



Riskianalyysien päivitys häätäkeskustietojärjestelmässä

Salla Redlin

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Riskianalyysien päivitys hätäkeskustietojärjestelmässä

Salla Redlin

Turvallisuuden ja riskienhallinnan

koulutus

Opinnäytetyö

Joulukuu 2022

Salla Redlin

Riskianalyysien päivitys hätäkeskustietojärjestelmässä

Vuosi

2022

Sivumäärä

86

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata hätäkeskustietojärjestelmässä olevan riskianalyysityökalun riskianalyysien päivitysprojektiin kuuluvat osa-alueet. Tavoitteena oli muodostaa ohjeistus, jonka perusteella riskianalyysiuudistusprojektin aikataulu voidaan suunnitella tehokkaaksi ja resurssien käyttö taloudelliseksi. Uudistusprojekti kuvattiin avoimesti, jotta Hätäkeskuslaitoksen oman henkilöstön lisäksi myös yhteistyöviranomaisten on mahdollista tietää, mitä projektin aikana tapahtuu ja mikä heidän roolinsa projektissa on. Työ toteutettiin syksyn 2022 aikana ja raportointijakso sijoittui viikoille 37-48.

Opinnäytetyön tietoperusta kerättiin suurelta osin Hätäkeskuslaitoksen omien materiaalien pohjalta ja yhteistyöviranomaisia haastatteleamalla, koska nykyinen hätäkeskustietojärjestelmä on ollut käytössä vasta neljä vuotta, eikä ohjeita riskianalyysien päivittämisestä tai riskianalyysiuudistuksesta ennestään ollut. Tietoperustana käytettiin myös organisaatiomuutokseen ja muutosjohtamiseen keskittyvää kirjallisuutta, sekä palvelumuotoilua käsitteleviä julkaisuja, joilla perusteltiin asiakaslähtöistä kehittämistä.

Päiväkirjaraportoinnin aikana uudistettiin moniviranomaistehtävien riskianalyysejä ja suunniteltiin ensihoitotehtäviä käsittelevien riskianalyysien uudistamista. Opinnäytetyön laatimissa hyödynnettiin laajasti sekä meneillään olevista että aikaisemmista riskianalyysiprojekteista saatuja kokemuksia.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi ohjeistus, jossa määritellään aihealueittain ne toiminnot, jotka päivitysprojektin vetäjän tai projektipäällikön on otettava huomioon, jotta projekti voidaan aikatauluttaa ja saattaa valmiiksi suunnitellussa aikataulussa. Ohjetta voidaan käyttää hyödyksi tulevilla riskianalyysi- tai tietojärjestelmä uudistuksissa projektisuunnitelman laatimisessa ja projektin läpi viemisessä.

Salla Redlin

Reformation of risk analyses in an emergency response centre data system

Year

2022

Pages

86

The purpose of this journal thesis was to describe the areas included in the reformation project of the risk analyses in the emergency response centre agency's data system. The objective was to create guidelines based on which the risk analyses reformation project can be completed efficiently and economically. The thesis was conducted as openly as possible, so that in addition to the staff of the Emergency response centre agency, it is possible for the collaborating authorities to be aware of the steps included to the project and their updated responsibilities. The work was conducted during fall 2022 and the reporting period was scheduled for weeks 37-48.

The knowledge base of the thesis reviewed the Emergency response centre agency's own materials and it also included the interviews of cooperating authorities. The current emergency centre data system has only been operating for four years and there were no instructions on updating the risk analyses or risk analysis reform prior to this thesis. Literature and electronic publications focusing on organizational change and change management were included. Publications dealing with service design were used to justify the customer-oriented development.

During the reporting, the risk analyses of multi-authority tasks were updated and the reformation project of the risk analyses dealing with emergency medical services was planned. The experiences gained from both current and previous risk analyses projects were used extensively in the preparation of the thesis.

The outcome of the thesis are guidelines for defining the actions that the leader of the update project or the project manager must take into account so that the project can be completed within the planned schedule. The guidelines can be utilized in the future risk analyses or data system reformations to assist in project planning.

Keywords: multi-authority collaboration, reformation of data system, reformation project

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Toimeksiantaja	7
1.2	Keskeiset ammattikäsitteet, sisällöt ja työtehtävät.....	8
2	Nykytilanne	10
2.1	Oma työ.....	10
2.1.1	Riskianalyyysien rakentaminen	10
2.1.2	Riskianalyyysien korjaaminen.....	11
2.1.3	Riskianalyyysien kehittämistarve	12
2.2	Oman osaamisen arviointi.....	13
2.3	Sidosryhmät	13
2.4	Vuorovaikutustaidot	14
2.5	Kehittäminen	15
2.6	Opinnäytetyön tavoitteet	15
3	Päiväkirjaraportointi.....	16
3.1	Raportointiviikko 1: Muutostarpeiden kartoitus	16
3.2	Raportointiviikko 2: Yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luominen.....	24
3.3	Raportointiviikot 4 ja 5: Projektinhallinta	35
3.4	Raportointiviikko 6: Syöttötyö	47
3.5	Raportointiviikko 7: Työpajat	54
3.6	Raportointiviikko 8: Riskianalyyysien testaaminen.....	59
3.7	Raportointiviikko 9: Projektiviestintä.....	64
3.8	Raportointiviikko 10: Käyttöönotto.....	69
4	Yhteenveto ja pohdinta	73
	Kuviot.....	80
	Liitteet	81

1 Johdanto

Nykyinen hätäkeskustietojärjestelmä ERICA otettiin käyttöön vuonna 2018. Järjestelmä on valtakunnallinen ja hätäkeskusten lisäksi sitä käyttävät kaikki hätäkeskustoimintaan liittyvät viranomaiset. Jokainen toimiala vastaa omista perustiedoistaan järjestelmässä. Hätäkeskustoiminnan kannalta yksi järjestelmän tärkeimmistä perustoiminnallisuuksista on riskianalyysityökalu, jolla hätäkeskuspäivystäjät käsittelevät hätäpuhelut. Riskianalyysit tuottavat joko hälytystehtäviä, joihin muodostuu viranomaisten määrittelemiä vasteita, tai tehtäviä, jotka jätetään hälyttämättä. Koska osalla riskianalyyseistä käsitellään useamman viranomaisen tehtäviä samanaikaisesti, on toimialojen kanssa sovittu, että riskianalyysien rakentaminen on tarkoituksenmukaista jättää Hätäkeskuslaitoksen tehtäväksi sen sijaan, että toimialat rakentaisivat kukin omat riskianalyysinsä. Hätäkeskuslain uudistuksessa vuonna 2022 riskianalyysien tekninen rakentaminen määrätään Hätäkeskuslaitoksen tehtäväksi. Tästä samasta syystä myös ohjeistus riskianalyysien rakentamiseen on luonnollista tehdä Hätäkeskuslaitoksen asiantuntijoiden toimesta.

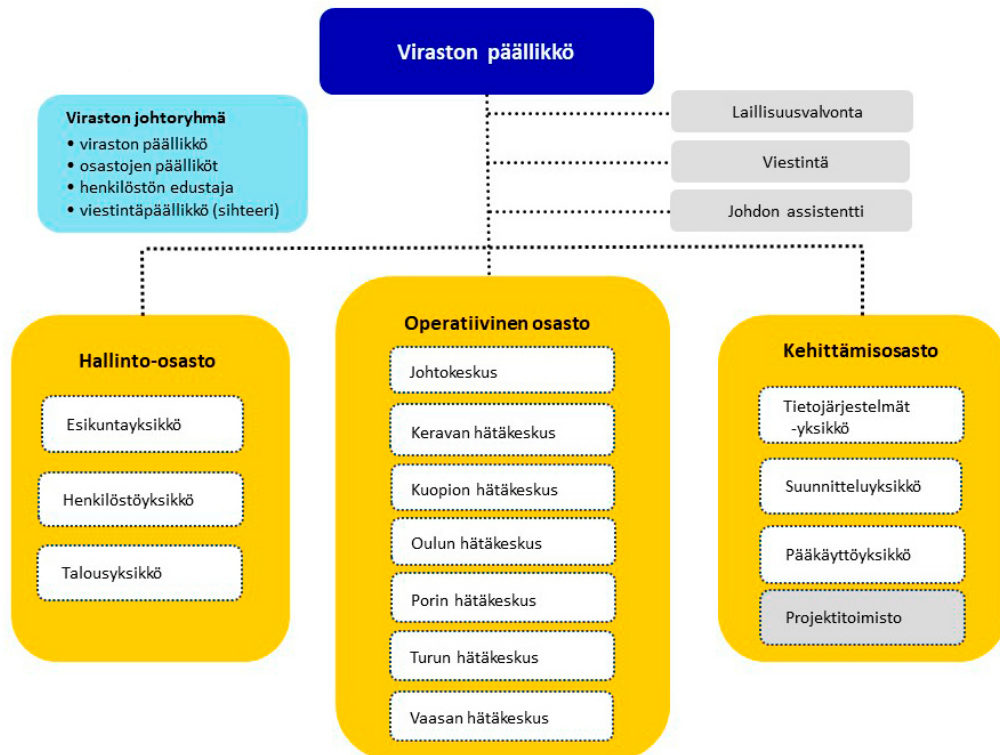
Tässä opinnäytetyössä kuvataan riskianalyysin uudistamisen prosessia suunnittelusta käytännön rakentamiseen, koulutukseen ja käyttöönottoon. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ohjeistus, jossa kuvataan ja perustellaan kaikki riskianalyysin uudistamisprojektissa huomioon otettavat asiat, jotta projektin aikataulu voidaan suunnitella tehokkaaksi ja tietojärjestelmän ominaisuuksia voidaan käyttää mahdollisimman hyvin hyödyksi. Tavoitteena on myös kuvata uudistusprojektin osa-alueet avoimesti, jotta Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön lisäksi yhteistyöviranomaiset tietävät, mitä projektin aikana tapahtuu ja mikä heidän roolinsa on. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kuvataan jokaisella viikolla aihealueittain riskianalyysiprojektin aikana läpi käytävät kokonaisuudet. Jokaisesta aihealueesta kerätään myös tehtävälisteriistä asioista, joita projektista vastaavan on huolehdittava, jotta uudistusprojekti saadaan onnistuneesti valmiiksi.

ERICA-järjestelmän (Emergency Response Integrated Common Authorities) ensimmäiset riskianalyysit rakennettiin ennen järjestelmän käyttöönottoa sen hetkisen käsityksen perusteella siitä, millaisilla riskianalyyseillä puheluita olisi tarkoituksenmukaista käsitellä. Kahden ensimmäisen käyttövuoden kokemusten perusteella uusien analyysien suunnittelussa osataan paremmin ottaa huomioon myös päivystäjän näkökulma.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena syksyn 2022 aikana. Päiväkirjaraportointi suoritetaan viikoilla 37-48. Opinnäytetyö valmistuu joulukuussa 2022.

1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Häätäkeskuslaitos. Häätäkeskuslaitos on Sisäministeriön alainen virasto, jonka tehtävänä on Lain häätäkeskustoiminnasta (692/2010) mukaan vastaanottaa häätäilmoituksia ja muita turvallisuuteen liittyviä ilmoituksia ja välittää niitä edelleen toimivaltaisille viranomaisille ja yhteistyökumppaneille. Häätäkeskuslaitosta johtaa viraston päällikkö Taito Vainio. Hänen alaisuudessaan toimivat esikuntatoimintoja, henkilöstöasioita ja taloutta hoitava hallinto-osasto, häätäkeskuspalveluita tuottava operatiivinen osasto, sekä tietojärjestelmiin ja viranomaisyhteistyöhön keskittynyt kehittämisosasto. Lisäksi laillisuusvalvonta ja viestintä ovat päällikön suorassa alaisuudessa. (Häätäkeskuslaitos 2022a.) Kuviossa yksi on esitelty Häätäkeskuslaitoksen organisaatio vuonna 2022.



Kuvio 1: Häätäkeskuslaitoksen organisaatio 2022

Häätäkeskuslaitoksen strategia on tuottaa laadukasta, luotettavaa ja yhdenvertaista häätäkeskuspalvelua koko Suomen alueella Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Nykyinen häätäkeskustietojärjestelmä ERICA mahdollistaa häätäpuheluiden vastaanottamisen missä tahansa Häätäkeskuslaitoksen kuudesta toimipisteestä, joissa tehtäviä käsitellään verkottuneesti toimivalla häätäkeskustietojärjestelmällä. (Häätäkeskuslaitos 2022a.)

1.2 Keskeiset ammattikäsitteet, sisällöt ja työtehtävät

Jotta opinnäytetyön teksti tulisi oikein ymmärretyksi, käsittelen tässä kappaleessa joitakin tehtävänimikkeitä, termejä ja niiden selityksiä. Hätäkeskuslaitoksen tehtävänimikkeet ovat määritelty Hätäkeskuslaitoksen mallitoimenkuviissa, joita päivitetään vuosittain. Tietojärjestelmään ja hätäilmoituksen käsittelyyn liittyvät termit on pyritty muuttamaan ymmärrettävyyden vuoksi kansankielisiksi, vaikka niistä arjessa käytettäisiinkin muita termejä.

Hätäkeskuspäivystäjä

Hätäkeskuspäivystäjä vastaa hätäpuheluihin ja käsittelee niitä toimialojen antamien tehtävänkäsittelyohjeiden perusteella. Hätäkeskuspäivystäjällä on tehtäviä käsitellessään oikeus käyttää kokonaisharkintaa, eli soveltaa annettuja ohjeita tapauskohtaisesti. Hän kuitenkin toimii virkavastuulla, eli vastaa itsenäisesti tekemistään päätöksistä hätäpuhelussa. Hätäkeskuspäivystäjä voi toimia ilmoituksen vastaanottajana, tehtävänseurantana tai vuoromestarina. Hätäkeskussalissa on vuoromestari, keskukselta ja vuorokauden ajasta riippuen 1-8 tehtävänseuraajaa, ilmoitusten vastaanottajia ja ilmoitinlaitepäivystäjiä. (Hätäkeskuslaitos 2022b.)

Tietokanta-asiantuntija

Tietokanta-asiantuntija vastaa omalta osaltaan hätäkeskustietojärjestelmän perustietojen ylläpidosta, johon kuuluu olennaisena osana riskianalyysityökalun ylläpito. Tietokanta-asiantuntijan tehtäviin kuuluu myös viranomaisyhteistyö kaikkien hätäkeskustoimintaan liittyvien toimialojen kanssa. (Hätäkeskuslaitos 2022c.)

Toimialapäällikkö

Toimialapäällikkö vastaa viranomaisyhteistyöstä oman toimialansa osalta. Toimialapäälliköt on nimetty poliisin, pelastustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen toimialoille. Toimialapäälliköt vastaavat omalta osaltaan siitä, että käytössä olevat riskianalyysit toimivat toimialojen määrittämien tehtävänkäsittelyohjeen mukaisesti. Toimialapäällikkö on myös vastuussa riskianalyysiuudistusprojektin edistämisestä toimialalla. (Hätäkeskuslaitos 2022d.)

Hätäkeskustietojärjestelmän aluepääkäyttäjä

Jokaisessa hätäkeskuksessa on aluepääkäyttäjä, jonka tehtävä on huolehtia viranomaisyhteistyöstä oman keskuksensa alueella. Aluepääkäyttäjä huolehtii myös hätäkeskuksen operatiivisen henkilöstön ammattitaidosta hätäkeskustietojärjestelmän osalta. (Hätäkeskuslaitos 2022e.)

Toimialojen ERICA-pääkäyttäjät ja -aluepääkäyttäjät

Jokaisella toimialalla on nimetty pääkäyttäjä, joka vastaa oman toimialansa perustietojen hallinnasta ja loppukäyttäjien koulutuksesta. Aluepääkäyttäjiä on sosiaali- ja terveystoimella jokaisella erityisvastuualueella, pelastustoimella jokaisella hätäkeskusalueella ja poliisilla

Poliisiammattikorkeakoululla, Keskusrikospoliisilla, sekä jokaisella poliisilaitoksella. Aluepääkäyttäjien ja pääkäyttäjien toimenkuvat ja vastuut on määritelty tarkemmin jokaisella toimialalla erikseen, mutta kaikki he kehittävät, ohjeistavat, ylläpitävät ja valvovat järjestelmän käyttöä, vastaavat oman alueensa loppukäyttäjien kouluttamisesta, sekä tekevät järjestelmän hallintaan ja käyttöön liittyviä päätöksiä. (Hätäkeskuslaitos 2018; Saario 2021.)

Operatiivisen osaston johtaja

Hätäkeskuspalveluiden ja hätäkeskuslaitoksen johtokeskustoiminnan yleisestä järjestämisestä ja toiminnan strategisesta suunnittelusta vastaa operatiivisen osaston johtaja. Hänen tehtävään on myös operatiivisen toiminnan yleinen ohjaus. (Hätäkeskuslaitos 2022f.)

Portal

ERICA-tietojärjestelmän hallinnollinen työasema (Hätäkeskuslaitos 2018).

Riskianalyysi

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän riskianalyysityökalun osa, jolla hätäkeskuspäivystäjä käsittelee saapuvat hätäilmoitukset. Riskianalyysillä muodostetaan tehtävät ja viranomaisille välitettävät vasteet (Hätäkeskuslaitos 2018).

Tukitiedosto

Riskianalyysistä avattava dokumentti, johon on koostettu toimialojen tehtävänkäsittelyohjeista tehtävien ja niiden kiireisyyksien kriteerit ja ohjeistukset, jotta ne olisivat helpommin hätäkeskuspäivystäjän käytettävissä hätäpuhelun aikana.

Tietojärjestelmän tiedonsiirto

Perustietosisällön kopioiminen tietokannasta toiseen. Käytetään, kun operatiivisessa kannassa olevat tiedot halutaan kopioida koulutuskantaan oppilaitoksia ja päivistyshenkilöstön koulutusta varten. (Hätäkeskuslaitos 2018.)

Vaste

Hälytysvaste, eli lyhyemmin vaste, on viranomaisen määrittelemä asiantuntija, yksikkö tai yksikköjoukko, jolle riskianalyysistä muodostunut tehtävä välitetään (Hätäkeskuslaitos 2018).

Disablointi

Vastauksen vastaamisen estäminen jonkun tietyn kysymyksen tai vastausten yhteisvaikutuksen jälkeen.

Enablointi

Vastauksen vastaamisen mahdollistaminen jonkun tietyn kysymyksen tai vastausten yhteisvaikutuksen jälkeen.

2 Nykytilanne

Nykyisellä tietojärjestelmällä tehtäviä voidaan vastaanottaa missä tahansa Häätäkeskuslaitoksen toimipisteessä, koska kaikki puhelut vastaanotetaan samassa tietokannassa. Uuden häätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen myös häätäkeskuksen hallinnon työtehtävät ovat muuttuneet häätäkeskustietojärjestelmään liittyen. Aikaisemman tietojärjestelmän aikaan häätäkeskusten asiantuntijat ja osa muusta henkilöstöstä tekivät päivityksiä ja syöttötoita järjestelmään toimialojen puolesta, koska toimialoilla ei ollut käyttöoikeuksia. Tällä hetkellä tilanne on täysin päinvastainen. Lain häätäkeskustoiminnasta (692/2010, §18) mukaan toimivaltaiset viranomaiset syöttävät omat tietonsa ja ohjeensa häätäkeskustietojärjestelmään. Häätäkeskusten henkilöstö ei enää tee päivityksiä, vaan toimialat vastaavat omista perustiedoistaan itsenäisesti. Päivitysten tekeminen nykyiseen järjestelmään on aiempaa tarkemmin ohjeistettua, koska kaikki tiedot on oltava valtakunnallisesti käytössä olevan tietojärjestelmän vuoksi samalla tavalla syötetty.

Riskianalyysit ovat tästä toimintamallista poikkeus. Koska erityisesti moniviranomaistehtävissä toimialojen tehtävät muodostuvat toistensa yhteisvaikutusten perusteella ristiin, Häätäkeskuslaitoksen asiantuntijat ovat rakentaneet käytössä olevat riskianalyysit. Toimialat ohjeistavat Häätäkeskuslaitosta tehtävänkäsittelyohjeillaan ja riskianalyysit rakennetaan niiden perusteella. Tällä hetkellä osaaminen analyysien rakentamiseen ja päivittämiseen on pelkästään tietokanta- ja erityisasiantuntijalla, joista erityisasiantuntijan työtehtäviin riskianalyysit eivät enää kuulu. Analyysityökalun kouluttamista ei ole suunniteltu koulutusohjelmassa kenellekään, joten on olemassa riski, ettei kukaan osaa käyttää työkalua tulevaisuudessa. Riskianalyysityökalun uudistamisen prosessi ja analyysityökalun toiminnallisuudet on kirjattava ohjeeksi, jotta päivitystyö olisi mahdollisimman sujuvaa tulevaisuudessa.

2.1 Oma työ

Tietokanta-asiantuntijan virka perustettiin häätäkeskustietojärjestelmän pääkäyttäjän rinnalle, kun uutta häätäkeskustietojärjestelmää otettiin käyttöön. Tietokanta-asiantuntijan tehtävän perustarkoituksena on häätäkeskustietojärjestelmän käyttöön liittyvien käyttötoimenpiteiden tukeminen häätäkeskuksissa ja yhteistyöviranomaisissa, sekä perustietojen ylläpito. Tässä opinnäytetyössä kuvaan kuitenkin vain sitä osaa työstäni, joka liittyy järjestelmän tietorakenteeseen ja riskianalyysityökalun ylläpitoon.

2.1.1 Riskianalyysien rakentaminen

Riskianalyysien konkreettinen rakentaminen lähtee kysymysten ja vastausten suunnittelusta ja syöttämisestä. Tietokanta-asiantuntija suunnittelee kysymykset ja vastaukset, eli riskianalyysin ulkoasun yhteistyössä toimialojen ja häätäkeskuslaitoksen asiantuntijoiden ja operatiivisen henkilöstön kanssa. Ulkoasu ei kuitenkaan yksin tuota tehtäviä ja hälytettäviä vasteita, vaan

niitä varten on syötettävä yhteisvaikutuksia. Tehtävät ja niiden toiminnevaatimukset muodostuvat pääsääntöisesti useamman kuin yhden vastauksen logiikoista. Yhteisvaikutusten suunnitteleminen ja syöttäminen on merkittävin osa riskianalyysin rakentamista. Toimintaohjeet ja ilmoittajalle annettavat ohjeet näytetään joko yksittäisestä kysymyksestä tai yhteisvaikutuksesta. Jotta puhelunkäsittely olisi sujuvaa, eikä päivystäjän tarvitsisi kysyä puheluun liittymättömiä asioita, analyyseihin syötetään myös yhteisvaikutuksia siihen, mitä kysymyksiä päivystäjälle näytetään. Näitä kutsutaan kysymysten disabloinneksi ja enableinneksi. Riskianalyysin rakentaminen on prosessi, jossa toimialojen tehtäväkäsittelyohjeissa määritellyt tehtävälaajat ja kykyvaatimukset integroidaan järjestelmään niin, että ne muodostuvat päivystäjän käyttöön suunniteltujen kysymysten ja vastausten yhteisvaikutuksina. Riskianalyysien suunnitteleminen ja syöttäminen vaatii tietojärjestelmän syvällistä teknistä osaamista, mutta myös hätäkeskuspäivystäjän työn ja toimialojen operatiivisen työn ymmärrystä.

2.1.2 Riskianalyysien korjaaminen

Suuri osa tällä hetkellä käytössä olevista riskianalyyseistä rakennettiin ennen ERICA-järjestelmän käyttöönottoa. Nämä riskianalyysit pitävät sisällään paljon tarkkoja kysymyksiä, joissa on vastauksina mahdollisimman kattavia listoja erilaisista tapahtumaskenaarioista. Tästä syystä yhteisvaikutusten logiikat ovat monimutkaisia, ja niissä on jonkun verran virheellisiä lopputuloksia. Päivystäjät tiedottavat vioista joko havaintoja varten tarkoitetun verkkotiedoston tai riskianalyyseissä olevien asiantuntijahälytysten kautta. Tietokanta-asiantuntijan työtehtäviin kuuluu näiden havaintojen läpikäyminen ja tarvittaessa virheiden korjaaminen. Riskianalyysien monimutkaisuuden takia myös virheiden korjaaminen saattaa aiheuttaa jossain toisessa yhteisvaikutuksessa uusia virheitä, joita ei testaamisesta huolimatta huomata ennen analyysiversion käyttöönottoa. Riskianalyysien korjaaminen on mahdollista vain tämänhetkisten tietokanta-asiantuntijan ja erityisasiantuntijan osaamisella ja käyttöoikeuksilla. Tällä hetkellä käytössä olevien riskianalyysien vikojen löytäminen, korjaaminen ja testaaminen vievät suuren osan työajasta.

Tietokanta-asiantuntija käsittelee päivystäjien tekemät havainnot ja jos ne eivät johdu tietojärjestelmässä olevasta viasta, ne jaetaan keskusten asiantuntijoille käsiteltäväksi tehtävän vastaanottaneen päivystäjän kanssa. Se osa havainnoista, joka koskettaa viranomaisen perustietoja, välitetään toimialan aluepääkäyttäjille korjattavaksi. Riskianalyyseissä olevia virheitä on kolmenlaisia: niitä, jotka voidaan korjata suoraan itse, niitä, joiden korjaamisesta on keskusteltava toimialan aluepääkäyttäjien kanssa ja niitä, jotka menevät toimialapäällikön kautta toimialan yhteistyöryhmiin käsiteltäväksi ennen korjaamista. Analyysien korjaamisesta on olemassa ministeriöiden kanssa yhdessä suunniteltu prosessikaavio, jotta päivittäminen olisi mahdollisimman selkeää.

Havaintojen lisäksi muutoksia analyyseihin aiheuttavat lakien ja ohjeiden muutokset. Viranomaisten ohjeet muuttuvat ajoittain ja myös näiden muutosten syöttäminen on osa riskianalyyksien korjaamista. Muuttuneiden ohjeiden vaikutukset pyritään integroimaan olemassa oleviin analyyseihin, mutta joissain erityistapauksissa ohjeen mukaiselle toimintamallille on tarkoituksenmukaista luoda kokonaan uusi riskianalyysi. Toimialapäällikön tehtävänä on käydä aktiivista keskustelua toimialan kanssa ja tiedottaa tulevista muutoksista riittävän ajoissa, jotta niiden syöttäminen ja testaaminen ehditään suorittamaan riittävän laajasti.

2.1.3 Riskianalyyksien kehittämistarve

Nykyisen hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen todettiin, että poliisitehtävien käsittelyyn suunniteltu riskianalyysi ei tuota tehtäviä toivotulla tavalla, joten ne päätettiin päivittää ensimmäisenä. Työ aloitettiin kesällä 2019 ja uudet analyysit otettiin käyttöön huhtikuussa 2020. Seuraavaksi uusittiin analyysit, joilla käsitellään pääsääntöisesti pelastustoimijohtoisia moniviranomaistehtäviä. Analyysien uusimisen aikana tunnistettiin myös tarve ohjeen kirjoittamiselle analyysityökalun toiminnasta. Pelastustoimijohtoisten analyysien uusiminen on kestänyt kokonaisuudessaan kaksi ja puoli vuotta, käyttöönoton aikaan yhteensä kolme vuotta. Vaikka lasken tuohon aikaan mukaan myös muutostarpeiden kartoituksen, joka on hankalasti määriteltävissä, silti aika on kokonaisuudessaan liian pitkä muutosprojektin läpi viemiseen. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena syntyvän ohjeistuksen tarkoitus on kuvata niitä asioita, joita muutostarpeiden kartoituksessa, riskianalyyksien suunnittelussa, syöttämisessä ja kouluttamisessa on otettava huomioon, jotta projekti olisi mahdollisimman tehokas ja sen läpimenoaika mahdollisimman lyhyt.

Opinnäytetyön aloituksen aikaan tarve ensihoidon riskianalyyksien uusimiselle on tunnistettu, ja niiden ulkoasun ja sisällön suunnittelu on konkreettisesti aloitettu, mutta päätöstä projektin aloituksesta ei ole virallisesti tehty. Nykyisten analyysien ongelmia on raportoitu ja ajatuksia tulevasta on kirjattu kuitenkin muistiin jo kahden vuoden ajan. Kaikkien ensimmäisen sukupolven analyysien ongelma oli se, että ne ohjasivat päivystäjän tehtävänkäsittelyä liikaa, eikä muodostuvien tehtävien lopputuloksia ollut mahdollista muuttaa joustavasti. Tulevaisuudessa on tarkoitus rakentaa ensihoidon tehtävien käsittelyä varten riskianalyysi, jossa muiden toisen sukupolven riskianalyyksien tapaan päivystäjän harkinnalle jätetään riittävästi tilaa, mutta kuitenkin niin, että toimiala voi järjestelmään integroidulla tehtävänkäsittelyohjeella ohjata tehtävien muodostumista ja niiden välittämistä tarkoituksenmukaisille yksiköille alueittain.

Olen suunnitellut tätä opinnäytetyötä yli vuoden. Aiheeni tarkentui viime syksynä, kun tulin siihen tulokseen, että tällä kyseisellä osa-alueella on niin paljon hiljaista tietoa, jota ei ole kirjattu mihinkään, että se on pakko saada näkyväksi, jotta tulevaisuuden vastaavat projektit saataisiin vietyä läpi järkevässä aikataulussa.

2.2 Oman osaamisen arviointi

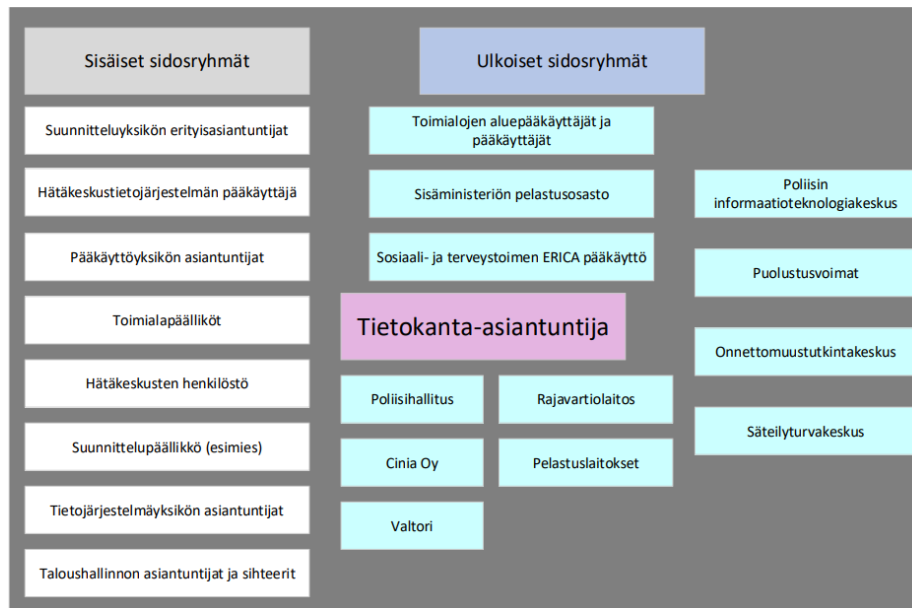
Olen työskennellyt nykyisessä virassani syksystä 2020. Nykyistä tehtävänkuvaani riskianalyysiin liittyen olen tehnyt vuodesta 2017. Olen tällä hetkellä perustyötehtävissäni taitavan suoriutujan ja kokeneen asiantuntijan välimaastossa riippuen työtehtävästä. Riskianalyyseihin rakentamisen ja siinä olevien vikojen korjaamisen osalta olen asiantuntija. Hallitsen työkalun ominaisuudet ja osaan soveltaa niitä rakentaessani päivystäjien käyttöön soveltuvaa riskianalyysejä.

Riskianalyyseityökalussa ja vastelaskennassa olevien toiminta- tai järjestelmävirheiden selvittäminen kuuluu myös tehtäviini. Niissä koen olevani taitava suoriutuja, eli koen ajoittain, että järjestelmän ominaisuuksien laajempi osaaminen olisi hyödyksi. Toisaalta ne tehtävät, joissa en koe olevani kokenut asiantuntija, ovat sellaisia, joihin parempaa asiantuntijaa ei välttämättä ole olemassa, joten ainoa mahdollisuus on tunnistaa omat heikkoutensa ja tiedostaa, miten niitä on mahdollista kehittää. Tietojärjestelmä kehittyy jatkuvasti ja muutoksessa mukana pysyminen tuo oman haasteensa työhön. Vuosien saatossa olen tottunut siihen, että opin viikoittain jotakin uutta työhöni liittyen. Aktiivinen ja avoin yhteistyö toimialojen ja järjestelmätoimittajan edustajien kanssa edesauttaa asioiden selvittämistä ja uuden oppimista.

Ammatillisessa kehityksessäni minun pitäisi panostaa edelleen asioiden priorisoimiseen ja siihen, että jätän muille kuuluvat työt heidän hoidettavakseen, vaikka niiden odottaminen viivästyttäisikin omien töitteni hoitamista. Muiden ihmisten töiden puolesta tekeminen kuormittaa paljon, vaikka toisaalta myös odottaminen kuormittaa, jos työ ei etene.

2.3 Sidosryhmät

Tärkeimmät sidosryhmät, joita työni koskettaa, ovat hätäkeskuspäivystäjät ja pelastustoimen, poliisin ja sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten operatiivinen henkilökunta. Näiden toimintaa kehittääkseni teen yhteistyötä kyseisten organisaatioiden pääkäytön, aluepääkäytön ja hallintohenkilöstön kanssa. Ohjeiden ja toiminnan kehittämisen osalta teen yhteistyötä Sisäministeriön pelastusosaston, Poliisihallituksen ja Sosiaali- ja terveysministeriön edustajien kanssa. Lisäksi yhteistyökumppaneitani ovat mm. Rajavartiolaitos, Puolustusvoimat, Säteilyturvakeskus ja Onnettomuustutkintakeskus. Kaikista näistä organisaatioista yhteistyökumppaneina ovat pääsääntöisesti tietojärjestelmiin ja niiden kehitykseen erikoistuneet virkamiehet. Tärkeimpänä viranomaistoiminnan ulkoisena sidosryhmänä on Cinia Oy ja sen ohjelmistokehittäjät, joiden kanssa tietojärjestelmää rakennetaan. Havainnollistin tärkeimpiä sidosryhmiäni vielä sidosryhmäkartan avulla kuviossa kaksi.



