



Karelia-ammattikorkeakoulu
Terveystietojärjestelmä (ylempi AMK)
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen

Tarkistuslista esihenkilöille asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönoton valmistautumisen tukena

Jaana Kärki

Opinnäytetyö, Lokakuu 2021

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ

Lokakuu 2021

Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen, Ylempi AMK

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13 260 600

Tekijä(t)

Jaana Kärki

Nimeke

Tarkistuslista esihenkilöille asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönoton valmistautumisen tukena

Toimeksiantaja

Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala, Helsingin Apotti-hanke

Tiivistelmä

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla käyttöönotetaan uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti kolmessa vaiheessa, huhtikuussa, toukokuussa ja marraskuussa, vuonna 2021. Organisaation lähiesihenkilöillä on merkittävä rooli onnistuneen muutoksen läpiviemisessä. Lähiesihenkilöt saivat kevään 2021 käyttöönotoissa tuekseen tarkistuslistan, jonka avulla he ja toimialan ylempi johto pystyivät seuraamaan valmistautumisen tehtävien toteutusastetta. Opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää, ikääntyvät esihenkilöt pystyivät hyödyntämään tarkistuslistaa valmistautumisen tukena. Tavoitteena oli kehittää tarkistuslistaa ja sen käyttöä palvelemaan paremmin syksyn 2021 käyttöönottoon osallistuvia ikääntyviä lähiesihenkilöitä.

Opinnäytetyö tehtiin tutkivana kehittämistyönä. Palaute tarkistuslistasta kerättiin esihenkilöiltä, joiden yksikössä Apotti järjestelmä otettiin käyttöön huhti- tai toukokuussa 2021. Kehittäminen toteutettiin yhdessä Helsinki Apotti-hankkeen hanketoimiston henkilöstön kanssa ideariihissä sekä työskentelemällä nimetyn edustajan kanssa.

Opinnäytetyön kehittämisprosessin tuloksena tarkistuslistan tehtäviä muokattiin selkeämmiksi, ohjeistusta tarkennettiin ja jalkautuksen prosessia muokattiin palvelemaan ikääntyviä lähiesihenkilöitä paremmin. Kehittämisen tueksi kerätyssä palautteessa lähiesihenkilöt ilmaisivat tarkistuslistan olleen hyvä tuki valmistautumisessa ja muutosjohtamisessa. Lähiesihenkilöt kokivat tämän tyyllisen työkalun toimivan myös muiden esihenkilötehtävien tukena. Jatkossa tulisi selvittää tarkemmin samankaltaisten tarkistuslistojen merkitys lähiesihenkilöiden omalle oppimiselle osana tietojärjestelmien käyttöönottoja.

Kieli
suomi

Sivuja 59
Liitteet 6
Liitesivumäärä 14

Asiasanat

tarkistuslista, muutosjohtaminen, elinikäinen oppiminen



THESIS
October 2021
Master of Social Services and Health Care, Active
Ageing, Development and Management

Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel +358 13 260 600

Author (s)
Jaana Kärki

Title
A Checklist for Supervisors to Support the process of Implementing a Client and Patient record system

Commissioned by
City of Helsinki, Social Services and Health Care Division, Helsinki Apotti -project

Abstract – PÄIVITÄ TEKSTI

Helsinki City Social Services and Health Care Division will implement Apotti, a new client and patient record system, in three phases during 2021. The supervisors of the organization play a significant role in implementing change successfully. The supervisors of the organization were provided with a checklist that allows them and the senior management of the division to monitor the completion level of the preparation tasks. The purpose of this thesis was to explore if the checklist benefits older supervisors in the preparation process. The aim was to develop the use of the checklist by modifying the checklist to better support those older supervisors who participate in the implementation of the system in the autumn of 2021.

The thesis was done as a research and development process. The feedback of the checklist was collected from the supervisors, who participated in the implementation of the client and patient record system, spring 2021. The development process was carried out with the staff of the Helsinki Apotti project office.

As a result of the thesis development process, the checklist tasks were clarified and the instruction process was modified to better serve older supervisors. In the feedback collected to support the development, the supervisors expressed that the checklist was a good support tool in the preparation process and supported them in the change management in the unit. The supervisors expressed that this type of tool would also support other supervisory tasks. In the future, the significance of similar checklists for the personal learning of supervisors as part of the implementation of information systems should be further explored.

Language
Finnish

Pages 59
Appendices 6
Pages of Appendices 14

Keywords
checklist, change management, lifelong learning

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Tarkistuslista esihenkilöille muutosjohtamisen ja elinikäisen oppimisen tueksi	6
2.1	Muutosjohtamisen	6
2.2	Elinikäinen oppiminen	8
2.3	Tarkistuslista esihenkilöille	11
2.4	Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti	12
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät	13
4	Tarkistuslistan kehittämisprosessi	13
5	Palautelomakkeen luominen ja palaute tarkistuslistasta	17
5.1	Idearihi ja palautelomakkeen luominen	17
5.2	Palautelomakkeen testaus ja julkaiseminen	20
5.3	Palautekyselyn tulokset	21
5.4	Avoimien kysymysten vastausten yhteenveto	28
6	Tarkistuslistan, ohjeistuksen ja julkaisuprosessin kehittäminen	29
6.1	Tarkistuslistan muokkaaminen	29
6.2	Tarkistuslistan julkaisu- ja ohjeistussuunnitelman muokkaaminen	31
7	Kehittämisen tulokset	32
8	Pohdinta	33
8.1	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	33
8.2	Johtopäätökset	37
	Lähteet	41

Liitteet

Liite 1	Esihenkilön tarkistuslistan tehtävät kevään 2021 käyttönotossa
Liite 2	Esihenkilöiden tarkistuslista status -esimerkkiraportti
Liite 3	Palautelomake Esihenkilön tarkistuslistasta
Liite 4	Saate palautekyselyyn Esihenkilön tarkistuslistasta
Liite 5	Esihenkilön tarkistuslistan tehtävät syksyn 2021 käyttönotossa
Liite 6	Esihenkilön tarkistuslista – syksyn 2021 Julkaisu- ja ohjeistussuunnitelma

1 Johdanto

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialalla otetaan käyttöön uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä kolmessa käyttöönotossa vuonna 2021. Kyseessä ei ole vain uusi tietojärjestelmä, vaan myös toiminnanmuutoshanke. Hankkeessa on tarkoitus kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja ylläpitää asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Apotti-järjestelmä yhdistää ensimmäisenä maailmassa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot samaan järjestelmään. (Apotti Oy 2020a.) Järjestelmä on myös toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla esihenkilöt pystyvät kehittämään toimintaa ja varmistamaan toiminnan laadun järjestelmästä saatavan tiedon avulla. Sosiaali- ja terveystoimialan vuoden 2021 käyttösuunnitelmassa kuvataan Apotti-järjestelmän käyttöönoton olevan toimialan yksi keskeisistä tavoitteista, joka varmistetaan hyvällä valmistautumisella (Helsingin kaupunki 2021, 10).

Esihenkilöillä on suuri merkitys tietojärjestelmän käyttöönoton ja toiminnan muutoksen toteuttamisessa omissa yksiköissään. Käyttöönoton tueksi ovat Apotti Oy ja hankkeessa mukana olevat organisaatiot suunnitelleet tarkistuslistan lähiesihenkilöille, jonka avulla jokainen lähiesihenkilö pystyy seuraamaan ja raportoimaan annettujen tehtävien toteutusta. Tarkistuslistasta tehdyistä tehtävistä raportoidaan säännöllisesti organisaation johdolle sekä hanketoimistolle. Raportti toimii yhtenä välineenä käyttöönottovalmiutta arvioitaessa. Helsingin Apotti-hanke on tuottanut kaksi muutosvalmiuskyselyä, vuosina 2019 sekä 2020. Kyselyiden avoimissa vastauksissa esihenkilöt toivat esiin tarpeen konkreettisista ohjeista, joiden avulla he pystyvät viemään valmistautumista eteenpäin. Aiemmissa Apotti-järjestelmän käyttöönotoissa on ollut käytössä manuaalinen tarkistuslista, mutta siitä ei ole kerätty systemaattisesti palautetta esihenkilöiltä.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat muutosjohtaminen, elinikäinen oppiminen ja tarkistuslista. Muutosjohtamisen sekä elinikäisen oppimisen osalta näkökulmana ovat ikääntyvät esihenkilöt ja tarkistuslistan antama tuki esihenkilöille uuden järjestelmän käyttöönottoon valmistautuessa.

2 Tarkistuslista esihenkilöille muutosjohtamisen ja elinikäisen oppimisen tueksi

2.1 Muutosjohtamien

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla käyttöönotettava uusi Apotti-järjestelmä tuo mukanaan muutoksen lähes jokaisen toimialalla työskentelevän arkeen. Esihenkilöt organisaation eri tasoille johtavat muutosta omassa työssään. Tietojärjestelmän käyttöönotossa johtamisella on merkittävä rooli onnistumisen kannalta. Erilaisia johtamisrooleja ja tapoja tarvitaan prosessin aikana. (Scott, Rundall, Vogt & Hsu 2005, 1315.)

Muutoksella ymmärretään toiminnan kehittymistä kohti haluttua suuntaa, ja kun kyseessä on suunnitelmallinen muutos, ymmärretään haluttu tila positiivisena ja muutosta viedään kohti haluttua lopputulosta (Hämäläinen 2014, 1). Esihenkilöiden toimintaympäristöt muuttuvat alati, ja tämä vaikuttaa esihenkilöiltä edellytettävään osaamiseen. Esihenkilöiden työssä monien muutosten yhtäaikainen hallitseminen onnistuneesti edellyttää esihenkilöltä niin vakiintuneiden ja uusien toimintatapojen kuin myös aiemman ja uuden tiedon yhteensovittamista (Niiranen, Joensuu, Lammintakanen & Kerkkänen 2014, 24).

Vuorinen (2008, 27–28) määrittelee muutoksenjohtamisen johtamisen muodoksi, jossa korostetaan henkistä ja älyllistä johtamista. Tämä tarkoittaa toimintaa, johon yhdistyy moraali ja analyyttinen tieto. Johtaminen on tällöin tavoite-suuntautunutta ja arvojen kautta muutostilanteessa, johtaja pystyy tekemään vaikeitakin päätöksiä. Vuorinen tuo myös esille muutosjohtamisen vaikeuden, näissä tilanteissa oletetaan, että johtaja ja työntekijät ovat sitoutuneita toisiinsa eli pyrkivät kohti yhteistä maalia. Stenvallin ja Virtasen (2007, 104) mukaan muutostilanteissa muutosjohtajan tulisi luoda oppimisprosesseja. Nämä prosessit kehittävät niin esihenkilöä kuin myös henkilöstön kompetenssia ja tällä tavalla organisaation muutoskyvykkyyttä parannetaan.

Kokonaisvastuu oman yksikön johtamisesta on esihenkilöllä. Hänen on hallittava organisaation tehtäviä, henkilöstöjohtamista sekä yksikön työskentelytapoja, että työskentelytapoja. Esihenkilön on suhtauduttava realistisesti ja objektiivisesti faktoihin, joita muutos nostaa esiin. Avointa vuorovaikutusta edistää muutosjohtaja, joka pystyy hallitsemaan omat reaktionsa ja käyttäytymisensä. Esihenkilön tulee myös olla läsnä, ja näin hän mahdollistaa keskustelun muutoksesta organisaatiossa. (Ponteva 2010, 12; Stenvall & Virtanen 2007, 105) Muutosjohtaja on se, jolta henkilöstö kokee saavansa eniten tukea. On muistettava, että esihenkilö ei saisi olla omassa tehtävässään yksin. Muutoksen onnistumiseksi myös esihenkilön tulee saada konkreettista apua sekä tukea. Kenenkään ei tulisi kokea olevansa yksin muutoksen edessä. (Ponteva 2010, 68.) Henkilöstön on itse innostuttava muutoksesta, esihenkilön tuki ei ainoastaan riitä. Onkin olennaista, että koko työyhteisö saadaan innostumaan yhteisestä muutoksesta. (Ponteva 2010, 10; 12.) Myös Hämäläisen (2014, 27) tutkimuksen mukaan johdolla on merkittävä rooli muutosjohtamisprosessissa. Saman suuntaiset tulokset saivat Honkavaara (2020) ja Valta (2013). Honkavaaran (2020, 76) tutkimuksessa kävi ilmi, että johtamisella, dialogilla ja viestinnällä oli merkittävä vaikutus muutosvalmiuteen.

Onnistunut käyttöönottoprojekti vaatii esihenkilöiden tukea ja sitoutumista onnistuakseen. (Boonstra, Versluis & Vos 2014; 12 Holm 2013, 37.) Laukka, Huhtakangas, Heponiemi & Kanste (2020) kirjoittavat artikkelissaan, kuinka tietojärjestelmän käyttöönotto vaatii vahvaa johtajuutta. He kuvaavat myös, kuinka esihenkilöillä on useita rooleja käyttöönottoprosessissa. Valta (2013, 119) totesi tutkimuksessaan, että suuri osa esihenkilöistä kokee oman roolinsa tietojärjestelmän käyttöönotossa merkittäväksi. Esihenkilöt kokivat, että olivat jääneet ilman tukea muutosprosessin hallinnassa. Kolmasosa tutkimukseen osallistuneista esihenkilöistä koki myös ammattitaidon puutetta muutosprosessin läpiviennissä. Myös Lammintakanen (2014, 97) toteaa, että aiemmissa tutkimuksissa esihenkilöiden saama tuki omilta esihenkilöiltä on ollut sattuman varaista ja pahimmillaan esihenkilöiden odotetaan selviytyvän vain vähäisen ohjauksen ja tuen turvin omista työtehtävistään. Tuen saamisen puute esihenkilöiltä on todettu olevan yksi käyttöönoton suurimmista esteistä (Laukka, Huhtakangas, Heponiemi & Kanste 2020, 1).

Valta (2013, 149) kuvaa, kuinka muutosjohtamisella ja onnistuneella käyttöönotolla on selkeä riippuvuus toisiinsa. Muutos on aina haaste, oli se iso tai pieni. Esihenkilön tulee kyetä selittämään muutos henkilöstölle siten, että he ymmärtävät sen merkityksen oman työnsä kannalta. Kuitenkin usein esihenkilö ei itsekkään ole tietoinen kunnolla muutoksen sisällöstä ja sen vaikutuksesta esihenkilön työhön. (Ponteva 2010, 10.)

Muutokset eivät synny itsestään. Muutosten eteen on tehtävä suunnitelmallisesti työtä. Yksi muutosjohtamisen tärkeimmistä työkaluista on viestintä. (Myllymäki 2018, 9.) Pennie (2018, 53) toteaa tutkimuksensa tuloksena, että muutoksesta viestiminen on organisaatiolle henkireikä. Viestinnän tulee toimia siten, että tieto on kaikkien saatavilla. Muutosviestintää tarvitaan, jotta muutostahtoo syntyy sekä pienentämään muutosvastarintaa. Myllymäki (2018, 13) toteaa, että organisaation koolla on merkitystä muutosviestinnässä. Suuressa organisaatiossa kirjallisella viestinnällä on erityisen suuri merkitys.

Viestintä on kriittinen tekijä muutostilanteessa, jotta toiminta jatkuu. Näissä muutostilanteissa on kyse siitä, kuinka usein monimutkaisetkin asiat saadaan viestittyä siten, että ne ymmärretään. Tieto muutoksesta tulee jäsentää ja muokata eikä riitä, että esihenkilö vain siirtää tiedon. Tiedon on oltava ymmärrettävää, jolloin henkilöstö ymmärtää muutoksen syyt, toteutustavat sekä oletetut vaikutukset. (Stenvall & Virtanen 2007, 61; 64.) Viestintä on yksi muutosjohtamisen välinen. Viestinnällä pyritään tuomaan esiin mitkä ovat muutokseen kohdistuvat odotukset sekä hallitsemaan niitä. (Kuntaliitto 2020, 23; 25.) Voidaan todeta, että ilman viestintää muutokset epäonnistuvat (Stenvall & Virtanen 2007, 60).

2.2 Elinikäinen oppiminen

Euroopan unioni (2011) totesi omassa Neuvoston päätöslauselmassaan, että elinikäinen oppiminen on keskeinen tekijä talouden ja sosiaalisen strategian toimisissa, jolla ratkaistaan muun muassa väestön ikääntymisen mukanaan tuomia haasteita. Iso osa työpaikoista tulee tulevaisuudessa vaatimaan työntekijöiltä

digitaitoja sekä yleisiä taitoja, kuten viestinnän, ongelmaratkaisun ja ryhmätyön taitoja (Euroopan unioni 2016). Yhteiskunnan ikääntyminen ja monimuotoisten, kuten eri-ikäisten työyhteisöjen johtaminen, vaatii esihenkilöiltä uuden oppimista saman aikaisesti, kun myös esihenkilöt itse ikääntyvät. (Niiranen & Lammintakanen 2014, 19) Sitran (2019, 15) julkaisussa tuodaan esiin, kuinka osaamisen kehittäminen on tuotava osaksi työtä. Työpaikat, oppivina yhteisöinä, muodostavat tulevaisuudessa merkittävän osan yhteiskunnan oppimisympäristöistä.

Oppiminen on yksi ihmisen perusolemus (Panzar 2013 12). Elinikäinen oppiminen on uuden oppimista, henkilön koko elämänkaaren ajan. Tämän päivän työn murroksesta selviämiseen, nähdään kriittisenä keinona osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Oppiminen tulee osaksi työtä, ja muutoksiin sopeutumisten haasteet vaativat aiemmin hankittujen perustaitojen täydentämistä. Elinikäinen oppimisen edistäminen on näin ollen välttämätöntä. (Opetusministeriö 2002, 5; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018,13; Valtioneuvosto 2017,30.) Tilastokeskuksen (2021) määritelmä elinikäisestä oppimisesta on: Elinikäisellä oppimisella tarkoitetaan kaikkea elämän aikana tapahtuvaa oppimista, jonka tarkoituksena on kehittää yksilön tietoja, taitoja ja kykyjä henkilökohtaisessa, yhteiskunnallisessa tai sosiaalisessa elämässä ja/tai työelämässä. Jatkuva koulutus ja oman itsensä kehittäminen koko eliniän, on omaksuttu yleiseksi totuudeksi (Silvennoinen 2013, 82). Myös työssä opitut taidot, kuteen tieto- ja viestintätekniikkataidot, ovat tärkeitä elementtejä elinikäisen oppimisen tukemisessa ja elinikäinen oppiminen mahdollistaa jatkuvan henkilökohtaisen kehittymisen. (Opetusministeriö 2002, 5-6, 5; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018,13). Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat erityisesti kyky oppia: uusia aihealueita, oman ajan hallintaa sekä kriittistä ajattelua. Työn toimintamallien muuttuessa on ennen kaikkea hallittava muutosta sekä omaa toimintaa muutoksessa. (Valtioneuvosto 2017, 31-32)

Opetusministeriö totesi jo vuonna 2002 (14-15), että väestön ikääntyminen asettaa vaatimuksia työurien pidentymiselle ja työntekijän oman ammatillisen osaamisen ajantasaisuus on merkittävä edellytys työuran jatkumiselle. Opetus- ja kulttuuriministeriö (2018, 24) totesi elinikäisen oppimisen yhtenä tavoitteena olevan, että oppiminen tapahtuu tiiviisti osana työtä ja se linkittyy vahvasti työ-

yhteisöjen kehittämiseen. Työntekijän osaamisen kehittämisen tulisi olla yksilölähtöistä ja joustavaa. Vaikka PICAA-tutkimuksessa vuonna 2012 todettiin, että Suomi on OECD-maista toiseksi paras tietotekniikkaa soveltavassa ongelmanratkaisussa, kuitenkin 30 % työikäisestä aikuisväestöstä ei hallitse tietotekniikan käyttöä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 19-20; 32). Ilmarinen totesi vuonna 2005 (2005,167), että elinikäinen oppiminen ei ole toteutunut kaikille ja ikääntyvät työntekijät on viimeisinä otettu mukaan keskusteluun elinikäisestä oppimisesta. Myös Opetus- ja kulttuuriministeriö (2018, 24) toteaa selonteossaan, että on edelleen huolehdittava siitä, että kansalaisten taidot ovat sellaisia, että he pystyvät olemaan osa digitalisoituvaa yhteiskuntaa. Voidaankin ajatella, että Ilmarisen vuonna 2005 (2005,167) esiintuoma ajatus ikääntyvien oppijoiden huomioimisesta menetelmiä valittaessa, on ajankohtainen.

