OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tämä on rinnakkaistallenne.
Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Jokikokko-Karvonen, Ulla; Alanko, Kaisa; Korpi, Hilkka; Holappa-Girginkaya, Jaana

Julkaisun nimi: Laboratoriotutkimuksiin tulevan potilaan ohjauksen kehittäminen

Julkaisuvuosi: 2025

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Jokikokko-Karvonen, U., Alanko, K., Korpi, H. & Holappa-Girginkaya, J. (2025). Laboratoriotutkimuksiin tulevan potilaan ohjauksen kehittäminen. *Bioanalyytikko*, (1), 10-13.

TEKSTI Ulla Jokikokko-Karvonen, Kaisa Alanko, Hilkka Korpi & Jaana Holappa-Girginkaya
KUVA AdobeStock

LABORATORIOTUTKIMUKSIIN TULEVAN POTILAAN OHJAUKSEN KEHITTÄMINEN

Tämä Oulun ammattikorkeakoulussa kypsyysnäytteenä tuotettu artikkeli pohjautuu Alangon & Jokikokko-Karvosen yamk-opinnäyte-työhön. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää laboratoriotutkimuksiin tulevan hyvinvointikeskuspotilaan ohjausta sujuvammaksi palvelumuotoilun keinoin. Design Councilin luoma nelivaiheinen tuplatimanttimalli-palvelumuotoiluprosessi kohdistui niihin terveydenhuollon ammattilaisiin, jotka tekevät lähetteitä laboratorio-tutkimuksiin. Virheellinen valmistautuminen laboratoriotutkimuksiin turhauttaa laboratorion henkilöstöä, lääkäreitä ja hoitajia. Puutteet ohjauksessa vaikuttavat negatiivisesti myös potilaaseen.

Sujuvampaa ohjausta laboratorioon

Laboratoriotutkimusprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: preanalyyttinen vaihe, analyyttinen vaihe ja postanalyyttinen vaihe. Preanalyyttisellä vaiheella tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä tapahtuu ennen näytteen analysointia, muun muuassa potilaan ohjausta valmistautumaan laboratoriotutkimuksiin. Laboratoriotuloksiin vaikuttavia seikkoja, joihin potilasta täytyy ohjata valmistautumaan, ovat yleisimmin paasto, kellonaika ja fyysinen rasitus. Laboratoriolähetettä tekevän tulisi tutustua laboratoriotutkimuksia tuottavan yksikön omiin valmistautumisohjeisiin. Virheellinen valmistautuminen vaikuttaa kielteisesti laboratorion, terveydenhuollon muun henkilöstön ja potilaan ajankäyttöön ja resursseihin. Lisäksi se saattaa johtaa virheellisiin tuloksiin, mikä puolestaan vaarantaa potilasturvallisuuden.

Palvelumuotoilussa ideana on luoda asiakkaan tarpeita vastaavia toimintamalleja. Niissä ymmärretään asiakkaan toiveita, tarpeita ja tavoitteita. Asiakkaan ymmärtämisellä muodostetaan syvällinen ymmärrys siitä, miten palvelua tulisi kehittää. Palvelumuotoilu on kaikkia mukana olevia osapuolia osallistava kehittämisprosessi. Tutkimuksellisen kehittämistyön Tutki-vaiheessa tietoa kerättiin asiakkailta teemoitetun ryhmähaastattelun ja ystäväkirjan avulla, sekä puutteellisen ohjauksen laboratoriotutkimuksiin hyvinvointikeskuksesta saaneille potilaille suunnatun kyselytutkimuksen avulla. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Määrittele-vaiheessa palveluprosessista muodostettiin sen hetkinen laboratoriotutkimuksiin tulevan potilaan ohjauksen palvelupolku, asiakasprofiilit sekä empatiakartta (Kuvio 1). Kehitä-vaiheessa järjestettiin kehittämistyöpaja aivoriihimallia mukaillen, ja muodostettiin Value Proposition Canvas. Kehitä-vaiheen virtuaalisessa ideariihessä palvelumuotoiluun osallistuneet saivat äänestää ja kommentoida neljää opinnäytetyön tekijöiden muodostamaa kehitysideaa. Näistä kehitysideoista kaksi sai