Kuvio 2: Tietokanta-asiantuntijan tärkeimmät sidosryhmät

2.4 Vuorovaikutustaidot

Tietokanta-asiantuntija on päivittäin tekemisissä sekä hätäkeskusten henkilöstön että yhteistyötahojen kanssa, joten hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa tehtävän hoitamista. Eri-tyisen tärkeäksi koen taidon ottaa vastaan palautetta, sillä valtaosa yhteydenotoista pitää sisällään tarpeen korjata tai kehittää jotakin, joka koetaan tietokanta-asiantuntijan vastuulla olevaksi. Arvostan sitä, että ihmiset uskaltavat ja haluavat ottaa asioita esille, joten pyrin suhtautumaan jokaiseen palautteeseen rakentavasti. Myös palautteen vastaanottamisen kääntöpuolen, palautteen antamisen taito on tärkeä. Palautteen pitäisi olla rehellistä, avointa ja se pitäisi osata antaa niin, ettei vastaanottaja loukkaannu siitä.

Viranomaisten välisissä vuorovaikutustilanteissa pyrin luomaan sallivaa ilmapiiriä, jossa on lupa kysyä, jos joku asia on epäselvä. Hätäkeskusmaailman sanasto tai toimintamallit eivät ole vapaasti julkisilla hakukoneilla etsittävisiä, joten on ratkaisevaa osata ja uskaltaa myöntää tietämättömyytensä. Kukaan ei voi olla asiantuntija kaikissa asioissa, eikä toisaalta kukaan voi olla perillä jokaisen yksittäisen yhteistyöviranomaisen tietotaidosta. Olen huomannut, että ongelmien ratkaisemisessa paras lähestymistapa on pyytää avun tarvitsijaa kertomaan ensin havaittu ongelma mahdollisten ratkaisuehdotusten sijaan. Usein avun tarvitsijaa haastatteleamalla ja ratkaisuehdotuksia esittämällä pääsee parhaimpaan lopputulokseen. Koen, että vuorovaikutustilanteissa auttaa, että ymmärtää ihmisten erilaisuutta. Hyödyllistä on myös tiedostaa, että ilmapiiriin yleisesti vaikuttaa se, miten ihmisiin suhtautuu.

2.5 Kehittäminen

Työtehtävieni kehittäminen on tietokanta-asiantuntijan virkani aikana keskittynyt lähinnä tietojärjestelmän kouluttamiseen hätäkeskusten asiantuntijoille ja aluepääkäyttäjille. Tavoitteena ollut tapahtumaraportteihin liittyvien työtehtävien jakaminen keskusten henkilöstölle, koska kaikkien vioiksi havaittujen asioiden selvittäminen ei ole tarkoituksenmukaista olla yhden henkilön tehtävä. Kahden vuoden aikana suoritettu koulutus on tuottanut tulosta ja nykyään voin siirtää lähes jokaisen alueellisesti hoidettavan havainnon eteenpäin asiantuntijoille.

Riskianalyysien korjaamisen ja syöttämisen riskienhallintaa olen kehittänyt kouluttamalla yhdelle Hätäkeskuslaitoksen aluepääkäyttäjistä riskianalyysien perusteita. Koulutuksen aikana olemme rakentaneet materiaalia riskianalyysien syöttötyön koulutukseen. Tarkoituksena on rakentaa koulutusmateriaali, jolla olisi tulevaisuudessa mahdollista kouluttaa useampia henkilöitä riskianalyysityön osajiksi.

Tämän opinnäytetyön myötä pyrin kehittämään riskianalyysien uudistamisprojektia ja parantamaan sen saatavuutta sekä Hätäkeskuslaitoksen sisäisesti että yhteistyöviranomaisille. Julkisen opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda näkyväksi kaikki ne toiminnot, joita uudistuksen aikana on suoritettava, jotta asianosaiset olisivat paremmin tietoisia projektin kulusta.

2.6 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoite on luoda ohjeistus riskianalyysien uudistamistyölle. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyy lista niistä asioista, jotka projektista vastaavan on otettava huomioon riskianalyysin uudistamisprojektissa, jotta projektin aikataulu voidaan suunnitella tehokkaaksi ja tietojärjestelmän ominaisuuksia voidaan käyttää mahdollisimman hyvin hyödyksi. Tavoitteena on kuvata uudistusprojektin osa-alueet avoimesti, jotta myös yhteistyöviranomaiset tietävät, mitä projektin aikana tapahtuu, ja mikä heidän roolinsa on.

Nykyinen hätäkeskustietojärjestelmä tulee olemaan käytössä useita vuosia, ja riskianalyysien uudistamiselle tulee olemaan tarve todennäköisesti vähintään joka toinen vuosi. Tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan pelkästään uudistamisprojektia ja tietojärjestelmän yleisiä ominaisuuksia.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportointini ajoittuu ajanjaksolle 12.9.-24.11.2022. Alkuperäinen suunnitelmani oli kuvata ensihoidon riskianalyysiuudistusta, mutta koska päätöstä uudistusprojektin aloituksesta ei vielä viikkoon 36 mennessä ollut tehty, päätin kuvata viikkoaiheittain niitä asioita, joita uudistusprojektiin kuuluu.

Ensimmäisellä viikolla keskityn muutostarpeiden kartoitukseen, eli kuvaan sitä, miksi muutosta ollaan tekemässä. Toisella viikolla perehdyn yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomiseen. Kolmannella viikolla keskityn koulutuksen suunnitteluun. Raportointiviikoilla neljä ja viisi kuvaan projektinhallintaa, aikataulutusta ja resurssointia. Kuudennella viikolla käsittelen riskianalyysien syöttötyötä ja viikolla seitsemän työpajatyöskentelyä. Viikko kahdeksan on varattu riskianalyysien testaamiselle. Viikolla yhdeksän käsittelen viestinnän kokonaisuutta ja viikolla kymmenen uudistettujen riskianalyysien käyttöönoton valmistelua, käyttöönottoa ja käyttöönoton seuranta.

Jokaisen raportointijakson lopussa arvioin viikon aikana kertynyttä materiaalia ja muokkaan tarvittaessa viimeisten raportointiviikkojen ohjelmaa. Kirjoitan päiväkirjaa oman työni ohessa, joten työni luonteen takia tarkkoja raportointipäiviä ei ole mahdollista määritellä. Tarkoitus on kuitenkin raportoida tasaisesti joka viikolta. Raportointijaksolle sijoittuu myös tietojärjestelmän version vaihto, joten vähintään yhden viikon ohjelma tulee olemaan muista poikkeava.

3.1 Raportointiviikko 1: Muutostarpeiden kartoitus

Päiväkirjaraportoinnin ensimmäisen viikon tavoitteena on kuvata niitä toimia, joilla riskianalyysin uudistamisprojektin tarvetta perustellaan, eli vastataan kysymykseen, miksi muutos tehdään. Muutoksen perustarkoituksen selvittäminen on onnistuneen muutosprojektin perusta. Stenvallin ja Virtasen mukaan muutostarpeiden tunnistaminen on niin tärkeää, että se käytännössä käynnistää koko muutosprojektin. (Stenvall & Virtanen 2007, 48.) Muutosta vaativien asioiden määrittäminen mahdollisimman laajalla tietopohjalla ja monesta näkökulmasta auttaa oikean ongelman löytämisessä ja siten siihen soveltuvimman ratkaisun kehittämisessä (Sydänmaanlakka 2009, 105-107). Muutosprojektissa erotetaan usein suunnittelu- ja toteutusvaihe. Suunnitteluvaiheessa tulee tarkasti pohtia sitä, mitä muutoksessa todellisuudessa ollaan muuttamassa, kuka muutoksen käytännössä toteuttaa ja millä aikataululla. Jos näitä muutoksen perustarkoitukseen liittyviä asioita ei ole selvitetty ennen aloitusta, on todennäköistä, että toteutusvaiheessa keskitytään vain muutoksen mielekkyyteen, jolloin tehokkuus kärsii. Myös muutoksen edellytyksiä onnistua suunnitellussa aikataulussa on arvioitava kriittisesti. (Stenvall & Virtanen 2007, 46-47.)

Valpolan (2004, 29) mukaan onnistunut muutos vaatii viisi tekijää, joista tämän viikon aihe on ensimmäinen ja tärkein. Ensi viikon aihe, yhteisen näkemyksen luominen on seuraava. Viimeiset kolme ovat muutoskyvystä huolehtiminen, muutoksen aloittavat toimenpiteet ja muutoksen vakiinnuttaminen käytäntöön. Historian ja muutosta vaativien asioiden tunteminen ja tiedostaminen on tärkeää, jotta osataan korjata oikeita asioita. Jokaisen hätäkeskusrajapinnassa toimivan viranomaisen havaitsemat muutostarpeet on tärkeä hahmottaa. Eri lähteistä ja asiantuntijoilta kerätyt kehittämistarpeet priorisoidaan ja niiden pohjalta laaditaan tarveanalyysi, joka toimii projektin toimintasuunnitelmana. Suunnitelmassa otetaan kantaa siihen, mitkä tahot tai henkilöt ovat olennaisessa asemassa projektin läpiviennin kannalta, tai jotka on välttämättä oltava keskustelussa mukana. Kukin näistä tahoista kuvaa näkemyksensä muutostarpeista omasta näkökulmastaan. Mitä pidempi aika edellisestä muutoksesta on, sitä enemmän korjattavia asioita todennäköisesti tulee ilmi. Nämä kaikki on otettava huomioon tarveanalyysiä laadittaessa. Lopuksi tarveanalyysissä hahmotellaan sitä, miltä projektin tulos mahdollisesti tulisi näyttämään. Selkeästi määritellyn ja kuvatun tavoitteen mukaan projektia voidaan ohjata ja korjata, ja sen lopputulosta myös mitata. (Toikko & Rantanen 2009, 73-75; Virtanen & Stenvall 2014, 193.)

Muutostarpeiden kirjaamisessa on otettava huomioon myös se, mistä havaitut ongelmat ovat lähtöisin. Usein korjausta vaativat asiat ovat lähtöisin aikaisemmista päätöksistä, joita voi olla tarpeen muuttaa myös. Pelkkä riskianalyysoyökälun uudistaminen ei välttämättä riitä, koska työn tekee lopulta kuitenkin ihminen hänelle annettujen ohjeiden perusteella. (Nurmi 2012, 73; Skyttä 2005, 24.)

Riskianalyysiprojektin muutostarpeita ajatellen jokaisella toimialalla on omat tapansa kerätä palautetta tehtävistä. Kysyin toimialojen aluepääkäyttäjiltä sähköpostikyselyllä heidän palautemalleistaan saadakseni selkeän käsityksen palautemallien eroista. Hätäkeskuslaitoksen palautteet tulevat asiantuntijoiden, erillisen palautetiedoston ja asiantuntijapostin välityksellä suoraan minun luettavakseni, joten oman laitoksen osalta koen itse olevani muutostarpeiden parhaimpia asiantuntijoita. Palautemalleista ja perustietojen päivittämiseen liittyvästä viranomaisyhteistyöstä ohjeistetaan myös Sosiaali- ja terveysministeriön toimintamalliohjeessa sekä Hätäkeskuslaitoksen ohjeistuksessa ERICA-tietojärjestelmän käyttöehdoista (Saario 2021; Hätäkeskuslaitos 2018).

Maanantai 12.9.2022

Olen yleensä maanantaisin etätöissä, koska kalenterini on täynnä kokouksia. Tänäänkin aloitin päiväni etänä, mutta jo heti seitsemän jälkeen selvisi, että minua tarvitaan työpaikalla, joten pakkasin koneeni ja siirryin sinne. Paikalla oli ensihoidon ERICA aluepääkäyttäjät, joten pääsin alustavasti haastattelemaan heitä ensihoidon analyysiuudistuksen muutostarpeisiin liittyen. Keskustelimme ensihoitojaoksen kokousaikatauluista ja ensihoitojaoksen roolista osana

ensihoidon tehtävänkäsittelyohjeen ja riskianalyysien päivittämistä. Ensihoitojaos on yliopistosairaanhoidopiirien ensihoidon ylilääkäreiden yhteistyökokous, joka vastaa terveystoimen tehtävänkäsittelyohjeesta. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta (585/2017), eli niin sanottu ensihoitoasetus määrää erityisvastuualueista ja ensihoitokeskuksista. Ensihoitokeskuksen tehtävä on Terveystoimintalain (1326/2010) mukaan yhteensovittava ensihoidon Hätäkeskuslaitokselle antamat hälytysohjeet ja muut ensihoitopalvelua koskevat valtakunnalliset ohjeet, sekä osallistua yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa suuronnettomuusohjeiden, sekä varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen. Ensihoitojaoksen rooli on siis huomattava ohjeistuksen osalta riskianalyysien uudistamistyössä.

Kummankin tähän mennessä toteutetun riskianalyysiuudistuksen taustalla on ollut olemassa olevan analyysimallin epätarkoituksenmukainen toiminta. Toimialojen näkökulmasta riskianalyysit ovat tuottaneet tehtäviä liian korkeilla kiireellisyyksillä tai liian etupainotteisesti. Päivystyshenkilöstön näkökulmasta riskianalyysit ovat olleet liian pitkiä tai monimutkaisia, eikä niillä ole ollut mahdollista vastaanottaa ilmoituksia riittävän joustavasti. Riskianalyysin päivittäjän näkökulmasta ensimmäisen sukupolven analyysien korjaaminen ja päivittäminen on ollut työlästä ja muutosten tekeminen on aiheuttanut epäeheyttä järjestelmään, erityisesti muutosten testaamisen ollessa riittämätöntä.

Nykyisen tietojärjestelmän alusta lähtien päivystäjillä on ollut mahdollisuus tiedottaa havaituista virheistä tai epäkohdista erillisen verkkotiedoston välityksellä. Havainnot suhteessa epäiltyyn epäkohtien määrään tuli ensimmäisten kahden vuoden aikana kohtuullisen vähän. Päivystyshenkilöstön palautteen mukaan ongelma oli se, että tiedostoa on vaikea käyttää; se on hankalasti löydettävissä ja tarvittavat tiedot ongelman raportoimiseksi jäävät usein kirjaimatta työn hektisyyden takia. Korjasin ongelmaa kesällä 2022 lisäämällä riskianalyysiin kysymyksen, jolla viat ja muut havainnot on mahdollista tiedottaa syöttäjille sähköpostilla automaattisesti tehtävän hälyttämisen yhteydessä. Toiminnallisuuden käyttöönoton jälkeen havainnot on tullut huomattavasti enemmän ja niiden selvittäminen on ollut helpompaa, koska havainnon hälytysviestipohjassa välitetään sekä tehtävän identifiointitieto että päivystäjän kirjaama lyhyt kuvaus viasta. Muutostarpeiden kartoitusta varten havainnoista on tallennettu ne, jotka liittyvät analyysityökalun toimimattomuuteen tai joissa kuvataan sitä, ettei kyseistä tapahtumaskenaariota ole ollut mahdollista käsitellä olemassa olevalla analyysillä. Päivystäjien tarpeet muutoksille liittyvät siis olennaisesti siihen, miten puhelu on mahdollista käsitellä niin, että muodostunut tehtävälaji, kiireellisyys ja vaste vastaavat ilmoittajan avun tarvetta.

Toimialan muutostarpeet ilmenevät osittain näissä samoissa skenaarioissa. Toimiala haluaa mahdollisimman tarkkaa tietoa tapahtumapaikalta, jotta he voivat määritellä tehtävän vaatimat resurssitarpeet. Tehtävien muodostamisessa käytetään kyky-yhteyksiä, joilla määritellään tehtävällä käytettävät yksiköt ja ohjeistetaan päivystäjää alueellisista toimintamalleista,

määritellään kiireellisyyksiä erilaisiin tilanteisiin ja välitetään tietoa erityisyksiköille tarpeen mukaan. Kyky-yhteydet mahdollistavat erilaisten poikkeavien vasteiden muodostamisen tahtumaskenaarioihin saman tehtävälajin sisällä. Vastesuunnittelun kehittäminen onkin toimialan näkökulmasta yksi tärkeimmistä asioista, joita riskianalyysiuudistuksella haetaan. Laajemmalla kykyvaruudella voidaan myös mahdollistaa päivystäjän harkinnan käyttäminen harvinaisemmissa tilanteissa. Koska nykyisen tietojärjestelmän ominaisuudet mahdollistavat aikaisempia järjestelmiä monipuolisemman ja laajemman vastesuunnittelun, riskianalyysiä uudistettaessa tulee väistämättä tarve tehdä muutoksia myös toimialan tehtävänkäsittelyohjeeseen.

Vaikka työpäiväni ei ollutkaan tänään suunnitelmieni mukainen, olen silti tyytyväinen, että sain lisätietoa tärkeästä projektiin liittyvästä asiasta, josta tiesin ennestään kohtuullisen vähän.

Keskiviikko 14.9.2022

Tällä viikolla järjestetään moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen kouluttajakoulutukset ja tänään oli kouluttajakoulutuksen toinen päivä. Sanotaan, että virheistä on tärkeä oppia, ja tässä projektissa olen seurannut niitä opinnäytetyön vuoksi ehkä jopa aikaisempaa tarkemmin.

Loppuvuodesta käyttöön otettavien moniviranomaistehtäviä käsittelevien riskianalyysien kouluttajat päätettiin vasta projektin loppuvaiheessa. Kouluttajiksi valittiin keskusten asiantuntijat, joista kaikki eivät kuitenkaan olleet osallistuneet projektiin ennen koulutuksen suunnitteluvaihetta. Kouluttajien vastuulle annettiin myös koulutusten rakentaminen, eli käytännössä koulutusten suunnittelu aloitettiin vasta, kun analyysien ulkoasu oli valmis. Koulutusmateriaalin valmistelijoilla ei ollut käytettävissä työpajoissa käsiteltäviä kysymyksiä tai päätöksiä siitä, millä perusteella analyysit olivat saavuttaneet lopullisen muotonsa. Lisäksi, koska samaan aikaan analyysiuudistuksen kanssa tehty pelastustoimen tehtävänkäsittelyohjeen päivittäminen kesti kesään 2022, koulutuskantaan siirretyt analyysiversiot olivat keskeneräisiä myös koulutusten näkökulmasta. Asiantuntijat rakensivat ryhmissä materiaalit ja ne käytiin läpi muiden kouluttajien kanssa vasta nyt, viikkoa ennen koulutusten aloitusta. Kouluttajakoulutusta varjosti se, etteivät asiantuntijat olleet koulutuksia valmistellessaan tietoisia muutoksen perusteista, analyysirakenteesta, tai välttämättä ollenkaan riittävän perehtyneitä valmiiden analyysien sisältöön. Tämän viikon havaintojen perusteella tulevaisuissa riskianalyysiprojekteissa koulutusten suunnittelu olisi aloitettava heti projektin aloitusvaiheessa. Koulutuksen suunnittelussa olisi oltava käytettävissä materiaali kartoitetuista muutostarpeista ja linjatusta asioista, jotta lopputulos on mahdollista perustella loppukäyttäjille koulutusten aikana.

Työpäivän lopuksi keskustelimme sosiaali- ja terveystoimen toimialapäällikön kanssa ensihoitoanalyysien muutostyön aloittamisesta. Lähityön hyvä puoli on se, että spontaanien,

suunnittelemtomien palaverien järjestäminen on todennäköisempää. Etätyössä korona-ai-kaan niin ei tapahtunut koskaan. Perustelimme hänelle muutoksen tarpeita sekä oman henki- löstömme että toimialan näkökulmasta. Keskustelimme erilaisista mahdollisuuksista raken- teen muutoksessa, sekä siitä että tietojärjestelmä ei saisi ohjata tehtävänkäsittelyä. Tällä hetkellä toimiala ei pysty muodostamaan vasteita kaikkiin tarvitsemiinsa tilanteisiin, joten puhuimme myös riskianalyysin rakenteen vaikutuksesta toimialalla käytössä oleviin kykyarvioi- hin ja vasteisiin. Keskustelimme riskianalyysirakenteen vaikutuksesta puhelunkäsittelyaikoihin ja sitä kautta työhyvinvointiin; mitä enemmän ja mitä tarkempia kysymyksiä analyysissä on, sitä kauemmin puhelun käsitteleminen kestää ja sitä vähemmän palautumisaikaa päivystäjällä on ennen seuraavaa mahdollista puhelua. Riskianalyysien ylläpitäjän näkökulmasta pitkä ana- lyysi tarkoittaa laajoja logiikoita, joiden päivittäminen on haastavaa. Laadin listauksen uudis- tuksella saavutettavista hyödyistä päivän päätteeksi, jotta niitä olisi helpompi käyttää jatkos- sakin päivityksen perusteena. Keskustelun jälkeen jäi tunne, että ensihoitoanalyysien uusimi- nen ensi kesäksi saattaisi olla sittenkin mahdollista. Päätös analyysi uudistuksen aloittamisesta vaikuttaisi luonnollisesti myös tämän opinnäytetyön sisältöön.

Riskianalyysin uudistamisella haettavia hyötyjä:

- Päivystystyön helpottaminen rakennetta keventämällä ja lyhentämällä
- Tarkoituksenmukaisimman riskianalyysien löytyminen analyysien määrää vähentämällä
- Päivystäjälle kokonaisharkinnan mahdollistaminen ja helpottaminen
- Häätöilmoituksen käsittelyyn halutun lopputuloksen saavuttaminen helpommin
- Päivystäjälle parempi tietoisuus siitä ajankohdasta, jolloin tehtävä syntyy
- Päivystäjille parempaa tukea päällekkäisten tehtävien arviointiin
- Tehtävänseurannalle tuotetaan tarkempaa tietoa hätäilmoitusten sisällöstä
- Riskianalyysien päivittäjän näkökulmasta logiikoiden keventäminen helpottaa muutos- ten syöttämistä ja mahdollistaa joustavamman kehittämisen
- Toimialoille voidaan tuottaa selkeämpiä hälytysviestejä
- Vastesuunnittelun tarpeet voidaan huomioida paremmin

Torstai 15.9.2022

Järjestimme kouluttajakoulutusten jälkeen palautepalaverin järjestäjien kesken ja tänään oli toisen koulutuskierroksen palautepalaveri. Päivien antia kokoava palaveri tuntui hyödylliseltä. Vertasimme palaveria leikkisästi jopa debriefing-istunnoksi, koska kaiken sen palautteen li- säksi, jota koulutuksen aikana saimme, oli hyvä käydä läpi myös niitä tuntemuksia ja koke- muksia, joita koulutuksesta jäi. Debriefing on psykologinen jälkipuinti, jolla pyritään ehkäise- mään traumaperäistä stressireaktiota käsittelemällä tapahtumaa uudelleen 1-3 päivän kulut- tua tapahtumasta (Duodecim terveyskirjasto 2016).

Opinnäytetyöni kannalta palaveri oli myös hyödyllinen. Sain paljon ajatuksia opinnäytetyöhön ja seuraavien viikkojen aiheisiin liittyen. Hyvänä esimerkkinä koulutuksia käsittelevään viikkoon liittyen on se, että järjestämme ensimmäistä kertaa koulutuksen nyt videoituna. Suunnittelimme, että käyttöönoton jälkeen kysyisimme anonyymillä verkkokyselyllä päivystäjiltä, miltä videoitu koulutus tuntui ja miten se vastasi työelämän tarpeeseen. Kentän operatiiviselta henkilöstöltä kysyttäisiin sähköpostikyselyllä, miten uusi analysirakenne ja toimintamalli on näkynyt kentällä; onko tehtävien kiireellisyyksissä tapahtunut muutoksia, onko tehtävälajin osuvuus tarkentunut ja ovatko tehtävämäärät muuttuneet?

Perjantai 16.9.2022

Lähetin viikolla sähköpostitse kyselyn toimialojen aluepääkäyttäjille heidän palauteprosesseistaan ja sain viimeisen vastauksen tänään. Sosiaali- ja terveystoimen ERICA-pääkäyttäjä Ketola kertoo, että heidän toimialallaan sekä omalta toimialalta että muilta viranomaisilta tulevat päivitystarpeet ja palautteet on ohjeistettu osoittamaan ensisijaisesti erityisvastuualueen aluepääkäyttäjille. Ohjeistuksessa todetaan kuitenkin, että alueellisesti on mahdollista sopia myös muista tiedotuskanavista. Aluepääkäyttäjät arvioivat ehdotusten toteuttamismahdollisuuksia yhdessä toimialan viranomaispääkäyttäjän ja Häätäkeskuslaitoksen kanssa. Viranomaispääkäyttäjät osallistuvat osaltaan riskianalyysityökalun rakentamiseen ja valvovat osaltaan tehtävänkäsittelyohjeen noudattamista tehtävien käsittelyssä. Valvontaa suoritetaan pyytämällä palautetta operatiiviselta henkilökunnalta, sekä seuraamalla tapahtumaraportteja ja operatiivista viestintää. (Ketola 2022; Saario 2021, 8.)

Myös poliisin operatiivinen henkilöstö antaa Kalliokosken vastauksen mukaan palautteensa ERICA pääkäyttäjien kautta ja ne käsitellään ensin sisäisesti. Poliisihallituksen ohjeistuksen mukaan kehitysehdotukset voidaan tarvittaessa toteuttaa joustavasti ilman raskasta hyväksymisprosessia, jos ne eivät ole ristiriidassa tehtävänkäsittelyohjeen kanssa. Tehtävänkäsittelyohjeen laajempi uudistaminen hoidetaan kuitenkin omana prosessinaan. Poliisilla on vakiintunut, kuukausittainen palaverikäytäntö Häätäkeskuslaitoksen kanssa. Näissä palavereissa käsitellään muiden ajankohtaisten asioiden lisäksi myös riskianalyseistä tulleet palautteet. (Kalliokoski 2022.)

Pelastustoimen pääkäyttäjä Hartikainen kertoo vastauksessaan, että pelastustoimella on kaksi palautekanavaa. Pelastuslaitosten ERICA pääkäytön kautta tulleet palautteet käsitellään pelastustoimen ERICA pääkäyttäjryhmässä, josta ne viedään tarvittaessa pelastustoimen häätäkeskustyöryhmään. Joissain tapauksissa pelastuslaitosten palautteet menevät suoraan häätäkeskustyöryhmän edustajan kautta häätäkeskustyöryhmään. (Hartikainen 2022.) Pelastustoimelta palautteita tulee Häätäkeskuslaitokselle näistä kolmesta toimialasta vähiten. Keskustelua ja avoimuutta lisäisi muiden toimialojen mukainen kuukausittainen palaverikäytäntö.

Yhteenveto muutostarpeiden kartoituksesta

Ensimmäisen viikon tavoitteeni oli kuvata riskianalyysin uudistamisen tarvetta ja suunnitella tulevaan ohjeeseen tehtävälisterä muutostarpeiden kartoitukseen. Uudistamisen tarvetta on kuvattu yleisesti jo nykytilan kartoituksessa. Ensihoidon riskianalyysin uudistamisen tarvetta kuvattiin keskustelussa toimialapäällikön kanssa. Muutoksen läpi viemistä helpottaa, jos muutos on perusteltu ja tarpeellinen, ja sen toteutus ja tarkoitus on perusteellisesti määritelty (Stenvall & Virtanen 2007, 15).

Viikon aikana ei oikeastaan ilmennyt mitään uutta oman laitoksen tai toimialojen muutostarpeiden keräämiseen liittyen. Häätäkeskuslaitokseni omista palautekanavista päivittäjän kannalta toimivien riskianalyysien lisääminen toiminnallisuus, jolla päivystäjät voivat suoraan tehtävän käsittelyn yhteydessä tiedottaa havaitsemastaan viasta. Olen ymmärtänyt, että myös päivystäjät ovat kokeneet tämän toiminnallisuuden hyödylliseksi, sillä se nopeuttaa palauteiden käsittelyä ja sen seurauksena päivystäjät saavat myös varmemmin tiedon siitä, miten havaintoon on reagoitu. Toimialojen menetelmistä tiesin jo ennakkoon, mutta en tiennyt, että prosessit ovat toimialoittain niin toisistaan poikkeavasti dokumentoitu. Selkeimmältä ja avoimimmalta vaikuttaa sosiaali- ja terveystoimen julkaisu Korkean varautumisen viestintä- ja tietojärjestelmät: hallinnan ja käytön toimintamalliohje. Poliisin päivitettyssä käyttötapakuvauksessa määritellään portal-käytön periaatteet jokaiselle toimijalle poliisiorganisaatiossa ja dokumentti vaikuttaakin selkeältä ja riittävältä poliisin sisäiseen käyttöön.

Hätäkeskuksen omien havaintojen lisäksi ensihoitotehtävien uudistamiseen liittyviä muutostarpeita kartoitettiin syksyn 2022 aikana myös Pelastusopiston opiskelijoiden seminaarityössä tekemässä kyselyssä. Kysely oli kohdennettu Häätäkeskuslaitoksen henkilöstölle ja siinä kysyttiin vastaajien näkemyksiä mahdollisesti muutettaviin, tai heidän mielestään muutosta kaipaaviin asioihin riskianalyysissä. Kyselymuotoinen tutkimus voi olla muutostarpeiden kartoitukseen toimiva työkalu, jos kysymykset on aseteltu niin, että tutkimuksen tulos palvelee muutosta. Alasuutarin (2011, 50-51) mukaan lomakepohjainen kysely sopii laadulliseen tutkimukseen, jossa tutkittava asia on ennestään tuttu. Riskianalyysiuudistuksen muutostarpeiden tutkiminen vastaavalla kyselyllä vaatii järjestelmän ja erityisesti riskianalyysityökalun syvälistä tuntemista, jotta kysymykset voidaan laatia riittävän riskianalyysispesifisti. Tulevissa vastaavissa projekteissa oppilaitosten seminaaritöitä voisi hyvin käyttää sekä muutostarpeiden kartoittamisessa että muutoksen onnistumisen arvioinnissa, mutta kysymysten laatimiseen olisi perusteltua käyttää hyödyksi Häätäkeskuslaitoksen asiantuntijoiden apua.

Kanavia muutostarpeiden havainnoimiseen on siis useita ja tietoa kehitettävistä kohteista tulee paljon. Muutostarpeiden jäsentämiseksi olisi hyvä rakentaa taulukko, jonka avulla kehityskohteet, niiden tavoitetilat ja toimintasuunnitelmat tavoitetilan saavuttamiseksi kuvataan. Muutosta vaativien asioiden määrittäminen ja rajaaminen, sekä ratkaisuvaihtoehtojen

kuvaaminen ja toteuttamissuunnitelman laatiminen on äärimmäisen tärkeää, jotta ongelmien ratkaiseminen on mahdollista. Taulukon avulla projektipäällikkö tai projektista vastuussa oleva toimialapäällikkö voi seurata yksittäisten kehityskohteiden etenemistä. (Honkanen 2006, 366-367; Sydänmaanlakka 2009, 106-107.)

Erityisesti huomioitava asia muutostarpeiden kartoituksessa on niiden viestiminen projektin kaikille osallistujille. Sanomattakin on selvää, että projektin ydintiimin on tiedettävä, mitkä ongelmat ovat tarpeen ratkaista, mutta myös esimerkiksi kouluttajien on tiedettävä muutostarpeista, jotta tehdyt muutokset ovat koulutusvaiheessa helpompi perustella päivystäjille.

Viikon aikana tulin siihen tulokseen, että valmistuvaa ohjetta palvelee parhaiten jokaiseen aiheeseen liittyvä tehtävälista, johon on kirjattu ne konkreettiset työtehtävät, jotka projektista vastaavan on suoritettava kyseiseen aiheeseen liittyen. Päätin kirjata aiheeseen liittyvän tehtävälistan jokaisen viikon loppuun, jolloin lista toimii samalla myös viikon aiheen päättäjänä. Alla olevaan listaan on kerätty tämän viikon aikana kertyneistä havainnoista ne toimenpiteet, jotka projektista vastaavan on huolehdittava muutostarpeiden kartoitukseen liittyen, jotta projektin osallisille ja yhteistyöviranomaisille muodostuu selkeä näkemys siitä, mitä projektilla on tarkoitus saavuttaa.

Tehtävälista muutostarpeiden kartoitukseen liittyen:

1. Kerää toimialoilta ja hätäkeskuksista tulleet muutostarpeet ja laadi niistä yksi tiedosto. Ryhmittele havainnot pääkohdittain ainakin rakenteeseen, sisältöön ja toimialan tarpeisiin liittyen.
2. Jaottele muutostarpeet toimialojen, päivystyssalin ja syöttäjän tarpeisiin. Näitä tarvitaan analyysin rakennetta ja sisältöä suunniteltaessa, sekä koulutusmateriaalia rakennettaessa.
3. Kirjaa taulukkoon nykytila, muutosvaihtoehdot ja päätetty lopputulos/korjaus, ja perustelut lopputulokselle. Perusteluja tarvitaan koulutuksessa ja käyttöönoton jälkeen.
4. Huolehdi projektin osallistujille yhteinen verkkokansio ja/tai Jira-tapahtuma, jonne materiaali ja tehtävät tallennetaan, jotta kaikilla on pääsy materiaaleihin
5. Määrittele ne tahot, joita uudistus omassa virastossa koskettaa. Suunnittele kokous, jossa uudistuksen tarpeesta voidaan keskustella
6. Keskustele toimialan kanssa projektista ja varmista heidän osallistumisensa kokoonpanolla, jossa on päättävä taho mukana.
7. Järjestä projektiryhmälle aloitustapaaminen, jossa roolit ja tehtävät käydään läpi
8. Harkitse muutostarpeiden kartoituksesta tehtävää kyselytutkimusta
9. Jos muutoksia tarvitaan tehtävänkäsittelyohjeeseen, valmistelet esitykset tarvittavista muutoksista päättävän tahon kokousta varten. Vie muutosesitys projektin

aikatauluun. Varmista, että asia käsitellään kokouksessa ja tuo päätös muutoksesta tiedoksi projektille.

10. Huomioi muutostarpeiden tiedottaminen koko projektihenkilöstölle

3.2 Raportointiviikko 2: Yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luominen

Toisella raportointiviikolla käsiteltiin yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomisen kokonaisuutta. Ensimmäisellä viikolla selvitettiin eri tahojen tarpeita muutokseen, tämän viikon aihe on selvittää, miten havaittuihin tarpeisiin voidaan vastata. Yhteisen näkemyksen luomisella pyritään siis päättämään ne ratkaisut, joilla lopputulos on tarkoitus saavuttaa (Valpola 2004, 30). Onnistuneessa projektissa kaikille on ennen aloitusta kiteytetty yhteisesti ymmärrettävissä oleva syy muutokselle, sen päämäärä, sekä ratkaisutapa, jonka perusteella projektia lähdetään viemään eteenpäin (Juuti & Virtanen 2009, 98; Jordan & Silcock 2005, 123).

