteelliseen ja vuorovaikutteiseen strategiatyöhön. Luotauksen, tulkinnan ja reagoinnin avulla työyhteisö havaitsee toimintansa kannalta olennaiset ulkoiset sekä sisäiset muutokset, ja osaa ottaa ne huomioon toimintansa suunnittelussa. Viestinnän avulla työyhteisöt voivat tehdä näkyväksi omaa toimintaansa, tavoitteitaan ja päätöksentekoa niiden taustalla. Verkostoituminen ja ammattimainen yhteydenpito auttaa luomaan yhteisiä näkemyksiä eri toimijoiden välille. Organisaation sisällä toimivat viestinnän ammattilaiset opastavat työyhteisöä viestimään tavoittavilla keinoilla toisilleen. (ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry 2012)

2.2.1 Viestintäprosessin tavoitavuus

Viestintä voi olla näkyvää tai näkymätöntä, toisinaan vaikeasti ymmärrettävää tai huonosti tavoitavaa. Åberg (2006: 85) kuvailee viestintäprosessia tulkitseväksi. Hänen mukaansa viestintä alkaa siitä, kun joku keksii mielessään hyvän idean tai ajatuksen, joka hänen täytyy jakaa jollakin keinolla muille. Asia on aluksi vain keksijän mielessä, eikä se saa siellä yleensä paljoakaan aikaan. Asian keksijä muotoilee asiansa sanoiksi, jolloin siitä tulee viesti. Hänestä tulee viestin lähettäjä, joka välittää viestin jotain valittua kanavaa pitkin vastaanottajille. Vastaanottajat puolestaan tulkitsevat saamaansa viestiä omien mahdollisuuksiensa ja edellytystensä mukaisesti. Viesti ei ole koskaan enää samanlainen kuin alkuperäinen ajatus. Vastaanottajan tulkintakyky perustuu aina hänen omiin aikaisempiin kokemuksiinsa, kykyihinsä ja tietoihinsa. Viesti ei siis vastaanottajille saapua ole enää samanlainen kuin alkuperäinen asia oli lähettäjän mielessä. Viestinnän onnistumisen vuoksi alkuperäinen asia täytyy yrittää muotoilla siten, että vastaanottaja ymmärtää sen mahdollisimman samalla tavalla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että viestin vastaanottajat toimivat viestin sisältämän ajatuksen mukaisella tavalla tai edes hyväksyvät sitä.

Viestintä on monimutkainen tapahtuma, johon liittyy erilaisia asioita ja viestijöitä, monenlaisia tulkintoja sekä vaihtelevia tilanteita. Välillä viesti menee perille heti toivotulla tavalla, kun taas toisinaan sitä täytyy muotoilla tai lähettää vastaanottajalle uudelleen, ennen kuin viesti tavoittaa ja saa aikaan toivotun reaktion vastaanottajassa. Vastaanottaja ei välttämättä heti ymmärrä viestin sisältöä, viestin aihe ei kiinnosta tai lähettävä taho ei ole kiinnostava. Lähettäjän näkökulmasta viestintä voi epäonnistua monestakin eri syystä. Toisinaan syy on se, että ei ole osattu viestiä tarpeeksi selkeästi. Joskus viestin tavoitetta voidaan myös kyseenalaistaa, jolloin tilanteessa syntynyt keskustelu vie kuitenkin alkuperäistä asiaa eteenpäin. On myös olemassa tilanteita, jolloin viestien perillemeno oikeassa muodossa on elintärkeää. (Juholin 2013: 46–47) Sairaalassa esimerkiksi lääkärin ja hoitajien väliset ammatilliset keskustelut koskevat yleensä potilashoitoa. Tällaisissa tilanteissa viestien perillemeno täytyy varmistaa, mikäli jokin asia jää edes vähän vaivaamaan mieltä.

2.2.2 Vuorovaikutus organisaation viestinnässä

Vuorovaikutus on erilaisten viestintätilanteiden ja niihin osallistuvien henkilöiden mukaan vaihteleva ilmiö, jonka sisältöön jokainen osapuoli pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan. Usein vuorovaikutustilanteista jää tunne, että yhden ihmisen kanssa niin sanotut henkilökemiat toimivat paremmin kuin jonkun toisen kanssa. Jokainen viestijä on yksilö ja jokaiseen vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa aina monta erilaista tekijää. Wiio (1989: 81–82) määrittelee viestinnän tapahtumaksi tai prosessiksi, johon tarvitaan ympäriltä tulevia virikkeitä. Viestinnällä on usein tarkoitus ja päämäärä, mutta vastaavasti se voi olla myös tapa tai tottumus. Ihmisten väliseen viestintään vaikuttavat inhimilliset tarpeet, muualta saatu palaute, palkkiot tai rangaistukset, odotukset, asioiden harjoittelu tai sosiaaliset toiminnot.

Åberg (2002: 54) määrittelee viestinnän olevan tapahtuma, jossa yksilöt erilaisten merkitysten antamisen kautta tulkitsevat asioita. Tulkinta tuodaan muiden henkilöiden tietoisuuteen vuorovaikutuksessa, viestejä välittävän kanavan kautta. Viestien lähettämisessä ja vastaanottamisessa, eli vastavuoroisesti kulkevassa viestinnässä ovat tärkeitä viestintätilanteen eri osapuolet. Vuorovaikutukseen kuuluvat aina lähettäjä, varsinainen viesti, kanava, viestiväline, vastaanottaja, saatu palaute ja mahdolliset häiriötekijät. Wiion (1989: 84–90) mukaan organisaatioviestintä on osa jokaisen työyhteisön aineetonta pääomaa, joka kasvaessaan ja kehittyessään luo työntekijöille yhä enemmän mahdollisuuksia ymmärtää toisten työtehtäviä sekä hankkia tietoa asioista.

Vuorovaikutus voi olla kahden tai useamman ihmisen välistä kasvokkain tapahtuvaa kanssakäymistä. Vastaavasti se voi olla jonkin kanavan välityksellä tapahtuvaa viestintää, johon aika tai paikka ei aseta vaatimuksia. Nykypäivänä sosiaalinen media mahdollistaa vuorovaikutuksen tuttujen ja tuntemattomien ihmisten kanssa, ihan mihin aikaan tahansa, missä paikassa tahansa. Viestintään kuuluu aina siihen liittyvä teknisen prosessi, mutta myös ihmisten välisistä suhteista syntyvät merkitykset. Viestintäympäristö on yhtä tärkeässä asemassa kuin jaettavien viestien sisältö. (Juholin 2013: 22–23)

2.3 Viestinnän yhteisöllisyys

Yhteisöllisellä toiminnalla tarkoitetaan ihmisten välistä sosiaalista vuorovaikutusta, joka voi tapahtua monissa erilaisissa tilanteissa. Vähintään kahden, usein myös paljon useamman ihmisen kohtaamiset tapahtuvat joko reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. Reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. Reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. Reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. Reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. Reaali- ja virtuaali- ja mediavälitteisessä tilassa, tai näiden kahden yhdistelmässä. (Heinonen 2008: 17)

Nykypäivän kaikelle toiminnalle on tyypillistä nopeus, asioiden päällekkäisyys ja yhtä aikaa tapahtuminen. Sähköisesti viestiminen jonkin kanavan avulla ja suora kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus vaativat yksilöiltä erilaisia taitoja. Sähköisesti toimiminen voi tuntua aluksi vieraalta, jos on aikaisemmin tottunut enimmäkseen viestimään kasvokkain. (Heinonen 2008: 148)

Heinosen tutkimuksessa (2008) vastaajat kokivat sähköisesti viestimisen olevan helpompaa kuin kasvokkain tapahtuva. Yksilölliset erot luoteenpiirteissä, kuten ujous ja vetäytyneisyys vähenivät sähköisen vuorovaikutuksen aikana. Lisäksi hän oli tehnyt havainnon, että sähköisissä kanavissa käytössä oleva kieli lyhenee automaattisesti. Sanoja korvataan lyhenteillä tai lauseet ovat vain muutaman sanan mittaisia. Lintilä (2001) on tutkinut väitöskirjassaan organisaation sisäisen tietoverkon hyödyntämistä tiedonhankintaan ja viestintään. Hän tarkasteli tutkimuksessaan kohderyhmän eli työntekijöiden töiden ominaisuuksia, joita olivat työn määrä ja tahti, toiminnan rakenne, työssä tarvittavat yhteydet ja tiedonhankinta- sekä viestintävälineiden käyttö. Ruisniemi (2006: 121) on tutkinut päihderiippuvaisten minäkuvausta, ja hänen tuloksissaan nousi esiin yksilöiden välinen vastavuoroisuus ja sen tärkeys. Hänen mukaansa yksilöiden vastavuoroisuus viestinnässä liittyy heidät osaksi jotakin tiettyä sosiaalista joukkoa, mikä taas rakentaa heidän sosiaalista identiteettiään.

2.3.1 Organisaation viestintään vaikuttavia tekijöitä

Viestijöiden henkilökohtaiseen kanssakäymiseen perustuvat viestintäkanavat ovat olennaisia organisaation sisäisessä viestinnässä. Erityisesti työntekijää itseään lähellä olevat asiat hoidetaan mielellään kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa esimerkiksi esimiehen kanssa. Työntekijöiden viestintätyytyväisyys ja työtyytyväisyys ovat toisiaan lähellä olevia asioita. Työyhteisönsä viestintään tyytyväiset työntekijät ovat usein tyytyväisempiä myös omaan varsinaiseen työhönsä.

Työntekijältä edellytetään työyhteisössään nykypäivänä aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta ottavaa selvää asioista. Viestintä painottuu tilanteen osapuolten väliseen vuorovaikutukseen, jolloin jokainen voi olla aktiivinen omassa asemassaan. (Åberg 2006: 110) Työyhteisön työntekijöiden yleistä viestintätyytyväisyyttä lisää johtohenkilöiden aktiivinen vuorovaikutus kannustavassa viestinnän ilmapiirissä (Juholin 2009b: 10).

Työpaikalla viestintään vaikuttavat kulloinkin vallitseva tilanne ja siinä läsnä olevat henkilöt. Viestintätilanteeseen vaikuttavat aina yksilölliset ja yhteisölliset taustatekijät, ympäristö, viestinnän häiriöt, palautteenantamisen mahdollisuus ja käytössä olevat viestintäkanavat. Yksilöllisiä taustatekijöitä ovat viestintään osallistuvat henkilöt, heidän ikänsä ja sukupuolensa. Yhteisöllisiä taustatekijöitä ovat muun muassa sosiaalinen ympäristö, yhteiskunta, sosiaaliset normit, ryhmät, ryhmäpaine ja lähettäjän sekä vastaanottajan käsitykset toisistaan. Ympäristöön kuuluvat ympäröivä luonto, laitteet ja rakennukset, kun taas viestinnän häiriö voi olla esimerkiksi ympäristön melu. (Wiio 1989: 69–71)

Nykypäivän sähköiseksi muuttuneet viestintäkanavat vaativat käyttäjiltä jatkuvasti omien taitojen päivytystä, uuden opettelua ja vanhoista toimintamalleista irti päästämistä. Uudistusten omaksuminen vie aikaa, koska aikaisemmin opitut käytännöt ja taidot pysyvät usein tiukasti työntekijöiden muistissa ja käytännön työssä. (Åberg 1989: 72)

2.3.2 Organisaation sisäinen viestinnän kanavien käyttäminen

Viestintä tapahtuu siellä, missä ihmiset ovat läsnä ja työskentelevät. He tuottavat ja vaihtavat tietoja sekä kokemuksia. Organisaatiossa viestimiseen tarvitaan erilaisia kanavia, joiden avulla voidaan vaihtaa monenlaista tietoa eri toimijoiden välillä. Organisaation sisäisen viestinnän kanavia voivat olla esimerkiksi intranet, sähköposti, sosiaalinen media, blogi, työpaikalla pidettävät kokoukset ja perinteiset ilmoitustaulut. Teknologian jatkuva kehittyminen avaa enemmän mahdollisuuksia viestiä työpaikalla erilaisten kanavien välityksellä reaaliajassa. Juholinin (2008: 62, 76) mukaan myös tiedonhakeminen ja välittäminen rakentuvat yhteisen prosessin kautta, jossa ihmiset ovat tekemissä toistensa kanssa ilman rajoittavia tekijöitä. Internetin kehittymisen myötä ollaan yksisuuntaisesta tiedon siirtämisestä ja julkaisemisesta siirrytty osallistuvaan julkiseen keskusteluun, jossa jokainen voi itse luoda sekä muokata jaettavia sisältöjä.

Intranetillä tarkoitetaan organisaation sisällä toimivaa sähköistä verkkoa, jonne ulkopuoliset henkilöt eivät pääse. Yhä useammassa työyhteisöissä intranet on vähentänyt sähköpostin käyttöä rutiininomaisten asioiden päivittäisessä hoitamisessa. Intranetistä etsitään tietoja, joita aiemmin saatettiin tiedustella esimerkiksi sähköpostin välityksellä joltakin henkilöltä. (Juholin 2008: 77)

Monessa yrityksessä sosiaalisen median käyttö on rajoitettu tai kokonaan estetty sen vuoksi, että työaikaa ei kuluisi niin sanotusti turhiin asioihin. Toisaalta joissakin yrityksissä henkilökohtaisten työkäyttöön hankittujen tietokoneiden ja älylaitteiden myötä työntekijät ovat saaneet käyttöönsä esimerkiksi sosiaalisen median mahdollisuudet: suuret määrät sähköistä tietoa sekä mahdollisuuksia viestiä moneen eri suuntaan. Yrityksen toimialasta riippuen on tärkeää ottaa myös huomioon, että monipuolisen viestinnän avulla voidaan saavuttaa uusia asiakkaita, tiedon välitys nopeutuu ja yritys voi luoda uusia mielikuvia asiakkaiden mieliin. (Whitworth 2011: 201–202)

2.4 Viestintä sairaalaorganisaatiossa

Organisaatiossa tapahtuvaa viestintää voidaan kuvata kolmisuuntaisena: ylös, alas ja sivuille, riippuen viestin lähettäjistä sekä vastaanottajasta. Viestit liikkuvat alaspäin, kun tieto kulkee esimiehiltä alaisille. Viestien aiheet käsittelevät usein työtehtäviä, ohjeita, tavoitteita sekä kyselyjä. Ylöspäin suuntautuva viestintä tarkoittaa yleensä alaisilta esimiehille suuntautuvaa tiedon liikkumista, joka sisältää usein kyselyjä, palautetta tai ehdotuksia. Sivuille suuntautuva viestintä tarkoittaa tiedonjakamista organisaatiossa esimerkiksi saman ammattiryhmän sisällä. Nämä viestit liittyvät usein ongelmanratkaisuun, asioiden koordinointiin tai huhuihin. (Goldhaber 1985: 21–22)

Hallinto- ja johtohenkilöstöstä lähtöisin oleva viestintä liittyy vahvasti johtamiseen ja johtamiskäytäntöihin, koska johtoryhmä ja muut esimiehet ovat tärkeä osa viestintää. Tällöin heihin kohdistuu työntekijöiltä monenlaisia odotuksia esimerkiksi viestinnän toimivuudesta. Työntekijöiden välillä tapahtuva viestintä on jatkuvaa, moniammatillista ja se tapahtuu yleensä kaikkien tuntemien viestintäkanavien sekä -keinojen avulla. Viestintä on myös osa kaikkia toimintoja, joita organisaatiossa työskentelevät henkilöt tekevät. Jokainen heistä on omalla toiminnallaan siinä tasavertaisesti mukana, eikä se ole yksistään kenenkään vastuulla. Tietoja asioista ei siis ainoastaan siirretä, vaan niitä vaihdetaan eri osapuolten välillä. (Juholin 2007: 87–89)

Juholinin (2009: 44–45) mukaan informoinnilla tarkoitetaan tiedonvälitystä, joka tapahtuu suunnitellusti organisaatiossa eri sidosryhmille ja henkilöille. Informointi on usein yksisuuntaista ja neutraalia, koska sitä ohjaavat organisaation tavoitteet. Informointi on kuitenkin muuttunut uuden teknologian myötä kun viestien välittäminen on helpottunut. Tiedon ylitarjontaa on kuitenkin vältettävä. Liiallisen tietomäärän sijasta ihmiset kaipaavat enemmän merkityksiä ja tulkintoja siitä, mitä asiat tarkoittavat ja mitä niistä pitäisi ajatella.

2.4.1 Vaasan keskussairaalan viestinnän erityispiirteet

Sairaalan sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tässä tutkielmassa kaikkea sairaalan henkilöstön välillä tapahtuvaa viestintää. Sisäisen viestinnän kanavina mainitaan tässä tutkielmassa intranet, sähköposti, Lync-pikaviestiohjelma, ilmoitustaulut, sairaalan toimintakertomus, työpaikalla pidettävät kokoukset, työkaverit, esimies, huhut ja puskaradio. Intranet on nykypäivänä yksi tärkeimmistä sairaalan sisäisen viestinnän kanavista, josta löytyvät muun muassa tiedotteet, työssä käytettävät sovellukset, tietojärjestelmät ja erilaiset dokumentit (Vaasan keskussairaala 2015).

Vaasan keskussairaalan työntekijöiden kaikkea toimintaa ohjaavat organisaation yhteiset arvot: ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus. Samat arvot vaikuttavat myös kaiken viestintätoiminnan taustalla. Organisaation henkilökunta voi olla sisäisen viestinnän kohderyhmä esimerkiksi silloin, kun sairaalan johto haluaa kertoa uusista asioista työntekijöille. Usein työntekijät ovatkin enemmän viestinnän vastaanottajia, jolloin heidän tulisi saada tieto työyhteisöä koskevista uusista asioista aina ennen muita. Avoin ja tasavertainen viestintätapa sekä esimiesten alaisilleen antama esimerkki ovat ensiarvoisen tärkeitä asioita avoimen viestintäilmapiirin luomisessa. (Forsén 2012: 5) Sairaalan ammatillisesta hierarkkisuudesta huolimatta jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta viestinnästään. Jos sairaalan työntekijöitä tarkastellaan ilman työtehtävien aiheuttamaa hierarkkista asemaa, löytyy jokaisen toiminnasta samankaltaisia vastuullisen viestijän ominaisuuksia.

Sairaalassa viestinnän suuri haaste on pysyä mukana organisaation jatkuvassa kehityksessä ja vastata omalta osaltaan sen laajenevasta toimialasta. Asioista pyritään viestimään positiivisessa hengessä niin organisaation sisäisessä viestinnässä kuin sen ulkopuolellakin. Ulkopuolisella viestinnällä tarkoitetaan eri sidosryhmiä ja julkista mediaa, kuten alueen sanomalehtiä. Sairaala pyrkii ylläpitämään hyvää mainettaan viestimällä asiantuntijaosaamisesta ja tehdystä hyvästä työstä aktiivisesti organisaatiosta ulospäin. Sähköinen viestintä on avannut uusia mahdollisuuksia, ja niitä kanavia pyritäänkin kehittämään paremmin palvelemaan muotoon. (Forsén 2012: 3)

Yleisesti organisaatioiden sisäisen viestinnän kanavat ovat muuttuneet paljon viime vuosien aikana. Sähköinen viestintä on lisääntynyt huomattavasti. Nykyisin sen mahdollistamat kanavat ovatkin eniten käytössä, kun työntekijät hakevat tietoa tai viestivät asioista toisilleen. Sisäisen viestinnän kanavien käyttökokemukset ja osaaminen vaihtelevat niin työntekijöiden kuin eri työyksiköiden välillä. Vaasan keskussairaalan intranet uudistettiin uuteen versioon syksyllä 2014. Intranet-sivujen ulkomuoto ja sisältö päivitettiin vastaamaan nykypäivän tarpeita, jolloin sivuilla oleva tieto on helpommin saatavilla ja sitä myös löytyy enemmän. Uusi intranet on sairaalan sisäisen viestinnän tärkein kanava, jonka toivotaan tavoittavan mahdollisimman paljon työntekijöitä.

2.4.2 Vaasan sairaanhoitopiirin viestintästrategia

Monissa organisaatioissa on nykyään viestinnän ammattilaiset hoitamassa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään liittyviä työtehtäviä. Vaasan keskussairaalan kirjallisista materiaaleista, verkkosivujen sisällöstä ja asioista tiedottamisesta vastaa organisaation viestintäyksikkö. Viestintäyksikössä työskentelevien henkilöiden tehtävä on vastata työyhteisön käytännön viestintätarpeisiin muuta toimintaa tukemalla. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi palveluiden tuotteistamista ja siirtämistä muiden työntekijöiden käyttöön, informaation jakamista sekä työyhteisön vuorovaikutustavoista vastaamista (Forsén 2012: 4–5).

Vaasan keskussairaalan sisäisen viestinnän kanavat ovat muuttuneet kuluneen vuosikymmenen aikana lähes kokonaan sähköisiksi: esimerkiksi aikaisemmin paperilla julkaistu viikko-info ei ole ilmestynyt sairaalassa enää vuosiin ja toimintayksiköiden sisäinen viestintä on siirtynyt suurelta osin intranettiin. Sairaalan viestinnän toimintasuunnitelmassa vuosille 2012–2015 mainitaan, että tärkeimmät kehittämissuunnitelmat koskevat muun muassa intranet-, www- ja ekstranet -verkkopalveluiden uudistamista, positiivisen viestintätavan ja henkilökunnan välisen yhteishengen vahvistamista, avoimuuden lisäämistä myös haasteellisissa ja negatiivisissa uutisoinnissa sekä sosiaalisen median käyttöönottoa (Forsén 2012: 4–5).

Sisäisen viestinnän uudistaminen on isojen muutosten kohteena niin viestintäkanavien käytettävyyden kuin kohderyhmienkin kannalta. Käytännössä sairaalan sisäinen ja sairaalan ulkopuolelle ulottuva viestintä kietoutuvat monelta osin yhteen, jolloin ne tukevat toinen toistaan. Sisäisen viestinnän avulla työntekijät saavat tietoa asioista, jotka toisaalta kerrotaan myös ulkoisen viestinnän kautta esimerkiksi sanomalehdissä alueen kaikille asukkaille. Sairaalan viestintäyksikkö on tarvittaessa mukana järjestämässä esimerkiksi viestintäkampanjoita joko sisäisen tai ulkoisen viestinnän käyttöön. Viestintäkampanjoitten tarkoituksena on kertoa sairaalan henkilöstölle ajankohtaisista uudistuksista, tapahtumista tai projekteista. Viestintäkampanjat voidaan toteuttaa sairaalan sisäpuolella, ja niihin voi liittyä esimerkiksi painotuotteita, tiedotteita sekä kampanjasivuja intranetissä. Tällaisia sairaalan henkilöstölle suunnattuja sisäisen viestinnän kampanjoita ovat olleet vuosina 2012–2014 esimerkiksi Älä sotke lankoja! -puhelinluettelokampanja, Marssi maailman ympäri -hyvinvointikampanja, 213-puhelinnumero -kampanja ja Savuton sairaala -kampanja. (Vaasan keskussairaala 2015)

2.5 Toimintaympäristön kaksikielisyys viestinnän haasteena

Vaasan kaupunki ja Vaasan keskussairaala ovat virallisesti kaksikielisiä, mikä asettaa omat haasteensa viestinnän yhdenmukaisuudelle sekä tavoittavuudelle. Kaksikielisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilöt voivat puhua joko suomea tai ruotsia äidinkielenään ja vastaavasti käyttää kumpaa tahansa kieltä asioidensa hoitamisessa. Sairaanhoidopiirin väestömäärästä ruotsinkielisiä henkilöitä on noin 51 % ja suomenkielisiä noin 49 %. Sairaanhoidopiirissä työskentelevästä henkilöstöstä 52 % on suomenkielisiä ja 46 % ruotsinkielisiä. 2 % sairaalan henkilöstöstä puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin suomea tai ruotsia (Vaasan keskussairaala 2013).

Potilaalla on oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellään, mutta myös työntekijöillä on oikeus löytää tietoa ja tulla ymmärretyksi molempien kotimaisten kielten avulla. Käytännössä suomi ja ruotsi vaihtelevat työntekijöiden puheessa tai vastaavasti yksilön oma äi-

dinkieli korostuu, riippuen keskustelutilanteesta ja siihen osallistuvista henkilöistä. Arki-työtilanteita hoidetaan esimerkiksi siten, että toinen työntekijä puhuu äidinkieltään ruotsia ja toinen työntekijä vastaa hänelle omalla äidinkielellään suomeksi. (Vik & Välimaa 2013)

Suomen perustuslaissa on säädetty suomen ja ruotsin kielen yhdenvertainen asema Suomen virallisina kansalliskielinä. Perustuslain 17 §:n 1. ja 2. momentin (2015) mukaan:

Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan.

Lain mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus omaan äidinkieleen. Henkilö voi siis puhua joko suomea tai ruotsia, ja saada silti virkamiestason palvelua omalla äidinkielellään. Kansalaisilla on oltava samankaltaiset oikeudet riippumatta siitä, kumpaa kieltä hän haluaa käyttää. (Kivelä 2012: 133–134)

3 YKSILÖ VIESTII ORGANISAATIOSSA

Tässä luvussa pohditaan ensin sairaalaorganisaation viestintäkulttuuria ja sen jälkeen yksilön toimintaa ohjaavia taustatekijöitä. Sairaala on organisaationa perinteisesti hierarkkinen ja eri ammattiryhmien sekä toimintayksikköjen mukaan järjestäytynyt. Organisaatiolla tarkoitetaan pysyvästi ja suunnitellusti muodostettua yksikköä, jossa ihmiset työskentelevät yhteisiksi sovittujen periaatteiden mukaisesti. Organisaatiossa työskentelevillä henkilöillä on tietynlaiset roolit, joihin liittyy ammatillisen aseman perusteella monenlaisia vaatimuksia. Nämä vaatimukset edellyttävät työntekijöiltä heille asetettujen roolivaatimusten mukaista käyttäytymistä omien työtehtäviensä parissa. (Kalliopuska 2005: 144)

Organisaatiossa vallitsevalla kulttuurilla tarkoitetaan niitä ominaisuuksia, jotka saavat jonkin ryhmän tai yksilön käyttäytymään tietyllä tavalla organisaation sisällä. Organisaatiokulttuuri ohjaa työyhteisön toimintaa, koska sen myötä syntyneet toimintatavat ovat vakiintuneet organisaatiolle muodostuneisiin rakenteisiin ja käyttäytymismalleihin. (Schein 2010: 23–32) Organisaatiokulttuuri tarkoittaa kohderyhmän ajatuksia ja mielikuvia omasta työyhteisöstään. Työntekijöiden mielikuvat eroavat kuitenkin toisistaan, koska henkilöt työskentelevät eri tehtävissä. (Åberg 1989: 72) Sairaalaympäristössä työt jakautuvat esimerkiksi hallinnon, hoitotyön ja lääketieteen osa-alueille, mikä lisää hierarkkisuutta niin yksilön ammatillisen aseman kuin eri erikoisalojenkin välillä. Alalla on totuttu työskentelemään tarkan hierarkian ja byrokratian alaisena, sillä terveydenhuolto ja sairaanhoitoa säädellään tarkasti erilaisten lakien sekä säännösten avulla. (Viitanen, Wiili-Peltola, Tampusi-Jarvala & Lehto 2007: 114–115)

3.1 Organisaatiokulttuurin ominaispiirteet

Organisaatiokulttuuria voidaan kuvata esimerkiksi kolmen eri tason avulla, joita ovat organisaation perusolettamukset, uskomukset ja arvot sekä artefaktit eli näkyvät osat. Organisaatiokulttuurin perusta koostuu työntekijöiden toimintaa ohjaavista perusolettamuk-

sista, mutta myös heidän arvoistaan ja uskomuksistaan. Perusolettamukset ovat organisaatiossa vallitsevia näkymättömiä itsestäänselvyyksiä, jotka jokainen organisaatiossa pitkään työskennellyt henkilö tietää hänelle kertyneen työkokemuksen myötä. Perusolettamukset eivät ole tuttuja työpaikan uudelle työntekijälle tai organisaation ulkopuoliselle henkilölle, vaan niistä täytyy ottaa vähitellen selvää. Perusolettamukset voivat olla opittuja tai tietoisesti valittuja toimintatapoja, joilla reagoidaan esimerkiksi ongelmatilanteisiin. Perusolettamus on syntynyt, kun jokin ongelma ratkeaa toistuvasti samankaltaisella ja toimivalla tavalla. Perusolettamukset ovat myös niin syvällä työntekijöiden käyttäytymisessä, että ne tavallaan ilmoittavat jo etukäteen, miten asioita täytyy havainnoida, tuntea tai ajatella organisaation sisällä. (Schein 2010: 23–32)

Yhteiset arvot kuvastavat sitä tilaa, jossa asioiden toivotaan olevan organisaatiossa. Arvot eivät kuitenkaan aina vastaa työntekijöiden todellisia ajatuksia asioista, vaikka ne ohjaavat työntekijöiden käyttäytymistä ja toimintaperiaatteita. Ne voivat olla samoja kuin organisaation perusolettamukset tai vastaavasti ne voivat olla tulevaisuudelle asetettuja toiveita ja päämääriä. Organisaation artefakteilla tarkoitetaan olemassa olevia asioita, jotka ovat kenen tahansa organisaatiossa liikkuvan henkilön havaittavissa. Artefakteja ovat ihmisten rakentama sosiaalinen ja fyysinen työympäristö: organisaation sisustustyyli, ilmapiiri ja henkilöiden väliset tavat sekä käyttäytymismallit toisia ihmisiä kohtaan. Näkyvät osat eivät kuitenkaan aina kuvasta työntekijöiden todellista ajattelua, vaan ne muodostavat katsojalle vain pintapuolisen näkemyksen asioista. (Schein 2010: 23–32)

Weickin ja Sutcliffen (2001: 146) mukaan organisaation kulttuurilla tarkoitetaan sitä, mikä kannustaa tai vaihtoehtoisesti myös lannistaa yksilöitä tietoisesti käsittelemään organisaatiossa tapahtuvia asioita. Organisaatiokulttuuri tarjoaa välittömät ja luontevat odotukset siitä, miten omassa työssä tulisi toimia ja mihin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota. Organisaatiokulttuuri on siis eräänlainen perusolettamusten malli, jonka työntekijät ovat omaksuneet työskennellessään työyhteisössään. Siihen liittyy esimerkiksi ongelmatilanteissa käytössä olevia tapoja hahmottaa, ajatella ja tuntea asioita (Schein 1992: 12).