Sanoo

Tarkistaa oikean valmistautmisohjeen tutkimusohjekirjasta. *”Katsonpas täältä ohjekirjasta, millaiset valmistautumisohjeet tähän tutkimukseen olikaan.”*

Ei hoksaa tarkistaa valmistautumisohjeita, jos ei tiedä, että olisi olemassa jotakin erityistä valmistautumista kyseiseen tutkimukseen. *”Tähän tutkimukseen ei liity mitään erikoista, varaa vain aika laboratorioon.*

Tekee

Näytteitä otettu väärin, kun potilaita ohjattu väärin. Tästä aiheutuu lisää työtä, kun joudutaan ottamaan potilaita uudelleen.

Tulostettu lappu, jossa kokeet mitä otetaan ja milloin ne on tarkoitus ottaa. Nordlabin valmis lomake oli hyvä, mutta enää niitä ei ole ollut. *”Kirjaan tähän lapulle ylös, kuinka sinun tulee valmistautua laboratoriokokeita varten.*

Ajattelee

Lähete tehdään yleensä hyvissä ajoin ennen näytteenottoajankohtaa, mutta joskus se on virheellisesti otettu jo ennen kuin olisi pitänyt. *”Laitan jo valmiiksi lähetteen ensi vuodelle, niin on sitten jo valmiina, ettei unohdu.”*

Joissakin tilanteissa virheellisestä ohjauksesta huolimatta tuloksia voidaan hyödyntää. *”No, etenemme hoidossa näillä tiedoilla, kun kuitenkin saadut tiedot ovat parempi kuin ei mitään.”*

Tuntee

Lähetteen tekoa vaikeuttaa, että on eri tietojärjestelmät käytössä ja mahdollisesti eri koodit. *”Äh, tätä tutkimusta ei löydy järjestelmästämme, harmittaa!”*

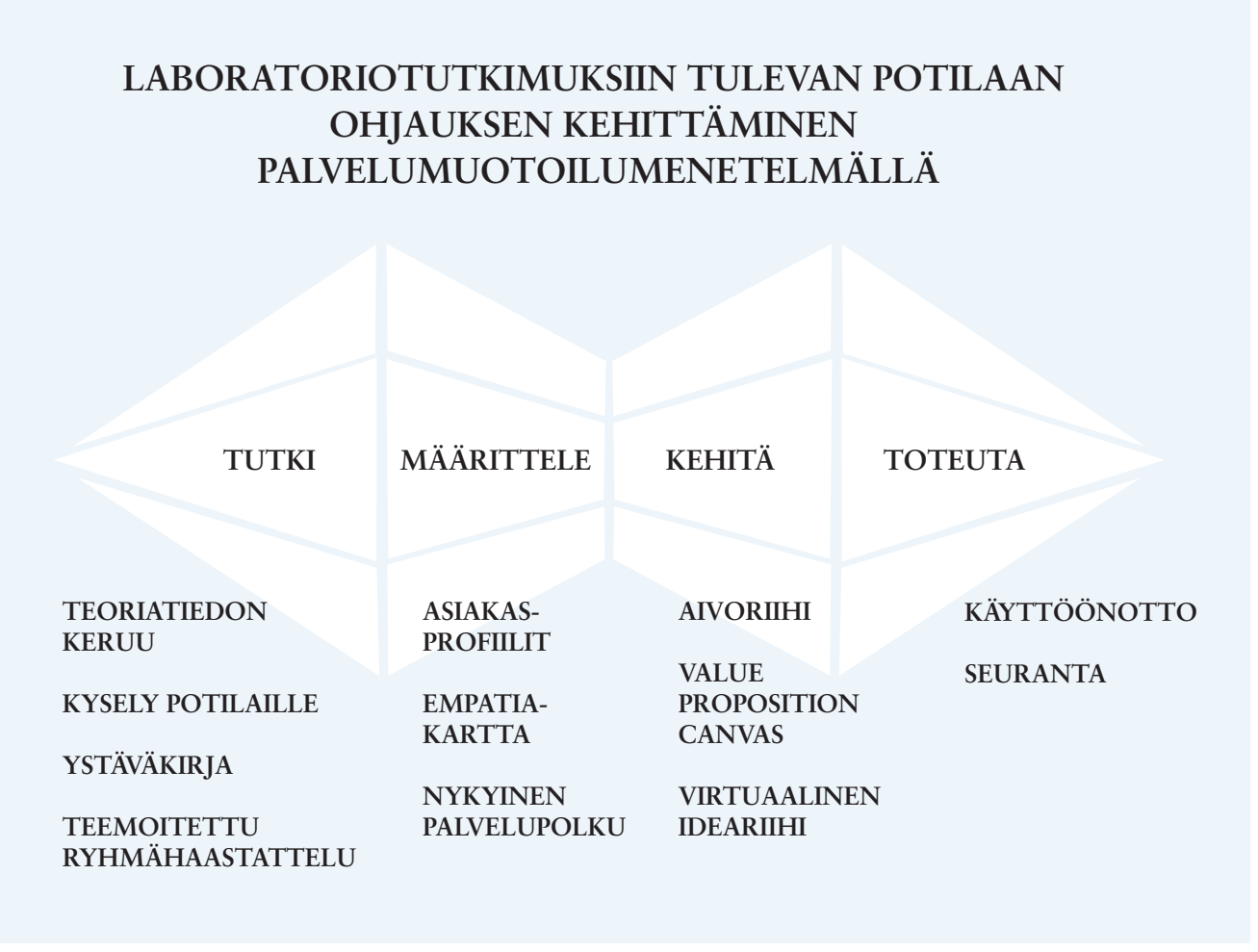
Soittoaika saattaa olla turha, jos kaikkia tutkimuksia ei ole voitu ottaa. *”Ai kaikki tutkimustulokset eivät olekaan valmiina, muutetaan suunnitelmaa. Turhauttaa!”*