Yhteisen ymmärryksen luominen vaatii aitoa kaksisuuntaista vuorovaikutusta, jossa avoimesti ilmaistaan näkemyksiä puolesta ja vastaan (Hulkkonen 2020, 50-51). Kuuselan (2013, 110) mukaan työelämän vuorovaikutus lisää osaamista ja ymmärrystä, sekä edistää yhteistyötä entisestään. Vuorovaikutuksen ensisijaisena tavoitteena muutosprojektissa on saada aikaan yhteinen näkemys muutoksen läpiviemiseen. Tähän tarvitaan selvitettäviin asioihin perehtyneisyttä ja vakuuttavaa argumentointia, mutta myös lujuttua pitää kiinni sovituista päätöksistä. (Isotalus & Rajalahti 2017, luku 4.)

Tapoja yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomiseen on useita. Palvelumuotoilun työtapojen avulla mahdollistetaan käyttäjien näkökulman huomioiminen jo suunnittelun alkuvaiheessa. Ideoiden ja vaihtoehtojen varhainen konkretisointi tietojärjestelmän avulla selkeyttää muutoksen kohdetta ja mahdollistaa näin nopeamman päätöksenteon sekä teorian, että käytännön tasolla. Karkeiden riskianalyytiluonnosten ja niillä tehtyjen kokeilujen avulla vaihtoehtoja voidaan esitellä loppukäyttäjille, jolloin nähdään nopeasti, mitkä ideat ovat toteutuskelpoisia ja mitä pitää edelleen kehittää. Kun prototyyppi on konkretisoitu testattavaksi, se on helpompi ymmärtää verrattuna ajatuksen tasolla esitettyyn. Osallistamalla loppukäyttäjiiä kehitysprojektiin, saadaan paremmin tietoa myös alueellisista tarpeista. Käyttäjiiä kuuntelemalla ja osoittamalla, että heidän näkemyksillään on merkitystä, luodaan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka todennäköisesti johtaa myös siihen, että loppukäyttäjät hyväksyvät muutoksen paremmin. (Brown 2009, 89-91; Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 9.)

Usein organisaatioissa tai työyhteisöissä eri toimijoiden tulkinnat samasta asiasta saattavat olla hyvin erilaisia. Jokainen käyttäjä katsoo tarkasteltavaa asiaa omasta näkökulmastaan ja omalla osaamistaustallaan. Tämä saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa. Muutoksen johtajan on tunnistettava muutoksen avaintekijät ja ymmärrettävä loppukäyttäjien tarpeita, jotta

kyetään linkittämään olemassa oleva tieto toteutettavan uudistuksen tavoitteisiin ja mahdollisuuksiin. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 39.) Perusteita riskianalyysien uusimiselle on aikaisemmissa päivityksissä saatu sekä hätäkeskuspäivystäjien kokemusten perusteella että toimialojen operatiiviselta henkilökunnalta tulleiden virallisten ja epävirallisten palautteiden pohjalta. Viikon aikana tarkoitukseni on muodostaa mahdollisimman kattava kuva siitä, miten yhteinen näkemys olisi tarkoituksenmukaisinta muodostaa.

Maanantai 19.9.

Yhteisen näkemyksen luomiseen kuuluu olennaisesti päätöksenteko siitä, millainen rakenne uudistettavassa analyysissä tulee olemaan. Ensimmäisen sukupolven riskianalyysit rakennettiin listoiksi suoria kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Ajatuksena oli saavuttaa tasalaatuinen hätäpuhelun käsittely ohjaamalla kaikki hätäpuhelut mahdollisimman samaan muottiin. Jo ensimmäisten käyttöönoton jälkeisten viikkojen aikana huomattiin, ettei suunniteltu malli sovellu kaikkiin tilanteisiin. Yhdessä poliisin pääkäytön kanssa alettiin tuolloin suunnittelemaan toisenlaista mallia riskianalyysin käyttämiseen.

Riskianalyysiä voidaan muuttaa esimerkiksi vaihtamalla sen rakenne kriteerimuotoiseksi, jolloin myös vaatimukset päivystäjän työn hallinnasta muuttuvat olennaisesti; kun kysymyksiä ei esitetä analyysissä, päivystäjän on muistettava selvittävät asiat, katsottava ne erillisestä tukitiedostosta tai osattava johtaa kysymykset esillä olevista kriteereistä. Kysymysten vastaukset muotoillaan siis kriteereiksi, joilla tehtävät muodostetaan. Rakenne vaikuttaa myös riskianalyysin logiikoihin. Pitkiin kysymys - vastaus -listoihin vastaaminen vaatii suuren määrän yhteisvaikutusten logiikoita, koska kaikki mahdolliset vastauskombinaatiot pitää määrittellä erikseen. Kriteeriperusteinen riskianalyysi on rakenteeltaan kevyempi ja sen päivittäminen on helpompaa, koska logiikoiden määrä on vähäisempi.

Toinen tärkeimmistä päätettävistä asioista on se, miten tehtäviä muodostetaan. Pelkkä rakennemallin päättäminen ei saa vielä tehtäviä muodostumaan, vaan on linjattava myös se, millä perusteilla tehtävä saa muodostua. Tähän liittyy olennaisesti myös vasteissa käytettävät kykyvaatimukset. Eri kykyvaatimusarvot on voitava muodostaa analyysistä oikeaan aikaan. Tehtävänkäsittelyyn liittyy myös päivystäjille näytettävät ohjeet ja puhelunkäsittelyn ohjeistus, eli integroidaanko ohjeet analyysiin, vai kootaanko ne erillisille ulkoisille tiedostoille.

Näistä riskianalyyseihin liittyvistä päätöistä vaativista asioista on keskusteltava sekä toimialan että päivystyshenkilöstön kanssa. Toimialapäällikön johdolla riskianalyysien syöttäjät, toimialan edustajat ja päivystäjät yhdessä suunnittelevat riskianalyysien ulkoasun. Toimiala määrittelee tehtävän muodostumisen kriteerit, mutta päivystyshenkilöstön pitää voida vaikuttaa siihen, miten tehtävän muodostumiseen päädytään. Henkilöstöllä oleva tieto pitää voida hyödyntää toiminnan tehostamiseksi (Virtanen & Stenvall 2014, 104).

Tänään yksikkömme viikkopalaverissa käsiteltiin ensihoidon riskianalyysiuudistuksen käynnistymistä. Tässä vaiheessa vaikuttaa siltä, että osa päättävistä tahoista kokee aikataulun olevan liian tiukka projektin läpi viemiseen. Keskustelun jälkeen olen entistä vakuuttuneempi tämän opinnäytetyön tarpeesta. Vaikuttaa edelleen siltä, että muutosta ei haluta aloittaa, koska projekti koetaan enemmän aikaa vievänä, kuin mitä se välttämättä todellisuudessa on. Projektin aloittaminen epäilyttää todennäköisesti siksikin, että kokemusta tehokkaasti läpi viedyistä uudistuksesta on vähän, eikä selkeää ohjetta projektin läpi viemiseen ole.

Vaikuttaa siis siltä, ettei riitä, että projektin johtoon valitaan kokenut muutosjohtaja, joka osaa luovia muutosprojektin aallokossa, vaan näin tarkkarajaisen ja erityistä osaamista vaativan projektin johtamiseen vaaditaan myös osaamista muutettavana olevasta tietojärjestelmästä ja eri organisaatioiden mahdollisista muutostarpeista. (Valpola 2004, 53-54.)

Viikkopalaverin toiseksi tärkeäksi asiaksi nousi ymmärrys siitä, mitä projektissa ollaan muuttamassa ja minkä tahojen päätöksentekoa se vaatii. Kokosin alla olevaan taulukon päättävistä tahoista aihealueittain.

Riskianalyysien muutoksista päättävät tahot toimialoittain	
Hätäkeskuslaitos	Riskianalyysityökalun ulkoasu ja käytettävyys
Pelastustoimi	Tehtävänkäsittelyohje: Sisäministeriön pelastusosasto Kykyvaatimukset: Sisäministeriön pelastusosasto yhteistyössä ERICA pääkäytön kanssa
Poliisi	Tehtävänkäsittelyohje: Poliisihallitus Kykyvaatimukset: ERICA pääkäyttö
Ensihoito	Tehtävänkäsittelyohje: Sosiaali- ja terveysministeriö, ensihoitojaos Kykyvaatimukset: ERICA pääkäyttö
Sosiaalitoimi	Tehtävänkäsittelyohje: Sosiaali- ja terveysministeriö, sosiaalihuollon jaos Kykyvaatimukset: ERICA pääkäyttö
Rajavartiolaitos	Rajavartiolaitoksen esikunta ohjeistaa tehtävien vastaanottamisessa ja antaa toimintaohjeet Kykyvaatimukset: Rajavartiolaitoksen esikunta yhteistyössä Hätäkeskuslaitoksen kanssa

Kuvio 3: Riskianalyysien muutoksista päättävät tahot

Toimenkuvaani kuuluu osallistua tarvittaessa toimialojen alueellisiin kehitysryhmiin. Moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen vuoksi olen osallistunut säännöllisesti pelastustoimen kehitysryhmiin viimeisen kahden vuoden ajan. Alueelliset kehitysryhmät ovat yksi niistä kanavista, joissa ajankohtaisista muutoksista on tarkoituksenmukaista keskustella, koska niissä tavoitetaan jokaisen pelastuslaitoksen hätäkeskusyhteistyöstä vastaava henkilö. Tänään oli Vaasan hätäkeskusalueen pelastustoimen kehitysryhmä. Asialistalla oli mukana myös uusittavana olleiden moniviranomaisriskianalyysien julkaisuajankohta ja siihen tarvittavat toimenpiteet toimialalla. Kuten aikaisemmin mainittiin, usein riskianalyysiuudistuksen yhteydessä on tarve päivittää myös tehtävänkäsittelyohjetta. Pelastustoimi päivitti omaa tehtävänkäsittelyohjettaan moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen yhteydessä ja päivitetty ohje tulee voimaan samaan aikaan, kun uudet analyysit julkaistaan. Tehtävänkäsittelyohjeen liitteenä julkaistaan

myös uusi kykyvaatimustaulukko, joka aiheuttaa vasteiden syöttötarpeita suurimmalle osalle pelastuslaitoksista. Vaikka Sisäministeriön pelastusosasto vastaa tehtävänkäsittelyohjeesta ja sen jalkautuksesta pelastuslaitoksille, vasteet ja tehtävänkäsittely ovat perinteisesti olleet hätäkeskustoimintaan oleellisesti liittyvä asia, joten niistä keskusteltiin odotetusti paljon. Aikataulutusta käsitellään tarkemmin myös uudistuksen tiedottamisen aikataulutusta toimialoille. Riittävän ajoissa tiedottaminen on tärkeää, jos muutos vaatii myös toimialan resursseja ja osallistumista.

Yhteenveto yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomisesta

Viikon raportointia varjosti uuden järjestelmäversion käyttöönotto ja poikkeava työaika. Jouduin olemaan poikkeuksellisesti myös yhden yön töissä, joten panostus opinnäytetyöhön jäi viikolla vähäiseksi.

Viikon tavoitteena oli kuvata niitä toimia, joilla yhteistä näkemystä on mahdollista muodostaa. Viikolla tehtyjen havaintojen perusteella aktiivinen jatkuva vuorovaikutus viranomaisten kanssa on edellytys yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomisen perusta. Kun viranomaisien operatiivisen toiminnan ajankohtaisista asioista ja kehityssuunnista ollaan kiinnostuneita säännöllisesti, muutostarpeet eivät tule yllätyksenä ja niihin voidaan varautua proaktiivisesti. Vaikuttaa siltä, että vähäinen vuorovaikutus johtaa epätarkoituksenmukaisten muutosten suunnitteluun ja siten tehottomaan ajankäyttöön.

Yhteisen näkemyksen luomisen lopputuloksena pitäisi olla useita, eri näkökulmista kuvattuja vaihtoehtoja sille, miten havaitut korjaustarpeet voitaisiin ratkaista. Näitä vaihtoehtoja vertailemalla projektin johdolle pitäisi muodostua käsitys siitä, miltä lopputulos tulee näyttämään. Myös projektin hyödyt päivittäistoiminnan kannalta pitäisi kuvata. (Jordan & Silcock 2005, 123.) Koko projektitiimille jaettu tarveanalyysi mahdollistaa mahdollisimman monen henkilön osallistumisen muutostarpeiden ratkaisuvaihtoehtojen ideointiin. Riskianalyysityöpajat on koettu toimivaksi tapahtumaksi muutostarpeiden ratkomiseen. Työpajoissa osallistujilla on mahdollisuus esittää omia ehdotuksiaan riskianalyysiin, syöttäjät voivat rakentaa prototyyppisiä ja niistä voidaan keskustella ratkaisukeskeisesti. Kokemukseni perusteella se, että kaikki osallistujat ovat samassa tilassa, vähentää väärinymmärrysten mahdollisuutta.

Tehtävälista tältä viikolta muotoutui lyhyeksi, mutta sitäkin ytimekkäämmäksi.

Tehtävälista yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomiseen liittyen:

1. Selvitä muutosta vaativien asioiden ratkaisuvaihtoehdot
2. Pohdi ratkaisuvaihtoehtoja toimialan, operatiivisen henkilöstön edustajien ja syöttäjien kanssa

Raportointiviikko 3: Koulutussuunnittelu

Tällä viikolla keskityn koulutuksen suunnitteluun ja koulutusmateriaaliin. Tämän seurantajakson aineistona käytin aikaisempien koulutusten kokemuksia, jonka lisäksi haastattelen Hätäkeskuslaitoksen koulutussuunnittelijaa. Kirjallisena lähteenä käytän pääasiallisesti Revon ja Ukkolan julkaisua Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien käyttöönottokoulutukset - opas koulutuksen suunnitteluun, joka sopii hyvin myös hätäkeskustietojärjestelmän riskianalyysiuudistuksen koulutuksen suunnitteluun, koska myös siinä käsitellään projektityyppistä työpaikkakoulutusta.

Vaikka Hätäkeskuslaitos on nuori virasto, hätäkeskuspäivystäjän työ on ollut olemassa kymmeniä vuosia ja työtä tekee paljon erilaisilla koulutustaustoilla olevia ihmisiä. Valtaosalla on hätäkeskuspäivystäjätutkinto, mutta joukossa on myös poliisin perustutkinnon suorittaneita. Lisäksi töissä on edelleen hälytyspäivystäjän perehdytyksellä töihin tulleita päivystäjiä, joiden koulutusta on syvennetty vuosien aikana työpaikkakoulutuksella. Koulutusta suunniteltaessa on otettava huomioon, että erilaisia oppijoita on paljon. Virkaiältään vanhemmilla päivystäjillä on laaja kokemus, kun vastavalmistuneiden vahvuutena voi olla joustavampi teknologiaosaaminen. (Sydänmaanlakka 2009, 170; Repo & Ukkola 2019, 12.)

Maanantai 26.10.2022

Kuten aikaisemmin on todettu, riskianalyysi on päivystäjän tärkein työkalu. Ilman riskianalyysiä tehtäville ei saada toimialan määrittelemää hälytysvastetta. Uuden analyysin kouluttaminen päivystyshenkilöstölle on olennainen osa käyttöönottoa. Päivystystyö on sekuntipeliä ja hätäpuhelun käsittely pitäisi olla mahdollista hoitaa niin, että tietojärjestelmä tukee ja helpottaa työtä. Vaikka riskianalyysityökalu itsessään pysyykin samanlaisena, uudistuksessa sen sisältö muuttuu, joten koulutuksessa on mahdollistettava uusien analyysien katselmointi ja tehtävänkäsittelyn harjoittelu. Käytännön harjoittelun lisäksi uuden analyysin sisältö on käytävä läpi ja kysymysten vastaukset on perusteltava, jotta analyysiä käytettäisiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja vaivattomasti.

Edellisestä viikosta viisastuneena lähetin koulutussuunnittelija Virpi Merelle sähköpostikyselyn koulutusten suunnitteluun ja toteutukseen liittyvistä aiheista jo edellisenä viikonloppuna ja yllätyin iloisesti, kun hän vastasikin heti. Koulutussuunnittelijan tehtävän perustarkoitus on henkilöstön osaamisen kehittäminen ja koulutusjärjestelyjen organisointi (Hätäkeskuslaitos 2022g). Koulutusten suunnittelua tehdään Hätäkeskuslaitoksessa ympäri vuoden, mutta keväälle ja syksyille on kuitenkin määritelty päivät, jolloin seuraavan puolen vuoden koulutukset lyödään lukkoon. Syksyn koulutukset pitää olla tiedossa toukokuussa ja kevään koulutukset syyskuussa. Päivystäjät tekevät töitä kolmiviikkoisjaksoissa, joiden tuntimäärä on 114,45. Arkipyhät ja muut palkalliset vapaapäivät vähentävät tätä tuntimäärää. (Valtiovarainministeriö 2022, 132.) Työvuorosuunnittelu on tärkein ohjaava tekijä koulutusten suunnittelussa.

Koulutusten aikataulun suunnitteluun vaikuttavat muiden koulutettavien aiheiden aikataulut, mutta myös kolmiviikkoisjakson kokonaistuntimäärä, koska vajaatuntisella jaksolla koulutusta ei henkilöstötilanteen takia ole mahdollista järjestää. Tästä syystä koulutukset pyritään suunnittelemaan niille kolmiviikkoisjaksoille, joilla ei ole arkipyhiä tai vuosilomia. Operatiivisia koulutuksia on mahdollista järjestää vuosittain vain noin 16 tuntia päivystäjää kohden, joten koska koulutettavaa asiaa on paljon, aiheet on oltava tiedossa ajoissa. Koulutustarpeista keskustellaan viraston sisäisesti Suunnitteluosaston ja Tiimien tiimin palavereissa. (Meri 2022.) Neljäs koulutuksen aikatauluun vaikuttava asia on tietojärjestelmän perustietojen siirtäminen koulutuskantaan, joka tehdään oppilaitosten pitkien lomien aikana. Siirrossa viimeisin operatiiviseen kantaan syötetty tieto kopioidaan koulutuskantaan, jotta koulutukset voidaan järjestää turvallisessa ympäristössä. Koulutuskannassa myös analyysien testaaminen toimialojen toimesta on mahdollista ilman, että häiritään operatiivista työskentelyä. Koulutuksen ajankohta on siis oltava joko vuodenvaihteen tai kesälomien jälkeen. Koko päivystyshenkilöstön kouluttamiseen on varattava aikaa yhteensä noin 6-12 viikkoa koulutuksen laajuudesta riippuen.

Koulutuksen suunnitteluun liittyen Meri (2022) huomauttaa myös, että ennen koulutusajan varmistamista pitäisi olla määriteltynä koulutuksen tavoitteet ja sisältö, sekä se kuinka paljon koulutuksessa käytetään luentoja ja harjoituksia. Tarkalla määrittelyllä voidaan parhaiten haarukoida koulutukseen kuluva aika. Kuluvan ajan hahmottamista helpottamaan koulutussuunnittelija on julkaissut esimerkkejä erimittaisten koulutusten sisällöistä. Materiaalissa kuvataan muun muassa koulutussuunnittelun aikataulu, parin tunnin ja päivän koulutusten rakenne aloituksesta oppimisen arviointiin, sekä ohjeita laadukkaasti koulutusmateriaalin tuottamiseen. Materiaalit ovat luettavissa koulutussuunnittelun projektikansiossa.

Tiistai 27.10. 2022

Tänään keskityn koulutusmateriaalin tuottamiseen. Jotta koulutusten ajankohta saataisiin varattua mahdollisimman optimaaliseen aikaan, myös koulutusten suunnittelu ja koulutusmateriaalin rakentaminen olisi hyvä aloittaa heti projektin ensimmäisten viikkojen aikana. Repo ja Ukkola (2019, 8) käsittelevät julkaisussaan laajempaa koulutusta, mutta samat lainalaisuudet pätevät myös pienemmän viraston mittakaavassa; koulutusmateriaalia tuottamaan on määriteltävä oma tiimi, joka aloittaa toimintansa samaan aikaan muun projektin kanssa. Aikaisempien projektien kokemusten perusteella kaksi asiantuntijaa on riittävä tiimi riskianalyytikoulutusten rakentamiseen. Muut projektin jäsenet voivat tuottaa heille niitä aiheita, joita projektin aikana nousee esiin koulutuksen näkökulmasta.

Koulutusmateriaalista tulee uuden ulko-osan lisäksi selvittää se, miksi muutos on toteutettu, miksi uudet kysymykset ja vastaukset on valittu, ja mikä toimialojen tahtotila on tehtävien muodostumisen suhteen. Jos tehtävien muodostumisen logiikkaa on muutettu, selitetään

muutos ja perustellaan, miksi lopputulokseen on päädytty. (Repo & Ukkola 2019, 13.) Koulutuksessa voidaan käydä läpi myös tehtäväkäsittelyyn liittyviä asioita, mutta niiden ei ole tarkoitus olla pääroolissa. Jos analyysien tietopohjana käytetään tukitiedostoja, ne on myös esiteltävä koulutusmateriaalissa. Tukitiedosto on riskianalyysistä avattava erillinen dokumentti, jossa kerrotaan analyysiä tarkemmin perustelut tehtäviä muodostaville kysymyksille ja vastauksille. Kun tukitiedostot otetaan osaksi koulutusta, päivittyy samalla päivystyshenkilöstön osaaminen uusimpiin toiminta- ja tehtäväkäsittelyohjeiden muutoksiin.

Ensimmäisellä raportointiviikolla järjestetyssä kouluttajakoulutuksessa tuli puheeksi mahdollisuus tuottaa kaksi erilaista koulutusmateriaalia, toinen lähikoulutukseen ja toinen itseopiskeluun. Koska koulutuksia järjestetään kaikissa kuudessa Hätäkeskuslaitoksen toimipisteessä, haasteena yhtenäisten koulutusten järjestämisessä on ollut se, että koska kouluttajat ja koulutettavat luovat koulutustilanteen, koulutettavan asian sisältö vaihtelee koulutuskerran mukaan. Revon ja Ukkolan (2019, 19) mukaan videoitujen koulutusten järjestäminen olisi suositeltavaa, koska näin koulutettava asia säilyy saman sisältöisenä ja materiaali on mahdollista katsoa uudestaan myöhemmin. Joulukuussa käyttöön otettavien moniviranomaisanalyysien koulutuksessa otettiin Hätäkeskuslaitoksen historiassa ensimmäistä kertaa käyttöön videoidut riskianalyysien koulutuspaketit, jotka näytetään kaikille päivystäjille.

Videoitavia koulutuksia tallennettaessa on otettava huomioon käytettävissä olevat työvälineet. Erityisesti ääneen laatuun pitäisi panostaa ja pöytämikrofonin käyttö olisi suotavaa. (Repo & Ukkola 2019, 20). Videokoulutukset vaikuttavat toimivalta vaihtoehdolta koulutuksen järjestämiseen verkottuneessa hätäkeskusjärjestelmässä. Suunnittelimme, että kysyisimme koulutuksen jälkeen kokemuksia päivystäjiltä koulutuksen onnistumisesta. Jos videokoulutuksia aiotaan jatkossa järjestää enemmän, Hätäkeskuslaitoksella olisi hyvä olla tätä varten erillinen huone, jonka akustiikka ja laitteisto olisi äänitykseen mahdollisimman soveltuva.

Moniviranomaisriskinarviokoulutuksen materiaalin rakentamisen yhteydessä huomattiin, ettei kaikilla asiantuntijoilla ollut ennestään osaamista videokoulutusten tuottamiseen. Asiantuntijoille ei myöskään selvästi ohjeistettu, millä ohjelmalla ja formaatilla koulutukset tulisi tallentaa. Lisäksi päätös videoiduista koulutuksista tehtiin suhteellisen myöhään koulutuksen järjestämisaikankohtaan nähden, joka aiheutti videoiden tallentamisen kannalta haasteita. Myös koulutusten aikataulutuksesta ja videoiden soveltumisesta suunniteltuun aikatauluun käytiin kriittistä keskustelua. Koulutusmateriaalia tuottaville asiantuntijoille tulisi hankkia työvälineet, joilla materiaali on tarkoitus tuottaa. Näihin kuuluvat muun muassa Hätäkeskuslaitoksen viralliset PowerPoint -pohjat, mikrofoni videokoulutusten tallentamista varten ja ohjelma videoiden nauhoittamista varten. Lisäksi pitäisi varmistaa, että asiantuntijat osaavat käyttää tarvittavia työvälineitä. Asiantuntijoille olisi myös perehdytettävä videokoulutuksiin valmistautuminen käsikirjoituksesta tilavarauksiin.

Siitä huolimatta, että osa koulutuksesta toteutetaan videolla, on koulutuksessa oltava myös vuorovaikutteisuutta. Päivystäjillä pitää olla mahdollisuus esittää kysymyksiä ja antaa palautetta. Kouluttajien on osattava vastata kysymyksiin, tai selvittävät vastaukset ja palauttava asiaan myöhemmin. Kouluttajien on oltava riittävän perehtyneitä koulutettaviin riskianalyysiin, jotta he osaavat perustella lopputuloksen tarkoituksenmukaisuutta. Keskeistä on myös kouluttajien asenne muutosta kohtaan. Kouluttajilla pitää olla riittävä tietotaito ja ymmärrys muuttuvista asioista, jotta he voivat kertoa päivystäjille, miten muutos todellisuudessa vaikuttaa heidän työhönsä. Koulutukseen on myös sisällytettävä mahdollisimman todennukaisia harjoituksia päivittäistoimintatehtävistä, jotta osaaminen ja ymmärrys syvenee riittävästi. Projektin onnistumisen näkökulmasta on oleellista, että päivystäjät ymmärtävät, mikä on muuttunut ja miksi. Virheellisen tiedon levittämistä on vältettävä. Tästä syystä kouluttajina on käytettävä asiantuntijoita, jotka ovat olleet mukana projektin alusta lähtien. (Repo & Ukkola 2019, 12-15.)

Koulutuksessa voidaan ottaa huomioon myös koulutettavien erilaiset tarpeet. Hätäkeskuslaitoksessa on pitkän virkauran tehneitä päivystäjiä, jotka osaavat perusasiat hyvin, mutta myös uusia, vasta koulusta valmistuneita, jotka saattavat tarvita enemmän taustatietoa tehtävän käsittelystä ja tukea riskianalyysityökalun käyttöön. Koulutusaikaa ja koulutusmenetelmää kartoitettaessa on siis huomioitava jokaisen päivystäjän yksilöllinen koulutustarve. (Repo & Ukkola 2019, 14; Nurmi 2012, 167-170.)

Koulutussuunnitteluun osallistuvat asiantuntijat aikatauluttavat itsenäisesti materiaalin suunnittelun ja rakentamisen. Yhteisiä palaveria pitäisi olla vähintään kerran viikossa. Näissä tapaamisissa kerääntynyttä materiaalia on tarkoitus käydä läpi ja luonnostella sopiviksi koulutuspaketeiksi. Kuvia riskianalyseista ei tarvitse olla vielä alkuvaiheessa, vaan materiaaliin voidaan merkitä paikat myöhemmin valmistuville analyysikuville. Toimialapäällikön pitäisi osallistua valmisteluun vähintään sillä laajuudella, että hän on tietoinen materiaalin edistymisestä.

Keskiviikko 28.10.2022

Hätäkeskuslaitoksessa ei perinteisesti ole arvioitu koulutuksen sisäistämistä testillä tai muulla osaamisen näytöllä. Muutos itsessään on työntekijälle kuluttava prosessi ja työntekijän stressiä saattaa lisätä tunne siitä, ettei hän hallitse työtehtäviään. Työhyvinvointia saattaisi lisätä koulutuksen yhteydessä suoritettava arviointi, jolloin työntekijälle itselleenkin jäisi positiivinen tunne siitä, että hän on ymmärtänyt muuttuvat asiat ja osaa toimia niiden mukaan. (Toivonen 2009, 103.) Koulutuksen osaamistavoitteet tulisi määritellä jo suunnitteluvaiheessa ja ne pitäisi viestiä koulutettaville ennen koulutuksen alkua (Repo & Ukkola 2019, 12).

Riskianalyysin rakenne on oleellinen osa sen toimintaperiaatetta. Päivystäjän pitää tuntea rakenne, jotta hän osaa käyttää sen ominaisuuksia tarkoituksenmukaisesti. Työhyvinvoinnin ja

työn hallinnan tunteen näkökulmasta on tärkeää tietää, milloin tai millä vastauksella tehtävä muodostuu. Päivystäjien kokemusten perusteella stressiä vaikuttaa lisäävän tehtävien muodostuminen epäloogiseen aikaan, tai se, että vastausten perusteella muodostuu muu kuin odotettu lopputulos. Käyttökokemusten perusteella vaikuttaa lisäksi siltä, että päivystäjien työhyvinvointia lisää tehtävien muodostuminen hallitusti ja ennakoitavissa oleva tehtävien muodostumishetki. Päivystäjille pitäisi tästä syystä koulutuksen aikana kertoa ainakin pääpiirteittäin tehtävien muodostumisen perusteet.

Tehtävän muodostumisen ajankohdan lisäksi työn hallinnan tunteen kannalta on tärkeää, että päivystäjä voi vaikuttaa siihen, muodostuuko jostain tilanteesta tehtävää. Tässä on käänköpuolena se, että joissain tilanteissa toimiala on tehtävänkäsittelyohjeessaan ohjeistanut, että tehtävä on välitettävä, vaikka se kyseissä skenaariossa ei päivystäjän näkemyksen mukaan olisikaan tarpeellista. Kun koulutuksessa keskitytään riittävästi tehtävänkäsittelyohjeeseen ja tehtävän muodostumisen perusteisiin, aiheelliset hälytystehtävät hälytetään oikeilla resursseilla ja toisaalta päätös välittämättä jättämisestä on helppo tehdä.

Päivystäjän harkintavaltaa on lisätty kaikkiin toisen sukupolven riskianalyysiin huomattavasti edellisiin verrattuna. Loppuvuodesta 2022 käyttöön otettavissa moniviranomaisriskianalyysissä päivystäjä käytännössä päättää jokaisen viranomaisen tehtävän muodostumisesta itse. Muutos on merkittävä ensimmäisen sukupolven riskianalyysiin verrattuna. Ensimmäisissä riskianalyysissä tehtävät muodostuivat pelkästään suorien kysymysten yhteisvaikutuksilla, eikä lopputulokseen ollut mahdollista tietojärjestelmällä vaikuttaa, vaikka tehtävänkäsittelyohjeen mukaan harkintaa olisikin voinut käyttää. Tämä koettiin sekä hätäkeskuksissa että kentällä niin, että järjestelmä tuotti tehtäviä sellaisistakin tapauksista, joissa viranomaisavulle ei ollut tarvetta. Kun Hätäkeskuslaitos lisäksi ohjeisti, että muodostuneet tehtävät pitää hälyttää niillä vasteilla, jotka tehtävään automaattisesti muodostuvat, aiheutti se tuskaa niissä päivystäjissä, jotka ammattitaitonsa perusteella olivat lopputuloksesta eri mieltä. Haasteita oli erityisesti niillä päivystäjillä, jotka olivat työskennelleet jo edellisten hätäkeskustietojärjestelmien aikaan. Olin itse jo unohtanut edellisen tietojärjestelmän ominaisuuksista paljon, joten konsultoin järjestelmän pääkäyttäjää Salla Levosta asiasta. Kaikissa aikaisemmissa järjestelmissä päivystäjä on tehnyt ratkaisun tehtävän muodostamisesta aina itsenäisesti, ilman tietojärjestelmän apua. Myös vasteeseen on ollut aikaisemmin mahdollista vaikuttaa enemmän, koska hälytysohjeet olivat staattisemmat ja selkeämmät, ja ne olivat kirjallisena käytettävissä tehtävän muodostumisen yhteydessä. Käytännössä päivystäjä pystyi vasteen saatuaan arvioimaan sen tarkoituksenmukaisuutta kyseiseen tapahtumaskenaarioon nähden. (Levonen 2022.)

Lauantai 1.10.2022

Koulutusosion viimeisenä aiheena on kouluttajakoulutus. Ideaali tilanne olisi, jos erillistä kouluttajakoulutusta ei tarvitsisi järjestää, vaan projektiryhmä olisi suunniteltu niin laajaksi, että ryhmän jäsenet voisivat kouluttaa keskusten päivystäjät. Erityisesti riskianalyysoijapajoissa mukana ollutta päivystyshenkilöstöä olisi hyödyllistä käyttää kouluttajina. Jos tämä ei ole mahdollista, voidaan käyttää koulutettavaan aiheeseen riittävästi perehtyneitä asiantuntijoita. Analyysiuudistuksen laajuudesta ja koulutusmallista riippuen saattaa olla tarve järjestää erillinen kouluttajakoulutus. Jos analyysijä on paljon ja koulutusajaksi suunnitellaan 12 viikkoa, kouluttamiseen tarvitaan paljon resursseja. Tällöin kouluttajakoulutuksen järjestäminen saattaa olla järkevää. Kouluttajakoulutukseen on varattava aikaa kaksi kertaa kaksi päivää mahdollisimman pian koulutusmateriaalin valmistumisen jälkeen, jotta kouluttajakoulutuksessa esiin nousseet mahdolliset muutostarpeet ehditään käsittelemään ennen varsinaisia koulutuksia. Jos uusitaan vain yhden toimialan analyysit, eikä ulkoasu muutu merkittävästi muihin käytössä oleviin analyysihin verrattuna, koulutusaika voi olla lyhyempi ja projektissa mukana olevaa henkilöstöä voidaan käyttää kouluttajina. Kouluttajia tulee olla kaikista keskuksista riittävästi niin, ettei koulutuksen järjestäminen riipu yksilöistä. (Repo & Ukkola 2019, 10.)

Yhteenveto koulutusten suunnittelusta ja koulutuksesta

Tällä viikolla perehdyin koulutuksen suunnitteluun, koulutusmateriaalin rakentamiseen ja kouluttajakoulutuksen järjestämiseen. Tietojärjestelmä uudistuksesta on olemassa yllättävän vähän sovellettavissa olevaa kirjallisuutta, joten lähdeaineistona käytin pääasiassa Revon ja Ukkolan julkaisua Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien käyttöönottokoulutuksista, koska siinä on kuvattu ja perusteltu vastaavassa ympäristössä järjestettävän koulutuksen suunnittelu ja toteutus.

Riittävän aikainen koulutuksen suunnittelun aloitus mahdollistaa tehokkaan koulutuksen aika-
taulutuksen. Materiaalin työstäminen heti projektin alkuvaiheista lähtien varmistaa, että koulutusmateriaali pitää sisällään sisältökoulutuksen lisäksi perustelut muutoksen tarpeelle, sekä päätökset ja linjaukset ulkoasusta ja tehtävien muodostumisajankohdista.

