

Pitkänen Mari

Tohu Saana

VERKKOVIESTINNÄN KEHITTÄMINEN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI

Verkkosivujen päivittäminen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologiselle yksikölle

VERKKOVIESTINNÄN KEHITTÄMINEN KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESTI

Verkkosivujen päivittäminen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologiselle yksikölle

Mari Pitkänen & Saana Tohu
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Radiografian ja sädehoidon tutkinto-
ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Radiografian ja sädehoidon tutkinto-ohjelma

Tekijät: Mari Pitkänen ja Saana Tohu

Opinnäytetyön nimi: Verkkoviestinnän kehittäminen käyttäjälähtöisesti - Verkkosivujen päivittäminen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologiselle yksikölle

Työn ohjaaja: Anja Henner ja Tanja Schroderus-Salo

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Syksy 2018

Sivumäärä: 47 + 3

Ajantasaiset verkkosivut tarjoavat organisaatiolle nopean ja kustannustehokkaan väylän tiedonvälitykseen. Internetiä käytetään erityisesti tiedonhankintaan, ja nykypäivänä useimmat terveydenhuollon instituutiot hyödyntävät sitä jakaessaan informaatiota potilaille ja heidän läheisilleen. Etukäteen saatavilla oleva tieto tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden tutustua tutkimuksiin ja toimenpiteisiin kiireettä, mikä voi osaltaan helpottaa niihin valmistautumista.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa Raahen röntgenyksikön verkkosivujen tekstit ja kuvat asiakaslähtöisellä tavalla palvelumuotoilua apuna käyttäen. Lyhyen aikavälin tavoitteena oli tarjota helposti ja nopeasti saatavilla olevaa tietoa selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Pitkän aikavälin tavoitteenamme oli luoda informatiivisten ja luotettavien verkkosivujen avulla Raahen radiologisen yksikön palveluista kokonaisuudessaan entistä potilaslähtöisempiä, mikä tekee asiakaspalvelusta kokonaisuudessaan kattavampaa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toimeksiantajana oli Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologinen yksikkö. Projektimme kohderyhmä oli yksikön verkkosivuilla vierailevat potilaat sekä potilaiden omaiset ja läheiset. Verkkosivujen uudistamisen lähtökohtana oli tuottaa asiakaslähtöiset sivut, joten toteutuksessa huomioitiin kohderyhmän tarpeet sekä sivuston saavutettavuus ja käytettävyys. Verkkosivujen tuli olla sisällöltään informatiivista ja ymmärrettävää sekä ulkoasultaan miellyttävä, selkeä ja yhteneväinen.

Verkkosivuilla annetaan tietoa Raahen radiologisessa yksikössä tarjolla olevista kuvantamispalveluista, joita ovat natiivi-, tietokonetomografia-, mammografia-, kartiokeilatietokonetomografia-, magneetti- ja ultraäänitutkimukset ja -toimenpiteet. Sivustolla kerrotaan myös yleisesti yksikön toiminnasta ja asioista, jotka tulee huomioida ennen tutkimusta tai toimenpidettä. Mikäli sivuilla olevan tiedon paikkansapitävyys tulevaisuudessa muuttuu, verkkosivuja voidaan päivittää henkilökunnan toimesta. Jatkokehitysehdotuksemme on lisätä sivuille eri tutkimusten ja toimenpiteiden potilasohjeet sähköiseen muotoon.

Asiasanat: verkkokirjoittaminen, verkkopalvelut, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu, kuvantaminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Radiography and Radiation Therapy

Authors: Mari Pitkänen and Saana Tohu

Title of thesis: Developing Web Communication Customer-friendly

Supervisors: Anja Henner ja Tanja Schroderus-Salo

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages: 47 + 3

Up-to-date web pages allow an organization to transmit information promptly and cost-efficiently. Internet is used especially for searching information, and these days most of the healthcare institutions use it for sharing information to patients. Preobtainable information gives customers an opportunity to get acquainted with examinations and operations beforehand, which can make preparing for them easier.

The goal of this thesis was to update the text and images of webpages of the radiological unit of the Raahe Hospital to be customer-friendly by using service design. The short-term objective was to offer easy and quickly accessible information in a clear and comprehensible form. The long-term objective was to make the services of the radiological unit of the Raahe Hospital even more patient-friendly by the means of service design.

This thesis reports a product development project, which was commissioned by the radiological unit of the Raahe Hospital. The target group of our project consisted of the patients and other citizens who visit the web pages. Customer orientation was the base of our project and therefore we concentrated on the needs and abilities of the target group along with accessibility and usability of the web pages.

The updated web pages provide information about medical imaging services offered in the radiological unit, which are projectional radiography, computed tomography, mammography, dental cone beam computed tomography, magnetic resonance imaging and ultrasound examinations and operations. There is also general information about the unit and details which one should be aware of before examination or operation.

Keywords: web writing, web services, customer orientation, service design, imaging

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	VERKKOVIESTINNÄN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	8
2.1	Asiakaslähtöisyys terveydenhuollossa	8
2.2	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista	9
2.3	Verkkosivujen hyödyntäminen viestinnässä	9
2.4	Asiakaslähtöisten verkkosivujen ulkoasu.....	10
2.5	Palvelumuotoilu ja asiakaskeskeisyys.....	11
3	KUVANTAMISEN PALVELUT RAAHEN SAIRAALASSA.....	13
4	PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE.....	16
4.1	Projektin tavoitteet.....	16
4.2	Projektin kohderyhmät ja hyödynsaajat.....	19
5	PROJEKTIN VAIHEET JA TEHTÄVÄT	20
5.1	Laatukriteerit.....	21
5.2	Projektiorganisaatio ja johtaminen.....	22
6	VERKKOSIVUJEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN	24
6.1	Kyselyn toteuttaminen	25
6.2	Sisällön tuottaminen	28
6.2.1	Verkkosivujen teksti	28
6.2.2	Kuvat verkkosivujen havainnollistajina	30
6.2.3	Päivitetyt verkkosivut	31
7	PROJEKTIN ARVIOINTI.....	33
7.1	Verkkosivujen arviointi laatukriteerien perusteella	33
7.2	Ongelmien ja riskien arviointi.....	35
8	POHDINTA	36
	LÄHTEET.....	42

1 JOHDANTO

Internet on maailmanlaajuisesti käytössä oleva tietoliikenneverkko, jonka tunnetuimpia käyttömuotoja on www eli Word Wide Web (Korpela 2007, 20). Internetin suosio erityisesti länsimaaisessa yhteiskunnassa on kasvanut jatkuvasti ja siitä on tullut merkittävä osa jokapäiväistä elämäämme (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 9). Alun perin internet muodostui 1960-luvulla Yhdysvalloissa armeijan käyttöön suunnattujen tietoverkkojen kehittämisen myötä. Kiinnostus verkkoon laajeni nopeasti tutkimuslaitoksiin sekä yliopistoihin, ja 1980-luvulla internetiin kuului tuhansia koneita. (Mäkinen 2006, 23.) Tietojenkäsittelytieteilijä Briton Tim Berners-Lee kehitti vuonna 1989 maailmanlaajuisen hypertekstijärjestelmän eli www:n, jotta internetin käyttö olisi väestön keskuudessa tehokkaampaa, helpompaa sekä paikasta riippumatonta (Greene 2004, 19). World Wide Webin yleistyessä internetiä alettiin käyttää tieteellisen toiminnan lisäksi moneen muuhunkin käyttötarkoitukseen, kuten kommunikointiin ja viestintään sekä tiedonvälitykseen (Mäkinen 2006, 23).

Suomalaisista 16-89 vuotiaista internetin käyttäjiä on 88%, ja yksi yleisimmistä käyttömuodoista on tiedonhaku. Informaatiota etsitään usein viranomaisten sekä muiden julkisten palveluiden verkkosivustoilta ja tietoa halutaan muun muassa erilaisista tuotteista ja palveluista. (Tilastokeskus, 2016, viitattu 13.10.2017.) Verkkosivut tarjoavat mahdollisuuden hoitaa viestintää kustannustehokkaasti ja käyttäjälähtöisesti. Verkkopalveluiden avulla palveluntarjoaja voi välittää tietoa toimenpiteistään ja palveluistaan sekä markkinoida itseään. Näin verkkosivut toimivat eräänlaisena käyntikorttina. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 9 - 13.) Saavutettavuuden, näkyvyyden sekä käyttäjäryhmien tavoittamisen takaamiseksi eri organisaatiolla on hyödynnettävä internetiä perinteisten markkinointistrategioiden rinnalla (Cheffey, Ellis- Chadwick, Mayer & Johnston 2009, 201). Tiedonsaannista ja kommunikoinnista verkkosivujen välityksellä on tämän vuoksi tullut osa sekä palveluntarjoajien että -käyttäjien arkea (Ford & Wiedemann 2010, 11).

Kuntien ensisijaisiin tehtäviin kuuluu terveystalouden järjestäminen kuntalaisille. Jokaiselle tulee turvata riittävät terveystaloudet kohtuullisen ajan kuluessa asuinpaikasta ja potilaan varallisuudesta riippumatta. (Kotisaari & Kukkola 2012, 8.) Riittävän terveydenhuollon tarjoamisen ohessa potilaan edun sekä oikeuksien kunnioittaminen on yksi terveydenhuollon ammattilaisen tärkeimmistä tehtävistä (Sundman 2000, 140.) Potilaat kaipaavat tietoa heihin kohdistuvista tutkimuksista sekä toimenpiteistä ja heillä on oikeus tätä informaatiota saada. Mitä paremmin tietoa on saatavil-

la ennen hoitoon tuloa, sitä tyytyväisempiä potilaat ovat saamansa hoidon laatuun. (Kääriäinen, 2007, viitattu 7.10.2017.)

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön henkilökunta piti verkkosivujaan sisällöltään suppeina ja niiden ulkoasua vanhanaikaisena. Edellä mainituista seikoista johtuen verkkosivujen ei katsottu sellaisenaan olevan potilaslähtöisiä, sillä laadukkaat verkkosivut tulee tehdä kohderyhmää ajatellen, ja sieltä täytyy löytyä kaikki tarpeellinen tieto (ks. Kääriäinen, 2007, viitattu 7.10.2017). Toiminnallisen opinnäytteemme tuotoksena uudistimme radiologisen yksikön verkkosivut. Tavoitteenamme oli tuottaa laadukasta materiaalia helposti ymmärrettävässä muodossa potilaille, heidän läheisilleen ja muille kuntalaisille. Päivitettyjen verkkosivujen myötä asiakkaiden tietämys röntgenyksikön toiminnasta kasvaa ja potilaiden valmistautuminen radiologisiin tutkimuksiin sekä toimenpiteisiin helpottuu. Hyödylliset ja kattavat verkkosivut edesauttavat omalta osaltaan potilaslähtöisyyden sekä hyvän asiakaspalvelun toteutumista radiologisessa yksikössä, sillä sivut on uudistettu palvelun käyttäjien näkökulma huomioon ottaen. (Stenvall & Virtanen 2012, 141.) Ulkoasun tulee myös olla houkutteleva ja yhteneväinen sisällön kanssa (Karukka & Inkiläinen 2013, viitattu 7.10.2017). Selkeän ulkoasun on tarkoitus tehdä käyttäjäkokemuksesta miellyttävä ja helpottaa tarvittavan informaation löytämistä (Keränen, Lamberg & Penttinen 2003, 16). Projektissamme yhdistyi potilaslähtöisen sisällön tuottaminen sekä visuaalisten taitojen käyttäminen ulkoasun päivittämisessä.

2 VERKKOVIESTINNÄN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyömme keskeisimpiä näkökulmia olivat asiakas- ja potilaslähtöisyys, käyttäjälähtöisyys sekä asiakaspalvelu. Pyrimme tuomaan näitä käsitteitä esille palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen. Lisäksi koimme tärkeänä perehtyä verkkoviestinnän ja tiedonvälityksen periaatteisiin sekä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisessa yksikössä suoritettaviin kuvantamistutkimuksiin samoin kuin lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

2.1 Asiakslähtöisyys terveydenhuollossa

Potilastyytyväisyyden merkitys terveydenhuollossa on kasvanut valtavasti, minkä vuoksi terveydenhuoltojärjestelmässä tulee miettiä keinoja vastata potilaiden tarpeisiin ja odotuksiin (World Health Organization 2007, 3. Viitattu 18.9.2018). Terveydenhuollossa asiakslähtöisyys perustuu oikeanlaisen hoidon saamisen lisäksi mahdollisuuteen osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin, asiakkaiden arvojen huomioimiseen ja kunnioittamiseen sekä selkeään kommunikointiin. Henkilökunnan ajankohtainen ja asianmukainen kouluttaminen ovat osaltaan edesauttamassa asiakslähtöisyyden toteutumista kokonaisvaltaisesti. (Edwards, Walker, Duff 2015, viitattu 17.9.2018.)

Sosiaali- ja terveystalvelujen tavoitteena on yhdenvertaisuuden, vaikuttavuuden ja tarpeenmukaisuuden lisäksi erityisesti palvelun järjestäjän ja tuottajan kannalta palveluiden tehokas toteuttaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, viitattu 18.9.2018). Asiakslähtöisen toiminnan katsotaan parhaimmillaan edistävän palvelutuotannossa paremman vaikuttavuuden ohella myös tehokkuutta ja tuottavuutta vaikuttaen näin toiminnan sujuvuuteen (Virtanen, Suoheimo, Laminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 12, 14). Palvelun laatu koostuu henkilökunnan koulutuksen ja perehdytyksen lisäksi muun muassa hyvästä suunnittelusta ja ennakkoinnista, riittävästä resursseista sekä avoimesta työilmapiiristä (Reinboth 2008, 52). Hyvin suunniteltu ja toteutettu asiakas- ja potilaslähtöinen toimintamalli palvelee parhaimmillaan kaikkia osapuolia.

Asiakslähtöinen toimintamalli vaatii toteutuakseen potilaskeskeisen hoitomenetelmän, johon sisältyy tehokas viestintä, empatia sekä hoitohenkilökunnan ja potilaan välinen vuorovaikutuksellinen yhteistyö, joka tähtää hoitotuloksien paranemiseen, oireiden lievittämiseen sekä tarpeetto-

mien kustannusten vähentämiseen (Rickert 2012, viitattu 19.9.2018). Asiakasta ei pidetä pelkääjän julkisten palveluiden passiivisena käyttäjänä, vaan hänellä on oikeus ja mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa. Asiakaslähtöisen toiminnan keskiössä tulee ensisijaisesti olla asiakkaan sekä hänen perheensä ja läheistensä tuen ja palvelun tarpeet. (Keronen 2013, viitattu 9.10.2017.)

