

Anu Vanhala-Taimisto

CAREAN HOITOTYÖN ARVOJEN NÄKYMINEN SOSIAALIPALVELUJEN VASTUUALUEEN VIESTINNÄSSÄ

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma,
ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Huhtikuu 2016



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä	Tutkinto	Aika
Anu Vanhala-Taimisto	Sosionomi (ylempi-AMK)	Huhtikuu 2016
Opinnäytetyön nimi		
Caren hoitotyön arvojen näkyminen sosiaalipalvelujen vastuualueen viestinnässä		42 sivua 10 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen ky.		
Ohjaaja		
Lehtori Tuija Suikkanen-Malin		
Tiivistelmä		
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Carean sosiaalipalvelujen vastualueen (myöhemmin sospa) viestintää. Tutkimuksen keskeisenä kysymyksenä oli selvittää henkilöstön kokemuksia viestinnästä ja erityisesti siitä, miten hoitotyön arvot (vastuullisuus, inhimillisyys, palveluhenkisyys, eli vip-arvot) näkyvät viestinnässä. Tutkimuksen tarkoitus oli toimia nykytilaselvityksenä kehittämistyön pohjaksi.</p> <p>Tutkimus toteutettiin strukturoituna sähköisenä kyselytutkimuksena joulukuussa 2014, kohderyhmä oli sosiaalipalvelujen koko henkilöstö. Kysymykset oli johdettu Carean kirjatuista hoitotyön arvoista, eli vip-arvoista, sekä Vastuunkantajat-hanketta hyödyntäen. Pääosin kyselytutkimuksen tulokset esitetään frekvenssijakaumina, osa vastauksista esitetään vastaajien lukumäärän mukaan. Kyselyn avoimet vastaukset esitetään teemojen mukaan.</p> <p>Vastaajien mukaan vip-arvoista parhaiten koetaan toteutuneen palveluhenkisyydestä se, miten vastaajat voivat esittää omissa työyhteisöissään kehittämisideoita. Heikoimmin koettiin toteutuneen vastuullisuudesta kohta, jossa arvioitiin sospan johdon tietoisuutta henkilöstön työssään kohtaamista haasteista. Carean hoitotyön arvoista tärkeimmät asiat olivat riittävä tiedon jakaminen, avoin vuorovaikutus, toisen työn arvostaminen, oikea-aikainen viestintä sekä sospan johdon tietoisuus työntekijöiden kohtaamista haasteista.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että ne asiat, joita vastaajat pitivät tärkeimpinä, toteutuivat kokemuksen mukaan heikoimmin. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että viestinnässä pitää jatkossa erityisesti huomioida ja kehittää riittävää tiedon jakamista, avoimempaa vuorovaikutusta sekä sitä, että sospan johto olisi paremmin tietoinen henkilöstön työssä kohtaamista haasteista.</p>		
Asiasanat		
viestintä, yhteisöviestintä, muutosviestintä, johtaminen		

Author	Degree	Time
Anu Vanhala-Taimisto	Master of Social Services	April 2016
Thesis Title		
Reflection of Carea Care Giving Values in Communication in The Department of Social Services		42 pages 10 pages of appendices
Commissioned by		
Carea		
Supervisor		
Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>This Bachelor's Thesis focused on the communication of Carea department of social services (later referred to as SOSPA). The central question examined how the staff of the department experienced the internal communication, in particular how the values of care (responsibility, humanity, willingness to serve – i.e. the VIP-values) are reflected in this communication. The purpose of this research is to serve as basis for further improvements in communications.</p> <p>The research was carried out as a structured electronic survey in December 2014, targeting to the entire staff of social services. The questions derived from the established Carea values of care i.e. the VIP-values, and also utilized the Vastuunkantajat-project. The results of this survey are mainly presented as frequency distributions, with some of the responses presented according to the number of respondents. The open questions in the research are presented thematically.</p> <p>According to the respondents, the VIP-values are best represented in the respondents' opportunities to present their ideas to improve their own work communities. The weakest area dealt with was the section to evaluate responsibility of the management's awareness of the staff challenges. The most values were providing sufficient information, open interaction, respect for the work of others, prompt communication and management awareness of the staff challenges.</p> <p>The results of this research demonstrate that the most important issues to the respondents were the least fulfilled, according to them. In conclusion, future communications specifically need to focus on and develop sufficient information, and to ensure the management's awareness of the staff challenges is improved.</p>		
Keywords		
communication, organizational communication, communication of change, management		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA.....	7
2.1	Kohdeorganisaatio.....	8
2.2	Carean hoitotyönarvojen tausta.....	9
2.3	Sosiaalipalvelujen vastualueen viestintärakennus.....	9
3	VIESTINTÄ.....	10
3.1	Viestintästrategia	11
3.2	Johtaminen on viestintää	13
3.3	Työyhteisöviestintä	15
3.4	Viestintä muutostilanteissa	17
4	CAREAN HOITYÖN ARVOT JA YHTEYS VIESTINTÄÄN	18
4.1	Vastuullisuus.....	20
4.2	Inhimillisyys.....	20
4.3	Palveluhenkisyys	22
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	23
5.1	Aineistonkeruumenetelmä	23
5.2	Aineiston analyysi.....	26
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
6.1	Mielikuvat vip-arvoista	31
6.2	Miten vip-arvojen koetaan toteutuneen?.....	32
6.3	Mitkä vip-arvot koettiin tärkeiksi?.....	35
6.4	Vip-arvojen toteutuminen viestinnässä sosiaalipalvelujen henkilöstön näkökulmasta	35
7	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	37
8	LOPUKSI.....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

Liite 1. Sosiaalipalvelujen vastuualueen organisaatiokaavio 2015

Liite 2. Carean hoitotyön arvot 2014

Liite 3. Kyselytutkimuksen lomake

Liite 4. Kooste avoimista vastauksista

Liite 5. KVASt: Yhteisöviestinnän nykytilan arviointimalli

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihealue on viestintä ja erityisesti se, miten tutkimukseen osallistuneet ihmiset kokivat organisaation hoitotyön arvojen näkyvän viestinnässä. Opinnäytetyöni aihe valikoitui oman mielenkiintoni kautta. Minua on aina kiinnostanut ihmisten välinen viestintä niin työssä kuin vapaa-ajallakin.

Työssäni Kymenlaakson sairaanhoidon- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä (myöhemmin Carea tai kuntayhtymä) on usein noussut esiin viestinnän haasteellisuus, erityisesti muutostilanteissa. Ihmisten välisessä viestinnässä yllättävää on ollut se, miten eritavoilla me ihmiset käsitämme toistemme puheet, ilmeet ja eleet tai kirjoitetun tekstin. Joitakin vuosia sitten osallistuin Vastuunkantajaj-hankkeeseen, ja siellä yhtenä työyhteisöni kehittämiskysymyksenä nousi viestintä - se vahvisti tämän aiheen valinnan. Viestintää ei käsittäkseni ole koskaan tutkittu Carean sosiaalipalveluissa (myöhemmin sospa) ja uskoin omasta opinnäytetyöstäni olevan hyötyä organisaatiolle. Olin myös vakuuttunut, että tulisin saamaan omaan työhöni uusia näkökulmia ja lisää ymmärrystä ihmisten välisestä viestinnästä.

Viestintä on aina ajankohtainen aihe, mutta erityisesti nyt, kun useissa organisaatioissa käydään yt-neuvotteluita ja sote-palvelut ovat uuden edessä. Ihmiset kokevat epävarmuutta oman työn tulevaisuudesta, tästä syystä nousee ihmisten välinen viestintä ja toisen toiminnan ymmärtäminen erityisen tärkeäksi. Viestinnän haasteet eivät kosketa pelkästään sosiaalipalvelujen vastuualuetta, haasteita on varmasti aivan jokaisella Carean vastuuosa-alueella, mutta tämän opinnäytetyön rajasin tietoisesti sosiaalipalveluihin.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

Keskustelu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuvasta lainsäädännöstä ja palveluiden toteuttamistavasta käy kiivaana Suomessa, myös Kymenlaaksossa. Careasta kuntayhtymänä, siis myös sosiaalipalvelujen vastuualueesta, ollaan entistä kiinnostuneempia oman organisaation ulkopuolella. Se on luonnollista, tuottaahan kuntayhtymä koko laaksokunnalle sosiaali- ja terveystalvveluita. Viestinnän merkitystä ei voida missään tilanteessa väheksyä. Työyhteisössä kaikkien työntekijöiden tulisikin tuntea oma organisaationsa ainakin yleisellä tasolla, että he voivat tarvittaessa viestiä siitä eri sidosryhmille. (Österberg 2005, 162.)

Careaa luotaessa oli valittu mainoslauseeksi *Vastuu saa välittämään*. Tähän lauseeseen liittyen kuntayhtymällä on vastuu erikoissairaanhoidosta ja erityishuollosta, palvelujen laadusta ja tehokkuudesta. Sillä on vastuu palvelujen tuottamasta terveyshyödyistä ja toimintakyvystä, inhimillisyydestä ja oikeudenmukaisuudesta. Lisäksi Carealla on vastuu ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, ihmisestä asiakkaana, potilaana, työntekijänä ja kansalaisena. (Carea 2015.)

Vastuu-sanana käsittää aina viestin siitä, että vastaamme tekemisistämme tai annamme vastineen jollekin. Englanninkielessä on latinasta johdettu sana *response*, latinan vastaava sana *respondeo* tarkoittaa juhlallista lupaamista. Koemme siis olevamme velvollisia hoitamaan asiat luvatusi, sovitulla tavalla. (Aaltonen, Luoma & Rautiainen 2004, 23.)

Vaikka Carea on yli 2000 henkilön organisaatio, ei kuntayhtymässä ole kirjattuna viestintästrategiaa eikä organisaatiossa työskentele viestinnän ammattilaisia. Virallisesti viestinnästä, lähinnä tiedottamisesta, vastaa Carean ylin johto. Vuorovaikutustilanteissa jokainen työntekijä on tietysti viestijä ja luo mielikuvaa työstään sekä työnantajastaan. Viestintästrategian sekä -suunnitelman puuttomisen vuoksi hyödynnän opinnäytetyössäni Carean sen hetkisiä kirjattuja hoitotyön arvoja sekä sosiaalipalvelujen vastuualueella toteutetun Vastuukantajat-hankkeen loppuraporttia.

2.1 Kohdeorganisaatio

Carea, eli Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä tuottaa kymenlaaksossa asuville erikoissairaanhoitopalveja sekä sosiaalipalveluita lähinnä kehitysvammaisille henkilöille. Erikoissairaanhoidon palvelut tuotetaan muun muassa Kymenlaakson keskussairaalassa sekä Kymenlaakson psykiatrisessa sairaalassa ja sosiaalipalvelut eri puolella Kymenlaaksoa sijaitsevilla yksiköissä. Lisäksi kuntayhtymä ostaa palveluja yliopistosairaalasta Helsingistä ja sairaala Ortonista. Carean omistajakuntia ovat Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti. Kuntayhtymässä työskentelee noin 2000 eri alan ammattilaista. (Carea 2015.)

Carean sosiaalipalvelujen vastuualueella (liite 1) tuotetaan erityishuollon palveluita, ensisijaisesti Kymenlaakson alueen asukkaille, mutta tarvittaessa myös muiden kuntien asukkaille. Palvelutarjontaan kuuluvat erilaiset erityisryhmien asumispalvelut, eri-ikäisten henkilöiden lyhytaikaishoidonpalvelut, erityishuollon poliklinikan palvelut, työ- ja päivätoiminta sekä työllistämispalvelut, tulkkauspalvelut sekä perusopetus vaikeimmin kehitysvammaisille lapsille. (Carea 2015.) Hallinnollisesti kaikki Carean sosiaalityönpalvelut sekä psykologipalvelut ovat osa sosiaalipalvelujen vastuualuetta. Sosiaalipalveluilla on myös omat ravintopalvelut.

Laajasti ajateltuna sosiaalipalvelut ovat kuntalaisille tarkoitettu hyvinvointipalvelujen kokonaisuus. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuoltoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaisen sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Sosiaalipalveluita ovat mm: Sosiaalityö, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielenterveystyö. Lisäksi kunnallisina sosiaalipalveluina on huolehdittava mm. kehitysvammaisten erityishuollosta ja vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista. (Kuntaliitto 2015.) Tämän opinnäytetyön tutkimusosuus keskittyy kehitysvammaisten erityishuollon palveluissa työskenteleviin ihmisiin sekä muutamiin asiantuntijaryhmiin, kuten Carean sosiaalityöntekijöihin ja psykologeihin.

2.2 Carean hoitotyönarvojen tausta

Vuoden 2010 alussa Kymenlaakson sairaanhoitopiiri ja Kymenlaakson erityis-
huollon kuntayhtymä yhdistyivät, ja samalla käyttöön otettiin markkinointinimi
Carea. Johtajaylihoitaja Arja Nariselta saadun tiedon mukaan uutta Carean il-
mettä rakennettaessa hyödynnettiin Kymenlaakson sairaanhoitopiirin aiemmin,
vuosille 2008–2013, laatimaa strategiaa. (Narinen 20.5.2014) Kymenlaakson
sairaanhoitopiirin strategiassa oli silloin esiin nostettu toimintaa ohjaaviksi hoi-
totyönarvoiksi vastuullisuus-inhimillisuus-palveluhenkisyys (Kymenlaakson sai-
raanhoitopiirin strategia 2008–2013).

Yhdistymisen myötä kehitysvammahuolto sai nimen sosiaalipalvelujen vastuu-
alue. Samalla käyttöön tulivat kuntayhtymän arvot, joista vuonna 2014 käytettiin
nimitystä hoitotyön arvot, lyhenteenä termi vip-arvot. Kiinnitin huomioita, että
Carean hoitotyön arvoja ei tunnettu sosiaalipalvelujen vastuualueen sisällä ko-
vinkaan hyvin. Kysymykseen, tiedätkö mitkä ovat Carean vip-arvot, sain usein
vastauksen ” en ole koskaan kuullutkaan”. Oikeastaan minkäänlaista yhteistä
keskustelua aiheesta ei ole käyty sospan henkilöstön kanssa. Tilanne on erikoi-
nen, koska juuri arvojen pitäisi ohjata kaikkien työtä Careassa. Arvojen tulisi
osoittaa se, mitä pidämme oikeana ja tavoiteltavana.

Johtamisen näkökulmasta arvoilla on myös suuri merkitys, ne ohjaavat tapaa
kohdata toinen ihminen, ne auttavat ongelmatilanteissa sekä muokkaavat toi-
mintaa työntekijöinä. Viestinnän näkökulmasta arvot näkyvät organisaation toi-
minnassa jokaisessa arkisessakin tilanteessa, jokaisen puheissa ja teoissa ja
siinä, miten olemme vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa.

2.3 Sosiaalipalvelujen vastuualueen viestintärakennus

Sosiaalipalvelujen vastuualueella toteutettu laaja Vastuunkantajat-hanke käsit-
teli muutokseen ja johtamiseen liittyviä kysymyksiä, ja sen vuoksi viestintä oli
hankkeessa yksi merkittävä asiakokonaisuus. Hankkeen aikana viestintää poh-
dittiin useasta näkökulmasta. Lopulliseen muotoonsa, sosiaalipalvelujen vas-
tuualueen viestintärakennukseen, päädyttiin hankkeessa varsin yksimielisesti.

Rakennus kuvaa eri tasoja, joita viestinnässä väistämättä aina on. (Vastuunkantajat-hankkeen loppuraportti 2013, 15.) Viestintärakennuksella (kuva 1) kuvataan samalla myös pysyvyyttä, halua tuoda esiin kuntayhtymän olemassa oloa ja merkitystä laaksokunnalle, onhan Kymenlaaksossa tuotettu erityishuollon palveluita jo yli 50 vuotta.



