

Katja Ahonen

HYVINVOINTIPALVELUKESKUS
ELIXIIRIN TOIMINNAN
SELKEYTTÄMINEN
Palvelumuotoilu apuna toiminnan kehittämisessä

Opinnäytetyö
Muotoilun koulutusohjelma

Toukokuu 2014



KUVAILULEHTI

		Opinnäytetyön päivämäärä 26.5.2014
Tekijä(t) Katja Ahonen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Muotoilun koulutusohjelma Teollinen muotoilu
Nimeke Hyvinvointipalvelukeskus Elixirin toiminnan selkeyttäminen – Palvelumuotoilu apuna toiminnan kehittämisessä		
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön aiheena on Hyvinvointipalvelukeskus Elixirin palveluiden tuotannon kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta. Elixiri on Mikkelin ammattikorkeakoulun hallinnoima oppimisympäristö, jota erityisesti terveydenhuoltoalan opiskelijat hyödyntävät opintojensa aikana. Opinnäytetyöni teoria pohjaa palvelumuotoilun periaatteisiin, joita hyödynsin tutkimus- ja kehitysvaiheessa. Teoriaosuudessa käsittelen joitakin palvelumuotoiluprosessille ominaisia työkaluja ja menetelmiä, joita käytin omassa työssäni. Tutkittavaan asiaan perehdyin haastatteluiden ja havainnoinnin muodossa. Tutkimukseni pohjalta havaitsin, että organisaation tiedonkulussa oli ongelmia sekä Elixirin toiminnasta ulos viestittäessä, että sisäisessä viestinnässä. Muita kehityskohteita olivat innovatiivisuuden, koulutusalojen monialaisuuden ja yrittäisyhteistyön lisääminen Elixirin toiminnassa. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi toimintasuunnitelma, jota voidaan hyödyntää Elixirin palveluiden tuotannon suunnitteluvaiheessa ja Elixirin markkinoinnissa erityisesti sisäisen markkinoinnin näkökulmasta. Toimintasuunnitelman tarkoituksena on olla apuna Elixirin toiminnan selkeyttämisessä ja tehokkaamman toimintamallin luomisessa Elixirin palveluiden tuottamiseksi.		
Asiasanat (avainsanat) palvelumuotoilu, oppimisympäristö, sisäinen markkinointi, toimintasuunnitelma		
Sivumäärä 34 s. + liitteet 41 s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Anssi Ahonen, Seppo Koponen		Opinnäytetyön toimeksiantaja

DESCRIPTION

 MAMK University of Applied Sciences		Date of the bachelor's thesis 26 th May 2014	
Author(s) Katja Ahonen		Degree programme and option Degree Programme in Design Industrial Design	
Name of the bachelor's thesis Using Service Design methods in the development of Elixiri's services			
Abstract The Elixiri Unit for Welfare Services is a learning environment administered by Mikkeli University of Applied Sciences. Elixiri is utilized especially by the students of healthcare education. The theme of this thesis is the development of Elixiri's service production from the view of service design. The theory of this thesis is based on the principles of service design, which I used in the research and development phases of my work. In the theory part I explain and set out some tools and methods, which are typical to service design process and which I used in my work. The research part consists of interviews and observation of the subject. The results of research indicated that there were problems in the communication of the organization, both external and internal. Other targets of development were to increase the innovative aspects, diversity of educational fields and collaboration with business world in the operation of Elixiri. The result of this thesis is a plan of operation for Elixiri, which can be used to plan and design Elixiri's services and marketing especially from the viewing point of internal marketing. The purpose of the plan of operation is to be in help clarifying the operation of Elixiri and to create more efficient operation model for production of Elixiri's services.			
Subject headings, (keywords) service design, learning environment, internal marketing, plan of operation			
Pages 34 pp. + 41 pp. appendices	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Anssi Ahonen, Seppo Koponen		Bachelor's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	LÄHTÖKOHDAT JA PROJEKTIN TAUSTA.....	1
2.1	Hyvinvointipalvelukeskus Elixiri	1
2.2	Projektin tarve ja päämäärät	2
3	PALVELUMUOTOILUN TEORIAA.....	3
3.1	Mikä on palvelu?	4
3.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	5
3.3	Palvelupolku ja palvelutuokiot	7
3.4	Service blueprint	8
4	KÄYTTÄJÄKESKEINEN SUUNNITTELU.....	9
4.1	Käyttäjätiedon keräämisen menetelmät	10
4.2	Yhteissuunnittelu ja osallistaminen	11
5	PROJEKTIN ETENEMINEN.....	11
5.1	Elixiriin tiloihin ja toimintaan tutustuminen.....	12
5.2	Haastattelut ja niiden tulokset.....	13
5.2.1	Opiskelijoiden haastattelun sisältö ja toteutus	13
5.2.2	Opiskelijoiden haastattelun tulokset	14
5.2.3	Muut haastattelut ja kyselyt	15
5.3	Varjostaminen.....	16
5.4	Toiminnassa havaitut kehityskohteet.....	17
5.5	Projektin tavoitteiden tarkistaminen	18
6	TOIMINTASUUNNITELMA	19
6.1	Palvelukonseptin selkeyttäminen.....	20
6.1.1	Nykyinen palvelukonsepti lyhyesti.....	20
6.1.2	Elixiriin toiminnan tavoitteet jatkossa	21
6.1.3	Palveludiagrammi	21
6.1.4	Opiskelijan kokemus Elixirissä olost.....	24
6.2	Kuvaus palvelun tuottamisesta ja siihen osallistuvista tahoista	25
6.2.1	Mikkelin ammattikorkeakoulu.....	26
6.2.2	Toiminnanohjaaja	27
6.2.3	Palvelutiimi	27

6.2.4	Opiskelijat	28
6.2.5	Yhteissuunnittelu Elixirin toiminnassa	29
6.3	Markkinointi	30
6.3.1	Sisäinen viestintä	30
6.3.2	Elixirin ulkoinen markkinointi.....	31
6.4	Toiminnan arviointi ja jatkuva kehitys	32
7	POHDINTA	33
	LÄHTEET	34

LIITTEET

- 1 Opiskelijoiden haastattelun runko
- 2 Opiskelijoiden referoidut haastattelut
- 3 Service blueprint opiskelijan näkökulmasta
- 4 Opettajien haastattelukysymykset ja vastaukset kyselyyn
- 5 Kuvituskuvat
- 6 Vuosikello
- 7 Toimintasuunnitelma

1 JOHDANTO

Tein opinnäytetyöni Mikkelin ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelukeskus Elixirille. Opinnäytetyöni aiheena on Elixirin toiminnan selkeyttäminen ja parantaminen palvelumuotoilun menetelmin. Opinnäytetyön tuloksena syntyi Elixirille toimintasuunnitelma, jonka avulla toimintaa voidaan lähteä kehittämään.

Halusin tehdä opinnäytetyökseni jonkinlainen ihmisten elämänlaatua parantavan työn. Mielessäni oli jokin mahdollisesti terveydenhuoltoon tai vanhuksiin liittyvä aihealue, sillä tulevaisuudessa suurten ikäluokkien ikääntyessä ja työvoiman vähetessä tarve vanhustenhoitopalveluille vain kasvaa. Elixiri on Mikkelin alueella täydentäviä hyvinvointi- ja terveyspalveluita tarjoava taho ja tässä mielessä opinnäytetyöni sivuaa toivomaani aihealuetta.

Mielestäni myös palvelumuotoilu opinnäytetyön aiheena on erittäin ajankohtainen ihmisten siirtyessä yhä enemmän aineellisten hyödykkeiden hankkimisesta palveluiden ostamiseen. Palveluala kasvaa ja kehittyy jatkuvasti ja alalla on ja tulee yhä enemmän olemaan kysyntää palvelumuotoiluosaamisesta (Tuulaniemi 2011, 18–19).

2 LÄHTÖKOHDAT JA PROJEKTIN TAUSTA

Opinnäytetyöni aihe tuli alun perin KINOS-hankkeen kautta. Mikkelin ammattikorkeakoulun hallinnoiman KINOS-hankkeen tavoitteena oli oppilaitosten innovaatio-osaamisen kehittäminen ja innovaatiotoiminnan toimintamallin luominen oppilaitosten käyttöön. KINOS-hanke tuli päätökseensä vuoden 2013 lopussa. (KINOS-hanke 2013.)

2.1 Hyvinvointipalvelukeskus Elixiri

Oppilaitosten innovaatio-osaamiseen hyvinvointipalvelukeskus Elixiri linkittyy siten, että se on Mikkelin ammattikorkeakoulun oppimisympäristö, joka tuottaa täydentäviä hyvinvointi- ja terveyspalveluita lähialueen asukkaille. Elixirin palveluita ovat mm. fysioterapia, lastenhoito, virkistystoiminta, luennot, terveysneuvonta ja erilaiset mittaukset. Elixirillä on toimipisteet Mikkelisä ja Savonlinnassa, mutta opinnäytetyössäni keskityin Mikkelin toimipisteen toiminnan kehittämiseen. (Mamk.)

Elixirissä opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa harjoittelu- ja joitakin opintojaksoja aidossa työelämäympäristössä oikeiden asiakkaiden kanssa. Elixiriin tulevat opiskelijat ovat lähinnä Mikkelin ammattikorkeakoulun sairaanhoitaja-, yhteisöpedagogi- ja sosionomiopiskelijoita sekä Esedun lähihoitajaopiskelijoita. Myös muiden alojen opiskelijoita, kuten tradenomeja on ollut Elixirissä hieman satunnaisemmin suorittamassa harjoittelujaan. (Mamk.)

2.2 Projektin tarve ja päämäärät

Brief eli toimeksianto määrittää jokaisen suunnitteluprojektin alussa ja siitä tulevat ilmi suunnittelutyön päämäärät. Brief kertoo toiminnan tarkoituksen ja suunnan, mutta ei lopputulosta. Briefistä ilmenee mihin tarpeeseen suunnittelulla ollaan vastaamassa, mitkä ovat suunnittelun kohderyhmät ja mitä toimeksiantajan muut tavoitteet ovat. Briefiä voidaan tarkentaa projektin edetessä keskusteluiden, haastatteluiden ja tutkimusten avulla. Tavoitteena on saada mahdollisimman tarkka käsitys palvelua tuottavasta tahosta, heidän päämäärästään ja toimintaympäristöstä, jossa palvelua tuotetaan. Palveluorganisaation sisällä olevaa niin sanottua hiljaista tietoa voidaan saada esiin palvelun tuottamiseen osallistuvia henkilöitä haastatteleamalla. (Tuulaniemi 2011, 132–134.)

Saamani toimeksianto oli aluksi melko suuripiirteinen. Elixiriin toimintaa haluttiin pirstottaa uusilla toimintamalleilla ja tuoda monialaisuutta ja innovatiivisuutta enemmän mukaan oppilaitosten, koulutusalojen ja mahdollisesti eri yritysten yhteistyön kautta. Tehtävänanto oli tässä vaiheessa vielä melko avoin, mutta joitakin ehdotuksia ja ideoita tuotiin ilmi jo ensimmäisissä palaverissa. Tapaamisissa mainittiin mm. ajatus Elixiriin kehittämisestä enemmän tulevaisuuden älykodin tapaiseksi innovatiiviseksi tutkimus- ja oppimisympäristöksi. Myös toiveita terveysalan yrittäjien saamiseksi mukaan Elixiriin toimintaan esitettiin eräänlaisen yrittäjien olohuone -toimintamallin avulla. Yrittäjien olohuoneessa ajatuksena oli, että se olisi tarjonnut Elixiriin tiloissa lähialueen terveysalan yrittäjille paikan, jossa olisi voinut tavata saman alan yrittäjiä ja saada vertaistukea ja verkostoitumismahdollisuuksia.

Projektissa oli tärkeätä huomioida Elixiiin erilaiset käyttäjäryhmät, jotka katsovat kaikki Elixiiin palveluita ja toimintaa omalta näkökulmaltaan ja käyttötarkoitustensa pohjalta. Elixii on ensisijaisesti oppimisympäristö, joten sen tulisi vastata opiskelijoiden koulutustarpeisiin. Elixiiin tarjoama oppimisympäristö ja siihen liittyvät toiminnot ovat se palvelu, jota opiskelijoille tarjotaan. Elixiiin toiminnan jatkuvuuden kannalta on sen tarjottava myös koulutusorganisaatiolle jonkinlaista arvoa. Koska opetushenkilökunta on tärkeässä asemassa Elixiiin toimivuuden ja toiminnan käynnissä pitämisen suhteen, on henkilökuntaa motivoitava kehitystyöhön, jolloin Elixiiin pitää tarjota myös heille jotakin. Myös Elixiiin asiakaskunta täytyy palvelua kehitettäessä luonnollisesti huomioida, jotta Elixiiin toiminta olisi myös heidän kannaltaan jatkossakin mielekästä ja palveluita haluttaisiin käyttää.

Työvälineitani toiminnan kehittämiseen olivat palvelumuotoilun menetelmät, joiden avulla aloin selvittää, mitkä olivat Elixiiin toiminnan kompastuskivet ja mahdolliset kehityskohteet. Tavoitteena oli saada Elixiiin toimintamallia selkeämmäksi kokonaisuudeksi ja tuoda uutta eloa ja monipuolisuutta toimintaan. Työni tarkoituksena oli myös lisätä yleistä kiinnostusta Elixiiä kohtaan.

3 PALVELUMUOTOILUN TEORIAA

Seuraavaksi selvennän hieman, mitä palvelumuotoilu on, sekä joitakin käyttämiäni palvelumuotoilun termejä ja työkaluja. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan muotoilun työskentelymenetelmien omaksumista osaksi aineettomien palveluiden kehittämistä. Muotoilun alalla on tyypillistä jakaa ratkaistava ongelma aluksi pieniin osakokonaisuuksiin, jolloin suuremman ja monimutkaisemman asian suunnittelu muuttuu helpommaksi. Lopuksi eri osista kootaan kokonainen lopputulos. Tällainen prosessiajattelu soveltuu hyvin myös palveluiden kehittämiseen ja testaamiseen. (Tuulaniemi 2011, 58, 63.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää jo olemassa olevia palveluita tai innovoida kokonaan uusia. Palvelumuotoilun keinoin on mahdollista kehittää palvelusta entistä käyttäjäystävällisempi, tehokkaampi, elämyksellisempi kokonaisuus ja ennen kaikkea palvelu, joka vastaa asiakkaan todellisiin tarpeisiin. Palvelumuotoilun avulla voidaan kasvattaa yrityksen kilpailukykyä. Parempi palvelu tuo lisää asiakkaita ja asiakkaat

myös palaavat mieluummin sellaisen palvelun pariin, joka on heidän tarpeitaan vastannut. Hyvällä tai jotenkin erilaisella palvelulla voi yritys erottautua kilpailijoistaan. Jos asiakas kokee saavansa jotain erityistä palvelun avulla, jää se myös mieleen. Hyvin suunniteltu palvelu voi myös lisätä työntekijöiden työssäjaksamista, kun työntekijät kokevat itse voivansa vaikuttaa työhönsä enemmän ja työn mielekkyys näin ollen lisääntyy. (Tuulaniemi 2011, 24, 29, 228–229.)

Palvelumuotoilu on kuitenkin muutakin kuin vain palveluiden paremmaksi kehittämistä. Palvelumuotoilu ei ole vain abstraktia ajatusten kehittelyä, vaan sen työkeinoihin kuuluu asioiden konkreettiseksi ja näkyväksi tekeminen mm. visualisoinnin ja prototyppoinnin avulla (Tuulaniemi 2011, 25). Visualisoinnin keinoja voivat olla esimerkiksi kuvakertomukset, diagrammit ja taulukot. Palvelua ja sen osasia visualisoimalla saadaan kokonaisuudesta helpommin ymmärrettävä niin palvelua kehittäville tahoille kuin palvelun käyttäjillekin. (Kurronen 2013, 30–35.)

3.1 Mikä on palvelu?

Jotta pystytään tarkemmin ymmärtämään palvelumuotoilua ja sen käsitteitä, on ensin ymmärrettävä, mikä on palvelu. Palvelulla tarkoitetaan yleensä aineettoman hyödykkeen tuottamista asiakkaan tarpeisiin. Palvelun tarkoitus on ratkaista jokin asiakkaan ongelma. Palvelun tuottaminen eroaa aineellisten tuotteiden ja tavaroiden tuottamisesta mm. siinä, että sen tuottamiseen osallistuu myös asiakas osaltaan. Palvelu on vuorovaikutteinen ja monimutkainen systeemi, joka koostuu fyysisestä ympäristöstä, ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja monesti erilaisista järjestelmistä ja virtuaalisista ympäristöistä. Palvelua ei voi olla ilman käyttäjiään, sillä palvelut tuotetaan vuorovaikutuksessa käyttäjiensä kanssa. (Tuulaniemi 2011, 59, 66–67.)

Palveluiden luonteeseen kuuluu myös se, että niitä ei voida varastoida kuten tuotteita, vaan ne tuotetaan joka kerta erikseen, jolloin jokainen palvelutapahtuma on omalla tavallaan ainutlaatuinen. Palveluiden laatutasoa on vaikea vakioda jo mm. siitä syystä, että asiakkaat ovat erilaisia. Ihmiset myös kokevat palvelun eri tavoin omien odotustensa ja tarpeidensa kautta. (Kinnunen 2003, 29–31.)

Palvelu on prosessi, joka muodostuu joukosta toimintoja. Vaikka asiakas on mukana tuottamassa palvelua, on osa palveluprosessin toiminnoista asiakkaalle näkymättömissä. Palveluntarjoajan palvelun tuottamiseen tähtäävät taustatoimenpiteet ja valmistelut eivät välity asiakkaalle suoraan, mutta voivat näkyä hyvänä palvelun laatuna. (Grönroos 2009, 79–80.)

Palveluntarjoajan palveluvalikoimaa ja siihen liittyvien tuotteiden kokonaisuutta kutsutaan palvelutarjoomaksi (Tuulaniemi 2011, 40). Palvelusta voidaan yleensä määritellä varsinainen ydinpalvelu ja sen lisäksi lisä- ja tukipalvelut. Ydinpalvelu on palvelun tärkein osa ja syy siihen, miksi palvelu on olemassa ja miksi asiakas haluaa ostaa kyseisen palvelun. Lisäpalvelut ovat palveluita, jotka ovat välttämättömiä itse ydinpalvelun toiminnalle ja käytölle. Esimerkiksi palvelun laskutus on tällainen lisäpalvelu. Tukipalvelut ovat ylimääräisiä ydinpalveluun liitettäviä palveluita, jotka eivät ole välttämättömiä palvelun käytölle, mutta tekevät itse ydinpalvelun käyttämisen miellyttävämmäksi esimerkiksi monipuolisemman palveluvalikoiman kautta. (Kinnunen 2003, 10–11.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Palvelumuotoiluprosessi etenee hyvin pitkälti samoin kuin muutkin luovaan ongelmanratkaisuun pohjaavat prosessit. Prosessilla tarkoitetaan sarjaa tietyssä loogisessa järjestyksessä tapahtuvia toimintoja. Vaikka palvelumuotoilukin voidaan kuvata prosessina, on kuvaus vain suuntaa antava, sillä palvelumuotoiluprosessin avulla luodaan aina jotain uutta, jolloin juuri tarkalleen kyseistä prosessia ei ole aiemmin suoritettu. Palvelumuotoiluprosessista voidaan kuitenkin määritellä tietynlainen runko, jota soveltamalla mallia voidaan käyttää omien palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoiluprosessista löydettävät vaiheet ovat suunnittelukohteen määrittely, tutkimus, palvelun suunnittelu, palvelutuotanto ja palvelun arviointi. Jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen mallia voidaan käyttää soveltuvien osien. Prosessin laajuus ja toteutus riippuvat myös käytettävissä olevista resursseista, kuten ajasta ja varoista. Resurssien riittävyyttä arvioimalla hyödynnetään prosessimallia kulloisenkin tilanteen mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 126–129.)

Määrittelyvaiheessa mietitään mikä on ongelma, jota ollaan ratkaisemassa. Suunnittelutyön tavoitteet on syytä määritellä heti alussa, jotta tiedetään suunta, johon toimeksiantaja haluaa palveluaan kehittää. Määrittelyvaiheen tehtävänä on luoda ymmärrystä

palveluntuottajasta, tämän toiminnasta ja toimintaympäristöstä. Palvelun mahdolliset kohderyhmät on myös hyvä määritellä tässä vaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 127, 132–133.)

Tutkimusvaiheessa syvennetään ymmärrystä kehitettävästä kohteesta keskusteluiden, haastatteluiden ja asiakastutkimusten avulla. Koska palvelut suunnitellaan palvelun käyttäjien tarpeisiin, on tärkeää selvittää käyttäjien tarpeet ja toiveet palvelun suhteen. Palaan käyttäjiin ja käyttäjätiedon keräämiseen tarkemmin luvussa 4 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Suunnittelutyön kannalta on lisäksi ymmärrettävä, millaisia ovat palvelun toimintaympäristö ja palveluntarjoajalla käytettävissä olevat voimavarat. Tutkimusvaiheessa hankitaan lisää tietoa myös näistä suunnitteluun vaikuttavista tekijöistä. (Tuulaniemi 2011, 127, 136, 142.)

Itse suunnitteluvaiheessa on tarkoitus ideoida ja konseptoida erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja suunnittelun kohteena olevaan ongelmaan. Ideointivaiheessa pyritään aluksi tuottamaan mahdollisimman paljon uusia ideoita palvelun kehittämiseksi. Aikaansaaduista ideoista valitaan toteuttamiskelpoisimmat jatkokehitystä ja konseptointia varten. Palveluidean konseptissa pyritään kuvaamaan palvelun tuottamisen vaiheet, palvelun asiakkaalle tarjoama hyöty sekä palvelun tuottamisen vaatimukset palveluntarjoajalta. (Tuulaniemi 2011, 128, 180.)

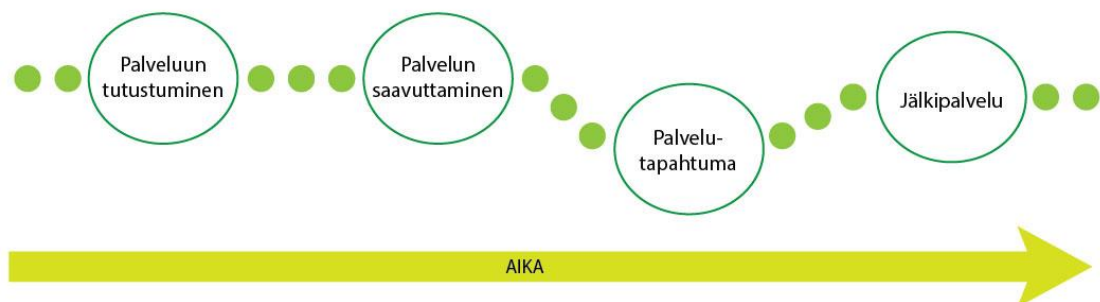
Ideoiden nopea testaaminen asiakkaiden kanssa tapahtuu myös suunnitteluvaiheessa. Palvelua voidaan prototypoida esimerkiksi palveluympäristön pienoismallin tai kaavion avulla ja näin testata asiakkaan etenemistä palvelussa ja palveluympäristön toimivuutta. Prototypoimalla voidaan havaita palvelun mahdollisia ongelmakohtia tai toimiiko kehitetty konsepti, kuten on ajateltu. Prototypointi on siis palvelun testausta mallin avulla. Prototypointia olisi hyvä jatkaa palvelun koko kehitysprosessin ajan. (Tuulaniemi 2011, 128, 194–196.)

Palvelutuotannossa valittu palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja jatkokehittäväksi. Palvelun tuottamisen suunnittelu tapahtuu tässä vaiheessa. Palveluiden testaus asiakkailla aikaisessa vaiheessa antaa arvokasta tietoa palvelun menestymismahdollisuuksista, jolloin voidaan arvioida palvelun jatkon kannattavuutta. (Tuulaniemi 2011, 127–128, 230–231.)

