

Henriikka Sairu

PEREHDYTTÄMINEN UUTEEN
POTILASTIETOJÄRJESTELMÄÄN

Liiketalouden koulutusohjelma
2017

PEREHDYTTÄMINEN UUTEEN POTILASTIETOJÄRJESTELMÄÄN

Sairu, Henriikka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2017
Sivumäärä: 35
Liitteitä: 1

Asiasanat: tietojärjestelmät, perehdyttäminen, osastonsihteerit

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää potilastietojärjestelmän perehdytystä osastonsihteerien näkökulmasta. Tutkimuskohteena oli perehdytys uuteen tietojärjestelmään. Tavoitteena oli selvittää, miten osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään ja mitä kehitettävää osastonsihteerit voisivat toivoa perehdytyksestä.

Teoreettisessa osassa käsiteltiin tietojärjestelmien hankintaan ja kehittämiseen liittyviä yleispiirteitä. Lisäksi tässä tutkimuksessa käsiteltiin perehdyttämisen yleispiirteitä, perehdytystä muutostilanteissa ja tiedonkulun pääpiirteitä.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Empiirisessä osassa laadittiin kyselylomake, jossa kyselyjoukkona oli Vakka-Suomen sairaalan sekä Uudenkaupungin vuodeosastojen osastonsihteerit. Kyselylomakkeet lähetettiin jokaiselle henkilölle sähköpostiin henkilökohtaisesti ja niiden avulla saatiin tutkimustuloksia.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa niin yksilölliset kuin ryhmäkoulutukset ovat kaiken perusta. Tämä tutkimus osoitti sen, että koulutusta on ollut liian vähän ja koulutusta toteutettiin lähinnä etänä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että esimiehen rooli ei juurikaan ole esillä uuden tietojärjestelmän perehdytyksessä. Osastonsihteerit toivoisivat, että tietojärjestelmien toimintoista olisi kehitettynä sellainen perehdytyskansio, jota kaikki noudattaisivat.

FAMILIARISATION WITH A NEW PATIENT INFORMATION SYSTEM

Sairu, Henriikka
Satakunta University of Applied Sciences
Business Administration
February 2017
Pages: 35
Appendices: 1

Keywords: information systems, familiarisation, ward secretary

The purpose of this thesis was to examine the familiarisation of staff with a patient information system from the perspective of ward secretaries. Familiarisation with the new information system was the subject of research. The aim was to determine how ward secretaries had been familiarised with the new patient information system and what development targets did the ward secretaries recognise in the familiarisation process.

The theoretical section of this study includes consideration of the general features of the acquisition and development of information systems. General characteristics of familiarisation, staff familiarisation in situations of change, and main features of information flow were also explored.

The qualitative research method was used in this study. The empirical section involved preparing a questionnaire for a research population consisting of the ward secretaries of the Vakka-Suomi Hospital as well as the inpatient wards in the Uusikaupunki area. The questionnaires were individually submitted by e-mail to every person included in the study. The questionnaire succeeded in gathering research data.

Based on the results of this study, it can be noted that when implementing a new information system, both individual and group training play a key role. This study indicated that staff has been provided with an insufficient amount of training, most of it realised with the distance learning approach. The study also revealed that the role of the supervisor is fairly marginal in the familiarisation of staff with an information system. The ward secretaries wished that a folder with familiarisation material on the functions of the information systems would be compiled, and that everyone would follow these instructions.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS	6
1.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	6
1.2	Käsitteellinen viitekehys.....	7
2	SÄHKÖINEN TIETOJÄRJESTELMÄ.....	8
2.1	Mikä on sähköinen tietojärjestelmä?	8
2.2	Sähköinen potilastietojärjestelmä	8
3	TIETOJÄRJESTELMÄHANKINTA	10
3.1	Hankintaprosessi	10
3.2	Kustannustehokkuus	13
4	TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN	14
4.1	Mitä tietojärjestelmien kehittäminen on?	14
4.2	Tietojärjestelmien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa	15
4.3	Tietojärjestelmien kehittämisen ongelmat	16
5	TYÖNKUVA JA PEREHDYTYS	17
5.1	Osastonsihteerin työnkuva	17
5.2	Perehdytys.....	18
5.3	Perehdytys muutostilanteissa.....	20
5.4	Tiedonkulku	20
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
6.1	Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	24
6.2	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti.....	25
7	TULOKSET	26
7.1	Perehdytyskysymykset ja tutkimuksen tulokset	26
7.2	Tulosten analysointi	30
8	YHTEENVETO JA SUOSITUKSET	32
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nykypäivänä organisaatiot toimivat pitkälti sähköisten tietojärjestelmien avulla ja niitä hankitaan, kehitetään ja uudistetaan jatkuvasti. Opinnäytetyöni aiheena on potilastietojärjestelmän perehdytys. Tavoitteena on selvittää, miten Vakka-Suomen sairaalassa osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään ja mitä kehitettävää osastonsihteerit voisivat toivoa perehdytyksestä.

Ajatus aiheestani tuli, koska olen itse työskennellyt osastonsihteerinä yli kaksi vuotta ja tämän aikana Vakka-Suomen sairaalaan tuli kokonaan uusi potilastietojärjestelmä. Tämän vuoksi lähdin tutkimaan, miksi nykypäivänä organisaatiot uudistavat ja kehittävät ohjelmiaan niin usein ja miten perehdytys toteutetaan muutosten yhteydessä.

Opinnäytetyöni teoria painottuu potilastietojärjestelmien hankintaan ja kehittämiseen. Lisäksi työn teoriaosassa käsittelem yleispiirteitä perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Empiirinen osuus käsittelee uuden potilastietojärjestelmän perehdytystä Vakka-Suomen sairaalan sekä Uudenkaupungin osastonsihteerien näkökulmasta. Tutkimusaineisto kerättiin osastonsihteeereille laaditulla kyselylomakkeella.

Viitekehysessä tulee esille teorian pääkohdat kokonaisuudessaan. Tutkimuksesta saadut tulokset käsitellään selkeästi omassa luvussa.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS

1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia potilastietojärjestelmien hankinnan, tietojärjestelmien kehittämisen sekä perehdytyksen ja työnopastuksen yleispiirteitä. Lisäksi tarkoituksena on selvittää potilastietojärjestelmien perehdytystä osastonsihteerien näkökulmasta.

Tavoitteena on selvittää, miten Vakka-Suomen sairaalassa on onnistuttu uuden potilastietojärjestelmän perehdytyksessä. Lisäksi aiheena on tutkia potilastietojärjestelmien hankintaan ja kehittämiseen liittyviä yleispiirteitä.

Tutkimuksen tavoitteet pyritään saavuttamaan seuraavien kysymysten avulla:

1. Millainen työnkuva osastonsihteerillä on?
2. Millainen koulutus osastonsihteerillä on tehtävään?
3. Miten osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään?
4. Millaisia kokemuksia osastonsihteerillä on esimiehen kanssa perehdytyksestä?
5. Mitä huonoja ja hyviä puolia osastonsihteerit kokevat uusien potilastietojärjestelmien käyttöönotossa?
6. Mitä kehitettävää osastonsihteerit voisivat toivoa perehdytyksestä?

Tutkimukselle muodostui myös pää- ja osaongelmat tavoitteen ja tarkoituksen perusteella.

Tutkimusongelma:

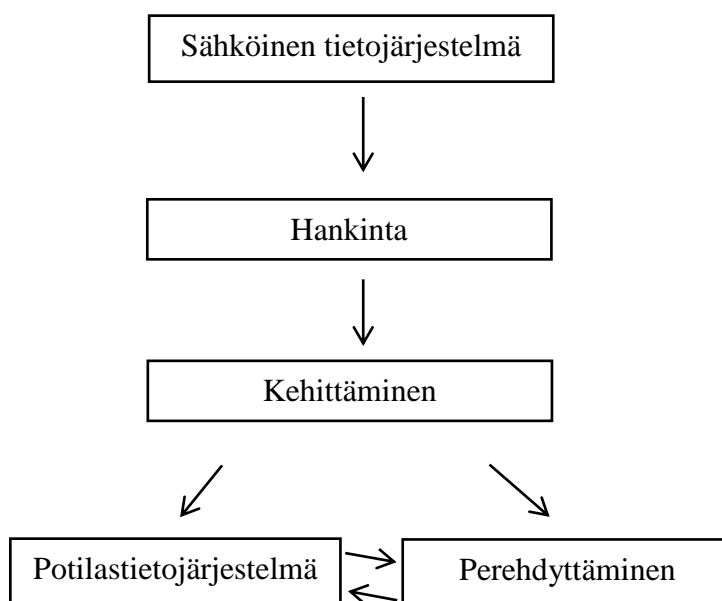
- Mikä on perehdytys ja työnopastus?
- Miten perehdytys on onnistunut sosiaali- ja terveydenhuollossa osastonsihteerien näkökulmasta?

Osaongelmat

- Mitä on sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmähankinta?
- Miksi potilastietojärjestelmiä kehitetään ja uudistetaan?

1.2 Käsitteellinen viitekehys

Kuvio 1 havainnollistaa tämän työn pääkohdat. Organisaatiot toimivat nykypäivänä jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä, minkä vuoksi tietojärjestelmiä tullaan yhä useammin hankkimaan, kehittämään ja uudistamaan. Organisaatiot hyötyvät tietojärjestelmien kehittämisestä ja uudistamisesta, kuten esimerkiksi tiedonkulku ja tiedonjakelu nopeutuvat, tiedonhaku nopeutuu, muutostilanteita on helpompi hallita, paperin käyttö vähenee sekä sähköinen arkistointi helpottuu.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys

Potilastietojärjestelmät auttavat kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon tuottavuutta, sillä tekijät vähenevät, kysyntä kasvaa sekä potilaiden vaatimustaso kasvaa, joten tämän vuoksi potilastietojärjestelmiä tullaan kehittämään tulevaisuudessakin. Uudistuksia ja kehityksiä on hyvä hallita perehdyttämällä. Hyvä perehdyttäminen parantaa niin työn laatua kuin työn tehoa ja näin ollen riskit vähenevät.