Elinikäiseen oppimiseen kuuluu, että henkilö tunnistaa, kuinka itse oppii ja osaa käyttää uusia taitojaan oman ammattitaitonsa edistämiseen. Eli pelkkä oppiminen ei riitä, vaan yhtä tärkeää on opitun soveltaminen. Yksilöiden on tunnistettava omat vahvuutensa sekä ja heikkoudet kuin myös ymmärrettävä, että oma osaaminen ei ole koskaan valmis. Jotta yksilö omaksuu jatkuvan kehittämisen työssään, tarkoittaa se usein muutosta koko työyhteisön osalta. (Kankainen 2019.) Mikäli oppimista ei harjoita, ruostuu taito oppia. Oppijan ikä ei vaikuta oppimiseen, mutta iän myötä oppimisprosessi muuttuu. Aikuisella oppijalla uudet asiat yhdistetään ennestään tuttuihin ja ulkoa muistamisen heikentymistä, kompensoi yhteysmuistaminen. On tärkeää, että ikääntynyt työntekijä saa mahdollisuuden oppia uusia asioita. Oppiminen onkin punaisen langan löytämistä aieman opitun ja uuden tiedon välillä. (Ilmarinen 2005, 168; Ilmarinen 2012.)

Osaamisen ja oppimiseen liittyvät tekijät ovat keskeisiä yksilöön liittyviä tekijöitä tietojärjestelmän käyttöönotossa. Myös yksilön asenteella on merkitystä onnistumisen kannalta. Käyttöönotossa ei voida keskittyä vain järjestelmän oppimiseen, vaan on lisäksi muun muassa hallittava kokonaisuuksia ja tietosuojaan liittyviä elementtejä. Myös työn kehittämisen halukkuudella on vaikutusta onnistuneeseen käyttöönottoon. (Valta 2013, 165-166; 171.)

2.3 Tarkistuslista esihenkilöille

Tarkistuslistojen käytöstä, esihenkilöiden tukena, ei löydy tutkimuksia osana terveydenhuollon tietojärjestelmä käyttöönottoja. Tutkimuksia tarkistuslistoista on tehty kuitenkin muun muassa tarkistuslistoista, jotka toimivat tietojärjestelmän rakentamisen tukena (Dhillon-Chattham, McCorkle & Borycki 2018). Apotti-järjestelmän käyttöönottoprojektissa on Helsingissä vahvasti painotettu linjajohdon ja lähiesihenkilöiden roolin vaikutusta osana onnistunutta käyttöönottoa. Helsingin Apotti-hankeen hankesuunnitelmassa (2020) tuodaan myös esiin useassa kohtaa johdon roolin tärkeyttä sekä muutosjohtamisen merkitystä onnistumisessa.

Turvallinen, sähköisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönotto vaatii sekä teknisten että sosioteknisten osatekijöiden huomioimista yhteistyönä teknisen ja varsinaisen ydintoiminnan edustajien välillä (Dhillon-Chattha, McCorkle & Borycki 2018, 817). Tarkistuslista on työkalu, jonka avulla esihenkilö pystyy järjestelmälliseen ja oikea aikaan valmistautumiseen. Tarkistuslista pitää sisällään aidosti tärkeät tehtävät, joiden avulla voidaan varmistaa työyksikön valmistautuminen. Listalla olevat tehtävät ovat tärkeitä ja esihenkilöiden tulee kokea ne omikseen. (Apotti Oy 2020b.)

Esihenkilöiden tarkistuslista tehtiin yhteistyönä Apotti-järjestelmän, kevään 2021 käyttöönotossa olleiden asiakasorganisaatioiden (Helsinki, Kauniainen ja Kerava) kesken. Tarkistuslistan pohjana käytettiin aiemmissa käyttöönotoissa käytettyjä tarkistuslistoja. Kevään 2021 tarkistuslistan teossa huomioitiin aiemmin saatu palaute sekä asiakasorganisaatioiden tarpeet. (Apotti Oy 2020b) Tarkistuslistaan valikoitui 33 tehtävää (Liite 1). Tehtävät jakautuivat 5 eri teeman alle. Kysymykset 1-6 liittyvät koulutukseen, kysymykset 7-13 toiminnalliseen valmiuteen, kysymykset 14-23 käyttöönottoon, kysymykset 24-29 toiminnan muutokseen ja kysymykset 30-33 tukiprosesseihin. Tarkistuslista toteutettiin Power-Apps-työkalulla, jonne esihenkilö kävi kuittaamassa tehdyn tehtävän valmiiksi.

Tarkistuslistan käytöllä mahdollistettiin läpinäkyvyys organisaation eri tasojen välillä yksikkötasolta aina hankkeen johtoon saakka. Käytettävän sähköisen työkalun avulla mahdollistettiin kokonaiskuvan raportointi sekä tiedon helppo saatavuus. Raportit pitivät sisällään prosenttimäärät valmiiksi tehdyistä tehtävistä. Tuotetut raportit jaettiin asiakasorganisaatioon, eri johdon tasoille. Raporttia voitiin hyödyntää käyttöönotonvalmiuden arvioinnissa yksikkö, palvelu, palvelukokonaisuus ja toimiala tasoilla (liite 2). Tarkistuslistan käyttöönoton suunnittelussa sovittiin, kuinka organisaatiot reagoivat, mikäli tietoa yksikön etenemisestä ei saada tai mikäli tehtävät ovat merkittävästi myöhässä. Tehtävien etenemisestä raportoitui linjajohtoa pitkin viikoittain ja raporttia hyödynnettiin organisaation käyttöönotonvalmiuden arvioinnissa. (Apotti Oy 2020b.)

2.4 Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

Apotti on asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka maailman ensimmäisenä järjestelmänä yhdistää sosiaali- sekä terveydenhuollontiedot yhteen järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, lain sallimissa rajoissa, käyttöön asiakas- ja potilastiedot reaaliaikaisesti riippumatta siitä, missä hoitopaikassa asiakas/potilas on. Järjestelmä otetaan / on otettu käyttöön Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin, Vantaan, Helsingin, Kirkkonummen, Kauniaisten, Keravan, Tuusulan, Inkoon, Siuntion ja Loviisan sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä. (Apotti Oy 2020a.)

Apotti-järjestelmä rakentuu Epic-järjestelmän ydinjärjestelmästä, täydentävistä järjestelmistä sekä integraatioista. Järjestelmän avulla voidaan mitata, kehittää sekä johtaa toimintaa yhtenä kokonaisuutena. Käyttö tuottaa organisaatioille sote-palveluiden kehittämisen ja kohdentamisen tueksi reaaliaikaista tietoa, joka mahdollistaa entistä paremman tiedolla johtamisen. Järjestelmää on ollut rakentamassa yli 5000 sote-ammattilaista ja sitä tulee käyttämään pitkälti yli 40 000 ammattilaista. Järjestelmän käyttöönotto vaatii suurta toiminnan muutosta kaikissa sosiaali- ja terveystoimen palveluissa. (Apotti Oy 2020a.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa tarkistuslistaa ja sen käyttöä yhdessä Helsinki Apotti –hanketoimiston kanssa. Tavoitteena on kehittää esihenkilön tarkistuslistaa, ohjeistusta ja jalkautusprosessia syksyn 2021 käyttöönottoon valmis- tauduttaessa, ikääntyvän esihenkilön näkökulmasta.

Opinnäytetyön tehtävinä on

- tuottaa esihenkilön tarkistuslistan palautelomake hanketoimistoa osallistamalla
- kerätä palaute huhtikuun 2021 käyttöönotossa mukana olevien yksiköiden esihenkilöiltä
- muokata tarkistuslistan käytön prosessia hanketoimistoa osallistamalla, ikääntyneen esihenkilön näkökulmasta.

4 Tarkistuslistan kehittämisprosessi

Tarve opinnäytetyölle nousi toimeksiantajalta. Apotti-järjestelmän käyttöönotto pilkottiin Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla kolmeen vaiheeseen. Toimeksiantaja halusi muokata tarkistuslistaa ja sen jalkautuksenprosessia ensimmäisessä käyttöönotossa saadun palautteen perusteella sujuvammaksi syksyn 2021 käyttöönottoa varten. Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantaja saa muokatu- n prosessin itselleen valmiina. Näin ollen hanketoimistolle vapautuu aikaa muille käyttöönoton tehtäville.

Opinnäytetyö on osa ammattikorkeakouluopintoja, ja se määritellään ammatti- korkeakoululaissa ja asetuksessa (932/2014 ja 1129/2014). Opinnäytetyö voi- daan toteuttaa tutkimus-, suunnittelu-, valmistus- ja kehittämistehtävinä. Työ voi olla toiminnallista tai tutkimuksellista, ja sen perustana on työelämän tai ammat- tikorkeakoulun tarpeet. (Karelia ammattikorkeakoulu 2021) Tutkiva kehittämi-

nen-käsitteeseen yhdistyy kaksi eri asiaa merkitsevää käsitettä – tutkimus ja kehittäminen. Tutkiva kehittäminen voidaan ymmärtää tavaksi työskennellä, jossa kehittämisen yhteydessä tutkimustiedolla on tärkeä rooli. Käsite viittaa myös arkipäivän tekemiseen eli käytännönläheisyyteen. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 23.)

Tämä opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisena kehittämistyönä, jossa lähtökohtana on toimintatutkimus. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tavoitellaan konkreettista muutosta, jolloin aiheet nousevat käytännön toiminnasta. Kehittämistyön ratkaisuihin on oleellista, että niiden tuomat ratkaisut ovat käyttökelpoisia käytännön toiminnalle (Arola & Suhonen 2014, 3.) ja keskinäisen dialogin avulla pyritään yhteiseen kehittämiseen, jolloin käytännön toimijat osallistuvat yhteiseen prosessiin (Toikko & Rantanen 2009, 11). Tutkimuksellinen kehittäminen ei rinnastu tiedeperustaiseen kehittämiseen vaan se on kehittämistä, jossa hyödynnetään samaa logiikkaa kuin tieteellisessä tutkimuksessa. Prosessin aikana tuotettu tieto on tyypillisesti käytännöllistä ja sen on tarkoitus tukea kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 113; 157.)

Tutkimus ja kehittäminen sijoittuvat suhteessa toisiinsa monella eri tavalla. Tutkimus ja kehittäminen voidaan nähdä sisäisinä tapahtumina, jolloin prosessin aikana voidaan toteuttaa yksi tai useampi tutkimusosio. Tutkimus ja kehittäminen voivat tapahtua osittain erillisinä tapahtumina, kuitenkin osittain päällekkäisinä. Kolmantena mahdollisuutena voi olla, että tutkimus ja kehittäminen ovat peräkkäisiä tapahtumia. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 24-25.) Tässä opinnäytetyössä tutkimus ja kehittäminen tapahtuvat sisäisinä tapahtumina, jossa tutkimuksellinen osio tuottaa tietoa kehittämistä varten.

Opinnäytetyössä tietoa tuotetaan keräämällä palautetta esihenkilöiltä sekä ideariihien avulla hanketoimiston työntekijöiltä. Tietoa tuotetaan kehittämisen tehtävien tueksi ja se perustuu usein toimeksiantajan vaatimuksiin. Kerätyllä tiedolla osoitetaan suunnitelman mukainen toiminta ja kuinka hyvin toiminta vastaa asetettuja tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 113-114.) Erilaiset tavat tuottaa tietoa eivät sulje kehittämisprosessin aikana toisiaan pois (Toikko & Rantanen 2009, 142).

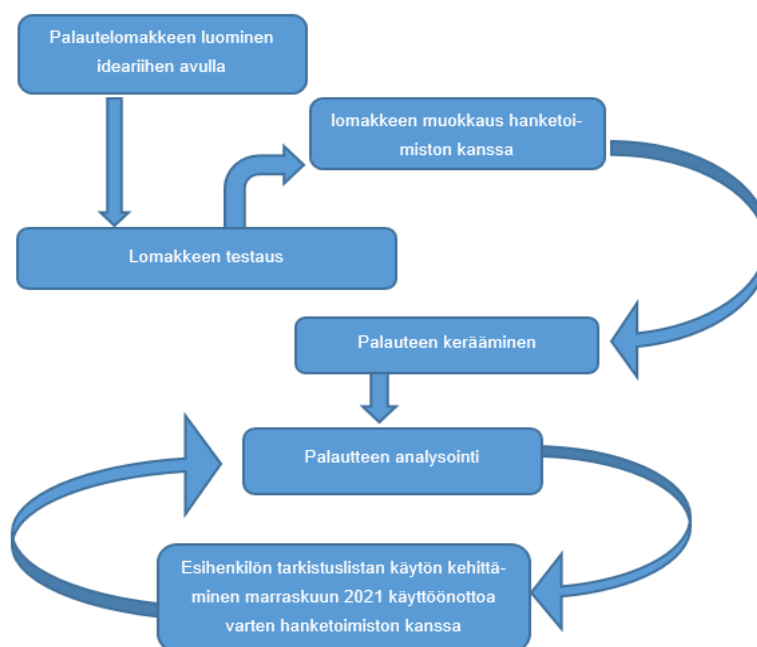
Määrällisen tutkimusaineiston keräämisessä voidaan valita tavaksi muun muassa kyselylomake, valmiiden rekisterien tai tilastojen käyttö (Vilkka 2014, 94). Määrällisen tutkimuksen tyypillinen piirre on, että vastaajia on suuri joukko. Määrällistä tiedonkeruuta suunniteltaessa on suositeltavaa, että henkilöiden määrä on ainakin 100. (Vilkka 2014, 17.) Määrällisessä tutkimuksessa keskeistä on johdopäätökset, jotka tuotetaan aiemmista tutkimuksista. Aineisto kerätään siten, että se soveltuu numeeriseen mittaamiseen. Tutkittavat henkilöt valitaan perusjoukosta, jolloin he edustavat otosta tästä. Aineisto saatetaan tilastolliseen muotoon ja päätelmät tehdään muun muassa kuvailemalla tulokset prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 129.) Pienimuotoisilla määrällisillä tutkimuksilla voidaan tuottaa kehittämistoiminnan vaikutuksista tietoa, kuten palautekyselyitä käyttämällä. Kehittämistoiminnassa hyödynnettävissä määrällisissä tiedontuotannoissa noudatetaan tilastollisen tutkimuksen yleisiä periaatteita. (Toikko & Rantanen 2009, 151-152.) Palautekyselyn avulla kerättävää tietoa hyödynnetään tässä opinnäytetyössä tukemaan tarkistuslistan käytön, ohjeistuksen ja jalkautuksen kehittämistä.

Toimintatutkimus on prosessi, jonka tavoitteena on kohteen kehittäminen paremmaksi. Toimintatutkimus voidaan ymmärtää lähestymistapana, jossa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asiat voisivat olla, ja tutkimus etenee prosessin omaisesti. (Jyrkämä 2021; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021.) Oleellista toimintatutkimukselle on, että käytännön toimijat osallistetaan mukaan prosessiin ja, että tutkimuksen avulla pyritään mahdollisimman reaaliaikaiseen muutokseen (Jyrkämä 2021; Kuula 2006).

Toimintatutkimuksessa uutta saavutetaan interventioiden avulla. Saatua tietoa koetellaan käytännössä, ja kehitetään käytäntöä tämän avulla. Voidaan sanoa, että lähtökohtana on reflektointi. Tietoa kerätään toimintatutkimuksessa yhtäaikaan analysoinnin ja kehittämisen kanssa. Prosessia edistävät yhteiset tavoitteet sekä edellytykset kehittämiselle. (Kajaanin ammattikorkeakoulu, 2021; Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 40.) Toimintatutkimuksessa korostuu työntekijän osaaminen ja osallisuus. Toimintatutkimuksen pääpiirteitä ovat: syklinen eteneminen, jossa edetään ongelman tunnistamisesta, suunnittelun kautta toimintaan ja lopuksi toiminnan arviointiin; konkreettiset toiminnalliset ongelmat,

joihin on tarkoitus etsiä vastuksia ja koulutukselliset toimenpiteet, joilla pyritään itse muutokseen (Vuokoski 2019, dia 3-4).

Opinnäytetyöprosessi pitää sisällään tietopohjan kuvaamisen, palautelomakkeen tuottamisen, palautteen keräämisen sekä siitä tehtävien johtopäätösten tekemisen sekä itse kehittämisen. Prosessi (kuvio 1) seuraa Arolan ja Suhosen (2014, 5) sekä Salosen (2013, 15) kuvaamaa spiraalimallia, jossa prosessi saa alkunsa aiheen perusteluista. Perusteluista seuraa kehittämisen organisointi sekä toteutus. Näiden jälkeen toteutusta arvioidaan, jonka kautta syntyvät tulokset, ja mahdollisuus niiden levittämiseen organisaatiossa. Kehittämisen prosessin rinnalla kulkee tutkimuksellinen näkökulma. Samaa näkökulmaa kehittämisen ja tutkimuksen suhteesta tuovat esiin myös Toikko ja Rantanen (2009, 19) ja he kuvaavat prosessin samoilla elementeillä kuin Arola ja Suhonen (2009, 57–62). Sekä toimintatutkimus, että kehittämisprosessin spiraalisuus täydentävät toisiaan ja antavat hyvän pohjan esihenkilön tarkistuslistan käytön kehittämiselle.



Kuvio 1: Opinnäytetyön kehittämisprosessi spiraalimallin mukaisesti (Mukailtu mm. Toikko & Rantanen 2009, 67)

5 Palautelomakkeen luominen ja palaute tarkistuslistasta

Opinnäyteprosessi alkoi syksyllä 2020. Opinnäytetyöntekijä oli jo aiemmin keskustellut työnantajan kanssa mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö aiheesta, joka liittyisi Helsingin kaupungin Apotti-hankkeeseen. Opinnäytetyöntekijän tausta esihenkilönä sai kiinnostumaan esihenkilön tarkistuslistasta ja sen hyödyistä esihenkilöille. Toimeksiantajan kanssa keskusteluissa päästiin yhteisymmärrykseen aiheesta ja sen hyödyistä toimeksiantajalle.

