



Apotti HUS lastenpsykiatrian osastonsihteerin työvälteenä

Linda Roos

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tradenomin tutkinto

Tekijä(t) Linda Roos
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Apotti HUS lastenpsykiatrian osastonsihteerin työväliseenä
Sivu- ja liitesivumäärä 34+2
<p>Apotti alkoi muutoshankkeena vuonna 2012 tavoitteena kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Vuonna 2015 perustettiin Oy Apotti Ab tahdosta rakentaa maailman ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen toiminnanohjausjärjestelmä ja se saatiin HUS:n käyttöön ensimmäisen kerran syksyllä 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tietojärjestelmän tehtävä on kerätä, tallentaa, hallinnoida ja välittää potilaan tietoja sekä tukea terveydenhuollon työntekijöiden päätöksiä. Potilasturvallisuuden takaamiseksi tietojärjestelmän sujuva käyttö on yksi terveydenhuollon peruspilareista.</p> <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona HUS:n tulosalueelle HUS Asvialle, joka tuottaa terveydenhuollon tukipalveluja osana potilaan hoitoketjua. HUS Asvia tarjoaa osastonsihteeripalvelujen lisäksi muun muassa laitoshuoltopalvelut, potilas- ja henkilöstöruokailupalvelut. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa HUS lastenpsykiatrian osastonsihteeereille suunnattu opas uuden toiminnanohjausjärjestelmä Apotin käyttämiseen. Opasta voidaan hyödyntää esimerkiksi osastonsihteeereiden perehdytyksessä. Työ oli ajankohtainen, koska HUS Asvia kehitti opinnäytetyön aikana omaa perehdytysprosessiaan ja vastaavaa opasta ei ole Apotin käyttöönoton jälkeen tehty.</p> <p>Työn tietoperusta käsittelee perehdytyksen vaikutusta potilaan ja työntekijän turvallisuuteen, sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmän ominaisuuksia ja Apotin matkaa muutoshankkeesta toiminnanohjausjärjestelmäksi. Luotettavuuden lisäämiseksi tietoperustassa on käytetty lähteenä monien eri ammattilaisten ja yritysten tuottamia materiaaleja.</p> <p>Kohderyhmälähtöisyyden turvaamiseksi projektin tukena käytettiin tutkimuksellisia menetelminä kysely- ja havainnointitutkimuksia, jotka toteutettiin marraskuussa 2021. Kyselytutkimukseen osallistui 14 osastonsihteerä, mikä oli 58 prosenttia tutkimuksen perusjoukosta. Toimeksiantaja valitsi havainnointitutkimuksen kaksi lastenpsykiatrian yksikköä, joissa työskenteli havainnointihetkellä yhteensä kolme sihteerä. Tutkimustulosten ja opinnäytetyön tekijän kokemusten perusteella rakennettiin perehdytysmateriaali syksyn 2021 aikana. Perehdytysmateriaali on tarkoitettu vain organisaation sisäiseen käyttöön, eikä sitä tulla siitä syystä liittämään kokonaisuksi opinnäytetyötä.</p>
Asiasanat Perehdytys, Apotti, moniammatillinen yhteistyö, kyselytutkimus, havainnointitutkimus

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
1.2.1	Organisaation esittely	2
1.2.2	Osastonsihteerin työ HUS lastenpsykiatrian poliklinikalla	3
2	Moniammatillinen yhteistyö	4
3	Perehdytys	6
3.1	Perehdytyksen tavoite	6
3.2	Perehdytys työpaikalla	6
3.2.1	Perehdytyksen vaikutukset	7
3.2.2	Haasteet perehdytyksessä	9
3.3	Perehdytys ja potilasturvallisuus	10
4	Tietojärjestelmä sosiaali- ja terveydenhuollossa	12
4.1	Hyvän tietojärjestelmän ominaisuudet ja käyttäjystävällisyys	12
4.2	Apotti	13
4.2.1	Apotti-toiminnanohjausjärjestelmä	13
4.2.2	Osastonsihteerin työ järjestelmämuutoksen jälkeen	14
5	Perehdytysopas HUS Asvialle	15
5.1	Opinnäytetyön menetelmät	15
5.1.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	15
5.1.2	Kysely tutkimuksellisenä menetelmänä	16
5.1.3	Havainnointi tutkimuksellisenä menetelmänä	17
5.2	Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja toteutus	18
5.2.1	Suunnittelu	18
5.2.2	Toteutus	19
5.3	Kyselytutkimuksen tulokset	19
5.3.1	Ikäjakauma ja työvuodet osastonsihteerinä	19
5.3.2	Apotin vaikutus osastonsihteerin työtehtäviin	21
5.3.3	Apottiin siirtyminen ja perehdytys	23
5.3.4	Apotti osastonsihteerin työvälinaena nyt ja tulevaisuudessa	25
5.4	Havainnointitutkimus	25
6	Pohdinta	27
6.1	Yhteenveto	27
6.1.1	Tutkimustulosten tarkastelu	27
6.1.2	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	28
6.2	Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi	28
6.3	Oma oppiminen	30

