

Jenna Hautakoski

## **Ubiikki ohjausympäristö sydänpotilaan ohjauksessa**

Työpaja osana ubiikin ympäristön kehittämistä

## **Ubiikki ohjausympäristö sydänpotilaan ohjauksessa**

Työpaja osana ubiikin ympäristön kehittämistä

Jenna Hautakoski  
Opinnäytetyö  
Syksy 2018  
Radiografian ja sädehoidon tutkinto-  
ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Radiografian ja sädehoidon tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Jenna Hautakoski

Opinnäytetyön nimi: Ubiikki ohjausympäristö sydänpotilaan ohjauksessa

Työn ohjaaja: Anja Henner ja Karoliina Paalimäki-Paakki

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2018

Sivumäärä: 29+2

---

Oulun yliopistollisen sairaalan keskusröntgeniin sydämen tietokonetomografiatutkimukseen tuleville potilaille on väitöskirjatutkimuksen yhteydessä kehitetty ubiikki ohjausympäristö. Ohjausympäristöön haluttiin saada kehitysideoita röntgenhoitajilta sekä opiskelijoilta. Tätä varten haluttiin järjestää työpaja, jossa eri alan asiantuntijat voisivat yhdessä kommentoida ympäristöä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja järjestää työpaja, jossa ympäristön ensimmäistä versiota voitaisiin kehittää eteenpäin.

Opinnäytetyön suunnittelun alkaessa perehdyttiin ensimmäisenä palvelumuotoiluun ja sen eri osaluaisiin. Palvelumuotoiluprosessiin liittyy erilaiset yhteisölliset ideointimenetelmät, kuten työpajat. Työpajan ohjelmaa suunniteltaessa tutustuttiin erilaisiin työpajametodeihin, joita soveltamalla ja yhdistelemällä saatiin aikaiseksi ohjelma työpajalle. Työpajan ohjelma suunniteltiin 10-20 osallistujalle. Ohjelmaan kuului pienryhmätyöskentelyä ja työstettävät aihealueet. Aihealueiden prosessoinnin jälkeen tuloksille järjestettiin yhteenveto ja aikaa keskustelulle. Tarkoituksena oli antaa aikaa kaikille lisäkommenteille ja ideoille, jotta työpajan päätteeksi kehityslinjat olisivat selkeät ja tavoitettiin päästäisiin.

Työpajaan ilmoittautui kolme ihmistä, joista yksi estyi saapumasta paikalle. Osallistujille lähetettiin linkki ohjausympäristöön, jotta osallistujat voisivat tutustua ympäristöön etukäteen. Kaikkiaan työpajaan osallistui viisi ihmistä, kahden osallistujan lisäksi työpajan vetäjä sekä sen järjestäjä ja opinnäytetyön ohjaaja. Pienryhmätyöskentelyä ei tässä tilanteessa toteutettu, sen sijaan työpajassa tarkasteltiin ohjausympäristöä ja keskusteltiin aiheesta vapaamuotoisesti. Koko työpaja nauhoitettiin tulosten analysointia varten.

Työpajassa saatiin osallistujamäärästä huolimatta runsaasti kehitysehdotuksia ubiikkiin ohjausympäristöön. Tulosten analysointivaiheessa nauhoite litteroitiin, ja litteroidusta tekstistä poimittiin ohjausympäristön kehittämiseen liittyvät kommentit. Kommentit luokiteltiin ensin työpajan työstettävien aihealueiden mukaisesti, joita olivat ympäristön käytettävyys, ympäristön sisältö ja materiaali sekä potilaan ohjaus yleisesti. Tämän jälkeen kommentit jaettiin vielä alaluokkien alle. Työpajasta kirjoitettiin raportti, joka on samalla myös opinnäytetyön raportti.

Työpajassa saadut kehitysehdotukset ovat suoraan hyödynnettävissä ubiikin ohjausympäristön kehitykseen. Työpajan jälkeen ohjausympäristöä kehitettiin kommenttien perusteella, ja sen testaus jatkui seuraavaan vaiheeseen

---

Asiasanat: työpaja, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu

## ABSTRACT

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

---

Author: Jenna Hautakoski

Title of thesis: Ubiquitous 360° patient counselling environment for coronary computed tomography angiography patients

Supervisors: Anja Henner and Karoliina Paalimäki-Paakki

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages: 29+2

---

Ubiquitous 360° patient counselling environment has been developed for coronary computed tomography angiography patients. The early version of the ubiquitous environment needed to be improved and a workshop was held to generate ideas for the ubiquitous environment.

The aim of the workshop was to create ideas for the ubiquitous environment. The long-term aim was to improve patient guidance.

The planning of the workshop programme began with reading up on service design and different workshop methods. The programme for the workshop was planned and a few questions were created to help generate the ideas. The questions centered around the material in the environment, the usability of the environment and patient guidance. The programme consisted of small group activities where the ideas were to be created, and then processing these ideas with the whole group. The programme has also some time for informal discussions. Two people attended the workshop, in total there were 5 participants. In this situation the programme was adapted and the small group activity was not implemented. Instead the whole group had free discussions concerning the ubiquitous environment. The workshop was recorded. After the workshop was held the gained ideas were analyzed. The participants were also sent a questionnaire about the success of the workshop.

The workshop gained many ideas for the ubiquitous environment. The record was transcribed, and the ideas were picked out. The ideas were then divided into categories based on the questions and analyzed into subcategories. The results from the questionnaire were also analyzed, and based on those results, the participants were satisfied with the workshop and it was successful.

The results of the workshop were benefited by improving the ubiquitous environment. After the ubiquitous environment was improved with the ideas from the workshop, it was ready to be further tested.

---

Keywords: workshop, customer oriented approach, service design

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	ASIAKAS JA TYÖPAJA OSANA UBIIKIN YMPÄRISTÖN KEHITTÄMISTÄ .....	8
2.1	Palvelumuotoilu .....	8
2.1.1	Yhteiskehittäminen.....	8
2.1.2	Asiakasymmärrys.....	9
2.1.3	Palvelumuotoilun prosessi .....	10
2.2	Työpajat .....	10
3	PROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET .....	12
4	PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS .....	14
4.1	Työpajan suunnittelu .....	14
4.2	Työpajan toteutus.....	16
4.3	Tulosten analysointi.....	16
4.4	Projektiorganisaatio ja viestintä .....	17
5	PROJEKTIN TULOKSET JA ARVIOINTI.....	18
5.1	Työpajan analyysin tulokset .....	18
5.2	Työpajan arviointi .....	20
5.3	Projektin riskien arviointi.....	22
6	POHDINTA.....	24
	LÄHTEET .....	27
	LIITTEET .....	30

# 1 JOHDANTO

Yleisen määritelmän mukaan interventio on sellainen tapahtuma, jolla pyritään vaikuttamaan johonkin. Terveydenhuollon kontekstissa käsitteellä voidaan tarkoittaa tapahtumaa, jonka tarkoitus on yksilön tai ryhmän terveydentilaan tai käyttäytymiseen. (Pölkki 2014, viitattu 12.11.2018.) Monitahoisiksi interventioiksi voidaan määritellä sellaiset interventiot, jotka sisältävät useita komponentteja. Nämä komponentit ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Lisäksi määritelmään sisältyy myös esimerkiksi se, kuinka suurelle kohderyhmälle interventio on suunnattu, sekä tulosten vaihtelevuuden mahdollisuus. (Craig, Dieppe, Macintyre, Michie, Nazareth & Petticrew 2008, 979–980.)

