

Anna-Kaisa Santaniemi

**OSAAMISEN KEHITTÄMINEN PEREHDYTYKSEN AVULLA HOITAJILLE,  
JOILLA EI OLE LABORATORIOALAN KOULUTUSTA**

Tutkimuksellinen kehittämistyö

**OSAAMISEN KEHITTÄMINEN PEREHDYTYKSEN AVULLA HOITAJILLE,  
JOILLA EI OLE LABORATORIOALAN KOULUTUSTA**

Tutkimuksellinen kehittämistyö

Anna-Kaisa Santaniemi  
Opinnäytetyö  
Syksy 2023  
Kliininen asiantuntijan ylempi ammatti-  
korkeakoulututkinto  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Kliinisen asiantuntijan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, bioanalytiikka

---

Tekijä: Anna-Kaisa Santaniemi

Opinnäytetyön nimi: Osaamisen kehittäminen perehdytyksen avulla hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta

Työn ohjaajat: Kirsi Koivunen & Jaana Holappa-Girkinkaya

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2023

Sivumäärä: 75 + 7 liitettä

---

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää erään yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan laboratorioissa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, osaamista esittämällä ratkaisuja heidän perehdytysprosessilleen ja verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle. Tavoitteena on luoda ideoita perehdytysprosessille ja sen tueksi tarkoitettulle verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle laboratorioissa työskenteleville terveydenhuollon ammattilaisille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta.

Tutkimuksellinen kehittämistyö eteni palvelumuotoilun tuplatimanttimallin mukaisesti. Löydä-vaihe eteni laadullisia menetelmiä hyödyntäen teemahaastattelemalla laboratorioissa työskenteleviä hoitajia, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Haastatteluiden teemat muodostuivat perehdytysprosessin palvelupolkumallista. Määritä-vaiheessa haastatteluista kerätty aineisto litteroitiin ja tulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Syntyneitä asiakasymmärrystä ja tuloksia hyödyntäen tulokset kiteytettiin perehdytettävien asiakasprofiileiksi ja perehdytettävien perehdytyspoluksi. Kehitä-vaiheessa tehtiin suunnittelutyötä perehdytysprosessin ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman luomiseksi hyödyntäen edellisessä vaiheessa syntyneitä asiakasprofiileja ja perehdytyspolkua. Ratkaisuja ja ideoita kehitettiin yhdessä perehdytettävien, perehdyttäjien, kehityskoordinaattoreiden ja esihenkilöiden kanssa yhteiskehittämisen työpajoissa ideariihi-työkalua hyödyntäen.

Kehittämistyön myötä saatiin avattua näkyväksi hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, perehdytysprosessin kehittämiskohteet ja sitä kautta myös tarpeet tulevaisuuden perehdytysohjelmalle. Kehittämisehdotuksina syntyneet ratkaisut perehdytysprosessin kehittämiseksi liittyivät sen suunnitelmallisuuden, järjestelmällisyyden ja tasalaatuisuuden parantamiseen. Kehittämiskohteet saivat tukea aiemmasta teoriasta, jossa vastaavia ongelmia perehdytysprosessissa esiintyy myös muissa sosiaali- ja terveysalan yksiköissä. Perehdytettävien tarpeet huomioivan verkossa toteutettavan perehdytysohjelman avulla voidaan uuden työntekijän osaamista syventää ja laajentaa. Tästä kehittämiskokonaisuudesta muodostuu perehdytettävien uusi perehdytyskokemus.

---

Asiasanat: osaamisen kehittäminen, laboratorio, perehdytys, perehdytysprosessi, verkkoperehdytys, palvelumuotoilu

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in clinical expertise

---

Author: Anna-Kaisa Santaniemi

Title of thesis: Competence development through orientation for nurses that don't have laboratory education

Supervisors: Kirsi Koivunen & Jaana Holappa-Girkinkaya

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2023

Number of pages: 75 + 7 appendices

---

The purpose of this thesis is to develop the competence of healthcare professionals working in a private healthcare providers laboratory who don't have laboratory education by presenting solutions for their orientation process and the online orientation program. The goal is to create ideas for the orientation process and the online orientation program for healthcare professionals working in the laboratory that don't have laboratory education.

The thesis progressed according to the double diamond model of service design. The discover phase progressed using qualitative methods by themed interviews with nurses working in the laboratory who don't have laboratory education. The themes of the interviews were formed from the service path model of the orientation process. In the define phase, the material collected from the interviews was transcribed and the results were analyzed using inductive content analysis. The understanding created from the customer insight and the content analysis, the results were summarized into customer profiles of the trainees and a customer journey map for the trainees. In the development phase, an orientation process and an online orientation program were planned, utilizing the customer profiles and orientation path created in the previous phase. Solutions and ideas were developed together with trainees, trainers, development coordinators and supervisors in co-development workshops using the brainstorming tool.

Through the thesis, it was possible to bring out the development areas of the orientation process for nurses who don't have laboratory education, and thus also the needs for the future orientation program. The orientation process development ideas that arose were related to improving its systematization and uniformity. The development points that were made were supported by the previous theory, according to which similar problems in the orientation process also occur in other social and health sector units. With the help of an online orientation program that takes into account the needs of the trainees, the new employee's skills can be deepened and expanded. This development as a whole forms a new orientation experience for the trainees.

---

Keywords: competence development, laboratory, orientation, orientation process, online induction, service design

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN PEREHDYTYKSEN AVULLA LABORATORIOON HOITAJILLE, JOILLA EI OLE LABORATORIOALAN KOULUTUSTA.....	8
2.1	Taustaa terveydenhuollon eri ammattinimikkeiden osaamisesta laboratoriossa työskentelyyn koulutuksen perusteella.....	8
2.2	Perehdyttäminen osana osaamisen kehittämistä.....	9
2.2.1	Perehdytysprosessi .....	12
2.2.2	Perehdyttäjä.....	14
2.2.3	Verkossa toteutettava perehdytys.....	15
2.3	Laboratorioprosessiin liittyvä osaaminen ja sen arvioiminen.....	16
3	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT ERI VAIHEISSA.....	18
4	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN .....	20
4.1	Palvelumuotoilu.....	20
4.1.1	Löydä -vaihe .....	21
4.1.2	Määritä -vaihe .....	25
4.1.3	Kehitä -vaihe.....	29
4.1.4	Tuota -vaihe.....	33
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET .....	34
5.1	Määritä -vaiheen tulokset.....	34
5.1.1	Perehdytysprosessi ja sen kehittäminen.....	34
5.1.2	Laboratorioprosessiin liittyvä osaaminen ja sen kehittäminen .....	38
5.1.3	Perehdyttäjäosaaminen ja sen kehittäminen .....	42
5.1.4	Verkkoperehdytys ja sen kehittäminen .....	43
5.1.5	Asiakasprofiilit ja perehdytyspolku .....	46
5.2	Kehitä -vaiheen tulokset.....	48
5.2.1	Ennen perehdytystä.....	48
5.2.2	Perehdytyksen aikana .....	50
5.2.3	Perehdytyksen jälkeen.....	51
5.2.4	Verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittäminen.....	53
6	POHDINTA.....	57

6.1	Tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten tarkastelu.....	57
6.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus .....	61
6.3	Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys.....	63
6.4	Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin arviointi .....	64
6.5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän oppimisen arviointi.....	67
6.6	Jatkokehittämishaasteet.....	68
LÄHTEET.....		69
LIITTEET .....		76

# 1 JOHDANTO

Osaavan ja riittävän sosiaali- ja terveysalalla (sote) toimivan henkilöstön työvoimatarpeiden turvaaminen edellyttää useita erilaisia toimenpiteitä. Sote-henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden -ohjelman mukaan olennaista olisi huolehtia työpaikoilla tapahtuvan työnjaon uudistamisesta ja työn uudelleen organisoimisesta. (STM 2023.) Näytteenottotehtäviä on alettu siirtämään bioanalytikoilta myös muille terveydenhuollon ammattiryhmille. Kun näytteenotossa toimii muu kuin bioanalytikko, on työnantajan vastuulla varmistaa riittävä osaaminen perehdytyksellä, lisäkoulutuksella ja näyttökokeilla. (Flinkman 2017,11,18.) Työlainsäädäntö ja kliinisten laboratorioden noudattama SFS EN ISO 15189:2013 –standardi asettaa omat vaatimuksensa työhön perehdyttämiselle.

Työpaikoilla tapahtuva jatkuva oppiminen on nostettu merkittävään rooliin, sillä tuottavuus syntyy osaavan henkilöstön toimesta. Työssä oppiminen ja osaamisen kehittäminen on osa tuloksellisen työorganisaation strategiaa. (Valtioneuvosto 2020, 36.) Laadukkaasti toteutettu perehdytys ja uuden oppiminen parantaa henkilöstön työhyvinvointia, jaksamista ja sitoutuneisuutta (Eklund 2020, 34; Valtioneuvosto 2020, 36). Työorganisaatiolle hyvin toteutettu perehdytys voi parhaimmillaan olla loistava kilpailuetu ja vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan. Perehdytyksen tukena voidaan hyödyntää uusia ja erilaisia tapoja uuden tiedon oppimisessa ja digitalisoitumisen myötä myös perehdytysprosessit tulevat siirtymään enemmän digitaaliseen ympäristöön, sillä ne mahdollistavat monipuoliset lähestymistavat perehdytyksen toteuttamiseen. (Eklund 2020, 34, 78-79.) Valtioneuvoston (2020, 36) jatkuvan oppimisen uudistuksen mukaisesti työorganisaatioiden tulisivatkin kehittää toimintaa tavoitteellisesti ja kannustavasti, esimerkiksi hyödyntämällä digitalisaatiota toimintatapojen uudistamisessa ja käytäntöön siirtämisessä.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää erään yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan laboratorioissa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, osaamista esittämällä ratkaisuja heidän perehdytysprosessille ja verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle. Tavoitteena on luoda ideoita perehdytysprosessille ja sen tueksi tarkoitettulle verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle laboratorioissa työskenteleville terveydenhuollon ammattilaisille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Lähestymistavaksi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on valittu palvelumuotoilu, sillä työn keskeisenä tavoitteena on perehdytyksen käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että se vastaa sekä perehdytettävien tarpeita, että toimeksiantajan liiketoiminnallisia tavoitteita.

## **2 OSAAMISEN KEHITTÄMINEN PEREHDYTYKSEN AVULLA LABORATORIOON HOITAJILLE, JOILLA EI OLE LABORATORIOALAN KOULUTUSTA**

Tutkimuksellisen kehittämistyön kannalta tärkeimmät käsitteet tiedonhaussa olivat perehdytys, perehdyttäminen, perehdytysprosessi, verkkoperehdytys, laboratorio ja näytteenotto. Opinnäytetyön aihealueeseen ja aiempaan tutkimukseen perehtymistä varten suoritettuja aineistohakuja on tehty Oula-Finnan, Finnan, PubMedin ja Google Scholarin tietokannoista.

Teoreettiset lähtökohdat kehittämistyössä perustuivat asiantuntijatietoon ja –kirjallisuuteen, sekä tutkimusartikkeleihin. Tiedonhaku rajattiin julkaisuihin, jotka olivat alle kymmenen vuotta vanhoja, suomen- tai englanninkielisiä ja vertaisarvioituja. Tiedonhaussa hyödynnettiin kirjaston informaatikkaa. Lisäksi on suoritettu manuaalista tiedonhakua hakutermeillä löydettyjen artikkeleiden lähdeluetteloista. Lisäksi selvitystyötä on tehty eri ammattikorkeakoulujen internet-sivuilla, jotta on saatu tietoa terveydenhuollon eri ammattinimikkeiden osaamisesta laboratoriossa työskentelemiseen koulutuksen perusteella. Hyödynnetyjen julkaisujen tiedot on kirjattu tekstiviitteisiin ja listattu lähdeluetteloon asianmukaisesti. Esimerkkejä käytetyistä hakusanoista sekä sisäänotto- ja pois-sulkukriteerit on kuvattu liitteessä (LIITE 1).

### **2.1 Taustaa terveydenhuollon eri ammattinimikkeiden osaamisesta laboratoriossa työskentelyyn koulutuksen perusteella**

Bioanalyttikko on kliinisen laboratoriotyön ja näytteenoton asiantuntija. Bioanalytiikan koulutusohjelma on ammattikorkeakoulututkinto, jonka laajuus on 210 opintopistettä. (Opintopolku 2022.) Laboratorioprosessin hallitseminen laadukkaasti on bioanalyttikon opintojen sekä osaamisen ydin. Opinnoissa käsitelläänkin monipuolisesti näytteenottoa, kliinistä kemiaa, hematologiaa, vierianalytiikkaa, mikrobiologiaa, histologiaa ja sytologiaa, fysiologiaa ja neurofysiologiaa sekä genetiikkaa ja molekyylibiologiaa laboratoriotoiminnan näkökulmasta. (Oulun ammattikorkeakoulu 2022.) Bioanalyttikkojen määrän vähentymisen vuoksi on näytteenottotehtäviä siirretty myös muille terveydenhuollon ammattiryhmille, kuten lähihoitajille ja sairaanhoitajille. Kun näytteenotossa toimii muu kuin bioanalyttikko, on työnantajan vastuulla varmistaa riittävä osaaminen perehdytyksellä, lisäkoulutuksella ja näytöillä. (Flinkman 2017,11,18). Tulevaisuudessa bioanalyttikon työssä korostuu

monipuolinen asiakasyhteistyö ja vastuutehtävät. Bioanalyytikon tehtävä on huolehtia monimuotoisesta asiakasyhteistyöstä laboratorion ja muun terveydenhuollon ammattihenkilöstön välillä. Neuvova ja opastava rooli laboratorioprosessin asiantuntijana korostuu ja bioanalytikko toimii yhä enemmän laboratoriotyön asiantuntijana kuin itse näytteenottotyön suorittajana. Laboratoriossa näytteenottotyössä työskentelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden perehdyttäminen laadukkaaseen näytteenottoon sekä vierianalytiikan kontrollointi, valvonta ja opastaminen ovat bioanalyytikon tärkeitä vastuualueita tulevaisuudessa. (Mikkonen 2017, 48.)

Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osaamispistettä) ja yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä). Ammatillisen perustutkinnon laajuus on yhteensä 180 osaamispistettä. Opiskelijan tulee sisällyttää tutkintoonsa valinnaisuutta 15 osaamispisteen laajuisesti. Valinnaisissa opinnoissa on mahdollista valita 15 osaamispisteen verran valinnaisuutta näytteenottoon ja asiakaspalveluun lähihoitajan työssä, toisin sanoen lähihoitajien pakollisiin vaatimuksiin ei kuulu lainkaan näytteenotto-opetusta. (e-Perusteet 2022.)

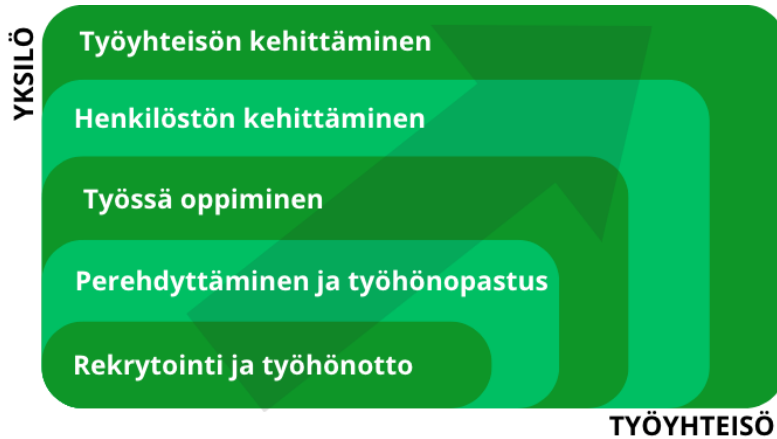
Sairaanhoitaja on hoitotyön asiantuntija, jonka tehtävänä on toteuttaa terveyttä edistävää, ylläpitävää ja sairauksia ehkäisevää ja parantavaa sekä kuntouttavaa hoitotyötä. Sairaanhoitajan koulutusohjelma on ammattikorkeakoulututkinto, jonka laajuus on 210 opintopistettä. (Opintopolku 2023.) Sairaanhoitajien koulutuksessa on ammattikorkeakoulukohtaista vaihtelua opintojen sisällössä ja opintojen laajuus vaihtelee, esimerkiksi Turun ammattikorkeakoulussa opetussuunnitelmaan kuului yhden opintopisteen opintojakso Kliininen fysiologia ja laboratoriolääketiede (Turun ammattikorkeakoulu 2022a).

Moni ammattikorkeakoulu tarjoaa näytteenottoon liittyvää lisä -tai täydennyskoulutusta. Esimerkiksi Tampereen ammattikorkeakoulu tarjoaa 2 opintopisteen verinäytteenottokoulutuksen ja Turun ammattikorkeakoulussa 5 opintopisteen Näytteenoton osaaja –opintojakson. Kyseiset koulutukset on tarkoitettu terveydenhoitoalan ammattilaisille, esimerkiksi lähihoitajille ja sairaanhoitajille, jotka haluavat työskennellä tai työskentelevät näytteenottotehtävissä. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2022; Turun ammattikorkeakoulu 2022b.)

## **2.2 Perehdyttäminen osana osaamisen kehittämistä**

Osaamisen kehittäminen on yksilön ja työyhteisön välisen yhteistyön vaalimista ja niiden välisen vuoropuhelun tulosta. Osaamisen kehittäminen alkaa rekrytointitilanteesta ja päättyy työntekijän

lähtiessä työyhteisöstä. Se ei ole ainoastaan yksilön ammattitaidon jatkuvaa kehittämistä, vaan hyvän, arvostavan ja kehittävän suhteen luomista työntekijän ja organisaation välille (Kuvio 1). (Juuti & Vuorela 2015, 141.)



KUVIO 1. Osaamisen kehittäminen organisaatiossa (Juuti & Vuorela 2015, 142)

Yksilötasolla osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan työntekijän osaamisen päivittämistä, laajentamista ja syventämistä. Sen avulla työntekijä vahvistaa ammattitaitoa ja asiantuntijuutta, lisää kykyä kehittää omaa työtä ja auttaa ratkaisemaan työssä esiin tulleita ongelmia. Lisäksi se antaa valmiuksia soveltaa olemassa olevaa osaamista eri tilanteissa. (Sote-Navigaattori 2023.) Terveystieteiden ammattihenkilöstön osaamisen kehittäminen perustuu jatkuvaan ammatillisen osaamisen kehittämiseen, jonka lähtökohdina toimivat työntekijän ja työyhteisön osaamistarpeet, sekä toimintayksikön perustehtävä ja sen kehittämistavoitteet (STM 2020, 23).

Tärkeä osa osaamisen kehittämisprosessia on työorganisaation osaamisvaatimusten määrittely ja siihen perustuva osaamisen kartoittaminen. Näiden osaamistarpeiden pohjalta laaditaan osaamisen kehittämissuunnitelma. (STM 2020, 23.) Osaamisen kehittäminen edellyttää siis aina suunnittelua, organisointia, resursointia ja sen toteuttamista. Oppimiselle määritellään etukäteen sisältö, tavoitteet, aika ja paikka. Osaamisen kehittämisen toimenpiteet voivat kohdistua yksilöön, ryhmään tai koko henkilöstöön. Tavoitteena ovat osaavat ja tehokkaasti oppivat yksilöt, sekä oppiva organisaatio. (Viitala 2021.) Cocon ja Kurtin (2018, 13-14) tekemän selvityksen mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset pitävät hyvinä osaamisen kehittämisen muotoina moniammatillisia työpaikkoja, perehdytystä, verkko-oppimista, koulutuspäiviä, mentorointia, case- ja vertaisoppimista.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on oleellinen osa osaamisen kehittämistä ja sen onnistumisella viedään organisaatiota kohti sen tavoitteita ja strategiaa. Toimiva ja hyvin suunniteltu perehdytys voi olla parhaimmillaan loistava kilpailuetu, vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan (Eklund 2020, 25) lisätä tuottavuutta (Bauer 2010, 6; Eklund 2020) ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta (Bauer 2010, 6; Peltokoski 2016, 38). Lisäksi se parantaa työntekijän työtyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta (Bauer 2010, 6; Peltokoski 2016, 38; Eklund 2020,34) sekä vaikuttaa positiivisesti työntekijän suorituskykyyn, vähentää työntekijän stressiä (Bauer 2010, 6) ja vaikuttaa positiivisesti jopa hoitajien tulevaisuuden urasuunnitelmien tekemiseen (Peltokoski 2016, 38). Jatkuvasti muuttuva työelämä edellyttää nykyistä systemaattisempaa perehdytystä ja avointa työhön liittyvää osaamisen jakamista sosiaali- ja terveysalalla (Coco & Kurtti 2018, 15).

Kupias & Peltola (2009,19) määrittelevät perehdyttämisen tarkoittavan sellaisia toimenpiteitä ja tukea, joiden avulla uuden työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössä ja organisaatiossaan. Laajimmillaan se kehittää perehtyjän lisäksi myös työyhteisöä ja organisaatiota.

Perehdyttäminen voidaan jakaa yleisperehdyttämiseen ja työnopastukseen. Ahokkaan & Mäkeläisen mukaan (2013) perehdyttämisellä tarkoitetaan sellaisia toimenpiteitä, joita hyödyntämällä uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset. Työnopastukseen taas katsotaan kuuluvan asiat, jotka liittyvät itse työntekoon, kuten työkokonaisuus, sen osat ja vaiheet sekä mitä tietoa ja osaamista työn tekeminen edellyttää. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Se on järjestelmällistä toimintaa, jolla pyritään ammatillisen tiedon ja taidon omaksumiseen sekä työtehtävien itsenäiseen hallintaan (Juuti & Vuorela 2015, 172). Perehdyttämistä käytetään kuitenkin yleisterminä, joka pitää sisällään myös työnopastuksen (Kupias & Peltola 2009, 18). Työntekijän näkökulmasta perehtyminen on uuden tiedon oppimista ja soveltamista, jonka tavoitteena on varmistaa, että työntekijä hallitsee työnsä ja sopeutuu työyhteisöön (Eklund 2020,35).

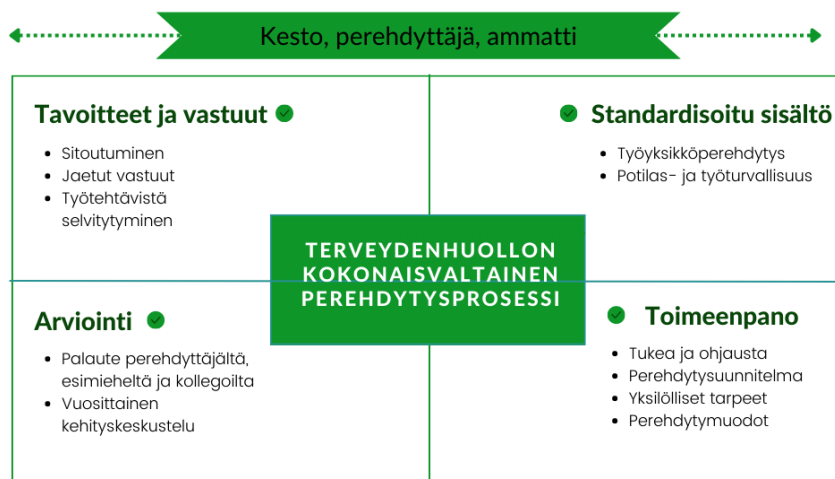
Lainsäädäntö suojaa työntekoa ja siihen liittyvää oppimista. Lainsäädännössä on useita työnantajan velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi sekä osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseksi, erityisesti sitä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20; Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Työturvallisuuslaki (14§) edellyttää, että työnantaja perehdyttää työntekijöitä riittävästi työhön ja työpaikan olosuhte-

siin ennen uuden tehtävän aloittamista ja uusien työvälineiden ja työmenetelmien käyttöön ottamista. Perehdyttäminen, sekä sen jälkeinen opetus ja ohjaus koskevat erityisesti työn haitta- ja vaaratekijöiden aiheuttaman terveysvaaran välttämistä. Työnantajan on seurattava annettujen ohjeiden noudattamista ja opetusta, sekä ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 2 luku 14§.)

Lisäksi kliinisten laboratorioden noudattama SFS EN ISO 15189:2013 –standardi määrittää laatua ja pätevyyttä koskevia vaatimuksia myös perehdytyksen suhteen. Siihen sisältyy vaatimus henkilökunnan laboratoriotyöhön sopivasta koulutuksesta sekä perehtymisestä työtehtäviin ja organisaation toimintatapoihin. Standardi velvoittaa johtoa vastaamaan työntekijöiden perehdytyksestä, lisäksi työntekijän pätevyyttä työtehtävien suorittamiseen tulee arvioida tietyin väliajoin. Laboratoriolla tulee olla perehdytysohjelma, jonka mukaisesti perehdytystä suoritetaan sekä toimintamalli pätevyyden arviointia varten. (SFS EN ISO 15189:2013.)

## 2.2.1 Perehdytysprosessi

Onnistuneen perehdytysprosessin tulee olla oikeudenmukainen, tasalaatuinen sekä läpinäkyvä (Eklund 2020, 30). Aittovaaran, Kylmän, Raudan, Meriön, Junttilan, Paavilaisen & Haapan (2022) tutkimuksessa hyvän perehdytyksen edellytykseksi taas nousi perehdytysprosessin suunnitelmallisuus, johon liittyi perehdytyksen sujuvuus, tyytyväisyys perehdytyksen toteutukseen, uuden työntekijän huomioiminen ja perehdytyksen kesto. Peltokoski (2016, 27-29) on luonut väitöskirjassaan yhtenäistetyn mallin kuvaamaan terveydenhuollon kokonaisvaltaista perehdytysprosessia (Kuvio 2).



KUVIO 2. Terveydenhuollon kokonaisvaltainen perehdytysprosessi (Peltokoski 2016, 29 mukailten)

Perehdytyksen kokonaisvaltaisella suorittamisella tarkoitetaan perehdytyksen tavoitteiden ja vastuiden määrittämistä, ammatista riippuvan sisällön standardointia sekä yksilöllisten tarpeiden ja eri perehdytysmuotojen huomioimista toteutuksessa (Peltokoski 2016, 27). Lisäksi on tärkeää saada palautetta esimieheltä, perehdyttäjältä ja kollegoilta (Peltokoski 2016, 27; Lindfors, Kaunonen, Huhtala & Paavilainen 2022, 66). Vastapalkatut työntekijät hyötyvät standardoidusta perehdytysprosessista, joka luo realistisen kuvan vastaanottoympäristöstä ja lisää luottamusta ja integroitumista organisaatioon. Terveystuollon perehdytysprosessissa tulee korostaa erityisesti potilas- ja työturvallisuutta. (Peltokoski 2016, 27.)