Kun organisaatioon tulee töihin uusi työntekijä, hänelle esitellään aluksi organisaatiossa vallitseva kulttuuri. Henkilö tuo mukanaan entiset kokemuksensa aikaisemmasta työyhteisöstään, vaikka harvoin niillä on merkitystä uuteen työyhteisöön sopeutumisen kannalta. Entiset kokemukset voivat kuitenkin hidastaa uuden työntekijän kasvua tehokkaaksi työntekijäksi uudessa työpaikassaan. Aikaa kuluu usein kuukausia, ennen kuin uudelta työntekijältä edes odotetaan tuottavaa otetta työhön. Esimerkiksi työyhteisön sähköinen sisäinen viestintä voi terävöittää uudelle työntekijälle organisaation toiminnan tarkoitusta, ja tällä tavoin nopeuttaa häntä sopeutumaan siellä vallitsevaan kulttuuriin sekä tulemaan tuotteliaaksi työntekijäksi. (Oinas-Kukkonen & Oinas-Kukkonen 2013: 102)

3.2 Viestivä yksilö

Jokainen organisaation työntekijä on yksilö, joka viestii ja vastaanottaa asioita omien ominaisuuksiensa sekä taitojensa avulla. Yksilöt edustavat sairaalassa eri ammattiryhmiä, jotka tarvitsevat työssään monenlaisia viestinnän kanavia ja käytännön keinoja. Kallio-puskan (2005: 101) mukaan jokainen työntekijä on aktiivinen tiedonkäsittelijä, jonka toiminnassa voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi tarkkaavaisuuteen, havaintokykyyn, muistiin, mielikuvitukseen, kieleen, käsitteenmuodostukseen, oppimiseen, ongelmanratkaisutaitoihin, luovuuteen, päätöksentekoon, kognitiiviseen kehitykseen ja tyyliin. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvät tekijät vaikuttavat viestivän yksilön minäkuvaan. Toisilta henkilöiltä saatu palaute, heidän suhtautumisensa ja muihin henkilöihin samais-tuminen ovat aina merkityksellisiä asioita yksilön minäkuvan kehitykselle. (Aho 2005: 32)

Ihmisellä on yleensä sosiaalinen tarve kommunikoida toisten ihmisten kanssa. Toisten ihmisten avulla jäsennetään ympärillä olevaa maailmaa ja muodostetaan käsityksiä omasta itsestään viestijänä. Erilaisiin viestintätilanteisiin liittyvät kokemukset ja ajatukset muotoilevat yksilön mielessä käsitystä hänen omasta viestijäroolistaan. Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat viestintätilanteissa onnistumiseen ja rohkeuteen aloittaa vuorovai-kutus muiden kanssa. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006: 292)

Viestintätaitojen kehittäminen ja omien heikkouksien tunnistaminen ovat tärkeitä asioita, kun yksilö miettii oman viestijäkuvansa kehittymistä. Asioiden tiedostaminen liittyy vahvasti viestijäkuvaan, mutta myös uusien viestintätaitojen oppimiseen. Välittömällä tiedostamisella voidaan tarkoittaa esimerkiksi erilaisten viestintätilanteiden ennakoimista ja suunnittelua ennen varsinaista tilannetta. (Niemi, Nietosvuori & Virikko 2006: 292)

3.2.1 Yksilön taustatekijöiden vaikutus viestintätilanteeseen

Jokaiseen viestintätilanteeseen kuuluu joukko toisiinsa vaikuttavia asioita, jotka liittyvät viestivään yksilöön itseensä ja vallitsevan tilanteen taustatekijöihin. Viestinnässä vaikuttavia taustatekijöitä voidaan kuvata niin sanotulla kolmen sektorin mallilla, jossa eri osa-alueet jakautuvat viestinnän virikkeisiin, edellytyksiin ja taustatekijöihin (Wiio 1994: 69–72). Tämä malli on esillä kuviossa 2.

Viestinnän virikkeisiin kuuluvat yksilön oma tarvetila, mahdolliset palkkiot tai rangais-
tukset, odotukset, tavat ja tottumukset, harjoittelu, aistimusten aikaansaaminen sekä sosi-
aaliset toiminnot. Viestinnän edellytyksiin kuuluvat yksilön omat psykologiset edellytyk-
set, kyky viestiä, viestintäkanavat ja yhteinen kieli. Viestinnän taustatekijöihin kuuluvat
yksilölliset taustatekijät, joita ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, terveydentila, persoonalli-
suus, oppimiskyky, muisti, havainnointikyky, mielipiteet, käyttäytymismallit ja normit.
Edellytyksiin kuuluvat myös yhteisöön liittyvät taustatekijät, joita ovat esimerkiksi yksi-
lön sosiaalinen ympäristö, ryhmät, ympäröivä yhteiskunta ja yhteiset normit. Esineympä-
ristöllä tarkoitetaan esimerkiksi ympäröivää luontoa, laitteita ja rakennuksia, jotka voivat
vaikuttaa sekä viestintään. Taustatekijöihin kuuluvat saatu palaute ja viestintäkanavat.
(Wiio 1994: 69–70)



Kuvio 2. Yksilön viestintätilanteeseen vaikuttavat taustatekijät Wiion (1994: 69) mukaan

Tässä tutkielmassa tarkasteltavien viestijäroolin osa-alueiden muodostamiseen ovat vaikuttaneet kuvion 2 eri sektorit. Analyysin keskiössä on yksilö ja hänen ympärilleen muodostuvassa viestijäroolissa yhdistyvät ammattiryhmän kokemukset taidoista ja toiminnasta, kokemuksista sekä mahdollisuuksista.

3.2.2 Viestinnän motivaatio

Viestintä, kuten kaikki muukin aktiivinen toiminta tapahtuu yleensä jostakin syystä. Motivaatio on tila, joka saa aikaan, ohjaa ja ylläpitää ihmisen aktiivista toimintaa. Motivaatio vaikuttaa siihen, mitä valintoja yksilö tekee eri toiminta- ja käyttäytymisvaihtoehtojen välillä. Se vaikuttaa myös siihen, miten päättäväisesti hän ryhtyy toimeen, miten innostunut toiminta on, ja miten kauan hän jaksaa keskittyä aloittamaansa tehtävään (Lehtinen, Kuusinen & Vauras 2007: 177).

Ilman motivaatiota ei synny toimivaa viestintää, koska työskentely sen onnistumiseksi vaatii ponnisteluja. Sairaalassa viestinnän vaatimuksia ovat esimerkiksi luotettava ja oikeinymmärretty vuorovaikutus kahden tai useamman eri ammattihenkilön välillä. Työasiat, joista ammattihenkilöt keskenään viestivät, koskevat usein potilasta. Potilaan hoidon onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että jokainen mukana oleva osapuoli pyrkii viestimään mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi. Yksilön viestijäkuvaan kuuluvat aikaisemmat kokemukset, jotka ohjaavat erilaisissa viestintätilanteissa toimimista. Yksilö tarvitsee voimakkaita ja mieleenpainuvia kokemuksia, jotka vahvistavat hänen käsitystään onnistuneesta viestintätilanteesta. (Lehtinen ym. 2007: 193)

3.2.3 Minuuden käsitteet

Yksilön viestimiseen liittyy vahvasti minäkuvaan käsite. Ihmisen minuutta tutkittaessa esimerkiksi minäkuva, identiteetti, persoonallisuus, minä, minus ja minäkäsitys ovat olleet eniten käytössä. Yksilöiden kokemukset ovat tärkeitä tarkasteltaessa viestintää kokonaisuutena, koska jokainen yksilö vaikuttaa siihen omalta osaltaan. Yksilön minus liittyy organisaatioviestinnän onnistumiseen jokaisen henkilön kohdalla eri tavoilla, minkä vuoksi on tärkeää avata minuuden ympärillä olevia käsitteitä. Yksilön minäkäsityksellä tarkoitetaan tietoista tapaa kokea oma itsensä. Minäkäsitys muodostuu ruumiillisista ja sosiaalisista mielikuvista sekä psyykkisiin toimintoihin liittyvistä mielikuvista. Nämä kolme osa-aluetta muodostavat yhdessä tiiviin kokonaisuuden, jotka tukevat toinen toistaan. Minäihanteella tarkoitetaan omasta itsestään muodostunutta kuvaa, jonka kaltainen yksilö haluaa olla. Minäihanne motivoi yksilön psyykkisen kehityksen rakennetta ja toimii itsearvostuksen perustana. (Vuorinen 1998: 50, 341)

Minäkäsitys on jäsentynyt mielikuva yksilöstä itsestään. Siihen kuuluu nykyhetki, tulevaisuuden kokemukset ja havainnot yhdistettynä arvomaailmaan, yksilön asenteisiin, ihanteisiin sekä tunnetiloihin. Minäkuvaa ja sen ulottuvuuksia voidaan kuvata esimerkiksi persoonallisuuden, identiteetin, minuuden, minäkäsityksen sekä itsetunnon käsitteillä. Minäkuvaan ympärille muodostuva käsitekenttä on laaja, ja sen haastavuutta lisää eri tieteenalojen eri tavoilla painottuvat minuuden merkitykset. (Aho 2005: 23) Ruisniemen

(2006: 61) mukaan minuuden teorit ovat kukin omien aikakausiensa näkökulmia, jotka kuvaavat ilmiötä erilaisilla tavoilla. Näin ollen voidaan puhua minäkuvasta tai minäkäsityksestä, joiden perimmäinen tarkoitus on kuitenkin sama.

Yksilön minäkuva on kokonaisvaltainen, pitkän aikavälin oppimisen tulos, joka luodaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Minäkuvaan vaikuttavat yksilön oma temperamentti, havainnot toisten ihmisten käyttäytymisestä, toisten käyttäytymiseen liittyvät omat reaktiot sekä muilta ihmisiltä saatu palaute (Aho 1996: 26). Ahon (2005: 32) mukaan jokaisella ihmisellä on useita erilaisia minäkuvia, jotka vaihtelevat tilanteesta riippuen. Erot voivat näkyä esimerkiksi siinä, että ihminen kokee olevansa parempi kirjoittaja kuin puhuja. Yleisesti minäkuva on kuitenkin melko pysyvä, sillä se muodostuu yksilön sisältäpäin ja kuuluu olennaisena osana jokaisen omaan persoonallisuuteen.

Psykologiassa ihmisen minuutta voidaan lähestyä eri näkökulmista. Minuutta voidaan tarkastella erilaisista tilannesidonnaisista minäkuvista, mutta se voidaan ymmärtää myös kertomuksina, joita jokainen luo saadakseen vastauksia kysymyksiin: mistä tulen, mitä olen ja minne olen menossa. Yksi minuuden näkökulma on havaintoihin perustuva kuva omasta itsestään, johon liittyy sekä fyysinen kokemus että visuaalinen näköhavainto. Vastaavasti toinen minuuden näkökulma on yksilön mielikuvien yhdistelmä, joka koostuu abstrakteista piirteistä, kuten yksilön kokemuksista, teoista ja ajatuksista. (Kihlström & Klein 1997: 15)

3.2.4 Viestijäkuva

Minäkuva voidaan tarkastella yksilön eri taitoalueisiin liittyen. Viestijäkuva on tutkittu jonkin verran jo aikaisemmin, enimmäkseen puheviestinnän alalla. Takala (1998) on kerännyt yksilön viestijäkuvaan liittyvää tutkimusaineistoa haastattelemalla. Hänen mukaansa yksilön viestintätaitojen arviointi perustuu hänen omiin käsityksiinsä itsestään. Havaintojen tekeminen kuuluu olennaisesti yksilön oman ympäristön seuraamiseen, jolloin ne muodostavat yhdessä ymmärryksen kokonaisuuden.

Viestintään liittyvä minäkuva voidaan nähdä osana yksilön viestijäkuva (Aho 1996: 15). Viestijäkuvaan sisältyvät yksilön käsitykset, kokemukset, ajatukset ja tuntemukset itsestään viestijänä. Se voi myös kuvata vaikutusmahdollisuuksia, joita yksilöllä on erilaisissa vuorovaikutustilanteissa (Syrjäkangas 2005: 13). Norton (1983) määrittelee viestijäkuvan liittyvän viestintätyylin käsitteeseen. Viestijäkuvaan liittyvät yksilön käsitykset omista viestintätaidoistaan ja vastaanottajien muodostama käsitys yksilöstä tämän viestintätyylin perusteella. Erityisesti henkilön omalla kokemuksella viestinnästään on merkitystä. Nortonin (1983) mukaan hyvän viestijäkuvan omaavan henkilön on helppo olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa tilanteesta riippumatta.

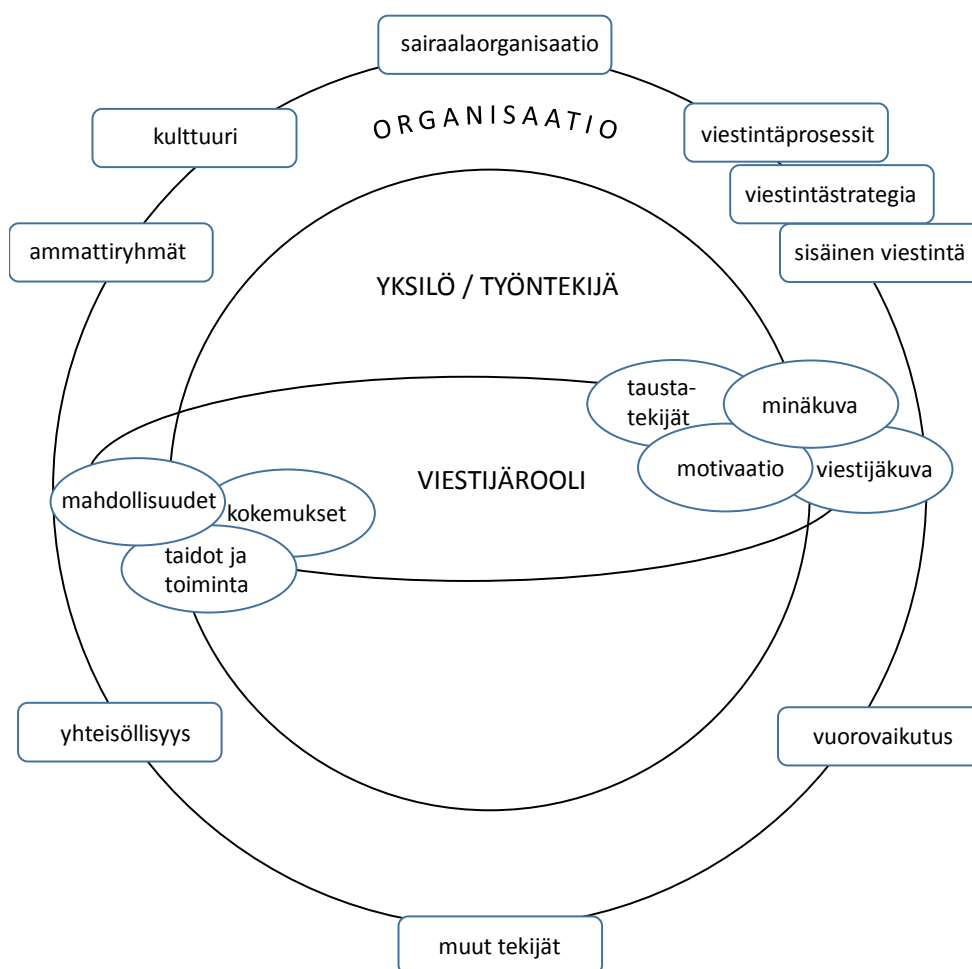
Viestien lähettäminen ja vastaanottaminen saa aikaan erilaisten mielikuvien muodostumista ja viestien käsittelyä yksilön mielessä. Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella viestinnän aikaansaamia prosesseja yksilössä. Jokaiselle muodostuva omanlaisensa viestijärooli pohjautuu aikaisempiin kokemuksiin, muistiin, mielikuviin ja mahdollisuuksiin. Yksilön käsitykset omasta viestijäroolistaan yhdistyvät osaksi minäkuva, elämänkaarta ja sen aikana vallitsevia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia eri tilanteissa. (Sallinen-Kuparinen 1986: 3)

Åberg (1989: 36–38) kuvailee yksilön viestintään liittyviä tapahtumia fasettiteorian avulla. Hänen mukaansa fasetti koostuu yksilön mielikuvista eli assosiaatioista, jolla tarkoitetaan tietoa tai luuloa, johon liittyy jonkinlainen asenne. Viestintätilanteessa oleva yksilö kerää viestejä ympäriltään erilaisten ärsykkeiden perusteella. Ärsykkeet voivat olla ulkoisia eri aistien kautta hankittuja, tai sisäisiä eli ajattelussa käytettäviä jo aikaisemmin huomioituja seikkoja, jotka ovat jääneet muistiin. Jokainen viestintätilanne on moniulotteinen, joten ulkoiset eri aistien kautta tulevat ärsykkeet ovat erilaisia. Vastaanottajan aistit keräävät ärsykeitä yhtä aikaa eri puolilta, jolloin ne hahmotetaan eri tavoilla. Tällöin tarkkaavaisuuden kohteena olevien ärsykkeiden rinnalla muut vaimenevat tai jäävät hetkeksi tilanteen taustalle. Viestien vastaanottotilanne on aina kokonaisuus, jolloin eri aistien toiminta vaihtelee. Yhdistyvät ärsykkeet saavat aikaan uusia ideoita ja vievät viestintätilannetta aina eteenpäin. Fasettien aktivoitumiseen vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoi-

set tekijät. Sisäinen tekijä voi olla esimerkiksi oma ajattelu, jonka aikana yksilön on keskityttävä tarkasti omien ajatustensa kulkuun. Ulkoinen tekijä voi olla esimerkiksi kuullun viestin merkityksen pohtiminen. Fasettiteorian mukaan tällainen on luovaa ajattelua, jolloin aikaisemmat ajatukset yhdistyvät viestijän mielessä uusiin. (Åberg 1989: 38)

3.3 Organisaatiosta kulttuuriin ja motivoituneeseen minäkuvaan

Tämän tutkielman teoreettisen osan käsitteet linkittyvät toisiinsa kuviossa 3 esiteltävällä tavalla. Kuvio on hahmoteltu sen mukaisesti, miten tässä tutkielmassa ymmärretään viestijäroolin sijoittuminen organisaatiossa viestimiseen.



Kuvio 3. Käsitteiden suhteet viestijäroolin ympärillä (Lidman 2015)

Yksilö edustaa omaa ammattiryhmäänsä organisaatiossa. Hän tekee omat valintansa erilaisten tilanteiden taustalla vaikuttavien asioiden perusteella. Viestintäprosessi etenee viestijärooliin vaikuttavien käsitteiden myötä hänelle luontaisella tavalla. Ympäristö, taidot, kokemukset ja henkilökohtaiset ominaisuudet määrittelevät sen, millä tavalla yksilö viestii lähettävänä sekä vastaanottavana osapuolena.

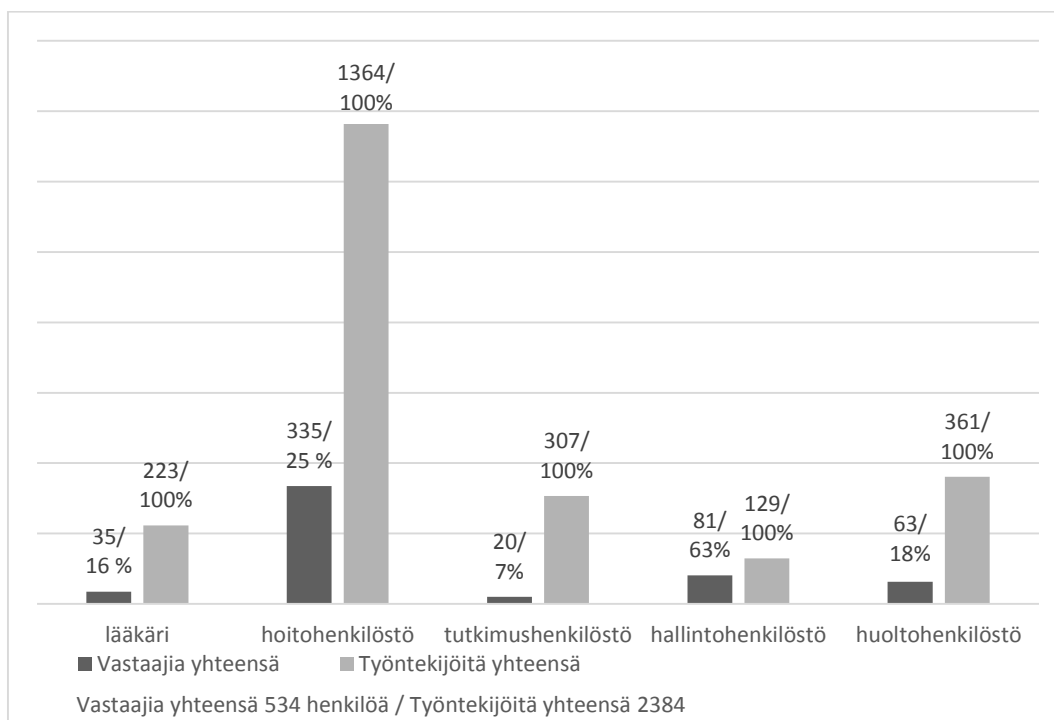
4 VIESTIJÄROOLIEN MUODOSTUMINEN

Tässä luvussa analysoin Vaasan keskussairaalan työntekijöille tehdyn kyselytutkimuksen vastauksia ja kerron tuloksista. Kyselyn vastaanottajina olivat koko organisaation 2384 työntekijää. Kyselyyn tuli yhteensä 534 vastausta, jolloin vastausprosentti on noin 22.

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten sairaalan eri ammattiryhmien työntekijät kokevat oman viestijäroolinsa ja eroavatko eri ammattiryhmien viestijäroolit toisistaan. Kuvailen viestijäroolia kolmen eri osa-alueen avulla, joita ovat viestijän taidot ja toiminta, kokemukset sekä mahdollisuudet. Aloitan analyysin kertomalla taustatietoja kyselyyn vastanneista henkilöistä.

4.1 Vastaajien taustatiedot

Vaasan keskussairaalassa suorittamaani kyselyyn sain yhteensä 534 vastausta, joista 85 % tuli naisilta ja 15 % miehiltä. Kaikista kyselyyn vastaajista 62 % työskenteli hoitohenkilöstössä, 15 % hallintohenkilöstössä, 12 % huoltohenkilöstössä, 7 % lääkäreinä ja 4 % tutkimushenkilöstössä. Hallintohenkilöstö oli osallistunut kyselyyn eniten verrattuna muihin ammattiryhmiin, kun taas vastaavasti hoitohenkilöstön vastaajien määrä oli pienin suhteessa ammattiryhmän työntekijöiden kokonaismäärään. Hallintohenkilöstöstä 63 % vastasi kyselyyn ja hoitohenkilöstöstä vastaavasti 25 %. Kuviossa 4 esittelen kyselyyn vastanneiden henkilöiden jakautumista eri ammattiryhmiin. Kuvioista näkyy myös Vaasan keskussairaalan koko henkilöstömäärä eri ammattiryhmissä (Vaasan keskussairaala 2013). Vaasan keskussairaala on kaksikielinen työympäristö, jonka vuoksi kyselyyn tuli vastauksia sekä suomeksi että ruotsiksi. Tulosten analyysissä molemmilla kielillä annetut vastaukset on yhdistetty, eikä niitä erotella toisistaan. Jokaisesta ammattiryhmästä oli vastaajia, joten saaduista vastauksista voidaan muodostaa viestijäroolien kokonaiskuva.



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneet henkilöt ammattiryhmittäin lukumäärinä ja prosentteina, ammattiryhmän työntekijöiden kokonaismäärään verrattuna

Kyselylomakkeen (ks. liite 4 ja 5) ensimmäisellä sivulla kartoitettiin muun muassa vastaajien sukupuolta, työkokemusta vuosina, työpaikkaa ja ammattia. Ammatit jaoteltiin Vaasan keskussairaalaan esitetyn toiveen mukaisesti kuuteen eri ryhmään: lääkäreihin, hoitohenkilöstöön, tutkimushenkilöstöön, hallintohenkilöstöön, huoltohenkilöstöön ja muuhun henkilöstöön. Kyselyn vastauksissa muuhun henkilöstöön ilmoittivat kuuluvansa esimerkiksi kääntäjä, fysioterapeutti, sosiaalityöntekijä, terapeutti, sairaalapastori, farmaseutti, esimies, instrumenttihoitaja, laitoshuoltaja, sihteeri ja avustava henkilö. Muuhun henkilöstöön kuuluu usean eri ammatin edustajia, joten heillä ei voida myöskään katsoa olevan yhtenäistä viestijäroolia. Tämän vuoksi kyseisen ryhmän viestijäroolia ei analysoida tässä tutkielmassa.

4.2 Vastaajien työkokemus ja työyksiköt

Kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä enemmistöllä oli takanaan pitkä työura. Voidaan olettaa, että työuran pituus vahvistaa viestijärooleihin liittyviä ominaisuuksia eri ammattiryhmissä, koska ammatteihin liittyvät viestinnän ominaispiirteet ovat ehtineet vaikiintua työvuosien aikana kertyneen kokemuksen myötä. Valtaosalla kaikista vastaajista, eli noin 42 %:lla, oli kertynyt koko työurallaan työkokemusta 21 vuotta tai enemmän. Toiseksi eniten olivat vastanneet 16–20 vuotta työskennelleet henkilöt, joita oli noin 18 % vastaajista. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden työkokemus jakautuu melko tasaisesti. Taulukossa 1 esittelen prosentteina vastaajille kertyneen työkokemuksen vuosina eri ammattiryhmissä.