Viimeinen vaihe palvelumuotoiluprosessissa on arviointi, jolloin arvioidaan suunnitteluprosessin onnistumista ja palvelun toteutumista markkinoilla. Palvelua voidaan vielä hienosäätää saatujen kokemusten mukaan. Palvelun kehitys ei pääty kuitenkaan tähän vaiheeseen, vaan palvelun jatkuva kehitys on tarpeellista palvelun pitämiseksi kilpailukykyisenä. Palvelun laatua voidaan arvioida mm. asiakastyytyväisyyden mittaamisella. (Tuulaniemi 2011, 127–128, 239, 243.)

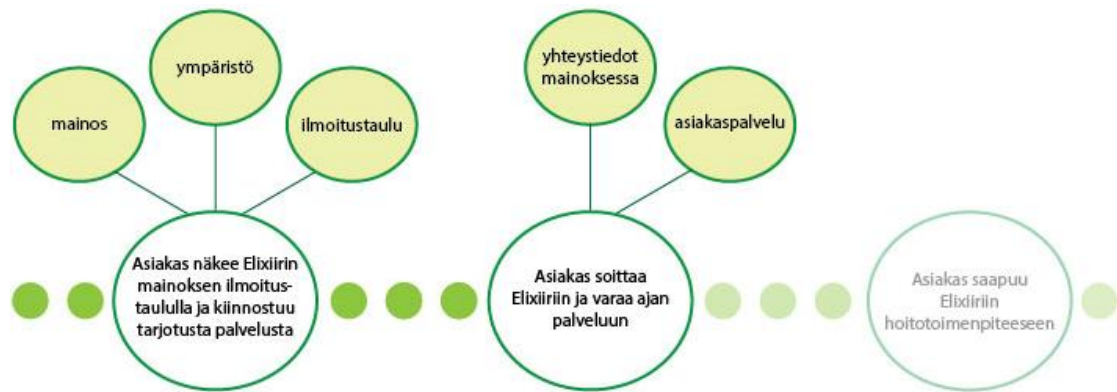
3.3 Palvelupolku ja palvelutuokiot

Palvelumuotoilussa palvelusta pyritään muodostamaan kokonaiskuva, joka sitten pilkotaan pienempiin osa-alueisiin ja tuokioihin, jotta niitä olisi helpompi tarkastella ja kehittää. Palvelu on prosessi, joka voidaan kuvata ajassa etenevänä polkuna, jota asiakas kulkee palvelutapahtuman edetessä. Palvelupolku (kuva 1) jaetaan pienempiin osioihin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokiot ovat palvelun eri vaiheita, kuten esimerkiksi hetki, jolloin asiakas maksaa ostoksensa. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)



KUVA 1. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).

Palvelutuokiot sisältävät useita pienempiä tekijöitä, joita kutsutaan kontaktipisteiksi. Esimerkissä (kuva 2) on kuvattu palvelun kontaktipisteitä, jotka voivat liittyä eri palvelutuokioihin. Kontaktipisteitä ovat palveluun liittyvät ihmiset, toimintatavat, esineet ja ympäristöt, joiden kautta asiakas on kosketuksissa palveluun. Palvelun kontaktipisteitä kehittämällä voidaan siis parantaa palvelun laatua. Kun kontaktipisteet on suunniteltu huolella, antavat ne palvelusta halutun ja oikeanlaisen kuvan asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 79–81.)



KUVA 2. Palvelun kontaktipisteet palvelutuokioissa (Ahonen 2014).

3.4 Service blueprint

Service blueprint eli palvelumalli on hieman samantapainen menetelmä palveluprosessin etenemisen ja asiakkaan kokemusten kuvaamiseen kuin palvelupolkukin. Blueprint-mallia voidaan hyödyntää sekä uusien palvelujen kehittämisessä että jo olemassa olevien palveluiden ongelmakohtien selvittämisessä. Erona palvelupolun ja service blueprintin välillä on se, että service blueprintillä voidaan samalla kuvata myös palvelun tuottamiseen osallistuvien tahojen ja järjestelmien toiminta, sekä palvelun tuottamiseen vaadittavat resurssit sitä mukaa, miten palvelutapahtuma etenee. Palvelupolku on selkeä ja yksinkertaisempi kuin service blueprint, mutta service blueprintin avulla voidaan tapahtumia kuvata yksityiskohtaisemmin. Blueprintin kuvaamisen tarkkuus määrittyy kuitenkin sen käyttötarkoituksen perusteella. Jos palvelu kuvataan liian yksityiskohtaisesti, voi kokonaisuus hämärtä ja kehitystyön päämäärä kadota liiallisen yksityiskohtiin takertumisen seurauksena. (Tuulaniemi 2011, 210–213.)

Service blueprint -esimerkissä (kuva 3) on kuvattu asiakkaan tutustuminen erääseen kauppaan, sekä asiointi siellä. Blueprintistä tulee ilmi palvelun front office eli näyttämö, joka tarkoittaa asiakkaalle näkyvää palvelua sekä back office eli palveluntuottajan palvelun aikaansaamiseksi tekemät asiat, jotka eivät asiakkaalle suoraan näy. Blueprint-mallin kuvaamat asiat jaetaan neljälle tasolle, joista ensimmäinen kuvaa asiakkaan palvelukokemusta. Toinen taso kuvaa palveluntuottajan tekemiä asioita, jotka ovat suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kolmannella tasolla esitetään ne tekniset laitteet ja järjestelmät, joiden kanssa asiakas on tekemisissä palvelun aikana. Neljännellä tasolla näytetään ne palveluntuottajan tekemät teot, jotka eivät asiakkaalle suoraan

näy, mutta jotka ovat palvelun tuottamisen kannalta välttämättömiä. (Tuulaniemi 2011, 210–214.)



KUVA 3. Esimerkki service blueprintin käytöstä (mukaillen Tuulaniemi 2011, 214).

4 KÄYTTÄJÄKESKEINEN SUUNNITTELU

Ymmärtääkseen palvelua ja sen luonnetta kokonaisuutena on muotoilijan saatava käsitys palvelun tuottamiseen osallistuvista ihmisistä ja heidän työskentelytavoistaan. Toinen tärkeä tutkimuksen kohde ovat palvelun asiakkaat ja heidän toiveensa sekä tarpeensa. Myös muut palvelun tuottamiseen olennaisesti liittyvistä asiat tulee selvittää, jotta kokonaiskuva palvelusta hahmottuu. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Käyttäjätutkimusta tehdään, jotta ymmärrettäisiin, mitkä asiat ovat palvelun kehittämisen kannalta merkityksellisiä ja mitkä ovat ihmisten toiminnan motiiveja. Tutkimuksessa esiin nousseiden asioiden avulla voidaan tutkimusta ohjata eteenpäin uuden tiedon mukaisesti ja näin ollen syventää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Tutkimustuloksia on myös osattava tulkita ja löytää niistä laajemmalle asiakasjoukolle olennaiset ja merkittävät asiat. Palvelun käyttäjät voidaan jakaa ryhmiin sen perusteella, mitkä ovat hei-

dän toimintamallinsa ja toimintansa motiivit palvelun suhteen. Käyttäjäryhmistä luodaan profiilit, joita hyödynnetään suunnittelussa ja joiden avulla palvelun eri toimintoja voidaan käyttäjäryhmille paremmin kohdentaa. (Tuulaniemi 2011, 153–156.)

4.1 Käyttäjätiedon keräämisen menetelmät

Tuotetta tai palvelua kehitettäessä käyttäjäryhmä tai -ryhmät, joille palvelu suunnataan, on otettava suunnittelun yhdeksi lähtökohdaksi. Heidän tarpeensa ja toiveensa on syytä selvittää perin pohjin, jotta palvelu vastaisi heidän todellisiin tarpeisiinsa. Käyttäjälähtöinen suunnittelu alkaa käyttäjien havainnoinnilla ja haastatteluilla, joiden avulla pyritään selvittämään myös sellaiset tarpeet ja tiedostamattomat toiveet, joita käyttäjä ei välttämättä osaa edes nimetä. (Kettunen 2000, 36.)

Haastattelemalla pyritään saamaan tietoa asiakkaiden ja palveluntuottajien ajatusmaailmasta ja toimintatavoista. Haastattelemalla etsitään tietoa siitä, mitä ihminen tekee ja miksi. Haastateltaessa ideaalitilanne on sellainen, joka on luonnollinen ja rento haastateltavalle, jotta tämä voisi olla mahdollisimman paljon oma itsensä ja uskaltaisi kertoa myös negatiivisista asioista. Haastattelijan tulee siis pyrkiä haastateltavan kanssa luontevaan vuorovaikutukseen, jotta haastateltavan todelliset ajatukset voivat tulla esiin. Haastattelupaikaksi kannattaa valita haastateltavalle tuttu ja turvallinen paikka tai jokin rauhallinen sijainti, jotta välttyään häiriötekijöiltä. Haastattelu voidaan toteuttaa strukturoituna eli tietyn kaavan mukaisena tai vapaamuotoisempana avoimena haastatteluna. Vapaamuotoinenkin haastattelu kannattaa valmistella tekemällä haastattelulle jonkinlainen runko. (Tuulaniemi 2011, 147–148.)

Havainnointimenetelmänä voidaan käyttää mm. varjostusta. Varjostuksella tarkoitetaan asiakkaan ja palveluntuottamiseen osallistuvien henkilöiden havainnointia ja tarkkailua palveluprosessin aikana. Varjostamalla voidaan havaita toistuvia toimintamalleja sekä asiakkaan, että palveluntarjoajan osalta. Näin voidaan huomata mahdolliset ongelmakohdat palvelussa. Varjostamalla saatu tieto saattaa olla erilaista kuin haastattelemalla saatu tieto, sillä haastateltavat saattavat sanoa yhtä, mutta todellisuudessa tehdä toista. (Tuulaniemi 2011, 150.)

Muita käyttäjätiedon keruumenetelmiä voivat olla valmis tausta-aineisto, esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyt, sekä kohderyhmän osallistaminen suunnitteluun. Tausta-

aineistoa voidaan käyttää pohjana käyttäjätiedon keräämiselle ja suunnata tutkimusta jo aiemmin saatujen tietojen perusteella. Osallistamalla palvelun kohderyhmä suunnitteluun varmistetaan käyttäjien näkökantojen ja tarpeiden huomioon ottaminen palvelussa. (Tuulaniemi 2011, 116–117, 145–146.)

4.2 Yhteissuunnittelu ja osallistaminen

Palvelut ovat monimutkaisia systeemejä, joissa mahdollisesti useatkin ihmiset toimivat saman asian parissa eri tavoin ja eri aikoina. Kun palvelun tuottamiseen ja kuluttamiseen osallistuvat ihmiset saadaan osallistumaan myös palvelun kehittämiseen, kasvaa palveluun sitoutumisen määrä. Palvelu on mieleisempi tai sen tuottaminen tuntuu mielekkäämmältä, kun on itse saanut antaa oman panoksensa sen kehittämiseen. Myös työntekijöiden työssäjaksaminen kasvaa. (Tuulaniemi 2011, 28, 228–229.)

Palveluiden monimutkaisen luonteen vuoksi niiden kehittämiseen on hyvä valjastaa monialainen tiimi. Yhteissuunnittelu mahdollistaa myös laajemman katsantokannan palvelun kehittämiseen, kun suunnitteluun osallistuvat ihmiset katsovat ratkaistavaa asiaa jokainen omalta näkökannaltaan. Tällä tavoin saattaa tulla esiin uusia suunnittelumahdollisuuksia tai ongelmia, joita ei ole aiemmin havaittu. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 78–80.)

Palvelun kehittämisessä osallistamista voidaan toteuttaa monin menetelmin, joista eräs helposti järjestettävä tapa on brainstorming eli aivoriihi. Brainstormingin ajatuksena on vaihtaa ajatuksia kehitettävästä kohteesta sekä ideoida uutta. Brainstormingin aikana ei takerruta ideoiden toimivuuden arvosteluun, vaan yritetään saada esiin mahdollisimman paljon uusia ideoita. (Kurronen 2013, 25.)

5 PROJEKTIN ETENEMINEN

Mielestäni ei voida liikaa korostaa seikkaa, että ymmärrys palvelun käyttäjien tarpeista ja toiveista on palvelun kehittämisessä todella olennaisessa asemassa. Palvelua ei voi olla ilman käyttäjiään, sillä palvelut tuotetaan vuorovaikutuksessa käyttäjiensä kanssa. Jotta palvelu vastaisi asiakkaiden todellisia tarpeita, käyttäjät on otettava suunnittelun keskiöön ja huomioitava läpi suunnitteluprosessin. Palvelun tuottamisympäristöön on

myös tärkeätä tutustua, jotta voidaan selvittää sen ongelmakohdat ja mahdollisuudet palvelun tuottamisen kannalta.

5.1 Elixiiirin tiloihin ja toimintaan tutustuminen

Projekti alkoi Elixiiirin tiloihin ja toimintaan tutustumisella keväällä 2013. En tiennyt Elixiiiristä käytännössä mitään ennen projektin alkua. Tiloja esittelemässä oli Elixiiirin silloinen toiminnanohjaaja Tuula Tarhonen, joka kertoi, mitä missäkin tilassa tehtiin. Elixiiirissä toimi tuolloin opiskelijoiden lisäksi fysioterapeutti, sekä tiloissa vuokralla oleva jalkahoitaja. Myöhemmin Elixiiirin kanssa osin samoissa tiloissa aloitti toimintansa myös Seniorisentteri, joka on suunnattu yli 65-vuotialle tukemaan heidän hyvinvointiaan ja selviytymistään kotiooloissa. Seniorisentteri ja Elixiiiri ovat tehneet jonkin verran yhteistyötä.

Elixiiiri sijaitsee melko keskeisellä paikalla Mikkelin keskustassa aivan sairaalan vieressä. Tilat ovat pienehköt ottaen huomioon, että toisinaan opiskelijoita saattaa olla harjoittelussa yhtä aikaa suuriakin määriä. Toisaalta kotikäyntejä ja vierailuja hoitokodeissa tehdään melko paljon, jolloin itse Elixiiiriin ei kerralla jää montaa opiskelijaa. Elixiiirissä on hoitotoimenpiteitä varten ovin suljettavia huoneita, mikä tuo asiakkaille yksityisyyttä, kuten asiaan kuuluukin. Yksi huone on otettu kokoontumiskäyttöön ja keittiössä on taukotila. Elixiiirissä on myös yksi lastenhoitoon tarkoitettu huone, josta löytyy mm. leluja. Odotustila on käytävässä, jossa on tuoleja. Vastaanottopisteessä on tietokone ja kassakone.

Aamuisin Elixiiirissä on tapana pitää toiminnanohjaajan ja opiskelijoiden kesken aamupalaveri, jossa käydään päivän toimeksiannot ja muut kuulumiset läpi ennen kotikäynneille ja muihin tehtäviin ryhtymistä. Osa opiskelijoista jää päivystämään Elixiiiriin. Asiakkaat saapuvat paikalle ajanvarauksen mukaisesti, mutta pieniin hoitotoimenpiteisiin pääsee myös ilman ajanvarausta. Ajanvaraukseen on kokeiltu erilaisia järjestelmiä, mutta paperille kirjaaminen on todettu käytännöllisimmäksi tavaksi, koska se ei vaadi perehdyttämisvaiheessa suurta panostusta järjestelmän opettamiseen. Opiskelijat ovat itse olleet mukana suunnittelemassa ajanvarauspohjaa. Elixiiiriin saapuvalta asiakkaalta otetaan tiedot potilastietojärjestelmään muistiin ennen toimenpidehuoneeseen ohjaamista.

5.2 Haastattelut ja niiden tulokset

Tutkimusmenetelmänä käytin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, jonka toteutin haastatteluiden ja havainnoinnin muodossa. Kvalitatiivinen menetelmä soveltuu käyttöön hyvin tutkittaessa ihmisten kokemusperäistä tietoa ja toiveita (Grönfors 2011, 4).

Vaikka Elixirin palvelut on suunnattu lähialueen asukkaille, on Elixiri ensisijaisesti kuitenkin oppimisympäristö. Elixirin asiakastyytyväisyydestä ja asiakkaiden toiveista oli lisäksi jo aiemmin tehty useampiakin selvityksiä, joten pystyin keskittymään opiskelijoiden ja opetushenkilökunnan näkökulmiin (Suuronen 2012; Venäläinen 2013).

5.2.1 Opiskelijoiden haastattelun sisältö ja toteutus

Haastattelin joitakin Elixirissä keväällä 2013 harjoittelujaksolla olleita opiskelijoita selvittääkseni opiskelijan kokemaa palvelupolkua ja Elixirin toiminnan mahdollisia ongelmakohtia opiskelijan näkökulmasta. Haastateltavikseni sain neljä ensimmäisen vuoden sairaanhoitajaopiskelijaa, jotka olivat Elixirissä ensimmäistä kertaa harjoittelussa, sekä yhden lähihoitajaopiskelijan, joka oli jo aiemmin ollut Elixirissä harjoittelussa. Haastattelut nauhoitettiin ja kirjalliseen muotoon ne on purettu referoidusti litteroimalla. Haastattelun runkona olleet kysymykset löytyvät liitteestä 1 ja vastauksien litteroinnit olen yhdistänyt vastausten helpomman vertailun vuoksi liitteeseen 2.

Opiskelijoiden haastattelut etenivät teemoittain. Haastattellessani etenin tilanteen mukaan ja saatoin hieman muokata kysymyksiä aiempien vastausten perusteella ja kysyä myös lisäkysymyksiä osalta opiskelijoista. Perusajatus ja kysymysten teemat opiskelijoiden haastatteluissa pysyivät kuitenkin kaikissa samoina. Haastattelun teemat ja kysymykset muodostin aiemmin toiminnanohjaajalta saamieni tietojen perusteella.

Aivan haastattelun aluksi kysyin opiskelijan taustatietoja ja aiempaa kokemusta opin-toihin liittyvistä harjoitteluista. Seuraavaksi kysyin harjoittelusta Elixirissä ja pyysin mm. kuvailemaan tyypillistä työpäivää harjoittelussa. Haastattelun seuraava osio käsiteli ammatillista kehittymistä Elixiri-harjoittelun näkökulmasta sekä opiskelijan ennakokäsityksiä ja odotuksia harjoittelulta. Asiakkaan kohtaamisesta kysyin erillisessä osi-

ossa tarkentavia kysymyksiä ja pyysin kuvailemaan asiakaskohtaamisia ja niiden synnyttämiä tunteita. Tämän jälkeen siirryin kysymään Elixirissä harjoitteluun liittyvistä mahdollisista negatiiviseksi koetuista asioista ja parannusehdotuksista Elixiriin toimintaa koskien. Kysyin myös harjoittelun ohjauksen riittävydestä ja siitä kuinka hyvin opiskelija koki harjoittelun nivoutuvan yhteen aiemmin opiskelemiensa opintokokonaisuuksien kanssa. Lopuksi kysyin opiskelijan tulevaisuuden työnäkymistä ja mielipidettä siitä, onko Elixiri auttanut löytämään uusia työmahdollisuuksia.

Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja ne tehtiin Elixiriin tiloissa, rauhallisessa huoneessa kahden kesken opiskelijoiden kanssa. Pyrin luomaan rentoa ja tuttavallista ilmapiiriä, jotta opiskelijat uskaltautuisivat kertomaan todellisia tuntemuksiaan ja mielipiteitään kysytyistä asioista. Mielestäni toteutus onnistui kohtuullisen hyvin ja sain kattavat vastaukset esittämiini kysymyksiin.

5.2.2 Opiskelijoiden haastattelun tulokset

Haastatteluun saamieni vastausten perusteella pyrin löytämään niistä usein toistuvia asioita ja mahdollisia ongelmakohtia Elixiriin toiminnassa. Opiskelijoiden haastatteluissa eniten esiin nousseita asioita olivat tiedonkulun ongelmat, työtehtävien epätasainen jakautuminen opiskelijoiden kesken ja omaan alaan kuulumattomat työtehtävät, kuten siivousapu kotikäynneillä. Jalkahoitojen antamisen ei myöskään katsottu kuuluvan varsinaisesti hoitajan töihin ja ne koettiin hieman epämieluisiksi työtehtäviksi. Osa opiskelijoista koki myös epävarmuutta oman osaamisensa suhteen, kun puhuttiin jalkahoidoista. Lisäksi sairaanhoitajaopiskelijat toivoivat harjoittelujakson olevan intensiivisempi eli kokopäiväinen nykyisen puolipäiväisen jakson sijaan. Osa opiskelijoista myös koki, ettei harjoittelujakso välttämättä juurikaan liity mihinkään sen hetkiseen opintokokonaisuuteen kovin tiiviisti.

Tiedonkulun ongelmat ilmenivät mm. siten, että opiskelijat eivät aina olleet kovin tietoisia kaikista käytössä olevista järjestelmistä, kuten työvuorolistojen täytöstä tai opiskelijoiden käytössä olevista bussikorteista, joita voidaan käyttää esim. kotikäynneille mentäessä. Elixiriin toimintaan liittyvien kuulumisten vaihto eri opiskelijoiden kesken koettiin myös toisinaan puutteelliseksi. Opiskelijat kokivat, että tiedonsaanti oli paljolti omasta aktiivisuudesta kiinni, mutta toisaalta se oli heidän mielestään hyväksyttävä toimintatapa. Suurin osa haastatelluista toivoi enemmän ohjaajan läsnäoloa ja tarkempaa

perehdytystä Elixirissä olon alkuaikana. Tarkempaa ohjeistusta kaivattiin joihinkin tilanteisiin, jotta kaikki osaisivat toimia niissä samalla tavalla.

Haastateltavat kokivat työtehtävien mahdollisesti jakautuvan epätasaisesti opiskelijoiden kesken äänekkäimpien ja nopeimpien varatessa aamupalavereissa kaikista mieluisimmat työt. Myös työmäärän epätasainen jakautuminen eri päiville koettiin ongelmalliseksi ja ajanvaraukseen toivottiin enemmän tarkkuutta ja suunnitelmallisuutta. Osa opiskelijoista kertoi ajanvarauksien perumisia olleen toistuvasti. Syyksi tähän kerrottiin ongelmat tiedonkulussa paikalla olevien opiskelijoiden määrän suhteen.

Hyviksi asioiksi opiskelijat kokivat asiakkaiden kohtaamiset ja onnistumiset asiakkaiden kanssa. Vanhuksien kohtaaminen asiakkaina oli harjoittelussa olleille uusi kokemus, jonka he kokivat hyödylliseksi. Myös ryhmätilanteet, monipuoliset työtehtävät ja perusasioiden, esim. verenpaineen mittausten, oppiminen lueteltiin Elixirissä olon hyviksi puoliksi.

5.2.3 Muut haastattelut ja kyselyt

Kävin keskustelemassa Elixirin toiminnanohjaaja Tuula Tarhosen ja myöhemmin toiminnanohjaajan vaihduttua uuden ohjaajan Hanna Kuitusen kanssa Elixirin tavoitteista ja toimintatavoista useaan otteeseen muodostaakseni selkeän kuvan Elixirin toiminnasta. Osassa keskusteluista oli mukana Mamkin terveystalon koulutusjohtaja Katri Ryttyläinen-Korhonen. Keskusteluja käytiin myös sähköpostin välityksellä.

Sain myös mahdollisuuden melko vapaamuotoiseen haastatteluun Elixirissä harjoittelussa olleiden sosionomiopiskelijoiden ryhmän kanssa. Heidän avullaan pystyin tarkentamaan aiemmin tekemäni opiskelijahaastattelun perusteella selvinneitä asioita ja opiskelijan palvelupolkua harjoitteluun saavuttaessa, sen aikana ja harjoittelun päätyttyä. Myös Tarhonen oli tässä keskustelussa mukana ja antoi vastauksia joihinkin kysymyksiini. Tämän haastattelun sekä aiemman opiskelijahaastattelun perusteella tein opiskelijan näkökulmasta service blueprintin (liite 3.), jota käytin suunnittelutyöni tukena.