Viikon aikana käsiteltiin myös koulutusmalleja. Verkottunut hätäkeskusjärjestelmä asettaa haasteita samansisältöisen koulutuksen välittämisestä eri keskuksissa työskentelevien päivystäjien kouluttamiselle. Koulutukset on perinteisesti järjestetty keskusten oman henkilöstön toimesta, vaikka koulutusmateriaali olisikin ollut yhteinen. Verkottuneen hätäkeskustoiminnan käynnistämisen jälkeen on huomattu, että koulutuksen sisältö on oltava samanlainen kaikille. Yhtenäisiä toimintamalleja ei muodostu, ellei tietoa välitetä kaikille samansisältöisesti. Toivosen mukaan (2009, 103) koulutukseen pitäisi sisältyä testi, jolla koulutuksen sisäistämistä voitaisiin arvioida, mutta mielestäni hätäkeskuspäivystäjän oppimista palvelisi

paremmin asiantuntijan tai ylipäivystäjän johdolla vastaanotetut simulaatiopuhelut, joissa päivystäjät voisivat käsitellä hätäpuheluita uusilla riskianalyyseillä ja saada kokemusta niillä päivystämisestä. Jos simulaatiopuheluita olisi mahdollista ottaa vastaan riittävästi ennen käyttöönottoa, päivystäjille ehtisi muodostua jonkinlainen rutiini uusilla analyyseillä päivystämisestä, jolloin käyttöönotto todennäköisesti koettaisiin helpommaksi. Simulaatiopuheluiden perusteella myös asiantuntijoille muodostuisi käsitys mahdollisen lisäkoulutuksen tarpeesta.

Projektin johtajan näkökulmasta koulutukset ovat tärkeä osa kokonaisuutta, koska projektin aikataulutus riippuu paljon siitä, miten koulutusmateriaali valmistuu ja päivystäjät saadaan koulutettua. Keräsin viikon päätteeksi listauksen niistä pääkohdista, jotka erityisesti on otettava huomioon koulutussuunnitteluun ja koulutusta silmällä pitäen.

Tehtävälista koulutusten suunnitteluun ja koulutuksiin liittyen:

1. Kartoita koulutuksen suunnitteluun tarvittavat henkilöresurssit.
2. Nimeä eri työrooleista vastaavat henkilöt. Jokaisesta keskuksista pitää löytyä yksi asiantuntija, joka osallistuu koulutusmateriaalin tuottamiseen. Myös varahenkilö on hyvä nimetä. Kouluttaja-asiantuntijat huolehtivat koulutuksen keskukseseen (tai keskuksiin videolla)
3. Selvitä koulutusten ajankohta. Ajankohtaan vaikuttavat työvuorosuunnittelu, muut odotuksella olevat suunnitellut koulutukset ja tietojärjestelmäsiirrot
4. Suunnittele koulutusmuoto ja koulutukseen käytettävä aika
 - a. Jos koulutus videoidaan, huomioi käsikirjoitusten tuottaminen ennen videointia, puhujien perehdytys (ennalta suunniteltu teksti, puhetyyli), videon mahdollinen tauotus ja tallennusohjelma (Power Point, joku muu?)
5. Kerro koulutuksen tehtävänantovaiheessa, mille diapohjalle koulutukset tehdään. Varmista, että koulutusten laatijat osaavat käyttää PowerPointia.
6. Suunnittele yhteisiä palavereja koulutusten suunnittelijoiden kanssa, joissa käydään läpi siihen mennessä tuotettu materiaali. Näissä tapaamisissa heräävät kysymykset kirjataan ylös ratkaisuihin. Kysymyksiä ja niiden vastauksia tarvitaan viimeistään loppukäyttäjien koulutuksessa
7. Varaa tilat lähikoulutusta varten hätäkeskusten kalentereista
8. Merkitse koulutus koulutuskannan resurssikalenteriin
9. Varmista, että kouluttamiseen osallistuvat asiantuntijat tuntevat uudistuksen riittävän hyvin ennen koulutusten aloitusta
10. Huolehdi koulutuksiin liittyvän Webropol kyselyiden laatimisesta ja lähettämisestä. Määrittele myös vastausten käsittelijät. Suunnittele, miten vastauksiin reagoidaan.

3.3 Raportointiviikot 4 ja 5: Projektinhallinta

Varaan projektinhallinnan käsittelyyn kaksi viikkoa, koska aihe on niin laaja. Viikkojen aikana käsitellään projektin johtajan näkökulmasta muutosprojektin suunnittelu aikataulutuksesta ja resurssitarpeesta koko projektin kokonaishallintaan. Kirjallisuuslähteenä käytän organisaatio- ja muutosjohtamisen kirjallisuutta. Lisäksi kysyin toimialojen ERICA aluepääkäyttäjiltä sähköpostitse heidän kokous- ja palautekäytännöistään.

Projektinhallintaa käytetään yleiskäsitteenä projektiluontoisten tehtävien läpiviemisen hallinnointiin (Juuti & Virtanen 2009, 99). Projektipäällikkö vastaa projektin toiminnasta ja tavoitteiden saavuttamisesta, joten hän määrittää myös projektin toimintatavat ja periaatteet. Projektipäällikkö myös vastaa siitä, että projekti saadaan valmiiksi suunnitellussa aikataulussa. (Juuti & Virtanen 2009, 98-100; Nurmi 2012, 123.) Voidaan sanoa, että projekti on johtajansa näköinen, joten valinta on syytä tehdä huolella ja tehtävään kannattaa valita henkilö, jolla on aikaisempaa kokemusta muutosten läpi viemisestä. Julkisissa organisaatioissa on perinteisesti valittu henkilöt tehtäviin virkanimikkeen perusteella, joka on rajoittanut soveltuvan henkilön valintaa huomattavasti. Muutososaaminen syntyy kuitenkin kokemuksesta. Kokenut muutosjohtaja osaa reagoida asioihin oikea-aikaisesti ja jakaa tehtävät niihin kykeneville ihmisille. (Valpola 2004, 54-55; Skyttä 2005, 22.)

Ensimmäiseksi käsittelen aikataulutusta, koska se on mielestäni tärkein osa muutoksen toteutusta. Muutosprojektin aikataulu on usein päätettävä jo projektia suunniteltaessa. Stenvallin ja Virtasen (2007, 49-50) mukaan projektin toteutusta ja henkilökunnan motivaatiota voi edistää kiire, tai nopeassa aikataulussa toteutettu uudistus. Kiire ei kuitenkaan ole edellytys onnistuneen projektin läpi viemiselle, vaan muutoksessa pitäisi olla aikaa kehittämislle ja uusien, parempien ratkaisujen ideoimiselle (Virtanen & Stenvall 2014, 184).

Maanantai 3.10.2022

Kun yhteinen näkemys on luotu ja muutostarpeet kartoitettu, on luotava selkeä kuva siitä, millä aikataululla muutos tehdään (Nurmi 2012, 126). Stenvallin ja Virtasen (2007, 25-27) mukaan organisaatiomuutoksen aikajänne voidaan jakaa hitaisiin ja nopeisiin muutoksiin, joista hidas muutos vie useista kuukausista vuosiin, nopea muutos viikoista kuukausiin. Aikajänteesen vaikuttaa olennaisesti muutoksen laajuus ja vaikuttavuus. Muutosta suunniteltaessa aikataulu pitäisi suhteuttaa muutoksen laajuuteen, vaikuttavuuteen ja sen toimeenpanon kestoon. Muutosprojektin projektinhallintatapa riippuu toteutettavan muutoksen vaikuttavuudesta ja laajuudesta. (Juuti & Virtanen 2009, 78.)

Riskianalyysiuudistuksen aikataulutuksen ohjaavin tekijä on se, että koulutukset on järjestettävä joko keväällä ennen kesälomia tai syksyllä kesälomien jälkeen. Toinen kokemukseni perusteella riskianalyysien uudistamisen aikatauluun merkittävästi vaikuttava asia on se,

uudistetaanko tehtävänkäsittelyohjetta samassa yhteydessä. Tehtävänkäsittelyohje ei ole tietojärjestelmästä riippuvainen, mutta riskianalyysi rakennetaan sen pohjalta. Riskianalyysi voidaan uusina olemassa olevilla tehtävänkäsittelyohjeilla niin, että tehtävänkäsittelyohjetta päivitetään ainoastaan korjaamalla siinä havaitut puutteet ja virheet. Suurin osa näistä muutostarpeista pitäisi olla tiedossa palautteiden kautta jo ennakoon, mutta joissain tapauksissa voi olla hyödyllistä selvittää muutostarpeita myös päivystyshenkilöstölle suunnatulla kyselyllä. Niiden tehtävänkäsittelyohjeuudistusten perusteella, joissa olen ollut mukana, vaikuttaa siltä, että riskianalyysin uudistamista ei kannata tehdä samaan aikaan tehtävänkäsittelyohjeen kokonaisuudistuksen kanssa, koska tällöin uhkana on riskianalyysiuudistusprojektin tarpeeton viivästyminen. Viivästyksiä aiheuttaa päättävien tahojen prosessit ohjeisiin liittyvien päätösten läpi viemiseksi. Tehtävänkäsittelyohjeen muutokset on hyväksyttävä ensihoidon tehtävänkäsittelyohjeen osalta ensihoitojaoksella, pelastustoimen osalta pelastustoimen hätäkeskustyöryhmällä ja poliisin osalta poliisihallituksella. Tehtävänkäsittelyohjeen uudistaminen vaatii päätöksiä siis toiselta organisaatiolta ja se on aikataulullisesti riski. Jos tehtävänkäsittelyohje vaatii suuremman muutoksen, se pitäisi viedä läpi omana projektinaan esimerkiksi ennen riskianalyysiuudistusta niin, että uusi ohje otetaan käyttöön samaan aikaan riskianalyysiuudistuksen valmistumisen kanssa.

Tehtävänkäsittelyohjeisiin tehtävät yksittäiset muutokset on suurimmalta osin oltava tiedossa jo projektia aloitettaessa, parhaassa tapauksessa niistä on keskusteltu jo ennen projektin aloitusta. Muutostarpeita voi vielä nousta esiin työpajoissa tai syöttötyötä tehdessä. Nämä muutokset on käsiteltävä toimialan tehtävänkäsittelyohjeesta vastaavan tahon kanssa valmiiksi mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään ennen seuraavaa oppilaitosten lomakautta, jolloin koulutuskannan versio lukitaan. Kuten aikaisemmin todettiin, optimaalisin tilanne olisi, jos toimialalta osallistuisi projektiin henkilö, jolla on oikeus linjata valtakunnallisesti asioita, jotta muutostarpeita ei olisi välttämätöntä viedä toimialan päättäviin työryhmiin. Viivytyksetön päätöksenteko mahdollistaa tehokkaan muutosprojektin läpiviemisen (Valpola 2004, 237).

Riskianalyysien varsinainen syöttötyö vaikuttaa myös aikataulutukseen. Syöttötyöhön kuluvaan aikaan vaikuttavat olennaisesti se, kuinka monta riskianalyysiä on tarkoitus uudistaa ja kuinka monen viranomaisen tehtäviä uudistettavilla riskianalyyseillä käsitellään. Analyysien määrän lisääminen ei ole suoraan verrannollinen aikataulun pituuteen, vaan syöttötyön määrä on arvioitava jokaisessa projektissa erikseen. Alustava syöttötyö aloitetaan suunnitteluvaiheessa ja luonnoksia työstetään työpajoissa ja niiden väliajoilla. Työpajoja järjestetään suunnitellusti keskimäärin kolmen viikon välein ja niiden tarkoitus on muodostaa riskianalyysirakenne sekä päivystäjien että toimialojen tarpeita palvelevaksi. Kun riskianalyysin näkyvä osa, eli kysymykset ja vastaukset, on saatu valmiiksi, alkaa varsinainen logiikoiden rakentaminen. Riskianalyysien toiminnallisen osuuden valmistuminen vie keskimäärin 2-6 kuukautta riskianalyysien määrästä ja rakenteesta riippuen. Koska työtä tehdään muun työn ohessa, aika on käytännössä tätäkin pidempi. Käyttöön otettavien analyysien pitäisi olla valmiit ennen

koulutuskantaan siirtoa, jotta koulutukset ja testaukset voidaan järjestää koulutusympäristössä mahdollisimman realistisella materiaalilla.

Päivystäjien koulutukseen on varattava aikaa muutoksen kokonaisvaltaisuudesta riippuen noin 4-12 tuntia päivystäjää kohden. Näin ollen koulutus kestää kokonaisuudessaan, koulutuksen pituudesta riippuen, korkeintaan 12 viikkoa ja se on aikataulutettava loppumaan mahdollisimman lähellä käyttöönottoa, jotta muuttuneet asiat ovat mahdollisimman tuoreessa muistissa käyttöönottohetskellä. Keväällä järjestettävää koulutusta viivästyttää pääsiäinen, joka laskee kolmiviikkoisjakson tuntimäärää, eikä koulutusta tuolle jaksolle siksi voida järjestää (Valtiovarainministeriö 2022, 133). Syksyllä koulutuksen aloituksen ajankohta määrää kesälomakauden loppuminen syyskuun lopussa (Valtiovarainministeriö 2022, 210). Vaikka syksyn koulutukset aloitettaisiin heti lokakuun alussa, käyttöönotto menee 12 viikon koulutusajalla joulukuun, jolloin käyttöönotto on mahdollisten tarvittavien korjausten kannalta huono ajankohta virka-aikaa tekevien syöttäjien ollessa lomalla. Näin ollen syksyllä käyttöön otettavassa uudistuksessa, jossa koulutusta tarvitaan 12 tuntia päivystäjää kohden, koulutus on järjestettävä joko nopeutetulla aikataululla tai se on aloitettava aikaisemmin.

Uusien riskianalyysojen käyttöönottoajankohta on viimeinen huolellisesti aikataulutettava asia. Päivystystyön näkökulmasta käyttöönotto pitäisi suunnitella mahdollisimman hiljaiseen ajankohtaan. Analyysojen vaihtaminen on järkevintä suorittaa vuorokauden vaihtuessa, mutta se on mahdollista ajoittaa muutos myös aamun vuoronvaihtoon. Toimialojen tarpeet käyttöönotosta liittyvät usein tilastoihin, joten heidän näkökulmastaan käyttöönotto pitäisi olla kuun vaihteessa.

Tiistai 4.10.2022

Projektijohtamisen kokonaisuuden toinen aihe on projektin resurssointi. Projektin onnistumisen edellytyksenä on löytää projektin jokaiselle osa-alueelle sitä vastaava asiantuntemus (Jalava & Virtanen 1998, 90). Riskianalyysojen uudistamisprojektin resurssoinnissa on hyödyllistä huomioida myös oman organisaation ulkopuolinen osaaminen. Projektin johtajan olisi hyvä arvioida tarvittavaa osaamista kaikilta toimialoilta ja analysoida sitä, ketkä ovat lopputuloksen kannalta keskeiset henkilöt. Projektin johtajan on tunnistettava nämä tekijät ja varmistettava, että heidän välilleen muodostuu luottamuksellinen ja avoin, aktiivinen keskusteluyhteys. (Stenvall & Virtanen 2007, 93; Sydänmaanlakka 2009, 138-139.) Valpola (2004, 237) suosittelee, että suunnittelussa ja toteutuksessa ovat mukana samat henkilöt. Stenvall ja Virtanen puhuvat kumppanuuden ja verkostomaisen toimintatavan periaatteesta, jonka mukaan erityisesti julkisissa organisaatioissa pitäisi pyrkiä yhteistyöhön sellaisten toimijoiden kanssa, joiden osaaminen lisää projektin lopputuloksen käytettävyyttä. (Virtanen & Stenvall 2014, 243; Sydänmaanlakka 2009, 171.)

Projektissa tarvittavat resurssit on varattava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta operatiivinen henkilöstö saadaan irrotettua työvuorosunnittelusta ja asiantuntijat osaavat varata kalentereistaan riittävästi työaikaa. Projektin johtaja kokoaa projektiin valituista henkilöistä sopivat työryhmät. Resurssoinnissa on arvioitava henkilömenetysriskiä koko projektin ajalle, joten resurssija on varattava riittävästi (Hyppänen 2007, 85). Erityisesti osaamisen säilymisestä on huolehdittava. (Virtanen & Stenvall 2014, 197.) Tuottavia tehtäviä suorittavia henkilöitä on syytä varata kaksi henkilöä jokaista asiakokonaisuutta kohden, jotta lomat tai sairauslomat eivät viivästyttäisi projektia. Toimialan kanssa asioita käsittelevään ydintiimiin valitaan kaksi asiantuntijaa ja koulutusmateriaalin rakentajiksi toiset kaksi asiantuntijaa. Asiantuntijoiden lisäksi projekti tarvitsee riskianalyysejä syöttäjät. Heidä on myös oltava vähintään kaksi. Ilman syöttäjiä analyysit eivät valmistu. He ovat kriittisin osa projektissa, koska korvaavaa resurssia ei ole olemassa. Päivystyshenkilöstöä työpajoihin on hyvä varata kaksi kutakin hätäkeskusta kohden, jotta yhdenvertaisuus keskusten välillä toteutuu.

Päivystäjien valintaan kannattaa panostaa. Ei riitä, että projektiin osallistuu nimitettynä kuka tahansa, vaan aikaisempien uudistusprojektien kokemusten perusteella tehtävään olisi hyvä järjestää haku, jossa kiinnostuneista valitaan soveltuvimmat. Toinen vaihtoehto on, että asiantuntijat ja päällikkö valitsevat sopivimman päivystäjän keskukseltaan. Projektiin osallistuvalla päivystäjällä pitäisi olla valmius matkustaa, halu kehittää toimintaa ja hänellä pitäisi olla takana vähintään yksi työvuosi päivystäjänä, jotta kokemusta hätäpuheluista olisi riittävästi. Lisäksi hänellä pitäisi olla mahdollisuus osallistua projektissa vaadittaviin tehtäviin koko projektin elinkaaren ajan aloituksesta käyttöönottoon. Aikaisempien vastaavien projektien kokemusten perusteella aikaa kuluu tarpeettomasti hukkaan, jos uusia päivystäjiä tulee mukaan kesken projektin, koska heidät on välttämätöntä perehdyttää ennen aloitusta. Mitä kauemmin projekti on jatkunut, sitä enemmän perehdyttävää on. Jos henkilöstövaihdosten takia uusia henkilöitä joudutaan kuitenkin ottamaan mukaan, heidät on pyrittävä perehdyttämään työpajojen välisinä aikoina keskusten muiden osallistujien toimesta.

Keskiviikko 5.10.2022

Hätäkeskuslaitoksella on paras näkemys siitä, miltä riskianalyysejä ulkoasun pitää näyttää ja miten kysymyksiä on tarkoituksenmukaista esittää hätäpuhelussa, mutta koska tehtävät muodostetaan toimialojen tehtävänkäsittelyohjeiden mukaan, projektissa on oltava mukana myös toimialojen edustajia. Projektin johtajan pitäisi muodostaa tarvittaville toimialoille ymmärrys muutoksen tarpeesta ja heidän omasta roolistaan siinä niin, että myös he haluavat panostaa avainhenkilönsä mukaan. Analyysiuudistuksessa tulisi hyödyntää entistä laajemmin perusorganisaatioiden ulkopuolista erityisosaamista (Virtanen & Stenvall 2014, 175). Toimialoilta projektiin mukaan pitäisi osallistua järjestelmän pääkäyttäjärühmän edustajia ja vähintään yksi henkilö, jolla on päätösvalta koko valtakunnan kattaviin linjauksiin. Vähintään kaksi

pääkäyttäjäröhmän edustajaa on tässäkin tapauksessa hyvä pääsääntö. He voivat viedä tietoa linjaajalle, jos hän on estynyt osallistumasta.

Toimialojen kanssa pyritään rakentamaan vuorovaikutteinen ja avoin kulttuuri, jossa eri alojen asiantuntijat voivat tuoda ennakkoluulottomasti näkemyksiään esille. Saman toimialan asiaa eri toimenkuvasta katsovilla saattaa olla yllättäviäkin ratkaisuehdotuksia ongelmiin. Ryhmän ammatillinen osaaminen näkyy verkostoissa ja yhteistyössä. Valitut henkilöt ovat oikeita silloin, kun muodostetun ryhmän osaaminen lisää mahdollisuuksia ratkaista yhteiset haasteet ja tavoitteet. Toimivalla vuorovaikutuksella ja samankaltaisella työmotivaatiolla saadaan aikaan parempi lopputulos kuin mihin organisaation sisäisellä kehittämisellä olisi kyetty. Huomioitavaa on kuitenkin, että tutkimusten mukaan tämä vuorovaikutus on herkkä ja myös henkilökemioilla on suuri merkitys. Tehokkuuden tuhoamiseen riittää yksikin yhteistyötä jarruttava jäsen. (Virtanen & Stenvall 2014, 127; Hackman 2011, 87; Soikkanen 2012, 28.)

Projektissa on hyvä olla alusta lähtien mukana myös oppilaitoksen edustaja, jotta tuleva muutos ja sen perusteet menevät tiedoksi myös oppilaitokselle mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Jos analyysit koskevat kaikkia toimialoja, on projektiin hyvä kutsua sekä Pelastusopiston että Poliisiammattikorkeakoulun edustajat. Sen lisäksi, että he vievät tahoilleen tietoa tulevasta muutoksesta, heillä on myös pedagogista näkökulmaa koulutusmateriaaliin ja harjoituksiin, sekä ylivoimaisesti laajimmat testausresurssit.

Onnistunut resurssointi ja valittujen henkilöiden sitouttaminen vaikuttaa projektin onnistumiseen oleellisesti (Hyppänen 2007, 85). Sitoutuminen vaikuttaakin olevan merkittävä tekijä projektin etenemisen kannalta. Projektin johtaja voi puhua sitoutumisesta ja vakuuttaa olevansa sitoutunut projektiin, mutta jos se ei näy hänen toiminnassaan, puheilta putoaa pohja ja uskottavuus kärsii. Johto toimii tahtomattaankin esimerkkinä projektin muulle henkilöstölle, jonka sataprosenttinen sitoutuminen on onnistumisen perusedellytys. (Nurmi 2012, 131-133.) Sitoutunut henkilö tekee itsenäisesti töitä projektin tavoitteiden hyväksi. Erityisesti asiantuntijatehtävissä työskenteleville on ominaista motivoitua oman asiantuntijuutensa hyödyntämisestä ja kehittämisestä osana laajempaa kokonaisuutta. Toisaalta asiantuntijoiden motivaatiota heikentää huonosti johdettu tai organisoitu työ, tehtävien epämääräisyys ja jatkuvat muutokset. Projektityö edellyttää motivoituneita ja osaavia kehittäjiä, jotka osaavat ja haluavat viedä hanketta eteenpäin. Projektin johdon tehtävänä on mahdollistaa motivoituminen ja sitoutuminen kiinnittämällä huomiota projektihenkilöstön sekä sisäisiin että ulkoisiin motivaatiotekijöihin, etenkin työjärjestelyihin, vaikutusmahdollisuuksiin ja hyvään vuorovaikutukseen. (Hyppänen 2007, 142-145; Virtanen & Stenvall 2014, 194-195.)

Torstai 6.10.2022

Seuraavaksi käsittelen yhteydenpidon ja kokouskäytäntöjen kokonaisuutta riskianalyysimuutosprojektissa. Hätäkeskuslaitos on hajautettu organisaatio, jonka toimipisteet sijaitsevat

kuudessa kaupungissa ympäri Suomea (Hätäkeskuslaitos 2022h). Hajautetulla organisaatiolla tarkoitetaan työyhteisöä, jonka työntekijät työskentelevät toisistaan erillään ja viestivät pääasiallisesti tieto- ja viestintäteknologian avulla (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 14). Myös riskianalyysiprojektiin liittyvien yhteistyöviranomaisten edustajien virkapaikat ovat eri paikkakunnilla, joten yhteistyötä on totuttu tekemään verkossa erilaisten videoneuvottelusovellusten välityksellä.

Isotalus ja Rajalahti (2017, luku 5) käsittelevät hajautetun tiimin vuorovaikutuksen kokonaisuutta tutkija Anu Sivusen väitöskirjan kautta. Sivusen mukaan hajautetun tiimin johtamisessa korostuu neljä piirrettä. Tavoitteiden selkeys ja niiden konkretisoiminen on piirteistä ensimmäinen. Toinen on johtajan kyky aktivoida tiimin jäsenet vuorovaikutukseen. Tässä Sivunen pitää tärkeänä johtajan omaa aktiivisuutta yhteydenpidon ylläpitäjänä. Aktiivisuuteen kuuluu myös nopea viesteihin vastaaminen ja läsnäolon viestiminen. Kolmas tekijä on muiden kuin johtajan omassa toimipisteessä työskentelevien osallisten tukeminen ja motivoiminen. Kun kasvokkain tapahtuvaa viestintää ei spontaanisti ole, on panostettava viestintäteknologian välineisiin. Viimeinen korostunut asia on viestinnän pelisäännöt ja toimiva vuorovaikutus koko tiimin kesken. Huomioitavaa on, että vaikka viestintäteknologia mahdollistaakin helpon yhteydenpidon kauas, se ei korvaa kasvotusten tapahtuvaa vuorovaikutusta (Isotalus & Rajalahti 2017, luku 6).

Projektin johtajan pitäisi valita kokouksen järjestämistapa sen mukaan, mitä kokouksessa on tarkoitus käsitellä. Paljon keskustelua tai vuorovaikutusta vaativa suunnittelu-, ideointi- tai kehityspalaveri on tarkoituksenmukaisempi järjestää niin, että osallistujat ovat samassa tilassa, kun taas seuranta- tai koordinoitupalaveri voidaan hyvin järjestää videolla. Surakka kiteyttää asian mielestäni hyvin todetessaan, että ”mitä enemmän erilaisia tulkinnan mahdollisuuksia asiassa on ja mitä vaikeampia asioita käsitellään, sitä tärkeämpää on kokoontua kasvotusten”. (Surakka 2006, 27-29.)

Etäkokouksien lisäksi on välttämätöntä järjestää tapaamisia kasvokkain eri ryhmille. Etäkokoukset eivät mahdollista samanlaista vuorovaikutusta, joka kasvokkain tapaamalla muodostuu, koska kun ihmiset tapaavat toisensa fyysisesti, vuorovaikutusta tapahtuu väkisinkin myös erikseen määritellyn kokoustilanteen ulkopuolella. Nykyisessä työssäni olen huomannut, että yhteistyö on sujuvampaa, jos yhteistyökumppaneita tietää muutakin kuin nimen ja virkanimikkeen. Tällainen tutustuminen on kokemukseni mukaan mahdollista vain kasvotusten tapaamalla. Virtanen & Stenvall (2014, 120-121) kutsuvat tätä sosiaalisiksi pääomaksi, joka tuottaa yksilölle ja organisaatiolle mahdollisuuden kehittyä ammatillisesti.

Vapaa ajatus ja merkitysten virta syntyy vain avoimessa vuorovaikutuksessa. Ihmisen älykkyyden ja ongelmanratkaisukyky laajenee sosiaalisissa verkostoissa. Henkilökohtaiset kontaktit erilaisissa ammatillisissa asiantuntijaryhmissä edesauttavat ongelmien ratkaisemista, kun samaa

aihetta käsittelee useampi henkilö eri näkökulmasta. Hyvin toimivassa tiimissä työskenteleminen mahdollistaa yksilöä laajempien perspektiivien muodostamisen. (Sydänmaanlakka 2009, 45-49; Jalava & Virtanen 1998, 81-82.) Ryhmässä työskenteleminen mahdollistaa erilaisten näkemysten vertailemisen ja varioimisen samasta tehtävästä. Tämä parantaa tietopohjan sovellettavuutta, jolloin parhaimmillaan myös ymmärretään paremmin eri toimijoiden tarpeita paremmin ja saavutetaan yhdessä kaikkia tyydyttävä ratkaisu. Kun yhteistyötä on enemmän, väärin tulkintojen ja epäluulojenkin määrä vähenee. (Jalava & Virtanen 1998, 86-88; Kuusela 2013, 94.) Kun asioista keskustellaan riittävän paljon ja riittävän laajalla joukolla, syntyy kyky ymmärtää erilaisuutta, joka on edellytys kehitykselle ja uudistumiselle (Virtanen & Stenvall 2014, 85). Avoin ja aktiivinen yhteistyö vähentää myös kokemusta siitä, että syy projektin ongelmille tai esteille olisi muutosta toteuttavan organisaation ulkopuolella. Kun kaikki osapuolet osallistuvat tekemiseen, syyllistä ei ole mahdollista löytää ulkopuolelta. Toimiva uudistus vaatii kaikkien osallistumista. (Skyttä 2005, 22.)

Osaavien henkilöiden osallistumista asioiden suunnitteluun pidetään tärkeänä, mutta mitä on osaaminen ja kuka määrittelee, osaako joku? Olen pohtinut asiaa paljon viime aikoina moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen yhteydessä. Sydänmaanlakan mukaan osaavalla henkilöllä on tietoa, jota hän osaa soveltaa käytäntöön. Ei riitä, että tietää asioista paljon, jos tieto on rajoittunut teoriaan. Usein osaaminen vaatii vankkaa kokemuspohjaa ja laajan kontaktiverkoston, koska kuten aiemmin todettiin, älykkyys laajenee verkostoissa. Näiden lisäksi osaaminen ei näy, jos motivaatio puuttuu tai asenne on huono. Osaaminen mahdollistaa siis hyvän suorituksen. Samaa määritelmää voidaan soveltaa tiimien osaamiseen. (Sydänmaanlakka 2009, 64-65.) Osaamiseen liittyy olennaisesti oppiminen ja tässä yhteydessä erityisesti reflektiivinen oppiminen, jossa suunniteltuja teorioita sovelletaan käytäntöön. Osaaminen kehittyy, kun uudenlaisia lähestymistapoja havaittuihin ongelmiin kokeillaan autenttisessa ympäristössä oikeasti. (Virtanen & Stenvall 1024, 191.)

Perjantai 7.10.2022

Vuorovaikutuksesta ja tiimityöstä päästään palaverikäytänteiden vähemmän puhuttuun ja enemmän työtä vaativaan osaan, dokumentointiin. Sekä Hätäkeskuslaitoksen sisäisissä että yhteistyöviranomaisten palavereissa on kokemukseni mukaan laajat käytännöt palaverien muistioiden kirjaamisessa. Usein on niin, että käsiteltyjä asioita ei dokumentoida mitenkään, joka vaikeuttaa sovittujen asioiden muistamista jälkikäteen. Riskianalyysimuutosprojektin johtajan olisi hyvä projektin kulttuuria luodessaan varmistaa, että kaikista kokoontumisista jää muistio. Palavereihin valmistautuminen ja niiden dokumentoiminen on tärkeää tavoitteiden selkeyden, avoimuuden ja myös asioiden jälkikäteen muistamisen kannalta. Hyvin valmisteltu palaveri viestii osallistujille, että asia on tärkeä ja siihen on haluttu panostaa. Valmistautumisen avulla on helppo myös varmistaa, että kaikki tarpeelliset asiat tulevat käsiteltyiksi. Etukäteen osallistujille lähetetty, riittävän yksityiskohtainen asialista auttaa

osallistujia orientoitumaan käsiteltävään asiaan ja mahdollisesti perehtymään siihen omalta osaltaan ennakkoon, jotta asiaan on helpompi ottaa kantaa. Tärkeää on myös lisätä asiakohdan yhteyteen toivottu lopputulos: onko tarkoitus saada asiaan päätös, onko asiaa tarkoitus edelleen kehittää vai onko kyseessä tiedotusasia. Tämä vähentää myös tarvetta puida asiaa jälkikäteen. Parhaimmillaan yksittäisen asian käsittelyn voi kuvata salmiakin muotoisena kuviona, joka alkaa etukäteen viestitystä pisteestä, laajenee palaverin tai työpajan aikana keskustelun myötä ja päätty lopulta asian yhteenvetoon tai päätökseen. (Surakka 2006, 39-47; Valpola 2004, 80.)

Hyvistä palaverikäytännöistä on viime aikoina puhuttu paljon Häätäkeskuslaitoksessa yleisestikin ja yksi jopa yllättävä huomio asiaan liittyen oli, että palaverihin pitäisi kutsua, ja toisaalta osallistua, vain sellaisia henkilöitä, joille osallistuminen on tarkoituksenmukaista. Kokouksen koollekutsujan pitäisi siis tietää, keillä on käsiteltävään asiaan liittyvää asiantuntemusta tai näkemystä käsillä olevan asian edistämiseksi tai ratkaisemiseksi. Koollekutsujan pitäisi osata perustella jokaisen osallistujan rooli. Ellei palaveria ole kutsuttu koolle pelkästään tiedon välittämistä varten, kenenkään ei pitäisi olla paikalla pelkästään tietoa saadakseen. Hyvin laadittu palaverimuistio tai pöytäkirja toimii paremmin tiedon välittämiseen. Etenkin tiukasti aikataulutetussa muutosprojektissa työaika pitäisi voida käyttää tehokkaammin suoritaviin tehtäviin. (Surakka 2004, 48; Pesonen 2007, 68.) Palaverien dokumentointi on tärkeää myös palaverin osallistujien kannalta, koska päätetyt asiat, vastuut ja aikataulut on helppo tarkistaa muistiosta jälkikäteen (Surakka 2004, 63). Muistioon olisi hyvä kirjata myös sovitut jatkotoimenpiteet, koska usein asioiden jatkotyöstäminen alkaa vasta palaverin jälkeen. Kun muistioon on kirjattu, mitä osallistujien tai muiden henkilöiden on tarkoitus tehdä ennen seuraavaa kokoontumista, kaikille on selvää, miten projektia on tarkoitus edistää seuraavaan palaveriin mennessä. (Skyttä 2005, 145.)

Riskianalyysien uudistamiseen liittyviä palavereja on oltava aiheen mukaan ainakin neljänlaisia. Tarkoituksenmukaista on käsitellä ainakin projektin etenemistä yleisesti Häätäkeskuslaitoksen oman projektiryhmän sisäisesti viikoittain. Näissä palavereissa käsitellään selvitettävien asioiden tilannetta, riskianalyysien syöttöjen etenemistä, koulutusmateriaalin rakentamista ja koulutuksen suunnittelua, sekä projektista tiedottamista ja käyttöönoton suunnittelua.

Toimialojen kanssa kokouksia projektin etenemiseen liittyen on järjestettävä vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Kokousten määrä suhteutetaan käsiteltävien asioiden määrään. Kokouksissa käsitellään tehtävänkäsittelyohjeeseen ja kykyvaatimukseen tehtäviä muutoksia, sekä katselmoidaan riskianalyysien syöttöjen etenemistä. Näiden lisäksi on kokoonnuttava pienemmissä ryhmissä yksittäisiin asiakokonaisuuksiin liittyen. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi kykyvaatimusten uudistaminen, tehtävänkäsittelyohjeeseen tehtävät muutokset tai työpajoista esiin nousseet linjattavat asiat. Ennen analyysien siirtoa koulutuskantaan järjestetään vielä

erillinen työpajapäivä, johon osallistuu kaikkien uudistusta koskettavien toimialojen edustajat. Tällöin käsitellään kysymysten ja vastausten tärkeydet välitettäessä.