Tässä opinnäytetyössä interventiolla tarkoitetaan ubiikkia ohjausympäristöä. Ubiikki oppiminen perustuu informaatioteknologiaan sekä ubiikkiin tietojenkäsittelyyn, tarjoamalla vuorovaikutteisen oppimiskeskuksen, jossa käyttäjä voi saumattomasti uppoutua oppimisprosessiin esimerkiksi älypuhelinta tai tietokonetta käyttämällä. (Virtanen, Kääriäinen, Liikanen & Haavisto 2017, 2567.) Tutkimuksissa on todettu, että ohjausympäristöjen kehittämisen haastavin vaihe on ohjauksen määrittäminen, eli sen sisällön standardisointi sekä sen ulosanti. Jotta standardisointi olisi mahdollista, on käytettävä erilaisia työskentelytapoja. Käytettäviä työskentelytapoja voivat olla esimerkiksi tietojen kerääminen simulaation avulla, sekä tarkkailun ja haastatteluiden sekä fokusryhmien kautta. (Corry, Clarke, While & Lalor 2012, 2382.) Monimutkaiset interventiot saattavat toimia parhaiten, mikäli ne on kehitetty paikalliset olosuhteet huomioiden, sen sijaan että ne olisivat täysin standardisoituja (Craig ym. 2008, 979). Myös Virtasen, Haaviston, Liikasen & Kääriäisen (2018, 995) kirjallisuuskatsauksessa havaittiin, että ubiikit ympäristöt oli kehitetty kustomoidusti ja toteutettu paikallisesti osana tiettyjä oppimisprosesseja. Terveystieteiden alalla käytössä olevia ubiikkeja ohjausympäristöjä ei ole raportoitu, mutta erilaisten virtuaalisten ympäristöjen kehityksestä ja käytöstä on tietoa (Virtanen ym. 2017, 2567).

Tiedon vaihto on termi, jolla kuvataan tietoa muuttuvana käsityksenä, johon vaikuttaa sekä tutkijat että käyttäjät. Se on korvannut käytännön, jossa tutkijat esittävät tutkimustulokset ja tiedon passiiviselle yleisölle. Uusi lähestymistapa auttaa tunnistamaan osallistujien tarpeet ja kannustimet, ja sen on osoitettu kasvattavan tutkimustiedon omaksumista ja sen käyttöä osallistujien kesken. Tämän vuoksi alan tekijöitä osallistutetaan suunnitteluprosessiin, jonka aikana voidaan järjestää esimerkiksi työpaja ideoiden kehittämiseen. (Reavley, Livingston, Buchbinder, Bennell, Stecki & Osborne 2010, 343.) Työpajan tarve voi herätä useista eri syistä. Syitä voivat olla esimerkiksi tarve

saman alan ihmisten kohtaamiselle tai ajankohtaisen tiedon oppimiselle. (Bartlett & Peach 2008, 195.)

Kehitettyssä ubiikissa ohjausympäristössä potilaalle on tarjolla paljon erilaista materiaalia, jonka tarkoitus vastata mielessä pyöriviin kysymyksiin. Ubiikin ohjausympäristön avulla pyritään parantamaan ja kehittämään potilaan ohjausta Oulun yliopistollisen sairaalan röntgenosastolla sepelvaltimoiden tietokonetomografiatutkimuksiin tulevien potilaiden osalta. Tämän opinnäytetyön aiheena oli workshopin järjestäminen osana ubiikin ohjausympäristön tutkimus- ja kehittämisprojektia. Workshop sisältyy tutkimuksen toiseen vaiheeseen, jossa ohjausympäristön käytettävyyttä testataan. Workshopin keskeinen tarkoitus on tuottaa ideoita, palautetta ja materiaalia ohjausympäristön jatkekehitystä varten. Workshopissa eri alojen ammattilaiset pääsevät sekä pienryhmissä että yhdessä miettimään kehittämisideoita ohjausympäristölle ja potilaan ohjaukseen. Työpajan osallistujat ovat erilaisista lähtökohdista ja eri alojen ammattilaisia. Tämä mahdollistaa työpajan monipuolisen arvioinnin eri näkökulmista. Ohjausympäristön kehittämisprojekti on osa Sydämen asialla – hanketta. Omia tavoitteita projektille olivat aluksi projektien suunnittelu- ja organisointitaidot, sekä työyhteisötaidot. Projektin edetessä tavoitteisiin yhdistyivät myös asiakaslähtöisyys ja asiakkaan ymmärtäminen.

## 2 ASIAKAS JA TYÖPAJA OSANA UBIIKIN YMPÄRISTÖN KEHITTÄMISTÄ

### 2.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tarkoittaa muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämiseen. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa palvelun kehittämiseen monella tasolla, esimerkiksi yrityksen strategiassa, liiketoimintamalleissa, prosesseissa, palveluympäristössä ja asiakaskontakteissa. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda asiakkaan kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 71–72). Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset että palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilun tavoitteena ovat palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, luku 1, Osaaminen nimeltään palvelumuotoilu.)

#### 2.1.1 Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen tehdään useimmiten työpajoissa ryhmätyötiloissa tai palveluympäristössä, mutta uusien ratkaisujen syntymistä voi edesauttaa myös toimiminen aikaisemmin kokemattomissa tiloissa tai yhteyksissä. (Tuulaniemi 2011, luku 3, Kehitysmenetelmät palvelumuotoiluprosessissa.) Palvelun tuottajan ja tarjoajan lisäksi kehittämisessä on mukana myös asiakkaat sekä sidosryhmän edustajat. Yhteiskehittämisen keinoin syntyy palvelut, jotka vastaavat aidosti asiakkaiden tarpeisiin. Yhteiskehittämisen keinoin voidaan jo suunnitteluvaiheessa pyrkiä huomioimaan kohderyhmän erilaisia tarpeita ja löytää hyviä ratkaisuja, jotta todellisiin tarpeisiin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin. (Ahonen 2017, 35, 53.) Palvelumuotoilun myötä kehittämistyöhön on saatu mukaan syvälinen asiakasnäkökulma ja kokemuksellisuus. Palvelumuotoilun keskeisin ominaispiirre on käyttäjäkeskeisyys. Kaikki kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien toiminnan, tilanteiden, tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseen. Jotta ymmärtäminen olisi mahdollista, käytetään monipuolisesti erilaisia tiedonhankintamenetelmiä. Ihmiset pyritään saamaan kertomaan asioista, heidän toimintaansa tarkkaillaan ja heidät osallistetaan uusien ideoiden luomiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 72.)



## 2.1.2 Asiakasymmärrys

Asiakkaiden, henkilöstön ja muiden osapuolten osallistaminen kehittämistyöhön on oleellinen toimintamalli palvelumuotoilussa. Palvelun käyttäjien osallistaminen kehittämistyöhön mahdollistaa sellaisten ideoiden luomisen, jotka eivät luultavasti muuten tulisi esille. Lisäksi erilaisten ratkaisujen testaaminen on nopeaa ja helppoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 72.) Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas on aina osa palvelutapahtumaa, ja hän muodostaa kokemuksensa palvelusta joka kerta uudestaan. (Tuulaniemi 2011, luku 1, Osaa-minen nimeltään palvelumuotoilu.) Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, joita ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan taso kertoo palvelun vastaavuudesta toiminnalliseen tarpeeseen. Tunnetaso kertoo palvelun vastaavuudesta tunnetason odotuksiin, ja merkityksen taso kertoo palvelun vastaavuudesta henkilökohtaisiin merkityksiin. Toisin sanoen merkityksen taso kertoo, miten palvelu mahdollistaa asioita, joita asiakas haluaa oppia, oivaltaa ja saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, luku 2, Palvelumuotoilun keskeiset elementit.) Asiakasymmärrys on läsnä koko kehittämisen prosessin ajan, sillä palvelumuotoilu perustuu yhteiskehittämiseen (Ahonen 2017, 51). Jotta asiakasta voitaisiin todella ymmärtää, on ymmärryksen kuitenkin oltava laajempaa kuin pelkästään tilastolliset kuvaukset ja tarpeiden empiiriset analyysit (Stickdorn 2011a, 36–37). Käyttäjätarpeita kartoitettaessa tulisi pyrkiä laajemmin selvittämään työprosesseihin, toimintoihin ja tietotarpeisiin liittyviä näkökulmia. Määrittely- ja suunnittelutyön yhteydessä voidaan järjestää esimerkiksi paneelikeskustelu, jonka yhteydessä projekti esittelee oman näkemyksensä lopputuotteen sisällöstä ja käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja kehittämissuhteita projektiryhmän asiantuntijoille. (Ruuska 2007, 164–165.)