Lähteet	31
Liitteet.....	35
Liite 1. Saatekirje kyselyyn osallistujille	35
Liite 2. Kysymykset kyselytutkimuksen osallistujille	36

1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee HUS:n lastenpsykiatrian poliklinikoiden siirtymistä vanhasta potilastietojärjestelmästä Uranuksesta uuteen, nykyaikaiseen toiminnanohjausjärjestelmään Apottiin ja sen vaikutusta HUS Asvian osastonsihteereiden työnkuvaan lastenpsykiatrian poliklinikoilla. Tietoperustassa käsitellään perehdytyksen vaikutuksia, hyvän tietojärjestelmän ominaisuuksia ja tutustutaan HUS:n historian suurimpaan yksittäiseen muutoshankkeeseen Apottiin. Opinnäytetyön produktiivisessa osassa luotiin HUS Asvian perehdytystarkoitukseen sopiva PowerPoint-mallinen opas, jonka toteutuksessa hyödynnettiin osastonsihteereiltä havainnointi- ja kyselymenetelmin saatuja tietoja.

Ensimmäisenä Suomessa Apotti-toiminnanohjausjärjestelmän otti käyttöön Peijaksen sairaala marraskuussa 2018 Vantaalla. Uusi lastensairaala ja lastenpsykiatrian 14 vastaanottoa siirtyivät uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön lauantaina 31.10.2020. HUS:n Johtokeskuksen mukaan käyttöönottoon oli valmistauduttu huolellisesti. Apotti-tukihenkilöitä oli jokaisessa yksikössä ja henkilöstö oli koulutettu uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön ennen varsinaista päivää. Samaan aikaan Apotti-järjestelmän käyttö aloitettiin myös HUS:sa Meilahden sairaala-alueella, Iho- ja allergiasairaalassa, Töölön sairaalassa, Kirurgisessa sairaalassa sekä Malmin, Laakso, Auroran ja Herttoniemen sairaaloissa ja Vega-talossa (HUS 2020). HUS:n johtajaylilääkäri Markku Mäkijärvi kertoi loka-kuussa 2020 verkossa järjestetyssä Apotti-infossa, että uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa on suunniteltu ja valmisteltu vuosia. Muutoksen tavoitteena oli parantaa palvelua ja sujuvoittaa työtä (Mäkijärvi 27.10.2020).

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli tuottaa produktina opas osastonsihteereille Apottiin käyttöön. Opasta voidaan hyödyntää esimerkiksi osastonsihteereiden perehdytyksessä. Alatavoitteena oli yhtenäistää ja kehittää lastenpsykiatrian poliklinikoiden osastonsihteereiden työnkuvaa työhyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden tunteen lisäämiseksi.

Tutkimuksen kohderyhmä on rajattu HUS lastenpsykiatrian poliklinikoiden 25 osastonsihteriin koska lastenpsykiatrian poliklinikoiden toiminta, ammattiryhmät ja potilaiden hoidollinen erikoisala ja tarpeet poikkeavat paljon muiden terveydenhuollon yksiköiden toiminnasta. Sosterin (2021) mukaan poliklinikka tarkoittaa erikoislääkärin vastaanottoa, mihin tullaan lääkärin läheteellä. Poliklinikoilla hoidetaan potilaita pääsääntöisesti virka-aikana eivätkä potilaat yövy poliklinikalla (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2009), ja näin ollen palvelun tarve eroaa suuresti esimerkiksi ympäri vuorokauden toimivan, päivystyksellisen yksikön tarpeista. Poliklinikalla sihteerin pääasialliset työtehtävät ovat asiakkaiden

sisäänkirjaus, potilasasiakirjahallinta ja ajanvarausten tekeminen. Päivystyksellisissä yksiköissä sihteerit hoitavat muun muassa potilaan sisään- ja uloskirjaukset, tilaavat laboratoriokeita, potilassiirtoja ja käsittelevät lähetteitä. Poliklinikoilla osastonsihteerit toimii pääsääntöisesti päivävuorossa, kun taas päivystystoiminnassa sihteerit toimii kolmivuorotyössä hoitohenkilöstön tavoin.