2.2 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista koskee julkisia ja yksityisiä terveydenhuollon yksiköitä sekä sosiaalihuollon laitoksissa annettavia terveydenhuollon palveluja. Laissa määritellään muun muassa oikeus hyvään hoitoon ja asialliseen kohteluun sekä laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilaalla on oikeus saada viranomaisilta tietoja ja neuvoja maksuttomasti, ja potilaan kysymyksiin ja tiedusteluihin tulee vastata. Potilaalla on oikeus tietää esimerkiksi palvelun hakemisesta sekä palvelun toteuttamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, viitattu 9.10.2017.) Potilaan tiedonsaannin varmistaminen on yksi radiologisen yksikön tärkeimmistä tehtävistä ja se on merkittävä osa röntgenhoitajien päivittäistä työnkuvaa. Potilaan tiedonsaanti on laissa määrätty velvollisuus, jota hoitotyössä on noudatettava (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 5. §). Projektin tärkeimpänä tavoitteena oli helpottaa potilaan tiedonsaantia verkkosivujen avulla, jonka sisältö on sekä informatiivista että potilaalle selkeää ja ymmärrettävää.

2.3 Verkkosivujen hyödyntäminen viestinnässä

Viestinnän verkkopalvelujen tarkoituksena on välittää tietoa joko organisaatiolta asiakkaille tai yksityishenkilöiden kesken (Parkkinen, 2004, 18). Parhaimmillaan ajan tasalla olevat verkkosivut tarjoavat kunnalle kanavan kustannustehokkaaseen tiedonvälitykseen sekä vuorovaikutukseen. Verkkosivujen avulla on mahdollista tavoittaa suuri osa kuntalaisista, sillä 2008 vuoden lopulla internetiä käytti päivittäin 68 % ja viikoittain 77 % suomalaisista. Heistä vajaa puolet kertoi käyneensä oman kunnan verkkosivuilla edellisen kolmen kuukauden aikana. Useimmiten syy kunnan verkkosivuilla vierailemiseen on ollut tietyn tiedon etsiminen kyseisiltä sivuilta. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 9.) Internetin käyttö on edelleen lisääntynyt vajaassa kymmenessä vuodessa, sillä Tilastokeskuksen mukaan 81 % suomalaisista käyttää internetiä päivittäin (Tilastokeskus, 2017, viitattu 30.8.2018).

Verkkosivujen suosion kasvu tiedottamisen välineenä johtuu erityisesti sen helppokäyttöisyydestä. Tiedotus ja tiedon hakeminen verkkosivujen kautta on nopeaa ja kustannustehokasta. Verkkosivuja voi myös päivittää ja pitää ajan tasalla sujuvasti verrattuna esimerkiksi paperiversiona oleviin tietoihin. Parhaimmillaan mielenkiintoiset ja kattavat verkkosivut luovat positiivisia käyttäjäkokemuksia. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 11.) Huolellisella suunnittelulla ja hyvällä toteutuksella pyrimme siihen, että projektimme valmis tuotos tulee omalta osaltaan luomaan ja ylläpitämään myönteistä kuvaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisesta yksiköstä.

Jotta verkkosivut saadaan uudistettua asiakkaita ja potilaita mahdollisimman hyvin palveleviksi, tulee jo suunnitteluvaiheessa ottaa huomioon käyttäjälähtöisyys. Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla tarkoitetaan vuorovaikutteista tapaa suunnitella verkkopalveluja huomioiden verkkosivujen käyttäjien tarpeet (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 12). Verkkosivujen suunnittelijan pitää tutustua siihen, kuka sivuilla vierailee ja mitä he etsivät. Käyttäjien ymmärtäminen auttaa suunnittelijaa luomaan oikeanlaista sisältöä sivustolle niin, että se palvelee molempia osapuolia. (Redish, 2007, 12.) Ennen sisällöntuottamista tulee määritellä verkkosivujen tehtävä: millaista sisältöä siellä on tarkoitus esittää, kenelle se on tehty, ja missä tilanteissa sivustolla vierailaan. Kirjoittajan tulee luoda sellaista sisältöä, joka vastaa sivuilla vierailijan tarpeisiin. (Alasilta, 2002, 140,141.)

2.4 Asiakslähtöisten verkkosivujen ulkoasu

Asiakslähtöisessä suunnittelussa keskitytään ihmisiin ja heidän tavoitteisiinsa, tarpeisiinsa, toimintatapoihinsa ja -ympäristöihinsä. On tärkeää tuntee verkkosivujen kävijäkunta ja suunnitella sivusto heitä ajatellen. Käyttäjän vieraillessa sivustolla hän kiinnittää ensimmäiseksi huomionsa sen ulkoasuun, kuten sommitteluun, fontteihin ja väreihin. Ulkoasuun kuuluu sivuston estetiikan lisäksi käytettävyys. Verkkosivujen käytettävyyden ja muotoilu suunnittelu voi auttaa käyttäjiä löytämään tarvitsemansa ja ymmärtämään saamansa informaation. Huono muotoilu voi myös vaikeuttaa sitä. (Redish 2007, 7, 128.)

Värit, typografia, graafiset elementit ja kuvat muodostavat verkkosivujen visuaalisen ilmeen. Oikein valituilla kuvilla voidaan herättää mielikuvia tai vedota erilaisiin ihmisiin. (Kuntaviestinnän opas 2010, 35 – 36.) Verkkosivujen visuaalisen ulkoasun tarkoitus on kokonaisilmeen luomisen lisäksi esitellä sisältö ymmärrettävästi jäsennehtynä, joten sivuille lisättävien kuvien tulee olla selkeitä ja havainnollistavia (Sinkkonen ym. 2009, 242). Jos kuvat ovat kooltaan pieniä, on niiden

kuvanlaadun oltava riittävän terävä. Kuvien on tarkoitus tukea tekstiä, joten liian suuria kuvia ei kannata käyttää, sillä ne hankaloittavat tiedon löytymistä sivustolta hidastaen myös verkkosivujen lataamista (Redish, 2007, 290 – 294.)

Verkkosivujen typografiaa suunnitellessa tulee ottaa huomioon verkkojulkaisun ominaisuudet verrattuna painettuun tekstiin. Verkkosivuille ominaista on, että ne tehdään ensisijaisesti kuvaruudulta luettavaksi. Kuvaruudulla näkyvän sisällön erottelukyky on paljon heikompi kuin painetun tekstin. Käytettävissä on myös paljon suppeampi määrä fontteja. (Korpela 2010, 18 – 21.) Redish (2007, 144) suosittelee verkossa käytettävien fontteja, joiden kirjaisimissa ei ole pääteviivoja. Pääteviivattomat eli sans-serif -fontit ovat helppolukuisempia verrattuna pääteviivallisiin. Redishin (2007, 145) mukaan lukijat pitävät esimerkiksi Ariali, Verdana ja Tahoma kirjasintyypeistä. Tärkeää on kiinnittää huomiota myös kirjasinkokoon, joka vaikuttaa luettavuuteen merkittävästi, koska liian pieni fonttikoko voi heikentää verkkosivujen käytettävyyttä. (Korpela, 2010, 102.)

2.5 Palvelumuotoilu ja asiakaskeskeisyys

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan menetelmää, jossa palveluja kehittäessä keskiössä on asiakas. Kehittäminen tapahtuu palveluntarjoajan ja palveluiden käyttäjän vuorovaikutuksessa. Palvelun kohderyhmän sekä palvelun tarjoajan lähtökohdat odotuksineen ja toiveineen voivat olla toisistaan poikkeavia (Moritz 2009, 44. Viitattu 19.9.2018). Tärkeää on, että palveluntarjoaja selvittää palvelun käyttäjien tarpeet, toiveet ja odotukset, jotta ne voidaan huomioida palvelua suunniteltaessa. (Tuulaniemi 2011, luku 2.) Palvelumuotoilun tarkoituksena on parantaa palvelun käyttäjän kokemusta ja tuottaa tarjottavalle palvelulle lisäarvoa. Palvelun kehittämisessä ovat palveluntarjoajan lisäksi mukana myös muut sidosryhmät ja ennen kaikkea asiakkaat. (Ahonen 2017, 34-35.) Palvelumuotoilun ydin on asiakkaan tunteminen ja kyky asettua hänen asemaansa. Jokaisella asiakkaalla on omat tapansa, kulttuurinsa, sosiaalinen viitekehysensä ja motivaationsa, jotka muovaavat hänen suhtautumistaan asioihin. (Schneider & Stickdorn 2011, 36 - 37.) Nämä kaikki tekijät tulee huomioida, jotta saadaan aikaan palvelu, joka aidosti vastaa käyttäjiensä tarpeita.

Palvelumuotoilun prosessilla tarkoitetaan toimintamallia ja toimenpiteiden sarjaa, jotka tehdään tavoitteisiin pääsemiseksi (Ahonen 2017, 45). Palvelun vaikutukset ovat erilaisia ja asiakkaiden palvelu on kokonaisuudessaan monimuotoista, joten myös palvelun suunnittelun tulee olla monivaiheista (Moritz 2009, 15. Viitattu 19.9.2018). Prosessissa avainsana on tavoitteellinen toiminta,

jota varten asiat tehdään tietyssä järjestyksessä. Palvelumuotoilun prosessissa käytetään prosessille ominaisia toimintatapoja ja yhdistetään siihen palvelumuotoilun keinoja. Palvelumuotoilulle ominaista on iteratiivisen muotoilun käyttö. Iteratiivisessa muotoilussa toistetaan uudelleen sellaisia prosessin osia, joihin ei vielä olla tyytyväisiä. (Ahonen 2017, 45.)

Palvelumuotoiluprosessi saa alkunsa usein palvelunkäyttäjien tai palvelua tarjoavan organisaation tarpeesta. Prosessin ensimmäinen vaihe on projektin määrittely sekä aiheen tutkiminen. (Ahonen 2017, 73.) Palvelumuotoiluprosessin alussa on tärkeää tunnistaa kohderyhmä, jotta heidän näkökulman huomioon ottaminen olisi mahdollista (Moritz 2009, 177. Viitattu 4.9.2018). Syvällisen ymmärryksen saaminen asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin liittyy helpottuu kohderyhmän tunnistamisen jälkeen. Prosessin toisessa vaiheessa muotoillaan ja suunnitellaan prosessin strategiaa. Kolmas vaihe on kokeiluvaihe, jossa prosessissa saatuja tuotoksia testataan ja arvioidaan. Mikäli tuotoksiin ei olla tyytyväisiä, on prosessia syytä näiltä osin toistaa. Neljännessä, toteutusvaiheessa otetaan käyttöön testausvaiheessa saavutetut tulokset ja palvelua muokataan ja kehitetään niiden avulla. Toteutusvaiheen jälkeen on tärkeää arvioida prosessin onnistumista palvelumuotoilun näkökulmasta. (Ahonen 2017, 73.)

Palvelumuotoilu ja asiakaskeskeisyys kulkevat rinta rinnan, sillä palvelumuotoilun toteutumiseksi on palvelun suunnittelijalla oltava hyvät tiedot asiakkaidensa tarpeista ja toiveista. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisestä käytetään termiä asiakasymmärrys. Kehittäjän tulee tuntea ja ymmärtää muun muassa asiakkaan toiveita, odotuksia, tarpeita, arvoja ja tottumuksia. Asiakasymmärryksessä huomioidaan myös asiakkaan tuntemukset tuotettavan palvelun ominaisuuksista ja hinnasta. (Tuulaniemi 2011, luku 2.)

Palvelumuotoilussa tulee ymmärtää myös asiakkaan kokemus palvelusta. Asiakkaan kokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, jotka ovat toiminnat, tunteet ja merkitykset. Tuulaniemen (2011, luku 2) mukaan toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaalisiin tarpeisiin. Palvelun hahmotettavuus, sujuvuus, saavutettavuus, käytettävyyys, tehokkuus ja monipuolisuus kuuluvat myös toiminnan tasoon. Tunnetasolla kiinnitetään huomiota asiakkaalle palvelusta syntyviin tuntemuksiin. Muun muassa palvelun miellyttävyyys, helppous ja kiinnostavuus muodostavat tunnetason. Merkitystasolla huomioidaan asiakkaan kokemus palvelun henkilökohtaisuudesta sekä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksista. (Tuulaniemi 2011, luku 2.)

3 KUVANTAMISEN PALVELUT RAAHEN SAIRAALASSA

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisessa yksikössä suoritetaan natiivitutkimuksia, ultraäänitutkimuksia ja -toimenpiteitä, kardiokeilatietokonetomografia-, mammografia- ja tietokone-tomografiatutkimuksia sekä magneettitutkimuksia. Edellä mainitut radiologisessa yksikössä suoritettavat tutkimukset ja toimenpiteet edellyttävät aina asianmukaista lähetettä toteutuakseen. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2017, viitattu 10.10.2017.) Useimmissa radiologisissa tutkimuksissa käytetään ionisoivaa säteilyä, joka voi vahingoittaa elävien solujen perimää. (Säteilyn terveysvaikutukset 2018, viitattu 29.8.2018). Tästä johtuen röntgentutkimuksista aiheutuvan säteilyn hyötyä tulee aina arvioida suhteessa haittaan. Säteilyn terveyshaittojen syntymistä pyritään ennaltaehkäisemään muun muassa annosrajoja käyttämällä sekä soveltamalla ALARA (As Low As Reasonably Achievable) -periaatetta, eli säteilyaltistus pidetään niin alhaisena kuin käytännön toimin on mahdollista (Terveyshaittojen ehkäiseminen säteilysuojelulla 2018, viitattu 29.8.2018).