Tekemäni service blueprint jäi hieman vajaaksi alimman tasonsa eli palveluntuottajan tekemien tekojen osalta, sillä olisin kyseisen osion selvittämiseksi tarvinnut lisätietoja

myös opetushenkilökunnalta. Tarkoitukseni olikin haastatella terveydenhuoltoalan opetushenkilökuntaa Mikkelin ammattikorkeakoulusta, mutta en juurikaan saanut vastauksia useisiin haastatteluyrityksiini. Ongelmana saattoi olla opettajien kiireinen aikataulu, liian monimutkaiset kysymykset, joihin ei jaksettu perehtyä tai se seikka, että kaikki haastateltavani eivät olleet kovinkaan tietoisia Elixiiirin toiminnasta. Tarkoitukseni oli haastatella muutamaa opettajaa, jotka ovat hyödyntäneet Elixiiiriä oppimisympäristönä, sekä muutamaa opettajaa, jotka eivät olleet niin tehneet. Sain kyselyihini haastattelun mahdollisuudesta muutamia vastauksia, mutta kenelläkään haastatteluun pyytämälläni henkilöllä ei tuntunut olevan aikaa itse haastattelulle.

Päädyin lähettämään haastattelukysymykset sähköpostitse haastatteluun pyytämilleni opettajille ja näihin kysymyksiin sain yhdeltä opettajalta vastauksia. Kyseinen opettaja ei ollut hyödyntänyt Elixiiiriä oppimisympäristönä, eikä juurikaan tiennyt Elixiiirin toiminnasta. Haastattelukysymykset ja niihin yhdeltä opettajalta saadut vastaukset löytyvät liitteestä 4. Vastauksen perusteella voidaan todeta ainakin, että Mikkelin ammattikorkeakoulun terveysalan opettajat eivät kaikki ole tietoisia Elixiiirin toiminnasta tai oppimisympäristön hyödyntämismahdollisuuksista. Opettajien vähäinen tietämys Elixiiiristä tuli ilmi myös aiemmissa keskusteluissa toiminnanohjaajan ja Mamkin terveysalan koulutusjohtajan kanssa. Huomio on sikäli mielenkiintoinen, että Elixiiiri on Mamkin hallinnoima terveysalan oppimisympäristö, josta voisi kuvitella kyseisen koulutusalan opettajilla olevan tietoa.

5.3 Varjostaminen

Kävin myös tarkkailemassa Elixiiirin toimintaa noin tunnin verran eräänä aamuna. Suoritin tätä tarkkailua eli varjostamista istumalla odotustilassa ja havainnoimalla opiskelijoiden ja asiakkaiden toimintaa. Itse toimenpiteisiin en asiakkaiden yksityisyyden turvaamisen vuoksi osallistunut. Opiskelijat olivat tietoisia läsnäolostani, mutta asiakkaille minusta ei kerrottu. Kukaan ei varsinaisesti tuntunut kiinnittävän huomiotaan minuun alun tervehdysten jälkeen ja mielestäni ihmiset käyttäytyivät luontevasti. Tarkkailin opiskelijoiden käyttäytymistä asiakaskohtaamisen aikana. Erityisesti huomioni kiinnitti vastaanoton sijainti samassa tilassa odotustilan kanssa (kuva 4), jolloin asiakkaiden yksityisyys saattaa vaarantua, kun henkilökohtaisia tietoja kysellään ulkopuolisten läsnä

ollessa. Tilojen rajallisuus tietysti asettaa omat haasteensa vastaanottopisteen järjestämiselle, mutta mielestäni asiaan olisi hyvä jatkossa kiinnittää huomiota ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja henkilökohtaisten tietojen kyselyä varten.



KUVA 4. Elixiiirin odotustila ulko-ovelta kuvattuna. Vihreiden tuolien takana näkyvä vastaanottopiste (Ahonen 2014).

5.4 Toiminnassa havaitut kehityskohteet

Sekä opiskelijoita että toiminnanohjaajia haastatellessa esiin nousi toistuvasti sama teema. Tiedonkulku ja tieto Elixiiirin toiminnasta ja sen mahdollisuuksista oli selvästi puutteellista. Myös opettajien vähäinen vastausinto haastatteluyrityksiini saattaa kertoa siitä, ettei Elixiiiristä yksinkertaisesti tiedetä riittävästi edes Mamkin opettajakunnan sisäisesti. Mielestäni toiminnan tehostamiseksi kyseinen ongelma oli tarpeen yrittää ratkaista. Elixiiirin päivittäisissä toiminnoissa olisi erityisesti Elixiiirissä olevien opiskelijoiden keskinäinen viestintä sekä opiskelijoiden ja toiminnanohjaajan välinen tiedonvaihto saatava toimivammaksi, jotta esimerkiksi ajanvarausten perumisia voitaisiin vähentää. Mamkin sisäisesti Elixiiiriä pitäisi markkinoida enemmän, jotta edes oman opilaitoksen henkilökunta ja opiskelijat olisivat tietoisia Elixiiiristä ja sen toiminnasta.

Toiminnanohjaajan työmäärä vaikutti myös olevan melko suuri yhden ihmisen hoidettavaksi. Elixiiirin päivittäisten asioiden ja opiskelijoiden ohjauksen lisäksi toiminnanohjaajan pitää olla suunnittelemassa Elixiiirin toimintaa myös pidemmällä aikavälillä. Toiminnan suunnittelussa on otettava huomioon monia asioita, kuten opiskelijatyövoiman saatavuus Elixiiiriin, jotta palvelujen saatavuus asiakkaille voidaan turvata. Mielestäni toiminnan suunnittelua olisi hyvä jakaa useamman ihmisen muodostamalle tiimille. Osallistamalla aiempaa enemmän Mamkin opetushenkilökuntaa mukaan toiminnan suunnitteluun voitaisiin sekä vähentää toiminnanohjaajan työmäärää että innostaa opettajia hyödyntämään Elixiiirin tarjoamia mahdollisuuksia.

Opiskelijoiden saatavuus töihin Elixiiiriin vaihtelee paljolti sen mukaan, miten opintojaksot ja harjoittelut milloinkin ovat käynnissä. Kuitenkin palveluiden saatavuus Elixiiirissä on pystyttävä takaamaan ympäri vuoden lukuun ottamatta kesää, jolloin Elixiiiri on kiinni. Myös aukioloaikojen olisi oltava työssäkäyvillekin sopivat, jos Elixiiiriä halutaan markkinoida matalan kynnyksen paikkana, kuten käydyissä keskusteluissa toiminnanohjaajan ja koulutusjohtajan kanssa oli ollut puhetta.

5.5 Projektin tavoitteiden tarkistaminen

Projektin edetessä sain huomata, että palvelun tuottamisessa oli joitakin perustavaa laatua olevia ongelmia, joista aiemmassa kappaleessa jo kerroin. Totesin, että näiden ongelmien korjaaminen on olennaisemmassa osassa palvelun kehittämisessä ja toiminnan piristämisessä kuin uusien, innovatiivisten palvelukonseptien suunnittelu. Kun ongelmat on saatu korjattua, voidaan uusien konseptien kehittämiseen alkaa panostaa. Elixiiirin toiminnan kannalta tärkeimmältä tuntui saada Elixiiirin toiminnasta ja mahdollisuuksista viestiminen Mikkelin ammattikorkeakoulun opetushenkilökunnalle ja opiskelijoille tehokkaammaksi ja paremmin esille eri viestintäkanavissa.

Projektin tavoitteita tarkistettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja sovittiin jatkotoimenpiteistä. Sain tehtäväkseni kehittää mm. kaavioita, jotka kuvaisivat Elixiiirin toimintaa. Aiemmin puheena olleet uuden palvelukonseptit, kuten tulevaisuuden älykoti ja yrittäjien olohuone -konsepti jäivät tässä vaiheessa taka-alalle.

6 TOIMINTASUUNNITELMA

Omaksi varsinaiseksi toimenpiteekseni Elixiiirin toiminnan kehittämiseksi muodostui toimintasuunnitelman kehittäminen Elixiiirille. (Liite 7.) Toimintasuunnitelma on tarkoitettu erityisesti Elixiiirin toiminnanohjaajan ja palvelutiimin tai muun Elixiiirin palveluiden tuottamisen suunnitteluun osallistuvan tahon avuksi. Suunnitelma koskee Elixiiirin Mikkelin toimipistettä, mutta on vapaasti käytettävissä myös Savonlinnan toimipisteelle soveltuvien osien.

Toimintasuunnitelman tarkoituksena on, että sitä toteuttamalla Elixiiirin toiminnan suunnittelu ja toteutus olisi tehokkaampaa. Suunnitelman avulla voidaan selkeyttää Elixiiirin toimintaa ja sen päämääriä. Suunnitelma antaa menetelmiä ja työvälineitä, joita voidaan hyödyntää toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintasuunnitelmassa kuvataan palvelun tuottamiseen osallistuvat tahot ja heidän tehtävänsä. Suunnitelmaan on myös määritelty toiminnan tavoitteet ja toimintamallit päämäärän saavuttamiseksi. Suunnitelman tueksi tein vuosikellopohjan (liite 6).

Lisäksi eräs päämääräni toimintasuunnitelman suhteen oli saada aikaan Elixiiirille tietopaketti, jota voisi hyödyntää toimintaa markkinoitaessa erityisesti opetushenkilökunnalle ja opiskelijoille. Toimintasuunnitelma sisältää materiaalia erityisesti sisäistä markkinointia ajatellen. Ajatuksena on, että toimintasuunnitelmaan perehtymällä Elixiiirin toiminnan suunnitteluun osallistuvat tahot saavat selkeän kuvan toiminnan tarkoituksesta ja päämääristä.

Sisäinen markkinointi tarkoittaa palvelua tarjoavan organisaation sisällä tapahtuvaa omiin palveluihin ja niiden tuottamiseen liittyvää markkinointia. Ajatuksena on, että ennen kuin palveluja voidaan uskottavasti markkinoida ulospäin, tulee ne markkinoida oman organisaation välle. Jos toiminta-ajatus, palvelutarjoama ja toiminnan mahdollisuudet eivät ole palvelun tuottamiseen osallistuvien kesken selvillä, on näiden asioiden markkinointi ulkopuolisillekin tahoille vaikeata. (Grönroos 2009, 443–444.)

Toimintasuunnitelmassa esitän lisäksi joitakin ajatuksia ulkoisen markkinoinnin toteutuksen suhteen. Elixiiirin markkinointi asiakaskunnalle ei ole ollut suuri ongelma, sillä asiakkaita on ollut riittävästi. Mielestäni kuitenkin myös ulkoisesta markkinoinnista on

hyvä olla jonkinlainen alustava suunnitelma. Ulkoista markkinointia voidaan kohdentaa esim. muille oppilaitoksille, terveysalan yrittäjille ja Elixiiirin asiakaskunnalle.

6.1 Palvelukonseptin selkeyttäminen

Palvelukonseptia oli tarpeen selkeyttää sanallisesti toimintasuunnitelmassa, jotta konsepti pystyttäisiin ymmärrettävästi kuvailemaan ja markkinoimaan eri käyttäjäryhmille. Palvelukonseptissa kuvaillaan, miten palvelua tuotetaan, mitä palveluntuottajalta vaaditaan palvelun aikaansaamiseksi, sekä palvelun käyttäjilleen tarjoamat hyödyt. Konseptissa pyritään muodostamaan palvelun suuri kuva, joten kovin yksityiskohtainen kuvailu se ei ole.

Palvelukonseptia voidaan havainnollistaa myös kuvien avulla, mikä auttaa hahmottamaan palvelua kokonaisuutena. Sarjakuva on yksi tapa kuvata palvelun käyttöä ja eri käyttäjäryhmien sekä palvelun tuottamiseen osallistuvien tahojen toimintaa. Kuvat toimivat myös kirjoitetun tarinan lisänä, jolloin tarinasta tulee helpommin lähestyttävä ja ymmärrettävä. Koska opiskelijat ovat Elixiiirille olennainen käyttäjäryhmä, päädyin tekemään opiskelijan kokemuksesta Elixiiirissä lyhyen tarinan, joka perustuu opiskelijoiden haastatteluihin ja keskusteluihin toiminnanohjaajien kanssa. Tarinan ja sen tueksi tekemäni kuvituksen (liite 5.) tarkoituksena on viestiä Elixiiirin yhden käyttäjäryhmän palvelukokemuksesta. Tarinassa on kuvattu myös kokemukseen mahdollisesti liittyviä ongelmakohtia, joihin kannattaa kiinnittää huomiota oppimisympäristön toimintaa kehitettäessä. Tarkoitus onkin, että tarinaa hyödynnettäisiin suunnittelutyön tukena. Tarina löytyy luvusta 6.1.4 Opiskelijan kokemus Elixiiirissä olost.

6.1.1 Nykyinen palvelukonsepti lyhyesti

Tässä kappaleessa kerrataan Elixiiirin palvelukonsepti. Hyvinvointipalvelukeskus Elixiiiri on Mikkelin ammattikorkeakoulun ylläpitämä oppimisympäristö, joka tuottaa täydentäviä hyvinvointi- ja terveyspalveluita lähialueen asukkaille. Elixiiirin palveluvalikoimaan Mikkelissä kuuluu mm. virkistystoiminnan järjestäminen, erilaiset mittaukset ja pienet hoitotoimenpiteet, terveysneuvonta, luennot ja lastenhoito. Elixiiiri tarjoaa näitä palveluita yksilöille, ryhmille, sekä yrityksille. Elixiiirin toiminnan periaatteita ovat kiireettömyys, asiakaslähtöisyys ja laadukas vuorovaikutus. Elixiiirillä on toimipisteet Mikkelissä ja Savonlinnassa.

Elixirissä opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa harjoittelu- ja joitakin opintojaksoja aidossa työelämäympäristössä oikeiden asiakkaiden kanssa. Elixiriin tulevat opiskelijat ovat olleet lähinnä Mikkelin ammattikorkeakoulun sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja-, yhteisöpedagogi- ja sosionomiopiskelijoita, sekä Esedun lähihoitajaopiskelijoita. Myös muiden alojen opiskelijoita, kuten tradenomeja on ollut Elixirissä hieman satunnaisemmin suorittamassa harjoittelujaan. Savonlinnassa palveluita tuottavat fysioterapeutti-, jalkaterapeutti- ja sairaanhoitajaopiskelijat. Opiskelijat toimivat toiminnanohjaajan tai opettajan valvonnassa ja ohjauksessa. Opiskelijat oppivat Elixiri-jaksoillaan ryhmätöitä, asiakkaan kohtaamista, työelämän käytäntöjä ja harjoittelevat ammattinsa perustaitoja. Heidän ammatti-identiteettinsä kehittymisessä oppimisympäristöllä on myös oma tärkeä osansa.

6.1.2 Elixiriin toiminnan tavoitteet jatkossa

Jatkossa tavoitteena on yhdistää yhä useampia opintojaksoja Elixiriin toiminnan kanssa, jotta Elixiriä hyödynnettäisiin opetuksessa täysipainoisesti ja oppimisympäristöstä tulisi monialaisen, innovatiivisen osaamisen syntysija. Oppilaitosten välistä yhteistyötä kehittämällä voidaan oppimisympäristön monialaisuutta lisätä.

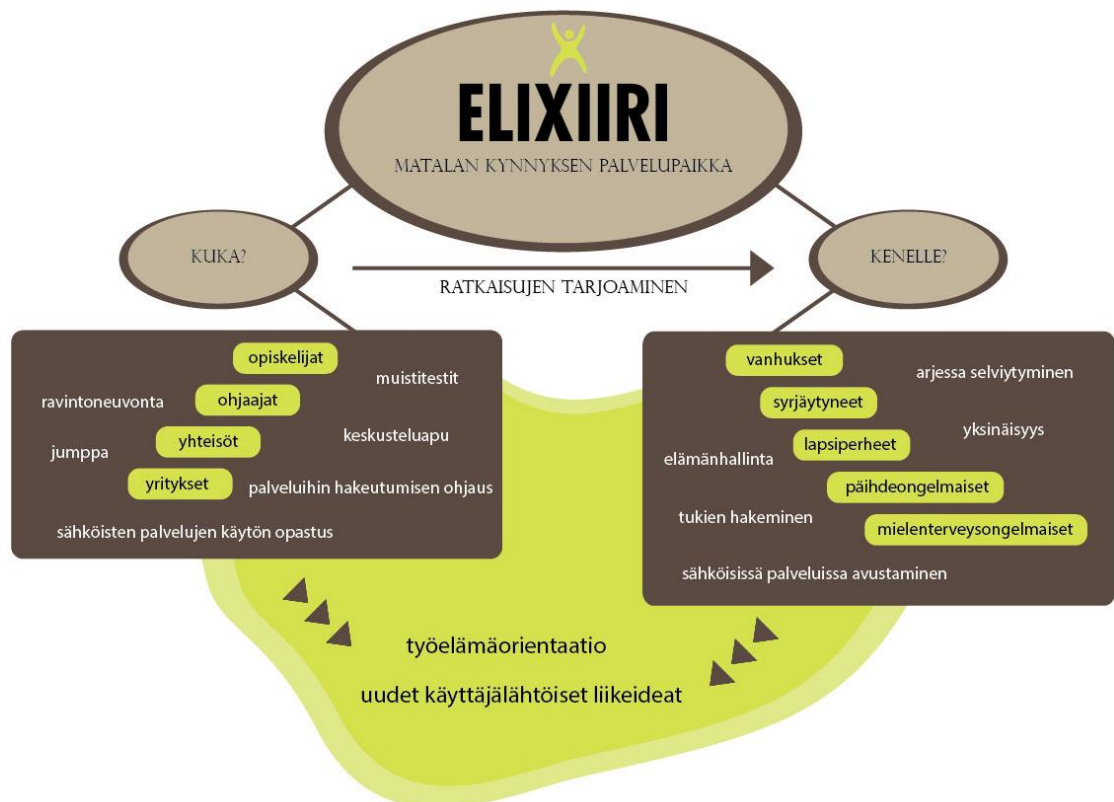
Yhteistyötä terveysalan yrittäjien kanssa tulisi kehittää, jotta oppimisympäristön yhteys työelämään paranisi. Yhteistyö yrittäjien kanssa voisi tarjota yrittäjille apua esim. tuotekehitykseen, kun opiskelijavoimin voitaisiin ideoida ja jatkokehittää tuoteideoita. Elixirissä voisi myös olla mahdollista testata näitä tuotteita tai palveluita. Elixiriin voitaisiin kehittää yhteisöllistä toimintaa yrittäjille, jolloin he saisivat vertaistukea yrittäjyyteen. Elixiriin kautta voitaisiin tarjota yrittäjille myös täydennyskoulutusmahdollisuutta. Opiskelijoille yritys yhteistyökuvion etuna olisivat mm. työelämäkontaktit ja näkökulma yrittäjyyteen.

6.1.3 Palveludiagrammi

Koska Elixiriin tarkoitusta ja toimintaa oli tarpeen selkeyttää myös opetushenkilökunnalle, tein muutamia erilaisia selventäviä diagrammeja eli kaavioita aiheesta. Diagram-

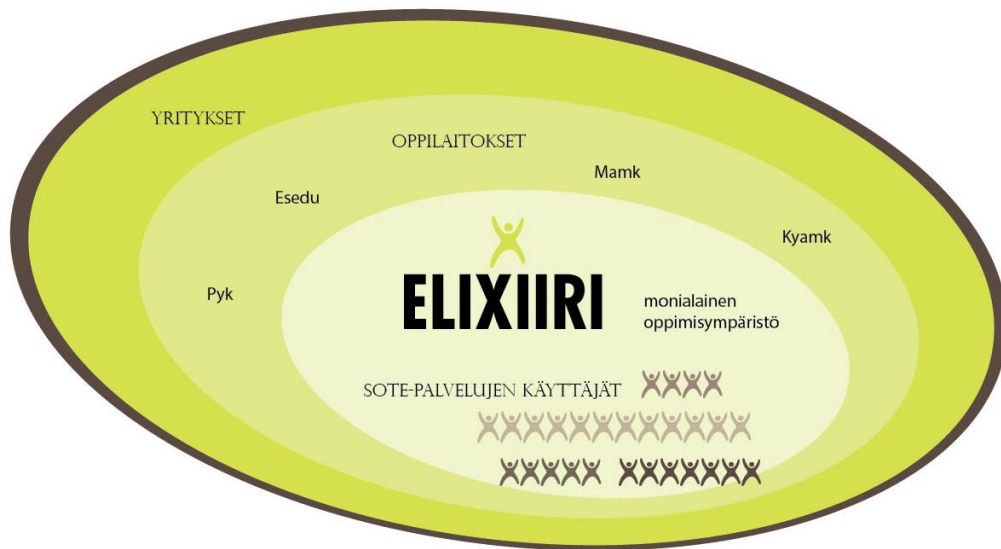
meissa oli kaikissa hieman eri aihealueiden painotukset, jotta Elixiiirin toiminnan kuvaamiseen löytyisi erilaisia lähestymistapoja. Toiveet diagrammeissa esitettävistä aihealueista sain opinnäytetyöpalaverissa Elixiiirissä.

Kuvassa 5 on diagrammi 1, jossa esitetään Elixiiirin tarjoamat palvelut käyttäjille. Diagrammissa kuvataan palvelun tarjoajat ja käyttäjät, sekä millaisia tarjotut palvelut ovat, samoin kuin millaista apua käyttäjät voivat Elixiiiriltä kaivata. Elixiiirin toiminnasta syntyvät uudet käyttäjälähtöiset liikeideat ja opiskelijoille syntyvä työelämäorientaatio kuvataan toiminnan lopputuloksena.



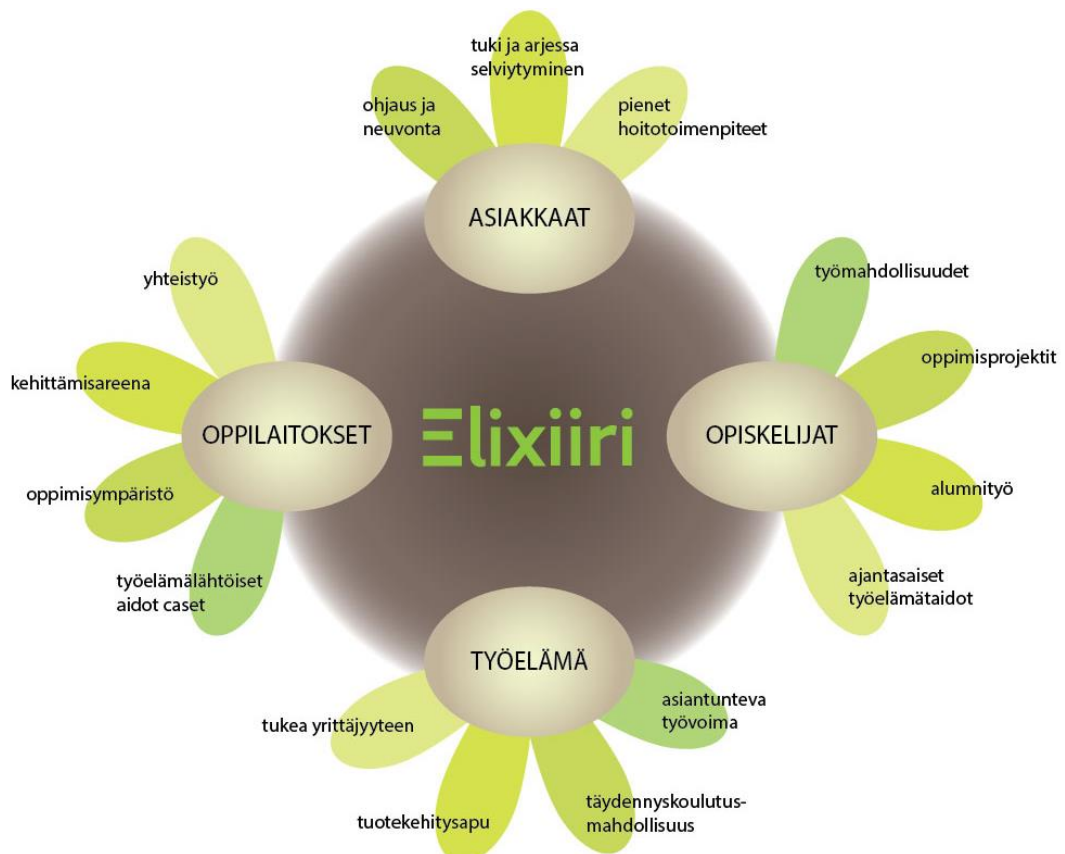
KUVA 5. Diagrammi 1 (Ahonen 2014).