Asiakasymmärryksen syntyminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet ymmärretään ilman, että hänen tarvitsee niitä selittää. Hyvät palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin, ja ne antavat asiakkaalle todellista vastinetta hänen tarpeisiinsa. (Ahonen 2017, 50–51.) Palvelumuotoilu tuo syvällistä asiakasymmärrystä liiketoimintaan. Palvelumuotoilua voi hyödyntää sekä nykyisen toiminnan kehittämiseen että uuden innovaation synnyttämiseen. Digitaalisten palvelujen ja käyttöliittymien suunnitteluun hyödynnetään nykyään yhä useammin palvelumuotoilun menetelmiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 72–73.) Digitaalisten palveluiden ja fyysisten palveluympäristöjen suunnittelu, toteuttaminen, tuotanto sekä näihin liittyvät muut vaatimukset ovat myös palvelumuotoilijoiden käytännön työtä. (Tuulaniemi 2011, luku 3, Palvelumuotoiluprosessi.)

### 2.1.3 Palvelumuotoilun prosessi

Palvelun kehittäminen on aina luonteeltaan uuden luomista ja sitä kautta ainutkertaista. Siksi palvelumuotoilun kuvaaminen ja määrittelemine täysin yhdenmukaiseksi ja prosessiksi ei ole mahdollista. Palvelumuotoilun prosessille on kuitenkin olemassa tyypillisiä toimintarunkoja. (Tuulaniemi 2011, luku 3, Palvelumuotoiluprosessi.) Palvelumuotoilun prosessille tyypillistä on laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi, erilaisten mallien luominen ja testaus, analysointi sekä uudelleen määrittely oppimisen pohjalta. Prosessi jakautuu eri vaiheisiin, joihin kuuluu kartoittaminen, ennakointi ja ideointi, mallintaminen ja arviointi sekä konseptointi. Ennakoinnin ja ideoinnin vaiheessa voidaan hyödyntää erilaisia ideointityöpajoja, muotoilupelejä tai muita menetelmiä, joihin voidaan osallistaa monenlaisia sidosryhmiä, kuten asiakkaita ja kohdeorganisaation työntekijöitä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 74–75.) Palvelumuotoilu voidaan jakaa neljään iteratiiviseen askeleeseen, joita ovat tutkiminen, luominen, pohdiskelu sekä toteutus. Tämä on hyvin yksinkertainen lähestymistapa näin monimutkaisen suunnitteluprosessin rakentamiseen. (Stickdorn 2011b, 126.) Asiakasta osallistava tuotekehitys eroaa perinteisen tuotekehityksen prosessista siten, että siinä haetaan asiakas mukaan hankkeeseen jo ideointivaiheessa. Asiakkaan kanssa voidaan keskustella käyttötavoista, jolloin käsittelytapa on iteroiva, eli toimivinta ratkaisua haetaan ja testataan niin pitkään, että sellainen löytyy. Asiakkailla on usein sellaista ymmärrystä, jota muilla ei ole, joten on selvää, että ratkaisulle syntyy paremmat edellytykset, kun asiakasta osallistutetaan tuotekehitykseen. (Mattinen 2006, 222–223.)

## 2.2 Työpajat

Työpaja voidaan määritellä avustetun oppimisen muodoksi, jossa johtaja tarjoaa rakenteen tutkimiselle ja joka mahdollistaa työpajan osallistujien oppimisen tekemisen kautta. Osallistujat haastetaan ottamaan osaa aihealueeseen erityisillä tavoilla, esimerkiksi harjoittelemalla tai simuloimalla hoitotyötä. (Price 2010, 35.) Jokaisella työpajalla on oltava jokin tavoite (Mindtools 2018, viitattu 13.11.2018). Työpajat on havaittu hyväksi kehittämisen muodoksi. Työpajojen tarkoituksena on mahdollistaa keskustelut ja aiheeseen liittyvät pohdinnat, ja työpaja onkin perustettu tietyn teeman käsittelyä varten. Työpajassa työskenteleminen on aktiivista vuorovaikutusta, ja siellä voidaan etsiä esimerkiksi uusia tuoteideoita tai kehittää uusia työmenetelmiä. (Hätönen 2011, 101.) Työpajat mahdollistavat sekä muodolliset että vapaamuotoiset tapaamiset ja keskustelut muiden aiheesta

kiinnostuneiden kanssa. Työpajat ovat myös erinomainen mahdollisuus verkostoitua ja luoda yhteistyösuhteita. (Bartlett & Peach 2008, 195–196.) Työpajan osallistujamäärä täytyy kartoittaa ennen suunnittelun aloittamista. Osallistujaryhmä määrittää myös työpajan sijainnin, jonka tulisi olla kooltaan riittävän suuri, sekä tukea mahdollisia apuvälineitä joita työpajassa tarvitaan. (Mindtools 2018, viitattu 13.11.2018.) Työpajat soveltuvat parhaiten tarkasti rajatun aihealueen työstämiseen aiheesta kiinnostuneiden osallistujien kanssa. Työpajat eroavat käytännön demonstraatioista siten, että työpajoissa osallistujat aloittavat nopeasti itsenäisen työskentelyn. Työpajoissa vetäjän rooli on auttaa osallistujia ja osallistua keskusteluun. (Price 2010, 35–36.)

Työpajaa suunniteltaessa erilaisia metodeja voidaan loputtomasti muunnella ja yhdistellä. Käytettävät metodit riippuvat työpajan tavoitteista ja sisällöstä. Onnistuakseen työpajalla on kuitenkin oltava jokin selkeä punainen lanka, jonka ympärille työpajaa järjestetään. Työpajan sisällöllisen tavoitteen on oltava selkeä, ja valitun metodin täytyy tukea tavoitetta. Käytettävissä olevat resurssit, työpajatyöskentelyn ohjeistus ja tarvittavat taustamateriaalit on myös kartoitettava ennen työpajan järjestämistä. (Laakso & Lehtinen 2014, 15.) Työpajatyöskentely voi sisältää useita erilaisia tapoja tiedon levittämiseksi ja kriittisen ajattelun edistämiseksi. Näitä tapoja voivat olla esimerkiksi tapaus-tutkimukset, pienryhmäaktiviteetit, paneelikeskustelut ja videolta näytettävät skenaariot kliinisen opetuksen ja arvioinnin purkamiseksi. (Wallace & Infante 2008, 1170.) Kuten palvelumuotoilussa yleensäkin, ei metodien käyttämiseen ja yhdistelemiseen ole oikeaa tai väärää tapaa. Onnistunut projekti sisältää toimivan yhdistelmän, jonka avulla voidaan suunnitella, luoda ja testata ideoita iteratiivisen prosessin kautta. (Van Dijk, Raijmakers & Kelly 2011, 148.)

Jotta saadaan selville, onko työpaja ollut menestyksenkäs, on osallistujilta kerättävä palaute. Palautteen avulla voidaan oppia ja kehittää työpajaa seuraavaa kertaa varten. (Mindtools 2018, viitattu 13.11.2018.)

### 3 PROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen kiinnosti minua jo ennen aiheen valintaa. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena ammatillisella kentällä on toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla perehdytysopas tai turvallisuusohjeistus, mutta myös esimerkiksi jonkin tapahtuman toteuttaminen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Opinnäytetyön aiheen sain Oulun ammattikorkeakoulun radiografian ja sädehoidon koulutusohjelman opettajilta syksyllä 2017. Projektin tarve tuli koulutusohjelman opettajan omasta väitöskirjatutkimuksesta, jossa kehitetään ubiikkia ohjausympäristöä sydämen tietokonetomografiatutkimukseen tuleville potilaille. Ideana oli, että ohjausympäristöä kehitettäisiin asiakaslähtöisesti työpajassa, johon osallistuisi OAMK:n röntgenhoitajaopiskelijoita, ohjausympäristöä kehittäviä informaatioteknologian asiantuntijoita, sekä Oulun yliopistollisen sairaalan keskusröntgenin röntgenhoitajia, jotka kuvaavat tietokonetomografiatutkimuksia.