Organisaation yleisten tavoitteiden lisäksi uudelle työntekijälle tulisi määrittää myös oman tehtävänannon ja henkilökohtaisen osaamisen mukaisesti asetetut tavoitteet (Eklund 2020, 113). Perehdytyksen tukena käytetään kirjallista perehdytysuunnitelmaa. Suunnittelu säästää aikaa itse perehdytykselle ja toimii muistin tukena. Suunnitelmassa tulee olla myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, sillä niiden avulla varmistetaan uuden työntekijän jatkuva kehittyminen tavoitteiden mukaisesti. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Eklund 2020, 119-120.) Lisäksi perehdytysuunnitelmaa laatiessa olisi tärkeää varmistaa vastuunjako ja riittävä resurssin saatavuus (Eklund 2020, 140).

Perehdytyksen kestolla on merkittävä rooli perehdytyksen onnistumisessa (Peltokoski 2016, 27; Aittovaara ym. 2022). Perehdytyksen keston vaikuttavat perehdytettävän henkilökohtaiset tarpeet ja tavoitteet (Peltokoski 2016, 27). Organisaatiot voivat jopa säästää aikaa, kun hoitajien vahvuudet ja heikkoudet havaitaan ja perehdytysjakso suunnitellaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Se myös auttaa organisaatioita käsittelemään niukkoja henkilöresursseja tunnistamalla ne, jotka tarvitsevat enemmän aikaa ja tukea, ja ne, jotka edistyvät nopeammin. (Lindfors ym. 2022, 68.) Aittovaaran ym. (2022) tutkimuksessa todettiin, että hoitajat kokivat, että heidän yksilöllisiä tarpeitaan ei huomioitu tarpeeksi perehdytyksen suunnittelussa.

Palautteen saaminen perehdytysjakson aikana on koettu puutteelliseksi (Aittovaara 2022; Lindfors ym. 2022). Lindforsin ym. (2022) tutkimuksessa alle puolet vastavalmistuneista hoitajista oli saanut säännöllistä palautetta perehdytysjakson aikana. Palautteen antaminen on tärkeää, sillä se auttaa hoitajia tunnistamaan heidän tiedonpuutteensa sekä osa-alueet, joissa he ovat hyviä. Hoitajat tarvitsevat säännöllistä rakentavaa palautetta työstään, sillä se edistää heidän oppimistaan (Aittovaara ym. 2022), lisäksi sillä on vaikutus potilasturvallisuuteen vähentämällä virheitä ja haittatapah-tumia (Lindfors ym. 2022). Peltokosken, Vehviläinen-Julkusen & Miettisen tutkimuksessa (2015)

taas todettiin, että perehdytettävät saivat usein palautetta perehdyttäjiltä ja kollegoilta, mutta harvoin esihenkilöltä. Lisäksi yli puolet arvioivat, että vuosittaisessa kehityskeskustelussa ei arvioitu perehdytyksen onnistumista.

Suunnitellun perehdytyksen etu on organisaation kehittyminen. Perehdytettävien palautteen avulla voidaan kehittää organisaation toimintaa ja perehdytysprosessia. (Eklund 2020, 25,27,31,36.) Terveydenhuollon organisaatioissa olisi tarpeellista kehittää perehdytysprosessia yhdessä uusien työntekijöiden kanssa, koska heillä usein on parannus- ja kehitysehdotuksia perehdytyksen suhteen (Aittovaara ym. 2022).

Yleisimpiä perehdyttämisen muotoja ovat yhteiset koulutustilaisuudet ja työssä oppiminen käytännön kautta ohjaajan/perehdyttäjän opastuksella. Muita perehdytysmuotoja ovat keskustelu perehdyttäjän tai esimiehen kanssa tai tiimin kesken, ryhmätyöskentely, itsenäinen opiskelu, verkkokurssit, webinaarit, videot ja pelit. (Eklund 2020, 78-79.)

### **2.2.2 Perehdyttäjä**

Perehdyttäjäksi kutsutaan työntekijää, joka vastaa uuden työntekijän opastamisesta. Esihenkilö on vastuussa perehdytyksen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta, mutta hän voi delegoida perehdytyksen toiselle työntekijälle. Vastuu perehdytyksestä säilyy kuitenkin linjajohdolla ja esihenkilöllä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Eklund 2020,140.)

Hoitajalle nimetyllä perehdyttäjällä on suuri vaikutus kokonaisvaltaisen perehdytysprosessin onnistumiseen (Peltokoski 2016, 26; Strauss, Ovnat, Gonen, Lev-Ari & Mizrahi 2016; Lindfors ym. 2022, 66). Tulevaisuudessa tulisi keskittyä myös perehdyttäjien kompetenssien määrittelyyn, jotta voitaisiin kehittää myös perehdyttäjien klinisiä ja opetuksellisia taitoja (Peltokoski ym. 2015). Terveydenhuollon organisaatioiden tulisi tutkia ennakoivasti hoitohenkilökunnan perehdyttämisaami-  
nen, sillä perehdyttäjän valinta tulisi perustua pätevyyteen, eikä saatavuuteen. Perehdyttäjän valinnassa tulisi ottaa huomioon perehdyttäjän työkokemuksen pituus terveydenhoitoalalla ja työkokemus nykyisessä työyksikössä, sillä ne liittyivät vahvasti perehdyttäjän perehdyttämisaami-  
seen. (Pohjamies, Haapa, Kääriäinen & Mikkonen, 2022.)

Perehdyttäjän luonteenpiirteet, kuten ystävällisyys, kärsivällisyys ja positiivinen asenne työhön ja perehdyttämiseen sekä perehdyttäjän omat kokemukset olivat vahvimpia perehdytyskompetenssin

alueita ja vaikuttivat merkittävästi uusien hoitajien perehdytyskokemuksiin (Lindfors, Meretoja, Kauranen & Paavilainen 2018). Strauss ym. (2016) tuo esiin myös, että perehdyttäjän tulee olla asiantunteva, inhimillinen, antaa rakentavaa kritiikkiä ja turvallisuuden tunnetta sekä kommunikoida hyvin.

Pohjanmies ym. (2022) tutkimuksen mukaan vain harvat hoitajat osallistuvat perehdyttäjä- tai mentorointikoulutukseen, mutta koulutuksella on havaittu olevan suuri merkitys työntekijän perehdyttäjäosaamiseen. Halu toimia perehdyttäjänä ja motivaatio nykyiseen työhön todettiin liittyvän myös perehtymisosaamiseen. Terveystieteiden organisaation strategia perehdyttäjien motivoimiseksi on ratkaisevan tärkeä, sillä sen avulla voidaan pitää hoitajat sitoutuneena ja motivoituneena työhönsä. Organisaation tehtävänä onkin huolehtia, että perehdyttäjille on tarjolla riittävästi tukea ja koulutusmahdollisuuksia (Eklund 2020, 143).

### **2.2.3 Verkossa toteutettava perehdytys**

Yleisimpiä perehdyttämisen muotoja ovat yhteiset koulutustilaisuudet ja työssä oppiminen perehdyttäjän opastuksella, mutta nykyään perehdytyksen järjestämisessä hyödynnetään myös erilaisia virtuaalisia oppimisympäristöjä, esimerkiksi verkkokursseja, webinaareja ja pelejä, sillä ne mahdollistavat uusia ja erilaisia tapoja uuden tiedon oppimiseen. Digitalisoitumisen lisääntymisen myötä myös perehdytysprosessit tulevat siirtymään entistä enemmän digitaaliseen ympäristöön. Digitalisoituminen mahdollistaa monipuolisen lähestymistavan perehdytykseen, mutta tuo myös uusia haasteita. (Eklund 2020, 78-79.) Erityisesti työelämään astumassa oleva Z-sukupolvi, joka on tottunut käyttämään teknologiaa jokapäiväisessä arjessa, suosii Chillakurin (2020) tekemän tutkimuksen mukaan myös työpaikkojen perehdytyksessä malleja, joissa hyödynnetään digitaalisia ratkaisuja.

Verkossa on verkko-opiskeluun suunniteltuja oppimisympäristöjä sekä lukuisia muita yhteistoiminnan ja sosiaalisen kanssakäymisen välineitä, joita hyödynnetään opetuksessa ja yrityksen sisäisessä toiminnassa. Suurin osa näistä verkon ratkaisuista on suunniteltu ensisijaisesti vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan välineiksi. Oppimisen toimintaympäristö rakentuu web-tekniikalla toteutetusta palveluiden kokonaisuudesta, jonka keskiössä on virtuaalinen oppimisympäristö. Virtuaaliseen oppimisympäristöön on rakennettu oppimista tukeva kokonaisuus, jota voidaan kutsua esimerkiksi kurssiksi tai huoneeksi. (Mäkitalo & Wallinheino 2012.)

Yrityksessä digitaaliset tavoitteet asetetaan liiketoiminnan tarpeiden mukaisesti ja siihen liittyvä sisältö määräytyy organisaation työtehtävien ja työprosessien ohjaamana. Käytännön tasolla yritysten oppimisprosesseissa on yleensä kyse työtehtäviin liittyvien taitojen kehittämisestä. Keskeisenä tavoitteena virtuaalisten oppimistilanteiden hyödyntämisessä on oppimisen integroiminen osaksi työn normaalia kulkua. Työntekijä voi mahdollisesti siirtyä oppimisympäristöön työtehtävien lomassa ja hyödyntää oppimiaan asioita mahdollisimman nopeasti työssä. Regmin & Jonesin (2020) tutkimuksessa tunnistettiin verkko-oppimiseen vaikuttavia tekijöitä, jotka olivat vuorovaikutus ja yhteistyö oppilaiden ja ohjaajien välillä, opiskelijoiden motivaatio ja odotukset, käyttäjäystävällisen teknologian käyttö ja oppijoiden asettaminen pedagogiikan keskipisteeseen.

Oppimisympäristössä olisi tärkeää tarjota työntekijälähtöinen yhteisöllinen oppimiskokemus (Mäkitalo & Wallinheimo 2012). Männistö (2020, 67,97) tutki väitöskirjassaan hoitotyön opiskelijoiden yhteisöllistä oppimista digitaalisessa oppimisympäristössä. Tutkimuksessa selvisi, että digitaalinen oppimisympäristö edisti hoitotyön opiskelijoiden yhteisöllistä oppimista kehittämällä heidän yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, motivaatiota ja tyytyväisyyttä, kriittistä ajattelua sekä ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaitoja. Digitaalista yhteisöllistä oppimista voidaan hyödyntää hoitotyön teorian ja kliinisten taitojen opettamiseen. (Männistö 2020, 67,97.)

### **2.3 Laboratorioprosessiin liittyvä osaaminen ja sen arvioiminen**

Laboratorioprosessi jaetaan preanalyttiseen, analyttiseen ja post-analyttiseen vaiheeseen. Preanalyttinen vaihe aiheuttaa suurimman riskin potilaan turvallisuudelle, sillä sen osuus kaikissa laboratorioprosessin vaiheissa tapahtuvista virheistä on tutkimusten mukaan 46,0–84,5% (Lee 2019).

Laboratorion ISO 15189:2013 -standardi määrittelee preanalyttisen vaiheen prosessiksi, joka alkaa klinikon pyynnöstä ja sisältää tutkimuspyynnön, potilaan valmistelun ja tunnistamisen, näytteenoton ja kuljetuksen laboratorioon sekä sen sisällä ja se päättyy, kun analyttinen tutkimus alkaa (SFS EN ISO 15189:2013). Tämä prosessi vaatii näytteenottajalta taitoa ja ymmärrystä laskimoverinäytteeseen vaikuttavista tekijöistä (Pirttikangas & Liikanen 2020, 11). Arslan, Karakoyun, Basok, Aksit, Celik, Dogan & Duman (2018) toteavatkin tutkimuksessaan, että kouluttamalla henkilökuntaa ennen työn aloittamista ja säännöllisesti sen jälkeen, heidän tietoansa preanalytiikan tärkeydestä voitaisiin ylläpitää ja siten ehkäistä merkittävästi preanalyttisiä virheitä terveydenhuollossa. Aykan,

Esen, Yeğin & Öz (2020) mukaan pelkkä teoreettinen koulutus ei kuitenkaan riitä suositusten mukaisen näytteenoton suorittamiseen, vaan tarvitaan myös tarkkaa seuranta sen toteutumisesta.

Tyypillisimpiä preanalyttisiä virheitä ovat tarkoitukseen soveltumaton tai turha tutkimusvalinta, puutteellinen tai puuttuva tutkimuspyyntö, tutkimuspyynnön kirjaaminen väärälle henkilölle, esivalmistelun puute, näytteenotto väärältä potilaalta, väärä näytteenottoaika tai putki, puutteelliset tai väärät näytteenottotarrat, merkitsemätön putki, näytteiden sekaantuminen ja virheellinen säilytys- tai kuljetustapa (Lee 2019; Tuokko, Koskinen, Kouri, Saijonkari & Sopenlehto 2021, 5-6). Preanalyttisten virhetekijöiden huomioiminen perehdytyksen suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja seurannassa on tärkeää potilasturvallisuuden takia, mutta myös, koska preanalyttisten virheiden vuosikustannusten on arvioitu olevan 10 miljoonaa euroa vuodessa (Tuokko ym. 2021, 5-6).

Perehdytyksen tuloksia tulee myös seurata ja arvioida. Jatkuva seuranta ja säännöllinen palautteen antaminen perehdytyksen ja työnteon edetessä ohjaavat oppimista (Ahokas & Mäkeläläinen 2013). Näytteenottoa suorittava henkilöstö hyötyisi järjestelmällisestä ja rakentavasta osaamisen arviointiohjelmasta. Näytteenotossa suorituksen arviointi perustuu yleensä suoraan havainnointiin, jota pidetään standardoimattomana ja työläänä sekä siitä saattaa puuttua objektiivisuus. Tästä syystä objektiivisemmat arviointitavat, kuten näytteen hylkäämiskäytäntöjen tarkastelu ja osallistuminen kirjallisiin kokeisiin voisivat tuottaa parempia tuloksia. Kirjallisella kokeella voidaan testata tietoa, reagoitua eri skenaarioihin tai työpaikkakohtaisia käytäntöjä. Organisaatioiden tulisivat vaatia jo-kavuotista pätevyyden arviointia näytteenottajilta. (Stankovic, Blond, Coulter, Long & Lindholm 2023.)

### 3 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TEHTÄVÄT ERI VAIHEISSA

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää erään yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan laboratorioissa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, osaamista esittämällä ratkaisuja heidän perehdytysprosessillensa ja verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle. Tavoitteena on luoda ideoita perehdytysprosessille ja sen tueksi tarkoitetulle verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle laboratorioissa työskenteleville terveydenhuollon ammattilaisille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta.

Lähestymistavaksi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on valittu palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun prosessimallina käytettiin tuplatimantti-mallia, joka koostuu neljästä päävaiheesta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Tässä työssä on käytetty löydä, määritä ja kehitä -vaiheita. Kuvio 3 havainnollistaa palvelumuotoiluprosessia ja siinä käytettyjä työkaluja tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä.

#### Tuplatimantti-malli



KUVIO 3. Palvelumuotoiluprosessin kuvaus tutkimuksellisessa kehittämistyössä (Mukaihen Davies & Wilson, 6)

**Löydä:** Tarkoituksena on selvittää laboratorioissa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, kokemuksia tämänhetkisestä perehdytysprosessista.

Tavoitteena on tuottaa uutta tietoa laboratoriossa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, perehdytysprosessin parantamiseksi ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittämiseksi.

1. Millainen kokemus laboratoriossa työskentelevillä terveydenhuollon ammattilaisilla, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, on tämänhetkisestä laboratorion perehdytysprosessista?

**Määritä:** Tarkoitus on määrittää laboratoriossa työskentelevien hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta perehdytysprosessin ongelmakohdat sekä selvittää mihin asioihin perehdytysprosessin tukena olevan verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota haastatteluista saadun asiakasymmärryksen perusteella. Tavoitteena on luoda haastatteluiden perusteella saadun asiakasymmärryksen pohjalta perehdytettävän palvelupolku ja asiakasprofiilit.

**Kehitä:** Tarkoitus on suunnitella ja ideoida yhteiskehittämisen avulla ratkaisuja perehdytysprosessin tukena olevan verkossa toteutettavan perehdytysohjelman sisältöön ja sen toteuttamiseen, sekä suunnitella muita kehittämisideoita perehdytysprosessille. Tavoite on luoda erilaisia perehdytysohjelmaan liittyviä ideoita ja malleja, joita hyödynnetään verkossa toteutettavan perehdytysohjelman suunnittelussa sekä luoda muita ideoita perehdytysprosessin kehittämiseksi.

1. Miten laboratorion perehdytysprosessia tulisi kehittää ja millainen verkossa toteutettavan perehdytysohjelman tulisi olla hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, kokemusten mukaan?

## 4 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä. Tutkimuksellinen kehittäminen saa alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation halusta saada aikaan muutoksia tai kehittää toimintaa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tavoitellaan ratkaisemaan käytännössä nousseita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä, sekä usein myös luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehittämisen tueksi kerätään tutkimuksellista tietoa teoriasta ja käytännöstä hyödyntämällä eri menetelmiä ja siinä korostuu vuorovaikutus eri tahojen kanssa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 18-20.)

Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä niin, että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyttisesti ja kriittisesti. Kehittämissä tulisi näkyä kyky hyödyntää jo tiedossa olevaa aiheeseen liittyvää teoriaa muodostaen siitä tietoperustaa, sekä kehittämistyössä saavutetut tulokset ja dokumentoitu tieto tulisi myös kyetä liittämään teoreettiseen tietoon. Tulosten hyödyllisyys kytkeytyy niiden siirtämiseen käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden toteutukseen. (Ojasalo ym. 2015, 21.)

### 4.1 Palvelumuotoilu

Lähestymistavaksi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä valittiin palvelumuotoilu, sillä sen keskeisenä tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaiden eli tässä työssä perehdytettävien tarpeita, että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita (Koivisto ym. 2019, 34). Perehdytysohjelman kehittäminen sopii toimeksiantajan strategiaan pohjautuvaan tietä ja taito –arvopariin, sekä tavoitteeseen olla merkityksellinen ja haluttu työpaikka. Toimiva ja hyvin toteutettu perehdytys voi olla parhaimmillaan loistava kilpailuetu, vaikuttaa positiivisesti työnantajamielikuvaan ja lisätä tuottavuutta. Lisäksi se parantaa työntekijän työtyytyväisyyttä ja lisää sitoutuneisuutta. (Eklund 2020, 25,31.)

Kokonaisuudessaan palvelumuotoilu on ihmiskeskeinen, yhteistoiminnallinen, tieteidenvälinen ja iteratiivinen lähestymistapa, joka hyödyntää tutkimusta, prototyypitystä sekä helposti ymmärrettäviä aktivointikeinoja ja visualisointityökaluja luodakseen ja organisoidakseen kokemuksia, jotka vastaavat liiketoiminnan, käyttäjän ja muiden sidosryhmien tarpeita (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 27). Sitä voidaan soveltaa palvelun kehittämiseen yrityksen elinkaaren kaikissa vaiheissa ja eri tasoilla (Ojasalo ym. 2015,36, 38). Palvelumuotoilussa erikoistutaan palvelujen,

asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Siinä palvelun käyttäjä on kaiken kehittämisen keskipiste. (Koivisto ym. 2019, 35.) Sen tavoitteena on luoda käyttäjän kannalta hyödyllisiä, helppokäyttöisiä ja haluttavia palvelukokonaisuuksia ja palveluorganisaation näkökulmasta tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja (Ojasalo ym. 2015,36, 38).

Palvelumuotoilun prosessimallina tässä työssä käytettiin The Design Councilin vuonna 2005 esittelemää tuplatimanttia (the double diamond). Tuplatimanttiprosessissa on kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta eli timanttia. Ensimmäinen timantti muodostuu ongelman tunnistamisesta. Se on luoteeltaan enemmän tutkimuksellinen ja analyttinen prosessin vaihe ja siinä pyritään asiakasymmärryksen keräämiseen. Toisen timantti muodostuu ratkaisun kehittämisestä, jonka aikana pyritään kehittämään ratkaisu tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuden parhaiten soveltuva ratkaisu. Toinen timantti on puolestaan enemmän luovuuteen perustuva prosessin vaihe. (Davies & Wilson, 6-7; Koivisto ym. 2019, 42.)

Tuplatimantti koostuu neljästä päävaiheesta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löydä ja Määritä -vaiheet ovat osa ensimmäistä timanttia ja Kehitä ja Tuota -vaiheet ovat osa jälkimmäistä timanttia. Tuplatimanttimallissa vuorottelevat divergentti- ja konvergentti- ajattelu. Löydä ja Kehitä -vaiheet ovat vaihtoehtoja luovia eli divergenttejä, kun taas Määritä ja Tuota -vaiheet ovat vaihtoehtoja rajaavia eli konvergenttejä. (Koivisto ym. 2019, 43.) Tuplatimantti-mallista tässä työssä on käytetty löydä, määritä ja kehitä -vaiheita.

#### **4.1.1 Löydä -vaihe**

Ensimmäisen timantin Löydä-vaiheessa kerätään tietoa palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista ja reunaehdoista, sekä asiakkaiden tarpeista. Siinä aletaan tunnistaa ongelmaa, mahdollisuutta tai tarvetta, johon on puututtava, sekä määritellään tutkimuksen rajat. Erityisesti mielenkiinnonkohteena ovat asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen konteksti. Tiedonkeruussa hyödynnetään palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruun menetelmiä. Tässä tutkimuksen vaiheessa voidaan käyttää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ja se voi sisältää suoran yhteydenpidon loppukäyttäjien kanssa sekä laajempien sosiaalisten ja taloudellisten suuntausten analysoinnin. (Koivisto ym. 2019, 43-44.)

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin laadullisia eli kvalitatiivisia menetelmiä asiakas- ja käyttäjätiendon keruuseen, koska sen tavoitteena on tavoittaa ihmisten omat kuvaukset heidän koetusta todellisuudestaan. Laadullisin tutkimusmenetelmin tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan erilaisia merkityksiä. Merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina kokonaisuuksina. (Vilka 2021, 207.) Jotta laadullisessa tutkimuksessa tavoitettaisiin nämä ihmisten näkökulmat, suositaankin menetelmiä, joissa ihmisten ääni pääsee kuuluviin, kuten erilaisia haastatteluita ja havainnointimenetelmiä (Puusa, Juuti & Altio 2020, 193). Tästä syystä tutkimustiedon keruumenetelmänä oli haastattelu. Haastattelua pidetään hyvänä aineistonkeruumenetelmänä silloin kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina. Haastattelun tehtävänä voi olla esimerkiksi asioiden selvittäminen ja syventäminen. (Ojasalo ym. 2015, 106.) Haastattelulla saadaan tietoa asiakkaiden elämästä, ajatuksista sekä kokemuksista palvelua tuottaessa kuin kuluttaessa ja luodaan asiakasymmärrystä, joka käytetään ohjaamaan suunnittelua (Tuulaniemi 2011, 148).

### **Haastateltavien valinta**

Haastateltavien valinnassa on tärkeää muistaa, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta aiheesta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta tutkittavasta asiasta. Toisin sanoen haastateltavien valinta ei voi olla satunnaista, vaan sen täytyy olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 179.) Tästä syystä haastateltavien valinnan tutkimukseen suoritti harkitusti kohdeorganisaation kehityspäällikkö sekä kehityskoordinaattorit ilmoittamalla minulle valintakriteerit täyttävät haastattelu ehdokkaat. Valintakriteereinä oli, että haastateltavat ovat laboratoriossa työskenteleviä terveydenhuollon ammattilaisia, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Heidän perehdytyksensä tuli olla suoritettuna loppuun tai loppusuoralla, ja perehdytyksen suorittamisesta sai olla maksimissaan 1,5 vuotta, jotta perehdytyskokemus olisi vielä tuoreessa muistissa. Lisäksi kriteerinä oli, että minä tutkimuksen tekijänä, en ole osallistunut haastateltavien perehdyttämiseen.

Haastattelu ehdokkaille lähetettiin sähköpostitse kutsu haastatteluun, joka sisälsi tutkimustiedotteen (LIITE 2). Kutsu lähetettiin kaikille eli 18 henkilölle, joiden tiedot sain kehityspäälliköltä ja kehityskoordinaattoreilta. Tutkimustiedote sisälsi tietoa tutkimuksen sisällöstä, toteutuksesta ja henkilötietojen käsittelystä. Kutsussa ja tutkimustiedotteessa korostettiin, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen tutkimukseen pystyi keskeyttämään tai peruuttamaan missä vaiheessa tahansa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9.) Harkinta-aikaa tutkimuk-

seen osallistumisesta annettiin 8 vuorokautta. Muistutusviesti tutkimukseen osallistumisesta lähetettiin kaksi päivää ennen tutkimuksen viimeistä ilmoittautumispäivää. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (LIITE 3) pyydettiin tutkimukseen osallistujilta sähköisesti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9).

Yhteensä viisi hoitajaa vastasi myönteisesti haastattelukutsuun ja heidät kaikki haastateltiin. Määrä oli pienempi mitä oli suunniteltu, mutta laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele määrä, vaan sen laatu (Vilkkä 2021, 272). Tavoitteena oli, että tutkimusaineisto toimi apuvälineenä perehdytysprosessin ymmärtämisessä, tästä syystä ajattelen sen kuitenkin olleen riittävä.

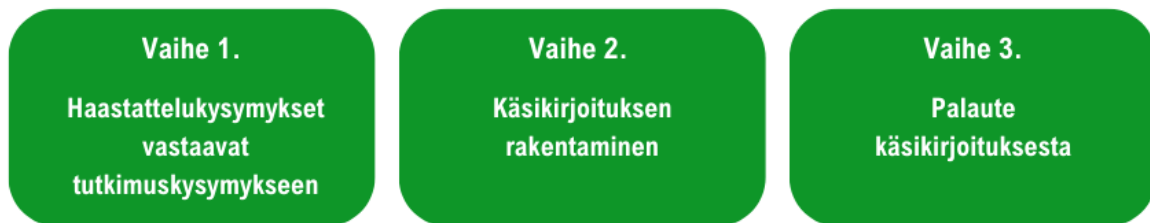
Ennen haastattelun järjestämistä haastateltaville lähetettiin sähköisesti visuaalinen kehyskertomus (LIITE 4), johon sisällytettiin tämänhetkiseen perehdytyspolkuun liittyviä kysymyksiä. Näihin kysymyksiin perehdyttävät saivat pohtia vastauksia ennen haastatteluun osallistumista. Kehyskertomuksen tavoitteena oli auttaa heitä muistelemaan kokemuksia ja tunteita perehdytyspolun varrelta. Kehyskertomuksen avulla pyrittiin pääsemään perinteisen haastattelun lisäksi paremmin käsiksi eksploraatiiviseen tietoon. Eksploraatiivisella tiedon avulla pyritään ymmärtämään sanoilla ilmaiseamatonta ja piilevää tietoa, kuten sitä mitä ihmiset tuntevat, kokevat ja millaisia tarpeita heillä on (Koivisto ym. 2019, 45).