Kuva 1. Sosiaalipalvelujen viestintärakennus, Vastuunkantajat-hanke

3 VIESTINTÄ

Viestinnän opimme hyvin pieninä, se on osa meidän elämäämme, ja jatkuu elämän loppuun asti. Viestintä on meitä yhdistävä ja yhteinen asia. Sanan latinankielinen muoto on *communicare*, joka tarkoittaa *tehdä yhdessä*. Viestinnän voidaan katsoa olevan kaiken inhimillisen tekemisen ja vuorovaikutuksen perusta. Viestintä-sana on venäjänkielessä sana *vest*. Se on tarkoittanut sanomaa, tietoa, uutista tai huhua. Viestintä-sanasta on kuitenkin muodostunut yleiskäsite, ja maailmamme onkin täynnä erilaisia viestejä. Me itse kukin olemme erilaisissa viestinnän rooleissa, milloin viestin tuottajina ja milloin vastaanottajina. Nykyisin viestinnästä puhuttaessa tarkoitetaan myös viestintävälineitä, kuten radiota, televisiota, kännyköitä, lehtiä, internettiä ja verkkoviestintää laajastikin. (Juholin 2009, 20-35.)

Viestintää on tutkittu melko paljon, ja määrittelyt ovat myös muuttuneet vuosien saatossa. Kaksituhattaluvun alussa Wiio on määritellyt viestinnän eli kommunikaation sanomien tai tietojen vaihdannaksi ihmisten välillä. Viestintä oli prosessi, jossa asioille annettiin merkitys, ja jota tehtiin yhdessä. Viestintä ymmärrettiin vaihdantaprosessiksi lähettäjän ja vastaanottajan kesken. (Wiio 2000, 67–68.) Muutama vuosi myöhemmin Siukosaari (2002, 11) on määritellyt, Wiioa mukailleen, viestinnän kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa sanomat kulkivat lähettäjältä vastaanottajalle ja takaisin. Viestinnässä syntyi uusia sanomia ja palautetta, jotka synnyttivät vuorovaikutuksen. Palaute oli osoitus sanoman perille menemisestä, sen vastaanottamisesta, tulkinnasta ja ymmärrettävyydestä. Viestinnän perimmäinen tavoite oli hänen mukaansa vaikuttaminen, jolla tavoiteltiin vastaanottajan saaman tiedon, mielikuvien tai mielipiteiden muuttamista. Tavoitteena oli vaikuttaa viestin vastaanottajan käyttäytymiseen ja joskus myös asenteisiin. Juholin (2009, 17) nosti kirjassa esille viestinnän muutoksen, esimerkiksi sosiaalisen median merkityksen kasvuna. Hänen mielestään viestinnässä oli siirrytty uuteen vaiheeseen. Aiemmin viestintä miellettiin enemmän tiedon siirroksi, mutta nyt on siirrytty vastuulliseen vuoropuheluun. Viestinnästä on tullut tärkeä työyhteisötaito, jota vaaditaan meiltä kaikilta ja jota pitää koko ajan kehittää sekä arvioida.

Viestintä on arkinen asia, joka koskettaa meitä ihan jokaista. Jokainen meistä kommunikoi kotona, työssä, harrastuksissa, vapaa-ajalla, sähköisessä maailmassa ja niin edelleen. Suulliseen ja kirjalliseen viestintään tarvitsemme sanoja. Sanojen lisäksi viestimme myös ilmeillä, eleillä, liikkeillä, kuvilla sekä esimerkiksi vaatteilla. Viestintää ei voi ”kytkeä pois päältä”, vaan jokaisella eleellä on merkityksensä. Sanattomalla eli nonverbaalisella viestinnällä on valtava vaikutus. Ihminen luontaisesti muodostaa hyvin nopeasti vaikutelman toisesta ihmisestä. Vaikutelman muodostamiseen vaikuttavat vastaanottajan kulttuurinen tausta ja aikaisemmat kokemukset. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Joki 2013, 9-65.)

3.1 Viestintästrategia

Strategia on suunnitelma, jolla pyritään saavuttamaan tavoiteltu päämäärä. Viestintästrategian tarkoituksena on saada viestintä laajasti tukemaan yhteisön

strategiaa. Perinteinen strategia-ajattelu, että johto laatii strategian, ei enää toimi tämän päivän ympäristöissä, sama pätee viestintästrategiaan (Juholin 2009, 99–100.)

Yhteisön tai yrityksen viestinnän tulee olla pitkäjänteistä ja tavoitteellista toimintaa, viestintää on suunniteltava ja kehitettävä samalla tavalla kuin muutakin toimintaa. Viestintään kuuluu aina strateginen taso, joka siis tukee tavoitteiden saavuttamista. Strategisen tason linjausten pohjalta tehdään operatiiviselle tasolle viestintäsuunnitelma, joka sisältää käytännön toimenpiteitä viestintään liittyen. Myös viestintäsuunnitelman laatimiseen kannattaa ottaa mukaan mahdollisimman monia yhteisön jäseniä, jotta yhteisö saadaan sitoutumaan viestinnän tavoitteisiin sekä periaatteisiin ja että ihmiset saadaan noudattamaan niitä. Eri-tyisen tärkeää on johdon sitoutuminen asiaan. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 54–56.)

Kuten on jo todettu, viestintä ei ole irrallinen ilmiö, vaan osa jokaisen elämää sekä työtä tehtävästä riippumatta. Aiemmin viestinnän on nähty kuuluvan organisaatioiden johdolle tai viestinnän ammattilaisille, muut ammattiryhmät ovat voineet sivuuttaa koko asian. Nykyisin asia ei ole enää näin, vaan elämme viestintäyhteiskunnassa ja työmme on yhä enemmän viestintää. (Juholin 2008, 65–72.)

Taulukossa 1. Juholin on avannut työyhteisöviestinnän vanhaa mallia, joka on käytössä edelleen useimmissa työyhteisöissä. Vanhan rinnalla hän on kuvannut uudempaa mallia, joka soveltuisi käytettäväksi hyvinkin erilaisissa työyhteisöissä. Juholinin mukaan yhteisöllisyys tulee olemaan yksi merkittävimmistä voimavaroista tulevaisuuden työyhteisöissä. Koska yhteisöllisyys rakentuu viestinnälle, pitäisi viestintäosaaminen nostaa yhtä tärkeäksi työyhteisötaidoksi kuin ammattiosaaminen. Jakamalla yhdessä tietoa ja kokemuksia voimme ymmärtää asioita ja toimia paremmin. Työelämän muutos koskettaa kaikkia työntekijöitä ja työyhteisöjä, eli on meidän yhteinen asia. Sanonta ”tieto on valtaa”, pitää edelleen paikkaansa, mutta nykyisin se ei enää ole vain joidenkin ihmisten omaisuutta, vaan kaikkien hallussa. Perinteisestä tiedon yksisuuntaisesta välittämisestä ylhäältä alaspäin on siirrytty kohti vuorovaikutteisuutta ja jokaisen vastuullista roolia. (Juholin 2008, 11–72.)

Työyhteisöviestinnän mallit

vanha malli	uudempi malli
Isoista asioista tiedotetaan, kun päätökset on tehty.	Isot asiat käsitellään yhteisesti keskustellen, mahdollisuuksien mukaan. Päätöksenteko on edelleen johdon vastuulla.
Täsmätietoa tarjotaan tarpeen mukaan.	Jokainen on osallinen tiedon vaihdannassa.
Ihmiset eivät ole kiinnostuneita eivätkä halukkaita vaikuttamaan yhteisiin asioihin.	Osallistuminen ja vaikuttaminen on mielekästä ja kiinnostavaa.
Ilmapiiri syntyy lähinnä esimiesten ja johdon toiminnan seurauksena.	Tunnelma vaikuttaa kaikkeen ja jokainen on siinä osallisena.
Faktinen tieto on kirjoissa ja jokaisen hankittavissa.	Uusi tieto syntyy yhteisöllisesti. Yhdessä tekeminen, oppiminen ja osaamisen jakaminen ovat tärkeitä niin yksilölle kuin työyhteisöllekin.
Työyhteisön imago on tärkeää markkinoinnille.	Työyhteisön maineen tekevät työntekijät itse; jokainen muokkaa mainetta työssään ja verkostoissaan.
Viestintäjärjestelmä on viestejä, kanavia ja sääntöjä.	Viestintäfoorumit ovat kaiken tekemisen ja kommunikaation ydin.

Taulukko 1. (Juholin 2008, 72.)

3.2 Johtaminen on viestintää

Johdon ja johtoryhmän tärkein tehtävä on strategisesti tärkeiden asioiden tuominen koko työyhteisön tietoisuuteen ja niistä keskustelu. Viestintä linkittyy vahvasti johtamiseen ja sillä on vaikutusta erittäin moniin asioihin. (Juholin 2009, 157.) Viestintää tarvitaan kaikissa verkostoissa, joissa ihmiset tapaavat toisiinsa, niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin. Kaikissa organisaatioissa tarvitaan johdettua päivittäisviestintää, tietojen vaihtamista sekä yhteisöllisyyden rakentamista. Tärkeimmät kumppanit tässä ovat organisaation henkilöstö sekä läheiset sidosryhmät. Yhteisöjen viestintä on muuttunut voimakkaasti viimeisten vuosien aikana, tästä johtuen yritykset ja organisaatiot ovat alkaneet tarkemmin pohtimaan omaa mainettaan ja sidosryhmiään. Viestintä nähdään nykyisin hyvin vuorovaikutteisena, jossa on kyse vähintään kahden ihmisen välisestä vaikutussuhteesta, joka vaatii muun muassa kykyä kuunnella ja tehdä havaintoja, argumentoida, osoittaa tukea sekä ylläpitää keskustelua. (Korttjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9-11.) Johtamisessa on muistettava, että viestintä

ei ole vain tietojen siirtämistä. Se on myös merkitysten luomista, asioiden tulkintaa sekä kulttuurisen yhteisyyden luomista. (Åberg 2006, 207.)

Johtaminen on vaikuttamista ihmisiin. Nykyaikaiset johtajat ovat oivaltaneet, että ilman viestintää ei voi johtaa ja että ihminen on kokonaisuus, johon kuuluu aina järjen lisäksi tunteet. Vuorovaikutustaidot ovat nousseet johtajien merkittäväksi ominaisuudeksi. Enää ei riitä, että on asiantuntija, vaan pitää osata myös kommunikoida. Joka tapauksessa johdon viestintään kohdistuu suuria odotuksia, myös silloin, kun yhteisöllä menee hyvin, mutta varsinkin silloin, kun ei mene hyvin. Hyvin usein organisaation johtoa ja johtoryhmiä kritisoidaan asioiden salaamisesta, kertomisen viivyttämisestä tai vähäisestä vuorovaikutuksesta organisaation muiden ihmisten kanssa. Joskus yksittäiset johdon jäsenet myös pelkäävät kohdata tavallisia yhteisön työntekijöitä. Yleinen käsitys on, että johtoryhmällä on eniten tietoa koko organisaatiosta ja niin sen pitää ollakin. Taitolaji on, miten johto viestii työstään ja toiminnastaan koko yhteisölle. Tässä kyse on mielikuvien luomisesta. Johtoa joka ei näy tai ei ole vuorovaikutuksessa muun yhteisön kanssa, ei yleensä arvosteta. Henkilöstön kanssa keskustelevaa johtoa arvostetaan, koska toiminta koetaan arvostuksena henkilöstöä kohtaan. (Juholin 2008, 186–189)

Juholin määrittelee työyhteisöjen viestinnän seuraavasti *”Viestintä tapahtuu foorumeilla, joista tärkein on fyysinen tai virtuaalinen työtila tai – ympäristö, jossa työyhteisön jäsenet toimivat itseohjautuvasti ja kollegiaalisesti. Viestinnän tarkoitus on työskentelyn edellytysten luominen, työyhteisön ylläpito, vahvistaminen ja yhteinen oppiminen, joka tapahtuu dialogisen ja vastuullisen vuorovaikutuksen kautta. Työyhteisön jäsenet muokkaavat työllään ja viestinnällään organisaationsa mainetta tietoisesti ja tiedostamattaan ja heijastavat sitä takaisin työyhteisöön.”* (Juholin 2008, 62.) Tämä määritelmä soveltuu myös johtamiseen, koska nykyisin johtajat ovat aiempaa enemmän esillä eri foorumeissa, ja tämä luo uusia vaatimuksia heillekin. Johtaminen on asioiden johtamista, mutta myös ihmisten johtamista. Johtajilta odotetaan avoimuutta ja sen lisäksi johdon mukaisuutta. Johtaminen, esimiestyö ja viestintä kulkevat aina käsi kädessä. Johtamisen ja viestinnän eroa on mahdoton tunnistaa ja sen vuoksi johtamisen onnistuminen vaatii kouluttautumista myös hyväksi viestijäksi. Johtaminen on

vuorovaikutustilanne, joka on perinteisesti ollut kasvokkain tapahtuvaa toimintaa, mutta muuttuvissa tilanteissa myös viestintäteknikkaa on pakko ollut ottaa käyttöön. (Juholin 2008, 188–190)

3.3 Työyhteisöviestintä

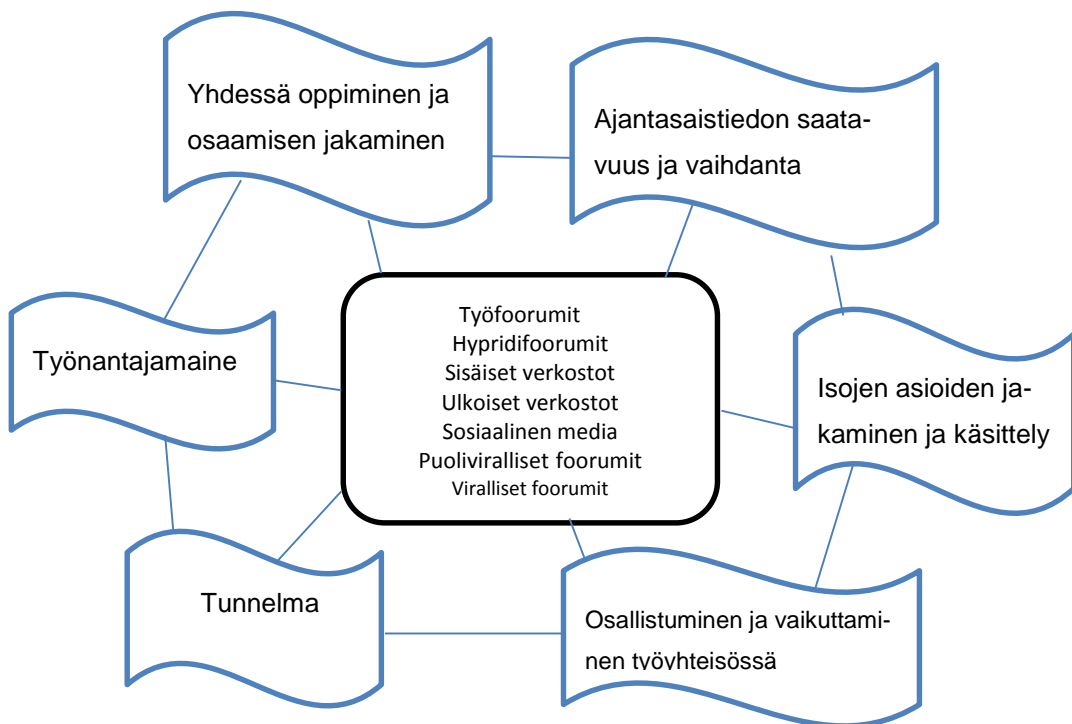
Tähän opinnäytetyöhön liittyy erityisesti työyhteisöviestintä. Työyhteisöt ovat oma erityinen kokonaisuutensa, jossa työskentelevät ihmiset eivät ainoastaan vietä yhteisössä aikaansa, vaan antavat työpanoksena ja osaamisensa sen käyttöön. Samalla he odottavat, palkan lisäksi, ammatillisten sekä sosiaalisten tarpeidensa täyttymistä. (Juholin 2009, 21–22.) Leif Åberg on määrittänyt *työyhteisön ihmisryhmittymäksi, joka järjestelmällisesti pyrkii tiettyihin tavoitteisiin käytössään olevia voimavaroja eli resursseja säätelemällä* (Åberg 2006, 50). Tässä tapauksessa yhteisöllä tarkoitetaan kuntayhtymää tai tarkemmin sen osaa, sosiaalipalvelujen vastuualuetta, joka koostuu useista työryhmistä.

Työyhteisöviestintä on laajempi käsite kuin aiemmin käytetty termi sisäinen viestintä. Työyhteisöviestintään sisältyy aina myös vuoropuhelua yhteiskumppaneiden kanssa. Viestintä ei ole vain tiedon siirtämistä paikasta toiseen, vaan se on dialogia, jossa kaikki organisaation jäsenet ovat osallisia. (Juholin 2010, 85.) Työyhteisöviestintä koostuu kaikesta siitä tietojen vaihdosta, vuorovaikutuksesta ja yhteisöllisyydestä, joka syntyy organisaation sisällä sekä myös organisaatiosta ulospäin (Juholin 2009, 22).