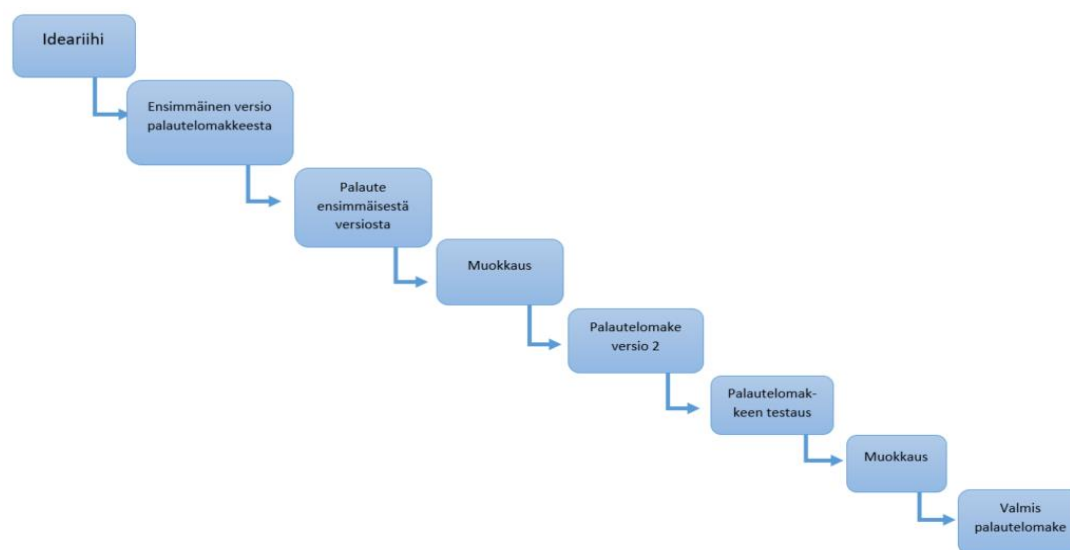
Toimeksiantajana oli Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen Helsinki Apotti-hanke. Kehittäminen tehtiin hankkeen hanketoimiston kanssa. Helsinki Apotti-hankkeen hanketoimistossa työskentelee 19 henkilöä (hankepäällikkö, projektipäälliköt, projektiasiantuntijat, lakimies, projektikoordinaattori ja viestintä-asiantuntija). Hanketoimistoa johtaa hankepäällikkö. Hanketoimiston tehtävä on koordinoida käyttöönottoprosessia sekä varmistaa sen läpivienti toimialalla. Hanketoimisto myös vastaa asiantuntijuuden hankkimisesta toiminnan muutoksen tueksi, sekä järjestelmätoteutuksen ja teknologia ratkaisujen tarpeeseen. Hanketoimiston vastuulla on myös hankkeesta viestiminen. (Sosiaali- ja terveystoimiala 2021)

Opinnäytetyön suunnitelma valmistui maalikuussa 2021, ja tämän jälkeen työlle haettiin tutkimuslupaa Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialalta. Tutkimuslupa toimitettiin Helsingin kaupungin kirjaamoon sähköisesti 30.4.2021. Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja myönsi tutkimusluvan 11.5.2021. Yhteyshenkilönä toimi Helsingin Apotti-hankkeen hankepäällikkö.

5.1 Ideariihi ja palautelomakkeen luominen

Kehittämisprosessin alussa luotiin palautelomake esihenkilöiden tarkistuslistan hyötyjen ja jalkautuksen prosessin puutteiden selvittämiseksi. Lomakkeen luomiseen osallistettiin Helsinki Apotti-hankkeen henkilöstö. Toteutustavaksi valikoitunut virtuaalinen ideariihi valittiin käynnissä olevan pandemian vuoksi. Palautelomakkeen luomisen prosessi (kuvio 2) noudatti muun muassa Borgn

(2017) sekä Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2001) esittämien prosessien vaihteita. Seuraavassa kuvataan prosessin etenemistä.



Kuvio 2: Palautelomakkeen luomisen prosessi. (vrt. Borg 2017; Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2001.)

Virtuaalinen ideariihi pitää sisällään kuusi työvaihetta: valmistelu, virittäytyminen, ideointi, ideoiden läpikäynti, ideoiden priorisointi ja valinta (Innokylä 2021). Ideariihen valmistelu aloitettiin ennen tutkimuslupa prosessia, koska tutkimuslupa hakemukseen tuli liittää alustava kyselylomake. Tästä järjestelystä sovittiin toimeksiantajan kanssa. Ennen tutkimusluvan saamista opinnäytetyöntekijä luki tarkastuslistasta tulleita spontaaneita palautteita, ja niiden sekä teoreettisen taustan avulla hahmotteli alustavaa palautelomaketta. Hanketoimisto oli edelleen toukokuussa vahvasti työllistetty huhtikuun käyttöönoton vuoksi, joten ideariihi päätettiin pitää hankkeessa jo aiemmin varattuna palaveriaikana, jonka teeman oli toiminnan muutos. Lopullisesta ajankohdasta sovittiin heti tutkimusluvan saamisen jälkeen. Ideariihi pidettiin 14.5.2021. Ideariiheen osallistui 13 yhdeksästätoista hanketoimiston työntekijästä. Osallistujat olivat käyttöönotosta, toiminnan muutoksesta ja valmistautumisesta vastaavia projektipäälliköitä sekä projektiasiantuntijoita. Ideariihen ohjeistuksessa osallistujia määräksi mainitaan 5-12 henkilöä (Innokylä 2021), koska osallistujien määrä ylittyi vain

yhdellä ohjeellisesta ja kaikki olivat tottuneita etäpalavereihin, arvioi opinnäytetyöntekijä, että 13 hengen ideariihi on mahdollista toteuttaa siten, että kaikki saavat mahdollisuuden tuoda omat ideansa esiin. Erillistä kutsua ei lähetetty, vaan aihe oli sovitusti lisätty olemassa olevan palaverin käsiteltäviin aiheisiin.

Ideariihen aluksi opinnäytetyöntekijä kävi läpi ideariihen ohjeistuksen. Opinnäytetyöntekijä kertasi lyhyesti tarkistuslistan taustat, tarkoituksen sekä sen, että prosessia olisi nyt tarkoitus muokata, kerättävän palautteen perusteella, syksyn käyttöönottoa varten. Osallistujille myös kerrottiin, että osallistuminen on vapaaehtoista ja prosessi tulitaisiin raportoimaan osana opinnäytetyötä. Ideointivaiheessa opinnäytetyöntekijän oli tarkoitus opastaa osallistujat Whitebord-työkälun käyttöön, mutta teknisistä syistä sitä ei saatu toimimaan ja koska aikaa ideariihelle oli vain puolitoista tuntia, päädyttiin yhteisymmärryksessä siihen, että opinnäytetyön tekijä toimii kirjurina ideoista word-dokumenttiin ja opinnäytetyöntekijä jakaa näytön kaikille osallistujille. Osallistujat saivat ideointivaiheessa vapaasti tuoda esiin omia ideoitaan siitä, mitä esihenkilöiltä haluttiin tarkistuslistasta kysyä. Kaikki ideat kirjattiin ylös ja niitä myös yhdisteltiin osallistujien toiveista. Ideoita syntyi noin 30. Ideat pitivät sisällään muun muassa soveluksen toimivuuteen, tarkistuslistan hyötyyn valmistutumisessa, omaan työhön ja yksikön johtamiseen saatavaa hyötyä sekä kysymyksiä julkaisuprosessista.

Seuraavaksi opinnäytetyöntekijä esitteli alustavan palautekyselyn kysymykset. Osallistujat totesivat, että kysymyksissä oli sekä samoja että poikkeavia kysymyksiä. Osallistujat valitsivat tämän jälkeen ideoista ja alustavasta kysymyspatterista 20 kysymystä jatkotyöstämiseen. Vaihtoehtoista ei suoraan äänestetty, vaikka virtuaaliriihen ohjeistuksessa näin on ohjeistettu. Keskustelu osallistujien kesken oli vilkasta, ja osallistujat huomioivat hyvin toistensa kannanotot ja yhteisymmärrykseen päästiin ilman äänestystä. Opinnäytetyöntekijä ei halunnut keskeyttää tätä hyvin sujuvaa keskustelua, noudattamalla ohjeistusta kirjaimellisesti vaan antoi osallistujille mahdollisuuden edetä prosessissa heille sopivalla tavalla. Lopuksi opinnäytetyöntekijä esitteli kerättävät taustatiedot, joita olivat palvelukokonaisuus, sukupuoli, ikä ja työkokemus. Osallistujat pohtivat, miksi ikää kysytään, jolloin opinnäytetyöntekijä kertasi vielä opinnäytetyön rajauksen 55-vuotiaisiin ja vanhempiin esihenkilöihin sekä perusteli miksi ikäryhmä-tieto

on merkityksellinen opinnäytetyön kannalta. Lopuksi sovittiin, että opinnäytetyöntekijä koosta ideoista lopullisen palautekyselyn ja toimittaa sen vielä osallistujille sekä hankepäällikölle kommentointia varten ja sitä tarvittaessa muokataan edelleen. Ennen palaverin päättymistä opinnäytetyöntekijä pyysi osallistujilta palautetta ideariihestä. Osallistujat kokivat saaneensa omat ideansa esille, aikataulus oli riittävä ja opinnäytetyöntekijä oli ohjannut keskustelua hyvin.

Hanketoimiston toiveesta kysely haluttiin toteuttaa mahdollisimman lähellä huh-tikuun käyttöönottoa, jotta esihenkilöt vielä muistaisivat tarkistuslistan, ja siitä saadun hyödyn tai siihen liittyvät ongelmat. Opinnäytetyöntekijän muokkaama luonnos kyselylomakkeesta jaettiin ideariiheä seuraavalla viikolla sähköpostilla osallistujille. Osallistujille annettiin viikko aikaa kommentointiin. Alustavaa kyselylomaketta kommentoi annetussa aikataulussa 8 osallistujaa. Kommenteissa tuotiin esiin tiettyjen kysymysten mahdollisuudet ymmärtää asia väärin, taustatiedoissa kysyttävän sukupuolen merkitys sekä yhden kysymyksen suuntaaminen vain 55-vuotiaille ja vanhemmille. Kommenttien perusteella kahta kysymyksen asettelua selkeytettiin, sukupuoli jätettiin pois taustatiedoista ja kysymys 55-vuotiaille ja vanhemmille päätettiin kysyä kaikilta, koska analyysivaiheessa voitaisiin ikääntyvien ikäryhmän vastukset erotella muiden vastauksista. Lopullinen kysely tarkistutettiin vielä hankeen viestintäasiantuntijalla ja hänen kommentinsa huomioitiin myös muutaman kysymyksen kirjoitusasun osalta. Lopullinen lomake vietiin Questback-ohjelmistoon.

5.2 Palautelomakkeen testaus ja julkaiseminen

Kyselyn julkaisuaikataulun tiukkuudesta johtuen, päädyttiin kyselylomake testaamaan 3 testivastaajalla. Opinnäytetyöntekijä oli yhteydessä testaajiin jo lomakkeen tekovaiheessa. Testaajiksi valikoitiin kolme varsinaisen otoksen ulkopuolista henkilöä (kaksi Sosiaali- ja terveystoimialan esihenkilöä sekä toisen organisaation esihenkilö). Testaajat tunsivat esihenkilön tarkistuslistan ja kuinka sitä oli käytetty käyttöönoton tukena. Testaajia pyydettiin arviomaan kyselyn ymmärrettävyyttä, selkeyttä, mahdollisia kirjoitusvirheitä, käytettyä aikaa sekä saatekirjettä. Kaikki kolme vastasivat kyselyyn ja toimittivat kommentit opinnäytetyöntekijälle. Testaajilta kului aikaa kyselyn vastaamiseen noin 10 minuuttia.

Kysymykset koettiin selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Testaajista kaksi toi esiin, että vastaustilaa (merkkimäärä) oli liian vähän. Palautetta tuli myös siitä, että vastaaja ei voinut palata taaksepäin sekä siitä, että testauksessa aina sai lisäkysymyksen ”jos vastasit ei, miksi”, vaikka olisi vastannut kyllä.

Testaajilta saatujen palautteiden perusteella Questback-ohjelmistossa valittiin suurempi merkkimäärä vapaille kysymyksillä. Kysymyksissä palaamista ei kuitenkaan päätetty ottaa käyttöön. Lisäkysymyksissä ilmennyt haaste todettiin olevan vain testaamisessa esiin tuleva ongelma, ja näin ollen se ei aiheuttanut muutostarvetta. Testaajien kyselyyn käyttämää aikaa hyödynnettiin hienosäätämällä saatekirjeessä olevaa arvioitua aikaa kyselyn suorittamiseksi.

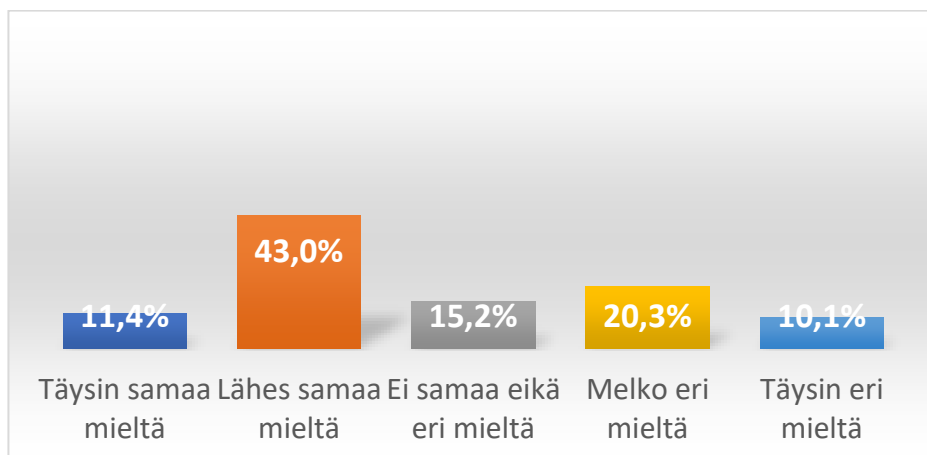
Lopullinen kyselylomake (liite 3) valmistui aikataulussa.

Palautekysely julkaistiin 25.5.2021. Linkki kyselyyn sekä saatekirje (liite 4) jaettiin niille sosiaali- ja terveystoimialan lähiesihenkilöille, joiden yksikössä Apotti-järjestelmä oli otettu käyttöön huhtikuussa 2021 tai otettaisiin käyttöön 29.5.2021. Viesti lähetettiin 415 lähiesihenkilön työsähköpostiin ja vastausaikaa lähiesihenkilöillä oli 7.6.2021 asti. Kyselyn aukioloaikana laitettiin asiasta kaksi muistutusviestiä lähiesihenkilöille. Ensimmäinen muistutus laitettiin viikko kyselyn avautumisen jälkeen ja toinen laitettiin kyselyn viimeisen päivän aamuna.

5.3 Palautekyselyn tulokset

Hanketoimisto sai itselleen palautekyselyn koko aineiston ja tarkemman analyysin ikääntyvien esihenkilöiden vastuksista. Kyselyyn saatiin 198 (n=415) vastausta, vastausprosentiksi tuli 47,7 %. Vastausprosentin voidaan katsoa olevan hyvä (vrt. Vehkalahti 2019,44). Ikääntyviä esihenkilöitä (55-vuotiaat tai vanhemmat) oli vastaajien joukossa 79 (19 % kokonaismäärästä ja 39.9 % vastanneista). Suurimalla osalla vastanneista ikääntyvistä esihenkilöistä oli työkoke-musta yli 20 vuotta (92,4 %). Seuraavassa kuvataan ikääntyvien esihenkilöiden (jatkossa esihenkilö) vastuksia esitettyihin kysymyksiin:

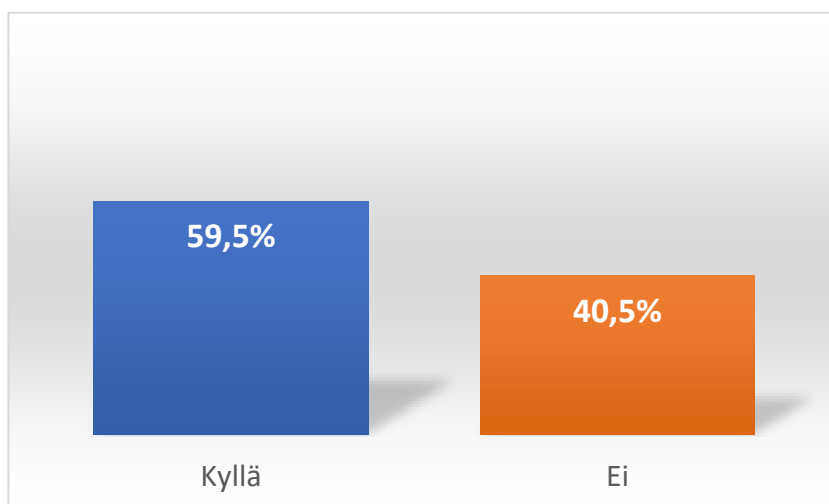
Esihenkilöistä 54,4 % (kuva 1) koki esihenkilön tarkistuslistan palvelleen heitä ja heidän yksikköään käyttöönottoon valmistautumisessa.



Kuva 1: Vastaukset kysymykseen: Tarkistuslista palveli minua ja yksikköäni käyttöönottokokonaisuuteen valmistautumisessa.

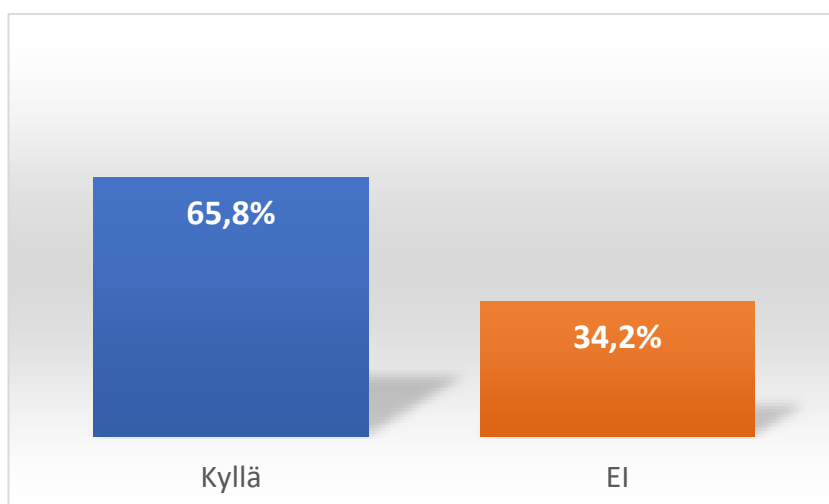
Esihenkilöistä 40,5 % (kuva 2) koki, että tarkistuslista ei ollut auttanut heitä henkilökohtaisesti käyttöönoton johtamisessa omassa yksikössä. Esihenkilöt toivat esiin seuraavia syitä sille, että tarkistuslista ei ollut auttanut johtamisessa:

- Tarkistuslista koettiin pakolliseksi.
- Tehtävät listassa olivat liian abstrakteja.
- Tehtävistä selvisi ilman listan lisätietojen apua.

