

Elina Karhu
Essi Kølhi

Prosessikuvauksen kehittäminen kansainvälistä potilassiirrosta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Ensihoitaja AMK

Ensihoidon koulutusohjelma

Opinnäytetyö

13.11.2015

Tekijät Otsikko Sivumäärä Aika	Elina Karhu, Essi Kölhi Prosessikuvausten kehittäminen kansainvälisestä potilassiirrosta 18 sivua + 1 liite 13.11.2015
Tutkinto	Ensihoitaja AMK
Koulutusohjelma	Ensihoidon koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	-
Ohjaajat	Iira Lankinen, Lehtori Metropolia Ammattikorkeakoulu Juri Forsbom, Lääkintäesimies EMA Group Oy Mika Tamminiemi, Asiantuntijalääkäri EMA Group Oy
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin vastaamaan työelämän tarpeita. Tarkoituksena oli kehittää prosessikuvaus EMA Group Oy:lle kansainvälisestä potilassiirrosta. Kansainvälinen potilassiirto vaatii paljon suunnittelua. Potilassiirtoa suorittamaan lähtevän lääketieteellisen saattajan on oltava hyvin perehdytetty työhönsä. Tavoitteena oli että kehitettyä prosessikuvausta voidaan käyttää uuden työntekijän perehdytyksen apuvälineenä.</p> <p>Toteuttamistavaksi valittiin toiminnallinen opinnäytetyö, joka muodostui kaksiosaiseksi. Ensimmäinen osa on itse produkti eli prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta, ja toinen osa on tämä opinnäytetyöraportti. Sisältö kerättiin haastattelemalla EMA Group Oy:n eri toimi-alueiden asiantuntijoita ja perehtymällä olemassa olevaan materiaaliin aiheesta ja tehtyihin tutkimuksiin.</p> <p>Prosessin mallinnustavaksi valittiin prosessikaavio, joka kirjoitettiin auki osa-alueittain käyttäen apuna aikajanoja ja kuvia. Jokaisen osa-alueen toimintaa havainnollistettiin esimerkiksi potilastapauksen avulla. Potilassiirtoprosessi jaettiin kuuteen vaiheeseen alkaen ensimmäisestä yhteydenotosta EMA Group Oy:n matkahätäpalveluun edeten kronologisesti potilaan tilan arviointiin, potilassiirron organisointiin, saattajan valmistautumiseen potilassiirrolle ja toimintaan kohdemaassa, potilaan hoitamiseen lennon aikana sekä päättyen toimintaan kotimaassa. Jokaisen vaiheen toiminta kuvattiin erityisesti lääketieteellisen saattajan näkökulmasta. Prosessikuvaus kirjoitettiin tekstitiedosto-muotoon, josta tilaajan on helppo muokata sitä tarpeisiinsa sopivaksi. Työn etenemistä ja tietojen oikeellisuutta seurattiin tilaajan ja ohjaavan opettajan toimesta. Opinnäytetyöprosessin eteneminen kirjattiin opinnäytetyöpäiväkirjaan.</p> <p>Prosessikuvausten kehittäminen oli ajankohtaista sillä tilaajan perehdytysopas oli myös päivitettävänä. Kansainvälisistä potilassiirroista ei löytynyt aiempia kotimaisia tutkimuksia. Kansainvälisiä tutkimuksia aiheesta löytyi jonkin verran. Yhtenä kehittämisehdotuksena voisi olla kattavamman suomenkielisen materiaalin tuottaminen.</p>	
Avainsanat	Ambulanssilento, potilaskuljetus, prosessikuvaus, perehdytys, repatriaatio, työnopastus, kansainvälinen potilassiirto

Authors Title	Elina Karhu and Essi K�lhi Developing a Process Description of Medical Repatriation
Number of Pages Date	18 pages + 1 appendix 13 November 2015
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Emergency Care
Specialisation option	Emergency Care
Instructors	Iira Lankinen, Senior Lecturer Helsinki Metropolia University of Applied Sciences Juri Forsbom, Senior Paramedic EMA Group Ltd Mika Tamminiemi, Senior Doctor EMA Group Ltd
<p>Our Bachelor's thesis was made to respond to the needs of working life. The purpose of our Bachelor's thesis was to develop a process description of medical repatriation (international patient transfer) for the EMA Group Ltd. The medical repatriation requires good planning. The medical escort who retrieves the patient must be well-trained and familiar with the work. The aim of our Bachelor's thesis was to develop a process description, which could be used as a teaching aid in the training of new EMA Group Ltd employees.</p> <p>A functional working method was used in our Bachelor's thesis, which consisted of two phases. The first part was to develop a process description of medical repatriation, and the second part was to write this report. The data was collected by interviewing few EMA Group Ltd specialists and studying the existing EMA Group Ltd material as well as evidence-based researches into medical repatriation. We used timelines, charts and pictures in the final process description. Each phase of the process was also illustrated with a clinical case example. The process description was written in a text file format which would be easy to update and customize by the EMA Group Ltd. The progress of our Bachelor's thesis and the accuracy of the information were monitored and supervised by the specialists of the EMA Group Ltd and the instructing teacher.</p> <p>Developing a process description of medical repatriation is a present-day research topic because the EMA Group Ltd updates their orientation instructions at the time being. There were no earlier Finnish studies of medical repatriation, though there were many international researches. Hence, more Finnish material could be written and developed in future.</p>	
Keywords	international patient transport, orientation, process description, medical repatriation, medical escort

Keskeiset käsitteet	Määritelmä
Lääketieteellinen saattaja (eng. medical escort)	Terveystieteiden tai lääketieteellisen koulutuksen saanut saattaja, jolla on mahdollisuus tarkkailla ja hoitaa matkustajaa matkan/lennon aikana (EMA Group Oy 2015).
Retrieval medicine (suom. noutolääketiede)	Termiä käytetään kuvaamaan asiantuntijaryhmää jonka tehtävänä on arvioida, stabiloida ja kuljettaa vakavasti loukkaantunut tai kriittisesti sairas potilas määränpäähän. Ryhmä voi koostua esimerkiksi ensihoidon, anestesiologian ja tehohoidon asiantuntijoista. (Hearns, Shirley 2006.)
Koordinaattori	EMA:n toimistolla työskentelevä toimistotyöntekijä (EMA Group Oy2015).
Repatriaatio (eng. repatriation)	Termillä tarkoitetaan kotimaahan palauttamista, paluumuuttoa ja kotiuttamista (MOT englantia 2015). Lääketieteellisellä repatriaatiolla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä potilaan kotiuttamista kotimaahan.
Matkahätäpalvelu	Matkustajan lääkäripalvelusta käytettävä termi (EMA Group Oy 2015).