Toinen diagrammi (kuva 6) kuvaa Elixiiirin erilaisia sidosryhmiä, jotka ovat jotenkin toiminnassa mukana. Diagrammin keskustasta löytyvät sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjät sekä opiskelijat monialaisessa oppimisympäristössä. Näiden ryhmien ympärillä ovat eri oppilaitokset ja uloimmalla kehällä toimintaan mahdollisesti osallistuvat yritykset.



KUVA 6. Diagrammi 2 (Ahonen 2014).

Käyttöön päätyneessä diagrammissa oli kuvattu Elixiiirin tarjoamaa hyötyä ja mahdollisuuksia eri käyttäjien ja sidosryhmien näkökulmasta. (Kuva 7.) Diagrammin sidosryhminä olivat opetushenkilökunta, opiskelijat, Elixiiirin asiakkaat ja yritykset. Kyseistä diagrammia on hyödynnetty mm. Elixiiirin palvelutiimin kokoontumisessa havainnollistamaan ja selventämään päämääriä sekä huomioon otettavia asioita Elixiiirin toiminnan kehittämisessä. Palvelutiimistä kerron lisää luvussa 6.2.3.



KUVA 7. Elixiiirin käyttäjäryhmät (Ahonen 2014).

6.1.4 Opiskelijan kokemus Elixirissä olost

Tässä kappaleessa kuvaillaan opiskelija tyypillinen kokemus Elixirissä olost eli miten opiskelija saapuu Elixiriin ja mitä hän siellä tekee ja kokee. Sairaanhoitajaopiskelijat ovat tyypillisesti suorittaneet ensimmäisen harjoittelujaksonsa Elixirissä. Harjoitteluja tai Elixirin toimintamalliin soveltuvia opintojaksoja voivat suorittaa myös muidenkin alojen opiskelijat. Opiskelijat voivat suorittaa lisäksi joitakin opintojaksoja Elixirissä.

Opiskelijoilla ei välttämättä ole juuri minkäänlaisia pohjatietoja Elixiristä ja siellä toimimisesta. Ensimmäisenä päivänä Elixirissä opiskelijoille esitellään Elixirin tilat ja laitteet, kuten kassa ja heidät perehdytetään yhteisiin toimintatapoihin. Elixirissä on perehdytyskansio, josta ohjeistus löytyy myös kirjallisena. Opiskelijalle ongelmallista saattaa olla, jos hän ei syystä tai toisesta pääse paikalle perehdytyspäivänä. Tällöin asioiden selvittäminen jää paljolti opiskelijan oman aktiivisuuden varaan, jolloin osa oppimisen tai asiakaskohtaamisten kannalta olennaisista asioista saattaa jäädä epäselviksi.

Opiskelijat kohtaavat asiakkaita sekä paikan päällä Elixirissä että kotikäynneillä ja palvelutaloissa. Kotikäynneille opiskelijat menevät pareittain. Palvelutaloissa ja vanhainkodeissa voidaan vetää virkistystoimintaa ryhmissä. Elixirissä opiskelijat ottavat vastaan ajanvarauksia ja vastaavat asiakkaiden tiedusteluihin palveluja koskien. Opiskelijoilla tulisi ajanvarauksia vastaanottaessaan olla tarpeeksi tietoa Elixirissä olevien opiskelijoiden lukumäärästä ja aikatauluista. Ongelmia syntyy, jos tieto näistä asioista ei ole kulkenut ajanvarauksessa oleville opiskelijoille, jolloin varattuja aikoja saatetaan joutua perumaan myöhemmin, kun selviää, ettei paikalla olekaan tarpeeksi opiskelijoita otta-
maan asiakasta vastaan.

Elixirissä suoritetaan erilaisia mittauksia, kuten verenpaineen mittausta, sekä joitakin pieniä hoitotoimenpiteitä ilman ajanvarausta. Toiminnanohjaaja valvoo opiskelijoiden toimintaa ja opastaa heitä. Opiskelija saattaa kokea epävarmuutta oman osaamisensa suhteen, jos hän joutuu tekemään hoitotoimenpiteitä, joihin ei ole saanut kunnollista perehdytystä. Syynä perehdytyksen puuttumiseen saattaa olla jo aiemmin mainittu pois-
saolo perehdytyspäivästä tai ohjaajan kiireinen aikataulu.

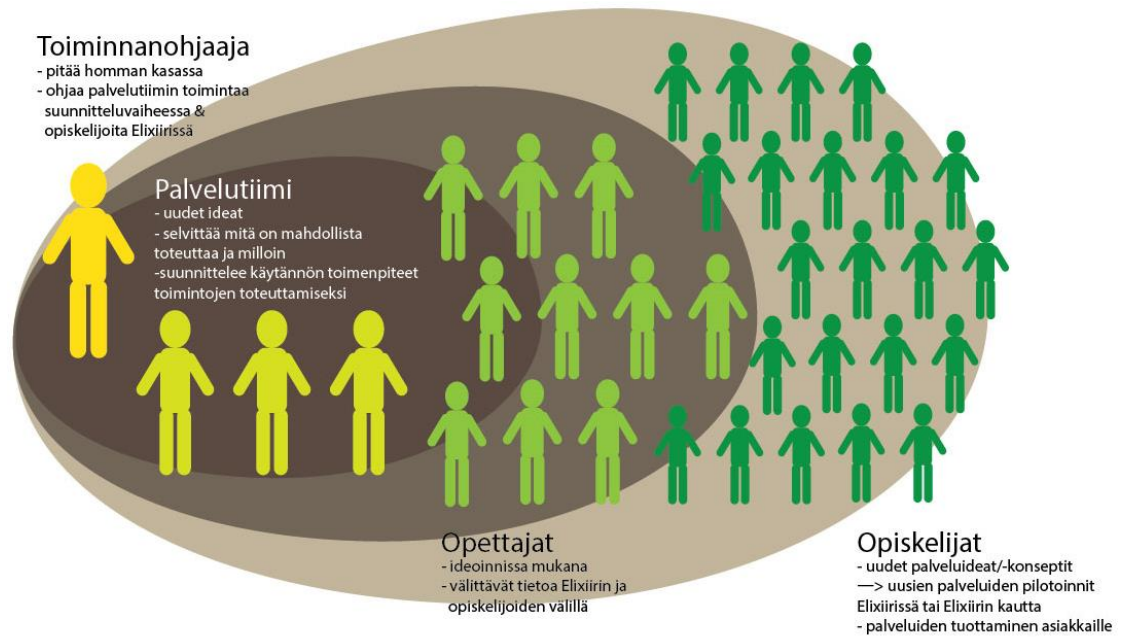
Aamuisin Elixirissä pidetään aamupalaveri, jossa käydään yhteisesti päivän ajankohdattaiset asiat läpi toiminnanohjaajan johdolla. Toisinaan toiminnanohjaaja ei välttämättä pysty osallistumaan aamupalaveriin, jos hänellä on muuta menoa. Tällöin opiskelijoiden hoitaessa keskenään asioiden läpikäynnin saattaa jokin tieto unohtua jakaa kaikkien kesken. Muutenkin tiedonkulussa saattaa ilmetä ongelmia, jos opiskelija ei joka aamu ole paikalla palaverissa. Jälleen opiskelijan oma aktiivisuus asioiden selvittämisen suhteen korostuu.

Aamupalaverissa jaetaan myös joka aamu kyseisen päivän työtehtävät opiskelijoiden kesken. Käytännössä opiskelijat ovat itse saaneet keskenään sopia kuka hoitaa minkäkin työtehtävän. Opiskelijoiden jakaessa tehtävät keskenään saattaa syntyä tilanteita, joissa mieluuisimmat työt menevät joka kerta nopeimmille ja äänekkäimmille opiskelijoille.

Opiskelijoiden kanssa käydään tavoitekeskustelu ainakin kerran harjoittelujakson aikana. Keskustelussa käydään ohjaajan, opettajan ja opiskelijan itsensä kanssa läpi opiskelijan siihenastinen toiminta ja oppiminen Elixirissä ja pohditaan loppuajan tavoitteita. Opiskelijan harjoittelujakson loppuessa Elixirissä käydään lopuksi palautekeskustelu opettajan ja ohjaajan kanssa ja harjoittelija saa harjoittelutodistuksen toiminnanohjaajalta.

6.2 Kuvaus palvelun tuottamisesta ja siihen osallistuvista tahoista

Tässä kappaleessa kuvataan Elixirin palveluiden tuottamista ja siihen osallistuvia tahoja. (Kuva 8.) Elixiri on oppimisympäristö, joka tarjoaa palveluitaan opiskelijoille sekä opettajille. Toisaalta Elixiri on myös terveydenedistämiseen liittyviä palveluita tarjoava taho, jonka asiakkaita ovat lähialueen asukkaat ja yritykset. Näiden kaikkien palvelun tuottamiseen sekä toisaalta sen käyttämiseen liittyvien tahojen huomioiminen tuo omat lisähaasteensa toiminnan suunnitteluun.



KUVA 8. Elixiriin palveluiden tuottamiseen osallistuvat tahot ja heidän tehtävänsä (Ahonen 2014).

6.2.1 Mikkelin ammattikorkeakoulu

Elixiri on Mikkelin ammattikorkeakoulun (Mamk) omistama ja hallinnoima oppimisympäristö. Niin taloudelliset, kuin muutkin resurssit toimintaan tulevat Mamkilta. Myös Elixiriin toiminnan tavoitteiden on vastattava Mamkin toiminnalleen asettamia tavoitteita.

Mamkin strategian mukaan koulutusta kehitetään joustavaksi ja vastaamaan tulevaisuuden työelämän tarpeita. Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa tuetaan ja sen halutaan olevan aluelähtöistä ja erikoistunutta. Maakunnan elinvoimaisuutta tuetaan tuottamalla kysyntälähtöisiä palveluita alueen tarpeisiin. Mamkin arvoja ovat laatu, luovuus ja vastuullisuus. Laadulla tarkoitetaan oman toiminnan laadun parantamista asiakkailta ja käyttäjiltä saadun palautteen perusteella. Luovuutta tuetaan uusien kokeiluiden tukemisella ja vastuullisuus ilmenee vastuuna ympäristöstä, sosiaalisena vastuuna sekä vastuuna oman korkeakouluyhteisön hyvinvoinnista. (Nykänen 2013, 2–3.)

6.2.2 Toiminnanohjaaja

Elixirissä työskentelee tällä hetkellä yksi toiminnanohjaaja, jonka vastuulla on opiskelijoiden ja Elixirin toiminnan ohjaaminen. Toiminnanohjaajan tehtäviin kuuluu opiskelijoiden ohjaaminen Elixirissä harjoittelu- ja opintojaksojen aikana. Elixirin päivittäisen toiminnan organisointi on toiminnanohjaajan vastuulla. Ohjaaja suunnittelee Elixirin aikatauluja ja varmistaa, että opiskelijoita on riittävästi paikalla, jotta palvelu asiakkaiden suuntaan olisi toimivaa. Toisaalta ohjaaja pitää myös huolta, että kaikille opiskelijoille riittää työtä. Ohjaaja kertoo, millaisia asiakkaita Elixiri voi ottaa vastaan, sillä kaikkia terveydenhuollon toimenpiteitä siellä ei ole mahdollista tehdä, esimerkiksi lääkkeitä opiskelijoilla ei ole lupaa antaa. Toiminnanohjaajan tulee tietää se, millaisia työtehtäviä opiskelijat voivat turvallisesti suorittaa.

Lisäksi toiminnanohjaaja ohjaa Elixirin toiminnan suunnittelua pidemmällä aikavälillä ja valvoo toiminnan tavoitteiden toteutumista. Ohjaaja johtaa ja koordinoi palvelutiimin toimintaa ja kutsuu tiimin koolle tarvittaessa. Ohjaaja toimii linkkinä Elixirin ja opetushenkilökunnan välillä.

6.2.3 Palvelutiimi

Elixirin palvelutiimi voitaisiin muodostaa muutamista Mikkelin ammattikorkeakoulun opetushenkilökunnan jäsenistä. Mamkin tulee järjestää tiimiin kuuluville ajallisia resursseja, sillä palkaton, ylimääräiseksi koettu työ ei motivoi ketään. Palvelutiimin tarkoituksena on suunnitella Elixirin toimintaa ja sen sujuvuutta pidemmällä aikavälillä. Elixirin toiminnanohjaaja ohjaa myös palvelutiimin toimintaa ja varmistaa, että tiimin jäsenillä ovat toiminnan tavoitteet ja päämäärät selvillä. Palvelutiimin kokoontumistiheyden olisi hyvä ainakin aluksi olla 2-3 kertaa lukuvuodessa. Myöhemmin, kun tiimin toiminta alkaa muotoutua, voidaan kokoontumisista sopia tilanteen ja tarpeen mukaan.

Palvelutiimin tärkein tehtävä on varmistaa Elixirin toiminnan sujuvuus ja suunnitelmallisuus erityisesti opiskelijavirtojen kannalta, sillä Elixirin on pystyttävä turvaamaan palveluidensa tasainen saatavuus myös asiakkailleen. Elixirin ollessa ensisijaisesti oppimisympäristö on toiminta suunniteltava siten, että se tarjoaa opiskelijoille omaan alaan ja opintoihin liittyviä mielekkäitä työtehtäviä. Töitä on myös riitettävä kaikille

Elixiiirissä oleville opiskelijoille tasaisesti koko harjoittelu- tai opintojakson ajan. Elixiiirissä ei myöskään voi olla yhtä aikaa suuria määriä opiskelijoita, sillä tilat ovat rajalliset, joskin osa toiminnasta voidaan siirtää itse Elixiiirin tilojen ulkopuolelle, esim. palvelutaloihin. Opiskelijamäärien suhteen on otettava huomioon myös se, että toiminnan ohjaajia on vain yksi.

Palvelutiimin jäsenillä tulisi siis olla tietoa opiskelijavirroista ja siitä, mikä opintojakso milloinkin voisi olla toteutettavissa Elixiiirissä. Toimintaa voitaisiin suunnitella esim. vuosikelloa (liite 6.) apuna käyttäen. Näin toimintaa suunnitellen voitaisiin turvata Elixiiirin palveluiden jatkuva ja tasainen saatavuus ympäri lukuvuoden. Osa Elixiiirin tarjoamista palveluista voisi toteutua kampanjamuotoisesti vain sellaisina aikoina, kun palvelua tarjoavat opiskelijat ovat saatavilla Elixiiiriin. Esimerkiksi tietojenkäsittelyn koulutusohjelmassa opiskelevat voisivat tarjota apua tietoteknisissä ongelmissa. Kampanjoita täytyy mainostaa, jotta mahdolliset asiakkaat olisivat niistä tietoisia. Tämä vaatii etukäteissuunnittelua myös mainostamisen suhteen.

Myöhemmin, kun Elixiiirin perustoimintamalli on palvelutiimin hallinnassa täysin, voi tiimi keskittyä uusien palveluideoiden toteuttamismahdollisuuksien selvittämiseen. Tiimityönä tehtävä toiminnan suunnittelu vähentää toiminnanohjaajan työtaakkaa ja vapauttaa ohjaajan resursseja varsinaiseen opiskelijoiden ohjaukseen ja päivittäisten asioiden hoitamiseen Elixiiirissä.

6.2.4 Opiskelijat

Opiskelijat ovat sekä Elixiiirin asiakkaita hyödyntäessään paikkaa oppimisympäristönä että sen työvoimaa tuottaessaan Elixiiirin tarjoamia palveluita. Opiskelijat Elixiiirin käyttäjäryhmänä on otettava toiminnan suunnittelun lähtökohdaksi ja kohteeksi. Elixiiirin täytyy vastata opiskelijoiden koulutustarpeisiin ja kehittää heitä ammatillisesti osaviksi ja ammatti-identiteetiltään vahvoiksi.

Opiskelijoita kannustetaan itseohjautuvuuteen, aktiivisuuteen ja vastuun ottamiseen. Uusien opiskelijoiden perehdyttämisessä voidaan hyödyntää Elixiiirissä jo pidempään tai aiemmin olleita opiskelijoita, jotka voivat toimia tutor-opiskelijoina uusille tulokkaille ja kertoa paikan käytännöistä.

6.2.5 Yhteissuunnittelu Elixirin toiminnassa

Vaikka toiminnanohjaajalla ja palvelutiimillä olisikin vetovastuu Elixirin toiminnan kehittamisestä, voitaisiin mukaan uusien ideoiden ja palvelukonseptien kehittämiseen ottaa muitakin ryhmiä. Mielestäni opiskelijoita olisi hyvä hyödyntää ideointivaiheessa, jolloin saataisiin myös opiskelijoiden näkemyksiä toiminnan kehittämisestä paremmin esiin. Opiskelijat saattavat usein tuoda kehitystyössä esiin uusia ja tuoreitakin näkökulmia. Opiskelijoiden ollessa myös palvelun käyttäjiä saadaan suunnitteluun näin ollen käyttäjälähtöistä ajattelua. Lisäksi palvelutiimiin kuulumattomia opettajia voitaisiin ottaa ideointivaiheeseen mukaan. Ideoiden määrän kasvamisen lisäksi opettajien mukaan ottaminen osallistaa ja aktivoi heitä jatkossakin Elixirin toimintaan.

Myös KINOS-hankkeesta alkunsa saanutta INNOPANKKIa kannattaa käyttää ideoinnissa apuna. INNOPANKKI on verkkosivu, joka toimii virtuaalisena uusien ideoiden keruupaikkana, josta saattaa löytyä myös Elixirille käyttökelpoisia toimintamalleja tai uusia ideoita. Palveluun voi myös itse syöttää ideoita ja katsoa, millaista palautetta ne saavat. (INNOPANKKI.)

Uusien palvelukonseptien ideointi voidaan aloittaa brainstormingilla eli aivoriihellä. Brainstorming on ideointimenetelmänä hyvä yhteissuunnitteluun, sillä se on entuudestaan edes jossain määrin tuttu myös monille sellaisillekin, jotka eivät ideointia työkseen tee. Menetelmä on myös helppo toteuttaa ilman suuria panostuksia materiaaleihin, tarvitaan vain paperia ja kyniä. Brainstormingin ajatuksena on tuottaa mahdollisimman paljon uusia ideoita ja se onkin hyvä toteuttaa isommalla ryhmällä, jolta eivät ideat varmasti lopu kesken. (Sahlberg ym. 1993, 73–76.)

Palvelutiimin tehtäväksi voisi jäädä ideoiden analysointi, karsinta ja jatkokehitys. Uusien palvelukonseptien testaus jo varhaisessa vaiheessa voisi tapahtua Elixirissä, jolloin palvelun toimivuudesta saataisiin helposti lisää tietoa ennen suurempaa jatkokehitystä. Uskon, että tällainen palvelukonseptien testaus voisi kiinnostaa myös terveysalan yrittäjiä. Tätä kautta voitaisiin siis saada myös mahdollisia yritysysteistyökontakteja.

6.3 Markkinointi

Elixiirin markkinointia ja palveluista viestimistä on kehitettävä sekä sisäisesti että ulkoisesti. Tiedonkulkua Elixiirin eri toimijoiden kesken on kehitettävä ja löydettävä sille sopivat viestintäkanavat. Ulkoista markkinointia voitaisiin lisätä myös ja parantaa lähi-alueen asukkaiden tietoisuutta Elixiirin tarjoamista palveluista.

Elixiirin markkinointi asiakkaille on myös ollut melko vähäistä, mutta tieto Elixiirin palveluista on kulkenut hyvin suusta suuhun terveystieteen ammattilaisten, kotipalvelun ja palvelukotien kautta ja asiakkaita on näin ollen ollut riittävästi Elixiirin palvelukapasiteettiin nähden. Elixiirin markkinointi asiakkaille ei siis varsinaisesti ollut ongelmana, vaikka siihenkin voidaan nähdäkseni panostaa hieman enemmän melko vähäisin kustannuksin.

6.3.1 Sisäinen viestintä

Ennen Elixiiriin saapumistaan opiskelijoilla ei monesti ole juurikaan pohjatietoja paikasta tai siitä, mitä siellä tehdään, vaan asia selviää käytännössä paikan päälle saavuttaessa. Tähän voitaisiin vaikuttaa mainostamalla Elixiiriä ja sen palveluita Mamkin opiskelijoille mm. kampuksen ilmoitustauluilla ja Studentissa. Mamkin CampusIT:tä kannattaa hyödyntää esim. mainosvideon tekemisessä. Kun toiminnalle aletaan saada lisää näkyvyyttä, kulkee sana myös suusta suuhun.

Mamkin henkilökunnalle tulisi myös markkinoida Elixiirin tarjoamia mahdollisuuksia oppimisympäristönä paljon nykyistä tehokkaammin. Henkilökuntaa ja opettajia ei Elixiirin toiminta ymmärrettävästikään voi kiinnostaa, jos siitä ei tiedetä juuri mitään. Lisäämällä tietoisuutta Elixiiristä ja sen toiminnasta voidaan saada aikaan uusia yhteistyömahdollisuuksia eri koulutusalojen kesken ja täten lisätä monialaisuutta toiminnassa. Aiemmassa luvussa mainitsemani yhteinen ideointi toimisi myös sisäisenä markkinointikeinona ja voisi lisätä opettajien kiinnostusta Elixiirin toimintaan liittyen.

Elixiirin tarjoamat palvelut ja mahdollisuudet tulee ensin saada "myytyä" omalle väelle Mamkin sisäisesti, jotta niitä voidaan uskottavasti markkinoida myös ulospäin, esim.

muille koulutusorganisaatioille tai yrittäjille. Jos toiminta-ajatus, palvelutarjooma ja toiminnan mahdollisuudet eivät ole tiedossa organisaation sisäisesti, on näiden asioiden markkinointi ulkoisillekin asiakkaille vaikeata.

Elixiiirin sisäiseen tiedonkulkuun kannattaa myös panostaa. Kun tieto kulkee opiskelijalta toiselle ja myös opiskelijoiden, ohjaajan ja opettajien välillä sujuvasti, on palvelu tehokkaampaa ja laadukkaampaa. Laatu näkyy Elixiiirin asiakkaille mm. siten, ettei varattuja aikoja juuri jouduttaisi perumaan ja opiskelijat olisivat aina ajan tasalla kaikesta Elixiiirissä tapahtuvasta. Opiskelijoille tästä olisi se hyöty, että kun he ovat perillä Elixiiirin ajankohtaisista asioista ja toimintatavoista, pystyvät he keskittymään itse asiakas-kohtaamisiin ja työelämätaitojensa kehittämiseen entistä paremmin. Opiskelijat ovat Elixiiirissä harjoittelemassa, eikä heidän voi olettaa tietävän esimerkiksi jokaisesta hoitotoimenpiteistä tai asiakkaan kohtaamisesta kaikkea, mutta ei ole mitään syytä jättää Elixiiirin sisäisiä viestintäkanavia kehittämättä. Mamkin opiskelijat pystyvät jo tällä hetkellä viestimään toisilleen sähköisesti Moodle-alustan kautta ja tätä kannattaa entistä paremmin hyödyntää ja painottaa Elixiiirin opiskelijoille. Jonkin Elixiiirin oman sähköisen viestintäkanavan kehittäminen voisi myös olla mahdollista esimerkiksi CampusIT:n avustuksella.

6.3.2 Elixiiirin ulkoinen markkinointi

Elixiiirin mainonta on tapahtunut paljolti puskaradiotyypillisesti ja se on ainakin toistaiseksi toiminut riittävän asiakasmäärän saamiseksi. Elixiiirin palveluista voitaisiin viestiä kuitenkin vielä tehokkaammin suhteellisen vähäisin ponnisteluin. Elixiiirin asiakaskunta koostuu tällä hetkellä melko paljolti ikäihmisistä, mutta jos halutaan tavoittaa muitakin ikäryhmiä, voidaan markkinoinnilla vaikuttaa asiaan.