Aiemmin yhteisöjen viestinnästä käytettiin myös käsitteitä *tiedottaminen* tai *tiedotustoiminta*. Tiedotus nähtiin helposti yksipuolisena. Ajatuksena oli, että yhteisön oli hyvä tiedottaa itsestään ulospäin ja näin kontrolloida annettavaa tietoa. Viime vuosituhaten lopulla vasta oivallettiin, että organisaatiolla ei juuri ole mahdollisuuksia kontrolloida viestintää. Viestien väärinymmärrykset ovat aina osa viestintää ja olosuhteet sekä ympäristö vaikuttavat viestin ymmärtämiseen monin tavoin. Viestintätilanteet ovat ainutkertaisia, ja jokainen tulkitsee viestejä omalla tavallaan, omista lähtökohdistaan. (Juholin 2009, 21–22.)

Nykyisin työyhteisöviestinnän avainsanoja ovat vuorovaikutus, vastavuoroisuus ja keskinäinen arvostus. Yhtä tärkeää on oivallus siitä, että viestintä on osa jo-

kaisen työtä ja elämää. Isot ja tärkeät asiat käsitellään vuorovaikutteisesti. Asi-
oista puhutaan, vaikka se ei suinkaan tarkoita, että aina oltaisiin samaa mieltä.
Ajantasainen tieto on koko ajan saatavilla ja ihmiset ymmärtävät oman roolinsa
ja vastuunsa tähän liittyen. Tunnelman tulee olla rento ja vapaamuotoinen, että
jokainen uskaltaa esittää omia mielipiteitään sekä kyseenalaistaa asioita. Osal-
listuminen ja vaikuttaminen ovat mahdollisia aivan jokaiselle niin pienissä kuin
suuremmissakin asioissa. Yhdessä oppiminen ja osaamisen jakaminen tukevat
sekä yksilöä että koko yhteisöä. Työnantajamaine on myös osa jokaisen työtä.
(Juholin 2008, 62–64.)



Kuva 2. Juholinin (2008, 64) näkemys työyhteisöviestinnän osa-alueista

Viestintäosaaminen koostuu eri osatekijöistä, se voidaan jakaa neljään aluee-
seen: Ilmaisun, joka pitää sisällään sekä suullisen että kirjallisen ilmaisun. Seu-
raavana ovat suhteet ja verkostot, eli kumppanit ja sidosryhmät, sekä omassa
organisaatiossa että ulkopuolella. Kolmantena alueena ovat viestintävälineet,
eli tekniikan hallinta ja käyttäminen. Viimeisenä on strategia, eli miten osaamme
hyödyntää kaikkea edellä mainittua osaamistamme eri tilanteissa. Yhteisön me-
nestyminen riippuu pitkälti siitä, mitä osataan, miten osaamista hyödynnetään
ja miten nopeasti kyetään oppimaan uutta. Tiedon ja osaamisen johtamisessa

korostuvat epäviralliset yhteisöt, työn yhteydessä oppiminen ja paikallisen, dokumentoimattoman tiedon merkitys. Oppiva organisaatio on siis myös menestyvä organisaatio. Luonnollisena osana tällaista yhteisöä ovat vuorovaikutteiset käsitteet tiedonvaihdanta, vuorovaikutus ja tunnelma. Yhdessä oppiminen ja osaamisen jakaminen ovat kulttuuriin sidottuja kysymyksiä. Avoimuus, luottamus ja keskinäisen kilpailun puuttuminen ruokkivat osaamisen jakamista. Kaikki eivät kuitenkaan suhtaudu tiedon ja osaamisen jakamiseen myönteisesti, syynä saattaa olla esimerkiksi oma asema organisaatiossa. Yhteinen tekeminen ja oppiminen vaativat sen tunnustamista, että yhdessä olemme enemmän kuin yksin. (Juholin 2008, 30–31, 174–179.)

3.4 Viestintä muutostilanteissa

Muutos on aina ristiriitatilanne. Psykologi Leon Festingerin mukaan jouduttamme ristiriitatilanteeseen torjumme ensin epämiellyttävät tiedot mieluummin kuin muutamme asenteitamme ja käytöstämme. Yrityksissä sekä julkishallinnon yhteisöissä on koettu paljon muutoksia viime vuosina. Työntekijät kokevat epävarmuutta työnsä tulevaisuudesta, koska tiedostetaan, että muutokset ovat tulleet jäädäkseen. Näissä tilanteissa työyhteisöviestintä nousee merkittäväksi asiaksi. Yhtenä hyvänä keinona viestinnän onnistumiselle on varautuminen jo etukäteen muutokseen. Sen varmistaminen, että viestintä on hyvin hoidettua ja johdon viestintähalukkuuteen luotetaan. Varautumisessa auttaa, että tiedetään, mitä henkilöstön keskuudessa ihmetellään tai mihin ei uskota. Muutoksessa viestinnältä odotetaan oikea-aikaista ja riittävää tietoa. Tietoa halutaan saada myös siitä, ettei juuri nyt ole mitään uutta tietoa. Henkilöstö odottaa johdolta empaattisuutta ja odotuksiin vastaamista, mutta myös oikeutta antaa palautetta ja olla vuorovaikutuksessa johdon kanssa. Muutostilanteessa vaaditaan paljon enemmän viestittämistä normaalitilanteeseen verrattuna. Viestinnässä pitää myös käyttää erilaisia keinoja ja toistaa sanomaansa. Yksinkertainen tiedote ei riitä, vaikka kyseessä olisikin luotettava lähde. (Siukosaari 2002, 119–120.)

Muutosviestinnässä ensisijainen osapuoli on henkilöstö. Muita osapuolia ovat muu lähipiiri, esimerkiksi luottamusmiehet, työsuojeluvalltuutetut ja yhteistyökumppanit. Muutosviestinnällä on useita eri tehtäviä. Sillä kuvataan, millaisesta muutoksesta on kyse ja luodaan ymmärrystä, sekä selitetään syitä ja tavoitteita. Muutosviestinnässä käsitellään tulossa olevia haasteita ja luodaan tällä tavalla

edellytyksiä muutokseen. Oman työn tai aseman muuttuminen herättää aina tiedontarvetta, ja tähän organisaatiolla pitää olla valmiuksia vastata. Hyvin toteutetussa muutosviestinnässä keskeiset tavoitteet voidaan jakaa seuraavalla tavalla: Henkilöstö ymmärtää mistä muutoksessa on kyse ja miksi se on välttämätön. Henkilöstöllä on tieto, miten tavoitteissa on onnistuttu. Työyhteisöillä on riittävästi vuorovaikutteisia tilanteita, jossa päivittäiset kysymykset voidaan käsitellä rakentavassa hengessä. Organisaatio pystyy hyödyntämään hyvän keskusteluyhteyden kautta henkilöstön asiantuntemusta. (Juholin 2009, 321–326.)

Viestinnän epäonnistumiset ja vuoropuhelun puutteet nousevat usein irti sanomisten ja yt-prosessien yhteydessä. Tilanteisiin sisältyy oletuksia, kysymyksiä ja pelkoja, joihin odotetaan vastauksia. Valitettavan usein ei kuitenkaan kerrota, millä periaatteilla prosessi käydään ja miten asioista tullaan tiedottamaan. Negatiivisena on koettu myös se, ettei työntekijöiltä kysytä ideoita tai näkemyksiä siihen, miten yt-prosessi voitaisiin viedä läpi. Muutosviestinnän keskeiset periaatteet ovat avoimuus, jatkuvuus ja vuorovaikutteisuus sekä sisällön yhtenäisyys. Avoimuus vähentää huhupuheita ja on hyvä, että yhteisö saa tiedon ensimmäisenä. Jatkuvuuden varmistamiseksi on perusteltua käyttää monikanavaista viestintää, tekniikkaa on hyödyllistä, mutta kasvokkainen viestintä on syytä olla keskeinen viestintätapa. (Juholin 2009, 335–338.) Muutosviestinnän onnistumista voidaan mitata erilaisilla kyselyillä. Alun perin tämän opinnäytetyön tavoitteena ei ollut selvittää Carean yt-prosessin viestinnän onnistumista, mutta kun sähköinen kysely ajoittui hyvin lähelle yt-prosessin päättymistä, osa vastanneista antoi luonnollisesti palautetta myös tästä tilanteesta. Positiivisena asiana voidaankin pitää sitä, että työnantaja saa nyt tietoonsa ihmisten näkemyksiä viestinnän onnistumisesta ja voi tulevaisuudessa ottaa tämän viestinnän kehittämisestä huomioon.

4 CAREAN HOITYÖN ARVOT JA YHTEYS VIESTINTÄÄN

Arvoiksi kutsutaan niitä päämääriä, joita ihmiset ja yhteisöt asettavat toiminnalleen. Kun puhutaan arvovalinnoista, tarkoitetaan hyvänä pidettäviä asioita, jotka laitetaan haluttuun järjestykseen. Arvot siis ilmaisevat sen, mikä on hyvää ja tavoiteltavaa ja moraali puolestaan sen, mikä on oikein. Moraali liittyy arvovalintoihin keskeisesti, koska sitä kautta voidaan perustella tehtyjä arvovalin-

toja. (Pirttilä-Backman, Ahokas, Myyry & Lähteenoja 2005, 7.) Eettisessä mielessä arvot liittyvät ihmisenä olemiseen, täällä elämiseen. Voimme puhua elämänarvoista, jolla tarkoitamme elämää yleensä, ei jonkun yksittäisen ihmisen elämää. Toisaalta voimme puhua elämän arvosta, määritellä elämä arvoksi siinä. (Purjo 2014, 40.) Arvot ovat elämää edistäviä, mutta jäävät vain sanoiksi, jos niitä ei yhdessä keskustella auki. Arvot muuttuvat arvoiksi vasta sitten, kun ne ymmärretään edes suunnilleen samalla tavalla, vasta tämän jälkeen niihin voidaan sitoutua. On hyvä muistaa, että arvokeskustelu on jatkuva prosessi. (Hämäläinen 2007, 24.) Myös Juholinin näkemys on, että arvot eivät siirry käytäntöön käskystä, eivät edes kehotuksesta. Siihen tarvitaan pohdiskelua ja laajaa keskustelua – sitä kautta ihmiset ymmärtävät arvojen sisällön ja ottavat ne osaksi omaa työtään. (Juholin 2009, 321.)

Arvot ovat kuin työyhteisön pelisääntöjä. Voidaan puhua vallitsevista arvoista, jotka ovat vakiintuneet jo toimintatavaksi ja jotka pyritään opettamaan myös uusille työntekijöille. Voimme puhua myös tavoitteellisista arvoista, jotka ovat johdon vahvistamia, enemmän ehkä idealistisia kuin juuri tämän päivän todellisuutta vastaavia arvoja. (Aaltonen ym. 2004, 95.)

Terveystieteen tohtori Anneli Sarajärvi (2011, 76) kuvaa artikkelissaan ”Asiantuntijuus näyttöön perustuvassa hoitotyössä” hoitotyötä työksi, jossa hyödynnetään parasta saatavilla olevaa ajantasaista tietoa ja jota käytetään asiakkaan tai potilaan hoidossa ja terveyden edistämiseksi sekä hänen läheistensä huomioimisessa. Näyttöön perustuvan toiminnan tavoitteena on antaa asiakkaalle tai potilaalle parasta mahdollista hoitoa. Tällöin asiantuntija perustelee toimintaansa tieteellisellä tiedolla, asiantuntijan kokemukseen perustuvalla tiedolla sekä asiakkaan tai potilaan omaan kokemukseen perustuvalla tiedolla. Asiantuntijan toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöinen tieteelliseen tietoon perustuva toiminta, joka perustuu jaettuun vastuuseen ja yhteiseen päätöksentekoon. Hoitotyö on yhteistoiminnallista ja asiakasta tai potilasta kunnioittavaa; asiakas tai potilas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Carean hoitotyön arvot (liite 2) on määritellyt Carean hoitotyönjohtoryhmä. Näissä kirjatuihin arvoihin on useita kohtia, joilla vastuullisuutta, inhimillisyyttä, palveluhenkisyttä kuvataan. Edellä mainittujen termien ensimmäiset kirjaimet muodostavat lyhenteen Carean hoitotyön vip-arvot. Nämä hoitotyön arvot sisältyvät myös Sarajärven määritelmään. Vaikka Carean sosiaalipalveluissa työ on myös ohjaavaa työtä, alun

perin erikoissairaanhoidon hoitotyöhön määritellyt arvot ja niistä käytettävät termit soveltuvat myös sosiaalipalvelujen ohjaavaan työhön.

4.1 Vastuullisuus

Vastuullisuus-sana mielletään niin, että joku on vastuullinen ja että hän tuntee vastuunsa siitä, mitä tekee. Vastuullinen toimija ottaa huomioon myös tekojensa seuraukset. Vastuu käsitteenä kannattaa aina purata auki työyhteisössä, koska ihmisillä voi olla hyvinkin erilaisia käsityksiä vastuullisuudesta. Jollekin se tarkoittaa sitä, että on huolehdittava aivan kaikesta ja toiselle sitä, että vastuullisuus on sitä kun tekee, mitä käsketään tekemään. Vastuukäsitteen avaaminen on hyvää arvokeskustelua yhteisössä. (Hämäläinen 2007, 23–24.)

Vastuullisen organisaation toiminnassa näkyvät pitkäjänteisyys, kokonaisvaltaisuus, läpinäkyvyys ja vuorovaikutteisuus. Johtamisella on merkitystä vastuullisen organisaation kehittymisessä. Vastuullisuus ei kuitenkaan synny sattumalta, sitä on haluttava ja sen aikaansaamiseksi on tehtävä työtä, sitä on ylläpidettävä ja kehitettävä koko ajan. (Aaltonen, Luoma, & Rautiainen 2004, 242–243.)

Careassa vastuullisuudella tarkoitetaan oikea-aikaista, yhteisten tavoitteiden ja sopimusten mukaista toimintaa. Vastuuta potilas- ja asiakasturvallisuudesta sekä terveyden ja kuntoutuksen edistämisestä. Vastuullisuus näkyy sovittujen ohjeiden, toimintamallien ja pelisääntöjen noudattamisena. Vastuuta on hoitotyön ja näyttöön perustuvien työkäytäntöjen kehittäminen sekä oman ammatillisuuden kehittäminen. Vastuullisuus on voimavarojen oikeaa hyödyntämistä, työyhteisön toimivuutta sekä tiedon ja vastuun jakamista työyhteisöissä. Vastuullisuus on laadukasta opiskelijaohjausta ja uuden työntekijän perehdyttämistä. Vastuullisuutta on myös oman, työtoverin ja työyhteisön hyvinvoinnin mahdollistaminen.

4.2 Inhimillisyys

Inhimillisellä tarkoitetaan ihmisolentoa, jotakin ihmiselle ominaista tai ihmisarvon mukaista; ihmisiä ymmärtävää, kunnioittavaa sekä humaania (Haarala ym. 2001, 289). Inhimillisyys-sanan synonyymeiksi nykysuomen sanakirja ilmoittaa

mm. ihmisyyden, ihmisystävällisyyden, lempeyden, sympatian, hellyyden ja hyvän tahdon. (Nykysuomen sanakirja.) Sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta inhimillinen kohtelu on potilaan tai asiakkaan hyvän toteutumista. Kyse on hyvin käytännönläheisistä asioista, kuten terveydestä, hyvinvoinnista, onnellisuudesta ja kivuttomuudesta. Inhimillisyyden, arvokkuuden ja hyvinvoinnin katsotaan edustavan arvoja, jotka tuottavat ihmisille hyvää ja ovat merkittäviä tekijöitä, kun arvioidaan ihmisen hyvinvointia kokonaisuudessaan. (Haho 2009, 37.)

Lainsäädännön avulla ihmisten inhimillistä kohtelua ja kohtaamista on haluttu vahvistaa. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrittää, että potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.)

