



Asiakkaana kuvantamisyksikössä

Nelli Rantanen

Henna Rossi

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023

Röntgenhoitajan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Röntgenhoitajan tutkinto-ohjelma

RANTANEN, NELLI & ROSSI, HENNA:
Asiakkaana kuvantamisyksikössä

Opinnäytetyö 37 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Huhtikuu 2023

Opasteet auttavat meistä jokaista jokapäiväisessä elämässä. Niiden tarkoituksena on ohjata perille siten, että kulkeminen olisi mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista. Opasteiden toimivuuden kartoittamiseen voidaan hyödyntää palvelumuotoilua, jotta opasteita tarvitsevien eli toisin sanoen asiakkaiden tarpeet saadaan selville.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa erään yliopistollisen sairaalan kuvantamisyksikköön ohjaavien opasteiden toimivuudesta. Tarkoituksena oli selvittää teemahaastattelun avulla opasteiden saavutettavuus ja katkeamattomuus. Tutkimustehtävänä oli selvittää, mitä kehitettävää kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa on sekä mikä niissä toimii hyvin. Opinnäytetyö toteutettiin luonteeltaan laadullisena tutkimuksena. Koehenkilöinä toimi viisi vapaaehtoista opinnäytetyön tekijöiden lähipiiristä. Koehenkilöt eivät tunteneet yliopistollisen keskussairaalan tiloja entuudestaan. Aineistonkeruu tapahtui helmikuussa 2023 teemahaastattelujen avulla. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön tulosten mukaan kuvantamisyksikköön ohjaavista opasteista löytyi niin kehitettäviä kuin positiivisia puolia. Koehenkilöt kokisivat hyödylliseksi, jos opasteilla olisi yhtenäinen teema ja opasteet ohjaisivat selkeästi lyhyimmän ja yksinkertaisimman reitin kautta. Toimivana koettiin opastavien kirjainten koko ja taustaväri.

Asiasanat: opasteet, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, kuvantaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Radiography and Radiotherapy

RANTANEN, NELLI & ROSSI, HENNA:
Customer Experience in an Imaging Unit

Bachelor's thesis 37 pages, appendices 4 pages
April 2023

Signposts help each of us in our daily lives. Their purpose is to guide you to your destination in a way that makes finding the way as clear and easy as possible. Service design can be used to identify the needs of those who need signposting, i.e. customers.

The purpose of this thesis was to collect information on the functionality of the signposting for imaging of University Central Hospital. The aim was to determine the accessibility and continuity of the signposts by means of a thematic interview. The research task was to find out what could be developed in the signposts guiding to K-imaging and what works well. The thesis was carried out as a qualitative study. Five volunteers from the close circle of the thesis authors acted as test subjects. The subjects had no previous knowledge of the facilities of University Central Hospital. Data collection took place in February 2023 by means of thematic interviews. The data were analyzed using a data-driven content analysis.

The findings indicate that there were a few things to improve but also positive aspects of the signposting for imaging. The subjects felt that it would be useful if the signs had a consistent theme and if the signs clearly guided through the shortest and simplest route. The size and background color of the signage letters were found effective.

Key words: guide sign, service design, customer-oriented, imaging

SISÄLLYS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA | 6 |
| | 2.1 Palvelumuotoiluprosessi..... | 6 |
| | 2.2 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla | 7 |
| 3 | KUVANTAMISTUTKIMUKSET | 9 |
| 4 | OPASTEIDEN KÄYTTÖ RAKENNUKSISSA | 11 |
| | 4.1 Opasteiden sijoittelu..... | 11 |
| | 4.2 Opasteiden ulkonäkö | 12 |
| 5 | OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT 13 | |
| 6 | MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT | 14 |
| | 6.1 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät..... | 14 |
| | 6.2 Haastateltavien valinta | 15 |
| | 6.3 Haastattelujen toteuttaminen..... | 15 |
| | 6.4 Haastatteluaineiston analysointi..... | 16 |
| 7 | OPINNÄYTETYÖN TULOKSET | 20 |
| | 7.1 Kehitettävää opasteiden ketjussa..... | 20 |
| | 7.2 Kehitettävää opasteiden ulkonäössä..... | 22 |
| | 7.3 Positiivista opasteiden ketjussa..... | 23 |
| | 7.4 Positiivista opasteiden ulkonäössä..... | 24 |
| 8 | POHDINTA | 27 |
| | 8.1 Tulosten tarkastelu | 27 |
| | 8.2 Luotettavuus ja eettisyys | 28 |
| | 8.3 Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusehdotus | 30 |
| | LÄHTEET | 32 |
| | LIITTEET..... | 34 |
| | Liite 1. Tiedote opinnäytetyöstä | 34 |
| | Liite 2. Teemahaastattelurunko..... | 36 |
| | Liite 3. Suostumuslomake | 37 |

1 JOHDANTO

Palvelu on vuorovaikutusprosessi, joka on palveluntarjoajan sekä asiakkaan välistä. Näin ollen palveluiden tuottamiseen vaikuttavat asiakaspalvelijat, asiakkaat sekä myös palveluun liittyvät ympäristöt sekä esineet. Kun tuotetaan ratkaisuja ihmisten tarpeisiin, nousee esille asiakasymmärrys, joka on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. Palvelumuotoilun avulla on siis tarkoitus kehittää palveluista entistä parempia, kun asiakkaan tarpeet on ymmärretty. (Tuulaniemi 2011, 66–67, 99, 142.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa kuvantamisyksikköön ohjaavien opasteiden toimivuudesta. Tarkoituksena on selvittää teemahaastattelun avulla opasteiden saavutettavuus sekä katkeamattomuus. Opinnäytetyö toteutettiin luonteeltaan laadullisena tutkimuksena haastatteleamalla viittä koehenkilöä, jotka olivat vapaaehtoisia opinnäytetyön tekijöiden lähipiiristä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä erään hyvinvointialueen kanssa. Tietoa kerättiin yliopistollisen keskussairaalan kuvantamisyksikön palveluiden kehittämistä varten.

Opinnäytetyössä tuotetaan tietoa kuvantamisyksikköön ohjaavien opasteiden toimivuudesta palvelumuotoilun kautta. Palvelumuotoilussa saadaan tietoa missä paikoissa tai tilanteissa olisi kehittämistä asiakkaiden tarpeiden mukaan (Tuulaniemi 2011, 142). Asiakkaalla tarkoitetaan palveluja käyttävää ja niistä maksavaa henkilöä (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12). Opinnäytetyössä käytetään käsitettä asiakas, vaikka ilmiötä tarkasteltiin potilaan näkökulmasta. Potilaalla tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää terveyden- tai sairaanhoitopalveluja (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785, 2§).

2 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Palvelumuotoilun suunnittelukohteena on palvelu, joka on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutusprosessi. Asiakasymmärrys toimii palvelumuotoilussa keskeisenä käsitteenä, koska haetaan ratkaisuja ihmisten tarpeisiin. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoajat ymmärtävät asiakkaiden arvonmuodostuksen, johon kuuluu muun muassa tavat, odotukset sekä palveluiden hinta. Näiden arvojen avulla asiakkaat valitsevat mitä palvelua he käyttävät. (Tuulaniemi 2011, 66–67, 71.)

2.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessin runko antaa pohjan erilaisille toimijoille, jotka voivat soveltaa mallia omien palveluidensa kehittämiseen. Prosessi on tapahtumaketju, jonka avulla voidaan ratkaista ongelmia loogisesti etenevien ja toistuvien toimintojen avulla. Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa viiteen osaan, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto sekä arviointi. Näiden osioiden vaiheet sekä tavoitteet on esitetty taulukossa (taulukko 1). Kohderyhmän avulla tutkitaan heidän tarpeitansa, jotta voidaan suunnitella tarpeellisia muutoksia palveluiden kehittämistä varten. Palveluita pyritään koko ajan muokkaamaan paremmiksi, jotta ne olisivat mahdollisimman toimivia ja kannattavia. (Tuulaniemi 2011, 126, 128, 132–245.)

TAULUKKO 1. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 132–245).

| PROSESSIN OSA | TAVOITE |
|---------------|--|
| MÄÄRITTELY | Määritellään projektin tavoitteet ja tarpeet. Käsitys palvelun tarjoajan strategiasta sekä liiketoiminnallisista malleista. |
| TUTKIMUS | Tutkitaan kohderyhmän tarpeita, toiveita sekä odotuksia ja suunnitellaan strateginen valinta. |
| SUUNNITTELU | Ideoidaan erilaisia ratkaisuehdotuksia. Ideoiden karsinta ja yhdistely. Testataan ideoiden toimivuus, jotta saadaan selville muutosten kannattavuus. |
| TUOTANTO | Palvelu tuodaan markkinoille testattavaksi. Arvioidaan palautteiden perusteella palvelun valmius. |
| ARVIOINTI | Suunnitteluprojektin sekä tulosten arviointi. Palvelua kehitetään jatkuvasti parempaan suuntaan. |

2.2 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla

Potilaat arvostavat terveydenhuollossa muun muassa mieluisaa ympäristöä, kohdeltiin henkilökuntaa sekä potilaan huomioimista päätöksenteossa (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018). Näihin tarpeisiin ja ongelmiin halutaan sosiaali- ja terveysalalla kiinnittää huomiota palveluiden tarjoamisessa ja tuottamisessa. Palvelumuotoilu toimii samalla periaatteella, minkä takia se soveltuu monen muun alan lisäksi hyvin myös tämän alan toiminnan kehittämiseen. Molemmilla tapauksissa toiminta on tasa-arvoista yhteistyötä, jolla pyritään systemaattisuuteen ja tavoitteellisuuteen. (Ahonen 2017, 66.)

