



Jenni Pursiainen

## Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliiniseen laboratorioon

Metropolia ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Bioanalytiikan ko.  
Opinnäytetyö  
19.4.2011

Tekijä Otsikko	Jenni Pursiainen Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliiniseen laboratorioon
Sivumäärä Aika	38 sivua + 6 liitettä 19.4.2011
Tutkinto	Bioanalyytikko
Koulutusohjelma	Bioanalytiikan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaajat	Lehtori Anja Matzke Apulaisosastonhoitaja Kirsti Inkilä
<p>Opinnäytetyönäni järjestin Avoimet ovet -tapahtuman Kanta-Hämeen keskussairaalan (KHKS) Kliiniseen laboratorioon Hämeenlinnaan, yhteistyössä laboratorion henkilökunnan kanssa. Tapahtuma oli tarkoitettu sairaalan henkilökunnalle. Tapahtuman idea tuli esille laboratorion henkilökunnalle järjestetyssä kehittämisiltapäivätilaisuudessa. Laboratorion henkilökunta oli toivonut, että sairaalan muulle henkilökunnalle järjestettäisiin havainnollistavaa informaatiota laboratorion toiminnasta.</p> <p>Tapahtuman järjestelyjä varten laboratorion henkilökunnasta koottiin suunnitteluryhmä, johon myös kuuluin. Tehtäväni oli toteuttaa ja konkretisoida suunnitteluryhmän suunnitelmat eli toteuttaa käytännössä Avoimet ovet -tapahtuma. Suunnittelin tapahtuman markkinoinnin, valmistin postereita tapahtumaa varten ja toimin tapahtuman koordinaattorina.</p> <p>Avoimet ovet -tapahtumalla pyrittiin parantamaan laboratorion ja hoito-osastojen välistä yhteistyötä ja auttamaan hoitohenkilökuntaa ymmärtämään, miksi laboratorio vaatii asiat tehtäväksi tietyllä tavalla. Yhteistyön parantamisella ja asioiden selkeyttämisellä pyrittiin saavuttamaan parempi laatu.</p> <p>Vierailijoiden palautteen mukaan tapahtumalla saavutettiin hyviä tuloksia ja positiivisia vaikutuksia. Vierailijat olivat kiinnostuneita tutustumaan laboratorion käytäntöihin. Tätä kautta he ymmärsivät paremmin laboratorion toiveet ja vaatimukset hoito-osastojen toiminnan suhteen laboratorioasioissa. Esille nousi myös tarve tietää sairaalan muun henkilökunnan ammasteista enemmän, jotta osattaisiin toimia laadukkaasti kaikkien näkökulmasta.</p>	
Avainsanat	avoimet ovet -tapahtuma, KHKS

Author	Jenni Pursiainen
Title	Open Day event at the Kanta-Häme Central Hospital Clinical Laboratory
Number of Pages	38 pages + 6 appendices
Date	19 April 2011
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Biomedical Laboratory Science
Specialisation	Biomedical Laboratory Science
Instructors	Anja Matzke, Lecturer Kirsti Inkilä, Assistant Head Nurse
<p>For my final thesis project, I organised an Open Day event at the Kanta-Häme Central Hospital Clinical Laboratory in Hämeenlinna, working with the laboratory staff. The event was intended for staff at the hospital. The idea for the event came up at a development afternoon arranged for the laboratory staff, who perceived a need to provide clear information on the work of the laboratory to other staff at the hospital.</p> <p>A planning group was convened from among the laboratory staff to make arrangements for the event. I also served as a member of this group. It was my task to implement and give concrete form to the plans drawn up by the planning group, which meant realising the Open Day in practice. I planned the publicity for the event, prepared the associated posters and served as event co-ordinator.</p> <p>The Open Day event sought to improve collaboration between the laboratory and the patient wards, and to help the nursing staff to appreciate why the laboratory insists on certain procedures. The aim of better collaboration and clearer procedures is to realise higher quality standards.</p> <p>Comments from Open Day visitors suggest that the event achieved good results and made a favourable impression. The visitors also showed an interest in learning more about laboratory practices, thereby gaining a better understanding of laboratory recommendations and requirements concerning the work of the patient wards in relation to the laboratory. The event also highlighted a need to know more about the work of other staff in the hospital so that quality operations could be achieved from all points of view.</p>	
Keywords	Open Day event, KHCH

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Toiminnallinen opinnäytetyö</b>	<b>2</b>
2.1	Tapahtuman järjestäminen toiminnallisena opinnäytetyönä	2
2.2	Tapahtuman markkinointi ja kutsujen suunnittelu	4
<b>3</b>	<b>Avoimet ovet -tapahtuman taustat ja lähtökohdat</b>	<b>6</b>
3.1	Tapahtuman tarkoitus ja tavoitteet	6
3.1.1	Laadunkehittämisen näkökulma	7
3.1.2	Laboratorion laatu	10
3.2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarkoitus	11
3.2.1	Lähtökohdat	11
3.2.2	Tarkoitus	13
<b>4</b>	<b>Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliinisessä laboratoriossa</b>	<b>15</b>
4.1	Avoimet ovet -tapahtuman rakenne ja toteutus	15
4.2	Postereiden esittely	17
4.2.1	Lähetteen tekeminen	18
4.2.2	Potilaan ohjaaminen laboratorionäytteenottoon	21
4.2.3	Bakteeriviljely	24
4.2.4	Verikeskus	26
4.2.5	Putkiposti	28
4.3	Avoimet ovet -tapahtuman arviointi	30
<b>5</b>	<b>Pohdinta</b>	<b>34</b>
	<b>Lähteet</b>	<b>37</b>
<b>Liitteet</b>	Liite 1. Pöytäkirja 16.12.2010	
	Liite 2. Pöytäkirja 5.1.2011	
	Liite 3. Pöytäkirja 11.3.2011	
	Liite 4. Hämeri -lehdessä julkaistu kutsu	
	Liite 5. Ilmoitustaulukutsu	
	Liite 6. Opinnäytetyö posterit	

## 1 Johdanto

Avoimet ovet on tapahtuma, jonka avulla yritys tai mikä tahansa organisaatio pystyy viestimään toiminnastaan asiakkailleen. Tapahtumia voidaan järjestää eri tavoin ja eri kohderyhmille. Kun tapahtuman suunnittelu aloitetaan, on pohdittava tarkkaan mitä ollaan järjestämässä, sillä toteuttamismahdollisuuksia on monia. Jos oma organisaatio suunnittelee ja rankentaa itse koko tapahtuman, on huomioitava, että se edellyttää sitoutumista ja suurta työmäärää. (Häyrinen – Vallo 2003: 67–69.)

Järjestän opinnäytetyönäni Avoimet ovet -tapahtuman Kanta-Hämeen keskussairaalan (KHKS) Kliiniseen laboratorioon Hämeenlinnaan. Opinnäytetyöni aihe nousi esille laboratoriossa järjestetyssä kehittämisiltapäivässä, jossa laboratorion henkilökunta oli toivonut, että sairaalan muulle henkilökunnalle järjestettäisiin havainnollistavaa informaatiota laboratorion olemassa olevien paperiohjeiden lisäksi.

Opinnäytetyö on tehty tiiviisti yhteistyössä työelämän kanssa. Laboratorion henkilökunnasta koottiin avukseni työryhmä, jonka kanssa suunnittelin ja toteutin Avoimet ovet -tapahtuman. Työryhmä uskoi, että Avoimet ovet -tapahtuma olisi oiva tapa esitellä laboratorion toimintaa Kanta-Hämeen keskussairaalan henkilökunnalle. Näin laboratorio saisi toimintaansa tunnetummaksi ja jokapäiväinen yhteistyö paransi esimerkiksi hoito-osastojen kanssa.

Laboratorio ja hoito-osastot tekevät tiivistä yhteistyötä joka päivä. Yhteistyön sujuvuus on sekä potilaan että laadun kannalta tärkeää. Olisi hyödyllistä selventää käytäntöjä, toiveita ja laatuvaatimuksia laboratorioasioissa. Kun yhteiset pelisäännöt ovat selvillä, työhön saadaan sujuvuutta ja työ on laadukasta.

Opinnäytetyön käytännön tehtävät painottuivat tammi-helmikuulle 2011. Maaliskuun alussa piti monen asian olla jo valmiina, sillä Avoimet ovet -tapahtuma järjestettiin 21.-24.3.2011 välisenä aikana. Tapahtumaan osallistui noin sata henkilöä, ja se koettiin onnistuneeksi yhteistyön ja laadunparantamisen näkökulmasta.

## 2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Työelämässä toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on usein toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjeistämistä tai uudelleenjärjeistämistä. Käytännössä nämä tarkoittavat esimerkiksi ohjeita, perehdyttämispöytäkirjoja tai turvallisuusohjeistusta. (Vilkka – Airaksinen 2004: 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä lähdetään liikkeelle aiheanalyysistä eli aiheen ideoinnista (Vilkka – Airaksinen 2004: 23). Ideoiden ja ajatusten pohjalta lähdetään muodostamaan toimintasuunnitelmaa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä toimintasuunnitelma tehdään siksi, että opinnäytetyön idea ja tavoitteet ovat tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Ensisijaisesti toimintasuunnitelman on tarkoitus antaa työntekijälle kuva siitä mitä ollaan tekemässä. (Vilkka – Airaksinen 2004: 26.) Opinnäytetyössäni toimintasuunnitelma rakentuu ideoista ja tapahtuman suunnittelusta, joita kehitimme työryhmän palaverissa.

Toiminnallinenkin opinnäytetyö tarvitsee tietoperustaa. Tietoperustan ja teoretiedon avulla pystytään perustelemaan prosessin aikana tehtyjä valintoja. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole aina välttämätöntä eikä edes ajallisesti mahdollista toteuttaa opinnäytetyötä koko teorian näkökulmasta. Tällaisissa tapauksissa teoretieto kannattaa rajata keskeisten käsitteiden selvittämiseen, joka usein riittääkin toiminnallisen opinnäytetyön teoreettiseksi näkökulmaksi. (Vilkka – Airaksinen 2004: 41–43.)

### 2.1 Tapahtuman järjestäminen toiminnallisena opinnäytetyönä

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi tapahtuman järjestämistä, kuten messuosaston toteuttaminen (Vilkka – Airaksinen 2004: 9). Kohdallani toiminnallisen opinnäytetyön aiheeksi nousi Avoimet ovet -tapahtuman järjestäminen kliiniseen laboratorioon. Tapahtuman aluksi voi olla vaikea hahmottaa kokonaisuutta ja miettiä mitä kaikkea järjestelyissä tulee ottaa huomioon. Lisäksi voi olla hankala päättää mistä aloittaa, sillä tekemistä on niin paljon. Tämän vuoksi on tärkeää määrittää tapahtuman tavoitteet eli mihin tapahtumalla pyritään ja kenelle tapahtuma järjestetään. (Iiskola-Kesonen 2004: 8–9.)

Usein tapahtuman järjestämisessä unohdetaan käyttää aikaa tapahtuman tavoitteiden miettimiseen, joka olisi kuitenkin tapahtuman onnistumisen kannalta tärkeää (Häyrinen – Vallo 2003: 130). Tavoitteiden hahmottamisen jälkeen on helpompi lähteä rakentamaan hyvää tapahtumasuunnitelmaa. Suunnitelmassa käydään läpi koko tapahtuma. Siinä kerrotaan mahdollisimman tarkasti tapahtuman perustiedot, tavoitteet, kohde-ryhmä, toimenpiteet ja arviointi. Hyvin ja huolellisesti suunnitellulla tapahtumalla on paremmat mahdollisuudet onnistua. (Iiskola-Kesonen 2004: 9; Ruuskanen 2005.)

Tapahtuma toteutetaan suunnitelman mukaisesti, jolloin suunnitelmasta tulee totta. Kun tapahtuma päivä/ päivät koittaa, on kaiken oltava valmista. (Iiskola-Kesonen 2004: 11.) Tapahtuman onnistuminen vaatii saumatonta yhteistyötä eri tahojen välillä. Jokaisen tapahtumassa työskentelevän on ymmärrettävä oma roolinsa suuressa kokonaisuudessa. (Häyrinen – Vallo 2003: 184.) Hyvin suunnitellunkin tapahtuman toteutuksessa saattaa ilmetä pieniä ongelmia, joista pitää selvittää. Ongelmatilanteissa tulee pysyä rauhallisina ja ratkoa ongelmatilanne niin kuin se parhaaksi nähdään. Ongelmat ja epäkohdat saattavat kuitenkin olla sellaisia, jotka eivät vaikeuta tapahtuman sujumista tai vaikuta vieraiden viihtyvyyteen. (Iiskola-Kesonen 2004: 11.)

Tapahtuman päättäminen ja arviointi tulee olla myös hyvin suunniteltu. Purkaminen, siivoaminen ja lopputyöt vaativat voimia ja resursseja, joten näihin töihin on hyvä olla suunniteltu valmiiksi työntekijät. (Iiskola-Kesonen 2004: 12.) Purkuvaihe on kuitenkin usein paljon nopeampaa ja tehokkaampaa kuin tapahtuman rakennusvaihe (Häyrinen – Vallo 2003: 185).

Palaute ja arviointi ovat tärkeitä tulevaisuuden kannalta (Iiskola-Kesonen 2004: 12). Hyvä ja positiivinen palaute kannustaa usein jatkamaan ja järjestämään uusia tapahtumia. Palautteen avulla saadaan myös arvokasta tietoa siitä, miten tapahtuma oli onnistunut, joka on tärkeää mahdollisten uusien tapahtumien järjestelyissä. (Ruuskanen 2005.) Mikäli tavoitteena on järjestää samankaltainen tapahtuma uudelleen, on tapahtuman päättyessä tärkeää dokumentoida kaikki tehdyt suunnitelmat ja materiaalit, jotta ne ovat apuna uuden tapahtuman suunnittelussa ja järjestelyissä (Iiskola-Kesonen 2004: 12).