Natiivitutkimukset ovat Raahen radiologisen yksikön yleisimpiä röntgensäteilyllä tehtäviä tutkimuksia, ja niihin sisältyy muun muassa keuhkojen ja luiden kuvaukset. Kiinteän natiivikuvauslaitteen lisäksi Raahen sairaalassa on käytössä liikuteltava osastokuvauslaite, jolla on mahdollista käydä kuvaamassa potilaita vuodeosastolla tai päivystyksessä. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2017, viitattu 10.10.2017.) Natiivikuvauksessa röntgensäteily läpäisee kuvauskohteen aiheuttaen vuorovaikutuksen kudoksen kanssa, jolloin osa säteilystä siroaa tai absorboituu johtuen säteilyn intensiteetin vaimenemiseen. Kaksiulotteinen kuvaprojektio muodostuu potilaan läpi menneen säteilyn osuessa kuvailmaisimelle. Kuvakontrastin synnyn mahdollistaa eri kudosten erilaiset tavat absorboida röntgensäteilyä, johtuen esimerkiksi kudosten paksuudesta. (Soimakallio, Kivisaari, Manninen, Svedström & Tervonen 2005, 13.)

Toisin kuin natiivitutkimukset, voidaan ultraäänitutkimukset ja -toimenpiteet suorittaa ilman säteilyä, sillä ultraääni- eli kaikukuvaus perustuu äänen osittaiseen takaisineijastumiseen rajapinnoista. Mekaanisen värähdysliikkeen siirtyminen ihon kautta syvälle kudoksiin vaatii ultraäänianturin ja ihon välille hyvän kontaktin, jonka iholle levitettävä geeli mahdollistaa estäen ilman pääsemisen ihon ja anturin väliin. (Hiltunen, Holmberg, Jyväskylä, Kaikkonen, Lindholm - Yläne, Nienstedt & Wähälä 2007, 564, 567.) Ultraäänellä voidaan tutkia muun muassa pehmytkudoksia, munuaisia, maksaa sekä veren virtausta suonissa. Nämä tutkimukset voivat täydentää röntgentutkimuksia ja

osittain myös korvata ne. (Säteily terveydenhuollossa 2017, viitattu 10.10.2017.) Ultraäänilaitteisto koostuu ultraääntä lähettävän ja vastaanottavan anturin lisäksi anturin virituspulsseja synnyttävästä, kellolla varustetusta lähetinyksiköstä, palaavan kaiun käsittelyelektronikasta sekä näytöstä (Soimakallio ym. 2005, 54).

Tietokonetomografiatutkimukset (TT, Computed Tomography, CT) suoritetaan Raahessa monileikelaitteella, jossa potilaasta otetaan useita ohuita poikkileikkauskuvia kuvattavasta kohteesta. Tietokonetomografiatutkimus soveltuu muun muassa pään, kaulan, vartalon sekä raajojen kuvantamiseen. (Radiology info for patients 2018, viitattu 16.10.2018.) Tietokonetomografiatutkimukset ovat erittäin informatiivisia, mutta potilasannokset ovat huomattavasti suurempia natiivikuvauksiin verrattuna. Tutkimusten tulee olla aina lääketieteellisesti perusteltuja. Tietokonetomografiatutkimusten säteilyannoksen vähentämiseen väestötasolla voidaan vaikuttaa muun muassa pienentämällä potilaskohtaista annosta, korvaamalla mahdollisuuksien mukaan TT- tutkimus ultraääni- tai magneettitutkimuksella, jolloin tietokonetomografiatutkimusten kokonaismäärää laskee. (Brenner & Hall 2007, viitattu 2.9.2018.)

Kartiokeilatietokonetomografiatutkimus (KKTT) on kuvantamismenetelmä, jossa kuvattavasta kohteesta saadaan röntgensäteilyn avulla eri suunnista tarkasteltavia leikekuvia. KKTT: n yleisimpiä tutkimuskohteita ovat hampaisto, leuan alue sekä nenän sivuontelot. (Radiology info for patients, viitattu 16.10.2018.) 2D- panoraamakuvantamiseen verrattuna kolmiulotteinen KKTT tarjoaa yksityiskohtaisempaa informaatiota kuvattavasta kohteesta ilman geometrisia vääristymiä ja rakenteiden päällekkäisyyksiä. Korkeammasta säteilyannoksesta johtuen kartiokeilatietokonetomografiatutkimuksen käyttöä suositellaan ensisijaisesti vain sellaisissa tapauksissa, joissa tavallinen hammasröntgenkuvaus ei pysty tarjoamaan riittävän diagnostista tietoa. (Kapila, Conley & Harrell 2011, viitattu 2.9.2018.)

Tietokonetomografiatutkimuksen tavoin myös magneettikuvauksella (MRI, magnetic resonance imaging) saadaan tarkkoja leikekuvia kuvattavasta kohteesta, kuten päästä, selästä ja vartalosta. Magneettikuvaus soveltuu erittäin hyvin keskushermoston sekä tuki- ja liikuntaelimestön tutkimiseen. Magneettitutkimuksissa käytetään nimensä mukaisesti erityyppisiä magneettikenttiä, joten tutkimuksista ei aiheudu säteilyaltistusta. (Säteily terveydenhuollossa 2016, viitattu 10.10.2017.) Magneettikuvaus perustuu vetyatomien ydinten magneettisiin ominaisuuksiin, sillä vety-ytimet ovat vuorovaikutuksessa magneettikuvauslaitteen ulkoisen magneettikentän kanssa saaden aikaan radiotaajuista sähkömagneettista värähtelyä (Soimakallio ym. 2005, 58).

Mammografiatutkimus tarkoittaa rintarauhasen röntgentutkimusta. Raahen radiologisessa yksikössä suoritetaan röntgenhoitajien toimesta myös mammografiaseulontoja 50- 69 – vuotiaille naisille. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2017, viitattu 10.10.2017.) Mammografiaseulonnan tavoitteena on mahdollisen rintasyövän varhainen toteaminen, jotta hoito voidaan aloittaa mahdollisimman pian ja näin ollen myös potilaan ennuste paranee. Mammografiaseulonnat suoritetaan kaksoisluennalla mammografiaseulontoihin erikoistuneiden radiologien toimesta luotettavamman tuloksen varmistamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, viitattu 13.10.2017.) Mammografiatutkimuksissa käytetään ionisoivaa säteilyä, mutta seulonnan on katsottu haitoista huolimatta vähentävän rintasyöpäkuolleisuutta seulontaikäisillä naisilla. (Bak, Euler-Cheplin, Kroman, Lernevall, Mogensen, Schwartz, Wronecki & Vejborg 2017, viitattu 30.8.2018.) Mammografiatutkimusta on mahdollista täydentää ultraäänitutkimuksella ja tarvittaessa rinnasta voidaan ottaa ultraääniohjatusti näyte.

4 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön aiheen saimme Raahen radiologisen yksikön osastonhoitajalta, sillä henkilökunta koki heidän nykyisten verkkosivujensa kaipaavan päivitystä. Verkkosivut sisälsivät tietoa, joka ei enää ollut ajankohtaista ja teksti oli osittain vaikeaselkoista. Tiedon tulee olla helposti saatavilla ja selkeää, sillä potilaalla on oikeus saada tietoa tutkimuksista ja toimenpiteistä ymmärrettävässä muodossa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 5. §). Myös verkkosivuilla olevat kuvat olivat henkilökunnan mielestä epäedullisia ja he toivoivat sivuille edustavampia kuvia radiologisesta yksiköstä. Pidimme aihetta mielenkiintoisena, sillä projektissamme saimme informatiivisen tekstin luomisen lisäksi yhdistää visuaalista puolta kuvien ottamisen yhteydessä. Otimme potilaslähtöisyyden kantavaksi teemaksemme, sillä verkkosivujen pääasiallinen tavoite on palvelu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön potilaita sekä heidän omaisiaan.

Tieto auttaa potilasta tulevien tilanteiden ennakoimisessa sekä niihin orientoitumisessa. Etukäteen saatavilla oleva tieto antaa potilaalle mahdollisuuden tutustua ajoissa tulevaan tutkimukseen tai toimenpiteeseen sekä mahdollisiin ohjeisiin kiireettä. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 24.) Näin potilaalla on tarvittaessa mahdollisuus saada vastaus mieltä askarruttaviin kysymyksiin jo hyvissä ajoin ennen radiologiseen yksikköön saapumista. Kaikki eivät välttämättä koe tarvitsevänsä tietoa etukäteen, eikä heitä velvoiteta verkkosivuihin tutustumiseen. Jokaisella potilaalla on kuitenkin oikeus saada tietoa heitä koskevista tutkimuksista sekä toimenpiteistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, viitattu 9.10.2017).

4.1 Projektin tavoitteet

Tavoitteenamme oli päivittää radiologisen yksikön verkkosivut asiasisällöltään mahdollisimman selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi potilaslähtöisyyden saavuttamiseksi. Helpon saatavuuden lisäksi pyrimme päivittämään sivuista mahdollisimman kattavat, jotta kaikki tutkimuksiin ja toimenpiteisiin liittyvä tarpeellinen tieto löytyy yhdestä paikasta. Verkkosivujen sisältöön tutustuminen vaatii potilaalta tai hänen läheiseltään oma-aloitteisuutta. Tällä tavoin potilaasta tulee aktiivinen toimija terveydenhuollossa passiivisena hoidon kohteena olemisen sijaan. (Koivuniemi & Simonen 2011, 52.)

Välittömänä tavoitteenamme oli tarjota nopeasti ja helposti saatavaa tietoa radiologisen yksikön toiminnasta sekä siellä tehtävistä tutkimuksista ja toimenpiteistä. Muihin tiedottamisen välineisiin verrattuna verkkosivujen etuna on erityisesti tietojen nopea saatavuus sekä ajantasaiset tiedot, mikäli sivuja päivitetään säännöllisesti (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 11). Internetin yksi erityispiirteistä on myös se, että sen saatavuus katsotaan olevan riippumaton ajan ja paikan rajoitteista, joka mahdollistaa tiedon hankkimisen lähes missä vain mihin aikaan tahansa (Laaksonen ym. 2013, 11). Tiedon saaminen muun muassa edesauttaa vähentämään potilaan mahdollista ahdistusta ja pelkoa, jotka voivat liittyä tulevaan tutkimukseen tai toimenpiteeseen (Torkkola ym. 2002, 24). Saatavilla olevan tiedon avulla on mahdollista tehdä potilaskohtaisista sujuvampia sekä potilaille että henkilökunnalle. Mahdollisimman hyödylliset ja käyttäjälähtöiset verkkosivut ovat näin sekä radiologisen yksikön että potilaan etujen mukaista.

Pitkän aikavälin tavoitteenamme oli luoda informatiivisten ja luotettavien verkkosivujen avulla Raahen radiologisen yksikön palveluista kokonaisuudessaan entistä potilaslähtöisempiä, mikä tekee asiakaspalvelusta kokonaisuudessaan kattavampaa. Uudistettujen verkkosivujen avulla asukkaiden ja potilaiden tietämys radiologisesta yksiköstä ja sen toiminnasta lisääntyy, ja näin ollen myös luottamus henkilökunnan ammattitaitoa kohtaan vahvistuu. Kuntalaisia palvelevat verkkosivut tekevät omalta osaltaan vuorovaikutuksesta sujuvampaa (Laaksonen ym. 2013, 10). Tämä taas näkyy sujuvina potilaskohtaisina ja positiivisina kokemuksina puolin ja toisin sekä hoitajan että potilaan ja hänen omaistensa välillä. Hyvin suunnitelluilla, asianmukaisilla, käyttäjälähtöisillä ja informatiivisilla verkkosivuilla saadaan luotua myönteistä kuvaa palveluntarjoajasta, tässä tapauksessa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisesta yksiköstä (ks. Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 11).

Laatutavoitteenamme oli luoda ajankohtaiset ja kuntayhtymän asukkaita palvelevat verkkosivut, joissa korostuu radiologisen yksikön potilaslähtöinen ja ammattimainen työote. Tavoitteena oli tehdä verkkosivuista informatiivisen sisällön lisäksi myös ulkoasultaan selkeät ja miellyttävät havainnollistavien kuvien avulla. Verkkosivuilla olevat kuvituskuvat ovat tärkeä osa kokonaisuutta, sillä ne muodostavat osan visuaalisesta ilmeestä ja näin ollen vaikuttavat verkkosivuilla vierailevien mielikuviin (Kortesuo 2009, 29). Laatutavoitteen pyrimme saavuttamaan kyselyä apuna käyttäen. Kysely koski Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön nykyisiä verkkosivuja, ja sen avulla saimme näkemyksiä ja mielipiteitä mahdollisista uudistamistarpeista. Kyseily toteutettiin asiakaslähtöisesti, sillä se kohdistettiin Raahen radiologisen yksikön potilaille.

Omana välittömänä oppimistavoitteenamme oli osata luoda selkeää ja kattavaa tietoa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön toiminnasta niin, että se tavoittaa kohde-ryhmämme. Pitkän aikavälin oppimistavoitteenamme on se, että osaamme tulevaisuudessa röntgenhoitajina työskennellessämme toimia mahdollisimman potilaslähtöisesti. Potilaan asema ja oikeudet huomioiden keskeisimpinä seikkoina voidaan pitää laadultaan hyvää, asianmukaista, ja potilaan oikeuksia kunnioittavaa hoitoa ja palvelua (Lohiniva- Kerkelä 2007,15). Tämä toteutuu muun muassa siten, että osaamme kertoa ymmärrettävästi ja kattavasti suorittamistamme tutkimuksista ja toimenpiteistä niin, että potilas ja hänen omaisensa käsittävät kyseessä olevan tutkimuksen ja/ tai toimenpiteen tarkoituksen ja hyödyn. Tällä tavoin annamme välittävän sekä ammattimaisen kuvan röntgenhoitajina ja saamme luotua paremman suhteen potilaaseen. Näin ollen myös luottamus ammattiryhmäämme kohtaan kasvaa.

Ajanvarauksen yhteydessä verkkosivuista on helppo mainita, jolloin radiologiseen yksikköön tuleva potilas saa etukäteen tutustua yksikön toimintaan ja hän saa vastauksia mahdollisesti mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Sivuilta voi myös tarvittaessa tulostaa potilaalle tietoa, jolloin hänellä on mahdollisuus tutustua radiologisen yksikön toimintaan myös paikan päällä. Verkkosivuista sekä sen sisällöstä on hyvä ajanvarauksen yhteydessä mainita ilman, että potilaalla tarvitsee sitä itse erikseen osata kysyä. Potilaan osallistuttaminen omaan hoitopolkuunsa on tärkeää ja vuorovaikutuksen rooli potilaskohtaamisissa kasvaa (Koivuniemi & Simonen 2011, 52). Tällä tavoin radiologisen yksikön asiakaspalvelu saadaan toimimaan sujuvammin ja potilas saa itselleen tarvittavan tiedon.