Sosiaali- ja terveysalaa muutettaessa palvelumuotoilun avulla on otettava huomioon se, että tämä ala perustuu useisiin eri lakeihin, kuten sosiaalihuoltolakiin ja lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Näiden lakien avulla turvataan niin asiakkaan kuin työntekijän asemat. Siksi on tärkeää, että muotoilija on tietoinen näistä rajoista, jonka jälkeen suunnittelu voi olla hyvinkin luovaa. (Ahonen 2017, 69.)

Yleistä palvelumuotoiluprosessia apuna käyttäen on suunniteltu sosiaali- ja terveysalalle sopiva prosessi, jonka avulla voidaan systemaattisesti kehittää laadukkaita sekä eettisiä palveluita. Prosessiin kuuluu ymmärrys, muotoilu, kokeilu, toteutus sekä arviointi, jotka vastaavat pitkälti yleistä mallia. Sosiaali- ja terveysalalla on kuitenkin muistettava huomioida toimintalupa viranomaisilta tiettyihin palveluihin tai niiden osa-alueisiin. (Ahonen 2017, 70, 73, 102.)

3 KUVANTAMISTUTKIMUKSET

Kuvantamisen tarkoituksena on selvittää, löytyykö potilaalta oireita selittävää sairautta, jotta voidaan mahdollistaa oikeanlainen hoito. Tutkimukset antavat tarkkoja rakennekuvia, joista voidaan todeta tai poissulkea sairauksia. Kuvaukset mahdollistavat myös esimerkiksi mittaamista sekä näytteenottoja. Yleisimpiä tutkimuksia ovat tavalliset röntgenkuvaukset. (Kuvantaminen 2019.)

Terveydenhuollossa säteilytoiminnan on oltava säteilylain määräämien oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteiden mukaista. Oikeutuksen mukaan säteilystä aiheutuva hyöty on oltava suurempi kuin siitä aiheutuvat haitat. (Säteilylaki 2018, 5§.) Lähettävä lääkäri arvioi asiakkaan oikeutuksen, kun hän tekee lähteen säteilyä käyttävään tutkimukseen (STUK S/4/2019). Optimointiperiaate, tarkoittaa sitä, että aiheutunut altistus pyritään pitämään mahdollisimman pienenä, kuitenkin saavuttaen tarkoitettu tutkimustulos. Yksilönsuojaperiaatteessa otetaan huomioon väestön yksilöt sekä työntekijät. Heille ei saa aiheutua tutkimuksen takia ennalta määrättyä annosrajaa suurempaa annosta. (Säteilylaki 2018/859, 6–7§.)

Röntgenkuvauksella eli natiivikuvauksella tutkitaan röntgensäteilyn avulla kehon luisia rakenteita sekä esimerkiksi keuhkoja, sillä ne erottuvat kuvista hyvin (Röntgentutkimus 2019). Kohteista muodostuu kaksiulotteinen kuva ja eri kudokset voidaan erottaa kuvista, sillä ne absorboivat säteilyä eri tavoin, mikä aiheuttaa kuvissa kontrastierot (Soimakallio 2005, 13).

Tietokonetomografiakuvauksessa kohteesta muodostetaan leikekuvia, kun kohdetta kuvataan röntgensäteilyllä useasta suunnasta (Soimakallio 2005, 13). Tämän tutkimuksen avulla voidaan tutkia sisäelimiä, luita, verisuonia, syöpiä sekä aivohalvauksia (Tietokonetomografia TT 2019). Tutkimuksessa voidaan käyttää jodipitoista varjoainetta, jonka tarkoituksena on parantaa verisuonten tai eri elinten erottumista (Varjo- ja tehosteaineet 2019).

Magneettikuvaus perustuu kehossa olevien magneettisten vety-ytimien sekä laitteen muodostaman ulkoisen magneettikentän väliseen vuorovaikutukseen. Tällä

kuvantamismenetelmällä saadaan erityisen hyvä pehmytkudoskontrasti. (Soimakallio 2005, 13, 60, 65.) Magneettikuvauksella voidaan näin ollen tutkia erityisesti vatsaa, keskushermostoa sekä tuki- ja liikuntaelimestöä (STUK 2019).

Ultraäänitutkimuksissa käytetään suurtaajuista äänienergiaa, joka heijastuu kudosten rajapinnoista eri tavalla takaisin, riippuen kudoksen tiheydestä ja elastisista ominaisuuksista. Ultraäänianturi lähettää ja vastaanottaa ultraääntä, jonka jälkeen vastaanotetusta kaiusta muodostuu kuva reaaliaikaisesti. (Soimakallio 2005, 13, 54–55.) Ultraäänitutkimuksissa tutkitaan esimerkiksi vatsan elimiä, lihaksia, niveliä, kaulaa sekä verisuonia ja sitä voidaan käyttää apuna erilaisissa toimenpiteissä (Ultraäänitutkimus 2019).

4 OPASTEIDEN KÄYTTÖ RAKENNUKSISSA

Opasteet ilmaisevat kulkijalle oikean suunnan ja sijainnin. Sen lisäksi opasteita käytetään osoittamaan muun muassa etäisyyksiä, päämääriä ja palveluita. (Law Insider n.d.) Opasteet voivat olla muodostettu tekstein tai symbolein. Rakennuksissa käytetyt opasteet voivat olla muun muassa turvallisuus-, tunnistus- ja suuntaopasteita. (Designing buildings n.d.) Itsenäisesti perille löytämisen perustana on se, että opastus on selkeää sekä katkeamatonta. Tämän pitää toteutua sekä rakennuksen sisä- että ulkopuolella. (Kilpelä 2019, 123.)

4.1 Opasteiden sijoittelu

Opasteet sijoitetaan usein katselukorkeudelle, kohtisuoraan kulkusuuntaan nähdessä. Katselukorkeudella tarkoitetaan noin 1,5 m:n korkeutta. Opasteet voivat olla myös katosta ripustettuja, mutta nämä voivat olla huonoja heikkonäköisille, sillä riipustettavien opasteiden alla tulee olla 2,1 m vapaata korkeutta. Opasteiden tulee olla helposti havaittavissa sekä tarkasteltavissa, jolloin niiden lähelle pääsee esteettömästi. On myös otettava huomioon, että opastetta tarkasteleva henkilö ei asetu kulkuväylälle. (Kilpelä 2019, 127.)

Kulkureittien opastus tapahtuu pääopasteella sekä suuntaopastuksilla. Pääopaste tarkoittaa opaskarttaa, joka sijaitsee pääsisäänkäynnin yhteydessä. Opaskartan avulla voi selvittää päätoimintojen sijainnit, joiden merkinnät on selitetty kartan vieressä. Katkeamattomuuden takia on suuntaopasteita, jotka sijoitetaan kohtiin, joissa joudutaan valitsemaan kulkusuunta. (Kilpelä 2019, 127, 129–130.)

Jos rakennus sisältää useamman kerroksen, tarvitaan kerrosopasteita sekä kerrosnumerointia. Kerrosnumerointi sijoitetaan selkeästi näkyville paikoille suurilla numeroilla, jotta tiedetään mikä kerros on kyseessä. Kerrosopasteiden avulla esitetään eri kerrosten päätoiminnot. Näitä opasteita sijoitetaan hisseihin sekä niiden läheisyyteen. (Kilpelä 2019, 130–131.)

4.2 Opasteiden ulkonäkö

Opastuksien tulee olla helppolukuisia, minkä takia niissä käytetään lyhyitä yksinkertaisia sanoja (Kilpelä 2019, 123). Opasteiden ja kirjainten koossa tulee ottaa huomioon katseluetaisyys. Mitä suurempi etäisyys sen suuremmat kirjaimet, jolloin esimerkiksi välittömästä läheisyydestä tarkasteltavassa opasteessa sopiva kirjaisinkoko on 15 mm, kun taas 1–3 m etäisyydeltä tarkasteltavissa tulisi kirjaisinkoon olla 70–100 mm. Kirjoitusasun tulee olla selkeä, jolloin käytetään isoa alkukirjainta ja pieniä kirjaimia tekstiosassa. Selkeä kirjaisintyyppi on esimerkiksi Arial. (Ruskovaara 2009, 37.) Erilaisten yleisesti tunnettujen symboleiden avulla voidaan lisätä tärkeiden kohteiden opastuksien ymmärrettävyyttä (Kilpelä 2019, 126).

