



KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Kirsi Kela

ESIMIESTYÖN KEHITTÄMINEN SÄHKÖISEN PALVELUN KÄYTTÖÖNOTOSSA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Opinnäytetyö
Marraskuu 2020

 Karelia AMMATTIKORKEAKOULU	OPINNÄYTETYÖ Marraskuu 2020 Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma Ylempi ammattikorkeakoulututkinto Tikkarinne 9 80200 JOENSUU +358 13 260 600
Tekijä Kirsi Kela	
Nimeke Esimiestyön kehittäminen sähköisen palvelun käyttöönotossa sosiaali- ja terveysalalla Toimeksiantaja Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä	
Tiivistelmä <p>Edellisinä vuosina organisaatioihin liittyvä muutospaine on lisääntynyt. Tämän päivän yksi merkittävistä ilmiöistä onkin digitalisaatio. Sähköisten palveluiden myötä ihmisten, yhteisöjen ja yritysten mahdollisuudet julkisten palvelujen käyttämiseen paikkaan ja aikaan katsomatta lisääntyvät.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten hoitotyön esimiehet voivat vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöönoton onnistumisessa Kainuun sotessa. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli tiedon tuottaminen siitä, mitä hoitotyön esimiesten olisi hyvä huomioida sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana.</p> <p>Tuloksina oli konkreettisia keinoja. Sähköistä palvelua käyttöönottaessa esimiehen tulee jakaa vastuuta alaisille, osallistua työntekijöiden ohella, suhtautua positiivisesti sekä järjestää sopivat tilat uuden palvelun käyttöä varten. Hänen tehtäväkseen nähtiin myös sähköisen palvelun arvioinnin organisointi sekä alaisille että asiakkaille. Esimiehen vastuulla on lisäksi huomioida asiakasnäkökulma. Jatkotutkimusaiheena voisi tulevaisuudessa olla asiakkaiden näkemykset sähköisistä palveluista kuten Omasotesta.</p>	
Kieli suomi	Sivuja 39 Liitteet 2 Liitesivumäärä 4
Asiasanat digitalisaatio, esimiestyö, muutosjohtaminen	

 Karelia UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	THESIS November 2020 Master's Programme in Development and Management of Social Services and Health Care Tikkarinne 9 FI-80200 JOENSUU FINLAND Tel. + 358 13 260 600
Author Kirsi Kela	
Title Development of Managerial Work in the Introduction of an Electronic Services in The Social and Health Care Sector Commissioned by Kainuu Social and Health Care Joint Authority	
Abstract <p>In previous years, the pressure for organisational change has increased. One of the most significant present-day phenomena is digitalisation. With electronic services, people, communities and organizations have increased opportunities to access public services regardless of the place or time.</p> <p>The aim of the thesis was to explore how nursing supervisors can influence the success of introducing electronic services in Kainuu Social and Health Care Joint Authority. The development task was to produce information on what nursing supervisors should consider in the introduction of the electronic services in Kainuu Social and Health Care Joint Authority. The thesis was implemented as the developmental research activity.</p> <p>The results were concrete means. In the introduction of the electronic services, the supervisor should share responsibility with the employees, participate alongside the employees, be positive and organize suitable facilities for the use of the new service. The supervisor was also seen as responsible for organizing service evaluation for both the employees and clients. It is also the responsibility of the supervisor to consider the client perspective. In the future, it would be good to explore clients' views of electronic services like Omasote.</p>	
Language Finnish	Pages 39 Appendices 2 Pages of Appendices 4
Keywords digitalisation, supervisory work, change management	

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Digitalisaatio	6
2.1	Digitalisaatio	6
2.2	Sähköiset palvelut sosiaali- ja terveysalalla	7
2.3	Digitalisaatio Kainuun sotessa ja omasote	9
3	Esimiestyö ja muutosjohtaminen.....	11
3.1	Esimiestyö	11
3.2	Muutosjohtaminen ja digimuutosjohtaminen	13
4	Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävä	16
5	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	16
5.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	17
5.2	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät	17
6	Opinnäytetyön toteutus	19
6.1	Toteutuksen aikataulu.....	19
6.2	Toteutusympäristö	21
6.2.1	Kainuun sote, silmätautien poliklinikka ja omasote	21
6.3	Valmistelut ennen fokusryhmähaastatteluja	22
6.4	Ennen fokusryhmähaastatteluja toteutettu SWOT-analyysi.....	24
6.5	Ensimmäinen fokusryhmähaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi ..	25
6.6	Toinen fokusryhmähaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi	27
6.7	Esimiehen teemahaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi	28
6.8	Tulosten yhteenveto	29
7	Pohdinta	30
7.1	Tulosten tarkastelua	31
7.2	Kehittämisprosessin tarkastelua	32
7.3	Luotettavuus ja eettisyys.....	34
7.4	Jatkokehitysmahdollisuuksia.....	36
	Lähteet	37

Liitteet

- Liite 1 Omasote-koulutusmateriaaleja
- Liite 2 Tiedote opinnäytetyöstä kohdejoukkoa varten

1 Johdanto

Organisaatioiden oleminen jatkuvassa muutoksessa on niille luontaista. Edellisinä vuosina organisaatioihin liittyvä muutospaine on lisääntynyt. Tämän päivän yksi merkittävistä ilmiöistä onkin digitalisaatio. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 13.) Aluksi digitalisaation kautta pienennettiin kustannuksia. Nykyään kaikki liiketoiminta tehdään digitalisuuden varaan. (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen 2019, 16.)

Tietoon perustuva kehittäminen on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon pyrkimyksenä viime vuosina. Tieto tarkoittaa tässä tapauksessa arvo-, tutkimus- ja kokemustietoa. Teknisten innovaatioiden vahva ohjaava rooli on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen huolenaiheena ajoittain. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 34, 37.)

Tämä opinnäytetyö tarkastelee sähköisen palvelun käyttöönottoprosessia esimiestyön kehittämisen näkökulmasta. Aineiston kerääminen tapahtui Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä silmätautien poliklinikalla, jossa Omasote-nimistä sähköistä palvelua oltiin silloin ottamassa käyttöön.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten hoitotyön esimiehet voivat vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöönoton onnistumisessa Kainuun sotessa. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on tiedon tuottaminen siitä, mitä hoitotyön esimiesten olisi hyvä huomioida sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa.

2 Digitalisaatio

2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio tarkoittaa sitä, kun toimintatapoja uudistetaan, palveluja sähköistään ja digitalisoidaan sisäisiä prosesseja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020). Digitalisaation sanotaan olevan myös sitä, kun digitaaliset teknologiat yleistyvät. Lähes kaikki teknologinen kehitys on digitalisaatiota, sillä nykypäivänä teknologia on digitaalista melko lailla kaikkialla. Työllisyyden ja yhteiskunnan kannalta ajateltuna termiä yleisimmin käytetään sellaisessa yhteydessä, kun jokin fyysinen siirretään tietokoneen biteiksi ja sähköiseen olomuotoon. (Marttinen 2018, 141.) Myös digimuutos-termiä käytetään. Savolainen ja Lehmuskoski (2017) määrittelevät sen perinteisen ja digitaalisen väliseksi matkaksi (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 13).

Digimuutoksen organisaatiossa voi käynnistää strategia, teknologia, markkinat, globaalit megatrendit tai paikallinen ja kansainvälinen viranomais sääntely. Tällöin tavoitteena on kyvykkyyden kasvattaminen pitkällä aikavälillä, nopeiden pikavoittojen saavuttaminen sekä organisaation muuttaminen perinteisestä digitaaliseksi (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 14–16.)

Nopeus, edullisuus, turvallisuus ja ympäristöystävällisyys ovat syitä siihen, että digitalisoitavissa olevat palvelut ja tuotteet siirtyvät tietoverkkoihin. Ainoastaan globaalit tietoturvakatastrofit kykenevät toimimaan kehityksen pysäyttäjänä. Hyödyt digitaalisessa muodossa olevassa tuotannossa sekä jakelussa ovat niin mittavat. (Lehti & Rossi 2017, 66.) Sähköisten palveluiden myötä ihmisten, yhteisöjen ja yritysten mahdollisuudet julkisten palvelujen käyttämiseen paikkaan ja aikaan katsomatta lisääntyvät. Viranomaisasioita on helpointa ja nopeinta hoitaa sähköisen asiainnin kautta. Sähköisten palveluiden käytön kasvamisella on hyviä puolia: verovarot säästyy ja julkisessa palvelutuotannossa tapahtuu tehostumista. Lähtökohta on kuitenkin se, että sähköiset palvelut, jotka julkinen

hallinto tuottaa, olisivat turvallisia, helppoja käyttää sekä toimivia. (Valtiovarainministeriö 2020.)

Digitaalisuuden myötä on kuitenkin ilmaantunut paljon ratkaisuja, jotka rikkovat jo totuttuja asioita useilla elämänalueilla. Sen vuoksi digitalisaatio ei ole myönteinen murros kaikille, sillä digitalisaation lisääntyessä jotkut voivat pudota kelkasta. Sanotaan, että digitalisaatio on resurssien ja vallan uudelleenjakoa.

(Lindgren ym. 2019, 19.) Kehitysvauhdin hidastajaksi on sanottu myös se, että organisaatioiden johdolla ei ole ollut ymmärryskykyä ja toteuttamistahtoa niitä muutoksia kohtaan, joita digitalisaatio edellyttää. Digitalisaation mahdollistama hyöty talouden saralla toteutuu silloin, kun työnjakoa ja toimintamalleja uudistetaan. Tuottavuutta ei saavuteta, kun toimintaa pelkästään sujuvoitetaan muuttamisen sijaan. (Lehti & Rossi 2017, 295–296.)

Digitalisaatiota tutkitaan koko ajan enemmän ja myös yliopistoissa ollaan kiinnostuneita näistä asioista. Oulun yliopiston yksi tutkimuksen fokusalue on Digitalisaatio ja älykäs yhteiskunta (Oulun yliopisto 2020). Lisäksi Helsingin yliopiston strategiakausi 2017–2020 sisältää digitaalinen maailma -osion (Helsingin yliopisto 2020). Etsin myös tutkimuksia, joissa samaa aihetta olisi käsitelty. Syrjälän (2018) tekemä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö ”Esimiesten sähköisten palveluiden perehdyttämisen osaaminen” liippasi osittain läheltä omaa tutkimusaiheittani. Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että esimiehet itsekin kokevat positiiviseksi asiaksi sen, että ovat itse olleet mukana sähköisten palveluiden kehittämisessä. Se auttaa heitä ymmärtämään, miten ne ovat hyödyksi sekä asiakkaille että ammattilaisille. (Syrjälä 2018, 2.)