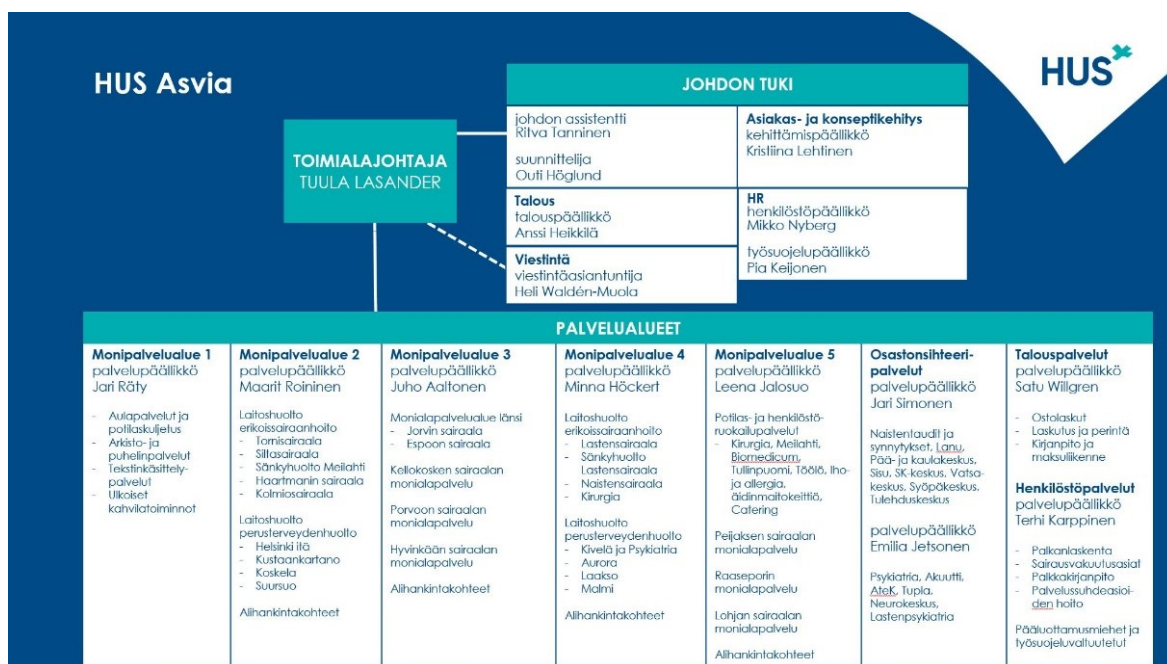
1.2 Toimeksiantajan esittely

HUS eli Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri on 24 kunnan muodostama kuntayhtymä, jonka tarkoituksena on tuottaa kunnille ja niiden asukkaille sairaanhoidon palveluja. Samalla HUS on myös Suomen suurin terveydenhuollon toimija ja toiseksi suurin työnantaja. Sairaanhoitopiiri koostuu Porvoon, Lohjan, Länsi-Uusimaan, Hyvinkään ja HYKS:n eli Helsingin yliopistollisen keskussairaalan alueista. Lisäksi HUS:n erityisvastuualueeseen kuuluu Kymenlaakso, Etelä-Karjalan ja Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiri. Vuoden 2020 lopussa HUS:n henkilöstömäärä oli 27 162 henkilöä, mikä on 626 henkilöä enemmän kuin edellisellä vuonna. Henkilöstön keski-ikä oli vuonna 2020 43,5 vuotta. (HUS 2021.)

Lastenpsykiatria toimii HUS:sa 21 eri yksikössä, johon sisältyy kaikki tutkimus-, poliklinikka- ja osastotason yksiköt ja kuuluu HUS:n Maakunnallisten kliinisten palveluiden tuotosyksikköön.