Elixiiirillä ei toistaiseksi ole omia nettisivuja, vaan tiedot löytyvät Mikkelin ammattikorkeakoulun sivujen alaisuudesta. Omat nettisivut toisivat kuitenkin tietynlaista uskottavuutta asiakkaiden ja muidenkin toiminnan sidosryhmien näkökulmasta. Sivuilta tulisi löytyä Elixiiirin palvelutarjooma, hinnasto, aukioloajat ja yhteystiedot selkeästi esitettyinä. Lisäksi ajankohtaisista asioista tiedottaminen hoituisi sivujen kautta. CampusIT:n osaamista kannattaa hyödyntää myös nettisivujen tuottamisessa.

Elixiiirille voisi luoda myös oman Facebook- tai Twitter-tilin esimerkiksi opiskelijavoi-
min ylläpidettäväksi. Sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää erityisesti ajankohtaisten
asioiden viestimisessä asiakkaille. Sosiaalinen media on myös helppo tapa kommuni-
koida asiakaskunnan kanssa ja saada palautetta toiminnasta tätä kautta.

Elixiiirin mainostamiseen ei ole suuria taloudellisia resursseja, mutta mainostusta voi-
daan tehdä melko vähäiselläkin rahamäärällä. Kampanjatyylisesti tarjottavista palve-
luista voidaan tehdä mainoksia laitettavaksi yleisille ilmoitustauluille ja puskaradiota
kannattaa yhä hyödyntää tässäkin tapauksessa. Nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa
olisi myös hyödyllistä tiedottaa kampanjoista ja Elixiiirin mahdollisesta näkyvyydestä
mediassa, jos esim. lehteen saadaan juttu aiheesta. Ylipäättään lehtiin ja radiokanaville
on kannattavaa tarjota jutun aiheita aktiivisesti aina, kun Elixiiirissä tapahtuu jotain kiin-
nostavaa.

6.4 Toiminnan arviointi ja jatkuva kehitys

Palvelua on jatkuvasti kehitettävä, koska ympäristö, jossa palvelua tuotetaan, sekä pal-
velun käyttäjät muuttuvat. Jotta Elixiiirin toiminta pysyisi innovatiivisena ja tarjoaisi
käyttäjilleen mahdollisimman paljon, on toimintaa hyvä arvioida tasaisin väliajoin.
Tällä tavoin toiminnan tavoitteita voidaan tarvittaessa tarkistaa ja korjata. Elixiiirin asia-
kastyytyväisyyttä on selvitetty jo aiemmin ja mm. Anne Suurosen 2012 tekemä opin-
näytetyö Laadunhallintajärjestelmän käynnistäminen hyvinvointipalvelukeskus Eli-
xiirissä keskittyy asiakastyytyväisyystiedon keräämiseen ja toiminnan kehittämiseen
saadun palautteen avulla.

Myös opiskelijoilta on oleellista kerätä palautetta, sillä opiskelijat ovat se Elixiiirin käyt-
täjäryhmä, jota varten Elixiiiri ylipäättään on olemassa. Opiskelijoiden kannalta Elixiiirin
toimintaa on kehitettävä siten, että he pystyvät täysipainoisesti hyödyntämään Elixiiirin
tarjoamia mahdollisuuksia ammatillisessa kehityksessään. Opiskelijoilta voitaisiin ke-
rätä palautetta toiminnasta sekä mahdollisia kehitysideoita esim. palautelomakkeella
harjoittelun tai opintojakson lopuksi. Toimintasuunnitelman liitteenä on yksi valmis pa-
lautelomakepohja, joka on vapaasti muokattavissa tarpeen mukaan. Opiskelijoilta olisi
hyvä kysyä odotusten toteutumisesta Elixiiirissä olon suhteen ja siitä, mitkä asiat he ko-
kivat hyviksi ja mitkä asiat taas heidän mielestään kaipaisivat kehittämistä. Näitä kyse-
lyitä ei välttämättä jokaiselle opiskelijaryhmälle tarvitsisi tehdä, mutta tasaisin väliajoin

tapahtuva kysely antaisi palautetta siitä, mihin suuntaan toimintaa kannattaa opiskelijänäkökulmasta kehittää.

7 POHDINTA

Pidin opinnäytetyöni aihetta mielenkiintoisena, mutta melko haastavana. Koska opinnäytetyön alkuperäinen tehtävänanto oli melko laaja, täytyi sitä aihealueen laajuuden selvityksessä rajata paljon. Alkuperäisestä tehtävänannosta olisi voinut riittää tekemistä useammallekin opinnäytetyön tekijälle. Toisaalta mikään ei estä jotakuta toista jatkamasta työtä siitä, mihin itse jäin. Tekemäni toimintasuunnitelma varmasti auttaisi työssä alkuun, sillä se on juuri tuota tarkoitusta varten tehty.

Opin projektin aikana paljon palvelumuotoilusta ja sen menetelmistä. Palvelumuotoilu-prosessi eri vaiheineen tuli tutuksi ja opin uusia menetelmiä suunnittelutyöhön liittyen. Oli hauska huomata, että vaikka en projektin alussa ollut vielä kovin hyvin perillä palvelumuotoiluprosessin vaiheista, eteni oma suunnittelutyöni hyvin pitkälti samojen vaiheiden kautta.

Suurin osa opinnäytetyöprojektiin käyttämästäni ajasta meni käyttäjätiedon hankintaan ja analysointiin, sekä Elixiiirin toimintamallin ja palvelun tuottamiseen osallistuvien tahojen rakenteiden selvittelyyn. Elixiiirin palvelun tuottamiseen liittyvät rakenteet ja Elixiiirin erilaisten kohderyhmien erilaiset tavoitteet toiminnalle hankaloittivat päätöstä siitä, mikä olisi kaikkein tärkein ongelma ratkaistavaksi. En pystynyt yhden opinnäytetyön puitteissa ratkaisemaan kaikkia ongelmakohtia, jotka löysin, joten yritin tarttua mielestäni kaikista olennaisimpaan.

Mielestäni tärkeintä Elixiiirin jatkoon kannalta on saada aikaan toimintamalli, jolla pystytään jatkuvaan kehitykseen oppimisympäristön toiminnan kehittämiseksi. Systemaattisella ja jatkuvalla kehittämisellä saadaan toiminnasta karsittua ongelmakohtia pois. Kun Elixiiirin kehittämisen malli saadaan toimimaan, voidaan jatkossa keskittyä myös alun perin minulle tehtäväksi annettujen uusien palvelukonseptien ideointiin ja kehittämiseen.

LÄHTEET

- Grönfors, Martti 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätutkimusmenetelmät. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkka. PDF-dokumentti. Luettavissa: http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 7.5.2014.
- Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- INNOPANKKI. KINOS-hanke. WWW-dokumentti. www.innopankki.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 8.5.2014.
- Kettunen, Ilkka 2000. Muodon palapeli. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kinnunen, Ritva 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- KINOS 2013. KINOS-hanke. WWW-dokumentti. <http://kinos-hanke.fi/2013/09/kinos-koulutuksen-innovaatio-osaamisen-kehittamishanke>. Julkaistu 9.9.2013. Luettu 14.4.2014.
- Kurronen, Jarkko 2013. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. PDF-dokumentti. Luettavissa: http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 14.4.2014.
- Elixii - Hyvinvointipalvelukeskus. Mamk. WWW-dokumentti. www.mamk.fi/palvelut/hyvinvointipalvelut. Ei päivitystietoa. Luettu 14.4.2014.
- Nykänen, Marjo (toim.) 2013. Laadun vuoksi II. Mikkelin ammattikorkeakoulu laadunhallinnan kehittäjänä, vuodet 2009–2013. Julkaisu. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-404-6>. Päivitetty 29.1.2014. Luettu 30.4.2014.
- Sahlberg, Pasi & Veijo Meisalo & Jari Lavonen & Maisa Kolari 1993. Luova ongelmanratkaisu koulussa. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Suuronen, Anne 2012. Laadunhallintajärjestelmän käynnistäminen hyvinvointipalvelukeskus Elixii-rissä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Vaajakallio, Kirsikka & Mattelmäki, Tuuli 2011. Yhteissuunnittelu ja palvelun ideointi. Teoksessa Miettinen Satu (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 77–91.
- Venäläinen, Sanna 2013. Ikääntyneiden palvelutarpeen kartoitus Elixii-rissä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Raportti.

Opiskelijoiden haastattelun runko

Nimi:

Ikä:

Mitä opiskelet?

Monettako vuotta?

Oletko aikaisemmin ollut harjoittelussa opintojesi aikana, missä?

Miksi valitsit Elixiiirin harjoittelupaikaksesi? Haitko muualle harjoitteluun?

Kauanko olet ollut täällä harjoittelussa?

Viestintä/tiedon kulku, omatoimisuus ja töiden jakautuminen

Mitä/millaisia työtehtäviä olet tehnyt harjoittelun aikana? Millä perusteella Elixiiirissä jaetaan työt, kuka tekee mitäkin?/Miten vastuu asiakkaista ja työtehtävistä jaetaan?

Kuvaile tyypillinen harjoittelupäivä Elixiiirissä. Mitä sen aikana tapahtuu?

Kehittyminen ammatissa

Miten harjoittelu Elixiiirissä edistää oppimistasi?

Mitä odotit harjoittelulta? Onko harjoittelu Elixiiirissä vastannut odotuksiasi?

Mistä harjoittelussa oppimastasi asiasta uskot olevan eniten hyötyä tulevassa ammatissasi?

Oletko opintojesi aikana suuntautunut jollekin erikoisalalle ja onko Elixiiirissä työskentely vaikuttanut asiaan?

Asiakkaan kohtaaminen

Millainen on tyypillinen asiakas?

Mitä olet oppinut asiakkaiden kohtaamisesta harjoitteluajanasi?

Mikä tuntuu itsellesi vaikeimmalta asiakkaan kohtaamisessa?

Pahin ja paras kokemuksesi asiakkaan kanssa?

Harjoittelu yleisesti

Mikä on ollut haastavinta harjoittelussa? Mikä epämieluisinta? Mikä on ollut opettavaisin kokemuksesi Elixiiiri-harjoittelun aikana?

Onko jokin asia harjoittelussa tuntunut turhalta opiskelujesi tai tulevan ammattisi kannalta?

Opiskelijoiden haastattelun runko

Tuleeko mieleesi epäkohtia, jotka haluaisit muuttaa Elixirissä?

Entä parannusehdotuksia, joilla harjoittelusta Elixirissä saisi vielä enemmän irti?

Ohjaus, opetus..

Oletko saanut tarpeeksi ohjausta harjoittelussasi ja onko se vastannut odotuksiasi? Olisiko ohjauksen suhteen voinut tehdä jotain paremmin?

Kuinka hyvin koet harjoittelun nivoutuvan kursseilla oppimasi teorian kanssa yhteen?

Oletko työllistymässä alalle (kesätyöt, valmistumisen jälkeinen työpaikka). Onko Elixiri avannut uusia mahdollisuuksia työllistymiseen? Miten?

Miten esittelet tai voisit esitellä Elixirissä oppimiasi taitoja tuleville työnantajille?

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

Paikka ja aika: Elixiri, 15.–17.4.2013
Haastattelija: Katja Ahonen, K
Haastateltava: ensimmäisen vuoden sairaanhoitajaopiskelijat,
O1, O2, O3 ja O4
viimeisen vuoden lähihoitajaopiskelija O5

K: Oletko ollut aiemmin harjoittelussa?

O1: En tämän koulun puitteissa.

O2: En ole.

O3: En ole ollut.

O4: Tämä on ensimmäinen harjoittelu.

O5: Olen ollut harjoittelussa Moisio sairaalassa, Pietarinpirtti-palvelutalossa, Pelastakaa lapset ry:llä ja Elixirissä.

K: Miksi Elixiri on harjoittelupaikkanasi? Haitko muualle harjoitteluun?

O1: Tänne meidät laitettiin. En hakenut muualle, koska Elixiri kuuluu kaikille opintosuunnitelmaan.

O2: Tämä tuli koulun kautta, koska kuuluu meidän opetussuunnitelmaan.

O4: Tuli koulun kautta, kuuluu opetussuunnitelmaan.

O5: Lähihoitajilla opettajat laittavat oppilaat harjoittelupaikkoihin ja hankkivat ne, mikä ei ehkä ole kaikista paras vaihtoehto, olisi kiva joskus itse hankkia harjoittelupaikka. Elixiri on kiva ja rento paikka.

K: Kauan harjoittelu on kestänyt?

O1: Kevätlukukauden. Harjoittelua on kahtena aamupäivänä viikossa, klo 8-12, pät-kittäistä.

O2: Harjoittelu alkoi tammikuussa, kestää nelisen kuukautta.

O3: Tammikuun lopusta ja tänään (17.4.) on viimeinen päivä.

O4: Joo, tammikuun 25. päivä alkoi.

O5: Toinen päivä menossa, mutta olen ollut aiemminkin Elixirissä.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Minkälaisia työtehtäviä olet tehnyt harjoittelun aikana?

O1: Jalkahoitoja, vanhainkodissa käynyt pitämässä toimintatuokioita, kotikäyntejä, missä on siivottu tai käyty auttamassa vanhusta kaupungilla asioimisessa, mitannut kehonkoostumuksia.

O2: Kotikäynneillä käyntiä ja viriketuokioiden pitämistä ja verenpaineen mittausta.

O3: Jalkojen hoitoa, verenpaineen mittausta, esim. pallohierontaa, tuolijumppaa, on käyty Jelppi-projektissa, lääkäriapua, lastenhoitoa.

O4: Tosi monipuolisesti kaikkea, olen oppinut manuaalisesti mittaamaan verenpaineen. Verenpaineen mittauksia ja muita mittauksia ja vanhainkotikäyntejä. Vanhusten kohtaamista hoitotyössä ja kotikäynnit ja lastenhoitoa. Perustaitojen harjoittamista.

O5: Kotiapuna oltiin eilen, kaupassa käytiin ja apteekissa ja kaupungilla asioimassa. Aiemmassa Elixiri-harjoittelussa sai mittailla aika paljon verenpaineita ja verensokereita, että ne ainakin tuli opittua kunnolla ja oli paljon vanhusten ulkoilutusta ja vähän lastenhoitoa.

K: Millä perusteella Elixirissä jaetaan työt? Kuka tekee mitäkin ja miten vastuu asiakkaista ja työtehtävistä jaetaan?

O1: Jaetaan aamulla aina aamupalaverissa heti kahdeksalta, listojen mukaan kysytään, että kuka tekee tämän homman ja sitten siihen on vapaaehtoisia.

O2: Aamulla aina jaetaan, että kuka tekee mitäkin.

O3: Yleensä joku opiskelija ottaa sen listan ja sitten pitää vaan sanoa, että kuka menee mihinkin. Ei ole mitään tiettyä järjestystä.

O4: Kun aamulla tulee tänne, niin sitten luetaan vaan, että mitä tehtäviä täällä on ja se joka ekana ehtii valkata sieltä tai huutaa vaan nimen, että minä teen. Ei siinä oikeastaan jaeta tietyille henkilöille.

O5: Aamupalaverissa joku aina kalenteria katsoo ja sieltä sanoo, että mitä hommia on tänään ja sitten lähinnä taitaa olla niin, että kuka kerkeää sanomaan, niin sitten se saa mennä.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Entä sitten, jos on ryhmä, joka menee johonkin vaikka pitämään jumppa-tuokiota, niin miten siinä ryhmässä jaetaan vastuu? Onko siinä joku, joka ottaa sen päävastuun, vai miten se yleensä menee?

O1: Me jaetaan sitten, kun suunnitellaan se homma, no vaikka jumppa, niin sovitaan, että kuka tekee mitäkin. Keskenämme saadaan jakaa ne, mutta pakostihan ryhmätilanteessa johtajahahmot erottuu.

K: Onko kaikki yleensä yhtä hyvin tarjoutunut niihin hommiin vai pitääkö jotain enemmän sitten patistella, vai miten?

O3: Kyllähän siinä joskus on, että ei oikein aina löydy innokkaita.

K: Voiko tapahtua niin, että joku jää ilman hommia, että kaikki hommat menee nopeammille?

O4: Voi se ollakin. Sitten jää tänne, täällä saattaa tulla ilman ajanvarausta esimerkiksi verenpaineen mittausta. Sitten jää tänne vahtimaan, valvomaan ja vastaamaan puheli-meen, että on siinä aina kuitenkin hommaa.

K: Tuntuuko siltä, että vastuu niistä töistä jakautuu jotenkin epätasaisesti?

O5: Voisi ainakin kuvitella, että semmoiset vähän ujommat ihmiset tai ketkä ei suu-taan avaa siinä tilanteessa heti, ei välttämättä saa niin paljon tehdä täällä.

K: Minkälainen on tyypillinen harjoittelupäivä Elixirissä? Kuvaile päivää tunti kerrallaan, suurin piirtein.

O1: Klo 8 tullaan tänne, heti ekana on aamupalaveri. Me ollaan käyty yhdessä van-hainkodissa, sinne on sovittu aina klo 9 tapaaminen. Ehkä 5-6 kertaa ollaan oltu siellä eli aika paljon verrattuna näihin päiviin, mitä on. Siellä menee klo 9-10.30 tai klo 11 asti, riippuu vähän kerrasta ja siitä mitä tehdään siellä. Joskus klo 11 tullaan tänne ja tuodaan jotain tavaroita. Lähdetään syömään. Ruokailut kuitenkin täytyy sisällyttää tähän aikaan, mitä me täällä ollaan.

O2: Ensin jaetaan työt ja sitten jos on kotikäyntejä, niin lähdetään. Jos jää tähän, niin sitten tulee asiakkaita käymään.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

O3: Klo 8 aamupalaveri. Sitten voi olla odottelua ja esimerkiksi meillä on ollut näitä, että voidaan vaikka lähteä klo 9 vanhainkotiin. Siellä on pidetty viriketuokioita. Siellä on oltu 10.30 asti ja sen jälkeen on saatettu jäädä vielä ulkoiluttamaan vanhuksia. Klo 11.30 koululle syömään. Tai sitten päivystää täällä ja tehdään vaikka mittauksia.

O4: Klo 8 kaikki kokoontuvat pöydän ääreen ja siinä Tuula kyselee kuulumisia ja sitten jaetaan tehtäviä. Jos on viriketuokioita vanhainkodissa, niin klo 9.30 sinne ja ihan niiden tehtävien mukaan. Ei ole oikeastaan mitään tiettyä, tyypillistä päivää, että se vaihtelee niin paljon. Joskus on tosi hektistä ja joskus taas ei ole oikeastaan mitään tehtävää. Sitä ei osaa ennakoida. Tosi vaikea sanoa tyypillinen päivä.

O5: Klo 8 tullaan tänne ja aamupalaverissa jaetaan työt ja sitten siinä yleensä vähän on luppoaikaa ja sitten, jos on jotain mittauksia, mitä aamulla tulee, niin sitten niihin voi mennä, mutta ei niitäkään ihan hirveästi kyllä ole. Voi olla kotikäynti tai ulkoilutus ja sitten onkin lounaan aika ja sitten saattaa olla taas vähän luppoaikaa. Täällä on niin kauhean monta opiskelijaa aina yhtä aikaa, että musta vähän tuntuu, että ei ehkä tarvitsisi olla niin montaa. Hommaa ei riitä tarpeeksi kaikille.

K: Miten monta asiakasta yleensä yhden päivän aikana tapaavat?

O1: Riippuu päivästä. Jos me ollaan vaikka vanhainkodissa, niin siellä on kymmeniä, että vedetään semmoinen ryhmätilanne. Sitten voi olla, jos on päivän tehtävänä kotikäynti, siellä tapaa muutaman tai ehkä yhden vaan. Ja se riippuu niin päivästä.

K: Miten harjoittelu Elixirissä edistää oppimistasi? Mitä hyötyä tästä harjoittelusta on sinulle?

O1: Saa käytännön näkökulmaa asioihin ja oppii itsestäänkin jotain ja ryhmätilanteista luokkalaisten kanssa.

O2: Asiakkaan kohtaaminen ja sitten, että oppii tavallaan itsestäänkin, että miten kohtaan asiakkaat ja oppii sitä ohjausta.

O3: Täällä on aika helppo olla, oppii tulemaan erilaisten ihmisten kanssa toimeen.

O4: Perustaidot, kaikki mittaukset, on oppinut paljon paremmin, että niitä vaan pinta-puolisesti käytiin silloin ihan vaan tunneilla. Eri-ikäisten asiakkaiden kohtaamista, varsinkin vanhusten, niiden kanssa en ole ollut ennen tekemisissä, niiden kohtaamista ja miten niiden kanssa käyttäydytään. Vanhusten kanssa ei voi olla samalla tavalla, kuin mitä oman ikäisten kanssa, että pitää miettiä sitäkin.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

O5: Täällä ainakin tulee kohdattua erilaisia asiakkaita, että semmoista asiakkaan kohtaamista.

K: Mitä odotit harjoittelulta ja onko tämä harjoittelu vastannut odotuksiasi?

O1: Silloin, kun tultiin tänne, niin mä tiesin vaan, että siellä mitataan verensokeria ja otetaan verenpainetta. Se oli jotekin abstrakti se mun käsitys Elixiristä. Tää on positiivisesti yllättänyt sillä, että on kuitenkin niin monipuolinen.

O2: Semmoisia odotuksia, että oppii näitä perusasioita ja on ne ihan hyvin vastannut niitä minun odotuksia. Ei ollut mitään kovin suuria odotuksia.

O3: Enemmän olisi odottanut mittauksia ja mittaamista, että mä en oo tehnyt muuta kuin verenpaineen mittausta.

O4: En hirveästi tiennyt Elixiristä mitään, ennen kuin tulin tänne. Ei ollut oikeastaan mitään odotuksia, tiesin vaan, että hyvinvointipalveluja, mutta sehän nyt kattaa aika paljon, se voi kertoa jokaiselle ihmiselle vähän eri asioita.

O5: Suoraan sanottuna ei. Tai oli silloin aiemmin täällä ollessa semmoinen se harjoittelukokonaisuus, että olisi pitänyt olla vähän erilaisessa paikassa, kuin tämmöisessä, kun täällä ei silloin tullut mitään oikeasti hoidollisia juttuja muuta, kuin nuo mittaukset. Mutta ihan kivaa oli.

K: Mistä harjoittelussa oppimastasi asiasta uskot olevan eniten hyötyä tulevassa ammatissasi?

O1: Asiakaskohtaaminen.

O2: Perusasioiden osaaminen.

O3: Verenpaineen mittaus, vanhuksen kohtaaminen.

O4: Asiakkaan kohtaaminen hoitotilanteessa.

O5: Asiakkaan kohtaaminen ja mittaukset, ne on semmoisia aika tärkeitä asioita, mitkä lähihoitajan pitää osata.

K: Pystyttekö suuntautumaan jollekin erikoisalalle, esim. vanhuksiin tai lapsiin opintojen aikana?

O1: En tiedä.

O2: En ole perehtynyt, mutta minun mielestä nykyään ei, mutta voi harjoittelua valita siihen suuntaan, mikä kiinnostaa.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

O3: Ei erikoistuta, mutta voi valita opintoja mielenkiinnon mukaan.

O4: Meillä ei ollut mitään tiettyä suuntautumista. Me voidaan ottaa se viimeinen syventävä harjoittelu, mutta me ei voida erikoistua, suuntautua mihinkään.

K: Onko Elixirissä harjoittelu vaikuttanut mitenkään siihen, mikä kiinnostaisi tai mikä ei kiinnosta missään nimessä opinnoissa suuntautumisen kannalta?

O1: En osaa vielä sanoa, koska ei ole vielä keskussairaalaista tai muualta kokemusta, mutta hyvän perspektiivin tää antaa vanhustyölle.

O2: Ei tule mieleen.

O3: Ei oikeastaan.

O4: Ei oikeastaan. Mulla on aina ollut lasten hoito tai lasten sairaanhoito. Ei ole muuttanut mihinkään.

K: Minkälainen on tyypillinen asiakas täällä?

O1: Täällä on pieniä lapsia.. On niin laidasta laitaan kaikkea, en osaa sanoa mitään tyypillistä.

O2: Iäkäs, joka tarvitsee apua jossakin arkipäivän asioissa.