Väri vaikuttaa opastuksen erottuvuuteen. Tummuuskontrasti taustan ja kirjainten välillä tulisi olla mahdollisimman hyvä, minkä takia helpoimmin luettavissa olevat opasteet ovat mustan ja valkoisen yhdistelmiä. Väriin valinnassa tulee myös ottaa huomioon, että se erottuu tilasta sekä on yhtenäinen. On kuitenkin muistettava, että väri ei voi yksinään toimia opasteena vaan se toimii symbolin tai muodon kanssa. (Kilpelä 2019, 127.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa kuvantamisyksikköön ohjaavien opasteiden toimivuudesta. Tätä tietoa hyödyntämällä yksikkö pystyy tarvittaessa kehittämään opastuksista mahdollisimman selkeitä sekä johdonmukaisia. Tarkoituksena on selvittää teemahaastattelun avulla opasteiden saavutettavuus sekä katkeamattomuus.

Opinnäytetyön tutkimustehtävät:

1. Mitä kehitettävää kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa on?
2. Mikä opasteissa toimi hyvin?

6 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

6.1 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään ilmiötä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2021). Laadullinen tutkimus ei pyri yleistyksiin vaan sen avulla tutkitaan ilmiötä, jolle ei ole teoriatietoa, jotta saadaan selitys ilmiölle. Tutkimusmenetelmässä aineisto kerätään vuorovaikutussuhteessa asianomaisilta, jolloin tutkija toimii aineiston kerääjänä. (Kananen 2014, 16, 18.) Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat kyselyt, haastattelut, dokumentit sekä havainnointi, joita voidaan yhdistellä resurssien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Opinnäytetyö toteutettiin luonteeltaan laadullisena tutkimuksena, jotta tietoa pystyttiin keräämään koehenkilöiltä kasvotusten.

Haastattelu on joustava aineistonkeruumenetelmä, jolloin haastattelija pystyy käymään keskustelua haastateltavan kanssa sekä tarvittaessa kysymään tarkentavia kysymyksiä, sillä tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Tutkimuksen suorittaja ohjaa haastattelun etenemistä, jotta päästään haluttuun päämäärään eli tutkimuksen tavoitteeseen (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 47). Haastateltavat toimivat tiedonantajina, jonka takia olisi suotuisaa toimittaa heille haastattelun aiheet etukäteen, jotta voitaisiin taata haastattelun onnistuminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85; Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 47).

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu etenee ennalta valittujen teemojen avulla. Kysymyksiä voidaan syventää haastateltavan vastauksien perusteella. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 88.) Tutkijan tehtävänä on pitää aihe rajattuna sekä tarvittaessa esittää tarkentavia lisäkysymyksiä asian ymmärtämiseksi (Kananen 2014, 76). Aineistonkeruu tapahtui teemahaastattelun avulla, jotta saatiin vastauksia asetettuun tavoitteeseen ja lisäkysymysten avulla pystyi varmistamaan, ymmärsikö opinnäytetyön tekijät koehenkilön näkemyksen oikein. Opinnäytetyön tekijät kävivät myös itse tutustumassa rakennukseen sekä opastuksiin,

jolloin syntyi teemoja, joita myöhemmin tarkennettiin myös teorian pohjalta. Haastattelussa haastateltava kertoi vapaasti tutkijan asettamista aiheista.

6.2 Haastateltavien valinta

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien valintaan tulee kiinnittää huomiota, jotta vältetään vääriä tutkimustuloksilta, mutta haastateltavien määrälle ei ole selvää sääntöä (Kananen 2014, 97). Opinnäytetyössä aineiston koko ei ole merkittävin kriteeri, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on antaa teoreettinen tulkinta tai pyrkimys ymmärtää toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Opinnäytetyössä haastateltiin 5 vapaaehtoista koehenkilöä, sillä aineisto alkoi saturoitumaan. Aineiston riittävyyden kriteerinä voidaan käyttää saturaatiota, joka tarkoittaa tilannetta, jossa tiedonantajat eivät enää tuota uutta tietoa tutkimuksen kannalta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99).

Koehenkilöt olivat opinnäytetyön tekijöiden lähipiiristä eivätkä he saaneet olla kyseisen yliopistollisen sairaalan asiakkaita tai työntekijöitä, jotta tilat eivät olleet heille entuudestaan tuttuja. Koehenkilöt suorittivat koekävelyn kuvantamisyksikön ilmoittautumispisteelle haluamaansa sisäänkäyntiä käyttäen. Näin saatiin mahdollisimman realistista tietoa opasteiden toimivuudesta. Koehenkilöt edustivat eri ikäryhmiä ja sukupuolia, jotta saatiin erilaisia näkökulmia. Henkilöiden taustoilla kuten iällä ja sukupuolella voi olla merkitystä heidän suhtautumiseensa ja käyttäytymiseensä kohdeilmiossa (Kananen 2014, 75). Koehenkilöillä ei ollut erityistarpeita tai aistirajoitteita, jolloin he pystyivät kulkemaan sairaalan tiloissa itsenäisesti.

6.3 Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin kasvotusten helmikuussa 2023 viidelle koehenkilölle. Koehenkilöille toimitettiin kutsukirje, tiedote opinnäytetyöstä (liite 1), tietosuoja-seloste sekä teemahaastattelurunko (liite 2). Kutsukirjeen avulla luotiin todellisuutta vastaavaa tilannetta, jotta koehenkilöt tietäisivät mihin heidän tulisi mennä.

Tiedote opinnäytetyöstä -lomakkeesta sai vielä tarkempaa tietoa käynnin suorittamisesta sekä opinnäytetyön tekijät antoivat tarkentavia lisäohjeita tarvittaessa.

Koehenkilöt suorittivat sairaalassa vierailun eri aikoihin, jotka oli ennalta sovittu opinnäytetyön tekijöiden kanssa, jotta haastattelut pystyttiin toteuttamaan heti käynnin jälkeen. Koehenkilöt haastateltiin yksilöllisesti toisen opinnäytetyön tekijän luona. Haastattelut nauhoitettiin Microsoft Teams -sovelluksen avulla. Ennen haastattelua koehenkilöt allekirjoittivat paperisen suostumuslomakkeen (liite 3), jossa antoivat suostumuksen haastattelun käyttöön tutkimuksessa. Haastattelut aloitettiin sillä, että koehenkilöt saivat vapaasti kertoa kulkemansa reitin. Tämän jälkeen alettiin teemojen avulla käymään läpi yksityiskohtia reitin varrelta. Koehenkilöille esitettiin tarvittaessa lisäkysymyksiä, jotta epäselvyyksiä ei jäänyt. Haastattelut kestivät ajallisesti noin 10–15 minuuttia.

6.4 Haastatteluaineiston analysointi

Tämän opinnäytetyön aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä eli induktiivisella analyysillä. Se tarkoittaa, että tulokset muodostetaan aineiston perusteella (Jyväskylän yliopisto 2021). Induktiivisessa sisällönanalyysissä haastattelut kirjoitetaan auki ja niihin perehdytään, jonka jälkeen kerätään pelkistettyjä ilmauksia. Ilmaukset ryhmitellään ja yhdistellään alaluokista yläluokiksi ja edelleen pääluokiksi, jotta saadaan kokoava käsite ja näin ollen vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, 127.)