2 SÄHKÖINEN TIETOJÄRJESTELMÄ

2.1 Mikä on sähköinen tietojärjestelmä?

Tietojärjestelmä yhdistetään yleensä tietokoneohjelmaan tai tietokoneohjelmistoon. Tämä ei ole huono asia, mutta tietojärjestelmä on käsitteenä hyvinkin paljon laajempi. Se voi sisältää kokonaisen järjestelmän, jossa on muun muassa tietoa, jotka käsittelevät tietokoneita sekä tietoja järjestelmään syöttävistä henkilöistä. Tarkoituksena järjestelmällä on tuottaa tietoa tehokkaammin ja helpottaa toimintaa ja joissain asioissa se voi mahdollistaa koko toimintaa, joka olisi mahdotonta toteuttaa, jos ei tällaista järjestelmää olisi. (Ttktesun www-sivut n.d.)

Tietojärjestelmät ovat laajoja toimintoja, joiden päätavoitteena on pitää yllä koko organisaation toimintaa. Kyseessä ei ole vain tietotekniikka, vaan yrityksen kaikki prosessit, jossa käydään läpi ja analysoidaan, tarvitseeko jokin osa-alue esimerkiksi tehostamista. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen työntekijän sitoutumista tarvitaan, varsinkin, jos otetaan käyttöön jokin uusi järjestelmä. Monissa yrityksissä on tullut käyttöön vuosien myötä päällekkäisiä järjestelmiä, jotka olisi mahdollista korvata yhdellä järjestelmällä. Tämä voisi muun muassa säästää rahaa, aikaa ja toiminta tehostuisi entisestään. Projektit, jotka liittyvät näihin tietojärjestelmiin, vaatii koko organisaation panostusta. Jos järjestelmä on suunniteltu huonosti, eikä valmistu ajoissa, eikä budjetti ole suunnitelman mukainen, niin järjestelmähankkeita voidaan joutua perumaan vuosien työn ja sijoitettujen rahojen jälkeen. (Ttktesun www-sivut n.d.)

2.2 Sähköinen potilastietojärjestelmä

Potilastietojärjestelmät eli sähköiset potilaskertomusjärjestelmät ovat vuodesta 2007 alkaen olleet jokaisessa Suomen sairaanhoitopiirissä ja terveyskeskuksessa käytössä. Erikoissairaanhoidon yleisin järjestelmä oli vuonna 2014 Effica, ja tätä käytti noin puolet. Muita järjestelmien tuotemerkkejä olivat ESKO (Esko-Oberon), Uranus (Miranda-Oberon), Mediatri sekä Abilita. Terveyskeskuksissa yleisimpiä järjestelmiä

vuonna 2014 olivat Effica (50 %), Pegasos (30 %) ja Mediatri (16 %). sekä muita järjestelmiä olivat Graafinen Finstar, Abilita sekä Medix. (Reponen, Kangas, Hämäläinen & Keränen 2015, 39, 43.)

Sosiaali- tai terveydenhuollossa on käytössä ohjelmisto tai järjestelmä, joka on tarkoitettu kattamaan asiakastietojen sähköistä käsittelyä. Järjestelmään tallennetaan ja ylläpidetään asiakas- tai potilasasiakirjoja ja niissä olevia tietoja. Tämän lisäksi järjestelmä kerää tietoa automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ja muodostaa siitä tiedoston tai tietovarannon. Tämä on valmistettu juuri sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tai potilasasiakirjojen ja niissä olevien tietojen käsittelyyn. Tietojärjestelmässä on myös vaatimuksia ennen kuin sen saa ottaa käyttöön, sen pitää noudattaa tietoturvaa, tietosuojaa sekä myös toiminnallisuutta. Vaatimuksista ja ominaisuuksista vastaa viimekädessä tietojärjestelmän tekijä. (Valviran www-sivut 2015.)

Potilastietojärjestelmien päätarkoitus on kerätä tietoa potilaan hoidosta. Sähköisen potilaskertomuksen käyttämisellä ja kehittämisellä on monia etuja, kuten esimerkiksi tietoa voidaan hyödyntää samaan aikaan monessa paikassa ja tietojen luotettavuus parantuu entisestään. Sähköisen potilaskertomuksen käytön toimintaa valvoo valtio. Potilasasiakirjoja koskevia käytäntöjä, joita hoitotietojen kirjaamisessa on noudatettava, on kirjattu lakeihin ja asetuksiin. Hoitotyön kirjaamista voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä hoitotyön elementeistä, koska hoitotyön kirjaamisella voidaan luoda edellytyksiä hoidon etenemiselle ja jatkuvuudelle. Näin ollen hoitoa koskevia tietoja voidaan turvata, toteuttaa ja seurata. (Olkkonen 2013, 8.)

Laisa sanotaan, että jokaisen toimintayksikön täytyy pitää jokaisesta potilaasta jatkuvasti potilaskertomusta, joka etenee johdonmukaisesti ja on aikajärjestyksessä. Tällä tarkoitetaan potilaan sairauskertomustietojen kirjaamisen tallentamista, säilyttämistä, välittämistä ja käyttämistä tietojärjestelmän avulla. Terveystieteiden ammattilaisen on kirjattava potilasasiakirjoihin kaikki ne tiedot, jotka tulevat olemaan tarpeellisia hoidon suunnittelemiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi ja turvaamiseksi. Hoitotyön kannalta merkittävimmät tiedot tulee siis löytyä potilasasiakirjoista, jotka sisältävät potilaan hoitoon ja tutkimuksiin liittyvät sähköiset kirjaukset, hänen terveydentilansa ja hoitonsa kannalta oleellimmat merkinnät, jotka ovat jokaisen potilaan henkilökohtaisia tietoja. (Olkkonen 2013, 8.)

Kunnallisen terveydenhuollon asiakasmaksuissa on kalenterivuositainen maksukatto. Vuoden 2016 maksukatto on 691 euroa, joka nousi hieman vuodesta 2015. Alle 18-vuotiaiden maksut, jotka heiltä peritään, lasketaan yhteen hänen huoltajansa maksujen kanssa. Kun maksukatto on 691 tai enemmän, niin tämän jälkeen palvelut ovat maksuttomia niille henkilöille, joiden maksut ovat kerryttäneet maksukattoa. (Hus:n www-sivut n.d.) Tämän vuoksi sähköisen tietojärjestelmän pitäisi olla helppokäyttöinen, moninaisten tahojen luettavissa ja muokattavissa, sillä kaikki palvelut ja niiden hinnat tulisi päivittää, jotka kuuluvat maksukattoon. Tietojärjestelmään tulee lisätä jokaisen hoitokäynnin päiväys ja hinta, sillä niiden pitäisi olla luettavissa helposti maksukaton täyttymisen takia. Terveyspalvelujen käyttäjiltä tämä voisi viedä turhaa vastuuta pois, jos tietojärjestelmä tällaisen toteuttaisi. Näiden henkilöiden työtaakka vähentyisi, koska maksujen tarkistaminen nopeutuisi huomattavan paljon. (Opasnetin www-sivut 2012.)

Asiakasmaksujärjestelmää pyritään jatkuvasti kehittämään, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon maksut eivät tulisi palveluiden käytön esteeksi. Maksukattoja yhdistetään ja uudistetaan. Tämän toimenpiteen tarkoituksena on rakentaa terveydenhuollon yhtenäinen maksukattojärjestelmä yhdistämällä kunnallisen terveydenhuollon maksukatto ja lakisääteisen sairausvakuutuksen lääkekustannusten vuoden enimmäisomavastuuosuuden. Tietojärjestelmä sisältää potilaskohtaiset tiedot: henkilötiedot, potilaan sairaudet, lääkärikäynnit, laboratoriotulokset, potilaalle kuuluvat sosiaalietuudet, lääkitykset ja lääkevalmisteisiin kuuluvat tiedot. Lisäksi terveydenhuollon toimintaan sisältyvät tiedot, kuten neuvola, sairaanhoito, hammashoito jne. ja näiden toimipisteet, toimenpiteet sekä ajanvaraukset. (Opasnetin www-sivut 2012.)

3 TIETOJÄRJESTELMÄHANKINTA

3.1 Hankintaprosessi

Hankinnan tarkoituksena on usein toiminnan kehittäminen ja ylläpitäminen. Henkilöstön tulee oppia uudet tavat toimia, kun ryhdytään ottamaan uutta

järjestelmää käyttöön. Järjestelmien pitää tukea uusia toimintatapoja ja prosesseja varsin tarkasti käytännön tasolla. Lisäksi järjestelmän pitää myös olla sidoksissa useaan sisäiseen ja ulkoiseen tietojärjestelmään sekä tietolähteeseen. (Nykänen, Tyllinen, Lääveri, Seppälä, Kaipio & Nieminen 2016, 8.)

Kun puhutaan tietojärjestelmien hankinnasta, on kyse aina hyvinkin merkittävästä ja suuresta investoinnista. Järjestelmät ovat hyvin laajoja, etenkin terveydenhuollossa ja osaamista ja huolellisuutta vaaditaan muun muassa taustaselvitysten kannalta. Tietojärjestelmiä valittaessa, valintaan vaikuttaa usein käyttökohde, asiakasmäärä, tutkimusmäärä sekä tietojärjestelmän käytettävyys. On hyvinkin selvää, että järjestelmän käytön tulisi olla helppoa, selkeää, turvallista sekä kannattavaa. Järjestelmän hankkijan pitäisi siis jäsentää käyttäjätarpeet ja toimittajan kanssa suunnitella soveltuva käyttöliittymäarkkitehtuuri. (Ek 2015, 18.)

Tietojärjestelmän hankinnan lähtökohta on toiminnan kehittämisen tarve, ja tavoitteena on pyrkiä parantamaan potilaspalvelua ja toimintaprosessia ja toiminnan tehostamista. Tietojärjestelmähankinnat liitetään usein joukoksi laitteita, tietoliikenneyhteyksiä ja ohjelmia ja niiden aikaansaamisen ja yhdistämisen vaatimaksi henkilötyöksi. Hankintakustannuksiin tulee laskea myös kaikki se työ, joita tarvitaan järjestelmän käyttöönotossa. (Saranto & Korpela 1999, 118.)