### **Aineiston keruu**

Tässä tutkimuksessa haastattelutyypinä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelussa oletuksena on, että haastateltavat ovat läpikäyneet tietyn asian eli tässä tilanteessa perehdytysprosessin ja haastattelija on selvittänyt tutkimuskohteena olevat olennaiset tekijät tutustumalla huolellisesti aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen aiheesta. (Puusa ym. 2020, 254-258.)

Oman roolini helpottamiseksi kokemattomana haastattelijana, haastattelun suunnittelussa hyödynsin Castillo-Montoyan (2016) laatiman The Interview Protocol Refinement –runгон kolmea ensimmäistä vaihetta (Kuvio 4). Ensimmäisessä vaiheessa varmistettiin, että haastattelukysymykset ovat linjassa tutkimuskysymyksen kanssa ja ne ovat hyödyllisiä ja tarpeellisia tutkimuksen kannalta. Teemahaastattelussa tutkimuksen tietoperusta ja tutkijan oma ymmärrys aiheesta toimii alustana, jonka pohjalta valitaan näkökulmat ja kysymykset sekä päätetään tutkimuksen kannalta keskeisimmät teemat. (Puusa ym. 2020, 254-258.) Teemat haastatteluille muodostuivat perehdytysprosessin

palvelupolkumallista, jotka olivat perehdytystä ennen, perehdytyksen aikana, perehdytyksen jälkeen sekä verkossa toteutettava perehdytys.



KUVIO 4. *The interview Protocol Refinement –runгон kolme vaihetta (Castillo-Montoya 2016)*

Toisessa vaiheessa muodostettiin haastattelun käsikirjoitus (LIITE 5), jossa keskustelu, teemat ja niihin liittyvät kysymykset muotoiltiin selkeästi ja keskustelun mukaisesti (Castillo-Montoya 2016). Tällainen haastattelurunko auttaa varmistamaan, että haastattelusta saadaan tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusongelman kannalta merkityksellistä tietoa, kun keskustelu keskittyy sen kannalta keskeisiin näkökulmiin (Puusa ym. 2020, 254-258). Kolmannessa vaiheessa haastattelukäsikirjoitus lähetettiin vertaisarvioitavaksi opiskelijakollegalle ja hänen palautteensa perusteella tehtiin muutoksia käsikirjoitukseen ennen haastatteluiden järjestämistä (Castillo-Montoya 2016).

Haastattelut suoritettiin Microsoft Teams –kokouksena ja ne tallennettiin myöhempää analysointia varten. Haastatteluihin varattiin aikaa 1-1,5 tuntia ja haastatteluiden tekninen suorittaminen testattiin etukäteen. Haastateltavilta pyydettiin vielä suullisesti lupa haastattelun tallentamiseen ennen tallennuksen aloittamista.

Teemahaastattelun ominaisuuksiin kuuluu, että osa haastattelun lähtökohdista on ennakkoon valittu ja näin haastattelija kykenee ohjaamaan haastattelua kuitenkin kontrolloimatta sitä liikaa. Haastattelu eteni käsikirjoituksen ja näiden etukäteen valittujen teemojen mukaisesti ja niitä koskevien tarkentavien kysymysten avulla, mutta niiden järjestys, laajuus, kysymisen tapa ja sanamuodot vaihtelivat riippuen haastateltavien vastauksista ja halusta kertoa asioita. Teemahaastattelutilanne oli hyvin vapaamuotoinen ja keskustelunomainen sekä haastateltavia kannustettiin puhumaan aihepiiristä vapaasti. (Puusa ym. 2020, 254-258.) Haastattelua varten loin nykytilannetta kuvaavan visuaalisen perehdytysprosessin palvelupolkumallin, joka oli koko haastattelun ajan jaettuna heidän näytöllään. Tämä toimi haastateltaville apuna teemojen käsittelyssä ja lisäksi sen tarkoituksena oli helpottaa haastateltavien kokemusten ja tunteiden muisteluun perehdytyspolun varrelta.

Haastattelut järjestettiin kahtena parihaastatteluna. Parihaastattelu on yksi ryhmähaastattelun alalajeista. Ryhmähaastattelu valittiin, koska se antoi mahdollisuuden kohdentaa huomion siihen, mikä haastateltaville oli yhteistä ryhmän jäsenenä (Puusa ym. 2020, 110), lisäksi se oli vapaamuotoinen keskustelu, jossa osanottajat kommentoivat asioita spontaanisti, tekivät huomioita ja tuottivat monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta. Ryhmähaastattelussa tehtäväni oli puhua kaikille haastateltaville yhtä aikaa, mutta suunnata välillä kysymyksiä myös yksittäisille henkilöille. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 61-62.) Lisäksi suoritettiin yksi yksilöhaastattelu aikataulun sovittamisongelmien vuoksi.

Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävä on keskustelun aikaansaaminen ja sen helpottaminen. Lisäksi tehtävänä on varmistaa, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa ja mahdollistaa kaikkien osallistujien osallistuminen keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 61-62.) Haastattelijana yritin kiinnittää huomioita myös omaan olemukseeni, kielenkäyttöni ja sanattomaan viestimiseen haastattelujen aikana. Haastattelutilanteessa yritin pitää puhealani selkeänä ja ymmärrettävänä sekä vältin käyttämästä monitahoisia ammatti- tai teoriatermejä. (Kylmä & Juvakka 2007, 91.) Kun kaikki haastattelut oli suoritettu, haastateltaville lähetettiin sähköinen palautelomake haastattelun onnistumisesta. Palautteeseen vastaaminen tapahtui anonyymisti.

#### **4.1.2 Määritä-vaihe**

Määritä-vaiheessa Tutki-vaiheen haastatteluista kerätty aineisto litteroitiin ja tulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Syntyneitä asiakasymmärrystä ja tuloksia hyödyntäen tulokset kiteytettiin helposti ymmärrettävään muotoon luomalla perehdytettävien asiakasprofiilit ja kuvaamalla perehdytettävien perehdytyspolku.

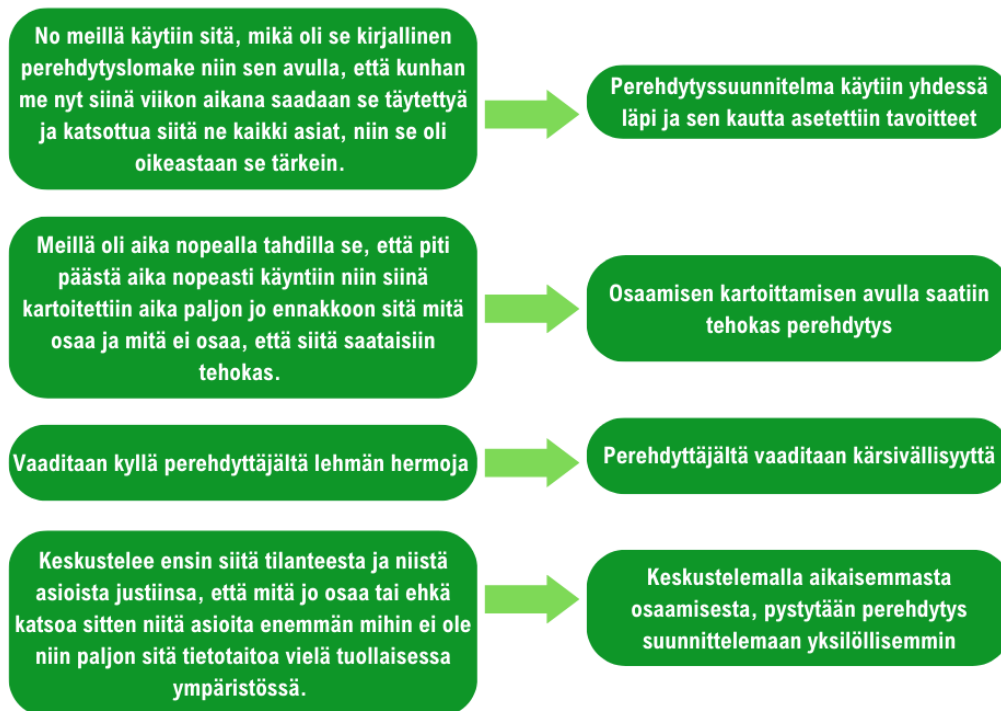
#### **Aineiston käsittely ja analysointi**

Kun haastattelut oli suoritettu, tutkimusaineisto täytyi muuttaa muotoon, jolla sitä voitiin tutkia. Haastatteluaineiston kohdalla se tarkoitti nauhoitusten muuttamista tekstimuotoon eli litterointia (Vilka 2021,248). Huolellinen aineiston auki kirjoittaminen on tärkeä osa kokonais kuvan hahmotamisessa ja analyysin luotettavan etenemisen varmistamisessa (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022). Litteroinnin apuna käytettiin Microsoft Teams –sovelluksen omaa litterointiohjelmaa, joka osoittautui hyväksi työkaluksi ja helpotti litteroinnin suorittamista. Litteroinnin yhteydessä materiaalista poistettiin toistot ja täytesanat, sekä anonyymisyys huomioitiin antamalla haastateltaville

numerokoodit sekä poistamalla siitä tiedot, joiden avulla haastateltavat olisi voinut tunnistaa. Tällaisia tietoja oli esimerkiksi toimipisteiden ja perehdyttäjien nimet. Litteroinnin jälkeen analysoitavaa haastattelumateriaalia oli yhteensä 80 sivua ja 20930 sanaa.

Litteroinnin jälkeen aloitettiin huolellinen aineiston läpikäyminen lukemalla se useaan kertaan läpi kokonaiskuvan saamiseksi aineistosta. Aineistolle tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Sisällönanalyysillä pyrittiin järjestämään haastatteluaineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jotta tutkitavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Aineistolähtöinen laadullinen eli induktiivinen aineistonanalyysi koostuu kolmivaiheisesta prosessista: aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä, aineiston klusteroinnista eli ryhmittelystä ja abstrahoinnista eli teoreettisten käsitteiden luomisesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91.)

Aineiston pelkistämävaiheessa tutkimusaineistosta karsittiin kaikki epäolennainen pois. Tällä tarkoitetaan datan tiivistämistä tai sen pilkkomista osiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92). Pelkistämävaiheessa lähdettiin etsimään tutkimustehtävää kuvaavia alkuperäisilmaisuja, jotka siirrettiin erilliseen Microsoft Word –taulukon kokonaisina ilmaisuina. Näistä ilmaisuista tehtiin tiivistyksiä pelkistetyiksi lauseiksi (Kuvio 5). Alkuperäisilmauksista muokattiin murre sanat kirjakielen ilmaisuiksi.



KUVIO 5. Esimerkkejä haastatteluaineiston pelkistämisestä

Pelkistämisen jälkeen aloitettiin aineiston ryhmittely. Ryhmittelyssä aineistosta lähdettiin vertailemaan muodostettuja pelkistettyjä ilmauksia käymällä ne huolellisesti läpi etsien niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin kategorioihin, joista muodostuivat alaluokat. Ryhmittelyä tehtiin Microsoft Office Word –ohjelmalla leikkaamalla ja liittämällä pelkistettyjä ilmauksia taulukkoon kategorioittain. Alaluokat nimettiin sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Alaluokkia vertailemalla ja yhdistelemällä muodostui yläluokkia, jotka myös nimettiin sisältöä kuvaavilla käsitteillä (Kuvio 6). (Tuomi & Sarajärvi 2018,92; Elo ym. 2022.)



KUVIO 6. Esimerkki aineiston ryhmittelystä

Aineiston käsitteellistämisen vaiheessa erotettiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja sen tiedon perusteella muodostettiin tutkimuksellisen kehittämistyön kannalta oleelliset käsitteet (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93).



KUVIO 7. Aineiston käsitteellistäminen

Yläluokista muodostettiin vielä pääluokka, joka kuvasi kaikkia yläluokkia (Kuvio 7). Analysoinnin tuloksena aineistoa tulkittiin vastaten tutkimuskysymykseen. Yläluokista muodostui pääluokka, joka oli Perehdytyskokemus ja sen kehittäminen. Analyysin eri vaiheissa palattiin takaisin alkuperäisilmauksiin tarkistamaan ja varmistamaan niiden alkuperäinen sisältö ja sopivuus ylä- ja alaluokkiin (Elo ym. 2022).

### **Perehdytettävän palvelupolku ja asiakasprofiilit**

Syntynyttä asiakasymmärrystä ja tuloksia hyödyntäen pyrittiin tulokset kiteyttämään visuaaliseen helposti ymmärrettävään muotoon luomalla perehdytettävien asiakasprofiilit ja kuvaamalla perehdytettävien perehdytyspolku. Visualisoinnin tarkoituksena oli luoda seuraavaan vaiheeseen yhteistä ymmärrystä, helpottaa yhteistyötä, toimia inspiraation lähteenä ja nopeuttaa kehitysprosessia. Visualisoinnit toimivat tekstiä paremmin, tekevät näkyviksi avainsanoja ja toimivat keskustelunaiheina. (Pirinen 2016,39; Tuulaniemi 2011, 115.)

Perehdytettävien palvelupolun kartoittamista pidetään tehokkaana tapana oppia ja saada ymmärrystä organisaatioiden nykyisistä perehdytyskäytännöistä ja tunnistaa siihen liittyviä ongelmakohtia. Sitä voidaan käyttää apuna kehittämään uusia positiivisia kokemuksia yhdessä työntekijöiden kanssa. (McKelvey & Frank 2018.) Palvelupolku on visuaalinen kaavio, joka tässä kehittämistyössä yksilöi perehdytettävien tärkeimmät vaiheet perehdytyspolulla, kontaktipisteet, tarpeet, tunteet ja haasteet, yhdessä nämä muodostavat perehdytettävän perehdytyskokonaisuuden. Perehdytyspolku huomioi perehdytettävän näkökulman ja selittää hänen todellisen kokemuksensa palvelusta.

(Davies & Wilson 11; Stickorn ym. 2018, 44-47.) Palvelupolut auttavat löytämään aukkoja asiakaskokemuksissa ja etsimään uusia mahdollisia ratkaisuja. Ne tuovat aineettomia kokemuksia näkyviksi ja helpottavat yhteisymmärryksen luomista. (Stickdom ym. 44-47.)

Haastatteluiden pohjalta toteutettiin kolme asiakasprofiilia, joita osallistajat edustivat. Asiakasprofiili ei ole stereotypia, vaan todelliseen tutkimukseen perustuva fiktiivinen henkilökuva, joka kuvaa asiakkaan arvonmuodostusta. Kuvitteellisista perehdytettävistä tehtiin visuaaliset kuvaukset, jotka koskivat yhteen heidän nimen, ammatin, työkokemuksen, työnkuvan, tarpeet, haasteet ja sitaatin verkkoperehdytyksen perehdytystarpeesta. Tämä tiivistetty kuvaus profiileissa ohjaa suunnittelua, ideointia ja päätöksentekoa sekä auttaa ymmärtämään, kenellä palveluita ollaan kehittämässä ja miksi. (Davies & Wilson 11; Tuulaniemi 2011, 155-156; Stickdom ym. 2018, 40-43.)

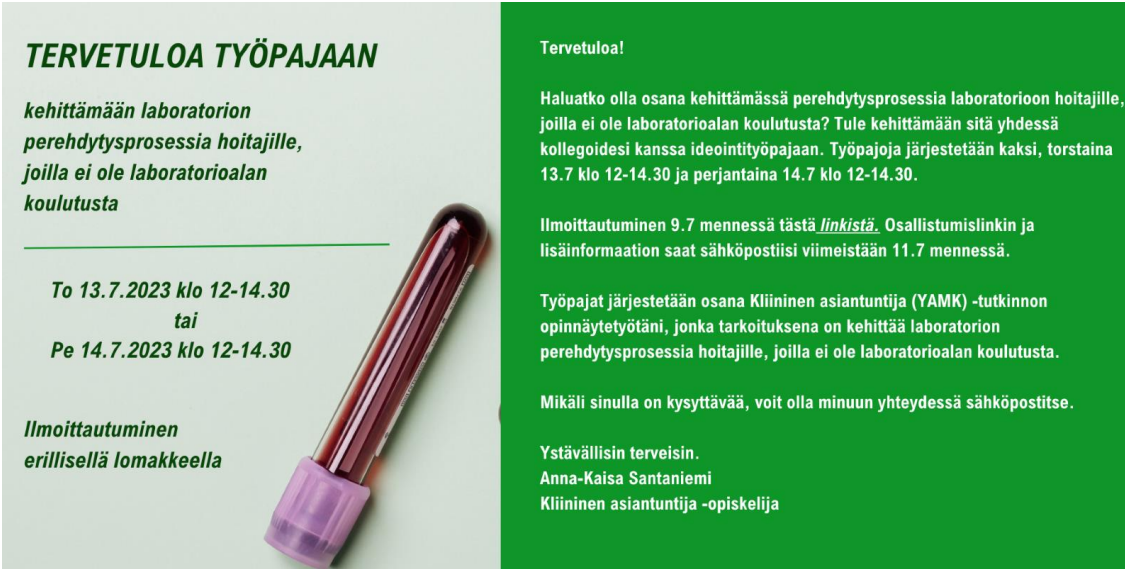
Määritä-vaiheen tuotoksena on syvälinen ymmärrys perehdytettävien tarpeista ja vaatimusmääritelyt perehdytysprosessin kehittämiseksi. Analyysi on perustunut perehdytettävien tarpeisiin ja se on linjassa organisaation tarpeiden ja liiketoiminnan tavoitteiden kanssa. Lopputuloksena syntyi määritetyt ongelmat ja mahdollisuudet, joihin seuraavassa tuotantovaiheessa lähdettiin ideoimaan ratkaisua. (Davies & Wilson 8-9; Koivisto ym. 2019, 46.)

### **4.1.3 Kehitä-vaihe**

Kehitä-vaiheessa aloitettiin ideointi tunnistettuihin ongelmiin ja mahdollisuuksiin yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Ideoinnin apuna hyödynnettiin aikaisemmissa vaiheissa syntyneitä ymmärrystä perehdytettävien tarpeista. Kehitysvaiheessa tehtiin alustavaa suunnittelutyötä perehdytysprosessin ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman luomiseksi. Keskeistä tässä vaiheessa oli luoda uusia ratkaisuja, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia ajattelun ja luovuuden edistämiseksi. Ratkaisuja kehitettiin yhdessä perehdytettävien, perehdyttäjien, perehdyttäjänä toimivien kehityskoordinaattoreiden ja esihenkilöiden kanssa, sekä hyödynnettiin heidän esittämää kritiikkiä ja luovia parannusehdotuksia yhteiskehittämisen työpajoissa. (Davies & Wilson 7,9; Koivisto ym. 2019, 46.)

## Työpajan suunnittelu

Työpajan suunnittelu etukäteen on tärkeää (Pavelin, Pundir & Cham 2014). Yhteiskehittämismenetelmien tulee olla tehokkaita, hyvin kohdennettuja ja valmistettuja sekä niiden tulee tuottaa tuloksia muodossa, joka on hyödyllinen kohdeorganisaatiolle (Pirinen 2016,39). Työpajojen suunnittelu aloitettiin hyvissä ajoin selvittämällä erilaisia yhteiskehittämisen työkaluja ja pohtimalla mikä niistä olisi sopiva tähän tarkoitukseen. Koska perehdytysprosessin kehittäminen koskee kaikkia toimeksiantajan laboratoriota, yhteiskehittämisen toteutustavassa päädyttiin virtuaalisten työpajojen järjestämiseen sekä yhteen lähityöpajana järjestettävään toteutukseen. Virtuaalisella työpajalla haluttiin varmistaa osallistujien osallistuminen valtakunnallisesti useasta eri yksiköstä. Pirinen (2016,39) korostaa tutkimuksessaan myös ”muutosagentteja” työpajaan osallistujien joukossa. Virtuaalisiin työpajoihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, tällä tavalla haluttiin varmistaa kehittämishaluisten osallistuminen kehittämisvaiheeseen. Työpajaa varten suunniteltiin organisaation valtakunnallisella sähköpostijakelulla lähetettävä kutsu yhteiskehittämisen työpajaan (Kuvio 8), joka oli suunnattu perehdytettäville, perehdyttäville ja esihenkilöille. Työpajaan ilmoittautuminen tapahtui erillisellä Microsoft Office Forms –lomakkeella. Lomakkeessa kysyttiin haluttu työpajapäivä, työntekijän rooli (esihenkilö, perehdyttäjä, perehdytettävä tai jokin muu) sekä osallistujan nimi ja sähköpostiosoite myöhempää informointia varten. Virtuaaliseen työpajaan osallistumisesta lähetettiin muistutusviesti neljä päivää ennen ilmoittautumisajan päättymistä, myös laboratoriosektorin kehityspäällikkö jakoi työpajakutsua eteenpäin.



**TERVETULOA TYÖPAJAAN**

*kehittämään laboratorion  
perehdytysprosessia hoitajille,  
joilla ei ole laboratorioalan  
koulutusta*

To 13.7.2023 klo 12-14.30  
tai  
Pe 14.7.2023 klo 12-14.30

*Ilmoittautuminen  
erillisellä lomakkeella*

Tervetuloa!

Haluatko olla osana kehittämässä perehdytysprosessia laboratorioon hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta? Tule kehittämään sitä yhdessä kollegoidesi kanssa ideointityöpajaan. Työpajoja järjestetään kaksi, torstaina 13.7 klo 12-14.30 ja perjantaina 14.7 klo 12-14.30.

Ilmoittautuminen 9.7 mennessä tästä [linkistä](#). Osallistumislinkin ja lisäinformaation saat sähköpostiisi viimeistään 11.7 mennessä.

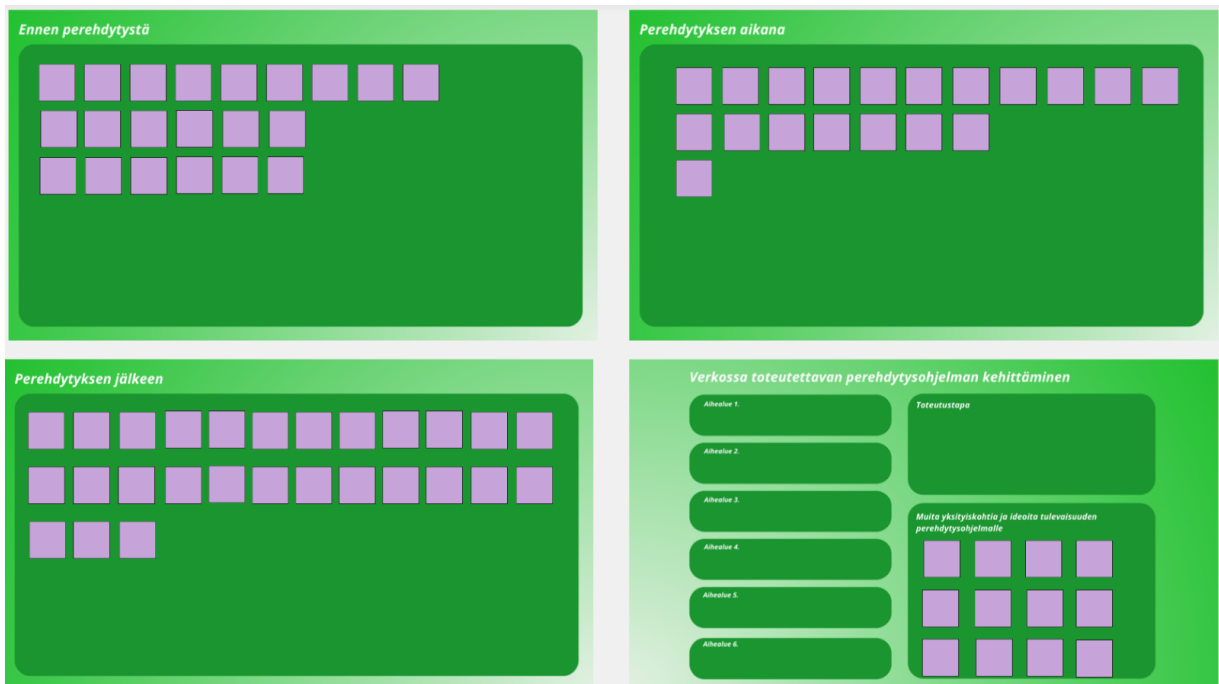
Työpajat järjestetään osana Kliininen asiantuntija (YAMK) -tutkinnon opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on kehittää laboratorion perehdytysprosessia hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta.

Mikäli sinulla on kysyttävää, voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin.  
Anna-Kaisa Santaniemi  
Kliininen asiantuntija -opiskelija

KUVIO 8. Työpajakutsu

Työpajan toteuttamista varten luotiin työpajasuunnitelma (LIITE 6), joka toimi runkona työpajan järjestämiselle ja omalle fasilitaattorina toimimiselle. Valmistautumismateriaalin visualisointiin kiinnitin huomiota myös suunnitellessani työpajaan ideointialustoja toteuttamalla ne samalla visuaalisella ilmeellä kuin perehdytyspolun ja asiakasprofiilit. Ideointia varten luotiin Canva-työkalua hyödyntäen neljä eri aihealuepohjaa. Aihealueet olivat: perehdytystä ennen, perehdytyksen aikana, perehdytyksen jälkeen ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittäminen. Pohjat siirrettiin Microsoftin virtuaaliselle Whiteboard -alustalle (Kuvio 9).



KUVIO 9. Aihealuepohjat Whiteboard-alustalla

## Työpajojen toteutus ja aineiston käsittely

Osallistujamäärän varmistumisen myötä myös etukäteen käytettäväksi suunniteltu aivoriihimenettelmä varmistui. Aivoriihi on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, jonka avulla kehitetään suuri määrä ideoita siten, että kaikki ryhmän jäsenet osallistuvat niiden ideointiin. Periaatteena on, että luodessa suuri määrä uusia ideoita, joukosta löytyy tällöin myös kehittämiskelpoisia ja toteutettavia ideoita. (Innokylä 2023.)

Onnistuneessa aivoriihessä on tärkeää, että osallistujia ei ole liikaa ja aika on rajattu. Lisäksi on tärkeää huomioida, että mukana olisi osallistujia, joilla on erilaisia taitoja ja näkökulmia aiheena olevaan asiaan, sillä se lisää uusien ideoiden rikkautta. Hyödyllistä voi olla pitää useita istuntoja, joissa tarkastellaan eri aihealueita tai, että eri ryhmät työskentelevät saman aihealueen parissa.