## 2.2 Tapahtuman markkinointi ja kutsujen suunnittelu

Markkinointi on muuttunut vuosikymmenten aikana. Nykyaikainen markkinointi on asiakaslähtöistä, pitkäjänteistä ja kaikkeen toimintaan vaikuttavaa. (Iiskola-Kesonen 2004: 53.) Markkinointikeinoina käytetään valistavaa ja tiedotuksellista mainontaa, jotka ovat usein tietoisuuksia. Kuitenkin tuotteella tai markkinoitavalla palvelulla ja sen perusluonteella, on ratkaiseva merkitys markkinointiin nähden. Tuotteen tai palvelun hyvä markkinointi edellyttää tuotteen tai palvelun hyvää analysointia, suhteessa tuotteen tai palvelua käyttävän asiakkaan tarpeeseen. (Rissanen 2003: 93–146.) Markkinoinnin onnistuessa muodostuu kilpailuetu suhteessa muihin palvelun tuottajiin. Kilpailuedulla tarkoitetaan paremmuutta, jota asiakas arvostaa ja joka on kannattavasti toteutettavissa. Kilpailuetu voi olla esimerkiksi taloudellista, toiminnallista ja imagollista. Tapahtuman markkinoinnissa taloudellista kilpailuetua edustaa esimerkiksi edullisempi sisäänkäyntimaksu, toiminnallista kilpailuetua monipuolisempi ohjelma ja imagollista kilpailuetua asema tunnetussa tapahtumaketjussa. (Iiskola-Kesonen 2004: 53–54.)

Julkisella sektorilla asiakkaan tarve, sen tiedostaminen ja tyydyttäminen on usein totta kai unohdettu. Markkinointi ajattelua pitäisi siis olla myös kaupallisen maailman ulkopuolella. Yritys- ja julkisen organisaation välillä on kuitenkin nähtävissä oleellinen ero. Yritys hankkii tarvittavat taloudelliset varat asiakkailtaan kaupallisen vaihdannan avulla, kun taas julkinen organisaatio saa resurssinsa budjettiteitse tai se toimii lain suojassa monopoliasemassa. Tämä asema suo mahdollisuuden unohtaa asiakkaan tarpeet. Markkinoinnin merkitys talouselämässä ja yhteiskunnallisessakin vaihdannassa on kuitenkin ainutlaatuisen tärkeää, koska sen avulla kohdennetaan tarve ja sen tyydytykseen sopiva tavara- tai palvelutuote. (Rissanen 2003: 333.)

Markkinointi voidaan jakaa ulkoiseen - ja sisäiseen markkinointiin. Ulkoisella markkinoinnilla tarkoitetaan kaikkia yrityksen ulkopuolisia kohderyhmiä eli asiakkaista ja muita ulkopuolisia tahoja. Ulkoinen markkinointi on usein mainontaa. Sen tarkoituksena on saada yrityksen tuotteita tai palveluja asiakkaiden tietoisuuteen. Sisäisellä markkinoinnilla taas tarkoitetaan nimensä mukaisesti yrityksen sisäistä markkinointia, jolloin markkinointi kohdistuu koko yrityksen henkilöstöön. Sisäisellä markkinoinnilla vaikutetaan henkilöstön käyttäytymiseen ja asenteisiin. Sen tavoitteena on saada henkilöstö sitoutumaan yritykseen ja sen tavoitteisiin, sekä tuntemaan yrityksen tuotteet ja palvelut omikseen. Tavoitteena on myös henkilöstön tyytyväisyys. (Mitä markkinointi on? 2009.)



Nykyaikainen markkinointi soveltuu erinomaisesti myös tapahtuman markkinointiin. Tapahtuman on oltava kiinnostava ja asiakkaiden tarpeisiin sopiva. Tärkeää tapahtuman markkinoinnissa on miettiä, kenelle tapahtuma järjestetään eli tapahtuman kohderyhmä. Kun kohderyhmä on selvillä, lähdetään miettimään, minkälaisia toiveita heillä voisi tapahtumalle olla ja kuinka tapahtuman voisi heille markkinoida. Samalla mietitään, minkälaista mielikuvaa markkinoinnilla halutaan viestiä tapahtumasta. Tapahtuman markkinointiin sisältyy sekä sisäinen, että ulkoinen markkinointi, mutta myös vuorovaikutusmarkkinointi. (Iiskola-Kesonen 2004: 56.)

Tapahtuman markkinoinnissa sisäisellä markkinoinnilla on keskeinen asema. Sisäisellä markkinoinnilla kuvataan sitä, kuinka tapahtuma ja sen tavoitteet markkinoidaan itse tapahtuman tekijöille. Sisäisen markkinoinnin tarkoituksena on luoda yhteen kuulumista ja sitoutuneisuutta koko henkilöstölle. Kun sisäinen markkinointi on onnistunut, kaikki tapahtuman tekijät puhuvat myönteisesti tapahtumasta jo ennen tapahtumaa. Tämän avulla luodaan myös itse tapahtumaan hyvää ilmapiiriä, joka parantaa kaikkien viihtyvyyttä. (Iiskola-Kesonen 2004: 56.)

Tapahtuman ulkoinen markkinointi on näkyvintä ja sen toimenpiteet keskittyvät usein myyntiin ja sen edistämiseen. Ulkoisella markkinoinnilla pyritään luomaan tapahtumasta kiinnostava, jotta tapahtuma saisi runsaasti osallistujia. Vuorovaikutusmarkkinoinnilla tarkoitetaan kanssakäymistä ihmisten kanssa; asiakaspalvelutyössä olevat henkilöt markkinoivat aina tapahtumaa omalla käytöksellään ja asenteellaan tapahtumaa kohtaan. (Iiskola-Kesonen 2004: 56–57.)

Yksi tärkeä markkinoinnin väline on kutsu. Kutsu on tärkeä ensivaikutelman luoja, sillä se on ensimmäinen minkä vieras näkee tilaisuudestasi. Kutsun perusteella vieras tekee päätöksen käyttääkö hän arvokasta työ- tai vapaa-aikaansa järjestämässäsi tilaisuudessa. Sen vuoksi on tärkeää, että kutsu suunnitellaan huolella ja siitä selviää kaikki tärkeät seikat. Kutsussa tulee selvittää, mitä tilaisuudessa on odotettavissa, mutta on kuitenkin varottava, ettei kutsulla aseteta odotuksia liian korkealle, jolloin itse tilaisuus tuottaa pettymyksen. (Vilkman 2010.)

Kutsu voi olla sähköinen tai painettu, mutta tärkeintä on miettiä miten kutsu tavoittaa kohderyhmänsä. Sähköisen kutsu riskinä voi olla, että sitä ei jakseta lukea tai se piiloutuu sähköpostitulvan sekaan. Voikin olla hyvä yhdistää sekä sähköinen, että painettu kutsu. Painetulla kutsulla pystytään nykypäivänä viestimään, että tilaisuuteen satsa-

taan. Tärkeintä kutsussa on se, että kutsu antaa vieraalle syyn tulla paikalle. Kannattaa siis miettiä tarkkaan miksi vieraasi haluaa tulla paikalle ja mitä lisätietoa hän sieltä itselleen saa. (Vilkman 2010.)

### **3 Avoimet ovet -tapahtuman taustat ja lähtökohdat**

Opinnäytetyöni aihe nousi esille työelämän tarpeesta. Opettajani oli yhteydessä Kanta-Hämeen keskussairaalan (KHKS) Kliiniseen laboratorioon ja tiedusteli sieltä mahdollisia opinnäytetyön aiheita. Laboratoriossa oli pidetty kehittämisiltapäivätilaisuus laboratorion henkilökunnan kesken. Siellä oli noussut esille toive, että sairaalan muulle henkilökunnalle järjestettäisiin havainnollistavaa informaatiota, paperiohjeiden lisäksi. Tämän seurauksena laboratoriossa alettiin miettiä Avoimet ovet -tapahtuman järjestämistä, jossa voisi selventää käytäntöjä, toiveita ja vaatimuksia yksiköiden toiminnan suhteen laboratorioasioissa.

Tällaisen konkreettisen tapahtuman ja opastuksen jälkeen laboratorio toivoisi saavansa paremmin täytettyjä lähetteitä, putkiposti olisi täytetty oikein ja näytteet olisi pyydetty oikein, esimerkiksi päivystyspyynnöissä olisi päivystysruksi. Lisäksi toivottiin, että kiireelliseen aikaan tulevat puhelintiedustelut vähenisivät. Kaiken kaikkiaan toimintaan haluttaisiin saada sujuvuutta ja laatua, sekä parannusta yhteistyöhön eri yksiköiden kanssa.

Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliininen laboratorio tarvitsi henkilön, joka suunnittelisi ja järjestäisi tapahtuman, joten he ehdottivat opinnäytetyöni aiheeksi Avoimet ovet -tapahtuman järjestämistä. Aihe vaikutti haastavalta ja kiinnostavalta, joten valitsin sen toiminnalliseksi opinnäytetyökseni.

#### **3.1 Tapahtuman tarkoitus ja tavoitteet**

Tapahtuman tarkoituksena, sekä yhtenä tavoitteista on tehdä laboratoriotyötä tunnetummaksi hoito-osastojen henkilökunnalle ja luoda käsitys siitä, miksi laboratorio vaatii asiat tehtäväksi tietyllä tavalla. Näin autetaan hoitohenkilökuntaa ymmärtämään laboratorion ohjeita. Tapahtuman tavoitteena on myös luoda malli tulevia tapahtumia varten. Tämän tapahtuman myötä kliinisen laboratorion henkilökunnan on tulevaisuudessa helpompi järjestää vastaavia tapahtumia uudelle yleisölle.

Avoimet ovet -tapahtuman avulla pyritään vaikuttamaan laboratorion ja hoito-osastojen väliseen yhteistyöhön ja näin saamaan sujuvuutta jokaisen työhön. Avoimet ovet -tapahtumassa käsitellään sellaisia asioita, jotka ovat osoittautuneet vaikeiksi ja hankaliksi. Vierailijoille esitetään tietoa laboratorion toiminnasta erilaisin tavoin, sekä kirjallisesti, että suullisesti. Tavoitteena on tuoda tieto esiin mahdollisimman ytimekkäästi ja selkeästi, sekä houkuttelevasti. Asioita pyritään havainnollistamaan eri tavoin, kuten postereiden avulla.

Yhteistyön parantamisella, asioiden selkeyttämisellä ja koko Avoimet ovet -tapahtuman toiminnalla pyritään parantamaan kokonaislaatua. Kun hoito-osasto määrää potilaalle laboratoriokokeita, muodostuu palveluketju, jossa potilas kulkee. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992 § 3) määrittelee, että potilailla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon; näin ollen palveluketjun eri vaiheet tulee hoitaa laadukkaasti. Laadun parantamiseksi yhteistyö laboratorion ja hoito-osastojen välillä tulee toimia sujuvasti.

### 3.1.1 Laadunkehittämisen näkökulma

Tarkasteltaessa laatua voi huomata, että siitä on monta määritystä ja tulkintaa riippuen eri yhteyksistä ja ihmisistä. Tarkastelunäkökulmasta riippuen laatu voi liittyä odotuksiin, tuotteeseen, toimintaan tai kokemukseen. (Lecklin – Laine 2009: 15.) Yleisesti laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen näkökulmasta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Tarkoituksena ei siis ole pyrkiä asiakastyytyvyyteen hinnalla millä hyvänsä, vaan kehittää ja parantaa omaa toimintaansa.

Laatukäsitteeseen on alusta alkaen kuulunut se, ettei virheitä tehdä. Tätäkin tärkeämpää on kuitenkin ollut kokonaislaadun kannalta, että asiat tehdään oikealla tavalla. Laadukkaaseen toimintaan liittyy myös suoritustason jatkuva parantaminen. Kilpailijoiden toiminta sekä markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset asettavat laadulle koko ajan uusia vaatimuksia. Palvelu tai tuote saattaa joskus olla yrityksen mielestä täydellinen, mutta asiakkaan mielestä se voikin olla ylilaatua, josta hän ei ole valmis maksamaan. (Lecklin 2002: 18–20.)

Laadunhallinta itsessään pitää sisällään monia lähtökohtia joita ovat toiminnan johtaminen, suunnittelu, mittaaminen ja arviointi sekä toiminnan parantaminen asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Keskeisiksi ajattelutavoiksi laadunhallinnassa onkin nous-

sut asiakaslähtöisyyden parantaminen, prosessiajattelu, johtaminen, henkilöstön kouluttaminen ja toiminnan tehokkuus sekä tuloksellisuus. Usein laatua halutaan kehittää oman toiminnan parantamisen halusta. (Outinen – Lempinen – Holma – Haverinen 1999: 10–11.) Kullakin organisaatiolla on omanlaisensa keinot hallita laatua ja saada aikaiseksi haluttu lopputulos (Pesonen 2007: 17).

Laadunhallinnan ydinajatus on toiminnan kehittäminen; se kuulostaa helpolta, mutta ei aina ole sitä. Palvelujen tuottajien on kuitenkin kyettävä osoittamaan palvelujensa laatu asiakkailleen. Jokainen työyhteisö harkitsee itse miten ja minkälaisin arvoin laatua edistetään ja mille tasolle asetetaan laatuvaatimukset, harkitsemaan joudutaan myös omat laadunhallinnan lähestymistavat. Kiristyneen kilpailun lisääntyessä, myös palvelun tilaaja vaatii laadukasta osaamista. (Outinen ym. 1999: 10–11.)

Käsitys laadusta muodostuu asiakkaalle hänen aikaisemmista kokemuksista, tarpeista ja kuulopuheista. Näiden odotusten kanssa asiakas tulee palvelutilanteeseen. Asiakas vertaa odotuksiaan saamaansa palveluun. Kun odotukset ja omakohtainen kokemus ovat sopusoinnussa, asiakkaalle muodostuu positiivinen kuva palvelusta. Jos odotukset ja kokemus eivät kohtaa, asiakas saa palvelusta negatiivisen kuvan. Ensimmäinen palvelutilanne on tärkein, silloin asiakas muodostaa kuvan palvelun laadusta. Mikäli ensimmäinen palvelukerta epäonnistuu, voi olla hankala muuttaa asiakkaan käsitystä palvelusta myöhemmin. Asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta vaikuttaa myös se onko organisaatiolla ylipäätään minkäänlaista asiakaspalauttejärjestelmää ja minkälaisista asioista palautetta kerätään, pyydetäänkö palautetta asiakkaille tärkeistä asioista. (Outinen ym. 1999: 23.)

Työ sosiaali- ja terveysalalla on moniammatillista, jossa toimitaan asiakkaan parhaaksi. Moniammatillisessa yhteistyössä muodostuu palveluketjuja. Tällaisia ketjuja muodostuu esimerkiksi silloin, kun asiakas siirtyy osastolta toiselle, laitoksesta kotiin tai työntekijältä toiselle. Laadun kannalta on tärkeää, että palveluketjussa eteneminen on asiakkaalle joustavaa ja sujuvaa. Laadun ja sujuvuuden kannalta eri ammattiryhmien, työyksiköiden ja toimintapisteiden työnjako tulee olla selkeä. Tämä onkin haastavin laadun kehityskohta sosiaali- ja terveysalalla. Palveluketjun eri vaiheita voidaankin kehittää laadukkaammiksi vain moniammatillisissa työryhmissä, jossa eri ammattiryhmien näkemykset tulevat esille. Oleellisinta on kuitenkin hyvä yhteistyö ja selkeät työnjaot. (Outinen ym. 1999: 10–11.)