Kun vertaillaan tietojärjestelmäratkaisuja, niin yhtenä valintaperusteena usein on myös hinta haluttujen ominaisuuksien lisäksi. Hankinnassa perinteisen kilpailutuksen sijaan voi olla parempi käyttää käänteistä kilpailutusta. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun ostohinta on laadittu etukäteen. Tässä kilpaillaan laadulla, ei hinnalla eli tarjouksia vertaillaan vain laadullisilla kriteereillä ja hintataso on tällöin jo tiedossa. Terveystieteiden tietojärjestelmien hankinnassa on hyvä selvittää mitkä ovat järjestelmän toiminnalliset vaatimukset. Yhtenä keskeisenä vaatimuksena on tietosuojan, tietoturvan sekä potilaan yksityisyydensuojan ylläpitäminen. Tietoturvallisuutta on pidettävä yllä jo hankinta- ja käyttövaiheessa, koska muuten vakavien virheiden riski suurenee ja tehtävien luottamuksellinen hoitaminen on vaarassa. Toiminnalliset vaatimukset voidaan jakaa kolmeen piirteeseen tietosuojan ja tietoturvan kannalta, jotka ovat luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että potilaan ja asiakkaan tiedot ovat käytettävissä

ainoastaan työnsä puolesta niillä ihmisillä, joilla on niihin käyttöoikeus. Eheys tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, että tiedot ovat luotettavia, oikeita ja ajan tasalla järjestelmässä. Lisäksi on tärkeää, jos syntyy laitteisto- tai ohjelmistovikoja, inhimillisiä erehdyksiä tai rikos, niin tiedot eivät saa vahingoittua tai muuttua. Käytettävyys on sitä, että tietoja voivat käyttää ne käyttäjät, joilla on valtuudet käsitellä kyseisiä tietoja. (Ek 2015, 19-20.)

Julkishallinnon järjestelmähankinnoissa on yleensä kyse sovelluksesta, jonka hankinta on valmispaketti ja sen vuoksi ne eivät aina täytä kaikkien käyttäjien odotuksia. Tämän takia ilmenee ongelmia, jos lähdetään muuttamaan sovellusta täydellisesti vastaamaan omia tarpeita, koska näin syntyy helposti yhteensopivuusongelmia. Sovellusten räätälöintiä on syytä välttää ja kehitystyöstä sopia eri sovelluksen käyttäjien ja ohjelmistotoimittajan kanssa. (Kavén 2008, 7.)

Päätöksenteossa tulee olla riittävän paljon tietoa. Ennakoasenteet ja mieltymykset eivät saa olla mukana hankintaprosessissa, vaan täytyy yrittää pitää mukana yhteisesti tiedostetut ja hyväksytyt tarpeet ja tosiasiat. Lopullinen valinta on hyvä tehdä kestävin perustein, jotta sitä voidaan myöhemmin tarkastella hyvällä mielellä. (Kavén 2008, 8.)

Tietojärjestelmähankinnan tulee olla pitkään suunniteltua oman toiminnan kehittämistä. Tietojärjestelmien avulla voidaan varmistaa joustava tiedonsaanti, tuottaminen ja yhteiskäyttö. Saavuttaakseen hankittavan järjestelmän muutokset, se edellyttää sovelluksen loppukäyttäjien mukanaoloa koko hankintaprosessin ajan. Käyttäjät tuntevat parhaiten työnsä ja tämän takia osaavat parhaiten arvioida eri vaihtoehtojen kelpoisuutta oman työnsä tukena ja kehittämisessä. Loppukäyttäjän tulee sitoutua hankittavaan järjestelmään olemalla mukana jatkuvasti hankintaprosessissa. Toiminnan kehittämiseksi asetetut tavoitteet voivat toteutua, jos tietojärjestelmä tukee rutiinia hoitotyötä ja niiden ongelmien ratkaisua. (Kavén 2008, 8-9.)

Paras mahdollinen hyöty tullaan saamaan uudesta työjärjestelmästä, jos uskalletaan rohkeasti ja ennakkoluulottomasti kyseenalaistaa nykyisiä toimintatapoja. Yleensä kehittämiseen suunnattu muutos on suurempi kuin puhtaasti tekninen muutos ja

tämän takia se usein vaatii asenteellisia valmiuksia. Avoin ja hyvin tietoturvattu työyhteisö, jossa eri ammattiryhmien keskinäinen yhteistyö sujuu joustavasti, on paras mahdollinen ympäristö muutoksille. (Kavén 2008, 10.)

3.2 Kustannustehokkuus

Hankintojen aiheuttamat kulut ovat usein tuottoja suuremmat. Tähän syynä on usein se, että kokonaiskustannuksien laskentaa ei osata hallita ja tarvekartoitus on heikkoa. Lisäksi ei osata ottaa huomioon kaikkia hankinnoista tulleita kuluja, kuten koulutusta, ennen hankintapäätöksen tekemistä. Haasteelliseksi tekee muun muassa tarjonnan selvittäminen sekä ostovaihtoehtojen kartoitus. Tulisi myös huomioida toimialojen erityispiirteet sekä organisaation koko hankintoja suunniteltaessa. (Tieken www-sivut 2005.)

Terveystieteiden kustannuksia pyritään jatkuvasti karsimaan. Vaikka tietotekniikan hankintakustannukset ovat hyvinkin suuret, tietotekniikalle asetetaan suuria odotuksia niiden toivottujen säästöjen aikaansaamiseksi. Säästöjä voidaankin saavuttaa pienentämällä sen toimintakustannuksia. Kustannussäästöjen saavutettavuutta on hankala selvittää, koska sopivia mittareita on niin vähän käytettävissä. Kustannusten selvittäminen vaatii myös jatkuvaa palvelukokonaisuuden kattavaa kustannusseurantaa. (Kavén 2008, 15.)

Uuden tietojärjestelmän avulla tietojen hallinta ja käytettävyys on tehostuttava niin paljon, että toiminnan tehostumisesta ja laadun paranemisesta aiheutuvat hyödyt tulevat olemaan suuremmat kuin tietojärjestelmän hankinta- ja ylläpitokustannukset. Jos tietomassat ovat suuret käsiteltäessä tietojärjestelmiä, niin usein käsittelyyn liittyvät yksikkökohtaiset kustannukset ovat alhaisia. (Kavén 2008, 15.)

Säästökohteita voi olla useita uusien tietojärjestelmien hankinnassa, kuten esimerkiksi voidaan saavuttaa suurimmat tuotot, jos pystytään uudistamaan palvelutuotannon ydinprosesseja. Nämä hyödyt voidaan arvioida usein vasta sen jälkeen, kun on ensin kuvattu vanha ja uusi prosessi sekä arvioitu niiden aiheuttamat kustannukset. Toiminnallinen muutos on oma työprosessi, jossa tulee huolehtia

henkilöstön koulutuksesta uusien toimintamallien takia sekä toiminnalliset muutokset suoritetaan, jotka ovat tarpeellisia. (Kavén 2008, 16.)

Kustannussäästöjä voidaan saada, jos osataan arvioida tarkoituksenmukainen hoitopaikka ja palvelu, kuten esimerkiksi vanhuksien toimintakyvyn ja avun tarvetta voidaan mitata RAVA-indeksillä. Tämä indeksi voidaan saada atk-toimittajien potilasjärjestelmiin. Tämän avulla sitä voidaan hyödyntää osana muuta potilastietoutta. Kun osataan hoitopäätökset tehdä oikein, voidaan saavuttaa jopa suurempia säästöjä kuin hallinnollisella ratkaisulla. (Kavén 2008, 16.)

Jos vanhan järjestelmän kustannusanalyysiä ei ole, uuden järjestelmän kustannushyötyjen arvioiminen on vaikeaa. Usein joudutaankin kiinnittymään uuden järjestelmän hankintakustannuksiin ja joudutaan arvioimaan saavutettavat säästöt, jos laskentatoimet puuttuvat. (Kavén 2008, 17.)

Tavoitteiden toteuttamisen mittaaminen ja arviointi uudelle järjestelmälle on haastava tehtävä. Tärkeimpiä tavoitteita ovat säästöt, joiden selvittämiseen ja mittaamiseen tarvitaan toimiva kustannuslaskenta. Yksi yleisimpiä vaatimuksia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän toimivuudelle voidaan asettaa, että sen tulee toimia tarkoituksenmukaisesti ja tuottaa niitä tuotteita, jotka tulevat tarpeeseen mahdollisimman pienillä resursseilla. Näiden lisäksi järjestelmältä odotetaan luotettavuutta, joustavuutta ja johdonmukaisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmät ovat palvelutuotteita, joten on myös keskeistä, että asiakas kokee järjestelmän turvalliseksi, luotettavaksi ja miellyttäväksi. (Kavén 2008, 29.)

4 TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

4.1 Mitä tietojärjestelmien kehittäminen on?

Tietojärjestelmien kehittäminen on organisaatiolle usein oman toiminnan kehittämistä. Toiminnan kehittämisen tarkoituksena on muuttaa organisaation

toimintatapoja. Organisaatiot voivat asettaa itselleen tavoitteita, kuten esimerkiksi ne voivat olla apuna suuntautumaan kohti tavoitteita yhä paremmin, ne voivat mahdollistaa yhä vaativampien tavoitteiden asettamisen sekä ne voivat tehostaa toimintatapoja, jotka ovat jo olemassa. (Pohjonen 2002, 14.)

Toimintayksikön toiminta perustuu ihmisten suorittamiin toimenpiteisiin, jossa käytetään apunaan teknologiaa. Toiminnan kehittäminen kohdistuu niin ihmisiin, teknologiaan kuin toimintoihinkin. Ihmisten kohdalla kehittämistä halutaan uudelleen järjestää usein koulutuksen tai työtehtävien ja olosuhteiden kautta. Yleinen tekninen osaaminen lisääntyy jatkuvasti ja tämän vuoksi se tarjoaa myös uusia mahdollisuuksia ja tästä seuraa teknologian kehittäminen. (Pohjonen 2002, 14.)