Sisällys

1	Johdanto	1
2	EMA Group Oy	2
3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	4
4	Prosessikuvauksen kehittäminen perehdytyksen tueksi	4
4.1	Prosessikuvaus	4
4.2	Perehdytys	5
5	Opinnäytetyön toteutus	6
5.1	Aiheen valinta ja rajaus	6
5.2	Tiedonhankinta	7
5.3	Sisällön tuottaminen	10
6	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	11
7	Prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta	13
8	Johtopäätökset ja pohdinta	14
	Lähteet	17
	Liitteet	
	Liite 1. Opinnäytetyöprojektin aikataulu	

1 Johdanto

”Elisa on reppumatkalla Thaimaassa ja ajamassa skootterilla Täydenkuunjuhliin. Huonokuntoista tietä ajaessaan Elisa joutuu väistämään vastaantulevaa pikkubussia. Tien reuna pettää ja hän kaatuu lyöden päänsä maahan. Hälinän keskellä hän menettää hetkeksi tajuntansa. Elisa kuljetetaan paikalliseen sairaalaan teho-osastolle, jossa hänellä todetaan aivovamma. Mitä tapahtuu seuraavaksi? Kuka huolehtii, että hän saa asianmukaista hoitoa? Miten ja milloin Elisa pääsee Suomeen?”

Tarvitseeko ulkomailta kotimaahan siirrettävä potilas hoitaja- vai lääkärisaattajaa? Millaisessa tilanteessa potilas voi matkustaa ilman lääketieteellistä saattajaa? Milloin potilaalle tarvitaan paikka lentokoneesta, ja milloin riittää business-paikka tai lisäpaikka turistiluokassa? Mille lentoyhtiölle ja reiteille voidaan järjestää parit ja lisähappea? Onko tilanteita, jolloin potilasta ei voida siirtää lentäen? Erityisjärjestelyt, poikkeusluvut sekä eri lentoyhtiöiden rajoitusten ja vaatimusten tunteminen vaativat ammattitaitoa. Kokemus ja oikeaan aikaan suunniteltu potilassiirto mahdollistavat potilaan kannalta riskittömän ja sujuvan paluun kotimaahan. Potilassiirrosta käytettävä kuljetustapa ja henkilökunta valitaan aina potilaan tilan ja kohteen asettamien vaatimusten mukaisesti. (EMA Group Oy 2013.)

EMA Group Oy:n Matkahätäpalvelu tuottaa hoidon valvontaan ja potilassiirtoihin liittyviä palveluja (EMA Group Oy 2013). Potilaan siirtäminen lentokoneella on riskialtis ja vaativa tapahtuma niin potilaalle itselleen kuin häntä saattavalle lääkintähenkilöstölle. Potilaan saattaja voidaan kutsua työhön lyhyelläkin varoitusajalla. Työskentely-ympäristö on vieras ja siinä on paljon rajoitteita niin fyysisessä toimintaympäristössä kuin laitteiden käytössäkin. Potilasta pitää siirtää useita kertoja alustalta toiselle, jolloin vaarana on erilaisten valvonta- ja hoitovälineiden irtoaminen tai rikkoutuminen. Lisäksi tilanteissa ollaan riippuvaisia siirrettävistä valvontalaitteista, niiden toimivuudesta ja akkukapasiteetista. (Hearns, Shirley 2006).

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa EMA Group Oy:n tarpeesta kehittää uuden työntekijän perehdytysprosessia. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallista opinnäytetyömenetelmää soveltaen. Tarkoituksena on tuottaa EMA Group Oy:lle prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta. Tavoitteena on, että prosessikuvaus tukisi uuden työntekijän perehdytystä EMA Group Oy:ssä.

2 EMA Group Oy

EMA Group Oy:n (myöhemmin EMA) toiminta on alkanut Matkustajan lääkäripalvelulla ja lääketieteellisellä päivystyksellä vuonna 1989, jonka jälkeen toiminta on laajentunut ensihoitopalveluiden tuottamiseen sekä ensihoidon koulutukseen ja konsultointiin. EMA on laajentanut toimintaansa vuonna 2011 yhdistymällä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon ulkoistus- ja henkilöstöpalveluja tarjoavien toimijoiden kanssa. (EMA Group Oy 2013.)

EMA tarjoaa terveydenhuollon henkilöstöpalveluja (Kuvio 1) yksityiselle sekä kunnalliselle sektorille rekrytoimalla ja välittämällä terveydenhuollon ammattihenkilöitä, kuten yleis-, työterveys-, ja erityislääkäreitä sekä sairaanhoitajia, anestesiahoitajia ja suun terveydenhuollon ammattilaisia. Yrityksellä on pitkä kokemus ensihoidon koulutuksista ja se tarjoaa erilaisia koulutuksia muun muassa eri yrityksille, sairaaloille, lääkärikeskuksille ja terveysasemille. EMA järjestää Suomessa myös American Heart Associationin kansainvälisiä koulutuksia. (EMA Group Oy 2013.)

EMA:n Matkahätäpalvelu pyrkii turvaamaan ulkomailla sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan asianmukaisen hoidon. Palveluun kuuluu matkalla sairastuneen lääketieteellinen tapausseuranta ja potilassiirrot. Toimeksiantajia ovat useat suomalaiset vakuutusyhtiöt, sairaalat, sairaanhoitopiirit, yritykset ja yksityishenkilöt. EMA tarjoaa myös erityispalveluna lento- ja laivakonsultaatioita sekä tekee lääketieteellisiä selvityksiä lentoyhtiöille. (EMA Group Oy 2013.) Yhteydenottojen määrä vaihtelee runsaasti sesonkiaikojen mukaan. Lomakaudella yhteydenottoja matkahätäpalvelun päivystävään puhelimeen tulee paljon. Monissa tapauksissa soittaja tarvitsee ohjeistusta tai neuvontaa, eikä yhteydenotto johda muihin toimenpiteisiin. Vain pieni osa yhteydenotoista johtaa potilassiirtoon. (EMA Group Oy 2015.)

EMA Group Oy



Kuvio 1 EMA Group Oy:n tarjoamat palvelut

EMA:n palveluksessa toimii noin 150 työntekijää, jotka ovat eri alojen lääkäreitä sekä hoitajia ja muita alan ammattilaisia (EMA Group Oy 2013). EMA:n Matkahätäpalvelun toimisto sijaitsee Helsingissä. Matkahätäpalveluiden puhelimeen vastataan ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Toimistolla työskentelee kolme koordinaattoria ja heidän toimenkuvansa on laaja. Koordinaattorin kautta kulkevat kaikki yhteydenotot ja toimeksiannot. Koordinaattorin työnkuvaan kuuluu esimerkiksi siirrettävän potilaan matkan tekninen suunnittelu ja lääketieteellisen saattajan tai saattajien matkojen suunnittelu ja varaaminen sekä yhteydenpito tapauksen hoitoon liittyvien sidosryhmien välillä. (Haastattelut 2015.)

Päivystävä hoitaja (E0) vastaa EMA:n Matkahätäpalvelun puheluihin virka-aikojen ulkopuolella. Päivystävä lääkäri (E1) voi työskennellä toimistolla tai päivystää esimerkiksi kotona. Lääkäri seuraa ja arvioi matkalla sairastuneen potilaan tilaa ja hoitoa. Päivystävä hoitaja, lääkäri ja koordinaattori tekevät tiivistä yhteistyötä. Hoitohenkilöstönä Matkahätäpalvelussa toimintaan osallistuu muun muassa ensihoitajia, anestesiahoitajia ja sairaanhoitajia. Potilassiirtoihin hälytetään käytävissä olevia lääkäreitä ja hoitohenkilöstöä tarpeen mukaan. Jatko- ja siirtokuljetuksissa ulkomailla voidaan käyttää myös eri yhteistyökumppaneiden (International Assistance Group) palveluja sekä henkilöstöä. (Haastattelut 2015.)