Tavoitteenamme oli tehdä radiologisen yksikön verkkosivuista informatiivisen tiedon lisäksi mahdollisimman selkeät, jotta muun muassa tarvittavat yhteystiedot ja ohjeet ovat helposti löydettävissä. Tämä helpottaa jatkossa myös sivujen muokkaamista, jos tulevaisuudessa tulee tarve esimerkiksi aikataulujen tai yhteystietojen päivittämiseksi. Verkkosivujen ajan tasalla pitäminen on sitä helpompaa, mitä lähempänä sisällöntuotanto tehdään (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 40). Kävimme verkkosivut läpi yhdessä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön henkilökunnan kanssa, jotta jatkossa heillä on mahdollisuus päivittää verkkosivujen sisältöä tarvittaessa.

4.2 Projektin kohderyhmät ja hyödynsaajat

Projektissa pyrimme käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, eli vuorovaikutteiseen tapaan kehittää verkkopalveluja huomioiden verkkosivujen käyttäjien tarpeet (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 12). Ennen verkkosivujen päivittämistä on tärkeää olla selvillä käyttäjäryhmästä, eli ketkä palvelua pääasiassa käyttävät ja mihin tarkoitukseen palvelua käytetään (Parkkinen 2002, 33). Projektimme kohderyhmä on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön potilaat sekä potilaiden omaiset ja läheiset, jotka voivat tarvittaessa saada nopeasti ja helposti tietoa Raahen radiologisesta yksiköstä sekä siellä tapahtuvista tutkimuksista ja toimenpiteistä. Tavoitteenamme on palvella koko Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän asukkaita, jotka kaipaavat tietoa heitä palvelevan röntgenin toiminnasta. Tiedon tarjoaminen verkon kautta mahdollisimman monelle kuntalaiselle iästä, sosiaalisesta asemasta tai fyysisistä ominaisuuksista riippumatta on haastava mutta myös välttämätön kehityskohde, mikä tulee verkkosivuja tehdessä ottaa huomioon. Verkkosivuja päivittäessä tulee huomioida useita eri seikkoja, kuten esteettömyys, saavutettavuus sekä käytettävyys, jotta sivut palvelevat kuntalaisia mahdollisimman hyvin. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 18-19.)

Edellä mainitun kohderyhmän lisäksi projektistamme hyötyvät Raahen radiologisen yksikön työntekijät, sillä potilailla sekä heidän omaisillaan ja läheisillään on verkkosivuilla vierailtuaan etukäteistä tietoa tulevasta tutkimuksesta ja/ tai toimenpiteestä. Potilas kokee palvelun laadun jo usein etukäteen odotuksissaan. Lopullinen mielikuva saadaan palveluprosessin päätyttyä, kun katsotaan, miten odotukset vastasivat todellisuutta (Valvio 2010, 55.) Radiologisten tutkimusten ja -toimenpiteiden valmistelu ja toteuttaminen voi olla sujuvampaa, kun potilaalla on jo valmiiksi käsitys siitä, mitä röntgenissä tehdään. Mahdollisimman hyödylliset ja käyttäjälähtöiset verkkosivut ovat myös verkkopalvelun tarjoajan etujen mukaista. Asianmukaiset, informatiiviset ja potilaslähtöiset verkkosivut antavat myös ammattimaisemman kuvan radiologisesta yksiköstä ja sen toiminnasta sekä ovat myös osa maineenhallintaa. (ks. Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 11-12.)

5 PROJEKTIN VAIHEET JA TEHTÄVÄT

Palvelumuotoiluprosessi saa useimmiten alkunsa joko palvelunkäyttäjien tai palvelua tarjoavan organisaation tarpeesta (Ahonen 2017, 73). Toiminnallinen projektimme lähti liikkeelle siitä, kun saimme Raahen radiologisen yksikön osastonhoitajalta ehdotuksen, että uudistaisimme heidän yksikkönsä verkkosivuja. Projektin aiheen saatuamme pääsimme prosessin ensimmäiseen vaiheeseen, eli projektin määrittelyyn sekä aiheen tutkimiseen (ks. Ahonen 2017, 73). Tutustuimme päivitystä kaipaaviin verkkosivuihin ja pohdimme, mitä asioita sivuilla pitäisi muuttaa ja mikä olisi projektimme tavoite. Tavoitteeksi muodostui asiakas- ja potilaslähtöisyys. Halusimme tarjota koko Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän asukkaille kattavat, havainnollistavat sekä helposti saatavilla olevat verkkosivut, joilla vierailtuaan heillä on selkeämpi kuva radiologisesta yksiköstä ja sen toiminnasta. Projektin vaiheet ja tehtävät on kirjattu taulukkoon 1.

TAULUKKO 1. Projektin vaiheet ja tehtävät.

Opinnäytetyön suunnittelu		
Aiheen valinta		Kevät 2017
Aiheen esittäminen opettajalle		Kevät 2017
Muihin opinnäytetöihin tutustuminen Hyvinvointia yhdessä -päivillä		Kevät 2017
Tietoperustan laatiminen		Syksy 2017
Suunnitelman tekeminen		Syksy 2017
Opinnäytetyön toteutus		
Asiakaskyselyn laatiminen, suorittaminen ja tulosten läpikäyminen		Syksy 2017
Henkilökunnan mielipiteiden kerääminen		Syksy 2017
Kuvien ottaminen ja tekstien		Syksy 2017

	suunnittelu	
	Palautteen perusteella tekstin muokkaaminen ja uusien kuvien otto	Kevät 2018
Opinnäytetyön raportointi		
	Palautte yhteistyötaholta ja ohjausryhmältä	Syksy 2018
	Itse- ja vertaisarviointi	Syksy 2018
	Valmis tuote	Syksy 2018
	Opinnäytetyön esittäminen Raahen sairaalan henkilökunnalle	Syksy 2018
	Maturiteetin kirjoittaminen	Syksy 2018

5.1 Laatuksriterit

Hyvä verkkosivusto on suunniteltu käyttäjänsä ajatellen. Verkkosivujen suunnittelussa tulee huomioida kohderyhmän tarpeet ja kyvyt sekä sisällössä että sivuston käytettävyydessä. Verkkotekstiä luetaan usein silmäillen, joten tekstissä olennaiset asiat tulee esittää lyhyesti ja ytimekkäästi. Lyhenteet ja erikoissanasto voivat tehdä tekstistä hankalasti ymmärrettävää, joten niitä tulee välttää. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 11-23.) Verkkosivujen ulkoasu tulee olla selkeä, miellyttävä ja yhteneväinen (Karukka & Inkiläinen 2013, viitattu 13.10.2017).

Asiakaslähtöisyyttä pyrimme toteuttamaan järjestämällä potilaille kyselyn (Liite 1), jossa tiedustelimme heidän mielipiteitään olemassa olevista verkkosivuista ja siitä, millaiset heidän mielestään hyvät verkkosivut olisivat. Halusimme saada heiltä rehellisiä vastauksia verkkosivujen sisältöön, ymmärrettävyyteen, selkeyteen ja miellyttävyyteen liittyen. Radiologisen yksikön henkilökunnan toiveena oli saada verkkosivuista mahdollisimman asiakaslähtöiset, joten halusimme kirjata ylös myös heidän näkemyksiään silloisista sivuista. Henkilökunnalle emme järjestäneet erillistä kyse-

lyä, vaan he saivat kirjata ylös mielipiteitään vapaamuotoisesti. Laatuksiteerit on taulukoitu taulukoon 2.

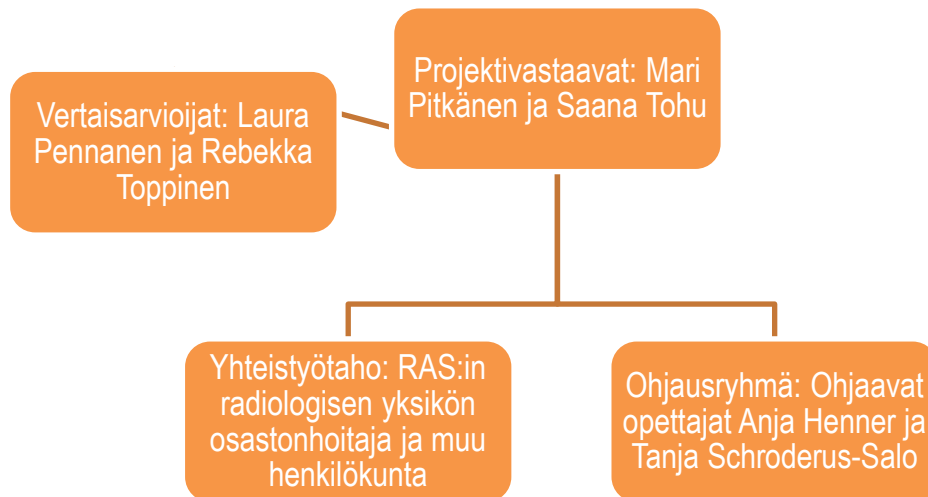
TAULUKKO 2. Verkkosivujen laatuksiteerit

Laatuksiteeri	Ominaisuus	Keinot
Asiakaslähtöisyys	Kohderyhmän tarpeiden ja kykyjen huomiointi	Anonyymi asiakaskysely
	Käytettävyys	Selkeä ulkoasu
	Saavutettavuus	Selkeä kieli ja ymmärrettävyys
	Esteettämyys	Varmistetaan, että sivusto toimii eri selaimilla ja välineillä
Sisältö	Ymmärrettävyys	Vältetään erikoissanastoa ja lyhenteitä Asiat esitetään tarpeeksi lyhyesti.
	Informatiivisuus	Tietoa on tarjolla kattavasti
Ulkoasu	Miellyttävä	Ulkoasu sopii muun sivuston tyyliin
	Selkeä	Sopiva fonttikoko ja riviväli Kappalejako ja väliotsikot Tekstin ja taustan riittävä kontrasti
	Yhteneväinen	Havainnollistavat kuvat tekstin tueksi

5.2 Projektioorganisaatio ja johtaminen

Organisaatio voidaan määritellä joukoksi ihmisiä, jotka työskentelevät yhdessä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Projektioorganisaatiossa tärkeää on määritellä jokaiselle toimijalle oma rooli ja

vastuualue. Projektin onnistuminen riippuu pitkälti siitä, kuinka hyvin se on organisoitu. (The Project Definition, viitattu 14.10.2017.) Projektioorganisaatiomme koostui projektivastaavista, yhteistyötahosta ja ohjausryhmästä, jotka näkyvät kuviossa 1. Projektioorganisaatio. Opinnäytetyön tekijät toimivat projektivastaavina, jotka suunnittelivat ja toteuttivat opinnäytetyön käytännön osuuden yhdessä. Yhteistyötaho, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologinen yksikkö tuki meitä työssämme tarjoamalla aiheen ja puitteet opinnäytetyön suorittamiselle. Ohjausryhmä koostuu opinnäytetyötä ohjaavista opettajista, jotka seurasivat ja ohjasivat meitä opinnäytetyön eri vaiheissa.



KUVIO 1: Projektioorganisaatio

6 VERKKOSIVUJEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

Internetistä on muotoutunut merkittävä tekijä ihmisten arjessa (Matikainen, Aula & Villi 2006, 7). Verkon rooli on kasvanut yhä tärkeämmäksi kulttuurin ja yhteiskunnan muotojen rakentamisessa. Syitä tähän suosioon ovat muun muassa internetin sujuva käyttö erilaisten aineistojen keräämiseen sekä saatavuus erityisesti länsimaissa riippumatta ajan ja paikan rajoituksista. (Laaksonen ym. 2013,9.) Internetissä käytettävät verkkopalvelut voidaan karkeasti jakaa sovelluksiin ja viestintään. Sovellustuotteisiin kuuluvat esimerkiksi pankkien maksusovellukset ja erilaisten sähköpostipalveluiden palveluliittymät, jotka tähtäävät suorittamaan jonkin tietyn tehtävän. Viestintätuotteet tähtäävät nimensä mukaisesti viestintään, kuten tiedon välittämiseen organisaatiolta asiakaille tai yksityishenkilöiden keskinäiseen viestintään. (Parkkinen 2002, 19.) Verkkosivujen tekeminen etenee prosessinomaisesti sisällön suunnittelun ja toteutuksen kautta valmiin sivuston julkaisuun. (Keränen, Lamberg & Penttinen 2006, 9).

Ennen verkkosivujen toteutusta koimme tärkeänä pohtia sivujen sisältöä sekä kokonaisuutta. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisiä tehtäviä projektin määrittelyn ohella on tunnistaa projektin kohderyhmä (Ahonen 2017, 73). Verkkosivujen kohderyhmän tunnistaminen edesauttaa ottamaan käyttäjät osaksi palvelumuotoiluprosessin toteutumista (Moritz 2009, 177. Viitattu 4.9.2018). Suurin käyttäjäryhmä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön verkkosivuilla on yksikön palveluita käyttävät potilaat sekä heidän omaisensa ja läheisensä, eli pääasiassa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän asukkaat. Kohderyhmän muotouduttua on asiakkaan tarpeiden kuunteleminen ja huomioon ottaminen ennen projektin toteutuksen aloittamista tärkeää (McNeil 2011, 10). Projektimme sai alkunsa Raahen radiologisen yksikön henkilökunnan toiveesta saada verkkosivunsa päivitettyä, joten halusimme ottaa potilaslähtöisen näkökulman ohessa myös heidän toiveensa huomioon verkkosivujen päivitystä koskien. Tavoittelemme asiakas- ja potilaslähtöisyyden saavuttamiseksi loimme radiologisen yksikön palveluita käyttäville potilaille (Liite 1) kyselyn koskien verkkosivujen sisältöä ja ulkoasua. Potilaille suunnatun kyselyn lisäksi tiedustelimme myös henkilökunnan mielipiteitä sivuihin liittyen.

6.1 Kyselyn toteuttaminen

Palvelumuotoilua toteuttaessamme oli olennaista selvittää palvelun käyttäjien tarpeet, toiveet, odotukset sekä varsinaisen käyttäjäryhmän (Tuulaniemi 2011, luku 2). Käyttäjäryhmän tunnistet-
tuamme päätimme toteuttaa kohderyhmälle kyselyn, joka mahdollisti tarpeiden sekä toiveiden
ymmärtämisen kattavammin (Ahonen 2017, 73). Verkkopalvelun käyttäjien osallistaminen palve-
lun suunnittelun ja toteutuksen vaiheisiin on tärkeää, sillä ilman asiakasta ei ole palvelua (Moritz
2009, 44. Viitattu 4.9.2018). Palvelua voidaan tarkastella organisaation toiminnan edistäjänä,
jolloin sekä asiakas että palvelun tuottaja hyötyvät asiakaslähtöisyyden toteutumisesta (Valvio
2010, 46).