Sosiaali- ja terveysalan ensimmäinen laatusuositus ilmestyi vuonna 1995 (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä.). Siinä esitettiin kolme periaatetta laadunhallinnalle: laadunhallinta on jokapäiväistä työtä, laadunhallinnan painopiste tulee olla asiakaslähtöinen ja sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta toteutetaan tiedolla ohjaamisella. Nämä samat periaatteet ovat edelleen tärkeitä, mutta asiakaslähtöisyyttä painotetaan yhä enemmän. Sosiaali- ja terveydenhuollon perustehtävänä on vastata asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. (Outinen ym. 1999: 22).

Nykypäivänä osataan vaatia hyvää ja laadukasta palvelua, sen vuoksi hyvä palvelun laatu on tullut jäädäkseen. Laadunhallinnan lähtökohtina sosiaali- ja terveydenhuollossa pidetään asiakaslähtöisyyttä ja moniammatillisuutta. (Outinen ym. 1999: 9–10.) Laadun ja toiminnan kehittämistyön tärkein syy onkin asiakastyytyväisyys ja sen saavuttaminen (Pesonen 2007: 15). Asiakaslähtöinen laatuajattelu perustuu siihen, että halutaan muuttaa toimintaa asiakaslähtöisemmäksi ja näin laadukkaammaksi asiakkaan näkökulmasta. Asiakas saa äänensä kuuluviin palautteen avulla, kun asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja arvioida toimintaa palautteen avulla, hän kokee palvelun laadukkaammaksi. Nykyään onkin ymmärretty asiakaspalautteet arvo ja sen vaikutus asiakastyytyväisyyteen. (Outinen ym. 1999: 23–24.)

Laadunkehittämistyön toiseksi tärkein syy on saada organisaation sisällä asiat toimimaan sujuvasti ilman turhia hankaluuksia. Laadun kehittäminen kohdistuukin usein toiminnan eli prosessin parantamiseen ja tehostamiseen. Tarkoituksena on tarkastella kuinka prosessit toimivat ja saavuttavatko ne haluttuja tuloksia. Kun tämä on selvillä, tarvittaessa tarkennetaan ja muutetaan toimintaa. Usein laadun kehittämisessä luullaan, että tärkeintä on laatukäsikirja, mutta tärkeintä on itse prosessien toimivuus. Laatukäsikirja syntyy laadunkehittämisen sivutuotteena ja on tärkeä, sillä siinä on kerrottu kuinka prosesseista tulee toimivia ja kuinka ne suoritetaan. (Pesonen 2007: 15–17.)

Kolmanneksi toiminnan kehittämisellä tähdätään oman henkilöstön tyytyväisyyteen. Kun asiat sujuvat ilman hankaluuksia, henkilöstö on tyytyväisempi työolosuhteisiin ja koko organisaation toimintaan. He tekevät parhaansa ja panostavat työhönsä, mikä on laadun kannalta tärkeää. (Pesonen 2007: 17.)

### 3.1.2 Laboratorion laatu

Laboratorion laadunhallinta koostuu monista eri osista, sillä laboratoriotyönprosessi on monivaiheinen. Laboratoriotoiminnan laatu taataan käyttämällä laatujärjestelmää, jota ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti. Laatujärjestelmän avulla pystytään osoittamaan toiminnan taso, jossa on jo ennakolta varauduttu ehkäisemään virhemahdollisuuksia prosessin erivaiheissa. Laboratorioiden laatujärjestelmät on kirjattu laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjassa kuvataan miten toiminnan laatu ja tulosten luotettavuus saavutetaan, se sisältää myös menettelyohjeet, jotka kuvaavat tarkasti laboratorioiden suoritukset sekä laitteiden ja välineiden käytön ja ylläpidon. (Hänninen – Ruismäki – Seikola – Slöör 2007: 22.)

Laboratorio, jolla on toimiva laatujärjestelmä voi virallisesti osoittaa pätevyytensä ja laadukkuutensa laboratoriotyön suorittamisesta antamalla puolueettoman tahon tarkastaa toimintansa. Tätä kutsutaan laboratorion akkreditoinniksi. Suomessa tarkastuksia suorittaa FINAS (Finnish Accreditation Service). Akkreditoinnin saanut laboratorio sitoutuu noudattamaan toimintatapoja, joita ylläpidetään jatkuvasti. Näitä toimintatapoja ovat esimerkiksi menetelmien dokumentointi ja henkilöstön jatkuva koulutus. Dokumentointi on yksi edellytys laboratorion toiminnan laadunvarmistukseen ja se lisää toiminnan luotettavuutta. Näiden toimintojen avulla laboratorion pystyy toimimaan jatkuvasti pätevästi ja laadukkaasti. (Hänninen ym. 2007: 22–23.)

Laboratoriotoiminnan laatua valvotaan sisäisillä ja ulkoisilla laaduntarkistuksilla, joita kutsutaan auditoinneiksi. Sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan omaa laatujärjestelmän arviointia ja ulkoisella auditoinnilla ulkopuolisen arviointia laboratorion laatujärjestelmästä. Auditoinnissa tarkastellaan toimiiko laboratorio laatujärjestelmän mukaisesti. Auditointeja suoritetaan säännöllisesti, niiden tarkoituksena on laatujärjestelmän ja toiminnan kehittäminen sekä mahdollisten puutteiden korjaaminen. (Hänninen ym. 2007: 23.)

Kliiniseen laboratoriotyön prosessiin kuuluu preanalyttinen vaihe eli ennen tutkimusta oleva vaihe sisältäen näytteenoton, analyttinen vaihe eli tutkimuksen aikainen vaihe kun näyte analysoidaan ja postanalyttinen vaihe eli tutkimuksen jälkeinen vaihe, arvioidaan tulosten luotettavuutta ja päätetään jatkotoimenpiteistä (Matikainen ym. 2010: 11–12). Jokaisessa vaiheessa voidaan tehdä virheitä, mutta analyysimenetelmien ja laitteiden sekä laadunvarmistus käytäntöjen kehityksen seurauksena suurin osa virheis-

tä tapahtuu tutkimuksen preanalyttisessä vaiheessa. Tästä syystä on tärkeää tuntea preanalyttisen vaiheen ja siihen liittyvien tekijöiden vaikutus tuloksiin. (Tuokko – Rautajoki – Lehto 2008: 15.) Preanalyttiseen vaiheeseen sisältyvän näytteenotto toiminnan laadunvarmistus on yksi osa koko laboratorioprosessin laadunhallintaa. Suurin osa virheistä ja tutkimuksiin vaihtelua aiheuttavista tekijöistä tapahtuu ennen näytteen analysointia. Jotta laboratoriotutkimuksiin vaihtelua aiheuttavien tekijöiden osuus saataisiin minimoiduksi, on kiinnitettävä erityistä huomiota näytteenotto toiminnan laatuun. (Tuokko ym. 2008: 126.)

Onnistunut näytteenotto vaatii ammattitaitoista ja pätevää henkilökuntaa sekä asianmukaiset näytteenottovälineet. Henkilökunnan osaamisen jatkuva varmistaminen ja ylläpitäminen on keskeinen laadunhallinnan osa. Laadukas näytteenotto toiminta edellyttää hyvää yhteistyötä ja saumatonta tiedonkulkua, jotta jokainen laboratorion työntekijä on perillä näytteenottoon liittyvistä uusista ohjeista ja tiedotteista. Tiedonkulun tulee myös toimia laboratorion ja hoito-osaston välillä, sillä näytteitä otetaan lisääntyvästi hoito-osastoilla. (Tuokko ym. 2008: 129.)

Näytteenottotilanne on niin luotettavien tutkimustulosten kuin potilaan kannaltakin tärkeä. Potilaiden saamat kokemukset näytteenottotilanteista vaikuttavat merkittävästi heidän käsitykseensä toiminnan laadusta ja luotettavuudesta. Näytteenottopalvelu on ainut mitä potilas näkee laboratorion toiminnasta, siksi potilaiden palautteiden tulee vaikuttaa näytteenotto toiminnan järjestämiseen ja kehittämiseen. Asiakaspalautteen kerääminen onkin tärkeä osa laboratorioden näytteenoton laadunhallintaa. (Tuokko ym. 2008: 126.)

## 3.2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarkoitus

### 3.2.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyöni lähti liikkeelle, kun otin yhteyttä Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliinisen laboratorion osastonhoitajaan. Aluksi keskustelin osastonhoitajan kanssa, minkälaisella kokoonpanolla tapahtumaa olisi tarkoitus järjestää ja mikä olisi minun roolini. Osastonhoitaja nimesi suunnitteluryhmän, johon kuuluivat lisäksi Paula Lemmetty, Kirsti Inkilä, Senja Siira ja Marja Savolainen. Suunnitteluryhmässä minut valittiin tapahtuman koordinaattoriksi. Tavoitteekseni tuli pitää huolta, että tapahtumalle asetetut aikataulut ja tavoitteet täyttyvät ja että tapahtuman järjestäminen saadaan onnis-

tuneesti suoritettua. Tavoitteekseni tuli laatia toimiva suunnitelma, yhdessä suunnitteluryhmän kanssa.

Prosessia vietiin suunnitteluryhmän kanssa eteenpäin. Avoimet ovet -tapahtuman ideointi lähti liikkeelle ideointipalaverista, jonka pidimme joulukuussa 2010. Ideointipalaveri pidettiin Hämeenlinnassa, kliinisessä laboratoriossa. Aloimme jo ensimmäisessä palaverissa luoda toimintasuunnitelmaa siitä, mitä tehdään, miksi tehdään, kuka tekee ja miten tehdään. Ideointipalaverin tuotoksena loimme tapahtumalle rungon, jonka mukaan lähdimme kehittämään tapahtuman tarkempaa sisältöä. Mietimme myös milloin Avoimet ovet -tapahtuman järjestetään ja tavoitteeksi nousi maaliskuun 2011 loppu puoli, mutta tarkempi ajankohta jäi vielä epäselväksi. Ideointipalaverista laadittiin pöytäkirja, joka on liitteenä (liite 1).

Ideointi ja suunnitteluvaiheessa täytyi ottaa huomioon kohderyhmä, joka tässä tapauksessa oli koko Hämeenlinnan sairaalan henkilökunta. Oli kuitenkin oletettavaa, että suurin osa Avoimet ovet -tapahtumaan osallistujista olisi hoito-osastojen henkilökuntaa, kuten sairaanhoitajia. Vilkan ja Airaksisen (2004: 40) mukaan kohderyhmän rajaaminen auttaa valintojen tekemisessä ja auttaa valitsemaan perustellusti tapahtuman sisällön. Pohdin, miksi tällainen tapahtuma halutaan järjestää, mitä sillä halutaan saavuttaa ja millaisiin ongelmiin sillä etsitään ratkaisuja.

Ideointipalaverissa mietimme myös tapahtuman markkinointia, eli tässä tapauksessa sitä, kuinka vierailijat kutsutaan. Päätimme, että tekisin kutsun, joka julkaistaan sähköisessä muodossa henkilökunnan Intranet -sivuilla ja painettuna sairaanhoitopiirin julkaisemassa Hämeri -lehdessä. Lisäksi kutsusta lähetettäisiin yksiköihin ilmoitustauluversio sisäisessä postissa. Päivää ennen tapahtuman alkua lähetettäisiin vielä yksi sähköpostimuistutus kaikkien hoitoyksiköiden esimiehille. Tehdessäni kutsuja, pyrkimykseni olisi saada niissä tarvittava tieto mahdollisimman tiivistettyyn muotoon, sillä kutsu ei voi olla kovin pitkä. Tavoitteenani olisi myös saada niistä houkuttelevia, että ne herättävät huomiota ja aikaansaisivat kiinnostusta osallistua tapahtumaan.

Tammikuun 2011 alussa pidimme suunnitteluryhmän kanssa toisen palaverin, myös opinnäytetyötäni ohjaava opettaja Anja Matzke osallistui palaveriimme. Palaverien välissä pidimme yhtyettä sähköpostitse. Toisen palaverin myötä Avoimet ovet -tapahtuman ajankohta tarkentui ajalle 21.–24.3.2011. Palaverissa mietimme työnjakoa vielä uudelleen, että selviäisi tarkasti, mikä on minun roolini järjestelyissä. Tehtäväkse-



ni sovittiin postereiden valmistaminen, kutsujen suunnittelu ja tapahtuman koordinaattorina toimiminen. Koordinaattori pitää paketin kasassa ja asianosaiset henkilöt ajan tasalla ja huolehtii siitä, että pysytään sovituksessa aikataulussa. Pöytäkirja tapaamisesta on liitteenä (liite 2).

Tammikuussa aloin valmistamaan postereita. Jokaisen posterin kohdalle nimettiin oma yhteyshenkilö posterin sisältöä vastaavalta asiantuntijusalueelta. Kävin Hämeenlinnassa keskustelemassa ja ideoimassa kunkin asiantuntijan kanssa erikseen. Näiden ideointien perusteella aloitin luonnostelutyöt. Kun olin saanut luonnokset valmiiksi, lähetin luonnoksen sille henkilölle laboratorioon, joka vastasi kyseisestä posterista. Yhdessä mietimme, mitä muutoksia täytyisi vielä tehdä, jotta posterin viesti välittyisi selkeästi sen lukijalle. Lopullisen ulkoasun posterit saivat, kun niihin lisättiin sairaanhoitopiirin logo ja niissä käytettiin sairaanhoitopiirille tunnusomaisia värejä. Postereiden ilmeeseen vaikuttivat myös tekemäni kuvat. Tärkeimpänä tavoitteena, joskin suurimpana haasteena, oli saada niistä mahdollisimman informatiivisia ja hyödyllisiä niiden lukijoille. Postereiden informatiivinen tieto täytyi olla selkeästi ja lyhyesti ilmaistu. Tavoitteena oli myös saada niistä houkuttelevan näköisiä niin, että niitä kiinnostaisi mennä lukemaan.

Maaliskuun alussa kokoonnuimme vielä suunnitteluryhmän kanssa yhteen ja palaveriimme osallistui myös ohjaava opettajani. Tässä palaverissa kävimme läpi kaikki tapahtumaan liittyvät asiat, jotta kaikki järjestelyt olivat varmasti valmiita, kun tapahtumapäivät koittavat. Palaverin myötä saimme iloksemme huomata, että järjestelyt ovat hyvällä mallilla eikä mitään ollut unohtunut. Palaverin pöytäkirja on liitteenä (liite 3).