Vuonna 2014 EMA suoritti 74 kansainvälistä potilassiirtoa. Näistä potilassiirroista ulkomailta Suomeen tapahtuvia potilasnoutoja oli 54 kappaletta ja 17 potilassiirtoa suuntautui Suomesta ulkomaille. Hieman yli kymmenessä potilassiirrosta saattajana oli lääkäri toteuttamassa siirtoa, joko yksin tai hoitajan/tiimin kanssa. Tiimi koostui yleensä moniammatillisesta työryhmästä esim. hoitaja ja lääkäri työparista. Loput potilassiirroista tapahtuivat hoitajan saattamana. (EMA Group Oy 2015.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää EMA Group Oy:lle prosessikuvaus ulkomailta Suomeen tapahtuvasta potilassiirrosta. Tavoitteena on, että prosessikuvaus tukisi uuden työntekijän perehdytystä EMA Group Oy:ssä.

4 Prosessikuvauksen kehittäminen perehdytyksen tueksi

4.1 Prosessikuvaus

Prosessikuvaus toimii työvälineenä yrityksen johdolle, hoitohenkilöstölle ja muille toimihenkilöille. Prosessikuvauksen avulla voidaan kuvata yrityksen toimintatapoja ja helpottaa toimintaa eri yhteistyötahojen kanssa. Esimiehet voivat hyödyntää prosessikuvausta esimerkiksi työnohjauksessa, uuden työntekijän perehdyttämisessä, työnkuvan ja resurssitarpeiden määrittelyssä, koulutuksessa sekä palveluiden kehittämisessä. Prosessikuvaukseen voidaan liittää myös koko prosessia kuvaava kaavio, joka auttaa jäsentämään eri toimintoja ja tapahtumia, sekä niiden välisiä riippuvaisuuksia. (Päijät-Hämeen koulutus konserni, 2010.)

Hyvän prosessikuvauksen tulee sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, esittää asioiden välisiä riippuvuuksia, auttaa ymmärtämään sekä kokonaisuutta että omaa roolia siinä, edistää prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä ja antaa mahdollisuus toimia joustavasti tilanteen vaatimusten mukaan. Teknisiltä vaatimuksilta prosessikuvauksen on oltava lyhyt, sovittun rungon ja prosessikaavion mukainen, ymmärrettävä ja looginen. Termit ja käsitteet tulee olla sovittujen mukaisia ja yhtenäisiä. (Laamanen, 2002:76.)

Isakssonin (2014) mukaan tarkoitus, johon prosessikuvausta käytetään, määrittää kuinka yksityiskohtaisesti prosessia kuvataan. Tässä opinnäytetyössä työntekijän perehdyttämiseen käytettävässä prosessikuvauksessa eri tahojen tehtävät ja vastuut tulee selvittää huolellisesti, ja yksityiskohtaisemmin kuin esimerkiksi johdon tarpeisiin kuvattavassa prosessissa. Toimintokohtaisten prosessien kuvaaminen yhtenäistää menettelyjä ja selkiyttää henkilökunnan työnjakoa ja vastuuta, ja siten parantaa sujuvuutta sekä myötävaikuttaa poikkeamien ja virheiden vähenemiseen. (Suomen Kuntaliitto, 2011:13.)

Prosessikuvaukseen käytettävän kaavion tai aikajanan suunnaksi voidaan valita vaakasuora mallinnussuunta, sillä ihminen ajattelee luontaisesti, että aika kulkee vasemmalta oikealle – kuten myös prosessi etenee (QPR Software Plc, 2008). Tässä opinnäytetyössä on päädytty käyttämään laatikoista muodostuvaa kaaviota, jossa jokainen laatikko on yksittäinen oma osa-alueensa kansainvälisessä potilassiirtoprosessissa. Laatikoista muodostuva prosessikaavio etenee vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas. Nuolet, jotka osoittavat etenemissuuntaa sekä numerointi laatikoissa selkeyttävät myös prosessin etenemistä. Prosessikaavio toimii myös prosessikuvauksen sisällysluettelonä (Kaavio 1, sivulla 15). Osa-alueet kulkevat jossain määrin limittäin toistensa kanssa. Yksittäisten aikajaksojen sisältämät tapahtumat ja niihin liittyvät toimijat kuvataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, ja niitä havainnollistetaan kuvilla tai esimerkeillä.

4.2 Perehdytys

Perehdytyksellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, ihmiset sekä työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdytys koskee kaikkia, tarvittaessa myös jo pidempään työssä olleita. Siihen sisältyy kaikki työn tekemiseen liittyvät asiat, kuten työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä minkälaista osaamista työ edellyttää työntekijältä. Perehdytyksessä annetaan myös tietoa työssä tarvittavista välineistä, terveys- ja turvallisuusvaaroista sekä siitä kuinka työtä tehdään turvallisesti. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Työntekijän perehdytystä ohjaa lainsäädäntö. Työturvallisuuslaissa (738/2002) edellytetään työnantajan järjestämään työntekijälle riittävä perehdytys työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin.

Hyvä perehdytys edellyttää suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja perehdyttäjän kouluttautumisen sekä aineiston. Perehdytyksen apuna voi käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa, esitteitä ja muuta aiheeseen liittyvää materiaalia. Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle sekä kannustaa omatoimisuuteen ja lisätä työntekijän turvallisuutta ja hyvinvointia. Perehdyttämällä helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista sekä vähennetään työn psyykkistä rasitusta ja tapaturmariskejä työssä. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Aiheen valinta ja rajaus

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, joka on yksi ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen opinnäytetyön vaihtoehto. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunnattu ohjeistus tai opastus, kuten turvallisuusohjeistus tai perehdyttämisosas. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjeittäminen ammatillisella kentällä. Toiminnallinen opinnäytetyön olisi hyvä olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen ja osoittaa alan tietojen ja taitojen hallintaa sekä olla tutkimuksellisella asenteella toteutettu. (Vilkkä – Airaksinen 2003: 9-10.) Airaksisen (2009) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä on kaksi osaa. Toiminnallinen osuus eli produkti, sekä prosessin dokumentointi ja arviointi tutkimusviestinnän keinoin eli opinnäytetyöraportti. Tässä opinnäytetyössä kehitetään ammatilliseen käyttöön tarkoitettu suositus ja tavoitteena on hyödyntää suositusta perehdyttämässä. Tuotoksena on produkti ja opinnäytetyöraportti.

Opinnäytetyön aihe, Prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta, valikoitui yhteistyötapaamisissa EMA:n edustajan kanssa. Yrityksen tarve kehittää uusien työntekijöiden perehdytystä Kansainväliseen potilassiirtoprosessiin, ja opinnäytetyöntekijöiden oma kiinnostus aiheeseen oli hyvä pohja prosessikuvauksen tuottamiseen aiheesta. Prosessikuvaus suunniteltiin toteutettavan EMA:n kanssa siten, että heiltä saadaan olemassa olevaa kirjallista materiaalia prosessikuvauksen kirjoittamista varten ja lisää tietoa aiheesta hankitaan yrityksen työntekijöitä haastatteleamalla.