(Davies & Wilson 17.) Virtuaalisiin työpajoihin ilmoittautui yhteensä seitsemän henkilöä. Kaksi osallistujaa perui ilmoittautumisensa. Lähityöpajaan osallistui yhteensä neljä henkilöä. Osallistujat koostuivat esihenkilöistä, perehdyttäjistä, perehdytettävistä sekä perehdyttäjinä toimivista kehityskoordinaattoreista. Virtuaalinen työpaja järjestettiin Microsoft Teams -kokoustyökalun avulla. Lähi-työpaja järjestettiin Oulun toimipisteessä. Molemmissa työpajoissa käsiteltiin kaikki neljä aihealuetta, jotta ideoita saatiin mahdollisimman paljon. Työpajojen tarkoituksena oli luoda perehdytykseen liittyviä ideoita, joita hyödynnettäisiin perehdytyksen kehittämiseen laboratorioon hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta sekä luoda erilaisia ideointimalleja verkossa toteuttavalle perehdytysohjelmalle.

Ennen työpajojen järjestämistä ilmoittautuneille lähetettiin osallistumislinkki ja lisäinformaatio sähköpostitse. Sekä virtuaalinen, että lähityöpaja eteni etukäteen laaditun työpajasuunnitelman mukaisesti. Työpajojen aloitus alkoi itseni esittelyllä, tämän jälkeen esiteltiin ja käytiin yhdessä läpi edellisessä vaiheessa toteutetut asiakasprofiilit ja perehdytettävän perehdytyspolku. Osallistujille esiteltiin ideoinnin kohteena olevat aihealueet ja kerrottiin avoriihen perussäännöt. Ideointi eteni yksi aihealue kerrallaan. Ideointi tapahtui keskustellen, niin että jokainen sai kertoa omat ideansa ja mielipiteensä, arvostelematta kuitenkaan muiden ideoita. Kaikki ideat olivat arvokkaita, tästä syystä ne kaikki kirjattiin ylös. (Innokylä 2023.) Ideoiden vangitseminen Microsoft Whiteboard –alustalle näkyvällä tavalla antoi kaikille mahdollisuuden nähdä työpajan edistyminen ja niin varmistettiin myös, että keskustelu pysyi itse aiheessa (Davies & Wilson 17).

Kokemattomana yhteiskehittämisen työpajojen järjestäjänä, sekä fasilitaattorina koin tarpeelliseksi perehtyä myös fasilitaattorina toimimiseen. Fasilitaattorina toimin puolueettomana ohjaajana, en ideoinut tai arvioinut, vaan rohkaisin osallistujia vapaaseen heidän väliseensä ideointiin ja loin rennon ja luottavaisen tunnelman. Lisäksi huolehdin aikataulussa ja aiheessa pysymisestä sekä kirjasin kaikki syntyneet ideat ylös. (Pavelin ym. 2014; Innokylä 2023.)

Kun jokaisen aiheen ideat oli kerätty aihealuepohjalle, käytiin jokainen aihealue vielä yhdessä läpi, tässä vaiheessa yhteisen keskustelun avulla joitain ideoita vielä täydennettiin ja tarkennettiin. Viimeisenä äänestettiin ryhmän mielestä parhaimmat ideat. Osallistujat tarkastelivat tässä vaiheessa ideoita kriittisesti ja arvioivat niitä. Arviointi tapahtui niin, että jokainen osallistuja laittoi kaksi tähteä mielestensä parhaimpien ideoiden viereen. (Innokylä 2023.) Kun kaikki työpajat oli järjestetty, osallistujille lähetettiin sähköinen palautelomake työpajan onnistumisesta. Palautteeseen vastaaminen tapahtui anonyymisti.

Työpajojen jälkeen kaikista työpajoista saadut aineistot yhdistettiin aihealuepohjien mukaisesti. Samaan teemaan tai toisiinsa liittyviä ideoita ryhmiteltiin sijoittamalla niitä samaan laatikkoon tai vierekkäin aihealustalle muodostamalla niistä isompia kokonaisuuksia. Täysin päällekkäiset tai samaa tarkoittavat ideat niputettiin ja yhdistettiin, kuitenkin ilman omien näkemysten lisäämistä tai osallistujien ideoiden karsimista. Joukosta etsittiin sellaiset ideat ja kokonaisuudet, jotka oli arvioitu tähti-ideoiksi sekä olivat hyödyllisiä ja toteuttamiskelpoisia.

#### **4.1.4 Tuota-vaihe**

Tuota-vaiheessa pyritään rajaamaan ja tunnistamaan syntyneistä ideoista vaihtoehtoja, jotka ovat toimivia ja vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Syntyneitä ratkaisuja arvioidaan myös teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Syntyneitä vaihtoehtoja voidaan testata myös testata. Vaiheen lopuksi tavoitteena on tuottaa halutusta palvelusta määritelty idea tai konsepti, jonka pohjalta voidaan tehdä päätös, toteutetaanko kehitetty ratkaisu. Palvelumuotoilun tehtävä on varmistaa, että haluttu asiakaskokemus toteutuu ja lopputuloksesta sekä kokonaisuudesta syntyy konseptin mukainen. (Koivisto ym. 2019, 47.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuota-vaihetta ei toteuteta, vaan perehdytysprosessin ja perehdytysohjelman kehittäminen tapahtuu kehittämistyön ulkopuolisena kehittämisenä toimeksiantajan toimesta.

## 5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

### 5.1 Määritä -vaiheen tulokset

Löydä -vaiheessa tutkittiin millainen kokemus laboratoriossa työskentelevillä terveydenhuollon ammattilaisilla, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, on tämänhetkisestä laboratorion perehdytysprosessista. Tässä kappaleessa esitellään neljä analyysissä tunnistettua yläluokkaa, jotka ovat perehdytysprosessi ja sen kehittäminen, laboratorioprosessiin liittyvä osaaminen ja sen kehittäminen, perehdyttäjäosaaminen ja sen kehittäminen sekä verkkoperehdytys ja sen kehittäminen. Pääluokkana oli perehdytyskokemus ja sen kehittäminen.

Löydä -vaiheessa muodostettu asiakasymmärrys ja tulokset on kiteytetty visuaaliseen helposti ymmärrettävään muotoon luomalla perehdytettävien asiakasprofiilit ja kuvaamalla perehdytettävien perehdytyspolku, jotka on kuvattu tässä kappaleessa.

#### 5.1.1 Perehdytysprosessi ja sen kehittäminen

Perehdytyksen kesto vaihteli perehdytettävillä noin kahdesta vuorokaudesta kahteen viikkoon. Pidemmän perehdytyksen saaneilla perehdytyskokemus oli parempi kuin lyhyemmän perehdytyksen saaneilla. Pidemmän perehdytyksen saaneet olivat tyytyväisempiä perehdytykseen ja kokivat perehdytysajan olleen sopiva. He myös kokivat saavansa perehtyä rauhassa ja kuvailivat perehdytystilanteita rauhallisiksi. Lyhyemmän perehdytyksen saaneet kokivat tyytymättömyyttä perehdytykseen ja kokivat sen jääneen vajaaksi. Tällöin perehdytyksen yhteydessä ei ehtinyt myöskään sisäistää oppimaansa, koska perehdytyksessä tuli paljon uutta tietoa lyhyessä ajassa. Kiire ja sairastapaukset lyhensivät perehdytyksen kestoja, hankaloittivat perehdytyksen etenemistä ja heikensivät perehdytysrauhaa. Perehdytysaikaa ei tällöin myöskään korvattu. Lyhyessä perehdytyksessä perehdytysrauha häiritsi myös perehdyttäjän vaihtuminen kesken työpäivän ja vaihdoksen koettiin vievän silloin myös perehdytysaikaa. Perehtymisrauha koettiin tärkeäksi oppimisen kannalta ja erityisesti asiakastilanteiden kannalta, joissa asiat eivät etene niin kuin niiden pitäisi edetä.

*“Se oli kyllä ihan semmoista rauhallista, että en minä kokenut, että olisi mitenkään kiire siinä, että hänellä olisi ollut niin kuin muut työt siinä painamassa”*

*“Odotukset olivat kovemmat sitä päivää kohti, mitä siellä oli. Mutta ei toteutunut sen mukaisesti, mitä odotti ja mitä silloin aamulla siinä todettiin, että miten se päivä tullaan läpi vie-mään”*

*“Oli kiirettä ja oli sairaspöissaoloja ja muuta, niin sitten sitä joutui siitä perehdytyksestä vähän pomppaamaan välillä pois ja tekemään muuta, että se jäi vähän semmoiseksi. Niin kun tietyllä tavalla tuntui, että vähän vajaaksi”*

*“Siinä vaihtui sitten se ohjaaja päivän aikana lennosta ja se meni ihan mönkään se päivä oikeastaan sen suhteen, että en minä sitten oikeastaan päässyt siinä kauheasti tekemään itse kuitenkaan ohjauksessa mitään, että sitten tavallaan uuden ohjaajan kanssa, että tie-tysti se, että pitää hänenkin olla vähän niin kun perillä siitä, että missä mennään”*

Lyhyen perehdytyksen saaneiden kokemuksen mukaan erityisesti ensimmäinen perehdytyspäivä oli sekava ja epäselvä, sekä heidän perehdytyksessään korostui suunnitelmallisuuden ja järjestelmällisyyden puute. Ennen perehdytystoimipisteeseen saapumista perehdytettävät kokivat, etteivät he olleet saaneet riittävää informointia perehdytystoimipisteen käytänteistä. Riittävä informointi ennen perehdytyksen aloitusta tukisi perehdytyksen aloitusta varsinkin tilanteessa, jossa perehdytyspaikka on uusi.

*“Oli todella vähäiset tiedot, että minä tiesin paikan, ajan, missä ja milloin, mutta siinä oli kaikki. Olisin ehkä toivonut, kuitenkin 3 pitkä päivä, niin vähän semmoisen, että “hei, kun tulet niin ota tyyliin eväät mukaan tai on se ja tämä toiminta ja aluksi on vaatteidenvaihto, ota työkengät ja blaa blaa blaa”, että se oli vähän epäselvä, että mitä, missä ja kuinka tapahtuu”*

Toimipisteeseen saapuessa koettiin, että heidän vastaanottoaan perehdytyspaikkaan ei ollut suunniteltu. Perehdytyspaikkaan saapumisen suunnitelmallinen selkeyttäminen ja tilanteen rauhoittaminen tukisi positiivista perehdytyskokemusta.

*“Taisi olla aspan henkilökunta, joka sitten vähän lennossa ohjasi vaatteenvaihtopuolelle ja sitten minä jossain kohti, tulikohan se perehdyttäjä sitten sinne ja se oli jotenkin vähän sekava se kuvio siinä”*

*“Siinä oli kaikki muutkin työntekijät ja siitä vaan lähdettiin suoraan lennosta tyyliin katsomaan, että mitä täällä tapahtuu”*

Osaamisen kartoittamisessa perehdytettävillä oli erilaisia kokemuksia. Ne, joilla kartoitus tehtiin, kokivat, että sen avulla perehdytyksestä saatiin tehokas ja yksilöllisempi. Osalla kartoitus tehtiin, mutta sitä ei otettu huomioon perehdytyksen suunnittelussa ja osalla kartoitusta ei tehty ollenkaan.

*“Meillä oli aika nopealla tahdilla se, että piti päästä aika nopeasti käyntiin niin siinä kar-  
toitettiin aika paljon jo ennakkoon sitä mitä osaa ja mitä ei osaa, että siitä saataisiin  
tehokas”*

*“Ei ole kyllä kukaan kysynyt, että mikä on osaamisen taso aiemmin ollut, eikä ole sen muk-  
aisesti toimittu, että ei”*

Perehdytettävien kokemusten mukaan perehdytystä pitäisi yksilöidä enemmän. Perehdytettävän toiveet perehdytyksen suhteen pitäisi ottaa paremmin huomioon perehdytyksen suunnittelussa, mutta se vaatii myös perehdytettävän hyvää kommunikointia. Perehdytyspaikalla pitäisi olla tiedossa perehdytettävän aikaisemman työkokemuksen lisäksi tuleva työnkuva ja sen laajuus sekä perehdytettävän tulevan toimipisteen laboratoriotoinnin laajuus ja siellä käytössä olevat työvälineet, jotta perehdytys voitaisiin suunnitella paremmin ja yksilöllisemmin. Koettiin, että perehdytyksessä käydään läpi sellaisia asioita, jotka eivät kuulu perehdytettävän toimenkuvaan ja tästä syntyvä ylimääräinen tietotulva perehdytyspaikassa tuo ylimääräistä tuskaa perehdytettävälle.

*“Yksilöitäisiin ehkä enemmän ja kuunneltaisiin myös sitä työntekijää jossain kohtaa, että  
kuinka paljon ylipäänsä tarvitsee sitä perehdytystä”*

*“Yksilöitäisiin tietyllä tavalla paremmin, mutta se vaatii myös kommunikaatiota siltä pere-  
htyjältä. Uskallusta sanoa, että “hei minä osaan jotain tai minä en osaa tätä””*

*“Se tietty toimipistekohtaisuus, että mitä oikeasti tässä on, mitä on ne asiat, mitä me  
tehdään täällä, mitä me ei tehdä, mihin ei tarvitse käyttää energiaa ja opetella ja ihmetellä  
asioita, vaan se, että meillä on nämä välineet, meillä otetaan näitä näytteitä ja niiden  
kanssa toimitaan näin”*

*“Sitten se, että kun meni tuonne \*\*\* päähän niin siellä tuli mitä ihmeellisimpiä näytteitä  
vastaan. Ja sitten, että “ei hyvää päivää, että sitä ei ikinä selviä tästä kaikesta tietotulvasta  
mitä tulee””*

*“Tavallaan se tuo lisää tuskaa, kun kuulet ja näet jotain sellaista mikä ei tule siellä omissa  
toimipisteessä esiin”*

Myös perehdytyksen suunnittelu niin, että itsenäinen työskentelyvaihe ei alkanut heti perehdytyk-  
sen jälkeen vaikeutti perehdytyksen onnistumista. Osa, joilla perehdytysaika oli lyhyt ja ei edennyt  
suunnitelman mukaisesti kovin huonoa omatuntoa ja riittämättömyyden tunnetta, koska he eivät  
hallinneet työnkuvaansa hyvin ja aikaa itsenäiseen perehtymiseen ei ollut riittävästi. Perehdytyksen  
suunnitelmallisuus ja järjestelmällisyys tukisi paremmin perehdytettävän itseluottamusta ja oppi-  
mista.

*“Sen perehdytyksen aikana minäkin hyppäsin ihan keskellä viikkoa ja silmät sokkona sinne, että mitä täällä tapahtuu ja sitten sen päivän jälkeen palasin takaisin siihen käytännön työhön. Sitten siihen palataan kuukauden päästä, että “no miten siellä meni ja tästä nyt jatketaan näin”, niin tavallaan se suunnitelmallisuus siitä kokonaisuudesta on puuttunut”*

*“Tunne siitä, että ei hallitse vielä sitä näytteenottoa ja kaikkea siihen liittyvää ja pitäisi olla aikaa siihen, että minä ehtisin perehtyä ja opetella, mutta se aika vain häviää johonkin”*

Myös perehdytysuunnitelmaan liittyvät kokemukset vaihtelivat perehdytettävillä. Suurimmalla osalla perehdytysuunnitelma käytiin yhdessä läpi ja sen avulla asetettiin tavoitteet aikataulullisesti. Osalla perehdytysuunnitelma käytiin läpi, mutta tavoitteiden etenemistä ei seurattu ja osalla perehdytysuunnitelmaa ei käyty yhdessä läpi tai he eivät olleet edes nähneet sitä. Perehdytysuunnitelma saatettiin lähettää myöhemmin sähköpostitse ja sitä ei käyty yhdessä läpi.

*“Meillä käytiin sitä, mikä oli se kirjallinen perehdytyslomake niin sen avulla, että kunhan me nyt siinä viikon aikana saadaan se täytettyä ja katsottua siitä ne kaikki asiat, niin se oli oikeastaan se tärkein”*

*“En ole nähnyt, enkä kuullut”*

Perehdytyksen jälkeen, itsenäisen työskentelyvaiheen alkaessa osa perehdytettävistä koki painetta onnistua näytteenotossa, mutta perehdyttäjän ja työyhteisön läsnäolo samoissa tiloissa helpotti itsenäisen työskentelyn aloittamista. Kollegat tarjosivat omaa ammattitaitoaan tilanteissa, joissa ei osattu toimia. Kaikki haastateltavat kokivat, että perehdyttäjän ja työyhteisön tuki perehdytyksen aikana ja sen jälkeen on ollut hyvää. Esihenkilön tuki oli perehdytettävien mielestä hyvää, huonoa tai sitä ei koettu oleelliseksi.

*“Sinulla on koko ajan siinä se sinun työpari. Jos tulee ihan mitä vain kysyttävää, ongelmia. Niin se on koko ajan siinä, että ehkä se on jäänyt eniten mieleen, että se oli kyllä minulle se suurin tuki ja turva”*

*“Koko ajan oli semmoinen olo, että en ole yksin ja aina pystyi kysymään niiltä, eikä ne olleet moksiskaan asiasta, että tosi hyvin sai kyllä tukea”*

*“Siellä on aina joku, joka varmasti onnistuu, jos on joku vähän haastavampi tapaus”*

*“Kyllähän esihenkilö välillä kysyi ohi mennen, että miten menee, mutta en minä nyt koe, että minä ehkä häneltä olisin tarvinnut mitään”*

Tukilaboratorion tuen koettiin olevan hyvää ja kommunikointia helpotti tieto, ketä siellä työskentelevät työntekijät ovat ja heidät oli nähnyt. Koettiin, että tukilaboratorioon voi soittaa herkästi ja sieltä

saa hyvin apua. Joskus oli tilanteita, kun tukilaboratorioon ei saatu yhteyttä tai sieltä ei muistettu soittaa takaisin. Yhteydenpitoa helpotti yhteiset whatsapp-ryhmät.

*“Kyllä me aika herkästi sinne soitetaan, että he sitä aina painoittaa, että aina saa soittaa ja ei ole tyhmiä kysymyksiä, niin kyllä me oikeasti tykitetään sinne aika paljon”*

*“Kyllähän se välillä turhauttaa, että jos sinulla on asiakas siinä ja sitten sinulla on joku kysymys ja sinä et saa heitä heti kiinni, niin sittenhän sitä vähän jää odottamaan, että milloin he soittaa takaisin. Ja joskus he eivät välttämättä muista soittaa, mutta harvemmin niin käy”*

*“Aina helpompi lähestyä, kun tietää nimet ja kasvot, että minkälaiset tyypit siellä on”*

Palautteen saaminen perehdytyksen aikana koettiin vähäiseksi ja sitä toivottiin enemmän. Palautteen saaminen vaati usein perehdytettävän omaa aktiivisuutta sen saamisessa ja sitä pyydettiin itse. Positiivinen palaute työyhteisöltä ja asiakkailta sekä onnistumisen tunteet helpottivat itsenäistä työskentelyä ja lisäsivät itseluottamusta. Rakentava palaute koettiin tärkeäksi.

*“Ehkä palautteen osalta, että toki ainahan sitä voisi saada enemmänkin. Ihan voi toivoa, että sitä saisi enemmän”*

*“En usko, että hirveästi oon saanut, koska ei ole jäänyt mieleen”*

*“Joo ja sitten olen kyllä kysynyt suoraankin, että “hei onko jotain mitä minun pitäisi vielä teidän mielestä tehdä eri tavalla?”. Itsekin kysynyt sitä palautetta”*

*“Palaute asiakkaalta on ehkä kaikista paras, että “hei tämä ei tuntunut missään ja vitsi, että meni hienosti ja olette tosi mukava”, että se on kuitenkin kanssa todella mukava saada se palaute myös sieltä asiakkaan puolelta”*

Osa oli käynyt esihenkilön kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa pyydettiin palautetta perehdytyksen onnistumisesta, mutta suurin osa koki, että perehdytyksen onnistumisesta ei keskusteltu esihenkilön kanssa ja sen onnistumisesta ei pyydetty palautetta.

### **5.1.2 Laboratorioprosessiin liittyvä osaaminen ja sen kehittäminen**

Näytteenottoon liittyvä perehdytyskokemus vaihteli perehdytettävien kesken ja siihen vaikutti aikaisemman näytteenotto-osaamisen lisäksi myös perehdytyksen kesto. Perehdytettävät, joiden perehdytyksen kesto oli lyhyt ja joilla ei ollut aikaisempaa näytteenoton kokemusta kokivat että, näytteenottoharjoitustilanne oli sekava ja sen olisi pitänyt edetä suunnitelmallisemmin. Rauhallinen tutustuminen näytteenottovälineisiin ja näytteenottotapahtuman läpikäyminen yhdessä perehdyttäjän

kanssa ennen näytteiden ottoa helpottaisi ja auttaisi näytteenotto-prosessin ymmärtämistä. Lisäksi koettiin, että ennen näytteenotto-perehdytyksen aloitusta, olisi hyvä valmistautua näytteenottoon teoriatasolla, esimerkiksi käymällä siihen liittyvä moodle-kurssi. Perehdytettävät, joilla oli jo aikaisempaa näytteenottokokemusta ja perehdytyksen kesto oli pitempi, olivat tyytyväisempiä saamaansa näytteenotto-perehdytykseen. Osa koki tarvitsevänsä lisä-perehdytystä lasten näytteenotosta ja siihen käytettävistä välineistä.

*“Ihan tällöinen värikoodihirviö oli jo lähtökohtaisesti semmoinen, että “apua, että mikä on mikä”, että olisi niinkuin saanut hämmentää ja hipelöidä niitä siinä ennen sitä. Että, “nyt lähde ottamaan niitä näytteitä”, että se oli aika semmoinen rytinällä niin sanotusti ja sitten siihen piti koko ajan vähän, että “ai nyt sinä teet noin” ja nyt “en löydä suonta” ja “mikä se oli tässä mikäkin putki” ja siis se oli kaikinensa vähän semmoinen sekava”*

*“Ennakovalmistautuminen teoriatasolla olisi ollut sitä mitä olisi pitänyt käydä enemmän, jotta on sitten tietty varmuus lähteä myös sitä itse näytettä lähteä ottamaan”*

*“Itselle tuli aika shokkina se, että “ai niin, täällähän on lapsipotilaitakin tai asiakkaita”. Että, minähän en ole ikinä eläessäni lapsilta verikoetta ottanut”*

*“Ehkä nimenomaan se, että se olisi jotenkin rakennettu silleen, että olisi sitä tuotteiden hipistelyä ja tutkimista ja sen jälkeen lähettäisiin esimerkiksi sitä itse prosessia ja sitten kun ne ovat hallinnassa, niin sitten oltaisiin itse prosessissa”*

Perehdytettävät kokivat myös kaipaavansa syvempää ymmärrystä preanalytiikasta. Perehdytyksen aikana osa perehdytettävistä koki, että he eivät osaa kysyä oikeita kysymyksiä tai kyseenalaistaa perehdytystapahtumaa, koska heillä ei ole riittävää preanalytiikan tietämystä. Perehdytettävät kokivat, että heidän tietonsa preanalytiikasta lisää oikeita toimintatapoja ja he haluavat paremmin ymmärtää ja tietää tekemisensä taustat. Perehdytettävät, jotka olivat käyneet preanalytiikan opintojakson, kokivat sen olevan hyödyllinen ja lisänneen heidän ymmärrystään preanalytiikasta, sekä he suosittelivat sitä kaikille laboratorioissa työskenteleville terveydenhuollon ammattilaisille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta.

*“Olisi ollut ihan kiva tietää, että minkä takia minä nyt sitten teen ja miksi minä nyt sekoitelen näitä putkia tässä ja sitten taas”*

*“Olisi sitten ehkä osannut sitten itsekin tehdä heti oikein, kun olisi tiennyt miksi niin tehdään”*

*“Semmoista syventävää tietoa siitä, että miksi tehdään ja just kaikkea, että miksi staasia ei voi pitää hirveän kauaa siinä kädessä ja miksi pitää sekoitella niitä näyteputkia”*

*“Olen suositellut sitä kaikille, että jos ei ole sitä bioanalytiikon tutkintoon niin se oli kyllä hyvä”*

*“No toki enhän minäkään sitten tajunnut siinä vaiheessa kyseenalaistaa ja kysyä, mutta toki se on se tiedon paljous niin valtava siinä alussa perehdytyksessä, että en ehkä tajunutkaan kysyä”*

Organisaation viestintä näytteenottoon liittyen koettiin lisäävän ymmärrystä preanalytiikan tärkeydestä. Viestintä on välillä epäselvää, sillä sähköpostitse ilmoitetaan tapahtuneista virheistä, mutta ei kerrota mistä virheet johtuvat.

*“Keskuslaboratoriosta tuli tieto, että hyytynyt näyte, että ei voida analysoida ja sitten minä olin heti, että “miksi se on hyytynyt?”, kun en minä edes tiennyt, että mistä se johtuu. Sitten minä laitoin viestiä, että mistä se voi johtua niin sitten silleen “No tätä ei ole sekoitettu tarpeeksi”. Eli olisin voinut ihan itse omalla työlläni sen estää, mutta kun ei ollut niin tietämystä vielä siinä vaiheessa.”*

*“Tuli jokin sähköposti siitä koronanäytteenotosta. Siinä luki, että pyytäkää kunnolla niistämään nenä, koska lima häiritsee sitä analysointia. Olenhan minä kyllä aina pyytänyt niistämään, mutta enhän minä ole tajunnut, että se häiritsee sitä. Että, ehkä just tuomoisia, että tulee aina välillä semmoista, että “Aijaa, tuonkin kun olisi tietänyt, olisi ehkä osannut asiakkaallekin ohjeistaa sitä eri tavalla””*

Perehdyttävien kokemusten mukaan, perehdytyksen jälkeen heidän kokonaiskuvansa laboratorioprosessista oli heikkoa ja sen ymmärtämiseen menee aikaa. Tietämättömyys siitä, mitä näytteille tapahtuu näytteenoton jälkeen hankaloittaa kokonaiskuvan luontia laboratorioprosessista ja perehdytystä kaivattaisiin siitä, miksi näytteet otetaan, mitä niille tapahtuu näytteenoton jälkeen, miten niitä säilytetään ja miksi niitä säilytetään tietyllä tavalla. Perehdyttävillä on tarve ymmärtää koko laboratorioprosessi ja se haluttaisiin saada kokonaisuudessaan haltuun.