Tietojenkäsittelyn kehittäminen on usein toiminto, johon vaikuttaa kaikki kolme edellä mainittua osa-aluetta. Nykypäivänä tietojärjestelmien kehityshankkeiden päätavoite vaikuttaa olevan teknologian kehittämisessä, mutta siitä huolimatta niillä on vaikutusta myös tietojenkäsittelykäytänteisiin ja tietojenkäsittelyä suorittaviin ihmisiin. Nykyisin hyvin harvoin enää voidaan automatisoida vanhoja manuaalisia toimenpiteitä, vaan kehityshankkeiden tehtävänä on kehittää jo aiemmin automatisoituja toimintoja ja yrittää tehdä kokonaan uutta toimintaa. Näin kehitystyön lähtökohdaksi otetaan tietotekniikan hyödyntäminen, mutta kuitenkin kyseessä on tietojenkäsittelytoimenpiteiden kehittäminen. Tuloksena tällaisesta kehitystyöstä tulee, että usein tietojenkäsittelyyn liittyviä tehtäviä poistuu ja syntyy uusia tilalle. Tämä tarkoittaa taas sitä, että tietojenkäsittely-ympäristössä työskentelevien ihmisten tehtäviä pitää kehittää uudelleen sekä kouluttaa yhä enemmän henkilöstöä. Pääpaino tietojenkäsittelyn kehittämisessä on se, että kehitetään uusia tietojärjestelmiä tai kehitetään jo olemassa olevia. (Pohjonen 2002, 14-15.)

4.2 Tietojärjestelmien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tietotekniikkaa tulee käyttää usein vain silloin, kun se vaikuttaa kansanterveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Tietotekniikan käytön kustannusvaikuttavuus-suhteen kuuluisi olla sellainen, että tietotekniikkainvestointi

olisi yhtä suuri terveys- tai hyvinvointivaikutuksen kanssa kuin saman rahan investoiminen johonkin muuhun kilpailevaan tarkoitukseen, kuten henkilökunnan palkkoihin, koulutukseen jne. (Saranto & Korpela 1999, 93.)

Tietotekniikkahankkeissakin tulee miettiä siis työtoiminnan kehittämistä niin, että tuloksena syntyy parempia palveluita. Kun ryhdytään työtoimintaa ja palveluja kehittämään, on ensin voitava jollain tavalla analysoida missä tilassa ollaan nyt ja mitä haluamme kehittää. Tämän jälkeen pitäisi arvioida minkä verran siihen kehittämisen tarpeeseen voidaan käyttää ratkaisuja tietotekniikan avulla. (Saranto & Korpela 1999, 93.)

Tietojärjestelmähankkeissa on kaksi vastakkaista tapaa lähestyä. Organisaation ja työntekijän näkökulmasta katsottuna, jotka haluavat hyödyntää tietojärjestelmää, tulee kysymys, että mitä kehitettävää he haluavat toimintakokonaisuudestaan ja mitä ratkaisuja voi löytyä ottamalla käyttöön jokin tietojärjestelmä. Molempien näkökulmien välille tulisi löytää tasapaino käytännön hankkeissa, koska näin voidaan toteuttaa hyödyllinen ja elinkelpoinen tietojärjestelmä. (Saranto & Korpela 1999, 107-108.)

4.3 Tietojärjestelmien kehittämisen ongelmat

Tietojärjestelmien kehittämiseen on huomattu liittyvän paljon ongelmia, jotka usein näyttävät toistuvan kehityshankkeesta toiseen. Yleisimpiä tietojärjestelmien kehittämiseen liittyviä ongelmia ovat muun muassa kehityshankkeiden ja kehitysprojektien epäonnistuminen. On arvioitu, että miltei kaikki projektit epäonnistuvat jollain tavalla, vaikka tähän lasketaan pienimmätkin puutteet ja ongelmat. Kasvavat hankkeet vaativat nykypäivänä yhä enemmän ja suurempia kehitysryhmiä, jolloin ongelmia usein muodostuu, kuten ryhmätyön organisointi ja hallinta sekä projektien sisäinen ja ulkoinen kommunikointi. (Pohjonen 2002, 17.)

Suurena ongelmana on myös havaittu systeemyön tuottavuus ja kustannukset. Näihin liitetyt ongelmat liittyvät usein teknologian kehittymiseen ja nykypäivänä tietojärjestelmät ovat yhä suurempia, monimutkaisempia ja haastavampia. Tämä

tarkoittaa sitä, että suuremmat ja monimutkaisemmat tietojärjestelmät tulisi siis tuottaa yhä nopeammin. Kehitystyötä on pyritty tekemään muun muassa luomalla uusia työkaluja ja työskentelymenetelmiä, mutta kuitenkin itse systeemityön tuottavuus kehittyy ja kasvaa hitaasti. Laadulliset ongelmat ovat varsin yleisiä, joka tulee asiakkaalle tai käyttäjälle ensimmäisenä vastaan, kun tietojärjestelmiä kehitetään. Kyse on usein virheistä ja puutteista järjestelmän toiminnassa. Usein törmätään myös siihen, että valmis tietojärjestelmä ei vastaakaan asiakkaan vaatimuksia tai sitä ei muusta syystä voida ottaa käyttöön. Ongelmat eivät aina ilmene järjestelmän käyttöönoton myötä, vaan usein järjestelmän ylläpito saattaa aiheuttaa suurempia ongelmia kuin niiden kehittäminen. (Pohjonen 2002, 17-18.)

Mitä suurempi ja parempi järjestelmä on, sitä enemmän se vaatii resursseja sen ylläpitoon. Yleisin ominaisuus ylläpidon ja tietojärjestelmien kehittämisessä tulee vastaan, kun lähdetään korjaamaan järjestelmiä. Korjaaminen on sitä kalliimpaa mitä aikaisemmin virhe on järjestelmään tehty. Mitä myöhemmässä kehitysvaiheessa virhe huomataan, niin sitä työläämpää ja kalliimpaa alkuvaiheen virheen korjaaminen tulee olemaan. (Pohjonen 2002, 18-19.)

5 TYÖNKUVA JA PEREHDYTYS

5.1 Osastonsihteerin työnkuva

Osastonsihteerin luokitellaan toimistotyöntekijäksi, jonka työ on sosiaali- ja terveyshuollossa. Työtehtävät voivat vaihdella, mutta yleisesti työhön kuuluu asiakaspalvelua, potilaskertomustekstien lausuntojen ja läheteiden puhtaaksikirjoittamista sanelun mukaan. Näiden lisäksi työ sisältää muutakin potilashallintoon liittyviä toimistotehtäviä, kuten laskutusta, ajanvarausten hoitamista, muistioiden laatimista jne. Osastonsihteerin työ vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja, organisaatiokykyä ja paineensietoa.

Osastonsihtööri työskentelee kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa ja osastonsihtöereitä oli kunnan työntekijöitä noin 4514 vuonna 2015. (Kuntatyonantajien www-sivut 2016.) Osastonsihtöereitä on myös yksityisillä lääkäriasemilla ja työ on yleensä päivätyötä.

Osastonsihtöerin työhön vaaditaan tavallisesti toisen asteen tutkintoa, esimerkiksi liiketalouden koulutusta ja perehdytys tapahtuu työpaikalla. Lähihoitajakoulutuksessa on asiakaspalveluun ja tietohallintoon painottuva vaihtoehto. Tämän lisäksi yksityiset toimijat järjestävät terveydenhuollon työtehtäviin suuntaavaa koulutusta.

5.2 Perehdytys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan koko sitä prosessia, jonka aikana henkilö saa mahdollisuuden oppia uuden tehtävänsä ja organisaationsa toimintaperiaatteet. Perehdyttämisen avulla pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta ja auttamaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Perehdyttämiseen osallistuu yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä tulee olemaan tekemisissä. Vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta on lähimmällä esimiehellä. Hän voi toteuttaa perehdyttämisen yksin, mutta usein kuitenkin delegoi sen jollekin alaiselleen. Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo uudelle työntekijälle mahdollisuuden nopeasti tottua talon tavoille ja sopeutua työyhteisöön. (Kauhanen 1997, 123-124.)

Perehdytys sisältää kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla saadaan työntekijä oppimaan työpaikan tavat, ihmiset, työn sisällön sekä niihin liittyvät odotukset. Työnopastus voi koskea myös kaikkia eli niitäkin, jotka ovat olleet jo pitempään työssä ja työnopastus sisältää kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä on esimerkiksi työkokonaisuus, mitkä osat ja vaiheet työ sisältää sekä edellytykset työn osaamiseen ja tietoon. Tietoa tarvitaan myös työhön käytettävistä koneista ja välineistä, terveys- tai turvallisuusvaaroista, jotka liittyvät itse työhön, sekä miten työ kuuluu tehdä turvallisesti. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeää henkilöstön kehittämistä varten. Ne voivat olla investointia eli henkilöstön osaamisen lisäämistä, laadun parantamista, tukea työssä jaksamiseen ja vähentää työtapaturmia ja henkilöstön poissaoloja. Kyse on siis jatkuvasta prosessista, jota kuuluu kehittää henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan aina kun se niin vaatii. Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan, oli työpaikan koko tai toimiala mikä tahansa. Tähän piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät, esimiehet, toimistohenkilöstö, palvelu- ja aputoimijat sekä vuokratyöntekijät. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Työsuojelulainsäädännössä on paljon työnantajaa koskevia määräyksiä, jotka kuuluvat työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Eli tämä tarkoittaa sitä, että lähin esimies on vastuussa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, sen toteuttamisesta sekä valvomisesta. Hän voi antaa erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen koskevat tehtävät myös koulutetulle työnopastajalle, mutta kuitenkin vastuu on linjajohdolla ja esimiehellä. Ulkopuolisten työntekijöiden perehdyttämisestä on vastuussa lähettävän sekä vastaanottajan työnantaja. Varsinaiseen toteutukseen osallistuu perehdyttäjän ja perehdyttävän henkilöstön lisäksi kaikki työtoverit ja asiakkaat. Työsuojelu- ja työterveyshenkilöstö on myös tukena perehdyttämisestä omalla asiantuntemuksellaan. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Hyvä perehdyttäminen ja opastus sisältävät suunnitelmallisuutta, dokumentointia, hyvää ja huolellista valmentautumista jatkuvasti. Suunnitelmaan kuuluu myös seuranta ja arviointi. Suunnittelu sisältää myös perehdyttäjän ja opastajien koulutuksen olevat aineistot. Hyvään suunnitelmalliseen perehdyttämiseen ja opastukseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien, henkilöstöhallinnon edustajien, työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden yhteistyötä. (Penttinen & Mäntynen 2009, 2.)