5.2 Tiedonhankinta

Prosessikuvauksen kehittämistä varten EMA:lta saatiin kirjallista materiaalia, kuten työntekijöiden perehdytysmateriaalia. Tietoa hankittiin myös haastattelemalla EMA:n työntekijöitä (lääkäreitä, koordinaattoria ja hoitajia), joilla on pitkä työkokemus yrityksestä ja monien vuosien kokemus ulkomaan potilassiirroista. Lääketieteellisen tiedon hankinnassa asiantuntijana toimi johtava lääkäri ja seniorilääkäri, hoidollisesta näkökulmasta vastasi EMA:n hoitohenkilöstö. Potilaan siirtoprosessissa on mukana myös koordinaattoreita ja heidän työtehtäviään kuvataan prosessikuvauksessa. Haastattelut aloitettiin lääkäristä, joka kertoi pääpiirteittäin kansainvälisen potilassiirtoprosessin kuluista. Tämän perusteella aloitettiin prosessikuvauksen kehittäminen. Haastatteluja jatkettiin koordinaattorin kanssa. Hän kertoi toimenkuvastaan ja kuvasi esimerkkien avulla työtehtäviään. Tämä auttoi potilassiirtoprosessin laajuuden hahmottamisessa. Lisäksi haastateltiin kahta kokenutta hoitajaa. Nämä haastattelut antoivat tarkennettua kuvaa siitä, mitä juuri hoitajan tehtäviin potilassiirrolla kuuluu. Lentohenkilöstön osalta haastateltiin kokenutta lentoemäntää.

Haastattelut toteutettiin pääosin EMA:n toimistolla lukuun ottamatta hoitajan ja lentoemännän haastatteluja, joista ensimmäinen tehtiin hoitajan varsinaisella työpaikalla ja toinen sähköpostitse. Haastatteluista kirjattiin muistio, jonka perusteella prosessikuvausta edelleen kehitettiin. Haastatteluja ei nauhoitettu tai tallennettu digitaalisesti. Opinnäytetyöntekijät olivat molemmat mukana EMA:n toimistolla tapahtuneissa haastatteluissa, jolloin molemmilla oli koko ajan samanlainen käsitys työn etenemisestä. Tämä menetelmä koettiin hyväksi tavaksi kerätä tietoa prosessikuvausta varten. Käytännössä EMA:n edustajat perehdyttivät opinnäytetyöntekijät potilaan siirtoprosessin vaiheisiin ja hoitajan työtehtäviin Matkahätäpalvelussa.

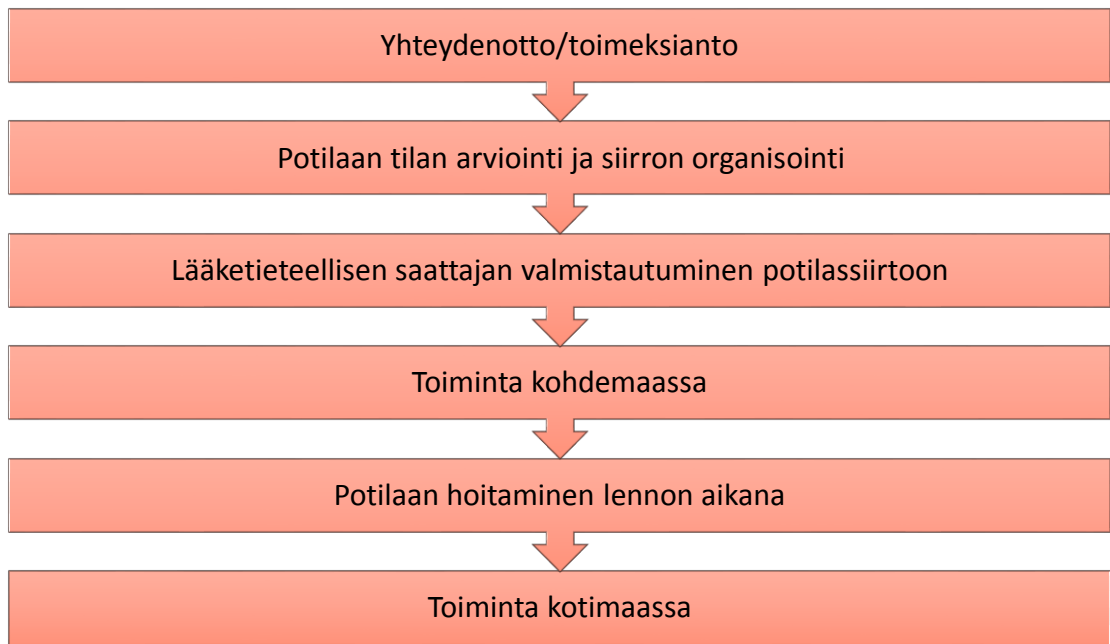
Yhteistyötapaamisia EMA:n edustajien kanssa pyrittiin pitämään säännöllisesti, ja tarvittaessa käytiin neuvotteluja sähköpostin välityksellä tai puhelimitse. Ohjaavan opettajan tapaamisissa keskityttiin opinnäytetyöraportin kirjoittamiseen ja ajankäytön suunnitteluun sekä prosessikuvauksen etenemiseen. EMA:n edustajien (lääkintäesimies ja asiantuntijalääkäri) kanssa tapaamiset liittyivät tiedonhakuun, produktin ulkoasuun ja sisällön oikeellisuuden tarkistamiseen. Alkuvaiheessa EMA:n toimistolla käytiin useammin ja esimerkiksi valokuvattiin välineistöä sekä haastateltiin työntekijöitä. Otettuja

kuvia käytettiin prosessikuvauksessa. Lisäksi kuvia lentokoneesta ambulanssilentovaruksissa saatiin EMA:n arkistosta. Tapaamisissa EMA:n edustajien kanssa käytiin yhteensä kymmenen kertaa.

Tutkittua tietoa aiheesta löytyi niukasti suomenkielisenä, joten tietoa haettiin englanninkielisestä aineistosta. Tiedonhakua varten valittiin muutama keskeinen asiasana molemmilla kielillä. Suomenkielisiksi hakusanoiksi valittiin ambulanssilento, potilaskuljetus, prosessikuvaus, perehdytys, repatriaatio, työnopastus ja kansainvälinen potilassiirto. Englanninkieliset hakusanat olivat aeromedical patient transport, orientation, process overview, retrieval medicine, repatriation ja medical escort. Hakusanojen valinnassa auttoi ensihoidon opettaja ja oppilaitoksen kirjaston informaattikko. Englanninkielisistä artikkeleista lähteeksi valittiin tieteellisiä julkaisuja Australiasta ja Isosta-Britaniasta. Näissä maissa tehdään paljon potilassiirtoja ilmaitse joten tutkimuksia aiheesta löytyi Pubmed-tietokantaa käyttäen.