Sosiaalihuoltolaki lähtee asiakkaan hyvinvoinnin edistämisestä. Asiakassuhteen pitää olla luottamuksellinen, omiin asioihin pitää pysyä vaikuttamaan ja mahdollisuus ihmissuhteisiin sekä yhteydenpito läheisiin pitää varmistaa. Asiakkaalla on oikeus oikea-aikaiseen ja riittävään tukeen. Kielelliset, kulttuurilliset sekä uskonnolliset taustat pitää huomioida. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Careassa inhimillisuus tarkoittaa avointa, aitoa, ystävällistä ja empaattista vuorovaikutusta. Toiminnassa huomioidaan erilaisuus, esimerkiksi ihmisen tausta, arvot, elämäntilanteet, sairaudet ja vammat. Inhimillisyyttä on hyväksyä tunteet ja omata myötäelämisen taito sekä kunnioittaa ja arvostaa toista ihmistä. Inhimillisyyteen kuuluu myös yksilöllisyyden ja yksityisyyden kunnioittaminen sekä luottamuksellisuus. Kärsimyksen lievittäminen, toisen tukeminen ja toivon ylläpitäminen ovat osa inhimillisyyttä.

4.3 Palveluhenkisyys

Palveluhenkisyys koetaan ihmisen haluksi palvella ja auttaa asiakkaita. Asiakaspalvelun valmennuksia toteuttavan Henrietta Aarnikoivun mukaan tärkeintä asiakaspalvelijalle on oikea palveluasenne ja halu perehtyä asiakkaaseen. Menestyäkseen palvelutehtävässä työntekijä tarvitsee, yhteistyökykyjen lisäksi, myönteisen asennoitumisen itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä. Hänellä tulee olla hyvä itsetunto, vahva ammattiosaaminen ja asiantuntemus sekä kyky käsitellä erilaisia ihmisiä. (Aarnikoivu 2005, 58–59.) Työyhteisövalmentaja Tom Lundberg on määritellyt menestyvän työryhmän ominaisuuksiksi sitoutumisen yhteiseen päämäärään, halun jatkuvaan yhteistyöhön, taidon pyytää tarvittaessa apua, venymiskyvyn, muutosvalmiuden, vastuunoton, myönteisen asenteen, rehellisyyden, erilaisuuden arvostamisen, ammattitaidon sekä palautteen anto- ja ottokyvyn. (Lundberg 2002, 141.)

Careassa palveluhenkisyydellä tarkoitetaan vastavuoroista vuorovaikutusta, kohtaamista palvelutilanteissa, potilas- ja asiakaskeskeisyyttä, ystävällisyyttä, auttamisen halua, asioiden sujuvuutta ja kohteliasta käytöstä sekä hyviä tapoja. Palveluhenkisyys kuuluu kiireettömyyksiä sekä asiakkaan ja hänen läheistensä huomioiminen ja hyvä potilas- ja asiakasohjaus. Palveluhenkisyys Careassa kuuluu myös läsnäolo, välittäminen, hyvä tilannetaju sekä sujuvat ja joustavat hoito- ja asiakasprosessit.

Careassa toiminnan, myös palveluhenkisyyden, jatkuvaa parantamista tehdään saatujen asiakaspalautteiden perusteella. Asiakaspalautteen keräämiseen on kehitetty erilaisia välineitä, esimerkiksi kotisivuilla täytettävä sähköinen palautelomake, ”kuinka onnistuimme palvelemaan” -kyselyautomaatti keskussairaalan ovella, yksiköihin sijoitettava ”miten tänään onnistuimme” -hymynaamalaite, ja lisäksi sosiaalipalveluissa on toteutettu palvelukäyttäjien ja heidän läheistensä keskuudessa palvelutyytyväisyyden mittaamisia. Henkilöstön työtyytyväisyyttä on kartoitettu säännöllisesti työtyytyväisyyskyselyillä.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoitus on, kyselytutkimuksen avulla, selvittää sosiaalipalvelujen vastuualueella työskentelevien ihmisten kokemuksia siitä, miten Carean hoitotyöhön määritellyt vip-arvot, eli vastuullisuus, inhimillisyys ja palveluhenkiyys näkyvät sosiaalipalvelujen vastuualueen viestinnässä. Tutkittava joukko, kohderyhmä, on rajattu sosiaalipalvelujen työntekijöihin. Kysely lähetettiin sähköisenä 2.12.2014 noin 400 ihmiselle. Muistutus kyselystä laitettiin samoille henkilöille 9.12.2014. Kyselyyn pystyi vastaamaan 15.12.2014 asti.

Tutkimus on aina markkinoitava etukäteen hyvin, että vastaajat saavat käsityksen tutkimuksen merkityksestä. Saatetekstiin tai tiedotteeseen kannattaa panostaa, että tekstistä ilmenee selkeästi kyselyn tarkoitus. (Juholin 2010,75.) Itselleni haastavinta oli se, miten saisin tiedotteeseen riittävän selkeästi esille viestinnän monipuolisuuden ja laaja-alaisuuden. Hyvin helposti viestintä käsitetään vain tiedottamisena, vaikka kyseessä on paljon muutakin. Laitoin koko sosiaalisen henkilöstölle etukäteen tiedotteen tulevasta kyselytutkimuksesta. Toteutin tiedottamisen sähköpostin liitetiedostona, koska henkilöstö lukee enemmän omia työ sähköposteja kuin synapsia.

5.1 Aineistonkeruumenetelmä

Kyselytutkimus on tapa kerätä tietoa ja tarkastella esimerkiksi ihmisten mielipiteitä ja arvoja. Tutkimuksessa tutkija esittää vastaajille kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Tällä menetelmällä vastaajajoukko voi olla suurikin. On hyvä muistaa, että mielipiteiden ja arvojen tutkiminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Vaikeutta tuottavat useat epävarmuustekijät: saatiinko tarpeeksi vastauksia, edustaako vastaajien joukko tutkimuksen perusjoukkoa, oliko kyselyn ajankohta hyvä ja niin edelleen. (Vehkalahti 2014, 11–12.) Kyselytutkimus on yleensä määrällistä tutkimusta, kvantitatiivista, koska aineistot koostuvat pääosin luvuista ja numeroista. Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset esitetään useinkin numeerisesti. Kyselytutkimuksessa voidaan esittää täydentäviä sanallisia kysymyksiä, jos jonkun asian esittäminen numeroina on epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014, 13.) Kyselytutkimusmenetelmää voidaan hyödyntää myös laadullisessa tutkimuksessa eli kvalitatiivisessa, sen vuoksi

alun perin valitsin opinnäytetyöhöni aineistonkeruumenetelmäksi kyselytutkimuksen.

Kyselylomakkeen kokonaisuutta mietittäessä, on kiinnitettävä huomiota kysymysten lukumäärään ja kyselyn kokonaispituuteen, liian pitkiin kyselyihin saatetaan jättää helposti kokonaan vastaamatta. Lomakkeen selkeys, ulkoasu, kysymysten eteneminen ja vastausohjeet on mietittävä tarkasti. Kysymysten sanamuodot kannattaa muotoilla vastaajalle henkilökohtaiseksi, jos se vain on mahdollista. Kyselylomakkeella tehdyn tutkimuksen hyviä puolia on, ettei tutkija läsnäolollaan vaikuta vastauksiin. Lisäksi kysymyksiä voi olla runsaastikin. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että kysymykset esitetään kaikilla vastaajilla täsmälleen samalla tavalla. Etuna on sekin, että vastaaja voi valita itselle sopivan vastausajankohdan ja vastata kyselyyn rauhassa. Kyselylomaketutkimuksen heikkouksia ovat esimerkiksi alhainen vastausprosentti sekä se, ettei vastaaja voi kysyä tarkennuksia itselle epäselvien kysymysten kohdalla. Tätä voidaan kuitenkin pienentää lomakkeen hyvällä esitestauksella. (Aaltola & Valli 2001, 100–102.)

Valitsin sähköisen kyselylomaketutkimuksen, koska siihen vastaaminen ei vie liikaa aikaa ja on vastaajan päätettävissä, koska hän kyselyyn vastaa. Olen pitänyt kysymysten lukumäärän riittävän pienenä, että vastaajat eivät kokisi kyselyä liian raskaana ja työteliäänä. Tämän helppouden toivoin vaikuttavan positiivisesti myös siihen, että vastausprosentti saataisiin korkeammaksi kuin esimerkiksi perinteisellä paperisella lomakkeella. Esitetasin kyselylomakkeen erityishuollon poliklinikan sairaanhoitajilla. Sain heiltä tärkeitä kommentteja, joilla muokkasinkin lomakkeen sanamuotoja, termejä sekä kysymysten järjestystä. Lopullisessa kyselylomakkeessa oli pääosin strukturoituja kysymyksiä, vain yksi avoin kysymys oli mukana. Aineisto kerättiin Digium-ohjelmalla. Careassa tätä ohjelmaa on käytetty useassa kyselyssä ja se on koettu käyttökelpoiseksi. Maahantuoja kuvaa ohjelmaa markkinahenkisesti näin *”Ohjelma mahdollistaa kustannustehokkaan tiedonkeruun ja reaaliaikaisen raportoinnin. Suoraan www-selaimessa toimivalla ohjelmistolla pystytään keräämään tietoa tehokkaasti ja monipuolisesti.”*

Kuten jo aiemmin on käynyt ilmi, kyselytutkimuksen kysymykset on johdettu Carean kirjatuista hoitotyön arvoista, eli vip-arvoista, sekä Vastuunkantajat-hanketta hyödyntäen. Olen pyrkinyt löytämään kaikkia Carean vip-arvoja koskettavia väittämiä sekä huomionnut niitä asioita, jotka tulivat esille Vastuunkantajat-hankkeessa.

Lomakkeessa kysyttiin kolme taustatietoa. Työtehtävää kysyttiin valmiiksi rajattujen ammattiryhmien kautta. Ammattiryhmät olivat: ohjaaja, sairaanhoitaja tai asumispalveluohjaaja, esimies ja muut tehtävät. Tällä varmistettiin vastaajien mahdollisuus pysyä anonyymeinä. Toinen taustakysymys koski työsuhteen kestoa. Vaihtoehtoina oli kesto alle 12 tai yli 12 kuukautta. Kolmas tämän kokonaisuuden kysymys liittyi vastaajan haluun työskennellä sospalla tulevaisuudessa. Tähän vastausvaihtoehdoja oli neljä: ”Täysin samaa mieltä”, ”Jokseenkin samaa mieltä”, ”Jokseenkin eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä”. Viestintään liittyen kysyttiin myös mielipidettä parhaasta tiedotuskanaviin. Vaihtoehdot oli annettu valmiiksi: sähköposti, puhelin, synapsi, ilmoitustaulu, palaverit, puskaradio vai joku muu. Vastaajan tuli valita vaihtoehdoista vain yksi.

Kun tutkitaan ihmisten asenteita tai mielipiteitä, käytetään kyselyissä usein Likertin-asteikkoa. Asteikon perusajatuksena on sen parittomuus, eli vastausvaihtoehdot ovat esimerkiksi 5- tai 7-portaisia. Parittomuuden ajatuksena on antaa vastaajalle mahdollisuus olla ottamatta kantaa kysytyyn asiaan. On myös mahdollista jättää pois neutraali vastausvaihtoehto. On suositeltavaa, että jokainen asteikon numero on myös sanallisesti selitetty, esimerkiksi 1= täysin samaa mieltä ja 3= jokseenkin eri mieltä. Tällä tavalla vastaajalle jää vähemmän tulkinnan varaa ja tutkimuksen luotettavuus paranee. (Valli & Aaltola, 2015, 98–99.)

Tässä kyselytutkimuksessa vastaajien viestintään liittyviä kokemuksia kysyttiin sanojen vastuullinen, inhimillinen ja palveluhenkinen avulla. Näillä samoilla sanoilla oli vuonna 2014 määritelty Carean hoitotyön arvot. Kysymyksillä haettiin tietoa siitä, miten sanat kuvaavat sospan viestintää. Vastaukset annettiin nelijakoisella asteikolla, jossa vastausvaihtoehdoja olivat: ”Erittäin hyvin”, ”Melko hyvin”, ”Jonkin verran”, ”Ei lainkaan”. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä 14:sta erilaisesta väittämästä (liite 3), jossa vastausvaihtoehdot olivat: ”Täysin samaa mieltä”, ”Jokseenkin samaa mieltä”, ”Jokseenkin eri mieltä” ja ”Täysin eri

mieltä”. Neljäntoista väittämän tärkeyttä vastaajalle kysyttiin seuraavassa kohdassa niin, että vastaajan tuli valita hänelle itselle viisi tärkeintä viestintään liittyvää väittämää. Tähän väittämien listaan oli lisätty kohta ” Jokin muu, mikä”, jotta vastaajilla olisi ollut mahdollisuus tuoda jokin aivan uusi asia esille.

Kyselylomakkeen lopussa oli yksi avoin kysymys. Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin, haluaako vastaaja sanoa jotakin sosiaalipalvelujen viestinnän parantamiseksi. Nämä vastaukset esitellään erillisenä liitteenä (liite 4)

5.2 Aineiston analyysi

Kyselytutkimuksen aineistoanalyysi aloitettiin vastausprosentin tarkastelulla, selvittämällä kuinka moni vastasi kyselyyn. Tällä tavalla saatiin tietoa siitä, miten luotettava tutkimustulos on. Jos vastausprosentti jää kovin alhaiseksi, on tulokset suuntaa antavia. Hyvänä vastausprosenttina organisaation sisällä tehtävässä tutkimuksessa voidaan pitää 50–60 prosenttia, mutta on hyvä varautua, että prosentti voi jäädä myös alhaisemmaksi. (Juholin 2010, 76.)

Henkilöstöpalveluista saadun tiedon mukaan, joulukuussa 2014 sospalla oli työssä 403 henkilöä. Heistä kyselytutkimukseen vastasi 158 henkilöä (N= 158), kokonaisvastausprosentti oli 39 %. Tätä lukua ei voida pitää kovinkaan hyvänä, koska kirjallisuuden mukaan luotettavan tutkimuksen vastausprosentti pitäisi olla noin 50 %. Vastaajamäärät ja sitä kautta myös -prosentit vaihtelevat kuitenkin erittäin paljon eri ammattiryhmien välillä. (kuva 5) Korkeimmat vastausprosentit olivat ammattiryhmissä ” sairaanhoitajat/ asumispalveluohjaajat” 96 % sekä ”esimiehet” 60 %. Matalimmat vastausprosentit olivat ”ohjaajat” 32 % sekä ” muussa tehtävässä” 37 %. Kyselyyn liittyi myös avoin kysymys, siihen oli vastannut noin 30 % kyselyyn osallistuneista. Edellä mainituista johtuen, kyselytutkimuksen tulosta voidaan kokonaisuutena pitää suuntaa antavana. Jos tuloksia tarkasteltaisiin vain joidenkin ammattiryhmien kohdalta, tutkimusta voitaisiin pitää hyvinkin luotettavana korkean vastausprosentin ansiosta. Tämän kyselytutkimuksen ajatuksena on kuitenkin esitellä vastaukset kokonaisuutena, eli yksittäiseen ammattiryhmään ei erikseen paneuduta.

Kysely avautui viikko sen jälkeen, kun työnantaja oli tiedottanut yt-neuvottelujen aiheuttamista irtisanomisista sekä tehtäväsiirroista. Tämä on todennäköisesti

vaikuttanut ihmisten haluun vastata kyselyyn. Koko Careassa aiheutti runsaasti keskustelua edellä mainitut yt-asiat, ja uskon, että se näkyy matalana vastausprosenttina, mutta myös avoimissa vastauksissa kritiikkinä työnantajan tiedotustoimintaa kohtaan. Vastausprosentin ja yt:n välisestä yhteydestä ei suoraan voi päätellä mitään, koska valitettavasti minulla ei ole tietoa siitä, millaisia vastausprosentteja Careassa on yleensä saatu opinnäytetyönä toteutetuista kyselytutkimuksista. Sen vuoksi en ole voinut tehdä vertailua, millainen vaikutus ajankohdalla todellisuudessa on ollut.

Kyselyssä vastausasteikko oli tarkoituksella 4-portainen, eli neutraalia vastausvaihtoehtoa ei laitettu asteikkoon lainkaan. Vastaajien piti siis ottaa kantaa väittämiin. Taustakysymyksissä käytettiin myös muunlaisia vastausmalleja, esimerkiksi valmiita vastausvaihtoehtoja ammattiryhmän ja työsuhteen keston kohdalla.