2.2 Sähköiset palvelut sosiaali- ja terveysalalla

Viime vuosikymmeninä sosiaali- ja terveysalalla on saatu paljon aikaan. 2010-luvun puolivälissä oltiin ottamassa käyttöön kansallista terveystietokantaa ja saatavilla olivat jo ensimmäiset tulokset, jotka liittyivät kyseiseen hankkeeseen. Samoihin aikoihin sähköinen lääkemääräys oli jo arkipäiväistynyt ympäri Suomen. Kuitenkaan kaikkea sitä, minkä on ajateltu olevan mahdollista, ei ole saavutettu

Suomessa. Yhdeksi syyksi on nähty se, että kunnianhimoa ei ole ollut tarpeeksi. (Lehti & Rossi 2017, 294–295.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tulisi näkyä entistä enemmän digitalisaatio eli se, että tekniikka on yleistynyt ihmisten arjessa. Organisaatiot voisivat hyödyntää verkkosivujaan ja -portaalejaan entistä tehokkaammin toiminnastaan tiedottaessaan. Kansalaiset voisivat myös yhä enemmän osallistua sähköisten keskustelu- ja päätöksentekofoorumeiden kautta päätösten valmisteluun ja toiminnan kehittämiseen. (Rissanen & Lammintakanen 2017, 235–236.) Kun suomalaisten kokemuksia on tutkittu, on todettu, että sähköisiä palveluita kykenee käyttämään valtaosa ihmisistä. Kaikki eivät niitä silti pysty käyttämään. Jotta digitaalinen syrjäytyminen pystyttäisiin pysäyttämään, olisi hyvä käsitellä palveluiden käyttämiseen liittyviä esteitä. (Vehko, Ruotsalainen & Hyppönen 2019, 5.)

Digitalisaatiota ja sähköisiä palveluita sosiaali- ja terveysalalla on vuosien mittaan tutkittu yhä enemmän. Forslundin (2019) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ”Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamisen kehittämisen vaikutus sähköisten palveluiden käyttöön” tuloksissa kerrotaan, että sähköisiä palveluja käyttöön ottaessa pitäisi satsata entistä enemmän viestintään ja koulutukseen sekä johtamiseen, joka on selkeää ja sitoutunutta. Tärkeää on myös antaa ammattilaisille aikaa tutustua uusiin sähköisiin palveluihin. (Forslund 2019, 3.) Ikosen (2020) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tuloksissakin yhdeksi sähköisen palvelun käyttöönoton onnistumiseen vaikuttavaksi tekijäksi mainittiin tiedottaminen ja johtaminen organisaatiossa (Ikonen 2020, 4).

Rantala (2018) on tehnyt Jyväskylän yliopistossa väitöskirjan ”Terveystieteiden ammattilaiset tarvitsevat tukea digipalveluiden tuomaan muutokseen” (2018). Väitöskirjan tuloksista käy ilmi, että digitaalisten palveluiden ottaminen käyttöön ei etene sujuvasti, koska nykyisiin digitaalisiin palveluprosesseihin ei tarpeeksi integroida uusia palveluprosesseja. Tällöin ammattilaiset ja esimiehet joutuvat usein tasapainoilemaan nykyisten palveluprosessien ja sekä asiakkaan odotusten välillä ratkoessaan digitaaliseen palveluun liittyviä käytäntöjä. (Rantala 2018.)

2.3 Digitalisaatio Kainuun sotessa ja omasote

Kainuun sotessa on käytössä Omasote ja Kainuun digituki -hanke. Kyseisessä hankkeessa tavoitteena on se, että kansalaiset saisivat paremmin digitukea sekä sähköisten palveluiden käytön lisääntyminen kansalaisten keskuudessa. Hankkeen rahoittaa valtiovarainministeriö ja sitä hallinnoin Kainuun liitto. (Kainuun sote 2020a.)

Digituki-hankkeessa pyritään kokoamaan verkosto, jossa digitukea tarjoavat toimijat ja tahot voivat vaihtaa aktiivisesti tietoa. Tämä verkosto pystyisi tulevaisuudessa vastaamaan entistä kattavammin digituesta, jota eri kansalaisryhmille annetaan. Kainuun sote selvittääkin, kuinka pystyttäisiin edistämään ohjaamista asiakkaille sähköiseen asiointiin liittyen sekä millaista tukea sähköistä palvelua käyttöön ottaessa tarvitaan. (Kaima intranet 2020.)

Omasote on hyvinvointiin ja terveyteen liittyvä palvelukanava, jonka tarjoaa Kainuun sote. Tämän palvelun avulla voi paikasta ja ajasta riippumatta hoitaa kiireettömiä asioita, jotka liittyvät omaan hyvinvointiin ja terveyteen. Palvelu on maksuton. (Omasote 2018.)

Omasote

Kirjaudu sisään Omasoteen pankkitunnuksillasi tai mobiilivarmenteella.

Kirjaudu Omasoteen

Kirjaudu käyttäjätunnuksilla

Sähköpostiosoite tai käyttäjätunnus:

Salasana:

Kirjaudu sisään

DUODECIM

TERVEYSKIRJASTO

kirjoita hakusana **Hae**

Etsi tietoa terveydestä ja sairauksista esimerkiksi oireen mukaan

Anna palautetta Kainuun sotien palveluista

Laboratorion ajanvaraus
NordLab ajanvarauspalvelu

Ota Omasote Omaksesi

Omasote on Kainuun sotien tarjoama hyvinvoinnin ja terveyden palvelukanava. Palvelun kautta voit hoitaa hyvinvointiisi ja terveytesi liittyviä kiireettömiä asioita ajasta ja paikasta riippumatta.

Omasotessa voit

- Kirjata henkilökohtaisia hyvinvointi- ja terveystietoja kuten kotona tehtyjä mittaustuloksia
- Katsella laboratoriotutkimusten tuloksia
- Tehdä terveystarkastuksen ja saada terveystarkastusta
- Hoitaa terveydenhuollon ajanvarausasioita
- Kysyä neuvoa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta
- Löytää ajantasaista ja luotettavaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyvää tietoa

Palvelun käyttö on maksutonta, mutta se edellyttää kirjautumista verkkopankkitunnuksilla, **mobiilivarmenteella** tai varmennekortilla (vahva tunnistautuminen). Voit käyttää joitakin Omasoten palveluja sähköpostiosoite - salasana-parilla. Salasanan voit luoda vahvan tunnistautumisen jälkeen palvelun etusivulla. Laboratoriotulosten katselu, viestintä ja ajanvaraus vaativat aina vahvan tunnistautumisen. Mikäli Sinulla on ongelmia tunnistautumispalvelussa, voit kysyä apua **kansalaisneuvonnasta**.

Ohjeita Omasoten käyttöön

Kainuun sotien verkkosivuille

Koronaviruksen oirearvio Omaolossa

Omasoten saavutettavuusseloste

Kuva 1. Näkymä Omasoten etusivulta (Kuva: Omasote 2018)

Omasoteen tulee kirjautua mobiilivarmenteella, verkkopankkitunnuksilla tai varmennekortin kautta (Kuva 1.). Omasoteen voi myös luoda salasanan vahvan vahvan tunnistautumisen jälkeen ja sen jälkeen joitakin Omasoten palveluja voi käyttää sähköpostiosoite-salasanaparilla. (Omasote 2018.)



Kuva 2. Kainuun Omasote-koulutusmateriaalin ensimmäinen sivu (Kuva: Kainuun sote 2018a)

Omasoten kautta voi hoitaa monia omaan terveyteen liittyviä asioita, kuten katsoa laboratoriotuloksia, laittaa viestejä hoitohenkilökunnan kanssa tai varata aikoja (Kuva 2.). Kansalaisneuvonta auttaa, jos ihmisellä on tunnistautumispalvelussa ongelmia. (Omasote 2018.) Lisää Omasoteen liittyviä kuvia on liitteenä (Liite 1).

3 Esimiestyö ja muutosjohtaminen

3.1 Esimiestyö

Esimiestyöhön kuuluu erityisesti organisaation tavoitteiden mukaisesti etenevä alaisten ohjaaminen ja kannustaminen. Esimies on vaikuttaja, jonka on tunnettava toimintatavat, arvot, strategia ja visio organisaatiossa. (Rönn 2012, 18.) Johtajaksi edetäkseen ainoa lähtökohta ei ole halukkuus ja pätevyys, jonka muodollinen koulutus on tuonut. Koulutuksen on havaittu laajentavan katselu-

kulmaa sekä auttavan hahmottamaan kokonaisvaltaista kuvaa. Se ei siltikään takaa kyvykästä johtajaa. (Myllymäki 2017, 111-112.) Johtajuudessa on kyse myös henkilön luonteenpiirteistä, käytöksestä ja johtajan taidoista olla vuorovai-
kutuksessa alaisiinsa (Clegg, Kornberger & Pitsis 2008, 130).

Työnantajan kannalta ajateltuna esimies edustaa työnantajaa työntekijöihin suhteutettuna. Hänen vastuullaan on myös oman organisaationsa toiminta. Esimiehen tehtävänä on myös suunnan osoittaminen organisaatiolleen sekä poikkeamiin reagointi. Jos johtaminen ei ole määrätietoista, henkilöstön energia hajoaa eri teille eikä suuntaudu strategisesti merkittäviin kohteisiin. Tästä seuraa sähläämistä, turhautumista sekä tehottomuutta. (Salminen 2017, 49.)

Suhteessa alaisiinsa sekä omaan esimieheensä esimies seisoo ryhmänsä rajapinnalla. Esimiehellä on oltava paineensietokykyä, jotta hän kykenee toimimaan puristuksessa, jota luovat eri ryhmien ristiriitaiset odotukset. Esimies on yhtä aikaa työnantajan edustaja työntekijöihin nähden ja samalla työntekijöiden edustaja ylempään johtoon nähden. Myös muut sidosryhmät, jotka liittyvät organisaatioon, on esimiehen huomioitava. Esimiehen on siis kyettävä liikkumaan tarpeen mukaisesti sekä oman ryhmänsä sisä- että ulkopuolella. (Arikoski & Sallinen 2007, 85.)

Esimiehen on oltava samaan aikaan sekä työntekijöidensä lähellä että tarpeeksi kaukana. Hän pitää huolen edellytyksistä, joita hänen alaisensa tarvitsevat toimiakseen. Esimies huolehtii kokonaisuuden toimivuudesta ja sopii alaistensa kanssa tavoitteet. Esimies näyttää esimerkkiä ja kannustaa motivoitakseen henkilöstöä. Hänen on kuitenkin muistettava, että hän tekemisineen on koko ajan työyhteisön tarkkailtavana. (Järvinen 2014, 68.) Vanhasen tekemä Pro gradu -tutkielma selvitti esimiehen roolia työntekijän sitoutumisen kannalta. Tuloksista selvisi, että työntekijän sitoutumisen, työtyytyväisyyden ja työssä viihtymisen näkökulmasta esimiestyöllä on iso rooli. Kokemus esimiehen läsnäolosta ja aidosta kiinnostuksesta työntekijää kohtaan vaikuttavat tähän tuntemukseen. Merkityksellisenä koettiin myös esimiehen toteuttama kiitoksen ja palautteen antaminen, jotka koettiin arvostuksena alaisia kohtaan. (Vanhanen 2015, 2.)