Kuvio 1. Empatiakartta

eniten ääniä. Neljäs tuplatimanttimallin vaihe, toteuta-vaihe, ei toteutunut etukäteen suunnitellussa laajuudessa (Kuvio 2). Hyvinvointikeskuksen lääkärit ja hoitajat osallistuivat palvelumuotoiluprosessiin potilaan ohjaamisen osalta. Tämä tarkoitti heidän roolinsa muuttumista asiakkaiksi, jotta heidän tarpeensa ja näkökulmansa voitiin ymmärtää paremmin ja vastata niihin.

Potilasohjauksen nykytilan selvittäminen

Aluksi puutteellisen ohjauksen saaneille hyvinvointikeskuksen potilaille tehtiin kysely ohjauksen nykytilan selvittämisen tueksi. Useimmiten ohjaus laboratoriotutkimuksiin saatiin lääkärin vastaanotolla, eikä ohjausta annettu vastaajien mukaan ollenkaan. Potilasohjauksen nykytilan selvittämiseksi hoitajille ja lääkäreille järjestettiin ryhmähaastattelu. Ennen sitä he vastasivat sähköiseen ystäväkirjaan. Ystäväkirjassa kysyttiin ammattia, koulutusta, ikää, työkokemusta ja kiinnostuksen kohteita. Ryhmähaastattelussa ilmeni, että terveydenhuollon ammattilaiset eivät ole aina tietoisia siitä, että laboratoriotutkimukset vaativat valmistautumista, mikä voi johtaa puutteelliseen ohjaukseen. Lisäksi potilaat eivät aina muista saaneensa ohjeita. Laboratorion e-tutkimusohjekirjaa osattiin hyödyntää. Perustuen ryhmähaastattelussa kerättyyn informaatioon, hoitajista ja lääkäreistä hahmoteltiin kokonaisvaltainen kuva luomalla fiktiiviset asiakasprofiilit, sekä käyttämällä empatiakarttaa. Lisäksi nykytilaa kuvattiin piirtämällä palvelupolku ohjauksen osalta.