O3: Ne on ollut mukavia, semmoisia, että tänne kuitenkin tullaan vapaaehtoisesti, niin sitten kyllä ne on yleensä ihan innoissaan ja tykkäävät tulla tänne. Ei ole ollut mulla ainakaan semmoista hankalaa asiakasta.

O4: Niitä on monenlaisia. Aika paljon vanhempaa, että hirveästi ei mitään nuoria käy, mutta aika paljon on vanhempien kanssa ja sitten on lapsia.

O5: Vanhus.

K: Mitä olet oppinut asiakkaiden kohtaamisesta harjoitteluajanasi?

O1: Kaikki ihmiset on todellakin erilaisia ja yksilöllisiä, että saa itse tavallaan mukautua sen tilanteen mukaan aina.

O2: Olen harjaantunut siinä varmemmaksi.

O3: Muistisairaana kanssa on ollut vähän hankalaa välillä, ne saattaa välillä olla vähän huonollakin tuulella, ei aina tiedä ja välillä ei puhu ollenkaan, vähän hankalaa.

O4: Miten kunnioitetaan niiden omaa tilaa ja että jokainen on erilainen yksilö, että jokaisen kanssa pitää miettiä erikseen se, että miten käyttäytyä niiden kanssa.

O5: En oikein tiedä nyt enää, kun nyt on jo niin paljon ollut harjoitteluita.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Mikä olisi vaikea asia itsellesi asiakkaan kohtaamisessa?

O1: Ehkä semmoinen, jos on asiakas, joka ei pysty puhumaan, niin sitten tulkita sitä sen elekieltä.

O2: Jos se ei oo ihan orientoitunut tähän päivään, että jos se on vaikka jossain muissa maailmoissa, niin miten saa.. Esim. me oltiin tekemässä virikkeitä, niin jos vaikka maalattiin ja sitten jos ei osaa vaikka pitää sitä kädessä, niin sitten oli hankala koittaa se saada ymmärtämään, että nyt maalataan.

O3: Jos on tosi kärtyinen asiakas.

O4: Että ei anna ihan liikaa itsestään. Jos on puhelias asiakas, niin saatan höpöttää vaikka mitä. Pitää vähän varoa, että mitä kaikkea sitä höpöttääkään omasta elämästään.

O5: Silloin, kun ekaa kertaa olin täällä, niin se kun menee toisen kotiin, vaikka onkin tietysti pyydetty tulemaan, mutta siltikin se on aina.. Kun se on kuitenkin toisen koti.

K: Kuvaile vielä pahin ja paras kokemuksesi asiakkaan kanssa Elixirissä?

O1: Ehkä paras oli, kun tein jalkahoidon. Sitten se oli semmoinen oikein puhelias se nainen, joka siinä oli. Kun löysi sen yhteisen sävelen siinä keskustelussa ja sitten se jalkahoito oli sitä myöten onnistunut ja niin se oli semmoinen, mikä toi hyvää mieltä ja jäi mieleen ja oli ehkä paras. Ja pahin, en osaa kyllä sanoa. No vaikeita tilanteita on tullut eteen, mutta aina niistä on selvitty.

O2: Pahin on just se, jos ei oikein saa motivoitua toista tekemään yhtään mitään, että se ei oikein ymmärrä. Paras on varmaankin.. no kerran mittasin verenpaineen, niin sitten se onnistui ihan hyvin, niin olin ihan tyytyväinen.

O3: Ei oikeastaan mitään pahaa kokemusta oo tullut. Paras on se, että saa hyvää palautetta, vaikka jalkojen hoidon jälkeen sanoo, että nyt tuntuu jalat tosi kevyiltä.

O4: Ei ole jäänyt huonoa fiilistä, mutta olen ylpeä, että tein jalkahoidon, koska mulla on varvasfobia. Muuten ei ole ollut mitään hankalaa. Paras on se, kun on käynyt esimerkiksi Annakodissa ja vaikka ihminen ei pystyisi puhumaan tai kommunikoidaan muuten, mutta että näkee, kun pitää sitä viriketuokiota, miten se oikeasti on sille tärkeätä, että sen näkee sen silmistäkin, että on ruvennut jopa itkemään, kun on jotakin virikettä, niin se on kyllä paras, palkitsevin.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

O5: En osaa sanoa pahinta. Paras on, kun yksinäinen vanhus ilahtuu siitä, että oikeasti juttelee ja kuuntelee mitä on asiaa, vaikka ei välttämättä oikeasti kiinnostaisikaan, mitä sillä vanhuksella on jostain vaivoistaan puhua.

K: Mikä on ollut haastavin asia harjoittelussa ja mikä on ollut epämieluisa juttu?

O1: Haastava oli se kun, menttiin käymään kotikäynnillä ja ei ollut tarkasti tiedossa, mitä siellä tarvii tehdä. Ruvettiin siivoamaan hyllyjä ja kaappeja. Tää vanhus toivoi, että me käydään ne kauan vaatekaapissa olleet vaatteet kopistelemassa ulkona ja tuuletetaan ne ja sitten viedään takaisin ja pyyhitään pölyjä. Se oli semmoinen, että me keskityttiin siihen siivoamiseen, että se asiakaskohtaaminen jäi ehkä vähän mietityttämään, että tuliko sitä tarpeeksi ja olisiko tää edes kuulunut meidän tehtäviin.

O2: Ei oikeastaan ole ollut.

O3: Ehkä ekat kerrat vanhainkodissa oli vähän, kun ei oo paljon ollut vanhusten kanssa. Ei oikein tiennyt, että miten olla.

O4: Tehtävien jaot olisi voinut vaan suoraan jakaa, kun sitten esimerkiksi jotkut tehtävät on mieluisampia toisille kuin toiset, niin sitten tulee jalkahoito, jota kukaan ei halua tehdä. Ehkä vähän järjestelmällisyyttä.

O5: Haastavinta on se, että tää on aika tämmöistä omavastuista ja itse pitää koko ajan miettiä, mitä tehdä, että aika vähän ohjausta täällä saa.

K: Onko jokin asia harjoittelussa tuntunut turhalta opiskelujesi tai tulevan ammattisi kannalta?

O1: Kun tää on jo ajoittunut niin pitkälle aikavälille, neljälle kuukaudelle, niin on ollut silleen, että menenpä käymään siellä Elixirissä, että saan nekin tunnit alta pois. Välillä on ollut tosi mukava tulla ja tosi monipuolista tekemistä, se on vähän vaihdellut.

O2: Ei. Se, mitä täällä on tehty, on tuntunut ihan hyödylliseltä.

O3: Ei hirveästi.

O4: Sairaanhoitajana ei varmaan hirveästi tehdä niitä jalkahoitoja, mutta ei oikeastaan muuten, että siinä on kuitenkin sitä asiakkaan kohtaamista. Kotikäynneillä, jos ei osaa kieltäytyä, voi asiakas laittaa vaikka suursiivouksen. Jotakin voi tehdä, mutta kuitenkin joku raja siinä, että ei jäädä koko päiväksi tekemään suursiivousta. Siivoajat ovat erikseen.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

O5: Jossain kotiapukeikoilla.. roskat voi viedä ja tiskeissä auttaa. Eihän se oikeasti hoitajalle kuulu, mutta kyllä voi tuommoiset pienet jutut, kunhan ei ala mitään isompia siivouksia harrastamaan. Jalkahoito myös, ei lähihoitajat tee jalkahoitoja missään. Ja muutenkin siihen pitäisi ihan olla kunnon koulutus, siinä kuitenkin voi epäonnistua, jos ei ole mitään tietoa, että mitä tekee. On tullut vastaan semmoisiakin asiakkaita, jotka on sanoneet ihan suoraan, että minulla on hieman epävarma olo, kun te näytätte siltä, että te ette ole ihan varmoja mitä teette.

K: Kuinka paljon kotikäyntejä yleensä on?

O3: On niitä jonkun verran, mutta mä en oo käynyt kenenkään kotona, mulla on ollut vaan niitä sairaala.. tai hammaslääkärissä oon käyttänyt.

O4: Niitä on melkeinpä joka päivä. Niitä on aika paljon.

K: Miten kotikäynnit yleensä sujuvat, soittaako asiakas tänne ja varaa ajan ja kertoo osoitteen, vai miten? Miten sinne mennään?

O3: Asiakas ottaa yhteyttä. Vissiin kävellen tai sitten on omalla autollakin joutunut menemään. Täällä on vissiin bussikortit, mutta ei niitä oo käytetty.

O4: Asiakas soittaa. Joku lähihoitajakin soitti yksi päivä ja varasi ajan. Jos on tässä ihan keskustassa, mennään jalkaisin tai sitten Elixirillä on noita bussikortteja, että niiden avulla tai sitten joillakin on auto, niin sitten sillä.

O5: Asiakas soittaa. Joskus asiakkaan omaiset, esimerkiksi lapset saattaa soittaa, pyytää menemään ja sit siinä puhelimessa kysytään osoite ja puhelinnumero ja sit sinne mennään. Silloin, kun mä olin aikaisemmin täällä harjoittelussa, niin täällä oli bussikortteja, mitä opiskelijat sai käyttää, mutta en tiedä, onko täällä nyt, ainakaan ei ole mitään sanottu.

K: Löytyykö ne yleensä hyvin ne paikat sitten, tiedätkö sanoa?

O3: En osaa sanoa. Kun meillä oli se hammaslääkärissä käynti, niin me mentiin siellä väärään paikkaan. Onneksi se, ketä piti avustaa, tuli väärään paikkaan. Sitten siellä oli, kun hän kulki pyörätuolilla, vähän hankaluuksia siirrellä, että kun ei ollut ihan tiedossa, mihin oltiin menossa.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Tuleeko mieleesi jotain epäkohtia, mitä haluaisit muuttaa Elixirissä?

O1: Tarkemmat säännöt, että mitä täällä täytyy tehdä kunkin oppilaan ja info ylipää-tään koko harjoittelusta ja sitten kaikista, että.. mäkin sain vasta viime viikolla tietää, että meille on moodle-alustakin tähän systeemiin ja nuo työvuorolistat. En tiennyt, että meidän pitää semmoisia täyttää. Onhan tässä kehitettävää.

O2: Voisi olla vähän enemmän täällä paikan päällä itse, ettei jossain muualla.

O3: Joillekin päiville on tosi paljon tilauksia ja toisille ei yhtään, että vähän tasaisem-min ottaa niitä tuonne varauskirjaan.

O4: Järjestelmällisyys työvuorojen jakamisessa. Ehkä ohjaaminen, meilläkin oli sil-loin alussa, että meitä lähihoitajat ohjasivat noihin mittauksiin.

O5: Perekdytys, ohjaus, ohjaajan tukena oleminen, paikalla oleminen.

K: Miten ajanvaraus toimii yleensä, joudutaanko aikoja kuinka usein perumaan tai siirtämään?

O3: Tosi usein mun mielestä joudutaan siirtämään, että se on ehkä yksi ongelma. Esi-merkiksi lastenhoitoa jos joutuu siirtämään, ni...

O4: Siinä saattaa joskus tulla, että ei ole tarpeeksi tekijöitä, että sitten on jouduttu pe-rumaan.

K: Mistä se sitten johtuu, että käy niin, ettei ole tarpeeksi tekijöitä? Eikö ole tie-detty paljonko porukkaa on paikalla?

O3: Ei varmaan ole tiedetty tai sit joku ei tulekaan tänne tai sitten esimerkiksi on niitä vanhainkotikäyntejä. Nekin käynnit näkyy varauskirjassa, mutta ehkä niitä ei osata jo-tenkin organisoida sitten ja sitten sekin, että se on kaikki tavallaan opiskelijavastuulla, ne laitot siihen varauskirjaan, joskus saattaa tulla sitten liikaa.

O4: Jos on sairastunut tai muuten vaan poissa. Meillä on ollut iltatoimintaa, jolla voi-daan korvata tunteja pois, niin ehkä siinä olisi voinut vähän paremmin, jo aikaisemmin kirjottaa, että minkä päivän on pois, minkä saa olla poissa.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Kulkeeko täällä tieto ihmiseltä toiselle hyvin, tietääkö kaikki aina asiat, että kaikki on perillä jutuista?

O3: Mulle on kyllä tullut ihan hyvin, mutta sitten joillekin ei ole tullut samat asiat tietoon ja sitten on saatettu sanoa erilailla jotain juttuja.

O4: Välillä kyllä, mutta välillä saattaa olla tämmöisiä kommunikaatiokatkoksia, mutta aika hyvin mun mielestä.

K: Miten te täällä yleensä kerrotte näitä asioita, pidättekö tuossa aamupalaverissa jotain tämmöistä näistä yhteisistä asioista, vai kertooko joku kaveri?

O3: Aamupalaverissa on tarkoitus, mutta sitten ohjaajahan ei aina oo paikalla, sitten ne jää kertomatta. Sen saattaa kuulla toisilta ryhmiltä, kun me ollaan kolmessa eri ryhmässä täällä. Sitten joku muu on saattanut kuullakin.

K: Oletko saanut tarpeeksi ohjausta harjoittelussasi ja onko se vastannut odotuksia?

O1: Olen saanut sen verran, mitä olen tarvinnut, mutta oon mennyt itse kysymään.

O2: Olen saanut tarpeeksi ohjausta.

O3: Ekana päivänä ei saanut ollenkaan, että tuli vaan tänne ja ei saanut mitään, mutta kyllä pikku hiljaa on kaikki tullut selväksi. On omasta aktiivisuudesta osaltaan kiinni.

O4: Olisi voinut enemmän olla ohjausta perustaitojen opastuksessa. Perekäyttäminen ok, alussa oli paperilaput ja käytiin sen paperin mukaan, mitä kaikkea kuuluu päivään.

O5: Peruskäyttäminen koko hommaan piti tulla jo eilen, mutta se ilmeisesti vähän unohtui. Muutenkin, kun täällä nyt se yksi ohjaaja on ja tosi monta opiskelijaa ja kun ohjaaja ei täällä ole, kun vaan aamupäivisin.. paitsi, että eihän nuo sairaanhoitajaopiskelijatkaan ole täällä, kuin aamupäivisin, mutta sitten me muut opiskelijat, jotka jäämme tänne myös iltapäiväksi ja illallakin on juttuja, niin me ollaan vähän tuuliajolla.

K: Olisiko ohjauksen suhteen voinut tehdä jotain paremmin?

O1: Ainahan se on opiskelijan itsensä motivaatiosta kiinni ja mitä haluaa oppia. Ei sekään ole hyvä, jos opettaja on koko ajan tyrkyttämässä apua.

O2: Tarkempia ohjeita johonkin asioihin, että kaikki tekisivät ihan samalla tavalla.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Olisiko jotain parannusehdotuksia, jolla harjoittelusta saisi enemmän irti?

O1: Se, että se olisi se intensiivijakso, vaikka neljä viikkoa.

O3: Ehkä se, että olisi täys päivä, että ei lyhyitä, mutta se ei oo Elixiiirin organisoima juttu, se tulee koululta. Saisi siitä päivästä aina enemmän...

O5: Ei.

K: Kuinka hyvin koet harjoittelun nivoutuvan kursseilla oppimasi teorian kanssa yhteen, onko se semmoinen yhtenäinen kokonaisuus, vai ihan irrallaan toisistaan?

O1: En osaa sanoa.

O2: En oikein tiedä mihin kurssiin tää liittyy, mutta mitä nyt siis on koulussa käyty, niin samoja juttuja.

O3: En tiedä mihin kurssiin tää liittyy, tää on enemmän terveyttä edistävää, ei niin sitä sairauden hoitoa. On meillä ollut terveyden edistämisen kurssi, että voiskohan se siihen mennä.

O4: Meillä oli sitä ihan hoitotyöhön.. ne kaikki kurssit. Aika hyvin täydensi niitä.

O5: Meillä on nyt lasten ja nuorten mielenterveyden tukeminen, niin.. okei, kyllähän täällä noita lastenhoitojuttuja on ollut, mutta aika vähän. Koulussa on viime aikoina opiskeltu vaan näistä lapsista ja nuorista, niin täällä sitten heti ensimmäisenä vanhuksen kanssa kotiapu, niin eihän se liittynyt siihen millään tavalla.

K: Oletko työllistymässä alalle esimerkiksi kesätöiden kautta tai sitten valmistumisen jälkeen?

O1: Aika näyttää.. mutta olen kesätöitä hakenut vähän sieltä sun täältä.

O2: Kyllä mie sitten kesätöissä, mutta en vielä tänä kesänä.

O3: En ole vielä hakenut alan töitä.

O4: Kyllä aion. Nyt kesällä vielä teen ihan kaupan alan hommia, kun tuntuu, että ei vielä ole ihan niin riittävä tieto tai taito, mutta mä jo ilmoitinkin, että tää viimeinen kesä, että kyllä aion hakeutua seuraavana kesänä oman alan hommiin.

O5: Kyllä.

Opiskelijoiden referoidut haastattelut

K: Onko Elixiri avannut mitään uusia mahdollisuuksia työllistymiseen?

O1: Joo, yhteen vanhainkotiin tai hoitolaitokseen vissiin pääsisi keikkalaiseksi.

O2: Ainakin, kun käytiin viriketoimintaa pitämässä, niin siellä se mainitsi, että voi sinne laittaa jotain hakemusta, jos kiinnostaa jotain keikkahommaa.

O3: Ei.

O4: Siinä vanhainkodissa, missä me käytiin, sanoivat, että olisiko mahdollista jatkaa vaikka vapaaehtoistyönä, että he tykkäsivät siitä, että pidettiin näitä viriketuokioita. Mutta ei oikeastaan sitten muuta.

O5: Ei.

K: Miten esittelet tai voisit esitellä Elixirissä oppimiasi taitoja tuleville työnantajille?

O1: Sanoisin, että osaan kaikki perusasiat, kuten verenpaineenmittaukset. Mä voin vaan sanoa, että olen käynyt Elixirissä.

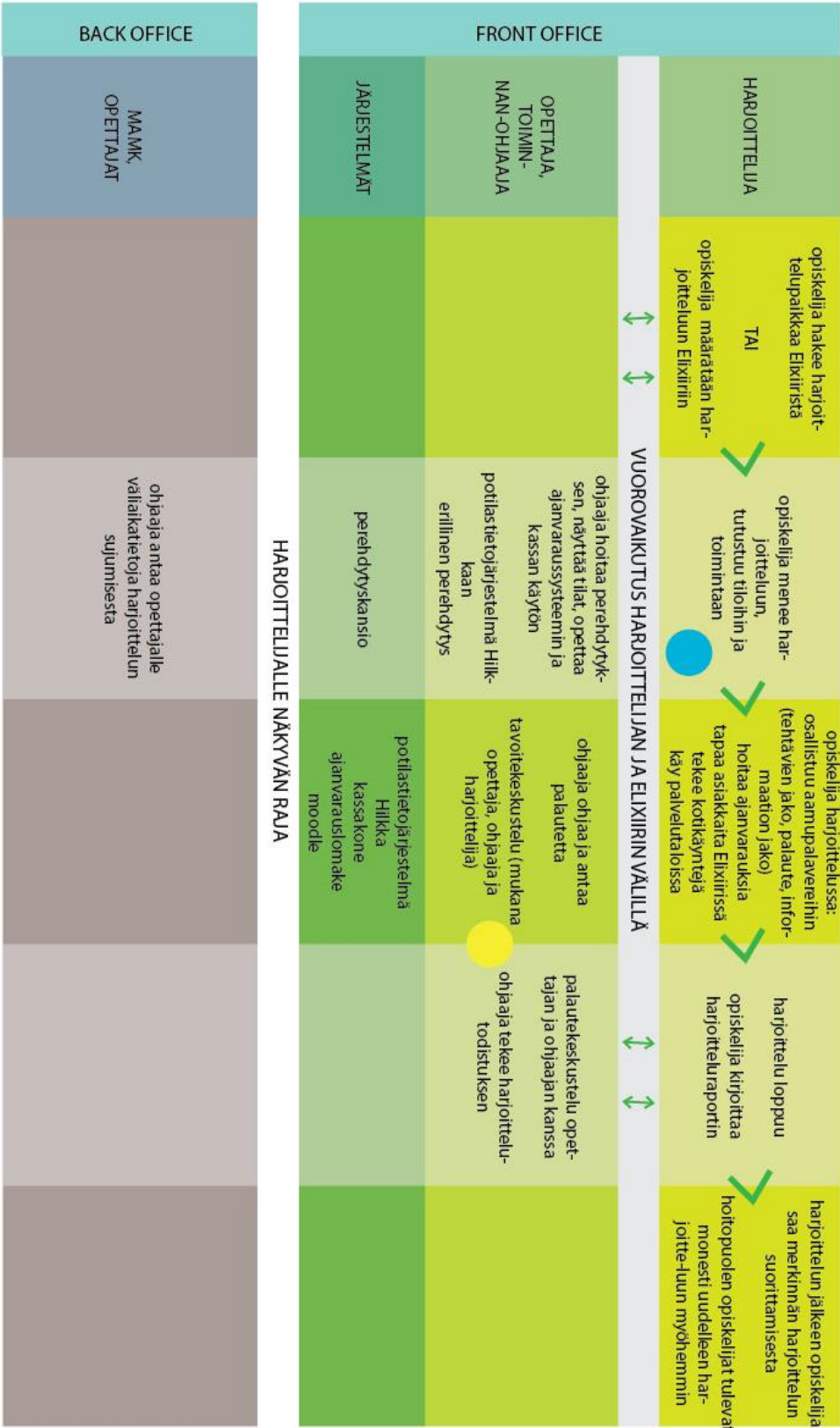
O2: En tiedä, aika perusasioita, mitkä koulussakin oppii.

O3: Sanoisin, että tää on terveyden edistämisen paikka, että semmoisesta on kokemusta.

O4: Jos olisin työhaastattelussa, niin sanoisin, että etenkin se vanhusten kohtaaminen ja se miten käyttäytyä niitten kanssa ja.. Olen oppinut manuaalisesti mittaamaan verenpaineen, vaikka melkeinpä joka paikassa on nykyään automaatti, mutta osaanpa nyt manuaalisestikin mitata.

O5: Ainakin tähän asti, kun oon sanonut, että oon ollut Elixirissä harjoittelussa, niin aina tulee se, että no, osaat sitten ainakin ne mittaukset tehdä ja kohdata asiakkaan, että siinähan se sitten onkin.

Service blueprint opiskelijan näkökulmasta



Opettajien haastattelukysymykset ja vastaukset kyselyyn

Vastaukset löytyvät kursivoituina kysymysten alta.

1. Sote-alan koulutuksen kehityssuunta:

- a. Mihin suuntaan sote-alan koulutusta tulisi mielestäsi kehittää?

Meitähän ohjaavat Eu-direktiivit sekä kansallisen tason ohjeistukset

- b. Mitkä ovat työelämän tarpeet koulutukselle nyt ja tulevaisuudessa?

2. Mitkä opintokokonaisuudet voivat toteutua Elixirissä?

varmaankin osa ainakin ammattiopinnoista ja harjoittelujaksoista

3. Kysymyksiä opiskelijoiden harjoittelujaksoista:

- a. Millä perusteella harjoittelupaikat valitaan opiskelijoille?

Opiskelijoiden kanssa keskustellaan eri vaihtoehtoista ja pyritään sitä kautta löytämään sopivimmat vaihtoehdot jokaiselle

- b. Minkälaisia asioita opiskelijoiden tulisi oppia harjoittelujaksolla? Millainen harjoittelupaikka tukee tätä oppimista?

oppimisen tavoitteet määrittävät asioita, joita tulisi oppia. Harjoittelupaikan ohjaajien tulee olla sitoutuneita ohjaukseen ja tietää vastuunsa sen suhteen.