Toimiessaan ryhmänsä rajalla esimies huolehtii muun muassa siitä, että ryhmän pelisäännöt toteutuvat ja että niitä noudatetaan. Joissain tilanteissa esimiehen on toimittava kuitenkin ryhmänsä sisällä, mutta sinne esimies ei kuitenkaan saisi jäädä. Esimies voi haluta jäädä ryhmänsä sisälle, jos hän pyrkii pitämään kaikki asiat tiukasti otteissaan tai jos hänellä on tavoitteena saada lisää arvostusta asiantuntijoidensa töitä tekemällä. Tällaisessa tilanteessa esimiehisyyden kuitenkin hämärtyy. (Arikoski & Sallinen 2007, 86.)

Turvallisen organisaatiokulttuurin luomiseksi tarvitaan pelotonta johtajuutta. Tällöin organisaation toiminannon merkittävä osa ovat asiakkaalta, työntekijöiltä ja tuotteesta tulevat palautemekanismit. Jos ajatellaan yksilön tasolla, pelottomalla johtajuudella tarkoitetaan sitä, että palautteen ja kritiikin hakeminen on aktiivista ja niistä voidaan oppia. (Nyman, Tikka & Turunen 2019, 92.)

3.2 Muutosjohtaminen ja digimuutosjohtaminen

Muutosjohtaminen on johtamista, joka on tavoitesuuntautunutta. Muutosjohtamisen kautta rakennetaan muutosvalmiuksia sekä halutaan ohjata ja hallita muutosta. Muutosjohtamisessa on kyse ihmisten johtamisesta. Tällöin johtajuus ja esimiestaidot korostuvat. (Vanharanta 2012, 11.)

Esimiehen työn keskeinen osa on muutoksen johtaminen. Muutoksen kanssa on opittava elämään, sillä se on luonnollinen tila. On haastavaa johtaa henkilöstöä muutokseen. Periaatetasolla muutostarpeet saatetaan ymmärtää henkilöstön keskuudessa, mutta usein muutokset koetaan silti uhkana. Tämä taas saa aikaan ahdistusta ja vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin. (Salminen 2017, 303, 304.) Jossain vaiheessa jokaisen johtajan on johdettava muutosta. Muutoksen johtamisen menetelmät ovat erilaisia kuin päivittäisessä liiketoiminnassa. Suurissa muutoksissa muutoksen alaisina ovat myös johtamisen välineet. (Tuominen 2017, 28.)

Johtaakseen muutoshankkeita tehokkaasti on ymmärrettävä muutoksen eteneminen ryhmässä ja yksilössä. Muutostarpeen tiedostettuaan henkilössä tai ryhmässä alkaa prosessi, joka liittyy muutoksen hahmottamiseen, työstämiseen ja ymmärtämiseen. Tämä prosessi kulkee yleensä tiettyjen vaiheiden läpi. Vaiheet ovat muutoksen kieltäminen, tiedostaminen ja merkityksen vähättely, jonka jälkeen tulevat suuttuminen tai lamaantuminen, rauhoittuminen, informaation hankkiminen ja työstäminen sekä arviointi muutoksen vaikutuksiin liittyen. (Salminen 2017, 305–307.)

Muutosprosessissa jokin muuttuu toisenlaiseksi kuin ennen. Muutos voi tapahtua nopeasti tai hitaasti ja se voi olla niin iso kuin pienikin. Muutettavien asioiden lisäksi muutos vaikuttaa usein myös asioihin, joita ei ole haluttu muuttaa. (Myllymäki 2017, 20.) Muutoksessa siirrytään toiseen tilanteeseen tai tilaan. Se voi käydä lempeästi odotetulla tavalla tai ahdistusta aiheuttaen ja dramaattisesti. Muutos on jatkuvaa työelämässä. Jatkuvuutta ei ole ilman muutosta. Muutoksen tekemisen tavoitteena on pidemmällä aikavälillä tavoitella jotain parempaa. (Juholin 2013, 388.)

Muutosprosessi on hyvä aloittaa siten, että henkilöstölle kerrotaan tulevasta muutoksesta tiivistetysti. Erityisesti mahdollista muutosvastarintaa aiheuttavia asioita kannattaa tuoda esille. Muutossuunnitelmaa voidaan kehittää henkilöstön ajatusten kautta. Tällöin omistautumisen aste on parempi, kun henkilöstö saa olla alusta asti muutoksen suunnittelussa mukana. (Salmimies & Ruutu 2013, 291–292.) Tyypillinen piirre organisaatiouudistuksissa on se, että henkilökunta otetaan muutostyöhön mukaan myöhässä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että henkilöstöä kehoitetaan esittämään mielipiteitä jo tehtyihin päätöksiin. Tällöin lopputuloksena on vain pinnallinen muutos. (Nyman ym. 2019, 97.)

Muutoksen toteutuksessa esimiehen rooli on merkittävä. Osaava esimies panostaa paljon aikaa siihen, että hänen organisaationsa saadaan ohjattua läpi muutoksen. Kun esimies on fiksu, hän tuntee organisaation strategian ja kykenee muodostamaan loogisen perustelun muutokselle linkittämällä muutoshankkeen strategiaan. (Salminen 2017, 309.)

Muutostilanteessa esimiehen pitää kokea muutos, ymmärtää työntekijän muutos sekä valmistautua tulevaisuuteen. Nämä kolme roolia tekevät muutoksen johtamisen haasteelliseksi. Esimiehen on siis käytävä läpi oma muutosprosessinsa. Esimiehellä voi olla enemmän aikaa muutokseen valmistautumisessa työntekijöihin verrattuna. Johdon tulisi ottaa huomioon tämä asia eikä kiirehtiä työntekijöitä uuden oppimisessa. Jos kaikki työntekijät saavat olla mukana muutoksen suunnittelussa, muutoksen toteuttamiseen tarvitaan vähemmän aikaa. Esimiehen toinen rooli on työntekijöiden muutoksen johtaminen ja myötäeläminen. Muutoksessa esimiehen tulisi asettua työntekijän asemaan. Jos hän ei sitä tee, hän saattaa vahingossa jättää joitain asioita kertomatta työntekijöille. Esimiehen pitäisi myös kyetä ennakoimaan muutosprosessissa tapahtuvat asiat. Tällainen ennakkointi edellyttää, että esimies ymmärtää suhteita eri ryhmien ja prosessien välillä. Esimiehen pitäisi myös hahmottaa koko organisaation etu. (Arikoski & Sallinen 2007, 83–85.)

Toimivallan delegoiminen eli päätäntävallan antaminen työntekijöille on huomattu kannattavaksi keinoksi, sillä tällöin oman työnsä voi omistaa. Aloitekyvyn menettäminen on muutoin mahdollista. Kun valtaa siirretään muualle johdolta, syntyy yhtenäisyyttä. Tavoitteisiin sitoutuminen työntekijöiden näkökulmasta ei yleensä toteudu, jos keinot ja päämäärät vain sanellaan heille uudistajan toimesta. Vastarinta voi olla lopputuloksena. (Nyman ym. 2019, 101.)

Digimuutoksella on hieman eroavaisuuksia verrattuna muihin suuriin muutoksiin organisaatioissa. Digimuutoksessa reitti, määränpää ja tavoite eivät ole selkeitä, mutta johtoportaalta vaaditaan silti asennetta ilman ennakkoluuloja sekä rohkeutta nopeiden muutosten toteuttamiseen. Loppujen lopuksi merkittävin virhe digimuutoksessa on se, jos mitään ei tehdä. Digimuutoksessa ei ole mahdollista pysähtyä. Sen vuoksi esimiesten on tarkkailtava ja ennakoitava. Tällä varmistetaan se, että organisaatio pysyy muutostahdin mukana. Tämän vuoksi johtajien on ensisijaisesti huolehdittava siitä, että jokainen käsittää muutoksen ja sitoutuu siihen. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 18.)

Sormusen ja Toivosen (2018) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä selvitettiin hoitohenkilökunnan odotuksia liittyen muutosjohtamiseen, kun uutta

digitaalista palvelua otetaan käyttöön. Tuloksista käy ilmi, että hoitohenkilökunta odottaa tällaisessa tilanteessa johtamiselta omia vaikutusmahdollisuuksia, muutoksen suunnitelmallisuutta ja he halusivat saada tukea ja kannustusta. (Sormunen & Toivonen 2018, 2.)

Muutosvastarinta voi saada muutoshankkeen epäonnistumaan. Silti muutosvastarinta sinänsä ei ole epäonnistumisen syy. Sen sijaan se johtuu muutosjohtamisen puuttumisesta tai jos siinä on puutteita. (Myllymäki 2017, 53.) Liian usein myös organisaatiot ja ihmiset eivät havaitse tarvetta muutokselle tai toteutuminen epäonnistuu. Tällöin muutoksesta ei tule pysyvä. (Kotter & Rathgeber 2008, 13.)

4 Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten hoitotyön esimiehet voivat vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöönoton onnistumisessa Kainuun sotessa. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on tiedon tuottaminen siitä, mitä hoitotyön esimiesten olisi hyvä huomioida sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa.

5 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Menetelmällä eli metodilla tarkoitetaan menettelytapaa, joka on sääntöjen ohjaama. Tietoa tavoitellaan ja etsitään tieteessä sen avulla. Menetelmä voi myös auttaa löytämään ratkaisun käytännön ongelmaan. Menetelmä valitaan sen perusteella, millaista tietoa ollaan etsimässä. Valintaan vaikuttaa myös se, keneltä tai mistä sitä etsitään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 178–179.)

5.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan määritelmä on tutkimuksen ja työelämän kehittämistoiminnan väliltä. Tällöin yhdistyvät tutkimuksellinen lähestymistapa sekä konkreettinen kehittämistoiminta. Lähtökohtana ovat tiedon tuottamista ohjaavat kysymykset sekä käytännön ongelmat. (Tuomi & Latvala 2018.) Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitteena on konkreettinen muutos. Tällöin kysymykset perustuvat käytännön toimintaan ja rakenteisiin ja käyttökelpoisuus on olennaista ratkaisuisissa. (Arola & Suhonen 2014.)

Yksittäiset työntekijät sekä näiden ammatillinen osaaminen voivat olla kehittämistoiminnan kohteena. Yleensä silloin halutaan muutosta liittyen työnteon menetelmiin tai tapaan. Kehittäminen voi myös suuntautua prosesseihin sekä rakenteisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

5.2 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä olivat saatekirje, opinnäytetyön tekijän pitämä tutkimuspäiväkirja, SWOT-analyysi, fokusryhmähaastattelu sekä teema-haastattelu. Analysointivaiheessa käytettiin teemoittelua ja siinä on myös hie-man sisällönanalyysin piirteitä.

Yleensä saatekirjettä ei ajatella tutkimuksen tai arvioinnin osana, mutta todellisuudessa sillä voi olla vaikutusta siihen, miten tutkimus onnistuu. Saatekirje saa tutkittavan arvioimaan, osallistuuko hän tutkimukseen vai ei. (Vilkkä 2015, 189.) Tutkimuspäiväkirja auttaa kehittämään tutkijavalmiuksia. Samalla se kuvaa sitä, miten oppimisprosessi ja ajattelu kehittyvät. Se toimii myös itseanalyysin välineenä. (Jokinen 2020.)