*“Sitä on ihan tietämätön, mitä siellä itse laboratoriossa sitten tehdään niille näytteille. Se vie oman aikansa ennen kuin kaikki jutut hoksaa ja niin pois päin”*

*“No minä ehkä tällä hetkellä koen kuitenkin sen tietyllä tavalla sen näytteiden käsittelyosion ja tietyllä tavalla myös, ei se itse käsityöammatti vaan lähinnä se, että mitä otetaan, miksi otetaan, kuinka se niin sanotusti hoidetaan loppuun asti”*

*“Minä vien nämä nyt tuonne ja sitten ne lähtee johonkin, niin on vähän typerä olo silleen, että miksi minä otan tämän ja mikä tämä on ja mitä tälle tehdään, mitä tälle tapahtuu eli saisi sen koko prosessin”*

*“Mutta just silleen, itse se prosessi olisi ehkä itselle semmoinen, mikä olisi kiva saada haltuun”*

Myös laadunhallinta oli osalle perehdytettävistä uusi asia ennen laboratorioperehdytyksen aloitusta. Osa perehdytettävistä koki, että heillä ei ole ymmärrystä siitä, mitä laadunhallinta kokonaisuudessaan sisältää tai tarkoittaa. Vierianalytiikkaperehdytykseen perehdytettävät olivat enimmäkseen tyytyväisiä, mutta osa koki, että perehdytyksessä pitäisi enemmän käsitellä sitä, miten saa eri tutkimuksissa parannettua näytteiden laatua. Laadunarviointi aiheutti perehdytettävissä erilaisia tunteita ja koettiin, että siihen kaivattaisiin syvempää ymmärrystä.

*“Minä en nyt äkkiseltään edes osaa kaikkea sanoa, että mitä tuohon alle voi sisältyä että, varmaan on sivuttu noita asioita, mutta ehkä vielä vähän myös epätietoisuutta sen suhteen, että mitä kaikkea tuohon sisältyy”*

*“Jotenkin tämä labrajuttu on muutenkin niin uutta ja just kaikkea tämmöisiä koko ajan, kontrollia ja kaikkea kontrollia kontrollin perään niin kyllä siinä alkuun oli, että “Ei hitto. Miksi? Kokoajanko näitä pitää olla tekemässä?””*

*“Saanko sanoa suoraan. Hirveä ylimääräinen murheenkryyni. Jotenkin minua aina kun tulee niitä laatikoita ja aina ei taas jaksa, että ehkä kun se, viikottaiskontrollithan tietysti on niin iskostunut tuonne päähän että ne nyt tekee silleen vaan, mutta sitten kun tietää että noi on periaatteessa sitten vielä siihen ylimääräistä sitä laadunvalvontaa ja aina vähän silleen ja sitten stressaa, että meneekö ne läpi ja onko siellä joku pielessä ja taas sitten, että uudestaan ja teet poikkeamailmoitusta ja on ne vähän semmoinen.*

*“Se laadunhallinta voisi kyllä olla siinä ihan alkuperehdytyksen materiaaleissa. Nuo on kuitenkin aika tärkeitä huomioita siihen, että tulee laadukkaat näytteet otettua”*

Kliiniseen fysiologiaan liittyvässä perehdytyksessä toivottiin erityisesti perehdytysrauhaa ja aikaa teorian tietoon perehtymiselle, sillä kyseisissä tutkimuksissa tutkimuksien eteneminen ei etene aina suunnitellusti, vaan tilanteet voivat muuttua nopeastikin.

*“Vaikka on olemassa se moodlen koulutus siihen, mutta kyllä se on kuitenkin ihan eri asia, kun sulla on oikeasti se ihminen siinä ja värkkäät ja teet ja näin pois päin. Ja sitten kun kaikki ei kuitenkaan mene oppikirjojen mukaan ja näin että varsinkin siihen semmoista ninku perehtymistä rauhaa”*

Näyttökokemusta kuvailtiin perehdytettävien kesken normaaliksi ja luontevaksi, mutta myös jännittäväksi tilanteessa, jos näyttö otettiin asiakkaan läsnäollessa. Näyttökäytänteissä perehdyttäjien välillä oli eroavaisuuksia, osa kertoi näyttötilanteen olleen useamman toiston yhteiskokemus, kun taas osa kertoi näyttötilanteen olleen yksittäinen tilanne. Osa koki näyttötilanteen tulleen yllätyksenä ja etukäteen heille ei kerrottu mitä siinä tapahtuu. Näyttöä ei myöskään otettu kaikilta tai siitä ei ainakaan puhuttu.

*“Se, joka otti sen näytön vastaan, niin oli siinä ja katsoi, että kaikki meni niin kuin pitääkin ja se kuitattiin, että check, tehty. Että, ei siitä tehty mitään sen isompaa numeroa siitä asiasta.*

*“Ne oli sen useamman toiston ehkä yhteissumma niin sanotusti, että se oli osa sitä päivää. Jotenkin se, että jos se olisi ollut, että nyt tää on se näyttö, niin silloinhan se yleensä joku olisi vähintään kussut johonkin”*

*“Ei otettu näyttöä”*

*“Tottakai kun itse on tottunut tekemään itsenäistä työtä ja näin, niin olihan se aika kuumottavaa, että joku seisoo selän takana ja katsoo kun sä teet”*

### **5.1.3 Perehdyttäjäosaaminen ja sen kehittäminen**

Perehdyttävien kokemukset perehdyttäjistä olivat positiiviset ja perehdyttäjän ammattitaito loi perehdyttävälle positiivisen perehdytyskokemuksen. Perehdyttäjä luotti perehdyttävän osaamiseen ja perehdyttäjän palaute perehdytystilanteen jälkeen tuki oppimista. Perehdyttäjän tuen koki jokainen haastateltava olleen hyvä. Usean perehdyttäjän toimintatapojen seuraaminen edesauttoi itselle sopivien toimintatapojen löytämistä. Luonteenpiirteitä, joilla perehdyttäjiä kuvailtiin, olivat muun muassa ammattitaitoinen, kärsivällinen, tarkka ja reipas.

*“Vaaditaan kyllä perehdyttäjältä lehmän hermoja”*

*“Tarkka ja pedantti positiivisessa mielessä”*

*“Hän oli kyllä hyvinkin ajan tasalla asioista”*

Erityisesti bioanalyytikon ammattitaitoon perehdyttäjänä laboratorioprosessin asiantuntijana luotettiin ja perehdytyksen koettiin olevan tasalaatuista silloin, kun perehdytyksen suoritti bioanalyytikko. Perehdytyksen koettiin silloin olevan laadukasta ja sillä varmistettiin myös oikeiden toimintatapojen oppiminen.

*“Niillä voi olla vähän tämmöisiä, ei luovia ratkaisuja, mutta sanotaanko näin, että asioihin ei ehkä suhtauduta samalla vakavuudella, niin sitten olen itse ainakin miettinyt niin, että kun tekee tavallaan, kun bioanalyytikko on oman alansa asiantuntija, paras siinä, niin sitten kun tekee niin kuin hän opettaa niin se on varmastikin oikea”*

*“Sen huomaa, että kuinka hyvä asia se on, että on justinsa alan henkilö sitten tekemänsä tätä perehdytystä, eikä sitten vaikka justinsa työterveyshoitaja, vaikka tottakai hekin ovat hyviä mutta, ettei tule tämmöisiä, että on tasalaatuisuutta”*

Perehdytettävien kokemusten mukaan perehdyttäjien toimintatapojen lisäksi myös heidän ohjaus-tyylinsä erosivat toisistaan. Perehdytystilanteessa osa perehdytettävistä koki, että heitä ohjeistetaan oikeaan toimintatapaan, mutta heille ei kerrota syitä toimintatapojen takana. Perehdyttäjän pitäisi hyödyntää perehdytystilanteessa enemmän omaa osaamistaan laboratorioprosessin ja näytteenoton asiantuntijana ja jakaa tätä tietoa. Osa perehdytettävistä koki perehdyttäjien Dynamic Health –osaamisessa olevan eroja.

*“Aina on vain ohjeistettu, että “tee näin” mutta sitten enhän minä välttämättä ole tiennyt, että miksi minun pitää niin tehdä, että ehkä semmoista syventävää tietoa olisin kaivannut”*

*“Osittain ehkä perehdytetään pikkuisen eri tavalla meitä tai silleen, että joku toinen on tehnyt toisella tavalla ja toinen on tehnyt toisella”*

*“Mikä sitten on se oikea asia, niin kukaan ei osannut siihen sitten kuitenkaan minulle vastata enää, että miten se oikeasti on, mutta minut on opetettu eri tavalla, kun sitten taas joku toinen”*

#### **5.1.4 Verkkoperehdytys ja sen kehittäminen**

Tietoteknisten taitojen kehittäminen nousi oleelliseen asemaan haastateltavien kokemuksessa. Eri-tyisesti tiedon etsiminen organisaation sharepointista ja tutkimusohjekirjoista koettiin haasteelliseksi perehdytyksen aikana ja myös sen jälkeen. Materiaalia on runsaasti. Tietoa ei osata etsiä ja se kuluttaa työaikaa. Usein tietoa haettiin yhdessä muiden työntekijöiden kanssa hyödyntäen muiden ammattitaitoa sen etsimisessä.

*“Vaikka sharepointista, niin se on minun mielestä, siellä on niin hirveästi sitä materiaalia, niin se on minun mielestä hankalampi sitten, jos sinä sieltä yrität varsinkin alussa, kun sinä et oikein tiedä, että mistä löytyy mitään”*

*“Se, että mistä sinä löydät sen tiedon, niin, vielä tänä päivänäkin, ehkä vähän haasteellinen, että kyllä minä nyt löydän, mutta se on kuitenkin ollut ehkä vähän vaikeaa löytää”*

*“Tämmöiset muut jutut mitä sinä tarvitset työn tueksi, niin ne voi olla välillä aika haastavaa löytää”*

*“En minä tiedä tietääkö kaikki työntekijäkään, missä kaikki on, että sitten sitä haetaan yhdessä sitä tietoa”*

*“Se oli ehkä semmoinen, mihin on joutunut hirveän paljon käyttämään aikaa, että sinä muistat mistä mitään löytyy ja näin”*

Tiedon etsimisen lisäksi myös Dynamic Health –osaamisen koettiin olevan huonoa ja osaamista sen käyttöön haluttaisiin kehittää. Erityisesti koettiin, että Dynamic Health -käyttökoulutuksesta perehdytyksen alussa olisi paljon hyötyä ja se helpottaisi työn aloittamista.

*“Ehkä semmoinen mihin tarvitsisi enemmän, se DH on semmoinen järjestelmä, että on varmaan kaikista eniten, että muun varmaan aika paljon nopeammin oppii, kuin sitten nuo järjestelmät”*

*“DH:n käyttökoulutus heti siihen alkuun tavallaan, kun tulee taloon, jos ei ohjelma ole aikaisemmin tuttu niin olisi kyllä ihan hyvä, että pystyisi osallistumaan äkkiä johonkin semmoiseen”*

*“Se on kyllä, tämä DH:n ihmeellinen maailma. Niin, se on kyllä vieläkin välillä, ettei kyllä kaikkia temppeja tiedä, mutta kuitenkin pärjää. Pärjää, että minä en tiedä, että mikä olisi se riittävä perehdytys näihin tietojärjestelmiin, mutta itsellä se on semmoinen heikko kohta, minkä kyllä tunnistan”*

Kokemukset tämänhetkisestä verkkoperehdytyksestä kohdistuivat moodle-kursseihin. Niiden koettiin olevan pääsääntöisesti hyviä ja sisältävän hyviä kokonaisuuksia. Tietotekniset ongelmat ovat hankaloittaneet moodle-kurssien suorittamista. Huonoina puolina osa perehdyttävistä koki, että moodle-kursseilla ei voi esittää kysymyksiä ja kurssiin on hankala palata myöhemmin, jos kaipaa jotain tiettyä informaatiota sen sisällöstä. Osa koki moodle-materiaalin olevan osittain myös hankalalukuista ja liian yksityiskohtaista sellaiselle, jolla ei ole bioanalyytikon tutkintoa. Tämän koettiin vievän motivaation lukemiselta.

*“Kaikki mitä itse olen käynyt, niin on olleet kyllä ihan semmoiset hyvät, että ei ole mitään moitteita niistä.”*

*“Se vähän tappaa sitä motivaatiota suoraan sanottuna, että ne ovat aika raskasta luettavaa, kun siellä ei sitä taustaa ole”*

*“Ihan hyvin tietoa saa, mutta sitten taas toisaalta että, niihin on joskus vähän hankalampi palata, kun ne ovat tavallaan kurssin keskellä sitten ne asiat, mistä sitä tietoa sitten voisi löytää helposti, että muistaa, että ok, tämä oli jossain lukenut. Se ei välttämättä ole sitten ihan semmoisessa palattavassa muodossa”*

*“Aika paljon semmoista luentotyypistä tai hirveästi tekstiä”*

Kehitysideoita nykyisiin moodle-kursseihin tuli perehdyttävien kokemusten kautta useita. Videoiden hyödyntäminen moodle-kursseissa tukisi oppimista ja tekisi materiaalista monipuolisempaa. Moodle-materiaalia toivottiin kohdistettavan enemmän tietyille ryhmille. Lisäksi koettiin, että

moodle-kurssien lopussa voisi olla koontisivu tärkeimmistä asioista, joka helpottaisi tiedon etsimistä myös myöhemmin. Kysymyksien toivottiin olevan osittain haastavampia, jotta vastauksia täytyisi pohtia enemmän ja se näin tukisi myös oppimista enemmän.

*“Siellä olisi vaikka joku koonti nimenomaan siitä, että sinun ei tarvitse aina sinne sen kurssin keskelle mennä”*

*“Ja sitten kysymys on, että “saatko avata näyteputken?” Vähän semmoista, että ehkä niihin joihinkin olisi vähän toivonut silleen, en minä nyt voi sanoa, että haastavampia, että ei niiden hullun vaikeita tarvitse olla, mutta jos siellä niitä kysymyksiä on, että ne olisi nimenomaan semmoisia, että täytyisi oikeasti miettiä”*

Osa oli tyytyväisiä tämänhetkiseen verkkoperehdytykseen ja kokivat, että sen parantaminen hienosäädöillä olisi riittävä, esimerkiksi tekemällä siihen ylhäällä mainittuja muutoksia ja lisäämällä siihen syvempää teoretietoa tekemisen taustoista. Koettiin myös, että yksilöperehdytyksenä toteutettava verkkoperehdytys olisi helpompi suorittaa työnohella.

Kuitenkin suurin osa tarpeista tulevalle verkossa toteutettavalle perehdytysohjelmalle painottui ryhmässä oppimiseen. Koettiin, että pienryhmässä tai ryhmässä toteutettava perehdytys velvoittaisi paremmin yksilön osallistumaan ja keskittymään opetukseen, toisin kuin esimerkiksi moodle-kurssia suorittaessa. Ryhmäperehdytyksen etuna nähtiin vertaistuen saanti, asioiden yhdessä pohtiminen sekä muiden mielipiteiden ja kokemusten kuuleminen ja jakaminen. Perehdytyksessä toivottiin ryhmässä toteutettavan luentomaisia esityksiä, joissa voi samalla esittää kysymyksiä ammattilaiselta. Videot ja tilanteet, missä näytetään miten pitäisi toimia, tukisi perehdytettävien oppimista, samoin kuin myös esimerkkitalanteiden hyödyntäminen. Osa pohti myös, että kollegoiden, jotka ovat samassa tilanteessa, tapaaminen tukisi ja antaisi vertaistukea.

*“Meilläkin on välillä just vähän hektistä tässä niin tavallaan sitten, että jos se toteutetaan ryhmänä, niin sitten se myöskin tavallaan vähän itseäkin toisella tavalla velvoittaa. Tai se, että sinä oikeasti otat sen ajan ja teet tämän jutun nyt eikä sitten, että joku tulee huikkaamaan ovelle, että “Täällä olisi tällainen päivystyslabra, että ottaisitko?””*

*“Se, että sinä pystyt vähän peilaamaan ja sinä pystyt heittämään semmoisia asioita, että ehkä semmoinen justinsa muutama ihminen voisi olla ihan hyvä. Pystyisi mielipiteitä vaihtamaan”*

*“Se olisi jotenkin niin kivaa, että siinä myöskin sitten olisi semmoinen ihminen, joka vastaisi sinun kysymyksiin, että olisi vaikka niitä esimerkkipuhalluksia ja näin pois päin”*

*“Ehkä semmoinen tukiporukka tietyllä tavalla siinä mielessä, että siellä oltaisinkin porukalla, koska silloin yleensä niitä ajatuksia pystyy heittelemään puolin. Huomaa sitten,*

*että ehkä ei olekaan yksin omien ajatusten kanssa, vaan joku voi painia samojen asioiden kanssa, sitä kautta ne asiat yleensä etenee”*

*“Olisi jotenkin kauhean ihana se, että voisi joskus tavata niitä muita, jotka ovat työterveyshoitajia, ketkä on lähtenyt tavallaan nollassa liikkeelle tämän suhteen, pienten toimipisteiden hoitajia yli maakuntarajojen. Se antaisi varmasti semmoista vertaistukeakin sitten siihen työskentelyyn ja toimintaan”*

Haastatteluiden jälkeen osallistujilta pyydettiin anonyymisti palautetta Microsoft Forms –lomakkeen avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä kaksi haastateltavaa. Haastateltavat kuvailivat haastattelutilanteen sujuneen hyvin ja kokivat tilanteen olleen turvallinen ja miellyttävä käydä asioita läpi. Haastattelijan toimintaa haastattelutilanteessa kuvailtiin rauhalliseksi. Kysymykset olivat selkeitä ja haastattelija johti keskustelua kysymällä tarvittaessa täydentäviä kysymyksiä. Myös haastattelun reflektointi koettiin hyväksi.

### 5.1.5 Asiakasprofiilit ja perehdytyspolku

Teemahaastatteluissa kerätyn asiakasymmärryksen ja tuloksien pohjalta muodostettiin kolme perehdyttävien asiakasprofiilia (Kuviot 10-12). Profiilit olivat Teija Tekeväinen, Kiira Kiireinen ja Laura Labralainen. Asiakasprofiilit ovat visuaalisia kuvauksia, joihin on koottu yhteen perehdyttävän nimi, ammatti, työkokemus, työnkuva, tarpeet, haasteet ja sitaatti tulevaisuuden verkkoperehdytyksen perehdytystarpeesta.



Asiakasprofiili Teija Tekeväinen. Profiili sisältää kuvan Teijasta ja neljä tietokorttia: Aikaisempi kokemus, Haasteet, Työnkuva ja Tarpeet. Alueen taustaväri on vihreä.

**Teija Tekeväinen**  
Sairaanhoitaja  
26 vuotta

**Aikaisempi kokemus**  
Muutaman vuoden kokemus päivystyksestä, jossa ottanut tarvittaessa laboratorionäytteitä ja tehnyt vierianalytiikkaa

**Haasteet**  
Ei riittävää preanalytiikan tietämystä, ei osaa kysyä oikeita kysymyksiä  
Ei saa palautetta työstään

**Työnkuva**  
Sairaanhoitajan työtehtävien lisäksi työskentelee näytteenotossa sekä tekee vieritestejä kahtena aamupäivänä viikossa ja päivystyksellisesti

**Tarpeet**  
Syvempi ymmärrys preanalytiikasta  
Perehdyttäjän tuki ja hänen ammattitaitonsa hyödyntäminen  
Rakentava palaute ja sen kautta kehittyminen

*“Se olisi jotenkin niin kivaa, että siinä myöskin sitten olisi semmoinen ammatti-ihminen, joka vastaisi sun kysymyksiin. Sitte vois hyödyntää esimerkkitapauksia ja niitä yhdessä pohdittais”*

KUVIO 10. Teija Tekeväisen asiakasprofiili



**Kiira Kiireinen**  
Työterveyshoitaja  
40 vuotta

**Aikaisempi kokemus**  
Ei aikaisempaa kokemusta laboratoriotehtävistä. Viimeinen kokemus näytteenotosta koulussa

**Haasteet**  
Ei ymmärrystä laboratorio-prosessista  
Näytteenottovälineet ovat vieraita  
Perehdytys eri toimipisteessä, missä itse työskentelee

**Työnkuva**  
Työterveyshoitajan työtehtävien lisäksi toimii näytteenottotehtävissä kahtena päivänä viikossa, kahdessa eri toimipisteessä

**Tarpeet**  
Sunnitelmallinen, järjestelmällinen ja yksilöity perehdytys.  
Haluaa tietää mitä näytteille tapahtuu näytteenoton jälkeen  
Tukilaboratorion tuki

*"Ehkä semmoinen tukiporukka tietyllä tavalla, että siellä oltaisiinkin porukalla, koska silloin yleensä niitä ajatuksia pystyy heittelemään puolin. Huomaa sitten, että ehkä ei olekaan yksin omien ajatusten kanssa, vaan joku voi painia samojen asioiden kanssa, sitä kautta ne asiat yleensä etenee"*

KUVIO 11. Kiira Kiireisen asiakasprofiili



**Laura Labralainen**  
Lähihoitaja  
35 vuotta

**Aikaisempi kokemus**  
Usean vuoden työkokemus kotihoidosta, jossa ottanut verinäytteitä

**Haasteet**  
Tiedon etsiminen ja Dynamic Health -osaaminen  
Laadunhallintaan liittyvä ymmärrys vähäistä

**Työnkuva**  
Työskentelee laboratoriossa kokoaikaisesti. Työtehtäviin kuuluu näytteenotto, vieritestit ja kliininen fysiologia

**Tarpeet**  
Dynamic Health -osaamisen kehittäminen ja tukea tiedon etsimiseen  
Miten saadaan laadukkaampia näytteitä?  
Laboratoriotiimin tuki

*"Mulle riittäisi, että sitä nykyistä moodlemateriaalia kehitettäisiin. Fysiologian puoltakin pystyisi opiskelemaan helpostikin verkossa sillä tavalla, että siellä olisi videoita missä näytettäisiin miten toimia ja sitten sitä juttua. Toki se vähän velvottais enemmän osallistumaan, jos muitten kanssa perehdyttäisiin"*

KUVIO 12. Laura Labralaisen asiakasprofiili

Perehdytettävien perehdytyspolku on visuaalinen kaavio joka kuvaa, mitä perehdytettävä havaitsee perehdytyksen aika-akselilla (ennen perehdytystä, perehdytyksen aikana, perehdytyksen jälkeen) ja miten hän kokee perehdytyksen. Perehdytyspolku yksilöi perehdytettävien tärkeimmät vai-

heet sen aikana sekä kontaktipisteet, tarpeet, tunteet ja haasteet. Yhdessä nämä kaikki muodostavat perehdytettävän perehdytyskokonaisuuden. Perehdytyspolku on kuvattu liitteessä 7 (LIITE 7).

## 5.2 Kehitä-vaiheen tulokset

Kehitä-vaiheessa tehtävänä oli selvittää miten laboratorion perehdytysprosessia tulisi kehittää ja millainen verkossa toteutettavan perehdytysohjelman tulisi olla hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, kokemuksien mukaan. Tarkoituksena oli suunnitella ja ideoida yhteiskehittämisen avulla ratkaisuja perehdytysprosessin tukena olevan verkossa toteutettavan perehdytysohjelman sisältöön ja sen toteuttamiseen, sekä suunnitella muita kehittämisideoita perehdytysprosessille.

Tässä kappaleessa on esitetty kolmessa työpajassa syntyneet ideat ja mallit, joita voi hyödyntää perehdytysprosessin kehittämisessä ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman suunnittelussa. Työpajojen aihealueet olivat ennen perehdytystä, perehdytyksen aikana, perehdytyksen jälkeen sekä verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittäminen.

### 5.2.1 Ennen perehdytystä

Ennen perehdytystä -osion tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi perehdytyksen suunnitelmallisuuden parantaminen jo ennen perehdytyksen aloitusta. Kuviossa 13 on kuvattu esimerkkejä ennen perehdytystä -osion kehittämisideoista.



KUVIO 13. Esimerkkejä ennen perehdytystä -osion kehittämisideoista

Työpajojen ennen perehdytystä -osiossa korostui esihenkilön tärkeä rooli perehdytyksen suunnittelijana. Esihenkilöille ja tukilaboratoriolle toivottiinkin järjestettävän perehdytystä perehdytyksen suunnittelusta ja siinä huomioitavista asioista. Selväksi kävi, että perehdytyksen huolellista suunnittelua varten esihenkilöllä täytyy olla riittävät tiedot perehtyjän taustoista ja tulevista työtehtävistä jo ennen perehdytyksen aloitusta, vain tällöin voidaan toteuttaa suunnitelmallinen, yksilöllinen ja aikataulullisesti sopiva perehdytyskokonaisuus. Osaamisen kartoitusta varten ideaksi nousi valmis lomakepohja, jonka avulla hoitajan, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, kartoitus voidaan suorittaa. Osaamista voitaisiin tarkastella esimerkiksi tutkimuskohtaisesti. Osaamisen kartoitus –lomake toimisi työkaluna, jota esihenkilö voi hyödyntää perehdytyksen suunnittelussa, lisäksi se voisi toimia myös perehdyttäjälle apuvälineenä perehdytyksen käytännön toteutuksessa. Suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa apuvälineenä voidaan hyödyntää myös jo olemassa olevaa perehdytyksen lukujärjestystä, jota muokataan osaamisen perusteella sopivaksi.

Esihenkilön ehdotettiin olevan yhteydessä perehdytykseen tulevaan työntekijään puhelimitse tai sähköpostitse jo ennen perehdytyksen aloitusta. Tilanteissa, joissa perehdytettävä on menossa tukilaboratorioon perehdytykseen, voitaisiin järjestää teams-palaveri, johon osallistuisivat tukilaboratorion esihenkilö, perehdytettävän esihenkilö ja perehdytettävä. Pohdittiin, että tärkeää olisi jo tässä vaiheessa keskustella itse perehdytettävän kanssa, eikä ainoastaan hänen esihenkilönsä kanssa. Tällöin saataisiin totuudenmukainen kuva hänen aikaisemmasta osaamisestaan ja hänen yksilölliset tarpeensa perehdytyksen suhteen pystyttäisiin paremmin huomioimaan sen suunnittelussa. Tutkimusvaiheessa perehdytysuunnitelma-käytännöt vaihtelivat perehdytettävien kokemuksen mukaan. Työpajakeskustelussa pohdittiin, että perehdytysuunnitelma tulisi käydä esihenkilön kanssa läpi ennen perehdytyksen aloitusta. Tämä olisi tärkeää, sillä perehdytysuunnitelman avulla perehdytettävä myös itse tietäisi, mitä häneltä odotetaan.