Koska riskianalyysit pohjautuvat tehtävänkäsittelyohjeisiin ja niihin vaadittavat muutokset on käsiteltävä toimialan tehtävänkäsittelyohjeesta vastaavan tahon kokouksessa, selvitin näiden tahojen kokoontumisaikataulua karkeasti projektin aikataulutusta varten. Sosiaali- ja terveysministeriön alaiset ensihoitojaos ja sosiaalitoimen jaos kokoontuvat keskimäärin kerran kuukaudessa (Ketola 2022). Myös pelastustoimen hätäkeskustyöryhmä kokoontuu keskimäärin kuukausittain (Hartikainen 2022). Pelastustoimen hätäkeskustyöryhmään ei tällä hetkellä kuulu pelastustoimen ERICA pääkäyttäjryhmän edustajaa varsinaisena jäsenenä, joten huolellisen materiaalivalmistelun lisäksi kokoukseen, jossa on tehtävä päätöksiä tehtävänkäsittelyohjeeseen ja kykyvaatimukseen liittyen, kokoukseen on kutsuttava myös ERICA pääkäyttäjryhmän edustaja, jolla on oikeus tehdä päätöksiä valtakunnallisesti. Poliisihallituksen tehtävänkäsittelyohjeesta vastaava edustaja osallistuu Hätäkeskuslaitoksen poliisitoimen toimialapäällikön järjestämään kuukausittaiseen kokoukseen, joten poliisin osalta muutokset käsitellään näissä tapaamisissa (Kalliokoski 2022). Usein tehtävänkäsittelyohjeesta päättävien tahojen kokoontumisten asialistoilla on useita muitakin asioita, joten ennakkoon tutustuttavaksi toimitettu ja hyvin valmisteltu selkeä esitys varmistaa tarvittavan päätöksen saamisen.

Maanantai 10.10.2022

Aikataulutuksen ja resurssienhallinnan jälkeen haluan käsitellä projektin johtamista yleisesti. Riskianalyysiprojekti koskettaa aina vähintään neljää toimialaa, joiden toiminta pitää osata yhteensovittaa sujuvaksi. Projektin kokonaiskesto on pidettävä mahdollisimman lyhyenä, jotta muutoksen lopputulos on edelleen ajankohtainen. Projektia toteuttava tiimi pitäisi pysyä sitouttamaan ja motivoimaan toimimaan aktiivisessa yhteistyössä, vaikka osa työstä pitäisi tehdä hajautuneesti eri toimipisteistä. (Sydänmaanlakka 2009, 200.)

Riskianalyysiprojektin johtaminen vaatii selkeiden tavoitteiden määrittämistä ja tehokasta, oikea-aikaista asioiden käsittelyä. Projektin johtajan on hallittava sekä teknistä projektinhallintaa että henkilöstöjohtamista. (Virtanen & Stenvall 2014, 202.) Projektin johtajan muutososaaminen ja tyyli luotsata projektia vaikuttaa koko projektin elinkaaren ajan sen menestykseen. Projektin johtajan pitäisi toimia aktiivisesti yhteistyössä projektiin osallisten toimialojen kanssa, tuottaa projektiryhmälle päätöksiä ja linjauksia, ja valmistaa henkilöstöä ja sidosryhmiä muutokseen viestimällä aktiivisesti projektin eri vaiheista. (Valpola 2004, 53.) Hätäkeskuslaitokseen perustettiin vuonna 2021 projektitoimisto, jonka tarkoitus on kehittää laitoksen projektikuluttuuria ja avustaa projektinhallinnassa. Projektitoimisto toimii projektipäälliköiden tukena ja varmistaa, että heidän osaamisensa vastaa projektin vaatimia tarpeita. (Hätäkeskuslaitos 2022i.)

Projektitoimisto toi mukanaan projektinjohtamismallin, joka pohjautuu Suomen Projekti-instituutin kehittämään ABC Projektijohtamismalliin. Hätäkeskuslaitoksen projektinjohtamismalli keskittyy mallin salkunhallinnan ja projektijohtamisen tasoihin, joissa kuvataan ja ohjeistetaan yksittäisen projektin johtaminen ja päätöksenteko, tehtävät, roolit ja käytännöt. Projektin toteutusmenetelmä ja toteuttamisen käytännöt voidaan valita vapaasti projektin tarkoitukseen sopivimmaksi. Projektidokumenttien mallipohjat ja johtamisen apuvälineet on tallennettu Jiran Confluenceen, josta ne on mahdollista viedä oman projektin työtilaan. (Hätäkeskuslaitos 2022i.)

Realistisessa projektisuunnittelussa muutoshankkeen suunnitelma laaditaan kyseisen projektin toteutuksen edellyttämällä tarkkuudella. Suunnitelman ei tarvitse olla pikkutarkka, mutta siinä pitää olla määritelty se, mitä ollaan tekemässä, millä aikataululla ja kenen kanssa. (Virtanen & Stenvall 2014, 201.) Hätäkeskuslaitoksen käytössä olevassa mallissa projektin määrittelyssä käsitellään projektin resurssointi, rahoitus ja aikaraamit. Projektiehdotus laaditaan kaikista suunnittelussa olevista projekteista ennen niiden käsittelyä johtoryhmässä. Projekti kuvaus täydentää hyväksytyä projektiehdotusta. Projektityypillä kuvataan projektin tarkoitus. Johtamisen apuvälineiksi projektitoimisto on tuottanut valmistelu- ja suunnitteluvaiheen tarkistuslistat, jotka sisältävät aiheita laajasti budjetoinnista tietoturvaan, dokumentointiin ja viestintään, sekä Excel-taulukon projektin riskien arvioinnin tueksi. Viestintäsuunnitelmassa määritellään projektin viestinnän tavoitteet ja viestintäkanavat. Salassa pidettävän aineiston käsittely on otettu huomioon ohjeistuksella. Näiden lisäksi materiaalissa on paljon mallipohjia tilanneraportteihin, kokousten esityslistoihin ja päätösten dokumentointiin. (Hätäkeskuslaitos 2022i.) Projektitoimiston tuottamaan materiaaliin tutustuttuani näyttää siltä, että projektin johtajalle todella on tuotettu työkalut onnistuneen muutosprojektin läpi viemiseen. Vaikuttaa, että onnistuminen on enää yksilöstä kiinni.

Tiistai 11.10.2022

Vaikka muutosjohtamiseen liittyvässä kirjallisuudessa käsitellään usein organisaatioiden muutosta, vähintään reilun vuoden valmistelun vaativaa riskianalyyysien uudistusprojektia voi helposti verrata pienen organisaation muutokseen. Riskianalyyysimuutos vaikuttaa lähes viidensadan hätäkeskuspäivystäjän ja tuhansien eri toimialojen edustajien päivittäiseen työhön. Kyseessä ei siis ole helppo, eikä yksinkertainen muutosprojekti. Huomioon otettavia asioita on riskianalyyysin käytettävyydestä viivytyksettömään hälyttämiseen ja tarkoituksenmukaisiin hälytysviestien sisältöihin. Projektista vastaavan on tunnettava se toimintakenttä ja prosessit, jossa muutosta tehdään ja johon se vaikuttaa, vaikka hänen ei kaikkea sen sisältöä tarvitsekaan hallita (Nurmi 2012, 123).

Toimintakentän tunteminen pitää sisällään myös sen, että huomioi Hätäkeskuslaitoksen ulkopuolisten käyttäjien kouluttamisen tarpeen. Vaikka riskianalyyysityökalua käyttävät

häätäpuheluiden vastaanottamiseen vain hätäkeskuspäivystäjät, tehtäviä suorittavien toimialojen operatiivisella henkilökunnalla on myös tarve tietää muutoksen vaikutuksista, koska muutos näkyy myös heidän työssään oleellisesti. Helposti käy niin, että muistetaan vain toimialojen hallintohenkilöstö, koska heidän tehtäviinsä kuuluu projektinaikaisten muutosten suunnittelu ja syöttäminen. Koska projektin johtaja vastaa koko projektin hallinnasta, hänen on otettava huomioon myös kaikkien muutokseen osallisten toimialojen loppukäyttäjien perehdyttäminen, vaikka varsinaisen koulutuksen järjestäisikin toimiala itse (Juuti & Virtanen 2009, 98-99).

Lähellä koulutuskannan lukitsemista toimialoille on järjestettävä katselmointitilaisuuksia, joissa heille näytetään konkreettisesti, miten tehtäviä on tarkoitus muodostaa. Näissä tilaisuuksissa toimialalla on mahdollisuus lausua näkemyksensä analyysin sisällöstä ja rakenteesta, mutta perimmäinen tarkoitus on esitellä ja perustella rakennettua muutosta.

Yhteenveto projektinhallinnasta

Tällä viikolla käsiteltiin projektinhallintaa yleisesti, johon kuuluu projektipäällikön vastuut ja tehtävät, projektin aikataulutus ja projektin resurssointi. Hätäkeskuslaitoksen projektitoimiston tehtävät olivat jääneet osittain todennäköisesti moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen aiheuttamien kiireiden vuoksi epäselviksi, mutta perehdyttyäni heidän tuottamaan materiaaliinsa, vaikuttaa siltä, että heidän olemassaolonsa on hyvin perusteltu. Uskoisin, että viraston yhtenäisen projektinhallinnan kannalta on hyödyllistä, että on olemassa taho, joka huolehtii kokonaisuusien hallinnasta.

Aikataulun näkökulmasta huomioon otettavia asioita on paljon. Tarkoitukseni oli alun perin liittää aikataulua käsittelevään kappaleeseen aikajana riskianalyysiuudistuksen tärkeimmistä merkkipaaluista, mutta luovuin ajatuksesta, koska aikataulullisesti muutosta on mahdollista viedä kevään tai syksyn käyttöönottoon tähdäten, jolloin aikataulut poikkeavat huomattavasti toisistaan. Aikataulun ja resurssoinnin kannalta tärkeimpinä kokonaisuuksina näen hyvän ja aktiivisen viranomaisyhteistyön. Verkostoituminen ja toimialojen kanssa keskusteleminen on välttämättömyys näin laajasti viranomaiskenttään vaikuttavassa projektissa. Yksittäisenä tietolähteenä haluan mainita Virtasen ja Stenvallin teoksen Älykäs julkinen organisaatio (2014), jossa on laajasti kuvattu ohjeita julkisen organisaation muutoksen toteuttamiseen.

Riskianalyysien syöttäjän näkökulmasta projektin resurssointi on mielestäni tärkeimpiä asioita projektinhallinnassa. Syöttäjien on osallistuttava uudistamisprojektiin liittyviin palaverihin, koska järjestelmä mahdollistaa rajallisesti erilaisia toiminnallisuuksia ja nämä on hyvä ottaa huomioon projektin eri vaiheissa. Kuitenkin aikaa pitäisi jäädä myös tekniselle syöttötyölle ja sen suunnittelulle. Käsittelin tehokasta palaverikäytäntöä, koska se on oleellinen osa työni aikataulutusta. On turhauttavaa istua pitkissä palaverissa pelkästään saadakseen tiedon ajankohtaisista asioista, jos tuon ajan voisi käyttää riskianalyysien syöttämiseen. Olen myös sitä

mieltä, että Hätäkeskuslaitoksen pitäisi kouluttaa lisää henkilöstöä riskianalyyysien tekniseen syöttötyöhön. Tällä hetkellä työn hallitsee vain kaksi henkilöä ja kolmatta koulutetaan, mutta koska syöttötyö vaatii laajaa ymmärrystä järjestelmän ominaisuuksista, kouluttaminen vie aikaa useita kuukausia.

Löysin yllättävän monesta lähteestä vahvistuksen verkottuneen yhteistyön vaatimukselle. Olen kokenut työssäni tietokanta-asiantuntijana tärkeäksi avoimen keskustelun kaikkien hätäkeskusrajapinnassa olevien toimijoiden kanssa. Olen saanut heiltä uusia näkökulmia asioihin ja heidän asiantuntijuutensa on vahvistanut omaa osaamistani. Erityisesti projektissa onnistumiseen liittyy olennaisesti tiedon jakaminen ja yhteisesti ymmärretty päämäärä (Juuti & Virtanen 2009, 98). Ei riitä, että on ryhmiä, vaan niillä on oltava tahto päästä yhteiseen lopputulokseen. Useissa lähteissä mainittiin myös siitä, että yksittäisen ihmisen älykkyys ja luovuus on rajallinen, mutta sitä on mahdollista laajentaa vuorovaikutuksessa. Kun asioista paljon tiedävät ja tekemisen hallitsevat tekevät yhteistyötä, tiedon ja tekemisen välillä oleva kuilu on mahdollista kuroa umpeen niin, että toteutus on enemmän kuin osiensa summa. (Sydänmaanlakka 2009, 58) Johtajan on siis tunnettava käytettävissä olevassa verkostossaan oleva potentiaali ja projektiryhmään on pyrittävä valitsemaan yksilöitä, joiden osaaminen täydentää toisiaan, jotta se palvelisi projektin etenemistä ja lopputulosta (Hackman, 86).

Tehtävälista aikataulutukseen ja resurssitarpeeseen liittyen:

1. Määrittele tarvittava henkilöstömäärä projektille ja heille tehtävät. Koulutusvastaava, testaajat, osallistuva päivystyshenkilöstö (sama koko projektin ajan).
2. Varaa ajoissa projektin päivystäjäresurssit keskukselta. Järjestä tarvittaessa hakuprosessi.
3. Neuvottele toimialojen henkilöstön osallistumisesta
4. Tee projektista aikajana, jossa on
 - a. Koulutusmateriaalipalaverit
 - b. Palaverit toimialojen kanssa
 - c. Työpajat
 - d. Tietojärjestelmän tietosiirto koulutuskantaan
 - e. Koulutuksen ajankohta
 - f. Operatiivisen testauksen ajankohta
 - g. Tiedottamiset omalle henkilöstölle
 - h. Tiedottamiset asianosaisille toimialoille
 - i. Käyttöönottopäivä tai suunnitelma käyttöönottopäivästä
5. Järjestä palaveri tietosuojaan liittyen (tärkeydet välitettäessä)
6. Huolehdi koulutus päivystäjille ja perehdytys toimialoille

3.4 Raportointiviikko 6: Syöttötyö

Kuudennen seurantajakson aihe on minulle läheisin ja tutuin, sillä se kuuluu ydintehtäviini. Riskianalyysin varsinainen syöttötyö on vähiten tunnettu osa-alue riskianalyysiprojektissa. Analyysien suunnittelu ja syöttäminen vaatii yhdistelmän järjestelmän toiminnallisuuksien hallintaa, toimialojen tehtävänkäsittelyohjeiden tulkintaa ja päivystystyön ymmärtämistä, eikä niistä mistään ole olemassa ohjeistusta tai koulutusmateriaalia. Syöttötyö on kuitenkin periaatteessa vain tekninen toteutus, jonka mahdollistaa vain huolellisesti ja hyvin perustellusti tehty muutostarpeen kartoitus ja toteutuksen suunnittelu. Muutoksen toteutus onnistuu helpommin, jos sen ratkaisut on suunniteltu ja hyväksytetty etukäteen. Kun perustason linjaukset on päätetty ennakkoon, syöttötyössä esiin nousevien ongelmien ratkaisemisessa on mahdollista käyttää hallittua luovuutta. (Sydänmaanlakka 2009, 108.) Julkisten palvelujen tuottaminen on valtionhallinnossa vahvasti säädeltyä, mutta yksittäisillä ratkaisuilla voidaan vaikuttaa paljon siihen, millaista palvelua virasto tuottaa. Organisaatiossa pitäisi olla kunnianhimoa tuottaa hyvää ja laadukasta palvelua myös ilman, että sitä vaaditaan laeilla ja normeilla. (Virtanen & Stenvall 2014, 189-190.)

Maanantai 17.10.2022

Kaikki käytössä olevat riskianalyysit on syötetty ERICA tietojärjestelmän elinkaaren aikana Häätäkeskuslaitoksen toimesta valtakunnallisen yhteistyöryhmän päätöksen perusteella (Hätäkeskuslaitos 2018). Riskianalyysien tekninen syöttötyö määrätään Häätäkeskuslaitoksen tehtäväksi uudistettavassa Häätäkeskuslaissa vuonna 2022 (HE 149/2022, 40). Riskinarviotyökalu on tehtävänkäsittelyn ja toiminnevaatimuksien muodostamisen kannalta oleellisin osa tietojärjestelmää. Toimialat antavat tehtävänkäsittelyohjeet Häätäkeskuslaitokselle ja analyysit rakennetaan niiden perusteella yhteistyössä toimialojen kanssa. Suomalaisessa häätäkeskusjärjestelmässä häätäkeskuspäivystäjä arvioi häätäilmoituksissa riskianalyysien avulla kaikkien viranomaisten tarpeen tehtävällä ja hälyttää ne samasta tietojärjestelmästä. Riskianalyysiin syötetään toimialojen tehtävänkäsittelyohjeiden mukaisesti ne ehdot, joilla tehtäviä muodostetaan. Lopputuloksena riskianalyysistä muodostuu päivystäjille näkyvät tehtävälajit, kiireellisydet, vasteet, kykyvaatimukset ja asiantuntijahälytykset. Riskianalyyseistä voidaan luoda erilaisia tapahtumakokonaisuuksia sen mukaan, millaisia tehtäviä on tarkoituksenmukaista muodostaa samasta häätäilmoituksesta. Riskianalyysin syöttäjien on oltava suunnittelemassa analyysijä alusta lähtien, jotta mahdollisimman tarkat tiedot häätäpuhelusta voidaan kerätä mahdollisimman taloudellisella työmäärällä.

Riskianalyysi pitää sisällään kysymyksiä ja vastauksia. Tapahtumasta ja sillä tarvittavasta avusta riippuen, kysymykset voivat liittyä pelkästään jonkun tietyn viranomaisen, tai useamman viranomaisen ja yksityisen toimijan tehtävään. Riskianalyysin rakenne on suunniteltava ennakkoon niin, että tehtävien käsittely onnistuu joustavasti tilanteen muuttuessa; jo

kirjattuja tietoja ei saa kadota ja niitä pitää pystyä hyödyntämään, vaikka tilanne tai tehtävälaji muuttuisi oleellisesti.

Koska Hätäkeskuslaitoksella on paras tieto siitä, mitä hätäpuhelussa on tarkoituksenmukaista ja mahdollista selvittää, Hätäkeskuslaitoksen asiantuntijat määrittelevät esitettävien kysymysten tyyppin, kysymysten asetelun ja -järjestyksen. Myös riskianalyysin ulkoasulla on suuri merkitys puhelunkäsittelyn sujuvuuteen. Nielsenin (2006) tutkimuksen mukaan tietokoneen ruudulta luettavaa tekstiä luetaan vasemmalta oikealle niin, että vasemmassa laidassa olevaa tekstiä painotetaan ja etenkin pitkä teksti oikealla jää usein lukematta. Osittain tästä syystä, mutta myös riskianalyysien käytön kokemukseen perustuen, analyysit pyritään rakentamaan niin, että kysymysten ja vastausten tekstit ovat mahdollisimman lyhyitä ja yleisimmin käytetyt vastaukset ovat näytön vasemmassa laidassa.

Riskianalyysin käytettävyyden kannalta on oleellista, että päivystäjä tietää milloin ja millä perusteella tehtävät muodostuvat. Työhyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää, että työntekijä kokee hallitsevansa työtään, eli osaa käyttää työhön tarvittavia työvälineitä (Laine 2013, 125). Kiireellistä viranomaisapua vaativissa tehtävissä päivystäjän stressitasoa nostaa se, ettei tehtävä muodostu riittävän nopeasti, tai päivystäjä ei tiedä, millä vastauksilla tehtävän saisi muodostumaan. Toisen sukupolven analyyseissä tätä ongelmaa on pyritty ratkaisemaan niin, että tehtävä tai tehtävät muodostuvat jokaisessa kiireellisiä tehtäviä muodostavassa riskianalyysissä samalla tavalla asetellun kysymyksen vastauksista.

Tiistai 18.10.2022

Syöttötyöviikon ensimmäisenä aiheena on luontevaa käsitellä sitä riskianalyysien syöttötyön osa-aluetta, josta riskianalyysi tunnistetaan. Kysymykset ja vastaukset ovat se osa, joka näkyy päivystäjille ja toimialojen operatiiviselle henkilökunnalle, mutta niillä ei ole virkaa ilman yhteisvaikutuksia, joilla määritellään tehtävien ja kiireellisyysluokkien muodostumiset, vasteet ja asiantuntijahälytykset, sekä se, mitä kysymyksiä mahdollistetaan vastattavaksi.

Ulkoasun suunnittelemisen jälkeen viimeistellään siis tehtävien muodostumiset viranomaisittain. Tehtävät muodostetaan kysymysten ja vastausten yhteisvaikutuksilla. Useimmissa tapauksissa jokaisen viranomaisen tehtävän kriteerit määritellään omassa yhteisvaikutuksessaan, mutta joissain tapauksissa voidaan käyttää yhteistä yhteisvaikutusta, jos useammalla viranomaisella on määritelty samat kriteerit tehtävän muodostumiselle. Tehtävien kiireellisyydet määritellään jokaiselle viranomaiselle erikseen. Yhteisvaikutuksilla myös nostetaan tehtäville tietyissä erityistilanteissa normaaleista hälytysvasteista poikkeavia yksiköitä, kuten esimerkiksi mönkijöitä, veneitä, helikoptereita tai kemikaalintorjuntakalustoa.

Päivystäjille näytettäviä kysymyksiä hallitaan disabloinneilla ja enableinneilla, jotka myös syötetään yhteisvaikutuksina. Esimerkiksi uusissa moniviranomaisriskianalyyseissä on

tapahtumaskenaarioittain esitetty kysymykset sekä kiireellisiä että kiireettömiä tehtäviä varten. Jotta puhelua käsitellessä olisi selvää, mihin kysymyksiin on vastattava, päivystäjälle näytetään vain niitä kysymyksiä, joilla tehtävien tai kykyvaatimusten muodostumisen kannalta on merkitystä.

Päivystäjille näytettäviä ohjeita on mahdollista syöttää joko yhteisvaikutuksiin tai yksittäisiin vastauksiin. Näiden lisäksi ohjeita voidaan esittää ulkoisessa tukitiedostossa, johon analyysissä on linkki. Jokaisen ohjeen paikka on arvioitava erikseen sen käyttötarkoituksen mukaisesti. Lyhyet ja selkeät, ohjaavat huomautukset voidaan syöttää suoraan analyysiin, pitkät ohjeet on todennäköisesti tarkoituksenmukaisinta sijoittaa tukitiedostoon. Valtakunnallisten, riskianalyyssissä ja tukitiedostossa olevien ohjeiden lisäksi viranomaiset voivat ohjata päivystäjän toimintaa oman alueensa erityispiirteisiin liittyen sanallisilla vasteilla tai -toimintaohjeilla. Nämä syötetään vastemalleihin, joiden syöttämisestä ja päivittämisestä vastaavat toimialat itsenäisesti.

Keskiviikko 19.10.

Moniviranomaistehtävissä perusteet tehtävien muodostumiselle voivat olla toisesta viranomaisesta riippumattomia. Tehtäviä muodostetaan muun muassa sen perusteella, onko viranomaisella oikeutta saada tietoa muodostuvasta tehtävästä. Oikeutta tiedon vastaanottamiseen määritellään Laissa hätäkeskustoiminnasta (692/2020, 12§) ja Tietosuojalaissa (1050/2018, 4§). Lisäksi muissa erityislaeissa voi olla tarkentavia säännöksiä. On myös mahdollista, ettei jokaisen viranomaisen tehtävänkäsittelyohje tunne toiselle viranomaiselle muodostuvaa tehtävälajia ollenkaan. Jos tehtävällä kuitenkin on tarve kaikille viranomaisille, yhteisvaikutukset on syötettävä niin, että kukin toimiala saa oikea-aikaisesti tiedon tehtävästä asiaankuullalla tehtävälajilla.

Moniviranomaistehtävissä hälytetään useita viranomaisia, mutta heillä ei ole oikeutta saada tapahtumasta samoja tietoja. Riskianalyysi täytyy rakentaa niin, että tiedot voidaan kerätä, mutta niitä välitetään vain rajatulle vastaanottajajoukolle. Tietoturvaan liittyvät syötöt tehdään lopullisesti vasta, kun riskianalyysin ulkoasu on lukittu. Ennen syöttötyötä kysymykset ja vastaukset käydään läpi palaverissa toimialapäälliköiden ja toimialojen edustajien kanssa. Palaverissa on oltava mukana jokaiselta toimialalta taho, joka hallitsee säädökset tietoturvasta ja toimialan oikeuksista vastaanottaa hätäpuhelussa kerättyä tietoa. Kaikkia toimialoja tarvitaan myös siitä syystä, että viranomaiset käyttävät samoja kysymyksiä ja vastauksia hälytysviestipohjissaan, joten heidän on sovittava keskenään osa vastausten määrittämisestä.

Hätäkeskustietojärjestelmä luokitellaan henkilörekisteriksi, koska tehtävänkäsittelyn yhteydessä käsitellään ja tallennetaan henkilötietoja. Hätäkeskustietojärjestelmään saa hätäkeskustoimintaa koskevan lain 17 § 1 momentin mukaan kerätä ja tallettaa hätäkeskuslain 4 §:ssä säädettyjen Hätäkeskuslaitoksen tehtävien kannalta tarpeellisia tietoja. (Laki

hätäkeskustoiminnasta 692/2010.) Henkilötietojen tallentaminen on otettava huomioon niissä tapauksissa, joissa tehtäväkäsittelyn yhteydessä on kirjattava henkilötietoja hälytysviestillä välitettävään kenttään.

Torstai 20.10.2022

Suomi on kaksikielinen maa ja riskianalysejä on tästä syystä voitava käyttää myös toisella kotimaisella kielellä, joten ne on käännettävä ruotsiksi. Kun riskianalyysit on saatu ulkoasultaan valmiiksi, on aika lähettää ne käännöstoimistoon käännettäväksi. Käännöstyö teetetään käännöstoimistolla, jotta ammattisanasto on varmasti käännetty oikein. Huomattava osa hätäpuheluista tulee nykyään englanniksi, joten hätäpuhelussa käytettävä sanasto pitäisi olla käytävissä myös englanniksi.

Käännöstyötä varten kääntämistä vaativat kysymykset, vastaukset ja ohjeet kopioidaan erilliseen tiedostoon. Ennen käännöstoimistoon lähettämistä tarkistetaan, ettei samaa kysymystä tai vastausta ole tiedostossa moneen kertaan. Tiedostoon kannattaa merkitä ne analyysit, joissa sama sana esiintyy, jotta käännettyjen termien syöttäminen analyyseihin olisi mahdollisimman vaivatonta. Käännöstyön valmistumisen jälkeen käännetty termit tarkistetaan vielä Hätäkeskuslaitoksen ruotsinkielisen henkilöstön toimesta, jotta varmistutaan käännösten sopivan varmuudella kontekstiin. Lopuksi käännettyt tekstit kopioidaan riskianalyyseihin.

Käännöstyön lisäksi viimeisimpiä huomioitavia asioita ovat kenttäjohtojärjestelmien vaatimat syötöt. Riskianalyysin sisältöä välitetään kenttäjohtojärjestelmiin tehtävän välittämisen yhteydessä ja tehtävän aikana. Jokainen kenttäjohtosovellus vastaanottaa tietoa eri tavalla. Osassa sovelluksista on tärkeää, että lähetettävä merkkijono on identtinen kenttäjohtosovellukseen määritellyn merkkijonon kanssa. Osassa sovelluksista on kysymyksessä tai vastauksessa oltava joku tietty merkki, jotta kenttäjohtojärjestelmä vastaanottaa tiedot oikeassa muodossa ja osaa järjestää ne loppukäyttäjälle selkeästi luettavaan muotoon.

Kysyin tarkemmin kenttäjohtojärjestelmien vaatimuksista Hätäkeskuslaitoksen kenttäjohtojärjestelmiin erikoistuneelta sovellusasiiantuntijalta. Hänen mukaansa tietoa kenttäjohtojärjestelmään on mahdollista välittää neljällä tavalla: GSM- tai Virve-viestillä, sähköpostilla tai suoralla liittymällä. Suoralla liittymällä tietoa voidaan välittää kahdella tavalla. Ensimmäinen vaihtoehto on välittää erillisen komennon seurauksena aina koko tapahtuman tiedot riippumatta siitä, mitä välitettävässä sisällössä on muuttunut. Tässä tapauksessa järjestelmä suodattaa lähetettävät tiedot toimialakohtaisesti. Riskianalyysiä rakennettaessa on huomioitava, että kaikki analyysityökalun toiminnot eivät käynnistä tiedonsiirtoa. Toinen vaihtoehto on välittää useita reaaliaikaisia tietovirtoja, joista vastaanottava kenttäjohtojärjestelmä kokoaa näytettävät tiedot toimialalle omien säännöstöjensä mukaisesti. Näiden lisäksi on edelleen käytössä kenttäjohtojärjestelmiä, jotka vastaanottavat riskianalyysitietoja ainoastaan perinteisenä hälytysviestinä. (Vainio 2022.)

Riskianalyysin rakentamisessa on siis vähintäänkin tunnistettava, että hätäkeskustietojärjestelmä ja kenttäjohtojärjestelmät keskustelevat keskenään, ja että riskianalyysiin tehdyillä syötöillä on vaikutusta kenttäjohtojärjestelmien toimintaan. Riskianalyysiä suunniteltaessa on käytettävä asiantuntija-apua niiden osa-alueiden rakentamisessa, joihin projektin ydintiimillä ei ole osaamista. Hätäkeskuslaitoksen sovellusasiantuntijaa on konsultoitava sekä ulkoasun että logiikoiden suunnittelussa, jotta kenttäjohtojärjestelmien vaatimukset osataan ottaa huomioon tarvittavassa laajuudessa. (Brown 2009, 231-232; Aaltonen, Pitkänen & Ristikangas 2015, Asiantuntijan ja esimiehen ilmitasot.)

Lauantai 22.10.2022

Hätäilmoituksesta välitetään tieto viranomaiselle hälyttämällä tehtävälle yksiköitä tai asiantuntijahälytyksiä. Asiantuntijahälytyksiä oli ERICA-järjestelmän käyttöönoton aikaan mahdollista nostaa vasteeseen vain riskianalyysistä, mutta järjestelmäkehityksen myötä vasteeseen nostaminen mahdollistettiin myös vastemalliin. Riskianalyysin kautta asiantuntijahälytyksen nostaminen on tarkoituksenmukaista niissä tapauksissa, joissa asiantuntijahälytys toteutetaan valtakunnallisesti, eikä alueellisia eroavaisuuksia ole. Vastemallista hälyttäminen mahdollistaa toimialan kannalta joustavamman päivittämisen, koska muutoksen suorittamiseen ei tarvita Hätäkeskuslaitoksen asiantuntijan toimenpiteitä.

Asiantuntijahälytyksellä voidaan välittää tietoa myös viranomaistoiminnan ulkopuolisille tahoille tehtävän kohdistuessa alueelle, jonne on rajattu kulku. Tehtävästä tiedotetaan kyseistä aluetta hälytyksen yhteydessä, jotta viranomaisten saapumiseen voidaan varautua. Koska samasta tapahtumasta ei ole tarkoituksenmukaista lähettää tietoa jokaisen viranomaisen tehtävästä erikseen, riskianalyysiin rakennetaan toiminnallisuus, jolla viesti välitetään aina yhden viranomaisen tehtävän mukana.

Riskianalyysien yhteisvaikutuksiin syötetään kykyvaatimuksia, joihin toimialojen määrittelemät vastemallit vastaavat. Lopputuloksena vastaanotettujen hätäilmoitusten vasteisiin nousee tehtäville hälytettäviä yksiköitä. Alkuperäiset kykyvaatimukset on suunniteltu ennen ERICA-järjestelmän käyttöönottoa, mutta kuten riskianalyysistä, niitäkin on ollut tarkoituksenmukaista päivittää kokemuksen ja osaamisen lisääntyä, jotta järjestelmä saadaan toimimaan toivotunlaisesti. Kykyvaatimusten päivittämistä voidaan tehdä käytössä oleviin analyysiinkin, mutta jos päivitys tehdään analyysien uudistamisen yhteydessä, muutokset on luokitettava hyvissä ajoin, jotta ne ehditään syöttämään ennen koulutuskantaan siirtoa. Kykyvaatimusten päivittäminen ei ole sidoksissa riskianalyysiudistukseen, mutta jos halutaan tehdä laaja muutos, kuten esimerkiksi koko kykyvaruuden uusiminen, se on vastesyöttöjen näkökulmasta järkevää tehdä hallitusti analyysiudistuksen yhteydessä. Kykyvaatimusten syöttämiseen riskianalyysiin on varattava yhden syöttäjän aikaa työmäärästä riippuen suurin piirtein

kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Toimialojen käyttäjän työaikaa muutettavat kykyarvot vaativat vastemallien määräästä riippuen muutamasta tunnista päiviin.

Riskianalyysit viimeistellään ennen koulutuskantaan siirtoa, jotta ne ovat valmiina testauksiin lomien jälkeen. Viimeistelyssä varmistetaan, että kaikki tehtävälajit ja kykyvaatimukset muodostuvat oikein, eikä hätäilmoitusta käsitellessä ole mahdollista päätyä tilanteeseen, jossa annetuilla vastauksilla ei muodostuisi lopputulosta. Samalla tarkistetaan, että viranomaisille on mahdollistettu asiantuntijahälytysten käyttäminen erikseen sovituissa tapauksissa, ja että toiminteisiin muodostuu aihio ulkoisille toimijoille tiedottamiseen. Juuri ennen käyttöönottoa analyysihin lisätään vielä avainsanat, joilla oikeaa analyysiä on mahdollista etsiä päivystäjän käyttöliittymältä.