Swot-analyysi on nelikenttäanalyysi. Se on analysointimenetelmänä yleisesti käytetty ja yksinkertainen. Analyysin kautta pystytään selvittämään heikkoudet ja vahvuudet sekä mahdollisuudet ja uhat, jotka tutkittavaan kohteeseen liittyvät. Swot-analyysin tekeminen onnistuu niin yksilö- kuin ryhmätyönäkin. Sen tu-

loksena on toimintasuunnitelma, joka kertoo, mitä kullekin asialle tulisi tehdä. (Kortelainen & Piirainen 2013, 56.)

Fokusryhmähaastattelun avulla toimijoilta pystytään keräämään käsityksiä, jotka liittyvät kehitettävään asiaan. Osallistujien mielipidettä voidaan pyytää esimerkiksi tavoitteen määrittelystä kehittämistoimintaan liittyen, priorisoinneista kehittämiskohteille, kehittämisprosessin vaiheista sekä toimintamallien eri puolista. (Toikko & Rantanen 2009, 145.) Jos haastateltavana on luonnollinen ryhmä, pystyvät osallistajat käyttämään ryhmäkeskustelussa samaa vuorovaikutustilanteen raamia, jota he käyttävät ryhmänä arkielämässään (Alasuutari 2011, 151).

Teemahaastattelu on aihe kerrallaan käytävää keskustelua kahden ihmisen kesken. Teemat eli aiheet tutkija on ennakkoon valinnut. Niistä keskustellaan toisen osapuolen kanssa. Teemat tulevat ennakkonäkemyksestä, joka liittyy tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2014a, 70.) Kun keskusteluja kirjoitetaan tekstiksi, tehdään se niin sanotusti kuin mahdollista (Alasuutari 2011, 168).

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä. Se voidaan nähdä yksittäisenä metodina. Sisällönanalyysia voidaan kuitenkin myös pitää väljänä teoreettisena raamina. Tällöin sen voi liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tarkoittaa sitä, että tutkija pyrkii löytämään aineistosta tyyppikertomuksen tai toiminnan logiikan. Ennen analyysin tekoa tutkimusaineiston kerättyään tutkija päättää, mistä lähdetään etsimään logiikkaa toiminnalle tai tyyppillistä kertomusta. Tutkimusaineiston pelkistäminen on seuraavaksi vuorossa. Tutkimuskysymykset sekä tutkimusongelma määrittävät tiivistämistä. Sen jälkeen tehdään tutkimusaineiston ryhmitteily ja ryhmien nimeäminen yläkäsitteillä. Lopulta tuloksena syntyy teoreettinen malli, luokitteluja tai käsitteitä. (Vilkka 2015, 163–164.)

Perusmenetelmä laadullisessa analyysissa on teemoittelu. Siinä tarkoituksena on löytää tutkimusaineistosta teemoja eli keskeisiä aiheita. Aineistossa toistuvat aiheet voidaan hahmotella teemoiksi. Tämä analyysimenetelmä alkaa teemojen muodostamisesta, jonka jälkeen ne ryhmitellään tarkastelua varten. (Jyväskylän Yliopisto 2016.) Tutkimuksesta ja sen tuloksista tiedottaminen on tutkimus-

ryhmän vastuulla, jotta avoimuuden periaate toteutuu. Tulokset kerrotaan siten, miten ne ovat tutkimuksessa tulleet ilmi. Jos näin ei toimita, se tulisi selvittää tutkimusraportoinnissa. (Vilkkä 2015, 201.)

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Toteutuksen aikataulu

Seuraavassa käyn läpi opinnäytetyön aikataulua. Olen myös laatinut taulukon (Taulukko 1), josta aikataulu käy tarkemmin ilmi. Opinnäytetyön aiheen valitsin vuonna 2017 ja saman vuoden lopulla tein tutkimussuunnitelman. Omasoteen liittyvien asiantuntijoiden puhelinhaastattelut tein kesällä 2018 ja saman vuoden syksyllä olivat silmätautien poliklinikan Omasote-koulutukset. SWOT-analyysin laatiminen tapahtui joulukuussa 2018. Alkuvuodesta 2019 olivat kaksi fokusryhmähaastattelua ja esimiehen kanssa käyty teemahaastattelu keväällä 2020.

Taulukko 1. Toteutuksen aikataulu

Opinnäytetyön aiheen valinta ja suunnitelman tekeminen	Joulukuu 2017
Teoriatiedon kerääminen	Tammikuu 2018-toukokuu 2018
Omasote asiantuntijoiden haastattelut	Kesäkuu 2018, elokuu 2018
Omasote koulutus 1	Syyskuu 2018
Toimeksiantosopimus allekirjoitettu	Lokakuu 2018
Omasote koulutus 2	Marraskuu 2018
Tutkimuslupa SWOT-analyysi	Joulukuu 2018
Ensimmäinen fokusryhmähaastattelu	Tammikuu 2019
Toinen fokusryhmähaastattelu	Helmikuu 2019
Teoriatiedon kerääminen ja opinnäytetyön kirjoittaminen	Maaliskuu 2019-maaliskuu 2020
Esimiehen kanssa käyty teemahaastattelu	Huhtikuu 2020
Opinnäytetyön viimeistely	Toukokuu2020-marraskuu 2020

Seuraavaksi avaan opinnäytetyöprosessin kulkua tarkemmin. Kerron toteutusympäristöstä ja tutkimuksen toteutuksesta (SWOT-analyysi, fokusryhmähaastattelut, esimiehen haastattelu). Perään olen liittänyt tulokset ja niiden arviointia.



Kuva 4. Omasote (Kuva: Kainuun sote 2020b)

Kainuun soten silmätautien poliklinikalla Omasotea ei opinnäytetyötä aloittaessani ollut käytössä millään tavalla. Opinnäytetyöprosessin aikana Omasotea alettiin vähitellen ottaa käyttöön kyseisessä yksikössä ja käyttöönottoa suunniteltiin yhdessä silmätautien poliklinikan henkilökunnan kanssa. Nykyään Omasote on silmätautien poliklinikalla käytössä (Kuva 4).

6.3 Valmistelut ennen fokusryhmähaastatteluja

Ennen Omasote-koulutuksia ja fokusryhmähaastatteluiden järjestämistä otin puhelimitse yhteyttä kahteen Omasoten parissa työskentelevään henkilöön sekä yhteen muiden sähköisten palveluiden parissa työskentelevään henkilöön. Nämä kolme henkilöä valikoituivat työelämän puolelta tulevan opinnäytetyöni ohjaajan suosituksesta. Kaikki olivat siis Kainuun soten työntekijöitä. Ohjaajani suositteli haastattelemaan heitä siinä mielessä, josko saisin heiltä vinkkiä siihen, mihin suuntaan opinnäytetyötä kannattaisi lähteä viemään.

Yksi näistä haastattelemistani henkilöistä oli sama kouluttaja, joka järjesti myöhemmin yksikkömme Omasote-koulutukset. Toinen henkilö taas saman projektin parissa työskentelevä ihminen, joka oli aiemmin järjestänyt näitä koulutuksia. Kolmas henkilö taas Kainuun sotessa erinäisten sähköisiin palveluihin liittyvien projektien parissa työskentelevä henkilö.

Kaikkiin henkilöihin otin yhteyttä siis puhelimitse. Jokainen puhelu kesti 30–45 minuuttia. Keskustelua käytiin avoimen haastattelun kautta. Kaikista kolmesta

keskustelusta nousi esille se, että tällaisia sähköisiä palveluita sosiaali- ja terveydenhuollossa olisi hyvä tutkia enemmän. Erityisesti sähköisissä palveluissa kiinnostaa kustannustehokkuus ja hoitajien työn kuormituksen vähentäminen, mutta oli selvää, että myös esimiestyötä halutaan kehittää.

Sain puheluista hyviä ajatuksia ja huomasin sen, että sähköisistä palveluista saisi vaikka kuinka monta opinnäytetyön aihetta lisää. Oma mielenkiintoni oli kuitenkin tässä vaiheessa suuntautunut juuri esimiestyö-näkökulmaan.

Loppuvuodesta 2018 osallistuin yhdessä muiden silmätautien poliklinikan hoitajien kanssa Omasotea koskeviin koulutuksiin. Koulutuksia oli yhteensä kaksi kappaletta. Ensimmäisessä koulutuksessa syyskuussa 2018 Omasoten koulutuksista vastaava henkilö kertoi Omasotesta yleisesti powerpoint-tyylisellä luenolla. Paikalla olivat silmätautien poliklinikan sairaanhoitajat sekä esimies. Tilaksi oli valikoitunut Kainuun keskussairaalan kokoustila. Kysymyksiä sai esittää vapaasti, mutta enemmän kyseessä oli infopaketti tulevasta palvelusta. Liite 1 sisältää näitä koulutusmateriaaleja.

Seuraavassa koulutuksessa taas Omasoten käyttöä harjoiteltiin käytännössä terveyskeskuksen atk-tilassa tietokoneilla kuvitelluilla potilasesimerkeillä. Koulutuksessa olivat läsnä samat ihmiset kuin ensimmäiselläkin kerralla. Saimme siis ottaa potilaan näkökulmasta Omasotea haltuun harjoittelemalla sen käyttöä. Koulutus valaisi hyvin sitä, miten paljon erilaisia asioita Omasotella voikaan tehdä.

Kumpikin edellä mainittu koulutus kesti muutaman tunnin. Molemmat koulutukset piti Kainuun soten työntekijä, jonka vastuulla Omasoteen liittyvät koulutukset ja käyttöönotot olivat. Saimme myös kehotuksen ottaa häneen yhteyttä, jos tulee kysymyksiä palveluun liittyen.

6.4 Ennen fokusryhmähaastatteluja toteutettu SWOT-analyysi

Syyskuussa 2018 samana päivänä, kun ensimmäinen Omasoteen liittyvä koulutus järjestettiin, vein silmätautien poliklinikalle tyhjän SWOT-analyysin täytettäväksi. SWOT-analyysi toimitettiin yksikköön paperiversiona, jonka hoitajat yhdessä käsin kirjoittaen täyttivät. Ajatuksena tässä oli se, että työntekijät saivat kirjoittaa ajatuksiaan Omasotesta ennen sen käyttöönoton aloitusta. Työntekijät olivat tässä vaiheessa jo tietoisia, että opinnäytetyöni kohdistuu juuri Omasoteen.

Noudin paperin yksiköstä pari viikkoa myöhemmin. Olin jo ennakoon ollut yksikön esimiehen yhteydessä, oliko SWOT-analyysi tullut valmiiksi. Sain luvun noutaa sen. Seuraavaan taulukkoon (Taulukko 2) olen kirjoittanut puhtaaksi sanasta sanaan hoitajien vastaukset.