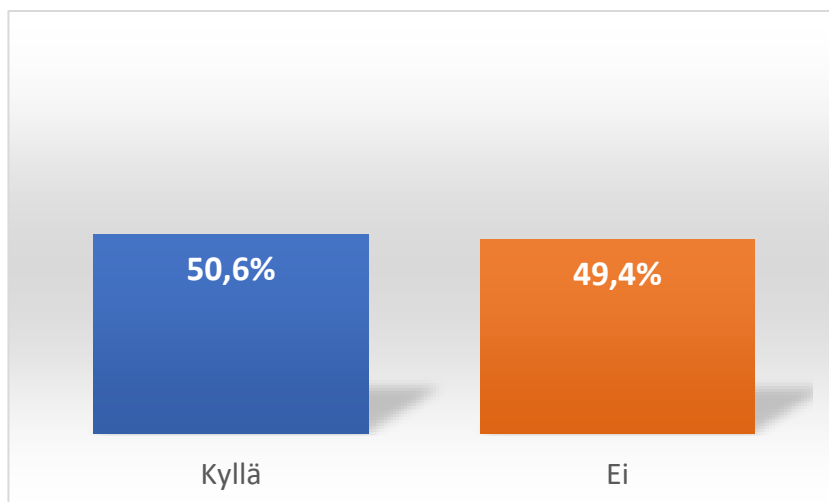


Kuva 2: Vastaukset kysymykseen: Auttoiko tarkistuslista sinua henkilökohtaisesti Apotti-järjestelmän käyttöönoton johtamisessa omassa yksikössäsi?

66 % esihenkilöistä koki, että tarkistuslistalla olleiden tehtävien osa-alueet olivat auttaneen (kuva 3), ja muiden esihenkilöiden osalta ne eivät olleet tuoneet lisäarvoa valmistautumiseen. Lähes puolet esihenkilöistä koki, että tarkistuslista ei auttanut hahmottamaan Apotti-järjestelmän mukana tuomia muutoksia omaan työhön (kuva 4). Syyksi annettiin useimmiten, että organisaation linjaukset asioista puuttuivat ja muutosten hahmottaminen oli hankalaa. Vastuksista nousi esiin myös tehtävien ylimalkaisuus, jolloin tehtävissä ei menty tarpeeksi konkreettiselle tasolle.

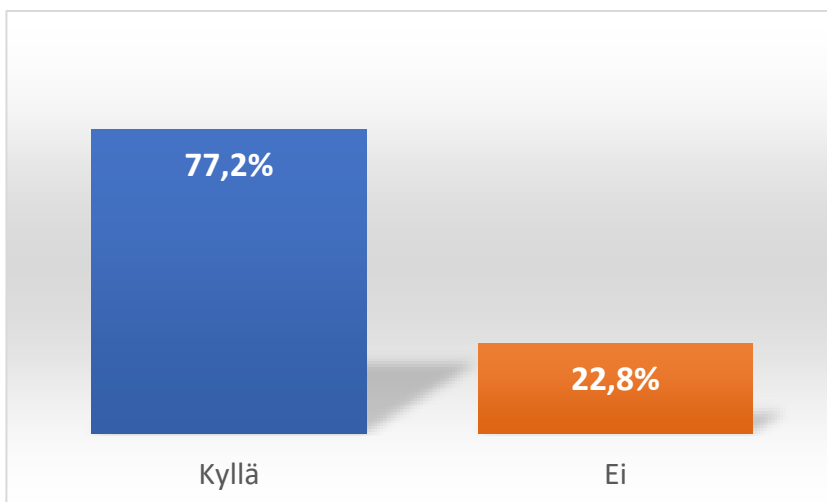


Kuva 3: Vastaukset kysymykseen: Tukivatko tarkistuslistan osa-alueet: koulutus, toiminnallinen valmius, käyttöönotto, toiminnan muutos ja tukiprosessi, sinua jäsentämään valmistautumista?

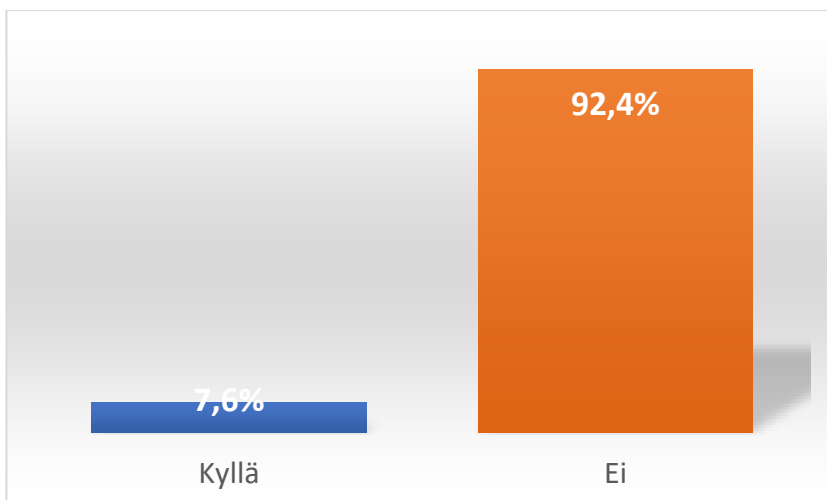


Kuvio 4: Vastaukset kysymykseen: Auttoiko esihenkilön tarkistuslista sinua hahmottamaan Apotti-järjestelmän mukana tuomia muutoksia omaan työhösi

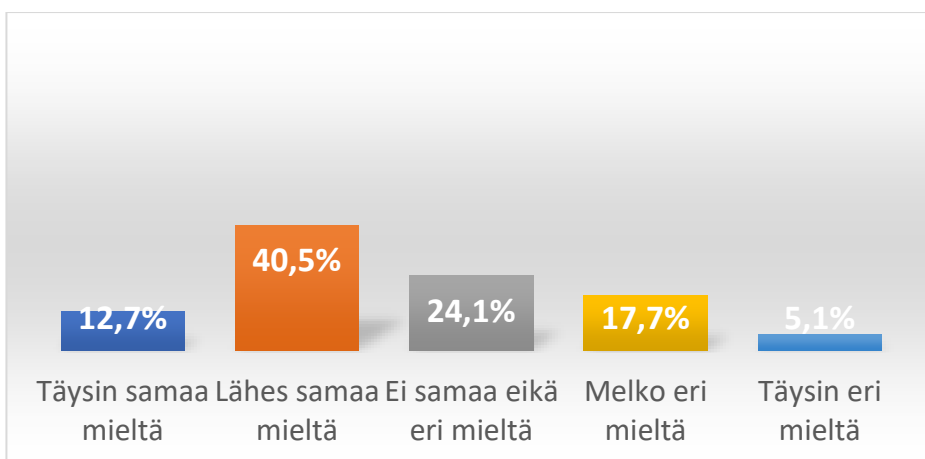
Esihenkilöt kokivat listan tehtävät pääsääntöisesti ymmärrettäviksi (Kuvio 5). Tyytymättömyyttä herättivät vieraat Apotti-termit, liian abstraktit tehtävät, kaikki tehtävät eivät koskeneet jokaista esihenkilöä sekä usean tehtävän niputtaminen saman tehtävän sisään. Lähes kaikki (92,4 %) kokivat, että listalla oli kaikki tarpeelliset tehtävät käyttöönottoa ajatellen (kuvio 6). Puuttuvia tehtäviä ei suoraan listattu esihenkilöiden toimesta. Muutama kommentti hallinnon palvelukokonaisuuteen suunnattujen tehtävien puuttumisesta oli avoimiin vastauksiin kirjattu. Listan aiheuttamaan työmäärään osasi varautua noin puolet vastaajista (kuvio 7). Esihenkilöt eivät kokeneet hyötывänsä tehdyistä tarkistuslistan valmistumistasien raporteista, ainoastaan 27,8 % oli niihin täysin tai lähes tyytyväinen (kuvio 8).



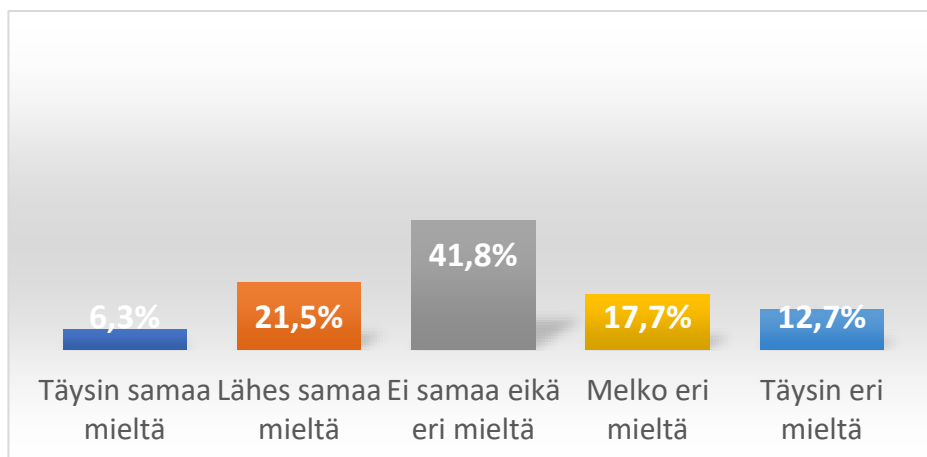
Kuvio 5: Vastaukset kysymykseen: Olivatko tarkistuslistan tehtävät ymmärrettäviä?



Kuvio 6: Puuttuiko tarkistuslistalta mielestäsi jokin oleellinen tehtävä?



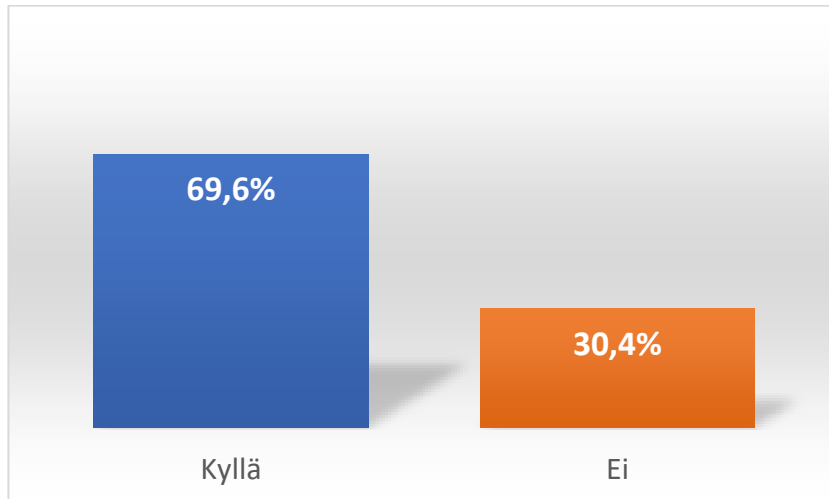
Kuvio 7: Osasin varautua tarkistuslistan tehtävien toteutuksen työmäärään



Kuvio 8: Tarkistuslistan vastausten perusteella jaetut raportit olivat hyödyllisiä.

Tarkistuslistan jalkautusprosessiin oltiin suurelta osin tyytyväisiä (kuvio 9). Noin kolmannes esihenkilöistä esitti seuraavia syitä tyytymättömyydelle:

- Ohjeistus olisi pitänyt ollut selkeämpää.
- Opastusta olisi tarvittu enemmän.
- Lista olisi pitänyt julkaista aiemmin.

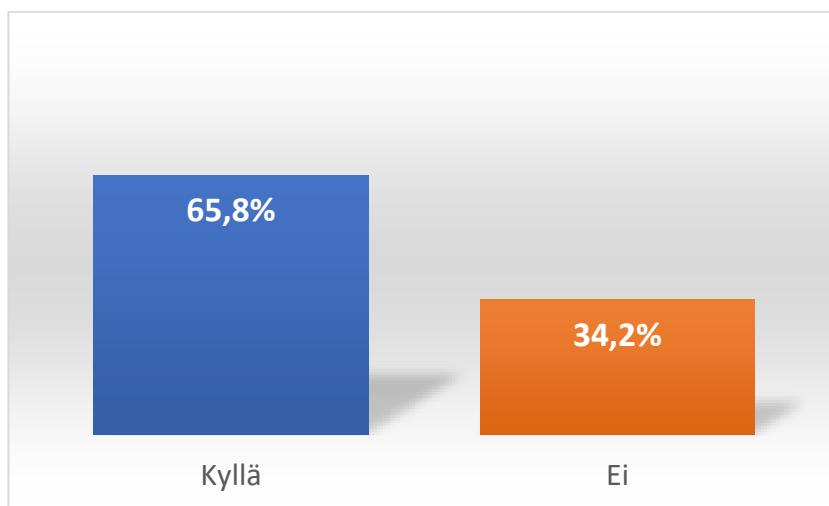


Kuvio 9: Tarkastuslistan käyttöä opastettiin Esihenkilövarteissa Teamsissa, palvelukokonaisuuksien omissa Teams-tilaisuuksissa, kirjallisilla ohjeilla sekä mahdollisuudella kysyä nimetyiltä henkilöiltä neuvoa Helsinki Apotti -hanketoimistosta. Oliko jalkautuksen prosessin tiedotus ja opastus mielestäsi riittävää?

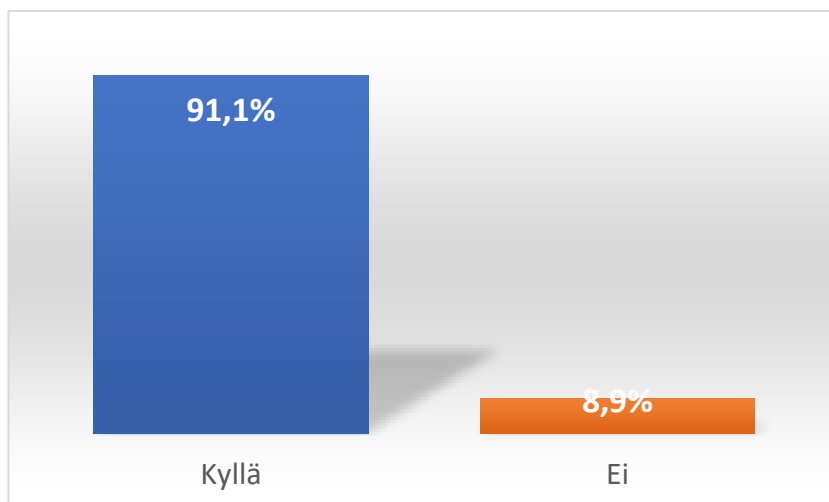
Kevään 2021 käyttöönottoon tarkistuslista julkaistiin noin kaksi kuukautta ennen käyttöönottoa. Esihenkilöistä lähes 65 % (kuvio 10) ilmaisi, että tarkistuslista jul-

kaistiin tarpeeksi ajoissa. Ajoitukseen tyytymättömien osalta vastauksissa toivottiin, että tarkistuslista olisi pitänyt julkaista vähintään kuukautta aiemmin. Useissa kommentissa tuotiin esiin, että tarkistuslista olisi ollut tarpeellinen jo vuoden 2020 puolella ja olisi silloin toiminut entistä paremmin esihenkilön tukena. Itse sovellus koettiin helppokäyttöiseksi (kuvio 11), ainoana palautteena tuotiin esiin, että tarkistuslista-sovellusta oli vaikea löytää. Viimeisenä monivalintakysymyksenä esihenkilöiltä tiedusteltiin auttaisiko vastaava työkalu jonkin muun oman työn osa-alueen seurannassa. Esihenkilöistä 64,6 % koki tämän tyyllisen työkalun voivan auttaa heitä esihenkilötyössä (kuvio 12). Esihenkilöt ehdottivat työkalun käyttökohteiksi muun muassa seuraavia osa-alueita:

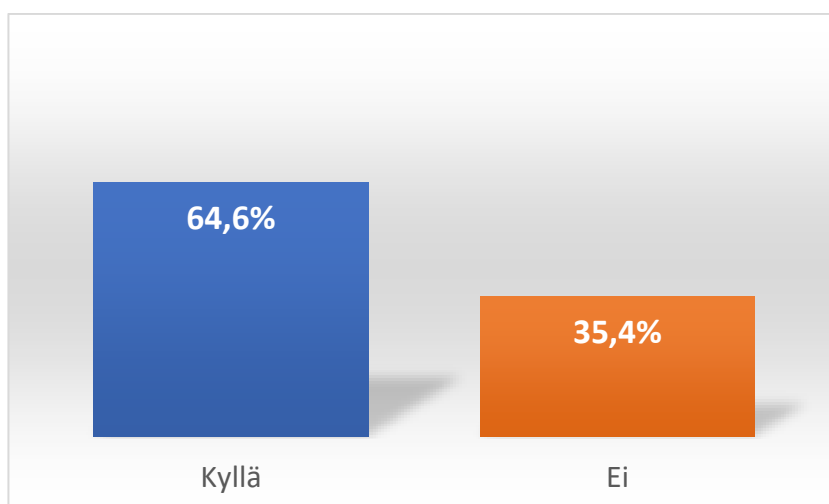
- Muutoksen johtaminen.
- Perehdytyksen seuranta.
- Tulokortin seuranta.
- Omavalvonta suunnitelman tehtävien seuranta.



Kuvio 10: Julkaistiinko tarkistuslista tarpeeksi ajoissa?



Kuvio 11: Oliko itse sovellus helppo käyttää?



Kuvio 12: Auttaisiko vastaavanlainen työkalu sinua jonkin muun oman työsi kokonaisuuden seurannassa?

5.4 Avoimien kysymysten vastausten yhteenveto

Palautekyselyn avoimeen kysymykseen ”Mitä muuta palautetta haluat sanoa esihenkilön tarkistuslistaan liittyen” tuli vastaus kahdeltakymmeneltäyhdeeltä vastaajalta sekä kysymykseen ”Mitä muuta haluat sanoa” kahdeltakymmeneltä vastaajalta. Avoimet vastaukset luettiin useaan otteeseen läpi. Avointen kysymysten vastukset päätettiin yhdistää analyysivaiheessa, koska vastausten määrän jäi suhteellisen vähäiseksi sekä vastuksissa huomattiin ristiin vastaamista. Vastauksista poimittiin aluksi asiasanoja, jotka kaikki kirjattiin ylös. Yksittäisiä

asiasanoja oli vastuksissa 59 kappaletta (esimerkiksi: turha, löytäminen, lisätiedot, mukava, vaikea, käsitteet, hyödyllinen, hyödytön, tarpeellinen, paras). Asiasanat yhdisteltiin tämän jälkeen siten, että samaa tarkoittavat sanat ryhmiteltiin yhteen. Ryhmittelyn jälkeen pystyttiin muodostamaan kolme selkeää teemaa vastuksista. Muodostetut teemat olivat: Tarkistuslistan kehitettävät kohdat; Tarkistuslistan toimivat kohdat sekä Yleinen palaute Apottiin liittyen.