Tässä opinnäytetyössä osa kyselyn tulokset esitetään suorina jakaumina, eli frekvenssijakaumina. Frekvenssi on havaintojen lukumäärä muuttujan luokassa. Jakauma muodostuu muuttujan arvoista ja niihin liittyvistä frekvensseistä ja vastaukset esitetään prosentteina. (Menetelmäopetus 2013.) Osa vastauksista muodostuu pelkästään vastaajien lukumäärästä, esimerkiksi tieto mieluisammasta tiedotuskanavasta. Analysointivaiheessa tarkastellaan muuttujien välisiä yhteyksiä eri tavoilla, mutta raportointiin on syytä valita kuvio, joka parhaiten soveltuu kyseisen asian esittämiseen. Kuviot ovat hyvä ja visuaalinen tapa havainnollistaa ilmiöitä, niiden tavoitteena on helpottaa informaation hahmottamista. Sektori- ja pylväskuviot ovat tavanomaisia vaihtoehtoja kuvaajiksi. Pylväskuvioissa korostuu muuttujien arvojen järjestys enemmän kuin sektoridiagrammissa. Pylväskuvioihin voidaan valita joko lukumäärät tai prosentit, esimerkiksi suurimmasta pienimpään. Sektoridiagrammissa korostuvat prosentiosuudet, eli ympyrän koko ala on aineisto, 100 %, ja sen sisällä sektorien pinta-alat kuvaavat tarkasteltavan muuttujan arvojen jakautumista. (Menetelmäopetus 2013.)

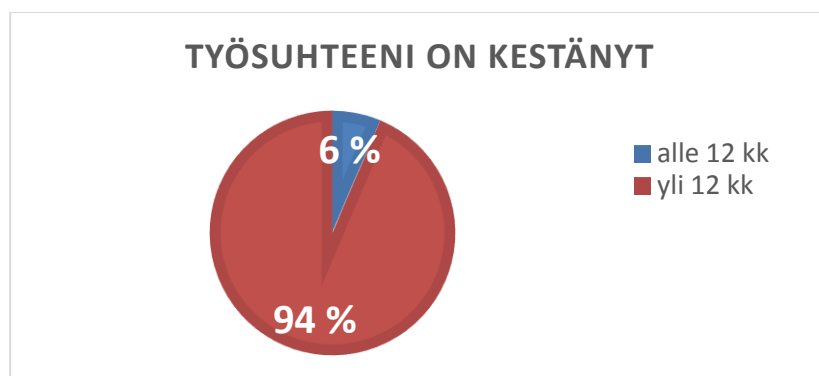
Avoimia kysymyksiä voidaan myös analysoida, jolloin vastaukset pitää luokitella ryhmiin. Toinen vaihtoehto avoimissa kysymyksissä on laadullinen tarkastelu, jossa vastauksia tarkastellaan teemojen mukaan. (Valli & Aaltola, 2015, 106.) Avointen kysymysten erityisenä etuna on se, että vastauksista voi löytyä hyviä

kehitysehdotuksia. Heikkous on se, että vastaukset voivat olla epätarkkoja, jos niihin vastaa yleensä ollenkaan. (Aaltola & Valli 2001, 106–111.) Tähän kyselyyn liittyvän avoimen kysymyksen vastaukset päädyin esittämään teemojen mukaan. (liite 4)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Työsuhteen kestolla saattaa olla merkitystä siihen, onko työntekijä kiinnostunut osallistumaan kyselytutkimuksiin. Lyhytaikainen työsuhde koetaan usein sellaiseksi, ettei kehittämistyöhön ole kiinnostusta eikä ehkä mahdollisuuttakaan. Tämän kyselyn kohdalla vaikuttimena saattoi olla sekin, oliko työsuhde jatkumassa kyselyn jälkeen. Yt-neuvottelujen myötä nimittäin suuri osa määräaikaisista työntekijöistä ei saanut uutta työsopimusta, koska irtisanonut vakituiset työntekijät olivat etusijalla avautuviin sijaisuuksiin.

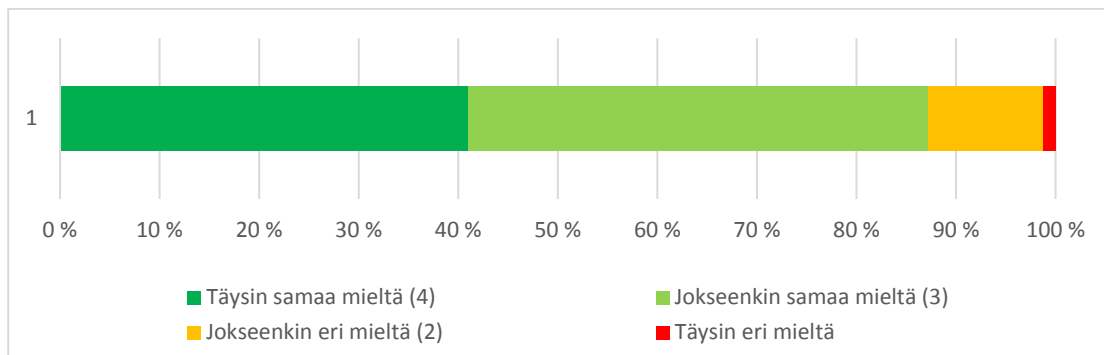
Vastaajien taustatietona kysyttiin, onko vastaaja työskennellyt yli vai alle vuoden sospalla (kuva 3). Viime vuosina on vakinaistettu henkilöstöä aiempaa enemmän ja se näkyy mielestäni myös tässä taustakysymyksessä. Työsuhteet ovat nykyisin pääosin vakituisia ja sen kautta pitkäkestoisempia. Kyselystä näkyy, että vaikka kyseessä on naisvaltainen ala ja perhevapaiden myötä sijaisia on paljon, oli suurin osa vastanneiden työsuhteista yli 12 kuukauden pituisia.



Kuva 3. Vastaajien työsuhteiden kesto

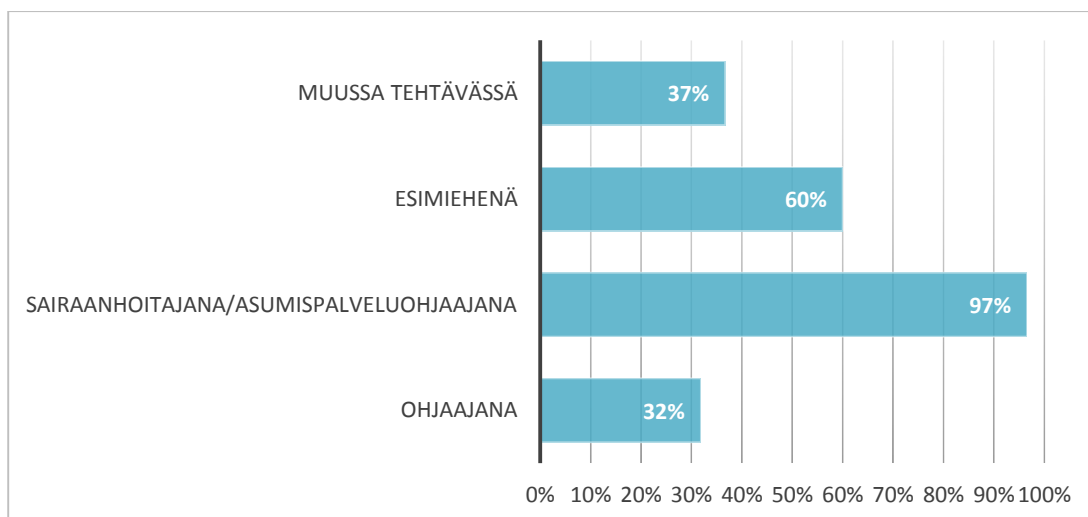
Voidaanko työsuhteen kesto liittää työssä viihtymiseen? Kuvasta 4 näkyy vastaajien mielipide siihen, mitä he ajattelivat väittämästä ”haluan tulevaisuudessakin työskennellä sospalla”. Yli 80 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä halusta työskennellä tulevaisuudessakin sospalla, eli merkittävä osa haluaa jatkossakin olla sosiaalipalvelujen työntekijä. Tämä on erittäin positiivinen

viesti työnantajan suuntaan, mutta myös kehitysvammahuollon näkökulmasta viesti on merkittävä. Kehitysvamma-ala on vastausten mukaan myös ns. tulevaisuuden ala, jonka toivotaan tarjoavan työpaikkoja muutostenkin keskellä.



Kuva 4. Halu työskennellä sospalla tulevaisuudessa

Yhtenä taustakysymyksenä kysyttiin, mitä työtä vastaaja tekee. Kyselyssä ammattiryhmien jako oli tehty neljällä, etteivät yksittäisten henkilöiden vastaukset näkyisi pienien ammattiryhmien kohdalla. Tiedossa oli, että näiden neljän ammattiryhmän sisälle kuuluu hyvinkin eri määrä ihmisiä, mutta sillä ei ollut kyselyn näkökulmasta merkitystä. Vastausprosentit kuvaavat kyseisen ammattiryhmän henkilöstömäärästä vastanneiden osuutta. (kuva 5.)

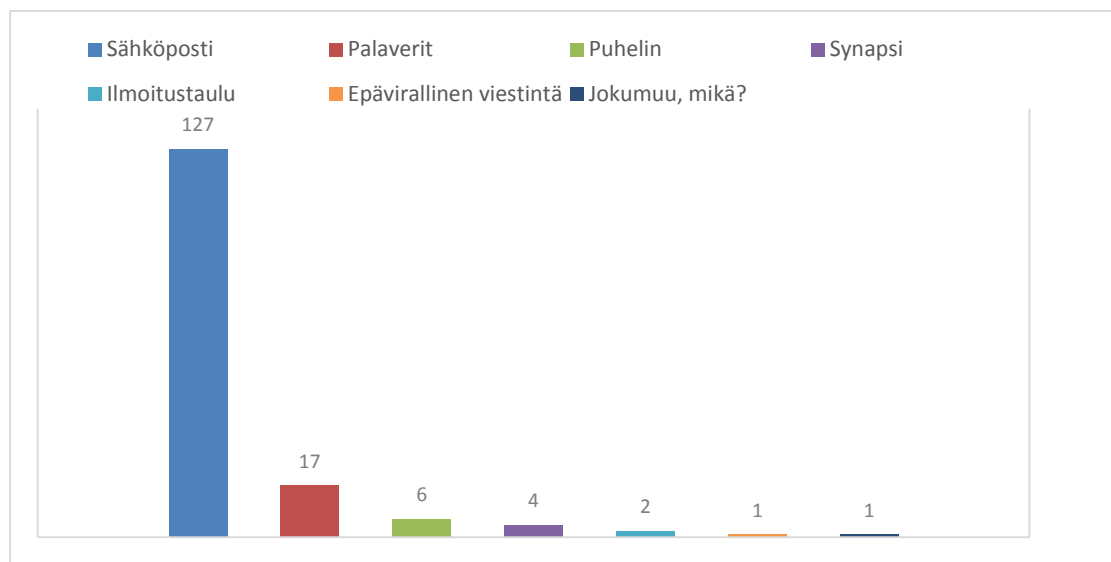


Kuva 5. Vastausprosentit ammattiryhmittäin

Oletuksena oli, että työtehtävällä olisi merkitystä siihen, miten merkityksellisenä vastaaja kokee viestintään liittyvät asiat ja miten aktiivisesti kyselytutkimukseen osallistutaan. Prosentteja tarkasteltaessa näyttää siltä, että työtehtävällä on ollut merkitystä siihen, miten aktiivisesti tähän viestintäaiheiseen kyselytutkimukseen osallistuttiin.

Toisaalta on syytä pohtia, miksi osan ammattiryhmien kohdalla vastausprosentti jäi matalaksi. Kokeeko osa työntekijöistä, ettei tämä kosketa hänen työtään? Onko tässä sekoittunut tiedottaminen ja viestintä, tiedottaminen kun kuuluu enemmän johdon ja esimiehen työhön? Yhtenä perusteena matalalle vastausprosentille voi olla se, että osalla ihmisistä työnkuva on sellainen, ettei siihen juurikaan sisälly työskentelyä tietokoneen ääressä ja sen vuoksi sähköiset kyselyt eivät innosta vastaamaan. Matalin vastausprosentti kuitenkin oli ohjaajien työtä tekevillä ja heidän työssään työskentely tietokoneella on päivittäistä, eli edellä esitetty selitys ei kosketa heitä.

Kun suunnittelin tutkimuksen kysymyksiä, mietin, onko järkevää laittaa kysymystä parhaasta tiedotuskanavasta. Kyselyn aiheena on viestintä ja tiedotus on vain yksi osa viestintää. Mietin, ohjaako tämä yksittäinen kysymys ihmisiä väärään suuntaan. Tämä kysymys ei myöskään ole hoitotyön arvoista eikä viestintärakennuksesta johdettu. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, että kysymys jätetään ja se laitetaan nimenomaan kyselyn loppuun, koska se antaa työnantajalle arvokasta tietoa siitä, mikä tiedotuskanava on hyvä ja mitä ei ehkä kannata käyttää.



Kuva 6. Vastaajille mieluisimmat tiedotuskanavat

Kuvasta 6 näkyy selkeästi se, että vastaajat pitivät sähköpostia mieluisimpana tiedotuskanavana. Tämä vastaus tukee omaa kokemustani siitä, että sospalla ei oltu, ainakaan vielä vuoden 2014 lopussa kovinkaan aktiivisia Synapsin käytössä. Sain omassa työssäni palautetta siitä, etteivät ihmiset vielä osanneet tai

halunneet etsiä tietoa Synapsista tai se koettiin liian monimutkaisena kokonaisuutena. On toivottavaa, että Synapsin käyttö lisääntyisi, tai sitten on syytä pohdita, onko jokin toinen vaihtoehto otettava käyttöön.

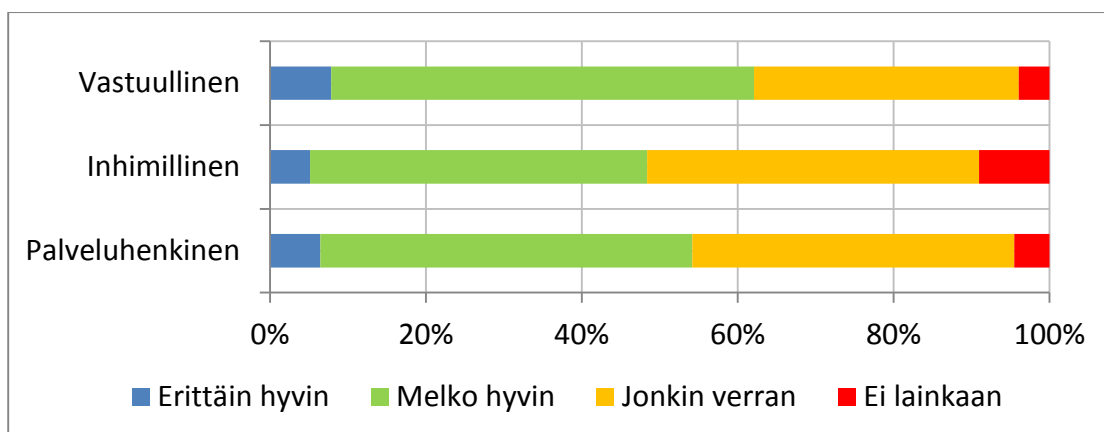
6.1 Mielikuvat vip-arvoista

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Carean vip-arvoja sen mukaan, millaisen mielikuvan ne antavat sosiaalipalvelujen viestinnästä (kuva 7). Tässä kysymyskohdassa oli varmasti haastavaa miettiä viestintää, koska Carean vip-arvot on luotu erityisesti hoitotyön arvoiksi. Toisaalta hoitotyötä ei voi tehdä ilman viestintää, eli ne kuuluvat tiiviisti yhteen.