Projektin tavoitteet tulisi laatia niin, että ne ovat selkeitä ja realistisia, sekä kuvaavat sitä hyödynsaajien tilan tai toiminnan muutosta, jota projektilla pyritään (Silfverberg 1999, 6). Projektin lähtökohtaisena tavoitteena oli, että työpajan osallistujat arvioivat toteutettua ohjausympäristöä ja ideoivat kehitysmahdollisuuksia ohjausympäristölle. Toisena, pitkän aikavälin tavoitteena oli potilaiden ohjauksen parantaminen sydämen tietokonetomografiatutkimuksessa. Tavoitteena oli myös, että potilailla on saatavilla selkeää ja yksilöllistä tietoa luotettavasta lähteestä. Työpajan konkreettiset tavoitteet määriteltiin SMART-laatukriteereihin perustaen. Laatukriteerejä käytettäessä tavoitteet saadaan määriteltyä selkeiksi, mitattavissa oleviksi, saavutettavissa oleviksi, tarpeellisiksi sekä aikataulutetuiksi (Ilmastonkestävä kaupunki 2018, viitattu 25.10.2018). Tavoitteena oli saada ideoitua ohjausympäristölle kehityslinjat työpajan aikana. Toisena tavoitteena oli se, että myös ohjausympäristön kehittäjille olisi selkeää, mihin suuntaan ympäristöä kehitetään. Työpajalla oli myös potilaan ohjauksen kehittämiseen liittyvä tavoite, joka on tarpeellinen röntgenhoitajaopiskelijoille ja röntgenhoitajille heidän jokapäiväisessä työssään.

Omat oppimistavoitteeni liittyivät projektien ja työpajojen järjestämiseen. Pidemmällä aikavälillä tästä voi olla hyötyä esimerkiksi osastolla erilaisten hankkeiden, projektien ja kokousten suunnittelemisessä ja järjestämisessä. Projektin suunnittelun lisäksi opin myös työyhteisötaitoja sekä kommunikointia eri ammattialojen ihmisten kanssa. Projektin aikana tavoitteena oli myös päästä tutus-

tumaan sydämen tietokonetomografiakuvaukseen tulevien potilaiden hoitopolkuun sekä itse tutkimuksen toteuttamiseen. Tätä tietoa voin hyödyntää tulevaisuudessa työskennellessäni röntgenhoitajana.

## 4 PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

### 4.1 Työpajan suunnittelu

Projektin suunnittelu alkoi aiheen valinnan jälkeen syyskuussa 2017. Suunnittelu aloitettiin perustietojen keruulla ja analysoinnilla, hankkeen rajauksella sekä selvittämällä tärkeimmät sidosryhmät ja heidän suhteensa hankkeeseen (Silfverberg 1999, 15). Aiheen valinnan jälkeen sovittiin ensimmäinen projektikokous, joka järjestettiin Adobe Connect -palvelun kautta. Projektikokoukseen osallistui projektiryhmä, sekä ohjaavat opettajat Anja Henner ja Karoliina Paalimäki-Paakki. Suunnitteluvaiheen alussa rajattiin työpajan kohderyhmä eli sen osallistujat. Lisäksi työpajan kestoksi rajattiin maksimissaan neljä tuntia. Ennen työpajan varsinaista suunnittelua oli tärkeää tutustua aiemmin pidettyihin työpajoihin, jotta saatiin hieman käsitystä siitä, millainen työpaja voisi olla, sekä mitä työpajalta tyypillisesti vaaditaan. Toiminnallisen opinnäytetyön suunnitelma tehdään siksi, että opinnäytetyön idean ja tavoitteiden tulee olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelman tulee vastata kysymyksiin mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26.) Jotta näihin kysymyksiin saataisiin vastaukset, työpajan suunnittelu aloitettiin perehtymällä palvelumuotoiluun, asiakaslähtöisyyteen sekä erilaisiin workshop -metodeihin. Työpajalle suunniteltiin pääteema ja kysymykset, joita käytettiin keskustelun avaajana ja viemään keskustelua eteenpäin. Työpajan pääteemat tulivat suoraan aiheen asettelusta, ja sen perusteella suunniteltiin myös apukysymykset. Teemoja olivat ohjausympäristön suunnittelu sekä potilaan ohjaus. Kysymykset liittyivät ohjausympäristön sisältöön, sen ulkoasuun ja käytettävyyteen sekä potilaan ohjaukseen yleisesti. Kun aiheeseen oli perehdytty riittävästi, alkoi työpajan ohjelman suunnittelu. Ensimmäisenä valittiin käytettävät workshop -metodit, ja niiden pohjalta suunniteltiin työpajan eri vaiheet.

Työpajan ohjelmaa suunniteltaessa valittiin käytettävät työpajametodit. Työpajaan yhdisteltiin useita eri metodeja – tulevaisuuspyörä, backcasting sekä OPERA. Tulevaisuuspyörä sopii eri alojen osaajia osallistavaan työpajaan. Se on mind map -menetelmä, ja sen avulla käsiteltävä aihe voidaan jakaa osa-alueisiin, joita lähdetään työstämään. Miellekartan avulla keskusteluun voidaan liittää kaikki esiin nousevat näkökulmat, ja mitä enemmän tekstiä syntyy, sitä parempi. Backcasting on skenaariomenetelmä, jossa tavoiteltava päämäärä on ennalta päätetty, mutta tavat päämäärän saavuttamiseksi ovat epävarmoja. Skenaarioprosesseja pohtiessa voidaan tavoitellun päämäärän

lisäksi pohtia mahdollisia katastrofiskenaarioita, eli mitä tulisi välttää. OPERA koostuu viidestä eri vaiheesta: omien ideoiden tuottaminen, parin ehdotuksien tuottaminen, ehdotusten esittely, ehdotusten ristiin arvioiminen ja aiheiden ryhmittäminen. (Laakso & Lehtinen 2014, 17–18, 22–23, 25.)

OPERA-menetelmän avulla luotiin työpajalle sen runko. Parien sijasta osallistujien suunniteltiin tuottavan ideoita pienryhmissä, ja ideoiden tuottamisen jälkeen ne esiteltäisiin muulle ryhmälle OPERA-toimintatavan mukaisesti. Ristiin arvioiminen ja aiheiden ryhmittäminen tehtäisiin yhteisesti lopuksi, yhteenvedon aikana. Backcasting -menetelmän mukaisesti tässä työpajassa oli ennalta määritetty tavoiteltava päämäärä, joka oli toimiva ja käytännöllinen ohjausympäristö. Tiedossa olevan päämäärän perusteella suunniteltiin osallistujia ohjaavat aihealueet ja apukysymykset, joita osallistujat voisivat työstää työpajan aikana. Tulevaisuuspyörää hyödynnettäisiin pienryhmissä tapahtuman keskustelun aikana. Aihe jaettiin eri osa-alueisiin, joita olivat ohjausympäristön materiaalin ja käytettävyyden kehittäminen sekä potilaan ohjaus.

Työpajan ohjelma suunniteltiin alkavan vastaavan henkilön puheenvuorolla, jossa toivottiin osallistujat tervetulleiksi ja esiteltiin heidät toisilleen, sekä selitettiin päivän pääteemat. Aloituksen jälkeen osallistujat jakaantuisivat pienryhmiksi ja heille jaettaisiin työstettävät aihealueet, joiden pohjalta ohjausympäristöä lähdettäisiin suunnittelemaan eteenpäin. Osallistujien tuli rakentaa paperille miellekartta, jolloin mieleen heränneitä ideoita tuotaisiin esille ja niistä voitaisiin keskustella. Miellekartan perusteella kirjattaisiin myös ylös tärkeimmät kehityskohteet ja toiveet ohjausympäristön suhteen. Tähän varattiin osallistujille reilusti aikaa. Aihealueiden prosessoinnin jälkeen oli tauko, jonka jälkeen pidettäisiin yhteenvedo ryhmien ideoinneista. Yhteenvedossa pienryhmät esittelisivät tuotoksensa muille osallistujille. Yhteenvedo nauhoitettaisiin myöhempää tarkastelua varten. Muut ryhmät voisivat arvioida ehdotuksia, ja ryhmät arvioivat yhdessä tärkeimmät kehityskohteet. Myös yhteenvedolle järjestettäisiin riittävästi aikaa, jotta mahdolliset lisäkommentit ja muut ideat saadaan julki. Lopussa käytäisiin läpi päivän aikaansaannokset.