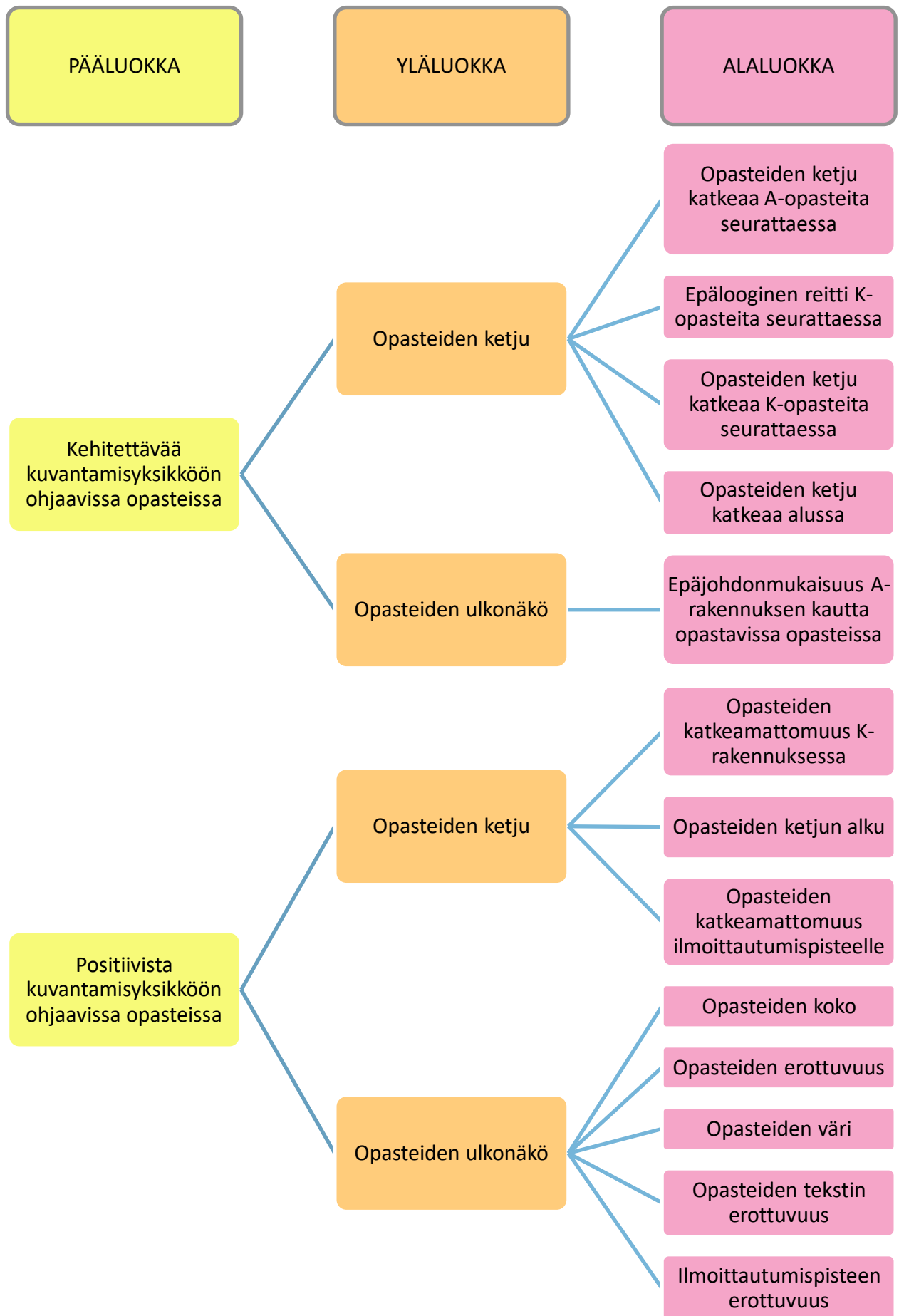
Analyysiin osallistui molemmat opinnäytetyön tekijät. Analysointi aloitettiin heti haastattelujen päätyttyä litteroimalla nauhoitteet tietokoneella erillisille Word-pohjille opinnäytetyön tekijöiden toimesta. Litterointi tarkoittaa aineiston kirjoittamista tekstimuotoon sanatarkasti (Kananen 2014, 101). Litteroiduista aineistosta etsittiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto yliviivaamalla eli aineisto redusoitiin.

Yliviivatut ilmaisut siirrettiin analyysitaulukkoon, johon näistä ilmauksista luotiin pelkistetty ilmaus, jonka jälkeen ilmaukset klusteroitiin (taulukko 2). Klusterointi tarkoittaa sitä, että samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään niin, että ne muodostavat alaluokan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Ryhmittelyä seuraa

abstrahointi eli aineistolle luodaan teoreettiset käsitteet. Käsitteellistämällä jatketaan aikaisempaa luokittelua siten, että alaluokat yhdistellään yläluokiksi, yläluokat pääluokiksi ja pääluokista yksi yhdistävä luokka. Kaikki luokat nimetään sisältöä kuvaavalla otsikolla. Prosessissa on tärkeää säilyttää polku alkupe-
räisdataan. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 125–127.) Ilmaukset jaettiin neljään analyysitaulukkoon tutkimustehtävien pohjalta, niin että alaluokista muodostui yläluokka ja yläluokista muodostui pääluokka. Pääluokkia muodostui kaksi, jotka vastasivat tutkimustehtäviin. Luokittelu on esitetty kuviossa 1.

TAULUKKO 2. Esimerkki haastatteluaineiston pelkistämisestä.

| PÄÄLUOKKA: Positiivista kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa | | |
|--|---|---|
| YLÄLUOKKA: Opasteiden ulkonäkö | | |
| Alaluokka | Pelkistetty ilmaus | Alkuperäinen ilmaus |
| Opasteiden koko | K-kirjainopaste isolla | “Katsoin siitä taulusta liukuportaitten jälkeen oikealla, niin siinä näky se K isolla...” |
| | A-kirjainopaste isolla | ”... sit mä näin siellä isolla sen A-kirjaimen...” |
| Opasteiden väri | K-opaste värikoodattu | “...oli oranssin värinen...” |
| | Opasteiden värikoodaus tauluissa | “...jo siinä aulataulussa niil oli ne omat värit.” |
| | Kirjainopasteet värikoodattu | ”...ne värikoodatut kirjaimet...” |
| Opasteiden erottuvuus | Opasteet erottuivat hyvin | “Hyvin havaittavissa oli.” |
| | Rappujen K-opaste hyvin saavutettavissa | “Joo sen erotti hyvin mikä meni sinne rappusiin...” |
| | Opaste erottuu hyvin | ”Juu se ainakin tuli sieltä niin mun silmääni, että vaikei se iso ollut.” |
| Opasteiden tekstin erottuvuus | Opasteen teksti näkyi selkeästi | “Se luki siellä ihan selkeesti...” |
| | Kirjainopasteet erottuvat hyvin | ”...ne kirjaimet erotti tosi kaukaa...” |
| Ilmoittautumispisteiden erottuvuus | Ilmoittautuminen erottui hyvin ympäristöstään | ”...ja sitte se ilmoittautuminen näky heti siinä ku menin nuolen osottamaan suuntaan...” |

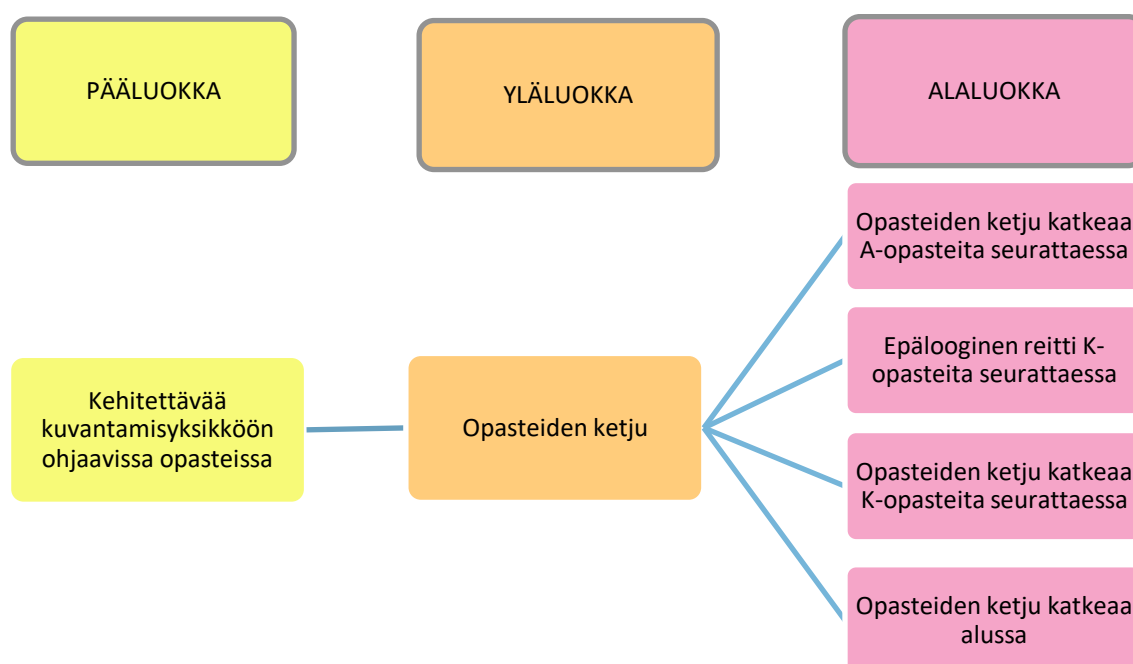


KUVIO 1. Aineiston luokittelu pää- ylä- ja alaluokkiin.

7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

7.1 Kehitettävää opasteiden ketjussa

Koehenkilöt kokivat kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa olevan kehitettävää opasteiden ketjussa. Opasteiden ketjun kehittämiseen liittyen nousi esille opasteiden ketjun katkeaminen A-opasteita seurattaessa, epälooginen reitti K-opasteita seurattaessa, opasteiden ketjun katkeaminen K-opasteita seurattaessa ja opasteiden ketjun katkeaminen pääaulassa (kuvio 2).