Mielipiteitä tiedusteltaessa kyselyyn osallistuneiden henkilöiden on tärkeä edustaa tarkalleen sitä
ryhmää, jolle kysely on alun perin suunniteltu ja suunnattu (Pahkinen 2012, 193). Järjestimme
kyselyn marraskuussa 2017 Raahen radiologisessa yksikössä. Kyselyn tavoitteena oli saada
potilailta mielipiteitä silloisten verkkosivujen ulkoasusta ja sisällöstä. Pyrimme saamaan vastaajia
eri ikäluokista mahdollisimman monipuolisen näkökulman saamiseksi. Kyselyyn valikoitui neljä
iältään 36 - 60- vuotiasta henkilöä, joille oli varattu tutkimus Raahen radiologiseen yksikköön
kyseiselle päivälle. Röntgenhoitaja suoritti ajanvaraukselliset tutkimukset kyselyyn osallistuneille
henkilöille, jonka jälkeen heidät ohjattiin yksitellen tilaan, jossa suoritimme kyselyn. Osallistumi-
nen kyselyyn oli vapaaehtoista ja kyselyn kerrottiin kestävän 10-15 minuuttia.

Ennen varsinaisen kyselyn aloittamista kerroimme projektimme taustoista ja asiakaslähtöisyyden
merkityksestä verkkosivuja päivittäessä. Tämän jälkeen esittelimme silloiset verkkosivut, joihin
kyselyyn osallistuva henkilö sai tutustua rauhassa ennen laatimienne kysymysten läpikäymistä.
Kyselyä toteuttaessa kysymysten tulee olla helposti ymmärrettäviä sekä käytettyjen termien yksi-
selitteisiä, eivätkä kysymykset sanamuodoltaan saa johdatella antamaan tietynlaista vastausta
(Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 112). Kyselyn suoritimme lomakkeen avulla (Liite 1), mutta
kävimme verkkosivujen päivittämiseen liittyviä asioita läpi myös keskustelun lomassa täsmentäen
tarvittaessa lomakkeella olevia kysymyksiä. Näin toteutimme käyttäjälähtöistä suunnittelua, jonka
keskiössä on vuorovaikutteinen tapa suunnitella verkkopalveluja huomioiden sivujen käyttäjien
tarpeet (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 12). Kyselyyn osallistuneet saivat antaa vastauksensa
suullisena, ja me kirjasimme heidän kommenttejaan keskustelun lomassa ylös. Tavoitteena oli

saada asiakkailta rehellisiä vastauksia verkkosivujen ulkonäköön, sisältöön, ymmärrettävyyteen sekä selkeyteen liittyen. Potilaan yksityisyyden kunnioittaminen on yksi terveydenhuollon keskeisiä periaatteita (Kyngäs ym. 2007, 16). Tämän huomioon ottaen pidimme huolta asiakkaiden anonymiteetista, eli emme sukupuolen ja iän lisäksi keränneet heiltä mitään henkilökohtaisia tietoja, jotta heitä ei voisi yhdistää tekemäämme kyselyyn ja heiltä kerättyyn palautteeseen.

Kyselylomakkeiden perusteella potilaat olivat kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä verkkosivujen sen hetkiseen sisältöön. He kokivat saavansa radiologisen yksikön toiminnasta riittävästi tietoa ja sisältöä pidettiin selkeänä asiakkaan näkökulmasta. Ulkoasuunkin oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta esille nousi erityisesti verkkosivuilla olevien kuvien laatu ja niiden päivitys katsottiin tarpeelliseksi. Lisäksi yksi kyselyyn vastanneista toivoi, että yksikön verkkosivuilla mainittaisiin raskauden olevan mahdollisesti esteenä tutkimuksen tekemiselle, minkä vuoksi raskaudesta ilmoittaminen henkilökunnalle on erityisen tärkeää. Saimme asiakkailta hyviä kehitysideoita verkkosivujen päivittämiseen liittyen ja ne antoivat hyvän pohjan verkkosivujen päivityksen aloittamiseen. Potilaiden kyselyssä esiin tulleet mielipiteet on listattu taulukkoon 3.

TAULUKKO 3. Potilaiden mielipiteet radiologisen yksikön verkkosivuista

		Potilaiden mielipide
Sisältö	Asiat esitetään ymmärrettävästi	Teksti on selkeää ja johdonmukaista
	Tieto on asiakasta palvelevaa	Tietoa on hyvin saatavilla
	Riittävästi tietoa yksikön toiminnasta	Toivotaan lisätietoa mahdollisen raskauden ilmoittamiseen liittyen
	Tarvittavat yhteystiedot löytyvät helposti	Yhteystiedot löytyvät helposti
Ulkoasu	Selkeä	Ulkoasu on selkeä, informaatio löytyy helposti
	Miellyttävä	Verkkosivut ovat ulkoasultaan ja tyyliltään ankeat
	Yhteneväinen	Sivut ovat yhteneväiset
	Kuvitus	Verkkosivujen kuvat kaipaa-

		vat uudistusta
Käytettävyys	Sivusto on helppokäyttöinen	Sivut helppokäyttöisiä linkkeineen
	Asiakkaiden tarpeet on huomioitu hyvin	Kuvat eivät ole miellyttäviä ja havainnollistavia

Verkkopalvelun kohderyhmän sekä palvelun tilaajan lähtökohdat, odotukset ja toiveet voivat poiketa merkittävästi toisistaan (Moritz 2009, 44. Viitattu 4.9.2018). Projektin asiakkaina voidaan pitää röntgenyksikön asiakkaiden lisäksi myös radiologisessa yksikössä työskenteleviä henkilöitä, sillä myös he hyötyvät uudistetuista verkkosivuista. Marraskuun 2017 aikana kartoitimme henkilökunnan mielipiteitä nykyisistä verkkosivuista sekä mahdollisia kehitysideoita päivitettyä sisältöä varten, sillä palvelun toteutumisen kannalta pidimme opinnäytetyön tilaajan näkemyksiä merkittävänä. Henkilökunta tuntee verkkosivujen käyttäjäryhmän sekä kyseisen palvelun käyttötarkoituksen, mikä on yksi tärkeimmistä lähtökohdista verkkosivuja suunniteltaessa (Parkkinen 2002, 32). Mitä enemmän tietoa ja parannusehdotuksia projektin tilaajalta saadaan, sitä paremmin heidän tarpeisiinsa voidaan vastata (McNeil 2011, 10-11). Osaston kokouksessa kerroimme henkilökunnalle projektistamme ja kehoitimme heitä kirjoittamaan ylös ajatuksiaan sivustosta. Laitoimme röntgenyksikön sisäiselle ilmoitustaululle keskeiselle paikalle lomakkeen, johon jokaisella oli mahdollisuus käydä kirjoittamassa anonyymisti mielipiteensä. Erillisiä kysymyksiä lomakkeessa ei ollut, vaan henkilökunta sai kirjata ylös kaikki mieleen tulevat parannusehdotukset.

Henkilökunnan ylös kirjaamien huomioiden avulla saimme paljon tärkeää tietoa yksikön röntgenhoitajien näkemyksistä verkkosivujen sisältöön liittyen. Yleisen mielipiteen perusteella Raahan radiologisen yksikön verkkosivuilla olevat kuvat vaativat päivitystä. Erityisesti magneettitutkimukseen liitetty kuva koettiin epäedustavaksi. Henkilökunnan mielestä verkkosivuilla oleva esittelyteksti oli liian pitkä ja sisälsi paljon tarpeetonta informaatiota. Verkkosivuilla oleva tieto seulonnoista ei ollut ajan tasalla, minkä lisäksi ajanvarausohjeiden katsottiin tarvitsevan muokkausta. Henkilökunnan huomioiden verkkosivuista on kirjattu taulukkoon 4.

TAULUKKO 4. Henkilökunnan huomioita radiologisen yksikön verkkosivuista

Laadukkaiden verkkosivujen kriteerejä	Henkilökunnan huomioita
---------------------------------------	-------------------------

Asiakaslähtöisyys	Ajanvaraustiedon muuttaminen
Käytettävyys	Ymmärrettävyyden varmistaminen
Sisältö	Historia-osuus pois Vanhentunut ja puutteellinen tieto seulonnasta
Ulkoasu	Kuvien päivittäminen

6.2 Sisällön tuottaminen

Sisällön tuottaminen koostuu prosessin strategian muotoilusta ja suunnittelusta (Ahonen 2017, 73). Verkkosivujen kohderyhmän sekä radiologisen yksikön henkilökunnan huomioiden, tavoitteiden ja toiveiden selvittäminen mahdollisti suunnittelun aloittamisen (Parkkinen 2002, 132). Kerätyn palautteen sekä verkkosivuihin keskittyvän kirjallisuuden pohjalta aloimme laatia sisältöä radiologisen yksikön verkkosivuille. Tavoitteenamme oli luoda selkeää, informatiivista ja havainnollistavaa sisältöä, joka palvelee asianmukaisesti Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän asukkaita.

6.2.1 Verkkosivujen teksti

Tärkeän osan verkkosivujen kokonaisuutta ja laatukriteerejä muodostaa käytettävyys, saavutettavuus sekä esteettömyys (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 12). Tekstin kirjoittajina pohdimme kohderyhmämme mahdollisia syitä verkkosivuilla vierailuun. Raahen radiologisen yksikön verkkosivun käyttäjät näemme tavoitteellisina ja aktiivisina tiedon etsijöinä, joten päivittämämme verkkosivut ovat sisällöltään informatiivisia antaen kuntalaisille tietoa radiologisesta yksiköstä sekä siellä tehtävistä tutkimuksista ja toimenpiteistä. (Sinkkonen ym. 2009, 257.)

Käyttäjälähtöisen sisällön saavuttamiseksi tulee tekstin olla lyhyttä ja ytimekästä, sillä tietoa haettaessa teksti luetaan usein harppomalla. Selkeä otsikointi, väliotsikot sekä kappalejaot auttavat omalta osaltaan verkkosivun lukijaa löytämään etsimänsä. (Parkkinen 2002, 91.) Tekstiä kirjoittaessamme sijoitimme eri kuvantamisen modaliteetit omien otsikoiden alle, kiinnitimme huomiota lauserakenteeseen ja kappalejakoisiin sekä vältimme ammattisanaston käyttöä pitääksemme

sisällön selkeänä käyttäjäryhmälle. Sivustolla käytetty fontti vaikuttaa tekstin yleisilmeeseen ja luettavuuteen. Usein verkossa käytetään niin kutsuttuja sans-serif – eli pääteviitattomia fontteja, sillä ne ovat helppolukuisia myös epätarkalta näytöltä katsottuna. Fontin lisäksi myös kirjasinkoon valitsemiseen tulee kiinnittää huomiota, sillä fontin koolla on vaikutusta luettavuuteen. Käyttäjien mielestä liian pieni fonttikoko häiritsee enemmän kuin liian suuri. (Korpela, 2010, 79-81, 102.) Päivitettyihin verkkosivuihin on valikoitu sama fonttikoko ja -tyyli Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän sivujen kanssa, Arial, koko 9, jotta yhteneväinen kokonaisilme säilyisi.

Päivitimme verkkosivujen esittelytekstin jättäen pois informaatiota, jota ei enää koettu tarpeelliseksi. Pyrimme tuomaan tekstissä esille asiakaslähtöisyyden, sillä se on yksi projektimme teemoista. Palvelun laatuun vaikuttaa oleellisesti asiakkaan odotukset ja aiemmat kokemukset kyseisestä palvelusta (Leppänen 2007, 135). Aiempiin kokemuksiin emme verkkosivuja päivittämällä voineet vaikuttaa, mutta pyrimme selkeällä ja informatiivisella tekstillä luomaan Raahen radiologisen yksikön palveluita käyttäville asiakkaille ammattimaisen ja potilaita arvostavan kuvan palveluntarjoajasta. Palautteiden perusteella verkkosivujemme suunnittelu edistyi huomattavasti, sillä uutta tekstiä luodessamme ja palvelumuotoiluprosessin edetessä pidimme mielessä käyttäjät sekä heidän tarpeensa (Parkkinen 2002, 35). Lisäsimme tekstiin huomioitavaa – osion, jossa mainitaan mahdollisen kiinnipitäjän roolista, raskauden ilmoittamisesta henkilökunnalle sekä toimenpiteiden ja tutkimusten vaativan aina lääkärin lähetteen. Nämä huomiot olivat sekä potilailta tulleen palautteen että henkilökunnan toiveiden mukaisia. Esittelytekstin lisäksi uusimme tutkimuksista ja toimenpiteistä kertovat tekstit. Lisäsimme jokaisen modaliteetin kohdalle arvioidun tutkimuksen/toimenpiteen keston ja pyrimme kertomaan näistä eri modaliteetista mahdollisimman selkeästi, jotta tavoittelemamme potilaslähtöisyys toteutuisi.

Palvelumuotoilussa käytetään usein iteratiivista muotoilua, joka mahdollistaa toistamaan prosessin osia uudelleen (Ahonen 2017, 45). Radiologisen yksikön henkilökunnan eli projektin tilaajan mielipiteet ja toiveet pyrimme ottamaan huomioon koko prosessin ajan, jotta lopullinen tuotos vastaisi heidän odotuksiaan (McNeil 2011, 11). Tekstit suunniteltuamme annoimme ne henkilökunnalle arvioitaviksi. Saimme muutaman korjausehdotuksen liittyen tekstin muotoiluun sekä alkutekstin sisältöön liittyen. Teimme tarvittavat muutokset tekstiin sekä muokkasimme alkutekstiä vielä selkeämmäksi potilasnäkökulmasta. Hiottuamme tekstiä esitettyjen toiveiden pohjalta, lähetimme ne uudelleen arvioitavaksi. Muutoksiin oltiin tyytyväisiä ja seuraavaksi pääsimme ottamaan uudet kuvat verkkosivuille.