KUVIO 2 Design Councilin luoma nelivaiheinen tuplatimanttimalli

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuotetun tiedon ja fiktiivisten asiakasprofiilien perusteella voitaisiin kehittää uusia työkaluja ja prosesseja, jotka helpottaisivat sekä kokemattomien että kokeneempien työntekijöiden työtä. Helposti saatavilla oleva digitaalinen ohjeistusjärjestelmä nopeuttaisi valmistautumisohjeiden tarkistamista kaikilta. Lisäksi voitaisiin kehittää tehokkaampia tapoja kommunikoida laboratorion kanssa ja seurata laboratoriotutkimusten etenemistä, jotta potilaiden odotusaikoja voitaisiin lyhentää.

Tietotekniset ratkaisut terveydenhuollon ammattilaisen työtä helpottamaan

Laboratoriotutkimuksiin tulevan potilaan ohjauksen uusia toimintamalleja ideoitiin yhteiskehittämistyöpajassa. Syntyneistä ideoista muodostettiin uusia toimintamalleja ja äänestettiin parasta ratkaisua. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena saatiin kaksi uutta toimintamallia laboratoriotutkimuksiin tulevan potilaan ohjaamiseen. Toimintamalleista tehtiin toimintaehdotus sekä kliinistä laboratoriotoimintaa tarjoavalle laboratoriolle, että laboratoriotutkimuksia hyödyntävälle taholle. Toimintaehdotuksilla haluttiin vastata ongelmaan tietoteknisillä ratkaisuilla, jotta pystytään vähentämään inhimillisen tekijän osuutta potilasohjaustilanteessa.

Automaattiset tekstiviestimuistutukset ja potilastietojärjestelmän pop-up-potilasohjeet

Laboratoriolle esitettävässä toimintaehdotuksessa laboratorioon ajan varanneille potilaille automaattisesti lähetettävään muistutustekstiviestiin lisättäisiin kehotus tarkastaa mahdolliset laboratoriotutkimusten valmistautumisohjeet sekä linkki laboratorion verkkosivujen potilaille tarkoitettuun osioon. Hyvinvointikeskukselle esitettävässä toimintaehdotuksessa muutos tulisi potilastietojärjestelmään: kun potilaan laboratoriotutkimuspyyntö tallennetaan, järjestelmä avaisi näytölle automaattisesti potilasohjeet sellaisille tutkimuksille, joissa valmistautumista edellytetään, josta ohjeet voidaan kertoa, tai tulostaa potilaalle annettavaksi.

On erityisen tärkeää, että kaikki osapuolet ovat avoimia uusille ideoille ja valmiita kehittämään toimintatapojaan asiakkaan parhaaksi. Yhteistyöllä ja avoimella kommunikaatiolla voidaan saavuttaa parempia tuloksia ja luoda kestävä pohja laboratoriopalvelujen kehittämiselle tulevaisuudessa. Jatkokehitys voi perustua myös laboratorioasiakaspalautteeseen ja käyttäjäkokemukseen, jolloin laboratoriopalvelut vastaavat paremmin laboratorion asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Kokonaistavoitteena on luoda laboratoriopalveluja, jotka hyödyttävät ja helpottavat asiakkaiden arkea. Kehittämällä toimintamalleja yhdessä voidaan varmistaa, että laboratoriopalvelut ovat laadukkaita, kustannustehokkaita ja asiakaslähtöisiä. Jatkuvalla kehitystyöllä ja avoimella asenteella voimme rakentaa paremman tulevaisuuden laboratoriopalveluille ja asiakkaillemme.

Ulla Jokikokko-Karvonen, *kliininen asiantuntija, bioanalyytikko YAMK, NordLab, Oulun ammattikorkeakoulu*
Kaisa Alanko, *kliininen asiantuntija, bioanalyytikko YAMK, Terveystalo*
Hilkka Korpi, *yliopettaja, Oulun ammattikorkeakoulu*
Jaana Holappa-Girginkaya, *lehtori, Oulun ammattikorkeakoulu*