Taulukko 2. Silmätautien poliklinikan hoitajien täyttämä SWOT-analyysi

Vahvuudet: Helppokäyttöisyys, voi käyttää milloin vaan, toimii nopeasti sovitun ajan sisällä, monipuolinen, yhdellä kirjautumisella Kanta+Kela	Heikkoudet: Tilaongelma
Mahdollisuudet: Saa valita vastaamisajankohdan, puhelinväline vähenee	Uhat: Asiakkaat käyttävät väärin

Vastauksista ilmeni siis, että Omasotesta löytyy monia vahvuuksia, sillä useampi asia nousi esiin. SWOT-analyysin heikkous-sarakkeeseen taas oli tullut vain yksi vastaus; tilaongelma. Omasoten mahdollisuuksiksi vastaajat kokivat sen, että vastaamisajankohdan voi valita itse sekä sen, että ”puhelinrumba” vähenee. Neljäs osio oli Omasoten uhat. Tähän vastaajat olivat miettineet sitä mahdollisuutta, että asiakkaat käyttävät Omasotea väärin.

SWOT-analyysin pohjalta aloin suunnittelemaan fokusryhmähaastatteluiden ajankohtaa sekä sisältöjä. Ensimmäisen fokusryhmähaastattelun ajankohdaksi

valikoitui tammikuun 2019 loppupuoli. Toinen fokusryhmähaastattelu taas pidettiin helmikuun alussa samana vuonna.

6.5 Ensimmäinen fokusryhmähaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi

Järjestin ensimmäisen fokusryhmähaastattelun silmätautien poliklinikalla 25.1.2019. Paikalla olivat tällöin silmätautien poliklinikan viisi sairaanhoitajaa sekä poliklinikan lähiesimies. Haastattelutilanne järjestettiin silmätautien poliklinikalla henkilökunnan kahvihuoneessa. Fokusryhmähaastattelun ajan ja paikan olin sopinut etukäteen silmätautien poliklinikan esimiehen kanssa.

Ennen fokusryhmähaastattelun aloittamista he saivat luettavakseen saatekirjeen eli tiedotteen opinnäytetyöstä (Liite 2). Annoin jokaisen lukea tiedotteen rauhassa ennen varsinaisen keskustelun aloittamista. Keskustelun aiheet valittiin siis työntekijöiden aiemmin täyttämän SWOT-analyysin pohjalta. Tämä tarkoittaa sitä, että aluksi luin asian ääneen, jonka jälkeen jokainen sai vapaasti sanoa ajatuksiaan siitä.

Valitsin ensimmäisen fokusryhmähaastattelun aiheeksi esimiehen vahvuudet ja heikkoudet sähköisten palveluiden käyttöönotossa sekä SWOT-analyysistä esiin nousseen tilaongelman. Näitä aiheita käsiteltiin siis yleisellä tasolla fokusryhmähaastattelun kautta ja jokainen sai esittää vapaasti mietteitään. Osallistujien kertomat asiat kirjasin ylös sellaisenaan. Kirjoittaminen keskustelun lomassa oli helppoa, koska vastaukset olivat lyhyehköjä. Alun perin mielessäni oli nauhoittaa keskustelu, mutta käytännössä keskustelu lähti liikkeelle ennen kuin kerkesin kaivaa nauhurin esiin, joten jouduin aloittamaan kirjoittamisen. Tilaisuus kesti noin 45 minuuttia.

Taulukko 3. Esimerkki tulosten analysoinnista

Alaluokka	Yläluokka
Sujuva vastuunjako Osallistuminen työntekijöiden ohella Suhtautuminen positiivista Tilojen järjestäminen Arvioinnin toteuttaminen	Työyhteisön huomioiminen

Fokusryhmähaastattelujen jälkeen minulla oli edessäni paperille kirjoitetut haastattelut. Aloin tutkia tekstiä sana sanalta ja etsiä niistä tutkimustehtävää palvelevia ilmaisuja, jotka sitten listasin uudelle paperille. Näistä ilmaisuista rupesin sitten etsimään yhdistäviä tekijöitä, jotta pystyin jakamaan ilmaisut omiin luokkiinsa ja muodostamaan luokille yläkäsitteet. Esimerkki tulosten analysoinnista taulukossa (Taulukko 3).

Sähköisten palveluiden käyttöönotossa esimiehen tehtäviksi nostettiin sujuva vastuunjako sekä arvioinnin toteuttaminen sen suhteen, miten palvelun käyttöönotto on henkilöstön mielestä onnistunut. Sähköisten palveluiden käyttöönotossa esimiehen mahdolliseksi heikkoudeksi mainittiin se, jos esimies ei tiedosta työntekijöiden resursseja, jolloin palvelu otetaan liian laajasti käyttöön.

Esimiehen rooliin ajateltiin kuuluvan myös positiivinen suhtautuminen uusia sähköisiä palveluja kohtaan. Esimiehen toivottiin olevan mukana palvelun toteuttamisessa muiden työntekijöiden ohella.

Toin esille myös SWOT-analyysistä esiin nousseen tilaongelman. Keskusteluisissa mainittiin, että uudet sähköiset palvelut vaativat uusia tilaratkaisuja. Tilojen järjestäminen koettiin esimiehen tehtäväksi.

6.6 Toinen fokusryhmähaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi

Toteutin toisen fokusryhmähaastattelun 8.2.2019 silmätautien poliklinikalla. Olin ollut jälleen etukäteen yhteydessä yksikön esimieheen sopivan ajan ja paikan sopimiseksi. Paikalla olivat jälleen poliklinikan viisi hoitajaa sekä esimies ja tilaksi valikoitui taas silmätautien poliklinikan kahvihuone. Tällä kerralla pohjustusta opinnäytetyöhön ei käyty läpi, koska yksi fokusryhmähaastattelu oli jo tammikuussa tehty ja tiedote silloin jaettu.

Aiheina toisessa fokusryhmähaastattelussa olivat SWOT-analyysistä nousseet asiat, joita ei ensimmäisellä kerralla käsitelty. Tällöin keskustelun aiheena oli erityisesti esimiehen rooli asiakasnäkökulman huomioimisessa sekä konkreettisten asioiden järjestäminen työyksikössä, jotta sähköisen palvelun käyttöönotto saataisiin mahdollisimman toimivaksi. Mietittiin myös sitä, missä menee raja; mitä esimiehen on järjestettävä ja mikä on alaisten tehtävä.

Yllämainitut aiheet siis luin taas ääneen yksi kerrallaan, jonka jälkeen jokainen sai esittää ajatuksiaan. Jokainen sai puhua vapaasti niin paljon kuin halusi. Kun ajatuksia ei enää syntynyt, siirryttiin seuraavaan aiheeseen. Välillä esitin tarkentavia kysymyksiä.

Päätin toteuttaa keskustelun taltioimisen samalla tavalla kuin ensimmäisellä kerralla, jotta aineisto olisi yhtenäisessä muodossa, eli kirjoitin vastaukset sana sanalta ylös. Välillä pyysin puhujaa pitämään taukoa, jotta kerkesin kirjoittaa edellisen asian ylös. Tämä fokusryhmähaastattelu kesti noin 30 minuuttia.

Keskustelusta nousi esille se, että esimiehen tulisi huomioida asiakasnäkökulma kohdentamalla palvelu asiakasryhmille oikein sekä toteuttamalla säännöllisesti asiakkaille suunnattuja arviointeja. Arvioinnilla tarkoitettiin palvelun käytön onnistumista asiakasnäkökulmasta.

Taulukko 4. Esimerkki tulosten analysoinnista

Alaluokka	Yläluokka
Asiakasryhmille kohden- taminen Arvioinnin toteuttaminen	Asiakkaiden huomi- oiminen

Ajateltiin myös, että esimiehen tehtävä on jakaa vastuuta ja tehtäviä alaisille. Konkreettisten asioiden järjestäminen työyksikössä nähtiin myös olevan esimiehen vastuulla. Esimerkki näiden tulosten analysoinnista taulukossa (Taulukko 4).

6.7 Esimiehen teemahaastattelu: toteutus, tulokset ja arviointi

Järjestin 7.4.2020 silmätautien poliklinikan esimiehen kanssa kahdenkeskisen palaveriin tulosten tarkastelua varten. Tarkoitus tässä tilanteessa oli siis tarkastella opinnäytetyön kautta saatuja tuloksia, vetää ne yhteen sekä avointa haastattelua käyttämällä kerätä ajatuksia.

Pyysin esimiehen tällaiseen palaveriin suullisesti. Tapaaminen kesti noin puoli tuntia tilassa, jossa ei ollut muita ihmisiä. Tunnelma oli mukava ja rento. Olin tässä vaiheessa jo kirjoittanut opinnäytetyön tulokset-osiota. Näitä tuloksia olin sitten kirjoittanut puhtaaksi tietokoneella tätä tapaamista varten erilliselle paperille ja esimies sai ne luettavakseen. Keskustelussa puhuttiin sähköisten palveluiden käyttöönotosta, mutta esimerkkinä käytettiin erityisesti Omasote-palvelua, joka tässä vaiheessa oli jo otettu silmätautien poliklinikalla käyttöön.

Aluksi kysyin esimieheltä, mitä ajatuksia tulokset hänessä herättävät. Hän kertasi tulosten pohjalta, että omalla positiivisella ja kannustavalla esimerkillä esimies voi olla mukana sähköisten palveluiden käyttöönotossa. Tärkeää on myös, että esimies käy samoissa koulutuksissa henkilökunnan kanssa, kun palvelua ollaan ottamassa käyttöön. Esimies ei siis saa olla välinpitämätön. Omalla suhtautumisellaan hän voi tuoda hyötyjä esiin. Esimies myös korosti, että aina, kun

jotain uutta palvelua otetaan käyttöön, vastustusta on aina. Siksi on tärkeää, että esimies ei mene sellaiseen vastustukseen mukaan.

Meneillään olevan Korona-pandemian hän korosti myös lisänneen selkeästi sähköisten palveluiden käyttöä sosiaali- ja terveysalalla. Sähköiset palvelut ovat hänen mukaansa hyvä asia, mutta vastavuoroisuus puuttuu. Esimerkkinä hän käytti juuri Omasote-palvelua, jonka kautta potilas voi laittaa viestin hoitavaan yksikköön. Siinä hoitaja saa rauhassa tutustua asiaan, mutta lisäkysymysten tekeminen on hankalampaa ja hitaampaa kuin puhelimesta.

6.8 Tulosten yhteenveto

Tutkimustehtävänä oli siis tiedon tuottaminen siitä, mitä hoitotyön esimiesten olisi hyvä huomioida sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa. Tuloksista paljastui, että esimiehen tulee jakaa alaisilleen vastuuta sujuvasti. Hänen tulisi olla myös perillä uudesta sähköisestä palvelusta ja osallistua sen koulutukseen ja käyttöön työntekijöiden ohella. Omalla myönteisellä suhtautumisella hän voi näyttää esimerkkiä muille. Hänen tehtäväkseen koettiin myös esimerkiksi tilojen järjestäminen uuden palvelun käyttämistä varten. Lisäksi esimiehen pitäisi organisoida arviointia alaisille siitä, miten palvelun käyttö on sujunut.