Olin harjoittelujaksolla Kanta-Hämeen keskussairaalan Mikrobiologian laboratoriossa koko maaliskuun ajan. Tämä oli hyvä ajankohta, sillä lähes päivittäin tapasin suunnitteluryhmän jäseniä ja pystyimme helposti järjestelemään Avoimet ovet -tapahtumaan liittyviä asioita. Ennen tapahtumapäiviä hoidimme käytännön järjestelyjä, kuten postereiden esille asettamista, arvonta- ja tietokilpailulipuke laatikoiden valmista ja muita juoksevia asioita. Kaikki palaset lokshtelivat kohdalleen viimeisten päivien aikana.

### 3.2.2 Tarkoitus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on toteuttaa Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliiniseen laboratorioon ja toimia tapahtuman koordinaattorina. Koordinaattorina tavoitteenani on pitää huolta, että tehtävät hoidetaan aikataulussa ja to-

teuttaa tapahtuma suunnitelmien mukaan. Tehtäväni on siis saada konkreettisesti aikaan Avoimet ovet -tapahtuma. Tehtäviini kuuluu myös markkinoinnin suunnittelu, postereiden laadinta ja käytännön asioiden hoitaminen, kuten arvonta- ja tietovisalipuke palautuslaatikoiden valmistaminen.

Markkinointi toteutetaan erilaisten kutsujen avulla. Valmistan tapahtumaan liittyen kaksi hieman erilaista kutsua. Toinen kutsuista julkaistaan sekä sähköisesti että paperiversiona ilmestyvässä sairaanhoitopiirin Hämeri -lehdessä. Toinen kutsuista on A4- paperin kokoinen kutsu, joka lähetetään sisäisessä postissa sairaalan eri yksiköihin. Tarkoituksena on, että kutsu olisi sairaalan joka yksikön ilmoitustaululla luettavissa. Molemmat kutsut ovat liitteenä (liite 4 ja 5). Näiden kutsujen lisäksi lähetetään sähköpostimuistutus tapahtumasta sairaalan yksiköiden esimiehille.

Postereiden tekeminen on yksi eniten aikaa vievin ja haastavin tehtäväni. Postereiden aiheet laaditaan suunnitteluryhmässä. Keskustelu suunnitteluryhmän kanssa tapahtuman tarkoituksista ja tavoitteista, nostaa esille ongelmakohtia, joihin tapahtumassa halutaan kiinnittää huomiota. Näiden ongelmakohtien myötä mietitään, mitkä olisivat postereiden aiheita.

Tavoitteeni postereiden tekemisessä on saada niistä mahdollisimman informatiivisia, selkeitä, ytimekkäitä ja ennen kaikkea hyödyllisiä niiden lukijoille. Koska tärkeää asiaa on paljon, eikä postereiden tarkoituksena ole olla täynnä tekstiä, on vaikea karsia asiaa pois. Postereiden tekemisessä minulla on jokaisen posterin kohdalla apuna asiantuntija laboratorion henkilökunnasta. Näiden asiantuntijoiden kanssa pohdimme postereiden sisältöjä. Postereiden lopulliseen ulkoasuun pyritään saamaan sairaanhoitopiirille tyypillinen yleiskuva. Tähän saan apua toimistosihteeriltä, joka on jo vuosia toimittanut sairaanhoitopiirin lehteä.

Avoimet ovet -tapahtuman järjestämisessä on huomioitava monia eri näkökulmia, joten sen suunnitteleminen on haastavaa. Tapahtuman tarkoituksena on kehittää laboratorion ja hoito-osastojen välistä yhteistyötä. Tavoitteenani on siten luoda tapahtuma, jonka seurauksena on laatua parantava ja nostava vaikutus.

Tapahtuman arviointi toteutetaan osallistujia haastattelemalla. Toteutan haastattelun henkilökohtaisesti ja kirjaan vastaukset ylös päivittäin. Vastauksista kootaan yhteenveto, jonka perusteella voidaan arvioida Avoimet ovet -tapahtuman onnistuneisuutta.

Arviointia suoritetaan myös oppaiden kokemusten perusteella. Oppaat kierrättävät vierailijoita laboratoriossa ja he ovat vuorovaikutuksessa heidän kanssa. Kierroksen aikana vierailijoille voi syntyä mielipiteitä ja ajatuksia, joita he kertovat ääneen. Näin oppaat kuulevat miten vierailijat reagoivat tietoon, jota he saavat kierroksen aikana. Lisäksi käymme suunnitteluryhmän kanssa arvioivan loppukeskustelun, jossa mietitään tapahtuman onnistumista.

#### **4 Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliinisessä laboratoriossa**

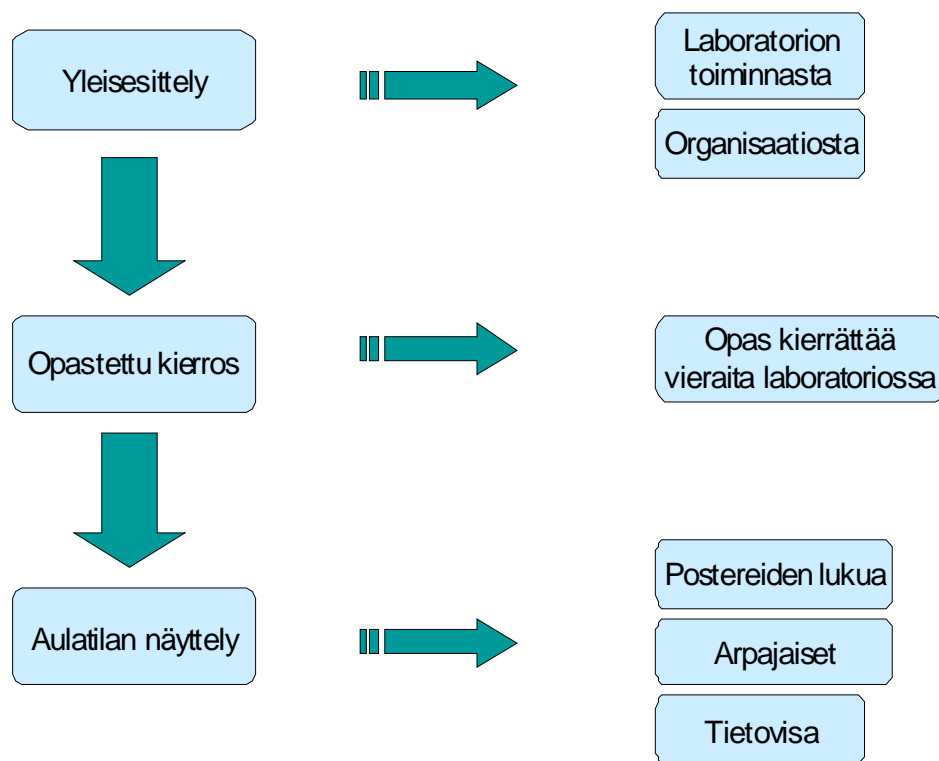
##### 4.1 Avoimet ovet -tapahtuman rakenne ja toteutus

Tapahtumaa tulee markkinoida, jotta tapahtuma saisi runsaasti osallistujia. Tapahtuman markkinoinnissa ulkoinen markkinointi on näkyvintä, sillä pyritään luomaan tapahtumasta kiinnostava (Iiskola-Kesonen 2004: 56). Yksi tärkeä markkinoinnin väline on kutsu, se antaa vieraalle syyn tulla paikalle. Kutsu voi olla joko sähköinen tai painettu. Tärkeintä on miettiä miten kutsu tavoittaa kohderyhmänsä. Painetulla kutsulla voidaan viestiä nykypäivänä, että tilaisuuteen satsataan. Voikin olla hyvä yhdistää sekä sähköinen että painettu kutsu. (Vilkman 2010.)

Kutsu Avoimet ovet -tapahtumaan julkaistiin sekä sähköisenä, että painettuna sairaanhoitopiirin Hämeri -lehdessä. Hieman erilainen kutsu lähetettiin myös sisäisellä postilla sairaalan joka yksikköön A4- kokoisena. Tarkoituksena oli, että kutsu tavoittaisi mahdollisimman monen sairaalan henkilökunnasta ja näin saisimme tapahtumaan runsaasti osallistujia. Avoimet ovet -tapahtumasta lähetettiin vielä muistutus sairaalan yksiköiden esimiehille sähköpostilla.

Avoimet ovet -tapahtuma sisältää kolme eri kokonaisuutta: klinisen laboratorion yleisen esittelyn, opastetut kierrokset eri työpisteisiin ja tutustumisen aulatilán näyttelyyn. Aluksi vieraille pidetään laboratorion kokoustilassa (lasipalatsissa) lyhyt yleisesittely laboratorion toiminnasta ja organisaatiosta. Laboratorion henkilökunta osallistuu tilojen ja toiminnan esittelyyn. Yleisesittelyn pitäjät toimivat myös opastetun kierroksen oppaina. Esittelyn pituus on viidestä minuutista kymmeneen minuuttiin.

Yleisesittelyn jälkeen vieraita kierrätetään opastetusti laboratorion eri työpisteissä. Kunkin työpisteen kohdalla työpisteessä työskentelevä laboratoriohoitaja/ bioanalytiikko esittelee työpisteen lyhyesti ja ytimekkäästi. Yhden työpisteen esittely kestää noin viisi minuuttia. Opastettu kierros pitää sisällään seuraavat työpisteet: mikrobiologia, kemia, erite, lajittelu, hematologia ja verikeskus. Oppailla, jotka vetävät opastettuja kierroksia on laboratorion huomioliivit päällä, jotta heidät tunnistetaan. Kun opastettu kierros on päättynyt, vieraat ohjataan aulatilaa. Aulatilalla näyttelyssä esitellään posteireita, lasten näytteenoton uusi ohjekirjanen ja mahdollistetaan arpajaisiin sekä tietokilpailuun osallistuminen. Aulatilassa on koko ajan aualaemäntä, joka huolehtii näyttelystä, arpojen myymisestä sekä keskustelee vieraiden kanssa. Tapahtuman rakenne on kuvattu yksinkertaistetusti kuviossa 1. Aulatilassa on posterit, jossa kerrotaan, että tapahtuman järjestäminen on opinnäytetyö ja kuka opinnäytetyötä tekee. Tämä posterit on liitteenä (liite 6).



Kuvio 1. Avoimet ovet -tapahtuman rakenne

## 4.2 Postereiden esittely

Posterit tarkoittaa julistetta tai tietotaulua. Sillä pystytään havainnollistamaan asioita kuvien ja kaavioiden sekä tekstin avulla. Postereiden tekeminen on haasteellista ja monivaiheista työtä. Posterin tulee olla luettava, ymmärrettävä ja esteettinen. Kun posterit tekee vaikutuksen sen lukijaan, posterit on onnistunut niin visuaalisesti kuin tiedollisesti. (Designing Technical Posters 2001.)

Aloittaessa posterin suunnittelua on hyvä miettiä, mitä posterilla halutaan viestiä, kuinka informaatiota tiivistetään tehokkaasti ja kuka posteria lukee eli onko lukija alan ammattilainen vai lukeeko postereita noviisi. Posterin tekeminen kannattaa aloittaa keräämällä yhteen niitä asioita, mitä posterilla halutaan viestiä. Kun nämä asiat on saatu kasaan, tulee tiivistää ja editoida tietoa. (Designing Technical Posters 2001.) Posterin tekstin tulee olla tiivistä ja nopeasti luettavaa, kannattaa siis keskittyä vain olennaisiin asioihin. (Ohjeita posterin suunnitteluun 2010). Tärkein sääntö posteria tehdessä on pitää teksti mahdollisimman lyhyenä ja yksinkertaisena. Tämä vaihe vaatii usein muutaman luonnoksen ja tarkistuksen kunnes avainasiat ja tärkeät pointit on saatu tiivistettyä ja tuotua esille. Posterin aihetta ja siihen tulevaa informaatiota tulee joka vaiheessa tarkastella kriittisesti. On mietittävä, onko tieto tärkeää ja onko siitä käytännössä hyötyä. Käytettäessä mitä tahansa tiedonlähdettä tulee tietoa arvioida kriittisesti. (Designing Technical Posters 2001.)

Postereiden on tarkoitus olla tehokkaita informaation välittäjiä, joten sen suunnitteluun on kiinnitettävä huomiota. Usein posterista näkee kuinka paljon aikaa ja vaivaa sen tekijä on siihen käyttänyt. Pystysuora tiedonkulku luo tehokkaan muotoisen posterin, antaa sanomalehti vaikutelman. Tehottoman posterin tunnistaa tiedon sekamelskasta, siinä on hajanaisia osia ja se näyttää rauhattomalta. On siis tärkeä miettiä myös miltä posterit näyttävät lukijan kannalta. (Designing Technical Posters 2001.)

Posterin ulkoasuun ja ilmeeseen vaikuttavat monet tekijät. Yksi tärkeä ja vaikuttava tekijä on fontti. Posteria tehdessä on hyvä kokeilla erilaisia fontti vaihtoehtoja, on kuitenkin muistettava käyttää sellaista fonttia joka on helposti luettavaa. Kannattaa myös pitää yhdessä tai kahdessa fonttityylissä. Liian monta tyyliä yhdessä posterissa luo sekavan vaikutelman. Fontti kokoon tulee myös kiinnittää huomiota, sillä posteria täytyy pystyä lukemaan myös kauempaa. (Designing Technical Posters 2001.)

Tekstin ja grafiikan saaminen tasapainoon on haastavaa suunniteltaessa tehokasta posteria. Kaksi äärimmäisen huonoa esimerkkiä ovat liikaa grafiikkaa ja liian vähän tekstiä tai liikaa tekstiä eikä tarpeeksi grafiikkaa. Aseta itsesi lukijan paikalle ja mieti mitä haluat nähdä ja lukea sekä mikä saa sinut kävelemään posterin ohitse? Posterin grafiikkaa suunniteltaessa taulukot, piirrokset, kartat ja kuvat valitaan niin, että ne tukevat vahvasti posterin sisältöä. Grafiikka saa sisältää vain yhden tiedon, eikä se saa toistaa tekstin informaatiota. (Designing Technical Posters 2001.) Yksinkertainen grafiikka on tehokkaampaa kuin monitasoinen tai kirjava grafiikka (Ohjeita posterin suunnitteluun 2010).

Värejä tulee käyttää harkiten ja niihin tulee kiinnittää huomiota tehtäessä posteria (Ohjeita posterin suunnitteluun 2010; Designing Technical Posters 2001). Väri on tehokas elementti suunniteltaessa posteria. Värejä tulee käyttää kiinnittämään huomio tärkeimpään asiaan tai kokoamaan posterin eri elementit yhteen. Useiden värien käyttöä tulee kuitenkin varoa, sillä se luo epäjatkuvuutta ja horjuttaa posterin sanoman tehokkuutta. Posterin taustan tulisi olla valkoinen, kirkkaita värejä tulisi välttää ja kylmät värit kiinnittävät huomion informaatioon. (Designing Technical Posters 2001.)