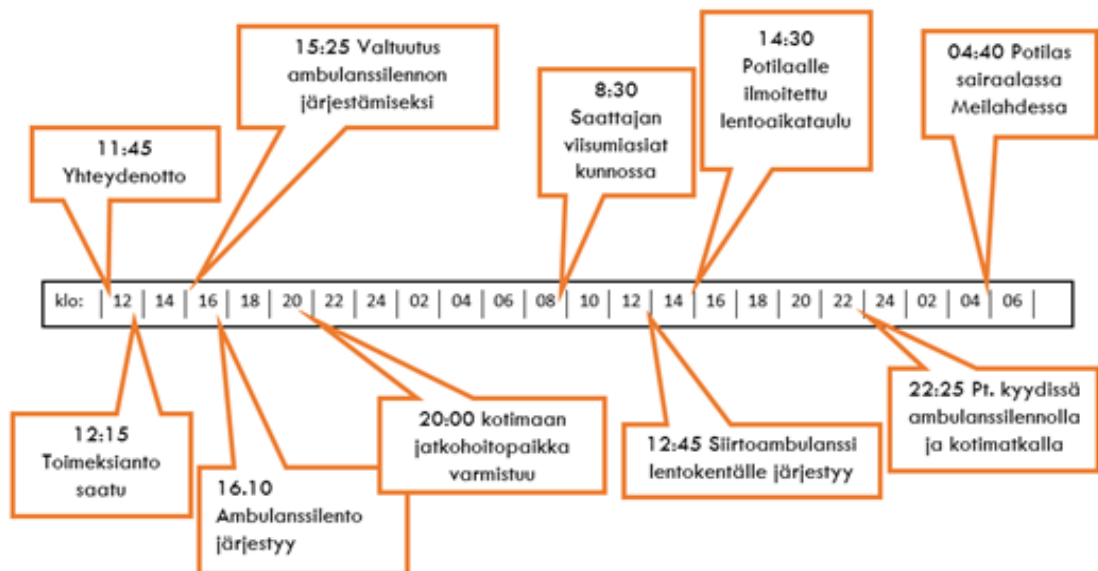
Shirley ja Hearn (2006) ovat tehneet näyttöön perustuvan katsauksen oppaaksi potilasnoudolle osallistuvalla henkilöstöllä Britanniassa. Katsauksen tarkoituksena on kuvata kliinisten toimintatapojen hallitsemista, joita voidaan toteuttaa myös potilasnoutosysteemissä. Tavoitteena on kehittää siirron tehokkuutta ja parantaa turvallisuutta potilaan ja työntekijän näkökulmasta. Tätä teosta käytettiin tässä opinnäytetyössä mm. termien käännosten lähteenä. Hooper ja Ellis (2006) ovat tehneet prosessikuvauksen, jossa sairaalan ulkopuolista ensihoitoa ja HEMS:n (Helicopter Emergency Services) toimintaa käydään läpi esimerkkitapausten avulla.

Opinnäytetyöntekijöille oli alusta asti selvää, että prosessikuvauksesta tehdään potilasvetoinen. Potilasvetoisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä prosessin kuvaamisen etenemistä valitun potilastapauksen avulla. Yhdessä EMA:n lääkintäesimiehen kanssa päädyttiin valitsemaan kaksi potilastapausta. Toinen tapauksista on ambulanssilennolla ja toinen reittilennolla siirrettävä potilas. Prosessikuvaus rajattiin alkamaan ensimmäisestä yhteydenotosta EMA:an ja päättymään siihen, kun potilas on luovutettu lopulliseen hoitopaikkaan tai saatettu kotimaahan, jonka jälkeen saattaja palaa toimistolle. Prosessin kuvaamiseksi suunniteltiin erilaisia laatikkomalleja sekä aikajanoja. Mallinuksessa päädyttiin käyttämään laatikoista muodostuvaa prosessikaaviota, joka toimii myös prosessikuvauksen sisällysluettelona. Prosessikaavio (Kuvio 2) päätettiin jakaa kuuteen osa-alueeseen, joista jokainen kuvaa kotiutusprosessin eri vaihetta. Eri vaihetta havainnollistettiin myös kuvilla.



Kuvio 2 Prosessikuvauksen osa-alueet (Karhu, Kølhi 2015).

Prosessikuvauksessa käytettyjen potilastapausten kotiutusprosessin eteneminen tapahtuu ajallisesti hyvin erilaisella tahdilla, joten ajalliseen esittämiseen päädyttiin käyttämään aikajanoja, joihin on merkitty kotiutusprosessin eteneminen. Seuraavalla sivulla (Kuvio 3) on esimerkki prosessikuvaukseen kehitetystä aikajanasta.



Kuvio 3 Esimerkki prosessikuvaukseen kehitetystä aikajanasta (Karhu, Kølhi 2015).

5.3 Sisällön tuottaminen

Prosessikuvauksen ensimmäinen versio tehtiin Word-tiedostona. Tällä pyrittiin siihen että prosessikuvausta on helppo muokata tilaajan tarpeisiin sopivaksi, esimerkiksi tulostettavaksi esitteeksi tai kansioksi. Alkuperäinen Word-dokumenttimuoto pysyi läpi prosessin. Prosessikuvausta kirjoitettiin interaktiivisella Web-alustalla, jotta molemmat opinnäytetyöntekijät pystyivät muokkaamaan sisältöä samanaikaisesti fyysisestä sijainnista riippumatta. Dokumentin ollessa Word-muodossa, se oli myös mahdollista lähettää tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi opinnäytetyön ohjaajille. Palautteen saamisen jälkeen muutokset tehtiin ja työ tallennettiin Web-alustalle uutena versiona.

Valmiissa prosessikuvauksessa pyritään kuvaamaan niitä toimia ja toimijoita, jotka liittyvät potilaan siirtoprosessiin. Prosessikuvauksessa esitellään potilaan hoidon suunnitteluun ja seurantaan osallistuvat henkilöt ja siirron valmisteluun kuuluvat tehtävät. Prosessikuvauksessa kuvataan myös erikoisjärjestelyjä ja välineitä joita käytetään potilaan siirtoprosessissa lentokoneessa. Erityisen tarkasti pyrittiin kuvaamaan potilassiirrolle lähtevän saattajan tehtävät.

Prosessikuvauksen kirjoittaminen tapahtui useassa eri vaiheessa. Teoriaosuus potilassiirrosta kirjoitettiin haastattelujen ja EMA:n kirjallisen materiaalin pohjalta. Tekstiä kirjoitettiin ja muokattiin useita kertoja, jotta se olisi helposti luettavaa. Se suunnattiin hoitoalan ammattilaiselle, jolla ei ole aiempaa kokemusta potilassiirroista. Potilassiirron jakaminen eri vaiheisiin tapahtui teoriaosuutta kirjoitettaessa. Esimerkkitapausten potilastiedoista kirjoitettiin kronologisesti etenevä kuvaus, molemmista aluksi erikseen. Osa tekstistä kirjoitettiin ainoastaan luettelomuodossa, joka myöhemmin kirjoitettiin puhtaaksi helpommin ymmärrettävään muotoon. Myös esimerkkitapaukset jaettiin vaiheisiin, jonka jälkeen ne liitettiin teoriaosuuden yhteyteen. Tällöin prosessikuvauksen tekstikappaleet koostuivat ensin teoriaosuudesta, jonka yhteydessä on kaksi potilasesimerkkiä. Tekstiä luettiin useita kertoja läpi ja sitä muokattiin sujuvammaksi. Myös kuvien sijoitusta ja kaavioiden käyttökelpoisuutta pohdittiin yhdessä tilaajan kanssa. Prosessikuvauksen alkuun päädyttiin keräämään termejä sekä ilmauksia, joita käytetään prosessikuvauksessa ja jotka eivät välttämättä ole lukijalle aiemmin tuttuja.