6.2.2 Kuvat verkkosivujen havainnollistajina

Internetin ollessa vielä alkutekijöissään olivat ensimmäiset verkkopalvelut sisällöltään tekstipainotteisia, eikä kuvia pidetty tarpeellisina. Nykyään kuvia suositaan, sillä verkkosivuilla olevat kuvat muistetaan huomattavasti pidempään kuin sanat ja ne myös tulkitaan sanoja nopeammin, joten ne voivat parhaimmassa tapauksessa antaa palvelun käyttäjälle lisäarvoa. (Parkkinen 2002, 25, 92.) Kuvien avulla voidaan edesauttaa myönteisen mielikuvan luomista, sillä kuvat muodostavat osansa verkkosivujen visuaalisesta ilmeestä. Huonolaatuiset kuvat taas voivat antaa epäluotettavan kuvan kyseisestä sivustosta. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 26.)

Verkkosivujen visuaalisen ulkoasun tehtävänä on esitellä sisältö ymmärrettävästi jäsennehtynä sekä luoda sivuille kokonaisilme (Sinkkonen ym. 2009, 242). Verkkosivuille tulevan tekstin lisäksi havainnollistimme yksikön toimintaa Raahen radiologisessa yksikössä otettujen kuvien avulla, jotta verkkosivut olisivat sisällöltään kattavammat. Henkilökunnan palautteen perusteella sen hetkisten kuvien ei katsottu olevan houkuttelevia potilaan näkökulmasta ja toiveena oli päivittää kuvat potilaslähtöisempään suuntaan. Osa kyselyyn osallistuneista potilaista piti henkilökunnan tavoin verkkosivujen kuvia epäedustavina. Verkkosivujen yleisilmeen tulee kuvastaa radiologisen yksikön palveluja (Sinkkonen ym. 2009, 242). Projektivastaavina toimimme kuvien ottajina ja editoijina. Kuvia ottaessamme keskityimme eri tutkimushuoneiden ja laitteiden kuvaamiseen niin, että kuvista tulisi mahdollisimman selkeät ja havainnollistavat. Kuvasimme muun muassa ultraäänihuoneen, odotustilat, natiivikuvaushuoneen, tietokonetomografialaitteen sekä mammografialaitteen. Kuvien ottamisen ja muokkaamisen jälkeen valitsimme mielestämme parhaimmat otokset ja lähetimme ne henkilökunnalle, jotta he voisivat kertoa niistä mielipiteensä parannusehdotuksineen.

Palautteen saatuaamme kävimme ottamassa lisäkuvia eri modaliteeteista henkilökunnan toiveiden mukaan. Odotusaulan kuvasta haluttiin valoisampi sekä osaan kuvista haluttiin potilastilanne, jotta kuvat olisivat mahdollisimman informatiivisia ja havainnollistavia potilaille. Kuvaus- ja tutkimushuoneita kuvattaessa kiinnitimme palautteiden pohjalta huomiota siihen, että eri modaliteeteissa käytettävät kuvaus- ja tutkimuslaitteet näkyvät kuvissa kokonaan. Lavastimme osaan kuvista potilastilanteen toisen meistä toimiessa potilaana. Kiinnitimme näissä kuvissa erityistä huomiota asetteluun ja kuvauslaitteiden sijoitteluun, jotta kuva vastaisi mahdollisimman hyvin oikeaa tutkimustilannetta Raahen sairaalan radiologisessa yksikössä. Odotusaulaan oli tulossa uudet penkit sekä huonekalujen järjestystä muutettiin, jonka jälkeen saimme aulasta uudet päivitettyt

kuvat. Henkilökunta oli tyytyväinen ottamiimme lisäkuviin ja heidän päätettäväkseen jäi verkkosivuille tulevat lopulliset kuvat sekä niiden määrä.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön verkkosivuille siirrettäessä kuvat linkitettiin verkkosivuille img- elementillä ja kuvan sijainti tekstin suhteen määriteltiin aling- attribuutilla. Ennen verkkosivuille linkittämistä kuvatiedot optimoitiin kuvankäsittelyohjelmalla. (Keränen ym. 2006, 65-66.) Digitaaliset kuvatiedostot voidaan tallentaa useilla eri formaateilla, jotka määrittyvät aina kuvan sisällön mukaan. JPEG soveltuu parhaiten valokuville sekä paljon yksityiskohtia sisältäville taideteoksille, GIF kuvatiedostomuoto riittää vähän kuvainformaatiota sisältäville kuville, kuten logoille ja yksinkertaisille grafiikoille ja PNG sopii pienen tiedostokoon omaaville korkealaatuisille kuville. (Riley 2008, 98.) Tavoittelemamme selkeät ja asiakaslähtöiset kuvat soveltuivat parhaiten JPEG- formaatille, jotta kuvien laatu ei verkkosivuille siirtämisen yhteydessä huonontunut. Kuvien käsittelyvaiheessa oli kuvanlaadun ohella huomioitava mahdolliset tekijät, jotka voivat heikentää sivujen käytettävyyttä. Esimerkiksi suurikokoiset kuvat vaativat kuvan laadun ylläpitämiseen paljon pikseleitä eli väripisteitä, jotka voivat hidastaa verkkosivujen lataamista. (Majure 2010, 108.)

6.2.3 Päivitetyt verkkosivut

Verkkosivujen päivitys tapahtui tekstien muokkaamisen ja sivuille päätyvien kuvien valitsemisen jälkeen. Toteutimme henkilökunnalle kyselyn uudistetuista verkkosivuista, sillä palvelun tilaajan näkemykset tulee ottaa huomioon koko prosessin ajan aina valmiin tuotteen arviointiin saakka. (McNeil 2011, 11) Henkilökunnalla oli sisällön suunnitteluvaiheessa myös selkeä näkemys siitä, millaiset verkkosivut ovat sisällöltään ja ulkoasultaan kohderyhmää palvelevia, joten halusimme selvittää, miten hyvin päivitetyt verkkosivut vastasivat heidän odotuksiaan.

Kysely suoritettiin Raahen sairaalan radiologisessa yksikössä. Olimme henkilökuntaan yhteydessä noin viikko ennen kyselyn ajankohtaa ja toivoimme heidän tutustuvan uudistettuihin verkkosivuihin etukäteen. Selvitimme kyselylomakkeella (Liite 2) henkilökunnan mielipiteitä muun muassa sisällön ymmärrettävyydestä, ulkoasun miellyttävyydestä, asiakaslähtöisyyden toteutumisesta sekä sivuston helppokäyttöisyydestä. Lomakkeen lopussa oli vapaa sana -osio, johon oli mahdollista laittaa kirjallista palautetta verkkosivuista. Ennen kyselyn suorittamista kerroimme henkilökunnalle käyvämme vastaukset läpi ja tekevämme saadun palautteen perusteella tarvittaessa

vielä muutoksia verkkosivujen sisältöön. Kyselyn tuloksia käsitellään tarkemmin projektin arvioinnissa.

7 PROJEKTIN ARVIOINTI

7.1 Verkkosivujen arviointi laatukriteerien perusteella

Projektin tavoitteena oli uudistaa Raahen radiologisen yksikön verkkosivujen sisältöä ja ulkoasua asiakaslähtöisellä otteella. Verkkosivuja arvioitiin laatukriteerien avulla, joiden pohjalta tehtiin kyselylomake uudistamamme sivuston arviointia varten (Liite 2). Laatukriteerit koskivat verkkosivujen sisältöä, ulkoasua ja asiakaslähtöisyyttä. Sisältöä arvioitiin asioiden ja sanaston ymmärrettävyyden sekä informaation riittävyyden ja kattavuuden perusteella. Sivuston ulkoasun tuli olla selkeä, miellyttävä ja yhteneväinen. Asiakaslähtöisyyttä arvioitiin kohderyhmän tarpeiden ja kykyjen huomioinnin sekä sivuston helppokäyttöisyyden mukaan.

Keräsimme palautetta uudistetuista verkkosivuista radiologisen yksikön osastonhoitajalta, röntgenhoitajilta sekä osastonsihteeriltä. Kyselylomakkeet täytettiin nimettöminä. Kaikki paikalla olleet henkilöt (9) palauttivat kyselylomakkeen ja kolme kyselyyn osallistuneista antoi kirjallista palautetta vapaa sana- osioon. Keskustelun lomassa saimme myös suullista palautetta verkkosivuista. Kyselyssä oli yhteensä kymmenen väittämää uudistettujen verkkosivujen sisältöön, ulkoasuun ja asiakaslähtöisyyteen liittyen. Väittämiin oli mahdollista vastata asteikolla 1-5, jossa numero 1 tarkoittaa vastaajan olevan täysin eri mieltä väitteen kanssa ja numeron 5 valitessaan täysin samaa mieltä. Väittämät sekä vastausten keskiarvo on esitetty taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Henkilökunnan palaute uudistetuista verkkosivuista

Laatukriteeri	Väittämä	Arviointi asteikolla 1 – 5, keskiarvo
Sisältö	Asiat esitetään ymmärrettävästi	4,7
	Tietoa on riittävästi	4,5
	Tieto kattaa koko radiologisen yksikön toiminnan	4,3
	Tekstissä ei ole liikaa erikoissanastoa	4,6
Ulkoasu	Sivuston ulkoasu on mielestäni selkeä	4,9

	Sivuston ulkoasu on mielestäni miellyttävä	4,7
	Sivuston ulkoasu on mielestäni yhteneväinen	4,8
Asiakaslähtöisyys	Kohderyhmän tarpeet on huomioitu hyvin	4,8
	Kohderyhmän kyvyt on huomioitu hyvin	4,6
	Sivusto on helppokäyttöinen	4,7
	Keskiarvo yhteensä	4,7

Taulukosta ilmenee, että kyselylomakkeiden perusteella Raahen hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön henkilökunta on tyytyväinen uudistettuihin verkkosivuihin. Verkkosivujen ulkoasun selkeyteen ollaan keskiarvolla 4,9 kaikkein tyytyväisimpiä ja ulkoasun yhteneväisyys sekä miellyttävyys ovat myös saaneet henkilökunnalta hyvät arvostelut. Kolmas (3.) väittämä sai pienimmän keskiarvon luvulla 4,3, mutta sitä voi pitää vielä hyvänä eikä se poikkea merkittävästi muiden väittämien keskiarvoista. Suurimpaan osaan väittämistä oli vastattu vaihtoehtoa 4 tai 5 käyttäen, ainoastaan kahteen väittämään verkkosivujen sisältöön liittyen oli valittu vaihtoehto 3.

Kolme kyselyyn osallistunutta henkilöä antoi verkkosivuista kirjallista palautetta. Kahdessa näistä kommentteista mainitaan verkkosivujen olevan selkeämmät ja havainnollistavammat kohderyhmää ajatellen, toisessa näistä kommentteissa kerrotaan myös "turhien" asioiden jääneen sivuilta pois tarpeellisen tiedon tieltä ja tehtyä työtä kiitellään. Yksi kommentti käsitteli magneettilaitteen kuvan puuttumista, sillä verkkosivuilla on kuva magneettirekasta laitteen sijaan. Keskustellessamme henkilökunnan kanssa päivitetystä verkkosivuista saimme kiitosta sivujen selkeästä asiasisällöstä ja kuvista.

Kyselylomakkeiden vastausten perusteella verkkosivut eivät kaipaakaan tällä hetkellä enempää muutoksia. Ennen uusien kuvien ottamista verkkosivuille henkilökunta toivoi magneettitutkimukseen liitetyn kuvan olevan kuva rekan ulkopuolelta, joten emme koe tarpeelliseksi laittaa verkkosivuille lisäksi lähikuvaa magneettilaitteesta yhdestä kirjallisesta palautteesta huolimatta. Radiologisen yksikön henkilökunta on ollut verkkosivujen uudistamisessa mukana esittämällä toiveitaan ja mielipiteitään heti projektin alusta lähtien aina valmiin tuotteen arviointiin saakka. Henkilökunnan näkökulma on ollut koko prosessin ajan potilaslähtöinen, joten pidämme heidän mielipidettään

erityisen tärkeänä myös potilaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. Saatujen palautteiden perusteella voidaan päätellä, että olemme päässeet tavoitteeseemme päivittäessämme radiologisen yksikön verkkosivut asiasisällöltään ja ulkoasultaan selkeiksi sekä informatiivisiksi.

7.2 Ongelmien ja riskien arviointi

Ennen projektin aloittamista kartoitettiin projektin toteuttamista mahdollisesti vaikeuttavia riskejä. Riskinhallinnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla mahdolliset projektia hankaloittavat tapahtumat pyritään estämään tai minimoimaan. Riskien minimoimiseksi mahdolliset riskit tulee tunnistaa ja miettiä tarpeelliset toimet niiden estämiseksi. Riskinhallinnan avulla on mahdollista välttää projektin hidastuminen, vaikeutuminen ja epäonnistuminen. (The Institute of Risk Management, 2002, viitattu 14.10.2017.)

Suurimmaksi riskiksi opinnäytetyöprojektin toteuttamiselle arvioimme aikatauluongelmat, sillä projektivastaavat asuvat eri paikkakunnalla. Lisäksi työharjoittelujaksot muissa kaupungeissa hankaloittivat projektia. Pyrimme välttämään aikatauluongelman suunnittelemalla ajankäyttöämme sekä työnjaon mahdollisimman hyvin etukäteen ja pitämällä sovitusta kiinni. Osasimme kuitenkin varautua siihen, että opinnäytetyön loppuun saattaminen saattaisi viivästyä. Riskit ja niiden arviointi ovat kirjattu taulukkoon 5.

TAULUKKO 5. Riskien arviointi.