Sunnuntai 23.10.2022

Ensimmäisen sukupolven riskianalyysihin oli integroitu kaikki viranomaisten antamat ohjeet tehtävien käsittelyyn liittyen. Analyysit ovat olleet käytössä viranomaisesta riippuen vuodesta neljään vuoteen ja sinä aikana tarve yksittäisten toimintaohjeiden muuttamiseen on ollut muun muassa koronapandemian ja lakimuutosten vuoksi kohtuullisen suuri. Koska ohjeita on syötetty yhteisvaikutuksiin, analyysin alkuun tai yksittäisiin vastauksiin, niiden päivittäminen on ollut työlästä. Yksittäisiä vanhoja ohjeita on jäänyt vastausten alle, jolloin päivystäjä on saattanut toimia vanhentuneen ohjeen mukaisesti. Uuden sukupolven analyyseissä tilannetta on pyritty korjaamaan ottamalla käyttöön helpommin päivitettävät, järjestelmän ulkoiset tukitiedostot, joissa ohjeet ja tehtävien muodostumisen perusteet on kerätty yhteen tiedostoon. Myös tukitiedostojen sisältö rakennetaan tehtävänkäsittelyohjeen perusteella. Uusia tukitiedostoja on tarkoituksenmukaista katselmoida työpajoissa, jotta päivystäjät voivat arvioida niiden soveltuvuutta hätäpuhelun käsittelyssä.

Tukitiedostot ovat olleet käytössä osassa analyyseistä jo useamman vuoden, ja niissä havaitut kehityskohteet on korjattu loppuvuodesta käyttöön otettavissa analyyseissä. Tukitiedostoja rakentavan erityisasiantuntijan mukaan ensimmäiset tukitiedostot tehtiin yksitiedostoisin HTML-muotoisina sivuina, joiden etuna oli nopea avautuminen ja yksinkertainen ulkoasu. Kun riskianalyysissä ei ollut enää kirjattuna kaikkia kysyttäviä asioita, haluttiin päivystäjille helppo ja nopea pääsy tehtävänkäsittelyohjeen sisältöön. Varsinaisen tehtävänkäsittelyohjeen ulkoasu ei kuitenkaan sovellu hätäpuhelun yhteydessä luettavaksi, joten tukitiedosto jäseneltiin puhelun kannalta helpommin luettavaksi. Uudet moniviranomaistehtävissä käytettävät tukitiedostot on suunniteltu yhteistyössä päivystäjien kanssa. Ne on muotoiltu PDF formaatilla, joka mahdollistaa entistä paremmat ominaisuudet päivystystyön kannalta. Tiedostot ovat yhdellä silmäyksellä katsottavia, mutta sivuun saadaan enemmän tietoa helpommin nähtäville. Koska kyseessä on formaatti, jolla tietoja voidaan piilottaa, esimerkiksi tehtävien ja kiireellisyyksien tarkemmat kriteerit löytyvät klikattavan vihjelaatikon takaa, eli päivystäjän

ei tarvitse käyttää hissiä lisätiedon löytämiseksi. Lisäksi tiedostomuoto parantaa käytettävyyttä mahdollistamalla sivun koon säätämisen ja zoomaamisen yksilökohtaisesti. Moniviranomaistehtävien tukitiedostoista löytyvät kaikkien viranomaisten ohjeet ja lisätiedot, sekä erillinen linkki, jonka kautta on mahdollista siirtyä tehtävänkäsittelyohjeeseen tai kyseisen aiheen koulutusmateriaaliin. (Ronsi 2022.)

Tukitiedostojen linkit syötetään analyysihin viimeistään ennen hyväksymistestausta, jotta ne ovat päivystäjillä käytössä koulutuksessa. Jos hyväksymistestauksissa havaitaan tarvetta päivittää tai muokata tukitiedostojen sisältöä, on korjausten oltava valmiit ja tiedostot liitetty riskianalyysihin ennen koulutusten alkua.

Yhteenveto syöttötyöstä

Tällä viikolla käsittelin laajasti riskianalyysien syöttämiseen liittyviä osa-alueita. Viikon tavoite oli kuvata jälkipolville pääpiirteittäin ne asiat, jotka ainakin on otettava huomioon, jotta toimiva riskianalyysi olisi mahdollista rakentaa. Olisin voinut kirjottaa opinnäytetyön riskianalyysien rakentamisestakin, mutta koin, että ennen teknistä ohjetta, on tarpeellista kirjoittaa ohje kaikista niistä asioista, jotka on otettava huomioon syöttötyötä suunniteltaessa.

Riskianalyysien syöttäjän on tunnettava jokaisen viranomaisen tehtävänkäsittelyohjeet, tehtävien muodostumisen perusteet ja niiden keskinäiset riippuvuudet moniviranomaistehtävien osalta. Tietoturvan kannalta on tärkeää tietää, mitä tietoa tehtävästä saa välittää eri toimijoille. Järjestelmän ominaisuuksista on hallittava tehtäville nostettavien vasteiden taustalla olevat ja tehtävien välittämiseen liittyvät toiminnallisuudet. Riskianalyysien syöttäjä vastaa osaltaan siitä, että järjestelmä toimii tarkoituksenmukaisesti ja että hätäilmoitusten vastaanottaminen ja hälytystehtävien välittäminen on sujuvaa.

Riskianalyysiprojektista vastaavan ei tarvitse hallita jokaista projektin osa-aluetta, mutta on tärkeää, että hän ymmärtää kuinka paljon yksittäisenä tekijänä analyysin rakentaminen vaatii ja kuinka paljon se vie aikaa. Myös tehtävänjako syöttötyöhön vaikuttaviin asioihin liittyen on kirjattava selkeästi, jotta syöttötyö ei tarpeettomasti viivästy odottamisen takia.

Projektin johtajalta vaaditaan paljon samanlaisia ominaisuuksia kuin tiimin esimieheltä. Hänen on kuunneltava asiantuntijoita heidän näkemyksistään projektin aikana ja huolehtia siitä, että projektitiimillä on resurssit ja osaaminen tehtäviensä suorittamiseen. (Surakka & Laine 2011, 150.) Projektin johtajan pitää olla tietoinen projektihenkilöstön vahvuuksista ja heikkouksista, ja osattava pyytää ulkopuolista apua, kun sellaista tarvitaan. On tärkeä tiedostaa, mitä kaikkea on otettava huomioon ja mihin kaikkiin tahoihin analyysin rakentamiseen liittyen on oltava yhteydessä.

Työlista riskianalyysien syöttötyöhön liittyen:

1. Kerää rakenteeseen liittyvät palautteet samaan paikkaan, jotta ne ovat käytettävissä, kun uutta rakennetta suunnitellaan
2. Suunnittele muistiopohja, jolla käsitellään viranomaisen kanssa työpajoista esiin nousseet linjaustarpeet ja havainnot
3. Varaa käännöstyö kielitoimistosta
4. Selvitä järjestelmän toimittajalta koulutuskannan siirtämisen aikataulu
5. Jos kykyvaatimuksia päivitetään analyysiuudistuksen yhteydessä, huolehdi, että syöttäjillä on käytettävissä uudet kykyvaatimuserot kuukautta ennen koulutuskantaan siirtoa
6. Varmista, että koulutuksiin suunnitellut harjoitukset toimivat koulutuskannassa oikein ja että muodostuviin tehtäviin nousee vasteet
7. Neuvottele toimialojen kanssa asiantuntijahälytysten tarpeellisuus riskianalyysissä
8. Huolehdi, että sovellusasiantuntija tarkastaa kysymykset ja vastaukset kenttäjohtojärjestelmän näkökulmasta
9. Huolehdi valmiit tukitiedostot oikeaan verkkokansioon, jotta ne voidaan liittää riskianalyysiin
10. Suunnittele tarvittavat avainsanat riskianalyysiin ja huolehdi, että ne on syötetty ennen käyttöönottoa

3.5 Raportointiviikko 7: Työpajat

Syöttötyön jälkeen käsitellään työpajoja, koska ne ovat seuraava oleellinen toimivan riskianalyysin tuottava tekijä. Työpaja on tapahtuma, jossa päivystäjät, asiantuntijat ja toimialojen edustajat voivat muodostaa tehtäviä keskeneräisillä riskianalyysiluonnoksilla testiympäristössä sekä tehdä niihin kehitys- ja muutosehdotuksia tai korjauksia. Työpaja järjestetään sellaisessa hätäkeskuslaitoksen toimipisteessä, jossa on riittävästi päivystyspöytiä koulutusluokassa, jotta jokainen osallistuja saa oman työaseman. Työpajat on koettu uudistusprojektin kannalta tärkeiksi, jotta päivystäjät pääsevät vaikuttamaan oman työvälineensä kehittämiseen. Muutosprojektissa syntyy uutta tietoa ja osaamista, kun käyttäjät pääsevät avoimessa ja luottamuksellisessa ympäristössä jakamaan ajatuksiaan toistensa kanssa (Stenvall & Virtanen 2007, 79-80). Onnistuneen muutoksen toteuttamiseen liittyy oleellisesti henkilöstön osallistaminen muutoksen käytännön toteutukseen. Työntekijät usein kyseenalaistavat olemassa olevia toimintamalleja ja heillä saattaa olla paljonkin hyviä ideoita toiminnan kehittämiseksi. Ottamalla päivittäistoimintaa tekevä henkilöstö mukaan kehitystyöhön, näitä ideoita saadaan todennäköisemmin käytäntöön. (Sydänmaanlakka 2009, 216-217.) Osallistuminen luo

henkilöstölle tunteen siitä, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa lopputulokseen, joka samalla luo paremman sitoutumisen muutokseen. (Hyppänen 2007, 227.)

Päivystäjien lisäksi työpajaan on määriteltävä henkilö, joka kirjaa huomiot, korjaustarpeet ja linjatut asiat ylös, jotta ne ovat käytettävissä syöttäjillä ja koulutusten suunnittelijoilla työpajan jälkeen. Kirjausalustaksi valitaan verkossa oleva työkalu, jotta kaikilla projektin osallistujilla on mahdollisuus nähdä käsitellyt asiat jälkikäteen. Työpajan aikana havaintojen kirjaamiseen on oltava kanava, jossa jokainen osallistuja saa julkaista ja kommentoida havaintoja. Kanavana voidaan käyttää esimerkiksi Skypeä, jotta huomioiden kirjaaminen on mahdollisimman vaivatonta ja sujuvaa, eikä aikaa kulu kirjausalustan vapautumisen odottamiseen. Jos viikoja korjataan työpajan aikana, uudesta versiosta ja siihen syötetyistä muutoksista tiedotetaan suurkuvanäytöllä.

Työpajat vaativat vuorovaikutuksen johtamista. Aluksi on huolehdittava, että osallistujat tuntevat toisensa, jotta vuorovaikutus on helpompaa. Osallistujat on myös johdateltava työpajan agendaan selkeän ohjelman tai esimerkiksi tapausskenaarioiden avulla. Tilaisuuden johtajan on huolehdittava siitä, että valtalinjasta poikkeavia kantoja ja erilaisia näkökulmia nousee esille, mutta kenenkään näkemyksiä ei mitätöidä, eikä tilaisuudessa synny konflikteja. Mitä enemmän erilaisia ideoita nostetaan esille, sitä paremmin niitä todennäköisesti voidaan kehittää ja viedä myös käytäntöön. Lopuksi on vedettävä yhteen tilaisuudessa käyty keskustelut ja linjata suunta, jolla projektia jatketaan eteenpäin. Aktiivinen keskustelu ja vuorovaikutus on hyvästä, mutta vaatii rinnalleen päätöksiä ja jämäkkää aikataulutusta. Erittäin tärkeää on huolehtia, että päätetyt linjaukset perustellaan ja dokumentoidaan. (Virtanen & Stenvall 2014, 139-140; Isotalus & Rajalahti 2017, luku 5; Sydänmaanlakka 2009, 185.)

Maanantai 24.10.

Päivystäjät ja toimialat voidaan nähdä Suunnitteluosaston asiakkaina. Asiakkaiden ottaminen mukaan heidän tärkeimmän työkalunsa suunnitteluun antaa kuvan siitä, että toimintaa halutaan kehittää avoimesti ja ollaan kiinnostuneita päivystäjien työn kehittämisestä. Päivystäjien kuunteleminen ja heidän tarpeittensa ymmärtäminen luo vahvan pohjan projektin onnistumiselle. (Virtanen & Stenvall 2014, 179.) Osallistujille kerrotaan heti projektin alussa, mitä työkalussa on mahdollista muuttaa ja miksi muutosta ollaan tekemässä, sekä miksi loppukäyttäjät on otettu mukaan projektiin. Tällä vältetään riski turhan suurista odotuksista ja mahdollistetaan järjestelmän sallima kehitystyö mahdollisimman tehokkaasti. (Larjovuori ym. 2012, 9 & 23; Brown 2009, 177.) Myös muutoksen hyväksyminen on helpompaa, kun mukana kehittämistyössä on kollegoja, joiden ammattitaitoa arvostetaan, eikä muutosta ole toteutettu pelkästään johdon ja asiantuntijoiden näkemysten perusteella (Juuti & Virtanen 2009, 140-141). Toisin kuin usein ajatellaan, hallinto henkilöstö ei välttämättä tunne ratkaistavan ongelman tai kehitettävän asian ydintä, vaan paras tieto on asian kanssa päivittäin työskentelevällä

henkilöstöllä. Toimialojen operatiivinen henkilöstö toisaalta tuntevat parhaiten välitettyihin tehtäviin liittyvät haasteet ja kehitettävät asiat. Hallinto henkilöstö on seurannut tapahtumia ja tilastoja, joten heillä on tieto suuremmista kokonaisuuksista. Kukaan näistä ei yksin saa aikaan kaikkia palvelevaa lopputulosta, ja siksi työpajassa on oltava jokainen taho edustettuna. (Knapp 2016, 60-62; Brown 2009; 229-230.)

Työpajatyöskentelyssä korostuu yhdessä tekeminen ja oppiminen. Projektin vastaavan on tärkeää luoda luottamuksellinen toimintaympäristö, jossa arvostetaan toista, ollaan rehellisiä ja jossa on hyväksyttävää myöntää, jos ei tiedä jotakin. Osa työpajojen tarkoitusta on ottaa asioista selvää ja lisätä omaa ja muiden ymmärrystä asiasta. (Juuti & Virtanen 2009, 88; Stenvall & Virtanen 2007, 78-79.) Tästä syystä mukana on tarkoituksenmukaista olla päivystäjien ja asiantuntijoiden lisäksi niiden toimialojen edustajat, joita muutos koskettaa. Toimialojen tehtävä on omalta osaltaan arvioida analyysien toimintaa, mutta myös arvioida tehtyjen syötteiden tarkoituksenmukaisuutta ja perustella päivystäjille kysymysten ja vastausten taustoja.

Jotta työpajatyöskentely olisi tehokasta, projektin johtaja määrittelee jokaiselle työpajalle ennakkoon agendan tai aiheen, johon kullakin kerralla keskitytään. Osallistujille lähetetään työpajan tavoitteet ja alustava ohjelma aikatauluineen etukäteen sähköpostilla, jotta alustukseen ei tarvitse käyttää aikaa työpajan käynnistyessä. Näin työskentely pysyy hallittuna ja tavoitteet saavutetaan varmimmin. Työpajojen agenda määräytyy projektin etenemisen mukaisesti.

Ensimmäisen työpajan tarkoitus on esitellä prototyyppisiä analyysien ominaisuuksista. Useimpien ihmisten on vaikea hahmottaa ajatusta ilman konkreettista, käsin kosketeltavaa ja testattavaa versiota. Ensimmäiset riskianalyysiluonnokset on palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti rakennettu mahdollisimman vähällä vaivalla ja niiden tarkoitus on tuottaa palautetta, ja ajaa luonnoksia oikeaan suuntaan. Luonnosten avulla nähdään ensimmäisten ajatusten vahvuudet ja heikkoudet, joista prototyyppisiä on mahdollista kehittää eteenpäin. (Brown 2009, 91.) Ensimmäisen työpajan jälkeen syöttäjillä pitäisi olla selkeä näkemys siitä, millainen rakenne uudessa analyysissä on tarkoitus olla ja miten kysymykset muotoillaan. Ensimmäisen työpajan jälkeen siis alkaa analyysien varsinainen rakentaminen.

Työpajoja, joissa valmistuneita syöttöjä on mahdollista arvioida ja muuttaa, järjestetään uusittavien riskianalyysien määrästä riippuen noin kuukauden välein yhteensä vähintään kolme kertaa ennen koulutuskantaan siirtoa. Työpajojen tarkoitus on ohjata analyysien rakennetta päivystäjien kannalta käyttäjäystävälliseksi, ja toimialan kannalta sellaisiksi, että hätäilmoituksista kerätään riittävä tieto ja tehtävät saadaan muodostettua tarkoituksenmukaiseen aikaan. Työpajojen välille aikataulutetaan syöttöaikaa kahdesta kolmeen viikkoa. Seuraavissa työpajoissa käsitellään ennakolta päätetyn suunnitelman mukaisesti valmistuneita analyysirunkoja ja ratkaisuehdotuksia ongelmiin. Jokaisen työpajan alussa osallistujille on tärkeää

kertoa, mitä uusituista analyyseistä on tarkoitus arvioida. Erityisesti siinä tapauksessa, että osa rakenteista on vielä aloittamatta tai kesken, on tärkeää rajata työpajan agenda koskemaan vain katselmointiin valmiita osa-alueita. Toisessa ja sitä seuraavissa työpajoissa kehitetään edelleen valmistuneita analyysejä ja tehdään tutkivaa testaamista kyseisen työpajan aiheena olevaan riskianalyysiin tai sen osaan liittyen. (Brown 2009, 105-106.) Ennen koulutuskantaan siirtämistä järjestettävässä viimeisessä työpajassa riskianalyyseiden ulkoasun pitäisi olla valmis ja tehtävien pitäisi muodostua oikein. Viimeisessä työpajassa riskianalyysejä ei enää kehitetä, vaan valmiit syötöt tarkastetaan ja tehdään viimeiset tutkivat testaukset tehtävälajien muodostumisesta. Riskianalyytit eivät kuitenkaan valmistu käyttöönotettaviksi työpajojen aikana, eikä niissä ole tarkoitus suorittaa lopullisia testauksia. Lopulliset tehtävien muodostumiset ja toiminnot syötetään kehitysvaiheen jälkeen, kuitenkin ennen koulutuskantaan siirtoa.

Jokaisen työpajan lopuksi osallistujille jaetaan tehtäviä työpajojen välisellä ajalla suoritettavaksi. Tehtävien tarkoitus on muistuttaa projektin olemassaolosta, mutta ne voivat liittyä myös esimerkiksi projektin etenemisen tiedottamiseen omassa hätäkeskuksessa. Tehtävät suunnitellaan jokaisen työpajan agendan mukaan erikseen. Pääsääntöisesti tehtävät liittyvät työpajassa olleiden kehityskohteiden testaamiseen ja tehtävänkäsittelyohjeeseen vertaamiseen, mutta osa tehtävistä voi pitää sisällään esimerkiksi valmistuneiden rakenteiden esittelemistä keskuksen muille päivystäjille, niiden arvioimista laajemmalla osanottajamäärällä tai tehtävien muodostumisen testaamista ja virheistä raportoimista. Autenttisten tehtävien ajaminen uudella riskianalyyssimallilla mahdollistaa yllättävien ja epäselvienkin tilanteiden käsittelemisen; tehtävien, joita ei välttämättä tulisi muuten mieleen testata.

Kommunikaatio projektin osallisten välillä myös työpajojen ulkopuolella pitäisi muodostaa mahdollisimman avoimeksi ja joustavaksi, jotta kehityskohteita uskallettaisiin tuoda julki. Mitä enemmän havaintoja analyyseistä nousee esille kehityksen aikana, sitä aukottomammaksi ne kehittyvät. Kun epäkohdat raportoidaan ajoissa, ne korjataan tai niihin linjataan ja dokumentoidaan ratkaisu, analyyseiden kouluttaminen on helpompaa ja lopputulos on käyttökelpoisempi. Käytössä pitäisi olla palautejärjestelmä, jolla havaintoja voidaan kirjata viiveettä, sillä mitä nopeammin palauteinformaatio vastaanotetaan, sitä nopeammin asioihin on mahdollista reagoida (Virtanen & Stenvall 2014, 200). Syöttöjen, katselmointien ja testien esille tuomat ongelmat käydään mahdollisimman pian läpi toimialan kanssa. Jos mahdollista, läpikäynti olisi parasta suorittaa jo työpajassa. Vastaukset kirjataan Jiraan, jotta ne ovat tarkistettavissa jälkikäteen.

Tiistai 25.10.2022

Riskianalyyseiden uusiminen vaikuttaa ilmoitusten vastaanottajien lisäksi myös tehtävänseuranan työnkuvaan. Viimeisimmissä työpajoissa on huomioitava päivystäminen myös

tehtävänseurannan näkökulmasta niin, että yksi päivystäjä seuraa hallitusti muodostuvia tehtäviä ja arvioi, onko kehitystyössä otettu riittävän hyvin huomioon kentällä työskenteleville yksiköille annettavat tukitoimet. Syöttötyössä otetaan kantaa jokaisen yksittäisen kysymyksen ja vastauksen osalta siihen, mitä tehtävänseurannalle tai toimialan johtokeskuskäyttäjälle näytetään käsitellystä riskianalysistä. Tehtävänseurannan tehtävänkuvaa suorittavan päivystäjän on arvioitava, onko tuotettu informaatio riittävää tai relevanttia.

Samoin kuin tehtävänseurannan tehtävässä työskentelevä arvioi analyysisyöttöjen soveltuvuutta omaan työhönsä, myös toimialojen käyttäjät arvioivat analyysien tuottamaa informaatiota suhteessa oman johtokeskuksensa tehtävänkuvaan. Johtokeskuskäyttäjän on nähtävä riittävät tiedot alueen kokonaiskuvan muodostamiseksi ja resurssien käytön optimoimiseksi, mutta syöttövaiheessa on samalla huolehdittava, ettei tietoa tehtävästä ole mahdollista nähdä liikaa.

Kun riskianalysit ovat valmiit käyttöön, ne julkaistaan ja syötetään valikkoon, josta hätäpuhelun käsittelyn aikana valitaan tapahtumaan soveltuva ja tarkoituksenmukainen analyysi. Riskianalysien järjestyksen päättävät analyysityökalua käyttävät päivystäjät yhdessä hätäkeskusten aluepääkäyttäjien kanssa.

Yhteenveto työpajoista

Henkilöstön osallistamisen kiistattomana etuna on muun muassa se, että henkilöstö hyväksyy muutoksen paremmin, kun päätöksentekoon on päässyt vaikuttamaan muutoksen kohteena olevan henkilöstön edustaja. Osallistamisen seurauksena lopputulos todennäköisesti on käytökelpoisempi, kun käytettävissä on ollut asiantuntijatiedon lisäksi päivittäistoimintaa suorittavia osallistujia. (Honkanen 2006, 372-373.) Päivystyshenkilöstön osallistaminen todennäköisesti parantaa myös heidän työhyvinvointiaan (Virtanen & Stenvall 2014, 157). Kokemukseni perusteella päivystyshenkilöstö kokee, että heidän ammattitaitoaan ja työhyvinvointiaan arvostetaan, kun heidät otetaan mukaan suunnittelemaan tärkeimmän työvälineensä toimivuutta. Osallistaminen tuo mukanaan kuitenkin myös haasteita projektin organisoimisen näkökulmasta, kun mukana on henkilöitä, joilla ei välttämättä ole osaamista tietojärjestelmän ominaisuuksista tai toimialojen päätöksentekoprosesseista. Uskoisin, että jos riskianalysien muutosprojektissa osallistuvan henkilöstön työaika varataan heti projektin aloituksen yhteydessä ja heille kerrotaan muutostyön alussa ne raamit, joiden sisällä järjestelmää on mahdollista kehittää, operatiivisen henkilöstön mukaan ottaminen ylittää siitä aiheutuvat haasteet. Myös Stenvallin ja Virtasen (2014, 163) mukaan julkisten organisaatioiden pitäisi olla enemmän kiinnostuneita palvelun käyttäjän näkökulmasta ja mahdollistaa heidän osallistumisensa prosessien kehittämiseen.

Moniviranomaisriskianalyyysiudistuksen työpajoissa ei ollut kirjuria ja siitä syystä lisäsin ohjeistukseen vaatimuksen työpajaa dokumentoivan henkilön osallistumisesta. Hänen

tehtävänä on kirjata ylös tilaisuudessa käyty keskustelu ja dokumentoida tehdyt päätökset. Dokumentointi mahdollistaa päätösten tarkistamisen jälkikäteen ja vähentää päällekkäistä työtä. Hyödyllistä on kirjata ylös myös kaikki ne vaihtoehdot, joita riskianalyysiprototyypeissä on kokeiltu ja perusteluineen lopputulos, johon on päädytty. Näitä dokumentaatioita voidaan käyttää hyödyksi myös koulutusmateriaalia laadittaessa.

Työpajoihin liittyy huomattava määrä muistettavia asioita kulkuoikeuksista riskianalyysityö- töihin, joten keräsin pääasiat alla olevaan listaukseen.

Tehtävälista työpajoihin liittyen:

1. Varmista, että osallistujilla on tarvittavat kulkuoikeudet
2. Päivitä ajoissa seuraavan työpajan saatesähköposti/kutsu. Kutsun pitää sisältää alus- tava ohjelma, päivien aloitusajat ja matkan tiliointiohjeet.
3. Muista kutsua myös toimialojen edustajat
4. Varmista, että jokaisella on muokkaus-oikeudet tiedostoon tai järjestelmään, jossa ra- portointi ja keskustelu käydään
5. Luo ohjelma työpajapäiville. Varmista syöttäjiltä, mitä kaikkea on valmistunut, mitä voi kokeilla, tai mikä on valmista testattavaksi
6. Valmistaudu jokaiseen työpajaan aloituspuheenvuorolla, jossa kerrotaan työpajan agenda ja tavoite
7. Huolehdi työpajaan kirjuri, joka dokumentoi havainnot ja linjaukset
8. Varmista edellisen työpajan päätteeksi, että jokainen tietää, mitkä ovat väliajan teh- tävät
9. Valmistele tehtävän seurannan tehtävät työpajassa. Huolehdi, että testaavat päivystä- jät tietävät, mitä tehtävän seurannan on tarkoitus arvioida

3.6 Raportointiviikko 8: Riskianalyysien testaaminen

Moniviranomaisriskianalyysiuudistuksen aikataulun takia tämän aihealueen sain poikkeukselli- sesti raportoida lähes oikea-aikaisesti opinnäytetyön aikataulun kanssa. Kyseessä oli hyväksy- mistestaus ja testaamiseen oli varattu viikosta kolme päivää, maanantai, tiistai ja perjantai. Testausresurssiksi oli varattu kaksi erityisasiantuntijaa, yhden hätäkeskuksen asiantuntija ja tietokanta-asiantuntija. Teoriaosuuden jälkeen kuvaan jokaisen testauspäivän tapahtumia yk- sityiskohtaisemmin.

Hätäkeskustietojärjestelmällä käsitellään aikakriittisiä hätäilmoituksia ja riskianalyysien on toimittava oikein kaikissa tilanteissa. Testaamisvaihe on tärkeä, jotta henkilö- ja omaisuusva- hinkojen ilmoitusten käsittelyssä käytettävästä tietojärjestelmästä löydetään siinä olevat puutteet ja ongelmat ennen tuotantokäyttöä (Halonen 2022, 33). Jotta käyttöön otettavat

riskianalyysit varmasti toimivat oikein, niiden toimivuutta päivystyskäytössä on testattava riittävästi. Käsittelin testaamista jo työpajaviikolla alustavasti, mutta koska analyysien on oltava käyttöönottohetkellä täysin toimintavarmoja eikä varaa virheille ole, ja koska testaamista suoritetaan kolmessa tasossa, soin aiheelle kokonaisen viikon. Työpajojen aikana suoritetaan tutkivaa testaamista, jonka tarkoitus on kehittää analyysien käytettävyyttä päivystystyössä. Tämän lisäksi analyysejä testataan syöttäjien toimesta jatkuvasti rakentamisprosessin aikana, jotta tehtävät muodostuvat oikein ja lopuksi vielä ennen käyttöönottoa tehtävien välittämisen näkökulmasta.

Ennen koulutuskantaan siirtämistä, kun kaikki tehtävät ja niiden kykyarvot on syötetty, suoritetaan viimeinen testaus syöttäjien ja muutaman projektitiimin edustajan toimesta portaalissa. Tässä vaiheessa on tarkoitus varmistaa, että kaikkien toimialojen kaikilla kykyarvoilla muodostuu tarvittavat tehtävät, oikeat kykyarvot ja asiantuntijahälytykset. Testaus suoritetaan tehtävänkäsittelyohjeita ja kykyvaatimusarvotaulukoita apuna käyttäen. Lisäksi varmistetaan, että analyyseistä muodostuu tarvittavat asiantuntijahälytykset ulkoisille sidosryhmille. Testissä havaitut virheet ja puutteet pyritään korjaamaan ennen koulutuskantaan siirtoa.

Erillinen hyväksymistestaus järjestetään koulutusten jälkeen, kuitenkin hyvissä ajoin ennen käyttöönottoa. Tässä vaiheessa myös korjataan ja muokataan koulutuksissa havaitut poikkeamat. Vaikka ensimmäinen hyväksymistestaus on järjestetty ennen koulutuksia, kokemusten perusteella muutettavaa tulee aina ilmi koulutusten aikana. Tämä testi suoritetaan päivystäjän käyttöliittymällä ja testin tarkoitus on käyttää järjestelmää mahdollisimman luovasti, jotta varmistetaan, että analyysi toimii luotettavasti, vaikka sitä käytettäisiin epätarkoituksenmukaisesti. Tässä vaiheessa kaikilla testaajilla pitää olla selkeä käsitys siitä, miten analyysin kuuluu toimia, jotta virheitä on mahdollista havaita. Hyväksymistestaukseen osallistuu alkuperäisen projektiryhmän edustajia, mutta mahdollista on ottaa mukaan myös koulutuksen saaneita päivystäjiä tai asiantuntijoita. Joka tapauksessa, jos testauksessa käytetään projektiryhmän ulkopuolisia henkilöitä, esimerkiksi muita päivystäjiä tai oppilaitosten edustajia, heille täytyy järjestää erillinen perehdytystilaisuus analyysien käyttöön ennen hyväksymistestausta, tai heitä varten on oltava oma tukihenkilö. Testauksen ei ole tarkoitus olla koulutustilaisuus. Hyväksymistestauksen tarkoitus on varmistaa, että uudet riskianalyysit toimivat päivystystyössä, ja että niiden käyttö on mahdollista myös niissä tapauksissa, että analyysi on päivystäjälle uusi. Testin aikana tulleita havaintoja voidaan käyttää hyödyksi jatkossa, kun perehdytetään päivystäjiä, jotka eivät saa yhteistä käyttöönottokoulutusta. Päivystäjillä ja toimialojen edustajilla on hyvä olla paljon tosielämän inspiroimia omia testitapauksia, jotta käytettävyyttä saadaan testattua aukottomasti. Kuten ensimmäisessäkin hyväksymistestauksessa, testaajilla on oltava listaus testattavista tehtävälajeista ja kykyvaatimuksista, jotta kaikki mahdolliset skenaariot tulevat huomioiduksi. Havaitut korjaustarpeet kirjataan Jiraan ja ohjataan syöttäjille korjattavaksi.

Hyväksymistestauksen kesto on testaaajien määrästä riippuen kolmesta viiteen työpäivää. Testien suorittaminen kootusti samassa toimipisteessä varmistaa kaikkien testitapausten läpi käymisen. Toimialapäällikkö huolehtii siitä, että kaikki tehtävälajit tulevat läpikäydyksi. Syöttäjät osallistuvat testaukseen ja korjaavat havaitut poikkeamat välittömästi tai viimeistään testipäivien jälkeen.

Tehtävänseuranta ja toimialojen johtokeskuskäyttäjät testaavat omalta osaltaan uusien analyysien käyttöä hyväksymistestauksissa. Heidän tarkoituksenaan on varmistaa, että tehtäväkortille muodostuu tehtävän seuraajan näkökulmasta riittävä tieto tehtävästä, ja että tehtävälajit vastaavat ilmoituksen tietoja. Toimialat arvioivat tehtävien tietoja myös ristiin, jotta eri viranomaisten johtokeskuskäyttäjille muodostuu tehtävästä vain ne tiedot, jotka heillä on oikeus vastaanottaa.

Testauksissa saattaa nousta esiin kysymyksiä tehtävänkäsittelyyn liittyen. Toimialapäälliköiden on oltava paikalla ja läsnä testien ajan, jotta mahdollisiin kysymyksiin saadaan vastaukset. Linjattavia asioita ei enää tässä vaiheessa pitäisi tulla, mutta jos linjattavia asioita nousee esiin, niihin on haettava vastaukset toimialoilta välittömästi. Myös projektin koulutuksesta vastaavien asiantuntijoiden on oltava mukana huomioimassa, että koulutusmateriaalista puuttuvat kysymykset ja linjaukset lisätään materiaaliin.

Operatiivinen testaus järjestetään paria kuukautta ennen käyttöönottoa. Operatiivinen testaus on hyväksymistestausta tärkeämpi toimialojen kannalta, sillä siinä tarkistetaan tehtävien oikein muodostumisen lisäksi, että vasteet ja viestiyhteydet toimivat oikein. Vasteiden tarkistus voidaan luonnollisesti tehdä vasta, kun alueelle on syötetty muuttuneiden kykyvaatimusten mukaiset vastemallit. Viestiyhteyksien tarkistamiseen liittyy hälytysviestipohjien tarkoituksenmukaisuus, eli viestin pitää sisältää tehtävän hoitamisen kannalta välttämättömät tiedot. Operatiivinen testaus on mahdollistettava kaikille viranomaisille. Hyvä vaihtoehto on järjestää yhteinen työpajapäivä, jossa viranomaiset voivat kokoontua samaan toimipaikkaan, jolloin asioista sopiminen ja tietojen vaihtaminen ei vaikeudu ainakaan teknisistä syistä.

Toimialoja on tiedotettava testauksesta etukäteen. Toimialat vastaavat oman alueensa perustiedoista ja niiden käyttötarkoituksesta. Valmistautumisaikaa operatiiviseen testaukseen on annettava riittävästi, jotta toimialat ehtivät tarkistaa, että kykyvaatimus- ja asiantuntijalistaukset vastaavat uusia käyttöön otettavia listauksia. Hätäkeskuslaitos suorittaa testauksessa tehtävien luomisen ja hälyttämisen, jotta tehtävät ja toimintamalli vastaisivat mahdollisimman paljon todellista tilannetta, eikä käyttöoikeudet vaikeuttaisi tehtävien hallintaa. Jos toimiala ei voi osallistua työpajaan paikan päällä, heidän on joka tapauksessa oltava tietoisia testistä ja osallistuttava siihen mahdollisuuksien mukaan omasta toimipisteestään.