Yhteenvedona avoimista vastuksista voidaan todeta, että ohjeistusta ja opastusta tarkistuslistan käytöstä ja hyödyntämisestä tuli jatkossa selkeyttää. Tehtävien tuli olla selkeämpiä ja lisätietoihin tuli panostaa. Tarkistuslista tuli julkaista aikaisemmin, suhteessa käyttöönotto ajankohtaan. Vaihtoehtona olisi hyvä olla, että tehtävä ei koske omaa yksikköä sekä lomakkeen täyttäminen useamman henkilön toimesta. Vastuksissa jätetty yleinen palaute piti sisällään kommentteja esihenkilön omasta oppimisesta, esihenkilötyön haasteista korona-aikana sekä palautetta koko Apotti käyttöönotto-hankkeesta.

6 Tarkistuslistan, ohjeistuksen ja julkaisuprosessin kehittämisen

6.1 Tarkistuslistan muokkaaminen

Esihenkilöille tehdyn kyselyn tulokset esiteltiin hanketoimistolle kesäkuussa hanketoimiston suunnittelupäivän osana, suunniteltua uutta virtuaalista iderihtä ei järjestetty. Esitettyjen tuloksien pohjalta käytiin keskustelua tarkistuslistan ja sen jalkautuksen prosessin muokkaamisesta syksyn käyttöönottoa varten. Keskustelun tuloksena päädyttiin kysymysten muokkaamiseen, lisäämään julkaisu-tilaisuuksia ja tarkentamaan ohjeistusta. Hanketoimistosta nimettiin henkilö työstimään kyseisiä asioita yhdessä opinnäytetyöntekijän kanssa. Tilaisuudessa todettiin, että muokkaukset tulee hyväksyttää Apotti Oy:n yhdyshenkilöllä, jotta kaikkien kuntien tarkistuslista olisi edelleen yhtenäinen. Opinnäytetyön tekijän vastuulle jäi kyselyn tuloksien toimittaminen Apotti Oy:lle sekä Keravan ja

6.2 Tarkistuslistan julkaisu- ja ohjeistussuunnitelman muokkaaminen

Kevään käyttöön otossa tarkistuslista julkaistiin kolmessa tilaisuudessa siten, että jokainen tilaisuus oli suunnattu tietylle palvelukokonaisuudelle. Tämän lisäksi tarkistuslistan käytöstä tehtiin ohje, josta linkki itse tarkistuslistaan löytyi. Palautteen perusteella tilaisuuksia suunniteltiin syksyä varten myös kolme kappaletta. Muutoksena kevääseen, saivat esihenkilöt itse valita mihin julkaisutilaisuuteen he osallistuisivat. Keväällä linkki tilaisuuteen laitettiin kalenterikutsuna. Syksyä varten linkit tilaisuuksiin suunniteltiin laitettavaksi hankkeen intranet-sivuille, jossa myös muut käyttöön ottoon liittyvien tapahtumien linkit tulisivat olemaan. Ohjeistus ja julkaisun yksityiskohdat suunniteltiin tiedotettavaksi henkilökohtaisella sähköpostilla noin kaksi viikkoa ennen ensimmäistä tilaisuutta sekä muistutusviesti kahta päivää ennen ensimmäistä tilaisuutta. Tarkistuslistan julkaisun ennakkotieto suunniteltiin myös osaksi hankkeen säännöllisiä info-tilaisuuksia esihenkilöille. Julkaisutilaisuuksien lisäksi suunniteltiin kyselytunti reilun viikon päähän ensimmäisestä julkaisusta ja kahden päivän päähän viimeisestä julkaisutilaisuudesta. Kyselytunnin tarkoitus on antaa esihenkilöille mahdollisuus tulla kysymään epäselviä asioita hankkeen vastuuhenkilöiltä. Tarkistuslistan käytön ohjetta muokattiin selkeämmäksi. Linkki tarkistuslistaan jätettiin ohjeeseen, varmistamaan mahdollisimman monen kanavan kautta tarkistuslistan löytäminen. Kaikki materiaali julkaisutilaisuuksista ja ohjeista suunniteltiin vietäväksi hankkeen intranet-sivustolle. Kesälomien jälkeen elokuun alussa suunnitelma (liite 6) esiteltiin hanketoimistolle. Hanketoimisto hyväksyi esitetyn suunnitelman, ja sen toteuttaminen aloitettiin suunnitelman mukaisesti elokuun 2021 puolessa välissä.

7 Kehittämisen tulokset

Palautekyselyn vastauksista voidaan päätellä, että useat yhtäaikaiset muutokset toimintaympäristössä haastavat ikääntyviä esihenkilöitä ja saavat heidät kokemaan epävarmuutta uuden oppimisesta. Esihenkilöt kokivat kuitenkin saaneensa tarkistuslistasta apua muutoksen johtamiseen ja kokonaisuuden hallintaan. Hanketoimisto analysoi myös muiden ikäryhmien tuloksia ja keskusteluissa hanketoimiston edustajien kanssa selvisi, että palautekysely ei suoraan osoittanut merkittävää eroa ikääntyneiden esihenkilöiden ja muiden esihenkilöiden vastausten välillä ja näin ollen kehittämisen pohjana olleet ikääntyvien esihenkilöiden vastaukset todennäköisesti palvelivat koko esihenkilöjoukkoa.

Palautteen avulla kehitettiin tarkistuslistaa sekä sen ohjeistusta, että jalkautuksen prosessia. Itse PowerApps-työkalua, ei palautteesta huolimatta, ollut aika-tilallisuudesta syistä mahdollista muokata. Kehittämisen tuloksena odotetaan, että tarkistuslista tukee ikääntyviä esihenkilöitä aiempaa paremmin marraskuun käyttöönotossa. Tätä kirjoittaessa tarkistuslista on ollut syksyn käyttöönottoon osallistuvien esihenkilöiden käytössä noin kuukauden. Alustavana kokemuksena kehittämisessä on onnistuttu, koska palautteen määrä hanketoimistoon on ollut todella pieni, verrattuna kevään käyttöönottoon. Hanketoimisto on saanut vain muutaman yksittäisen palautteen esihenkilöiltä, jotka olivat vielä lomalla listan julkaisun aikana ja tarvitsivat tukea käytön aloittamiseen. Kehittämisprosessin aikana toteutettiin kaikki suunnitellut tehtävät ja hanketoimisto oli vahvasti mukana koko prosessin ajan ja yhteistä dialogia käytiin prosessista, sen etene- misestä sekä odotetuista hyödyistä. Lopullinen tulos kehittämisen onnistumista selviää vasta syksyn käyttöönoton jälkeen.

8 Pohdinta

8.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Opinnäytetyössä oli sekä määrällisen, että laadullisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimuksen toistettavuutta kutsutaan tutkimuksen reliabiliteetiksi. Tällä pyritään osoittamaan, että tutkimus ei anna sattumanvaraisia tuloksia, jolloin puhutaan myös tutkimuksen pysyvyydestä. Pysyvyys viittaa tutkimuksen johdonmukaisuuteen, tarkkuuteen sekä täsmällisyyteen. Toinen tutkimuksen arvioinnin kohde on sen pätevyys eli tutkimuksen validiteetti. Tällöin on tarkoitus osoittaa, että tutkimus mittaa juuri sitä mitä on ollut tarkoitus mitata. Validiteetilla osoitetaan tulosten tarkkuus sekä johtopäätösten vastaavuus todellisuuden kanssa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 213; Kajaanin ammattikorkeakoulu 2021.) Toikko ja Rantanen (2009, 121-122) toteavat luottavuuden olevan tieteellisen tiedon keskeinen tunnusmerkki. Kehittämistoiminnassa tämä tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Kehittämisessä tuotetun tiedon on oltava myös hyödyllistä eikä vain totuudenmukaista. Luotettavuuden kriteerit ovat kehittämistyössä samoja kuin tieteellisen luotettavuuden kriteerit niiltä osin kuin kehittämisessä on selkeitä tutkimuksellisia asetelmia.

Kehittämistoiminnassa luotettavuus ei ole yksiselitteistä. Ongelmia aiheuttavat seuraavat seikat: Ryhmäprosesseja ei ole helppoa toistaa. Uudella ryhmällä ei ole helppoa saada aikaiseksi samanlaista prosessia, vaikka ryhmän olosuhteet ja ohjeistus pysyisi samana. Toisena haasteena voidaan nähdä kehittämisprosessien aikataulut. Kyselylomakkeet joudutaan usein tuottamaan nopealla aikataululla ja niiden pätevyyttä ei ehditä varmistaa. Kolmantena esiin nousee kerätyn aineiston määrä. Ne jäävät usein suppeiksi ja tämä aiheuttaa ongelmia toistettavuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 123.) Heikkilän, Jokisen & Nurmela (2008, 21) mukaan kehittämisessä pyritään uusien prosessien tuottamiseen tai olemassa olevien parantamiseen. Tarkoituksen ei ole siis välttämättä mitata mitään. Käyttökelpoisuudella tarkoitetaan keittämisprosessin tulosten hyödynnettävyyttä. Tulosten siirrettävyys on kehittämisen ratkaiseva kohta. On arvioitava,

voidaanko saadut tulokset siirtää toiseen ympäristöön, koska jokainen kehittämisprosessi on omanlaisensa. Kehittämisprosessit tulee nähdä kontekstisidonnaisina. (Toikko & Rantanen 2009, 125-126.)

Opinnäytetyössä määrällistä osuutta kuvaa esihenkilöille tehty palautekysely. Kyselyn avulla kerättiin palautetta kaikilta kevään käyttöönottoon osallistuneilta lähiesihenkilöiltä. Toimeksiantaja sai käyttöönsä palautteen kaikilta, vaikka opinnäytetyö rajattiin ikääntyneisiin esihenkilöihin. Kyselylomakkeen tuottamisessa seurattiin muun muassa Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2001) kuvaamaa prosessia. Kyselyn heikkouksina pidetään muun muassa seuraavia seikkoja: Tutkija ei voi tietää kuinka vakavasti vastaaja vastaa; on myös epäselvää ovatko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita; vastaamattomuus voi myös nousta suureksi (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2001, 182.). Opinnäytetyön kyselyn kokonaisvastausprosentti oli 47,7 %. Tämä voidaan katsoa hyväksi, ja tämän tuovan luotettavuutta kyselyyn (vrt. Vehkalahti 2014, 44.). Kuitenkin vain 19 % 55-vuotiaista ja yli vastasi kyselyyn. Opinnäytetyöntekijällä ei ollut tiedossa, kuinka moni kyselyn saaneista kuului ikäluokkaan 55-vuotta ja yli, mutta Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa työskentelevistä 45 % on yli 50-vuotiaita (Helsingin kaupunki 2019, 15), tämän perusteella voidaan ajatella, että vastausprosentti ikääntyvien esihenkilöiden osalta jäi muita ikäryhmiä matalammaksi. Näin ollen voidaan todeta, että kyselyn tulokset eivät välttämättä kuvaa kaikkien 55-vuotta ja yli mielipidettä. Luotettavuutta lisää kuitenkin keskusteluissa hanke-toimiston kanssa esiin noussut seikka, että alle 55-vuotiaiden vastukset eivät poikenneet paljoa vanhemman ikäluokan vastauksista. Luotettavuutta heikentää se, että palautekyselyllä ei saatu kunnolla vastuksia esihenkilöiden omaan oppimiseen. Näin ollen voidaan todeta, että kyselylomakkeen luomisessa ei tarpeeksi huomioitu oppimisen aihealuetta. Luotettavuutta heikentää myös jonkin verran kyselyn avoimissa vastuksissa esiin tulleet kommentit oikeiden vastausvaihtoehtojen puuttumisesta. Vastaajat eivät olleet eritelleet mitkä kysymysvaihtoehdot he kokivat riittämättömiksi, mutta koska osissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoina olivat vain kyllä tai ei, voidaan arvella vastaajien tarkoittaneen näitä.

Laadullisessa tutkimustoiminnassa puhutaan vakuuttavuuden käsitteestä. Tällä käsitteellä pyritään korvaamaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet. Tutkija pyrkii vakuuttamaan tekemällä valitut valinnat ja tulkinnat näkyviksi. Tutkija osoittaa tutkimuksen pätevyyden tuomalla esiin aineistonsa ja siitä tehdyt päätelmät mahdollisimman avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009; 121 - 123.)

Aiemmin kuvattujen luotettavuustekijöiden lisäksi kehittämistoiminnassa arvioidaan myös toimijoiden sitoutumista. Kehittäminen on usein sosiaalinen prosessi, jolloin kehittäjä on osa toimintaa ja toimijat osa kehittämistä. Molempien sitoutuminen kehittämiseen vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen. Luotettavuutta arvioitaessa on tärkeää tietää missä vaiheessa toimijat eivät olleet aktiivisessa roolissa, sillä sitouttamattomuus heikentää luotettavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Opinnäytetyön laadulliset piirteet liittyvät tarkistuslistan kehittämiseen hanketoimiston kanssa. Kehittämisprosessia tehtiin ideariihien avulla, jossa hanketoimisto pääsi aktiivisesti vaikuttamaan kehittämiseen ja tuomaan omat näkökulmat mukaan. Hanketoimisto osallistui aktiivisesti lomakkeen laatimiseen ja siinä hyödynnettiin tutkittua tietoa tietojärjestelmien käyttöönotoista, hankkeen materiaalia sekä saatua palautetta esihenkilöiltä. Tarkistuslista on tärkeä osa käyttöönottoon valmistautumista, ja hanketoimistolla oli vahva halua saada se palvelemaan esihenkilöitä mahdollisimman hyvällä tavalla. Avoimella vuorovaikutuksella opinnäytetyöntekijän ja hanketoimiston välillä vahvistettiin prosessin luotettavuutta. Haasteena prosessissa oli opinnäytetyöntekijän kaksoisrooli. Opinnäytetyöntekijä oli myös osa hanketoimistoa. Tämän osalta opinnäytetyöntekijä pyrki aktiivisesti tuomaan omaa opinnäytetyöntekijän rooliaan esiin, silloin kun oli kyse tarkistuslistan kehittämisestä. Tämä rooli tuotiin myös esiin kommunikoinnissa Apotti Oy:n yhteyshenkilön ja muiden kuntien hanketoimistojen kanssa, silloin kun aiheena oli esihenkilön tarkistuslistan muokkaaminen syksyn käyttöönottoa varten. Opinnäytetyöhön kuvattiin kehittämisen prosessi kokonaisuutena avoimesti. Tällä pyritään lisäämään prosessin vakuuttavuutta. Prosessia ei täysin voida uudelleen toteuttaa, koska kyse on sosiaalisesta prosessista, jolla on omat ominaispiirteet. Kehittämisen luotettavuutta lisää kuitenkin se, että saatua palautetta esihenkilöiltä voidaan hyödyntää muissa saman tyyppisissä

tilanteissa, kuten seuraavissa tietojärjestelmä käyttöönotoissa ja uusien tarkistuslistojen tekemisessä. Myös tuotettua suunnitelmaa listan jalkautuksesta voidaan käyttää tulevaisuudessa uusien suunnitelmien pohjana.

Tutkijoiden on noudatettava eettisiä periaatteita ja tarvittaessa on hankittava eettisen toimikunnan lausunto ennen tutkimukseen ryhtymistä. Jokaisen tutkijan on noudatettava annettuja ohjeita. Tutkijan on kunnioitettava tutkittavan ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta. (Tutkimuseettinen toimikunta 2019, 6-7.) Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla toimitaan yllä kuvatun tutkimuseettisen toimikunnan ohjeiden mukaisesti, ja opinnäytetyön toteuttaminen vaati tutkimusluvan, vaikka opinnäytetyöntekijä työskenteli Helsingin kaupungilla. Tämä asetti opinnäytetyöntekijän samaan asemaan muiden opinnäytetyöntekijöiden kanssa. Kehittämisprosessi vaati ymmärrystä omasta roolista sekä opiskelijana että työntekijänä.

Tässä opinnäytetyössä palaute kerättiin anonyymisti ja palautteen antaminen oli vapaaehtoista. Helsingin Apotti-hankkeen henkilöstön osallistuminen ei suoraan täytä vapaaehtoisuuden ajatusta, koska työn lähtökohtana oli hankkeen toive saada palaute esihenkilön tarkistuslistasta. Voidaan kuitenkin ajatella, että henkilöstö on vapaaehtoisesti hakeutunut hankkeeseen mukaan ja näin ollen heidän osallistumisensa tähän prosessiin ei ollut vastentahtoista. Haasteen prosessille toi, että opinnäytetyöntekijä oli osa samaa työyhteisöä, mutta kehittämisprosessin osalta asema oli kuitenkin eri. Tutkimuseettinen toimikunta (2019, 8) ohjeistaa, että tutkijan ollessa työsuhteessa tutkittavaan organisaatioon, on erityisen tärkeää, että tutkittavalle ei saa syntyä pakon tunnetta osallistua tai pelkoa kieltäytymisestä johtuvista seurauksista. Opinnäytetyön osalta opinnäytetyöntekijä tunnisti riskin ja keskusteli asiasta toimeksiantajan kanssa. Avoimella kommunikatiolla ja selkeällä viestinnällä pystyttiin tuomaan esiin vapaaehtoisuus osallistumisesta sekä hankkeen henkilöstölle, että palautekyselyn vastaajille. Kerättävän materiaalin osalta oli myös selkeästi tuotava esille sen käyttötarkoitus hankkeelle sekä opinnäytetyölle, jotta vapaaehtoisuuden mahdollisuus täyttyi myös siltä osin. Tämä huomioitiin jo palautekyselyn saateviestissä (liite 4), jossa kerrottiin vapaaehtoisuudesta sekä siitä, että tuloksia hyödynnetään opinnäytetyöhön.

Ammattikorkeakoulut ovat sitoutuneet noudattamaan Tutkimuseettisen toimikunnan ohjeita (Arene 2019, 3) ja myös opinnäytetyöntekijä noudatti työssään eettisiä ohjeita. Opinnäytetyön raportoinnissa noudatetaan avoimuutta ja vastuullista viestintää osana prosessia. Opinnäytetyössä hyödynnettyihin tieteellisiin tutkimuksiin ja muuhun materiaaliin viitataan asianmukaisella lähdeviitteellä, jotta aiempien tutkimusten tekijät saavat heille kuuluvan arvon. Opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalta. Tutkimusluvassa määriteltiin ehtona, syntyneen materiaalin säilyttäminen ja tuhoaminen opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Syntynyt kyselyaineisto säilytettiin kokonaan Questback-ohjelmistossa ja tuhoataan viimeistään kuukausi opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Opinnäytetyöntekijä toimi kehittämisprosessissa tutkijan roolissa, ja ei osallistunut keskusteluun yhtenä hanketoimiston työntekijänä. Opinnäytetyöprosessin aikana noudatettiin kriittistä arviointia sekä itsereflektointia. (vrt. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2021, 6-7) Prosessin kuvaaminen selkeästi lisää luotettavuutta, jotta muiden on helpompi arvioida opinnäytetyöntekijän osuutta siinä. Luotettavuutta lisää myös se, että opinnäytetyöstä on tehty toimeksiantosopimus Helsingin Apotti-hankkeen kanssa, Karelia ammattikorkeakoulun ohjeen mukaisesti. (Karelia ammattikorkeakoulu 2021, 5-6.)