KUVIO 2. Luokittelu opasteiden ketjun kehittämisestä.

Koehenkilöt kokivat, että opasteiden ketju katkeaa A-opasteita seurattaessa. Kyseistä reittiä kulkeneet nostivat esille kohdan, jossa oli päästävä A-rakennuksen toiseen kerrokseen, mutta selkeää opastusta ei tähän kerrokseen ollut. Koehenkilöt kokivat, että poistuisivat A-rakennuksesta, kun lähtivät etsimään reittiä seuraavaan kerrokseen.

“...A-kirjainta aattelin että sitä mä haen --- mut sitten yhdessä kohdassa se ei näkyny...”

“... sitten tuli hetki ku mä en ollu ihan varma että mihin mä meen...”

Osa koehenkilöistä seurasi K-rakennukseen ohjaavia opasteita. Koehenkilöt kiinnittivät jälkikäteen huomiota, että reitti oli epälooginen K-opasteita seurattaessa, sillä he olisivat päässeet lyhyempää reittiä kuvantamisen ilmoittautumispisteelle. K-opasteita seurattaessa reitti toi kuvantamisen ”väärään” päätyyn, jolloin ilmoittautumispiste jäi viimeiseksi.

“...mä tulin niitten K-opasteiden mukaan niin siinä joutu ohittaaan kaikki muut ja ilmoittautuminen oli viimeisenä...”

“...olis päässyt lyhyempää reittiä...”

K-rakennuksen kautta kuljettaessa ilmeni erään koehenkilön kohdalla, että opasteiden ketju katkeaa K-opasteita seurattaessa. Matkan varrella oli Fimlabin tilat, jotka aiheuttivat sekaannusta ja epäröintiä. Kyseisessä tilanteessa paikalle osui henkilökuntaa, joiden avulla koehenkilö jatkoi matkaansa.

“... emmä välttämättä ois tota kautta löytäny, sielä ei mun mielestä ollu sillä matkalla ku menin siitä ku mä pysähyin ja naiset tuli ni mun mielest siin ei ollu mitää opasteita...”

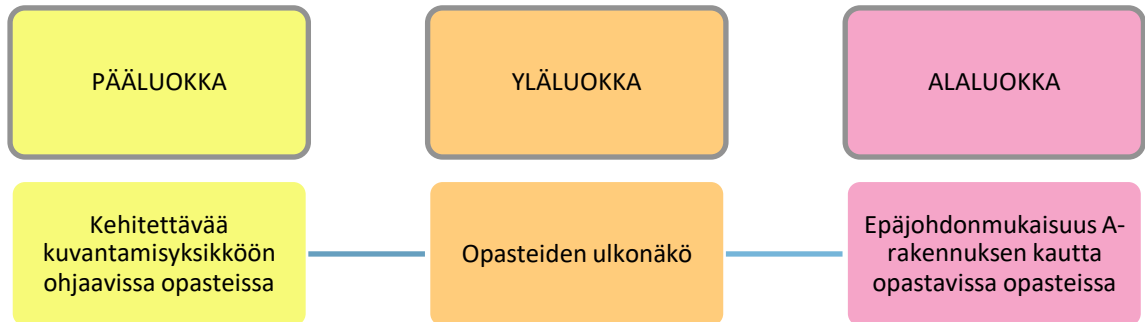
Haastatteluissa nousi esille myös se, että opasteidenketju katkeaa alussa. Parkkihalliin sekä pääaulaan kaivattiin lisää opasteita, jotta kulkeminen olisi selkeämpää.

“Joo, sielä vois kans olla joku tämmönen opastekyltti, ku tulee sieltä P2:sta...”

“Ehkä jokin siihen alkupäähän siihen kun tuli siihen pääaulaan, et siinä jossain olis voinut lukea kuvantaminen...”

7.2 Kehitettävää opasteiden ulkonäössä

Koehenkilöiden mukaan opasteiden ulkonäköön liittyen kehitettävää oli A-rakennuksen kautta opastavissa opasteiden värissä, sillä ne koettiin epä johdonmukaiseksi (kuvio 3).



KUVIO 3. Luokittelu opasteiden ulkonäön kehittämisestä.

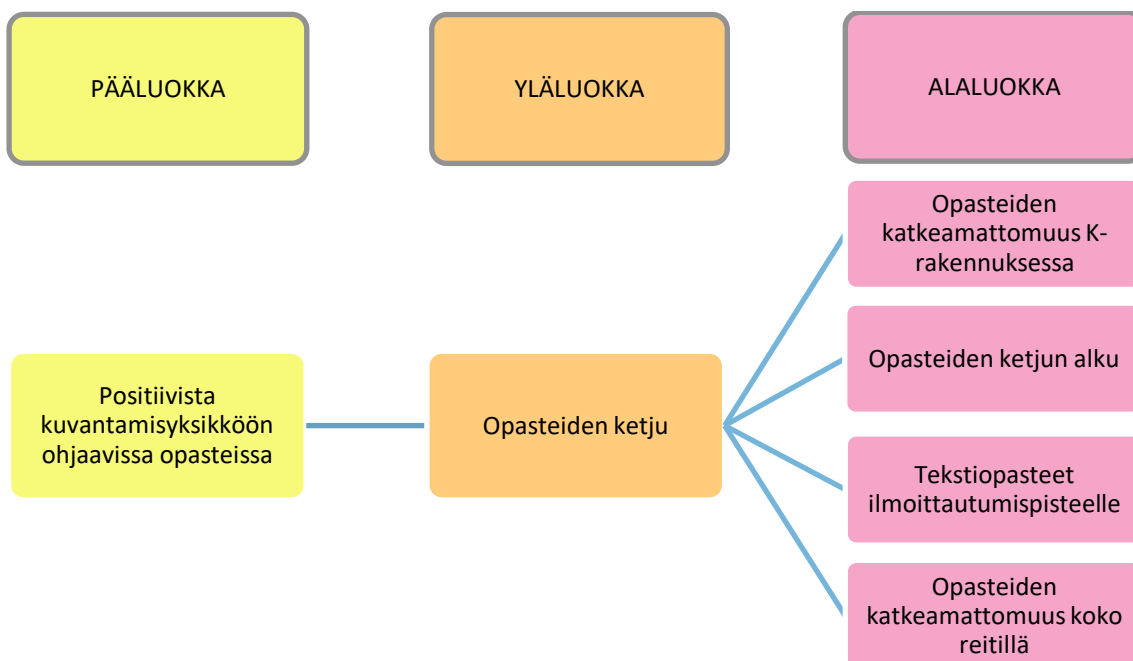
Epäjohdonmukaisuus A-rakennuksen kautta opastavissa opasteissa syntyi, kun A-opasteet olivat värikoodattu pinkillä, mutta kuvantamisyksikköön ohjaavassa opasteessa ei ollut kyseistä väriä vaan oranssia. Joidenkin koehenkilöiden mielestä tämä oli hieman epä johdonmukaista, minkä takia olisi kaivattu näihin enemmän yhtenäisyyttä.

”...mä oisin niinku olettanu, et ne kaikki opasteet sinne on sit niinku samalla värikoodilla, et niis ois jotenki näkyne joku pinkki pallukka tai joku...”

”...sama vääriskoodaus...”

7.3 Positiivista opasteiden ketjussa

Toisena tutkimustehtävänä oli selvittää, mikä kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa toimi hyvin. Koehenkilöiden mielestä toimivaa kuvantamisyksikköön ohjaavissa opasteissa oli opasteiden ketju, johon sisältyi opasteiden katkeamattomuus K-rakennuksessa, opasteiden ketjun alku, opasteiden katkeamattomuus ilmoittautumispisteelle ja opasteiden katkeamattomuus koko reitillä (kuvio 3).



KUVIO 3. Luokittelu opasteiden ketjun positiivisista piirteistä.

Koehenkilöt, jotka kulkivat K-opasteiden mukaisesti, kokivat yleensä, että K-opasteiden opasteiden ketju oli katkeamaton. Opasteita oli riittävästi matkan varrella, jolloin jokaisen käännöksen kohdalla oli selvää mihin piti seuraavaksi mennä.

“... K-opasteita pitkin sinne tullu...”

“...näin että siellä takana jatku se K ja siitä eteenpäin ne opasteet olikin ihan selkeet...”

Opasteiden ketjun alussa oli pääsääntöisesti koehenkilöiden mielestä hyvä opastus. Koehenkilöt kulkivat sairaalaan parkkihallista, josta oli opastus pääaulaan.

Pääaulasta koehenkilöt löysivät erilaisia opasteita, joiden avulla he jatkoivat matkaa.

“...pysäköintihalliin ja siellä oli sitten opasteet pääaulaan...”

“...pääaulaan missä oli kahviot ja tämmöset ja kattelin että missä ja sitten näin kuvantaminen siellä seinässä...”