#### 4.2.1 Lähetteen tekeminen

Lähetteen tekeminen - posterissa käsitellään lyhyesti mitä lähetteeseen tulee merkitä. Lähetee on laboratorion kannalta tärkeä, sillä se on ainoa tieto mitä laboratorio potilaasta saa. Lähetteen perusteella laboratorio ottaa potilaasta pyydetyt näytteet. Mikäli lähetee on täytetty väärin tai siinä on virheellistä tietoa, potilaasta voidaan ottaa kokeita, joita lääkäri ei ole tarkoittanut otettavaksi. Tämän seurauksena potilaan hoito voi viivästyä ja oikeat kokeet täytyy ottaa uudestaan. Oikein täytetty lähetee takaa sujuvan työskentelyn ja on potilaan etu. Tämän vuoksi yhdeksi posterin aiheeksi valikoitui lähetee ja sen tekeminen. Lähetteen tekeminen - posterit esitetään kuviossa 2, sivulla 20.

Lähetteen tekemisestä on olemassa Kanta-Hämeen keskussairaalassa ohje. Ohje käy läpi kohta kohdalta mitä lähetteeseen tulee täyttää. Lähetteen tekeminen aloitetaan täyttämällä potilaan perustiedot, tutkimuksia tilaava, tutkimukset maksava ja vastaukset saava yksikkö. Seuraavaksi merkitään missä potilas on eli onko hän osastolla vai tuleeko hän laboratorioon näytteenottoon ja mihin aikaan näytteet otetaan, tässä vaiheessa on tärkeä merkitä onko kyseessä päivystysnäyte. Päivystys näytteen merkitseminen lähetteeseen on laboratorion kannalta erittäin tärkeä. Lähetteen huomiota koh-

taan merkitään näytteenottajaa ohjaava tekstiä, esimerkiksi jos kyseessä on eristyspo-tilas. Lopuksi valitaan tutkimukset joita pyydetään ja merkitään lisätiedot esimerkiksi mikrobiologisten tutkimusten kohdalla. Aivain lopuksi tallennetaan lähete ja mahdollisesti tulostetaan viivakooditarrat. (Selainlabra 2010: 4–7.)

Lähetteen tekeminen – posterissa havainnollistetaan vielä kuvin, kuinka erilaisiin putkiin ja purkkeihin liimataan viivakooditarra oikein. Viivakooditarran liimaaminen oikein on laboratorion kannalta tärkeää, sillä se vaikuttaa työn sujuvuuteen. Useista putkista ja purkeista luetaan viivakoodi automaattisesti. Lukija vaatii viivakoodin pystysuorassa, jotta viivakoodi tunnistetaan. Mikäli viivakooditarra on liimattu vaakasuuntaa, ei viivakoodia pystytä lukemaan, tällöin automaattilukija herjaa ja viivakoodi täytyy lukea uudestaan, joko manuaalisesti tai tarra käännetään ja laitetaan uudestaan lukijaan.

# Lähetteen tekeminen

## Näytteenottoaika

**Päivystys-ruksi**, jos kyseessä päivystysnäyte (valmis **2 tuntiin** kuluessa)

## Tarvittaessa kliiniset tiedot

**Polikliinisten** potilaiden läheteisiin voi kirjoittaa lisätietoihin viestiä näytteenottajalle, esimerkiksi "Käynti helmikuussa 2012"

## Vuodeosastojen kiertoajat

- arkin klo 7.00, 9.00, 11.00, 13.00, 15.00 ja 19.00
- viikonloppuisin klo 7.00, 13.00 ja 19.00
- kiertoaikojen ulkopuolisista päivystystutkimuksista soitetaan laboratorioon

## Puhelinnumeroita laboratorioon

- vastauksia kysytään, arkin klo 8 - 15 puh. 2273 (toimisto)
- näytteenottoon liittyviä asioita, arkin klo 8 - 15 puh. 2275 (lajittelu)
- päivystysaikana päivystävä laboratoriohoitaja puh. 2016

## Tarroitusohjeita erilaisille putkille ja purkeille

**Tarrat liimataan pystysuoraan** → Putkista luetaan viivakoodit automaattisesti. Jos tarra on vaakasuorassa, viivakoodia ei pystytä tunnistamaan.



**Oikein liimatut tarrat**

Kuvio 2. Lähetteen tekeminen posterit



#### 4.2.2 Potilaan ohjaaminen laboratorionäytteenottoon

Ennen näytteenoton ajankohtaa potilaalle tulee kertoa kuinka valmistautua laboratorionäytteenottoon. Laboratoriotulosten perusteella päätetään usein potilaan hoidosta ja lääkityksestä, joten tulosten täytyy olla luotettavia. Oikea ja tarkka potilaan ohjaaminen takaa luotettavia ja vertailukelpoisia laboratoriotuloksia ja on ennen kaikkea potilaan etu. Potilaan ohjaaminen laboratorionäytteenottoon - posterilla on tarkoitus viestiä kuinka tärkeää on oikea valmistautuminen ennen näytteenottoa. Välttämättä aina ei ymmärretä kuinka tärkeää valmistautuminen on. Posterin avulla halutaan korostaa potilas ohjauksen tärkeyttä ja sitä miten oikea ohjaaminen ja valmistautuminen vaikuttavat siihen, että saadaan luotettavia ja vertailu kelpoisia tuloksia. Potilaan ohjaaminen laboratorionäytteenottoon posterin on esitetty kuviossa 3, sivulla 23.

Laboratoriotyön prosessi koostuu monista vaiheista. Sen tutkimus prosessiin kuuluu preanalyttinen, analyttinen ja postanalyttinen vaihe. Kliinisessä laboratoriossa tutkimuksia edeltävät toimenpiteet ovat keskeisiä ja tärkeitä tekijöitä luotettavan tuloksen saamiseksi (Linko 2007). Näitä tekijöitä kutsutaan preanalyttisiksi tekijöiksi, ja ne vaikuttavat tuloksiin ennen näytteen analysointia. Preanalyttinen vaihe luo perustan laboratoriotulosten luotettavuudelle. Preanalyttisen vaiheen laadun arvioinnissa ja luotettavien tulosten saamisessa avainasemassa ovat osaava ja pätevä henkilökunta. (Linko 2007; Matikainen – Miettinen – Wasström 2010: 12.) Suurin osa virheistä tapahtuu preanalyttisessä vaiheessa. Lähes aina ne liittyvät näytteenottoon tai itse näytteeseen. Virheiden karsimiseksi laboratoriossa tulee olla ajan tasalla oleva ohjeistus sekä pätevä henkilökunta jonka pätevyyttä pidetään yllä. Laboratorion tulee huolehtia myös muun terveydenhuollon henkilökunnan näytteenotto toiminnan ohjeistuksesta, valvomisesta ja koulutuksesta. (Puukka 2007.)

Preanalyttinen vaihe alkaa tutkimustarpeen määrittelystä ja tutkimuksen tilaamisesta. Nykyisin preanalyttinen vaihe on eniten aikaa vievää ja henkilöresursseja vaativa laboratoriossa osa. Sen sujuminen nopeasti ja virheettömästi on keskeistä koko laboratorion toiminnalle. Laboratorioilla on omat tutkimusohjekirjat, jotta tunnettujen preanalyttisten häiriötekijöiden vaikutusta voidaan vähentää. (Joutsu-Koronen 2010.) Joidenkin preanalyttisiin tekijöihin voidaan vaikuttaa potilaan ohjauksella, näitä ovat esimerkiksi paasto tai lääkkeet. On myös sellaisia preanalyttisiä tekijöitä joihin ei voida vaikuttaa kuten ikä tai sukupuoli. Kaikki tekijät tulee kuitenkin huomioida tulosten tulokinnassa. (Matikainen ym. 2010: 12.) Aina tutkimusta tilaava hoitoyksikkö ei kuiten-

kaan tiedä esivalmisteluiden tarpeellisuutta, jolloin virheellisesti pyydetty näyte saattaa johtaa väriin johtopäätöksiin (Markkanen 2000).

Kaikkiin laboratoriotutkimuksiin vaikuttavat preanalyttisistä tekijöistä näytteenotto, näytteen käsittely ja säilytys. Mikrobiologisiin tutkimuksiin vaikuttaa lisäksi näytteenottoa edeltävä antibioottilääkitys. Kliinisen kemian tutkimuksiin vaikuttavat useat tekijät kuten ravinto, lääkitys, fyysinen rasitus ja stressi. Saatuja laboratoriotuloksia tulkitaan viitearvojen avulla, joten näytteet on otettava samoissa olosuhteissa kuin missä viitearvot on laadittu. Näytteenotto ja näytteen käsittely on tehtävä ohjeiden mukaisesti, jotta saadut tulokset edustavat sen hetkistä tilannetta tutkittavan aineen pitoisuudesta potilaassa. Esimerkiksi ravinto voi lisätä mitattavan aineen pitoisuutta. Preanalyttisten tekijöiden osalta hormonimääritykset ovat yksi ongelmallisimmista. Hormonitasoihin vaikuttavat monet tekijät kuten vuorokauden aika, kuukautiskierto, stressi ja asento. Joillakin hormoneilla erityis on sykäyksittäistä, jolloin yksittäinen määrittäminen ei kuvaa täysin luotettavasti mitattavan aineen pitoisuutta. Myös tupakointi ja alkoholi vaikuttavat hormonipitoisuuksiin. (Markkanen 2000.)

# Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon



- Oikea potilaan ohjaaminen takaa luotettavat ja vertailukelpoiset laboratoriotulokset ja on ennen kaikkea potilaan etu.
- Laboratoriotulosten perusteella päätetään hoidosta ja lääkityksestä, joten tulosten täytyy olla luotettavia.
- Ennen näytteenoton ajankohtaa potilaalle tulee kertoa kuinka valmistautua laboratorionäytteenottoon.

👉 Potilasohjeet ja tutkimusten ohjekirjan löydät Intran etusivulta tai web osoitteesta:  
<http://www.khshp.fi/laboratorio-ohjeet/ohjekirja.htm>

👉 Muista myös hyödyntää vasta valmistunutta lasten näytteenoton ohjekirjasta!

## Potilaan ohjauksessa huomioon otettavia tärkeitä seikkoja

### Ruokailu

- Paastoa vaativien laboratoriotutkimusnimikkeiden edessä on f-kirjain.
- Suositeltava paasto aika on 10 - 12 tuntia.
- Alkoholilla ja tupakkalla on vältettävä näytteenottoa edeltävän vuorokauden aikana.

### Vuorokausivaihtelu

- Vuorokaudenaika vaikuttaa ihmisen elimistön toimintaan, koska hormonituotanto vaihtelee päivän aikana.
- Esimerkiksi S-TSH tulee ottaa aamulla ennen klo 10.

### Fyysinen rasitus

- Rasitus vaikuttaa elimistön toimintaan.
- Kovaa fyysistä rasitusta tulee välttää ennen näytteenottoa edeltävän vuorokauden aikana.
- Verenkierron tasapainottamiseksi on hyvä istua 15 minuutin ajan ennen näytteenottoa.

### Lääkkeet

- Lääkkeet (myös luontaistuotteet, vitamiinit) vaikuttavat tutkimustuloksiin.
- Tutkittaessa lääkeainepitoisuuksia potilas ei saa ottaa kyseistä lääkettä ennen näytteenottoa, esim. digoxin.

Kuvio 3. Potilaan ohjaus laboratorionäytteenottoon posterin kuva.

### 4.2.3 Bakteriviljely

Bakteriviljely näyte on yksi yleisimmistä mikrobiologian näytteistä. Bakteriviljelynäytteen kohdalla on tärkeää täyttää lähete huolellisesti. Läheteen huolellinen täyttäminen on tutkimuksen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Lähetetiedot vaikuttavat elatusaineiden valinnasta, bakteerikasvun tulkinnan kautta aina herkkyyismäärittelyyn. Läheteeseen tulee merkitä tarkasti: näytteenottoaika ja -tapa, näytteenottoväline, antibioottitiedot, kliiniset oireet, perustauti, toimenpiteet ja vammat.

Bakteriviljely - posterin avulla halutaan kertoa, miten lähetetiedot vaikuttavat tutkimuksen tekemiseen ja muistuttaa, miksi läheteen huolellinen täyttäminen on tärkeää. Posterissa kerrotaan myös bakteriviljely ykkösen ja kakkosen eroista ja muistutetaan missä tilanteissa valitaan bakteriviljely yksi ja missä bakteriviljely kaksi. Lisäksi posterissa tuodaan esille, että mikrobiologian tutkimuksiin löytyy ohjeet sairaanhoitopiirin ohjekirjasta niin kuin muihinkin tutkimuksiin, sillä tämä on ollut vaikea hahmottaa. Bakteriviljely - posterin esitetty kuviossa 4, sivulla 25.

Mikrobiologisen läheteen tekeminen eroaa siinä mielessä esimerkiksi verinäytteen läheteestä, että siihen vaaditaan enemmän taustatietoja. Bakteriviljely läheteiden kohdalla on tärkeää tietää onko näyte syvä- vai pintamärkänäyte, sillä tieto vaikuttaa näytteen tutkimiseen. Näytteen ottokohta on myös yksi vaikuttava tekijä näytteen tutkimisessa. Tarkan anatomisen kohdan perusteella valitaan esimerkiksi viljelyelatusaine ja päätellään alueen mahdollista normaaliflooraa sekä mahdollisia patogeenejä. (Mikrobiologian läheteet 2011.)

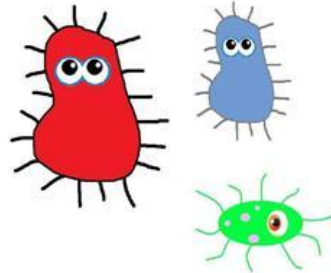
Näytteen laadun, kliinisten oireiden ja perustaudin kuvaaminen antaa usein arvokasta viitettä, siitä mikä bakteeri on infektion aiheuttajana. Kliinisten oireiden avulla mikrobiologian laboratoriossa pystytään muodostamaan kuvaa todennäköisestä infektioautista. Monille taudeille on tyypillistä altistaa potilaita tietyn tyyppisille infektioille. Sen vuoksi perustaudin merkitseminen auttaa laboratoriota pääsemään infektion aiheuttajan jäljille nopeammin. Potilaalle tehdyt toimenpiteet ja antibioottitiedot on myös hyvä kirjata läheteeseen. Lisäksi läheteeseen tulisi merkitä, lisätiedot kohtaan, jos potilas on ollut hoidettavana jossain muussa sairaalassa. (Mikrobiologian läheteet 2011.)