Projektisuunnitelman keskeisin osuus on aikataulu. Aikataulun perusteella projektin kulkua voidaan ennakoida ja etenemistä seurata. (Ruuska 2007, 51.) Työpaja suunniteltiin pidettävän alustavasti keväällä 2018. Suunnitteluvaihe kuitenkin venyi projektiryhmän muutosten sekä eettisen toimikunnan luvan vuoksi, joten ajankohta siirrettiin ensin loppukeväälle ja myöhemmin elokuulle 2018. Opinnäytetyön suunnitelma ja työpajan ohjelma valmistuivat kesällä 2018. Työpaja pidettiin elokuussa 2018. Projektisuunnitelmassa täytyy olla selkeästi asetettuja virstanpylväitä ja välitavoitteita (Ruuska 2007, 53). Tämän projektin suunnitelmassa välitavoitteet olisi voitu asettaa selkeämmiksi.

Asetetut välitavoitteet olivat suunnitelman teko, osallistujien rekrytointi ja työpajan valmistelu, sekä työpajan järjestäminen ja loppuraportin kirjoittaminen. Suunnitelmalle ei kuitenkaan oltu asetettu täsmällistä valmistumistavoitetta. Osallistujien rekrytoinnille ja työpajan valmistelulle ei myöskään oltu asetettu ollenkaan aikataulullista tavoitetta. Tarkemmat välitavoitteet olisivat voineet terävöittää projektin kulkua, eikä esimerkiksi suunnitelman teko olisi välttämättä mennyt yli aikataulun.

## **4.2 Työpajan toteutus**

Suunnitelman valmistuttua kutsut työpajaan lähetettiin sähköpostitse. Ilmoittautumisen jälkeen kaikille työpajaan ilmoittautuneille lähetettiin sähköpostilla linkki ubiikin ohjausympäristön kehitettyyn versioon, jota ideoiden perusteella kehitetään. Osallistujat saivat tutustua ympäristöön etukäteen, jotta työpajassa kehitysideoiden tuottaminen olisi sujuvaa. Työpajaa suunniteltaessa täytyy varautua myös mahdollisiin poissaoloihin. Tässä tapauksessa täytyi miettiä, onnistuuko osallistujien jakaminen ryhmiin, mikäli osallistujia on odotettua vähemmän. (LEAPS-projekti 2018, viitattu 13.11.2018.) Työpajaan ilmoittautui lopulta kolme ihmistä, joista yksi estyi saapumasta paikalle. Kaikkiaan tilaisuudessa oli viisi ihmistä, sillä kahden osallistujan lisäksi paikalla oli työpajan fasilitaattori, opinnäytetyön ohjaava opettaja sekä työpajan suunnittelija. Työpajan ohjelmaa kuitenkin sovellettiin lopullisen osallistujamäärän mukaisesti. Keskustelu oli melko vapaamuotoista. Ryhmiin jakoa ei tehty, ja ympäristöä käytiin huone kerrallaan läpi ja johdattelevia kysymyksiä apuna käyttäen ympäristöä tarkasteltiin. Koko keskustelu nauhoitettiin tulosten analysointia varten. Työpajan jälkeen opinnäytetyöprosessin seuraava vaihe oli tulosten analysointi sekä raportin kirjoittaminen.

## **4.3 Tulosten analysointi**

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ongelmiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 221.) Työpaja nauhoitettiin, ja työpajan jälkeen seuraavana vaiheena oli tulosten analysointi. Tallennettu laadullinen aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. Aineiston litteroiminen on tavallisempaa kuin päätelmien tekeminen suoraan nauhoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 222.) Analysointi aloitettiin litteroimalla tekstiä nauhoitteesta. Ongelmia analysoinnissa tuotti nauhoitteen ajoittainen huono äänenlaatu. Tärkeimmät, ohjausympäristön ke-



hittämiseen liittyvät asiat kuitenkin saatiin kirjattua ylös. Vapaamuotoisen litteroinnin jälkeen tekstistä poimittiin ohjausympäristön kehittämiseen liittyvät kommentit, ja ne jaettiin kolmen eri otsikon alle. Otsikot olivat työpajan ohjaavat kysymykset, joita olivat ympäristön käytettävyys, ympäristön sisältö ja materiaali sekä potilaan ohjaus yleisesti. Ympäristön käytettävyyteen ja ympäristön materiaaliin liittyvät asiat luokiteltiin vielä alaotsikoiksi. Potilaan ohjaukseen liittyviä asioita tuli työpajassa esille vain yksi, joten sille ei alaotsikkoa keksitty.

#### **4.4 Projektioorganisaatio ja viestintä**

Projektilla on oltava selkeä organisaatio, jossa eri osapuolet tuntevat vastuunsa ja tehtävänsä. Projektioorganisaatioon kuuluu ohjausryhmä, varsinainen projektioorganisaatio sekä yhteistyökumppanit. Ohjausryhmän tehtäviin kuuluu hankkeen edistymisen valvominen, hankkeen tulosten arviointi sekä projektipäällikön tukeminen projektin eri vaiheissa. Projektioorganisaatiolla on oltava johtaja, joka vastaa projektin suunnittelusta, toteutuksesta ja raportoinnista. (Silfverberg 1999, 50–51.) Tämä projektioorganisaatio muodostui projektiryhmästä sekä ohjausryhmästä. Projektin alkuvaiheessa projektiryhmään kuului kaksi jäsentä. Suunnitteluvaiheessa toinen projektiryhmän jäsenistä kuitenkin jättäytyi pois aikataulullisten ja viestinnällisten ongelmien vuoksi. Lopullisesti tässä projektissa sen vetäjänä ja ryhmän ainoana jäsenenä oli opinnäytetyön tekijä röntgenhoitajaopiskelija Jenna Hautakoski. Opinnäytetyön ohjaajana oli Oulun ammattikorkeakoulun yliopettaja Anja Henner, joka ohjasi ja arvioi suunnitelman tekoa sekä projektin toteutusta ja raportointia. Toisena ohjaajana toimi Oulun ammattikorkeakoulun opettaja Karoliina Paalimäki-Paakki, jonka väitöskirjatutkimukseen työpaja liittyi.

Projektiviestintä on keskeistä menestykselliselle projektille. Projektioorganisaation eri tahot tulee pitää ajan tasalla projektiin liittyvistä suunnitelmista, päätöksistä ja sopimuksista. Viestinnän ongelmat ovat yleisiä projektinhallintaan liittyen. (Mäntyneva 2016, 113.) Projektin viestintä hoidettiin pääasiassa sähköpostitse. Sähköpostitse voitiin lähettää suunnitelma kommentoitavaksi ja arvioitavaksi molemmille ohjaaville opettajille samanaikaisesti, sekä saadut kommentit pysyivät tallessa myöhempää tarkastelua varten. Myös projektin järjestämiseen liittyvät asiat, kuten projektin ajankohta, sovittiin sähköpostin välityksellä. Kommentteja projektin suunnitelmaan saatiin ohjaavalta opettajalta myös opinnäytetyöpajoissa, joihin osallistuttiin pitkin syksyä ja kevättä.

## 5 PROJEKTIN TULOKSET JA ARVIOINTI

### 5.1 Työpajan analyysin tulokset

Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Analyysitavaksi valitaan sellainen, joka tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisen aineiston tavallisimpia analyysimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi sekä keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 224.) Työpajan tulokset eriteltiin litterointitekstistä, ja ne jaettiin kolmen eri otsikon alle. Ohjausympäristön kehittämiseen liittyvät kommentit koottiin taulukkomuotoon (Taulukot 1 ja 2).

Työpajassa käytetyt osallistujia ohjaavat kysymykset olivat:

- Kuinka kehittäisit ympäristössä olevaa materiaalia?
- Miten kehittäisit ympäristön selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä?
- Kuinka sepelvaltimoiden TT-kuvaukseen tulevien potilaiden ohjausta voitaisiin parantaa?

Työpajassa saatiin vastauksia kaikkiin kysymyksiin. Vastaukset ensimmäiseen, ympäristön materiaaliin liittyvään kysymykseen on esitetty taulukossa 1. Vastaukset toiseen, ympäristön käytettävyyttä koskevaan kysymykseen on esitetty taulukossa 2. Kolmanteen kysymykseen liittyviä kehitysehdotuksia tuli esiin työpajan aikana vain yksi, ”Potilaalle menevä ohje, josta ympäristön tekstit ovat, on kardiologiselta osastolta. Onko linjassa röntgenin ohjeiden kanssa?”. Tämä kommentti liittyi olennaisesti myös ympäristön materiaaliin ja on esitetty taulukossa 1.