Perehdyttämiseen voi liittyä useita ongelmia, kuten esimerkiksi asiat tehdään vuodesta toiseen saman henkilön perehdyttämisellä eikä kukaan ole huomionnut, onko tavat vielä ajanmukaisia. Tämä koskee esimerkiksi tietoturva- ja tietosuojasioiden perehdyttämistä. Sama ongelma voi myös tulla, jos perehdyttäjiä on useita. Olisi hyvä siis pitää koko ajan yllä dokumentaatiota, jonka perehdyttäjä sekä

perehtyjä lopuksi kuittaisivat ne asiat jotka ovat tulleet läpikäydyksi. (OpiTietosuojaan www-sivut 2014.)

5.3 Perehdytys muutostilanteissa

Hyvällä työsuorituksella on taloudellista ja henkilökohtaista arvoa. Muutokset asettavat haasteita työelämälle ja hyvän työsuorituksen merkitys on kasvamassa jatkuvasti. Työn osaaminen ja oppiminen on nykypäivänä tullut hyvinkin tärkeäksi muuttuvassa tuotantoelämässä. Uusien tehtävien oppiminen on merkittävää työn tehokkuuden, luotettavuuden ja laadun kannalta. Uudet menetelmät, järjestelmät, koneet ja laitteet edellyttävät, että niiden käyttöä opitaan ja ollaan valmiita ottamaan vastaan niiden käyttöönotto ja tämä vaatii usein asenteellisen uudelleenorientoitumisen. (Kinnunen & Kuronen 2007, 21.)

Työmenetelmien ja välineiden muutokset vaativat henkilökunnan opastamisen. Uusien työvälineiden, kuten tietotekniikan käyttöönottoon kasvaa työnopastamisen merkitys, sillä niihin voi liittyä ominaisuuksia, jotka on tunnettava ja miten niiden käyttäminen on turvallista ja edullista. Jo pidempään työskentelevien henkilöiden opastus ja tukeminen korostuvat, kun tulee uusia tilanteita tai uusien tehtävien saaminen. (Kinnunen & Kuronen 2007, 21.)

Monet ihmiset yrittävät välttää muutoksia, koska ne koetaan uhkaavana eikä osata hallita uusia toimintatapoja. Useat kokee tutulla tavalla tehtävät asiat turvallisemmalta, kuin uuden menetelmän käyttämistä. Muutoksiin liittyy useita riskejä, kuten esimerkiksi, jos uudet menetelmät eivät toimikkaan ja tämän takia työsuoritus alkaa kärsiä. Työntekijät voivat tuntea pelkoa ja epävarmuutta riskien vuoksi. Tämän vuoksi muutoksia tulee osata hallita hyvällä perehdyttämällä, kehittämistoimilla ja koulutuksella. (Kinnunen & Kuronen 2007, 21-22.)

5.4 Tiedonkulku

Työyksikön ristiriitatilanteissa kysymyksenä voi olla niin väärinkäsitys kuin se, ettei henkilökunnalle tuoda tietoon asioita tarpeeksi aikaisin, jotka koskevat häntä itseään

tai hänen omaa työtään. Tiedonkulku tulee olla moneen suuntaan tapahtuvaa aktiivista vuorovaikutusta koko henkilökunnan välillä asemasta riippumatta. (Välimäki 1998, 188-189.) Organisaatiossa ja esimiehen työssä kommunikointi on tärkeää informaation välittämisen vuoksi, jonka tehtävänä on tiedon välittäminen. Tiedon pitää kulkea organisaation sisällä sekä ulkopuolella sujuvan ja jouhevan toiminnan aikaansaamiseksi. Tiedon tulee kulkeutua alaisille, ylemmille esimiehille, sekä niille ulkopuolisille verkostoille, jotka organisaation sujuvan toiminnan kannalta sitä tarvitsevat. Informaation päätarkoitus on helpottaa toisten työtä, parantaa yhteistä toimintaa ja sen avulla edesautetaan hyvän kuvan luomista organisaatiosta. Yleensä esimieskään ei tiedä kaikkea, mutta hänen tulee tietää enemmän kuin kukaan muu organisaatiossa. Kun henkilökunta tietää missä mennään ja tietää toimenpiteistä, mitä on tehty tai mitä tullaan tekemään, se luo pohjan luottamuksen syntymiselle ja vähentää ellei jopa poista paniikin syntymistä. Esimiehen informaation toteuttamisessa tulee ottaa huomioon muutamia asioita, kuten on tärkeää, että esimies keskustelee työntekijöiden kanssa kaikesta, mitä tietoa he tarvitsevat, jotta kukin työntekijä tekee työnsä tehokkaasti. On hyvä analysoida, mitä kanavia käytetään eli käyttäkö esimies suoria vai välillisiä muotoja. Jos päätös koskee organisaation kaikkia tasoja, tiedon tulee myös saavuttaa ne. Liiallisella informaatiolla voi olla samanlainen vaikutus, kuin että tietoa annetaan liian vähän tai annetaan väärää informaatiota. Liiallinen informaatio ohjaa henkilökunnan helposti siihen, että jokaiseen informaation suhtaudutaan liian kevyesti tai asiaa ei oteta huomioon millään tavalla. Asian sisällöstä tai asian laadusta on myös paljon kiinni, mitä informaatiokanavaa tulisi käyttää. Jos sanoma on tärkeä ja sisällön laatu on sellainen, josta esimies ei ole täysin varma siitä, että se ymmärretään tavalla, jota halutaan, olisi hyvä tavata henkilöt kasvotusten tai käyttää puhelinta, jota asia koskee. Jos informaatio on vaikeasti ymmärrettävä ja tärkeä, olisi hyvä käyttää useampaa kuin vain yhtä kanavaa. Vaikka päätökset ja muutokset esimies usein tekee yksin, on hyvä informoida jo etukäteen niitä ihmisiä, joita asia koskee, sillä näin he voivat valmistautua jo etukäteen tulevaan muutokseen. Esimiehen työhön kuuluu se, että hän on suorassa kontaktissa työntekijöidensä kanssa säännöllisesti. Jos syntyy kriisitilanteita, ne herättävät aina hämmennystä ja näin ollen esimiehen tehtävänä on ottaa ohjat omiin käsiin. Asiallisella tiedottamisella esimies osoittaa, että hän hallitsee tilanteen ja estää sen, että tilanteet eivät ryöstäydä käsistä. (Telaranta 1999, 112-118.)

Työntekijät ovat kokeneet usein muutokset epäonnistuneiksi sen vuoksi, että ovat saaneet liian vähän kommunikaatiota ja vuorovaikutusta. Silloin kun organisaatiossa tapahtuu laajoja tai suuria muutoksia, voi usein käydä niin, että työntekijän on haasteellista ymmärtää asia/asiat. Tässä tilanteessa esimies on vastuussa siitä, että hän kertoo miten muutoksen linjaukset koskevat juuri heitä ja heidän työtään. Työntekijöiden on hyvin tärkeää tietää ja ymmärtää suurten ja laajojen muutoksen tarpeet ja toimenpiteet. Kun he ymmärtävät nämä, on paljon helpompaa tuoda muutoksen toimenpiteet heidän työhönsä. Näin he voivat myös nähdä organisaation tulevaisuuden muutokset myös paremmin ja selkeämmin. (Ylönen 2017, 22.)

Viestinnän onnistumisessa erityisen tärkeää on esimiehen viestintätyyli ja viestintäkäyttäytyminen, henkilöiden kasvotusten tekemä viestintä. Työtyytyväisyyteen vaikuttaa merkittävästi se, miten esimiehen ja alaisen välinen viestintä toimii. Hyvään ja luotettavaan vuorovaikutukseen kuuluu luotettava ja aito kohtaaminen. On myös hyvä kiinnittää huomiota siihen, että miten esimies huomioi alaisensa henkilönä ja yksilönä ammatillisten asioiden ohella. Tällöin on myös haastavaa määrittää, milloin esimiehen tulisi painottaa ihmisten johtamista ja milloin asioiden johtamista. (Terho 2012, 15.)

Viestintään liittyy myös paljon ongelmia ja ne voivat johtua esimerkiksi siitä, että viesti ei mene vastaanottajalle perille tai sitä ei haluta ottaa vastaan. Tai sitten viesti menee vastaanottajalle perille, mutta se on virheellinen tai se ymmärretään väärin. Vastaanottaja saattaa myös torjua viestin, eikä halua ottaa siihen kantaa. Nykypäivänä kiire, monikulttuurisuus ja jatkuvasti tapahtuvat muutokset aiheuttavat myös haasteita ja hankaluuksia viestinnän onnistumiselle. Näiden lisäksi myös kaikenlaiset huhut, tiedonkulun hitaus ja viestintäkanavien väärinkäyttö vaikeuttavat viestintää. (Tikkanen, Valtanen & Väättäinen 2014, 3.)

On myös luonnollista, että esimiehen rooliin kuuluu antaa ohjausta, palautetta ja kannustusta ja tätä työntekijä myös luonnollisesti toivoo. Esimiehen tulee luoda työpaikalle hyvää, rentoa ilmapiiriä ja vuorovaikutusta. Ihmisten välille syntyy eräänlainen käyttäytymismalli toisten sanomien, tekojen, ilmeiden ja muiden vuorovaikutuksiin liittyvien asioiden avulla. Vuorovaikutus syntyy useista eri tekijöistä, kuten monenlaisista sosiaalisista tilanteista. On hyvinkin selvää, että alainen on tyytyväisempi

esimieheensä ja omaan työhönsä, kun viestinä on luotettavaa, avointa ja alaisille kuuluvaa viestintää. Näin ollen keskeiseksi tekijäksi muodostuu alaisen oma kokemus esimiehestä ja näin ollen yleinen tyytyväisyys lisääntyy, kun viestintä on koettu hyväksi. (Terho 2012, 17.)