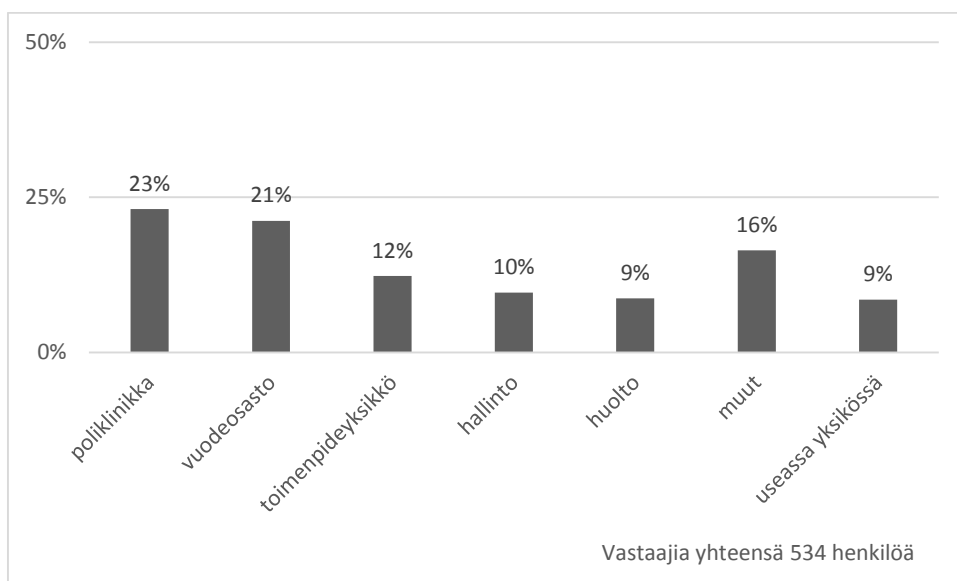
Taulukko 1. Vastaajien työkokemus vuosina eri ammattiryhmissä

| työkokemus / ammatti | lääkäri % | hoito- henkilöstö % | tutkimus- henkilöstö % | hallinto- henkilöstö % | huolto- henkilöstö % | muut % |
|----------------------------------|--------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|-----------|
| 0–5 vuotta | 17 | 12 | - | 9 | 3 | 3 |
| 6–10 vuotta | 14 | 17 | 7 | 11 | 10 | 10 |
| 11–15 vuotta | 7 | 15 | 13 | 18 | 7 | 7 |
| 16–20 vuotta | 17 | 17 | 27 | 24 | 14 | 14 |
| 21 vuotta tai enemmän | 45 | 39 | 53 | 38 | 66 | 66 |
| yhteensä | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Vastaajia yhteensä 534 henkilöä

Enemmistö kyselyyn vastanneista henkilöistä työskenteli poliklinikoilla (23 %) ja vuodeosastoilla (21 %). Toimenpideyksiköissä (12 %), hallinnossa (10 %), huollossa (9 %) ja muissa yksiköissä (16 %) työskenteli lähes saman verran vastaajia. Vastaajista pieni osa (9 %) työskenteli useassa eri yksikössä. Toimenpideyksikköjä Vaasan keskussairaalassa ovat esimerkiksi leikkaus- ja anestesiaosasto, päiväkirurginen leikkausosasto ja sydänasema. Niissä jokaisessa tehdään päivittäin erilaisia toimenpiteitä potilaille, joiden

jatkoahoito järjestetään jossakin muussa yksikössä tai vastaavasti potilas kotiutuu toimenpiteen jälkeen. Kuviossa 5 esittelen kyselyyn vastanneiden työntekijöiden sijoittumista eri työyksiköihin Vaasan keskussairaalassa.



Kuvio 5. Vastaajien työyksiköt

Poliklinikat, vuodeosastot ja toimenpideyksiköt työllistävät päivittäin suuren määrän erityisesti lääkäreitä ja hoitohenkilöstöä, mikä osaltaan selittää näiden kolmen työyksikön korostumista vastauksista. Hallinnolliset tehtävät työllistävät myös jonkin verran lääkäreitä ja hoitohenkilöstöä. Jokin muu yksikkö -vaihtoehdon olivat vastanneet henkilöt, jotka ilmoittivat työskentelevänsä esimerkiksi laboratorioissa, päiväkirurgisella osastolla, operatiivisessa klinikkaryhmässä, kuntoutuksessa, psykiatrisella osastolla tai dialyysi-osastolla. Osa vastaajista oli ymmärtänyt kysymyksen väärin, koska moni vastatuista työyksiköistä kuului johonkin muuhun valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista. Tästä syystä jokin muu -vaihtoehtoa ei käsitellä tässä tutkielmassa tämän enempää.

4.3 Viestijöiden taidot ja toiminta

Taitoja ovat ne ominaisuudet, jotka saavat yksilön toimimaan onnistuneesti erilaisissa tilanteissa. Taidot opitaan parhaiten omien kokemusten kautta, tekemällä ja harjoittelemalla. Teoreettiset, ilman kokemusta opitut tiedot jäävät helposti irrallisiksi ja unohtuvat. Kokemuksista opitaan, jos niitä osataan käsitellä omassa mielessä oikein. Asioiden reflektioiva käsittely, syiden ja seurausten arviointi ja tapahtuneen analysointi ovat tässä tärkeässä asemassa. (Salakari 2007: 43, 71) Huhtanen (2005: 18) on määritellyt taidon yksilön osaamiseksi toimia oikeassa tilanteessa oikealla tavalla. Uudet asiat, jotka on ensin opittu, muuttuvat harjoittelemisen kautta vähitellen yksilön taidoiksi. Tässä tutkielmassa viestinnän taitoja ja toimintaa tarkastellaan sen kautta, miten eri ammattiryhmien vastaajat arvioivat omia taitojaan.

4.3.1 Vastaajien kielitaito

Kyselylomakkeella kartoitettiin vastaajien käsityksiä omasta kielitaidostaan ja sen käytämisestä työtehtävissä. Lääkäreistä enemmistö ilmoitti suomen kielen sujuvan työtehtävien hoitamisessa erittäin hyvin tai hyvin. Pieni vähemmistö (9 %) kertoi osaavansa suomea kohtalaisesti tai huonosti. Ruotsin kielen osaaminen koettiin enimmäkseen erittäin hyväksi tai hyväksi. Vastaavasti osa (26 %) kertoi osaavansa ruotsia kohtalaisesti, pieni osa (9 %) huonosti ja vain muutama vastaaja ei lainkaan. Englannin kielen osaamisessa ilmeni enemmän vaihtelua, koska enemmistö arvioi kielitaitonsa hyväksi, noin kolmasosa vastaajista kohtalaiseksi tai erittäin hyväksi. Vain pieni osa vastaajista (5 %) kertoi osaavansa englantia huonosti. Taulukossa 2 esittelen kielitaidon jakautuminen prosentuaalisesti eri ammattiryhmissä.

Taulukko 2. Eri ammattiryhmien työntekijöiden kielitaito

| ammatti / kielitaito | erittäin hyvin % | hyvin % | kohta- laisesti % | huo- nosti % | en lain- kaan % | yh- teensä % |
|---|------------------------|------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| lääkäri / suomi | 77 | 14 | 6 | 3 | - | 100 |
| lääkäri / ruotsi | 31 | 31 | 26 | 9 | 3 | 100 |
| lääkäri / englantia | 26 | 40 | 29 | 5 | - | 100 |
| hoitohenkilöstö / suomi | 70 | 24 | 5 | 1 | - | 100 |
| hoitohenkilöstö / ruotsi | 58 | 30 | 10 | 2 | - | 100 |
| hoitohenkilöstö / englantia | 8 | 31 | 46 | 13 | 2 | 100 |
| tutkimushenkilöstö / suomi | 84 | 11 | 5 | - | - | 100 |
| tutkimushenkilöstö / ruotsi | 27 | 47 | 26 | - | - | 100 |
| tutkimushenkilöstö / englantia | 10 | 32 | 32 | 26 | - | 100 |
| hallintohenkilöstö / suomi | 78 | 20 | 2 | - | - | 100 |
| hallintohenkilöstö / ruotsi | 54 | 28 | 16 | 2 | - | 100 |
| hallintohenkilöstö / englantia | 23 | 30 | 34 | 11 | 2 | 100 |
| huoltohenkilöstö / suomi | 77 | 16 | 7 | - | - | 100 |
| huoltohenkilöstö / ruotsi | 35 | 33 | 30 | 2 | - | 100 |
| huoltohenkilöstö / eng- lantia | 5 | 29 | 28 | 33 | 5 | 100 |

Vastaajia yhteensä 534 henkilöä

Hoitohenkilöstöstä valtaosa kertoi osaavansa toimia työssään erittäin hyvin suomen kielellä. Noin kolmasosa vastaajista osasi suomea hyvin, pieni osa kohtalaisesti (5 %) ja muutama vastaaja (1 %) huonosti. Ruotsin kielen osaaminen oli myös hyvällä tasolla, koska yli puolet vastaajista osasi sitä erittäin hyvin ja noin kolmasosa hyvin. Vähemmistö vastaajista (10 %) kertoi osaavansa ruotsia kohtalaisesti ja muutama vastaaja (2 %) huonosti. Hoitohenkilöstön englannin kielen taito oli noin puolella vastaajista kohtalainen,

kolmasosalla hyvä, mutta vain pienellä osalla vastaajista (8 %) erittäin hyvä. Pieni vastaajista (13 %) kertoi osaavansa englantia huonosti ja muutama (2 %) ei lainkaan.

Tutkimushenkilöstöstä valtaosa (84 %) oli suomenkielisiä. Vastaajista suurin osa osasi suomen kieltä erittäin hyvin, pieni osa (11 %) hyvin ja muutama (5 %) kohtalaisesti. Kuukaan heistä ei ilmoittanut osaavansa suomea huonosti tai ei lainkaan. Osa tutkimushenkilöstöstä (27 %) osasi ruotsia erittäin hyvin, noin puolet vastaajista (47 %) hyvin ja osa (26 %) kohtalaisesti. Englannin kieli sujui työtehtävien hoitamisessa heiltä erittäin hyvin (10 %), hyvin (32 %), kohtalaisesti (32 %) tai huonosti (26 %).

Hallintohenkilöstön suomen kielen taito oli enemmistön mielestä erittäin hyvä, pienen osan (20 %) mielestä hyvä ja muutaman vastaajan (2 %) mielestä kohtalainen. Ruotsin kieltä osasi noin puolet vastaajista (54 %) erittäin hyvin, osa hyvin (28 %) ja pieni osa (16 %) kohtalaisesti. Muutama hallintohenkilöstön vastaajista (2 %) kertoi ruotsin kielen sujuvan huonosti. Sen sijaan englannin kielen osaaminen jakautui tasaisesti erittäin hyvän ja kohtalaisen osaamisen välille, lisäksi pieni osa (11 %) kertoi osaavansa englantia huonosti ja muutama vastaaja (2 %) ei lainkaan.

Huoltohenkilöstön kielitaito painottui myös suomen kieleen, koska valtaosa vastaajista ilmoitti osaavansa suomea erittäin hyvin tai hyvin. Pieni osa vastaajista (7 %) koki osaavansa suomea kohtalaisesti. Ruotsin kielen osaaminen oli tasaista: noin kolmasosa vastaajista osasi erittäin hyvin, kolmasosa hyvin ja kolmasosa kohtalaisesti. Pieni osa (2 %) vastaajista kertoi osaavansa ruotsia huonosti. Huoltohenkilöstön englannin kielen osaaminen oli pienen osan (5 %) mielestä erittäin hyvää, noin kolmasosan vastaajista mielestä hyvää tai kohtalaista, mutta saman verran vastaajista (33 %) oli myös sitä, että sen osaaminen huonoa. Pieni osa (5 %) kertoi, että ei osaa englantia lainkaan.

Jokaisen kolmen kielen kohdalla löytyi vastaajia, jotka arvioivat jonkin kielen osaamistaan huonoksi. Syy siihen on ainakin osittain kaksikielinen työympäristö ja ammattikielen käyttäminen työpaikalla. Vastaajien koulutustausta liittyy osaltaan myös kielitaitoon. Esimerkiksi lääkärit ja hoitohenkilöstö käyttävät jatkuvasti jokaista kolmea kieltä potilas-

työssä, mikä ilmenee parempana kielitaitona käytännön työtilanteissa. Vaasan keskussairaалassa työskentelee muutama ulkomailta Suomeen muuttanut henkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi, ruotsi tai englantia. Heistä jokainen osaa kuitenkin jonkin verran suomea tai ruotsia ja oppii työssään koko ajan lisää molempia kieliä. Sairaалassa järjestetään vuosittain henkilökunnalle myös kielikursseja, joiden avulla on mahdollista parantaa omaa kielitaitoaan.

4.3.2 Eniten käytetyt sisäisen viestinnän kanavat

Kyselylomakkeella kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia organisaation sisäisen viestinnän kanavista ja niiden toimivuudesta. Kysymyksissä annettiin valmiit vaihtoehdot, joista vastaaja sai valita omaa tilannettaan parhaiten kuvaavan vastauksen. Kysymyksessä 7 vastaajien piti valita kolme omasta mielestään tärkeintä sisäisen viestinnän kanavaa Vaasan keskussairaалassa. Tärkeimmiksi sisäisiksi viestintäkanaviksi kaikkien vastaajien kesken koettiin sähköposti, intranet, työpaikalla pidettävät kokoukset, työkaverit ja esimies. Huhut ja puskaradio olivat myös osalle vastaajista tärkeitä viestintäkanavia. Ilmoitustaulua käytti nykypäivänä enää vähemmistö. Facebook, työyksikön omat raporttikansiot, paikallislehdet, Lync-pikaviestiohjelma ja sairaalan toimintakertomus kuuluivat myös vähemmistön sisäisen viestinnän kanaviin. Taulukossa 3 on esillä jokaisen ammattiryhmän vastaajien prosenttiosuudet. Prosenttiluku kertoo, kuinka suuri osuus eri ammattiryhmien vastaajista on valinnut kunkin viestintäkanavan kolmen tärkeimmän joukkoon.

Taulukko 3. Eri ammattiryhmien tärkeimmät sisäiset viestintäkanavat

| viestintäkanava / ammatti | lääkäri % | hoitohenkilöstö % | tutkimushenkilöstö % | hallintohenkilöstö % | huoltohenkilöstö % | muut % |
|---|-----------|-------------------|----------------------|----------------------|--------------------|--------|
| intranet | 37 | 60 | 58 | 71 | 53 | 79 |
| sähköposti | 86 | 65 | 58 | 79 | 79 | 67 |
| Lync-pikaviesti-ohjelma | - | - | - | 2 | - | - |
| ilmoitustaulut | - | 9 | 11 | - | 9 | 1 |
| sairaalan toimintakertomus | 3 | - | - | 2 | - | - |
| työpaikalla pidettävät kokoukset | 51 | 66 | 63 | 30 | 33 | 58 |
| työkaveri | 43 | 40 | 53 | 46 | 37 | 42 |
| esimies | 29 | 37 | 47 | 39 | 40 | 18 |
| huhut ja puskaradio | 26 | 11 | 5 | 13 | 26 | 16 |
| jokin muu | 6 | 3 | - | 5 | 2 | 3 |

Vastaajia yhteensä 534 henkilöä

Kaikkien vastausten perusteella sisäisen viestinnän kanavien tärkeänä pitäminen ei riipu ammattiryhmästä, vaan kaikki ryhmät kokivat samat sisäisen viestinnän kanavat tärkeiksi. Lääkäreiden, hoitohenkilöstön, tutkimushenkilöstön ja hallintohenkilöstön mielestä sähköposti ja työpaikalla pidettävät kokoukset olivat ensisijaisia viestintäkanavia. Intranet ja työkaverit koettiin myös tärkeiksi viestintäkanaviksi. Huoltohenkilöstö kertoi puolestaan käyttävänsä eniten sähköpostia ja intranetiä, mutta viestivänsä asioista mielellään myös esimiestensä kanssa.

Sisäisen viestinnän kanavista kaikista vähiten käytettiin Lync-pikaviestiohjelmaa ja sairaalan toimintakertomusta. Perinteiset seinille sijoitetut ilmoitustaulut eivät myöskään tavoittaneet vastaanottajia kovin tehokkaasti. Ilmoitustauluja kertoi käyttävänsä eniten tutkimushenkilöstö, mutta jonkin verran myös hoito- ja huoltohenkilöstö. Lync-pikaviestiohjelma on käytössä vain joissakin työyksiköissä, joten sen käyttö ei ole vakiintunut koskemaan koko organisaatiota. Eniten sitä käyttää työssään hallintohenkilöstö. Lync-pikaviestiohjelman avulla työntekijä voi tavoittaa nopeasti toisen henkilön, joka työskentelee tietokoneen äärellä ja käyttää aktiivisesti kyseistä sovellusta.

4.3.3 Sähköisten sovellusten ja sisäisten viestintäkanavien käyttäminen

Suurin osa vastanneista lääkäreistä kertoi osaavansa käyttää työssä tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin tai kohtalaisesti, mutta myös erittäin hyvin osaavia vastaajia oli useita. Vähemmistön mielestä niiden käytön osaaminen oli huonoa. Lääkäreiden työssä kirjaaminen on yksi osa jokaisen potilaan hoitoprosessia. Käytännössä lääkäreiden työ keskittyy kuitenkin enimmäkseen vuorovaikutukseen potilaan kanssa tai esimerkiksi jonkin toimenpiteen tekemiseen. Lääkärit kirjoittavat työssään muun muassa paljon sairauksettomuksia, erilaisia lausuntoja ja todistuksia.

Suurin osa lääkäreistä oli myös sitä mieltä, että he osaavat käyttää sairaalan sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia erittäin hyvin tai hyvin. Vastaajista noin viidesosa kertoi osaamisensa olevan kohtalaista ja pieni osa oli sitä mieltä, että osaaminen on huonoa. Kukaan lääkäreistä ei vastannut, että ei osaa käyttää sisäisen viestinnän kanavia lainkaan. Vastaajien joukosta löytyi myös pieni osa, jotka kertoivat puutteellisten taitojen vaikeuttavan heidän tiedonsaantiaan työpaikalla.

Uusien viestintäkanavien käytön opetteluun enemmistö lääkäreistä tarvitsee ohjausta, mutta toisaalta luotetaan myös omiin taitoihin oppia uutta. Vähemmistö vastaajista ei osannut kertoa, mitä mieltä he ovat asiasta. Suurin osa sai kuitenkin hoidettua työtehtävänsä erittäin hyvin tai hyvin sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. Taulukossa 4 esittelen lääkäreiden vastaukset prosenttilukuina.

Taulukko 4. Viestintäkanavien käytön osaaminen, lääkärit

| lääkäreiden osaaminen | erittäin hyvin % | hyvin % | kohtalaisesti % | huonosti % | ei lainkaan % | yhteensä % |
|--|-------------------------|----------------|------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | 20 | 46 | 26 | 9 | - | 100 |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia. | 31 | 46 | 20 | 3 | - | 100 |
| Saan viestintään liittyvät työtehtäväni hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | 11 | 49 | 37 | 3 | - | 100 |

Vastaajia yhteensä 35 henkilöä

Myös hoitohenkilöstö luotti omiin taitoihinsa kysyttäessä tietokoneohjelmien ja -sovellusten käytöstä. Suurin osa kertoi omaavansa hyvät taidot käyttäessään tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. Noin kolmasosa vastaajista kertoi omaavansa erittäin hyvät taidot, osa kohtalaiset ja pieni osa huonot taidot. Potilaan hoitosuunnitelman kirjaaminen on iso osa hoitohenkilöstön päivittäistä työtä. Kirjaamisen osa-alueita ovat muun muassa potilaan vointi, päivittäinen hoito, toimenpiteet ja laboratoriokokeet. Potilastietojärjestelmien käyttö ja jatkuva kirjaaminen eri ohjelmissa kehittävät työntekijöiden viestinnän taitoja, joita tarvitaan tietokoneohjelmien sekä -sovellusten käyttämisessä.

Valtaosa hoitohenkilöstöstä oli sitä mieltä, että he osaavat käyttää sairaalan sisäisen viestinnän kanavia, kuten sähköpostia ja intranetiä erittäin hyvin tai hyvin. Pieni osa vastaajista osasi kohtalaisesti ja muutama huonosti. Hoitohenkilöstöstä yli puolet saavat myös viestintään liittyvät työtehtävänsä hoidettua hyvin sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. Osa vastaajista kertoi työtehtävien onnistuvan erittäin hyvin tai kohtalaisesti, mutta muutama vastaaja myös huonosti tai ei lainkaan. Näiden vastausten perusteella hoitohenkilöstö vaikuttaa pärjäävän hyvin viestintään liittyvissä työtilanteissa, vaikka vastaajista löytyi myös muutama huonommin osaava henkilö. Taulukossa 5 on näkyvissä hoitohenkilöstön vastaukset prosenttilukuina.

Taulukko 5. Viestintäkanavien käytön osaaminen, hoitohenkilöstö

| hoitohenkilöstön osaaminen | erittäin hyvin % | hyvin % | kohtalaisesti % | huonosti % | en lainkaan % | yhteensä % |
|---|------------------|---------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | 26 | 57 | 16 | 2 | - | 100 |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia. | 43 | 48 | 8 | 1 | - | 100 |
| Saan viestintään liittyvät työtehtävät hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | 25 | 55 | 19 | 1 | 1 | 100 |

Vastaajia yhteensä 335 henkilöä

Tutkimushenkilöstöstä yli puolet kertoi osaavansa käyttää tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin ja lähes puolet erittäin hyvin. Heidän ammattiryhmässään osaaminen vaikuttaa olevan kokonaisuudessaan hyvällä tasolla, koska kenelläkään ei ollut huonoja taitoja sähköisessä viestinnässä. Myös sisäisten viestintäkanavien käyttäminen onnistuu vastaajien enemmistöltä erittäin hyvin ja lähes kolmasosalta hyvin. Vain pieni osa vastaajista kertoi osaamisensa olevan kohtalaista. Viestintään liittyvien työtehtävien hoitamisessa sairaalassa käytössä olevat viestintäkanavat palvelevat vastaajia hyvin. Noin kolmasosa vastaajista kertoi niiden toimivan erittäin hyvin tai hyvin, vähän pienempi joukko kohtalaisesti ja pieni osa huonosti. Tietokoneohjelmien ja sähköisten sovellusten käyttäminen onnistuu tutkimushenkilöstöltä hyvin, mutta viestintään liittyvät tarpeet eivät täyty samalla tavalla. Vastauksissa ilmeni enemmän hajontaa niihin liittyen. Taulukossa 6 esitellään tutkimushenkilöstön vastausten jakaumaa prosenttilukuina.

Taulukko 6. Viestintäkanavien käytön osaaminen, tutkimushenkilöstö

| tutkimushenkilöstön osaaminen | erittäin hyvin % | hyvin % | kohtalaisesti % | huonosti % | en lainkaan % | yhteensä % |
|--|------------------|---------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | 47 | 53 | - | - | - | 100 |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia. | 68 | 26 | 5 | - | - | 100 |
| Saan viestintään liittyvät työtehtäväni hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | 37 | 37 | 21 | 5 | - | 100 |

Vastaajia yhteensä 20 henkilöä

Hallinto henkilöstö kertoi myös osaavansa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja sovelluksia enimmäkseen joko erittäin hyvin tai hyvin. Pieni osa vastaajista arvioi osaamisensa kohtalaiseksi. Sisäisen viestinnän kanavia osattiin käyttää ja viestintään liittyvät työtehtävät onnistuivat enimmäkseen erittäin hyvin tai hyvin. Hallinto henkilöstöstä pieni osa kertoi osaamisensa olevan kohtalaista ja muutama vastaaja ilmoitti, että he eivät saa viestintään liittyviä työtehtäviään hoidettua lainkaan sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. Viestintään liittyvät työtehtävät voivat olla hyvin erilaisia eri työnteekijöillä. Toisella suurin osa tarvittavasta sisäisestä viestinnästä hoituu parhaiten suullisesti suorassa vuorovaikutuksessa työkaverin kanssa ja vastaavasti toisella viestiminen on helpompaa jonkin sähköisen kanavan välityksellä. Viestijän omat yksilölliset persoonallisuuden piirteet ja aikaisemmat kokemukset ohjaavat eri viestintäkanavien käyttämiseen sekä omasta mielestä onnistuneeseen viestintäkokemukseen. Taulukossa 7 on esillä hallinto henkilöstön vastaukset prosenttilukuina.

Taulukko 7. Viestintäkanavien käytön osaaminen, hallintohenkilöstö

| hallintohenkilöstön osaaminen | erittäin hyvin % | hyvin % | kohtalaisesti % | huonosti % | en lainkaan % | yhteensä % |
|--|------------------|---------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | 45 | 48 | 7 | - | - | 100 |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia. | 63 | 37 | - | - | - | 100 |
| Saan viestintään liittyvät työtehtäväni hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | 39 | 52 | 7 | - | 2 | 100 |

Vastaajia yhteensä 81 henkilöä

Huoltohenkilöstö osasi käyttää tietokoneohjelmia ja -sovelluksia enimmäkseen hyvin. Osa vastaajista kertoi osaavansa kohtalaisesti, vähän pienempi osa erittäin hyvin ja muutama huonosti. Sisäisen viestinnän kanavien käyttö osattiin enimmäkseen erittäin hyvin tai hyvin. Vastaajista vähemmistön mielestä osaaminen oli kohtalaista ja muutaman mielestä huonoa. Suurin osa saa viestintään liittyvät työtehtävänsä hoidettua hyvin tai erittäin hyvin. Vastauksista kävi ilmi jonkin verran myös kohtalaista ja huonoa osaamista. Taulukossa 8 on esillä huoltohenkilöstön vastaukset prosenttilukuina.

Taulukko 8. Viestintäkanavien käytön osaaminen, huoltohenkilöstö

| huoltohenkilöstön osaaminen | erittäin hyvin % | hyvin % | kohtalaisesti % | huonosti % | en lainkaan % | yhteensä % |
|--|------------------|---------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | 19 | 56 | 23 | 2 | - | 100 |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetiä ja sähköpostia. | 47 | 44 | 7 | 2 | - | 100 |
| Saan viestintään liittyvät työtehtäväni hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | 35 | 51 | 12 | 2 | - | 100 |

Vastaajia yhteensä 63 henkilöä

Kokonaisuutena eri ammattiryhmien työssä käytettävien tietokoneohjelmien ja -sovellusten käytön osaaminen oli hyvällä tasolla. Vastauksista kuitenkin erottui lääkäreiden ja huoltohenkilöstön muita ammattiryhmiä hieman heikompi osaaminen. Erot eivät olleet suuria, mutta kuitenkin havaittavissa. Tämä saattaa johtua ainakin osittain siitä, että molemmat ammattiryhmät työskentelevät enimmäkseen muualla kuin tietokoneiden äärellä. Työtehtävien tekeminen esimerkiksi potilaiden parissa vähentää tietokoneella vietettävää työaikaa, jolloin asioita voi hoitaa esimerkiksi erilaisten sähköisten sovellusten avulla. Kiire ja muut työtehtävät vähentävät mahdollisuuksia lukea asioista esimerkiksi intranetistä, jolloin jotkin asiat voivat jäädä kokonaan huomaamatta. Saattaa olla myös niin, että työntekijä ei enää omien työtehtäviensä hoitamisen jälkeen halua ottaa selvää organisaatiossa tapahtuvista muista asioista.

4.4 Kokemukset

Yksilön kokemuksella voidaan tarkoittaa muun muassa ihmisen tietoa, tunnetta, uskoa, intuitiota jostakin asiasta tai näiden asioiden yhdistelmää. Kun jotkut edellä mainituista asioista yhdistyvät, niistä syntyy yksilön mielessä asioiden merkitysten kokonaisuus

(Perttula 2011). Kokemus mielletään usein havainnoksi, jossa aistit vastaanottavat tietoa ympärillä vallitsevasti tilasta ja välittävät tiedon ihmisen mieleen. Ihminen saa kokemuksia maailmasta toimimalla omassa ympäristössään, jolloin tehtyjen havaintojen on tarkoitus ohjata toimintaa. (Määttänen 2009: 32, 41) Kokemuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kaikkea sitä opittua ja ymmärrettyä tietoa sekä taitoja, jotka vaikuttavat työntekijän toiminnan taustalla. Kokemus määrittää asennoitumista työntekoon, mutta ohjaa myös toimimaan kussakin tilanteessa sen vaatimalla tavalla.