# Bakteeriviljely

**Lähetteen huolellinen täyttäminen** on tutkimuksen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Lähetetiedot vaikuttavat mm. elatusaineiden valintaan, bakteerikasvun tulkintaan sekä herkkyysmäärittäisiin.

**Lähetteeseen tulee merkitä tarkasti seuraavat:**

- **Näytteenotto kohta ja -tapa**
- **Näytteenottoväline**
- **Antibiottitiedot**
- **Kliiniset oireet**
- **Perustauti ja toimenpiteet**
- **Vammat**



**Mikrobiologian tutkimuksiin** löytyvät ohjeet ohjekirjasta  
→ <http://www.khshp.fi/laboratorio-ohjeet/tutkimuslista.html>

**Neuvoja saa** numerosta 2293. Laboratorio auttaa mielellään tutkimuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Pu-BaktVi1	Pu-BaktVi2
<p><b>Syvämärkä</b> näyte, anaerobi+aerobiviljely, bakteerivärjäys sisältyy tutkimukseen</p> <p><b>Näytteitä</b> ovat esimerkiksi punktaatit, leikkaus- ja puremahaavat, fisteli- ja dreenimärät</p> <p><b>Näytteenottovälineet</b> Portagem<sup>®</sup>, Transpocult, veriviljelypullot, tarvittaessa objektilasi, steriili tai puhdas koeputki tai purkki</p> <p><b>Näytteenoton jälkeen</b> Portagem<sup>®</sup>-pulloa säilytetään huoneenlämmössä. Transpocultia, koeputkea tai purkkia säilytetään jääkaapissa.</p>	<p><b>Pintamärkä</b> näyte, aerobi</p> <p><b>Tarkoitettu vain</b> konjunktiviitin, pinnallisten iholeesioiden, korvakäytävän tulehduksen ja akuutin välikorvatulehduksen diagnostiikkaan.</p> <p><b>Näytteenottovälineet</b> Näytteenottotikku, Transpocult</p> <p><b>Näytteenoton jälkeen</b> Transpocultiin otettu näyte säilytetään jääkaapissa.</p>

Kuvio 4. Bakteeriviljely posterit

#### 4.2.4 Verikeskus

Verikeskustoiminta on mielenkiintoista ja tarkkaa toimintaa. Verikeskus- posterin avulla halutaan kiinnittää huomiota veritilausten tekemiseen ja siihen, mitä tutkimuksia tehdään Hämeenlinnan sairaalan laboratoriossa ja milloin tutkimus tehdään SPR:ssä. Veritilausten tekemisessä täytyy ottaa huomioon tilauksen kiireellisyys eli milloin potilas tarvitsee verensiirron. Tieto on laboratorion kannalta tärkeä, jotta tiedetään miten menetellään. Verikeskus - posterin on esitetty kuviossa 5, sivulla 27.

Posterin avulla halutaan kertoa miten veritilausten kiireellisyys määritellään. Häätätapausta tarkoittaa, että veren tarve on välitön eikä voida odottaa sopivuuskokeiden valmistumista. (Verensiirtotoiminnan yleisohjeet). Tutkimukset pyritään kuitenkin tekemään viipymättä ja potilaasta otetaan niitä varten ennen verensiirron aloittamista sopivuus- tutkimus- ja veriryhmämääritysnäyte. Häätätapauksissa näytteet voidaan ottaa hoitavan lääkärin luvalla samanaikaisesti tai tutkimukset voidaan tehdä samasta näytteestä. Kahden henkilön tulee tällöin tunnistaa potilas näytteitä otettaessa. (Terveysportti.)

Hätäverensiirto aloitetaan O Rh (D) negatiivisilla verivalmisteilla, joista on tarkastettu veriryhmä. O Rh (D) positiivisia punasoluvalmisteita voidaan käyttää, mikäli verikeskuksen järjestelmästä löytyy tieto, että potilas on Rh (D) positiivinen. Potilaan oman veriryhmän mukaisia verivalmisteita voidaan käyttää kun valmisteiden veriryhmä on tarkistettu ja jos potilaan veriryhmä on luotettavasti määritetty ja se ehditään tarkistaa sopivuusnäytteestä. Päätöksen hätäverensiirrosta tekee aina hoitava lääkäri. (Terveysportti.)

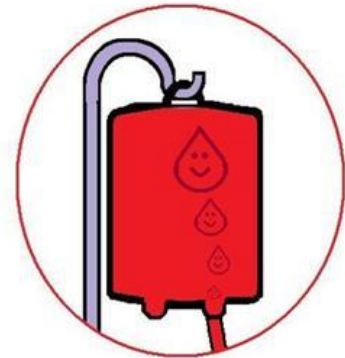
Kiireellinen verensiirto tarkoittaa, että potilas tarvitsee verensiirron tunnin kuluessa. Tässä tilanteessa sopivuuskokeet tehdään ennen verituotteiden luovuttamista osastolle. Suunnitellulla verensiirrolla tarkoitetaan verituotteiden tilaamista etukäteen verensiirtoa varten. Tilauksessa ilmoitetaan jos verivalmisteet halutaan tiettyyn aikaan. Verivalmisteita tilataan usein myös leikkauksia varten, jolloin leikkauksen ajankohta tulee merkitä tilaukseen. (Verensiirtotoiminnan yleisohjeet.)



# Verikeskus

## Tutkimukset

- Veriryhmän määrittäminen (E-ABORh)
- Veriryhmävasta-aineiden seulonta (P-VRAb-O)
- Sopivuuskoe näyte (B-XVeri)
- Veriryhmä vasta-aineiden tunnistus (B-VRAbTu1), tehdään SPR:ssä tutkimuksen valmistuminen kestää 1-2 päivää



**Veriryhmä ja XVeri** pitää ottaa **eri aikaan eri henkilön** toimesta **potilasturvallisuuden vuoksi!!**

→ Vähennetään potilaan tunnistusvirheistä aiheutuvaa vaaraa.

## Veritilausten kiireellisyys

### Hätätapaus

Veren tarve on välitön → ei ehditä odottamaan sopivuuskokeiden tuloksia.

### Kiireellinen

Potilas tarvitsee verensiirron tunnin kuluessa. Sopivuuskokeet tehdään.

### Suunniteltu verensiirto

Verituotteet tilataan suunniteltua verensiirtoa varten.

### Leikkaus

Verituotteet tilataan leikkausta varten varalle. Leikkauksen ajankohta tulee merkitä tilaukseen.

### Hätäverensiirrossa

Verensiirto aloitetaan O Rh negat punasoluvalmisteilla. Potilaan oman veriryhmän mukaisiin punasoluvalmisteisiin siirrytään, heti kun potilaan veriryhmä on määritetty.

Kaikkien hätäverensiirrossa annettujen punasoluvalmisteiden sopivuuskokeet tehdään jälkeinpäin.

Kuvio 5. Verikeskus posterit

#### 4.2.5 Putkiposti

Putkiposti on yli- ja alipaineeseen perustuva kuljetusjärjestelmä, jonka avulla viestit ja tuotteet kulkevat nopeasti ja turvallisesti paikasta toiseen. Viestit ja tuotteet kuljetaan putkessa sylinterinmuotoisissa koteloissa, jotka liikkuvat ilmanpaineen avulla. Putkipostijärjestelmällä voidaan yhdistää rakennuksen sisällä etäällä sijaitsevat tilat ja näin säästetään huomattavasti kustannuksia ja työaika. (Putkiposti 2010.) Sairaaloissa putkipostijärjestelmät ovat arkipäivää, sillä se soveltuu useasti lähetettävien tuotteiden siirtoon (Hakala 2009: 26).

Putkiposti on erinomainen laboratorionäytteiden kuljettamiseen, mutta sen avulla kulkevat myös veripussit, lääkkeitä sairaalan apteekista osastoille ja kaikenlaisia pientarvikkeita (Hakala 2009: 26). Oikein käytettynä putkipostijärjestelmä toimii tekniikkansa avulla takuuvarmasti, nopeasti ja helposti (Putkiposti 2010; Sairaalaputkiposti 2010). Tämän vuoksi putkipostin uusia, sekä myös vanhoja käyttäjiä tulee perehdyttää putkipostin kuljetuskoteloiden täyttämässä sillä suurin osa vikatilanteista johtuu huolimattomasta kuljetuskotelon pakkaamisesta ja mahdollisesti kuljetuskotelon aukeamisesta matkalla (Hakala 2009: 27).

Kanta-Hämeen keskussairaalassa on käytössä putkipostijärjestelmä, joka on tehokas laboratorionäytteiden kuljetuksessa. Laboratorioon saapuu päivittäin paljon erilaisia näytteitä putkipostilla. Ajoittain saapuu huonosti täytettyjä kuljetuskoteloita, joka voi johtaa vikatilanteisiin. Valmistimme havainnollistavan posterin putkipostin täyttämiseksi. Kuvien avulla Putkiposti - posterissa tuodaan esille milloin putkipostin kuljetuskotelo on täytetty oikein ja milloin väärin. Posterissa kerrotaan myös mitkä ovat oikeat kuljetuskotelon täytemateriaalit ja mistä niitä voi Kanta-Hämeen keskussairaalassa tilata. Putkiposti - posterin on esitetty kuviossa 6, sivulla 29.



# Täytä putkiposti oikein!

Oikeat pakkausmateriaalit



Väärät pakkausmateriaalit



Oikein täytetty putki



Väärin täytetty putki



**Huomaathan, että putkipostin täytemateriaali tilataan keskusvarastosta!**

Putket oikeinpäin  
**putkenpohja edellä reikään**



Putket väärinpäin



Näyte oikein putkessa



Näyte väärin putkessa,  
**täytemateriaali puuttuu!!**



### 4.3 Avoimet ovet -tapahtuman arviointi

Tapahtuman arviointi ja palautteen kerääminen kuuluu niin sanottuun tapahtuman jälkimarkkinointiin. Palautetta tulee kerätä niin tapahtuman osallistujilta kuin oman organisaation väeltä. Palautteesta tehdään yhteenveto, jonka avulla pystytään analysoimaan ja oppimaan tapahtumasta. Tulevien tapahtumien kannalta palautteen kerääminen on arvokasta. (Häyrinen – Vallo 2003: 200.)

Avoimet ovet -tapahtuman arviointi suoritettiin haastattelemalla vierailijoita jokaisena tapahtumapäivänä, haastatteluihin vierailijat valittiin satunnaisesti. Vierailijoille kerrottiin, että haastattelun vastauksia käytetään opinnäytetyössä. Keskustelin siis henkilökohtaisesti vieraiden kanssa ja kirjoitin heidän vastauksensa ylös. Joka päivä kävimme myös keskusteluja oppaiden kanssa, jotka vetivät opastettuja kierroksia. Oppaat kuuliivat ja näkivät vieraiden kysymyksiä ja kokemuksia kierroksen varrella. Näin sain myös arvokasta palautetta oppaiden kautta. Pidimme suunnitteluryhmän kanssa arviointi keskustelun tapahtuma päivien jälkeen. Keskustelimme ja arvioimme tapahtuman onnistuneisuutta.

Vierailijoita tapahtumassa kävi reilu sata henkilöä, mutta kaikki kävijät eivät osallistuneet laboratorion yleisesittelyyn ja opastetulle kierrokselle, vaan he vierailivat vain aulatilassa. Vierailijoita, jotka osallistuivat laboratorion yleisesittelyyn, opastetulle kierroksella ja aulatilassa näyttelyyn oli noin 60 henkilöä, heistä haastateltiin kymmentä henkilöä. Heiltä kysyttiin yleismielipidettä tapahtumasta, saivatko he uutta tietoa, mitä mieltä he olivat postereista ja mitä he olisivat kaivanneet lisää. Taulukossa 1 on kuvattu kaikissa haastatteluissa esiin tulleita mielipiteitä Avoimet ovet -tapahtumasta.

Taulukko 1. Vierailijoiden mielipiteitä tapahtumasta

<b>Vieraiden mielipiteitä tapahtumasta</b>	
	Onnistuneesti järjestetty tapahtuma, jonka eteen oli nähty vaivaa.
	Tapahtuman ilme oli positiivinen, innostava ja värikäs. Tekisi mieli järjestää vastaava tapahtuma omallekin osastolle.
	Hyvä opastettu kierros ja asiantunteva opas.
	Avartava ja mielenkiintoinen kokemus.
	Hyödyllinen tapahtuma. Herätti huomion, että täytyisi tuntea muidenkin työtä tarkemmin.

Haastatteluun osallistuneet vierailijat kokivat saaneensa niin paljon uutta tietoa, etteivät he osanneet nimetä mitään erityistä asiaa, kysyttäessä mitä uutta tietoa he olivat saaneet. Postereita pidettiin hyödyllisinä ja niiden koettiin tukevan opastetulla kierroksella esiin tulleita asioita. Postereissa olevia kuvia pidettiin havainnollistavina ja hyödyllisinä. Vierailijat olivat sitä mieltä, että mitä enemmän posterissa oli kuvia, sitä innostuneemmin posteria alkoi lukea. Postereiden koettiin selvittävän hyvin käytännön asioita ja niiden avulla ymmärsi, miten toisten mielestä vähäpätöiset asiat ovat toisille tärkeitä ja hyödyllisiä heidän työssään.

Kun vierailijoilta kysyttiin, mitä he olisivat kaivanneet lisää, vastaukset erosivat vierailijoiden kesken toisistaan. Osa haastateltavista ei osannut vastata kysymykseen olleenaan, sillä asiat olivat heille niin uusia ja uutta tietoa tuli niin paljon, ettei osannut kaivata mitään lisää. Kysymykseen vastanneiden vieraiden mielipiteitä on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Mitä vieraat olisivat kaivanneet lisää

<b>Mitä vieraat olisivat kaivanneet lisää</b>	
	Tietoa verikeskuksesta ja he olisivat halunneet nähdä veripankin sisään.
	Omaan alaani liittyviä asioita, olisivat halunneet nähdä mitä heidän osastoltaan tulleille näytteille tapahtuu.
	Tartuntavaara jäi mietityttämään, tartuttavatko näytteet helposti.
	Näytteiden analysointia olisi haluttu nähdä lisää. Olin kiinnostanut nähdä koko prosessi alusta loppuun.