Opinnäytetyön prosessin aikana pidettiin opinnäytetyöpäiväkirjaa, johon dokumentoitiin prosessin vaiheita. Yhteistyöpalavereista ja ohjaustapaamisista ohjaavan opettajan kanssa kirjoitettiin tapaamisraportit. Muistiot ja muu materiaali tallennettiin opinnäyte-

työn käsittelyalustalle verkkopalvelimelle. Tapaamisraportit sekä opinnäytetyöpäiväkirja toimivat perustana opinnäytetyöraportin kirjoittamiseen.



Kuvio 4 Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi (Vilkkä-Airaksinen 2003 mukaillen).

Opinnäytetyöraportin kirjoitus alkoi jo opinnäytetyöprosessin alussa, jolloin opinnäytetyön suunnitelma laadittiin. Opinnäytetyöraporttia sekä tuotettua prosessikuvausta kirjoitettiin läpi projektin rinnakkain. Opinnäytetyöraportti tallennettiin myös Word-tiedostona interaktiiviselle Web-alustalle, jolloin opinnäytetyöntekijät pystyivät tekemään muokkauksia raporttiin ja kirjoittamaan samanaikaisesti fyysisestä sijainnista riippumatta. Opinnäytetyöpäiväkirjan merkinnät toimivat raportin kirjoittamisen runkona (Kuvio 4). Liitteessä (Liite1) kuvataan tämän opinnäytetyön ajankäyttösuunnitelma ja sen toteutumisen aloituspalaverista aina työn päättymiseen saakka.

6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyydestä huolehdittiin noudattamalla Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Opinnäytetyöprosessin aikana noudatettiin myös Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) asettamia Terveydenhuollon eettisiä periaatteita (ETENE 2001). Teoriaperustana käytettiin EMA:n kirjallisen materiaalin ja haastattelujen lisäksi tieteellisiä julkaisuja. Näitä julkaisuja haettiin Pubmed-

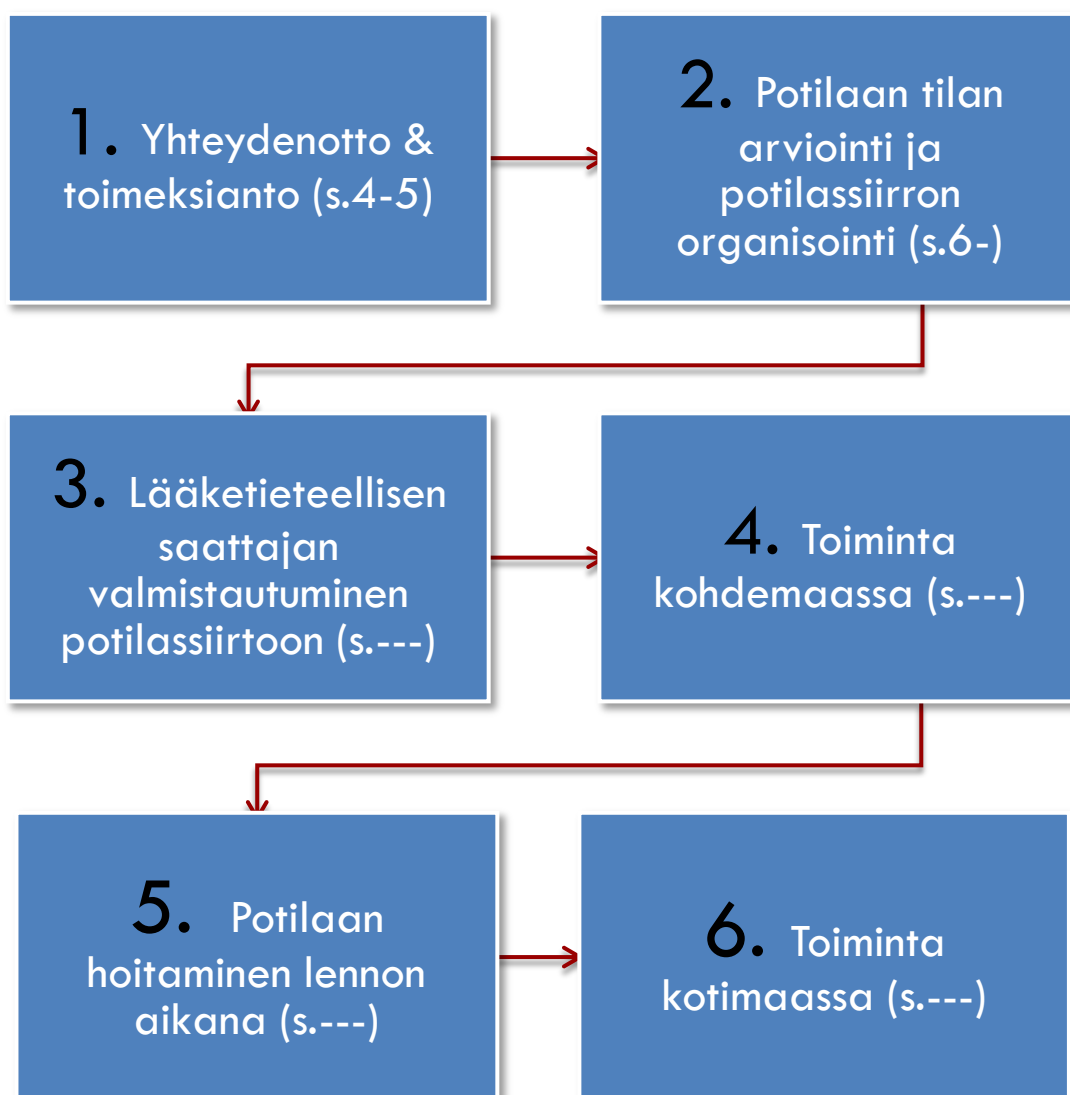
tietokannasta. Prosessikuvauksen tuottamisesta tehtiin EMA:n kanssa kirjallinen sopimus, jossa määriteltiin tuotetun sisällön käyttöoikeudet, ja aikataulu. Opinnäytetyötä tehdessä huolehdittiin prosessikuvauksessa käytettyjen esimerkkipotilaiden anonymiteetistä. Kaikkea arkaluonteista tai potilasasiakirjoiksi luokiteltavaa aineistoa käsiteltiin vain EMA:n tiloissa, lääkintäesimiehen tai lääkärin läsnä ollessa.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole aina välttämätöntä analysoida kerättyä aineistoa yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tietoa voidaan kerätä konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Konsultaatioita ovat myös sellaiset haastattelut, joissa kerätään ja tarkistetaan faktatietoa asiantuntijoilta. (Vilkkä – Airaksinen 2003: 57-58.)

Prosessikuvauksen sisältö tarkistettiin EMA:n asiantuntijalääkärin ja lääkintäesimiehen toimesta, jotta varmistuttiin tuotetun tiedon luotettavuudesta. Haastateltavat henkilöt pysyivät lähtökohtaisesti nimettöminä, elleivät he erityisesti toivoneet nimeään mainittavan. Yrityssalaisuudeksi tai muuksi EMA:n luottamukselliseksi katsomia tietoja ei sisällytetty varsinaiseen opinnäytetyöraporttiin vaan näitä käytettiin vain yrityksen käyttöön jäävässä prosessikuvauksessa. Opinnäytetyöraportti on julkinen ja se tallennettiin Theseus-tietokantaan. Kehitettyä prosessikuvausta ei liitetty tähän opinnäytetyöraporttiin.