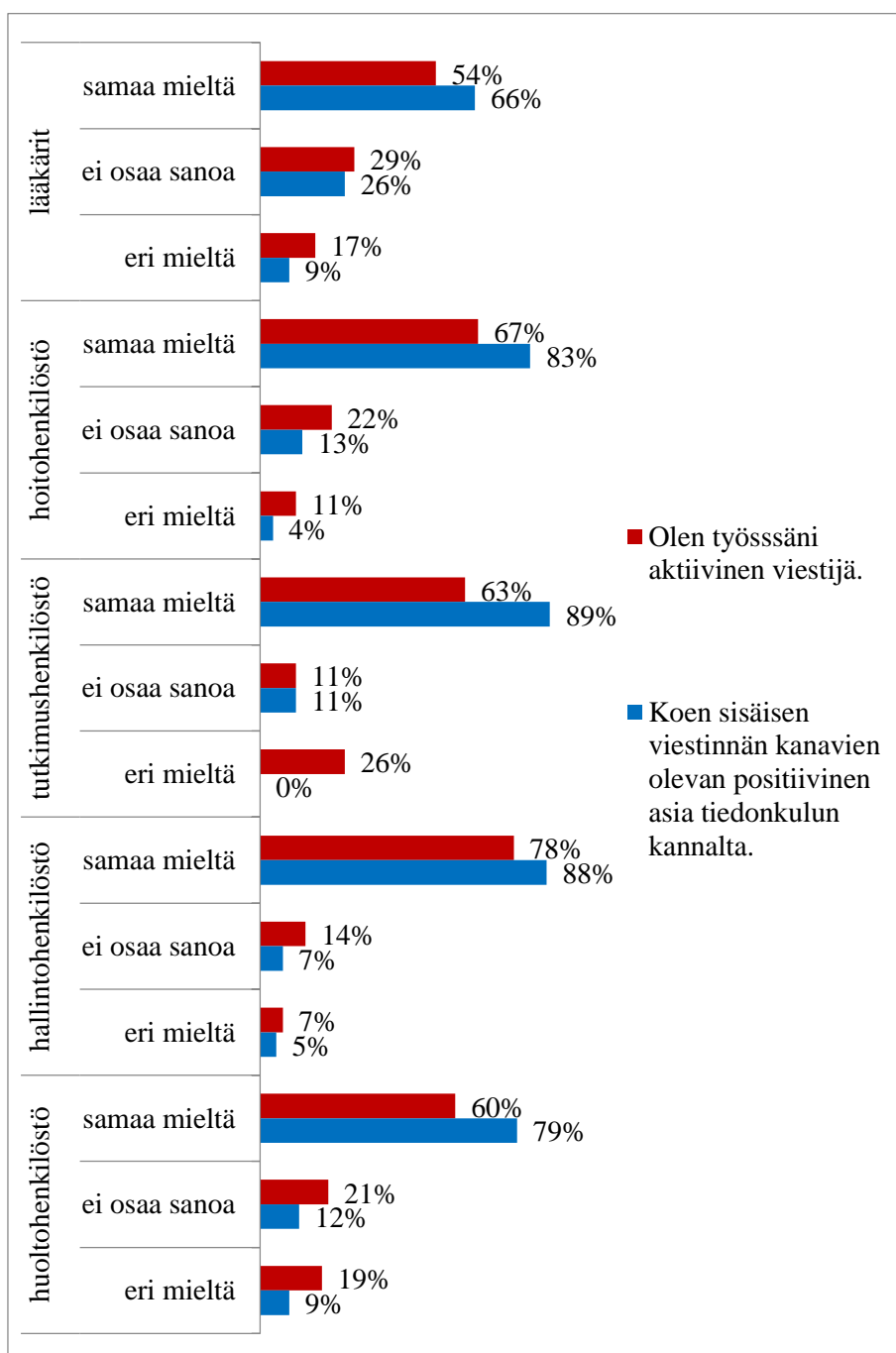
4.4.1 Aktiivista vuorovaikutusta

Tässä tutkielmassa kokemuksella tarkoitetaan kokemukseen perustuvia mielikuvia, jotka ohjaavat yksilön osaamista sisäisen viestinnän eri toiminnoissa. Eri ammattiryhmien kokemuksiin liittyvät väittämät jaetaan analyysissä kahteen osaan: viestijän omiin kokemuksiin asioista ja viestinnän vaatimuksiin.

Kyselylomakkeella oli väittämiä, joihin vastaajat antoivat omaa viestintätoimintaansa kuvaavia vastauksia. Lääkäreiden ammattiryhmästä yli puolet koki olevansa aktiivisia viestijöitä, jotka käyttävät usein myös sisäisen viestinnän kanavia viestiessään työpaikallaan. Hoitohenkilöstön, tutkimushenkilöstön ja huoltohenkilöstön vastausten perusteella valtaosa oli sitä mieltä, että myös he ovat työssään aktiivisia viestijöitä. Kaikista eniten näin vastasi kuitenkin hallintohenkilöstö, joista valtaosa koki olevansa aktiivisia viestijöitä.

Aktiivisuus on yksilökohtainen ominaisuus, jota voi olla vaikea arvioida erillisenä osana erilaisista viestintätilanteista. Toinen henkilö saattaa kokea olevansa aktiivinen, kun hän esimerkiksi lukee saapuneita viestejä sähköpostistaan, mutta vain harvoin vastaa niihin mitään. Joku toinen henkilö saattaa olla puhelias ja jatkuvasti vuorovaikutuksessa ympärillään olevien muiden ihmisten kanssa, mutta hänen sähköinen vuorovaikutuksensa jää vähäiseksi. Molemmat henkilöt voivat kokea olevansa aktiivisia viestijöitä, vaikka heidän viestinnän toimintansa painottuvat eri tavoilla.

Hoitohenkilöstöstä suurin osa koki sisäisen viestinnän kanavien olevan positiivinen asia tiedonkulun kannalta, mutta pieni vähemmistö oli kuitenkin myös tätä väitettä vastaan. Vastaavasti tutkimus-, hallinto- ja huoltohenkilöstöstä lähes kaikki vastaajista pitivät sisäistä viestintää tärkeänä. Kaikkien ammattiryhmien näkökulmasta sisäisen viestinnän kanavat koettiin hyvänä asiana tiedonkulun kannalta. Kuviossa 6 esittelen ammattiryhmien antamia vastauksia tarkemmin.

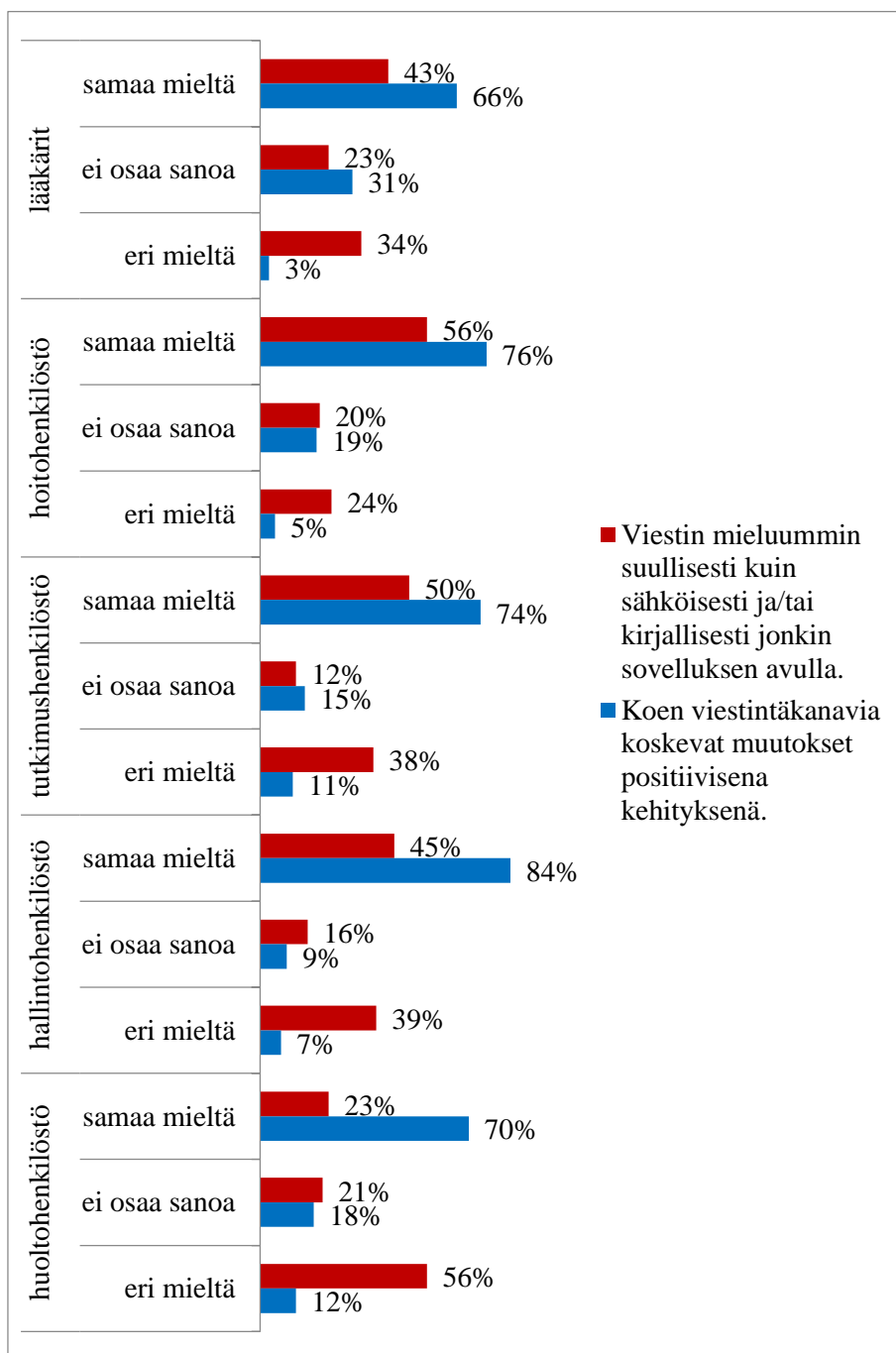


Kuvio 6. Aktiivisuus ja kokemus

Sisäisen viestinnän kanaviin liittyviin muutoksiin ja asioiden kehittymiseen suhtauduttiin myös positiivisesti. Sisäisen viestinnän kanavat edistävät viestinnän mahdollisuuksia ja helpottavat yhteydenottoa esimerkiksi oman työyksikön ulkopuolella oleviin henkilöihin.

Positiivinen asennoituminen on hyvä merkki siitä, että ihmiset ovat valmiita ottamaan vastaan uusia mahdollisuuksia viestiä omassa työympäristössään. Nykypäivän sähköiset sovellukset nopeuttavat yhteydenottoa ja tarjoavat mahdollisuuksia viestiä myös monelle vastaanottajalle samanaikaisesti.

Tutkimus- ja hallintohenkilöstöjen vastaajien enemmistö oli sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen on olennainen osa heidän työtehtäviään. Toiseksi eniten samalla tavalla kokivat hoitohenkilöstö ja kolmanneksi eniten lääkärit. Lääkäreistä noin puolet oli sitä mieltä, että tekstien kirjoittaminen on oleellinen osa heidän työtään. Huoltohenkilöstöstä samalla tavalla koki noin kolmasosa vastaajista, kun taas täysin eri mieltä oli yli puolet. Sairaalassa kirjoitetut tekstit voivat olla monenlaisia: esimerkiksi raportteja, tiedotteita, lääkäreiden saneluita ja potilasohjeita. Huoltohenkilöstö tekee työtään enimmäkseen käsin, jolloin kirjallisten tekstien tuottaminen saattaa jäädä vähemmälle. Lääkäreiden työstä iso osa koostuu nykyään erilaisten potilasasiakirjojen kirjoittamisesta, jolloin siihen kuluu myös paljon aikaa. Hoitohenkilöstö raportoi kirjallisesti suurimman osan kaikesta tekemästään työstä joko käsin kaavakkeille tai sähköisesti potilastietojärjestelmiin. Kuviossa 7 on esillä eri ammattiryhmien tarkempia vastauksia.



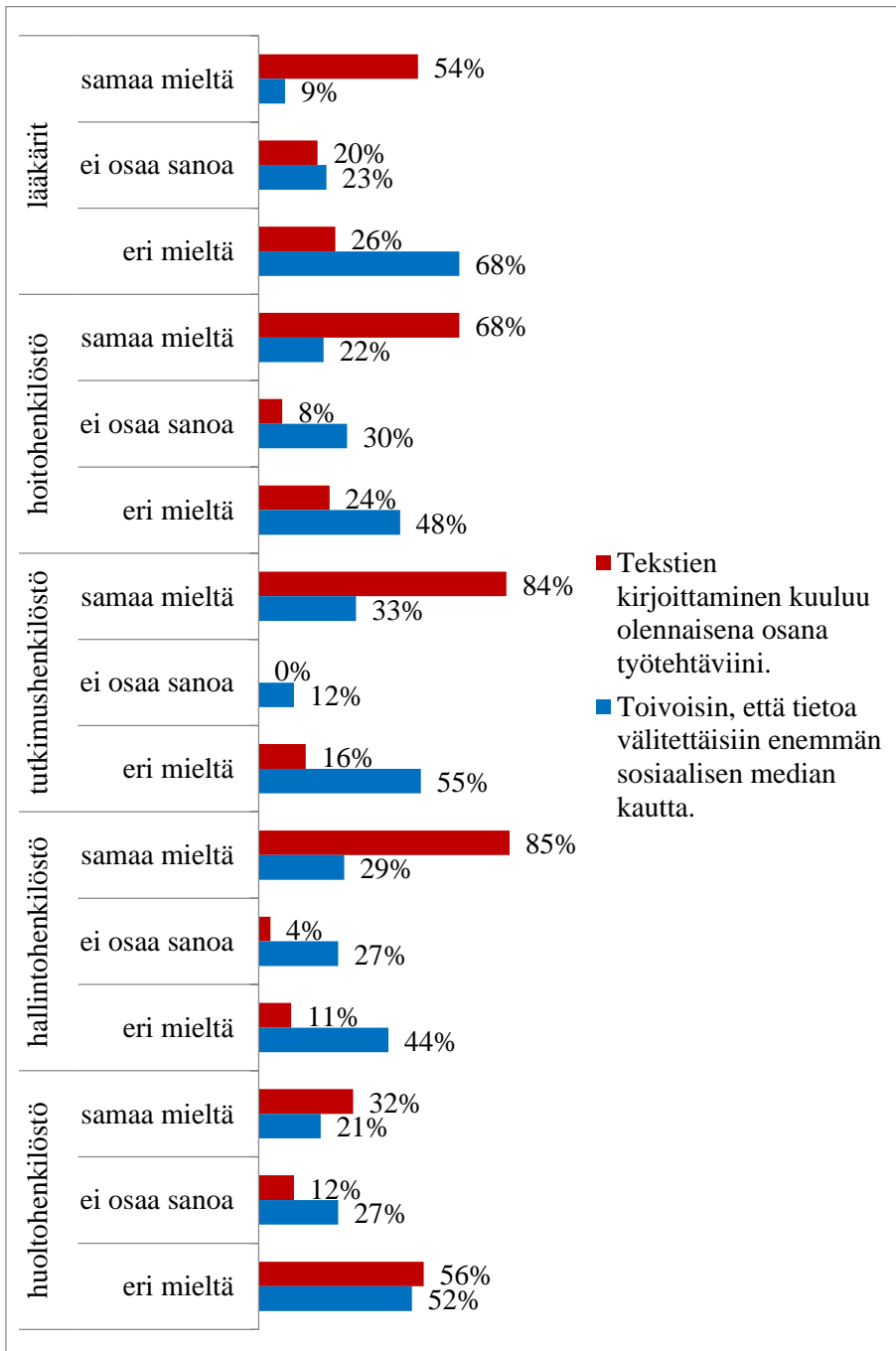
Kuvio 7. Suullinen ja kirjallinen viestintä sekä viestintäkanavien muutokset

Tutkimus- ja hallintohenkilöstöjen vastaajien enemmistö oli sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen on olennainen osa heidän työtehtäviään. Toiseksi eniten samalla tavalla kokivat hoitohenkilöstö ja kolmanneksi eniten lääkärit. Lääkäreistä noin puolet oli

sitä mieltä, että tekstien kirjoittaminen on oleellinen osa heidän työtään. Huoltohenkilöstöstä samalla tavalla koki noin kolmasosa vastaajista, kun taas täysin eri mieltä oli yli puolet. Sairaalassa kirjoitetut tekstit voivat olla monenlaisia: esimerkiksi raportteja, tiedotteita, lääkäreiden saneluita ja potilasohjeita. Huoltohenkilöstö tekee työtään enimmäkseen käsin, jolloin kirjallisten tekstien tuottaminen saattaa jäädä vähemmälle. Lääkäreiden työstä iso osa koostuu nykyään erilaisten potilasasiakirjojen kirjoittamisesta, jolloin siihen kuluu myös paljon aikaa. Hoitohenkilöstö raportoi kirjallisesti suurimman osan kaikesta tekemästään työstä joko käsin kaavakkeille tai sähköisesti potilastietojärjestelmiin.

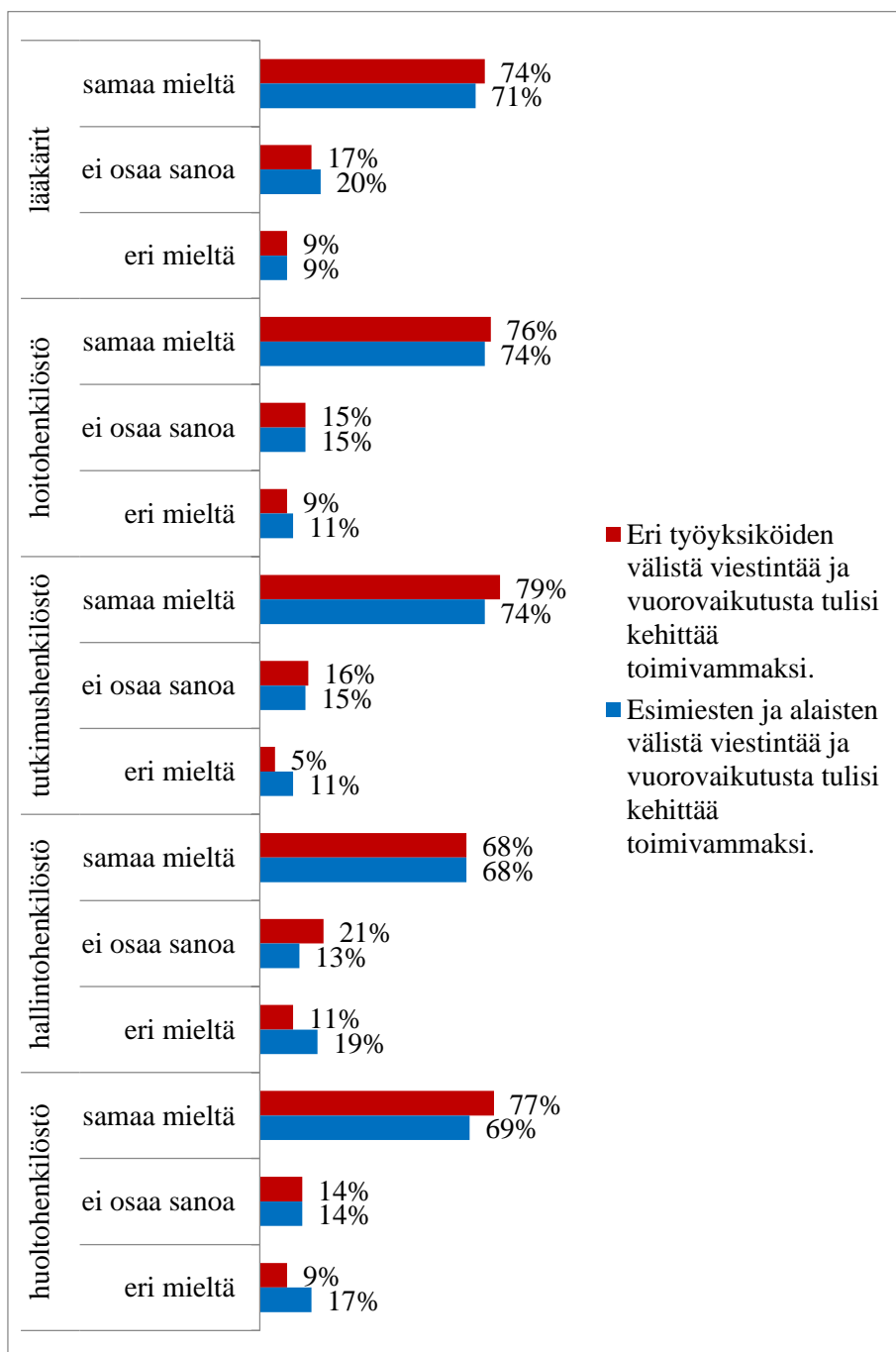
Viestintäkanavia koskevat muutokset koettiin positiivisena asiana, mutta sosiaalisen median hyödyntämistä tiedonjakamisessa ei koettu yhtä tärkeäksi asiaksi. Lääkäreistä yli puolet olivat sitä mieltä, että sosiaalisen median käyttöä ei tarvitse lisätä. Pieni osa lääkäreistä koki asian kuitenkin positiivisena. Hoitohenkilöstöstä vähemmistö oli sitä mieltä, että sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa enemmän, kun taas lähes puolet oli päinvastaista mieltä. Myös muiden ammattiryhmien vastaukset painottuivat lähes samalla tavalla.

Sosiaalinen media jakaa mielipiteitä, eikä sen käytöstä sairaalaorganisaation markkinoinnissa ja viestinnässä ole kertynyt kokemusta vielä kovin monen vuoden ajalta. Sosiaalisen median käyttäminen työajalla on sairaalan tietokoneilta estetty, joten sen käyttämisestä tiedonjakamisessa ei ole eri ammattiryhmillä kuin yksilökohtaisia kokemuksia omalta vapaa-ajaltaan. Sairaalaorganisaatiossa vaitiolovelvollisuus on olennainen osa luotettavaa työntekoa, jolloin sosiaalisen median käyttämisessä täytyy olla tarkkana. Esimerkiksi Facebookissa viestimisestä on olemassa yhteiset ohjeet tekstien ja kuvien tuottamiseen. Kuviossa 8 on esillä eri ammattiryhmien antamat vastaukset.

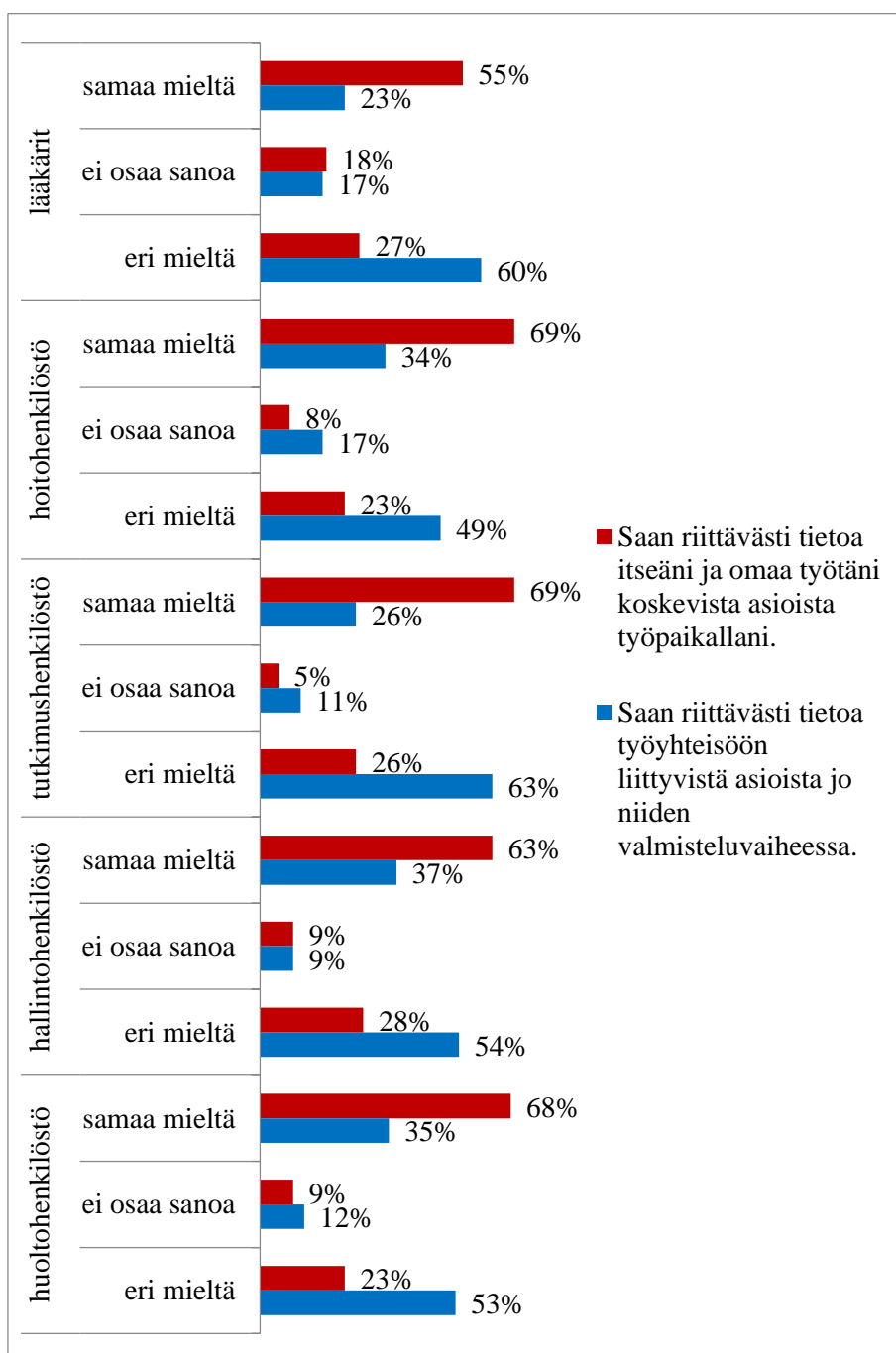


Kuvio 8. Tekstien kirjoittaminen ja sosiaalisen median käyttö

Jokainen ammattiryhmä oli vahvasti sitä mieltä, että eri työyksiköiden välistä viestintää tulisi kehittää toimivammaksi. Samassa suhteessa myös esimiesten ja alaisten välistä viestintää haluttaisiin kehittää. Aikaisemmista vastauksista kävi ilmi, että esimerkiksi huoltohenkilöstö viestii mielellään esimiestensä kanssa ja he haluaisivat kehittää kyseistä vuorovaikutusta entistäkin paremmaksi. Hallintohenkilöstö oli tässä asiassa kaikista ryhmistä tyytyväisin, vaikka heistäkin reilusti yli puolet oli kehittämisen kannalla. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he saavat riittävästi tietoa itseään ja omaan työtään koskevista asioista työpaikalla. Tyytymättöimpiä tässä asiassa olivat kuitenkin lääkärit ja hallintohenkilöstö. Eri ammattiryhmien vastausten erot eivät olleet suuria. Jokaisessa ammattiryhmässä oli lukuisia vastaajia, jotka haluaisivat lisää tietoa heitä itseään ja työtään koskevista asioista. Kuvioissa 9 ja 10 on esillä eri ammattiryhmien antamat vastaukset viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittämiseen sekä riittävään tiedonsaantiin liittyviin kysymyksiin.