Osa vieraista olisi kaivannut lisää tietoa verikeskuksesta ja he olisivat halunneet nähdä veripankin sisään. He ymmärsivät kuitenkin sen, ettei kaappia voida pitää auki pitkiä aikoja, veripussien säilytyslämpötilan vuoksi. Muutamat vierailijoista kaipasi lisää informaatiota, juuri heidän osastolta tulleiden verinäytteiden analysoinnista. Näytteiden analysointi olisi kiinnostanut enemmän. Olin haluttu nähdä koko prosessi alusta loppuun saakka, alkaen siitä, että kun veriputki laitetaan analysaattoriin; mitä putkelle tapahtuu ja kuinka toimitaan, kun putki otetaan analysaattorista pois. Osa vierailijoista jäi mietityttämään tartuntavaaraa, mitä sitten jos veriputkien korkeja joudutaan avaamaan ja voiko bakteeriviljely näytteestä saada tartunnan.

Haastatteluiden perusteella tapahtuma voidaan pitää kaiken kaikkiaan onnistuneesti järjestettynä ja osallistujien mielestä laboratorioon oli kiinnostavaa päästä tutustumaan

tarkemmin. Tapahtuma koettiin monipuoliseksi, mielenkiintoiseksi ja avartavaksi. Haastattelujen perusteella voi tulkita, että vierailijoille jäi positiivinen ja hyvä kuva tapahtumasta, sekä koko laboratorion toiminnasta.

Suunnitteluryhmä pohti omassa palautekeskustelussaan tapahtuman onnistumista. Kävimme konkreettisesti läpi koko tapahtuman ja aloitimme pohtimalla suunnitteluvaihetta. Kaikki olivat samaa mieltä siitä, että tapahtuma oli onnistunut ja edennyt suunnitelmien mukaan. Suunnitelmien tekeminen ja suunnitelmien toteuttaminen oli mennyt niin kuin pitikin. Esiin nousi, että tulevaisuudessa jos vastaavia tapahtumia järjestetään, olisi hyvä suunnitella vielä paremmin sisäistä markkinointia eli sitä, kuinka voisi vielä enemmän motivoida omaa henkilökuntaa. Kyse ei ollut siitä, ettei koko henkilökunta olisi ollut motivoitunutta, mutta koska työ on kolmivuorotyötä ja usein aika kiireistä, olisi ollut hyvä tarkentaa kaikille, mistä tässä tapahtumassa on kyse.

Kävimme suunnitteluryhmän kanssa läpi yleisesittelyn osuuden, opastetun kierroksen ja aulatilán näyttelyn. Yleisesittelyn pitäjä ja opastetun kierroksen opas olivat aina kunkin vierailijaryhmän kohdalla samat. Tämä oli suunnitteluryhmäläisten mielestä hyvä toteutustapa. Oppailla olevat huomioliivit koettiin myös hyväksi, sillä näin oppaat erotuivat selkeästi ja vierailijat tunnistivat heidät. Oppaina tapahtumassa oli kaksi henkilöä, joka oli sopiva määrä, enempää oppaita ei koettu tarvitsevan. Yleisesittely ja opastettukierros olivat suunnitteluryhmän mielestä onnistuneita ja hyödyllisiä vieraille.

Laboratorion yleisesittelyllä oli hyvä aloittaa tapahtuma, sillä osa vieraista ei tiennyt laboratorion toiminnasta juuri mitään. Opastetut kierrokset tuntuivat kaikin puolin onnistuneilta ja ne koettiin tapahtuman kiinnostavimmiksi, mutta myös hyödyllisimmiksi osioiksi. Aulatilán näyttelyä suunnitteluryhmä piti hyvänä. Osa vierailijoista kävi vain aulatilán näyttelyssä ja sai näin tietoa laboratorion toiminnasta. Suunnitteluryhmän mielestä posterit olivat onnistuneita ja selvensivät hyvin käytännön asioita. Keskustelussa heräsi ajatus, että putkiposti posterista voisi tehdä pienennetyn version ja lähettää yksiköihin putkiposti lähetyspaikkojen viereen ohjeeksi.

Suunnitteluryhmän kanssa arvioimme sitä, miten hyvin kutsut olivat menneet perille ja kuinka hyvin ne olivat saaneet näkyvyyttä. Vierailijoiden lukumäärä oli noin sata, mikä ei ollut huono saavutus, mutta olisimme toivoneet vielä runsaslukuisempaa osallistujamäärää. Keskustelimme ja pohdimme kuinka viestiä olisi saatu paremmin perille, mutta emme päätyneet vielä mihinkään ratkaisuun.

Keskustelin molempien oppaiden kanssa, siitä millaisia ajatuksia ja mielipiteitä vierailijoilla syntyi yleisesittelyn ja opastetun kierroksen aikana. Oppaat olivat tässä suhteessa ainutlaatuisessa asemassa kuulemassa vieraiden kysymyksiä ja ajatuksia, joten koin, että nämä tiedot ovat hyödyllisiä arvioitaessa tapahtumaa. Yleisesittelyn ja opastetun kierroksen aikana osalle vierailijoista oli tarkentunut hyvin juuri ne asiat, joita halusimme painottaa.

Lähetteen tekeminen oli tarkentunut ja ymmärrettiin, kuinka tärkeää laboratorion kannalta on merkittävä tarkasti ja oikein näytteenottoaika ja -aika sekä tilaaja. Tarkentunut oli myös se, miten tärkeää päivystysruksin laittaminen läheteeseen on. Kun vierailijalle näytettiin konkreettisesti koko näytteiden määrä ja havainnollistettiin ruksin puuttamisen aiheuttama ongelma, he kaikki ymmärsivät päivystysruksin merkityksen läheteessä.

Mikrobiologian työpisteessä vierailijat kummastelivat, miksi jokainen näyte täytyy uudelleen tilata mikrobiologian omaan järjestelmään. Mikrobiologia käyttää omaa tieto- ja numerointijärjestelmää ja jokainen näyte saa oman näytenumeron. Tutkittaessa näytettä, sitä käsitellään numerolla, eikä potilaan nimellä. Kun asia havainnollistettiin vierailijoille, he ymmärsivät, ettei tutkimus ala heti, kun näyte saapuu laboratorioon. Mikrobiologian työpisteessä selkeytyi sekin, että veriviljely vastauksen saaminen kestää aikansa, etenkin, jos kyseessä on negatiivinen näyte. Veriviljelyvastausten saamisessa on ollut epäselvyyttä sairaalan hoitohenkilökunnalla ja he ovat ihmetelleet, miksi vastauksia täytyy joskus odottaa niin kauan.

Kemian ja hematologian työpisteissä vierailijoita oli kauhistuttanut, että laboratorion työntekijät joutuvat päivittäin itse huoltamaan analysointilaitteita. Vierailijat olivat kysyneet analysointilaitteiden arvoa ja olivat hämmästelleet, kuinka laboratorionhoitajat uskaltaisivat huoltaa niin kalliita laitteita itse. Näissä työpisteissä vierailijat ymmärsivät myös konkreettisesti miksi laboratorio haluaa viivakooditarrojen olevan pystysuorassa. Asia selkeytyi, kun heille näytettiin miten veriputket asetetaan analysointilaitteeseen ja kuinka analysointilaitteiden lukee viivakoodin.

Eritepisteessä vierailijat olivat huomanneet, että putkia joihin virtsanäyte otetaan, on kahdenlaisia; säilöntäaineellisia ja säilöntäaineettomia putkia. Tämä oli laboratorion kannalta hyvä havainto, sillä on tärkeää ottaa virtsanäyte oikeaan putkeen, jotta se säilyy analysointikelpoisena. Eritepisteessä vierailijat saivat katsoa virtsansoluja mikro-

skoopissa, mikä oli vieraiden kannalta erittäin mielenkiintoista. Suurin osa vierailijoista ei tiennyt lainkaan, että tällaista mikroskopointia tehdään.

Hajautetusti otetut näytteet kuljetetaan analysoitavaksi sairaalan laboratorioon. Oli tärkeä saada hoitoyksiköiden henkilökunta ymmärtämään miten eri näytteenottoapaikat vaikuttavat siihen, kuinka nopeasti tulokset valmistuvat. Selvitimme opastetulla kierroksella vieraille, mistä kaikkialta näytteitä tulee. Esimerkiksi jos näyte on otettu hajautetusti Lammin näytteenottopisteessä, näytteen kuljettaminen laboratorioon vie aikaa.

## 5 Pohdinta

Opinnäytetyöni Avoimet ovet -tapahtuma Kanta-Hämeen keskussairaalan Kliinisessä laboratoriossa oli monivaiheinen tehtävä ja se koostui monista osista. Alusta loppuun saakka suoritin sen tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa. Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle ideointipalaverista, jonka pidimme Hämeenlinnassa. Keskustelimme suunnitteluryhmässä siitä, mitä lähdemme tekemään ja miten. Työni aloittamista hankaloitti se, että oma roolini prosessissa ei tarkentunut ensimmäisessä palaverissa. Sain kuitenkin työstettyä ideoita eteenpäin ja seuraavassa palaverissa, missä ohjaava opettajani oli mukana, tehtäväni tapahtuman koordinaattorina tarkentui. Samalla tarkentuivat omat tavoitteeni, jotka olivat markkinoinnin suunnittelu, postereiden valmistaminen, sekä suunnitteluryhmän suunnitelmien konkretisoiminen; siis käytännössä Avoimet ovet -tapahtuman järjestelyistä vastaaminen.

Avoimet ovet -tapahtuman suunnittelussa ja totutuksessa apunani oli laboratorion henkilökunnasta koottu suunnitteluryhmä. Suunnitteluryhmään kuului lisäksi neljä henkilöä. Tarvittaessa sain myös apua laboratorion muulta henkilökunnalta. Suunnitteluryhmän kokoaminen oli mielestäni välttämätön ratkaisu, sillä näin kaikkien asioiden hoitaminen helpottui. Positiivista oli myös se, että suunnitteluryhmän jäsenet olivat sitoutuneita järjestämään tapahtumaa.

Pienempi suunnitteluryhmä olisi käytännössä saattanut toimia vielä paremmin; tämä asia nousi esille suunnitteluryhmän arviointikeskustelussa, jonka pidimme tapahtuman jälkeen. Kun ryhmään kuului monta henkilöä, se vaikeutti aikataulujen yhteensovittamista. Myös tiedonkulku oli joskus haasteellista, sillä aina ei jokaisesta asiasta voinut laittaa sähköpostia kaikille, ja syntyi hämmennystä. Kuitenkin kaikista ongelmista selvit-

tiin ja Avoimet ovet -tapahtuma toteutui suunnitelmien mukaan ja mielestämme onnistuneesti.

Tapahtuman koordinaattorina tehtäväni oli pitää suunnitelmat ja toteutus aikataulussa ja pitää koko paketti kasassa. Mielestäni onnistuin tässä tehtävässä hyvin. Pysyin itse koko prosessin ajan selvillä tapahtumien kulusta ja tiedotin niistä suunnitteluryhmäläisille. Etenkin maaliskuussa, kun näimme ryhmäläisten kanssa päivittäin, oli helppo käydä asioita kaikkien kanssa läpi. Koordinaattorina olin jatkuvasti tekemisissä eri alojen ammattilaisten kanssa. Tämä kehitti vuorovaikutustaitojani ja opetti miettimään asioita monesta eri näkökulmasta.

Tehtäviini kuului erilaisten postereiden tekeminen ja markkinoinnin suunnittelu, joka tässä tapauksessa tarkoitti kutsujen suunnittelua. Posterit tukivat tapahtuman sisältöä ja ne koettiin hyödyllisiksi. Niiden avulla ymmärrettiin vielä perusteellisemmin, mihin asioihin halusimme tapahtumalla vaikuttaa. Postereiden tekeminen oli mielestäni haastavaa. Postereiden lukijat eivät olleet niissä esitettyjen asioiden asiantuntijoita, joten niiden sisältö vaati yksinkertaistamista. Lisäksi posterin täytyi olla tiivis, jotta sen pystyi lukemaan nopeasti.

Oli haastavaa asettua tarkastelemaan postereita toisten ammattiryhmien näkökulmasta sillä tavoin, että he pystyisivät siirtämään posterin asiat käytäntöön heidän ammatissaan. Mielestäni postereista tuli selkeät ja sain esitettyä asiat helposti ja ymmärrettävästi. Koen onnistuneeni postereiden valmistamisessa niin tiedollisesti kuin visuaalisesikin.

Tapahtumaan liittyviä kutsuja valmistin kaksi hieman erilaista. Sairaanhoidopiiriin Hämeeri -lehdessä julkaistu kutsu oli pienempi ja ilmoitustaululle laitettava kutsu isompi. Molempien kutsujen sisältö oli kutakuinkin samanlainen. Kutsut olivat mielestäni asialliset ja selkeät, niissä kerrottiin kaikki tarvittava tieto tapahtumasta. Tulevaisuudessa, jos laboratorio järjestää uusia tapahtumia, on hyvä miettiä kuinka kutsuja voisi hyödyntää vielä tehokkaammin, että ne tavoittaisivat mahdollisimman monia.

Tapahtuma onnistui mielestäni odotusten mukaisesti. Positiivinen palaute vierailijoilta kannustaa varmasti laboratoriota järjestämään uusia tapahtumia ja toivonkin, että laboratorio hyödyntäisi tätä tapahtumaa tulevaisuudessa. Oman näkemykseni mukaan

tämä tapahtuma loi mallin, josta on hyvä lähteä rakentamaan uusia tapahtumia ajankohtaisten ongelmien selvittämisessä.

On selvää, etteivät muutokset tule yhdellä kerralla selviksi kaikille ja, että uusia ongelmia aina ilmenee. Tapahtuma kuitenkin osoitti, kuinka konkreettisesti havainnollistetut asiat ymmärretään paremmin. Varsinkin eri ammattiryhmien välillä tämänkaltainen yhteistyötä parantava toiminta on hyväksi. Näin ymmärretään paremmin, miten toisen tekemät asiat vaikuttavat toisen työhön merkittävästi. Sen vuoksi koen, että on tärkeää järjestää tapahtumia jatkossakin, sisältöä vaihdellen ja kiinnittäen huomiota ajankoh-taisiin ongelmiin.

Erityisesti esittelymateriaalien kanssa näimme paljon vaivaa. Oli palkitsevaa huomata, että monet näistä materiaaleista olivat erittäin hyödyllisiä ja, että niitä voidaan jatkosakin hyödyntää. Yksi konkreettisesti esille noussut asia, joka kannattaa toteuttaa Kan-ta-Hämeen keskussairaalassa, oli se, että putkiposti posterista tehdään pikaohje lähe-tyspaikkojen viereen. Tämä ohje ohjaisi tottumatonkin käyttäjää laadukkaan lähetyk-sen tekemiseen.