Loppuvuodesta käyttöön otettavien moniviranomaisriskianalyysien ensimmäinen hyväksymistestaus suoritettiin syöttäjien ja kahden asiantuntijan toimesta kolme viikkoa ennen

käyttöönottoa. Testaus suoritettiin myöhäiseen ajankohtaan ja operatiivisessa kannassa, koska projektin aikataulutuksen puolesta testaaminen ei ollut mahdollista aikaisemmin. Jotta testit oli mahdollista suorittaa operatiivista työtä häiritsemättä, kauas Suomen rajojen ulkopuolelle piirrettiin vastealue, se syötettiin järjestelmään ja sille luotiin vastemalli kaikille häätäkeskusrajapinnassa vaikuttaville viranomaisille. Operatiivisessa kannassa suoritettavien testien tehtävät käsitellään testaamiseen tarkoitettulla tehtävälajilla, jotta muodostuneet testitehtävät eivät välittyisi toimialojen tilastointi- tai tiedotusjärjestelmiin. Riskianalyysin testaaminen on suoritettava päivystäjän käyttöliittymällä, koska hallinnollisella työasemalla testaamalla päivystäjän näkymän toiminnallisuuksia ei voida nähdä samalla tavalla.

Maanantai 21.11.2022

Ensimmäisen testauspäivän agendalla olivat liikenneonnettomuudet. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen ensimmäisenä päivänä testaajia oli neljän sijaan vain kolme, koska Finnairin työntekijöiden ulosmarssin vuoksi lennot Oulusta Helsinkiin oli peruttu. Kävimme paikalta poisjääneen erityisasiantuntijan johdolla testien pääkohdat läpi videolla, jonka jälkeen aloitimme testaamisen. Kirjasimme jokainen havaintojamme omaan Word-tiedostoon, jotka tallensimme samaan verkkokansioon. Käytössä oli listaus liikenneonnettomuustehtävien kykyvaatimuksista ja asiantuntijahälytyksistä viranomaisittain. Järjestelmään oli syötetty testiä varten luodulle alueelle vasteet sanallisina.

Sanonnan mukaan alku on aina hankalaa, eikä tämä päivä ollut poikkeus. Ensimmäisen tunnin aikana haettiin yhteisiä toimintamalleja testaamiseen liittyen ja korjattiin virheitä testiä varten tehdyissä syötöissä. Päivän päätyttyä tuntui, että aktiivinen testaaminen alkoi oikeastaan vasta lounaan jälkeen. Päivän aikana löysimme useita tehtävien tiedottamisiin liittyviä epäkohtia, pari puuttuvaa kykyarvoa ja muutamia virheellisiä tehtävien muodostumisia. Testipäivä nosti kolme kysymystä tehtävien muodostumisesta toimialapäälliköiden vastattavaksi. Vaikutti siltä, että liikenneonnettomuuksien riskianalyysi ei työllistä testien jälkeen enää kovinkaan paljon.

Päivä venyi pitkään ja jälkikäteen ajattelin, että ensimmäisenä päivänä olisi ollut hyvä aloittaa jostain helpommasta analyysistä, jotta aika olisi riittänyt paremmin. Usein käy niin, että koska ihmisiä tulee työpajoihin ja testauksiin toisilta paikkakunnilta, paikalle saapuminen ja työhön järjestäytyminen vie aikaa. Ennakoimalla ensimmäisen päivän ohjelman väljemmäksi, testauksen työteho voisi olla parempi.

Tiistai 22.11.2022

Toisena testipäivänä käsiteltiin tulipalojen analyysiä. Päivän aktiivinen testaaminen alkoi maanantaita huomattavasti tehokkaammin, koska kaikki neljä testaajaa olivat paikalla heti aamusta, eikä testaamisen perustoiminnallisuuksia tarvinnut enää käydä läpi.

Tiesin ennakkoon, että tulipaloanalyysistä saattaisi tulla havaintoja enemmän kuin muista, koska kesän jälkeen tehtävien muodostumiseen liittyen oli tehty linjaus, joka aiheutti huomattavan määrän ylimääräistä syöttämistä, eikä sitä ollut aikataulutettu kalenteriini mitenkään. Muutin tehtävien muodostumisia syksyn aikana muiden töitteni ohessa aina kun ehdin, mutta koska syöttötyö vaatii häiriöttömän ympäristön, ajan järjestäminen oli haastavaa. Syöttötyötä pitäisi voida tehdä useampi tunti kerrallaan, koska logiikoiden keskinäiset suhteet pitäisi voida syöttää kaikille viranomaisille yhtä aikaa, jotta mitään ei unohdu.

Kuten liikenneonnettomuuksistakin, tulipaloanalyysistä löytyi tehtävien tiedottamiseen liittyvää korjattavaa, mutta odotetusti huomattavasti liikenneonnettomuuksia suurempi määrä vääriä tehtävälajeja. Pahimmillaan samalle tapahtumalle muodostui jokaiselle viranomaiselle eri tehtävälaji. Lisäksi havaittiin ongelmia joissakin kykyvaatimuservojen muodostumisissa: Vastausjärjestyksestä riippuen oli mahdollista saada lopputulokseksi oikea tai kaksi vääriä tehtävälajia tai kykyvaatimuservoa. Jälkikäteen ajateltuna oli hyvä, että tulipaloille oli varattu koko päivä aikaa, koska havaintoja kertyi niin paljon.

Perjantai 25.11.2022

Viimeisen testipäivän aamuna tajusin, kuinka paljon meillä oli vielä analyysejä läpi käytävänä. Näin suuren massan testaamiseen olisi pitänyt resursoida vähintään neljä ihmistä lisää. Testattavana oli liikenneonnettomuuksien ja tulipalojen jälkeen kaikki muut onnettomuudet, sekä ihmisten ja eläinten pelastamiset. Vaikka loput analyysit kokonaisuudessaan ovat yhtä suuria kuin kahden edellisen päivän analyysit yksinään, edellisiltä päiviltä oli jäänyt asioita kesken, joten viimeisen päivän työmäärä tuntui kohtuuttomalta. Painetta aiheutti sekin, että kolme neljästä testajaista oli lähdössä kotimatalle aikaisin iltapäivästä, joten testipäivän todellinen pituus oli suunnilleen sama kuin maanantaina.

Muiden onnettomuuksien analyysissä oli osittain samoja tehtävien muodostumiseen liittyviä ongelmia kuin tulipaloissa. Vääriä tehtävälajeja raportoitiinkin useita. Muista analyyseistä poiketen tehtävien tiedottamisissa oli puutteita, kun muissa analyyseissä ongelma oli enemmän se, että niitä muodostui liikaa. Lisäksi muiden onnettomuuksien analyysissä oli mahdollista muodostaa toimialoille tehtäviä, joita tehtävänkäsittelyohjeessa ei ole määritetty.

Kävimme erityisasiantuntijan kanssa havaintoja läpi päivän päätteeksi videolla ja kirjasimme toimialapäälliköille raportin korjausta vaativista asioista. Suurinta osaa näistä ei ole enää aikataulullisesti mahdollista korjata käyttöön otettavaan versioon, mutta koska käyttöönoton jälkeen todennäköisesti ilmenee muitakin korjausta vaativia asioita, suunnittelemme alkuvuoden päivityksen, jossa kaikki korjaukset julkaistaan yhtä aikaa. Kuten aikaisemmin jo totesin, tämän tasoiset testit olisi pitänyt tehdä huomattavasti aikaisemmin, koska nyt korjaustöiden aikataulutaminen virka-ajalle oli todella haastavaa.

Yhteenveto riskianalyysien testaamisesta

Kattavien testausten suorittaminen on riskianalyysiuudistuksen käyttöönoton sujuvuuden kannalta elintärkeää. Tuotantokäyttöön menevissä analyyseissä tehtävien on muodostuttava oikeaan aikaan ja oikein, jotta tehtävät välitetään tarvittaville viranomaisille viivytyksettä. Varaa virheisiin ei henkeä ja terveyttä uhkaavissa tehtävissä ole.

Samat aikataulun käyttöön liittyvät lainalaisuudet sopivat testi- ja työpajapäiviin. Ensimmäinen päivä kuuluu osittain toiminnan aloitusjärjestelyihin ja paikalle saapumiseen, viimeisenä päivänä julkisten kulkuyhteyksien aikataulut vaikuttavat työpäivän loppumisaikaan, eikä päivän aktiivinen työaika todennäköisesti ole ensimmäistä pidempi. Aktiivinen työaika pitäisi siis laskea suhteutettuna käytössä oleviin henkilöresursseihin ja suoritettavan työn määrään, ja sitä pitäisi varata mieluummin enemmän, jotta aikaa jää myös keskustelulle.

Tämä viikko vakuutti minut myös päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön hyödyistä. Koko projektin osa-alueiden arvioiminen reaaliaikaisesti voisi tuoda huomattavia kehityskohteita tulevaisuuden vastaavia projekteja ajatellen.

Tehtävälista riskianalyysien testaamiseen liittyen:

1. Varaa tilat hyväksymistestaukselle
2. Varaa työvuorosunnittelusta päivystäjäresurssit hyväksymistestaukseen
3. Lähetä kalenterikutsut kaikille hyväksymistestauksen osallistujille ajoissa (mukaan lukien toimialojen edustajat)
4. Huolehdi alusta hyväksymistestien aikaiselle kommunikaatiolle
5. Varmista, että korjausta vaativat asiat tavoittavat syöttäjät
6. Huolehdi, että koulutusmateriaali tulee päivitettyksi, jos testeissä havaittiin materiaallissa puutteita
7. Varmista, että tiimissä on joku, jolla on mahdollisuus ja osaaminen käyttää kartan piirtämiseen vaadittavaa ohjelmaa.
8. Huolehdi operatiivisen testauksen tiedottamisesta toimialoilta
9. Varaa tilat operatiiviselle testaukselle ja lähetä kutsut osallistujille

3.7 Raportointiviikko 9: Projektiviestintä

Viestintä on tärkeä osa muutosprojektin onnistumista. Hyvin suunniteltu, ajoitettu ja kanavoitu viestintä vähentää huhujen ja virheellisen tiedon leviämistä. (Juuti & Virtanen 2009, 105.) Viestinnästä vastaavilla henkilöillä on oltava riittävä osaaminen ja ymmärrys viestinnän vaikuttavuudesta, koska onnistuneella ja oikea-aikaisella viestinnällä voidaan vaikuttaa positiivisesti loppukäyttäjien odotuksiin ja asenteisiin muutokseen liittyen. (Repo & Ukkola 2019.)

Erityisen tärkeää on tiedottaa ensimmäisistä toimenpiteistä, jotta henkilöstö saa tietää, että muutosta ollaan toteuttamassa (Valpola 2004, 33). Nyky-yhteiskunnassa, jossa odotetaan dialogista työyhteisöviestintää, muutos ei voi onnistua ilman vuorovaikuttavaa viestintää. Tieto muutoksen syistä ja toteutustavoista, sekä lopputuloksesta on luotava helposti saavutettavaksi ja ymmärrettäväksi, koska vain jaetulla tiedolla on lopulta merkitystä. (Stenvall & Virtanen 2007, 60-66; Sydänmaanlakka 2009, 69.) Muutoksesta tiedottaminen pitää suunnitella myös sen mukaan, kuka asioista tiedottaa ja miten. Tiedottajan on oltava muutokseen nähden uskottava, mutta kuitenkin riittävän sisällä projektissa, jotta hän osaa vastata mahdollisiin kysymyksiin suoraan. (Nurmi 2012, 177; Virtanen & Stenvall 2014, 201-202.)

Tällä viikolla haastattelen Hätäkeskuslaitoksen viestintäasiantuntijaa, jonka tehtäväkuvaan kuuluu muun muassa projektien viestintäsuunnitelmien laatiminen yhteistyössä projektipäällikön kanssa. Viestintäasiantuntija vastaa myös Hätäkeskuslaitoksen työyhteisöviestinnän toimivuudesta ja kehittämisestä osana viestintäkokonaisuutta. (Hätäkeskuslaitos 2022h.) Viestintäsuunnitelma kuuluu osaksi projektimallia, joka Hätäkeskuslaitoksessa otettiin käyttöön vuonna 2021, joten käsittelen myös viestinnän osuutta projektimallista. Lopuksi sivuan viestinnän merkitystä muutosvastarintaan.

Maanantai 14.11.2022

Hätäkeskuslaitoksella on viestintäyksikkö, joka huolehtii laitoksen sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Koen, että aikaisemmissa uudistusprojekteissa viestintää ei ole otettu riittävän hyvin huomioon ja päätin kysyä viestintäyksiköstä näkemyksiä aiheeseen liittyen. Sain sovittua haastattelun perjantaille ja haastatteluajankohtaa sovittaessa kuulin ensimmäisen kerran termin viestintäsuunnitelma. Löysin viestintäsuunnitelmasta ja projektin viestinnästä tietoa muistakin lähteistä, kun vihdoinkin osasin sitä etsiä.

Viestintäsuunnitelmassa määritellään projektin pääviesti eri kohderyhmille. Kaikki projektiin liittyvien viestien pitää liittyä viraston strategiaan, jotta projektista puhutaan samalla äänellä. (Kalliomäki 2022.) Myös Valpolan (2004, 197) mukaan viestinnän on oltava johdonmukaista ja toisiaan täydentävää riippumatta siitä, kuka viestiä välittää. Pääviesti määrittää myös ne kanavat, joilla tietoa kyseisille kohderyhmille viestitään. Jokaisella kanavalla on omat kohderyhmät. Muutoksista on Hätäkeskuslaitoksessa perinteisesti tiedotettu toimialoille alueellisissa kehitysryhmissä, mutta kokemuksesta tiedetään, ettei viesti tavoita koko operatiivista henkilöstöä kehitysryhmien kautta. Hätäkeskuslaitoksen internet-sivuilla on toimialoille tarkoitettu extranet, jolla on pyritty vastaamaan toimialojen tiedontarpeeseen. Myös sähköpostijakelut on todettu hyödyllisiksi. Muita perinteisiä viestinnän keinoja ovat painetut dokumentit tai erilaiset sähköiset ilmoitustaulut ja esitteet. Sosiaalisen median kaudella kanavat ovat moninkertaistuneet, mutta hätäkeskustoiminnassa sosiaalinen media soveltuu

lähinnä ulkoisten yhteistyötoimijoiden viestintäkanavaksi. (Kalliomäki 2022; Juuti & Virtanen 2009, 105.)

Viestinnän tulisi olla mukana muutosprojektissa sen alusta lähtien. Viestintä pitää olla totta ja asiat on kerrottava kaikille sidosryhmille. Viestinnässä on oltava myös riittävästi toistoa, jotta viesti varmasti tavoittaa kaikki ja se tulee ymmärretyksi. Erityisesti päivystysorganisaatioissa, jossa ihmiset työskentelevät epäsäännöllisessä vuorotyössä, viestintäkanavia ja toistoa on oltava paljon ja asiasta on oltava mahdollista hankkia omatoimisesti lisätietoa. (Valpola 2004, 62-63, 197; Kalliomäki 2022.)

Projektiin liittyvistä asioista ja tapahtumista pitäisi viestintäsuunnitelman mukaisesti tiedottaa, vaikka mitään ei tapahtuisikaan tai tiedotettavaa olisi vähän (Nurmi 2012, 124). Näin henkilöstölle ja yhteistyötahoille välittyy realistinen kuva projektin etenemisestä. Proaktiivisella viestinnällä on hyötyä muutoksen toteutukselle. Kun tietoa saa ajantasaisesti projektin edetessä, muutoksen kohteella on aikaa sisäistää oma roolinsa muutoksessa. (Juuti & Virtanen 2009, 107.) Valpola (2004, 49-50) puhuu ”huhukustannuksista”, jotka tarkoittavat työajan käyttämistä asioista selvää ottamiseen, kun viestintää ei ole riittävästi tai sitä ei ole oikealla kanavalla. Tuota aikaa voidaan vähentää nopealla päätöksenteolla tai riittävällä ja hyvin suunnitellulla viestinnällä. Oman roolin ymmärtäminen ja tietoisuuden lisääminen tulevasta lisää myös sitoutumista muutokseen ja vähentää pelkoa tulevasta. Ihmisillä on tarve saada tietoa siitä, miten uusi asia vaikuttaa heidän elämäänsä. Kun ymmärrys saavutetaan, muutokseen on mahdollista sitoutua. Sitouttaminen pitää tapahtua jo projektin aikana, ei vasta sitten kun muutos on valmis. (Nurmi 2012, 140; Valpola 2004, 193-194; Kalliomäki 2022.)

Ajantasainen ja riittävä uutisointi vähentää myös negatiivisen tai virheellisen uutisoinnin mahdollisuutta. Negatiivinen uutisointi kiinnostaa, joten se saa helposti palstatilaa medioissa. Jos viestintä on ollut aktiivista aikaisemmin ja ihmisillä on käsitys siitä, miten negatiivisesti uutisoitu asia liittyy muutokseen, uutista ei todennäköisesti koeta kiinnostavaksi. Muutosviestintä on siis onnistunutta, kun negatiivisella ei ole enää uutisarvoa. (Kalliomäki 2022.)

Perjantai 18.11.2022

Hätäkeskuslaitoksen projektitoimistolla on käytössä projektiluokittelu, jonka mukaan käynnistettävät projektit luokitellaan niiden laajuuden ja vaativuuden mukaan A, B tai C luokkaan, joista A-luokan projekti on kompleksinen ja paljon riskejä sisältävä, B-luokan projektiksi luokitellaan tavanomaiset projektit ja C-luokkaan kuuluvat yksinkertaiset ja suoraviivaiset projektit. Eri vaativuusluokissa määritellään erilaisia tehtäviä projektin hallintaan liittyen. A ja B luokan projekteihin laaditaan viestintäsuunnitelma. (Hätäkeskuslaitos 2022j.)

Projektin viestintäsuunnitelmaan kirjataan aikataulutettu listaus projektin aikana suoritettavista asioista. Näitä ovat esimerkiksi:

- Projektin tausta ja viestinnän päätavoite
- Kohderyhmien määrittely, eri kohderyhmien pääviestit alku- ja loppuvaiheessa, viestintäkanavat ja viestien sisältö
- Projektiin liittyvän sisällön tuottaminen. Esimerkiksi verkkosivujen ohjetekstit ja linkit, kysymys/vastaus -palsta
- Nettisivujen päivitysaikataulu, ohjeiden ja linkkien muutokset
- Ennen muutosta tapahtuva viestintä, kuten uutisointi ja alan lehtien kontaktoiminen
- Muutoksen jälkeinen viestintä ja sen tavoite

Viestintäsuunnitelmassa siis määritellään, miten saavutetaan oikeat ihmiset oikeaan aikaan ja oikealla kanavalla, ja mitä viestinnällä on tarkoitus saada aikaan. Lisäksi määritellään se, miten projektin viestinnän onnistumista mitataan ja seurataan. Suunnitelmassa on otettava huomioon myös se, että projekti epäonnistuu osittain tai kokonaan. Etukäteen suunnitellut viestit ongelmatilanteisiin nopeuttavat tiedottamista ja vähentävät virheellisen tiedon leviämistä. (Kalliomäki 2022.)

Lauantai 19.11.2022

Haluan käsitellä tiedottamisen ja viestinnän yhteydessä myös muutosvastarintaa, koska näen, että oikeanlaisella viestinnällä siihen voidaan vaikuttaa. Muutosvastarinnan syiden ymmärtäminen voi helpottaa niihin vastaamista. Hätäkeskustoiminnan näkökulmasta syitä ovat esimerkiksi vakiintuneiden toimintamallien kaipuu, tottumukset, erilaiset näkemuserot ja väärinkäsitykset. Muutosvastarinta on luonnollinen reaktio merkittäväksi koettuun asiaan ja sitä voi lähestyä myös positiivisesti, koska se kertoo, että muutos on tärkeä. (Hyppänen 2007, 229; Stenvall & Virtanen 2007, 14.)

Muutosprojektissa vastarinta voi kohdistua muutoksen sisältöön tai omaan rooliin muutoksessa. Tässä yhteydessä käsitellään muutoksen sisältöön kohdistuvaa muutosvastarintaa, joka esiintyy usein käyttäytymisessä ja argumenteissa. Muutosta pitäisi voida vastustaa ilman leimatuksi tuleamista, mutta organisaation pitäisi samalla varmistaa henkilöstön ja sidosryhmien riittävä tiedonsaanti projektin taustoista, tavoitteista ja toteutuksesta, jotta perusteltu vastustaminen olisi mahdollista. Muutosvastarinta voi olla myös positiivinen asia, jos se tuottaa kriittistä reflektiivisyyttä ja keskustelua. Muutoksen kannalta kovaäänisiä vastustajia suurempi ongelma saattaa todellisuudessa olla välinpitämättömästi ja passiivisesti suhtautuva henkilöstö. Eniten haitallista on, jos tällaisia henkilöitä otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen aktiivisen sijaan. Pitäisikin ehkä puhua muutosvasteesta eikä välttämättä vastarinnasta. Muutosvaste voi olla myös positiivista ja muutosta edistävää, ei aina negatiivista vastarintana koettua. On myös huomioitava, ettei vastustava voima ole aina henkilöistä lähtöisin, vaan se voi ilmetä myös toimintaympäristössä tai organisaation rakenteissa ja kulttuurissa. Tärkeintä olisi selvittää syyt mahdollisen muutosvastarinnan taustalla, jotta asiaan voidaan vaikuttaa tai

vastata. Ja toisaalta hyväksyä se, etteivät kaikki koe muutosta koskaan tarpeelliseksi. (Stenvall & Virtanen 2007, 100-102; Virtanen & Stenvall 2014, 197; Honkanen 2006, 369.)

Hyväkin muutos voi epäonnistua, jos käyttäjät eivät ymmärrä tai hyväksy sitä. Tämä voi johtaa siihen, etteivät käyttäjät suostu opiskelemaan muuttuneita ominaisuuksia, eivätkä suostu käyttämään uudistettua järjestelmää niin kuin on tarkoitettu (Brown 2009, 136). Muutoksen tarkoitus on osattava perustella niin, että ihmisille muodostuu tahto sitoutua muutokseen ja tehdä töitä sen onnistumiseksi (Viitala 2002, 89). Ihmisillä on tarve ymmärtää muutos ja siihen pitäisi antaa mahdollisuus jokaiselle, jota muutos koskettaa. Oikea-aikaisella viestinnällä ja osallistamisella voidaan mahdollistaa pehmeämpi laskeutuminen muutokseen, joka parantaa muutoksenhallintaa. (Valpola 2004, 194.) Kun ihmisillä on enemmän aikaa sopeutua muutokseen, on muutosvastarintakin todennäköisesti vähäisempää. Muutosprojektissa viestinnällä on suuri merkitys projektin onnistumisen kannalta. Viestinnän tulisi olla jatkuvaa ja se pitäisi ajoittua erityisesti keskeisiin vaiheisiin. (Stenvall & Virtanen 2007, 73-74.)

Kalliomäen (2022) mukaan Häätäkeskuslaitoksella on päivystäjien sisäisesti ollut paljon tunnetta siitä, että heitä ei kuunnella. Aikaisemmissa suurissakaan tietojärjestelmiin liittyvissä muutosprojekteissa ei viestintää ehkä ole osattu ottaa huomioon riittävästi.

Yhteenveto viestinnästä

Viestinnän viikko oli ehdottomasti valaisevin tähän mennessä. En ollut ajatellutkaan, miten monen asian onnistuminen tai toisaalta epäonnistuminen liittyy projektin viestintään. Keskustelimme Kalliomäen kanssa pitkään siitä, miten henkilöstön näkemyksiin erilaisista tilanteista vaikuttaa heidän tietonsa asiasta. Kysymykset ”Miksi nuo ajattelee tästä näin?” tai ”Miksei tuo tiedä?” ovat usein selitettävissä sillä, miten henkilöstölle on tiedotettu tai viestitty esimerkiksi muutoksesta. Usein asia on selvä projektihenkilöstölle, mutta siitä ei ole muistettu tai osattu viestiä riittävän laajasti muulle henkilöstölle tai sidosryhmille, jolloin tietämättömyys tai väärät ennakkoluulot ovat ihan ymmärrettäviä.

Jotta viestintä yhteistyöviranomaisille olisi selkeää ja yhtenäistä, toimialakohtaisissa alueellisissa kehitysryhmissä pitäisi olla virallinen PowerPoint -esitys, jolla muutosprojektin pääkohdat tuodaan käytännönläheisesti tiedoksi toimialalle. Koska kehitysryhmät kokoontuvat projektin aikatauluun suhteutettuna harvoin, olisi näiden lisäksi hyvä olla tiedotustilaisuuksia, joissa osallistujilla olisi mahdollisuus kysyä muutokseen liittyvistä asioista ja vaikuttaa lopputulokseen. Sisäministeriön virastojen kesken on myös mahdollista tiedottaa organisaatioiden omissa intraneteissa. Tiedon välittämiseen toimialoille on siis monta kanavaa.

Hätäkeskuslaitoksen omalle henkilöstölle intranettiin on mahdollista luoda oma kanava riskianalyyysien uudistamisprojektille. Kanavalla voisi tiedottaa projektin etenemisestä aktiivisesti, esimerkiksi jokaisen työpajan ja isomman osion valmistumisen jälkeen. Häätäkeskusten

viikkotiedotteilla saavutetaan henkilökunta intranettiä varmemmin, joten niissä voisi tiedottaa projektin etenemisen kokonaisuuksista, kertoa intranetissä olevista tiedotteista ja muistuttaa omaehtoisesta opiskelusta.

Koska tehokkaan koulutuksen onnistumisen vuoksi on keskeistä, että henkilökunta ymmärtää, mikä muuttuu ja miksi, myös osaamistavoitteet tulee olla etukäteen tiedossa (Repo & Ukkola 2019, 13). Tarkoituksenmukaista voi olla esimerkiksi ennakkotehtävän julkaiseminen ennen koulutusten aloitusta. Toimivana vaihtoehtona voisi olla lyhyt video, jossa kerrotaan perustiedot tulevasta muutoksesta. Videon lisäksi tehtävä voisi sisältää kirjautumisen koulutuskaantaan, jotta varmistetaan, että päivystäjällä on valmiina tarvittavat oikeudet järjestelmään koulutustilaisuutta varten.

Viestintäsuunnitelma on ensimmäinen viestintään liittyvä muistettava asia projektiin liittyen, mutta kokosin silti listauksen myös tämän viikon päätteeksi.

Tehtävälista projektin viestintään liittyen:

1. Tutustu Häätäkeskuslaitoksen viestinnän strategiaan linjauksiin
2. Laadi viestintäsuunnitelma yhdessä viestintäyksikön kanssa
3. Suunnittele ja aikatauluta koulutuksen viestintä projektin sisäisesti, häätäkeskuksiin ja yhteistyöviranomaisille.

3.8 Raportointiviikko 10: Käyttöönotto

Tietojärjestelmän käyttöönotosta löytyy paljon kirjallisuutta, mutta yksittäisen tietojärjestelmän osan päivityksen käyttöönotosta huomattavan vähän. Häätäkeskuslaitoksen historiassa tietojärjestelmiä on vaihdettu muutaman kerran ja riskianalyyysien uudistamisestakin on kokemusta, vaikka nykyinen järjestelmä on ollut käytössä vasta vuodesta 2018. Tämän viikon tietolähteenä käytän erityisasiantuntija Antti Romsia, joka toimi häätäkeskustietojärjestelmän pääkäyttäjänä ERICA-järjestelmän käyttöönoton aikaan ja vastasi käyttöönottoimenpiteistä. Hän on myös osallistunut suunnitteluun ja rakentanut kaikki ERICA-tietojärjestelmässä sen käyttöönottohetkellä olleet riskianalyyysit, sekä osallistunut jokaisen uudistetun riskianalyyysin suunnitteluun ja rakentamiseen.

Häätäkeskuslaitoksessa käyttöönottotapahtuma jaotellaan tehtäviin ennen käyttöönottohetkeä, varsinaiseen käyttöönottopäivään ja käyttöönoton jälkeiseen seurantaan. Tällä viikolla käsittelem näitä toimenpiteitä yksityiskohtaisemmin.

Maanantai 28.11.2022

Riskianalyysien käyttöönottohetken suunnittelu pitäisi alkaa jo projektin suunnitteluvaiheessa, kun aikataulut lukitaan. Riskianalyysien käyttöönottoaika on suunniteltava sekä Häätäkeskuslaitoksen että toimialojen tarpeiden mukaan. Kuten aikaisemmin todettiin, toimialoilla ei kenttätoiminnan kannalta ole merkitystä, milloin yliheitto suoritetaan, mutta tilastojen näkökulmasta muutosajankohta on oleellinen. Vaikka tilastoilla on merkitystä myös Häätäkeskuslaitoksen näkökulmasta, käyttöönottohetken ajankohtaan vaikuttaa enemmän operatiivinen tilanne ja siitä syystä yliheitto suunnitellaan aina sellaiseen ajankohtaan, jolloin puheluiden määrä on todennäköisesti mahdollisimman pieni.

Vaikka käyttöönotto suunnitellaan ajankohtaan, jolloin puheluita on vähän, henkilöstömäärä häätäkeskussalissa on silti suunniteltava vahvennetusti. Uusilla analyyseillä päivystäminen hidastaa puhelunkäsittelyä ensimmäisten työvuorojen aikana, koska rutiinia analyyssien käyttämiseen ei ole ehtinyt muodostua. Salivahvuuden lisääminen on huomioitava käyttöönottoyön lisäksi koko vuorokierrolle seuraavan viikon ajalle, sillä käyttöön otettu analyysi on samalla tavalla uusi kaikille työvuoroille.

Käyttöönottoon liittyviä statuspalavereja suunnitellaan tasaisesti käyttöönottohetken ympärille. Näillä on tarkoitus varmistaa sekä häätäkeskusten että toimialojen valmius käyttöönottoon. Viikko ennen käyttöönottoa järjestetään ensimmäinen valmisteleva statuspalaveri, jossa varmistetaan toimialojen valmius käyttöönottoon. Jos kykyvaatimuksia on muutettu, palaverissa varmistetaan, että toimialat ovat saaneet uusien analyyssien vaatimat kykyvaatimukset syötettyä vastemalleihin, eikä ole ilmennyt muuta käyttöönottoon negatiivisesti vaikuttavaa asiaa. Jos tässä palaverissa nousee esiin korjattavia asioita, viikon aikana on vielä aikaa saat-taa mahdolliset havaitut puutteet käyttöönottoa ajatellen valmiiksi. Jos ensimmäisessä palaverissa ei tunnistettu käyttöönottoa estävää seikkaa, seuraava statuspalaveri järjestetään käyttöönottoa edeltävän päivän aamuna, jolloin varmistetaan toimialojen ja häätäkeskusten informointi tulevasta muutoksesta. Jos tässä palaverissa vielä ilmenee muutettavia asioita, ne on mahdollista hoitaa päivän aikana. Käyttöönottopäivän statuspalavereissa muistutetaan toimialoja käyttöönoton aikaisesta palautteenannosta; operatiivisten yksiköiden pitäisi osoittaa palaute tehtävistä omalle toimialalleen, josta ne toimitetaan tarvittaessa kootusti Häätäkeskuslaitokselle. Häätäkeskuslaitoksen salihenkilöstö ei voi vaikuttaa tehtäväkäsittelyssä muuhun kuin tapauskohtaisesti vastattuihin riskianalyysin valintoihin. Osoittamalla palautteet omalle toimialalle, niistä voidaan käsitellä toimialan sisäisesti kykyarvoihin ja vastemalleihin liittyvät korjaukset, sekä mahdolliset tehtäväkäsittelyohjeeseen tai riskianalyysiin liittyvät kehityskohteet. (Roms 2022.)

Tiistai 29.11.2022

Juuri ennen käyttöönottohetkeä syötetään analyysien avainsanat, linkitykset muihin analyysiin ja muut tietojärjestelmään vaikuttavat tekijät, joita ei ole ollut mahdollista syöttää vanhojen analyysien käytön aikana. Kun kaikki käyttöönottoa edeltävät muutokset on syöttäjien toimesta tehty, toimialojen käyttöönottovalmius on varmistettu ja Häätäkeskuslaitoksen operatiivinen tilanne sallii, aloitetaan uusien riskianalyysien julkaiseminen päivystäjille. Riskianalyysien käyttöönotto suoritetaan niin, että uudet analyysit julkaistaan vanhojen rinnalle ja vanhat pudotetaan pois käytöstä. (Halonen 2022, 35). Koska muutos toteutetaan käytössä olevaan kantaan, vanhojen analyysien on oltava käytössä, kunnes uudet analyysit tuodaan vanhojen rinnalle ja päivystäjiä ohjeistetaan käyttämään päätetystä käyttöönottohetkestä lähtien uusia. Kun kaikki uudet riskianalyysit on lisätty käytettäviksi, vanhat analyysit poistetaan riskianalyysipuusta. Viimeistään tämän jälkeen uudet analyysit sijoitetaan niille ennakkoon suunnitelluille paikoille riskianalyysipuuhun.

Riskianalyysien syöttäjät ja asiantuntijat osallistuvat käyttöönottoon hätäkeskusten tiloissa. Käyttöönottohetken valmistaudutaan resursoimalla hätäkeskussaliin ylimääräisiä asiantuntijoita, jotka auttavat uusien analyysien käytössä ja vastaavat ensimmäisten tehtävien aikana herääviin kysymyksiin. Asiantuntijat jäävät käyttöönoton jälkeen seuraamaan, että käyttöönotto sujuu onnistuneesti. Koska asiantuntijat ovat virka-aikaa tekevää hallintohenkilökuntaa, heillä ei automaattisesti ole työaikaa yöllä. Heille on järjestettävä ylityömääräykset liukumaajan ulkopuolelle. Jos ongelmia ei heti käyttöönoton jälkeen ilmene, seuraava statuspalaveri järjestetään seuraavana aamuna. Palaverissa käsitellään mahdolliset käyttöönoton jälkeen havaitut ongelmat. Viimeinen käyttöönoton yhteydessä järjestettävä palaveri suunnitellaan käyttöönoton jälkeisen päivän iltapäivälle, koska päivän aikana on todennäköisesti muodostunut riittävästi tehtäviä riskianalyysien toimivuuden arvioimiseksi. (Ronsi 2022.)

Torstai 1.12.2022

Käyttöönoton jälkeinen seuranta unohtuu helposti, jos sitä ei ole ennakkoon aikataulutettu. Käyttöönoton jälkeisen viikon maanantaille aikataulutetaan viimeinen statuspalaveri. Tämän jälkeen seuranta ei ole tarpeellista jatkaa, jos ongelmia ei ole ollut. Viimeisessä statuspalaverissa sovitaan jatkoseurannan tarpeesta.