Riski	Ratkaisu	Toteuma/Arviointi
Aikatauluongelmat	Huolellinen suunnittelu ja työnjako, toimiva kommunikaatio	Projekti viivästyi hieman
Tekniset riskit	Tiedostojen tallentaminen ja varmuuskopiointi	Projektissa ei ollut teknisiä ongelmia
Muokkaamisen aiheuttama käyttökätkö	Muokkausajankohdan valinta	Käyttökätköä ei ollut

8 POHDINTA

Opinnäytetyönämme uudistimme Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön verkkosivut. Kyseiset sivut on luotu palvelemaan kuntalaisia, jotta heillä on mahdollisuus saada tietoa yksikön toiminnasta nopeasti ja helposti. Aiheen saimme suoraan radiologisen yksikön henkilökunnalta, sillä he kokivat sen hetkisten verkkosivujen olevan tyyliltään epäedustavia ja sisällöltään puutteellisia. Pidimme aihetta mielenkiintoisena, sillä tekstin työstämisen lisäksi pääsimme havainnollistamaan radiologisen yksikön toimintaa myös kuvien avulla. Näin pääsimme vaikuttamaan verkkosivujen visuaaliseen ilmeeseen (Korteso 2009, 29). Tulevina röntgenhoitajina meillä on velvollisuus kertoa potilaille ymmärrettävästi ja kattavasti heille tehtävistä tutkimuksista sekä toimenpiteistä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 5. §). Pohtiessamme verkkosivujen sisältöä, saimme myös uusia näkökulmia siihen, mitkä asiat ovat potilaan näkökulmasta oleellista tietoa ja miten nämä asiat voidaan kertoa selkeästi ammattisanastoa välttäen. Koemme projektin valmiin tuotteen hyödylliseksi ja käytännölliseksi, sillä verkkosivuilla olevia tietoja on helppo pitää ajan tasalla ilman, että sivuja täytyisi uusia kokonaan.

Projektimme kohderyhmä valikoitui sujuvasti, sillä Raahen radiologisen yksikön verkkosivut ovat osa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän sivuja. Kohderyhmäksi valikoitu Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän asukkaat ja heistä erityisesti Raahen radiologisen yksikön palveluja käyttävät potilaat sekä heidän läheisensä. Varsinaisen kohderyhmän lisäksi opinnäytetyöstämme hyötyivät projektin tilaajat, eli Raahen radiologisen yksikön henkilökunta. Informatiiviset, selkeät sekä ulkoasultaan miellyttävät verkkosivut antavat Raahen radiologisen yksikön palveluista laadukkaamman kuvan, sillä potilas kokee palvelun laadun usein jo etukäteen odotuksissaan (Valvio 2010, 55). Tietämys radiologisesta yksiköstä ja sen toiminnasta kasvaa uudistettujen verkkosivujen myötä auttaen vahvistamaan luottamusta henkilökunnan ammattitaitoa kohtaan.

Sisältöä rajatessamme projektimme ensisijaiseksi lähtökohdaksi muotoutui asiakas- ja potilaslähtöisyys, sillä verkkosivujen kohderyhmä muodostuu pääasiassa radiologisen yksikön palveluja käyttävistä potilaista sekä heidän omaisistaan. Potilaslähtöisyyden toteutuminen oli myös yksikön henkilökunnan toive. Potilas- ja asiakaslähtöisyyttä aloimme toteuttaa palvelumuotoiluprosessin kautta, jossa tähdätään palveluntarjoajan ja palveluiden käyttäjän vuorovaikutukseen. Palvelumuotoilun ja sen toteuttamisen vaiheiden lisäksi huomioimme projektissamme potilaan aseman ja oikeudet sekä verkkosivujen teksteihin ja kuvaan liittyvät vaatimukset.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tarjota radiologisen yksikön palveluja käyttäville potilaille ja heidän läheisilleen ajankohtaista tietoa yksikön toiminnasta, jotta radiologisiin tutkimuksiin ja toimenpiteisiin valmistautuminen helpottuisi. Tiedon saatavuuden lisäksi tavoitteenamme oli päivittää verkkosivuja sisällöltään ajankohtaisiksi, helposti ymmärrettäviksi, informatiivisiksi, potilaslähtöisiksi sekä ulkoasultaan selkeiksi. Asiakkaiden palvelu on hyvin monimuotoista ja palvelulla on erilaisia vaikutuksia, joten myös palvelun suunnittelu on monivaiheista sekä iteratiivista (Moritz 2009, 15. Viitattu 13.9.2018). Oma oppimistavoittemme oli yhteneväisen ja kattavan tiedon luomisen lisäksi kohderyhmän tavoittaminen, jotta valmis tuote vastaisi asiakkaiden odotuksia. Toteutus tapahtui tekstin ja kuvien muodossa palvelumuotoiluprosessia toteuttaen.

Palvelumuotoiluprosessimme eteni aiheeseen tutustumisesta sekä käyttäjäryhmän rajaamisesta potilaille kohdistetun kyselyn suunnitteluun ja toteutukseen. Tarkoituksena oli saada näkemyksiä ja mielipiteitä suoraan kohderyhmältä, joten kävimme toteuttamassa kyselyn lomakkeen avulla paikan päällä Raahen sairaalassa radiologisen yksikön potilaille. Vastajamäärä ei ollut kovin suuri, sillä monet tutkimuksissa käyneistä potilaista kokivat olevansa liian kiireisiä osallistumaan kyselyyn. Varaamamme aika kyselyyn suorittamiseen oli myös rajallinen, joten meillä ei ollut mahdollista odottaa tietyn vastajamäärän täyttymistä. Saimme tästä huolimatta kyselyyn osallistuneilta henkilöiltä hyviä kommentteja verkkosivujen sisältöön sekä ulkoasuun liittyen ja koemme tässä tapauksessa laadun korvaavan määrän.

Henkilökunnan ollessa projektin tilaajana, halusimme ottaa myös heidän näkökulmia huomioon päivitystä odottavista verkkosivuista. Henkilökunta tuntee verkkosivujen kohderyhmän sekä käyttötarkoituksen, joten heidän huomionsa olivat meille tärkeitä uuden sisällön suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Henkilökunnan mielipiteiden kerääminen oli helppo toteuttaa, sillä he saivat viikon verran aikaa kirjoittaa ajatuksiaan verkkosivuista radiologisen yksikön henkilökunnan tiloissa olevalle paperille. Teimme koosteen potilaiden sekä henkilökunnan huomioista ja kävimme ne läpi ennen sisällön suunnittelun aloittamista.

Verkkosivuille tulevan tekstin suunnittelu sujui ongelmitta, sillä pystyimme tekemään selkeän työnjaon ja molemmilla oli samanlainen näkemys tekstin sisällöstä. Pyrimme pitämään tekstin lyhyenä ja selkeänä ammattisanastoa välttäen, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin kohderyhmää. Kuvien ottaminen Raahen radiologisessa yksikössä vaati enemmän järjestelyjä molempien suorittaessa harjoittelujaksoa eri paikkakunnilla. Saimme sovittua viikonlopun kuvien ottami-

selle ja päätimme tuolloin kuvata modaliteetteja useista eri kuvakulmista, jotta henkilökunnalla olisi enemmän vaihtoehtoja kuvia valitessaan. Toteutimme projektissamme palvelumuotoilulle ominaista iteratiivista muotoilua, joka mahdollistaa toistamaan sellaisia prosessin osia, joita halutaan vielä muokata (Ahonen 2017, 45). Olimme aktiivisesti yhteydessä radiologisen yksikön henkilökuntaan kuullaksemme heidän mielipiteitään tekstistä ja kuvista. Teksteihin toivottiin muuttamaan täsmennystä ja lauserakenteen hiomista. Kuviin liittyen saimme toiveeksi ottaa kuvia, joissa on mukana potilas havainnollistamassa tutkimustilannetta. Tekstin muokkaaminen kävi nopeasti, mutta kuvakulmien toteuttamisessa meni hieman kauemmin sovittaessamme jälleen aikatauluja yhteen. Uusia kuvia ottaessamme otimme lisäkuvia eri modaliteeteista henkilökunnan toiveet ja parannusehdotukset huomioon ottaen ja lavastimme potilastilanteita kiinnittäen huomiota asettelun ja kuvakulmiin. Muutokset tehtyämme annoimme tekstit ja kuvat henkilökunnalle uudelleen arvioitaviksi. Henkilökunnan oltua tyytyväisiä tehtyihin muutoksiin, oli sisältö valmis verkkosivuille siirrettäväksi.

Epäedulliset verkkosivut eivät anna positiivista mielikuvaa palveluntarjoajan toiminnasta, minkä vuoksi henkilökunta piti sivujen päivitystä tärkeänä. Teimme henkilökunnan kanssa yhteistyötä koko prosessin ajan, jotta he saivat olla opinnäytetyön tilaajana osallisena tuotteen työstämisessä. Yhteistyö sujui mutkattomasti, sillä henkilökunta oli aidosti kiinnostunut verkkosivulle tulevasta sisällöstä ja potilaslähtöisyyden toteutumisesta. Saimme sovittua henkilökunnan kanssa kuvien ottamisen ajankohdan sujuvasti ja kyselyä suorittaessamme radiologisessa yksikössä meille järjestettiin tarvittavat tilat. Yhteydenpito henkilökunnan kanssa prosessin eri vaiheissa auttoi meitä varmistumaan siitä, että henkilökunta oli tyytyväinen tuottamaamme sisältöön.

Prosessin eri vaiheissa kerättyjen kommenttien lisäksi päätimme tehdä vielä kyselyn radiologisen yksikön henkilökunnalle päivitetyistä verkkosivuista saadaksemme selville palvelun tilaajan mielenvalmiista tuotteesta. Tällä tavoin pyrimme toteuttamaan palvelumuotoilulle ominaista iteratiivista muotoilua. Lomakkeen muodossa toteutetun kyselyn perusteella henkilökunta on tyytyväinen päivitettyjen sivujen sisältöön sekä ulkoasuun ja he kokevat sivujen palvelevan potilaita aiempia verkkosivuja paremmin.

Tiedonsaanti sekä kommunikointi verkkosivujen välityksellä on palveluntarjoajille ja -käyttäjille tavanomaista, sillä internetin avulla on mahdollista tavoittaa suuri osa kohderyhmästä (Ford & Wiedemann 2010, 11). Verkkopalvelujen käyttö on ajasta ja paikasta riippumatonta, joten tieto on helposti saatavilla sekä tiedonsaanti on nopeaa. Projektin edetessä opimme ymmärtämään

enemmän verkkoviestinnästä ja - palveluista sekä sisällön ja ulkoasun merkityksestä mielikuvien luomisessa. Muokkaamamme verkkosivut ovat sisällöltään staattisia, eli sisältö voi säilyä muuttumattomana pidempiäkin aikoja ja sivu näyttäytyy kaikille käyttäjille samanlaisena (Sinkkonen ym. 2009, 26). Staattista sisältöä on kuitenkin mahdollista pitää helposti ajan tasalla palveluntarjoajan puolesta, eikä se vaadi sivujen rakentamista uudestaan alusta asti.

Tutustuimme projektin eri vaiheissa kattavasti verkkopalveluita ja- julkaisuja käsittelevään kirjallisuuteen, mutta tästä huolimatta koemme verkkosivujen luomisen aiemmin asiaan perehtymättömälle haastavaksi. Huomioon tulee ottaa useita eri seikkoja, kuten sivujen toimiminen eri selaimilla, kuvien oikeanlainen linkittäminen verkkosivuille sekä fonttikoon ja -tyylin valitseminen mahdollisimman käyttäjälähtöisesti. Sisällön työstäminen verkkosivuille teksti- ja kuvamuodossa luonnistuu jatkossa molemmilta sujuvasti tässä projektissa saatujen kokemusten ja oppien myötä, mutta itse sisällön siirtäminen verkkosivuille vaatii vielä harjoitusta.

Aikataulujen suunnittelu projektin alkuvaiheessa oli haastavaa, sillä emme osanneet arvioida opinnäytetyön toteutuksen eri vaiheiden kestoa. Päätimme olla tekemättä aikataulusta liian tiukkaa, sillä tiesimme olevamme suurimman osan ajasta eri paikkakunnilla. Kirjalliset tehtävät, kuten suunnitelman luominen sekä verkkosivuille tulevien tekstien kirjoittaminen sujui välimatkoista huolimatta ongelmitta, sillä työjako oli selkeä. Opinnäytetyöpajoja olisimme halunneet hyödyntää enemmän, sillä sieltä sai hyvin ohjausta ja vinkkejä suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Harjoittelujen suorittaminen eri paikkakunnilla vaikeutti opinnäytetyöpajoissa käymistä erityisesti projektin viimeistelyvaiheessa, mutta saimme opinnäytetyön ohjaavalta opettajalta hyvin ohjausta sähköpostin välityksellä koko prosessin ajan. Kyselyn suorittaminen potilaille sekä kuvien ottaminen eri modaliteeteista oli meille mieluinen lisä kirjallisen työskentelyn vastapainoksi, mutta aikataulujen sovittaminen yhteen oli välillä haastavaa. Pyrimme projektivastaavina löytämään molemmille sopivan ajankohdan venyttämättä vaiheiden aloitusta liian pitkälle. Raahen radiologisen yksikön henkilökunta oli joustava aikatauluissa, ja saimme heidän kanssaan sovittua kyselyn suorittamisen ja kuvien ottamisen ajankohdat sujuvasti saatuaamme omat aikataulut selvitettyä. Heillä ei myöskään ollut kiire saada verkkosivuja päivitettyä, joten saimme edetä opinnäytetyössämme omien aikataulusuunnitelmien mukaisesti. Pysyimme hyvin aikataulussa pienistä haasteista huolimatta ja molempien panostus opinnäytetyöhön näkyi jokaisessa projektin vaiheessa.

Opinnäytetyömme eteni palvelumuotoiluprosessin mukaisella tavalla. Palvelumuotoilua tietoperustana käyttäen pystyimme määrittelemään tavoitteemme sekä menetelmät tavoitteen saavut-

tamiseksi. Valmiilla tuotteella tavoittelimme potilaslähtöisiä, ulkoasultaan miellyttäviä ja yhte-neväisiä, sisällöltään selkeitä ja informatiivisia sekä kohderyhmälle suunnattuja verkkosivuja. Seuraavaksi pääsimme selvittämään projektimme kohderyhmän sekä suunnittelemaan heille kohdistettua kyselyä, valmistautumaan heidän haastatteluun sekä toteuttamaan kyselyn. Kyselyn suoritettuaamme verkkosivujen kohderyhmälle sekä palvelun tilaajalle, teimme vastauksen perus-teella havaintoja muun muassa tarvittavista muutoksista. (Miller 2016. *Running Contextual De-sign Research for Service Strategy*. Viitattu 13.9.2018.) Tämän jälkeen pääsimme työstämään verkkosivuille tulevaa sisältöä, joka iteratiivisen muotoilun periaatteita käyttäen muokkautui palve-lun tilaajan toiveiden mukaisesti prosessin edetessä. Uudistettujen verkkosivujen valmistuttua keräsimme henkilökunnalta palautetta sivuista kyselylomakkeen muodossa, jotta asettamiemme tavoitteiden toteutuminen varmistuisi.