Kuvio 9. Työyksiköiden, esimiesten ja alaisten välisen viestinnän kehittäminen



Kuvio 10. Tyytyväisyys tiedonsaantiin

Eri ammattiryhmien kokemuksiin liittyvien vastausten erot eivät ole suuria. Lääkärit erottuvat edellä mainittujen väitteiden kohdalla eniten muista ryhmistä, koska heidän vas-

tauksissaan oli eniten epävarmuutta, en osaa sanoa -vastauksen muodossa. Edelleen voidaan päätellä, että lääkäreiden käytännönläheisen potilaisiin liittyvien työtehtävien vuoksi sisäisen viestinnän kanavat eivät välttämättä ole niin paljon käytössä kuin muilla ammattiryhmillä.

4.4.2 Tiedonhankinnan hankaluudet

Jatkuvan tietotulvan keskellä on hyvä pohtia myös sairaalan työntekijöiden tiedonhankintaa vaikeuttavia asioita. Viestien vaihtamisessa ja tiedon perillemenossa saattaa olla monenlaisia haittaavia tekijöitä. Viestintäkanavat eivät myöskään aina palvele jokaista asiaa tai viestijää tarkoituksenmukaisella tavalla, jolloin viestit voivat hukkuu muiden sekaan tahattomasti. Kyselylomakkeella kartoitettiin rajattujen vastausvaihtoehtojen avulla myös näitä asioita.

Enemmistö lääkäreistä koki, että työpaikalla liikkuu liikaa informaatiota. Liian suuresta tiedon määrästä voi olla vaikea erottaa omaan työhön ja kiinnostuksen kohteisiin liittyviä asioita. Tiedon liian suuren määrän lisäksi moitteita sai myös informaation huono laatu, jonka enemmistö vastaajista oli maininnut yhtenä tärkeimmistä seikoista. Huonosti toimivat viestintäkanavat oli kolmanneksi eniten mainittu vastaus. Henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja henkilökemiat sekä työntekijän oma passiivisuus hankkia tietoa asioista olivat myös usein vastattuja vaihtoehtoja. Taulukossa 9 kuvailen yhteenvedona jokaisen ammattiryhmän kokemia hankaluuksia.

Taulukko 9. Eri ammattiryhmien merkittävimmät tiedonhankinnan hankaluudet

| hankaluus / ammatti | lääkärit | hoito- henkilöstö | tutkimus- henkilöstö | hallinto- henkilöstö | huolto- henkilöstö |
|----------------------------|---|--|---|--|--|
| hankaluus 1 | informaatiota on liikaa 41 % | informaation vähäinen määrä 34 % | huonosti toimivat viestintäkanavat 65 % | henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja/tai henkilökemiat 49 % | henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja/tai henkilökemiat 54 % |
| hankaluus 2 | informaation huono laatu 38 % | vuorotyö 33 % | informaation vähäinen määrä 41 % | informaation vähäinen määrä 41 % | informaation vähäinen määrä 41 % |
| hankaluus 3 | huonosti toimivat viestintäkanavat 31 % | huonosti toimivat viestintäkanavat 30 % | esimieheni ei informoi minua mielestäni riittävästi 41 % | informaation huono laatu 41 % | esimieheni ei informoi minua mielestäni riittävästi 27 % |
| hankaluus 4 | oma passiivisuuteni hankkia tietoa asioista 28 % | informaatiota on liikaa 30 % | informaation huono laatu 29 % | huonosti toimivat viestintäkanavat 27 % | informaation huono laatu 24 % |

Hoitohenkilöstön vastauksissa ei esiintynyt suurta hajontaa eri vaihtoehtojen välillä. Eniten he kokivat tiedonkulkua haittaaviksi tekijöiksi informaation vähäisen määrän ja vuorotyön. Huonosti toimivat viestintäkanavat, henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja henkilökemiat sekä informaation liian suuri määrä oli mainittu myös lukuisia kertoja. Esimieheltä toivottaisiin enemmän tietoa asioista, vaikka omaa aktiivisuuttakin voitaisiin parantaa.

Valtaosa tutkimushenkilöstöstä koki eniten rajoittavaksi seikaksi huonosti toimivat viestintäkanavat. Monen vastaajan mielestä myös informaation vähäinen määrä ja esimiehen antama riittämätön informaatio asioista hankaloittivat tiedonsaantia. Heidän työnkuvansa

vuoksi vastauksissa ei ollut mukana puutteellisia atk-taitoja, puuttuvaa tietokonetta tai vuorotyön vaikutuksia. Vain pieni osa vastaajista koki, että informaatiota on saatavilla liikaa. Tässäkin ammattiryhmässä henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja henkilöke-
miat hankaloittivat yhteistä toimintaa. Hallintohenkilöstö vastasi tähän kysymykseen, että eniten heidän tiedonsaantiaan rajoittavat henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja henkilöke-
miat. Myös informaation vähäinen määrä ja huono laatu saivat lukuisia vastauksia. Monen mielestä myös viestintäkanavat toimivat huonosti. Huoltohenkilöstöllä tiedon-
saantia rajoittavat eniten henkilöiden väliset kemiat ja tiedonkulkuongelmat, informaation vähäinen määrä ja esimiehen antama riittämätön informaatio asioista. Puutteelliset atk-
taidot, vuorotyö ja oma passiivisuus oli myös vastattu useita kertoja.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden henkilöiden vastauksissa heidän tiedonhankintaansa vai-
keuttivat enimmäkseen henkilöiden väliset kemiat ja tiedonkulkuongelmat, informaation vähäinen määrä, huono laatu sekä huonosti toimivat viestintäkanavat. Kysymykseen oli vastattu useita kertoja myös jokin muu -vaihtoehto, johon oli mainittu ajanpuute, kiire ja stressaava työ.

4.5 Viestinnän mahdollisuudet

Mahdollisuudella voidaan tarkoittaa muutosta jossakin asiassa. Se voi olla myös asioissa ilmenevä parannus tai toimintaympäristöstä johtuva etu, joka on yksilön tai työyhteisön saavutettavissa (Rae 2007: 3). Tässä tutkielmassa mahdollisuudet vaikuttaa viestintään työyhteisössä on jaettu kahteen osaan: työntekijän kokemuksiin omiin mahdollisuuksiin ja työpaikan järjestämiin mahdollisuuksiin. Molemmat mahdollisuuden osa-alueet liittyvät vahvasti toisiinsa, joten analysoin ne toistensa lomassa. Ensiksi tarkastelen valmiiksi annettujen väitteiden ja niiden rajattujen vastausvaihtojen tuloksia ja lopuksi analysoin avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia.

Työntekijöiden oma aktiivisuus on ollut jo aiemmin esillä analyysissä, ja edelleen se liittyy osaksi eri ammattiryhmien viestijärooleja. Lähes puolet lääkäreistä ei kuitenkaan

osannut sanoa, kannustetaanko heitä omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään omalla työpaikallaan. Suuri osa vastaajista oli kuitenkin myös samaa mieltä väitteen kanssa. Kannustuksen puutteesta huolimatta reilusti yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että heillä oli mahdollisuus tiedonhakuun työajalla. Lääkäreiden oma aktiivisuus tiedonhakuun ei aina ole kohdallaan, vaikka siihen koettiin olevan kuitenkin mahdollisuuksia työajalla. Lähes puolet vastanneista lääkäreistä oli myös sitä mieltä, että he saavat tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalaan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien kautta. Taulukossa 10 on esillä lääkäreiden kokemuksia viestinnän mahdollisuuksista.

Taulukko 10. Lääkäreiden kokemukset omista mahdollisuuksistaan

| lääkäreiden kokemukset mahdollisuuksista | täysin samaa mieltä/ jokseenkin samaa mieltä % | en osaa sanoa % | täysin eri mieltä/ jokseenkin eri mieltä % | yhteensä % |
|---|---|------------------------|---|-------------------|
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | 37 | 49 | 14 | 100 |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | 66 | 14 | 20 | 100 |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | 69 | 17 | 14 | 100 |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | 41 | 32 | 27 | 100 |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalaan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | 46 | 17 | 37 | 100 |

Vastaajia yhteensä 35 henkilöä

Hoitohenkilöstö koki vahvasti, että heidän työpaikallaan kannustetaan tiedonhakuun ja viestintään. Hoitohenkilökunta käyttää tietokoneita potilastyön ohella jatkuvasti, joten

erilaiset viestintäkanavat ja sähköiset sovellukset tulevat nopeasti tutuiksi. Oma aktiivisuus koettiin tärkeäksi ja suurin osa vastaajista olikin sitä mieltä, että heillä on mahdollisuuksia ja aikaa tiedonhakuun. Taulukossa 11 esittelen hoitohenkilöstön kokemuksia.

Taulukko 11. Hoitohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan

| hoitohenkilöstön kokemukset mahdollisuuksista | täysin samaa mieltä/ jokseenkin samaa mieltä % | en osaa sanoa % | jokseenkin eri mieltä/ täysin eri mieltä % | yhteensä % |
|--|---|-----------------|---|------------|
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | 76 | 16 | 8 | 100 |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | 78 | 4 | 18 | 100 |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | 73 | 15 | 12 | 100 |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | 77 | 10 | 13 | 100 |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | 55 | 15 | 30 | 100 |

Vastaajia yhteensä 335 henkilöä

Tutkimushenkilöstö oli vastausten perusteella eniten läsnä tietokoneen ääressä ja heillä oli myös työajalla mahdollista hakea tietoa esimerkiksi intranetistä. Oma aktiivisuus etsiä tietoa lisääntyy, kun tiedonhaun ja sähköisen viestinnän mahdollisuuksia on käytössä työajalla enemmän. Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että heidän työpaikallaan kannustetaan tiedonhakuun. Tutkimushenkilöstön työhön kuuluu usein uuden tiedon yhdistäminen vanhaan, jolloin positiivinen kannustaminen kuuluu asiaan. Taulukossa 12 esittelen tutkimushenkilöstön kokemuksiin liittyvät vastaukset prosenttilukuina.

Taulukko 12. Tutkimushenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan

| tutkimushenkilöstön kokemukset mahdollisuuksista | täysin samaa mieltä/ jokseenkin samaa mieltä % | en osaa sanoa % | jokseenkin eri mieltä/ täysin eri mieltä % | yhteensä % |
|--|---|-----------------|---|------------|
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | 63 | 16 | 21 | 100 |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | 95 | - | 5 | 100 |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | 89 | - | 11 | 100 |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | 74 | 16 | 10 | 100 |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | 95 | - | 5 | 100 |

Vastaajia yhteensä 20 henkilöä

Hallinto henkilöstön kokemukset tiedonhausta ja viestinnän mahdollisuuksista olivat samankaltaiset kuin tutkimushenkilöstöllä. Valtaosa vastaajista koki työajalla olevan mahdollisuuksia tiedonhakuun ja eri viestintäkanavien käyttöön. Heidänkin mielestään sairaalan sisäisen viestinnän kanavien avulla löytyi tarpeeksi tietoa organisaatiota koskevista asioista. Taulukossa 13 on eritelty hallinto henkilöstön antamia vastauksia tarkemmin.

Taulukko 13. Hallintohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan

| hallintohenkilöstön kokemukset mahdollisuuksista | täysin samaa mieltä/ jokseenkin samaa mieltä % | en osaa sanoa % | jokseenkin eri mieltä/ täysin eri mieltä % | yh- teensä % |
|---|--|--------------------|--|--------------------|
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | 70 | 14 | 16 | 100 |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | 96 | - | 4 | 100 |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | 84 | 5 | 11 | 100 |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | 82 | 11 | 7 | 100 |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalaan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | 89 | - | 11 | 100 |

Vastaajia yhteensä 81 henkilöä

Huoltohenkilöstön vastauksissa korostuivat työajalla olevat mahdollisuudet tiedonhakuun. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuuksia on työpäivän aikana riittävästi. Moni vastaajista myös koki, että työpaikalla kannustetaan tiedonhakuun ja viestintään. Viestintäkanavat olivat heille tuttuja, joten he tiesivät, mistä voivat hakea tarvittaessa tietoa. Valtaosa heistäkin oli sitä mieltä, että he saavat riittävästi tietoa sairaalan omien viestintäkanavien kautta. Taulukossa 14 eritellään huoltohenkilöstön kokemuksia tarkemmin.

Taulukko 14. Huoltohenkilöstön kokemukset omista mahdollisuuksistaan

| huoltohenkilöstön kokemukset mahdollisuuksista | täysin samaa mieltä/ jokseenkin samaa mieltä % | en osaa sanoa % | jokseenkin eri mieltä/ täysin eri mieltä % | yhteensä % |
|---|--|--------------------|--|---------------|
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | 67 | 21 | 12 | 100 |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | 86 | 2 | 12 | 100 |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | 72 | 12 | 16 | 100 |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | 60 | 21 | 19 | 100 |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalaan koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | 77 | 12 | 11 | 100 |

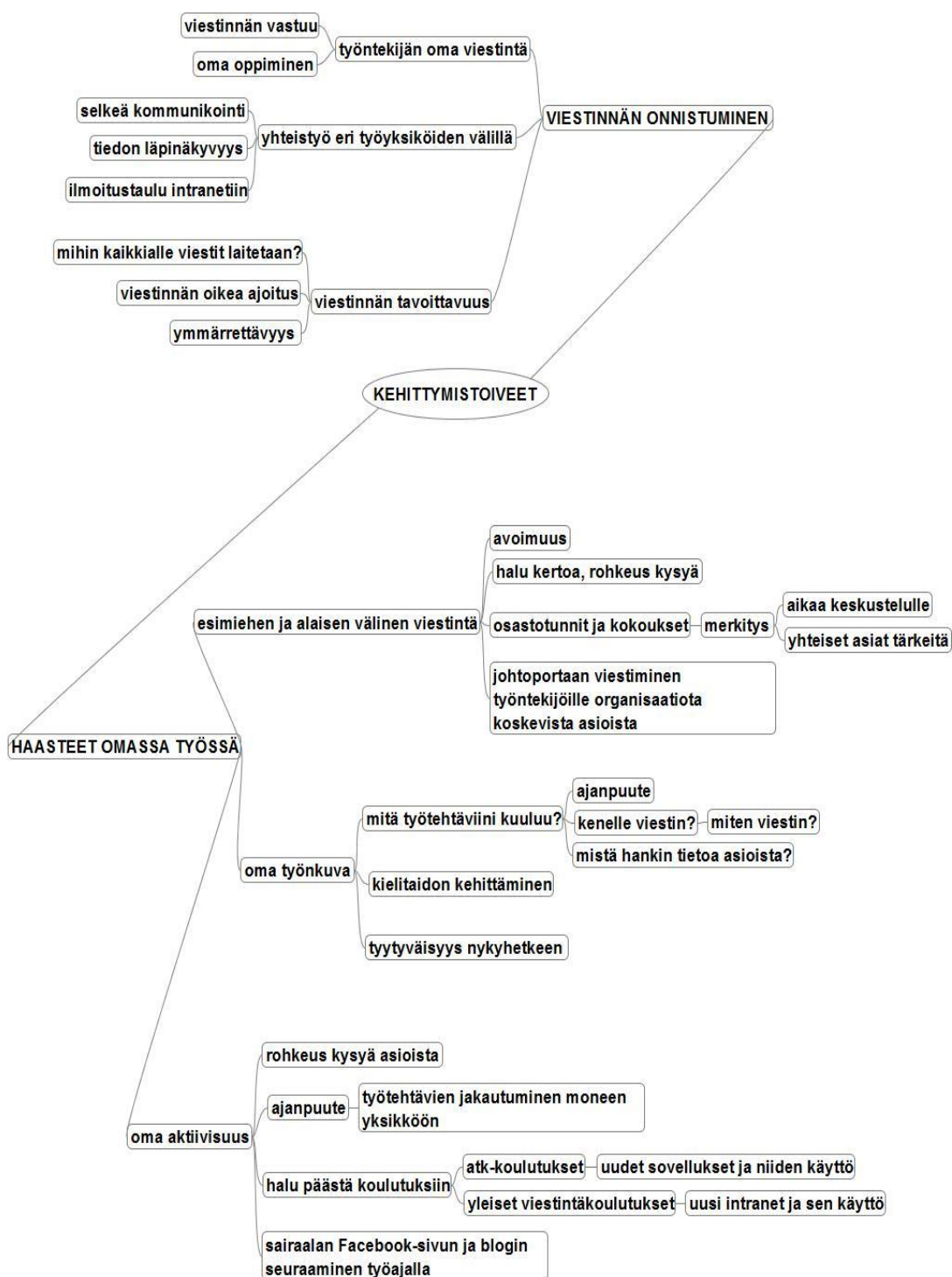
Vastaajia yhteensä 63 henkilöä

Väittämiin annettujen vastausten perusteella voidaan päätellä, että suurin osa sairaalan työntekijöistä hakee ja saa työajallaan tietoa sisäisen viestinnän eri kanavien kautta. Viestintäkanavia osataan käyttää ja oma aktiivisuus koetaan tärkeäksi tiedonhaun kannalta. Erityisesti tutkimus- ja hallintohenkilöstöillä on hyvät mahdollisuudet tiedonhakuun ja sisäisen viestinnän kanavien käyttämiseen, koska heidän työskentelynsä tapahtuu usein tietokoneen äärellä. Lääkärit erottuivat muista ammattiryhmistä negatiivisesti oman aktiivisuutensa ja tiedonhaun mahdollisuuksiin liittyvien vastausten perusteella. Lääkäreiden työaika jakaantui yleensä useassa eri työyksikössä toimimiseen, jolloin tietokoneella vietetty aika jää potilastyön ohella vähäiseksi. Tästä syystä tiedonhauille ei välttämättä jää aikaa, eivätkä esimerkiksi sisäisen viestinnän kanavat ole jokaiselle tuttuja.

4.5.1 Työntekijöiden kokemukset omasta kehittymisestään viestijöinä

Yksilön viestijärooli muokkautuu jatkuvasti karttuvan kokemuksen myötä. Kokemukset määrittelevät yksilön tapaa toimia erilaisissa viestintätilanteissa ja samalla ohjaavat ottamaan vastaan uutta tietoa. Kyselyn avoimessa kysymyksessä vastaajat pohtivat, miten he itse haluaisivat kehittyä viestijöinä omassa työyhteisössään. Kysymykseen sai vastata vapaasti omin sanoin. Vastauksissa pohdittiin myös tyytyväisyyttä oman työpaikan viestintää kohtaan. Vastaukset jakautuivat kuvion 11 mukaisesti kahteen eri osa-alueeseen: viestinnän onnistumiseen ja omassa työssä ilmeneviin viestinnän haasteisiin. Nämä kaksi osaluuetta on kirjoitettu isoilla kirjaimilla sen vuoksi, että ne ovat kuvaavia pääkäsitteitä niihin liittyville alakäsitteille. Pienillä kirjaimilla kirjoitetut asiat ovat seikkoja, jotka nousivat esiin vastauksista. Vastausten analyysissä ei eritellä ammattiryhmiä toisistaan, koska eri ryhmien vastausmäärät vaihtelivat. Työntekijöiden omat kokemukset analysoidaan yhdessä, ilman ammatteihin liittyviä muita ominaisuuksia.

Vastausten analyysi alkaa työntekijöiden haasteista omassa työssään. Kuvion 11 mukaisesti käydään läpi jokainen pääkäsitteeseen liittyvä aihealue. Haasteiden jälkeen käsitellään viestinnän onnistuminen ja siihen liittyvät aihealueet. Viestinnän haasteina koettiin pääasiassa esimiehen ja alaisen välisen viestinnän onnistuminen, oman työnkuvan selkiytyminen ja oman aktiivisuuden ylläpitäminen. Viestinnän onnistumisessa painottuivat työntekijöiden omaan viestintään liittyvät asiat, yhteistyö eri työyksiköiden välillä ja viestinnän tavoitavuus. Tekstissä olevat esimerkit valittiin avoimien vastausten ryhmittelyn perusteella siten, että niistä tulee näkyviin eri ammattiryhmien työntekijöiden erilaisten kokemusten ja mielipiteiden kirjo.



Kuvio 11. Työntekijöiden kehittymistoiveet

Esimiehen ja alaisen välisessä viestinnässä korostettiin avoimuutta ja mahdollisuuksia keskustella yhteisistä asioista. Asioista halutaan kertoa omia mielipiteitä avoimesti, jolloin työkavereilta ja esimieheltä toivotaan kykyä pysähtyä kuuntelemaan puhuttuja asioita, kuten esimerkistä 1 käy ilmi. Avoin ja suora keskustelu on yksi toimivan vuorovaikutuksen osa, jolloin myös asioista kysyminen puolin ja toisin on mahdollista. Asiat selkiytyvät, jos antaa toiselle mahdollisuuden kertoa ja pysyy itse kuuntelevana osapuolena (ks. esimerkki 2).

- (1) Att våga säga till direkt utan att hela tiden måsta anpassa sig till en del arbetskollegor och även förmannen, som inte alltid klarar av att diskutera objektivt på arbetsplatsen.
- (2) Pienetkin itselle selvät asiat ovat jollekin toiselle tärkeit.

Moni vastaaja oli sitä mieltä, että kysymiseen pitäisi löytää rohkeutta, jolloin asiat voisivat selvitä nopeammin. Kysyttäviä asioita tulee jokaisella mieleen ajoittain, mutta niitä ei uskalleta ottaa puheeksi tai niihin ei yritetä itse aktiivisesti hakea vastauksia. Rohkeuden lisäksi haluttaisiin enemmän mahdollisuuksia keskustella työajalla yhteisistä asioista työkavereiden ja esimiehen kanssa (ks. esimerkit 3 ja 4).

- (3) Kommunikationen mellan cheferna och anställda borde förbättras. Svårt att jobba då man inte får väsentlig fakta.
- (4) Att man skulle få ärliga svar när man frågar, och inte bara ”vi vet inte”.

Sairaalan johdolta toivottiin avointa suhtautumista uudistuksiin ja kaikkia työntekijöitä koskeviin yhteisiin asioihin. Vastaajat halusivat tietää ajoissa heitä itseään koskevista asioista, mieluiten jo niiden valmisteluvaiheessa. Tiedonsaamisen koettiin lisäävän tyytyväisyyttä niin sairaalan johtamista kuin jokaisen omaa työtään kohtaan. Toisaalta esimiehet toivoivat aikaa asioiden huolelliselle valmistelulle ennen kuin se esitetään alaisille. Mahdollisuudet avoimeen keskusteluun esimerkiksi osastotunneilla ja -kokouksissa koettiin tärkeäksi tavaksi vaihtaa tietoja asioista (ks. esimerkit 5, 6 ja 7).

- (5) Enemmän oman työyksikön kokouksia.
- (6) Skulle behöva mera tid för att skriva ner, informera om pågående projekt, händelser.
- (7) Regelbundna möten, sträva till att få ha möten ostört! Transparens i informationen.

Osastotunnit ja -kokoukset olivat vastaajien mielestä tarpeellisia, koska niihin varattu aika on tarkoitettu yleensä keskustelulle työpaikan yhteisistä asioista. Kaikkien osastotunneilla ja -kokouksissa läsnä olevien henkilöiden mielipiteet koettiin tärkeiksi. Asioita uskalletaan sanoa ääneen, kun niiden käsittelylle on varattu riittävästi aikaa ja tilanteessa vallitsee avoin ilmapiiri keskustelulle.

4.5.2 Viestinnän merkitys työtehtävissä

Monet vastaajista halusivat selventää omien työtehtäviensä merkitystä ja eritellä, mitkä kaikki asiat kuuluvat heidän työhönsä. Suurin osa vastaajista kertoi olevansa tyytyväisiä työyhteisönsä sisäiseen viestintään tällä hetkellä, mutta parannettaviakin asioita löytyi. Kielitaitoa haluttaisiin kehittää työkavereiden välisessä viestinnässä entistä paremmaksi. Kaksikielinen työympäristö asettaa omat haasteensa asioiden ymmärtämiselle oikein jokaisessa tilanteessa, jolloin kaikkien osapuolten täytyy pysyä tarkkaavaisena. Pääsääntöisesti Vaasan keskussairaalan työntekijät kertoivat pärjäävänsä hyvin molemmilla kotimaisilla kielillä. Työssä tarvitsee ajoittain myös englannin kieltä ja sen osaamisessa haluttaisiin kehittyä (ks. esimerkki 8).

- (8) Bli bättre på att uttrycka mig muntligt. Bli bättre på finska och engelska.

Vastaajille epäselvää vaikuttaa olevan ajoittain se, miten paljon asioista täytyy viestiä, millä tavalla ja kenelle. Sisäisen viestinnän kanavia käytetään ahkerasti, mutta kaikelle tiedolle ei aina löydy oikeaa kanavaa, jolla tavoitaisi muut henkilöt mahdollisimman tehokkaasti (ks. esimerkki 9).

- (9) Att kunna bli bättre på att avgöra vilka saker som skall tas upp på möten (dvs. intresserar en större grupp) och vilka som man kan sköta ansiktemot-ansikte med en arbetskamrat.

Jatkuvasti muuttuvien asioiden ja sairaalassa tapahtuvien uudistusten myötä edes esimiehen ei ole aina helppoa tietää, millä tavalla asioista tulisi viestiä alaisille. Esimiehet tarvitsevat samalla tavalla tukea sisäisen viestinnän kanavien käyttämiseen kuin muutkin työntekijät. Oman osaamisen ylläpitäminen on tärkeä taito niin oman ammatin kuin siitä erillään tarkasteltavan viestinnänkin osalta (ks. esimerkit 10 ja 11).

- (10) Få kunskap om vilka kanaler jag kan använda och helst snabba och enkla att använda.
- (11) En ole aina tietoinen, miten laaja-alaisesti minun tulisi tiedottaa omaan työhöni liittyvistä asioista, koska työskentelen hyvin monen yhteistyötahon kanssa.

Vastaajien oma aktiivisuus nousi esille monessa vastauksessa, sillä ajanpuute koettiin suurimmaksi ongelmaksi tiedonhankinnassa. Varsinaisten työtehtävien hoitamisen jälkeen ei jää riittävästi aikaa lukea asioista esimerkiksi intranetistä tai sähköpostista, vaikka kiinnostusta asioita kohtaan löytyykin. Tiedonhankintaa hankaloittaa myös monessa työyksikössä työskenteleminen, jolloin tietoa täytyy hakea omien tarpeidensa perusteella silloin kun siihen on aikaa.

Vastaajat ovat kiinnostuneita sisäisen viestinnän kanavien käytöstä, mutta tämänhetkiset kanavat ja viestintäsovellukset olivat joidenkin vastaajien mielestä vaikeasti saatavilla tai niiden merkitystä omassa työssä ei täysin ymmärretty (ks. esimerkki 12).

- (12) Att använda gemensamma plattformar för olika dokument i planeringsskedet så att man inte behöver sända dem fram och tillbaka i mailen.

Sisäisen viestinnän eri kanavia haluttaisiin oppia käyttämään tiedonhaussa entistä paremmin. Omaan työhön ja organisaatioon liittyvistä uusista asioista uskottiin löytyvän nopeammin tietoa, mikäli sisäisen viestinnän kanavia osattaisiin käyttää tehokkaammin. Ongelmallisiksi asioiksi koettiin esimerkiksi sähköposti ja sen huono tavoitavuus, koska työajalla ei ehditä sitä aina lukemaan. Muiden työntekijöiden tavoittaminen koettiin ainakin ajoittain hankalaksi, kuten esimerkeistä 13 ja 14 käy ilmi.

- (13) Hur nå alla i arbetsgruppen? Alla läser inte sina mail, avdelningens portal läses heller inte alltid, meddelanden på anslagstavlan ser personalen inte heller, skiftesarbete gör att inte alla är med på arbetsplatsmöten. Vilken är den kanal som alla nås?
- (14) Oppia käyttämään useampaa kanavaa saman asian viestinnässä, koska vastaanottajat ovat hyvin erilaisia.

Kaikki työntekijät eivät käytä samoja sisäisen viestinnän kanavia, jolloin joitakin asioita saattaa jäädä toisilta kokonaan huomaamatta (ks. esimerkki 14). Osa vastaajista mainitsi käyttävänsä myös vapaa-aikaansa työhön liittyvien sähköpostien lukemiseen. Viestien lähettäjän näkökulmasta sähköpostin käyttö koettiin epävarmaksi, koska jokainen vastaanottaja ei välttämättä pääse lukemaan hänelle saapuneita viestejä ajoissa. Esimerkissä 15 sähköpostien lukemista vaikeuttaa ajanpuute, koska tietokoneita kuitenkin löytyy suurimman osan vastaajista mielestä työpaikalta riittävästi. Kolmivuorotyötä tekevät työntekijät voivat olla useampia päiviä peräkkäin vapaalla, jolloin työsähköpostin käyttämiseen voi tulla välillä pitkä viive.