E erityisesti hoitajat, jotka menivät perehdytykseen eri toimipisteeseen, kokivat perehdytyksen aloituksen epäselväksi ja sekavaksi, sillä heillä ei ollut tarvittavia tietoja tulevan perehdytyspaikan käytännöistä. He kaipasivat lisäinformaatiota perehdytyksen toteuttamisesta jo ennen sen aloittamista. Työpajassa ideoitiin ratkaisuksi sähköpostiviesti, jossa ilmoitettaisiin tarvittava lisäinformaatio perehdytyspaikkaan saapumisesta, aikataulusta, tarvittavista välineistä sekä perehdytyspaikassa vastaanottavasta henkilöstä. Ehdotuksena oli, että kyseiseen tarkoitukseen voisi olla valmis lomakepohja, jossa huomioitaisiin toimipistekohtaisuus. Sähköposti voisi sisältää myös perehdytysuunnitelman ja tiedon moodle-kursseista, jotka tulisi olla suoritettuna ennen perehdytyksen aloitusta.

## 5.2.2 Perehdytyksen aikana

Perehdytyksen aikana –osiossa korostui perehdyttäjän tärkeä rooli perehdytyskokemuksen onnistumisessa. Tämä huomioitiin myös työpajakeskusteluissa tärkeänä osana perehdytysprosessin kehittämistä. Kuviossa 14 on kuvattu esimerkkejä perehdytyksen aikana –osion kehittämideoista. Ennen perehdytyksen aloitusta esihenkilön toivottiin ilmoittavan perehdyttäjälle riittävät esitiedot perehdytettävän ammatista, osaamisesta ja perehdytettävistä asioista. Lisäksi perehdyttäjällä pitäisi olla riittävästi aikaa toteuttaa perehdytys onnistuneesti, tämä täytyisi esihenkilön huomioida jo perehdytyksen suunnitteluvaiheessa.



KUVIO 14. Esimerkkejä perehdytyksen aikana –osion kehittämideoista

Tutkimusvaiheessa ilmenneiden tulosten perusteella erityisesti lyhyessä 2-3 vuorokauden perehdytysjaksossa korostui nimetyt perehdyttäjän tärkeys, sillä perehdyttäjän vaihtuminen kesken perehdytysjakson koettiin vievän tärkeää aikaa perehdytykseltä. Myös työpajakeskustelussa korostui nimetyt perehdyttäjän tärkeys. Perehdyttäjä, joka on vastuussa perehdytyksen etenemisestä koko perehdytysjakson ajan. Tällöin myös perehdytyksen etenemistä ja toteutumista olisi helpompi seurata ja antaa palautetta sen mukaisesti. Perehdyttäjäksi tulisi valita sellainen työntekijä, jolla on halu toimia perehdyttäjänä ja hyvät edellytykset perehdytyksen suorittamiselle, esimerkiksi kyseisen perehdytysalueen tieto ja taito. Oman vastualueen perehdyttäjänä toimimisen koettiin myös varmistavan perehdytyksen tasalaatuisuuden.

Myös perehdytyksen etenemisen seurannan tärkeys korostui työpajakeskusteluissa. Etenemisen seurausta ideoitiin toteutettavaksi esihenkilön tai perehdyttäjän kanssa toteutetulla väliseurannalla tai päiväkirjamaisesti kirjaamalla ylös perehdytyksen etenemistä. Päiväkirja voisi samalla toimia

palautekanavana perehdyttävälle. Tutkimusvaiheessa suoritettujen haastatteluiden perusteella palautetta ei saatu tarpeeksi, joten päiväkirja voisi olla osittainen ratkaisu myös siihen.

Perehdyttäjän ohjaustaitojen kehittämiseksi nousi perehdyttäjän sähköisen käsikirjan laatiminen, joka sisältäisi vinkkejä perehdyttäjänä ja ohjaajana toimiseen. Myös työpajakeskusteluissa korostui perehdyttäjän preanalyttisen tiedon hyödyntämisen tärkeys ohjaustilanteessa. Perehdyttäjän tehtävänä on varmistaa perehdyttävän ymmärtäminen ja hänen osaamisestaan ei voi tehdä oletuksia. Tutkimusvaiheen tulosten ja työpajakeskusteluiden kautta huomattiin näyttökäytäntöihin liittyvien ohjeistuksien puutteellisuus. Näytön vastaanottamiseen toivottiinkin selkeää toimintaohjetta, joka sisältäisi näytön vastaanottamisen periaatteet, suoritettavat asiat ennen näytön vastaanottamista, sekä näytön hyväksymiskriteerit itsenäisen työskentelyn aloittamiseen. Toiveena oli selkeät kriteerit aihekohtaisesti, esimerkiksi näytteenotosta, mihin näytön hyväksyminen perustuu. Selkeät toimintaohjeet näyttökäytäntöihin helpottaisivat perehdyttävien osaamisen arviointia, mutta sen koettiin myös lisäävän varmuutta hylätä näyttö tarvittaessa, koska silloin se perustuisi tarkkaan vaadittuihin kriteereihin. Näytön hyväksymisen kriteerit voisivat olla myös nähtävillä itse perehdyttävälle, jotta myös hän tietäisi paremmin mitä häneltä odotetaan. Lisäksi sitä voitaisiin käyttää apuna myös lisäperehdytyksen tarpeen arvioimiseen keskustellen vuorovaikutteisesti yhdessä perehdyttävän kanssa. Näyttökäytäntöjen yhtenäistämällä varmistetaan perehdytyksen tasalaatuisuus.

### 5.2.3 Perehdytyksen jälkeen

Perehdytyksen jälkeen -osio, koostui palautekäytäntöjen kehittämisestä, osaamisen kehittämisestä ja sen arvioinnista. Kuviossa 15 on kuvattu esimerkkejä perehdytyksen jälkeen -osion kehittämisideoista.



### *KUVIO 15. Esimerkkejä perehdytyksen jälkeen -osion kehittämideoista*

Osaamisen kehittämisen kannalta ehdotettiin, että preanalytiikan opintojakso olisi mahdollista suorittaa kaikilla ketkä siihen haluavat osallistua tai se voisi olla jopa pakollinen hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Pohdittiin, että opintojakso olisi hyvä käydä mahdollisimman pian perehdytyksen jälkeen. Jos kuitenkin sitä ei ole mahdollista kaikille halukkaille toteuttaa, ilmoittautuminen ei saisi silloin perustua nopeuteen, vaan todelliseen tarpeeseen. Ensisijaisia olisivat hoitajat, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta laboratoriossa työskentelystä sekä sellaiset, jotka työskentelevät yksiköissä yksin ilman kokonaisvaltaista bioanalytiikan tukea, tukilaboratorion valvonnan alla.

Osaamisen seurannalle hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, toivottiin selkeitä kriteereitä ja toimintaohjeita. Vuosittain suoritettua osaamisen arvioinnilla saataisiin paremmin lisäperehdytyksen tarve kiinni. Tämänhetkisten osaamisen arviointimenetelmien lisäksi, ehdotettiin vuositteittäisiin osaamisen arviointi –menetelmiksi erilaisia testejä ja tenttejä sekä näyttökokeita hyödyntäen vertaisarviointia. Vertaisarvioinnin koettiin myös kehittävän samalla vertaisarvioijaa itseään.

Osaamisen seurannan kannalta pohdittiin tukilaboratoriotoinnin merkityksen tärkeyttä. Tukilaboratoriolta tulisi velvoittaa kokonaisvaltaista yhteydenpitoa ja seuranta. Tukilaboratoriotarkastuksilla varmistetaan osaamista ja arvioidaan sitä. Perehdytyksen jälkeen olisi tärkeää ylläpitää yhteydenpitoa esimerkiksi säännöllisillä teams-palavereilla, sillä kysymyksiä syntyy yleensä enemmän itsenäistä työtä tehdessä, kuin itse perehdytyksen aikana.

Yksiköissä, jotka toimivat tukilaboratoriona, tulisi olla tukilaboratoriotoinnista vastaava henkilö, joka varmistaa uusien päivitettyjen ohjeistuksien ja toimintatapojen siirtymisen käytäntöön. Jos tämä henkilö on joku muu kuin esihenkilö, myös hänelle täytyisi antaa oikeudet prosessipoikkeamien ja laadunarviointikierrosten tarkkailuun, jotta niitä voitaisiin käydä yhdessä säännöllisesti läpi.

Palautteen saaminen omasta työstä koettiin puutteelliseksi tutkimusvaiheen tuloksien perusteella. Palautteen antaminen perehdytyksen aikana, mutta myös sen loppuessa on tärkeä osa osaamisen kehittämistä ja sen arvioimista. Perehdytyksen loppuessa olisikin hyvä kartoittaa lisäperehdytyksen tarve ja keskustella perehdytettävän osaamisesta. Perehdytyksen lopuksi ideoitinkin perehdytyksen yhteenveto, jossa paikalla olisi esihenkilö, perehdyttäjä ja perehdytettävä. Mikäli perehdytys

on suoritettu tukilaboratoriossa, perehdytyksen yhteenvedoon voi osallistua myös perehdytettävän esihenkilö, jolloin myös mahdollinen lisäperehdytys ja tulevat osaamisen kehittämis- ja arviointikäytännöt voidaan sopia keskustellen. Palautteen saaminen perehdytyksen toteutumisesta koettiin myös tärkeäksi työpajakeskusteluissa. Palaute auttaa kehittämään perehdytyksen suunnittelua ja sitä tulisikin pyytää perehtyjältä joko suullisesti tai kirjallisesti, esimerkiksi palautekyselyllä. Valta-kunnallisella tasolla perehdytyskyselyn toteuttaminen kartoittaisi samalla myös tarpeet lisäperehdytykselle. Ideoitiin myös, että kehityskeskustelussa voisi olla erillinen osia, jossa kysytään perehdytyksen onnistumisesta.

#### 5.2.4 Verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittäminen

Tulevaisuuden verkossa toteutettava perehdytysohjelma aiheutti pohdintaa kaikissa kolmessa työpajassa. Kehittämistyön tutkimusvaiheessa esiin tulleet tarpeet, kuten vertaistuen saanti, asioiden yhdessä pohtiminen sekä kokemusten jakaminen osoitti ryhmässä toteutettavan perehdytyksen tarpeellisuuden erityisesti hoitajille, jotka työskentelevät itsenäisesti tukilaboratorioiden alla. Tutkimustulosten perusteella syntyikin kaikissa kolmessa työpajassa perehdytysohjelma, joka sisältää sekä itsenäistä perehtymistä moodle-kurssien avulla sekä ryhmässä toteutettavaa verkkoperehdytystä luentomaisesti esimerkiksi teamssin välityksellä.

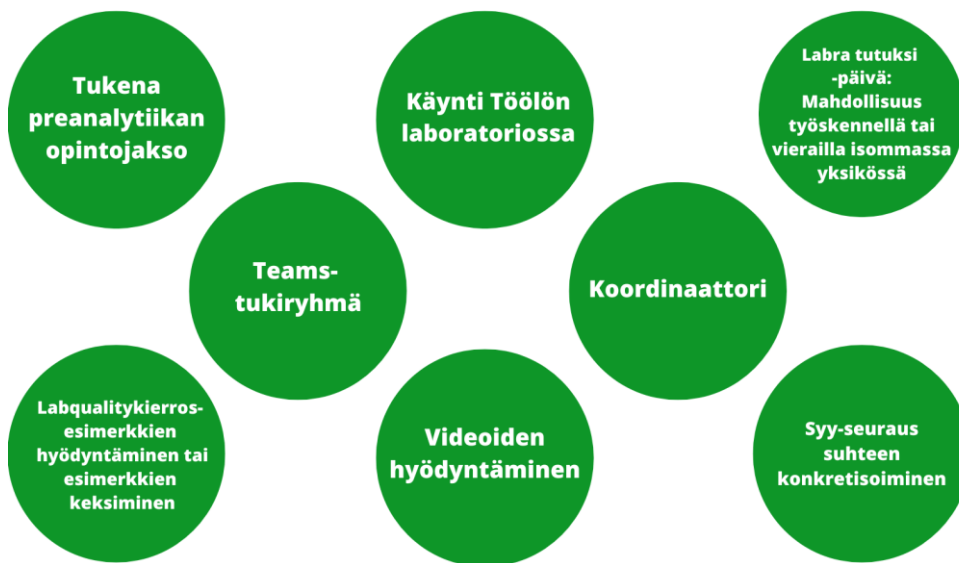


KU-

VIO 16. Ryhmässä toteutettavien kokonaisuuksien aihealueita

Aihealueita ryhmässä toteutettavalle perehdytykselle syntyi useita, näitä olivat preanalytiikka, näytteenotto, vieritestien perusteet, Dynamic Health –ohjelman käyttö ja palveluhaku, laadunhallinta,

laboratorioprosessi ja sen vaiheet, ekg, kliininen fysiologia ja postitus (Kuvio 16). Työpajassa pohdittiin myös, että osa aihealueista liittyy toisiinsa, joten niitä yhdistellä toisiinsa muodostaen isompia kokonaisuuksia tai aihealueita. Kaikki aihealueet käsiteltäisiin toimeksiantajan toimintatapojen mukaisesti. Lisäksi pohdittiin, että aihealueeseen liittyvä moodle-kurssi suoritettaisiin itsenäisesti ennen ryhmässä toteutettavaa perehdytystä, näin jokainen olisi jo ehtinyt perehtyä käsiteltävään aiheeseen ja muodostaa tarvittaessa kysymyksiä, joihin ryhmässä olisi mahdollista yhdessä pohtia vastauksia. Lisäksi aihealueeseen liittyviä pohdintoja ja kokemuksia saisi jakaa ryhmässä, kuullen samalla muiden mielipiteitä, haasteita ja ajatuksia.



KUVIO 17. Esimerkkejä kehittämissideoista ryhmässä toteutettavan perehdytysohjelmakokonaisuuden toteuttamiseen

Muita ideoita verkossa toteutettavan ryhmäperehdytyksen kannalta on kuvailtu kuviossa 17. Moodle-materiaalin sisältöä toivottiin muodostettavan niin, että siinä huomioitaisiin erilaiset oppimistavat. Videoiden ja esimerkkien hyödyntäminen oppimisessa nousi myös tutkimusvaiheessa esiin tavoista, joilla haluttiin oppia. Videota tai kuvasarjaa ehdotettiin hyödynnettävän kokonaisen laboratorioprosessin sisäistämiseen seuraamalla esimerkiksi nieluviiljelyn matka asiakkaan lääkärikäynnistä sen tuloksen vastaamiseen. Myös labqualityn preanalytiikan laaduntarkkailukierroksia esitettiin hyödynnettäväksi esimerkkitalanteiden ja kysymyksien esittämisessä. Perehdytysohjelman aikana tulisi huomioida, että perehdytettävän ryhmän jäsenillä ei ole bioanalytiikon tutkintoa ja tästä syystä syy-seuraus –suhteen konkretisoiminen laboratorioprosessiin liittyvässä perehdytyksessä on tärkeää. Preanalytiikan opintojakso ja uusi perehdytysohjelma tukisivatkin tässä mielessä hyvin toisiaan. Lisäksi pohdittiin, että vierailu tai työskentely yhden päivän ajan toisessa

toimipisteessä tai vierailu Töölön analyysilaboratoriossa lisäisi hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, ymmärrystä kokonaisesta laboratorioprosessista.

Kehitystyön tutkimusvaiheessa esiin nousi vertaistuen tarve. Tätä varten pohdittiin teams-tukiryhmän muodostamista hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Tukiryhmä muodostuisi hoitajista, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta sekä koordinaattoreista tai tukivastaavista. Ryhmässä saisi vapaasti esittää kysymyksiä ja pyytää apua tarvittaessa.

Toinen kokonaisuus uuden perehdytysohjelman kehittämisessä hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, koostui moodle-kurssien kehittämisestä vastaamaan heidän tarpeisiinsa paremmin.



KUVIO 18. Esimerkkejä moodle-kurssien kehittämideoista

Ideoita moodle-materiaalin ja kurssikokonaisuuksien kehittämiseen pohdittiin työpajoissa osana verkossa toteutettavaa tulevaisuuden perehdytysohjelmaa (Kuvio 18). Myös niissä korostui materiaalin muuttaminen kaikkia oppimistylejä tukevaan muotoon, hyödyntäen videoita, kysymyksiä sekä esimerkkejä. Sanastoa tulisi kohdistaa niin, että materiaalissa aukaistaan laboratoriotermejä ymmärrettävämpään muotoon tai selitetään niiden tarkoitus huomioiden, että materiaalia lukee myös muut ammattiryhmät bioanalytikkojen lisäksi. Myös moodle-alustan erilaisia toimintoja toivottiin hyödynnettävän enemmän, esimerkiksi lisäämällä testejä ja tenttejä kurssin väliin ja loppuun. Moodle-materiaalista tulisi pyytää myös säännöllisesti palautetta, sen ylläpitämiseksi, päivittämiseksi ja kehittämiseksi. Kehittämistyössä voisivat näin olla mukana myös alustoja käyttävät työntekijät.

Työpajojen toteuttamisen jälkeen osallistujilta pyydettiin anonyymisti palautetta Microsoft Forms –lomakkeen avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä viisi osallistujaa. Osallistajat kuvasivat työpajakokemusta uudeksi, mukavaksi sekä positiiviseksi tavaksi kehittää ja käsitellä isoa kokonaisuutta. Osa koki tärkeäksi päästä osaksi kehittämään oman työorganisaation toimintaa. Työpajan visualisointia kehitettiin. Osa koki työpajakokemuksen merkitykselliseksi, sillä se antoi mahdollisuuden pohtia perehdytystä perehdyttäjän lisäksi myös perehdytettävän näkökulmasta. Kokemus auttoi ymmärtämään, että perehtyjä on erilaisista taustoista ja heidän osaamisensa voi vaihdella. Fasilitaattorin toimintaa kuvattiin selkeäksi, ammattimaiseksi ja johdonmukaiseksi.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten tarkastelu

Tässä kehittämistyössä perehdytyksen suunnitelmallisuus ja järjestelmällisyys nousivat merkittävään rooliin, sillä niiden koettiin olevan puutteellista. Perehdytyksen suunnitelmallinen toteuttaminen olisi tärkeää, sillä se tukisi paremmin perehdytettävien kokemusten mukaan heidän itseluottamustaan, oppimista ja positiivista perehdytyskokemusta. Työpajakeskusteluissa korostettiin esihenkilön tärkeää roolia perehdytyksen suunnittelijana. Esihenkilöille ja tukilaboratoriolle toivottiinkin järjestettävän perehdytystä perehdytyksen suunnittelusta ja siinä huomioitavista asioista. Myös Aittovaaran ym. (2022) suorittamassa tutkimuksessa hyvän perehdytyksen edellytykseksi nousi perehdytysprosessin suunnitelmallisuus, joka oli yhteydessä perehdytyksen sujuvuuteen, tyytyväisyyteen perehdytyksen toteutuksessa, uuden työntekijän huomioimiseen ja perehdytyksen kesto.

Tässä kehittämistyössä haastateltavien kokemukset perehdytyksen kestosta vaihtelivat. Pidemmän perehdytyksen saaneet kokivat lähtökohtaisesti olevansa tyytyväisempiä perehdytykseen ja kuvailivat perehdytyskokemusta rauhalliseksi, kun taas lyhyen perehdytyksen saaneet kokivat tyytymättömyyttä perehdytykseen. Perehdytyksen kestolla on merkittävä rooli perehdytyksen onnistumisessa ja positiivisen perehdytyskokemuksen luomisessa (Peltokoski 2016,27; Aittovaara ym. 2022). Perehdytyksen kestossa ja sen suunnittelussa pitäisi myös huomioida perehdyttäjän yksilölliset tarpeet ja tavoitteet (Peltokoski 2016,27;Lindfors ym. 2022,68). Kokemukset osaamisen kartoittamisesta kuitenkin vaihtelivat haastateltavien kesken. Haastatteluiden ja työpajakeskusteluiden perusteella todettiin, että perehdytyksen huolellista suunnittelua varten esihenkilöllä täytyy olla riittävät tiedot perehdyttäjän taustoista ja tulevista työtehtävistä jo ennen perehdytyksen aloitusta, vain tällöin voidaan toteuttaa suunnitelmallinen, yksilöllinen ja aikataulullisesti sopiva perehdytyskokoaisuus. Ideaksi nousikin osaamisen kartoitus -lomake pohja perehdytyksen suunnitelmallisuuden kehittämiseksi.

Palautteen saaminen perehdytysjakson aikana on koettu puutteelliseksi (Aittovaara 2022; Lindfors ym. 2022) ja myös tässä kehittämistyössä perehdytettävien kokemukset olivat osittain samankaltaisia. Palautteen saaminen perehdytyksen aikana koettiin vähäiseksi ja sitä toivottiin enemmän. Palautteen antaminen on tärkeää, sillä se auttaa hoitajia tunnistamaan heidän tiedonpuutteensa

sekä osa-alueet, joissa he ovat hyviä (Lindfors ym 2022). Hoitajat tarvitsevat säännöllistä rakentavaa palautetta työstään, sillä se edistää heidän oppimistaan (Aittovaara ym 2022). Työpajoissa todettiin palautteen antamisen olevan tärkeää perehdytyksen aikana, mutta myös sen loppuessa, sillä se on oleellinen osa osaamisen kehittämistä ja arvioimista. Perehdytyksen lopuksi ideoituinkin perehdytyksen yhteenveto, jossa paikalla olisi esihenkilö, perehdyttävä ja perehdyttävä. Mikäli perehdytys on suoritettu tukilaboratoriossa, perehdytyksen yhteenvetoon voisi osallistua myös perehdyttävän esihenkilö, jolloin myös mahdollinen lisäperehdytys ja tulevat osaamisen kehittämis- ja arviointikäytännöt voidaan sopia keskustellen.

Peltokosken ym. tutkimuksessa (2015) todettiin puutteita perehdytyksen onnistumisen arvioinnissa. Myös tässä kehittämistyössä vain osa oli käynyt esihenkilön kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun tai perehdytyskeskustelun. Lisäksi suurin osa koki, että perehdytyksen onnistumisesta ei keskusteltu esihenkilön kanssa tai sen onnistumisesta ei pyydetty palautetta.

Myös työpajakeskusteluissa tunnistettiin palauteen tärkeys ja sen pyytämiseksi ideoituinkin palauteenantoa kirjallisesti palautekyselyn avulla tai suullisesti. Valtakunnallisella tasolla perehdytyskyselyn toteuttaminen kartoittaisi samalla myös tarpeet lisäperehdytykselle. Palautteen saaminen on osa onnistunutta suunnitelmallista perehdytysprosessia ja sen etuna on organisaation kehittyminen (Eklund 2020, 25,27,31,36). Perehdytysprosessia olisikin hyvä kehittää yhdessä uusien työntekijöiden kanssa, koska heillä usein on parannus- ja kehitysehdotuksia perehdytyksen suhteen (Aittovaara ym. 2022).

Perehdyttäjällä on suuri vaikutus kokonaisvaltaisen perehdytysprosessin onnistumiseen (Peltokoski 2016, 27; Strauss ym. 2016; Lindfors ym. 2022, 66) ja tämä ilmeni myös haastatteluissa ja työpajakeskusteluissa. Perehdyttäjien ohjaustaidoissa ja toimintatavoissa oli eroavaisuuksia. Työpajakeskusteluissa korostettiin nimetyn perehdyttäjän tärkeyttä. Koettiin, että tällöin myös perehdytyksen etenemistä olisi helpompi seurata ja antaa palautetta sen mukaisesti. Perehdyttäjäksi tulisi valita sellainen työntekijä, jolla on halu toimia perehdyttäjänä ja hyvät edellytykset perehdytyksen suorittamiselle. Perehdyttäjän ohjaustaitojen kehittämiseksi nousi perehdyttäjän sähköisen käsikirjan laatiminen, joka sisältäisi vinkkejä perehdyttäjänä ja ohjaajana toimiseen. Terveystieteiden organisaatioiden pitäisi keskittyä myös perehdyttäjien kompetenssien määrittelyyn, jotta myös heidän kliinisiä ja opetuksellisia taitoja voitaisiin kehittää (Peltokoski ym. 2015). Tutkimusvaiheen tulosten ja työpajakeskusteluiden kautta huomattiin näyttökäytäntöihin liittyvien ohjeistuksien puutteellisuus. Näyttökäytäntöihin ja sen vastaanottamiseen toivottiinkin selkeää toimintaohjetta. Näyttökäytäntöjen yhtenäistämällä varmistetaan perehdytyksen tasalaatuisuus.

Näytteenottoon liittyvä perehdytyskokemus vaihteli perehdytettävien kesken. Perehdytettävät toivoivat rauhallista tutustumista näytteenottovälineisiin ja näytteenottotapahtuman läpikäymistä yhdessä perehdyttäjän kanssa. Perehdyttäjän toivottiinkin hyödyntävän enemmän omaa osaamistaan laboratorioprosessin ja näytteenoton asiantuntijana. Työpajakeskusteluissa myös todettiin, että perehdyttäjän tehtävänä on varmistaa perehdytettävän ymmärtäminen ja hänen osaamisestaan ei voi tehdä oletuksia. Näytteenottoon liittyvän teoriatiedon lisäksi, perehdytettävät kokivat kaipaavansa syvempää ymmärrystä myös preanalytiikasta. Pirttikankaan & Liikasen (2020,16-17) tutkimuksessa todettiin, että turvallinen ja standardien mukainen näytteenoton suorittaminen edellyttää kokonaisvaltaista preanalytiikan ymmärrystä, jota voidaan kehittää hoitajille tarjottavan täydennyskoulutuksen tai perusteellisen perehdytyksen kautta. Perehdytettävät, jotka olivat käyneet preanalytiikan opintojakson, kokivatkin sen lisänneen heidän ymmärrystään preanalytiikasta. Työpajaideoinnissa ehdotettiin, että preanalytiikan opintojakso tulisi olla mahdollista suorittaa kaikilla halukkailla tai se voisi olla jopa pakollinen hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Jos kuitenkin se ei ole mahdollista, ilmoittautuminen ei saisi perustua nopeuteen, vaan todelliseen tarpeeseen.