*Taulukko 1. Ympäristön materiaali*

<b>Kielelliset asiat</b>	<b>Lisättävät tekstit</b>	<b>Asiavirheet, epäselvät asiat</b>
Sinuttelu vai teitittely?	Lääkärin haastattelu	Materiaalissa puhutaan luki- tusta valmistelutilasta, johon po- tilas saisi jättää vaatteet; käy- tännössä näin ei ole, potilas ot- taa tavarat mukaan.

---

Äidinkielelliset virheet	Kuvaus siitä, mitä kuvauksessa katsotaan	Potilaalle menevä ohje, josta ympäristön tekstit ovat, on kardiologiselta osastolta. Onko linjassa röntgenin ohjeiden kanssa?
Hengityspidätyksen ohjeen selkeyttäminen	<p>Lääkityksestä lisää tietoa</p> <p>Säätöhuoneen ikkunan kohdalle tuleva infoteksti</p> <p>Maininta kanyylista ja kotiin pääsystä</p> <p>Infoteksti säteilystä</p> <p>Kommentit kuvien lausumisesta ja tuloksista</p> <p>Kommentti siitä, että tutkimusta saattaa olla huoneessa valmistelussa monta ihmistä</p> <p>Valmistelutilassa informaatiota potilaan haastattelusta ennen tutkimusta</p> <p>Pitäisikö olla tietoa varjoaineesta tutkimuksen jälkeen?</p>	

---

Taulukko 2. Ympäristön käytettävyys

Liikkuminen ympäristössä	Ulkoasu	Ympäristöön pääsy
Aulassa olevia, Sydäniiton sivuille vieviä linkkejä joutuu tällä hetkellä painamaan kahdesti. Olisi hyvä saada linkit toimimaan yhdellä napsautuksella.	Valvontakameran kyltti näyttää olevan samalla värillä kuin infokuplat, saattaa aiheuttaa epäselvyyksiä. Pitäisikö se poistaa tai muuttaa väriä?	Toiminta myös Internet Explorer -selaimella
Navigaattori valmistelutilasta aulaan	Tällä hetkellä käytössä punainen ja vihreä väreinä, otetaanko huomioon punavihersokeat?	
Navigaattori valmistelutilaan lähemmäksi todellista TT-huonetta.		

## 5.2 Työpajan arviointi

Tulosten ja vaikutusten arvioinnissa on kysymys muutoksen osoittamisesta. Yhtenä arvioinnin vaihtoehtona on kerätä kyselyaineisto, jossa selvitetään missä määrin vastaajat olettavat toteutetun intervention vaikuttaneen heidän käyttäytymiseensä, asenteisiin tai tietoihinsa. (Aalto-Kallio, Saikonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 104.) Osallistujat saivat arvioida työpajaa palautekyselyn kautta (Liite 1). Osallistujilta kerättävässä palautteessa tiedusteltiin sekä päivän kulkua ja sujuvuutta, että sen onnistumista ja hyödyllisyyttä, eli vastasiko se osallistujien tarpeisiin. Ensimmäisenä palautteessa kysyttiin osallistujien ennakko-odotuksia ja aiempaa tietämystä aiheesta. Näin osallistujien lähtötilanne saatiin selville, jotta voitiin myös arvioida työpajan vaikuttavuutta. Palautteen seuraavassa osassa arvioitiin työpajan hyödyllisyyttä. Hyödyllisyyttä arvioitiin miettimällä, oli-

vatko työpajan aihealueet ja johdattelevat kysymykset hyvin kohdennettu, sekä kuinka paljon osallistujat kokivat hyötyneensä työpajasta. Palautteeseen sisällytettiin myös ajankäyttöön ja toimivuuteen liittyviä kysymyksiä, joiden avulla saatiin tietää osallistujien mielipide työpajan sujuvuudesta ja sen suunnittelun onnistumisesta. Vastaukset kerättiin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen kautta, joita olivat esimerkiksi huonosti – melko huonosti – melko hyvin – hyvin. Palautteessa oli tilaa myös vapaalle sanalle, jolloin osallistujat voivat vapaasti kertoa mielipiteensä työpajasta. Palaute kerättiin käyttäen Webropol – kyselytyökalua.

Palautelomake lähetettiin kaikille työpajan osallistujille, ja molemmat osallistujat vastasivat siihen. Aiempaa tietämystä aiheesta vastaajilla oli melko vähän. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että työpaja vastasi heidän ennako-odotuksiaan hyvin. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaan sanan kenttään missä olisi ollut parannettavaa. Vastauksia tähän ei kuitenkaan tullut. Työpajan aihealueet ja johdattelevat kysymykset oli molempien vastaajien mielestä kohdennettu melko hyvin. Työpajan hyödyllisyyteen liittyvä kysymys oli ainoa, jonka vastauksissa esiintyi eriävyyttä vastaajien kesken, sillä tallennetut vastaukset olivat ”Jonkin verran” sekä ”Melko paljon”. Vastaajien mukaan työpaja ja sen kulku olivat sujuvia. Lisäksi heidän mielestään aikataulussa pysyttiin hyvin. Palautteeseen oli annettu lisäksi yksi avoin kommentti.

*”Mielestäni kyseessä on erittäin hyödyllinen asia joka auttaa varmasti monia potilaita ja näin ollen auttaa myös meitä työssämme.”*

Projektin onnistumista voidaan arvioida sillä, ovatko asetetut tavoitteet saavutettu suunnitellun aikataulun mukaisesti (Ruuska 2007, 275). Tälle projektille laadittiin tavoitteet suunnitelmavaiheessa, ja ne olivat:

- 1) Workshopin aikana ideoidaan ohjausympäristölle kehityslinjat
- 2) Ohjausympäristön kehittäjille on selkeää, mihin suuntaan ohjausympäristöä tulisi kehittää
- 3) Potilaan ohjausta saadaan kehitettyä mahdollisimman hyvin potilasta palvelevaksi
- 4) Workshopin aikana saadaan kaikki tarpeellinen informaatio ohjausympäristön kehittämistä varten

Työpajan aikana saatiin paljon ideoita ohjausympäristön kehittämiseen sekä sen materiaalin että käytettävyyden ja ulkoasun osalta. Analysointivaiheessa ideat jaettiin luokkiin ja alaluokkiin, jotta ne saatiin esitettyä selkeästi ja olivat helposti hyödynnettävissä. Ubiikin ohjausympäristön on tarkoitus itsessään parantaa potilaan ohjausta, joten kehittämällä ohjausympäristöä mahdollisimman

hyväksi, myös tämä tavoite täyttyi. Osallistujien palautteen mukaan työpaja oli hyödyllinen, ja ohjausympäristöä on voitu kehittää kommenttien perusteella.

### 5.3 Projektin riskien arviointi

Projektin hallinta on epävarmuuden ja vaihtelevien olosuhteiden hallintaa. Riskien hallinnan tehtävänä on vähentää tätä epävarmuutta. (Ruuska 2007, 248.) Projektisuunnitelmaan sisällytettiin riskianalyytitaulukko. Taulukossa esiteltiin mahdolliset riskit ja niiden todennäköisyys. Lisäksi taulukossa oli suunniteltu jokaiselle riskille ennaltaehkäiseviä toimia, sekä toimenpiteet riskin toteutuessa. Aikataulujen pettäminen oli arvioitu suuren todennäköisyyden riskiksi. Ennaltaehkäiseviä toimia olivat työn tarkka aikatauluttaminen sekä aikatauluista ja rajoista kiinni pitäminen. Toimenpiteet riskin toteutuessa olivat uuden aikataulun luominen ja arviointi siitä, kuinka suuri viivästyminen on sallittavissa. Tämä riski toteutui jo projektin suunnitelmavaiheessa. Työpajan ajankohtaa siirrettiin useita kertoja eteenpäin, sillä suunnitelma ei valmistunut ajallaan.