K-rakennuksen toisessa kerroksessa oli tekstiopasteet ilmoittautumispisteelle. Nämä opasteet koettiin haastattelujen perusteella hyödylliseksi, sillä kyseistä reittiä tullessa ilmoittautumispiste jäi yksikön toiseen päähän, jolloin opasteita pitkin oli helppo löytää perille.

“... sielähän ku meni rappuset ylös ni tota sielä rupes olemaa opasteita sitte ilmoittautumisellekin...”

“... mä seurasin niitä ilmoittautumiskylttejä siinä sitte...”

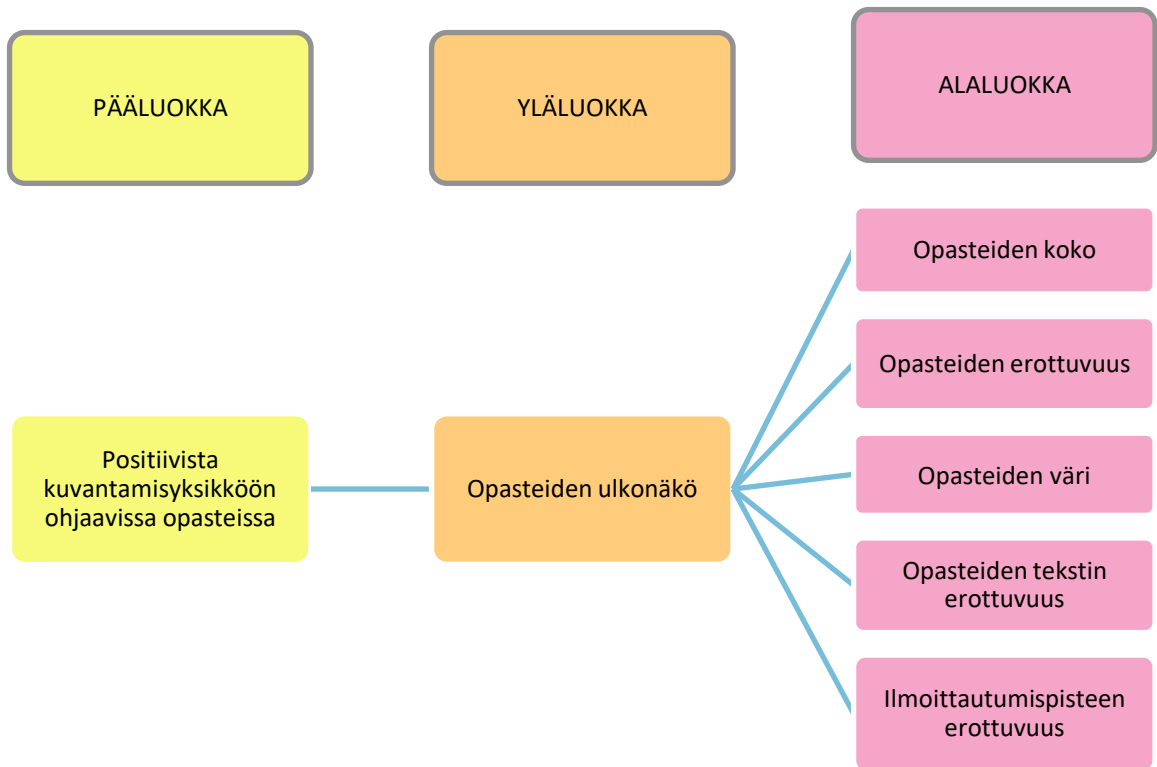
K-opasteiden mukaan kuljettuna koettiin, että opasteiden ketju oli katkeamaton koko reitillä. Reittiä pitkin oli helppo löytää perille aina parkkihallista ilmoittautumispisteelle asti.

“... hyvin löysin sinne mihkä pitikin...”

“...opasteet oli selkeet mennä sieltä mistä mä menin...”

7.4 Positiivista opasteiden ulkonäössä

Koehenkilöiden haastatteluista nousi toimivuuteen liittyen esille opasteiden ulkonäöstä opasteiden koko, opasteiden erottuvuus, opasteiden väri, opasteiden tekstin erottuvuus ja ilmoittautumispisteen erottuvuus (kuviot 4).



KUVIO 4. Luokittelu opasteiden ulkonäön positiivisista piirteistä.

Opasteiden koko koettiin positiiviseksi asiaksi haastattelujen perusteella. Erityisesti sairaalan isot kirjainopasteet mainittiin useasti haastattelujen aikana. Kyseiset opasteet ohjasivat sairaalassa tiettyyn rakennukseen saavuttaessa kuten A- tai K-rakennukseen.

“Katsoin siitä taulusta liukuportaitten jälkeen oikealla, niin siinä näkyse K isolla...”

“...se iso K...”

”... oli aika isolla kaikki (kirjainopasteet)...”

Koehenkilöt kokivat, että opasteet erottuivat hyvin ympäristöstään. Myös pienemmät opasteet olivat hyvin havaittavissa.

“Hyvin havaittavissa oli.”

”...opasteet erottu hyvin...”

”Juu se ainakin tuli sieltä niin mun silmääni, että vaikei se iso ollut.”

Opasteiden värit olivat huomiota kiinnittäviä koehenkilöiden mukaan. Haastatte- luissa nousi esille K-opasteiden oranssi sekä A-opasteiden pinkki väri, joita koehenkilöt seurasivat matkansa varrella. Värikoodaus sai alkunsa jo pääaulasta läh- tien, jossa näkyi koko sairaalan kirjainopasteiden värityksen karttaa apuna käyttäen.

“...oli oranssin värinen...”

“...jo siinä aulataulussa niil oli ne omat värit.”

Opasteiden tekstit erottuivat hyvin opastuksista. Erityisesti isot kirjainopasteet, mutta myös varsinaisten tekstiopasteiden teksti kiinnitti koehenkilöiden huomiota. Tekstiopasteiden tausta oli valkoinen ja itse teksti musta, kun taas kirjanopastei- den tausta oli värikoodattu.

”... ne kirjaimet erotti tosi kaukaa...”

“...muualla kiinnitin enemmän huomiota siihen et missä luki se ku- vantaminen...”

Ilmoittautumispiste erottui hyvin ympäristöstään, jolloin koehenkilöt havaitsivat pisteen helposti saavuttuaan kuvantamisyksikön tiloihin.

”...ja sitte se ilmoittautuminen näky heti siinä ku menin nuolen osot- tamaan suuntaan...”

8 POHDINTA

8.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyössä tarkasteltiin, miten ja kuinka hyvin koehenkilöt löytävät kuvantamisyksikköön sekä mitä kehitettävää reitin varrella oli opastukseen liittyen ja mitkä asiat he kokivat toimivina. Koehenkilöt olivat kulkeneet kuvantamisyksikköön, joko K-opasteiden tai A-opasteiden mukaan. A-kirjain opasteita seurattiin, koska kutsukirjeessä oli kuvantamisyksikön sijainniksi merkitty ”A-rakennus 2.krs”. Osa koehenkilöistä lähti seuraamaan K-kirjain opasteita, koska ajattelivat kuvantamisyksikön ja K-kirjaimen olevan yhteydessä toisiinsa ja he olivat myös tarkastaneet pääaulan opastetaulusta, että K-rakennuksessa sijaitsee kyseinen kuvantamisyksikkö. Koehenkilöt eivät kuitenkaan olleet kiinnittäneet huomiota, että opastetaulussa oli lisäteksti ”kulku B-rakennuksen kautta”. Kehityskohteet liittyivät opasteiden ketjuun sekä niiden ulkonäköön.

A-kirjainopasteita seuranneet nostivat kehityskohteeksi opasteiden ketjuun sekä opasteiden ulkonäköön liittyviä seikkoja. Koehenkilöt kokivat ketjun katkenneen, kun saapuivat pääaulasta A-rakennukseen, sillä selkeää opastusta, hissejä tai rappusia toiseen kerrokseen ei ollut havaittavissa. Kirjainopasteiden joukossa ei enää näkynyt A-kirjainta, jolloin koehenkilöt kokivat poistuvansa A-rakennuksesta, jos jatkavat kulman taakse. Koehenkilöt kuitenkin jatkoivat matkaa kulman taakse, josta havaitsivat rappusiin osoittavan kuvantamisyksikköön ohjaavan opasteen. Kyseinen opaste kuitenkin aiheutti hämmennystä väriyksellään, sillä opasteessa oli oranssia eikä pinkkiä, jota oli muissa A-rakennuksen opasteissa. Tämä koettiin epäjohdonmukaisena.