Perehdytettävien kokemusten mukaan, perehdytyksen jälkeen heidän kokonaiskuvansa laboratorioprosessista oli heikkoa ja sen ymmärtämiseen koettiin menevän aikaa. Tietämättömyys siitä, mitä näytteille tapahtuu näytteenoton jälkeen hankaloittaa kokonaiskuvaa laboratorioprosessista ja perehdytystä kaivattiin siitä, miksi näytteet otetaan, mitä niille tapahtuu, miten niitä säilytetään ja miksi niitä säilytetään tietyllä tavalla. Myös Pirttikankaan & Liikasen (2020) tutkimuksessa hoitotyöntekijöiden näytteenoton osaamisessa puutteita oli eniten näytteiden säilytyksessä ja kuljetuksessa, mikä tukee myös tässä tutkimuksessa perehdytettävien esiin tulleita kokemuksia. Työpajakeskusteluissa laboratorioprosessiin liittyvän osaamisen varmistaminen koettiin kuuluvan perehdyttäjän vastuulle, mutta ymmärrettiin kokonaisuuden haasteellisuus lyhyen perehdytyksen kannalta. Videota tai kuvasarjaa ehdotettiin hyödynnettävän kokonaisvaltaisen laboratorioprosessin sisäistämiseen seuraamalla esimerkiksi nieluviiljelyn matka asiakkaan lääkärikäynnistä sen tuloksen vastaanamiseen.

Perehdytyksen tuloksia tulee myös seurata ja arvioida (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Organisaatioiden tulisi vaatia jokavuotista pätevyysarviointia näytteenottajilta (Stankovic ym. 2023). Työpajakeskusteluissa osaamisen seurannalle ja arvioinnille hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan kou-

lutusta, toivottiin selkeitä kriteereitä ja toimintaohjeita. Tämänhetkisten osaamisen arviointimenetelmien lisäksi, ehdotettiin vuosittaisiksi osaamisen arviointi –menetelmiksi erilaisia testejä ja tenttejä sekä näyttökokeita hyödyntäen vertaisarviointia. Vertaisarvioinnin koettiin myös kehittävän samalla vertaisarvioijaa itseään.

Kokemukset tämänhetkisestä verkkoperehdytyksestä kohdistuivat moodle-kursseihin. Niiden koettiin olevan pääsääntöisesti hyviä. Huonoina puolina perehdytettävien kokemusten mukaan oli, että moodle-kursseilla ei voi esittää kysymyksiä ja materiaaliin on hankala palata myöhemmin. Moodle-materiaalin koettiin olevan osittain myös hankalalukuista ja liian yksityiskohtaista sellaiselle, jolla ei ole bioanalytiikan tutkintoa. Tämän koettiin vievän motivaation lukemiselta. Motivaation puute onkin yksi itsenäisen verkko-oppimisen haasteista (Regmi & Jones 2020). Työpajakeskusteluissa moodle-materiaalin sisältöä toivottiin muodostettavan niin, että siinä huomioitaisiin erilaiset oppimistavat. Työpajatyöskentelyn aikana ideoitiin useita moodle-materiaalin kehittämiseen liittyviä ideoita kehittämistyön tutkimusvaiheen pohjalta.

Tarpeet tulevaisuuden verkkoperehdytykselle painoutuivat haastatteluiden perusteella ryhmässä oppimiseen ja sen etuna nähtiin vertaistuki, asioiden yhdessä pohtiminen, muiden mielipiteiden ja kokemusten kuuleminen sekä jakaminen. Kanin & Wongin (2023) tutkimuksessa todettiin, että ryhmäopetuksessa opiskelijat oppivat ongelmanratkaisutaitoja yhdessä tunnistamalla ongelmia, etsimällä syitä ja ratkaisuja, keskustelemalla sopivista toimista ja strategisista suunnitelmista, soveltamalla strategioita ja arvioimalla niiden vaikutuksia. Lisäksi se sitouttaa opiskelijoita enemmän, koska he työskentelevät yhteisen tavoitteen eteen (Kan & Wong 2023). Tulevaisuuden verkossa toteutettava perehdytysohjelma aiheutti pohdintaa työpajoissa. Kehittämistyön tutkimusvaiheessa esiin tulleet tarpeet osoittivat ryhmässä toteutettavan perehdytyksen tarpeellisuuden. Tutkimustulosten perusteella syntyikin kaikissa kolmessa työpajassa perehdytysohjelma, joka sisältää sekä itsenäistä perehtymistä moodle-kurssien avulla sekä ryhmässä toteutettavaa verkkoperehdytystä luentomaisesti hyödyntämällä virtuaalisia kokoustyökaluja. Oppimisympäristöjä hyödyntäessä olisi tärkeää tarjota työntekijälähtöinen yhteisöllinen oppimiskokemus (Mäkitalo & Wallinheimo 2012), joka toteutuu yhdistämällä perehdytykseen itsenäistä ja ryhmässä toteutettavaa perehdytystä. Perehdytysohjelman sisältö- ja kokonaisuusideat perustuvat haastatteluiden pohjalta tunnistettuihin tarpeisiin, sekä työpajatyöskentelyssä mukana olleiden työntekijöiden omiin kokemuksiin.

## 6.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus

Tässä kehittämistyössä luotettavuutta arvioitiin laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereiden mukaisesti. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointikriteereinä voidaan pitää uskottavuutta, vahvistettavuutta, siirrettävyyttä ja refleksiivisyyttä (Kylmä & Juvakka 2007, 127).

Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta, sekä sen osoittamista tutkimuksessa. Tutkijan on varmistettava, että tutkimustulokset vastaavat tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä tutkittavasta aiheesta (Kylmä & Juvakka 2007, 128) ja se perustuu tutkijan noudattamaan hyvään tieteelliseen käytäntöön (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110). Tutkimuksen uskottavuus edellyttää, että valitun metodologian tulee olla hyvin selitetty ja perusteltu (Stenfors, Kajamaa & Bennett 2020). Tutkimuksen lähestymistapa ja tiedonkeruumenetelmävalinnat on perusteltu työssä asianmukaisesti lähdekirjallisuuteen viitaten. Tutkimuksen aihe saatiin kohdeorganisaation laboratoriosektorilta ja se perustui todelliseen tarpeeseen. Tutkimusvaihetta ohjasi tietoperusta, joka laadittiin luotettaviin lähteisiin perustuen. Tiedonhaussa hyödynnettiin kirjaston informaattikkoa ja lähteinä käytettiin alle kymmenen vuotta vanhaa, vertaisarvioitua, kansallista ja kansainvälistä tutkimustietoja sekä ja asiantuntijatietoa ja -kirjallisuutta. Tietoperusta toimi pohjana teemahaastattelun kysymyksille. Haastatteluiden luotettavuutta on lisätty Castillo-Montoyan (2016) laatiman The Interview Protocol Refinement –rungon avulla, jossa varmistettiin haastattelukysymysten olevan linjassa tutkimuskysymyksen kanssa, muodostettiin haastattelun käsikirjoitus ja se vertaisarvioitiin opiskelijakollegan toimesta. Uskon tämän haastatteluprotokollan lisänneen tutkimusvaiheessa saatujen tietojen luotettavuutta. Teemahaastattelua täydentämässä oli kehyskertomus ja perehdytysprosessin palvelupolkumalli, jotka lisäsivät tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavien valinta ei ollut satunnaista, vaan sen teki harkitusti kohdeorganisaation kehityspäällikkö ja kehityskoordinaattorit, jotka laativat listan haastateltavista tekemieni valintakriteerien mukaisesti. Kylläisyys on yleisesti käytetty termi osoittamaan uskottavuutta, jolla tarkoitetaan tiedon keräämistä riittävästi kaikkien olennaisten näkökohtien tunnistamiseksi tutkimuskysymykseen vastaamiseksi (Stenfors ym. 2020). Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavien vähäinen määrä, tästä syystä johtuen jotkin näkökohdat ovat voineet jäädä puuttumaan tutkimuskysymykseen vastaamiseksi, toisaalta aineistossa ilmeni myös useita samankaltaisuuksia.

Vahvistettavuus liittyy koko tutkimusprosessiin ja sen edellytyksenä on, että tutkimusprosessin kulku on kuvattu pääpiirteittäin niin, että toinen tutkija voi sitä kulkea (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Koko tutkimusprosessi on pyritty kuvaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja läpinäkyvästi

koko tutkimuksellisen kehittämistyön ajan, täytyy kuitenkin huomioida, että laadullisessa tutkimuksessa toinen tutkija ei välttämättä päädy samalla aineistolla samaan lopputulokseen, vaan todellisuksia voi olla useita (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti työssäni, sillä sisällönanalyysin raportointi on olennainen osa luotettavuuden todentamista (Elo ym. 2022). Tutkimuksessa tehnyt havainnot on kuvattu yksityiskohtaisten kuvauksien ja autenttisten lainauksien avulla, huomioiden kuitenkin perehdyttävien anonymiteetti (Stenfors ym. 2020; Elo ym. 2022). Lisäksi raporttiin on lisätty taulukkoja, joiden avulla on kuvattu esimerkkejä pelkistetyistä ilmauksista ja luokittelusta (Elo ym. 2022). Ohjaajien ammattitaitoa hyödynsin aineiston käsittely- ja analysointivaiheessa parantaakseni tutkimuksen luotettavuutta.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimustulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin ja tutkijan on annettava riittävästi kuvailevaa tietoa tutkimukseen osallistujista ja ympäristöstä, jotta tutkija voi arvioida tulosten siirrettävyyttä (Kylmä & Juvakka 2007, 129; Stenfors ym. 2020). Tutkimukseen osallistujat ja ympäristö pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti, huomioiden osallistujien anonymiteetti ja kohdeorganisaation yksityisyys. Yleistyksiä kehittämistyön tuloksista ei voi tehdä, mutta ne ovat joiltain osin siirrettävissä vastaaviin ympäristöihin, sillä tuloksia perehdytyksen kehittämisen osalta on mahdollista käyttää minkä tahansa laboratorion perehdytystä suunniteltaessa, jossa työskentelee muita ammattiryhmiä bioanalyttikkojen lisäksi. Lisäksi se, että tietoperustassa nousi esille samoja kehittämiskohteita, kuin tutkimustuloksissa, tukee myös tätä ajatusta.

Reflektiivisyydellä tarkoitetaan, että tutkimuksen tekijä on tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä ja hänen on pystyttävä arvioimaan, kuinka hän itse vaikuttaa aineistoonsa, tutkimusprosessiinsa ja lähtökohtien kuvaamiseen (Kylmä & Juvakka. 2007, 129). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä reflektiivisyys oli läsnä koko tutkimusprosessin ajan, sillä pyrin tunnistamaan oman toiminnan merkitystä ja rooliani haastattelijana, fasilitaattorina, aineistoa analysoidessa ja tutkimusraporttia tehdessä. Organisaation perehdyttäjänä minulla on omat ennakkokäsitykset aiheesta, mutta jokaisessa roolissa olen pyrkinyt objektiivisuuteen ja puolueettomuuteen. Oli tärkeää tunnistaa, että kehittämistyössä toimin tutkijana, enkä organisaation perehdyttäjänä, mitä myös olen. Lisäksi oma kokemattomuuteni haastattelijana, fasilitaattorina ja tutkimuksen tekijänä on saattanut vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, tästä syystä perehdyin mahdollisimman hyvin haastattelijana ja fasilitaattorina toimimiseen, hyödynsin opiskelijakollegan arviointia haastattelun käsikirjoitusta laatiessa sekä ohjaajien ammattitaitoa aineiston käsittely- ja analysointivaiheessa.

Tutkimuksissa, joissa tekijä on itse osa tutkimaansa työyhteisöä ja sen toimintakulttuuria on tärkeää huomioida puolueettomuusnäkökulma. Vaikka tutkimuksen tulee olla arvovapaata, laadullisessa tutkimuksessa tutkijan arvot vaikuttavat tutkimuksessa tehtyihin valintoihin. Tästä syystä kaikki asiat tutkimuksessa tulee esittää läpinäkyvästi. (Vilka 2021,361.) Toimin itse tutkimuksellisen kehittämistyön tekijänä myös kohdeorganisaation perehdyttäjänä ja tämän tiedostaminen erimerkiksi haastattelu- ja työpajavaiheessa on tärkeää luotettavuuden näkökulmasta. Haastattelutilanteessa pyrkiin puolueettomuuteen ja korostin heidän näkökulmansa tärkeyttä tutkimuksellisen kehittämistyön kannalta. Työpajavaiheessa toimin fasilitaattorina ja loin turvallisen ja kannustavan ilmapiirin työskentelyyn.

### **6.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys**

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) laatimaa ohjeistusta hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä Arenen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia. Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa sekä sen tulokset ovat uskottavia silloin, kun tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla sen koko prosessin ajan (Puusa ym. 2020, 167; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11). Tällä tarkoitetaan luotettavuuden, rehellisyyden ja arvostuksen noudattamista sekä vastuunkantoa tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, niiden esittämisessä sekä tutkimukseen ja sen tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11.)

Tutkimuksessa otettiin muiden tutkijoiden työt ja niiden saavutukset huomioon asianmukaisilla viittauksilla. Tutkimus suunniteltiin, toteutettiin, raportoitin sekä siinä syntyvät tietoaineistot tallennettiin tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimuseettikan näkökulmasta hyvän tieteellisen käytännön keskeisenä lähtökohtana on se, että tarvittavat tutkimusluvut on hankittu (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 13-14). Kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty, laadittiin tutkimuslupa-anomus. Tutkimuslupa haettiin ja saatiin huhtikuussa 2023. Työssä on noudatettu toimeksiantajan omaa ohjeistusta ja toivetta pysyä nimettömänä kehittämistyön raportointivaiheessa. Tietoperustan laatimiseen käytettiin apuna kirjaston informaattikkaa. Tiedonhakuja suoritettiin luotettavista tietokannoista ja lähteistä. Lähteet perustuivat alle 10 vuotta vanhaan, vertaisarvioituun kansalliseen ja kansainväliseen tutkimustietoon sekä asiantuntijatietoon ja -kirjallisuuteen. Lähdeviittaukset on tehty asianmukaisesti Oulun ammattikorkeakoulun laatiman ohjeistuksen mukaisesti, kunnioittaen alkuperäistä tutkijaa.

Tutkimuksellisen osuuden haastatteluiden suorittamisessa huomioitiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet –ohjeistus.

Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa peruslähtökohtana on tutkittavien luottamus tutkijaan ja tieteseen. Luottamuksen edellytyksenä on, että tutkimuksiin osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa ja oikeuksia kunnioitetaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9.)

Haastatteluohjeille lähetettiin sähköpostitse kutsu haastatteluun, joka sisälsi tutkimustiedotteen (LIITE 2). Tutkimustiedote sisälsi tietoa tutkimuksen sisällöstä, toteutuksesta ja henkilötietojen käsittelystä. Tutkimusta varten luotiin myös tietosuojainfo, koska tutkimuksessa kerättiin haastatteluvierien työkokemuksia. Tietosuojan pääsi lukemaan tutkimustiedotteesta olevasta linkistä. Kutsussa ja tutkimustiedotteesta korostettiin, että haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja tutkimukseen osallistumisen pystyi keskeyttämään tai peruuttamaan missä vaiheessa tahansa. Harkinta-aikaa tutkimukseen osallistumisesta annettiin 8 vuorokautta. Muistutusviesti tutkimukseen osallistumisesta lähetettiin kaksi päivää ennen tutkimuksen viimeistä ilmoittautumispäivää. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (LIITE 3) pyydettiin tutkimukseen osallistujilta sähköisesti. Myös haastattelutilanteessa käytiin vielä suullisesti läpi tutkimustiedote ja varmistettiin haastattelun tallennuslupa myöhempää litterointia varten. Haastateltaville annettiin mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen ennen tallennuksen aloittamista ja sen jälkeen. Haastattelutallenteet ja niiden pohjalta tehty litterointiaineisto säilytettiin niin, että niihin ei päässyt ulkopuoliset käsiksi. Litteroinnissa anonymisyys huomioitiin poistamalla siitä tiedot, joiden avulla haastateltavat olisi voinut tunnistaa. Haastateltavat numeroitiin ja maininnat omista työyksiköistä tai perehdyttäjästä muokattiin tunnistamattomaan muotoon.

#### **6.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin arviointi**

Tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe on arviointi. Kehittämistyön arvioinnissa tarkastellaan sen suunnittelua, tavoitteiden selkeyttä ja niiden saavuttamista, kehittämisessä käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta sekä vuorovaikutusta ja sitoutumista. (Ojasalo ym. 2015, 47.) Kokonaisuudessaan tutkimuksellinen kehittämistyö on edennyt suunnitelman mukaisesti ja prosessin arviointia on suoritettu sen kaikissa vaiheissa suuntaamaan kehitystyötä ja toimimaan palautteena kehittämistyöhön osallistuneille. Kehittämistyö tuotti sen tavoitteena olevia ideoita ja ratkaisuehdotuksia perehdytysprosessin ja perehdytysohjelman kehittämiseen. Prosessin etene-

mistä on sujuvoittanut opintovapaa, jonka ansiosta olen saanut keskittyä kokonaisvaltaisesti kehittämistyön tekemiseen sille asetetun aikataulun mukaisesti, jopa ennakkoon asetettua aikataulua nopeammin.

Lähestymistavaksi tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä valittiin palvelumuotoilu, koska tavoitteena oli perehdytyksen käyttäjälähtöinen kehittäminen niin, että se vastaa perehdytettävien tarpeita, että toimeksiantajan liiketoiminnallisia tavoitteita (Koivisto ym. 2019, 34). Tutkimuskysymysten ja tavoitteiden asettaminen tuplatimanttimallin mukaisesti toi haasteita suunnitteluvaiheessa, mutta ohjaajien tuki selkeytti niiden laatimista ja ohjauksen ansiosta niistä saatiinkin selkeät ja johdonmukaiset. Tutkimuskysymyksiin, tarkoituksiin, ja tavoitteisiin palasinkin usein varmistamaan, että tutkimus eteni suunnitelmallisesti niiden mukaisesti.

Metodien kohdallisuus on pyritty kuvaamaan kehittämistyössä tarkasti sekä perustelemaan ne asiantuntijakirjallisuudella sekä ajankohtaisella tutkimustiedolla. Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin laadullisia menetelmiä asiakastiedon keruuseen, koska tavoitteena oli tavoittaa perehdytettävien omat kuvaukset heidän koetusta todellisuudestaan perehdytyksen suhteen. Teemahaastatteluiden avulla saatiin tietoa perehdytettävien ajatuksista sekä kokemuksista perehdytyksen suhteen ja luotiin asiakasymmärrystä, mikä ohjasi kehittämistyön suunnitteluvaihetta (Tuulaniemi 2011, 148). Haasteeksi tutkimusvaiheessa nousi haastateltaviksi ilmoittautuneiden vähäinen määrä, jonka koin osittain johtuvan kesälomakauden aloituksesta. Aineistonkeruumenetelmiä harkitessani, pohdin olisiko kyselyllä saanut suuremman määrän vastauksia, toisaalta haastattelun ja siihen yhdistetyn kehystetyn ja sen hetkisen perehdytyspolun kuvaamisen ansiosta koin saavani syvällisempää tietoa, vaikka haastateltavien määrä jäikin vähäiseksi.

Myös kehittämisvaiheessa työpajojen järjestäminen koitui haasteelliseksi vähäisen osallistujamäärän myötä. Työpajat järjestettiin heinäkuussa, suurimpaan kesälomasesonkiin, joka todennäköisesti vaikutti vähäiseen ilmoittautumismäärään. Työpajat kuitenkin saatiin järjestettyä moniammatillisesti suunnitelman ja tavoitteen mukaisesti. Moniammatillinen näkökulma kehittämisvaiheessa auttoi saamaan eri näkemyksiä perehdytysprosessin ja perehdytysohjelman kehittämisestä esiin. Ennen työpajojen järjestämistä haasteelliseksi koin työpajan aihealueiden valitsemisen. Pohdin, olisiko aihealueet koostuneet aineistolähtöisen sisällönanalyysin yläluokista, myös tässä vaiheessa palasin takaisin kehittä-vaiheen tavoitteeseen muodostaakseni aihealueet sopiviksi ja tarkoituksenmukaisiksi.

Yksi tärkeä tekijä prosessin arviointia suorittaessa on tutkimusraportin selkeys (Tuomi & Sarajärvi 2018, 138), johon tässä työssä on pyritty kiinnittämään paljon huomiota. Tekstin eheys ja raportin jäsentely on pyritty tekemään selkeästi ja johdonmukaisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön suunnittelu- ja raportointivaiheessa olen hyödyntänyt Oulun ammattikorkeakoulun YAMK-tutkinnon arviointikriteerejä raportin johdonmukaisuuden ja selkeyden varmistamiseksi. Visuaalinen näkökulma on tärkeä osa palvelumuotoilua (Tuulaniemi 2011, 115) ja siihen olen halunnutkin panostaa myös raportissa yhdistämällä siihen visuaalisella tavalla toteutettuja selkeitä ja havainnollistavia kuvioita hyödyntäen tutkimuksellisen kehittämistyön toimeksiantajan brändin sävyjä.

Kehittämistyön lähtökohtana oli toimeksiantajan tarve hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, osaamisen kehittämiseksi perehdytyksen avulla. Osaamisen kehittäminen vaatii osaamistarpeiden kartoittamista (STM 2020, 23), tässä työssä tarpeita kerättiin hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, omien kokemusten kautta. Kehittämistyön myötä saatiin avattua näkyväksi hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, perehdytysprosessin kehittämiskohteet ja sitä kautta myös tarpeet tulevaisuuden perehdytysohjelmalle. Kehittämiskohteet saivat vahvasti tukea aiemmasta teoriasta, jonka mukaan samankaltaisia ongelmia perehdytysprosessissa esiintyy myös muissa sosiaali- ja terveysalan yksiköissä.

Työpajoissa syntyneet kehittämisideat perustuivat haastatteluvaiheesta saatuun asiakasymmärrykseen ja työpajoihin osallistuneiden omiin kokemuksiin. Työpajoissa syntyneitä ideoita ja malleja voidaan hyödyntää perehdytysprosessin kehittämisessä ja verkossa toteutettavan perehdytysohjelman suunnittelussa. Verkossa toteutettavan perehdytysohjelman avulla voidaan uuden työntekijän osaamista syventää ja laajentaa, sekä toteuttaa samalla myös uusi yhteisöllinen perehdytyskokemus. Yritystasolla perehdytysprosessin ja perehdytysohjelman kehittäminen tukee toimeksiantajan strategiaa olla haluttu ja merkityksellinen työpaikka tarjoamalla sen työntekijöille mahdollisuuden osaamisen kehittämiseen ja jatkuvaan oppimiseen.

Työpajoissa syntyneet uudet ideat tukevat perehdytysprosessin kehittämistä myös moniammatillisella tasolla. Merkittävää on, että kehittämisideoita syntyi myös hoitajien perehdytysprosessissa mukana oleville sidosryhmille sekä heidän toiminnallensa. Tästä kehittämiskokonaisuudesta muodostuu perehdytettävien uusi perehdytyskokemus. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä löytyi piileviä kehittämiskohteita, joita todennäköisesti kohdeorganisaatiolla ei ollut tiedossa, tämä lisää kehittämistyön merkittävyyttä ja hyödynnettävyyttä. Lopulta toimeksiantaja tulee arvioimaan työssä ilmenneiden kehittämisideoiden merkittävyyttä ja hyödynnettävyyttä.

## 6.5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän oppimisen arviointi

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja osoittaa opinnäytetyön tekijän kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien erittelyyn ja ratkaisemiseen, sekä tekijän valmiutta itsenäiseen vaativaan asiantuntijatyöhön. (OAMK 2023.)

Opinnäytetyön toteuttaminen tutkimuksellisena kehittämistyönä toi itselle paljon uutta tietoa. Kehittämistyön prosessiin perehtyminen on ollut syvällistä. Koen sen olleen myös mielekästä sillä itsenäisesti sitä tehdessäni, olen myös ollut kokonaisuudessaan vastuussa prosessin toteuttamisesta ja onnistumisesta. Tätä syystä koen, että olen oppinut ja sisäistänyt sen kokonaisvaltaisesti paremmin. Yksin opinnäytetyötä ei kuitenkaan kokonaisuudessaan ole tarvinnut tehdä, vaan tukena on ollut opinnäytetyön ohjaajat, toimeksiantajan edustajat ja opiskelijakollegat. Heidän kanssaan yhteistyö sujui tiiviisti ja aktiivisesti sitä tarvittaessa. Opinnäytetyön toteuttaminen on opettanut minulle uusia tiedonhankintataitoja, tieteellisen kirjoittamisen taitoja, digitaalisten työkalujen käytön taitoja sekä palvelumuotoiluun ja laadulliseen tutkimukseen liittyvien menetelmien valitsemisen, soveltamisen ja hyödynnettävyyden taitoja. Erityisesti koen palvelumuotoilumenetelmään perehtymisen sekä digitaalisten taitojen kehittymisen olevan taitoja, joita voin hyödyntää myös työelämässä tulevaisuudessa.

Haastatteluiden ja työpajojen suunnitteleminen, järjestäminen ja toteuttaminen olivat itselleni uusia ja opettavia kokemuksia. Erityisesti työpajassa fasilitaattorina toimimisen koin haasteelliseksi, sillä välillä myös itsellä teki mieli osallistua ideointiin ja tästä syystä jouduin kiinnittämään paljon huomiotani omaan käytökseeni työpajatyöskentelyn aikana. Koin myös oppivani haastattelu- ja työpajatilanteissa uutta osallistujilta heidän kokemuksiansa ja ammattitaitonsa kautta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön prosessi on vaatinut itseltäni kärsivällisyyttä, paineensietokykyä ja itseni johtamisen taitoja. Haastattelu- ja työpajavaiheeseen osallistuneille lähetettiin sähköpostitse palautekysely. Kyselyn palaute tuki oman asiantuntijuuden arvioimista ja kehittymistä.

Tutkimuksellinen kehittäminen on osa kliinisen bioanalytiikan asiantuntijuuteni kehittämistä ja opinnäytetyön avulla olenkin päässyt perehtymään ja tunnistamaan laboratorioalan tulevaisuuden työelämän kehittämiskohteita ja muutostarpeita. Olen hankkinut itselleni uutta näyttöön perustuvaa tietoa osaamisen kehittämisestä, perehdytyksestä ja perehdyttämisestä lisäten ja uudistaen omaa

kliinisen laboratorioalan asiantuntijuuttani. Tätä asiantuntijuutta voin tulevaisuudessa hyödyntää myös työelämässä.

## **6.6 Jatkokehittämishaasteet**

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön myötä saatiin avattua näkyväksi hoitajien, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta, perehdytysprosessin kehittämiskohteet ja sen kautta myös tarpeet tulevaisuuden perehdytysohjelmalle. Verkossa toteutettavan perehdytysohjelman toteuttaminen jää tutkimuksellisen kehittämistyön ulkopuoliseksi kehittämiseksi kohdeorganisaatiossa. Perehdytysprosessin kehittäminen ei kuitenkaan lopu tähän, vaan sitä tulee kehittää säännöllisesti, tästä syystä tärkeää olisikin kerätä tulevasta perehdytysohjelmasta sen toteuttamisen jälkeen palautetta, jonka perusteella sitä voidaan myös jatkokehittää.