8.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää esihenkilön tarkistuslistaa sekä jalkautuksen prosessia palvelemaan ikääntyvää esihenkilöä paremmin, syksyn 2021 Apotti-järjestelmän käyttöönoton tukena. Palautteen avulla muokattiin tarkistuslistaa sekä sen ohjeistusta että jalkautuksen prosessia. Kehittämisprosessin aikana toteutettiin kaikki suunnitellut tehtävät ja hanketoimisto oli vahvasti mukana koko prosessin ajan, ja yhteistä dialogia käytiin prosessista, sen etenemisestä sekä odotetuista hyödyistä. Lopullinen tulos kehittämisen onnistumisesta selviää vasta käyttöönoton jälkeen, mutta asetettuihin tavoitteisiin päästiin. Kehittämisen tuotoksena esihenkilön tarkistuslistaa muokattiin palautteiden perusteella ja jalkautuksen sekä ohjeistuksen suunnitelmaa muokattiin keväästä. Arvio tarkistuslistan käytön ja jalkautuksen prosessin kehittämisen onnistumisesta

ei ollut osa tätä opinnäytetyötä. Olisi mielenkiintoista uusia palautekysely syksyn käyttöönoton jälkeen, jolloin olisi mahdollista saada arvio onnistuttiinko kehittämisprosessissa. Tästä palautteesta voisi olla hyötyä myös Apotti-järjestelmän seuraavissa käyttöönotoissa.

Useissa tietojärjestelmiä käsittelevissä tutkimuksissa/ artikkeleissa on tuotu esiin esihenkilön merkittävä rooli käyttöönotossa (vrt. Johnson & Ehrenfeld 2017; Laukka, Huhtakangas, Heponiemi & Kanste 2020; Lorenzi, Kouroubali, Detmer & Bloomrosen 2009.). Tutkimuksia esihenkilön tarvitsemasta tuesta löytyy kuitenkin vähän. Jatkossa olisi äärimmäisen mielenkiintoista ja tarpeellista tutkia lisää lähiesihenkilöiden roolia, sekä heidän omaa oppimistaan tarkemmin käyttöönoton aikana. Suomessa on käynnissä useita tietojärjestelmä hankkeita ja tämän hetken työvoimapulassa uskoisin esihenkilöiden roolin onnistuneessa käyttöönotossa kasvavan.

Osana palautekyselyä, tiedusteltiin esihenkilöiltä, voitaisiinko saman tyyppistä työkalua käyttää muissa esihenkilö työn kokonaisuuksien hallinnassa. Kuten tuloksissa kävi ilmi koki 64,6 % vastanneista, että tämän tyyllisestä työkalusta olisi apua omaan esihenkilötyöhön. Esihenkilöt kirjasivat tämän tyyppisen työkalun hyödyttävän muun muassa säännöllistä seuranta vaativien tehtävien hoidossa, muutoksen johtamisessa yleensä sekä osana perehdytystä. Esihenkilöt ovat tulevaisuudessa myös muiden suurten muutosten edessä, ja olisi erittäin tärkeää tulevaisuudessa helpottaa esihenkilöiden muistitaakkaa digitaalisin välinein, jotta heille jäisi enemmän aikaa työyhteisön johtamiseen. Esihenkilöt voisivat itse osallistua tarvittavien työkalujen kehittämiseen, jotta ne vastaisivat varsinaista tarvetta.

Tulevaisuudessa esihenkilöt tulisi ottaa mukaan käyttöönottoon valmistautumiseen vielä aiemmin, ja aikaisemmissa käyttöönotoissa mukana olleiden esihenkilöiden kokemuksia olisi hyvä hyödyntää myös vastaavien tarkistuslistojen teossa. Sitoutuminen muutokseen on oleellinen osa onnistunutta käyttöönottoa, ja esihenkilöt ovat avainasemassa oman työyhteisön sitoutumisen edistämässä. Näin ollen heille tulee antaa kaikki mahdollinen tuki muutoksen johtamiseen,

muun muassa tällaisten tarkistuslistojen avulla, ja samalla sitouttaa heitä hyödyntämään niitä. Osallistumalla tarkistuslistojen luomiseen esihenkilöiden olisi helpompaa sitoutua niiden käyttöön, ja samalla he oppisivat taitoja, joita tulevaisuudessa varmasti tarvitaan esihenkilön työssä.

Väestön ikääntyessä ja työikäisen väestön määrän pienentyessä on aiempaa paremmin huomioitava ikääntyvien työntekijöiden osaaminen vastaamaan organisaatioiden tarpeita ja samalla saada työurat pidentymään. Kuten Ilmarinen (2012) toteaa, on tärkeää, että ikääntynyt työntekijä saa kokea uuden oppimista. Työssä oppiminen on osa elinikäistä oppimista ja sen avulla organisaatiot varmistavat tarvitsemansa osaamisen työntekijöillä. Tämän hetken työvoimapu-
lassa tulisi sote-organisaatioiden saada henkilöstö pysymään omassa organisaatiossa. Näin ollen esihenkilöiden osaamisen lisääminen ja sen hyödyntäminen, muun muassa muutostilanteissa, olisi varmasti oiva tapa sitouttaa heitä organisaatioon. Opinnäytetyötä varten kerättyjen palautteiden avulla ei kuitenkaan voida tehdä johtopäätöksiä siitä, autoiko tarkistuslista ikääntyviä esihenkilöitä oman oppimisen tukemisessa ja on todettava, että palautelomakkeessa olisi pitänyt olla useampia ja selkeämpiä kysymyksiä liittyen oppimiseen, jotta siitä olisi voitu saada luotettavaa tietoa. Esihenkilöiden oma oppiminen käyttöönoton aikana olisi tulevaisuudessa mielenkiintoinen ja tarpeellinen tutkimuskohde. Tässä prosessissa esihenkilöt pystyivät vaikuttamaan työkaluun, jota heidän odotettiin käyttävän. Vaikka hyöty ei tullut kevään käyttöönoton esihenkilöille, niin he toivottavasti kokivat oman palauteen tärkeäksi ja pystyivät näin vaikuttamaan kollegoiden saamaan hyötyyn. Tätä ajatusta tuki avoin kommentti:

” Lista ajatuksena on todella hyvä ja kannatettava, mutta oman käyttöönottomme kannalta se ei palvellut ehkä toivotulla tavalla ja edelleen olisin toivonut, että listan kautta suoraan olisi päässyt avaamaan enemmän asioita.”

Kokemalla itsensä tarpeelliseksi ja huomattessa, että omalla panoksella on merkitystä, voidaan lisätä sitoutumista ja muutoshalukkuutta. Nämä ovat merkittäviä tekijöitä oppimisessa ja käyttöönoton onnistumisessa.

Opinnäytetyöprosessi oli todella opettavainen ja antoisa, vaikka opinnäytetyöntekijän kaksoisrooli ei aina ollut helppo. Prosessi vaati paljon itsereflektointia ja

pohdintaa, kuinka prosessia viedään eteenpäin. Hanketoimiston henkilöstö innostunut ote ja aito dialogi helpottivat prosessin etenemistä ja varmistivat onnistuneen kehittämisprosessin. Aihe kiinnosti tekijää aidosti omasta esihenkilötaustastaan johtuen, ja siitä oli todellista hyötyä toimeksiantajalle syksyn käyttöönottoon. Aihe on myös ajankohtainen kansallisesti, käynnissä olevien tietojärjestelmä hankkeiden vuoksi ja Apotti Oy:llä on vielä edessään uusia käyttöönottoja ja tämän prosessin tulokset hyödyntävät varmasti tulevia tarkistuslista-prosesseja.

Lähteet

- Ammattikorkeakouluasetus 352/2003.
 Ammattikorkeakoululaki 351/2003.
- Apotti Oy. 2020a. Apotti yrityksenä. <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/> 3.1.2021.
- Apotti Oy. 2020b. GL3 PMT: Esimiesten tarkistuslista. Julkaisematon powerpointesitys. 3.1.2021.
- Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382 4.6.2021.
- Arola, M & Suhonen, L. 2014. Osallistava tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Teoksessa Tiainen, Arja-Irene (toim.) 2014. YAMK työelämää kehittämässä. Sosiaali- ja terveysalan näkökulmia työhyvinvointiin. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:25, 14–22 https://moodle.karelia.fi/pluginfile.php/465766/mod_resource/content/1/Tutkivakehitt%C3%A4misprosessi_artikkeli_VALMIS.pdf 15.2.2021.
- Boonstra, A.; Versluis, A. & Vos, J. 2014. Implementing electronic health records in hospitals: a systematic literature review. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/1472-6963-14-370.pdf> 17.1.2021.
- Borg, S. 2017. Mitä IHMETtä on...kyselylomakkeen laatimisen 10 kultaista sääntöä? https://www.jyu.fi/edupsy/fi/tutkimus/ihme/metodifestivaali-2017/ohjelma/mita-ihmetta-on_borg.pdf 24.2.2021.
- Dhillon-Chattha, P; McCorkle, R & Borycki, E. Electronic Health Records: The eSafety Checklist. Applied Clinical Informatics Vol. 9 No. 4/2018. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6247819/>. 14.2.2021.
- Euroopan unioni. 2011. Neuvoston päätöslauselma uudistetusta eurooppalaisesta aikuiskoulutusohjelmasta. 2011/C 372/01. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011G1220\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011G1220(01)&from=EN). 28.2.2021
- Euroopan unioni. 2016. Neuvoston suositus taitojen parantamisesta: uusia mahdollisuuksia aikuisille. 2016/C 484/01. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H1224\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H1224(01)&from=EN) 28.2.2021.
- Heikkilä, A; Jokinen, P & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY oppimateriaalit Oy.
- Helsingin Apotti-hanke. 2020. Hankesuunnitelma. versio 1.2/1.10.2020. Julkaisematon.
- Helsingin kaupunki. 2021. Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2021. Helsingin kaupungin intranet. https://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali_ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2020/Sote_2020-12-15_Sotelk_21_Pk/F0D44C3D-E3CE-CD52-B868-766647800000/Liite.pdf. 8.2.2021.
- Helsingin kaupunki. 2019. Henkilöstöraportin tilastoliite 2019. <https://www.hel.fi/static/kanslia/Hera/Henkilostoraportin-tilastoliite-2019.pdf> .1.6.2021.

- Hirsijärvi, S; Remes, P; Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Holm, T. 2013. Tietojärjestelmän käyttöönotto ja sen hyväksymiseen vaikuttavat tekijät. Jyväskylän yliopisto, kandidaatin tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41388/1/Taru%20Holm.pdf>. 10.1.2021.
- Honkavaara, I. 2020. "Apotti on vielä sellainen taustakummitus, positiivinen selainen". Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden henkilöstön muutosvalmius Apotti -asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönottoon valmistauduttaessa. Pro Gradu. Johtamisen laitos. Vaasan yliopisto. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/11638/UniVaasa_2020_Honkavaara_lisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y. 4.1.2021.
- Hämäläinen, T. 2014. Muutosjohtamisen kehittämisoitteena: tutkimus muutosjohtajien arkipäivästä. Maisteri tutkinnon tutkielma. Johtamisen laitos. Aalto-yliopisto https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/14599/hse_thesis_13768.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 10.1.2021.
- Ilmarinen, J. 2005. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Työterveyslaitos Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72340/URN%3aBNB%3afe201504226126.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 2.8.2021.
- Ilmarinen, J. 2012. Aktiivisen ikääntymisen edistäminen työpaikalla. <https://osha.europa.eu/fi/publications/articles/promoting-active-ageing-in-the-workplace> . 19.9.2021
- Innokylä, 2021. Virtuaalinen ideariih. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariih>. 1.3.2021.
- Johnson, K & Ehrenfeld, J. 2017. An EPIC Switch: Preparing for an Electronic Health Record Transition at Vanderbilt University Medical Center. *Journal of Medical Systems* (2018) 42: 6. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10916-017-0865-6> . 3.1.2021
- Jyrkämä, J. 2021. Toimintatutkimus. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokanto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>. 21.3.2021.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2020. Toimintatutkimus. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Toimintatutkimus>. 20.3.2021
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2021. Luotettavuus. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus> . 27.9.2021
- Kankainen, S. 2019. Mitä on elinikäinen oppiminen ja miksi se on tärkeää? Helsingin yliopisto. HY+-blogi. <https://hyplus.helsinki.fi/mita-on-elinikaisten-oppiminen-ja-miksi-se-on-tarkeaa/> . 28.2.2021
- Karelia ammattikorkeakoulu. 2021. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyö ammattikorkeakouluopinnoissa. <https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4838866> . 13.8.2021

- Kuntaliitto. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmä muutosten ohjeistus ja tukimateriaalit. Akusti. Helsinki. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/AKUSTI-julkaisu_1-2020_ATPJ-tuki-ja-ohjeistus_TULOSTUS_0.pdf. 18.2.2021
- Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna, KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 20.3.2021
- Lammintakanen, J. 2014. Miten johtajia johdetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa? Osoita rajat - anna tilaa toimia. Teoksessa Johtajana muutoksessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Kuntaliitto. 96. Helsinki. https://www.researchgate.net/profile/Minna_Joensuu/publication/311311161_Johtamistutkimuksen_lahtokohdat_ja_toteutus/links/5845693308ae61f75dd7751e/Johtamistutkimuksen-lahtoekohdat-ja-toteutus.pdf. 24.7.2021.
- Laukka, E; Huhtakangas, M; Heponiemi, T & Kanste, O. 2020. Identifying the Roles of Healthcare Leaders in HIT Implementation: A Scoping Review of the Quantitative and Qualitative Evidence. International Journal of Environmental Research and Public Health. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7215383/pdf/ijerph-17-02865.pdf>. 3.7.2021.
- Lorenzi, N; Kouroubali, A; Detmer, D & Bloomrosen, M. 2009. How to successfully select and implement electronic health records (EHR) in small ambulatory practice settings. <https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6947-9-15> . 11.6.2021
- Myllymäki, R. 2018. Sano se selvästi! Muutosviestinnän opas. Ketterät Kirjat Oy. Karkkilan Painopalvelu Oy.
- Niiranen V, Joensuu M, Lammintakanen J & Kerkkänen M (toim.), 2014. Johtajana muutoksissa. Kuntaliitto, Helsinki. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1617-johtajana-muutoksissa-acta-nro-253>. 17.1.2021.
- Niiranen, V & Lammintakanen, J. 2014. Johdanto. Teoksessa Johtajana muutoksessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Kuntaliitto. 96. Helsinki. https://www.researchgate.net/profile/Minna_Joensuu/publication/311311161_Johtamistutkimuksen_lahtokohdat_ja_toteutus/links/5845693308ae61f75dd7751e/Johtamistutkimuksen-lahtoekohdat-ja-toteutus.pdf. 24.7.2021.
- Opetusministeriö. 2002. Parlamentaarisen aikuiskoulutustyöryhmän mietintö. Opetusministeriön työryhmien muistioita 3:2002. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160330/opmtr3.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 18.2.2021.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Työn murros ja elinikäinen oppiminen Elinikäisen oppimisen kehittämistarpeita selvittävän työryhmän raportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:8 18. 31.7.2021
- Panzar, E. 2013. Elinikäinen oppiminen aikuisuuden näkökulmasta. Teoksessa Vuorovaikutuksen jännitteitä ja oppimisen säröjä. Aikuispedagogiikan haasteiden äärellä. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48383/978-951-39-5376-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 23.3.2021.
- Pennie, A-M. 2018. Muutosviestintä – uhka vai mahdollisuus? Uusia tuulia Vaasan yliopistossa. Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma.

- Vaasan Yliopisto. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9465/osuva_8441.pdf?sequence=1&isAllowed=y 17.1.2021.
- Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. WSOYpro Oy. Juva.
- Scott, T; Rundall, T; Vogt, T & Hsu, J. 2005. Kaiser Permanente's experience of implementing an electronic medical record: a qualitative study. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1298854/> 14.2.2021.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Puheenvuoroja 72. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. 21.2.2021.
- Salonen, K; Eloranta, S; Hautala, T & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>. 31.1.2021.
- Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämisprojektissa Opas käytäntöihin. STAKES 4/2004. https://moodle.karelia.fi/pluginfile.php/465802/mod_resource/content/1/Prosessiarviointi.pdf. 14.2.2021.
- Silvennoinen, H. 2013. Elinikäinen oppiminen kriittisen tutkimuksen kohteena Aikuiskasvatus 2/2013. https://aikuiskasvatus.fi/wp-content/uploads/2018/10/AK_2_2013_pk.pdf. 23.2.2021.
- Sitra. 2019. Kohti elinikäistä oppimista. Yhteinen tahtotila, rahoituksen periaatteet ja muutoshaasteet. Sitran selvityksiä 150. <https://media.sitra.fi/2019/03/11112556/kohti-elinikaista-oppimista.pdf> . 17.6.2021
- Stenvall, J & Virtanen, P. 2007. Muutosta johtamassa. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveystoimiala. 2021. Helsinki Apotin ohjausryhmä ja hanke. Intranet-sivu. <http://helmi.hel.fi/Sote/oikopolut/apottisotessa/Sivut/Organisaatio.aspx> . 27.9.2021
- Tilastokeskus. 2021. Elinikäinen oppiminen. https://www.stat.fi/meta/kas/elinikai_oppim.html. 23.3.2021.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1. 14.2.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 6.7.2021.
- Tutkimuseettinen toimikunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf. 26.2.2021.
- Valta, M. 2013. Sähköisen potilastietojärjestelmän sosiotekninen käyttöönotto. Seitsemän vuoden seurantalutkimus odotuksista omaksumiseen. Väitöskirja Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/12870/urn_isbn_978-952-61-1217-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 15.2.2021.