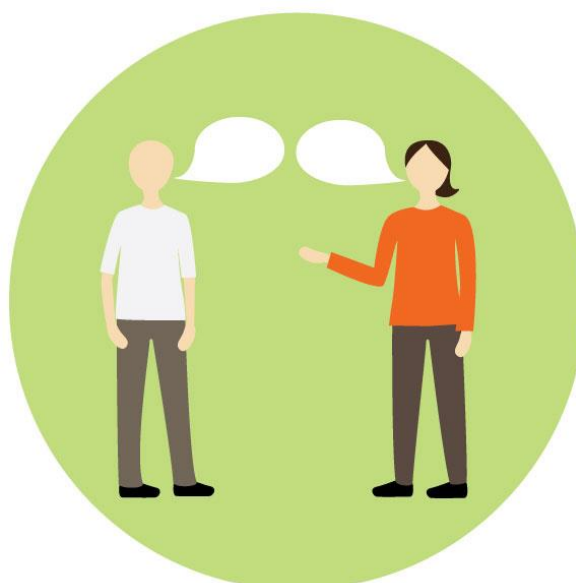
- c. Kuinka paljon opettajan on mahdollista tai tarpeen osallistua opiskelijoiden harjoittelun ohjaukseen? Tuntuisiko tarpeelliselta osallistua enemmän harjoittelukokonaisuuksien suunnitteluun ja ohjaukseen?

Meillä osallistutaan aika paljon, määrittelemme koululta kokonaisuudet, ei harjoittelupaikka sitä tee.

Opettajien haastattelukysymykset ja vastaukset kyselyyn

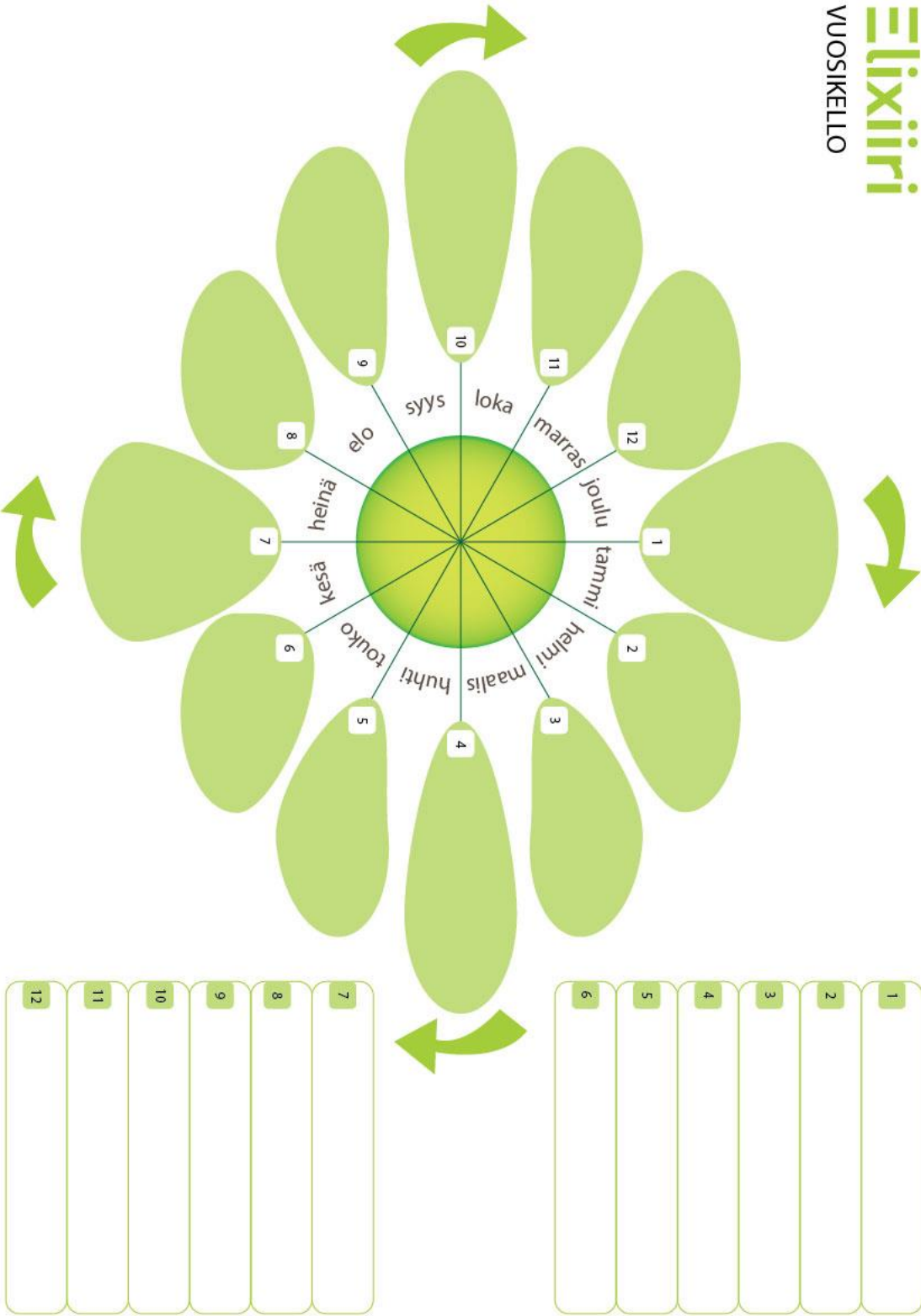
4. Käytätkö Elixiriä oppimisympäristönä? (Jos et käytä Elixiriä, siirry kysymykseen 5.)
 - a. Kuinka paljon ja miten hyödynnät Elixiriä oppimisympäristönä?
Oletko käyttänyt Elixiriä muuten kuin opiskelijoiden harjoittelupaikana?
 - b. Mistä syystä käytät Elixiriä oppimisympäristönä?
 - c. Mikä on toiminut Elixirissä? Mikä ei toimi? Onko ilmennyt ongelmia?
 - d. Onko tiedonkulku riittävää Elixirin ja opettajien välillä? Kuinka tieto esim. opiskelijan harjoittelun sujumisesta on kulkenut harjoittelun aikana?
 - e. Miten harjoittelujakson yhdistäminen opintokokonaisuuksiin on onnistunut? Linkittyvätkö opintojaksoilla opitut asiat harjoittelun kanssa yhteen?
 - f. Mitä olet kuullut opiskelijoilta asioiden sujumisesta Elixirillä? Onko heiltä tullut kehitysehdotuksia?
5. Jos et käytä Elixiriä oppimisympäristönä, niin miksi? Mikä saisi käyttämään?
Elixirin rakenteiden selvittäminen nyt ainakin aluksi, jotta tiedetään tarkoin mahdollisuudet, tällä hetkellä asia on ymmärtääkseni työn alla.
6. Palveleeko Elixirin toiminta opetusta? Jos koet, ettei palvele opetusta, niin miksi? Mitä asialle voisi tehdä?
7. Mitä muuta toivoisit Elixiriltä? Olisiko toiminnassa jotain kehitettävää?
Nyt odotan tämän hetkisen kehittelyn tulosta

LIITE 5.
Kuvituskuvat



LIITE 6.
Vuosikello

Elixiiiri
VUOSIKELLO



**HYVINVOINTIPALVELUKESKUS
ELIXIIRIN TOIMINTASUUNNITELMA**

Toukokuu 2014

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	ELIXIIRIN TOIMINTA-AJATUS JA PÄÄMÄÄRÄT	1
3	ELIXIIRIN PALVELUORGANISAATIO.....	3
3.1	Mikkelin ammattikorkeakoulu.....	3
3.2	Toiminnanohjaaja	3
3.3	Palvelutiimi	4
3.4	Opiskelijat.....	5
4	OPISKELIJAN KOKEMUS ELIXIIRISSÄ OLOSTA.....	6
5	PALVELUTIIMI SUUNNITTELEMASSA ELIXIIRIN TOIMINTAA	9
5.1	Suunnittelun tavoitteet lyhyesti	9
5.2	Suunnittelussa huomioitavia asioita	9
5.3	Ideointimenetelmät ja suunnittelutyön työvälineet.....	10
5.3.1	5 kertaa miksi?	10
5.3.2	Brainstorm eli aivoriihi.....	11
5.3.3	Vuosikello.....	13
6	ELIXIIRIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ.....	14
6.1	Sisäinen viestintä	14
6.2	Elixiiin ulkoinen markkinointi	14
7	TOIMINNAN ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITYS	16
	LÄHTEET	

LIITTEET

- 1 Elixiiin vuosikellopohja
- 2 Palautelomakepohja opiskelijoille

1 JOHDANTO

Tämän toimintasuunnitelman tarkoituksena on selkeyttää Hyvinvointipalvelukeskus Elixiiirin toimintaa ja sen päämääriä. Suunnitelma antaa menetelmiä ja työvälineitä, joita voidaan hyödyntää toiminnan tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintasuunnitelma on tarkoitettu erityisesti Elixiiirin toiminnanohjaajan ja palvelutiimin tai muun Elixiiirin palveluiden tuottamisen suunnitteluun osallistuvan tahon avuksi. Tämä kyseinen toimintasuunnitelma koskee Elixiiirin Mikkelin toimipistettä, mutta on vapaasti käytettävissä myös Savonlinnan toimipisteelle soveltuvin osin.

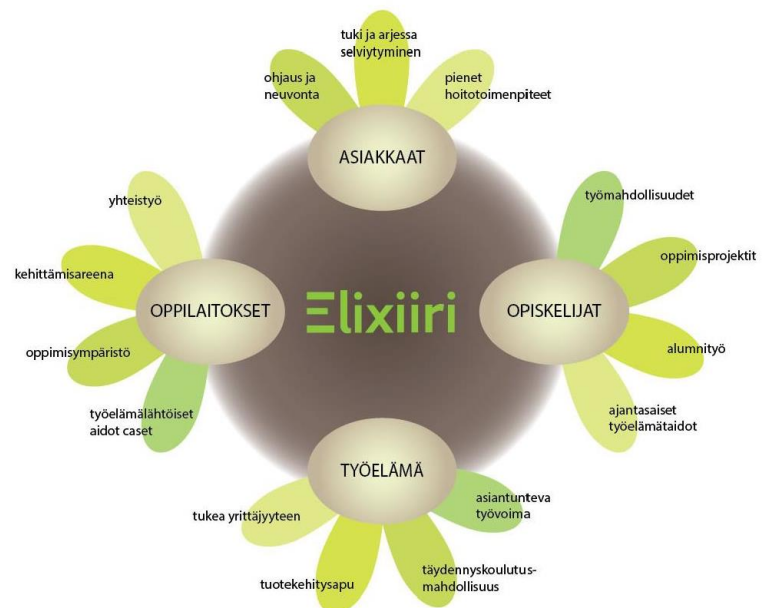
2 ELIXIIRIN TOIMINTA-AJATUS JA PÄÄMÄÄRÄT

Hyvinvointipalvelukeskus Elixiiiri on Mikkelin ammattikorkeakoulun ylläpitämä oppimisympäristö, joka tuottaa täydentäviä hyvinvointi- ja terveyspalveluita lähialueen asukkaille. Elixiiirin palveluvalikoimaan Mikkelissä kuuluu mm. virkistystoiminnan järjestäminen, erilaiset mittaukset ja pienet hoitotoimenpiteet, terveysneuvonta, luennot ja lastenhoito. Elixiiiri tarjoaa näitä palveluita yksilöille, ryhmille sekä yrityksille. Elixiiirin toiminnan periaatteita ovat kiireettömyys, asiakaslähtöisyys ja laadukas vuorovaikutus. Elixiiirillä on toimipisteet Mikkelissä ja Savonlinnassa.

Elixiiirissä opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa harjoittelu- ja joitakin opintojaksoja aidossa työelämäympäristössä oikeiden asiakkaiden kanssa. Elixiiirin tulevat opiskelijat ovat olleet lähinnä Mikkelin ammattikorkeakoulun sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja-, yhteisöpedagogi- ja sosionomiopiskelijoita, sekä Esedun lähihoitajaopiskelijoita. Myös muiden alojen opiskelijoita, kuten tradenomeja on ollut Elixiiirissä hieman satunnaisemmin suorittamassa harjoittelujaan. Savonlinnassa palveluita tuottavat fysioterapeutti-, jalkaterapeutti- ja sairaanhoitajaopiskelijat. Opiskelijat toimivat toiminnanohjaajan tai opettajan valvonnassa ja ohjauksessa. Opiskelijat oppivat Elixiiiri-jaksoillaan ryhmätyötaitoja, asiakkaan kohtaamista, työelämän käytäntöjä ja harjoittelevat ammatinsa perustaitoja. Heidän ammatti-identiteettinsä kehittämisessä oppimisympäristöllä on myös oma tärkeä osansa.

Jatkossa tavoitteena on yhdistää yhä useampia opintojaksoja Elixiriin toiminnan kanssa, jotta Elixiriä hyödynnettäisiin opetuksessa täysipainoisesti ja oppimisympäristöstä tulisi monialaisen, innovatiivisen osaamisen syntysija. Oppilaitosten välistä yhteistyötä kehittämällä voidaan oppimisympäristön monialaisuutta lisätä.

Yhteistyötä terveysalan yrittäjien kanssa tulisi kehittää, jotta oppimisympäristön yhteys työelämään paranisi. Yhteistyö yrittäjien kanssa voisi antaa yrittäjille apua esim. tuotekehitykseen, kun opiskelijavoimin voitaisiin ideoida ja jatkokehittää tuoteideoita. Elixiriissä voisi myös olla mahdollista testata näitä tuotteita tai palveluita. Elixiriin voitaisiin kehittää yhteisöllistä toimintaa yrittäjille, jolloin he saisivat vertaistukea yrittäjyyteen. Elixiriin kautta voitaisiin tarjota yrittäjille myös täydennyskoulutusmahdollisuutta. Opiskelijoille yritys yhteistyökuvion etuna olisivat mm. työelämäkontaktit ja näkökulma yrittäjyyteen.



Kuva 1. Elixiriin tarjoamat mahdollisuudet eri sidosryhmien näkökulmasta.

3 ELIXIIRIN PALVELUORGANISAATIO

Tässä osiossa avataan hieman Elixiiirin toimintaan osallistuvia tahoja ja heidän tärkeimpiä tehtäviään toiminnan kannalta. Organisaation kuvaaminen keskittyy erityisesti Elixiiirin toiminnan kehittämisen kannalta olennaisiin asioihin.

3.1 Mikkelin ammattikorkeakoulu

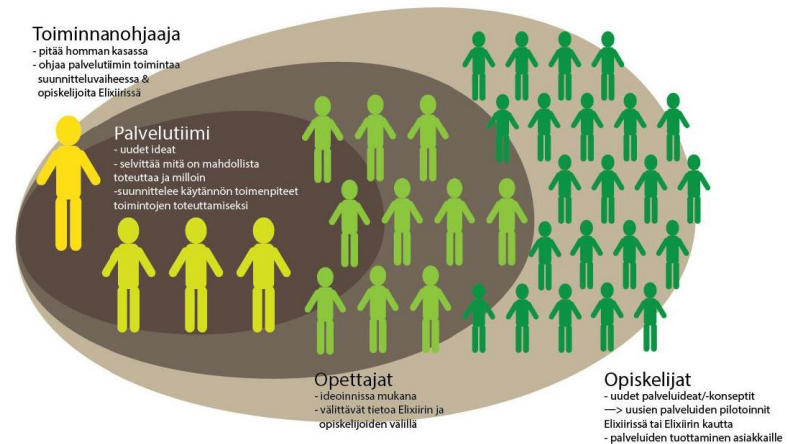
Elixiiiri on Mikkelin ammattikorkeakoulun (Mamk) omistama ja hallinnoima oppimisympäristö. Niin taloudelliset, kuin muutkin resurssit toimintaan tulevat Mamkilta. Myös Elixiiirin toiminnan tavoitteiden on vastattava Mamkin toiminnalleen asettamia tavoitteita.

Mamkin strategian mukaan koulutusta kehitetään joustavaksi ja vastaamaan tulevaisuuden työelämän tarpeita. Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa tuetaan ja sen halutaan olevan aluelähtöistä ja erikoistunutta. Maakunnan elinvoimaisuutta tuetaan tuottamalla kysyntälähtöisiä palveluita alueen tarpeisiin. Mamkin arvoja ovat laatu, luovuus ja vastuullisuus. Laadulla tarkoitetaan oman toiminnan laadun parantamista asiakkailta ja käyttäjiltä saadun palautteen perusteella. Luovuutta tuetaan uusien kokeiluiden tukemisella ja vastuullisuus ilmenee vastuuna ympäristöstä, sosiaalisena vastuuna sekä vastuuna oman korkeakouluyhteisön hyvinvoinnista. (Nykänen 2013.)

3.2 Toiminnanohjaaja

Elixiiirissä työskentelee tällä hetkellä yksi toiminnanohjaaja, jonka vastuulla on opiskelijoiden ja Elixiiirin toiminnan ohjaaminen. Toiminnanohjaajan tehtäviin kuuluu opiskelijoiden ohjaaminen Elixiiirissä harjoittelu- ja opintojaksojen aikana. Elixiiirin päivittäisen toiminnan organisointi on toiminnanohjaajan vastuulla. Ohjaaja suunnittelee Elixiiirin aikatauluja ja varmistaa, että opiskelijoita on riittävästi paikalla, jotta palvelu asiakkaiden suuntaan olisi toimivaa. Toisaalta ohjaaja pitää myös huolta, että kaikille opiskelijoille riittää työtä. Ohjaaja kertoo, millaisia asiakkaita Elixiiiri voi ottaa vastaan, sillä kaikkia terveydenhuollon toimenpiteitä siellä ei ole mahdollista tehdä, esimerkiksi lääkkeitä opiskelijoilla ei ole lupaa antaa. Toiminnanohjaajan tulee tietää se, millaisia työtehtäviä opiskelijat voivat turvallisesti suorittaa.

Lisäksi toiminnanohjaaja ohjaa Elixirin toiminnan suunnittelua pidemmällä aikavälillä ja valvoo toiminnan tavoitteiden toteutumista. Ohjaaja johtaa ja koordinoi palvelutiimin toimintaa ja kutsuu tiimin koolle tarvittaessa. Ohjaaja toimii linkkinä Elixirin ja opetushenkilökunnan välillä.



Kuva 2. Elixirin palveluorganisaatio.

3.3 Palvelutiimi

Palvelutiimin tarkoituksena on suunnitella Elixiriin toimintaa ja sen sujuvuutta pidemmällä aikavälillä. Elixirin toiminnanohjaaja ohjaa myös palvelutiimin toimintaa ja varmistaa, että tiimin jäsenillä ovat toiminnan tavoitteet ja päämäärät selvillä. Palvelutiimin kokoontumistiheyden olisi hyvä ainakin aluksi olla 2-3 kertaa lukuvuodessa. Myöhemmin, kun tiimin toiminta alkaa muotoutua, voidaan kokoontumisista sopia tilanteen ja tarpeen mukaan.

Palvelutiimin tärkein tehtävä on varmistaa Elixiriin toiminnan sujuvuus ja suunnitelmallisuus erityisesti opiskelijavirtojen kannalta, sillä Elixiriin on pystyttävä turvaamaan palveluidensa tasainen saatavuus myös asiakkailleen. Palvelutiimin jäsenillä tulisi siis olla tietoa opiskelijavirroista ja siitä, mikä opintojakso milloinkin voisi olla toteutettavissa Elixirissä. Toimintaa voitaisiin suunnitella esim. vuosikelloa apuna käyttäen.

Näin toimintaa suunnitellen voitaisiin turvata Elixirin palveluiden jatkuva ja tasainen saatavuus ympäri lukuvuoden. Osa Elixirin tarjoamista palveluista voisi toteutua kampanjamuotoisesti vain sellaisina aikoina, kun palvelua tarjoavat opiskelijat ovat saatavilla Elixiriin. Esimerkiksi tietojenkäsittelyn koulutusohjelmassa opiskelevat voisivat tarjota apua tietoteknisissä ongelmissa. Kampanjoita täytyy mainostaa, jotta mahdolliset asiakkaat olisivat niistä tietoisia. Tämä vaatii etukäteissuunnittelua myös mainostamisen suhteen.

3.4 Opiskelijat

Opiskelijat ovat sekä Elixirin asiakkaita hyödyntäessään paikkaa oppimisympäristönä että sen työvoimaa tuottaessaan Elixirin tarjoamia palveluita. Opiskelijat Elixirin käyttäjäryhmänä on otettava toiminnan suunnittelun lähtökohdaksi ja kohteeksi. Elixiriin täytyy vastata opiskelijoiden koulutustarpeisiin ja kehittää heitä ammatillisesti osaviksi ja ammatti-identiteetiltään vahvoiksi.

Opiskelijoita kannustetaan itseohjautuvuuteen, aktiivisuuteen ja vastuun ottamiseen. Uusien opiskelijoiden perehdyttämisessä voidaan hyödyntää Elixirissä jo pidempään tai aiemmin olleita opiskelijoita, jotka voivat toimia tutor-opiskelijoina uusille tulokkaille ja kertoa paikan käytännöistä.

4 OPISKELIJAN KOKEMUS ELIXIIRISSÄ OLOSTA

Tässä kappaleessa kuvaillaan opiskelija tyypillinen kokemus Elixirissä olosta eli miten opiskelija saapuu Elixiriin ja mitä hän siellä tekee ja kokee. Sairaanhoidajaopiskelijat ovat tyypillisesti suorittaneet ensimmäisen harjoittelujaksonsa Elixirissä. Harjoitteluja tai Elixirin toimintamalliin soveltuvia opintojaksoja voivat suorittaa myös muidenkin alojen opiskelijat. Opiskelijat voivat suorittaa lisäksi joitakin opintojaksoja Elixirissä.

Opiskelijoilla ei välttämättä ole juuri minkäänlaisia pohjatietoja Elixiristä ja siellä toimimisesta. Ensimmäisenä päivänään Elixirissä opiskelijoille esitellään Elixirin tilat ja laitteet, kuten kassa ja heidät perehdytetään yhteisiin toimintatapoihin. Elixirissä on perehdytyskansio, josta ohjeistus löytyy myös kirjallisena. Opiskelijalle ongelmallista saattaa olla, jos hän ei syystä tai toisesta pääse paikalle perehdytyspäivänä. Tällöin asioiden selvittäminen jää paljolti opiskelijan oman aktiivisuuden varaan, jolloin osa oppimisen tai asiakaskohtaamisten kannalta olennaisista asioista saattaa jäädä epäselviksi.



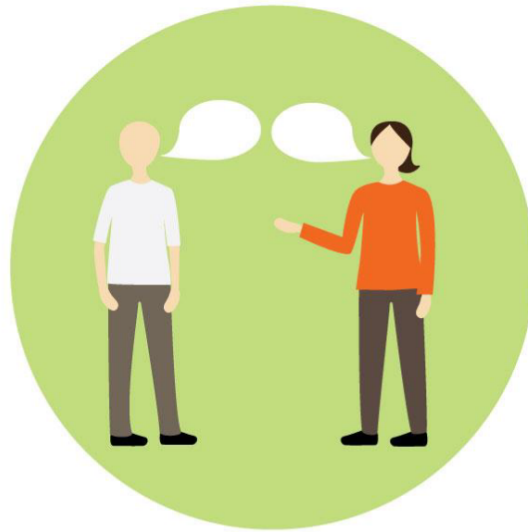
Opiskelijat kohtaavat asiakkaita sekä paikan päällä Elixirissä että kotikäynneillä ja palvelutaloissa. Kotikäynneille opiskelijat menevät pareittain. Palvelutaloissa ja vanhaikodeissa voidaan vetää virkistystoimintaa ryhmissä. Elixirissä opiskelijat ottavat vastaan ajanvarauksia ja vastaavat asiakkaiden tiedusteluihin palveluja koskien. Opiskelijoilla

tulisi ajanvarauksia vastaanottaessaan olla tarpeeksi tietoa Elixirissä olevien opiskelijoiden lukumäärästä ja aikatauluista. Ongelmia syntyy, jos tieto näistä asioista ei ole kulkenut ajanvarauksessa oleville opiskelijoille, jolloin varattuja aikoja saatetaan joutua perumaan myöhemmin, kun selviää, ettei paikalla olekaan tarpeeksi opiskelijoita ottamaan asiakasta vastaan.



Elixirissä suoritetaan erilaisia mittauksia, kuten verenpaineen mittausta, sekä joitakin pieniä hoitotoimenpiteitä ilman ajanvarausta. Toiminnanohjaaja valvoo opiskelijoiden toimintaa ja opastaa heitä. Opiskelija saattaa kokea epävarmuutta oman osaamisensa suhteen, jos hän joutuu tekemään hoitotoimenpiteitä, joihin ei ole saanut kunnollista perehdytystä. Syynä perehdytyksen puuttumiseen saattaa olla jo aiemmin mainittu poissaolo perehdytyspäivästä tai ohjaajan kiireinen aikataulu.