Esimiehen tehtävänä on myös ottaa huomioon asiakasnäkökulma, kun aloitellaan jonkin sähköisen palvelun käyttöönottoa. Tällöin on esimiehen toimesta määriteltävä se, mille asiakasryhmille palvelua kohdennetaan. Lisäksi esimiehen tulisi järjestää asiakasarviointi, jotta saataisiin asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä palvelusta.



Kuva 5. Miten hoitotyön esimiehet voivat vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa.

Kuvasta (Kuva 5.) nousee konkreettisia asioita, joita esimies voi sähköisen palvelun käyttöönotossa toteuttaa. Näillä keinoilla esimies voi vaikuttaa sähköisen palvelun onnistuneeseen käyttöönottoon.

7 Pohdinta

Pohdinnassa tutkimus on jo mennyt ilmiö (Kananen 2017, 18). Tiedontuotanto kehittämistoiminnassa pyrkii antamaan erilaisiin tehtäviin vastauksia. Kun tietoa

on tuotettu, sen avulla pohditaan, vastaako toiminta tavoitteita, jotka on ennakoon asetettu. (Toikko & Rantanen 2009, 113–114.)

7.1 Tulosten tarkastelua

Opinnäytetyön lähtökohtana oli alun perin kiinnostus digitalisaation lisääntymisestä sosiaali- ja terveysalalla. Myös se vaikutti aiheen valintaan, että omalla työpaikallani silmätautien poliklinikalla Kainuun sotessa oltiin ottamassa Omasote-palvelua käyttöön. Omasote taas liittyy digitalisaatioon siinä mielessä, että kyseessä on sähköinen palvelu, jonka käyttöönottoon olimme tällöin pikkuhiljaa siirtymässä yksikössämme.

Jokin ongelma tutkittavassa ilmiössä on aina. Sen ratkaisu on tavoitteena. Ajatellaan, että ratkaisemalla ongelman asiantila usein parantuu. Yhteiskunnan kehittäminen ja eteenpäin vieminen parempaa kohti on yksi tieteen merkittävistä rooleista. Kun ongelmia ratkotaan, yhteiskunta pystyy kehittymään ja täten myös maailma paranemaan. (Kananen 2010, 18.) Opinnäytetyön kehittämistehävänä oli tiedon tuottaminen siitä, mitä hoitotyön esimiesten olisi hyvä huomioida sähköisten palveluiden käyttöönotossa Kainuun sotessa. Tuloksissa korostuu paljon koko yhteisön osallistuminen päätöksentekoon sekä se, että esimies osallistaa alaisiaan muutosprosesseissa. On tärkeää, että esimies kuuntelee työyhteisön ajatuksia, mutta toisaalta taas viime kädessä pitää ohjaket omilla hyppysissään eli kykenee jakamaan vastuuta ja delegoimaan tehtäviä.

Tuloksista nousi myös esille se, että loppujen lopuksi monen konkreettisen asian ajatellaan olevan esimiehen vastuulla. Tämä on toki ymmärrettävää, sillä tällöin työntekijät pääsevät toteuttamaan työtään hyvillä mielin, kun he tietävät, että asiat ympärillä on mallikkaasti organisoitu. Henkilökunnan näkökulmasta näitä asioita ovat sujuva vastuunjako, osallistuminen työntekijöiden ohella, positiivinen suhtautuminen, tilojen järjestäminen ja arvioinnin toteuttaminen. Muutosjohtajuudessa tulisi siis hoitaa tarvittavien asioiden suunnittelu ja tehtävien delegointi. Myös Sormusen ja Toivosen (2018) sekä Ikosen (2020) tuloksissa huomattiin, että digimuutoksessa merkityksellistä on suunnitelmallisuus ja johtaminen.

Toisaalta esimiehen olisi toivottavaa myös näyttää esimerkkiä omalla osallistumisellaan sekä positiivisella suhtautumisellaan, kun uutta sähköistä palvelua otetaan käyttöön. Samankaltaisia tuloksia oli nähtävissä Syrjälän (2018) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä.

Tutkimuksen tuloksista nousi esille myös asiakasnäkökulma. Esimiehen tulisi suunnitella asiakasryhmille kohdentaminen ja asiakasarvioinnin toteuttaminen. Nämä esimiehen tulisi huomioida sähköisen palvelun käyttöönotossa ja digimuutoksessa. Rantalan (2018) väitöskirjan tuloksissa nostettiin myös esiin tämä asiakasnäkökulma.

7.2 Kehittämisprosessin tarkastelua

Opinnäytetyön toteutin siis tutkimuksellisenä kehittämistoimintana. Kirjaimellisesti toimintatutkimuksena sitä ei voida pitää, mutta siinä oli toimintatutkimuksellinen ote. Kehittämisprosessissa hyödynsin osallistavia menetelmiä toteuttamalla fokusryhmähaastattelutilanteen kaksi kertaa sekä avoimen haastattelun esimiehelle kerran. Näihin kahteen fokusryhmähaastatteluun osallistui viisi silmätautien poliklinikan hoitajaa ja lähin esimies. Ennen näitä haastattelutilanteita osallistujat laativat Omasoten käyttöönotosta SWOT-analyysin eli he pohtivat Omasoten hyötyjä, haittoja, uhkia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysin laativat silmätautien poliklinikan työntekijät yhdessä pohtien. Sen jälkeen SWOT-analyysiin nousseita asioita käytettiin pohjana fokusryhmähaastatteluissa. Lopuksi toteutin esimiehen haastattelun. Aineiston käsittelin sisällönanalyysia ja teemoittelua hyödyntäen.

Välillä opinnäytetyön kirjoittamisessa oli pidempiä taukoja ja välillä pystyin kirjoittamaan säännöllisesti ja aktiivisesti. Vaihtelevuudesta johtuen aiheeseen palaaminen vei aina hieman aikaa, jotta pääsin orientoitumaan tarpeeksi. Toisaalta taas näen asian sillä tavalla, että opinnäytetyöstä irtaantuminen ja sitten taas siihen palaaminen toi minulle uutta perspektiiviä aiheeseen. En siis ollut koko ajan liian lähellä omaa tekstiäni. Päiväkirjan pitäminen prosessin aikana oli hyödyllistä, sillä se auttoi muistamaan asioita. Päiväkirjasta oli aina hyvä tarkistaa,

mitä on tehty ja milloin. Huomasin, että päiväkirjaan ei milloinkaan voi kirjoittaa liian tarkasti asioita vaan mitä täsmällisempi sen parempi.

Sähköisen palvelun käyttöönottoa oli mielenkiintoista seurata alusta alkaen. Pistin merkille, että palvelun käyttöönotossa voidaan edetä hyvinkin nopeasti. Ajattelen tämän ehkä johtuvan siitä, että sosiaali- ja terveysalalla sähköisiä palveluita ja niihin liittyviä muutoksia on verrattain paljon. Tämän vuoksi prosessit ovatkin kenties hioutuneet sellaisiksi, että ylimääräiset vaiheet ovat karsiutuneet pois ja prosessin eteneminen on sujuvaa. Samoin työntekijät ovat parhaimmillaan hyvinkin nopeasti ottamassa haltuun uusia palveluita.

Merkittävässä roolissa tässä prosessissa oli se, että kyseistä Omasote-palvelua ei otettu ensimmäisenä käyttöön silmätautien poliklinikalla vaan se oli jo käytössä useassa yksikössä. Tämä tarkoittaa väistämättä sitä, että prosessi oli jo tiettyllä tapaa hioutunut.

Sähköisen palvelun käyttöönottoprosessia seurattaessa yllättävää oli se, kuinka paljon yksikkö itse saa vaikuttaa palvelun käyttöönottoon. Tällä tarkoitan sitä, että työntekijät pystyivät ainakin tässä käyttöönotto-prosessissa vaikuttamaan siihen, kuinka laajasti palvelu otettiin käyttöön ja millä aikataululla. Toki kaikkien sähköisten palveluiden kohdalla näin ei ole, vaan monien palveluiden käyttöönotto määritetään ylemmältä taholta hyvinkin tarkasti.

Tutkimustuloksia analysoidessa tarkoituksena oli aluksi tehdä se sisällönanalyysia hyödyntäen, mutta käytännössä analysointimetodi vaihtuikin teemoitteluksi. Se oli hyvä osoitus siitä, että välillä tutkimukseen valitut menetelmät muokkautuvat matkan varrella. Kaikkea ei siis voi suunnitella etukäteen.

Opinnäytetyön tulokset olivat loppujen lopuksi melko tiiviitä ja ytimekkäitä. Mieleen nousee väkisinkin ajatus, olisivatko jotkin toiset menetelmät tuoneet kattavammin tuloksia. Aineistonhankintavaiheessa tätä ei kuitenkaan tullut ajateltua. Kohderyhmälläkin oli varmasti vaikutusta tuloksiin. Sen vuoksi mietinkin, että jos kohderyhmäksi olisi tullut valittua esimerkiksi pelkästään hoitotyön esimiehiä, olisivatko tulokset olleet merkittävästi erilaisia.

7.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisilla mittaus- ja tutkimustavoilla, joita on useita. Tutkimuksen mittaustulosten toistettavuudesta käytetään termiä reliaabelius. Validius eli pätevyys on toinen käsite, jota käytetään tutkimuksen arvioinnissa. Jokaisessa tutkimuksessa tulee arvioida luotettavuutta ja pätevyyttä, vaikkei käyttäisikään noita termejä. Tutkimuksen toteuttamisen selostaminen tarkasti lisää luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetti- ja validiteetti-termejä ei kuitenkaan ole mahdollista soveltaa sellaisenaan. Yksi merkittävimmistä uskottavuutta lisäävistä asioista on dokumentointi. Tällöin siis kaikki tutkimuksen eri kohdissa tehty valinnat ja ratkaisut perustellaan. Hyvä keino on pitää päiväkirjaa kaikesta opinnäytetyöhön liittyvästä toiminnasta. (Kananen 2010, 69.) Tutkimusprosessissa painottuu tutkimustekstin rooli. Tutkimustekstin on säilytettävä perusluonteensa, joka liittyy tieteelliseen tutkimukseen. Otteen pitää olla samaan aikaan arvioiva, argumentoiva sekä kriittinen. (Vilkkä 2015, 199.)

Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt selostamaan, jokaisen vaiheen mahdollisimman tarkasti. Olen huomannut kirjoittamisprosessissa sen asian, että asioita ei voi oikeastaan selittää liian tarkkaan. Uskon sen olevan lukijallekin mielekkäämpää, kun kirjoittaja ei jätä mitään arvailujen varaan, vaan kertoo kaiken suoraan.

Ennen opinnäytetyön aineiston keräämistä infosin opinnäytetyöhön osallistuvia mahdollisimman seikkaperäisesti (Liite 1). Sen jälkeen, kun sain aineistot kerättyä, käsittelin niitä luottamuksellisesti ja omassa henkilökohtaisessa kaapissani säilyttäen. Tietoja ei myöskään levitetty ulkopuolisille missään vaiheessa.