Esimiehen vastuuta korostetaan viestinnässä, mutta vastuu koskee myös alaisia. Keskustelu, tiedon jakaminen ja kysymien on myös alaisten tehtävänä. Esimies viestittää ja välittää tietoa säännöllisesti, mutta hän odottaa myös alaisiltaan tätä samaa, jotka koskevat hänen työtään. Alaisten tulee huolehtia siitä, että heillä on ajankohtaisia tietoja, jotka koskevat heidän omaa työtään ja siihen koskevia muutoksia. Esimies odottaa, että alaiset kertovat asioita, jotka ovat työyhteisöä puhuttelevia ja ajankohtaisia, kuten esimerkiksi työntekijöitä koskevia tietoja, erimielisyydet ja muut päivittäiset ongelmat työhön liittyen. (Tikkanen, Valtanen & Väättäinen 2014, 12.)

Toimiva ja aito vuorovaikutus on esimiehen ja alaisen tärkein perusta. Se vaatii jokaiselta alaiselta hyviä ja henkilökohtaisia viestintätaitoja. Jokaisella on oltava tiedossaan yhteiset pelisäännöt, mitä ja miten viestitään, ja mitä viestintäkanavia tulee käyttää. Jotta viestintä onnistuu, se edellyttää aktiivista osallistumista jokaiselta työntekijältä ja esimiehen on huolehdittava, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätösten tekemiseen. (Tikkanen, Valtanen & Väättäinen 2014, 12.)

Palautteen antaminen on myös yksi tärkeä osa esimiehen ja alaisten viestinnässä. Palaute antaminen tulee toimia esimiehen ja alaisten välillä kaksisuuntaisesti. Palaute on usein luonteeltaan kannustavaa, huomiota herättävää tai haastavaa. Hyvin onnistuneesta työstä alaiset toivovat saavansa hyvää palautetta. Jos jokin työsuoritus ei onnistukaan eli on puutteellinen tai väärin tehty, alaiset toivovat esimieheltä rakentavaa palautetta. Tällä tavalla esimies motivoi ja kannustaa yksittäistä työntekijää tai koko työyhteisöä. Palautteen antamistapa, ajankohta ja paikka ovat erityisen tärkeitä siinä vaiheessa, kun työntekijä antaa esimiehelleen palautetta. Alaiset toivovat esimiehen antavan palautetta esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai ihan vain spontaanisti. Esimies antaa usein esimerkiksi osastokokouksissa palautetta, jos asia koskee koko työyhteisöä. Vuorovaikutus on onnistuneessa palautteessa erittäin tärkeää, koska tällöin on mahdollisuus keskustella palautteesta ja kertoa omat näkemyksensä kyseessä olevasta asiasta. Onnistunut palaute koskee myös työntekijän vuorovaikutus-

taitoja ja sitä, miten hänellä on kyky ottaa palautetta vastaan. (Tikkanen, Valtanen & Väättäinen 2014, 13.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Tutkimus voi perustua kvalitatiiviseen eli laadulliseen tai kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimusmenetelmään. Kvalitatiivisella tutkimuksella halutaan ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Tällaisessa tapauksessa yleensä tutkitaan esimerkiksi henkilöiden kokemuksia ja näkemyksiä koskien tutkittavaa aihetta. (Liukkonen 2014, 25.)

Kvantitatiivinen tutkimus koskee kysymyksiä kuinka paljon, kuinka monta ja kuinka usein. Tutkimuksen tavoitteena on esimerkiksi kuvata, vertailla tai ennustaa monia eri asioita. Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä huomio kiinnittyy vastaajien suureen määrään ja tietoa käydään läpi numeerisesti. (Liukkonen 2014, 25.) Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen yhtenä eroavaisuutena on, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen aineiston totuudellisuus on merkittävä, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston totuudellisuuden ei tarvitse olla niin merkittävä. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot n.d.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joka lähtökohtaisesti perustuu henkilöiden kokemuksiin ja tutkijan aiempaan kokemukseen. Tämän lisäksi kohderyhmä on melko pieni. Tutkimusprosessissa menetelmät syntyivät faktoista ja ideoista ja näin kuvautuu mitä on tapahtunut. Kommunikaationa on käytetty sähköpostia ja vastauksia on pyydetty lähettämään takaisin samaa menetelmää käyttäen. Kommunikaatio perustuu tiedon keräämiseen niiltä henkilöiltä, jotka ovat kokeneet tietyn ilmiön ja voivat kertoa siitä muille.

Tutkimuksen aiheena oli tutkia Vakka-Suomen sairaalan ja Uudenkaupungin vuodeosastojen osastonsihteerien työnkuvaa, miten osastonsihteereitä on perehdytetty uu-

teen potilastietojärjestelmään ja mitä kehitettävää onnistuneeseen perehdytykseen halutaan. Vakka-Suomen sairaalaan tuli kokonaan uusi potilastietojärjestelmä vuonna 2014. Potilastietojärjestelmänä tuli Uranus, jonka kehittäjä on Logica. Uranus -järjestelmässä näkymänä toimii Miranda, johon kirjataan potilasta koskevat tiedot. Aloitin Vakka-Suomen sairaalassa osastonsihteerin työn samana vuonna, kun uusi järjestelmä tuli käyttöön ja siitä sain ajatuksen lähteä tutkimaan, miten perehdytys onnistui muiden osastonsihteerien näkökulmasta. Tutkimusaineiston keräsin kyselylomakkeella (Liite 1) ja aineiston keruuta varten lähetin kyselylomakkeen jokaiselle kohderyhmän jäsenelle henkilökohtaisesti sähköpostiin. Olen valinnut tutkimukseen perusjoukon. Heistä yhdeksän työskentelee Vakka-Suomen sairaalassa osastonsihteerinä, yksi leikkausosastolla, yksi ajanvarauspoliklinikalla ja muut poliklinikoilla ja ensiapupoliklinikalla. Kaksi osastonsihteeriä työskentelee Uudenkaupungin terveyskeskuksen vuodeosastoilla eli kaiken kaikkiaan kyselyjoukko muodostui 11:sta henkilöstä. Annoin vastaajille noin kolme viikkoa vastausaikaa ja heistä kahdeksan vastasi kyselyyn. Kysely toteutettiin joulukuussa 2016.

6.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä sekä luotettavuutta ja menetelmän avulla pyritään selvittämään niitä tietoja, mitä halutaan selvittää. Validiteetin laskeminen ja arvioiminen ovat helppoja, koska tutkimuksen tuloksia verrataan todelliseen ilmiöön. Validiteetin arviointi perustuu yleensä kysymykseen, kuinka hyvin tutkimuksen kohde ja siihen käytetyt menetelmät kertovat ilmiöistä, joita pyritään tutkimaan. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät eivät johda itsessään tietoon, vaan menetelmät on valittava niiden perustella, mitä tietoa halutaan saavuttaa. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007.)

Reliabiliteetti yhdistetään usein kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Reliabiliteetin tutkimusmenetelmien ja tutkimusmittareiden luotettavuudella pyritään siihen, että saavutetaan tarkoitetut tulokset ja jos tutkimus toistetaan, niin tällöin saadaan juurikin nämä samat tulokset. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2007.)

Tämän tutkimuksen luotettavuus voidaan perustella niin, että kyselyjoukolla on jo ehtinyt muodostua selkeät näkemykset perehdytyksen haitoista ja hyödyistä. Tämän

lisäksi kysymyksen tulokset ovat perusteltuja ja vastauksia on saatu useammalta henkilöltä. Tutkimustulosten luotettavuus korostuu myös, koska jos kysely toistettaisiin, niin saavutettaisiin kuta kuinkin samat tulokset.

7 TULOKSET

7.1 Perehdytyskysymykset ja tutkimuksen tulokset

Tutkimuskysymyksistä ensimmäinen koski osastonsihteerin työnkuvaa eli mitkä työtehtävät kuuluvat osastonsihteeille sairaalamaailmassa. Vastauksissa tuli esille, että osastonsihteerien työnkuva on hyvin laaja ja vaihteleva riippuen muun muassa siitä, työskenteleekö vuodeosastolla, poliklinikalla vai leikkausosastolla. Osastonsihteerien päätehtävä painottuu lääkäreiden saneluiden kirjoittamiseen sairauskertomukseen sekä läheteiden ja lausuntojen kirjoittamiseen. Lisäksi passitusten tekoa muun muassa röntgentutkimuksiin. Osastonsihteerit hoitavat laboratoriotutkimusten sekä röntgentutkimusten tilaukset niin ensiapupoliklinikalla kuin osastoilla. Ensiapupoliklinikalla ja osastoilla tehdään kuolintodistukset, ilmoitetaan hautaustoimistoon vainajasta ja tarvittaessa tehdään ruumiinavausten ilmoitus, tilaus ja sovitaan vainajan kuljetus. Leikkausosaston sihteerin kuvaan kuuluu leikkausjonojen hoito sekä potilaiden kutsuminen toimenpiteisiin. Osastonsihteerit huolehtivat muun muassa toimistotarvikkeiden tilauksesta. Vuodeosastojen sihteerien työnkuvaan kuuluu myös laskutusten hoitaminen. Ensiapupoliklinikalla sihteerit kuittaavat potilaat saapuviksi, tarkistavat yhteystiedot sekä suostumukset. Osastonsihteerien työ on paljon asiakaspalvelutyötä ja välillä myös hyvinkin itsenäistä työtä, joka vaatii huolellisuutta ja järjestelmällisyyttä.

Toinen kysymys koski osastonsihteerien koulutusta tehtävään. Kävi ilmi, että osastonsihteerin koulutuksen tulee olla ammatillinen koulutus, kuten esimerkiksi merkonomien koulutus. Muutama vastaajista kuitenkin ilmoitti, että ei ole koulutusta, vaan

työhön on perehdytetty erilaisilla koulutuksilla ja tekemällä kyseistä työtä monen vuoden ajan.

Kolmannessa kysymyksessä haettiin vastauksia, miten osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään. Tähän muutama vastasi, että sairaanhoitopiirin järjestämällä koulutuksilla, mutta alla on kuitenkin muutama lisäys vielä, mitä he olivat vastanneet perehdytyksestä.

... perehdytys on ollut lähinnä ”itse opiskeltavaa” sekä toisten sihteerien avulla saatua oppia. Muuten on menty ajatuksella: ”työ tekijäänsä opettaa”.

...hyvin lyhyellä opetuksella ja periaatteella: ”istu alas ja kokeile mitä löytyy minkäkin napin takaa”.

...koulutuksia on ollut, mutta yleensä aika niukasti. Asiat opitaan itse tutkimalla ja tekemällä. Kollegat ovat hyvä apu monessa asiassa.