7 Prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta

Kehitetty prosessikuvaus on viidentoista A4-kokoisen sivun mittainen. Siinä on käytetty kuvia, aikajanoja ja prosessikaaviota prosessin kuvaamiseen. Seuraava esimerkkikaavio (Kaavio 1) mukailee prosessikuvauksessa käytettyä kaaviota, joka toimii myös sisällysluettelona.



Kaavio 1 Esimerkki prosessikuvauksessa käytettyä kaaviota mukaillen (Karhu, Kölhi 2015).

Prosessi käynnistyy, kun asiakas tai hänen edustajansa ottaa yhteyttä EMA:n matkahätäpalveluihin (1. Yhteydenotto & toimeksianto). Kaikki yhteydenotot eivät johda poti-

lassiirtoon vaan kyseeseen voi tulla myös puhelimitse tapahtuva ohjaus ja neuvonta sairastumistapauksessa. EMA:n päivystäjä kuitenkin aina arvioi potilaan tilanteen ja tarvittaessa käynnistetään toimet kotimaahan siirtämiseksi (2. Potilaan tilan arviointi ja potilassiirron organisointi). Organisoinnissa on mukana lääkärin lisäksi myös EMA:n koordinaattori. Potilasta siirtämään voi lähteä joko hoitaja, lääkäri tai noutotiimi. Jokainen nouto suunnitellaan aina tilanteen mukaan ja parhaiten potilaalle sopivaksi. Valtaosa potilaista voidaan kuljettaa reittilennolla, mutta terveydentilan niin vaatiessa käyttöön voidaan ottaa pienkone, joka on varusteltu ambulanssilentokoneeksi. Lääketieteellinen saattaja (lääkäri tai hoitaja) perehtyy ennalta potilaan tapaushistoriaan ja tekee lähtövalmistelut (pakkaa hoitovälineet ym.) potilassiirrolle (3.Lääketieteellisen saattajan valmistautuminen potilassiirtoon). Matkustettuaan kohteeseen saattaja tapaa potilaan henkilökohtaisesti, tekee oman arvion potilaan tilasta ja matkustuskelpoisuudesta sekä konsultoi EMA:n päivystäjää (4.Toiminta kohdemaassa). Paluumatkan aikana saattaja tarkkailee ja hoitaa potilasta (5. Potilaan hoitaminen lennon aikana). Kotimaahan saavuttua potilas saatetaan jatkohoitoon tai jatkokuljettavaan ambulanssiin (6.Toiminta kotimaassa). (Haastattelut 2015.)

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää EMA Group Oy:lle prosessikuvaus kansainvälisestä potilassiirrosta. Menetelmäksi valittiin toiminnallinen opinnäytetyö. Tavoitteena oli, että prosessikuvaus tukisi uuden työntekijän perehdytystä EMA Group Oy:ssä. Aihe oli tilaajalle ajankohtainen, sillä yrityksessä oltiin päivittämässä perehdytysohjetta.

Prosessikuvaus tehtiin Word-tiedostomuotoon, josta tilaajan olisi helppo muokata työtä tarkoituksiinsa sopivaksi. Tekstiosuuksissa käsiteltiin ensin siirtoprosessin vaiheiden teoriaa. Opinnäytetyöntekijöiden sekä tilaajan mielestä olisi hyvä ottaa mukaan esimerkkipotilaat, jotta saataisiin kuhunkin osa-alueeseen konkreettinen esimerkki siihen kuuluvasta toiminnasta. Näin päädyttiin myös toimimaan ja tilaajan edustajan avulla valittiin esimerkeiksi sopivat tapaukset. Esimerkit liitettiin teoriaosuuksiin ja mukaan lisättiin myös aiheeseen liittyviä kuvia.

Ensimmäiset versiot kehitetystä prosessikuvauksesta, jotka tilaajalle lähetettiin tarkistettavaksi ja kommentoitavaksi, kokivat isoja muutoksia. Useista haastatteluista ja potilasesimerkeistä sekä muualta saadusta tiedosta huolimatta vaikeutena oli kuvata asiat prosessikuvaukseen riittävän selkeästi ja yksinkertaisesti, mutta silti ytimekkäästi. Pro-

sessikuvauksen tekstiä luettiin useita kertoja läpi tilaajan, opinnäytetyöntekijöiden ja ohjaavan opettajan toimesta. Korjausehdotusten perusteella tehtiin muutokset, jotta prosessikuvauksessa tiedot olisivat mahdollisimman luotettavat. Tämän opinnäytetyöraportin valmistuessa kehitettyyn prosessikuvaukseen tehdään vielä joitain muutoksia tilaajan toiveiden mukaan. Tavoitteena on, että näiden muutosten jälkeen prosessikuvaus toimisi osana EMA:n perehdytysohjelmaa. Jatkossa prosessikuvausta voitaisiin kehittää edelleen käyttökelpoisemmaksi, esimerkiksi ulkoasua muokkaamalla ja sisältöä syventämällä tai kohdentamalla.

Prosessikuvaus kohdennettiin uudelle työntekijälle, joka on yleensä hoito- tai lääketieteen alalla jo työskentelevä henkilö, joten kuvauksessa ei koettu tarpeelliseksi avata hoitoalan peruskäsitteitä, vaan ainoastaan kansainväliseen potilassiirtoon liittyvät käsitteet. EMA:lla työskenteleville potilassiirtoihin liittyvät käsitteet ovat arkipäivää ja itsestään selvyyskysymyksiä, joten he eivät aina osanneet ottaa huomioon tätä kertoessaan työstään. Monia käsitteitä ja lyhenteitä jäi opinnäytetyöntekijöiltä ymmärtämättä, kun niistä kerrottiin ensimmäistä kertaa. Opinnäytetyöntekijöillä ei ollut itsellään kokemusta kansainvälisen potilassiirron toteuttamisesta, ja sen koettiin olevan etu tämän prosessikuvauksen kirjoittamisessa, koska prosessikuvaus suunnattiin erityisesti opinnäytetyöntekijöiden kaltaisille kansainväliseen potilassiirtoon perehtymättömille henkilöille.

Yhteistyötapaamisia tilaajan kanssa pidettiin useita ja työn edistymistä sekä sisällön oikeellisuutta tarkastettiin tilaajan toimesta. Tämän tyyppinen toiminnallisen opinnäytetyön toteutus koettiin hyväksi ja toimivaksi toteutustavaksi. Yhteistyö tilaajan henkilöstön kanssa sujui hyvin ja palautetta työn etenemisestä saatiin riittävästi. Haastattelujen luonne oli hyvin vapaamuotoinen ja tämä koettiin osaltaan kannustavaksi. Tapaamisia oli ajoittain vaikea järjestää, joten keskusteluja työn etenemisestä käytiin myös sähköpostitse ja puhelimitse.