Tutkijan on huomioitava useita eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät tutkimuskenttään. Yleisesti hyväksytyjä ovat tutkimuseettiset periaatteet, jotka liittyvät tiedon hankkimiseen ja julkistamiseen. Jokaisen tutkijan vastuulla on periaatteiden tietäminen ja niiden noudattaminen. (Hirsjärvi ym. 2007, 23.)

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on mahdotonta ulkopuoliselle tutkijalle, jos tuloksia, menetelmiä ja tiedonkeruuta ei ole riittävän tarkasti dokumentoitu. Dokumentaatioon perustuu myös tulosten yleistettävyyden toimintatutkimuksessa. Tämä johtuu siitä, että tutkimuksen lähtötilanteen sekä kuvauksen kautta voidaan tarkastella tutkimustulosten siirrettävyyttä. (Kananen 2014b, 134.) Vaikka siirrettävyydestä puhutaankin, yleistettävyyteen ei laadullisessa tutkimuksessa kuitenkaan pyritä. Sen sijaan siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että samankaltaisissa tapauksissa tutkimustulokset täsmäävät. (Kananen 2010, 70.)

Opinnäytetyötä tehdessä toimin jatkuvasti eettisyyden huomioiden. Rehellisyys ja avoimuus kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa näkyvät opinnäytetyössäni, koska haluan tehdä työni sillä lailla, että kykenen seisomaan jokaisen kirjoittamani lauseen takana.

Osallistujat eivät tule tunnistetuiksi valmiista opinnäytetyöstä eli tunnistettavia asioita ei ole opinnäytetyöhön kirjoitettu. Opinnäytetyön aineistoja ja tietoja olen käsitellyt ja säilyttänyt pelkästään minä itse. Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät materiaalit olen säilyttänyt kotonani ja niihin on päässyt käsiksi vain minä. Keräämäni aineistot ovat joko sähköisessä muodossa tietokoneella tai paperille kirjoitettuna. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen tulen hävittämään aineistot välittömästi. Paperilla olevat aineistot tuhotaan silppuriin laittamalla ja tietokoneella olevat poistetaan pysyvästi.

Tutkimus, jossa on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää, on ainutlaatuinen kokonaisuudessaan. Sen vuoksi tutkimuksen toistaminen sellaisenaan ei ole mahdollista. Vaikka säännöt luokittelua ja tulkintaa varten kerrottaisiin tarkasti, toiset tutkijat voivat tutkimusaineistosta löytää erilaisia tuloksia. Sen katsotaan johtuvan siitä, että muilla tutkijoilla on tutkittavaan kohteeseen erilainen teoreettinen perehtyneisyys eli esiymmärrys. (Vilkkä 2015, 197.) Mielenkiintoista onkin pohtia sitä, että jos tästä samasta aiheesta tehtäisiin identtinen uusi tutkimus eri tutkijan toimesta, kuinka samankaltaisia tuloksia tulisi? Toistettavuudestaan ei laadullisessa tutkimuksessa liiemmin puhuta.

7.4 Jatkokehitysmahdollisuuksia

Omasote on tässä opinnäytetyö-prosessin aikana ehditty ottaa käyttöön silmätautien poliklinikalla. Jatkotutkimusaiheena voisi tulevaisuudessa olla asiakkaiden näkemykset Omasostesta. Olisi hyvä saada tietää, miten he sen tuntevat ja kokevat. Asiakasnäkökulmaa tarvittaisiin varmasti ainakin palvelun kehittämistä ajatellen.

Muutoinkin digitalisaatiosta sosiaali- ja terveysalalla voisi tehdä useita tutkimuksia erilaisten sähköisten palveluiden lisääntyessä koko ajan. Muutosjohtaminen ja digimuutosjohtaminen on eittämättä tätä päivää. Esimiestyötä olisikin hyvä tutkia jatkossa enemmän digitalisaation näkökulmasta.

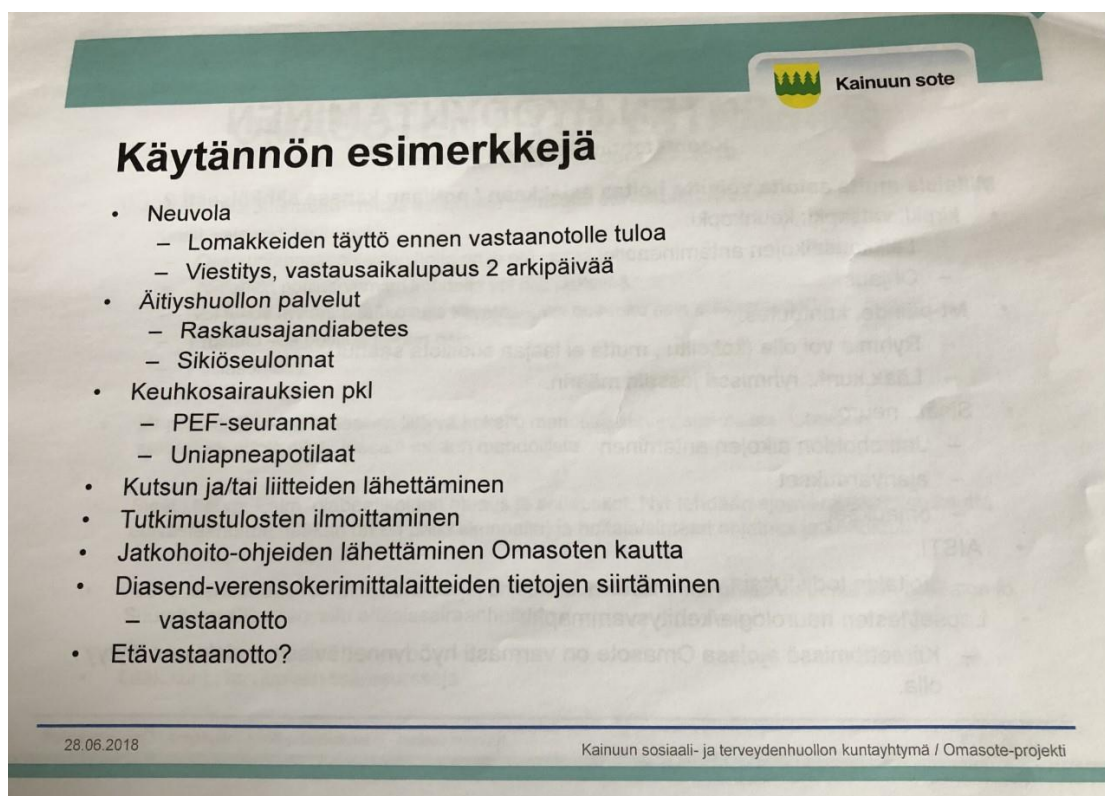
Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Arikoski, J. & Sallinen, M. 2007. Vastarinnasta vastarannalle. Johda muutos taitavasti. Helsinki: Johtamistaidon Opisto JTO. Työterveyslaitos.
- Arola, M. & Suhonen, L. 2014. Osallistava tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Teoksessa Tiainen A-I. YAMK työelämää kehittämässä. Sosiaali- ja terveysalan näkökulmia työhyvinvointiin. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:25.
- Clegg, S., Kornberger, M. & Pitsis, T. 2008. Managing & Organizations. An Introduction to Theory & Practice. London: SAGE Publications Ltd.
- Forslund, J. 2019. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamisen kehittämisen vaikutus sähköisten palveluiden käyttöön. Opinnäytetyö YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Helsingin yliopisto. 2020. Strategiset tutkimusalat. <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/tutkimuksen-huiput/strategiset-tutkimusalat>. 1.6.2020.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Ikonen, K. 2020. "Vihdoinkin jotain uutta." Sähköisten palveluiden käyttöönotto kunna mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Opinnäytetyö YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, E. 2020. Tutkimuspäiväkirja ja tutkimussuunnitelma. https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/205538/mod_resource/content/2/Tutkimusp%C3%A4iv%C3%A4kirja%20ja%20suunnitelma2016.pdf. 28.9.2020.
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Management Institute of Finland MIF Oy: Kopijyvä.
- Jyväskylän Yliopisto. 2016. Teemoittelu. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>. 1.4.2020.
- Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Helsinki: Talentum.
- Kaima intranet. 2020. Kainuun digituki -hankkeen kuulumisia Kainuun soten osalta. <https://kaima.kainuu.fi/uutiset/Uutisarkisto/Lists/Viestit/Post.aspx?List=d1dd2e25%2D3584%2D4c06%2D9b25%2D1733e4e03bf2&ID=2090&Web=30e40366%2Df911%2D43ab%2Dbc67%2D86ee2d7881d9>. 26.10.2020.
- Kainuun liitto. 2020. Kainuun liitto. <https://www.kainuunliitto.fi/>. 28.9.2020.
- Kainuun sote. 2018a. Kainuun omasote. Omasote-projekti. Osallistujille jaettu ohjausmateriaali.
- Kainuun sote. 2018b. Kainuun sote. Terveyttä ja hyvinvointia vauvasta vaariin. <https://sote.kainuu.fi/node/1>. 26.12.2018.
- Kainuun sote. 2018c. Silmätautien poliklinikka. <https://sote.kainuu.fi/toimipisteet/silmatautien-poliklinikka>. 26.12.2018.
- Kainuun sote. 2020a. Kainuun Digituki -hanke. <https://sote.kainuu.fi/kainuun-digituki-hanke>. 1.10.2020.