Parhaimman arvioinnin sai V, eli vastuullisuus. Carea on käyttänyt slogania ”*Vastuu saa välittämään*” erilaisissa yhteyksissä. Vastuullisuutta käytetään myös rekrytointi-ilmoituksissa tyyliin ”*Oletko yksi vastuunkantajista*”. Tämä sana on mukana arjessa koko ajan. Selkeästi yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että viestintä on melko hyvin tai erittäin hyvin vastuullista. Ovatko vastaajat kokeneet viestinnän yleisesti sosiaalipalveluissa vastuulliseksi vai kokevatko he tekevänsä työtään vastuullisesti ja sitä kautta heidän viestintänsä on myös vastuullista? Toisaalla esitetty kysymys halusta työskennellä tulevaisuudessa sospalla tukee myös tätä vastausprosenttia. Ihmiset haluavat työskennellä jatkossakin, eli he kokevat tekevänsä mielekästä työtä. Sanana vastuullisuus on myös helppo liittää sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

Keskiverto arvioinnin sai P, eli palveluhenkisyys. Lähes puolet kokivat viestinnän olevan hyvin tai melko hyvin palveluhenkistä, mutta saman verran koki viestinnän olevan jonkin verran tai ei lainkaan palveluhenkistä. Onko sana palveluhenkisyys vaikeasti mielletävissä sosiaali - ja terveysalalle, vaikka työ on kuntalaisten palvelua, mutta eri tavalla kuin esimerkiksi kaupan alalla? Jokainen työntekijä tekee työtään palvelen jotakin toista ihmistä, mutta mielletäänkö se niin. Toisaalta avoimissa vastauksissa kritisoitiin avoimuuden puutetta eli, olivatko vastaajat kokeneet, ettei palveluhenkisyys näy esimerkiksi tiedotustoiminnassa riittävästi, eli he eivät ole saaneet riittävästi tiedotusta.

Vastausten perusteella heikoimman arvioinnin sai I, eli inhimillisyys. Yli puolet vastaajista koki, että viestintä on jonkin verran tai ei lainkaan inhimillistä. Inhimillinen sai eniten vastauksia kohtaan ”ei lainkaan kuvaa sospan viestintää”. Liitetäänkö sana inhimillisyys helpommin muuhun kuin viestintään? Hoitotyöhön liitetään kuitenkin perinteisesti inhimillisyys ja hoitotyössä viestintä on oleellista. Kertovatko vastaukset siitä, että vastaajat kokivat sosiaalipalvelujen viestinnän vähemmän inhimilliseksi vai eikö ihmisten välinen viestintä ole ollut inhimillistä?

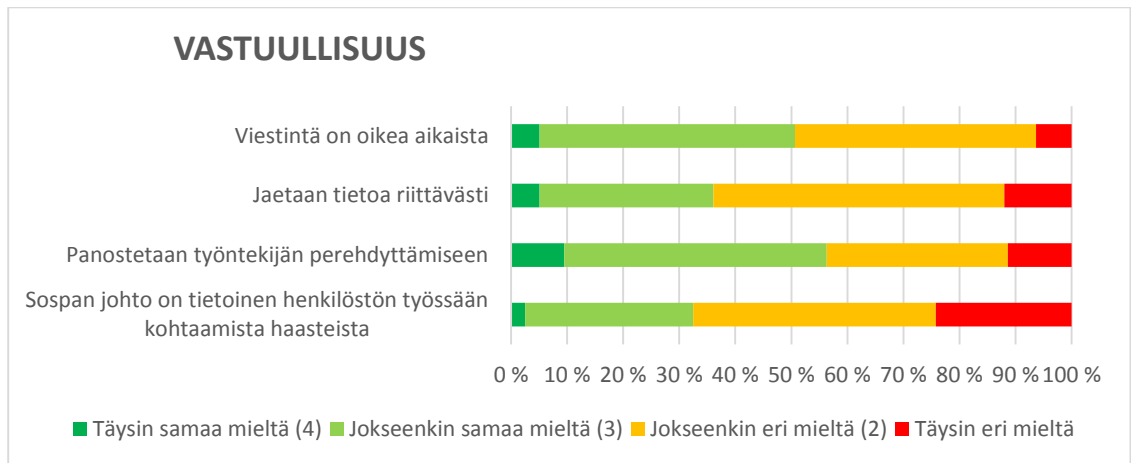


Kuva 7. Mielikuvat sosiaalipalvelujen viestinnästä vip-arvojen kautta

Kuvastavatko tämän kysymyksen vastaukset sitä, että kuntayhtymä koetaan vastaushetkellä epäinhimilliseksi? Vai kokivatko vastaajat sosiaalipalvelujen viestintätavat epäinhimilliseksi? Kysehän on vahvasti jokaisen vastaajan mielikuvasta ja juuri ennen kyselyn toteuttamista yt-neuvottelut olivat päättyneet. Jokainen työntekijä vähintään tunsu ihmisiä, jotka irtisanottiin tai siirrettiin toisiin tehtäviin. Nekin yksiköt, joista ei ketään irtisanottu, kävivät jonkinasteista surutyötä lävitse, koska muutos kosketti kaikkia yhteisöjä. Vastaushetkellä ihmiset olivat aivan erityisessä ”olotilassa”, jossa eivät ehkä koskaan aikaisemmin ole olleet ja sen vuoksi ajatusten erittely saattoi olla vaikeaa.

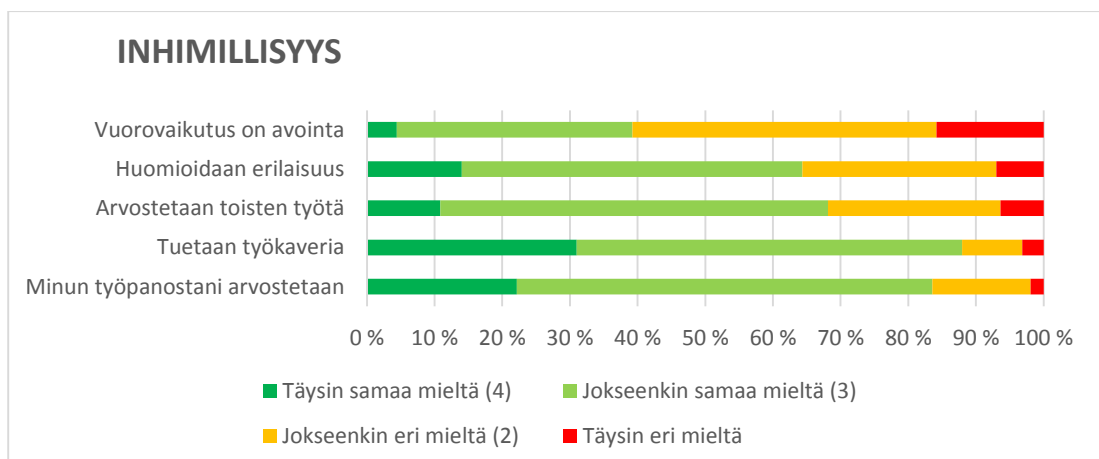
6.2 Miten vip-arvojen koetaan toteutuneen?

Suurin osa väittämistä on lähellä vastaajien arkityöstä, se varmasti helpotti oman kokemuksen esiin tuomista. Kokonaisuutena tarkastellen vastaajat olivat kokeneet, että omassa työyhteisössä viestintään liittyvät asiat noudattelevat vip-arvoja. Seuraavassa esitellään vip-arvojen toteutumisen kirjain kerrallaan.



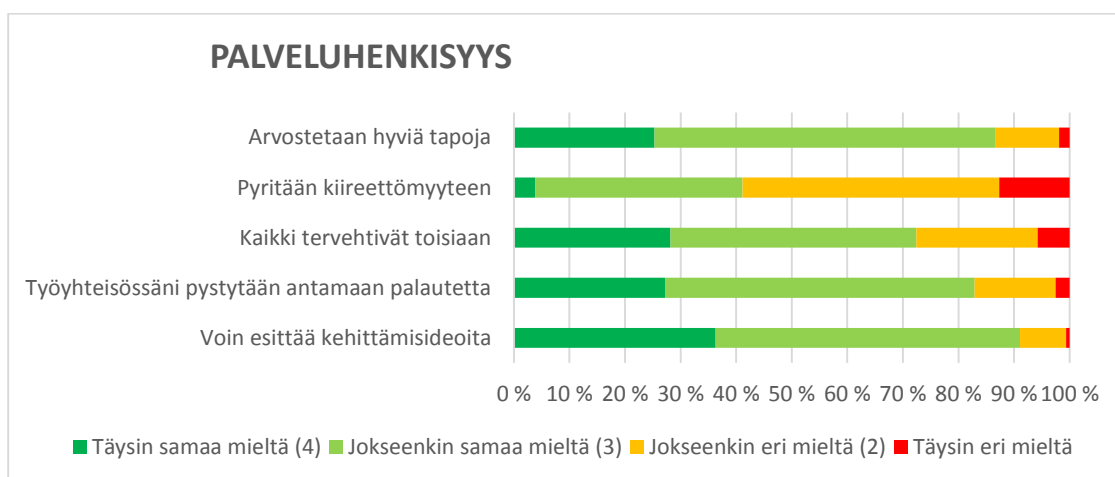
Kuva 8. Vastuullisuus

Vastuullisuudessa parhaiten koettiin toteutuneen työntekijän perehdyttäminen. Tämä on asia, johon jokainen voi omassa työssään kovastikin vaikuttaa eli asia on vastaajille läheinen ja merkittävä. Perehdyttäminen sai positiivia vastauksia yhteensä 55 %. Myös viestinnän oikea-aikaisuus koettiin toteutuneen melko hyvin. Heikoimmin näkyi toteutuneen kohta, jossa arvioitiin sospan johdon tietoisuutta henkilöstön työssään kohtaamista haasteista. Heikon arvion sai myös kohta ”Jaetaan tietoa riittävästi”, joka liittyy läheisesti tiedotustoimintaan ja tapaan hoitaa sitä. Tähän liittyi myös suurin osa avoimista vastauksista, eli vastaajat olivat kokeneet tiedottamisen heikoksi, jopa salailua epäiltiin. Tämä kertoo luottamuksen puutteesta. Yhtenä merkittävänä syynä voidaan pitää juuri päättyneitä yt-neuvotteluita, mutta syitä voi olla useita muitakin. Joka tapauksessa asia on merkittävä, eikä sitä voi sospassa sivuuttaa. On syytä pohtia keinoja, jolla vuorovaikutteisuus sospan johdon ja työntekijöiden välillä saadaan paremmaksi.



Kuva 9. Inhimillisuus

Parhaiten koettiin toteutuneen työkaverin tukeminen sekä oman työn saama arvostus. (kuva 9) Vastaajat viestittivät tällä sitä, että omassa työyhteisössä toimitaan yhteisten päämäärien hyväksi, vip-arvot näkyvät toteutuneen hyvin. Heikoimmin koettiin toteutuneen avoin vuorovaikutus. Oliko tässä kyse vuorovai-
kutuksesta yleensä sospassa, vai siitä, että työyhteisöissä työskennellään yhdessä, mutta vuorovaikutusta ei koeta avoimeksi? Tämä väittämä sai selkeästi eniten ”täysin eri mieltä” vastauksia, eli 15 % vastaajista kokee, ettei vuorovai-
kutusta ole lainkaan avointa. Vastuullisuus-sanalla heikoimman arvion sai tiedon riittävä jakaminen, tämä väittämä tukee tätä tietoa ja vaatii varmasti jat-
koyöstämistä.



Kuva 10. Palveluhenkisyys

Parhaiten koettiin toteutuneen se, miten hyvin vastaajat voivat esittää omassa työyhteisöissään kehittämisideoita. Uudistuminen ja kehittyminen ovat välttämättömiä tulevaisuuden kannalta ja on hyvä tieto, että sen koetaan olevan jo nyt hyvällä tolalla. Palautteen antaminen koettiin toteutuneen myös hyvin, ja se liittyy merkittävästi kehittämisideointiin. Hyvät käytöstavat olivat vastaajien mielestä arvossaan, tai ainakin koettiin ihmisten arvostavan niitä. Tämä kohta on erityisen merkittävä, kun kyseessä on asiakkaille tuotettavat hyvinvointipalvelut. Aivan jokaisessa työtehtävässä on kyse asiakaspalvelusta, eikä hyvää asiakaspalvelua voi toteuttaa ilman hyviä tapoja. Heikoimman arvioinnin sai väittämä ”Pyritään kiireettömyyteen”. Viime vuosina sospalla on henkilöstöresursseja pienennetty, ja tämä saattaa kertoa siitä tunteesta, että työyhteisöissä on nykyisin kiire. Vastaajat ehkä kokevat, ettei työtä enää tehdä enää kuten aiemmin.

6.3 Mitkä vip-arvot koettiin tärkeiksi?

Tässä kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan viisi hänelle tärkeintä väittämää. Tärkeimmiksi koettiin riittävä tiedon jakaminen, viestinnän oikea-aikaisuus, avoin vuorovaikutus, toisten työn arvostaminen, sekä se, että sospan johto olisi tietoinen henkilöstön työssä kohtaamista haasteista. (Kuva 11.)



Kuva 11. Vip-arvot tärkeysjärjestyksessä

Edellisen kohdan (6.2) vastauksista näkyi vastaajien kokemukset niistä vip-arvoista, jotka toteutuivat jo nyt hyvin, sekä niistä, jotka eivät ole toteutuneet hyvin. Tämän kohdan vastauksia vertaillen voidaan päätellä, että juuri ne viestintään liittyvät asiat, jotka koetaan tärkeiksi, toteutuvat sospan viestinnässä heikoimmin. Kehittämistyötä kannattaa siis tehdä.

6.4 Vip-arvojen toteutuminen viestinnässä sosiaalipalvelujen henkilöstön näkökulmasta

Tutkimuksesta nousee esille riittävä ja avoin viestintä, joka ei kokemusten mukaan toteudu toivotulla tavalla, vaikka se koetaan erittäin merkittäväksi asiaksi. Avoimissa vastauksia tiedonkulkuun liittyviä vastauksia oli myös eniten. Niissä peräänkuulutettiin avoimuutta, rehellisyyttä ja sitä, että tieto eri tasojen välillä kulkisi. Myös tiedotuksen oikea-aikaisuudesta oli kommentteja. Tiedonkulkuun

liittyvistä vastauksia on toinenkin ryhmä, jossa vastaukset kohdistuivat päätyneisiin yt-neuvotteluihin. Niissä kritisoitiin tiedotuksen heikkoutta ja sitä, että alun perin tiedotusta oli luvattu enemmän:

”Toivoisin viestinnän suhteen yhteisiä raameja mm. lähiesimiehille, jotta henkilöstön saama informaatio olisi saman sisältöistä ja mahdollisimman yhdenaikaista. Myös avoimuus korostuu näinä aikoina, kun muutokset ovat osa arkipäivää nyt ja jatkossa”

”Varsinkin nyt yt-neuvottelujen aikana olisin kaivannut virallista tiedotusta enemmän, nyt puskaradio toimi enemmän (jolloin tietoihin voi aina suhtautua epäillen)”

Kyselyssä nousi esiin myös kokemus siitä, miten sospan johto on tietoinen henkilöstön työssään kokemista haasteista. Se koettiin merkittäväksi asiaksi, mutta koettiin, ettei asia toteudu kovinkaan hyvin. Avoimissa vastauksissa sospan johtoon ja työnantajaan liittyvissä vastauksissa toivottiin johdolta avoimuutta, tiedottamista hyvissä ajoin ja kiinnostuneisuutta työntekijöiden mielipiteitä kohtaan. Myös toiveita esitettiin siitä, että johdon edustajat tutustuisivat arkityöhön ja yksiköihin paremmin.

”Lisää avoimuutta ja muiden mielipiteiden arvostamista kaivattaisiin. Esim. ennen päätöksentekoa olisi hyvä kuulla aina myös heitä, joita päätökset koskevat. Myös perehdytykseen panostaminen kannattaa.”

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että viestinnässä pitää jatkossa erityistä huomiota ja kehittämistä kohdentaa riittävään tiedon jakamiseen, avoimempaan vuorovaikutukseen sekä siihen, että sospan johto olisi paremmin tietoinen henkilöstön työssä kohtaamista haasteista.

Avoimissa vastauksissa neljänteen ryhmään sisältyivät teemoiltaan hyvin erilaiset vastaukset. Niissä käsiteltiin esimerkiksi markkinointimateriaalien tai kotisivujen tietojen päivittämistä ja ajan tasalla pitämistä, Carean organisaation rakennetta ja yksiköiden henkilöstömäärään liittyviä asioista.

”Sospan yleisesitteeseen voisi vaikka tarroilla liimata uudet yhteystiedot muutuneiden päälle, kun sitä kuitenkin jaetaan edelleen yleisinfona. Nettisivuilla

olevaa informaatiota kannattaa pitää ajan tasalla. Yhteystiedot ja – henkilöt selkeästi näkyviin.”