Edellä mainitut prosessin vaiheet ovat tärkeitä, jotta palvelumuotoilun pääasiallinen tarkoitus to-teutuisi. Palvelumuotoilu tähtää palvelun käyttäjän kokemuksen parantamiseen sekä tuomaan tarjottavalle palvelulle lisäarvoa (Ahonen 2017, 34). Hyvin suunniteltu ja vaihe vaiheelta etenevä prosessi mahdollisti sen, että meillä oli mahdollisuus päästä helpommin projektin alussa asetta-miimme tavoitteisiin. Aikataulullisista syistä emme päässeet toteuttamaan potilaille uutta kyselyä verkkosivujen uudistamisen jälkeen, joten emme saaneet suoraan kohderyhmältä palautetta val-miista tuotteesta. Kohderyhmälle suunnatun kyselyn avulla olisimme voineet varmistua täysin käyttäjä- ja potilaslähtöisyyden toteutumisesta, mikä oli myös yksi oppimistavoitteistamme. Luo-tamme kuitenkin tuotteen tilaajan tekevän tarvittaessa muutoksia verkkosivuihin käyttäjälähtöises-tä näkökulmasta, sillä he toimivat radiologisen yksikön potilaiden palveluntarjoajana.

Palvelumuotoilun huomioiminen projektin toteutuksessa tuntui alkuun haastavalta, sillä yritimme ottaa kaikki palvelumuotoiluun kuuluvat osa- alueet huomioon heti opinnäytetyön aiheen saatu-amme. Ymmärrettyämme palvelumuotoilun etenevän prosessinomaisesti tiettyihin tavoitteisiin pyrkien, alkoi opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus selkiytymään. Aiheeseen tutustuminen, koh-deryhmän selvittäminen sekä heidän näkemystensä, toiveiden ja odotusten kuuleminen, sisällön tuottaminen ja palvelun tilaajan mielipiteiden kerääminen sekä tarvittavien muutosten tekeminen projektin eri vaiheissa ovat olleet osana palvelumuotoiluprosessin toteutusta. Palvelun tilaajan mielipiteiden huomioiminen korostui projektissamme suunniteltua enemmän, sillä heillä oli paljon näkemyksiä ja odotuksia päivitettyjä verkkosivuja kohtaan. Tämä on kuitenkin ymmärrettävää, sillä verkkosivut toimivat omalta osaltaan radiologisen yksikön käyntikorttina ja mielikuvien luoja-na (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 13).

Palvelumuotoilua toteuttaen pyrimme pääsemään asetettuihin tavoitteisiin, eli ajankohtaisiin, informatiivisiin, ulkoasultaan selkeisiin sekä potilaslähtöisiin verkkosivuihin. Verkkosivujen ajankohtaisen ja informatiivisen sisällön saavutimme tekemällä tiivistä yhteistyötä radiologisen yksikön henkilökunnan kanssa. Edetessämme aiheen tutustumis- ja suunnitteluvaiheesta projektin toteutukseen, opimme ymmärtämään asiakkaiden odotuksia, tarpeita sekä kokemuksia. Konkreettisesti potilaslähtöisyys huomioitiin muun muassa kuvat uusimalla potilaiden kannalta havainnollistavimmiksi ja miellyttävimmiksi sekä verkkosivujen tekstiä muokkaamalla kohderyhmälle tehdyn kyselyn perusteella. Päivitetyillä verkkosivuilla mainitaan esimerkiksi mahdollisen raskauden ilmoittamisesta henkilökunnalle, mikä oli kyselyyn osallistuneen henkilön toive. Jos aikaa olisi ollut projektin loppuvaiheessa enemmän, olisimme tehneet kyselyn uusista verkkosivuista palvelun tilaajan lisäksi myös potilaille. Näin potilaslähtöinen ote olisi toteutunut osaltamme vielä sivujen valmistumisen jälkeenkin. Verkkosivuja on jatkossa helppo päivittää sekä muokata, mikäli henkilökunta kokee tarpeelliseksi täsmentää tutkimuskohtaisia tietoja kohderyhmää paremmin palveleviksi. Tällä tavoin potilas- ja käyttäjälähtöisyyden toteutuminen voidaan varmistaa vielä tulevaisuudessakin.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Infoviestintä Oy. Helsinki.

Bak, M., Euler- Cheplin, M., Kroman, N., Lernevall, A., Mogensen, N., Schwartz, W., Wronecki, A. & Vejborg, I. 2017. Outcome of breast cancer screening in Denmark. Viitattu 30.8.2018.
<https://bmccancer.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12885-017-3929-6>

Brenner, D. & Hall, E. 2007. Computed Tomography- An Increasing Source of Radiation Exposure. Viitattu 2.9.2018.
<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmra072149>

Chaffey, D., Ellis- Chadwick, F., Mayer, R. & Johnston, K. 2009. Internet Marketing. Strategy, Implementation and Practice. Fourth Edition. Harlow: Pearson Education

Edwards, K., Walker, K. & Duff, J. 2015. Instruments to measure the inpatient hospital experience: A literature review. Patient Experience Journal. Viitattu 17.9.2018.

Ford, R., Wiedemann, J. 2010. The Internet Case Study Book. 1st edition. Taschen Books.

Greene, R. 2004. Internet Art. Lontoo: Thames & Hudson Ltd.

Hiltunen, E., Holmberg, P., Jyväsjärvi, E., Kaikkonen, M., Lindblom- Yläne, S., Nienstedt, W. & Wähälä, K. 2007. Galenos, Ihmiselimitys kohtaa ympäristön. 8. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Kapila, S., Conley, R. & Harrel, W. 2011. The Surrent Status of Cone Beam Computed Tomography Imaging in Orthodontics. Viitattu 2.9.2018.
<https://www.birpublications.org/doi/full/10.1259/dmfr/12615645>

Karukka, M., Inkiläinen, T. 2013. Responsiivinen verkkosivujen suunnittelu mukauttaa sisällön eri päätelaitteille. Viitattu 7.10.2017. <http://www.oamk.fi/epooki/2013/responsiivinen-verkkosivujen-suunnittelu>

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys- olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Viitattu 12.10.2017. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslähtöisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2006. Web- julkaiseminen ja multimedia. 1. painos. Porvoo: Docendo.

Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2003. Verkkajulkaisun hallinta. 1. painos. Porvoo: Docendo.

Koivuniemi, K., Simonen, K. 2011. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. 1. painos. Helsinki: Duodecim.

Korpela, J. 2007. Internet hyöty- & viihdekäytössä. 1 painos. Jyväskylä: WSOY pro.

Korpela, J. 2010. Verkkajulkaisun typografia. Helsinki: RPS-Yhtiöt.

Kuntaliitto. Kuntien verkkoviestintäohje 2010. 1. painos. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hirvonen, E., Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. 1. painos. Helsinki: WSOY oppimateriaalit oy.

Kääriäinen, M. 2007. Potilasohjauksen laatu: Hypoteettisen mallin kehittäminen. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Viitattu 7.10.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514284984.pdf>

Laaksonen, S-M., Matikainen, J., Tikka, M. 2013. Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Majure, J. 2010. Teach Yourself Visually WordPress. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.

Matikainen, J., Aula, P., Villi, M. 2006. Tutkielmamatka verkkoviestintään. Helsinki: Yliopistopainos.

McNeil, P. 2011. The Designer's Web Handbook. What You Need to Know to Create for the Web. How Books.

Miller, M. 2016. Running Contextual Design Research for Service Strategy. Practical Service design. Viitattu 13.9.2018. <https://blog.practicalservicedesign.com/running-contextual-design-research-for-service-strategy-b3c08dffb135>

Moritz, S. 2009. Service Design. Practical Access to an Evolving Field. Viitattu 4.9.2018. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4

Mäkinen, O. 2006. Internet ja etiikka. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Jyväskylä: JULPU.

Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Käytettävyysopas verkkoviestijöille. Tampere: Tammer - paino Oy.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2017. Tutkimukset ja toimenpiteet. Viitattu 10.10.2017. <http://www.ras.fi/tutkimukset>

Radiology info for patients 2018. Computed Tomography. Viitattu 16.10.2018. <https://www.radiologyinfo.org/en/submenu.cfm?pg=ctscan>

Radiology info for patients 2018. Dental Cone Beam CT. Viitattu 16.10.2018. <https://www.radiologyinfo.org/en/info.cfm?pg=dentalconect>

Redish, J. 2007. Letting Go of the Words: Writing Web Content that Works. 1st edition. Elsevier Inc.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rickert, J. 2012. Patient- Centered Care: What it means and how to get there. Health Affairs Blog. Viitattu 14.0.2017. <http://healthaffairs.org/blog/2012/01/24/patient-centered-care-what-it-means-and-how-to-get-there/>

Riley, J. 2008. Microsoft Expression Web. Boston: Course Technology Inc.

Schneider, J & Stickdorn, M. 2010. This is Service Design Thinking. 1. painos. Amsterdam: BIS Publishers.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Soimakallio, S., Kivisaari, L., Manninen, H., Svedström, E. & Tervonen, O. 2005. Radiologia. 1 painos. Helsinki: WSOY.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Valtakunnallinen hoidon saatavuuden ja yhtenäisten hoidon perusteiden työryhmä. Hoidon saatavuus alatyöryhmän muistio. Viitattu 18.9.2018. https://stm.fi/documents/1271139/1996957/LUONNOS_Hoidon+saatavuus+alaty%C3%B6ryhm%C3%A4n+muistio.pdf/44512d7a-6157-474c-925b-7ebdbdb0bfd/LUONNOS_Hoidon+saatavuus+alaty%C3%B6ryhm%C3%A4n+muistio.pdf.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Potilaan oikeudet. Viitattu 11.10.2017. <http://stm.fi/potilaan-oikeudet>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Rintasyövän seulonta. Viitattu 13.10.2017. <http://stm.fi/seulonnat/rintasyovan-seulonnat>

Stenvall, J., Virtanen, P., 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Sundman, E. 2000. Potilaan asema ja oikeudet. Tampere: Tammer - Paino Oy.

Suomen kuntaliitto 2010. Kuntaviestinnän opas. Suomen kuntaliitto.

STUK 2018. Mitä säteily on? Säteilyn terveysvaikutukset. 2018. Viitattu 29.8.2018.

<https://www.stuk.fi/aiheet/mita-sateily-on/sateilyn-terveysvaikutukset>

STUK 2018. Mitä säteily on? Terveyshaittojen ehkäiseminen säteilynsuojelulla. Viitattu 29.8.2018.

<https://www.stuk.fi/aiheet/mita-sateily-on/terveyshaittojen-ehkaisu-sateilynsuojelulla>

Säteily terveydenhuollossa 2016. Magneettitutkimus. Viitattu 10.10.2017.

<http://www.stuk.fi/aiheet/sateily-terveydenhuollossa/magneettitutkimus>

Säteily terveydenhuollossa 2015. Ultraäänitutkimus. Viitattu 10.10.2017.

<http://www.stuk.fi/aiheet/sateily-terveydenhuollossa/ultraaanitutkimus>

The Institute of Risk Management. 2002. A risk management standard. Viitattu 14.10.2017.

https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf

The Project Definition, 2017. Project Organisation. Viitattu 14.10.2017.

<https://www.theprojectdefinition.com/project-organisation/>

Tilastokeskus 2016. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 13.10.2017.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html

Tilastokeskus 2017. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 30.8.2018.

https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_001_fi.html

Torkkola, S., Heikkinen, H., Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Tampere: Tammi.

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

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin kamari Oy.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes.

World Health Organization 2007. People - Centered Health Care. A Policy Framework. Viitattu 18.9.2018.

http://www.wpro.who.int/health_services/people_at_the_centre_of_care/documents/ENG-PCIPolicyFramework.pdf

KYSELY RÖNTGENYKSIKÖN ASIAKKAILLE

Olemme Oulun seudun ammattikorkeakoulun radiografian ja sädehoidon koulutusohjelman opiskelijoita ja uudistamme opinnäytetyönämme Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön verkkosivujen sisältöä. Ennen uudistusta haluamme saada asiakkaiden mielipiteitä nykyisistä verkkosivuista ja niiden uudistustarpeesta. Alla esitetään väitteitä sivuston sisältöön, ulkoasuun ja käytettävyyteen liittyen. Valitkaa jokin vaihtoehdoista, 1 – 5, joista 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Kyselyssä on lisäksi avoimia kysymyksiä ja kyllä/ei kysymyksiä.

SISÄLTÖ

- | | | | | | |
|--|-------|----|---|---|---|
| 1. Asiat esitetään ymmärrettävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tieto on asiakasta palvelevaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Sivustolla on riittävästi tietoa radiologisen yksikön toiminnasta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät helposti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Kaipaisitteko lisätietoa jostain asiasta? Jos, mistä? | kyllä | ei | | | |
-
-
-

ULKOASU

Sivuston ulkoasu on mielestäni...

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 6. selkeä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. miellyttävä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. yhteneväinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Mitä mieltä olette sivuston kuvituksesta? | | | | | |
-
-
-

KÄYTETTÄVYYS

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 10. Sivusto on helppokäyttöinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Asiakkaiden tarpeet on huomioitu hyvin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

MUITA KEHITYSIDEOITA JA KOMMENTOITAVAA

Kiitos vastauksistanne!

Röntgenhoitajaopiskelijat Mari Pitkänen & Saana Tohu

VERKKOSIVUJEN UUDISTAMINEN

Opinnäytetyönämme uudistimme Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän radiologisen yksikön verkkosivuja. Tämän kyselyn avulla haluaisimme saada henkilökunnan mielipiteitä uudistuksesta. Alla esitetään väittämiä sivuston sisältöön, ulkoasuun ja asiakaslähtöisyyteen liittyen. Ympyröi jokin vaihtoehdoista 1 – 5, joista 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

SISÄLTÖ

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Asiat esitetään ymmärrettävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Tietoa on riittävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Tieto kattaa koko röntgenosaston toiminnan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Tekstissä ei ole liikaa erikoissanastoa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ULKOASU

Sivuston ulkoasu on mielestäni...

- | | | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|---|
| 1. selkeä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. miellyttävä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. yhteneväinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Kohderyhmän tarpeet on huomioitu hyvin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Kohderyhmän kyvyt on huomioitu hyvin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Sivusto on helppokäyttöinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

VAPAA SANA

Mitä mielipiteitä ja kommentoitavaa sivuston uudistus herättää?

Kiitos vastauksista!