...on järjestetty info-tilaisuuksia, joihin on ollut mahdollisuus osallistua. Muuten on opeteltu itse ja porukalla, kun uusi ohjelma on jo asennettu.

Omien kokemusten perusteella koulutusta olisi saanut olla enemmän. Olisin kaivannut työyksikköön henkilöä, jolta olisi voinut kysyä apua ongelmien ilmaantuessa. Koulutusta kuitenkin oli muutamia kertoja, mutta jokaiseen ei ollut kuitenkaan mahdollisuutta osallistua syystä tai toisesta. Kerran oli sellainen koulutus, joka toteutettiin videoneuvottelun avulla. Tällöin oli kuitenkin ongelmia muun muassa äänen ja kuvan kanssa. Lisäksi koulusta ryhdyttiin pitämään jo paljon ennen, kuin ohjelma tuli edes käyttöön. Tämän johdosta osa keskeisistä asioista oli päässyt jo unohtumaan, kun ohjelma tuli käyttöön.

Kysymyksessä neljä tiedustelin kyselyssä, että millaisia kokemuksia osastonsihteerillä on esimiehen kanssa perehdytyksestä. Suurin osa vastaajista kertoi, että kokemusta ei ole, sillä esimies ei ole se joka perehdyttää. Alla esimerkkejä, mitä osastonsihteerit vastasivat.

...esimiehet eivät ole niitä henkilöitä, jotka perehdyttävät, vaan toiset sihteerit. Harvalla esimiehellä on tarpeeksi tietoa siitä, mitä sihteerit tekevät. Esimiehet kertovat toimintatavoista ja näyttävät toimipisteet, jos niitäkään. Sähköpostiin tulee ajoittain tietoa palavereista ja koulutustilaisuuksista.

...esimiehen kanssa perehdytystä ei minulla ollut, koska tulin tekemään sijaisuutta nopealla aikataululla. Jälkikäteen kuitenkin asioita olemme menneet useampaan otteeseen läpi.

...esimies ei pysty perehdyttämään itse työhön lainkaan, koska ei itse ole osastonsihteerin töitä tehnyt päivääkään.

...esimies on näyttänyt tilat yms., mutta meidän sihteereiden työhön on perehdyttänyt toinen sihteeri, joka on nimetty perehdyttäjäksi.

Kun aloitin työt Vakka-Suomen sairaalassa osastonsihteerinä, niin minua perehdytti työhön kaksi sihteeriä, jotka oltiin nimetty perehdyttäjiksi. Esimies kertoi vain käytännönasioita, esitteli tilat ja muita niihin liittyviä asioita. Esimieheltä kyllä tuli jälkeensä kyselyä välillä myös tietojärjestelmiinkin liittyviä asioita ja parhaansa mukaan hän neuvoi asioissa, joita hän on itsekin työssään joutunut käyttämään.

Viidennessä kysymyksessä kyselin mitä huonoja ja hyviä puolia osastonsihteerit kokevat uusien potilastietojärjestelmien käyttöönotossa. Huonoina puolina tuli esille muun muassa se, että usein uudet järjestelmät eivät toimi heti niin kuin pitäisi eli huomataan eri toiminnoissa puutteita. Lisäksi oli tuotu esille, että aikaa menee turhan paljon tuttuun työhön, kun järjestelmä on eri. Hyvinä puolina mainittiin se, kun kaikki alkaa toimia hyvin, se nopeuttaa ja selkeyttää nykyisiä toimintatapoja. Lisäksi hyvä puoli on, jos järjestelmä on parempi kuin entinen. Alla muutamia kommentteja kysymykseen viisi.

...jokainen järjestelmä sisältää aina ns. kupruja, eli pieniä ja välillä isojakin kokonaisuuksia, jotka eivät toimi jouhevasti. Itseäni harmitti esim. järjestelmän usein näyttäytyvä hitaus.

...alku oli hankalaa, koska koulutuksesta oli jo kulunut vähän aikaa siinä vaiheessa, kun ohjelma otettiin käyttöön. Käytäntö opetti ja yhdessä muiden kollegojen kanssa pohtiminen.

...huonoina puolina se, kun jotain uutta tulee, niin se ei ole heti käyttövalmis eli paljon huomataan puutteita eri toiminnoissa. Lisäksi jatkuvasti tulee lisää uusia toimintatapoja, joita on jokseenkin hankalaa enää hallita.

...liian usein tietojärjestelmät eivät toimi ja aiheuttaa valtavaa lisätyötä ja töiden viivästyistä. Otetaan liian aikaisin käyttöön uusia ohjelmia ja koskaan ei kysytä esim. sihteerien tai yleensäkin käyttäjien mielipidettä uusien ohjelmien ja mallien luomisessa.

Hyvinä puolina itse koin muun muassa, kun tiesi ettei ole yksin siinä tilanteessa, vaan perehdytys koski jokaista työyksikön työntekijää. Lisäksi hyvinä puolina tuli ajan mittaan esille ohjelmaan tutustuesssa ja ohjelmaa käyttäessä, kuten esimerkiksi vanhassa ohjelmassa ei ollut mahdollisuutta kumota kirjoitettua tekstiä, mutta uuteen ohjelmaan tämä mahdollisuus tuli. Huonoina puolina huomasin, että ohjelman hitaus tuntui aluksi olevan ongelmana ja se, kun alkoi huomata, että asioita pystyi tekemään monella eri tapaa, joka sekoitti ohjelman opettelemista. Lisäksi olisin kaivannut enemmän perusteluja, miksi uusi ohjelma tuli käyttöön ja mitä hyötyä uudesta ohjelmasta on Vakka-Suomessa. Koulutusta olisin kaivannut vielä enemmän siinä vaiheessa, kun uusi ohjelma tuli käyttöön.

Viimeinen kysymys käsitteli vielä perehdytystä eli mitä kehitettävää osastonsihteerit voisivat toivoa perehdytyksessä. Osa mainitsi, että perehdytystä voisi olla enemmän ja se voisi olla yksilöllisempää. Muutama mainitsi myös perehdytyskansion eli sellaisen, jota kaikki noudattaisivat ja sen olisi tehnyt henkilö, joka tuntee ja hallitsee ohjelman. Alla on vielä lisäkommentteja perehdytyksen kehittämistä.

...toivoisin tietävän enemmän järjestelmän ”sisällöstä”, kuten esim. mikä perustietomäärittää meillä näkyvät tiedot, joissa ilmenee virheitä/ongelmia. Näin osaisi itse paremmin tiedostaa, mistä jokin virhe johtuu. Olisi hyvä saada heti alussa sellainen ns. peruspaketti järjestelmän toiminnoista, liittyen juurikin sihteerin työnkuvaan.

...yleisesti annettava, koko organisaatiota koskeva info, jotta uusi työntekijä saa kokonaisvaltaisen käsityksen toiminnasta.

...käytännönläheisempi ja yksityiskohtaisempi opastus.

...näkisin, että osastonsihteerit ovat itse avainasemassa tässäkin asiassa eli kysyy heti, jos asia jää epäselväksi, tekee omat muistiinpanot ja on aktiivinen.

...jostain kun saisi sellaiset perehdytysohjeet, joita kaikki noudattavat eli kaikki ohjeet olisi A:sta Ö:hön. Tällä hetkellä on liikaa mahdollisuuksia tehdä asioita eri tavalla.

Perehdytysohjeet uudesta tietojärjestelmästä olisi pitänyt mielestäni olla kehitettynä heti siinä vaiheessa, kun koulutuksia ryhdyttiin pitämään. Lisäksi olisin kaivannut työyksikköön henkilöä, jolta olisi voinut kysyä apua. Itselleni tämä tilanne oli myös haastavaa siinä mielessä, kun olin juuri oppinut vanhan ohjelman, koska olin aloittanut työt osastonsihteerinä samana vuonna, kun tämä uusi järjestelmä tuli käyttöön.

7.2 Tulosten analysointi

Kyselyiden tarkoituksena oli saada selville, millainen työnkuva, koulutus ja perehdytys Vakka-Suomen sairaalan ja vuodeosastojen osastonsihteerien näkökulmasta on ja mitä kehitettävää perehdytyksessä voisi olla. Kyselyyn vastasi kahdeksan henkilöä ja vastaukset olivat laajoja ja monipuolisia. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että osastonsihteerin työnkuva on nykypäivänä hyvinkin laaja, monipuolinen ja voi vaihdella melko paljonkin työyksiköstä riippuen. Työtehtävät jotka ovat voineet ennen kuulua hoitajalle, ovat siirtyneet osastonsihteerien työnkuvaan, kuten esimerkiksi verikokeiden tilaus ja ajanvaraukset erilaisiin kuvantamisiin. Osastonsihteerin tehtävään soveltuu ammatillinen koulutus, kuten esimerkiksi merkonomien koulutus, mutta kävi ilmi, että tehtävään voi soveltua myös työkokemuksen pohjalta, sillä osastonsihteerin työhön oppi tulee työtä tekemällä.

Kyselyissä kävi selväksi, että uuteen potilastietojärjestelmään perehdyttäminen on ollut osittain johdonmukaista ja selkeää. Lisäksi koulutuksia on ollut tai järjestetty

videoneuvotteluja järjestelmän kehittäjien kanssa. Toisaalta perehdytys on ollut myös sellaista, että on pitänyt opiskella suurimmaksi osaksi itsenäisesti tai on perehdytetty hyvin lyhyesti ja nopeasti uuteen järjestelmää.

Tässä tutkimuksessa pääsääntöisesti alaiset kokivat esimiehen kanssa perehdytyksessä asiat niin, että esimies ei heitä ole perehdyttänyt potilastietojärjestelmiin. He olivat sitä mieltä, että esimies ei tähän pysty, koska hän ei ole itse tätä työtä juurikaan koskaan tehnyt. Esimiehet kertovat vain osastoiden, poliklinikoiden, päivystyksen toimintatavoista ja näyttävät missä mikäkin toimipiste sijaitsee. Jälkeenpäin esimies ja alaiset ovat yhdessä pohtineet ohjelman sisältöä ja toimivuutta.