Aamuisin Elixirissä pidetään aamupalaveri, jossa käydään yhteisesti päivän ajankohdattaiset asiat läpi toiminnanohjaajan johdolla. Toisinaan toiminnanohjaaja ei välttämättä pysty osallistumaan aamupalaveriin, jos hänellä on muuta menoa. Tällöin opiskelijoiden hoitaessa keskenään asioiden läpikäynnin saattaa jokin tieto unohtua jakaa kaikkien kesken. Muutenkin tiedonkulussa saattaa ilmetä ongelmia, jos opiskelija ei joka aamu ole paikalla palaverissa. Jälleen opiskelijan oma aktiivisuus asioiden selvittämisen suhteen korostuu.



Aamupalaverissa jaetaan myös joka aamu kyseisen päivän työtehtävät opiskelijoiden kesken. Käytännössä opiskelijat ovat itse saaneet keskenään sopia kuka hoitaa minkäkin työtehtävän. Opiskelijoiden jakaessa tehtävät keskenään saattaa syntyä tilanteita, joissa mieluisimmat työt menevät joka kerta nopeimmille ja äänekkäimmille opiskelijoille.

Opiskelijoiden kanssa käydään tavoitekeskustelu ainakin kerran harjoittelujakson aikana. Keskustelussa käydään ohjaajan, opettajan ja opiskelijan itsensä kanssa läpi opiskelijan siihenastinen toiminta ja oppiminen Elixirissä ja pohditaan loppuajan tavoitteita. Opiskelijan harjoittelujakson loppuessa Elixirissä käydään lopuksi palautekeskustelu opettajan ja ohjaajan kanssa ja harjoittelija saa harjoittelutodistuksen toiminnanohjaajalta.

5 PALVELUTIIMI SUUNNITTELEMASSA ELIXIIRIN TOIMINTAA

Palvelutiimin tehtävänä on luoda toiminnalle suuntaviivat ja aikataulut. Tässä kappaleessa kerrotaan suunnittelutyön tavoitteista ja suunnittelussa huomioitavista asioista. Kappaleessa esitellään myös joitakin suunnittelun apuna käytettävissä olevia työskentelymenetelmiä ja työvälineitä.

5.1 Suunnittelun tavoitteet lyhyesti

- monialainen, innovatiivinen oppimisympäristö
- yrityselämän saaminen mukaan toimintaan
- opiskelijoiden itseohjautuvuuden lisääminen mm. perehdytyksen ja sisäisen viestinnän parantamisen keinoin
 - enemmän hyötyä ja tehoa irti opinto- ja harjoittelujaksoista
- tietoisuuden lisääminen Elixiristä ja sen tarjoamista mahdollisuuksista erityisesti Mamkin sisäisesti sekä opiskelijoille että henkilökunnalle
 - Elixirin mahdollisuudet esiin
- palveluiden laadun ja saatavuuden turvaaminen asiakkaille opiskelijoita aina paikalla tarvittava määrä
- Elixirin palveluiden tuotannon "automatisoiminen"

5.2 Suunnittelussa huomioitavia asioita

Elixirin toimintoja täytyy suunnitella opiskelijoiden saatavuuden mukaisesti, sillä opiskelijat tuottavat Elixirin asiakkailleen tarjoamat palvelut. Kesäisin Elixiri on ollut kiinni opiskelijoidenkin ollessa kesälomilla. Muutoin Elixiri on auki arkisin klo 8:00–12:00 ja ajanvarauksella klo 16:00 asti. Jos Elixiriä halutaan markkinoida ns. matalan kynnyksen paikkana asiakkaille, tulee Elixirin olla auki siten, että kohderyhmänä olevat asiakkaat tavoittavat palvelut heille sopivaan aikaan. Työssäkävien osalta nykyiset aukioloajat saattavat olla hieman ongelmalliset.

Elixirin ollessa ensisijaisesti oppimisympäristö, on toiminta suunniteltava siten, että se tarjoaa opiskelijoille omaan alaan ja opintoihin liittyviä mielekkäitä työtehtäviä. Töitä on myös riitettävä kaikille Elixirissä oleville opiskelijoille tasaisesti koko harjoittelutai opintojakson ajan.

Elixirissä ei voi olla yhtä aikaa suuria määriä opiskelijoita, sillä tilat ovat rajalliset, joskin osa toiminnasta voidaan siirtää itse Elixirin tilojen ulkopuolelle, esim. palvelutaloihin. Opiskelijamäärien suhteen on otettava huomioon myös se, että toiminnanohjaajia on vain yksi.

Osa Elixirin tarjoamista palveluista voisi toteutua kampanjamuotoisesti vain sellaisina aikoina, kun palvelua tarjoavat opiskelijat ovat saatavilla Elixiriin. Esimerkiksi tietojenkäsittelyn koulutusohjelmassa opiskelevat voisivat tarjota apua tietoteknisissä ongelmissa. Kampanjoita täytyy mainostaa, jotta mahdolliset asiakkaat olisivat niistä tietoisia. Tämä vaatii etukäteissuunnittelua myös mainostamisen suhteen.

5.3 Ideointimenetelmät ja suunnittelutyön työvälineet

Tässä luvussa kerrotaan parista erilaisesta ideoinnin apuna käytettävästä menetelmästä, sekä esitellään suunnittelun apuna käytettävä vuosikellopohja, joka löytyy toimintasuunnitelman liitteenä 1.

5.3.1 5 kertaa miksi?

Kyseessä on analyysimenetelmä, jota voidaan hyödyntää, kun etsitään jonkin ratkaistavan ongelman todellista syytä. Menetelmän perusajatus on yksinkertainen; ongelman syytä lähdetään selvittämään kysymällä viisi kertaa miksi. Menetelmän avulla voidaan selvittää ongelmien syy-seuraussuhteita. Menetelmä sopii käytettäväksi yksin tai ryhmässä.

Esimerkki:

Elixirissä joudutaan perumaan asiakkaan varaama aika.

Miksi?

Koska paikalla ei ole tarpeeksi opiskelijoita hoitamaan työtehtävää.

Miksi?

Koska osa opiskelijoista on poissa, eikä paikalla ole ketään joka voisi hoitaa heidän työnsä.

Miksi?

Koska tieto opiskelijoiden poissaolosta ei ole saavuttanut ajoissa ajanvarausjärjestelmää ja koska Elixirissä ei ole systeemiä, jonka avulla opiskelijoiden poissaoloja voitaisiin paikata.

Miksi?

Koska tieto ei kulje tarpeeksi tehokkaasti tai nopeasti ja koska Elixirillä ei ole ollut resursseja tai mahdollisuuksia järjestää opiskelijoille tuuraajia.

Miksi?

Koska tiedotuskanavat eivät ole ajan tasalla ja koska Elixirin palvelut pyörivät opintojaksoilla tai harjoittelussa olevalla opiskelijatyövoimalla.

Kun ongelman todellinen syy on pystytty paikantamaan, voidaan sen korjaamiseksi alkaa pohtia keinoja.

Lähde: Miettinen & Koivisto 2009, 20.

5.3.2 Brainstorm eli aivoriihi

Brainstormingin tarkoitus on saada aikaan mahdollisimman paljon uusia ideoita ratkaistavaan ongelmaan. Aluksi ideoita kehitetään ilman kritiikkiä ja lennokkaimpiakaan ajatuksia ei pidä tyrmätä tässä vaiheessa, koska niistä voidaan myöhemmin kehitellä käytökelpoisia ratkaisuja. Villit ideat saattavat myös auttaa irrottautumaan turhan sovinnaisista ja rajoittuneista ajatusmalleista. Uusia ajatuksia yritetään tuottaa mahdollisimman paljon tässä vaiheessa. Ajatuksena on, että määrä tuo laatua. Kun ideoita on paljon, löytyy joukosta todennäköisemmin myös hyviä ja käyttökelpoisia ideoita. Brainstormingissa on hyvä myös yhdistellä toisten ajatuksia omiinsa ja jatkokehittää niitä.

Ideointivaiheessa mukaan voidaan ottaa mahdollisuuksien mukaan myös opetushenkilökuntaa ja opiskelijoita, jolloin uusien ideoiden määrää saadaan kasvatettua helposti. Myös Innopankkia (www.innopankki.fi) kannattaa hyödyntää ideoiden lähteenä. Kehitettävien ideoiden valintavaiheen voivat tehdä palvelutiimi ja toiminnanohjaaja.

Brainstorming-istunnon vaiheet:

1. Esivaihe

Ongelman määrittely ja rajaaminen. Ratkaistava ongelma ei saa olla liian laaja, mutta monimutkaisemmat ongelmat voidaan jakaa pienemmissä osissa ratkaistaviksi.

2. Lämmittelyvaihe

Ryhmänvetäjä esittelee brainstorm-istunnon säännöt. Ennakkoluuloista ja ajatuksia rajoittavista tekijöistä pyritään pääsemään eroon. Ryhmänvetäjän kannattaa korostaa sitä, että huonoja ideoita ei tässä vaiheessa ole, vaan tärkeätä on saada kaikki mahdolliset ajatukset esille ja kirjattua ylös yhteistä käsittelyä varten.

3. Ideointivaihe

Ideointiin osallistuvat tuovat vapaasti ideoitaan esiin. Ideat esitetään vain lyhyesti ilman sen suurempia perusteluja tai miettimistä. Ideoita on suotavaa yhdistellä toisten ideoiden kanssa. Kaikki mieleen tulevat ideat kannattaa kirjata ylös, jotta ne eivät heti unohdu ja jotta toisten olisi helpompi käyttää niitä omien ajatustensa pohjana. Ideointivaihetta kannattaa myös pitkittää vielä hetki sen jälkeen, kun tuntuu, että kaikki ajatukset on jo sanottu. Tällä tavoin voidaan saada vielä muutama käyttökelpoinen idea esiin ja monesti tässä vaiheessa tulevat ideat ovatkin niitä lopulta käyttökelpoisia ja toteutettavissa olevia ideoita.

Ideointivaihe on monesti helppoa aloittaa **mindmapin** eli ajatuskartan teolla, jolloin ajatusten jäsentely helpottuu. Kartan tekoa varten kannattaa varata riittävän iso paperi, erivärisiä kyniä ja post it -lappuja. Kartan keskelle kirjoitetaan ajatustyötä vaativa tai ratkaistavana oleva asia. Keskiösasta vedetään viivoja, joille kirjoitetaan keskusajatuksesta tulevia mielleyhtymiä ja avainsanoja, joista voidaan edelleen vetää uusia viivoja, joilla ajatusta tarkennetaan. Ajatuskarttaan voidaan piirtää myös havainnollistavia kuvia. Kartassa ajatukset kuvataan vain lyhyesti avainsanoilla ja ajatuksia tarkennetaan uusilla sanasta haarautuvilla viivoilla.

Jokainen tiimin jäsen voi tehdä oman ajatuskarttansa tai sellainen voidaan tehdä yhdessä. Karttojen valmistuttua ajatuksia voidaan kommentoida esim. post it -lappujen avulla. Lappuun voi esimerkiksi laittaa tarkentavia kysymyksiä tai +-merkkejä ajatuksen mieleenpainuvuuden tai käyttökelpoisuuden mukaan.

4. Valintavaihe

Tässä vaiheessa aikaan saatuja ideoita tarkastellaan kriittisemmin ja niiden toteuttamismahdollisuuksia pohditaan realistisesti. Hyviä, mutta jatkokehitystä vaativia ideoita voidaan pohtia tässä vaiheessa ja muokata niitä sellaisiksi, että ne on mahdollista toteuttaa. Tässä vaiheessa on jälleen hyvä palata suunnittelussa huomioon otettavien asioiden pariin, jotta uudesta ideasta saadaan jalostettua oikeasti toteutettavissa oleva osa palvelua.

Lähde: Sahlberg ym. 1993, 73–76.

5.3.3 Vuosikello

Tämän toimintasuunnitelman liitteenä on pohja Elixiriin vuosikellolle. Vuosikello on jaettu kahteentoista osaan kalenterikuukausien mukaisesti ja jokaisella kuukaudella on oma "lehtensä", jolle tietoa voidaan kirjoittaa. Lisäksi pohjasta löytyy kaksitoista saraketta, joihin voi kirjata lisätietoja tai muita huomioitavia asioita kyseisestä kuukaudesta.

Vuosikellon täyttöä voisi jokainen palvelutiimin jäsen pohtia oman tietämyksensä valossa, esim. sen mukaan, milloin minkäkin alan opiskelijoiden voisi olla mahdollista osallistua Elixiriin toimintaan. Vuosikelloon voisi sijoittaa opintojaksojen ja harjoittelujen ajankohdat ja loma-ajat.

Kun jokainen tiimin jäsen on täyttänyt oman vuosikellonsa, yhdistellään niistä Elixiriin yhteinen vuosikello. Tällä tavoin nähdään, jos jollekin kuukaudelle olisi tulossa liian vähän tai liikaa opiskelijoita, jolloin voidaan miettiä mitä asialle olisi tehtävissä. Hiljaisille kuukausille voitaisiin yrittää houkutella esim. harjoitteluun jonkin sellaisen koulutusohjelman opiskelijoita, jotka eivät yleensä Elixiriissä ole. Tällaiset harjoittelujaksot voitaisiin asiakkaille markkinoida kampanjoina, jolloin on saatavissa jotain Elixiriin normaalista toiminnasta poikkeavaa palvelua. Hyvissä ajoin etukäteen suunnittelemalla myös kampanjoiden markkinointi onnistuu, jolloin opiskelijat eivät jää ilman asiakkaita.

6 ELIXIIRIN MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ

Elixiiirin markkinointia ja palveluista viestimistä on kehitettävä sekä sisäisesti että ulkoisesti. Tiedonkulkua Elixiiirin eri toimijoiden kesken on kehitettävä ja löydettävä sille sopivat viestintäkanavat. Ulkoista markkinointia voitaisiin lisätä myös ja parantaa lähi-alueen asukkaiden tietoisuutta Elixiiirin tarjoamista palveluista.

6.1 Sisäinen viestintä

Ennen Elixiiiriin saapumistaan opiskelijoilla ei monesti ole juurikaan pohjatietoja paikasta tai siitä, mitä siellä tehdään, vaan asia selviää käytännössä paikan päälle saavuttaessa. Tähän voitaisiin vaikuttaa mainostamalla Elixiiiriä ja sen palveluita Mamkin opiskelijoille mm. kampuksen ilmoitustauluilla ja Studentissa. Mamkin CampusIT:tä kannattaa hyödyntää esim. mainosvideon tekemisessä.

Mamkin henkilökunnalle tulisi myös markkinoida Elixiiirin tarjoamia mahdollisuuksia oppimisympäristönä paljon nykyistä tehokkaammin. Lisäämällä tietoisuutta Elixiiiristä ja sen toiminnasta voidaan saada aikaan uusia yhteistyömahdollisuuksia eri koulutusalojen kesken ja täten lisätä monialaisuutta toiminnassa.

Elixiiirin tarjoamat palvelut ja mahdollisuudet tulee ensin saada "myytyä" omalle väelle Mamkin sisäisesti, jotta niitä voidaan uskottavasti markkinoida myös ulospäin, esim. muille koulutusorganisaatioille tai yrittäjille. Jos toiminta-ajatus, palvelutarjoama ja toiminnan mahdollisuudet eivät ole tiedossa organisaation sisäisesti, on näiden asioiden markkinointi ulkoisillekin asiakkaille vaikeata.

6.2 Elixiiirin ulkoinen markkinointi

Elixiiirin mainonta on tapahtunut paljolti puskaradiotyypistä ja se on ainakin toistaiseksi toiminut riittävän asiakasmäärän saamiseksi. Elixiiirin palveluista voitaisiin viestiä kuitenkin vielä tehokkaammin suhteellisen vähäisin ponnisteluin. Elixiiirin asiakaskunta koostuu tällä hetkellä melko paljolti ikäihmisistä, mutta jos halutaan tavoittaa muitakin ikäryhmiä, voidaan markkinoinnilla vaikuttaa asiaan.

Elixirillä ei toistaiseksi ole omia nettisivuja, vaan tiedot löytyvät Mikkelin ammatti-korkeakoulun sivujen alaisuudesta. Omat nettisivut toisivat kuitenkin tietynlaista uskot-tavuutta asiakkaiden ja muidenkin toiminnan sidosryhmien näkökulmasta. Sivuilta tu-lisi löytyä Elixirin palvelutarjoama, hinnasto, aukioloajat ja yhteystiedot selkeästi esi-tettyinä. Lisäksi ajankohtaisista asioista tiedottaminen hoituisi sivujen kautta. Campu-sIT:n osaamista kannattaa hyödyntää myös nettisivujen tuottamisessa.

Elixirille voisi luoda myös oman Facebook- tai Twitter-tilin esim. opiskelijavoimin yl-läpidettäväksi. Sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää erityisesti ajankohtaisten asioi-den viestimisessä asiakkaille. Sosiaalinen media on myös helppo tapa kommunikoida asiakaskunnan kanssa ja saada palautetta toiminnasta tätä kautta.

Elixirin mainostamiseen ei ole suuria taloudellisia resursseja, mutta mainostusta voi-daan tehdä melko vähäiselläkin rahamäärällä. Kampanjatyylisesti tarjottavista palve-luista voidaan tehdä mainoksia laitettavaksi yleisille ilmoitustauluille ja puskaradiota kannattaa yhä hyödyntää tässäkin tapauksessa. Nettisivuilla ja sosiaalisessa mediassa olisi myös hyödyllistä tiedottaa kampanjoista ja Elixirin mahdollisesta näkyvyydestä mediassa, jos esim. lehteen saadaan juttu aiheesta. Ylipäättään lehtiin ja radiokanaville on kannattavaa tarjota jutun aiheita aktiivisesti aina, kun Elixirissä tapahtuu jotain kiin-nostavaa.

7 TOIMINNAN ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITYS

Toimintaa on hyvä myös arvioida tasaisin väliajoin, jotta toiminnan tavoitteita voidaan tarvittaessa tarkistaa ja korjata. Elixiiin asiakastytyväisyyttä on selvitetty jo aiemmin ja mm. Anne Suurosen 2012 tekemä opinnäytetyö *Laadunhallintajärjestelmän käynnistäminen hyvinvointipalvelukeskus Elixiiirissä* keskittyy asiakastytyväisyystiedon keräämiseen ja toiminnan kehittämiseen saadun palautteen avulla.

Myös opiskelijoilta on oleellista kerätä palautetta, sillä opiskelijat ovat se Elixiiin käyttäjäryhmä, jota varten Elixiiiri ylipäätään on olemassa. Opiskelijoiden kannalta Elixiiirin toimintaa on kehitettävä siten, että he pystyvät täysipainoisesti hyödyntämään Elixiiirin tarjoamia mahdollisuuksia ammatillisessa kehityksessään.

Opiskelijoilta voitaisiin kerätä palautetta toiminnasta, sekä mahdollisia kehitysideoitu esim. palautelomakkeella harjoittelun tai opintojakson lopuksi. Toimintasuunnitelman liitteenä 2 on yksi valmis palautelomakepohja, joka on vapaasti muokattavissa tarpeen mukaan. Opiskelijoilta olisi hyvä kysyä odotusten toteutumisesta Elixiiirissä olon suhteen ja siitä, mitkä asiat he kokivat hyväksi ja mitkä asiat taas heidän mielestään kaipaivat kehittämistä.

LÄHTEET

Miettinen, Satu & Koivisto, Mikko 2009. Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing Ltd.

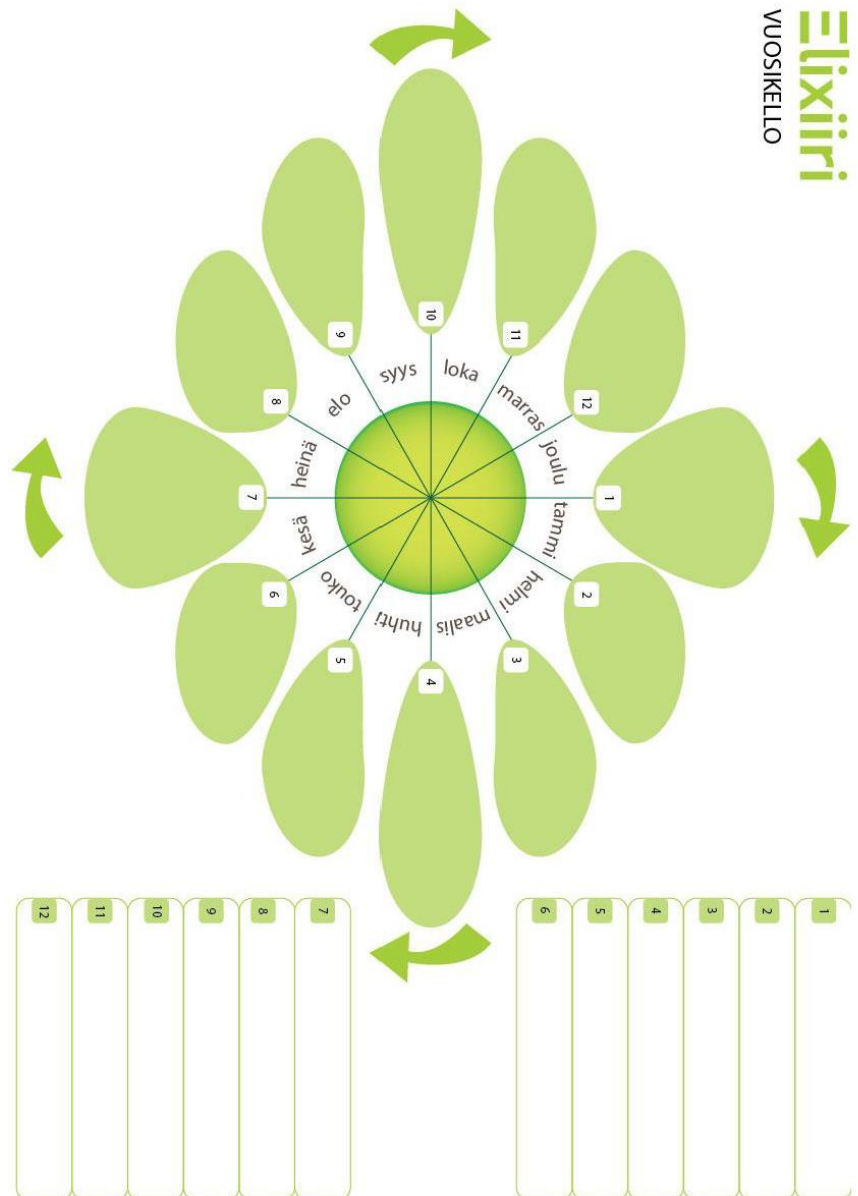
Nykänen, Marjo (toim.) 2013. Laadun vuoksi II. Mikkelin ammattikorkeakoulu laadunhallinnan kehittäjänä, vuodet 2009–2013. Julkaisu. Luettavissa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-404-6>. Päivitetty 29.1.2014. Luettu 30.4.2014.

Sahlberg, Pasi & Veijo Meisalo & Jari Lavonen & Maisa Kolari 1993. Luova ongelmanratkaisu koulussa. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

LIITE 1.
Elixiiirin vuosikellopohja

Elixiiiri
VUOSIKELLO



LIITE 2.
Palautelomakepohja opiskelijoille



Mitä odotit harjoittelulta/opintojaksolta? Onko Elixiirissä olo vastannut odotuksiasi?

Onko jokin asia harjoittelussa/opintojaksolla tuntunut epäolennaiselta opiskelujesi tai tulevan ammattisi kannalta? Miksi?

Mikä on ollut hyvää Elixiirissä? Mikä on ollut hyödyllisintä oman alasi kannalta?

Tuleeko mieleesi epäkohtia, jotka haluaisit muuttaa Elixiirissä?

Onko sinulla parannusehdotuksia tai muita ideoita Elixiirin toimintaan liittyen?
Sana on vapaa!