Sekä päivystäjien että toimialojen on kuitenkin statuspalaverikäytännön jälkeenkin voitava tiedottaa tehtäväkäsittelyssä, vastesuunnittelussa tai hälyttämisessä havaitsemistaan vioista tai korjaustarpeista mahdollisimman vaivattomasti. Päivystäjille mahdollistettiin jo kesällä 2022 käytössä oleviin riskianalyysiin asiantuntijahälytyksellä vioista ja havaituista epäkohdista tiedottaminen tehtäväkäsittelyn yhteydessä ja saman kanavan käyttöä jatketaan kaikissa uusissa analyyseissäkin. Toimialojen tiedotuskanavana on perinteisesti toiminut sähköposti. Riskianalyysiuudistusprojektin kokonaishallintaa ajatellen toimialojen palautteissa olisi

järkevää käyttää jakelulistaa, jossa vastaanottajina on syöttäjien lisäksi projektiryhmä tai vähintään projektin johto, jotta tieto havaituista epäkohdista menisi myös heille. Havaitut viat ja puutteet korjataan viivytyksettä ja korjauksille on varattava käyttöönoton jälkeiselle päivälle työaikaa useampi tunti (Romsa 2022). Päivystäjien tekemistä havainnoista ja niiden korjauksista tiedotetaan koko henkilöstölle Häätäkeskuslaitoksen intranetissä. Toimialoilta tulleet havainnot kirjataan toimialoittain ylös ja ne käsitellään statuspalaverissa. Laajempaa käsitteilyä vaativille muutoksille järjestetään erilliset palaverit. Statuspalaverien jälkeen havainnoista koottu listaus käsitellään seuraavassa ERICA pääkäyttäjärühmässä ja toimialojen kehitysryhmissä.

Yhteenveto käyttöönotosta

Käyttöönoton suunnittelukin osuu sopivasti opinnäytetyön raportointiviikon kanssa samaan aikaan. Käyttöönoton lähtölaskenta on alkanut ja keskuksissa jännitetään, miten uusilla analyyseillä päivystäminen sujuu. Olen ollut tämän viikon Vaasan hätäkeskuksessa ja seurannut viireistä viimeisiä tukiovetushetkiä, jotka vaikuttavat olevan todella tärkeitä päivystäjille. Samalla olemme keskustelleet siitä, miten keskuksat ovat varautuneet päivystäjien lisääntyvään kuormitukseen käyttöönottoaikana. Uudistettujen riskianalyyseiden käyttöönottoissa pitäisi ottaa päivystäjät paremmin huomioon. Pelkästään analyyseiden uusiminen päivystäjien ehdoilla ja koulutuksen järjestäminen ei riitä, vaan onnistuneeseen käyttöönottoon tarvitaan myös riittävä tuki päivystyshenkilöstölle käyttöönottohetkellä ja sen jälkeisissä työvuoroissa. Häätäkeskusten operatiivinen henkilöstö tekee epäsäännöllistä kolmivuorotyötä, joten uudistettu järjestelmä on ensimmäistä kertaa käytössä monella eri työvuorolla vähintään seuraavan neljän päivän aikana. Työvuorosuunnittelussa pitäisi huomioida se, että hätäpuheluiden käsittely hidastuu hetkellisesti, kun työtä tehdään riskianalyyseillä, jonka käyttöön ei ole muodostunut rutiinia. Myös asiantuntijoiden ja muiden tukihenkilöiden läsnäolo salissa pitäisi huomioida. Ensimmäisten työvuorojen aikana todennäköisesti herää kysymyksiä, joita koulutuksen aikana käydyissä skenaarioissa ei tullut mieleen, joten paikalla pitäisi olla henkilö, joka osaa vastata näihin kysymyksiin.

Opinnäytetyöprojektin aikana olen viimeistään huomannut, että tietojärjestelmämuutoksen käyttöönotto vaatii huolellista suunnittelua ja todella monen pienen yksityiskohdan muistamista. Yksinkertaisimmillaan muutoksen voi ajatella olevan niinkin helppo asia kuin analyyseiden vaihtaminen toiseen, mutta todellisuudessa pelkästään käyttöönottoyötä edeltävät toimet pitävät sisällään aikataulutuksen, neljän toimialan käyttöönottovalmiuden varmistamisen, hätäkeskusten henkilöstön riittävydestä huolehtimisen ja syöttötöiden valmistumisen varmistamisen. Kun työmäärään lisää sen, ettei riskianalyyseiprojektin hallinta ole projektista vastuussa olevan ainoa työtehtävä, tuntuu kaikkien lankojen kasassa pitäminen sellaiselta taiteilulta, johon ei välttämättä harjaantuneinkaan marionettimestari pysty. Perustehtävän rinnalla hoidettavaksi näin laajan projektin vastuuta en soisi kenellekään. Etenkään, jos muita

työtehtäviä ei voi jättää odottamaan projektin kriittisimpien toimintojen ajaksi. Erityisesti käyttöönottoon pitäisi voida keskittyä niin, ettei muiden tehtävien ole mahdollista häiritä keskittymistä.

Käyttöönotto kirvoittaa aina keskustelua myös toimialoilta, kun vanhat ja totut hälytyskäytänteet muuttuvat. Pidän hyvänä asiana sitä, että muutoksista keskustellaan ja koen, että kriittikkiäkin pitää voida antaa, kunhan se osoitetaan sille taholle, joka asiaan voi vaikuttaa. Käyttöönotossa tärkeintä on huolehtia, että jokainen, jota uudistus koskettaa, tietää mikä on se kanava, jota kautta hän saa palautteensa perille oikeaan osoitteeseen.

Tehtävälista käyttöönottoon liittyen:

1. Keskustele toimialojen kanssa käyttöönottoajankohdasta
2. Huolehdi, että jokaisesta keskuksista vähintään yksi asiantuntija voi osallistua käyttöönottoon. Järjestä tarvittaessa ylityömääräykset
3. Huolehdi riittävän salivahvuuden järjestämisestä käyttöönoton jälkeisille viikoille.
4. Huolehdi, että toimialat tietävät, mitä käyttöönotto heiltä vaatii
5. Varaa käyttöönoton valmistelukokous
6. Aikatauluta statuspalaverit ja lähetä kutsut osallistujille
7. Huolehdi syöttäjille tarvittaessa ylityömääräys käyttöönottoajankohdalle
8. Varaa kokousaika toimialojen kanssa käytävään palautetilaisuuteen käyttöönoton jälkeiselle perjantaille

4 Yhteenveto ja pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoitus oli kuvata ERICA-hätäkeskustietojärjestelmässä käytettävien riskianalyyysien kehittämisprojektiin liittyvät osa-alueet. Lisäksi tarkoituksena oli listata kehittämistyössä huomioon otettavat asiat ohjeistukseksi, jotta projektista vastaavan on helppo huomioida tarvittavat asiat projektin aikana. Ohjeistuksen kirjoittaminen oli tarpeellista, koska riskianalyyysien uudistamisesta ei ole olemassa dokumentaatiota ja asiantuntijatasoinen osaaminen riskianalyyysien rakentamiseen on vain parin virkamiehen hallussa.

Raportointiviikkojen aikana perustelin kattavasti muutostarpeiden kartoitusta ja muutoksen tarpeellisuutta, sekä yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomista. Käsittelin koulutuksen suunnittelua, koulutusmalleja ja koulutuksen aikatauluttamista projektin aikataulutuksen näkökulmasta. Projektinhallinta ja projektin johtaminen liittyi osaltaan jokaiseen käsiteltyyn osa-alueeseen, mutta aiheen tärkeys huomioitiin myös omana kokonaisuutenaan, jossa esiteltiin myös Häätäkeskuslaitoksen projektitoimiston projektijohtamismalli. Riskianalyyysien syöttötyöstä on tarpeellista kirjoittaa kokonaan oma ohjeistus myöhemmin, tässä opinnäytetyössä syöttötyöstä kuvattiin ainoastaan niitä asioita, jotka on otettava huomioon projektinhallinnan

näkökulmasta. Riskianalyysityöpajat ja päivystyshenkilöstön sekä yhteistyöviranomaisten osallistaminen on uudistusprojektin organisoinnin kannalta haastavaa, mutta tärkeää lopputuloksen käytettävyyden kannalta. Työpajoja käsiteltiin niiden suunnittelusta työpajoissa päätettyjen linjausten dokumentointiin. Riskianalyysien testaamisen raportoinnin viikko osui moniviranomaisriskianalyysien testaamisen kanssa samaan ajankohtaan ja koin mielenkiintoisena lisänä tapahtumien reaaliaikaisen raportoinnin. Jos koko riskianalyysin uudistustyö olisi ollut mahdollista toteuttaa päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä, projekti olisi ollut mahdollista kuvata entistä selkeämmin ja lopputuloksesta olisi tullut havainnollistavampi. Kuitenkin, koska projekti kokonaisuudessaan kestää vähintään vuoden, päiväkirjasta olisi tullut ehkä opinnäytetyöksi liian laaja. Sain opinnäytetyöprosessista kuitenkin kipinän päiväkirjan kirjoittamiseen työstäni ja voi olla, että kuvaan omaksi ilokseni ensihoidon riskianalyysiuudistuksen syöttöprojektin omaksi päiväkirjaksi. Voisin kuvitella, että siitäkin voisi olla hyötyä seuraavien uudistusten yhteydessä.

Projektiviestinnän merkittävyys on tunnustettu vasta viimeisten vuosien aikana ja minusta tuntuikin, että viestintäasiantuntijan kanssa käymäni keskustelu oli opettavimpia hetkiä opinnäytetyöprosessin aikana. Viikon jälkeen jäi tunne, että viestintä on hyvissä käsissä, kunhan projektista vastaava osaa ottaa viestinnän mukaan suunnitteluun riittävän ajoissa. Meillä on Hätäkeskuslaitoksessa todella ammattitaitoisia viestinnän asiantuntijoita, jotka osaavat ottaa huomioon erilaiset viestintäkanavat ja vastaanottajat.

Raportointiviikot päättyivät käyttöönoton suunnitteluun, joka myös osittain mahtui moniviranomaisriskianalyysien uudistuksen aikatauluun. Käyttöönoton raportointiviikolla olin virkamatkalla Vaasassa, jossa keskustelimme asiantuntijoiden kanssa erityisesti päivystyshenkilöstön tarpeiden huomioimisesta käyttöönoton yhteydessä. Vaikka riskianalyysityökalua tehdään päivystäjille, minulle jäi tunne, ettei heidän osaamistaan tai yksilöllisiä tarpeitaan ole otettu vielä tähän mennessä riittävästi huomioon missään uudistusprojektissa. Työ lopulta varmasti kyllä opettaa, mutta työhyvinvoinnin kannalta olisi varmasti parempi, jos työvuoroon tullessa ja puhelua vastaanottaessa olisi tunne, että tietää miten riskianalyysi toimii ja miten sitä on tarkoitus käyttää.

Kuten maailma muutenkin, myös hätäkeskustoiminta on jatkuvasti muutoksen kohteena. Hätäkeskuspäivystäjän työtä pitäisi voida muuttaa muuttuvien ohjeiden, kehityksen ja innovaatioiden aiheuttamien tarpeiden mukaan joustavasti. Jatkuva muutos koetaan kuitenkin helposti kuormittavana ja negatiivisena asiana. Muutosalttiutta voidaan vahvistaa lisäämällä muutoshistorian tuntemusta ja ymmärrystä, sekä valmentamalla työntekijöitä tulevaan. Aktiivinen ja toimiva viranomaisyhteistyö vahvistaa kykyä ennakoida tulevaa. Kun työntekijät saavat aktiivisesti osallistua muutoksen toteuttamiseen ja heillä on tiedossa muutoksen taustat, suhtautuminen uuteen on todennäköisesti positiivisempaa.

Aikaisempien uudistusprojektien perusteella tiedetään, että uudistus vaikuttaa laajimmillaan henkilöstön hyvinvointiin pitkällä tähtäimellä. Opin viestinnän raportointiviikon aikana, että oikea-aikaisella ja hyvin suunnitellulla viestinnällä muutoksen hyödyt voidaan kertoa muutoksen vastaanottajille etukäteen niin, että muutoksen jännittäminen ja negatiivinen muutosvaste saattaa vähentyä. Myös päivystäjien ja toimialojen operatiivisen henkilöstön riittävän osaamisen varmistaminen, toimialojen hallinto- ja operatiivisen henkilöstön tiedottaminen ja kouluttaminen edesauttaa uudistuksen tarkoituksen hyväksymistä.

Riskianalyysiprojektin johtaminen, kuten muidenkin projektien johtaminen vaatii perehtyneisyyttä kehitettävänä olevaan asiaan, mutta myös projektiin osallistuvien henkilöiden vahvuuksien tiedostamista, jotta tehtävät osataan delegoida oikein. Lisäksi vaaditaan organisaation tuntemista, jotta asiantuntija-apua osataan kysyä tarvittaessa projektin ulkopuolelta. Muutoksen onnistuminen taas vaatii johdolta osaamisen lisäksi sitoutuneisuutta, onnistunutta organisointia ja kyvykkyyttä muutoksen toteuttamiseen. Kyvykkyys koostuu riittävästä tiedosta, osaamisesta ja muutosmotivaatiosta. Vaikuttaa siltä, että julkisissa organisaatioissa uudistusprojektienkin erilaisiin tehtäviin valitaan henkilöitä heidän virkanimikkeidensä perusteella, eikä tämä ole välttämättä ollenkaan toimivin ja tehokkain vaihtoehto. Jatkuvasti muuttuvassa maailmassa myös julkisissa organisaatioissa pitäisi olla mahdollisuus valita tehtäviin soveltuvimmat henkilöt, vaikka valinta pitäisi tehdä jopa kokonaan oman organisaation ulkopuolelta. Kuten aikaisemmin todettiin, tiimin tulos on merkittävästi riippuvainen sen johtajasta ja verkottumisosaamisesta.

Opinnäytetyön tavoite oli kuvata ne asiat, jotka projektista vastaavan on huolehdittava, jotta projekti voidaan saattaa loppuun aikataulussa. Uskon, että tässä opinnäytetyössä kuvatut tehtävälisäykset toimivat hyödyllisenä tukena riskianalyysimuutosprojektin johtajalle. Listauksia noudattamalla projektista vastaava osaa ottaa riittävästi asioita huomioon ja ehkä osaa huomioida asioita myös tehtävälisäyksen ulkopuolelta, kun suurin osa perusasioista on valmiiksi listattu. Riskinarviouudistus vaikuttaa päivystäjien työn määrään, viranomaisten yksiköiden käyttöasteeseen ja siihen, miten nopeasti kansalaiset saavat apua hätätilanteissa, joten sujuvan ja tehokkaan riskianalyysiprojektin tuottaminen pitäisi olla Häätäkeskuslaitoksen tärkeimpiä tehtäviä.

Riskianalyysityössä korostuu myös toimialapäällikön asiantuntemus oman toimialansa tehtävänkäsittelyohjeesta ja sen soveltamisesta hätäkeskustoiminnassa. Myös viranomaisyhteistyö jokaisen hätäkeskustoimintaan osallistuvan toimialan kanssa on tärkeässä roolissa; keskustelua on käytävä päivittäin ja yhteinen tavoite onnistuneen hälytystehtävän hoitamisessa on olta-
tava prioriteettilistalla ensimmäisenä.

Lähteet

Painetut

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 5. painos. Tampere: Vastapaino.
- Brown, T. 2009. Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation. New York: Harper Collins Publishers.
- Hackman, J. R. 2011. Collaborative Intelligence: Using teams to solve hard problems. San Francisco: Berret-Koehler.
- Honkanen, H. 2006. Muutoksen agentit. Helsinki: Edita.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen, liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Jordan, E. & Silcock, L. 2005. Strateginen IT-riskien hallinta. Helsinki: Edita.
- Juuti, P. & Virtanen, P. 2009. Organisaatiomuutos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on Lean: ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica.
- Nurmi, K. 2012. Kipeän muutoksen lääkkeet. Kohti parempia muutoksia. Helsinki: Infor.
- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell.
- Skyttä, A. 2005. Tiimitytys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. 3. painos. Vantaa: Innotiimi.
- Soikkanen, A. 2012. Toimiva kuva kaaoksessa. 2. painos. Helsinki: Infor.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. Muutosta johtamassa. Helsinki: Edita.
- Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.
- Surakka, T. 2006. Työyhteisön palaverit - yhdessä tavoitteisiin. Helsinki: Edita.
- Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Vartiainen, M., Kokko, N. & Hakonen, M. 2004. Hallitse hajautettu organisaatio. Helsinki: Talentum.
- Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2. painos. Helsinki: Edita.
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.
- Valpola, A. 2004. Organisaatiot yhteen. Muutosjohtamisen käytännön keinot. Helsinki: WSOY.

Sähköiset

- Aaltonen, T., Pitkänen, E. & Ristikangas, V. 2015. Asiantuntija esimiehenä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent
- Duodecim terveyskirjasto 2016. Mielenkevennyskokous. Viitattu 24.11.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt02121/mielenkevennyskokous>
- Euroopan Unionin Tietosuoja-asetus (EU) 2016/679. Viitattu 5.10.2022. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>
- Halonen, R. 2022. Tietojärjestelmän vaihtaminen. Tapaustutkimus. Oulun yliopisto. Viitattu 25.11.2022. <http://www.cse.tkk.fi/fi/tkt-lehti/a20/halonen.pdf>
- HE 149/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hätäkeskustoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 8.10.2022. <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatokset?decisionId=0900908f807cd3f7>
- Hulkkonen, V. 2020. Kansalaisen yhteistyö- ja johtamistaito-opas. E-kirja. Helsinki: Melior
- Hätäkeskuslaitos 2022a. Strategia 2021-2024. Viitattu 6.9.2022. <https://112.fi/virasto>
- Hätäkeskuslaitos 2022h. Hätäkeskuslaitoksen yhteystiedot. Viitattu 15.11.2022. <https://112.fi/yhteystiedot>
- Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Jalava, U. & Virtanen, P. 1998. Tietoa luova projekti - polku oppivaan organisaatioon. E-kirja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Viitattu 29.9.2022. <https://shop.aalto.fi/media/attachments/54229/palvelumuotoilu.pdf>
- Knapp, J. 2016. Sprint - How to solve big problems and test new ideas in just five days. E-kirja. New York: Simon & Schuster
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. E-kirja. Helsinki: Alma Talent
- Laine, P. 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdot tutkimassa. Väitöskirja. Viitattu 14.10.2022. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/93684/Annales%20C%20372%20Laine%20VK.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Laki hätäkeskustoiminnasta 20.8.2010/692. Viitattu 6.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100692>
- Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K., Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi - opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Viitattu 29.9.2022. <https://sites.tuni.fi/uploads/2020/01/ea53676f-asiakkaat-kuntapalveluiden-kehittajiksi.-opas-tehokkaan-osallistumisen-tyokaluihin.pdf>
- Nielsen, J. 2006. F-Shaped Pattern For Reading Web Content (original study). Viitattu 18.9.2022. <https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content-discovered/>
- Repo, H., Ukkola, T., 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien käyttöönottokoulutukset - Opas koulutuksen suunnitteluun. Viitattu 29.9.2022.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/163527/Laurea%20Julkaisut%20108_Julkaisut_108.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Saario, M. 2021. Korkean varautumisen viestintä- ja tietojärjestelmät. Hallinnan ja käytön toimintamalliohje. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 8.9.2022. <https://stm.fi/documents/1271139/1334666/Korkean+varautumisen+viestintä-ja+tietojärjestelmien+hallinnan+ja+käytön+toimintamalli+ohje.pdf/3f8b7911-49dc-3d58-1a4e-64819a0d7add/Korkean+varautumisen+viestintä-ja+tietojärjestelmien+hallinnan+ja+käytön+toimintamalli+ohje.pdf?t=1634552418096>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta 585/2017. Viitattu 12.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170585>

Toivonen, L. Kehityskeskustelu johtamisen välineenä: tavoitteet ja toteutus Tampereen yliopiston kirjastossa. Teoksessa Huotari, M-L & Lehto, A. 2009. Johtamishaasteena muutos - kirjasto akateemisessa yhteisössä. Tampere: Tampereen yliopisto, 96-112. Viitattu 29.9.2022. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/68018/johtamishaasteena_muutos_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveystieteiden lain 1326/2010. Viitattu 12.9.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L4P39>

Tietosuojalaki 1050/2018. Viitattu 5.10.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Torkkola, S. 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisesta. E-kirja. Helsinki: Talentum

Valtiovarainministeriö 2022. Valtion virka- ja työehdot 2022-2024. Viitattu 26.9.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164217/VM_2022_47.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Julkaisemattomat

Hartikainen, J. 2022. Erytysasiantuntija. Sisäministeriön pelastusosasto. Muutostarpeiden kar-toittaminen pelastustoimessa. Sähköpostikysely 28.9.2022.

Hätäkeskuslaitos 2022b. Hätäkeskuspäivystäjän mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022c. Tietokanta-asiantuntijan mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022d. Toimialapäällikön mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022e. Hätäkeskustietojärjestelmän aluepääkäyttäjän mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022f. Operatiivisen osaston johtajan mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022g. Koulutussuunnittelijan mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022h. Viestintäasiantuntijan mallitoimenkuva 2022.

Hätäkeskuslaitos 2022i. Projektitoimisto.

Hätäkeskuslaitos 2022j. Hätäkeskuslaitoksen projektiohje.

Hätäkeskuslaitos 2018. ERICA käyttöehdot.

Kalliokoski, A. 2022. Ylitarkastaja. Poliisihallitus. Muutostarpeiden kartoittaminen poliisissa. Sähköpostikysely 26.9.2022.

Kalliomäki, K. 2022. Viestintäasiantuntija. Hätäkeskuslaitos. Muutosprojektin viestintäsuunnitelma Hätäkeskuslaitoksessa. Skype-haastattelu 14.11.2022.

Ketola, P. 2022. ERICA-pääkäyttäjä. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Muutostarpeiden kartoittaminen ensihoidon ja sosiaalitoimen tehtävissä. Sähköpostihaastattelu 23.9.2022.

Kehittämisosasto 2022. Kehittämisosaston johtoryhmän muistio.

Levonen, S. 2022. Sovellusasiantuntija. Hätäkeskuslaitos. Puhelinhaastattelu 28.10.2022.

Meri, V., 2022. Koulutussuunnittelija. Hätäkeskuslaitos. Sähköpostikysely 26.10.2022.

Romsi, A. 2022. Erityisasiantuntija. Hätäkeskuslaitos. Riskianalyysin syöttötyö ja tukitiedot. Haastattelu 23.10.2022.

Vainio, M. 2022. Sovellusasiantuntija. Hätäkeskuslaitos. Kenttäjohtojärjestelmät. Skype-haastattelu 20.10.2022.

Kuviot

Kuvio 1: Häätokeskuslaitoksen organisaatio 2022	7
Kuvio 2: Tietokanta-asiantuntijan tärkeimmät sidosryhmät	14
Kuvio 3: Riskianalysien muutoksista päättävät tahot	26

Liitteet

Liite 1: Viestintäsuunnitelmapohja	82
Liite 2: Koonti ohjeistuksista.....	83

Liite 1: Viestintäsuunnitelmapohja

Viestintäsuunnitelman mallipohja-jakoa varten

Lisänyt Ullamaja Nenonen 15.11.2022

- Kesken
 Ehdotus
 Hyväksytty

Vastuuhenkilöt ja roolit

Rooli	Nimi	Vastuualue viestinnässä
Projektin omistaja		
Projektipaallikko		
Viestintäasiantuntija		
<joku muu rooli>		

Viestinnän päätavoite

Pääviestit kohderyhmittäin

Kohderyhmä	Pääviesti

Kanavat ja keinot

Viestintäkanava/keino	Tavoite	Viestijä
Hätäkeskusten infoTV/infoTaulu		
Luuri-intranet		
Teemalliset Aamukahvit		
Viraston kuukausikokous		
112.fi		
Facebook		
Instagram		
LinkedIn		
Twitter		
Uutiskirje sidosryhmille		
YouTube		
Sähköposti		
Q&A		
Esittelymateriaali		
Koulutustilaisuus/Seminaari		

Ulkoinen palveluntuottaja

Viestintäkalenteri

Pvm	Toimenpide	Kohderyhmä	Viestintäkanava	Muuta huomioitavaa	Viestijä
29.4.2021					
29.4.2021					
29.4.2021					

Mittaaminen ja seuranta

Mittari	Nykytila	Tavoite	Seuranta	Toteuma

Raportointi ja jatkotoimenpiteistä sopiminen

Jatkotoimenpiteet	Vastuuhenkilö

Liite 2: Koonti ohjeistuksista

Tehtävälista muutostarpeiden kartoitukseen liittyen:

1. Kerää toimialoilta ja hätäkeskuksista tulleet muutostarpeet ja laadi niistä yksi tiedosto. Ryhmittele havainnot pääkohdittain ainakin rakenteeseen, sisältöön ja toimialan tarpeisiin liittyen.
2. Jaottele muutostarpeet toimialojen, päivystyssalin ja syöttäjän tarpeisiin. Näitä tarvitaan analyysin rakennetta ja sisältöä suunniteltaessa, sekä koulutusmateriaalia rakennettaessa.
3. Kirjaa taulukkoon nykytila, muutosvaihtoehdot ja päätetty lopputulos/korjaus, ja perustelut lopputulokselle. Perusteluita tarvitaan koulutuksessa ja käyttöönoton jälkeen.
4. Huolehdi projektin osallistujille yhteinen verkkokansio ja/tai Jira-tapahtuma, jonne materiaali ja tehtävät tallennetaan, jotta kaikilla on pääsy materiaaleihin
5. Määrittele ne tahot, joita uudistus omassa virastossa koskettaa. Suunnittele kokous, jossa uudistuksen tarpeesta voidaan keskustella
6. Keskustele toimialan kanssa projektista ja varmista heidän osallistumisensa kokoonpanolla, jossa on päättävä taho mukana.
7. Järjestä projektiryhmälle aloitustapaaminen, jossa roolit ja tehtävät käydään läpi
8. Harkitse muutostarpeiden kartoituksesta tehtävää kyselytutkimusta
9. Jos muutoksia tarvitaan tehtävänkäsittelyohjeeseen, valmistele esitykset tarvittavista muutoksista päättävän tahon kokousta varten. Vie muutosesitys projektin aikatauluun. Varmista, että asia käsitellään kokouksessa ja tuo päätös muutoksesta tiedoksi projektille.
10. Huomioi muutostarpeiden tiedottaminen koko projektihenkilöstölle

Tehtävälista yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen luomiseen liittyen:

1. Selvitä muutosta vaativien asioiden ratkaisuvaihtoehdot
2. Pohdi ratkaisuvaihtoehtoja toimialan, operatiivisen henkilöstön edustajien ja syöttäjien kanssa

Tehtävälista koulutusten suunnitteluun ja koulutuksiin liittyen:

1. Kartoita koulutuksen suunnitteluun tarvittavat henkilöresurssit.
2. Nimeä eri työrooleista vastaavat henkilöt. Jokaisesta keskuksista pitää löytyä yksi asiantuntija, joka osallistuu koulutusmateriaalin tuottamiseen. Myös varahenkilö on hyvä nimetä. Kouluttaja-asiantuntijat huolehtivat koulutuksen keskukseseen (tai keskuksiin videolla)

3. Selvitä koulutusten ajankohta. Ajankohtaan vaikuttavat työvuorosuunnittelu, muut odotuksella olevat suunnitellut koulutukset ja tietojärjestelmäsiirrot
4. Suunnittele koulutusmuoto ja koulutukseen käytettävä aika
 - a. Jos koulutus videoidaan, huomioi käsikirjoitusten tuottaminen ennen videointia, puhujien perehdytys (ennalta suunniteltu teksti, puhetyyli), videon mahdollinen tauotus ja tallennusohjelma (Power Point, joku muu?)
5. Kerro koulutuksen tehtävänantovaiheessa, mille diapohjalle koulutukset tehdään. Varmista, että koulutusten laatijat osaavat käyttää PowerPointia.
6. Suunnittele yhteisiä palavereja koulutusten suunnittelijoiden kanssa, joissa käydään läpi siihen mennessä tuotettu materiaali. Näissä tapaamisissa heräävät kysymykset kirjataan ylös ratkaisuihin. Kysymyksiä ja niiden vastauksia tarvitaan viimeistään loppukäyttäjien koulutuksessa
7. Varaa tilat lähikoulutusta varten hätäkeskusten kalentereista
8. Merkitse koulutus koulutuskannan resurssikalenteriin
9. Varmista, että kouluttamiseen osallistuvat asiantuntijat tuntevat uudistuksen riittävän hyvin ennen koulutusten aloitusta
10. Huolehdi koulutuksiin liittyvän Webropol kyselyiden laatimisesta ja lähettämisestä. Määrittele myös vastausten käsittelijät. Suunnittele, miten vastauksiin reagoidaan.

Tehtävälista aikataulutukseen ja resurssitarpeeseen liittyen:

1. Määrittele tarvittava henkilöstömäärä projektille ja heille tehtävät. Koulutusvastaava, testaajat, osallistuva päivystyshenkilöstö (sama koko projektin ajan).
2. Varaa ajoissa projektin päivystäjäresurssit keskukselta. Järjestä tarvittaessa hakuprosessi.
3. Neuvottele toimialojen henkilöstön osallistumisesta
4. Tee projektista aikajana, jossa on
 - a. Koulutusmateriaalipalaverit
 - b. Palaverit toimialojen kanssa
 - c. Työpajat
 - d. Tietojärjestelmän tietosiirto koulutuskantaan
 - e. Koulutuksen ajankohta
 - f. Operatiivisen testauksen ajankohta
 - g. Tiedottamiset omalle henkilöstölle
 - h. Tiedottamiset asianosaisille toimialoille
 - i. Käyttöönottopäivä tai suunnitelma käyttöönottopäivästä
5. Järjestä palaveri tietosuojaan liittyen (tärkeidet välitettäessä)
6. Huolehdi koulutus päivystäjille ja perehdytys toimialoille

Työlista riskianalyyseiden syöttötyöhön liittyen:

1. Kerää rakenteeseen liittyvät palautteet samaan paikkaan, jotta ne ovat käytettävissä, kun uutta rakennetta suunnitellaan
2. Suunnittele muistiopohja, jolla käsitellään viranomaisen kanssa työpajoista esiin nousseet linjaustarpeet ja havainnot
3. Varaa käännöstyö kielitoimistosta
4. Selvitä järjestelmän toimittajalta koulutuskannan siirtämisen aikataulu
5. Jos kykyvaatimuksia päivitetään analyysiuudistuksen yhteydessä, huolehdi, että syöttäjillä on käytettävissä uudet kykyvaatimuserot kuukautta ennen koulutuskantaan siirtoa
6. Varmista, että koulutuksiin suunnitellut harjoitukset toimivat koulutuskannassa oikein ja että muodostuviin tehtäviin nousee vasteet
7. Neuvottele toimialojen kanssa asiantuntijahälytysten tarpeellisuus riskianalyyseissä
8. Huolehdi, että sovellusasiantuntija tarkastaa kysymykset ja vastaukset kenttäjohtojärjestelmän näkökulmasta
9. Huolehdi valmiit tukitiedostot oikeaan verkkokansioon, jotta ne voidaan liittää riskianalyyseihin
10. Suunnittele tarvittavat avainsanat riskianalyyseihin ja huolehdi, että ne on syötetty ennen käyttöönottoa

Tehtävälista työpajoihin liittyen:

1. Varmista, että osallistujilla on tarvittavat kulkuoikeudet
2. Päivitä ajoissa seuraavan työpajan saatesähköposti/kutsu. Kutsun pitää sisältää alustava ohjelma, päivien aloitusajat ja matkan tiliöintiohjeet.
3. Muista kutsua myös toimialojen edustajat
4. Varmista, että jokaisella on muokkausoikeudet tiedostoon tai järjestelmään, jossa raportointi ja keskustelu käydään
5. Luo ohjelma työpajapäiville. Varmista syöttäjiltä, mitä kaikkea on valmistunut, mitä voi kokeilla, tai mikä on valmista testattavaksi
6. Valmistaudu jokaiseen työpajaan aloituspuheenvuorolla, jossa kerrotaan työpajan agenda ja tavoite
7. Huolehdi työpajaan kirjuri, joka dokumentoi havainnot ja linjaukset
8. Varmista edellisen työpajan päätteeksi, että jokainen tietää, mitkä ovat väliajan tehtävät
9. Valmistele tehtävänseurannan tehtävät työpajassa. Huolehdi, että testaavat päivystäjät tietävät, mitä tehtävänseurannan on tarkoitus arvioida

Tehtävälista riskianalyysien testaamiseen liittyen:

1. Varaa tilat hyväksymistestaukselle
2. Varaa työvuorosuunnittelusta päivystäjäresurssit hyväksymistestaukseen
3. Lähetä kalenterikutsut kaikille hyväksymistestauksen osallistujille ajoissa (mukaan lukien toimialojen edustajat)
4. Huolehdi alusta hyväksymistestien aikaiselle kommunikaatiolle
5. Varmista, että korjausta vaativat asiat tavoittavat syöttäjät
6. Huolehdi, että koulutusmateriaali tulee päivitetynksi, jos testeissä havaittiin materiaallissa puutteita
7. Varmista, että tiimissä on joku, jolla on mahdollisuus ja osaaminen käyttää kartan piirtämiseen vaadittavaa ohjelmaa.
8. Huolehdi operatiivisen testauksen tiedottamisesta toimialoille
9. Varaa tilat operatiiviselle testaukselle ja lähetä kutsut osallistujille

Tehtävälista projektin viestintään liittyen:

1. Tutustu Häätäkeskuslaitoksen viestinnän strategiaan linjauksiin
2. Laadi viestintäsuunnitelma yhdessä viestintäyksikön kanssa
3. Suunnittele ja aikatauluta koulutuksen viestintä projektin sisäisesti, häätäkeskuksiin ja yhteistyöviranomaisille.

Tehtävälista käyttöönottoon liittyen:

1. Keskustele toimialojen kanssa käyttöönottoajankohdasta
2. Huolehdi, että jokaisesta keskuksesta vähintään yksi asiantuntija voi osallistua käyttöönottoon. Järjestä tarvittaessa ylityömääräykset
3. Huolehdi riittävän salivahvuuden järjestämisestä käyttöönoton jälkeisille viikoille.
4. Huolehdi, että toimialat tietävät, mitä käyttöönotto heiltä vaatii
5. Varaa käyttöönoton valmistelukokous
6. Aikatauluta statuspalaverit ja lähetä kutsut osallistujille
7. Huolehdi syöttäjille tarvittaessa ylityömääräys käyttöönottoajankohdalle
8. Varaa kokousaika toimialojen kanssa käytävään palautetilaisuuteen käyttöönoton jälkeiselle perjantaille