K-kirjaimia seuranneet koehenkilöt olivat kokeneet reitin epäloogiseksi. A-rakennukseen saavuttuaan he olivat havainneet ison K-kirjaimen vasemmassa päädyssä ja lähteneet kulkemaan sitä kohti. Tämän jälkeen reitillä oli Fimlabin tilat, mikä aiheutti koehenkilöille epäröintiä. Opasteiden ja henkilökunnan avulla koehenkilöt kuitenkin jatkoivat K-opasteiden seuraamista. Toiseen kerrokseen saavuttuaan koehenkilöt nostivat esille ilmoittautumispisteen olleen kuvantamisyksi-

kön loppupäässä, jolloin joutuivat kulkemaan koko osaston läpi. Koehenkilöt olivat poistuneet B-rakennuksen rappusten kautta ja nostivat esille, että kyseinen reitti olisi ollut paljon yksinkertaisempi ja lyhyempi, mikä olisi ollut heidän mielestään parempi.

Opasteista löytyi kehityskohteita, mutta paljon oli myös positiivista. Erityisesti opasteiden ulkonäköön liittyviä seikkoja nostettiin positiivisena asiana. Koehenkilöt kokivat opasteiden olevan hyvin havaittavissa. Opasteiden väri kiinnitti huomiota sekä tekstin erotti selvästi. Etenkin K-rakennuksen opasteilla oli yhtenäinen väri, mikä helpotti kulkemista. K-rakennuksen opasteet olivat katkeamattomia, vaikka Fimlabin tilat aiheuttivat hämmennystä. Kaikki koehenkilöt mainitsivat löytäneensä hyvin perille, vaikka A-rakennuksen toiseen kerrokseen mentäessä ketju katkeaa. Parkkihallin ja pääaulan opasteet koettiin pääsääntöisesti riittävinä, vaikka esille nousi toive tarkemmasta opastuksesta kuvantamisyksikköön.

Palvelumuotoilua käytettäessä ihmisten mielipiteet ovat olennainen osa palveluita kehittäessä (Tuulaniemi 2011,67). Opinnäytetyön tuloksia tarkasteltaessa voidaan huomata, että mielipiteet sekä kokemukset eroavat toisistaan. Sama asia saattaa ilmentyä niin kehitettävissä kuin positiivisissa asioissa. Esimerkiksi reitin alkupäähän kaivattiin lisää opastusta, kun taas alun opastus koettiin myös hyväksi.

Näin ollen haastattelujen perusteella nousi muutama selkeä kehityskohde, joita olivat selkeämpi ohjeistus A-rakennuksen toiseen kerrokseen sekä tarkempi ohjeistus, mitä reittiä olisi kannattavinta kulkea kuvantamisyksikköön. Tämän perusteella voisi olla hyödyllistä kirjoittaa myös kutsukirjeeseen, että kulku kuvantamisyksikköön tapahtuu B-rakennuksen kautta, koska kukaan ei sitä opastetaulusta huomannut. Opastekirjaimet olivat niin erottuvat ja selkeät, etteivät koehenkilöt kiinnittäneet pieniin teksteihin huomiota.

8.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössä tulee olla suunnitelmallinen sekä paneutunut laadun valvontaan, jotta tulokset ovat luotettavia (Kananen 2014, 145). Luotettavuus tarkoittaa

sitä, että esitetyt tulokset ovat totuudenmukaisia (Kananen 2015, 353). Tutkimuksen luotettavuutta on tarkasteltava virheiden välttämiseksi, mutta laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteisiä ohjeita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 163). Ihmisten käyttäytymistä, ajattelua ja toimintaa tarkasteltaessa tutkimustilanteiden vakioiminen on haasteellista, sillä toimintaa ei pystytä viemään laboratorioihin, jolloin toiminta ei ole kaavamaista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tekee päätöksiä esimerkiksi tutkittavien valinnassa, kysymyksissä sekä analysoinnissa. (Kananen 2014, 146, 151.)

Opinnäytetyö on suoritettu kahden tekijän toimesta, jolloin aineiston analyysiin on käytetty kahta samaa lopputulosta. Kananen mukaan (2014, 153) tämä mahdollistaa tulkinnan ristiriidattomuuden, sillä aineiston tulkinta voi ilman täsmällisiä tulkintasääntöjä johtaa useaan eri tulkintaan.

Tutkimusaineiston laatu vaikuttaa haastatteluaineiston luotettavuuteen. Laatuun vaikuttaa muun muassa hyvä haastattelurunko, ennalta mietityt lisäkysymykset teemojen syventämistä varten sekä oikeanlainen litterointi ja luokittelu. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184–185.) Opinnäytetyössä haastattelurunko esitettiin, jolloin valitut teemat osoittautuivat hyviksi, mutta pieniä muutoksia tehtiin ennen varsinaisia haastatteluja, jotta vältyttiin turhilta aiheilta. Opinnäytetyön tekijät haastattelivat koehenkilöt yhdessä, jolloin kumpikin pystyi esittämään tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä ymmärtääkseen esitetyt asiat oikein. Litterointi suoritettiin hyvin nopeasti haastattelujen jälkeen, mikä Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2004, 185) parantaa aineistojen laatua.

Opinnäytetyö on toteutettu Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisten suositusten (Arene 2020) mukaisesti. Eettisyys tarkoittaa tutkimuksissa toimintatapojen noudattamista sekä epärehellisyyden ja loukkaamisen torjumista sekä tunnistamista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150). Yhteistyötahon kanssa luotiin opinnäytetyösopimus, jossa sovittiin aiheen lisäksi esimerkiksi aineiston ja henkilötietojen käsittelystä. Opinnäytetyössä tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilötietojen käsittelyyn, joka tarkoittaa henkilötietojen säilyttämistä, tutkittavan suostumusta ja informointia sekä aineiston anonymisointia (Arene 2020). Koehenkilöt

allekirjoittivat suostumuslomakkeen sekä heitä oli tiedotettu oikeuksistaan opinnäytetyöhön liittyen. Aineistot sekä tulokset anonymisoitiin, jolloin yksittäistä henkilöä ei voi tunnistaa opinnäytetyöstä.

Tutkimusaineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen asti. Asiakirjojen sekä nauhoitusten säilytys tapahtuu OneDrive pilvipalvelussa, joka on salasalla suojattu. Vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsyoikeus tiedostoihin. Paperiset suostumuslomakkeet säilytetään opinnäytetyön tekijän kotona. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki aineistot OneDrivesta, Microsoft Teamsista sekä konkreettiset paperit hävitetään asianmukaisesti.

8.3 Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusehdotus

Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheen valinnalla 2022 syksyllä. Aihe valikoitui yhteistyötahon kautta, jonka jälkeen aloitettiin opinnäytetyön suunnittelu. Yhteistyötahon kanssa pidettiin palaveri, jolloin rajattiin opinnäytetyön tarkoitusta, tavoitetta, koehenkilöiden ohjeistusta sekä mietittiin tutkimuksen kannalta sopivien koehenkilöiden rajausta. Palaverissa sovittiin, että kehityskohteiden lisäksi haluttaisiin tietää mikä opastuksessa toimi hyvin, minkä takia päädyttiin kahteen tutkimuskysymykseen. Opinnäytetyön suunnitelma valmistui tammikuussa 2023, jolloin saatiin myös lupa opinnäytetyölle.

Helmikuussa 2023 aloitettiin opinnäytetyön tekeminen teoretiedolla ja samaan aikaan etsittiin sopivia koehenkilöitä opinnäytetyötä varten. Haastattelut päästiin aloittamaan helmikuun loppupuolella. Kaikki haastattelut saatiin käytyä läpi kahden viikon aikana, jonka jälkeen nauhoitukset litteroitiin. Maaliskuussa 2023 litteroitua aineistoa alettiin analysoimaan. Aineisto pelkistettiin, minkä jälkeen aineiston analysoinnista alettiin muodostaa raporttia, joka tapahtui huhti- ja toukokuun aikana.

Opinnäytetyöprosessi kesti kauemmin mitä oli alkuun ajateltu. Suunnitelman valmistuminen ja luvan saaminen kesti odotettua pidempään, jonka aikana myös hyvinvointialueet tulivat voimaan. Opinnäytetyön aihe sekä koehenkilöiden sopi-

vuus oli kuitenkin hyvin rajattu, jolloin haastattelut pysyivät hyvin aiheen ympärillä. Haastattelupohjassa oli kuitenkin teemana poistuminen, joka analysointivaiheessa tajuttiin turhaksi tutkimuskysymysten kannalta. Haastattelut ja litterointi tapahtui siis hyvinkin nopeasti, vaikka apuna ei käytetty automaattista litterointia. Haastatteluaineiston analysointi luokkiin oli opinnäytetyön haastavin osuus ja vei aikaa. Opinnäytetyön tekijät eivät olleet aikaisemmin tehneet laadullista tutkimusta ja siihen liittyvää sisällön analyysia, jonka takia luokittelu tuotti hieman vaikeuksia, mutta ohjaajalta saatujen neuvojen avulla päästiin jatkamaan eteenpäin. Aineistosta nousseet tulokset olivat kuitenkin hyvin selkeitä, mikä helpotti analyysin tekemistä.