Tutkimuksen näkökulmasta saattaisi olla mielekästä toteuttaa vastaava kyselytutkimus muutaman vuoden päästä, että saataisiin tietoa, onko viestinnässä saatu muutoksia aikaan. Mielenkiintoista olisi myös selvittää tarkemmin eri ammattiryhmien välisiä näkemyksiä työyhteisöviestinnästä. Näin päästäisiin paremmin kiinni ongelmien ytimeen, jolloin myös kehittämistoimet voitaisiin kohdentaa paremmin.

Jälkeenpäin ajateltuna olisi ehkä ollut hyödyllistä tutkia myös sitä, onko vastajien työsuhde vakituinen vai määräaikainen. Olisiko sillä ollut merkitystä tässä tutkimuksessa, esimerkiksi työhön sitoutumisen kautta? Eli tunne, kun työ on pysyvää, saattaa työnkehittämisen näkökulmasta aktivoida osallistumaan tutkimuksiin. Myös viestinnän kehittymisen kannalta työsuhteiden pituudella on merkitystä, koska työryhmän jäsenet kehittyvät yhdessä, toisiltaan oppien.

7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Viestintään on käytettävissä, perinteisten lisäksi, paljon uusia kanavia. Fyysiset työtilat itsessään ovat viestinnän areena. Intrasta, Careassa Synapsi, ei pelkästään etsitä tietoa, vaan myös jaetaan tietoa sekä työskennellään. Organisaation koko määrää sen, millaisia kanavia ja areenoita tarvitaan. Sillä on vaikutusta, kuinka hajallaan yksiköt sijaitsevat, millainen lukumäärä yksiköitä on, onko etätyöskentelymahdollisuutta, missä olosuhteissa työtä tehdään ja mihin aikaan vuorokaudesta työtä tehdään. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 76.)

Tässä kyselyssä esiin nousseet ihmisten kokemukset antavat hyvän pohjan esimerkiksi yksiköiden kehittämispäivän työskentelylle. Tulokset voivat olla alku keskustelulle siitä, mikä meidän yhteisössä on vahvuutena ja mitä voisimme kehittää yhdessä? Kun kyseessä on melko suuri ja hajanainen organisaatio, ovat tiedonsaantiin liittyvät kysymykset useinkin haastavia. Tiedonjakamisen oikea-aikaisuutta ja tasapuolisuutta on syytä kehittää. Miten löydettäisiin sellainen tiedonkulun kokonaisuus, joka vastaisi ihmisten tarpeita? Tämänkin kokonaisuuden työstämisen voi aloittaa omasta työyksiköstä, mutta asia on merkittävä koko sospan kannalta.

Kehittämisideana sosiaalipalvelujen johdon ja henkilöstön väliseen viestintään soveltuisi kasvokkaisviestinnän kehittämishanke. Kyseisen hankkeen pohjaksi voidaan hyödyntää Juholinin (2009, 63) laatimaa työyhteisöviestinnän mallia. Tämä malli lähestyy työyhteisöviestintää kokonaisvaltaisella tavalla huomioiden muun muassa yhteisöllisyyden ja osaamisen organisaatiossa. Työyhteisöviestinnälle voitaisiin myös asettaa vuosittain määrälliset ja laadulliset tavoitteet, jotka sisällytetään henkilöstöstrategiaan. Määrällisenä mittarina voidaan käyttää esimerkiksi henkilöstökokousten ja johdon viestien määrää henkilöstölle sekä henkilöstöltä saadun palautteen määrää. Laadulliset mittarit on hyvä pohjata erikseen, esimerkiksi vuositasolla. Työyhteisöviestinnän onnistumista voisi mitata myös työtyytyväisyysmittausten yhteydessä. Aloitustilanteessa apuna voidaan käyttää Siukosaaren esittelemää KVASt: Yhteisöviestinnän nykytilan arviointimallia. (liite 5.) Lisäksi kehitettäviä asioita voivat olla esimerkiksi johdon videovälitteinen tiedottaminen henkilöstölle, henkilöstöblogit, sospan johtajan kysely- tai haastattelutunti, Facebookin ja Twitter tehokkaampi hyödyntäminen ja niin edelleen.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tekeminen on ollut hyvin monitahoinen prosessi. Prosessin aikana opin, ettei kaikki suju aina suunnitellusti eikä useinkaan oman toiveen mukaisesti. Kyselytutkimukseen liittyen huomioivaa on, että juuri ennen kyselyä Careassa oli käyty yt-neuvottelut, jotka johtivat irtisanomisiin sekä muunlaisiin henkilöstömuutoksiin. Tiedot yt-neuvottelujen lopputuloksesta saatiin marraskuun lopussa 2014 ja kyselytutkimus toteutettiin joulukuun 2014 alussa. Ajankohdalla on ollut mitä todennäköisemmin vaikutusta vastauksiin sekä vastaajien määrään.

Edellä mainittujen tapahtumien vuoksi en pystynyt toteuttamaan alkuperäistä opinnäytetyön suunnitelmaa. Minulle tärkein osuus, yhteiskehittäminen, jäi kokonaan pois lopullisesta opinnäytetyöstä ja laski motivaatitani tämän työn tekemisen suhteen. Nyt yhteiskehittämisen tilalle on kirjattu erilaisia kehittämisajatuksia, jotka toimitetaan kuntayhtymän johtajalle sekä sosiaalipalvelujen johdolle tiedoksi.

Kyselytutkimuksen tulosten raportointi vastaajille on tärkeää asia, koska heidän ansiostaan sain opinnäytetyöni valmiiksi. Yhteenveto tuloksista toimitetaan sosiaalisen henkilöstölle kesän 2016 aikana. On varmasti perusteltua käydä myös laajempaa keskustelua viestintään liittyvistä kysymyksistä, koska aihe koskettaa aivan jokaista työntekijää. Se, miten keskustelut tullaan käytännössä järjestämään, ei ole minun päätettävissä, mutta todennäköisesti asiasta käydään keskusteluja koko Carean henkilöstön kanssa.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan sain tukea ohjaavalta opettajaltani, siitä iso kiitos Tuija Suikkanen-Malinille. Työelämän edustajista haluan kiittää Carean rekrytointipäällikkö Tove Forsströmiä, joka oli minulle suurena apuna sähköisen kyselytutkimuksen toteuttamisessa. Samoin kiitän hallinnonassistentti Jenni Markkasta, hän auttoi sähköisen kyselyn tiedottamisessa.

Mielikuva-asiat ovat merkityksellisiä organisaation julkisuuskuvan vuoksi, mutta myös ihmisten työhyvinvoinnin kannalta. Uskon, että sosiaalipalveluissa työtä on jatkossakin tarkoitus tehdä vastuullisesti, inhimillisesti ja palveluhenkisesti. Ihmisten välinen viestintäkin tulisi siis olla vastuullista, inhimillistä ja palveluhenkistä. Toivon, että sosiaalipalveluissa suhtaudutaan tämän kyselytutkimuksen tuloksiin vakavasti ja että työyhteisöviestintää kehitetään henkilöstön toivomaan suuntaan. Kyselytutkimuksesta saatu tieto voidaan hyödyntää viestinnän kehittämistyössä, esimerkiksi toteuttamalla yhteiskehittämisenä suunnitelma yhteisön viestinnästä. Kiitän kaikkia kyselytutkimukseen osallistuneita, vastauksenne olivat erittäin tärkeitä tämän opinnäytetyön valmiiksi saattamiseksi!

Organisaation henkilöstöä kannattaa kuunnella aidosti ja herkällä korvalla sekä ottaa heidät mukaan kehittämistyöhön. Mikään organisaatio ei ole toimiva, mikäli viestintä ei toimi.

”Johtaminen on viestintää, ja toimiva viestintä on organisaation eilinehto. Yhteisöviestintä on työyhteisön viestintätoiminto, eli funktio, jossa viestinnän keinoin edistetään työyhteisön vision, strategioiden ja tavoitteiden saavuttamista.” (Juholin 2009,22)

LÄHTEET

Aaltola, J., Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltonen, T., Luoma, M. & Rautiainen, R. 2004. Vastuullinen johtaminen, Inhimillistä tuloksentekeä. Helsinki: WSOY.

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Aula, P. (toim.) 2008. Kivi vai katedraali, organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön. Helsinki: Infor Oy.

Carea internetsivut. Saatavissa: <http://www.carea.fi/fi> [viitattu 1.10.2015].

Haarala, R., Lehtinen, M., Grönros, E-R., Kolehmainen, T., Nissinen, I. & Kantokoski, S. (toim.) 2001. Suomen kielen perussanakirja. 1.osa. Helsinki: Edita.

Haho, A., 2009. Mitä on hoitaminen? Itsetuntemisestä ammatilliseen osaamiseen V. Sairaanhoidaja 4/2009.

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A., Siira-Jokinen, S. 2013. Linkki: Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita.

Hämäläinen, P. 2007. Rennosti vastuullinen työssä ja elämässä. Helsinki: Minerva.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous, löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: Infor. WSOYpro.

Juholin, E. 2009. Communicare - Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna – viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Infor.

Kortetjärvi-Nurmi, S, Murtola, K. 2015. Areena yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.

Kuntaliitto. Kunnat.net. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto> [viitattu 1.10.2015].

Kymenlaakson sairaanhoitopiirin strategia 2008–2013, Julkaisu on Kuntayhtymän oman käyttöön. Päiväty 18.8.2008.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty. Menestyvän asiakaspalvelijan ABC. Lahti: Positiivarit Ky.

Narinen, A. Sähköpostitiedoksianto 20.5.2014. Kotka: Carea.

Nurminen, R. (toim.)2011. Tulevaisuuden erityisosaaminen erikoissairaanhoidossa, Sarajärven artikkeli ”Asiantuntijuus näyttöön perustuvassa hoitotyössä”, Turun ammattikorkeakoulun raportteja 113. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Nykysuomen sanakirja. Saatavissa http://www.suomisanakirja.fi/nykysuomen_sanakirja [viitattu 1.9.2014].

Menetelmäopetus. 2013. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> [viitattu 16.3.2016].


Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L., Lähteenoja, S., 2005 (toim.). Arvot, moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Purjo, T., 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Tampere: Tampere University Press.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Valli, R. & Aaltola, J. (toim.), 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PK-kustannus.

Vastuun kantajat -hankkeen loppuraportti:  [112151loppuraportti24012014julkinen.pdf \(770.2 kt\)](#)

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Wiio, O. 2000. Johdatus viestintään. 6.-9. painos. Vantaa: Weilin+Göös.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. s. 162. Helsinki: Edita.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää, Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja s. 50, 207. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Sosiaalipalvelujen johtaja, Anu Salonen

Ravintopalvelut, Iounaskahvila Oliivi

Ravitsemispäällikkö
Susanna Nurmilaukas

Psykologipalvelut

Johtava psykologi
Matti Suhonen

Sosiaalityönpalvelut

Johtava sosiaalityöntekijä
Sinikka Tasala

Asumispalvelut, erityispalvelut

Sosiaalipalvelujen päällikkö
Teija Vanhala

Asumispalvelut

Kuntorinne, Mira Pesu
Maununniitty, Päivi Friman-Eronen
Mäntylä, Kaisa Juntunen
Siltakodit, Anu Vanhala-Taimisto
Toivola, Päivi Hakalainen

Laitoshoito

Poutarinne,
Tuula Hohti
Tuulikello,
Liisa Ekroth

Poliklinikka, Teija Vanhala

Toimintakykyä ja osallisuutta tukevat palvelut, tulkkauspalvelut

Palvelupäällikkö
Timo Pesu

Työ- ja päivätoiminta, työllistämispalvelut

Mari Kinnunen

Ankkalampi, Rekola, Helmi Cafe, Helmi Fresh

Tulkkauspalvelut

Sanna Aapro

Carea-koulu

Rehtori, Merja Ritari

Opetusryhmät, aamu- ja iltapäivätoiminta

ARVOT

Kymenlaakson sairaanhoitopiiriin tehtävänä on lisätä väestön terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia järjestämällä *vastuullisesti, inhimillisesti ja palveluhenkisesti* kymenlaaksolaisten tarvitsemat erikoissairaanhoidon palvelut. Arvot ovat osa strategialähtöistä toimintaa. Ne ohjaavat toimintaamme kohti visiota. Arvot muodostavat työyhteisön kivijalan ja ovat periaatteita, joiden mukaan työyhteisö toimii.

Arvot ovat työyhteisön kuva (identiteetti), ne heijastuvat aina työyhteisön kulttuurissa. Arvot osoittavat, mitä työyhteisö pitää oikeana/vääränä, mitä tavoiteltavana/vältettävänä (toiminnan johdon mukaisuus). Jos yhteisö määrittelee arvonsa julkisesti, on tärkeää, että arvot näkyvät yrityksen toiminnassa. Julkilausutut arvot ovat uskottavia vain, jos puheet ja teot kohtaavat toisensa. Arvot toimivat työyhteisön johtamisen välineenä ja "kompassina" - auttavat päätöksenteossa valinta-, ongelma- ja priorisointitilanteissa.

Vastuullisuus

Vastuullisuudella tarkoitetaan vastuuta

- laadukkaasta, oikea-aikaisesta ja vaikuttavasta potilaan hoidosta
- potilasturvallisuudesta ja hoidon jatkuvuudesta
- terveyden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin edistämisestä
- hoitotyön ja näyttöön perustuvien toimintamallien ja työkäytäntöjen kehittämisestä
- omasta ammatillisesta kehittämisestä
- yhteisten tavoitteiden ja sopimusten mukaisesta toiminnasta
- sovittujen ohjeiden, toimintamallien ja pelisääntöjen noudattamisesta
- voimavarojen oikeasta hyödyntämisestä
- ympäristöstä
- työyhteisön toimivuudesta sekä tiedon ja vastuun jakamisesta tiimityössä
- omasta, työtoverin ja työyhteisön hyvinvoinnista
- opiskelijaohjauksesta ja uuden työntekijän perehdytyksestä

Inhimillisuus

Inhimillisyydellä tarkoitetaan

- avointa, aitoa, ystävällistä ja empaattista vuorovaikutusta
- erilaisuuden huomioivaa (tausta, arvot, elämäntilanne), tasa-arvoista ja kunnioittavaa kohtamista
- tunteiden hyväksymistä ja myötäelämisen taitoa
- toisen kunnioittamista ja arvostamista
- yksilöllisyyttä ja yksityisyyttä
- luottamuksellisuutta
- kärsimyksen lievittämistä, tukemista ja toivon ylläpitämistä

Palveluhenkisyys

Palveluhenkisyydellä tarkoitetaan

- vastavuoroista vuorovaikutusta, kohtamista palvelutilanteessa
- potilaskeskeisyyttä, tarpeista lähtevää hoitoa ja turvallisuuden luomista
- potilaan omaisten ja läheisten huomioimista
- ystävällisyyttä, auttamisen halua ja kohteliasta käytöstä sekä hyviä tapoja
- tilannetajua ja kiireettömyyttä
- läsnäoloa, välittämistä ja huomioimista
- hyvää potilasohjausta
- sujuvuutta ja joustavuutta hoitoprosessissa
- toiminnan jatkuvaa parantamista palautteiden perusteella

Anun kysely

Viestintä on arkinen asia, joka koskettaa meitä jokaista. Jokainen meistä kommunikoi kotona, työssä, harrastuksissa, vapaa-ajalla, sähköisessä maailmassa ja niin edelleen.

Työyhteisöt ovat oma erityinen kokonaisuutensa, jossa työskentelevät ihmiset antavat työpanoksena ja osaamisensa sen käyttöön. Työyhteisön menestyminen on paljolti kiinni siitä kuinka hyvin se viestii.

Tämä kyselytutkimus liittyy työyhteisöviestintään sosiaalipalvelujen vastuualueella. Kyselyn tarkoituksena on selvittää ihmisten kokemuksia viestinnästä ja siitä, mikä on paras tiedottamisen kanava.

Kiitos kyselyyn osallistumisesta!

Anu Vanhala-Taimisto

Työskentelen sosiaalipalvelujen vastuualueella

- Ohjaajana
- Sairaanhoidtajana/asumispalveluohjaajana
- Esimiehenä
- Muussa tehtävässä

Työsuhteeni on kestänyt

- Alle 12 kuukautta
- Yli 12 kuukautta

Alla on lueteltu joukko ominaisuuksia. Kuinka hyvin ne mielestäsi kuvaavat sosiaalipalvelujen viestintää.