Sain paljon kokemusta tapahtuman järjestämisestä ja itsevarmuuteni lisääntyi matkan-varrella. Jos lähtisin järjestämään uutta tapahtumaa, olisin paljon varmempi suunnitel-lessani sisältöä tapahtumalle. Kun prosessi on nyt loppupuolella, niin tulee mieleen mitä kaikkea tekisi toisin, jos lähtisi nyt suunnittelemaan uudestaan tapahtumaa. Moni asia onnistui kuitenkin erittäin hyvin jo tällä kertaa, eikä ole montaa asiaa, joita haluaisin muuttaa. Markkinointiin kiinnittäisin enemmän huomiota, siltä kannalta, että var-mistaisin kutsujen saavuttavan kohderyhmänsä. Näkyvyyttä tapahtumalle voisi hankkia enemmän, esimerkiksi tekemällä julistemaisia mainoksia/ kutsuja ruokasalin seinille.

Tapahtuman järjestäminen tuki ammatillista kasvuani ja kehitystä tulevaan ammattiini. Tällainen toiminnallinen opinnäytetyö on mielestäni tulevaisuuden ja työelämän kannal-ta vartenotettava vaihtoehto opinnäytetyöksi. Opinnäytetyöni oli hyvä ja rikastuttava kokemus. Nyt osaan ajatella asioita myös muiden sairaalassa työskentelevien ammat-tialojen kannalta ja ymmärrän, etteivät asiat ole heille niin yksinkertaisia ja ymmärret-täviä sellaisena kuin bioanalytikot niistä ajattelevat. Osaan ottaa moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviä haasteita paremmin huomioon, kun opiskelujeni jälkeen menen työelämään.



## Lähteet

- Designing Technical Posters 2001. A University of Memphis Center of Excellence, Center for Earthquake Research and Information. Verkkodokumentti. < <http://www.ceri.memphis.edu/ai9/>>. Luettu 17.3.2011.
- Hakala, Jari 2009. Putkiposti pitää edelleen pintansa. *Terveys ja talous* 8. 26- 27.
- Hätäverensiirto 2009. Verivalmisteiden käytön opas. SPR Veripalvelu. Verkkodokumentti. < [http://www.terveysportti.fi/kotisivut/sivut.koti?p\\_sivusto=906](http://www.terveysportti.fi/kotisivut/sivut.koti?p_sivusto=906)>. Luettu 6.3.2011.
- Häyrinen, Eija – Vallo, Helena 2003. Tapahtuma on tilaisuus, opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma.
- Iiskola-Kesonen, Hanna 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. Helsinki: Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Lecklin, Olli – Laine, Risto O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki, Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Linko, Solveig 2007. Preanalytiikka; tärkeä osa analytiikan laatua. *Moodi* 1. 21.
- Lotta Joutsu-Korhonen 2010. Preanalytiikka luo perustan tutkimusten luotettavuudelle. *Moodi* 4. 206-209.
- Markkanen, Helene 2000. Preanalytiikan yleisimpiä virhelähteitä ja mihin toiminnan parantamisessa tulisi kiinnittää huomiota. *Moodi* (24) 6. 172-174.
- Matikainen, Anna-Mari – Miettinen, Marja – Wasström, Kalle 2010. Näytteenottajan käsikirja. Helsinki: Edita.
- Mikrobiologian lähetteet 2011. Hämeenlinnan yksikön yleisohjeet. Kanta-Hämeen keskussairaala Kliininen laboratorio. Verkkodokumentti. Päivitetty 5.4.2011. <<http://www.khshp.fi/laboratorio-ohjeet/YLEISOHJEETMB.htm>>. Luettu 12.4.2011.
- Mitä markkinointi on? 2009. Etälukio. Päivitetty 14.04.2009. Verkkodokumentti. <<http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=291>>. Luettu 21.2.2011.
- Ohjeita posterin suunnitteluun 2010. Helsingin yliopisto. Verkkodokumentti. <<http://www.helsinki.fi/atk/neuvonta/ohjehakemisto/posteriohjeet.html>>. Luettu 12.4.2011.
- Outinen, Maarit – Lempinen, Kristiina – Holma, Tupu – Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua, Vaihtoehtoja laadunhallintaa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto. <<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p070116095759T.pdf>>. Luettu 29.3.2011.
- Pesonen, Herkko 2007. Laatu! Asiantuntija organisaation laatuopas. Helsinki: Infor Oy.

- Putkiposti 2010. Ponsec Finland Oy. Verkkodokumentti.  
<<http://www.ponsec.fi/putkipostijarjestelmat/putkiposti/>>. Luettu 10.3.2011.
- Puukka, Raija 2007. Näytteiden laadun arviointi ja poikkeamien käsittely. Moodi. 23.
- Rissanen, Tapio 2003. Yrittäjän käsikirja 2003. Saarijärvi: Kustannusyhtiö Pohjantähti.
- Ruuskanen, Ulla 2005. Järjestetään tapahtuma. Verkkodokumentti.  
<<http://www.arlaint.fi/osallistamallatutkintoon/raportti/tapahtuma.html>> Luettu 12.1.2011.
- Sairaalaputkiposti 2010. Teho-tekniikka Oy. Verkkodokumentti.  
<[http://www.tehotekniikka.fi/index\\_tiedostot/sairaalaputkiposti.pdf](http://www.tehotekniikka.fi/index_tiedostot/sairaalaputkiposti.pdf)>. Luettu 10.3.2011.
- Selainlabra 2010. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä.
- Verensiirtotoiminnan yleisohjeet. Hämeenlinnan yksikön yleisohjeet. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri. Verkkodokumentti. Päivitetty 28.2.2011.  
<<http://www.khshp.fi/laboratorio-ohjeet/VerensiirtotoiminnanyleisohjeetHML.html>>. Luettu 5.3.2011.
- Vilka, Hanna – Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilkman, Ulla 2010. Houkutteleva kutsu. Ilona Tuotanto Oy. Verkkodokumentti.  
<<http://www.ilonatuotanto.fi/luennot-ja-valmennukset/89.html>>. Luettu 20.2.2011.

## Avoimet ovet -tapahtuma KHKS Kliiniseen laboratorioon

- Ideointipalaveri 16.12.2010 Hämeenlinna. Osallistujat: Jenni Pursiainen, Paula Lemmetty, Marja Savolainen, Senja Siira, Kirsti Inkilä
- KHKS Kliinisen laboratorioon Avoimet ovet -tapahtuma hoito-osastojen henkilökunnalle. Tarkoituksena on tuoda laboratoriotyötä tunnetummaksi hoitohenkilökunnalle. Tavoitteena myös saada toimiva suunnitelma/ toiminta malli, jota voi hyödyntää tulevaisuudessa vastaavien tilaisuuksien järjestämisessä.
- Avoimet ovet -tapahtuma pidetään maaliskuun loppu puolella 2011. Tapahtuma kestää 3-5 iltapäivää, jolloin vieraita otetaan laboratorioon vastaan porrastetusti. Tarkemmat ajankohdat selviävät myöhemmin.
- Kutsu avoimiin oviin laitetaan Intraan ja Hämeriin, tapahtuman lähestyessä hoitohenkilöstölle laitetaan muistutus tapahtumasta sähköpostitse. Tapahtumasta tehdään juttu Kantaviisi- lehteen.
- Jenni valittiin tapahtuman koordinaattoriksi.
- Tapahtuman onnistumisen arviointi suoritetaan haastattelujen avulla
  - Laboratorioon henkilökunnan haastattelu (1-2hlö)
  - Vierailijan haastattelu (1hlö)
  - Jennin mielipide onnistumisesta
- **Tapahtuman runko:**
  - Yleisesittely kokoustilassa
    - mitä kemia tekee
    - mitä mikrobiologia tekee
    - näytteenotosta
    - organisaatiosta → henkilökunta
  - Opastettu kierros (oppaalla huomioliivi)
    - vierailijoita kierrätetään opastetusti laboratorioissa ja käydään läpi laboratorioon eri työpisteitä, joissa työntekijät kertovat toiminnasta lyhyesti
    - opas vastaa vierailijoiden kysymyksiin
  - Vapaata kiertelyä → postereiden katselua + kahvitarjoilu
- **Postereiden aiheet:**
  - Potilaan ohjaus verinäytteenottoon + juuri valmistuneen lasten verinäytteenotto oppaan mainostus
  - Mikrobiologiset näytteet → esitietojen täyttö läheteeseen ja bakteeriviljely näytteenotto, sekä muistutus, että myös mikrobiologian tutkimuksiin löytyy ohjeet ohjekirjasta
  - Tarrojen liimaus ohjeet
  - Lähetteen teko, erityisesti päivystys näytteet

## Avoimet ovet -tapahtuma KHKS Kliiniseen laboratorioon

- Toinen palaveri 5.1.2011 Hämeenlinna. Osallistujat: Jenni Pursiainen, Anja Matzke, Paula Lemmetty, Marja Savolainen, Senja Siira, Kirsti Inkilä
- Kävimme tavoitteita vielä läpi ja tarkensimme tavoitteeksi sen, että hoito-osastojen henkilökunta ymmärtäisi paremmin laboratorion ohjeita.
- Avoimet ovet -tapahtuman ajankohta tarkentui, ne pidetään 21.–24.3.2011. Laboratorioon otetaan vieraita vastaan puolen tunnin välein klo 13 lähtien.
- Jaoimme tehtävät, jotta tiedämme mitä kukin tekee.
- Tapahtuman onnistumisen arviointi suoritetaan arviointi keskustelujen avulla
  - Laboratorion henkilökunnan haastattelu (1hlö)
  - Vierailijan haastattelu (1hlö)
  - Jennin mielipide onnistumisesta
- **Tapahtuman runko:**
  - Yleisesittely kokoustilassa max.10min.
    - yleiskatsaus laboratorion toimintaan
    - organisaatiosta → henkilökunta
  - Opastettu kierros (oppaalla huomioliivi)
    - vierailijoita kierrätetään opastetusti laboratorioissa ja käydään läpi laboratorion eri työpisteitä, joissa työntekijät kertovat toiminnasta lyhyesti
    - opas vastaa vierailijoiden kysymyksiin, lisäksi kierroksen aikana on tietovisa
    - kierros koostuu seuraavista työpisteistä
      - pissala, lajittelu, verikeskus, hematologia, kemia, mikrobiologia, näytteenotto
  - Vapaata oleskelua laboratorion aulassa
    - kahvitarjoilu
    - arpajaiset
    - postereiden tarkastelua
- **Postereiden aiheet tarkentuivat:**
  - Potilaan ohjaus verinäytteenottoon + juuri valmistuneen lasten verinäytteenotto oppaan mainostus (Päivi ja Jenni)
  - Mikrobiologiset näytteet → esitietojen täyttö läheteeseen ja bakteeriviljely näytteenotto, sekä muistutus, että myös mikrobiologian tutkimuksiin löytyy ohjeet ohjekirjasta (Senja ja Jenni)
  - Tarrojen liimaus ohjeet & päivystysnäytteiden lähetteen teko (Marja ja Jenni)
  - Verikeskustoiminta (Jenni ja Jenni)

## Avoimet ovet -tapahtuma KHKS Kliiniseen laboratorioon

- Kolmas palaveri 11.3.2011 Hämeenlinna. Osallistujat: Jenni Pursiainen, Anja Matzke, Paula Lemmetty, Marja Savolainen, Senja Siira, Kirsti Inkilä
- Kävimme läpi kaikki järjestelyt, jotta kaikki on kunnossa H-hetkenä, opettajani oli mukana jotta hänkin näki mitä olimme saaneet suunnitteluryhmän kanssa aikaiseksi ja, että kaikkia on mennyt niin kuin pitää
- Maaliskuun 21.–24. päivä on Avoimet ovet -tapahtuma ja laboratorioon otetaan vieraita vastaan porrastetusti, klo 13.00, 13.30, 14.00, ja 14.30
- Tapahtuman onnistumisen arviointi muuttui ja arviointi suoritetaan keskustelujen avulla
  - Vierailijoiden haastattelut
  - Suunnitteluryhmän arviointikeskustelu
  - Jennin pohdintaa onnistumisesta
- **Tapahtuman runko:**
  - Yleisesittely kokoustilassa max.10min.
    - yleiskatsaus laboratorion toimintaan
    - organisaatiosta → henkilökunta
  - Opastettu kierros (oppaalla huomioliivi)
    - vierailijoita kierrätetään opastetusti laboratoriossa ja käydään läpi laboratorion eri työpisteitä, joissa työntekijät kertovat toiminnasta lyhyesti
    - opas vastaa vierailijoiden kysymyksiin
    - kierros koostuu seuraavista työpisteistä seuraavassa järjestyksessä:
      - mikrobiologia, kemia, hematologia, erite, lajittelu, verikeskus, kierroksen päätteeksi vierailija viedään aulaan
  - Vapaata oleskelua laboratorion aulassa
    - arpajaiset
    - tietovisa
    - postereiden tarkastelua
    - karkki tarjoilu
- **Posterit:** tarkastelimme läpi valmiit printatut posterit, jotta kaikki on ok
  - Lähetteen tekeminen
  - Potilaan ohjaaminen laboratorionäytteenottoon
  - Bakteriviljely
  - Verikeskus
  - Putkiposti

**Avoimet ovet**  
**Kliinisessä laboratoriossa (F2)**  
**21. - 24.3.2011**

**Ohjelmassa**

Tietoiskuja, opastettuja kierroksia  
Tutustumista postereihin  
Tietovisa ja arpajaiset päävoittona herkkukori,  
joka arvotaan 24.3 klo 15

**Tietoiskut ja opastetut kierrokset**  
**klo 13.00, 13.30, 14.00, 14.30**

Kokoontuminen laboratorion eteisaulassa





## Avoimet ovet -tapahtuma Kliinisessä laboratoriossa (F2)

**21.–24.3.2011**

klo 13 alkaen

### Ohjelmassa:

Tietoiskuja, opastettuja kierroksia

Tutustumista postereihin

Tietovisa, arpajaiset

Päävoittona herkkukori, joka arvotaan 24.3 klo 15

Tietoiskut ja opastetut kierrokset

**klo 13.00, 13.30, 14.00, 14.30**

kokoontuminen laboratorion eteisaulassa

*Tervetuloa!*



## AVOIMET OVET TAPAHTUMA OPINNÄYTETYÖ

Olen bioanalytikko (laboratoriohoitaja) -opiskelija Jenni Pursiainen Metropolia Ammattikorkeakoulusta Helsingistä. Olen järjestänyt opinnäytetyönäni Avoimet ovet -tapahtuman kliniseen laboratorioon yhteistyössä laboratorion henkilökunnan kanssa. Tarkoituksena on tehdä laboratoriotyötä tunnetummaksi ja selventää laboratoriokäytäntöjä erilaisin esimerkein.