Toiseksi suuren todennäköisyyden riskiksi oli arvioitu kommunikaatio-ongelmat. Ennaltaehkäiseviksi toimiksi oltiin suunniteltu hyvän yhteydenpitokanavan luominen sekä kaikkien osapuolten sitoutuminen projektiin ja sen sujuvaan toteutumiseen. Projektiryhmän viestikanaavana toimi Whatsapp-sovellus, ja yhteydenpito ohjausryhmään hoidettiin sähköpostitse. Toimenpiteet riskin toteutuessa olivat pyrkimys kartoittaa kaikkien osapuolten osallisuus projektissa, sekä tarvittaessa niiden uudelleen miettiminen. Myös tämä riski toteutui projektin suunnitelmavaiheessa. Projektiryhmän sisällä oli kommunikaatio-ongelmia, sillä viestit eivät menneet perille tai niihin ei vastattu. Osapuolten sitoutuminen projektiin ei ollut tasavertaista, ja korjaavana toimenpiteenä projektiryhmän toinen jäsen jättäytyi projektista pois.

Osallistujien estyminen pääsemästä paikalle arviointiin kohtalaiseksi riskiksi. Ennaltaehkäiseväksi toimenpiteeksi suunniteltiin osallistujien kutsuminen etukäteen hyvissä ajoin. Toimenpiteet riskin toteutuessa olivat harkinta siitä, voidaanko työpajapäivää järjestää vähäisemmällä osallistujamäärällä, tai tarvittaessa ajankohtaa siirrettäisiin. Myös tämä riski toteutui. Osallistujat oltiin kutsuttu paikalle useaa viikkoa aikaisemmin, mutta osallistujamäärä jäi silti alhaiseksi. Työpaja päätettiin kuitenkin järjestää sillä osallistujaryhmällä joka paikalle tuli, ja ohjelmaa muokattiin sen mukaisesti.

Puutteellinen palautteen saaminen arvioitiin keskisuureksi riskiksi. Ennaltaehkäiseviä toimia tälle riskille olivat palautteen tärkeyden korostaminen, sekä sen kerääminen välittömästi työpajan jälkeen. Palautetta ei kerätty välittömästi työpajan jälkeen, vaan linkki palautekyselyyn lähetettiin osallistujille sähköpostitse. Palautetta saatiin molemmilta osallistujilta. Riskin toteutuessa oltaisiin voitu lähettää myös muistutusviesti palautteesta, jota ei kuitenkaan lähetetty.

Tapahtuman epäonnistuminen arvioitiin pieneksi riskiksi. Ennaltaehkäiseviä toimia olivat workshopin huolellinen suunnittelu ja esivalmistelu. Toimenpide riskin toteutuessa oli arvioida, missä tehtiin virhe ja mitä olisi pitänyt tehdä toisin. Tämä riski ei toteutunut, sillä työpaja oli sinällään onnistunut, kaikkien muiden toteutuneiden riskien puitteissa.

Riskianalyysillä pyritään eristämään ne tekijät, jotka voivat vaikeuttaa projektin lopputuloksen saavuttamista. Riskianalyysin lopputulos on lista tunnetuista riskitekijöistä. (Ruuska 2007, 250.) Tämän projektin riskianalyysi on ollut melko tarkka, sillä lähes kaikki kuvitellut riskit myös toteutuivat. Riskille oli kuitenkin suunniteltu ennaltaehkäisevät toimenpiteet, sekä toimenpiteet riskien toteutuksessa, joten projektin toteutusta voitiin muokata tilanteen mukaiseksi.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön aiheena oli workshopin järjestäminen osana ubiikin ohjausympäristön tutkimus- ja kehittämisprojektia. Workshop sisältyi tutkimuksen toiseen vaiheeseen, jossa ohjausympäristön käytettävyyttä testattiin. Workshopin keskeinen tarkoitus oli tuottaa ideoita, palautetta ja materiaalia ohjausympäristön kehittämistä varten. Workshopissa syntyneiden ideoiden avulla ohjausympäristölle saatiin kehityslinjat. Ohjausympäristön kehittämisprojekti on osa Sydämen asialla – hanketta. Sain aiheen opinnäytetyöhön syksyllä 2017 radiografian ja sädehoidon koulutusohjelman opettajilta. Projektille oli tarve, sillä se liittyi koulutusohjelmamme opettajan väitöskirjatutkimukseen. Työelämästä saatu opinnäytetyön aihe tukee opiskelijan ammatillista kasvua. Toimeksiannetun opinnäytetyön etu on, että opiskelija pääsee peilaamaan tietojaan ja taitojaan senhetkiseen työelämään ja sen tarpeisiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 17.) Valitsin aiheen yhdessä parini kanssa. Parini jättäytyi projektista pois suunnitteluvaiheessa keväällä 2018, joten jatkoin projektia yksin, koska olin päässyt suunnitelmassa jo melko pitkälle.

Ohjausympäristön kehittämisen ideointiin suunniteltiin alusta asti järjestettävän työpaja. Projektin onnistumista voidaan arvioida sillä, ovatko asetetut tavoitteet saavutettu suunnitellun aikataulun mukaisesti (Ruuska 2007, 275). Työpajan onnistumiseen suunniteltiin kriteerit, joiden avulla onnistumista mitattiin. Kriteerejä olivat työpajan tavoitteen selkeys ja sen rajaaminen, tapahtuman ajan ja paikan valinta, kohderyhmän rajaaminen, työpajan suunnittelu ja toteutus, työpajaan valitut metodit ja niiden tarkoituksenmukaisuus sekä työpajan tarve. Työpajan tavoitteet määriteltiin laatu-kriteereiden mukaisesti, ja niistä tehtiin selkeitä, mitattavissa olevia, saavutettavissa olevia, tarpeellisia sekä aikataulutettuja. Tapahtuman ajankohta valittiin mahdollisimman nopeasti suunnitelman valmistuttua. Työpaja ajoittui loppukesään, elokuulle 2018. Työpaja järjestettiin Oulun ammattikorkeakoulun Kontinkankaan kampuksella, joka oli todennäköisesti suurimmalle osalle kutsutuista tuttu. Työpajassa saatiin esiin useiden eri lähtökohdista tulevien ihmisten näkökulmia ja mielipiteitä. Työpajaan kutsuttavat henkilöt vaihtelivat hieman projektin suunnitteluvaiheessa, mutta lopulta työpajaan kutsuttiin Oulun yliopistollisen sairaalan keskusröntgenissä tietokonetomografiassa työskenteleviä hoitajia sekä Oulun ammattikorkeakoulun radiografian ja sädehoidon koulutusohjelman opiskelijoita. Kohderyhmään olisi ehkä voinut sisällyttää sellaisia ihmisiä, joilla ei ole minkäänlaista käsitystä tietokonetomografiasta tai tutkimuksen suorittamisesta. Näin oltaisiin voitu saada vielä lisää näkökulmaa siihen, kuinka paljon tutkimuksen kulusta, esivalmisteluista ja varjoaineesta tulisi olla informaatiota. Työpajan suunnittelu oli minulle melko haastavaa, sillä aihe oli minulle vieras.



Sain ohjaavilta opettajilta tukea suunnittelun aikana, ja työpajan ohjelman suunnittelu, valitut metodit ja niiden tarkoituksenmukaisuus olivat mielestäni hyviä, sillä ne perustuivat aiempiin työpajoihin ja niistä kertovaan kirjallisuuteen. Työpajan toteutus poikkesi lopulta suunnitelmasta vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Tästä johtuen varmaa näyttöä työpajan metodien tarkoituksenmukaisuudesta ei ole. Työpajan aikana saatiin kuitenkin paljon vastauksia siihen suunniteltuihin johdatteleviin kysymyksiin, ja näiden ideoiden avulla ohjausympäristöä on voitu kehittää sen seuraavaan vaiheeseen. Myös palautekyselyn perusteella työpajan tavoitteet saavutettiin.