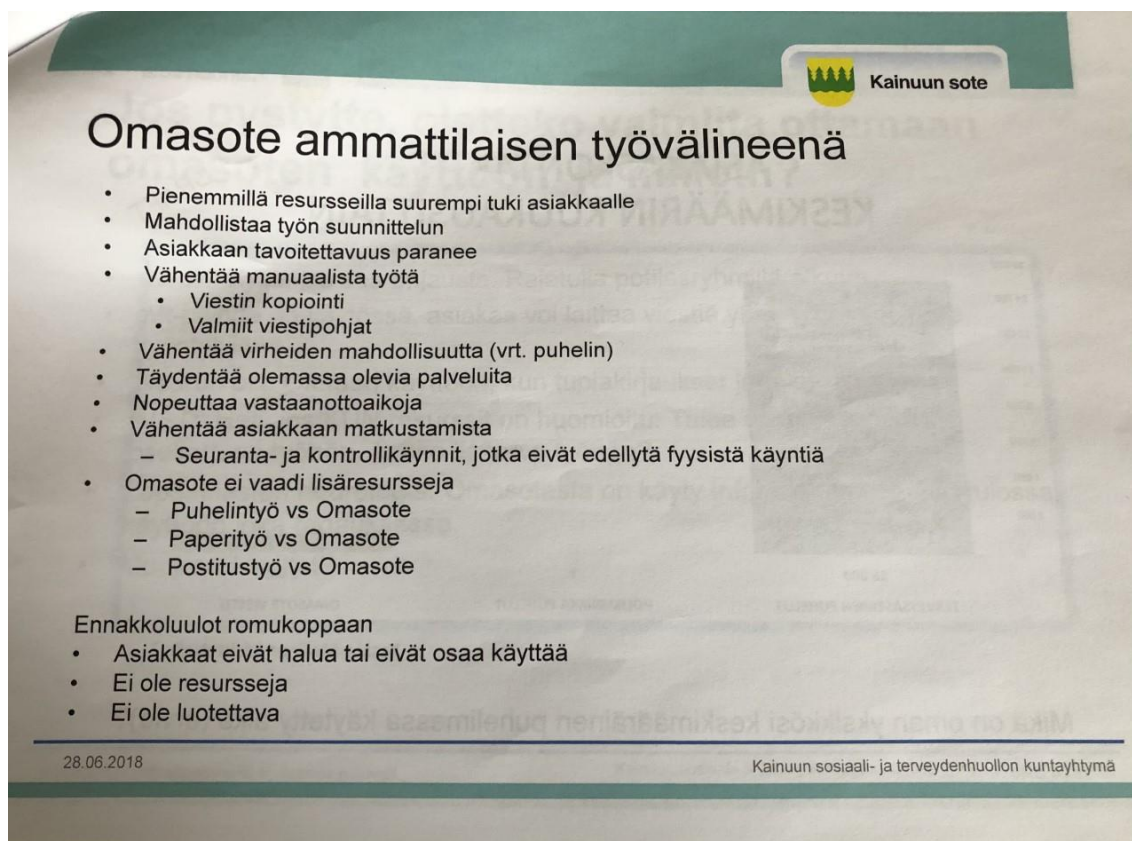
- Kainuun sote. 2020b. Lasten ja nuortenpoliklinikka Omasotessa. https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2020-02/Omasote_esite_lasten_ja_nuortenpkl_0.pdf. 28.9.2020.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, J. 2014a. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, J. 2014b. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234.
- Kortelainen, A. & Piirainen, M. 2013. Kaikki hyvä loppuu aikanaan. Kajaanin opettajankoulutusyksikön siirtymävaiheessa olevien opiskelijoiden kokemuksia elämästä, opiskelusta, opettajankoulutusyksikön lakkautamisesta sekä siirtymisestä Ouluun. Pro gradu -tutkielma. Oulun yliopisto.
- Kotter, J. & Rathgeber, H. 2008. Jäävuoremme sulaa. Muutos ja menestyminen kaikissa olosuhteissa. Helsinki: WSOYpro.
- Lehti, M. & Rossi, M. 2017. Digitaalinen Suomi 2017. Vantaa: ERWEKO Oy.
- Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio. Murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi.
- Marttinen, J. 2018. Palvelukseen halutaan robotti. Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Aula & Co.
- Myllymäki, R. 2017. Muutosjohtamisen opas. Johda muutosta, jotta muutos ei johtaisi sinua. Vantaa: Ketterät Kirjat Oy.
- Nyman, R., Tikka, A. & Turunen, A. 2019. Koordinaatiokaaos ja miten se kellistetään pelottomalla johtajuudella. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Omasote. 2018. Ota Omasote omaksesi. <https://omasote.kainuu.fi/>. 31.8.2018.
- Oulun yliopisto. 2020. Tiedettä arktisella asenteella. <https://www.oulu.fi/yliopisto/tutkimus.1.6.2020>.
- Rantala, K. 2018. Terveystieteiden ammattilaiset tarvitsevat tukea digipalveluiden tuomaan muutokseen. <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2018/06/15-6-2018-terveydenhoidon-ammattilaiset-tarvitsevat-tukea-digipalveluiden-tuomaan-muutokseen-rantala>. 25.10.2020.
- Rissanen, S. & Lammintakanen, J. 2017. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Rönn, J. 2012. Työhyvinvoinnin kehittäminen muuttuvassa organisaatiossa. Opinnäytetyö YAMK. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Salmimies, R. & Ruutu, S. 2013. Ratkaisuja esimiestyön haasteisiin. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Salminen, J. 2017. Uuden esimiehen kirja. Tulevaisuuden johtajalle. Helsinki: J-Impact.
- Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. 2017. Digimuutos.fi. 10 huippujohtajan tarina muutosjohtamisesta. Turku: Hansaprint Oy.

- Sormunen, S. & Toivonen, S. 2018. Muutosjohtaminen digitaalisten palvelujen käyttöönotossa terveydenhuollossa. Opinnäytetyö YAMK. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>. 24.10.2020.
- Syrjälä, H. 2018. Esimiesten sähköisten palveluiden perehdyttämisen osaaminen. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150687/Syrjala_Heidi_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 4.6.2020.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Tuomi, S. & Latvala, E. 2018. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/>. 31.8.2018.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuominen, K. 2017. Muutoshallinnan mestari 2. Miten mallintaa kokemuksensa ja nopeuttaa oppimista? ChangeManager Pro: Oy Benchmarking Ltd.
- Valtiovarainministeriö. 2020. Julkishallinnon digitaaliset palvelut. <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut.6.1.2020>.
- Vanhanen, M. 2015. Esimiestyön rooli työntekijän sitoutumisessa. Tarkastelussa asiantuntijapalveluorganisaation assistentit. Pro Gradu -tutkielma. Aalto-yliopisto.
- Vanharanta, T. 2012. Tukea muutosjohtamiseen. Opinnäytetyö YAMK. Turun ammattikorkeakoulu.
- Vehko, T., Ruotsalainen, S. & Hyppönen, H. 2019. E-health and e-welfare of Finland. Checkpoint 2018. Helsinki: Punamusta Oy.
- Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Omasote-koulutusmateriaaleja

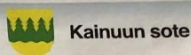


Kuva 6. Käytännön esimerkkejä Omasoten käytöstä (Kuva: Kainuun sote 2018a)



Kuva 7. Omasote ammattilaisen työvälineenä (Kuva: Kainuun sote 2018a)

Omasoten palvelut

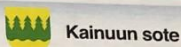


- Omien hyvinvointitietojen ylläpito
- Suojattu viestintä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa
- Sähköisten reseptien uusimispyynnöt
 - Myös alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman puolesta
- Laboratoriovastaukset
 - Näkyy lähes samanaikaisesti kuin ammattilaisilla
 - Vastaukset Omasotessa rajatusti, kaikki vastaukset tulevat Kantaan viiveellä
- Ajanvaraus
 - Lastenneuvola (Ajanvaraus, ajanvarauksen näkeminen, siirtäminen ja peruminen)
 - Suun terveydenhuolto (Ajanvarauksen näkeminen ja peruminen)
- Kainuun sotessa käytössä olevien lomakkeiden täyttäminen ja lähettäminen ennen vastaanotolle menoa
- Testit
 - Audit, tupakoinnin riskitesti, diabeteksen riskitesti
- Sähköinen terveystarkastus ja -valmennus
- Duodecimin Omahoito
 - Voi opiskella oman sairautensa asiantuntijaksi
- Virtuaaliset ryhmät, vertaistuki
- Arjen lukujärjestys
- ESY – Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä -lomake
- Henkilökohtaisen avun tunti-ilmoitus

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kuva 8. Omasoten palvelut (Kuva: Kainuun sote 2018a)

Kotiseurannat



Saara Salonen

Tekstikoko: 12 | Palaute | Käyttöohjeet

Verenpaine

Yläpaine, Alapaine, Pulssi

mmHg

22.3.2016 26.3.2016

Tulosta

Verenpaine

Yläpaine, Alapaine, Pulssi, Asento

Päivä	Aika	Yläpaine	Alapaine	Pulssi	Asento
26.3.2016	06:30	154 mmHg	89 mmHg	80	Istuen
25.3.2016	20:00	164 mmHg	84 mmHg	80	Istuen
25.3.2016	15:00	170 mmHg	88 mmHg	89	Istuen

Liisä verenpainemittaus

Päivä: 18.3.2017

Aika: 12:12

Yläpaine: mmHg

Alapaine: mmHg

Pulssi: mmHg

Asento: Istuen

Kommentti: tti


Keskivertot 22.3.2016 - 26.3.2016

Mittausaika	Yläpaine	Alapaine	Pulssi
Aamu (klo 5-11)	148 mmHg	78 mmHg	76
Päivä (klo 11-17)	178 mmHg	88 mmHg	89
Iltä (klo 17-24)	154 mmHg	84 mmHg	80

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kuva 9. Omasotessa käytössä olevat kotiseurannat (Kuva: Kainuun sote 2018a)


Duodecimin Omahoito


Kainuun sote

- Tarjoaa hyödyllistä tietoa kotona tapahtuvan hoidon tueksi
- Voi opiskella oman sairautensa asiantuntijaksi
- Ryhmitelty sairaus- ja riskitekijäkohtaisesti
- Sisältää
 - Ohjeita
 - Verkkokursseja
 - Videoita
 - Luettavaa materiaalia
- Sisältöä laajennetaan koko ajan


Sairaudet

- Astma
- Diabetes
- Eteisvärinä
- Keliakia
- Muistisairaudet
- Nivelrikko (artroosi)
- Osteoporoosi (luukato)
- Reuma
- Sepelvaltimotauti
- Sydämen vajaatoiminta
- Verenpaine



Hyvinvointi ja elintavat pitkäaikaissairauksien hoidossa

- Ylipaino, lihavuus ja painonhallinta
- Ravinto ja alkoholi
- Liikunta
- Kolesterolit ja muut veren rasvat
- Irti tupakasta
- Stressi ja mieliala
- Uni
- Omaishoitajien hyvinvointi



28.06.2018
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kuva 10. Duodecim Omahoito Omasotessa (Kuva: Kainuun sote 2018)

Tiedote opinnäytetyöstä kohdejoukkoa varten

Hei työtoverit!

Teen YAMK-opinnäytetyötä aiheesta Omasoten käyttöönotto Kainuun sotessa. Opinnäytetyössä paneudun Omasoten käyttöönottoon liittyvään prosessiin ja sen kehittämiseen. Erityisesti mielenkiinnon kohteenani on se, miten esimies voi edesauttaa Omasoten käyttöönoton onnistumisessa.

Opinnäytetyön kohdejoukko on luonnollisesti silmätautien poliklinikka, missä tätä palvelua ollaan ottamassa käyttöön, mutta opinnäytetyössä aion tarkastella asiaa laajemmin Kainuun soten näkökulmasta. Sen takia välitän tätä saatekirjetä myös muihin yksiköihin, joissa on jo otettu Omasotea käyttöön. Toiveenani nimittäin olisi saada näistä muista yksiköistä joku esimies antamaan uusia näkökulmia ja vinkkejä Omasoten käyttöönottoon.

Opinnäytetyötä varten järjestän 2-3 kertaa työpajan, joihin toivon mahdollisimman monen teistä pääsevän mukaan. Työpajoissa käydään läpi asioita keskustelun (fokusryhmähaastattelun) kautta. Aiheet valitsen ennakolta ja toivon, että jokainen rohkenisi esittämään ajatuksiaan. Asioiden kertojia ei myöskään ole mahdollista tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä.

Tiedotan työpajoista ja niiden ajankohdista myöhemmin.

Terveisin Kirsi Kela
Puh. 0503632311
kirsi.kela@edu.karelia.fi