Opinnäytetyötä kirjoitettiin web-alustalla. Näin molemmat opinnäytetyöntekijät pystyivät samanaikaisesti tuottamaan ja muokkaamaan sisältöä omasta fyysisestä sijainnistaan riippumatta. Tämän kaltaisen toimintatavan käyttö tuntui aluksi vaikealta, mutta alkoi sujua jo muutaman verkkotapaamisen jälkeen. Mielestämme verkkopohjaisen työskentelyalustan käyttö sopii hyvin opinnäytetyön kirjoittamisen työvälineeksi. Molemmat opinnäytetyöntekijät toimivat opinnäytetyön kirjoittamisessa vahvuusalueillaan tasapuolisesti, sekä opettelivat uusia taitoja tarvittaessa. Alkuun pääseminen oli vaikeaa, osittain siksi ettei mitään mallia tai aiempaa vastaavaa työtä ollut saatavilla. Lisäksi aihe oli

molemmille opinnäytetyöntekijöille täysin uusi. Yhteinen mielenkiinto aiheeseen ja samankaltainen näkemys tekivät työn toteutuksesta kuitenkin lopulta kiinnostavaa ja opettavaista.

Jatkokehittämissajatuksena voisi olla kattavamman tutkimuksen tekeminen matkahätäpalveluiden käytöstä sekä aiheeseen liittyvän koulutuksen sekä suomenkielisen materiaalin kehittäminen.

Lopputuloksena voidaan sanoa että vaikkakin prosessi oli haastava, olemme molemmat tyytyväisiä tuotokseen. Yhteistyötä EMA:n kanssa jatketaan opinnäytetyöprosessin päätyttyä, ja lopullista versiota prosessikuvauksesta muokataan vielä ennen kuin se saavuttaa valmiin produktin statuksen.

Lähteet

Airaksinen, Tiina. 2009. Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen. Verkkodokumentti. <<http://www.slideshare.net/TiinaMarjatta/toiminnallinen-opinnytety-tekstin>> Luettu 5.8.2015.

Ellis, Daniel- Hooper, Matthew. 2009. Cases in Pre-Hospital and Retrieval Medicine. Australia: Elsevier. Verkkodokumentti <http://www.us.elsevierhealth.com/media/us/samplechapters/9780729538848/Ellis_sample%20chapter.pdf> Luettu 29.9.2015.

EMA Group Oy 2013. Verkkodokumentti. <<http://www.ema.fi/>>. Luettu 09.03.2015.

EMA Group Oy 2015. Potilassiirrot 2014 tilasto.

ETENE 2001. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta. Terveydenhuollon yhteinen arvopohja, yhteiset tavoitteet ja periaatteet. Helsinki. Verkkodokumentti. <http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=17185&name=DLFE-543.pdf>. Luettu 11.04.2015.

Haastattelut. 2015. EMA Group Oy. Haastattelijoina Elina Karhu, Essi Kölhi.

Isaksson, Annika. 2014. Uuden henkilön perehdyttäminen Caseyrytyksen asiakaspalvelutehtäviin. Opinnäytetyö. Laurea-Ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Espoo.

Karhu, Elina – Kölhi, Essi. 2015. Prosessikuvaus. Kansainvälinen potilassiirto.

Kielikone Oy Gummerus kustannus Oy, MOT Englanti, 2015 luettu 28.8.

Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatu keskus.

Laki työturvallisuudesta 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002.

Prosessioppi1. Prosessien kuvaamisen perusteet. Päijät-Hämeen koulutus konserni 2010. Verkkodokumentti. <http://ammattikoulutuksenlaatu.wikispaces.com/file/view/I_ProssioppiV1_14122010_1.pdf>. Luettu 12.3.2015.

QPR Software Plc. 2008. JHS152 Prosessienkuvausohje. Verkkodokumentti. <http://prosessipankki.qpr.com/Asennus/JHS152_prosessienkuvausohje.pdf>. Luettu 12.4.2015.

Shirley PJ, Hearn S. Retrieval medicine: a review and guide for UK practitioners. Part 1: clinical guidelines and evidence base. *Emerg Med J.* 2006 Dec;23(12):937-42 Luet-

tavissa verkkodokumenttina, <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2564261/>>
Luettu 3.8.2015.

Tilastokeskus. 2015. Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu. Verkko-
julkaisu.
ISSN=1798-8837. Helsinki: Tilastokeskus Luettu 5.11.2015.
Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/smat/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012 - 2014. Hyvä tieteellinen käytäntö. Verkko-
dokumentti. <<http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto>>. Luettu
11.4.2015.

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus -ennakoivaa työsuo-
jelua. Verkkodokumentti.
<http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf>. Luettu 11.4.2015.

Vilka, Hanna – Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustan-
nusosakeyhtiö Tammi.

Liite 1. Opinnäytetyöprojektin aikataulu

	Suunniteltu toiminta	Toteutunut toiminta
Tammikuu	Projektin aloitus, aiheen pohdinta, yhteistyökumppanin tapaaminen.	Ensimmäinen yhteistyökumppanin tapaaminen. Aiheen valinta yhdessä EMA:n edustajien kanssa. Aiheen esittely ohjaavalle opettajalle.
Helmikuu	Aiheen tarkentuminen ja varmistaminen yhteistyökumppanin kanssa, tiedonkeruun aloittaminen.	Tapaaminen EMA:n johtavan lääkärin kanssa. Aihe päätettiin ja rajattiin, tiedonkeruu aloitettiin. Toimeksiantosopimuksen allekirjoittaminen. Ohjaava opettaja hyväksyi aiheen.
Maaliskuu	Opinnäytetyöprojektin suunnitelman laatiminen, tiedonkeruun jatkaminen, asiasanojen pohdinta, opinnäytetyö -sopimuksen laatiminen.	Ensihoidon lehtorin tapaaminen, asiasanojen hakua. EMA:n seniorilääkärin haastattelu, tiedonkeruu noutoprosessista.
Huhtikuu	Yhteistyökumppanin tapaaminen/ haastattelu/ tiedonkeruu, prosessikuvauksen tuottamista.	EMA:n koordinaattorin haastattelu
Toukokuu	Prosessikuvauksen tuottamista	Välineistön, laitteiston jms. valokuvaaminen.
Kesä-, heinä- ja elokuu	Ei suunniteltua toimintaa opinnäytetyön tekemiseen	Prosessikuvauksen kirjoittamista. EMA:n hoitajan haastattelu.
Syyskuu	Prosessikuvauksen viimeistelyä, tarkistus EMA:lla ja korjaukset	Tapaaminen EMA:n edustajan kanssa, ensimmäisen prosessikuvaus-version toimitus tilaajalle. Opettajan ohjaustapaaminen. Matkustamohenkilöstön (len-

		toemäntä) haastattelu.
Lokakuu	Projektin toteutuksen kuvaus opinnäytetyöpohjaan, tiivistelmän kirjoittaminen ym.	Prosessikuvauksen tarkistaminen EMA:n toimesta ja muokkausten tekeminen. Opinnäytetyöraportin viimeistelyä, tiivistelmän kirjoitusta ja kääntämistä.
Marraskuu	Opinnäytetyön tarkistus ja palautus	Tapaaminen EMA:n edustajien kanssa, prosessikuvauksen muokkaamista. Opinnäytetyöraportin viimeistely ja palautus.