- (15) Haluaisin löytää hyvän ajankohdan tiedonhauulle ja viestinnän hoitamiseen työajan puitteissa, että ei tarvitsisi kotona työsähköpostia hoitaa. Kolmivuorolaisena kuitenkin koen, että s-postissa voi olla oleellista tietoa työn kannalta, jos olen ollut poissa pari päivää tai enemmän.

Työntekijöiden oma aktiivisuus etsiä tietoa lisääntyisi, mikäli heidän mielestään viestintään ja vastaavasti tiedonhankintaan olisi käytettävissä enemmän aikaa muiden työtehtävien lomassa. Aktiivisuuden lisäksi vastaajat haluaisivat itselleen enemmän rohkeutta kysyä asioista, joita ei osata tehdä tai niitä ei tiedetä ennestään. Osaamisen parantamiseksi

ehdotettiin omien työtehtävien rajaamista siten, että olisi enemmän aikaa tutustua viestinnän mahdollisuuksiin työajalla. Sairaalan blogista ollaan kiinnostuneita, mutta sitä ei välttämättä ehditä lukemaan työajalla. Sosiaalista mediaa hyödynnetään sairaalan ulkoisessa viestinnässä ja mainonnassa yhä enemmän, ja myös työntekijät ovat siitä kiinnostuneita. Vastauksista korostui työntekijöiden halu opetella monia uusia asioita ja hankkia lisäkoulutusta erityisesti atk-taidoissa (ks. esimerkit 16, 17 ja 18).

- (16) Bättre använda sig av möjligheterna. Har brister i adb-teknik.
- (17) Få gå på adb-kurs att man vet hur man skall få den optimala kunskapen om intranet.
- (18) Mer datakunskaper!

Parempaan viestintään niin suullisesti kuin kirjallisestikin haluttaisiin lisäkoulutusta (ks. esimerkki 19). Useista vastauksista nousi esiin tarve päivittää arkisia atk-taitoja ja samalla parantaa sairaalassa käytössä olevien sähköisten sovellusten käyttämistä (ks. esimerkit 20 ja 21). Vuonna 2014 julkaistun uuden intranetin käytettävyyteen ja sisältöön asetettiin myös paljon toiveita paremmista ominaisuuksista aikaisempaan intranettiin verrattuna.

- (19) Bli bättre på att hantera informationsflödet och dela med mig.
- (20) Haluaisin kehittyä rohkeassa asioiden esille otossa.
- (21) Power pointin ja Excelin käytön opettelu.

Tietokoneiden ja sähköisten sovellusten käyttäminen kuuluvat nykyään vastaajista suurimman osan työtehtäviin. Sovelluksia uudistetaan ja muutetaan kohderyhmiään paremmin palveleviksi, jolloin käyttäjät tarvitsevat lisää koulutusta (ks. esimerkki 22). Toisaalta myös vuorovaikutus- ja viestintätaitojen kehittämistä pidetään arvossa, ja niiden tiimoilta toivottaisiin enemmän koulutusta (ks. esimerkki 23).

- (22) Få skolning i de möjligheter som nu finns. Speciellt när olika program uppdateras och förnyas.

- (23) Toivoisin, että viestintää arvostettaisiin myös siten, että vuorovaikutus- ja viestintätaitoja koulutettaisiin.

Viestinnän onnistuminen vaatii tavoittavien viestintäkanavien lisäksi työntekijöiltä omia yksilökohtaisia ja toimivia viestintätaitoja. Perinteinen kasvokkain tapahtuva viestintä koettiin edelleen tärkeäksi ja siinä haluttaisiin myös kehittyä. Kasvokkain tapahtuvalle viestinnälle asetettiin odotuksia, jotka voivat olla toisinaan vaikeita saavuttaa (ks. esimerkki 24). Viestinnän vastuuta yritettiin siirtää omasta itsestä pois päin, pysymällä vain kuuntelevana ja vastaanottavana osapuolena. Vastuu viestien välittämisestä siirrettiin jollekin muulle taholle, jota ei kuitenkaan erikseen mainittu (ks. esimerkki 25).

- (24) En löydä kehiteltävää muuta kun, että joku voisi sanoa kaikille, jos tulee jokin uusi asia, ettei tarte kuulla sitten jälkeenpäin ja myöhässä.
- (25) Jokapäiväisessä viestinnässä niin, että yhtä asiaa ei tarvitse sanoa samassa tiimissä toimiville moneen kertaan eikä samoja asioita vatvoa moneen kertaan.

Työyksiköiden ja eri ammattiryhmien väliseen viestintään haluttaisiin panostaa entistä enemmän, koska käytettävissä on useita erilaisia viestintäkanavia. Eri ammattiryhmien tavoittaminen tasavertaisesti selkeyttäisi viestimistä ja lisäisi työntekijöiden työtyytyväisyyttä (ks. esimerkit 26 ja 27). Avoimuutta korostettiin useassa vastauksessa, koska sen uskottiin vähentävän väärin tietojen ja käsitysten leviämistä.

- (26) Avoimempaa viestintää koko henkilöstölle puskaradiopuheiden ja arvuuttelujen sijaan. Varsinkin suunnitteilla olevista asioista joku aina vuotaa ja yleensä tieto on väärää ja leviää vääränä väärille korville. Avoin viestintä estäisi tämän negatiivisen ilmiön.
- (27) Toivoisin, että myös pienemmät erityistyöntekijäryhmät huomioitaisiin kunnolla tiedottamisessa. Minulla on tunne, että ensimmäisenä ajatellaan hoitajia ja lääkäreitä, koska he ovat suurimmat ryhmät talossa.

Sisäisissä viestintäkanavissa liikkuvien tietojen toivottiin olevan läpinäkyviä, eli totuudenmukaisia ja helposti ymmärrettävissä muodossa. Viestintäkanavia haluttaisiin keskittää, jolloin tieto olisi helpommin saatavilla kun sitä tarvitaan (ks. esimerkit 28, 29 ja 30).

- (28) Viestinnän sisällön laatu ja oikea ajoitus.
- (29) Avdelningens anslagstavla borde även finnas på intranet, så att den personal som inte arbetar där den finns, har möjlighet att se vad som är aktuellt.
- (30) Ei kysytty lainkaan minkä viestintäkanavien käyttöä haluaisit vähentää. Ilmoitustaulut ovat historiaa ja huono viestintäkanava. Työyksikön / ryhmien sisällä sähköisten ryhmätyötilojen käyttöä voisi aktiivisesti edistää.

Vastaajien yksilökohtaiseen viestimiseen liitettiin vahvasti uusien asioiden oppiminen ja ajan myötä tapahtuvissa muutoksissa mukana pysyminen. Tekstien kirjoittajina haluttai-siin myös kehittyä, koska sisäiset viestintäkanavat välittävät pääasiassa tekstejä (ks. esi-merkit 31, 32, 33 ja 34).

- (31) Tiedon etsiminen ja kysyminen jo varhaisemmassa vaiheessa.
- (32) Oppia huomaamaan ajoissa asiat, jotka on tärkeä viestiä eteenpäin.
- (33) Oppia kommunikoidaan viestinnässä selkeästi ja tehokkaasti.
- (34) Oman viestintäni selkeyttämisessä, muita kannustavassa viestinnässä, työ-yksikköä kehittävässä viestinnässä.

Vastauksista nousi esiin myös oman viestinnän vastuun tarkasteleminen. Oman toiminnan ja opittavien asioiden tietoinen tarkasteleminen lisäävät kehittymistoiveiden toteutu-mista jatkossa. Esimerkeissä 35, 36 ja 37 mainitaan vastaajien erilaisia ajatuksia viestin-nän vastuusta omassa työssä. Vastuu ilmeni muun muassa oman toiminnan tarkastelussa, oman ja muiden oppimisen huomioimisessa ja työyhteisön toiminnan sekä suunnittelun ymmärtämisessä. Vastauksista käy ilmi, että jokainen työntekijä voi ymmärtää viestinnän vastuun hyvin erilaisilla tavoilla.

- (35) Bli mera seriös och planmässig att hålla avdelningstimmar. Mötena kunde vara kortare tidsmässigt och ändå fylla sin uppgift.
- (36) Omata kyky sulattaa koko ajan muuttuvaa tietoa ja käytäntöjä.

(37) Varmistan toistamalla, että olen ymmärtänyt oikein, esim. puhelimesta käytyn keskustelun.

Kehittymistoiveiden tietoisien tarkastelemisen avulla nousee esiin asioita, jotka liittyvät olennaisesti yksilön tai koko työyhteisön yhteiseen viestintään. Viestinnän toimintojen yleisen kehittämisen ja työntekijöiden oman yksilöllisen viestijäroolin kehittämisen kannalta on tärkeää ottaa huomioon erilaiset ammattiryhmät ja heidän tarpeet jokapäiväisessä viestinnässä. Viestintätyytyväisyyden säännöllinen mittaaminen edistää osaltaan yleistä työtyytyväisyyttä, ja vastauksista saadaan tärkeää tietoa yksilöiden toiveista ja kokemuksista viestintään liittyen.

4.6 Vaasan keskussairaalan eri ammattiryhmien viestijäroolit

Tässä luvussa teen yhteenvedon eri ammattiryhmien viestijärooleista. Kyselyyn saatujen vastausten analyysin perusteella jokaisesta eri ammattiryhmästä muodostuu omanlaisensa viestijärooli. Ammattiryhmien vastauksissa on paljon samankaltaisuutta, mutta yksittäisissä vastauksissa ilmenee kuitenkin hajontaa. Vastauksista muodostuneet viestijäroolit koostuvatkin eri ammattiryhmien viestinnän tyypillisistä piirteistä.

4.6.1 Lääkärit

Taustatiedot

Kyselyyn vastanneista lääkäreistä enemmistö on työskennellyt 21 vuotta tai enemmän. Vastaajista vähän yli puolet oli miehiä, joista enemmistö iältään 31–50 vuotta. Lääkärit työskentelevät eri työyksiköissä ympäri sairaalaa, joten heidän viestintäympäristönsä on moniulotteinen ja muuttuva. Osa lääkäreistä työskentelee potilastyössä, osa hallinnollisissa tehtävissä ja osa tekee työkseen näiden kahden yhdistelmää.

Taidot ja toiminta

Kyselylomakkeella kartoitettiin suomen, ruotsin ja englannin kielitaitoja työtehtävien hoitamisessa. Lääkäreistä suurin osa on suomenkielisiä, joten he osaavat sitä kaikista kolmesta kielestä parhaiten. Ruotsin kieltä he osaavat keskimäärin hyvin. Jokaisen kolmen kielen kohdalla pieni osa vastaajista ilmoitti osaavansa jotakin niistä huonosti. Englannin kielitaito koettiin pääosin hyväksi tai kohtalaiseksi.

Lääkärit viestivät sairaalan sisäpuolella mieluiten sähköpostin, työpaikalla pidettävien kokousten ja työkavereiden kautta. Heistä vain vähemmistö kokee intranetin olevan yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän kanavista. Sähköposti on heidän ammattiryhmässään eniten käytössä ja suurin osa heistä käyttääkin sitä päivittäin. Työpaikalla pidettävät kokoukset ovat ajankohtaisia yleensä viikoittain, kun taas työkavereiden kanssa tietoja vaihdetaan päivittäin. Esimiehensä kanssa he keskustelevat yleensä viikoittain.

Noin puolet vastanneista lääkäreistä osaa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin. Pieni vähemmistö kertoi, että heidän osaamisensa on huonoa ja puutteelliset atk-taidot hankaloittavat tiedonsaantia sairaalassa. Suurin osa lääkäreistä osaa käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia hyvin, mutta iso osa vastaajista kertoi taitojen olevan myös kohtalaiset. Pääosin he saavat viestintään liittyvät työtehtävänsä hoidettua hyvin sairaalassa käytössä olevia viestintäkanavien avulla. Suurin osa oli sitä mieltä, että he viestivät toisille henkilöille mieluummin suullisesti kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. Suurin osa myös kertoi, että he eivät aina löydä tarvitsemaansa tietoa helposti sairaalan intranetistä.

Lääkäreistä suurin osa kertoi, että tarvitsee vain jonkin verran ohjausta opetellessaan uusien viestintäkanavien käyttämistä. Enemmistö heistä ei osannut sanoa, kannustetaanko heidän työpaikallaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. Tästä syystä suurin osa lääkäreistä ei kokenut olevansa myöskään työssään aktiivinen viestijä, vaikka pieni osa heistä olikin päinvastaista mieltä.

Kokemukset ja mahdollisuudet

Lääkäreiden mielestä tiedonsaantia työpaikalla hankaloittavat eniten informaation suuri määrä, informaation huono laatu ja huonosti toimivat sisäiset viestintäkanavat. Ajanpuute ja niukka tiedottaminen sairaalan johdon taholta koettiin myös tiedonsaantia hankaloittaviksi tekijöiksi.

Suurin osa lääkäreistä on sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen kuuluu olennaisena osana heidän työhönsä. Sisäisen viestinnän kanavat koetaan pääasiassa positiiviseksi asiaksi tiedonkulun kannalta, vaikka osa vastaajista ei osannutkaan kertoa asiasta kyselyssä mielipidettään. Valtaosa vastaajista on sitä mieltä, että heillä ei ole aikaa etsiä ja lukea muuta työhönsä liittyvää tietoa työajalla. Noin puolet lääkäreistä kuitenkin kokivat, että työaikana on välillä mahdollisuus hakea tietoa esimerkiksi intranetistä. Aktiivisesti tietoa hakee kuitenkin vain pieni osa vastaajista, ja enimmäkseen he eivät osanneet kertoa mielipidettään asiasta. Sisäisen viestinnän kanaviin kohdistuvat muutokset koetaan kuitenkin positiivisena asiana. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että eri työyksiköiden ja esimiesten sekä alaisten välistä viestintää ja vuorovaikutusta tulisi kehittää toimivammaksi. Omaan työhön liittyvää tietoa koettiin tulevan tarpeeksi, mutta muista työyhteisöön liittyvistä asioista haluttaisiin saada enemmän tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa.

Lääkärit haluaisivat kehittyä erityisesti jokapäiväisessä toimivassa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Saatavilla olevia tietoja haluttaisiin selkiyttää ja omia muita työtehtäviä rajata siten, että eri viestintäkanavia olisi mahdollista käyttää enemmän oman työajan puitteissa. Kehittämisen arvoiksi asioiksi koettiin myös hyvien yhteistyötaitojen ylläpitäminen muiden ammattiryhmien kanssa. Lisäksi haluttaisiin kehittyä olennaisen tiedon oikea-aikaisessa jakamisessa tarkoitukseen sopivissa viestintäkanavissa.

4.6.2. Hoitohenkilöstö

Taustatiedot

Hoitohenkilön vastaajia olivat enimmäkseen naiset, iältään 31–50 vuotta ja työkokemusta 21 vuotta tai enemmän. Hoitohenkilöstöstä valtaosa työskentelee vuodeosastoilla, poliklinikoilla tai toimenpideyksiköissä. Hallinnollisissa tehtävissä työskenteleviä hoitohenkilöitä oli vain pieni osa kyselyn vastaajista.

Taidot ja toiminta

Valtaosa hoitohenkilöstöstä kertoi suomen ja ruotsin kielten sujuvan heiltä työpaikallaan erittäin hyvin. Kummankin kielen kohdalla vain häviävän pieni osa vastaajista kertoi, että osaa toista niistä joko kohtalaisesti tai huonosti. Englannin kielitaito koettiin pääosin kohtalaiseksi, mutta suurelta osin myös hyväksi. Vain pieni osa kertoi englannin kielen sujuvan huonosti tai ei lainkaan.

Hoitohenkilöstö viestii sairaalan sisäisessä viestinnässä eniten sähköpostin, työpaikalla pidettävien kokousten ja intranetin avulla. Työkaverit ja esimies koetaan myös hyväksi tiedonlähteiksi. Ilmoitustauluja hoitohenkilöstöstä lukee enää vain pieni murto-osa. Intranetiä ja sähköpostia käytetään enimmäkseen päivittäin, työpaikalla pidettäviä kokouksia kerrottiin olevan viikoittain tai kuukausittain. Työkaverin kanssa keskustellaan päivittäin ja esimiehen kanssa yleensä päivittäin tai viikoittain.

Yli puolet hoitohenkilöstöstä osaa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin. Pieni osa kertoi, että heidän osaamisensa on kohtalaista. Sairaalassa käytössä olevien sisäisten viestintäkanavien käyttäminen on hallussa enimmäkseen erittäin hyvin tai hyvin. Viestintää liittyvät työtehtävät saadaan myös hoidettua pääsääntöisesti hyvin tai erittäin hyvin. Suurin osa on sitä mieltä, että he viestivät toisille henkilöille mieluummin suullisesti kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. Osa oli kuitenkin myös eri mieltä asiasta. Suurin osa hoitohenkilöstöstä kertoi, että he löytävät tarvitsemansa tiedon helposti sairaalan intranetistä. Osa oli kuitenkin sitä mieltä, että se ei ole aina niin helppoa kuin voisi kuvitella.

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että he tarvitsevat jonkin verran ohjausta opetellaan uusien viestintäkanavien käyttämistä. Enemmistö on sitä mieltä, että heitä kannustetaan työpaikallaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. Hoitohenkilöstön vastaajista yli puolet on mielestään työssään aktiivisia viestijöitä.

Kokemukset ja mahdollisuudet

Hoitohenkilöstön mielestä tiedonsaantia työpaikalla hankaloittavat eniten informaation vähäinen määrä, vuorotyö ja henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja/tai henkilökehi-
miat. Ajanpuute oli mainittu tämänkin ammattiryhmän vastauksissa hankaloittavaksi asiaksi.

Suurin osa hoitohenkilöstöstä on sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen kuuluu olennaisena osana heidän työhönsä. Myös sisäisen viestinnän kanavat koettiin pääasiassa positiiviseksi asiaksi tiedonkulun kannalta. Valtaosa tämänkin ryhmän vastaajista oli sitä mieltä, että heillä ei ole riittävästi aikaa etsiä ja lukea työhönsä liittyvää tietoa työajalla. Suurin osa hoitohenkilöstöstä oli kuitenkin sitä mieltä, että työaikana on välillä mahdollisuus hakea tietoa esimerkiksi intranetistä. Suurin osa hoitohenkilöstöstä kertoi hakevansa itse aktiivisesti tietoa omaan työhönsä liittyvistä asioista. Sisäisen viestinnän kanaviin kohdistuvat muutokset koettiin valtaosan mielestä positiivisena asiana.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että eri työyksiköiden välistä viestintää tulisi kehittää. Esimiesten ja alaisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittäminen koettiin myös tärkeäksi. Omaan työhön liittyvään tiedonsaantiin he olivat tyytyväisiä, mutta iso osa vastaajista haluaisi saada myös lisää tietoa asioista. Erityisesti muista työyhteisöön liittyvistä asioista haluttaisiin saada enemmän tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa. Hoitohenkilöstö haluaisi kehittyä erityisesti jokapäiväisessä toimivassa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Saatavilla olevia tietoja haluttaisiin selkiyttää ja omia työtehtäviä rajata siten, että eri viestintäkanavia olisi mahdollista seurata ja käyttää oman työajan puitteissa. He haluaisivat kehittää omia käytännön viestintätaitojaan, kuten kirjoittamista

ja tehokasta eri viestintäkanavien käyttämistä. Myös tiedonhaku- ja atk-taidoissa kerrottiin olevan parantamisen varaa. Muiden töiden ohella, ajanpuutteen vaivatessa, haluttai-
siin oppia tehokasta ja selkeää vuorovaikutusta.

4.6.3 Tutkimushenkilöstö

Taustatiedot

Tutkimushenkilöstöstä eniten vastauksia tuli naisilta, iältään 31–50 vuotta, työkokemusta 21 vuotta tai enemmän. Tutkimushenkilöstö ilmoitti työskentelevänsä enimmäkseen poliiklinikoilla, laboratoriossa tai huollossa.

Taidot ja toiminta

Suurin osa tutkimushenkilöstöstä kertoi suomen ja ruotsin kielten sujuvan heiltä työpaikallaan joko erittäin hyvin tai hyvin. Osa vastaajista kertoi, että molempien kielten osaaminen on kohtalaista. Englannin kielen osaaminen jakautui tasaisesti eri vaihtoehtojen välille. Englannin kielen osaaminen koettiin sekä hyväksi että kohtalaiseksi. Lähes yhtä suuri osa vastaajista kertoi englannin kielen sujuvan huonosti.

Tutkimushenkilöstö kertoi viestivänsä eniten työpaikalla pidettävien kokousten, intranetin ja sähköpostin välityksellä. Työkavereiden ja esimiehen kanssa ollaan usein vuorovaikutuksessa. Ilmoitustauluja tutkimushenkilöstöstä käyttää enää vain pieni osa. Intranetiä ja sähköpostia käytetään viestinnässä päivittäin, työpaikalla pidettäviä kokouksia kerrottiin olevan viikoittain. Työkaverin kanssa keskusteltiin päivittäin, esimiehen kanssa päivittäin tai viikoittain.

Noin puolet tutkimushenkilöstöstä kertoi osaavansa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin tai erittäin hyvin. Yksikään vastaajista ei arvioinut osaamistaan kohtalaiseksi tai huonoksi. Sairaalassa käytössä olevien sisäisen viestinnän kanavien käyttäminen onnistuu enimmäkseen erittäin hyvin. Viestintää liittyvät työtehtävät saadaan hoidettua pääsääntöisesti erittäin hyvin tai hyvin. Vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti, kun kysyttiin, viestivätkö he toisille henkilöille mieluummin suullisesti

kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. Osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, mutta yhtä suuri osa vastaajista jokseenkin eri mieltä. Enemmistö tutkimushenkilöstöstä kertoi, että he löytävät tarvitsemansa tiedon helposti sairaalan intranetistä. Pieni osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tiedonhakeminen ei ole helppoa.

Suurin osa tutkimushenkilöstöstä kertoi, että he tarvitsevat jonkin verran ohjausta opetellessaan uusien viestintäkanavien käyttämistä. Enemmistö oli jokseenkin sitä mieltä, että työpaikalla kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. Tutkimushenkilöstöstä yli puolet koki olevansa työssään aktiivisia viestijöitä.

Kokemukset ja mahdollisuudet

Tutkimushenkilöstön mielestä tiedonsaantia työpaikalla hankaloittavat huonosti toimivat viestintäkanavat, informaation vähäinen määrä ja esimiehen riittämätön informaatio asioista. Valtaosa tutkimushenkilöstöstä oli sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen kuuluu olennaisena osana heidän työhönsä. Sisäisen viestinnän kanavat koettiin ehdottoman positiiviseksi asiaksi tiedonkulun kannalta. Lähes kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että heillä on riittävästi aikaa etsiä ja lukea työhönsä liittyvää tietoa työajalla, esimerkiksi sairaalan intranetistä. Suuri osa vastaajista kertoi hakevansa itse aktiivisesti tietoa työhönsä liittyvistä asioista. Sisäisen viestinnän kanaviin kohdistuvat muutokset koettiin enimmäkseen positiivisena asiana.

Suurin osa vastaajista oli tässäkin ammattiryhmässä sitä mieltä, että eri työyksiköiden välistä viestintää tulisi kehittää. Esimiesten ja alaisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittäminen koettiin olevan myös tärkeä asia. Omaan työhön liittyvään tiedonsaantiin he olivat tyytyväisiä, mutta iso vastaajista haluaisi saada myös nykyistä enemmän tietoa. Tämänkin ryhmän vastauksissa korostui, että työyhteisöön liittyvistä asioista haluttaisiin saada enemmän tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa.

Tutkimushenkilöstö haluaisi kehittyä viestinnän suunnittelussa ja sen myötä sen paremmassa kohdentamisessa oikeille henkilöille. Myös viestintäkanavien käyttöä haluttaisiin muuttaa kaikille käyttäjille avoimeksi.

4.6.4 Hallintohenkilöstö

Taustatiedot

Hallintohenkilöstöstä eniten olivat vastanneet naiset, iältään 31–50 vuotta, työkokemusta 21 vuotta tai enemmän. Hallintohenkilöstöstä suurin osa ilmoitti työskentelevänsä hallinnossa, pieni osa vastaajista poliklinikoilla tai vuodeosastoilla.

Taidot ja toiminta

Valtaosa hallintohenkilöstöstä kertoi suomen ja ruotsin kielten sujuvan heiltä työpaikallaan erittäin hyvin tai hyvin. Ruotsin kielen taitoa osa vastaajista arvioi kohtalaiseksi. Englannin kielen osaaminen koetaan pääosin kohtalaiseksi tai hyväksi. Erittäin hyvin englanti sujuu pieneltä osalta vastaajista.

Hallintohenkilöstö kertoi viestivänsä eniten sähköpostin, intranetin ja työkavereiden kautta. Myös esimies ja työpaikalla pidettävät kokoukset koetaan tärkeiksi viestinnän kannalta. Ilmoitustauluja ei käytä enää kukaan vastanneista hallintohenkilöistä. Intranetiä ja sähköpostia käytetään viestinnässä päivittäin, työpaikalla pidettäviä kokouksia kerrottiin olevan yleensä kuukausittain, joskus jopa viikoittain. Työkaverin kanssa keskustellaan päivittäin, esimiehen kanssa päivittäin tai viikoittain.

Lähes kaikki vastanneista hallintohenkilöistä kertoivat osaavansa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia joko erittäin hyvin tai hyvin. Pieni osa arvioi osaamisensa kohtalaiseksi. Sairaalassa käytössä olevat sisäisen viestinnän kanavia osataan käyttää erittäin hyvin. Viestintää liittyvät työtehtävät saadaan hoidettua hyvin. Vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti kun kysyttiin, viestivätkö he toisille henkilöille mieluummin suullisesti kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. Tässäkin ammattiryhmässä osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, yhtä suuri osa taas jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Noin puolet hallintohenkilöstöstä kertoi, että he löytävät tarvitsemansa tiedon helposti sairaalan intranetistä. Toinen puoli vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tiedonhakeminen ei ole helppoa.

Puolet hallintohenkilöistä ilmoitti tarvitsevansa jonkin verran ohjausta opitellessaan uusien viestintäkanavien käyttämistä. Toinen puolikas vastaajista on sitä mieltä, eivät tarvitse ohjausta kanavien käyttämisessä. Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että työpaikalla kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. Lähes kaikki hallintohenkilöstön vastaajista kokevat olevansa työssään aktiivisia viestijöitä.

Kokemukset ja mahdollisuudet

Hallintohenkilöstön mielestä tiedonsaantia työpaikalla hankaloittavat eniten henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja/tai henkilökemiat. Informaation huono laatu ja vähäinen määrä tekevät tiedonsaannista vaikeaa. Lähes jokainen hallintohenkilöstön vastaajista on sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen kuuluu olennaisena osana heidän työhönsä. Saman verran vastaajista oli sitä mieltä, että sisäisen viestinnän kanavat ovat positiivinen asia tiedonkulun kannalta. Lähes kaikki vastaajista ovat sitä mieltä, että heillä on työaikana mahdollisuus etsiä työhönsä liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. Noin puolella vastaajista on riittävästi aikaa lukea työhönsä liittyvää tietoa työajalla, mutta iso osa vastaajista on myös päinvastaista mieltä asiasta. Lähes kaikki vastaajista kertoivat hakevansa itse aktiivisesti tietoa työhön liittyvistä asioista. Sisäisen viestinnän kanaviin kohdistuvat muutokset ovat lähes kaikkien vastaajien mielestä positiivinen asia.

Suurin osa vastaajista oli tässäkin ammattiryhmässä sitä mieltä, että eri työyksiköiden välistä viestintää tulisi kehittää. Myös esimiesten ja alaisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittäminen koetaan tärkeäksi asiaksi. Omaan työhön liittyvään tiedonsaantiin he ovat tyytyväisiä, mutta iso vastaajista haluaisi saada myös nykyistä enemmän tietoa asioista. Hallintohenkilöstön vastaajat ovat sitä mieltä, että työyhteisöön liittyvistä asioista saadaan tarpeeksi tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa.