Opinnäytetyössä koehenkilöt käyttivät samaa sisäänkäyntiä, mistä heräsi jatkotutkimusehdotuksena ajatus, että koehenkilöt käyttäisivät muita sisäänkäyntejä. Eri sisäänkäyntejä käytettäessä saataisiin tietoa myös muualta kuljettujen opasteiden toimivuudesta. Toisena jatkotutkimusehdotuksena syntyi idea siitä, että koehenkilöillä olisi kulkemiseen vaikuttavia rajoitteita. Rajoitteet voivat liittyä esimerkiksi näkemiseen tai liikkumiseen, jotta saataisiin tietoa, onko opasteet saatavissa myös heille.

LÄHTEET

- Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.
- Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 6.11.2022. <https://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Designing buildings. N.d. Building signage. Viitattu 4.4.2023. https://www.designingbuildings.co.uk/wiki/Building_signage
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jyväskylän yliopisto. 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 4.4.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kilpelä, N. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö. Suunnitteluopas. 3.uudistettu painos. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Kuvantaminen. 2019. Tutkimukseen tulijan talo. Terveyskylä-verkkopalvelu. Viitattu 5.2.2023. <https://www.terveyskyla.fi/tutkimukseen/eri-tutkimuksia/mit%C3%A4-tutkitaan/kuvantaminen>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Viitattu 2.2.2023
- Law Insider. N.d. Guide sign definition. Viitattu 4.4.2023. <https://www.lawinsider.com/dictionary/guide-sign>
- Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Ruskovaara, A. 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus. Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Helsinki: Invalidiliitto.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Röntgentutkimus. 2019. Tutkimukseen tulijan talo. Terveyskylä-verkkopalvelu. Viitattu 29.3.2023. <https://www.terveyskyla.fi/tutkimukseen/eri-tutkimuksia/yleisimm%C3%A4t-kuvantamistutkimukset/r%C3%B6ntgen>

Soimakallio, S. Kivisaari, L. Manninen, H. Svedström, E. & Tervonen, O. 2005. Radiologia. Porvoo: WSOY.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Applying service design in the real world. A practitioner's handbook. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.

STUK. 2019. Magneettitutkimus. Verkkosivu. Viitattu 29.3.2023. <https://www.stuk.fi/aiheet/sateily-terveydenhuollossa/magneettitutkimus>

STUK S/4/2019. Säteilyturvakeskuksen määräys oikeutusarvioinnista ja säteily-suojelun optimoinnista lääketieteellisessä altistuksessa. Luettu 2.5.2023. <https://www.stuklex.fi/fi/maarays/stuk-s-4-2019>

Säteilylaki 9.11.2018/859. Viitattu 5.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180859#L2P6>

Tietokonetomografia TT. Tutkimukseen tulijan talo. Terveyskylä-verkkopalvelu. 2019. Viitattu 29.3.2023. <https://www.terveyskyla.fi/tutkimukseen/eri-tutkimuksia/yleisimm%C3%A4t-kuvantamistutkimukset/tietokonetomografia-tt>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Ultraäänitutkimus. 2019. Tutkimukseen tulijan talo. Terveyskylä-verkkopalvelu. Viitattu 29.3.2023. <https://www.terveyskyla.fi/tutkimukseen/eri-tutkimuksia/yleisimm%C3%A4t-kuvantamistutkimukset/ultra%C3%A4%C3%A4ni>

Varjo- ja tehosteaineet. 2019. Tutkimukseen tulijan talo. Terveyskylä-verkkopalvelu. Viitattu 29.3.2023. <https://www.terveyskyla.fi/tutkimukseen/ennen-tutkimusta/varjo-ja-tehosteaineet>

LIITTEET

Liite 1. Tiedote opinnäytetyöstä

1(2)

| |
|--|
| 1 |
| TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ (29.11.2022, 1) |
| Opinnäytetyö – [REDACTED] |
| <p>Pyydämme teitä osallistumaan tähän opinnäytetyöhön, jossa tutkitaan asiakkaiden kulkeamista [REDACTED] Teidän avullanne saamme mahdollisimman todenmukaisen käsityksen asiakkaan näkökulmasta, jonka avulla [REDACTED] pystyy halutessaan tekemään parannuksia. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja Teidän mahdollista osuuttanne siinä. Pehdyttyänne rauhassa tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyöstä. Jos päätätte osallistua opinnäytetyöhön, teiltä pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.</p> |
| Opinnäytetyön tarkoitus |
| <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, [REDACTED] ohjaavien opasteiden saavutettavuus ja katkeamattomuus. Opinnäytetyön toteuttamiselle on [REDACTED] opetuslihoitajan lupa.</p> |
| Opinnäytetyön kulku |
| <p>Tarkoituksenne olisi löytää itsenäisesti [REDACTED] ilmoittautumispisteelle perille. Saatte itse valita tavan, jolla saavutte sairaalalle sekä mistä ovista menette sisään. Sairaalassa seuraatte opastuksia [REDACTED]. Henkilökunnalta saa kysyä apua tarvittaessa. Perille löytämisen jälkeen voitte poistua haluamaanne reittiä, jolloin tulisi myös tarkkailla opastuksia. Käynnit pyritään suorittamaan helmikuun aikana.</p> <p>Koska selvitetään opastuksen toimivuutta, olisi tärkeää kiinnittää huomiota siihen mikä niissä toimi hyvin sekä erityisesti mahdollisiin haasteisiin. Huomiot olisivat suotavaa laittaa muistiin haluamallanne tavalla esimerkiksi puhelimeen. Myös kuljettu reitti sekä haasteiden ilmenemiskohdat tulisi olla muistissa. Käyntinne jälkeen suoritamme haastattelun, jolloin kyselemme teiltä kysymyksiä käyntinne liittyen. Haastattelun ajankohta ja paikka sovitaan erikseen.</p> <p>Opinnäytetyö tulee palauttaa 4.5.2023, joten prosessi kestää tähän asti, mutta teidän osuutenne on pelkkä käynti, sekä haastattelu. Emme kerää opinnäytetyötä varten henkilötietojanne.</p> |
| Opinnäytetyöhön liittyvät hyödyt sekä mahdolliset riskit ja haitat |
| <p>On mahdollista, että tähän opinnäytetyöhön osallistumisesta ei ole teille hyötyä. Opinnäytetyön avulla pyritään kuitenkin selvittämään, onko [REDACTED] ohjaava opastus selkeä.</p> <p>Tutkimukseen osallistuminen voi aiheuttaa matkakuluja, joista vastaatte itse.</p> |
| Vapaaehtoisuus |
| 29.11.2022 |

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisen koska tahansa syytä ilmoittamatta.

Voit keskeyttää osallistumisen missä tahansa opinnäytetyönvaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu sinulle mitään haittaa. Voit myös peruuttaa tämän suostumuksen. Jos päätät peruuttaa suostumuksesi, tai osallistumisesi keskeytyy jostain muusta syystä, siihen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana aineistoa.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Teillä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos katsotte, että henkilötietojenne käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Tietosuojavaltuutetun toimisto
Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki, PL 800, 00521 Helsinki
Puhelinvaihe: 029 566 6700
Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Opinnäytetyön kustannukset ja taloudelliset selvitykset

Opinnäytetyöhön osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyön tuloksista muodostetaan raportti, joka julkaistaan ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden sähköiseen verkkokirjastoon Theseukseen.

Lisätiedot ja opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot

Mahdollisia kysymyksiä opinnäytetyöstämme pyydämme teitä esittämään

Henna Rossi, [REDACTED]
Nelli Rantanen, [REDACTED]

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

SAAPUMINEN

- Millä tulit?
- Mitä sisäänkäyntiä käytit?

OPASTEET

- Johdonmukaisuus
 - Oliko opasteiden ketju katkeamaton?
 - Mihin olisit lisännyt opasteita?
- Saavutettavuus
 - Värit
 - Valaistus
 - Materiaali (esim. Heijastava)
 - Asettelu

POISTUMINEN

- Mitä reittiä?

PALVELUMUOTOILU NÄKÖKULMA

- Toiveet ja tarpeet
 - Mitä muuta kehittäisit?

Liite 3. Suostumuslomake

OSALLISTUJAN SUOSTUMUS

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun Tampereen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön ja olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä ja mahdollisuuden esittää siitä opinnäytetyön tekijöille kysymyksiä.

Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Voin keskeyttää osallistumiseni missä tahansa opinnäytetyön vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu minulle mitään haittaa. Jos päätän peruuttaa suostumukseni tai osallistumiseni opinnäytetyöhön keskeyty jostain muusta syystä, siihen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana opinnäytetyön aineistoa. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tampereella ____ . ____ .2023

Tampereella ____ . ____ .2023

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön:

Suostumuksen vastaanottajat:

osallistujan allekirjoitus

opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

nimenselvennys

nimenselvennys

opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

nimenselvennys