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Jonkin verran	Ei lainkaan
Vastuullinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inhimillinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluhenkinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kuinka hyvin nämä viestintään liittyvät väittämät mielestäsi pitävät paikkansa sosiaalipalvelujen kohdalla?

Valitse mielipidettäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Viestintä on oikea aikaista	()	()	()	()
Jaetaan tietoa riittävästi	()	()	()	()
Panostetaan työntekijän perehdyttämiseen	()	()	()	()
Vuorovaikutus on avointa	()	()	()	()
Huomioidaan erilaisuus	()	()	()	()
Arvostetaan toisten työtä	()	()	()	()
Tuetaan työkaveria	()	()	()	()
Arvostetaan hyviä tapoja	()	()	()	()
Pyritään kiireettömyyteen	()	()	()	()
Kaikki tervehtivät toisiaan	()	()	()	()
Työyhteisössäni pystytään antamaan palautetta	()	()	()	()
Minun työpanostani arvostetaan	()	()	()	()
Voin esittää kehittämissideoita	()	()	()	()
Sospan johto on tietoinen henkilöstön työssään kohtaamista haasteista	()	()	()	()
Haluan tulevaisuudessakin työskennellä sospalla	()	()	()	()

Minulle paras tiedotuskanava on (valitse vain yksi vaihtoehto)

- Sähköposti
- Puhelin
- Synapsi
- Ilmoitustaulu
- Palaverit
- Epävirallinen viestintä, puskaradio
- Jokin muu, mikä _____

Valitse viestintään liittyvistä väittämistä viisi sinun mielestäsi tärkeintä.

- [] Viestintä on oikea aikaista
- [] Jaetaan tietoa riittävästi
- [] Panostetaan työntekijän perehdyttämiseen
- [] Vuorovaikutus on avointa
- [] Huomioidaan erilaisuus
- [] Arvostetaan toisten työtä
- [] Tuetaan työkaveria
- [] Arvostetaan hyviä tapoja
- [] Pyritään kiireettömyyteen
- [] Kaikki tervehtivät toisiaan
- [] Työyhteisössäni pystytään antamaan palautetta
- [] Minun työpanostani arvostetaan
- [] Voin esittää kehittämisideoita
- [] Sospan johto on tietoinen henkilöstön työssään kohtaamista haasteista
- [] Jokin muu, mikä _____

Haluatko sanoa jotakin sosiaalipalvelujen viestinnän parantamiseksi?

Vastaukset, jotka kohdentuvat tiedonkulkuun

Kiitos! Hyvä kun näistä asioista kysellään ja koetaan asia tärkeäksi!

Uusi synapsi ei toistaiseksi ole helpottanut tiedonkulkua. Tietoa on aivan liikaa, joka vaikeuttaa olennaisen tiedon etsimistä.

Se paranee koko ajan, koska siihen panostetaan ja puutteita pyritään kartoittamaan. Tiedotustilaisuudet ovat säännöllisiä.

Haluaisin, että viestintä olisi avointa ja tieto kulkisi esimiehiltä työntekijöille. Moni asia kulkee kiertotietä pitkin omalle työmaalle, välillä sellainen tunne, että pantataanko tietoa!

Suuresta s-posti tulvasta on välillä vaikeaa erottaa se tähdellisin.

Aina on varaa parantaa.

Oikea ajoitus on kaiken a ja o :)

Viestinnän pitää olla avointa, oikea-aikaista ja ehdottomasti rehellistä!

Asioita ei pantattaisi jota nykyisin tehdään joten avoimuus avainasemassa.

Oikea aikaisempaa tiedotusta avoimemmin. Uusi Intra ainakin nyt aluksi vaikeaselkoinen.

Koska yksiköt ja henkilöstö on tälläkin hetkellä eri toimipisteissä niin pitäisi huomioida tiedottamisessa tämä asia, ei niin että osa kuulee asiat jo aikaisemmin ja loput eivät tiedä mitään, koska eivät satu olemaan paikalla tai esimies ei ole ollut läsnä jossakin tilaisuudessa, kokouksessa tms. Ja sovituista asioista pitäisi pitää kiinni, nyt tiedot välillä jo levinneet vaikka ei olisi pitänyt ja muuta

Kehitettävää puolin jos toisin esim. esimiesten yhtenäiset ja tasavertaiset käytänteet. Pyrittävä oikeanlaiseen ja totuudenmukaiseen viestintään ja estämään epä tietoisuuden luomia uhkakuvia. Työntekijä tahon arvostamiseen kiinnitettävä enemmän huomiota.

Mielestäni tiedottamisen tulisi kulkea sujuvammin ja henkilöstöä tulisi tiedottaa enemmän mm. sähköpostitse talon asioista. Tällä hetkellä tulee liikaa puskaradio viestintää, joka usein on harhaanjohtavaa ja liioiteltua.

Enemmän yhteisiä kokouksia (koko alueen)..ei pelkästään tiedotustilaisuuksia!!

Henkilöstöä informoitaisiin riittävän ajoissa asioista, ettei tarvitsisi arvuutella mitä milloinkin tapahtuu.

Osaa viestinnästä ja tiedottamisesta leimaa sattumanvaraisuus. Esimiesroolini viestinnän suhteen on Sospassa epäselvä; saan paljon massaviestejä, mutta esimiesten välinen viestintä puuttuu lähes täysin.

Avoin keskustelu kunniaan.

Avointa tiedotusta, muiden mielipiteiden hyväksymistä, uudistumishalukkuutta, rohkeutta puhua, esimiehille tietoa viestinnän tilasta ja/tai henkilökunnan mielipidettä viestinnän tilasta yksiköissä ja organisaatiossa

Oikea aikainen ja pienistäkin asioista tiedottaminen vähentää juoruja ja kauhusekkaarioita vaikka jokainen voi hoitaa vain oman työnsä mutta aina epävarmuus näkyy ja vie työpanoksesta paljon energiaa

Tiedon olisi hyvä olla johdonmukaista ja totta.

Toivoisin viestinnän suhteen yhteisiä raameja mm lähiesimiehille, jotta henkilöstön saama informaatio olisi samansisältöistä ja mahdollisimman yhdenaikaista. Myös avoimus korostuu näinä aikoina, kun muutokset ovat osa arkipäivää nyt ja jatkossa.

Kehitetään edelleen asiaa.

Vastaukset, jossa mainittiin YT-neuvottelut

Viestintä ei toimi, valitettavasti. Yt:t on loppu 2 vkoa sitten. Rividuunarit irtisanotut tiedetään, johtoportaan ei mitään tietoa kuka lähtee? Salamyhkäistä, ei infoa tilanteesta. Taas varmaan jokin 'vippasjuttu' tässäkin asiassa. Ei siis toimi informaatio ja tiedottaminen TASAVERTAISESTI KAIKISSA TYÖNTEKIJÄRYHMISSÄ.

Varsinkin nyt Yt-neuvottelujen aikana olisin kaivannut virallista tiedotusta enemmän, nyt puskaradio toimi enemmän (jolloin tietoihin voi aina suhtautua epäillen).

Yt- neuvottelujen tuloksista ei annettu ko. aikana riittävästi infoa, vaikka tätä luvattiin antaa.

Olisin toivonut jatkuvaa tiedottamista tässä yt-neuvottelu ja säästöasioissa. Tietoa tuli tipoittain ja jälkijunassa. Esimiehillä tieto on ollut kauemmin, miksi infotaan eri aikaan yksiköitä, lisää puskaradio ja kuulopuheiden vellontaa.. Kaikille tieto samaan aikaan, ja reilusti olisi voinut kokonaisuuden kertoa kerralla ei tipoittain

Vastaukset, jotka kohdistuivat johtoon tai työnantajaan

Johtoryhmän täytyy kiinnittää enemmän huomiota tiedottamiseen hyvissä ajoin ja huomioida muutoksissa riittävä aikaväli.

Johtoporras voisi enemmän tutustua tänne ruohonjuuritasolle missä tätä työtä tehdään ja kuunnella henkilöstöä ja arvostaa heidänkin mielipiteitä esim.asukassirrot täysin mielivaltaisia ei oteta huomioon ollenkaan henkilöstön kantaa asiaan.Asioita listaan tulisi paljon mutta tässä eräs esimerkki.

Muutosviestintä johdon tasolta on todella onnetonta. Muutoksesta pitäisi myös henkilökuntaa tiedottaa, vaikka vain siitä, että muutosta on tapahtumassa, missä, miten ja millä aikataululla. Nyt saamamme tieto on enemmänkin vain sitä, että 'keskeneräisistä asioista ei voi tiedottaa'. Kyllä keskeneräisistä asioistakin voi tiedottaa - ainakin kertomalla, että mitkä asiat ovat kesken!

Lisää avoimuutta ja muiden mielipiteitten arvostamista kaivattaisiin. Esim. ennen päätöksentekoa olisi hyvä kuulla aina myös heitä, joita päätökset koskettavat. myös perehdytykseen panostaminen kannattaa.

Työnantajan puolelta avoimempaa ja ajoissa tulevaa tietoa. Tuntuu että tietoa pantataan viimeiseen asti, eikä kiinnosta henkilökunnan hyvinvointi ollenkaan.

Rehellisyys ja avoimuus. Johdon aito kiinnostus mitä kentällä tapahtuu, miten siellä voidaan, tuetaan lähiesimiehiä.

Ylempien esimiesten osastotunteja tai keskustelutilaisuuksia enemmän.

Kuunneltaisiin työntekijöitä enemmän asukkaisiin liittyvissä asioissa ja tiedotettaisiin enemmän ja tarpeeksi ajoissa tulevista muutoksista. Ei tehtäisi hätäkohtia ratkaisuja vaan rauhallisesti mietittäisiin asioita monelta eri kantilta.

Toivoisin johdon ja esimiesten avoimuutta tiedottamiseen ja alaisten kuuntelemiseen. Myös työntekijöiden arvostaminen ja työhyvinvointi retuperällä ollut jo pitkään.

Enemmän avoimuutta, jalkautukaa kentälle.

Arvostaisin johdolta yhteisten asioiden selkeämpää informoimista, jollain yhteisellä foorumilla, eikä tietojen tiputtelua yksittäisille alaisille.

Muut avoimet vastaukset

Sospan yleisesitteeseen voisi vaikka tarroilla liimata uudet yhteystiedot muuttuneiden päälle, kun sitä kuitenkin jaetaan edelleen yleisinfona. Nettisivuilla olevaa informaatiota kannattaa pitää ajan tasalla. Yhteystiedot ja -henkilöt selkeästi näkyviin. Linkit kuntien vammaispalvelujen sivuille.

Kun henkilökohtaista tietoa/asiaa/ilmoitusasiaa jollekin, toivoisin tiedon ensin tavoittavan kyseisen henkilön, on ikävää kun kuulee itseään koskevaa tietoa muilta ja muut jo tietävät kaiken !!!

Hyvä avoin yhteistyö eri ammattiryhmien kesken tuo hyvän lopputuloksen! Päämääränä asiakkaiden hyvinvointi ja hyvä elämänlaatu. Suoran palautteen pyytäminen heti. Erilaisuuden hyväksyminen myös persoonallisuuksien kesken. Toinen toistensa arvostaminen, hyvät käytöstavat. Pienet hyvät teot ja sanat! Kuuntelu, läsnäolo, rehellisyys, kannustaminen, työnilo...

sospassa työskenteleminen tuntuu vieraalta kun työskentelen kuitenkin, täällä on oma pieni työyhteisö ja myös sitten laajempi työalueeni, missä työskentelen.

Vanha viestikanaava viikkotiedote tulee joskus mieleen, se kun pyöri siinä taukotilan pöydällä kaikkien luettavissa ja kommentoitavissa.

Tervehditään kaikki reippaasti toisiamme, olemme sitten henkilökuntaa tai asukkaita!! Se on huonontunut vuosien saatossa.

Toivoisin, että jatkossa huomioitaisiin henkilöstön määrää, asukkaita kohden eli hoidollisessa yksikössä miehitys kohdalleen ei yksintyöskentelyä kiireellä, sekä siellä jossa on haasteellisia asukkaita ettei olisi ns. vajaata miehitystä työturvallisuuden sekä työssä jaksamisen takia.

Osaan kysymyksistä oli vaikea vastata, kun omassa yksikössä tiedotus ja muukin vuorovaikutus toimii, mutta ylempällä tasolla ei.

Sosiaalipalveluja ei tulisi hahmottaa erillisenä saarekkeena Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen ky:ssä eli Careassa. Koko ky:n HR:n ja perustehtävää toteuttavien ammattilaisten viestinnän periaatteiden tulee koskettaa myös sosiaalipalveluja. Viestintä ei ole vain 'ihmissuhdetaitoja', mikä tuntuu tässä kyselyssä painottuvan.

SIUKOSAARI ANSSI: YHTEISÖVIESTINNÄN OPAS (2002)

KVAST: YHTEISÖVIESTINNÄN NYKYTILAN ARVIOINTIMALLI

Strategia ja tavoitteellisuus

- 1 Työyhteisömme viestintä tukee ja on osa liiketoimintastrategiaa
 - ylin johto on mieltänyt viestinnän merkityksen strategisena voimavarana
 - ylimmällä johdolla on yhteinen näkemys viestinnästä ja viestinnän linjauksista
 - viestinnästä vastaava pystyy tehokkaasti osallistumaan strategiseen suunnitteluun
 - viestintä on uutta luova ja ideoiva voimavara
- 2 Työyhteisön strateginen viestintäohjelma on laadittu, jossa tarkasteltu vaikkapa
 - työnteon visiota ja missiota
 - puiteanalyysiä
 - profilointia eli tavoitekuvan rakentamista
 - perusviestejä
 - yhteistyö- ja kohderyhmiä
- 3 Yhteisöviestinnän vuosisuunnittelu on osa työyhteisön toiminnan ja talouden suunnitteluprosessia
 - eri viestintäyksiköiden vuosisuunnittelu toimii
 - koordinoitua edellyttävät viestinnän toimenpiteet on budjetoitu

Organisointi ja viestinnän järjestelyt

- 4 Viestintä on tarkoituksenmukaisesti organisoitu
- 5 Viestintävastuut on määritelty myös linjaorganisaation osalta
- 6 Viestinnän voimavarat ovat riittävät, mm.
 - ihmiset
 - raha
 - viestimet
 - sisäinen avustajaverkko
 - ulkoisia viestintäpalveluja ja verkostoitumista käytetään tarkoituksenmukaisesti omien resurssien tukena
 - viestintävalmiuksien jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen panostetaan pitkäjänteisesti
- 7 Yhteisöviestinnän osa-alueet kuten markkinointi, tiedotus, yhteystoiminta, sijoittajaviestintä, ympäristöviestintä, perhedyttäminen jne. on koordinoitu
- 8 Työyhteisöllämme on testattu viestintäpolitiikka poikkeusoloja varten (issues management, kriisiviestintä)

Viestintävalmiudet

- 9 Esimiehet hallitsevat arkipäivän viestintätilanteet (arkivaikuttaminen, muutosviestintä, kuuntelu, karmustus, palaute)
- 10 Avainhenkilöillä (ylin johto, asiantuntijat) ovat hyvät henkilökohtaiset viestintävalmiudet
- 11 Viestinnän ammattilaisten viestintävalmiudet ovat kunnossa
- 12 Koko henkilöstö on viestinnässään oma-aloitteinen, aktiivinen ja vuorovaikutteinen

Luotaus, seuranta ja arviointi

- 13 Yhteisökuva (sisäinen ja ulkoinen)
- 14 Käytössä olevat omat viestimet
- 15 Joukkoviestimet
- 16 Viestintä yhteistyö- ja kohderyhmien kanssa
- 17 Heikot muutossignaalit (issues)
- 18 Oman toimialan ja viestinnän alan yleinen kehitys (tutkimukset, selvitykset, messut jne.)
- 19 Säännöllinen itsearviointi ja huipputasovertailu on tehty ja linkkautuu suunnitteluun

Irtopiste

- 20 mistä ja miksi: _____

pisteet yhteensä

Nolla pistettä asia kokonaan hoitamatta
Puoli pistettä asian merkitys tiedostettu/hoitaminen alullaan
Yksi piste asia on hyvin hoidossa