Tarve eri ammattiryhmien perehdyttämiseksi näytteenottoon bioanalyttikkojen toimesta tulee kasvamaan tulevaisuudessa ja tästä syystä myös bioanalyttikon rooli osana moniammatillista työyhteisöä tulee kasvamaan. Tässä kehittämistyössä yhdeksi kehittämiskohteeksi muodostui perehdyttäjien moniammatillisten perehdyttäjätaitojen kehittäminen ja näyttökäytäntöjen yhtenäistäminen. Perehdyttäjätaitojen kehittämiseen tulisikin tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota laboratorion moniammatillisuuden lisääntyessä.

## LÄHTEET

Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 16.3.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-ty-onopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>

Aittovaara, Anu, Kylmä, Jari, Rauta, Satu, Meriö, Anu, Junttila, Kristiina, Paavilainen, Eija & Haapa, Toni 2022. Uusien työntekijöiden kokemukset perehdytyksestä ja sen aikaisesta oppimisesta leikkaus- ja teho-osastoilla – laadullinen tutkimus. Tutkiva Hoitotyö 20 (1), 20-29. Hakupäivä 29.5.2023. Vaatii käyttöoikeuden.

Arslan, Fatma Demet, Karakoyun, Inanc, Basok, Banu Isbilen, Aksit, Merve Zeytinli, Celik, Esma, Dogan, Kemal & Duman, Can 2018. The effects of education and training given to phlebotomists for reducing preanalytical errors. Journal of Medical Biochemistry 37 (2), 172-180. Hakupäivä 25.6.2023. <https://doi.org/10.1515/jomb-2017-0045>.

Aykal, Güzin, Esen, Hatice, Yeğın, Ayşenur & Öz, Cemile 2020. The results of a close follow-up of trainees to gain a good blood collection practice. Journal of Medical Biochemistry 39 (3), 355-362. Hakupäivä 17.4.2023. <https://doi.org/10.2478/jomb-2019-0053>.

Bauer Talya N. 2010. Onboarding new employees: maximizing success. SHRM Foundations effective practice guidelines series. Hakupäivä 29.3.2023. <https://www.shrm.org/foundation/our-work/initiatives/resources-from-past-initiatives/documents/onboarding%20new%20employees.pdf>

Castillo-Montoya, Milagros 2016. Preparing for interview research: The interview protocol refinement framework. Qualitative Report 21 (5), 811. Hakupäivä 4.5.2023. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2016.2337>.

Chillakuri, Bharat 2020. Understanding generation Z expectations for effective onboarding. Journal of Organizational Change Management 33 (7), 1277-1296. Hakupäivä 14.3.2023. <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2020-0058>.

Coco, Kirsi & Kurtti, Juha 2018. Osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla. Tehyläisten näkemyksiä työpaikoilla tarvittavasta osaamisesta. Tehyn julkaisusarja B:4. Hakupäivä 19.1.2023.

[https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018\\_b4\\_osaamistarpeet\\_sosiaali- ja\\_terveysalalla\\_id\\_12932.pdf](https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b4_osaamistarpeet_sosiaali- ja_terveysalalla_id_12932.pdf)

Davies, Ursula & Wilson, Kelly. Design methods for developing services. Hakupäivä 1.3.2023.

[https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil\\_Design%2520methods%2520for%2520developing%2520services.pdf](https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DesignCouncil_Design%2520methods%2520for%2520developing%2520services.pdf)

Eklund, Annika 2020. Tervetuloa meille!: Uuden työntekijän perehdytys. 2. painos. Helsinki: Impact.

Elo, Satu, Kajula, Outi, Tohmola, Anniina & Kääriäinen, Maria 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede 34(4), 215-225.

e-perusteet 2022. Sosiaali ja –terveysalan ammattitutkinto. Hakupäivä 12.12.2022 <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/amatillinen/3689879/rakenne>

Flinkman, Mervi 2017. Näytteenotto, työ- ja potilasturvallisuus kliinisissä laboratorioissa. Tehyn julkaisusarja B:1/17. Hakupäivä 28.4.2023. [https://www.bioanalytikkoliitto.fi/@Bin/781839/Bioanalytikkojulkaisu\\_nettili.pdf](https://www.bioanalytikkoliitto.fi/@Bin/781839/Bioanalytikkojulkaisu_nettili.pdf)

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Gaudeamus.

Innokylä 2023. Aivoriihi. Hakupäivä 6.7.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivoriihi>

Juuti, Pauli & Antti Vuorela 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kan, Crystal Wai Yee & Wong, Florence Mei Fung 2023. How students learn in small group through online mode during the coronavirus pandemic: Descriptive narratives 2023. Teaching and Learning in Nursing 18 (2), 281-285. Hakupäivä 9.6.2023.

<https://doi.org/10.1016/j.teln.2022.12.003>.

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia Helsinki University Press.

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita.

Lee Nan Young 2019. Reduction of pre-analytical errors in the clinical laboratory at the University Hospital of Korea through quality improvement activities. *Clinical biochemistry* 70, 24-29. Hakupäivä 14.4.2023. <https://doi.org/10.1016/j.clinbiochem.2019.05.016>

Lindfors, Kirsi, Kaunonen, Marja, Huhtala, Heini & Paavilainen Eija 2022. Newly graduated nurses' evaluation of the received orientation and their perceptions of the clinical environment: An intervention study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 36, no. 1: 59-70. Hakupäivä 30.3.2023. <https://doi.org/10.1111/scs.12963>

Lindfors, Kirsi, Meretoja, Riitta, Kaunonen, Marja & Paavilainen, Eija 2018. Preceptors' perceptions of the elements of a successful and an unsuccessful orientation period for newly graduated nurses. *Journal of Nursing Management* 26 (3), 256-262. Hakupäivä 14.1.2023. <https://doi.org/10.1111/jonm.12541>.

McKelvey, Hannah & Frank, Jacqueline 2018. Improving onboarding with employee experience journey mapping: A fresh take on a traditional UX technique. *Weave* (Ann Arbor, Mich.) 1 (9). Hakupäivä 10.5.2023. <https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.903>.

Mikkonen, Satu-Maria 2017. Bioanalyytikon työnkuva muuttuvassa perusterveydenhuollon toimintaympäristössä. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (YAMK). Hakupäivä 20.1.2023 [www.theseus.fi/handle/10024/135431](http://www.theseus.fi/handle/10024/135431)

Mäkitalo, Eino & Kirsi Wallinheimo 2012. Virtuaaliset ympäristöt: Innostava oppiminen, tehokas koulutus. Talentum.

Männistö, Merja 2020. Hoitotyön opiskelijoiden yhteisöllinen oppiminen ja sosiaali- ja terveysalan opettajien osaaminen digitaalisessa oppimisympäristössä. Oulu: University of Oulu. Väitöskirja. Hakupäivä 18.3.2023. <http://urn.fi/urn:isbn:9789526225081>

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opintopolku 2022. Bioanalyttikko (AMK). Hakupäivä 12.12.2022. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.00000000000000000230>

Opintopolku 2023. Sairaanhoidtaja (AMK). Hakupäivä 30.3.2023. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/koulutus/1.2.246.562.13.00000000000000000249>

Oulun ammattikorkeakoulu. 2022. Bioanalyttikon tutkinto-ohjelma. Hakupäivä 12.12.2022. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opetussuunnitelmat?koulutus=bio2022sm&lk=s2022>

Oulun ammattikorkeakoulu 2023. Opinnäytetyö. Hakupäivä 24.6.2023. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo>

Pavelin, Katrina, Pundir, Sangya & Cham, Jennifer A 2014. Ten simple rules for running interactive workshops: E1003485. PLoS Computational Biology 10 (2). Hakupäivä 10.6.2023. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1003485>.

Peltokoski, Jaana 2016. The comprehensive hospital orientation process in specialised health care settings: Views of newly hired nurses and physicians. University of Eastern Finland. Väitöskirja. Hakupäivä 11.1.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2095-9>

Peltokoski Jaana, Vehviläinen-Julkunen Katri & Miettinen Merja 2015. Newly hired nurses' and physicians' perceptions of the comprehensive health care orientation process: A pilot study. Journal of Nursing Management 23, (5), 613-622. Hakupäivä 3.1.2023. <https://doi.org/10.1111/jonm.12187>.

Pirinen, Antti 2016. The barriers and enablers of co-design for services. *International Journal of Design* 10 (3), 27-42. Hakupäivä 18.4.2023. <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/viewFile/2575/749>

Pirttikangas, Heidi & Liikanen, Eeva 2020. Laskimoverinäytteen preanalyttinen osaaminen hoitotyöntekijöiden itsearvioimana. *Tutkiva Hoitotyö* 18 (2), 10-17. Hakupäivä 24.6.2023. Vaatii käyttöoikeuden.

Pohjamies, Netta, Haapa, Toni, Kääriäinen, Maria & Mikkonen, Kristina 2022. Nurse preceptors' orientation competence and associated factors—A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing* 78 (12), 4123-4134. Hakupäivä 11.1.2023. <https://doi.org/10.1111/jan.15388>.

Puusa, Anu, Juuti, Pauli & Aaltio, Iiris 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Regmi, Krishna & Jones, Linda. A systematic review of the factors - enablers and barriers - affecting E-learning in health sciences education 2020. *BMC Medical Education* 20 (1), 91. Hakupäivä 9.6.2023. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02007-6>.

SFS-EN ISO 15189. Lääketieteelliset laboratoriot. Laatu ja pätevyyttä koskevat vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Hakupäivä 28.2.2023. <https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/1/240842.html.stx> Vaatii lisenssin.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden neuvottelukunta, hoitotyön jaosto. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen: Ehdotukset työelämälle ja koulutukselle. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:3. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162120/STM\\_2020\\_3\\_rap.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162120/STM_2020_3_rap.pdf?sequence=1)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Tiekartta 2022–2027: Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:8. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164634/STM\\_2023\\_8.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164634/STM_2023_8.pdf)

Sote-Navigaattori 2023. Osaamisen kehittämisen käytännöt työpaikoilla. Hakupäivä 31.5.2023.  
[https://sotnavigaattori.fi/osaaminen-tulevaisuuden-tarpeisiin/osaamisen-kehittamisen-kaytannot-tyopaikoilla/](https://sot navigaattori.fi/osaaminen-tulevaisuuden-tarpeisiin/osaamisen-kehittamisen-kaytannot-tyopaikoilla/)

Stankovic, Ana K, Blond, Barbara J, Coulter, Suzanne N, Long, Thomas & Lindholm, Paul F. 2023. Preanalytic competency assessment: a q-probes study involving 46 health care institutions, 447 blood collectors/phlebotomists, and 2212 individual assessments 2023. Archives of Pathology & Laboratory Medicine (1976) 147 (3), 304-312. Hakupäivä 15.4.2023.  
<https://doi.org/10.5858/arpa.2021-0436-CP>.

Stenfors, Terese, Kajamaa, Anu & Bennett, Deidre 2020. How to ... Assess the quality of qualitative research. The Clinical Teacher 17 (6), 596-599. Hakupäivä 18.4.2023.  
<https://doi.org/10.1111/tct.13242>.

Stickdorn, Marc, Hormess, Markus Edgar, Lawrence, Adam & Schneider, Jacob 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world : A practitioners' handbook. First edition. Sebastopol: O'Reilly.

Strauss, Ester, Chaya, Ovnat, Ayala, Gonen, Lilac, Lev-Ari & Ayala, Mizrahi 2016. Do orientation programs help new graduates?. Nurse Education Today 36, 422-426. Hakupäivä 11.1.2023.  
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2015.09.002>.

Tampereen ammattikorkeakoulu 2022. Verinäytteenottokoulutus. Hakupäivä 12.12.2022.  
<https://www.tuni.fi/fi/tule-opiskelemaan/verinaytteenottokoulutus>

Turun ammattikorkeakoulu 2022a. Sairaanhoidajakoulutus. Hakupäivä 12.12.2022. <https://opinto-opas.turkuamk.fi/index.php/fi/21632/fi/21706/PSHTS22A/year/2022>.

Turun ammattikorkeakoulu 2022b. Näytteenoton osaajaksi. Hakupäivä 12.12.2022.  
<https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/koulutushaku/naytteenoton-osaaja/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Hakupäivä 1.3.2023.  
[https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Hakupäivä 29.3.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Tuokko, Seija, Koskinen, Marja-Kaarina, Kouri, Timo, Saijonkari, Maija & Sopenlehto, Kaija 2021. Hoitotyön tutkimussäätiö. Onnistu laboratorionäytteissä - suositus tutkimusten valinnasta, potilaan tunnistamisesta ja ohjaamisesta. Hakupäivä 15.1.2023. <https://www.hotus.fi/wp-content/uploads/2021/06/netti-hoitosuositus-onnistu-laboratorionaeytteissae.pdf>

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

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 2. Hakupäivä 15.1.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Valtioneuvosto 2020. Osaaminen turvaa tulevaisuuden – Jatkuvan oppimisen parlamentaarisen uudistuksen linjaukset. Helsinki: Valtioneuvoston julkaisuja 2020: 38. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162614/VN\\_2020\\_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162614/VN_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita Publishing Oy.

Vilkka, Hanna 2021. Tutki Ja Kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## LIITTEET

Esimerkkejä hakulausekkeista ja sisäänottokriteerit	LIITE 1
Tutkimustiedote	LIITE 2
Suostumuslomake	LIITE 3
Kehyskertomus	LIITE 4
Teemahaastattelun käsikirjoitus	LIITE 5
Työpajasuunnitelma	LIITE 6
Perehdyttävän perehdytyspolku	LIITE 7

Tietokanta	Hakulauseet
Pubmed	Orientation Process AND Nurse, Onboarding AND Nurse, Orientation AND Non-Laboratory staff, Onboarding AND Non-Laboratory Staff, Online AND orientation, Online AND Onboarding, Non-Laboratory Staff AND Training, Laboratory AND Training, Phlebotomy AND Training, Phlebotomy AND Orientation
Google Scholar	Osaamisen kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytys AND Kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytysprosessi AND Laboratorio, Orientation Process AND Nurse, Onboarding AND Nurse, Orientation AND Non-Laboratory staff, Onboarding AND Non-Laboratory Staff, Orientation AND Program AND Healthcare, Online orientation AND onboarding AND healthcare, Phlebotomy AND Orientation, Phlebotomy AND Training
Oula-Finna	Perehdytysprosessi, Perehdyty* AND kehittäminen, Osaamisen kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytys AND Kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytysprosessi AND Laboratorio, Orientation Process AND Nurse, Onboarding AND Nurse, Orientation AND Non-Laboratory staff, Onboarding AND Non-Laboratory Staff, Orientation AND Program AND Healthcare, Online orientation AND onboarding AND healthcare, Phlebotomy AND Training, Phlebotomy AND Orientation
Finna.fi	Perehdytysprosessi, Perehdyty* AND kehittäminen, Osaamisen kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytys AND Kehittäminen AND Laboratorio, Perehdytysprosessi AND Laboratorio

Sisääntokriteerit	Poissulkukriteerit
Kokoteksti saatavilla	Ei saatavilla koko tekstiä
Alle yhdeksän vuotta vanha	Yli yhdeksän vuotta vanha
Vertaisarvioitu	Ei vertaisarvioitu
Suomen- tai englanninkielinen	Ei suomen- tai englanninkielinen
Ilmainen	Maksullinen



### Hyvä laboratoriotyötä tekevä hoitaja

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (YAMK) Kliininen asiantuntija –koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä [REDACTED] aiheesta Osaamisen kehittäminen perehdytysohjelman avulla laboratorioon hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda perehdytysprosessin tueksi verkossa toteutettava perehdytysohjelma laboratorioissa työskenteleville terveydenhuollon ammattilaisille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta sekä luoda muita kehitysideoita perehdytysprosessille. Tutkimus suoritetaan teemahaastattelulla 2-4 henkilön ryhmissä.

Yhteystietonne tutkimusta varten olen saanut laboratoriosektorilta. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Sinulle ei aiheudu seuraamuksia osallistumattomuudesta ja voit muuttaa mieltäsi tutkimukseen osallistumisestasi. Haastattelu tullaan nauhoittamaan, mutta aineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Henkilöllisyytesi ei tule ilmi raportoinnin missään vaiheessa. Haastatteluista saatu aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen asianmukaisesti.

Pyydän teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen, koska teillä on sellaista kokemuksellista tietoa, jonka avulla perehdytysprosessia voidaan kehittää. Haastattelu tehdään teamsin välityksellä sovittuna haastatteluajankana. Haastatteluun kannattaa varata aikaa n. 1 – 1,5h. Haastattelun saa suorittaa työajalla.

Tässä linkki tietosuojainfoon: [Tietosuojainfo](#)

Pyydän teitä ilmoittamaan halukkuutenne osallistua tutkimukseen 10.5 mennessä. Haastattelut suoritetaan toukokuun aikana.

Jos teillä heräsi jotain kysyttävää, vastaan mielelläni kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin.

Anna-Kaisa Santaniemi

Kliininen asiantuntija –opiskelija

Oulun ammattikorkeakoulu

**Suostumus haastatteluun**

Minua on pyydetty osallistumaan Anna-Kaisa Santaniemen suunnittelemaan opinnäytetyön teemahaastatteluun, jonka tarkoituksena on selvittää, miten laboratorion perehdytysprosessia tulisi kehittää hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta.

Olen vastaanottanut tutkimusta koskevan tutkimustiedotteen. Olen saanut tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, suoritettavasta haastattelusta ja aineiston käsittelystä. Ymmärrän, että osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen missä vaiheessa tahansa. Minulla on ollut mahdollisuus kysyä tutkimusta koskevia lisätietoja.

Suostun osallistumaan tutkimukseen.

---

Paikka ja aika

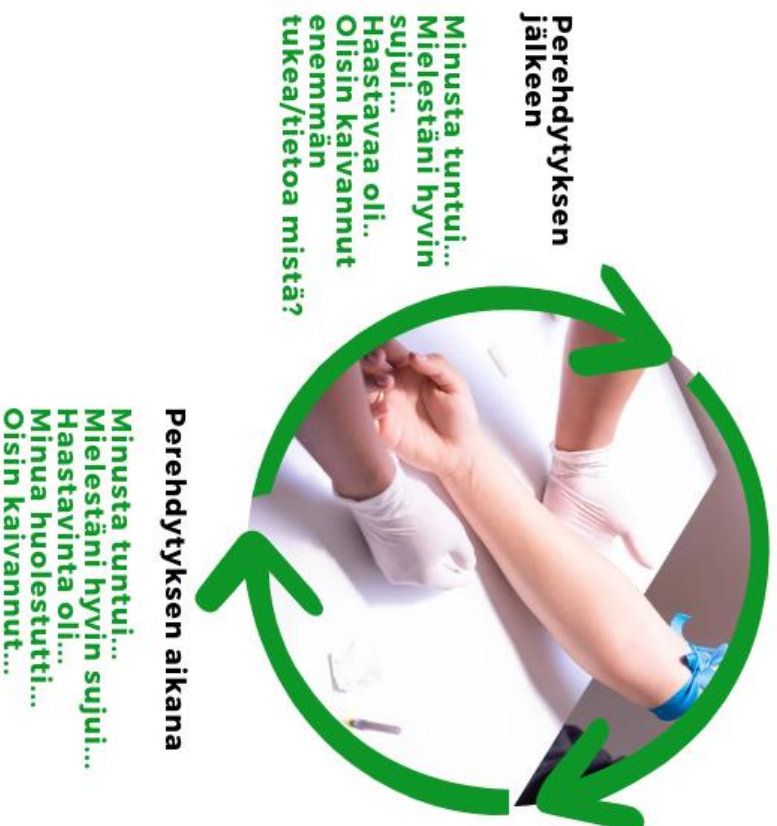
---

Allekirjoitus

# Kehyskertomus

Tietoa kerätään laboratoriossa työskenteleviltä terveydenhuollon ammattilaisilta, joilla ei ole laboratorialan koulutusta.

Ohjeet: jatka vihreällä pohjalla olevia pohdintoja omilla kokemuksillasi. Tarkastele asioita oman perehdytysprosessin mukaan. Lopuksi vasta oikealla esitettyihin kysymyksiin.



**Perehdytyksen jälkeen**

Minusta tuntui...  
Mielestäni hyvin sujuu...  
Haastavaa oli...  
Olsin kaivannut enemmän tukea/tietoa mistä?

**Perehdytyksen aikana**

Minusta tuntui...  
Mielestäni hyvin sujuu...  
Haastavinta oli...  
Minua huolestutti...  
Olsin kaivannut...

**Ennen perehdytyksen aloitusta**

Minusta tuntui...  
Eniten odotin...  
Minua huolestutti...

**Kokonaiskokemus perehdytyksestä**

Miten tyytyväinen olit perehdytykseen kokonaisuutena?

Onko jokin jäänyt vaivaamaan tai mieleen erityisen positiivisena asiana?

Saitko riittävästi tukea perehdytyksen aikana ja sen jälkeen?

Miten kehittäisit perehdytystä?

Ennen haastattelua
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kiittäminen haastatteluun osallistumisesta.</li> <li>● Itseni esittely.</li> <li>● Käydään vielä uudestaan läpi aikaisemmin lähetetty tutkimustiedote, jossa tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet, tietosuoja.</li> <li>● Muistutetaan, että haastattelu nauhoitetaan myöhempiä käsittelyä varten ja pyydetään tähän vielä suullinen lupa.</li> <li>● Onko sinulla kysyttävää ennen haastattelun aloittamista? Jos kysymyksiä herää missä tahansa tämän tutkimuksen vaiheessa, voit kysyä niitä milloin tahansa. Vastaan mielelläni kysymyksiisi.</li> </ul>
Ennen perehdytystä
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Millä tavalla osaamistasi kartoitettiin ennen perehdytyksen aloitusta?</li> <li>● Asetettiin perehdytykselle tavoitteet yhdessä esihenkilön kanssa?</li> </ul>
Perehdytyksen aikana
<p>Perehdyttävän tarpeet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Huomioitiinko perehdytyksen suunnittelussa aikaisempi osaamisesi ja yksilölliset tarpeet sekä miten ne huomioitiin?</li> <li>● Millaista yksilöllisiä tarpeita sinulla oli perehdytykseen liittyen?</li> <li>● Millä tavalla olisit halunnut, että tarpeesi olisi huomioitu paremmin?</li> <li>● Saitko riittävästi tukea esimieheltä, perehdyttäjältä ja työyhteisöltä perehdytyksen aikana?</li> </ul> <p>Perehdytyksen seuranta ja arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Miten perehdytyksen etenemistä ja tavoitteisiin pääsemistä seurattiin?</li> <li>● Saitko palautetta esihenkilöiltä, perehdyttäjältä ja työyhteisöltä?</li> <li>● Miten osaamistasi arvioitiin?</li> <li>● Mitä perehdyttäjän tulisi huomioida ottaessaan näyttöä vastaan sinun osaamisesi?</li> <li>● Saitko lisäperehdytystä halutessasi ja missä asioissa olisit kaivannut lisäperehdytystä?</li> </ul> <p>Perehdyttäjä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oliiko perehdyttäjälle ja sinulle annettu tarpeeksi aikaa ja työrauhaa perehdyttämisen suorittamiseen?</li> <li>● Huomioiko perehdyttäjä sinun taustasi ja osaamisesi perehdytyksessä?</li> <li>● Mihin asioihin perehdyttäjän tulisi kiinnittää huomiota sinun perehdytyksessäsi?</li> </ul>
Perehdytyksen jälkeen
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Annettiin sinulle riittävästi vastuuta? Millaista vastuuta haluaisit?</li> </ul> <p>Kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Miten kehittäisit perehdytysprosessia?</li> <li>● Mihin asiaan liittyen olisit kaivannut enemmän tukea?</li> <li>● Mikä oli hyvin toteutettu?</li> </ul>
Verkossa toteutettava perehdytys
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mitä asioita haluaisit opetella verkossa?</li> <li>● Millä tavalla haluaisit oppia verkossa?</li> <li>● Mitä puutteita tämänhetkisessä verkkoperehdytyksessä on?</li> <li>● Jos ajatellaan verkossa toteutettavaa opetusta, millaista sisältöä siihen toivoisit?</li> </ul> <p>Ennen kuin lopetamme tämän haastattelun, onko kokemuksessasi vielä jotain, mitä haluat kertoa tämänhetkisestä perehdytysprosessista?</p>
Haastattelun jälkeen
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kiittäminen haastatteluun osallistumisesta.</li> <li>● Kerrotaan palautekyselystä, joka haastattelusta lähetetään sähköpostitse haastattelun jälkeen.</li> </ul>

### Työpajasuunnitelma

<b>Päivämäärä</b>	to 13.7.2023 klo 12-14.30	pe 14.7.2023 klo 12-14.30	ma 17.7.2023 klo 12-14.30
<b>Kokoustyökalu</b>	Microsoft Teams	Microsoft Teams	Lähityöpaja
<b>Työskentelyalusta</b>	Microsoft Whiteboard	Microsoft Whiteboard	Microsoft Whiteboard
<b>Fasilitaattori</b>	Kehittämistyön tekijä	Kehittämistyön tekijä	Kehittämistyön tekijä

Tavoite: luoda erilaisia perehdytykseen liittyviä ideoita ja malleja, joita hyödynnetään perehdytyksen kehittämiseen laboratorioon hoitajille, joilla ei ole laboratorioalan koulutusta sekä luoda ideoita verkossa toteuttavan perehdytysohjelman kehittämiseen.

<b><i>Osallistujat</i></b>	<b><i>Kesto</i></b>	<b><i>Sisältö</i></b>
<b><i>Fasilitaattori</i></b>	<b><i>5 min</i></b>	Itseni esittely
<b><i>Fasilitaattori</i></b>	<b><i>20 min</i></b>	Tutkimustulosten esittely ja virittäytyminen työskentelyyn <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasprofiilit</li> <li>• Perehdytyspolku</li> </ul>
<b><i>Työpajaryhmä ja fasilitaattori</i></b>	<b><i>120 min</i></b>	Aivoriihi Aihealueiden esittely ja aivoriihen perussääntöjen läpikäynti (Fasilitaattori, 5 min) Aihealueet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ennen perehdytystä (15min)</li> <li>• Perehdytyksen aikana (35min)</li> <li>• Perehdytyksen jälkeen (15min)</li> <li>• Verkossa toteutettavan perehdytysohjelman kehittäminen (30min)</li> </ul> Ideoiden läpikäynti ja parhaimpien ideoiden valitseminen (20min)
<b><i>Fasilitaattori</i></b>	<b><i>5 min</i></b>	Työpajan lopettaminen