- Valtioneuvosto. 2017. Tulevaisuusselonteko osa1. Jaettu ymmärrys työn murroksesta. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 13a/2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1&isAllowed=y . 17.9.2021.
- Vehkalahti, K. 2019 (2014). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf>. 18.6.2021.
- Vilka, H. 2014. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Bookwell Oy. Juva.
- Vuokoski, P. 2019. Toimintatutkimus kehittämistoimintana. Karelia ammattikorkeakoulu. Opintojakson Tutkiva kehittäminen-materiaali. https://moodle.karelia.fi/pluginfile.php/465779/mod_resource/content/1/Toimintatutkimus_kehitt%C3%A4mist%C3%A4mistoimintana.pdf. 8.3.2021
- Vuori, J. 2021 Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>. 19.7.2021
- Vuorinen, R. 2008. Muutosjohtaminen suomalaisessa yliopistosairaalassa osastonhoitajien ja sairaanhoitajien arvioimana. Akateeminen väitöskirja. Terveystieteiden laitos, Tampereen yliopisto. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Esihenkilön tarkistuslistan tehtävät kevään 2021 käyttöönotossa



Esihenkilöiden tarkistuslista

1	Olen varmistanut että henkilökunnallani on pääsy Apotin Tukiportaaliin, he osaavat hakea sieltä ohjeita ja ovat lisänneet roolinsa kannalta olennaisimmat ohjeet suosikeiksi.
2	Olen varannut yksikköni henkilökunnalle aikaa harjoitella Apotin käyttöä Apotin itsenäisen harjoittelun ympäristössä koulutuksen jälkeen vähintään 1h / viikko ja tiedottanut henkilökuntaa tästä.
3	Olen varmistanut, että koko henkilökuntani on ilmoittautunut Apotti-koulutuksiin ja myös varmistanut, että henkilökuntani tietää, mistä koulutukseen liittyvät materiaalit löytyvät.
4	Olen varmistanut, että koko henkilökuntani on käynyt tarvittavat Apotti-koulutukset.
5	Olen osallistunut tarvittaviin Apotin sekä Helsingin omiin esimiehille tarkoitettuihin infotilaisuuksiin tai katsonut tallenteet niistä.
6	Olen varmistanut, että yksikköni henkilökunta on perehtynyt Apotin toiminnallisiin katso-malla Apotin Demopankin materiaaleja sekä Helsingin omia perehdytysmateriaaleja.
7	Olen tutustunut resurssia vaativiin Apotti-aktiviteetteihin ja pyrkinyt varmistamaan tarvittavan henkilöstön osallistumisen pyydettyä. Olen myös varautunut yksikössäni Apotti-tukihenkilöiden siirtämiseen asiakas- ja potilastyöstä käyttöönoton tukitehtäviin sekä siihen, että henkilökunta tarvitsee normaalia enemmän aikaa kirjaamiseen ja Apotin työnkulkujen omaksumiseen käyttöönoton jälkeen.
8	Olen varmistanut organisaation ICT-yksikön kanssa tietoliikenneyhteyksien toimivuuden yksikössäni, jos henkilökuntani käyttää mobiililaitteista riippuvaisia työnkuluja, esimerkiksi Rove-ria. Jos wifi-yhteys alueellani/yksikössäni on huono, olen ilmoittanut asiasta IT-tukeen.
9	Osaan hakea Apottin käyttöoikeuksia ja passivoida tunnukset niiltä, jotka ovat siirtyneet pois kaupungin palveluksesta. Olen valmistellut Apotti-käyttöoikeudet henkilökunnalleni sekä mahdollisille sijaisille, jotka työskentelevät minun ja henkilökuntani kanssa.
10	Olen lisännyt henkilökuntani oikeisiin työkoreihin ja minä sekä henkilökuntani ymmärtää, miten työkoreja käytetään.
11	Olen varmistanut, että yksikkömme ajanvaraustoimintoihin liittyvät aikataulupohjat ovat valmiit.

12	Olen varmistanut, että yksikköni henkilökunta on testannut varmennekortin (VRK) toimivuuden ja että henkilökunta on suorittanut kirjautumistestauksen. Lisäksi olen varmistanut, että yksikköni henkilökunnan työroolit ovat Apotissa oikein. Olen selvillä, mitä työrooleja yksikössäni tarvitaan sekä miten lisärooleja tarvittaessa haetaan/muutetaan.
13	Olen varmistanut, että oman organisaationi Apotin käyttöönottoon vaikuttavat toimintaohjeet on päivitetty ja vanhat ohjeet on kerätty pois.
14	Olen tiedottanut yksikköäni ennakoon suositelluista ennakkotehtävistä käyttöönottoon valmistautumisessa (esim. reseptikeskuksen siivoaminen).
15	Tiedän yksikköni liittyvät toiminnallisen käyttöönoton koordinoivat vastuuhenkilöt.

16	Olen käynyt läpi yksikkömme henkilökunnan kanssa ennakkokäyttöönoton viikonlopun 17.-18.4.2021 ja ennakkokäyttöönottoviikon 19.-23.4.2021 aikaiset tehtävät. Yksikössämme on sovittu ketkä osallistuvat tietojen tarkistamiseen ja siirtoon toiminnallisen käyttöönoton aikana ennakkokäyttöönottoviikonloppuna 17.-18.4.2021 tai käyttöönottohetkellä 24.4.2021.
17	Olen käynyt yksikkömme henkilökunnan kanssa läpi automaattikonversion (useita ajanjaksoja), vaikutukset ajanvarauksen työnkulkuihin.
18	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää, miten toimia vanhojen järjestelmien ja Apotin kanssa ja mitä asiakas/potilastietoa olemme konvertoimassa ennen käyttöönottoa vanhoista järjestelmistä Apottiin. Tiedän mitkä näistä tiedoista ollaan siirtämässä käsin ja mitkä automaattisesti ja olemme valmistautuneet tähän keräämällä nämä tiedot etukäteen. Olemme suunnitelleet mahdollisen käyttöönoton jälkeisen manuaalisen tiedonsiirtämisen. Kun asiakas tulee ensimmäiselle käynnille Apotin käyttöönoton jälkeen, henkilökuntani tietää mitä taustatietoja täytyy vähintään kirjata järjestelmään.
19	Olen suunnitellut yhdessä toiminnallisen käyttöönoton koordinoivan vastuuhenkilöiden kanssa ennakkokäyttöönoton sekä käyttöönoton ajalle tarvittavan määrän henkilökuntaa sekä ottanut huomioon mahdolliset työaikojen sekä aukioloaikojen muutokset ja kertonut tästä henkilökunnalleni.
20	Olen tietoinen oman yksikköni toiminnan sopeuttamissuunnitelmasta (palautuminen normaaliin toimintaan) käyttöönoton jälkeen ja olen viestinyt sen henkilökunnalleni.
21	Olen viestinyt henkilökunnalleni, miten käyttöönottovaiheen tilannetta seurataan ja mitä reittejä mahdollisia ongelmia esitetään ratkaistavaksi (eskalaatioprosessi). Tiedän mihin kokouksiin minun ja henkilökuntani odotetaan osallistuvan käyttöönoton aikana.

22	Yksikkömme on tietoinen siitä, miten raportoidaan häiriöstä tai kehitysideasta _ välityksellä.
23	Olen tiedottanut henkilökuntaani käyttöönoton aikaisesta viestinnästä. Olemme suunnitelleet ja vastuuttaneet sitä, kuinka yksikössäni seurataan tiedotusta ja tiedottanut viestintätavat yksikössämme käyttöönoton yhteydessä. Olen varmistanut, että yksikössämme on perehdytty toiminnalliseen käyttöönottoon liittyvään materiaaliin (suunnitelmiin ja ohjeistuksiin). Yksikkömme henkilökunta on tietoinen esimerkiksi siitä, mikä on vanhasta järjestelmästä Apottiin siirtyvien tietojen laajuus.
24	Olen varmistanut, että yksikössämme on tunnistettu keskeisten muutosten vaikutukset toimintaamme ja suunniteltu tarvittavia korjaavia toimenpiteitä, kuten vastuiden, pelisääntöjen ja ohjeiden päivytystä. Yksikössämme on sovittu esim. osastotunteja pidettäväksi säännöllisesti uusien toimintatapojen jalkauttamiseksi sekä uusien ohjeistuksien, epäselvien asioiden yms. läpikäymiseksi. Näissä hyödynnetään yksiköiden tukihenkilöitä ja tarvittaessa nimettyjä teemaosaajia.
25	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää reaaliaikaisen kirjaamisen edut ja ymmärtää, että Apottijärjestelmä on rakennettu hyödyntämään reaaliaikaista kirjaamista.
26	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää, että osa Apottiin kirjattavasta tiedosta kirjataan rakenteisesti ja määrämuotoisesti. Henkilökuntani ymmärtää, mitä hyötyä rakenteisesta kirjaamisesta on; mm. se. että kun tieto on kirjattu rakenteisesti, niin se on laajasti hyödynnettävissä.
27	Olen varmistanut, että henkilökuntani ja minä tiedostamme, mitä tietoja voimme nähdä uuden järjestelmän myötä ja miltä osin tämä eroaa vanhoista järjestelmistä. Ymmärrämme käyttäjäroolimme vaikutuksen siihen, mitä tietoja näemme järjestelmästä. Olen päivittänyt osastoni tietosuoja- ja yksityisyyskäytännöt vastaamaan Apotin linjauksia ja käynyt ne henkilökuntani kanssa läpi. Tiimini ja minä ymmärrämme tietosuoja- ja yksityisyysvaatimukset ja sen, miten ne rajoittavat näkemiämme tietoja. Ymmärrämme myös, millaisia tietoja meillä on oikeus mennä katsomaan järjestelmässä.
28	Ymmärrämme henkilökuntamme kanssa, miten lomakkeet ja arviot täytetään Apotissa ja että esim. arviointeja ei enää tehdä paperilla, jos arviointia vastaava työkalu löytyy Apotista.
29	Tiedän, että Apotin käyttöönotossa asiakastyö on hetkellisesti hitaampaa, koska opettelemme uutta, mutta me opimme nopeasti ja selviämme hyvin. Huolehdin, että henkilökuntani puhuu myönteisesti ja realistisesti Apotista asiakkaille.

30	Olen nimennyt riittävästi tukihenkilöitä. Käyttöönoton aikana tulee huomioida yksikön aukioloajat sekä roolirakenne. Tukihenkilöiden työvuorot on suunniteltu alkamaan jo ennakkokäyttöönottoviikolla. Olen tietoinen, että vastuullani on pitää tukihenkilölistaa ajantasalla käyttöönottoon asti sekä myös sen jälkeen.
31	Olen tiedottanut yksikköämme tulosityksikön nimeämistä teemaosaajista, jotka . Yhteistyöstä heidän kanssaan on sovittu.
32	Olen varmistanut, että yksikkömme tukihenkilöt tietävät, kuinka tehdään käyttöönoton aikana häiriöilmoitus Apotti tukiportaalissa ja käyttöönoton jälkeen kunnan omaan IT-palveluun (Jeesihel.fi, TietoEVERY Service desk). Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää Apotin tukirakenteen, oman tukihenkilönsä ja mihin ja miten olla yhteydessä ongelmatilanteissa tai kysymyksissä.
33	Olen huolehtinut, että yksikköni tukihenkilöt sekä koordinoivat tukihenkilöt saavat heille suositellun työajan tukihenkilötyöhön.

Esihenkilöiden tarkistuslista status -esimerkkiraportti

% osuus valmiiksi kuitatuista tehtävistä

KOUVLUTUS	1	Olen varmistanut että henkilökunnallani on pääsy Apotin Tukiportaaliin, he osaavat hakea sieltä ohjeita ja ovat lisanneet roolinsa kannalta olennaisimmat ohjeet suosikeiksi.	28.2.2021	63 %	51 %	63 %	47 %	56 %
	2	Olen varannut yksikköni henkilökunnalle aikaa harjoitella Apotin käyttöä Apotin itsenäisen harjoittelun ympäristössä koulutuksen jälkeen vähintään 1h / viikko ja tiedottanut henkilökuntaa tästä.	28.2.2021	63 %	53 %	72 %	55 %	63 %
	3	Olen varmistanut, että koko henkilökuntani on ilmoittautunut Apotti-koulutuksiin ja myös varmistanut, että henkilökuntani tietää, mistä koulutukseen liittyvät materiaalit löytyvät.	10.4.2021	26 %	36 %	43 %	32 %	37 %
	4	Olen varmistanut, että koko henkilökuntani on käynyt tarvittavat Apotti-koulutukset.	17.4.2021	3 %	0 %	4 %	3 %	3 %
	5	Olen osallistunut tarvittaviin Apotin sekä Helsingin omiin esimiehille tarkoituihin infotilaisuuksiin tai katsotun tallenteet niistä.	16.4.2021	18 %	7 %	14 %	9 %	12 %
	6	Olen varmistanut, että yksikköni henkilökunta on perehtynyt Apotin toiminnallisiin katsomalla Apotin Demopankin materiaaleja sekä Helsingin omia perehdytysmateriaaleja.		29 %	31 %	30 %	18 %	26 %
TOIMINNALLISEN VALMIUS	7	Olen tutustunut resurssia vaativiin Apotti-aktiviteetteihin ja pyrkinyt varmistamaan tarvittavan henkilöstön osallistumisen pyydetessä. Olen myös varautunut yksikköni Apotti-tukihenkilöiden siirtämiseen asiakas- ja potilastyöstä käyttöönoton tukitehtäviin sekä siihen, että henkilökunta tarvitsee normaalia enemmän aikaa kirjaamiseen ja Apotin työnkulkujen omaksumiseen käyttöönoton jälkeen.	28.2.2021	26 %	52 %	60 %	45 %	52 %
	8	Olen varmistanut organisaation ICT-yksikön kanssa tietoliikenneyhteyksien toimivuuden yksikköni, jos henkilökuntani käyttää mobiililaitteista riippuvaisia työkaluja, esimerkiksi Roveria. Jos wifi-yhteys alueellani/yksikköni on huono, olen ilmoittanut asiasta IT-tukeen.	28.2.2021	24 %	43 %	50 %	35 %	42 %
	9	Osaan hakea Apottin käyttöoikeuksia ja passiivoida tunnukset niiltä, jotka ovat siirtyneet pois kaupungin palveluksesta. Olen valmistellut Apotti-käyttöoikeudet henkilökunnalleni sekä mahdollisille sijaisille, jotka työskentelevät minun ja henkilökuntani kanssa.	1.3.2021	32 %	39 %	57 %	36 %	46 %
	10	Olen lisännyt henkilökuntani oikeisiin työkoreihin ja minä sekä henkilökuntani ymmärtää, miten työkoreja käytetään.		3 %	0 %	4 %	1 %	2 %
	11	Olen varmistanut, että yksikköni ajanvarauspalveluihin liittyvät aikatauluohjeet ovat valmiit.	26.3.2021	8 %	5 %	9 %	6 %	7 %
	12	Olen varmistanut, että yksikköni henkilökunta on testannut varmennekortin (VRK) toimivuuden ja että henkilökunta on suoritannut kirjautumistestauksen. Lisäksi olen varmistanut, että yksikköni henkilökunnan työroolit ovat Apotissa oikein. Olen selvittänyt, mitä työrooleja yksikköni tarvitsee sekä miten lisärooleja tarvittaessa haetaan/muutetaan.	6.4.2021	0 %	3 %	3 %	6 %	4 %
	13	Olen varmistanut, että oman organisaationi Apotin käyttöönottoon vaikuttavat toimintaohjeet on päivitetty ja vanhat ohjeet on kerätty pois.	16.4.2021	8 %	4 %	4 %	2 %	4 %

KÄYTTÖÖNOTTO	14	Olen tiedottanut yksikköni ennakko-oikeuksista ennakko-oikeuksista käyttöönottoon valmistautumisessa (esim. reseptikeskuksen siivous).	28.2.2021	21 %	45 %	68 %	48 %	55 %
	15	Tiedän yksikköni liittyvät toiminnallisen käyttöönoton koordinoivat vastuuhenkilöt.	28.2.2021	53 %	49 %	68 %	44 %	57 %
	16	Olen käynyt läpi yksikköni henkilökunnan kanssa ennakko-oikeuksien käyttöönoton viikonloppu 17.-18.4.2021 ja ennakko-oikeuksien käyttöönoton 19.-23.4.2021 aikaiset tehtävät.	15.3.2021	8 %	3 %	11 %	5 %	7 %
	17	Yksikköni on sovitut ketkä osallistuvat tietojen tarkistamiseen ja siirtoon toiminnallisen käyttöönoton aikana ennakko-oikeuksien käyttöönoton viikonloppu 17.-18.4.2021 tai käyttöönottohetkellä 24.4.2021.	15.3.2021	8 %	5 %	9 %	5 %	7 %
	18	Olen käynyt yksikköni henkilökunnan kanssa läpi automaattikonversion (useita ajanjaksoja), vaikutukset ajanvarauksen työkaluihin.	15.3.2021	8 %	5 %	8 %	3 %	6 %
	19	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää, miten toimia vanhojen järjestelmien ja Apotin kanssa ja mitä asiakas/potilastietoa olemme hyödyntäneet vanhoista järjestelmistä Apottiin. Tiedän mikä näistä tiedoista ollaan siirtämässä käsin ja mitä automaattisesti ja olemme valmistautuneet tähän keräämällä nämä tiedot etukäteen. Olemme suunnitelleet mahdollisen käyttöönoton jälkeisen manuaalisen tiedonsiirtämisen.	15.3.2021	8 %	5 %	8 %	3 %	6 %
	20	Kun asiakas tulee ensimmäiselle käynnille Apotin käyttöönoton jälkeen, henkilökuntani tietää mitä taustatietoja täytyy vähintään kirjata järjestelmään.						
	21	Olen suunnitellut yhdessä toiminnallisen käyttöönoton koordinoivan vastuuhenkilöiden kanssa ennakko-oikeuksien käyttöönoton ja käyttöönoton ajalle tarvittavan määrän henkilökuntaa sekä ottanut huomioon mahdolliset työaikojen sekä aukioaikojen muutokset ja kertonut tästä henkilökunnalleni.	2.4.2021	5 %	7 %	2 %	4 %	3 %
	22	Olen tietoinen oman yksikköni toiminnan sopeuttamisesta (palautuminen normaaliin toimintaan) käyttöönoton jälkeen ja olen viestinyt sen henkilökunnalleni.	2.4.2021	5 %	9 %	3 %	3 %	4 %
	23	Olen viestinyt henkilökunnalleni, miten käyttöönottoaiheeseen tilannetta seurataan ja mitä reittiä mahdollisia ongelmia esitetään ratkaistavaksi (eskalatioprosessi).	2.4.2021	5 %	3 %	0 %	1 %	1 %
	24	Tiedän mihin kokouksiin minun ja henkilökuntani odotetaan osallistuvan käyttöönoton aikana.	2.4.2021	11 %	4 %	0 %	1 %	1 %
	25	Yksikköni on tietoinen siitä, miten raportoidaan häiriöstä tai kehitysideasta [xxx] välityksellä.	2.4.2021	11 %	4 %	0 %	1 %	1 %
	26	Olen tiedottanut henkilökuntani käyttöönoton aikaisesta viestinnästä. Olemme suunnitelleet ja vastuutaneet sitä, kuinka yksikköni seurataan tiedotusta ja tiedottanut viestintätavat yksikköni käyttöönoton yhteydessä.	2.4.2021	5 %	0 %	1 %	1 %	1 %