Hallintohenkilöt haluaisivat kehittyä erityisesti eri viestintäkanavien käyttämisessä eri kohderyhmien kanssa viestiessä, atk-taidoissa, sosiaalisen median käyttämisessä työssä, tiedon järjestelmällisessä hallinnassa ja käytännön viestintätaidoissa.

4.6.5 Huoltohenkilöstö

Taustatiedot

Huoltohenkilöstöstä eniten olivat vastanneet naiset, iältään 31–50 vuotta ja heidänkin kohdallaan valtaosalle vastaajista oli kertynyt työvuosia 21 tai enemmän. Huoltohenkilöstöstä suurin osa ilmoitti työskentelevänsä huoltotehtävissä, mutta vastauksia oli tullut myös vuodeosastoilta, poliklinikoilta ja toimenpideyksiköistä.

Taidot ja toiminta

Suurin osa huoltohenkilöistä kertoi suomen ja ruotsin kielten sujuvan heiltä työpaikallaan erittäin hyvin tai hyvin. Ruotsin kielen osaamisesta osa kertoi, että se on kohtalaista. Englannin kielen osaaminen koettiin pääosin kohtalaiseksi tai hyväksi. Erittäin hyvin englanti sujui vain pieneltä osalta vastaajista, mutta isolta osalta myös huonosti ja pieneltä osalta ei lainkaan.

Huoltohenkilöstön tärkeimmät sisäisen viestinnän kanavat ovat sähköposti ja intranet. Näiden jälkeen tärkeimpiä ovat työpaikalla pidettävät kokoukset, työkaverit, esimies, huhut ja puskaradio, jotka saivat keskenään lähes saman verran vastauksia. Sähköpostia ja intranetiä käytetään päivittäin, työpaikalla pidettäviä kokouksia pidetään kuukausittain tai harvemmin. Työkavereiden kanssa keskustellaan päivittäin, esimiehen kanssa päivittäin tai viikoittain.

Puolet huoltohenkilöistä kertoi osaavansa käyttää työssään tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia hyvin. Osa arvioi osaamisensa myös erittäin hyväksi tai kohtalaiseksi. Sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia osataan käyttää erittäin hyvin tai hyvin. Viestintään liittyvät työtehtävät saadaan hoidettua enimmäkseen hyvin. Vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti kun kysyttiin, viestivätkö he toisille henkilöille mieluummin suullisesti kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. Enimmäkseen ei osattu kertoa mielipidettä, mutta oltiin myös jokseenkin samaa tai eri mieltä.

Noin puolet huoltohenkilöstöstä kertoo, että he löytävät tarvitsemansa tiedon helposti sairaalan intranetistä. Osa vastaajista on sitä mieltä, että tiedonhakeminen ei ole helppoa tai ei osata kertoa omaa mielipidettä.

Huoltohenkilöistä puolet tarvitsee ohjausta opetellessaan uusien viestintäkanavien käyttämisestä. Iso osa vastaajista on myös sitä mieltä, eivät tarvitse ohjausta ja pieni osa vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään. Yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että työpaikalla kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. Noin puolet huoltohenkilöstön vastaajista kokee olevansa työssään aktiivisia viestijöitä.

Kokemukset ja mahdollisuudet

Huoltohenkilöstön mielestä tiedonsaantia työpaikalla hankaloittavat eniten henkilöiden väliset tiedonkulkuongelmat ja/tai henkilökemiat. Informaation vähäinen määrä ja esimiehen riittämätön informaatio hankaloittavat myös heidän tiedonsaantiaan. Noin puolet huoltohenkilöstön vastaajista oli sitä mieltä, että erilaisten tekstien kirjoittaminen ei kuulu olennaisena osana heidän työhönsä. Valtaosa vastaajista oli myös sitä mieltä, että sisäisen viestinnän kanavat ovat positiivinen asia tiedonkulun kannalta. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että heillä on työaikana mahdollisuuksia etsiä työhönsä liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. Noin puolella vastaajista on riittävästi aikaa lukea työhönsä liittyvää tietoa työajalla, mutta iso osa vastaajista on myös päinvastaista mieltä asiasta. Yli puolet vastaajista kertoo hakevansa itse aktiivisesti tietoa työhön liittyvistä asioista. Sisäisen viestinnän kanaviin kohdistuvat muutokset koetaan enimmäkseen positiiviseksi asiaksi.

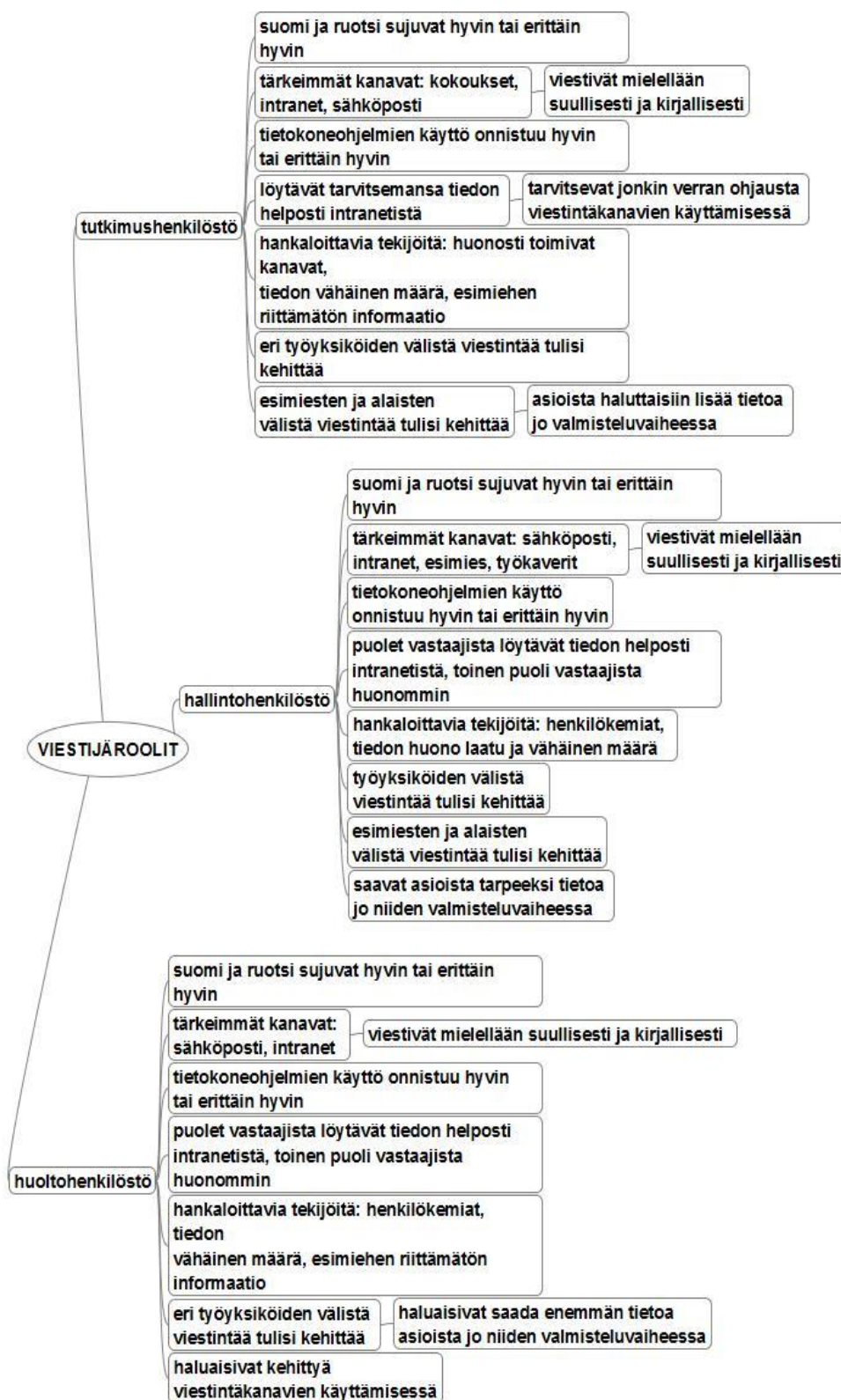
Suurin osa vastaajista oli tässäkin ammattiryhmässä sitä mieltä, että eri työyksiköiden välistä viestintää tulisi kehittää. Myös esimiesten ja alaisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittäminen koetaan tärkeäksi. Omaan työhön liittyvään tiedonsaantiin he ovat enimmäkseen tyytyväisiä, mutta haluaisivat saada myös nykyistä enemmän tietoa. Huoltohenkilöstön vastaajat ovat sitä mieltä, että työyhteisöön liittyvistä yhteisistä asioista ei saada tarpeeksi tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa. Huoltohenkilöt haluaisivat kehittyä erityisesti viestintäkanavien käyttämisessä, lisäksi atk-taitoihin haluttaisiin saada lisää koulutusta.

4.7 Yhteenveto viestijärooleista

Alla olevissa kuvioissa 12 ja 13 kuvailen tiivistetysti eri ammattiryhmien viestijärooleille ominaiset piirteet. Ominaisuuksissa on paljon yhtäläisyyksiä, mutta tarkempi tarkastelu osoittaa jokaisen ammattiryhmän poikkeavan vähän muista. Asiat on esitetty vastausten perusteella annetussa tärkeysjärjestyksessä, jolloin eniten vastatut vaihtoehdot on mainittu ennen muita.



Kuvio 12. Lääkäreiden ja hoitohenkilöstön viestijäroolien ominaisuuksia



Kuvio 13. Tutkimus-, hallinto- ja huoltohenkilöstön viestijäroolien ominaisuuksia

5 PÄÄTÄNTÖ

Tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisia viestijärooleja sairaalan eri ammattiryhmien työntekijöille muodostuu organisaation sisäisessä viestinnässä ja eroavatko eri ammattiryhmien viestijäroolit toisistaan. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisen kyselyn avulla Vaasan keskussairaalan työntekijöiltä toukokuussa 2014. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla selvitettiin, millaisena eri ammattiryhmät kokevat oman viestijäroolinsa. Ammattiryhmille muodostuvat viestijäroolit olivat monelta osin hyvin samankaltaisia, mutta vastauksissa ilmeni myös pieniä eroja. Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat jokaisessa ammattiryhmässä suurin piirtein saman ikäisiä ja työkokemustakin oli kertynyt jo pidemmältä ajalta. Jokaisessa ryhmässä nousi esille samankaltaisia viestinnän kehittämisen tarpeita, mikä saattaa ainakin osittain johtua Vaasan keskussairaalan organisatorakenteesta ja viestinnän suomista mahdollisuuksista. Kyselyn toteuttamishetkellä sairaalassa oli ollut käytössä jo pidemmän aikaa samat sisäisen viestinnän kanavat ja esimerkiksi intranetin uudistus oli vasta tulossa. Aikaisempi versio intranetistä ei enää vastannut työyhteisön tiedonhankinnan ja -jakamisen tarpeisiin, ja kuten vastauksista kävi ilmi, työntekijöillä oli suuria odotuksia uutta intranetiä kohtaan. Toisen tutkimuskysymyksen avulla selvitettiin, mistä sisäisistä viestintäkanavista työntekijät kokevat saavansa parhaiten omaan työhönsä liittyvää tietoa. Kaikki viisi ammattiryhmää olivat lähes samaa mieltä siitä, että intranet, sähköposti, esimiehen ja työkavereiden kanssa käyty keskustelut ovat tärkeimpiä viestintäkanavia.

Ammattiryhmien väliset erot näkyivät muun muassa mahdollisuuksina käyttää eri viestintäkanavia työajalla. Hoitohenkilöstö koki niiden käytön onnistuvan hyvin, vaikka välillä ajanpuute aiheuttikin hankaluuksia. Työtehtävien sijoittuminen organisaation sisällä eri yksiköihin vaikutti mahdollisuuksiin olla vuorovaikutuksessa sisäisen viestinnän kanavien kautta. Lintilä (2001: 146) on todennut työyksiköiden kulttuurien välisten erojen johtuvan esimerkiksi työyksikön toiminnan eroista verrattuna muihin yksiköihin, työntekijöiden erilaisesta ikäjakaumasta, työtehtävien erilaisuudesta ja vanhasta organisatiokulttuurista, jota ei enää pysty päättelemään työyhteisön toimintaa tarkastelemalla.

Vastaajien ikäjakaumaa ei otettu tämän tutkielman analyysissä huomioon muuta kuin taustamuuttujana.

Lintilän (2001) kohderyhmän vastaukset työn tahdistä ja määrästä olivat verrannollisia tämän tutkielman tuloksiin. Lähes kaikki työn tahtia ja määrää koskevat vastaukset olivat negatiivisesti sävyttyneitä. Haastatteluiden avulla oli päästy syvemmälle kohderyhmän vastauksiin, jolloin vastauksissa oli saatu kuvailtua haastateltavien omia työtehtäviä paremmin. Haastateltavat olivat kuvailleet työn tahtia kiireiseksi työyhteisössä olevasta ammatillisesta asemasta tai tehtävistä riippumatta. Tutkimuksen kohderyhmänä oli metallialan suuri yritys, Outokumpu-konserni, mutta alan erilaisuudesta huolimatta tutkimustuloksissa oli paljon samankaltaisuutta.

Tämän tutkielman näkökulma painottui organisaation viestintään työntekijöiden välillä. Sairaalaorganisaatiossa on kuitenkin hyödyllistä tarkastella myös ylhäältä alaspäin suuntautuvaa viestintää, joka on olennainen osa jokapäiväistä tiedonjakamista. Organisaation sisäisen viestinnän yksi tarkoitus on toimia eri vastaanottajat tavoittavana viestinnän keinona. Sisäiseen viestintään liittyy kuitenkin osaltaan myös henkilöltä toiselle suuntautuva vuorovaikutus, jota ei voi jättää huomioimatta. Sähköiset sisäisen viestinnän kanavat toimivat jatkuvasti, niitä uudistetaan ja niiden kautta vaihdetaan viestejä niin ylhäältä alaspäin kuin myös päinvastoin ja sivuillekin päin. Lintilän (2001: 81) aineistosta nousi esiin sähköisen tietoverkon käyttäminen kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa oli tiedonhankinnan mahdollisuus, jolloin käyttäjän ei ole tarkoitus ottaa suoranaisesti yhteyttä keneenkään muuhun henkilöön, vaan etsiä tietoa esimerkiksi intranetin tietokannoista tai uutisfoorumeilta. Toinen tapa mahdollistaa niin sanotun sosiaalisen interaktion kahden tai useamman käyttäjän välillä esimerkiksi sähköpostin tai keskustelufoorumien avulla. Vaasan keskussairaalassa tehdyssä kyselyssä nämä molemmat tavat oli sijoiteltu kysymyksissä limittäin.

Rajatun kyselytutkimuksen avulla kerätystä aineistosta ei nouse esiin yksilöiden persoonallisia ominaisuuksia, vaan heidän yleistettyjä näkemyksiään viestinnän eri osa-alueista. Vastaajat ovat omien ammattiryhmiensä edustajia, ja vastauksista käy ilmi ainoastaan

työyhteisössä viestimisen ominaisuuksia, ei yksilökohtaisia eroja persoonassa tai vapaa-ajan vuorovaikutuksessa. Vastausten analysointi on suoraviivaisempaa, koska mielipideerot eivät tule esiin samalla tavalla kuin haastatteluaineistossa olisi voinut tulla.

Intranet lisää verkon sosiaalista yhteisöllisyyttä, koska kanavat muuttuvat yhä vuorovai-
kutteisemmiksi eri toimijoiden välillä. Tämä muutos on havaittavissa tämän päätännön kirjoittamisen aikaan, koska uusi intranet on ollut Vaasan keskussairaалassa käytössä jo jonkin aikaa. Vuodenvaihteessa 2016 intranetiin on tulossa lisää uusia muutoksia. Päätännön kirjoittamisen aikaan eletään kesää 2015. Vanhasta intranetistä ei ole jäljellä enää kuin muisto, ja sekin jo kalpenee uuden intranetin rinnalla. Entisistä anonyymeistä viestijöistä on siirrytty personoituun aikaan, jolloin jokainen voi halutessaan olla mukana viestimässä avoimesti ja suorasti. Intranetin sisältöä on kevennetty: uudessa versiossa voi antaa esimerkiksi päivän ruusun jollekin mukavalle, hyvin hoitaneelle tai palvelleelle työntekijälle siten, että sen voivat nähdä kaikki intranetin lukijat. Intranetin etusivulle on alkanut ilmestyä myös lähes päivittäin uusia ilmoituksia yhteisistä tai muuten vain tietämisen arvoisista asioista. Teknisesti tarkasteluna uusi intranet on helppokäyttöinen ja värimaailmaltaan yhtenäinen Vaasan keskussairaalan muiden kirjallisten materiaalien kanssa.

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla selvitettiin, miten työntekijät kokevat oman vastuunsa työpaikkansa sisäisessä viestinnässä ja tiedonhaussa. Kyselyn vastaajat olivat vahvasti sitä mieltä, että esimiesten ja alaisten välistä vuorovaikutusta tulisi kehittää organisaatiossa. Suurin osa vastaajista koki, että he haluaisivat saada enemmän tietoa omaan työtään ja organisaatiota koskevista asioista jo niiden valmisteluvaiheessa. Vaasan keskussairaалassa on näiden vastausten perusteella otettu tavaksi kertoa työntekijöille intranetin etusivulla, mistä asioista sairaalan johtoryhmä on kussakin kokouksessaan keskustellut ja päättänyt. Näitä tiedotteita onkin alkanut tulla intranetiin tiuhaan tahtiin, ja ainakin oman kokemuksen mukaan työntekijät myös lukevat niitä. Asioista tulee tällä tavalla kaikkien yhteisiä, kun kaikki työntekijät voivat ottaa selvää, mitä organisaatiossa kulloinkin on suunnitteilla. Toivon mukaan tämä on vain alkusysäys sairaalan puolelta kaikille

niille asioille, joilla jatkossa lisätään ja tuetaan työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä omaa työtään että työyhteisöään kohtaan.

Organisaation viestinnän tutkiminen, työntekijöiden toimintaa tarkastelevaa yksilöviestintää unohtamatta, on mielestäni tärkeää jatkossakin. Sairaalaorganisaation tulevaisuus on isojen muutosten edessä, koska Suomen julkinen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne- eli sote-uudistus on puhuttanut jo pitkään. Sote-uudistus on kuitenkin vasta valmisteilla, eikä sen vaikutuksista sairaalamaailmaan osaa vielä kukaan kertoa varmasti. Sairaalaorganisaation viestintä toimii kuitenkin kaikkien muiden yksiköiden kanssa rinnakkain, jolloin jokainen tuleva uudistus tulee vaikuttamaan myös siihen. Sote-uudistuksen ja yleisen huonon taloustilanteen vuoksi sairaalat tulevat olemaan isojen organisaatiomuutosten edessä. Vaasan keskussairaalassa on myös suunnitteilla oma organisaatiomuutos, joka tulee tapahtumaan seuraavan kymmenen vuoden aikana. Ensimmäiset muutokset koskevat eri työyksiköiden johtamisrakenteita, joiden toteuttaminen aloitetaan vuodenvaihteessa 2016. VKS 2025:n vaikutus tulee ulottumaan enimmäkseen sairaalan sisäisiin organisaatorakenteisiin.

Sote-uudistuksen avulla pyritään turvaamaan ihmisiä koskevat yhdenvertaiset palvelut, vahvistamaan peruspalveluja, luomaan sujuvat palvelu- ja hoitoketjut sekä korjaamaan julkisen talouden kestävyysvajetta. Sosiaali- ja terveystalouden henkilöstön työhyvinvointia halutaan lisätä ja kohdentaa henkilöstö palveluihin tasavertaisesti. Sote-uudistuksen tarkoituksena on yhdistää sosiaali- ja terveydenhuolto laajasti keskenään, vahvistaa sen eri toimijoiden toimintaa ja lisätä niiden kansallista ohjausta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi sairaalaorganisaation viestintätoiminnan kehittymisen seuraaminen muun sairaalaorganisaation kehityksen rinnalla. Sote-uudistus mahdollistaa tutkimuksen tekemisessä monta erilaista näkökulmaa, joista aihetta voisi tarkastella. Viestintäyksikkö vastaa omalla toiminnallaan kunkin aikakauden viestintätarpeisiin jatkuvasti yhä enemmän kaikessa sairaalan toiminnassa. Viestinnän onnistuminen vaikut-

taa sairaalan maineeseen, niin organisaation sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Vaasan keskussairaalassa voitaisiin esimerkiksi tarkastella sekä työyksikkökohtaisen viestinnän kehitystarpeita että eri työyksiköiden välisen viestinnän yhdenmukaistamista ja selkiyttämistä. Olen sitä mieltä, että haastattelututkimuksen ja pienemmän kohderyhmän avulla voisi saada kyselyä syvällisempää ja tarkempaa tietoa eri toimijoilta.

Työyksiköiden erilaisiin tarpeisiin vastaamalla voitaisiin kehittää viestinnän eri osa-alueita palvelemaan yhä tarkemmin ja tehokkaammin kaikkia käyttäjiä. Toimintojen yksinkertaistamisen ja turhien asioiden karsimisen avulla työyhteisössä viestiminen selkiytyisi ja vapauttaisi työntekijöiltä enemmän aikaa myös muihin tehtäviin. Toisaalta työajan puitteissa tapahtuva tiedonhaku pitäisi olla jokaisen työntekijän oikeus, jolloin asioista perillä oleminen voisi lisätä yleistä työtyytyväisyyttä. Tiedonhankinta ja eri tahojen välinen yhteistyö voisi helpottua, kun jokainen osapuoli otettaisiin huomioon entistäkin paremmin. Viestijärooli on vahva osa jokaisen henkilön ammatti-identiteettiä, jonka kehittämisen tukeminen vahvistaisi myös eri työyksiköiden välistä yhteistyötä.

LÄHTEET

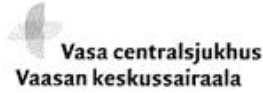
- Aho, Sirkku (1996). *Lapsen minäkäsitys ja itsetunto*. Helsinki: Edita.
- Aho, Sirkku (2005). Minä. Teoksessa: Kaarina Laine (toim.) *Minä, me ja muut sosiaalisissa verkostoissa*. Helsinki: Otava. 20–57.
- Anttila, Pirkko (1998). Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Metodix [online]. [Lainattu 26.11.2014]. Saatavilla: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/30_sisallanalyysi
- Aula, Pekka (2000). *Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen?* Juva: WSOY.
- Berndtson, Taru & Jouni Lounasmaa (2004). Internet tutkijan työkaluna. Tilastokeskus [online]. [Lainattu 14.5.2015]. Saatavilla: http://www.stat.fi/tup/tieto aika/tilaajat/ta_06_04_internet_tyokalu.html
- Forsén, Leena (2012). *Hyvässä hoidossa – Maine, jonka voimme yhdessä saavuttaa*. Vaasan keskussairaalan viestinnän toimintasuunnitelma 2012–2015. Vaasa.
- Goldhaber, Gerald (1985). *Organisaatiaviestintä*. Espoo: Weilin + Göös.
- Harisalo, Risto (2008). *Organisaatioteoriat*. Tampere: Tampere University Press.
- Heinonen, Ulla (2008). *Sähköinen yhteisöllisyys – Kokemuksia vapaa-ajan, työn ja koulutuksen yhteisöistä verkossa*. Pori: Kulttuurintuotannon ja maisemantutkimuksen laitoksen julkaisuja XIV.
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huhtanen, Kaija (2005). Taitamisesta tietoon. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 2, 18–23.
- Häikiö, Mikko (2004). *Viestintä Vaasan keskussairaalassa*. Vaasan sairaanhoitopiirin julkaisuja. Vaasa.
- Juholin, Elisa (2007). Työyhteisöviestinnän uusi agenda. Työyhteisöviestintä TYVI 2010 raportti II [online]. [Lainattu 23.11.2014]. Saatavilla: http://www.henryorg.fi/data/dokumentit/HR/Org.toiminnan%20johtaminen/Tutkimus_Haaga-Helia.pdf
- Juholin, Elisa (2008). *Viestinnän vallankumous – Löydä uusi työyhteisöviestintä*. Helsinki: WSOY.

- Juholin, Elisa (2009a). *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Juholin, Elisa (2009b). *Paradise Lost or Regarded? The meanings and Perceptions of Organisational Communication of 1990`s in Finnish Work Organizations*. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Juholin, Elisa (2013). *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Kopijyvä: Management Institute of Finland.
- Kalliopuska, Mirja (2005). *Psykologian sanasto*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Kihlström, John & Stanley Klein (1997). Self-knowledge and self-awareness. Teoksessa: Snodgrass Joan Gay & Robert L. Thompson (toim.) *The self across psychology*. Annals of the New York Academy of sciences, Vol 818. New York: New York Academy of Sciences. 5–17.
- Kivelä, Jonna (2012). Viranomaisen kielelliset velvollisuudet. Teoksessa: Merja Koskela, Niina Mäntylä (toim.) *Viestinnän ja kaksikielisyyden hyvät käytänteet aluehallinnon uudistuksessa*. Selvityksiä ja raportteja 181. Vaasan yliopisto. 132–149.
- Lehtinen, Erno, Jorma Kuusinen & Marja Vauras (2007). *Kasvatuspsykologia*. Helsinki: Sanoma Pro.
- Lintila, Leena (2001). *Organisaation sisäisen tietoverkon hyödyntäminen tiedonhankintaan ja viestintään – yksilöllisten ja organisaatiolähtöisten tekijöiden vaikutusten tarkastelua*. Acta Universitatis Tamperensis 846.
- Määttänen, Pentti (2009). *Toiminta ja kokemus – Pragmatistista terveen järjen filosofiaa*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Niemi, Terttu, Leena Nietosvuori & Helena Virikko (2006). *Hyvinvointialan viestintä*. Helsinki: Edita.
- Norton, Robert (1983). *Communicator style: Theory, application, and measures*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Oinas-Kukkonen, Harri & Henry Oinas-Kukkonen (2013). *Humanizing the Web – change and social innovation*. Technology, Work And Globalisation. Oulu: Palgrave Macmillan.
- Perttula, Juha (2011). Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa: Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 115–162.

- Puro, Jukka-Pekka (2002). *Esimiehen viestintätaidot*. Helsinki: WSOY.
- Rae, David (2007). *Entrepreneurship from opportunity to action*. New York: Palgrave MacMillan
- Ruisniemi, Arja (2006). *Minäkuvan muutos päihderiippuvuudesta toipumisessa*. Acta universitatis Tamperensis 1150.
- Salakari, Hannu (2007). *Taitojen opetus*. Saarijärvi: Eduskills Consulting
- Sallinen-Kuparinen, Aino (1986). *Finnish communication reticence: Perceptions and self-reported behavior*. Studia Philologica Jyväskyläensia 19. Jyväskylän yliopisto.
- Schein, Edgar H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2015). Sote-uudistus [online]. [Lainattu 2.5.2015]. Saatavilla: http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/-palvelurakenneuudistus
- Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731
- Syrjäkangas, Susanna (2005). Viestijäkuva ja sen heijastukset: käännöstieteen laitoksen opiskelijoiden näkemyksiä puheviestintätilanteissa. Teoksessa: Hilikka Yli-Jokipi (toim.) *Kielen matkassa multimediaan: näkökulmia kääntämisen tutkimiseen ja opiskelemiseen*. Käännöstieteen laitoksen julkaisuja 1. Helsingin yliopisto. 13–30.
- Takala, Eeva (1998). *Viestijäkuvan tutkiminen haastattelemalla. Näkökulmia empiirisiin, teoreettisiin ja metodologisiin mahdollisuuksiin*. Puheviestinnän lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto.
- Vaasan keskussairaala (2013). *Henkilöstöraportti*. Vaasan sairaanhoitopiirin julkaisuja.
- Vaasan keskussairaala (2015). Intranet – Kieli ja viestintäpalvelut [online]. [Lainattu 24.5.2015]. Saatavilla rajoitetusti: <http://intra1.vsvd.local/>
- Valli, Raine (2010). Vastaja asettaa tulkinnalle haasteita. Teoksessa: Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä: PS-Kustannus. 236–243.
- Viitanen, Elina, Erja Wiili-Peltola, Tiina Tampusi-Jarvala & Juhani Lehto (2007). *First-line nurse managers in university hospitals – captives to their own professional culture?* Journal of Nursing Management no. 15, 114–122.