Tulosten perusteella voidaan päätellä, että uusien potilastietojärjestelmien käyttöönotossa on niin hyviä kuin huonojakin puolia. Hyviä puolia tuli ilmi muun muassa se, että kun kaikki toiminta alkaa sujua ennemmin tai myöhemmin sujuvasti, niin asioiden tekeminen nopeutuu ja uudessa järjestelmässä on varmasti aina joitakin parempia toimintoja, kuin vanhassa järjestelmässä. Huonoja puolia nousi kuitenkin enemmän esille, kuten usein käy niin, että uusi järjestelmä ei olekaan heti käyttövalmis, vaan huomataan useita puutteita eri toiminnoissa. Stressiä herättää myös se, että uuden asian kanssa aikaa menee enemmän ja on pieni epävarmuus, miten asiat etenevät jatkossa. Lisäksi koulutuksesta oli jo kulunut hieman aikaa siinä vaiheessa, kun ohjelma tuli käyttöön.

Kehitysideoita tulosten perusteella tuli muun muassa, että perehdytystä voisi olla enemmän ja se voisi olla yksilöllisempää. Haluttiin tuoda myös esille, että järjestelmän sisällöstä voisi antaa enemmän tietoa, jotta voidaan välttyä heti virheiltä ja ongelmilta. Mainittiin myös, että olisi hyvä olla sellainen perehdytyskansio, jota kaikki noudattaisivat ja jossa olisivat asiat A:sta Ö:hön, sillä usein on niin, että on monia mahdollisuuksia tehdä asioita eri tavalla, joka on hankalaa muun muassa siinä vaiheessa, kun asia on uusi tai tulee uusi työntekijä. Toivottaisiin myös, että perehdytystä annettaisiin enemmän, joka koskee koko organisaatiota. Henkilökohtaiset tapaamiset säännöllisesti olisivat myös tärkeitä, jotta nähtäisiin missä mennään ja näin olisi helpompi käsitellä uusia asioita. Itse on oltava myös aktiivinen uuden järjestelmän tultua eli tulee kysyä heti, jos jokin asia on epäselvä. Mitä tahansa työtä oppii ajan kanssa tekemällä.

8 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää uusien potilastietojärjestelmien perehdytystä osastonsihteerin näkökulmasta. Lisäksi tässä työssä käsiteltiin potilastietojärjestelmien hankintaa ja kehittämistä. Tavoitteita ja tutkimusongelmia lähdin selvittämään kvantitatiivisella kyselytutkimuksella. Tavoitteena oli selvittää, miten Vakka-Suomen sairaalan ja vuodeosastojen osastonsihteerit ovat kokeneet perehdytyksen uuteen tietojärjestelmään ja mitä kehitettävää he voisivat toivoa onnistuneeseen perehdytykseen liittyen.

Tavoitteet saatiin kyselyn avulla selville suhteellisen hyvin, vaikka kohderyhmä oli melko pieni. Tutkimus siis toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena ja kysely oli melko haasteellista, koska vastausten määrään ei itse pystynyt vaikuttamaan. Hyvänä puolena oli kuitenkin se, että olen työskennellyt kyselyjoukon henkilöiden kanssa ja tämän vuoksi luotin siihen, että sain vastauksia suurimmalta osalta.

Tutkimuksen perusteella ja omien kokemusten perusteella käyttöönottoon liittyvän koulutuksen tulisi vastata työntekijöiden yksilöllisiä tarpeita. Uuden järjestelmän tultua käyttöön olisi hyvä, että jo käyttöönoton alkuvaiheessa työyksikössä olisi paikan päällä henkilö, joka tuntee järjestelmän ja jolta saisi neuvoa ongelmien ilmaantuessa. Yhteyshenkilön rooli, joka valitaan tietojärjestelmän käyttöönoton yhteyshenkilöksi, on ratkaisevan tärkeä. Usein tämä henkilö on se, joka on pääkäyttäjänä tietojärjestelmille. Voidaan myös todeta, että kun tulee uusi tietojärjestelmä, siitä tulee informoida työyksikölle sen tavoitteesta, visiosta ja mihin halutaan pyrkiä tämän muutoksen avulla. Oleellista olisi myös, että työyksikkö saisi selkeän perustelun, miksi jokin tietojärjestelmä otetaan käyttöön ja hyödyttääkö se jotenkin kyseistä työyksikköä. Asioista tulisi informoida siis jo heti varhaisessa vaiheessa jokaista henkilöä, jota muutos koskee ja tässä kohtaa jo tulisi käyttää useita eri kanavia. Tavoitteiden saavuttamiseen tulisi parannusta, jos viestintä on hyvin toteutettu suunniteltujen tavoitteiden pohjalta. Hyvä asia voisi olla myös, jos uudet järjestelmät olisivat tekniikaltaan jo heti niiden käyttöönottovaiheessa kehittyneitä, jotta ei menisi turhan paljon aikaa niiden teknisiin hankaluuksiin.

Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönoton perehdyttäminen herätti niin positiivia kuin kielteisiäkin asioita. Osa on kokenut perehdytyksen riittävänä ja osa taas on kokenut perehdytyksen liian lyhyenä. Olisi myös tärkeää, että koulutuksia järjestettäisiin juuri ennen uuden järjestelmän käyttöönottovaihetta sekä siinä vaiheessa, kun ohjelma on jo käytössä.

Tulosten perusteella olen itsekin sitä mieltä, että perehdytyskansio uudesta järjestelmästä, jota kaikki noudattaisivat, olisi ensisijaisen tärkeää.

Mahdollisina jatkotutkimuksina perehdyttämiseen liittyen organisaatioon voitaisiin tehdä yksi perehdytyskansio tietojärjestelmistä, jota kaikki työntekijät noudattaisivat.

LÄHTEET

Ek, H. 2015. Tarveselvitys palvelulaboratorion sähköisen tietojärjestelmän hankinnalle. AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Hus:n www-sivut. n.d. Maksukatto. Viitattu 24.9.2016.
<http://www.hus.fi>

Kauhanen, J. 1997. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Kavén, P. 2008. Tietojärjestelmähankinnat terveyden- ja sosiaalihuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kinnunen, T. & Kuronen, I. 2007. Osastonsihteerin työnkuva, perehdyttäminen ja sähköinen potilasasiakirja. AMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.

Kuntatyonantajat www-sivut. 2016. Viitattu 24.9.2016.
<http://www.kuntatyonantajat.fi>

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. n.d. Tilastokeskus. Virsta virtual statistics. Viitattu 27.2.2017. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Liukkonen, M. 2014. Aloittavan yrityksen liiketoimintasuunnitelma ja rahoitus. AMK-opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Nykänen, P., Tyllinen, M., Lääveri, T., Seppälä, A., Kaipio, J. & Nieminen, M. 2016. Ekosysteemi ja menetelmällinen ohjeisto terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelun hankintaan. Informaatiotieteiden yksikön raportteja 45/2016. Tampereen yliopisto. Viitattu 24.9.2016.

Olkkonen, C. 2013. Sähköisen potilastietojärjestelmän sisällön kehittäminen ja käytön kouluttaminen Terhokodissa. AMK-opinnäytetyö. Metropolian ammattikorkeakoulu.

Opasnetin www-sivut. 2012. Terveydenhuollon tietojärjestelmä. Viitattu 24.9.2016.
<http://opasnet.org>

OpiTietosuojaan www-sivut. 2014. Viitattu 24.9.2016. <https://opitietosuoja.fi>

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Jyväskylä: Docendo.

Reponen, J., Kangas, M., Hämäläinen, P. & Keränen, N. 2015. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2014. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Saranto, K. & Korpela, M. 1999. Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Porvoo: WSOY.

Telaranta, S. 1999. Esimiestyö terveydenhuollossa. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Terho, S. 2012. Esimiesviestinnän merkitys alaisen työhyvinvoinnille – vuorovaikutus motivaation ja sitoutumisen edistäjänä. Kandidaattitutkielma. Tampereen yliopisto.

Tieken www-sivut. 2005. Tietotekniikan hankinta. Viitattu 24.9.2016.
<http://www.tieke.fi/display/tiehan/Tietotekniikan+hankinta>

Tikkanen, T., Valtanen, S. & Väätäinen, T. 2014. Työyhteisön viestintä ja tiedonkulu esimies-alaisviestinnässä. AMK-opinnäytetyö. Metropolian ammattikorkeakoulu.

Ttktessun www-sivut. n.d. Viitattu 24.9.2016. <https://ttktessu.net>

Tutkimuksen reliabiliteetti. 2007. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Viitattu 27.2.2017.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Tutkimuksen validiteetti. 2007. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammattikorkeakoulu. Viitattu 27.2.2017.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Valviran www-sivut. 2015. Tietojärjestelmät. Viitattu 24.9.2016.
<http://www.valvira.fi>

Välimäki, R. 1998. Osastonhoitajan käsikirja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Ylönen, K-V. 2017. Muutosjohtaminen esimiehen näkökulmasta. AMK-opinnäytetyö. Laurean ammattikorkeakoulu.

Hei!

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa Raumalla liiketaloutta ja olen suuntautunut taloushallintoon. Olen työskennellyt Vakka-Suomen sairaalassa sekä Uudenkaupungin terveystieteiden osastonsihteerinä. Uuteen potilastietojärjestelmään perehdyttäminen on itselleni myös tuttua ja haen teiltä uusia näkökulmia asiaan ja sen pohtimiseen osastonsihteerien näkökulmasta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään ja mitä kehitettävää voisi olla osastonsihteerin näkökulmasta. Toivoisin Teidän vastaavan jokaiseen kysymykseen 11.12.2016 mennessä ja lähettämään kyselylomake täytettynä takaisin minulle sähköpostiin henriikka.sairu@student.samk.fi.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Henriikka Sairu

1. Millainen työnkuva osastonsihteerillä on?
2. Millainen koulutus osastonsihteeereillä on tehtävään?
3. Miten osastonsihteerit on perehdytetty uuteen potilastietojärjestelmään?

4. Millaisia kokemuksia osastonsihteerillä on esimiehen kanssa perehdytyksestä?

5. Mitä huonoja ja hyviä puolia osastonsihteerit kokevat uusien potilastietojärjestelmien käyttöönotossa?

6. Mitä kehitettävää osastonsihteerit voisivat toivoa perehdytyksestä?