TOIMINNAN MUUTOS	24	Olen varmistanut, että yksikköni on tunnistettu keskeisten muutosten vaikutukset toimintaamme ja suunniteltu tarvittavia korjaavia toimenpiteitä, kuten vastuiden, pelisääntöjen ja ohjeiden päivitystä.	15.3.2021	8 %	11 %	15 %	8 %	12 %
	25	Yksikköni on sovitut esim. osastotunteja pidettäväksi säännöllisesti uusien toimintatapojen jalkauttamiseksi sekä tarvittaessa nimettyjä teemasajia.	31.3.2021	8 %	27 %	28 %	18 %	23 %
	26	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää reaaliaikaisen kirjaamisen edut ja ymmärtää, että Apotti-järjestelmä on rakennettu hyödyntämään reaaliaikaisia kirjaamisia.	31.3.2021	8 %	21 %	20 %	17 %	19 %
	27	Olen varmistanut, että henkilökuntani ymmärtää, että osa Apottiin kirjattavasta tiedosta kirjataan rakenteisesti ja määrämötoisesti. Henkilökuntani ymmärtää, mitä hyötyä rakenteisesta kirjaamisesta on; mm. se, että kun tieto on kirjattu rakenteisesti, niin se on laajasti hyödynnettävissä.	31.3.2021	8 %	11 %	2 %	4 %	4 %
	28	Olen varmistanut, että henkilökuntani ymmärtää, mitä tietoja voimme nähdä uuden järjestelmän myötä ja mitä osin tämä eroaa vanhoista järjestelmistä. Ymmärrämme käyttäjäroolimme vaikutuksen siihen, mitä tietoja näemme järjestelmästä.	31.3.2021	8 %	11 %	6 %	6 %	7 %
	29	Olen päivittänyt osastoni tietosuoja- ja yksityisyyskäytännöt vastaamaan Apotin linjauksia ja käynyt ne henkilökuntani kanssa läpi. Tiiminä ja minä ymmärrämme tietosuoja- ja yksityisyysvaatimukset ja sen, miten ne rajoittavat näkemämme tietoja. Ymmärrämme myös, millaisia tietoja meillä on oikeus mennä katsomaan järjestelmässä.	1.4.2021	13 %	12 %	19 %	12 %	15 %
	30	Ymmärrämme henkilökuntamme kanssa, miten lomakkeet ja arviot täytetään Apotissa ja että esim. arviointeja ei enää tehdä paperilla, jos arviointia vastaava työkalu löytyy Apotista.	28.2.2021	50 %	48 %	66 %	46 %	56 %
	31	Tiedän, että Apotin käyttöönotossa asiakastyö on hetkellisesti hitaampaa, koska opettelemme uutta, mutta me opimme nopeasti ja selviämme hyvin. Huolehdin, että henkilökuntani puhuu myönteisesti ja realistisesti Apotista asiakkaille. Olen nimenyt riittävästi tukihenkilöitä. Käyttöönoton aikana tulee huomioida yksikön aukioajat sekä roolirakenne. Tukihenkilöiden työvuorot on suunniteltu alkamaan jo ennakko-oikeuksien käyttöönoton viikolla.	15.3.2021	8 %	13 %	29 %	9 %	19 %
	32	Olen tietoinen, että vastuullani on pitää tukihenkilöistää ajantasalla käyttöönottoon asti sekä myös sen jälkeen. Olen tiedottanut yksikköni tulosyksikön nimeämistä teemasajista, jotka . Yhteistyöstä heidän kanssaan on sovitut.	1.4.2021	11 %	4 %	2 %	3 %	3 %
	33	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää Apotin tukirakenteen, oman tukihenkilönsä ja mihin ja miten olla yhteydessä ongelmatilanteissa tai kysymyksissä. Olen huolehtinut, että yksikköni tukihenkilöt sekä koordinoivat tukihenkilöt saavat heille suositellun työajan tukihenkilötyöhön.	28.2.2021	50 %	52 %	68 %	48 %	58 %

Palautelomake Esihenkilön tarkistuslistasta:**Taustatiedot:**

Missä palvelukokonaisuudessa työskentelet

- Terveys- ja päihdepalvelut
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
- Perhe- ja sosiaalipalvelut
- Hallinto

Työkokemuksesi

- alle 5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 11-20 vuotta
- yli 20 vuotta

Ikäryhmä

- Alle 35
- 35-54
- 55 ja yli

Kysymykset:

1. Esihenkilön lista oli yhteinen kaikille palveluille. Tarkistuslista palveli mi-nua ja yksikköäni käyttöönottokokonaisuuteen valmistautumisessa.
 - Täysin samaa mieltä
 - Lähes samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Melko eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
2. Autoiko tarkistuslista sinua henkilökohtaisesti Apotti-järjestelmän käyt-tönoton johtamisessa omassa yksikössäsi?
 - a. Kyllä
 - b. Ei, miksi ei?
3. Tukivatko tarkistuslistan osa-alueet: koulutus, toiminnallinen valmius, käyttöönotto, toiminnan muutos ja tukiprosessi, sinua jäsentämään val-mistautumista?
 - a. Kyllä,
 - b. Ei, miksi ei?
4. Autoiko esihenkilön tarkistuslista sinua hahmottamaan Apotti-järjestel-män mukana tuomia muutoksia omaan työhösi?
 - a. Kyllä,
 - b. Ei, miksi ei?
5. Olivatko tarkistuslistan tehtävät selkeitä ymmärrettäviä?
 - a. Kyllä
 - b. Ei, miksi ei?
6. Puuttuiko tarkistuslistalta mielestäsi jokin oleellinen tehtävä?
 - a. Kyllä, mikä?
 - b. Ei

7. Osasin varautua tarkistuslistan tehtävien toteutuksen työmäärään.
- Täysin samaa mieltä
 - Lähes samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Melko eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
8. Tarkistuslistan vastausten perusteella jaetut raportit olivat hyödyllisiä
- Täysin samaa mieltä
 - Lähes samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Melko eri mieltä
 - Täysin eri mieltä
9. Tarkastuslistan käyttöä opastettiin: Esihenkilö varteissa, Palvelukokonaisuuksien omissa Teams tilaisuuksissa, kirjallisilla ohjeilla sekä mahdollisuudella kysyä hanketoimistolta nimetyiltä henkilöiltä neuvoa. Oliko jalkautuksen prosessin tiedotus ja opastus mielestäsi riittävä?
- a. Kyllä
 - b. Ei, mikä olisi pitänyt tehdä toisin?
10. Julkaistiinko tarkistuslista tarpeeksi ajoissa?
- a. Kyllä
 - b. Ei, koska lista olisi pitänyt ottaa käyttöön?
11. Oliko itse sovellus helppo käyttöinen?
- a. Kyllä
 - b. Ei, miksi?
12. Auttaisiko vastaavanlainen työkalu sinua jonkin muun oman työsi kokonaisuuden seurannassa?
- a. Kyllä, minkä?
 - b. Ei
13. Mitä muuta palautetta haluat sanoa esihenkilön tarkistuslistaan liittyen?
14. Mitä muuta haluat sanoa

Saate palautekyselyyn Esihenkilön tarkistuslistasta:

Tervetuloa vastaamaan palautekyselyyn koskien Esihenkilön tarkistuslistaa. Kyselyyn vastaaminen vie sinulta noin 10 min. Keräämme palautetta esihenkilön tarkistuslistan hyödyistä osana Apotti-järjestelmän käyttöönottoa.

Kyselyyn vastataan anonyymisti eli vastaajia ei voida jälkikäteen tunnistaa. Kyselyyn vastaamien on vapaaehtoista ja voit halutessasi missä kohtaa tahansa keskeyttää kyselyyn vastaamisen. Jokainen vastaus on tärkeä, jotta voimme palautteen avulla kehittää tarkistuslistaa ja sen käytön prosessia seuraavia käyttöönottoja varten.

Helsinki Apotti -hanke hyödyntää tuloksia myös arvioidessaan valmistautumisen onnistumista. Lisäksi tuloksista tullaan tekemään opinnäytetyö (ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö). Vastaukset hävitetään viimeistään 1 kuukausi opinnäytetyön valmistumisen syksyllä 2021.

Terveisin,

Jaana Kärki

projektipäällikkö, Apotti Helsinki

Esihenkilön tarkistuslistan tehtävät syksyn 2021 käyttöönotossa:



Esihenkilöiden tarkistuslista

1	Olen varmistanut, että henkilökuntani on tutustunut Apotin Tukiportaaliin, he osaavat hakea sieltä ohjeita ja ovat lisänneet roolinsa kannalta olennaisimmat ohjeet suosikeiksi.
2	Olen varannut yksikköni henkilökunnalle aikaa harjoitella Apotin käyttöä Apotin itsenäisen harjoittelun ympäristössä koulutuksen jälkeen vähintään 1h / viikko ja tiedottanut henkilökuntaa tästä.
3	Olen varmistanut, että henkilökuntani on käynyt tarvittavat Apotti-koulutukset keväällä tai ohjaan heidät ilmoittautumaan jatkuviin koulutuksiin.
4	Olen varmistanut, että henkilökuntani on ilmoittautunut/ osallistunut syksyn virkistyskoulutuksiin 13.9 - 30.9.21
5	Olen osallistunut tarvittaviin Apotin sekä Helsingin omiin esimiehille tarkoitettuihin infotilaisuuksiin tai katsonut tallenteet niistä.
6	Olen varmistanut, että yksikköni on perehtynyt Apotin toiminnallisuuksiin ja toiminnanmuutos materiaaleihin katsomalla Apotin Demopankin materiaaleja sekä Helsingin omia perehdytysmateriaaleja.
7	Olen tutustunut resurssia vaativiin Apotti-aktiviteetteihin ja pyrkinyt varmistamaan tarvittavan henkilöstön osallistumisen pyydettäessä.
8	Olen varmistanut organisaation ICT-yksikön kanssa tietoliikenneyhteyksien toimivuuden yksikössäni, jos henkilökuntani käyttää mobiililaitteista riippuvaisia työnkulkuja, esimerkiksi Roveria. Jos wifi-yhteys alueellani/yksikössäni on huono, olen ilmoittanut asiasta IT-tukeen.
9	Olen selvillä, mitä työrooleja ja lisärooleja yksikössäni tarvitaan. Osaan hakea Apottin käyttöoikeuksia ja passivoida tunnukset niiltä, jotka ovat siirtyneet pois kaupungin palveluksesta. Olen hakenut Apotti-käyttöoikeudet henkilökunnalleni sekä mahdollisille sijaisille, jotka työskentelevät minun ja henkilökuntani kanssa. Lisäksi olen varmistanut, että yksikköni henkilökunnan työroolit ovat Apotissa oikein.
10	Olen lisännyt henkilökuntani oikeisiin työkoreihin ja minä sekä henkilökuntani ymmärtää, miten työkoreja käytetään.
11	Olen varmistanut, että yksikkömme ajanvaraustoimintoihin liittyvät aikataulupohjat ovat valmiit.
12	Olen varmistanut, että yksikköni henkilökunta on testannut SOTE-kortin toimivuuden ja että henkilökunta on suorittanut kirjautumistestauksen.

13	Olen varmistanut, että oman organisaationi Apotin käyttöönottoon vaikuttavat toimintaohjeet on päivitetty ja vanhat ohjeet on kerätty pois.
14	Olen varautunut yksikössäni siihen, että henkilökunta tarvitsee normaalia enemmän aikaa kirjaamiseen ja Apotin työnkulkujen omaksumiseen käyttöönoton jälkeen.
15	Olen tiedottanut yksikköäni ennakoon suositelluista enakkotehtävistä käyttöönottoon valmistautumisessa (esim. vanhojen järjestelmien tiedonhuolto).
16	Tiedän yksikköni liittyvät toiminnallisen käyttöönoton koordinoivat vastuuhenkilöt.

17	Olen käynyt läpi yksikkömme henkilökunnan kanssa enakkokäyttöönoton viikonlopun 30. - 31.10.2021 ja enakkokäyttöönottoviikon 1. - 5.11.2021 aikaiset tehtävät.
18	Yksikössämme on sovittu ketkä osallistuvat tietojen tarkistamiseen ja siirtoon toiminnallisen käyttöönoton aikana enakkokäyttöönottoviikonloppuna 30. - 31.10.2021 tai käyttöönottohetkellä 6.11.2021.
19	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää, miten toimia vanhojen järjestelmien ja Apotin kanssa ja mitä asiakas/potilastietoa olemme konvertoimassa ennen käyttöönottoa vanhoista järjestelmistä Apottiin. Tiedän mitkä näistä tiedoista ollaan siirtämässä käsin ja mitkä automaattisesti ja olemme valmistautuneet tähän keräämällä nämä tiedot etukäteen. Olemme suunnitelleet mahdollisen käyttöönoton jälkeisen manuaalisen tiedonsiirtämisen.
20	Olen suunnitellut yhdessä toiminnallisen käyttöönoton koordinoivan vastuuhenkilöiden kanssa enakkokäyttöönoton sekä käyttöönoton ajalle tarvittavan määrän henkilökuntaa sekä ottanut huomioon mahdolliset työaikojen sekä aukioloaikojen muutokset ja kertonut tästä henkilökunnalleni.
21	Olen tietoinen oman yksikköni toiminnan sopeuttamissuunnitelmasta (palautuminen normaaliin toimintaan) käyttöönoton jälkeen ja olen viestinyt sen henkilökunnalleni.
22	Olen viestinyt henkilökunnalleni, miten käyttöönottovaiheen tilannetta seurataan ja mitä reittiä mahdollisia ongelmia esitetään ratkaistavaksi (eskalaatioprosessi). Tiedän mihin kokouksiin minun ja henkilökuntani odotetaan osallistuvan käyttöönoton aikana.
23	Yksikkömme on tietoinen siitä, miten raportoidaan häiriöstä tai pyydetään tukea Apotti-järjestelmässä sekä kuinka tehdään palvelupyyntö tai jätetään kehitys-idea.

24	Olen tiedottanut henkilökuntaani käyttöönoton aikaisesta viestinnästä. Olemme suunnitelleet ja vastustaneet sitä, kuinka yksikössäni seurataan tiedotusta ja tiedottanut viestintätavat yksikössämme käyttöönoton yhteydessä.
25	Olen varmistanut, että yksikössämme on tunnistettu keskeisten muutosten vaikutukset toimintaamme ja suunniteltu tarvittavia korjaavia toimenpiteitä, kuten vastuiden, pelisääntöjen ja ohjeiden päivitystä. Yksikössämme on sovittu esim. tiimikokouksia pidettäväksi säännöllisesti uusien toimintatapojen jalkauttamiseksi sekä uusien ohjeistuksien, epäselvien asioiden yms. läpikäymiseksi. Näissä hyödynnetään yksiköiden tukihenkilöitä ja tarvittaessa nimettyjä teemaosaajia.
26	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää reaaliaikaisen kirjaamisen edut ja ymmärtää, että Apotti-järjestelmä on rakennettu hyödyntämään reaaliaikaista kirjaamista.
27	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää, että osa Apottiin kirjattavasta tiedosta kirjataan rakenteisesti ja määrämuotoisesti. Henkilökuntani ymmärtää, mitä hyötyä rakenteisesta kirjaamisesta on; mm. se, että kun tieto on kirjattu rakenteisesti, niin se on laajasti hyödynnettävissä.
28	Olen varmistanut, että henkilökuntani ja minä tiedostamme, mitä tietoja voimme nähdä uuden järjestelmän myötä ja miltä osin tämä eroaa vanhoista järjestelmistä. Ymmärrämme käyttäjäroolimme vaikutuksen siihen, mitä tietoja näemme järjestelmästä. Olen päivittänyt osastoni tietosuoja- ja yksityisyyskäytännöt vastaamaan Apotin linjauksia ja käynyt ne henkilökuntani kanssa läpi. Tiimini ja minä ymmärrämme tietosuoja- ja yksityisyysvaatimukset ja sen, miten ne rajoittavat näkemiämme tietoja. Ymmärrämme myös, millaisia tietoja meillä on oikeus mennä katsomaan järjestelmässä.
29	Ymmärrämme henkilökuntamme kanssa, miten lomakkeet ja arviot täytetään Apotissa ja että esim. arviointeja ei enää tehdä paperilla, jos arviointia vastaava työkalu löytyy Apotista.
30	Asiakkaan tullessa ensimmäiselle käynnille Apotin käyttöönoton jälkeen, henkilökuntani tietää mitä taustatietoja täytyy vähintään kirjata järjestelmään.
31	Tiedän, että Apotin käyttöönotossa asiakastyö on hetkellisesti hitaampaa, koska opettelemme uutta, mutta me opimme nopeasti ja selviämme hyvin. Huolehdin, että henkilökuntani puhuu myönteisesti ja realistisesti Apotista asiakkaille.

32	Olen varmistanut, että henkilökuntani tietää Apotin tukirakenteen, oman tukihenkilönsä ja mihin ja miten olla yhteydessä ongelmatilanteissa tai kysymyksissä.
33	Olen nimennyt riittävästi tukihenkilöitä. Käyttöönoton aikana tulee huomioida yksikön aukioloajat sekä roolirakenne. Tukihenkilöiden työvuorot on suunniteltu alkamaan jo ennakkokäyttöönottoviikolla. Olen varautunut yksikössäni tukihenkilöiden siirtämiseen asiakastyöstä, käyttöönoton tukitehtäviin. Huomioin, että tukihenkilötyö jatkuu myös käyttöönoton jälkeen. Olen tietoinen, että vastuullani on pitää tukihenkilölistaa ajan tasalla.
34	Olen tiedottanut yksikköämme tulosityksikön nimeämistä teemaosaajista. Yhteistyöstä heidän kanssaan on sovittu.
35	Olen varmistanut, että yksikkömme tukihenkilöt tietävät, kuinka tehdään häiriöilmoitus Apotti tukiportaalissa sekä ovat tietoisia millaisissa tilanteissa ollaan yhteydessä omaan IT-tukeen (jeesi.hel.fi, TietoEVERY Service desk).
36	Olen huolehtinut, että yksikköni tukihenkilöt sekä koordinoivat tukihenkilöt saavat heille suositellun työajan tukihenkilötyöhön.

Esihenkilön tarkistuslista – syksyn 2021 Julkaisu- ja ohjeistus suunnitelma

Tehtävä	Ajankohta	Tarkempi kuvaus	Vastuuhenkilö
Julkaisu tilaisuuksien viestiminen esihenkilöille	12.8	Esihenkilö vartin aiheena tarkistuslista ja sen julkaisutilaisuudet	Annemari
Julkaisu tilaisuuDET esihenkilöille	19.8; 20.8; 25.8 ;	- Julkaisu tilaisuudet järjestetään Teams:n kautta. 20.8 tilaisuus tallennetaan. - Yleinen esittely miksi tarkistuslista on käytössä, ohjeiden läpikäynti ja sovelluksen esittely	Jaana Annemari
Kyselytunti	26.8	Ei valmista materiaalia, koko aika varataan esihenkilöiden kysymyksille	
Ohjeistus	9.8. -	- Ohje jaetaan esihenkilöille sähköpostilla ensimmäisen julkaisutilaisuuden jälkeen - Kaikki materiaali viedään hankkeen intra sivulle - Viestitään myös päälliköille samat asiat kuin esihenkilöille – esihenkilöille näin tukea myös omalta esihenkilöltä	Jaana Riina (intra)
Vastaamisen seuranta	19.8 -	- Apotti Oy:lta pyydetään raportit viikoittain - Raportista kootaan Palveluittain PowerPoint esitys jaettavaksi linja johto pitkin eteenpäin - Tarvittaessa muistutus viestit tarkistuslistan käytöstä	Jaana
Esihenkilöiden tuki	19.8 -	- ohjeistuksessa yhteys henkilöiden sähköpostit - tehty erillinen sähköinen lomake täyttäjien muutos ilmoituksia varten (viedään intraan)	Jaana Annemari

		sähköpostilla tulleiden kysymysten vastaaminen mahdollisimman nopeasti, viim. 2 työpäivän kuluessa	
Palaute	19.8	mikäli mahdollista tarkennetaan ohjeistusta, järjestetään lisää kyselytunteja jne.	Jaana – jatkuva seuranta