Terveyden edistämisen etiikan peruskysymys on, onko potilaalle annettava tieto vakuuttavaa. Ammatillaisen tulee tietää, että terveyttä koskeva tieto on riittävän hyvin perusteltu. Internetin käyttö on ollut tutkimusten mukaan eläkeläisten joukossa harvinaista. Teknologisten sovellutusten epätaoiseen jakautumiseen liittyvä eettinen kysymys liittyy siihen, missä määrin on oikein kehittää teknologiaa, jos sen käyttö ei ole kaikille mahdollista. (Leino-Kilpi & Välimäki 2014, 188, 386.) Ohjausympäristössä oleva materiaali on saatu Oulun yliopistollisen sairaalan materiaaleista. Ohjausympäristö on myös kuvattu keskusröntgenin tiloissa, joten myös se on kohdennettu tarkasti juuri kohderyhmän potilaille. Vaikka työpajaan ei osallistunut potilaita, on potilaiden parissa päivittäin työskentelevillä röntgenhoitajilla hyvä käsitys siitä, missä asioissa potilaille olisi hyvä tarjota lisää ohjausta ja mitkä asiat yleisimmin askarruttavat potilaita. Olemassa oleva materiaali on siis todennäköisesti luotettavaa ja hyödyllistä potilaille. Ohjausympäristön käyttö vaatii Internetin käyttöä, joten kaikki potilaat eivät välttämättä pääse siihen käsiksi. Ohjausympäristö on tarkoitettu kuitenkin lisämateriaaliksi, josta potilaat saavat hyödyllistä lisätietoa. Kaikki potilaat saavat kuitenkin saman potilasohjauksen kuin ennen ohjausympäristön käyttöönottoa.

Projektin aikataulussa pysyminen tuotti hieman hankaluuksia. Tapahtuma oli alun perin suunniteltu pidettäväksi keväällä 2018. Suunnitelmavaihe kuitenkin venyi, joten työpajan ajankohtaa siirrettiin kesän yli elokuulle 2018. Työpajan analysointi ja raportointi oli myös suunniteltu tehtäväksi syksyn aikana, jotta valmis opinnäytetyö voitaisiin esittää Hyvinvointia yhdessä -päivänä marraskuussa 2018. Myös raportointivaihe venyi hieman, ja opinnäytetyön esitystä siirrettiin myöhemmäksi. Projektin luotettavuutta heikentää myös se, että alkuperäisestä työpajan ohjelmasta poikettiin hyvin paljon. Palautekyselyiden perusteella työpaja on kuitenkin ollut hyödyllinen, vaikka palautekyselyihin vastasi kaksi osallistujaa. Vaikka tämä on hyvin pieni vastausmäärä, kattaa se molemmat osallistajat.

Omin oppimistavoitteinani oli oppia projektien ja työpajojen järjestämistä, työyhteisötaitoja sekä kommunikointia eri ammattialojen edustajien kanssa. Näiden tavoitteiden lisäksi olen oppinut myös paljon palvelumuotoilusta ja asiakaslähtöisyydestä. Lisäksi olen saanut paljon tietoa erilaisista interventioista ja potilaan ohjauksesta. Näitä tietoja voin hyödyntää tulevaisuudessa työssäni röntgenhoitajana.

Tämän opinnäytetyön kohteena ollut ohjausympäristö on edennyt jo seuraavaan testausvaiheeseen. Muille samanlaisten opinnäytetyön tekijöille jatkokehitysideoita voisivat olla potilaan näkökulman hankkiminen ennen ideointivaihetta. Tämä voisi helpottaa käsitystä siitä, minkälaista tietoa potilaat kaipaavat tutkimukseen tullessaan.

## LÄHTEET

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla: matka teoriasta käytäntöön. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Espoo: Tarja Ahonen.

Bartlett, H. & Peach, L. 2008. I went in feeling like a student and came out feeling like a researcher'. An evaluation of the first Australian Masterclass for Emerging Researchers in Ageing. *Australian Journal of Ageing* 27 (4), 195–199.

Corry, M., Clarke, M., While, A. & Lalor, J. 2013. Developing complex interventions for nursing: a critical review of key guidelines. *Journal of Clinical Nursing* 22 (17–18), 2366–2386.

Craig, P., Dieppe, P., Macintyre, S., Michie, S., Nazareth, I. & Petticrew, M. 2008. Developing and evaluating complex interventions: the new Medical Research Council guidance 337 (7676), 979–983.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Ilmastonkestävä kaupunki 2018. Tavoitteen rakentaminen SMART-laatukriteerien avulla. Viitattu 25.10.2018. [http://ilmastotyokalut.fi/files/2014/07/ILKKA\\_smart\\_tyokalu.pdf](http://ilmastotyokalut.fi/files/2014/07/ILKKA_smart_tyokalu.pdf)

Laakso, A. & Lehtinen, R. 2014. Tulevaisuutta tekemään – työpajatyöskentelyn metodiopas. HAM-Kin e-julkaisuja 25/2014. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81230/HAMK\\_Tyopajatyoskentelyn\\_metodiopas\\_2014\\_ekirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81230/HAMK_Tyopajatyoskentelyn_metodiopas_2014_ekirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

LEAPS-projekti 2018. Ohjeita työpajojen järjestäjälle. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Viitattu 13.11.2018. [http://palveluntuotteistaminen.fi/?page\\_id=127](http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=127).

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2014. Etiikka hoitotyössä. 8., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen: kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.

MindTools 2018. Planning a workshop. Viitattu 13.11.2018. <https://www.mindtools.com/pages/article/PlanningAWorkshop.htm>.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Helsinki: Kauppakamari.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Price, B. 2010. Disseminating best practice through workshops. *Nursing standard* 24 (28), 35–41.

Pölkki, T. 2014. Hoitotyön interventiot ja niiden vaikuttavuus. *Tutkiva hoitotyö* 4/2014. Viitattu 12.11.2018. <https://sairaanhoitajat.fi/lehti/jutut/hoitotyon-interventiot-ja-niiden-vaikuttavuus/>.

Reavley, N., Livingston, J., Buchbinder, R., Bennell, K., Stecki, C. & Osborne, R. 2010. A Systematic grounded approach to the development of complex interventions: The Australian Work Health Program – Arthritis as a case study. *Social Science & Medicine* 70 (3), 342–350.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. 6., tarkistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Silfverberg, P. 1999. Projektivetäjän opas. Konsulttitoimisto Planpoint Oy. Helsinki: Työministeriö.

Stickdorn, M. 2011a. 5 Principles of service design thinking. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. *This is service design thinking*. Amsterdam: BIS Publishers. 34–46.

Stickdorn, M. 2011b. It is an iterative process. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. *This is service design thinking*. Amsterdam: BIS Publishers. 126.

Van Dijk, G., Rajmakers, B. & Kelly, L. 2011. This is a toolbox – not a manual. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. *This is service design thinking*. Amsterdam: BIS Publishers. 148.

Vilkkä, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, M., Kääriäinen, M., Liikanen, E. & Haavisto, E. 2017. The comparison of students' satisfaction between ubiquitous and web-based learning environments. *Education and Information Technologies* 22 (5), 2565–2581.

Virtanen, M., Haavisto, E., Liikanen, E. & Kääriäinen, M. 2018. Ubiquitous learning environments in higher education: a scoping literature review. *Education and Information Technologies* 23 (2), 985–998.

Wallace, J. & Infante, T. 2008. Outcomes assessment of dental hygiene clinical teaching workshops. *Journal of Dental Education* 72 (10), 1169–1176.



## Palaute työpajasta

**Kuinka paljon Teillä oli aiempaa tietämystä virtuaalisista ohjausympäristöistä? \***

- Ei lainkaan
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

**Kuinka hyvin työpaja vastasi ennakko-odotuksianne? \***

- Ei vastannut odotuksia
- Vastasi odotuksia melko vähän
- Vastasi odotuksia jonkin verran
- Vastasi odotuksia hyvin
- En osaa sanoa

**Mikäli työpaja ei vastannut odotuksia, missä olisi ollut parannettavaa? \***

**Kuinka hyvin työpajan aihealueet ja johdattelevat kysymykset oli kohdennettu? \***

- Huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Hyvin

**Kuinka paljon koet itse hyötyneesi työpajasta? \***

- En ollenkaan

- Vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Paljon

**Oliko työpaja ja sen kulku sujuvaa? \***

- Ei ollut sujuvaa
- Oli jonkin verran ongelmia
- Oli sujuvaa

**Kuinka hyvin työpaja oli aikataulutettu? \***

*Oliko kaikille osioille varattu tarpeeksi aikaa? Oliko jollekin osiolla varattu liikaa aikaa? Pysyttiinkö aikataulussa?*

- Aikataulussa pysyttiin huonosti
- Aikataulussa pysyttiin melko huonosti
- Aikataulussa pysyttiin melko hyvin
- Aikataulussa pysyttiin hyvin

**Vapaa sana.**

*Mielipiteitä työpajan hyödyllisyydestä, sen suunnittelusta ja toteutuksesta, mitä jäi puuttumaan?*