- Vik, Gun-Viol & Jari-Pekka Välimaa (2013). Tolkning i sjukhusmiljö – vem tolkar för vem, när och varför? MikaEL. Kääntämisen ja tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu, Vol. 7, 84–94 [online]. [Lainattu 25.4.2015]. Saatavilla: https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/319485/k%C3%A4tu-artikel_vik&v%C3%A4li-maa_tolkning_1.pdf
- Vuorinen, Risto (1998). *Mielen synty ja kehitys*. Porvoo: WSOY.
- Weick, Karl E. & Kathleen M. Sutcliffe (2001). *Managing the unexpected*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Whitworth, Brad (2011). Internal communication. Teoksessa: Gillis Tamara (toim.). *IABC Handbook of Organizational Communication: A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass. 195-206.
- Wiio, Osmo (1989). *Viestinnän perusteet*. Espoo: Weilin+Göös kirjapaino.
- Wiio, Osmo (1994). *Johdatus viestintään*. Porvoo: Weilin+Göös kirjapaino.
- Åberg, Leif (1989). *Viestintä – tuloksen tekijä*. Jämsä: Mäntän kirjapaino Oy.
- Åberg, Leif (2002). *Viestinnän johtaminen*. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Åberg, Leif (2006). *Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja*. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Liite 1. Tutkimuslupa



Opinnäytetyön lupa-anomus 1(2)

16 13 20 14
Hakemuksen täyttöpäivä

Opiskelija

Nimi *Maarit Lidman*

Osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite *Keivarmäentie 44, 66500 Vähäkyrö
maarit.lidman@student.uva.fi, puh. 040/5950566*

Opiskeluuala

Lääketiede Hoitotiede Hallintotiede Muu, mikä *viestintätieteet*

Yliopiston nimi: *Vaasan yliopisto*

Opinnäytetyö

Opinnäytetyön nimi: *Työntekijän oman viestijäkuvan muodostaminen ja organisaation sisäinen viestintä Vaasan keskussairaalaissa*

Opinnäytetyön lyhyt kuvaus (tarkoitus, kohderyhmä, tutkimusmenetelmät, aikataulu)

Pro gradu -tutkielman tarkoituksena on selvittää Vaasan keskussairaalan henkilökunnan kommunikatiivista viestijäkuvaa suhteessa organisaation sisäisen viestinnän kanaviin, niiden käyttöön ja viestinnän tavoittamiseen.

Tutkimusaineisto kerätään koko Vaasan keskussairaalan henkilökunnalle suunnatulla sähköisellä kyselytutkimuksella.

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista analyysiä. Tutkimuksessa hyödynnetään vuonna 2004 Vaasan keskussairaalaissa tehtyä henkilöstökyselyä koskien sen aikakauden sisäistä viestintää, koska tutkielmassa selvitetään samalla sen nykypäiväinen tilanne. Tutkielman arvioitu valmistusajankohde on joulukuu 2014.

| | |
|---|--|
| Opinnäytetyön ohjaaja/ohjaajat oppilaitoksessa | |
| Nimi <i>professori Merja Kostela</i> | |
| Puhelinnumero/sähköpostiosoite <i>puh. 029 449 8353 /merja.kostela@uva.fi</i> | |
| Hyväksyntä/yhteistyötahot | <input type="checkbox"/> Hyväksyn osaltani <input type="checkbox"/> En hyväksy <div style="text-align: right;">Päivämäärä Ylilääkärin/Ylihoitajan allekirjoitus</div> |
| | <input type="checkbox"/> Hyväksyn osaltani <input type="checkbox"/> En hyväksy <div style="text-align: right;">Päivämäärä Ylilääkärin/Ylihoitajan allekirjoitus</div> |
| | <input type="checkbox"/> Hyväksyn osaltani <input type="checkbox"/> En hyväksy <div style="text-align: right;">Päivämäärä Ylilääkärin/Ylihoitajan allekirjoitus</div> |
| Päätös | JOHTAJAYLILÄÄKÄRIN PÄÄTÖS (X) § 27 HALLINTOYLIOITAJAN PÄÄTÖS () <input checked="" type="checkbox"/> Hyväksyn tutkimushankkeen toteutettavaksi <input type="checkbox"/> En hyväksy <div style="text-align: center;">24.3.2014 Päivämäärä</div> <div style="text-align: right;">Allekirjoitus <i>Auro Raahala</i></div> |
| Muuta | Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja on käsiteltävä anonymisti ja eettisesti hyvän tutkimustavan mukaisesti. Sovelletut lait: Laki lääketieteellisestä tutkimuksesta (488/1999) Henkilötietolaki (523/1999) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) Potilasvahinkolaki (585/1986) Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999) Sosiaali- ja terveysministeriön asetus kliinisistä lääketutkimuksista (841/2010) Tutkimushakemuksen liitteet: Tutkimussuunnitelma Muut mahdolliset liitteet |

Liite 2. Kyselyn saate suomeksi

På svenska | Extranet | WWW | Welcome Forsén Leena

Vasa centralsjukhus
Vaasan keskussairaala

Intranet - sairaalan sisäinen infokanava

Etusivu | Yksiköiden sivut | Oppaita ja Dokumentit | Alma-työpöytä | Turvallisuus | Toimintakirja | Päivystysnumerot

Haku

Intranet > Suomeksi

Ruokalista
Viikkoinfo
Sanakirja
Puhelinuuttelo
Kokoushuoneet
Sovellukset
Kirpputori
Keskustelupalsta
Y-rakennus
Yksikkö-portaalit

Kaikki tiedotteet . . . -->

Vastaa kyselyyn sisäisestä viestinnästämme ja vaikuta sen kehittämiseen! Viestintä | 13.05.2014 09:15



Toimiko sairaalamme sisäinen viestintä mielestäsi hyvin vai huonosti? Saatko tietoa työasioihisi liittyen liian vähän vai tuleeko sitä liikaa? Kerro mielipiteesi sairaalan henkilökunnan välisestä sisäisestä viestinnästä osallistumalla sähköiseen kyselyyn. Kyselyn tuloksia käytetään sisäisen viestinnän kehittämiseen, joten nyt sinulla on tilaisuus vaikuttaa ja kertoa nimettömänä oma mielipiteesi tiedonkulusta. Jokaisen vastaajan mielipide on tärkeä!

Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa noin 10 minuuttia. Vastausaikaa on kaksi viikkoa aikavälillä 13.5. - 27.5.2014. Kysely on osa Vaasan yliopistossa tehtävää pro gradu -tutkielmaa.

Kyselyyn pääset tästä linkistä:
<https://www.webropolsurveys.com/S/4189DBF35CC35B96.par>

Milloin sinut tavoittaa? Viestintä | 13.05.2014 08:51

Henkilöstö
VACKS ry
Yhdistystoiminta
Työsuojelu
Työterveys
Tyky
Avoimet virat ja toimet

Muut
Vastuuyksiköt
Pöytäkirjat
Aluekartat
Kanttiin aukioloajat
WWW-linkit
VKS:n blogi
Laatukipailu

Medicine
Lääketieteellinen kirjasto
Lääketieteellisiä asioita
Oppiportti
Lääketetokannat
Terveysportti
Terveysportin videokirjasto
MET
Laatuportti
Potilasturvaportti
UpToDate
Clinical Key

Sovellusohjeet
Potilashallinto
Potilaskertomus
Video-ohjeet

WWW -ajankohtaista

Liite 3. Kyselyn saate ruotsiksi

Suomeksi | Extranet | WWW | Welcome Forsén Leena ▾

Vasa centralsjukhus
Vaasan keskussairaala

Intranet - sjukhusets interna infokanal

Första sidan | Avdelningarnas sidor | Handböcker och Dokument | Alma-arbetsbord | Säkerhet | Verksamhetshandbok | Journummer

Sök

Intranet > På svenska

Matlista

Veckoinfo

Lexikon

Telefon

Mötesrum

Tillämpningar

Loppmarknad

Diskussionsforum

Y-byggnaden

Enheternas egna portaler

Alla meddelanden . . . -->

Svara på enkäten om vår interna kommunikation och påverka utvecklingen av den! Kommunikation | 13.05.2014 09:24



Fungerar den interna kommunikationen i vårt sjukhus bra eller dåligt i ditt tycke? Får du angående dina arbetsreder för lite eller för mycket information? Berätta din åsikt om den interna kommunikationen bland sjukhuspersonalen per elektronisk enkät. Enkätens resultat ska användas för utveckla den interna kommunikationen, så att du nu har tillfälle att medverka och berätta anonymt din egen åsikt om interaktion inom informationsverksamheten. Varje svarandes åsikt är viktig!

Det tar cirka 10 minuter att svara på enkäten. Svar väntas inom två veckor under tidsperioden 13.5. - 27.5.2014. Enkäten tillhör en pro gradu -avhandling vid Vasa universitet.

Du kommer till enkäten via denna länk:
<https://www.webropolsurveys.com/S/3F19716F0A5983A4.par>

Personal

VACKS rf

Föreningsverksamhet

Arbetskyddet

Personalhälsövård

Tyky

Lediga tjänster och befattningar

Övrigt

Ansvarsheter

Protokoll

Kartor över VCS områden

Kantins öppethållning

WWW-länkar

VKS blogg

Kvalitetstävling

Medicine

Medicinska biblioteket

Medicinska områden

Oppportti

Läsketokannat

Terveysportti (finska)

Videobibliotek i Terveysportti

MET

Laatuportti

Potilasturvaportti

UpToDate

Clinical Key

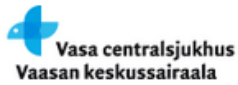
Systemanvisningar

Patientadministration

Patientjournal

Videoanvisningar

Liite 4. Kyselylomake suomeksi



Viestintäkysely

Taustatiedot

Valitse oikea vastausvaihtoehto ja vastaa kyselyn jokaiseen kysymykseen.

1. Sukupuoli:

- Nainen
 Mies

2. Ikäryhmä:

- alle 30 vuotta
 31 - 50 vuotta
 yli 51 vuotta

3. Työkokemus:

| | 0-5 vuotta | 6-10 vuotta | 11-15 vuotta | 16-20 vuotta | 21 vuotta tai enemmän |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Vaasan keskussairaalassa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työvuosia yhteensä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Työpaikka:

- poliklinikka
 vuodeosasto
 toimenpideyksikkö
 hallinto
 huolto
 muu yksikkö, mikä?
 työskentelen useassa eri yksikössä

5. Ammatti:

- lääkäri
 hoitohenkilöstö
 tutkimushenkilöstö
 hallintohenkilöstö
 huoltohenkilöstö
 jokin muu, mikä?

6. Työsuhde:

- määräaikainen työsuhde
 vakituinen työsuhde

Viestintäkysely

Viestintäkanavat ja niiden käyttö

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan työyhteisön sisällä tapahtuvaa henkilökunnan välistä kirjallista ja suullista viestintää, joihin liittyvät tiedon jakaminen sekä vastaanottaminen eri tahojen välillä. Viestintäkanavilla tarkoitetaan niitä keinoja, joiden kautta tieto ja viestit kulkevat lähettäjältä vastaanottajalle. Valitse kysymyksiin mielestäsi parhaiten sopivat vastausvaihtoehdot.

7. Mistä sisäisistä viestintäkanavista saat eniten tietoa työasioistasi? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä vastausvaihtoehtoa.

- intranet
- sähköposti
- Lync-pikaviestiohjelma
- ilmoitustaulut
- sairaalan toimintakertomus
- työpaikalla pidettävät kokoukset
- työkaveri
- esimies
- huhut ja puskaradio
- jokin muu, mikä?

8. Seuraavat viestintäkanavat on tarkoitettu sairaalan ulkoiseen viestintään potilaille, omaisille ja alueemme väestölle tai alan ammattilaisille. Paljonko saat näistä kanavista tietoa sairaalan sisäisistä asioista?

| | erittäin paljon | paljon | kohtalaisesti | vähän | en lainkaan |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| sairaalan www-sivut (www.vaasankeskussairaala.fi) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kotikäynti-lehti (sairaalan tiedotuslehti kotitalouksille) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pohjalainen ja/tai Vasabladet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook-sivu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sairaalan blogi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jokin muu, mikä? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kuinka aktiivisesti käytät viestintäkanavia saadaksesi tietoa oman työyksikkösi sisäisistä asioista?

| | päivittäin | viikoittain | kuukausittain | harvemmin | en lainkaan |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköposti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-pikaviestiohjelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ilmoitustaulut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sairaalan toimintakertomus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työpaikalla pidettävät kokoukset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työkaveri | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| esimies | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jokin muu, mikä? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Kuinka hyvin seuraavat viestintäkanavat tavoittavat sinut informaation liittyessä työyhteisön sisäisiin asioihin?

| | erittäin hyvin | hyvin | kohtalaisesti | huonosti | ei lainkaan |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköposti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-pikaviestiohjelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ilmoitustaulut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sairaalan toimintakertomus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työpaikalla pidettävät kokoukset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työkaveri | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| esimies | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| huhut ja puskaradio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jokin muu, mikä? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Tulisiko mielestäsi seuraavien sisäisten viestintäkanavien käyttöä lisätä tulevaisuudessa:

| | erittäin paljon | paljon | kohtalaisesti | vähän | olen tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sähköposti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-pikaviestiohjelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ilmoitustaulut | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sairaalan toimintakertomus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työpaikalla pidettävät kokoukset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| työkaveri | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| esimies | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| johtoryhmän tiedotustilaisuudet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kliniikkaryhmän tiedotustilaisuudet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jokin muu, mikä? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

Viestintäkysely

Millainen viestijä olet?

12. Valitse seuraaviin väittämiin mielestäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

| | erittäin hyvin | hyvin | kohtalaisesti | huonosti | en lainkaan |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Osaan toimia työssäni suomen kielellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Osaan toimia työssäni ruotsin kielellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Osaan toimia työssäni englannin kielellä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Osaan käyttää työssäni tarvittavia tietokoneohjelmia ja -sovelluksia. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Osaan käyttää sairaalassa käytössä olevia sisäisen viestinnän kanavia, kuten intranetia ja sähköpostia. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan viestintään liittyvät työtehtäväni hoidettua sairaalassa käytössä olevien viestintäkanavien avulla. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Valitse seuraaviin väittämiin mielestäsi parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | en osaa sanoa | jokseenkin eri mieltä | täysin eri mieltä |
|--|---------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Tarvitsen yleensä ohjausta opetellessani uusien viestintäkanavien käyttämistä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työpaikallani kannustetaan omatoimiseen tiedonhakuun ja viestintään. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olen työssäni aktiivinen viestijä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tekstien kirjoittaminen kuuluu olennaisena osana työtehtäviini. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen sisäisen viestinnän kanavien olevan positiivinen asia tiedonkulun kannalta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla on mahdollisuus työaikana hakea työhöni liittyvää tietoa esimerkiksi intranetistä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Löydän helposti tarvitsemani tiedon intranetistä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla on aikaa etsiä ja lukea työhöni liittyvää tietoa työajalla. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestin mieluummin suullisesti kuin sähköisesti ja/tai kirjallisesti jonkin sovelluksen avulla. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä omaa työtäni koskevaa tietoa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedän, minkä eri viestintäkanavien avulla voin etsiä Vaasan keskussairaala koskevaa tietoa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Haen itse aktiivisesti tietoa omaan työhöni liittyvistä asioista esimerkiksi intranetistä tai ilmoitustauluilta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koen viestintäkanavia koskevat muutokset positiivisena kehityksenä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luen Vaasan keskussairaalan ajankohtaisista asioista sanomalehdistä ja/tai niiden verkkosivuilta (esim. Pohjalainen, Vasabladet, Vaasan Ikkuna). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luen Vaasan keskussairaalan ajankohtaisista asioista sairaalan verkkosivuilta (www.vaasankeskussairaala.fi). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luen Vaasan keskussairaalan ajankohtaisista asioista sairaalan Facebook-sivuilta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toivoisin, että tietoa välitettäisiin enemmän sosiaalisen median kautta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toivoisin uusia sosiaalisen median kanavia työkäyttöön. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

Viestintäkysely

Viestintä työpaikalla

14. Mistä työyhteisön sisäisistä asioista haluaisit saada enemmän tietoa? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä vastausvaihtoehtoa.

- sairaalan toiminnasta
- valmisteilla olevista koko sairaalaa koskevista asioista
- sairaalan visiosta eli työn yhteisestä tavoitteesta
- oman työyksikön toiminnasta
- muiden työyksiköiden toiminnasta
- omaan työhön liittyvistä asioista
- klinikkaryhmien toiminnasta
- työsuhteeseen liittyvistä asioista
- työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvistä asioista
- käynnissä olevista tutkimushankkeista
- tutkimushankkeiden tuloksista
- tulevista koulutuksista ja/tai kursseista
- vapaa-ajanyhdistyksen toiminnasta
- yleisistä ilmoitusluonteisista asioista
- en mistään
- jostain muusta, mistä?

15. Mitkä seikat rajoittavat tiedonsaantiasi työpaikalla? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä vastausvaihtoehtoa.

- puutteelliset atk-taidot
- en pääse käyttämään tietokonetta ja/tai internetiä
- vuorotyö
- henkilöiden väliset tiedonkuluongelmat ja/tai henkilökemiat
- huonosti toimivat viestintäkanavat
- informaation huono laatu
- informaation vähäinen määrä
- informaatiota on liikaa
- esimieheni ei informoi minua mielestäni riittävästi
- oma passiivisuuteni hankkia tietoa asioista
- jokin muu, mikä?

16. Valitse seuraaviin väittämiin mielestäni parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto.

| | täysin samaa mieltä | jokseenkin samaa mieltä | en osaa sanoa | jokseenkin eri mieltä | täysin eri mieltä |
|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Eri työyksiköiden välistä viestintää ja vuorovaikutusta tulisi kehittää toimivammaksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esimiesten ja alaisten välistä viestintää ja vuorovaikutusta tulisi kehittää toimivammaksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan tarpeeksi tietoa Vaasan keskussairaalaa koskevista asioista organisaation omien viestintäkanavien (intranet, internet, sähköposti jne.) kautta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan riittävästi tietoa itseäni ja omaa työtäni koskevista asioista työpaikallani. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saan riittävästi tietoa työyhteisöön liittyvistä asioista jo niiden valmisteluvaiheessa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

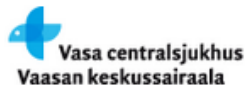
17. Pitäisikö sinun saada tietoa asioista jo niiden valmisteluvaiheessa, mikäli ne koskevat:

| | enemmän | olen tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen | vähemmän |
|-----------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| sinua itseäsi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| omaa vastuuyksikköäsi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vaasan keskussairaala | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18. Missä asioissa haluaisit itse kehittyä omaan työhösi liittyvässä työyhteisön sisäisessä viestinnässä?**19. Miten muuten toivoisit, että Vaasan keskussairaalan sisäistä viestintää kehitettäisiin?****20. Mitä mieltä olet työyhteisösi sisäisestä viestinnästä kokonaisuudessaan tällä hetkellä?**

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- en osaa sanoa
- tyytymätön
- erittäin tyytymätön

Liite 5. Kyselylomake ruotsiksi



Kommunikationsenkät

Bakgrundsinformation

Välj rätt svarsalternativ och besvara varje fråga i enkäten.

1. Kön:

- Kvinna
 Man

2. Åldersgrupp:

- under 30 år
 31 - 50 år
 över 51 år

3. Arbetserfarenhet:

| | 0 - 5 år | 6 - 10 år | 11 - 15 år | 16 - 20 år | 21 år eller mera |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| vid Vasa centralsjukhus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sammanlagt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Arbetsplats:

- poliklinik
 bäddavdelning
 åtgärdsenhet
 förvaltning
 service
 annan enhet, vilken?
 jag arbetar på flera olika enheter

5. Yrke:

- läkare
 vårdpersonal
 forskningspersonal
 förvaltningspersonal
 servicepersonal
 något annat, vad?

6. Arbetsförhållande:

- tillfälligt arbetsförhållande
 stadigvarande arbetsförhållande

Nästa ->

Kommunikationsenkät

Kommunikationskanaler och användning av dem

Med intern kommunikation avses skriftlig och muntlig kommunikation personalen emellan, vilket inbegriper delande och mottagande av information. Med kommunikationskanaler avses de medel, genom vilka informationen och meddelandena rör sig från avsändare till mottagare. Välj det svarsalternativ som enligt dig stämmer bäst.

7. Via vilka interna kommunikationskanaler får du mest information om arbetsärenden? Kryssa i de tre viktigaste alternativen.

- intranet
- e-post
- Lync-snabbmeddelandeprogram
- anslagstavlor
- sjukhusets verksamhetsberättelse
- arbetsplatsmöten
- arbetskamrat
- chef
- rykten och djungeltrumman
- någon annan, vad?

8. Följande kommunikationskanaler är avsedda för kommunikationen utåt till patienter, anhöriga, distriktets invånare eller yrkespersoner inom branschen. Hur mycket information kan du få via dessa kanaler om sjukhusets interna ärenden?

| | väldigt mycket | mycket | måttligt | lite | inte alls |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| sjukhusets www-sidor (www.vasacentralsjukhus.fi) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hembesöket-tidningen (sjukhusets informationstidning till hushållen) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pohjalainen och/eller Vasabladet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook-sidan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sjukhusets blogg | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| någon annan, vad? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Hur aktivt använder du följande kommunikationskanaler för att få information om interna ärenden på din egen arbetsenhet?

| | dagligen | varje vecka | varje månad | mera sällan | inte alls |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e-post | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-snabbmeddelandeprogram | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| anslagstavlor | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sjukhusets verksamhetsberättelse | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetsplatsmöten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetskamrat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| chef | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| någon annan, vad? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Hur bra anser du att följande kommunikationskanaler når dig i interna ärenden som berör arbetsgemenskapen?

| | mycket bra | bra | måttligt | dåligt | inte alls |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e-post | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-snabbmeddelandeprogram | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| anslagstavlor | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sjukhusets verksamhetsberättelse | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetsplatsmöten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetskamrat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| chef | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| rykten och djungeltrumman | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| någon annan, vad? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11. Borde följande informationskanaler utvecklas i framtiden?

| | väldigt mycket | mycket | måttligt | lite | situationen är bra som den är |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| intranet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e-post | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lync-snabbmeddelandeprogram | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| anslagstavlor | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| sjukhusets verksamhetsberättelse | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetsplatsmöten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| arbetskamrat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| chef | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ledningsgruppens informationsmöten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| klินิกgruppens informationsmöten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| någon annan, vad? <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[<-Föregående](#) [Nästa ->](#)

Kommunikationsenkät

Vilken typ av kommunikatör är du?

12. Välj det svarsalternativ som bäst stämmer överens med din uppfattning.

| | mycket bra | bra | måttligt dåligt | inte alls |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Jag kan agera i mitt arbete på finska. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kan agera i mitt arbete på svenska. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kan agera i mitt arbete på engelska. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kan använda datorprogram och -applikationer som behövs i mitt arbete. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kan använda de kanaler för intern kommunikation som används på sjukhuset, såsom intranet och e-post. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kan utföra mina kommunikationsrelaterade arbetsuppgifter med hjälp av de kommunikationskanaler som används på sjukhuset. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Välj det svarsalternativ som bäst stämmer överens med din uppfattning.

| | helt av samma åsikt | någorlunda av samma åsikt | kan inte säga | någorlunda av annan åsikt | helt av annan åsikt |
|--|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Jag behöver oftast instruktioner då jag lär mig använda nya kommunikationskanaler. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| På min arbetsplats uppmuntras vi till självständig informationsökning och kommunikation. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I mitt arbete är jag en aktiv kommunikatör. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Att skriva texter är en väsentlig del av mina arbetsuppgifter. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag upplever att kanalerna för intern kommunikation stöder spridandet av information. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag har möjlighet att under arbetstid söka information som berör mitt arbete på t.ex. intranet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag hittar lätt den information jag behöver på intranet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag har tid att söka och läsa information som berör mitt arbete på arbetstid. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag kommunicerar hellre muntligt än elektroniskt och/eller skriftligt via en applikation. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag vet genom vilka kommunikationskanaler jag kan söka information som berör mitt arbete. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag vet genom vilka kommunikationskanaler jag kan söka information som berör Vasa centralsjukhus. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag söker själv aktivt information om saker som berör mitt eget arbete t.ex. på intranet eller anslagstavlor. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag upplever förändringar som berör kommunikationskanalerna som en positiv utveckling. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag läser om Vasa centralsjukhus aktuella ärenden i dagstidningar och/eller på deras webbplatser (t.ex. Pohjalainen, Vasabladet, Vaasan Ikkuna). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag läser om Vasa centralsjukhus aktuella ärenden på sjukhusets webbsida (www.vasacentralsjukhus.fi). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag läser om Vasa centralsjukhus aktuella ärenden på sjukhusets Facebook-sida. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag skulle önska att mer information förmedlades genom sociala medier. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag skulle önska att nya kanaler i sociala medier togs i arbetsbruk. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Kommunikationsenkät

Kommunikation på arbetsplatsen

14. Om vilka interna ärenden i arbetsgemenskapen skulle du vilja få mera information? Kryssa i de tre viktigaste alternativen.

- sjukhusets verksamhet
- ärenden under förberedning som berör hela sjukhuset
- sjukhusets vision, alltså arbetets gemensamma mål
- den egna arbetsenhetens verksamhet
- andra arbetsenheters verksamhet
- ärenden som berör det egna arbetet
- klinikgruppernas verksamhet
- ärenden som berör arbetsförhållandet
- ärenden som berör arbetarskyddet och arbets säkerheten
- pågående forskningsprojekt
- resultat av forskningsprojekt
- kommande utbildningar och/eller kurser
- fritidsföreningens verksamhet
- allmänna informationsärenden
- inga ärenden alls
- något annat, vad?

15. Vilka faktorer hindrar dig från att få information? Kryssa i de tre viktigaste orsakerna.

- bristfälliga ADB-kunskaper
- har inte möjlighet att använda dator och/eller internet
- skiftarbete
- problem i informationsflödet mellan personer och/eller personkemi
- dåligt fungerande kommunikationskanaler
- informations dåliga kvalitet
- för lite information
- för mycket information
- min förman ger inte tillräckligt med information
- min egen passivitet att skaffa information om saker
- någon annan, vilken?

16. Välj det svarsalternativ som enligt dig beskriver följande påståenden bäst.

| | helt av samma åsikt | någorlunda av samma åsikt | kan inte säga | någorlunda av annan åsikt | helt av annan åsikt |
|--|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Kommunikationen och växelverkan mellan olika arbetsenheter utvecklas så att de fungerar bättre. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kommunikationen och växelverkan mellan chefer och anställda utvecklas så att de fungerar bättre. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag får tillräckligt med information om de ärenden som berör Vasa centralsjukhus genom organisationens egna kommunikationskanaler (intranet, internet, e-post osv.). | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag får tillräckligt med information om ärenden som berör mig själv och mitt eget arbete på min arbetsplats. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag får tillräckligt med information om saker som berör arbetsgemenskapen redan i förberedningsskedet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

17. Tycker du att du borde få information om ärenden redan i beredningskedet om ärendet gäller:

| | mera | situationen är bra som den är | mindre |
|---------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| dig själv | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| din ansvarsenhet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vasa centralsjukhus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18. I vilka saker skulle du själv vilja utvecklas då det handlar om den interna kommunikationen inom arbetsgemenskapen på ditt jobb?

19. Hur skulle du annars önska att Vasa centralsjukhus interna kommunikation utvecklades?

20. Vad tycker du som helhet om din arbetsgemenskaps interna kommunikation just nu?

- mycket nöjd
- nöjd
- kan inte säga
- missnöjd
- mycket missnöjd