1.2.1 Organisaation esittely

HUS Asvia, entiseltä nimeltään HUS Tukipalvelut, on yksi HUS:n seitsemästä tulosalueesta. Niin kuin kuvio 1 esittää, Asvia koostuu seitsemästä eri palvelualueesta. HUS Asvia tuottaa terveydenhuollon tukipalveluja osana potilaan hoitoketjua ja tarjoaa osastonsihteeripalvelujen lisäksi laitoshuoltopalvelut, potilas- ja henkilöstöruokailupalvelut, aula- ja asiointipalvelut, henkilöstöpalvelut ja talouspalvelut. Vuonna 2020 HUS Asvian liikevaihto oli 226,7 miljoonaa, josta suurimman osan (40 %) käsitti laitoshuoltopalvelut. Osastonsihteeripalvelut käsittivät liikevaihdosta 18 prosenttia. Osastonsihteeripalveluissa HUS Asvialla työskentelee noin 1000 osastonsihteerää, joiden toiminnan tavoite on tuottaa kustannustehokasta, ammattitaitoista ja laadukasta palvelua tukemaan hoitotyötä. (HUS Asvia 2020.)



Kuvio 1. HUS Asvia organisaatiokaavio 2021 (HUS s.a.)

1.2.2 Osastonsihteerin työ HUS lastenpsykiatrian poliklinikalla

HUS:sa osastonsihteerin työnkuva on laaja ja määräytyy usein osaston tarpeen mukaan. Poliklinikoiden osastonsihteerit toimivat pääsääntöisesti päivävuorossa ja yleisiin työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, erilaiset henkilökunnan tukitehtävät, potilaan sisäänkirjaus ja hoitoon liittyvät kirjaukset ja ajanvaraukset, puhelinpalvelu, erilaisten tietojen tallentaminen, toimistotarvikkeiden tilaus, osaston toimintaan liittyvien tietojen tallentamista ja raportointia ja laadun varmistamista.

Toiminnanohjausjärjestelmä Apotin käyttöönotto muutti osastonsihteerin työnkuva. Se toi mukanaan uusia digitaalisia työskentelytapoja, jotka olivat ennen ulkoistettu käyttäen esimerkiksi paperikalentereita ja -kansioita, sähköpostia ja Excel-taulukoita. Apotin myötä HUS:sa on luovuttu paperikalentereista ja sähköpostin käyttö on vähentynyt huomattavasti. Myös potilaiden tiedot ovat entistä useammin vain sähköisessä muodossa uudessa järjestelmässä. Muutos on ollut suuri ja se on vaatinut kaikkien ammattikuntien edustajilta uuden opettelua ja sopeutumista. Osastonsihteeri toimii aktiivisesti osana moniammatillista yhteistyötä ja uusi toiminnanohjausjärjestelmä on kehitetty vahvistamaan sitä.

2 Moniammatillinen yhteistyö

Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisussa (2000, teoksessa Sandström ym. 2018) on kuvattu moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sanoin edellytyksenä toimivalle asiakaslähtöisyydelle. Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa ryhmää ihmisiä, joilla on erilainen koulutus ja jotka työskentelevät yhdessä tietyssä työyhteisössä. Yhteistyön avulla ratkaistaan asiakkaan ongelmia, jotka voivat olla liian haastavia yksittäisen ammattiryhmän näkökulmasta (Sandström ym. 2018). Tämän oppinnäytetyön tietoperustassa käsitellään moniammatillista yhteistyötä siksi, että Apotin käyttö perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön ja on luotu helpottamaan sitä.

Taulukko 1. Moniammatillisen yhteistyön hyödyt ja haasteet (mukaillen Sandström ym. 2018)

Hyödyt	Haasteet
<ul style="list-style-type: none"> • Työjaon selkeyttäminen • Päälekkäisen työnteon väheneminen • Toisen ammattiryhmän ammattitaidon tunnistaminen • Asiakaslähtöisyyden vahvistaminen • Avoimen tiedonkulun ja kommunikoinnin lisääntyminen • Vuorovaikutuksen lisääntyminen • Ammattiryhmien välisen luottamuksen lisääntyminen • Toisen ammattiryhmän osaamisen hyödyntäminen • Työilmapiirin parantaminen • Vastuullisuuden lisääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Näkemyserot ammattiryhmien välillä • Ammatti-identiteetin puolustaminen • Toisen ammattiryhmän ammattitaidon tunnistamisen puutteet • Muutosvastarinta • Epäselvät vastuurajat ammattiryhmien välillä • Sitoutumisen puute • Henkilöstön riittämättömyys • Johdon tuen puute • Resurssien puute • Tiedonkulun ongelmat • Luottamuspula työyhteisössä

Moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy useiden hyötyjen lisäksi haasteita (taulukko 1), kun eri koulutustaustaisia ihmisiä työskentelee yhdessä. Parhaassa tapauksessa yhteistyö voi olla erittäin hedelmällistä ja ajaa asiakaslähtöisyyttä eteenpäin, mutta riskinä on myös erilaiset eriarvoisuuden tunteet ja luottamuspula. Sandströmin ym. (2018) tutkimuksessa haastateltujen sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden mukaan haasteetkin on mahdollista kuitenkin kääntää hyödyiksi. Näkemyseroja voidaan vähentää esimerkiksi työnkierrolla tai tutustumalla päivän tai muutaman ajan muihin yksiköihin ja yhteistyökumppaneihin. (Sandström ym. 2018). Sairaanhoidajaopiskelija Wiklundin mukaan

moniammatillinen yhteistyö korostuu potilaan hoidon onnistumisessa siten, että jokaisen ammattikunnan edustaja saa yhteistyön avulla keskittyä omaan erikoisosaamiseensa luottaen siihen, että kaikki yhteistyöhön osallistuvat ammattilaiset ajavat osaltaan potilaan etua ja potilas saa parasta mahdollista hoitoa. Hän muistuttaa myös, että moniammatillisen yhteistyön etuna jokaiselle ammattikunnalle on uuden oppiminen toiselta asiantuntijalta. (Wiklund 14.1.2022.) Etelä-Ruotsissa vuonna 2018 tehdyn tutkimuksen mukaan (Rosell ym., 2018) moniammatillisen yhteistyön tärkeimpiä kehityskohtia on täydellisen tiedonkulun turvaaminen ja selkeät roolit eri terveydenhuollon ammattilaisten välillä.

Sandströmin ym. (2018) tutkimukseen osallistuneen sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilön mukaan jatkuva itsensä kouluttaminen on alalla tärkeää ja ohjaa alan tapaa tehdä työtä. Tähän hän liittyy myös muutostarpeen sisäistämisen, sillä kehittäminen lisää asiakslähtöisyyttä ja sitä, että työtä pystytään tekemään ajankohtaisilla tiedoilla. Muutokselle tulee antaa riittävästi aikaa ja ymmärtää niin lyhyen, kuin pitkänkin tähtäimen vaikutukset. Muutos vaatii aina työntekijöiltä joustavuutta ja sitoutumista kehittämistyöhön. (Sandström ym. 2018). Sosiaali- ja terveysala on vaatinut työntekijöiltä aina paljon, mutta vuonna 2020 alkaneen koronaviruspandemian myötä alan työntekijöiltä on vaadittu entistä enemmän ja työolot ovat usein esiintyneet erittäin haastavina. Omasta kokemuksestani alalla ymmärrän, että pelko omasta jaksamisesta ja resurssien riittävydestä muutosten ja kehittämisprojektien keskellä voi näyttäytyä helposti muutosvastaisuutena tai sitoutumisen puutteena. Haluan tämän opinnäytetyön avulla edistää osaltani avointa keskustelukuluttuuria ja luottamusta kehittämistyöhön liittyen työyhteisössämme. Tutustuin tämän opinnäytetyön aikana havainnointitutkimuksen yhteydessä muihin lastenpsykiatrian yksiköihin, minkä uskon edistävän erityisesti luottamusta ja vuorovaikutusta poliklinikoiden osastonsihteereiden välillä.

3 Perehdytys

3.1 Perehdytyksen tavoite

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin (Työturvallisuuskeskus s.a.). Perehdytys on johtamisen väline, eli se on yksi keino johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja toteuttaa sen strategiaa (Eklund 2018, 27). Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joiden avulla työntekijä saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota ja työyhteisöä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. (Joki 2021, 85.) Perehdytyksestä puhutaan usein ajanjaksona työntekijän työsuhteen alussa, mutta vähintään yhtä tärkeää on perehdyttäminen myös silloin, kun työntekijä vaihtaa tehtävää organisaation sisällä tai kun työnkuva muuttuu, jolloin voidaan puhua myös työnopastuksesta.

Perehdytyksen ja työnopastuksen ero on se, että perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä tutustuu työpaikkaansa, sen tapoihin, henkilöstöön ja työhön liittyviin odotuksiin. Työnopastukseen sisältyy ne asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi osaamisen edellytykset, työn eri vaiheet ja työn kokonaisuus. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.2 Perehdytys työpaikalla

Perehdytystä ja työnopastusta tarvitaan toimialasta ja työpaikan koosta riippumatta. Ei riitä, että työntekijä perehdytetään, vaan koko henkilöstön tulee kuulua järjestelmällisen perehdyttämisen piiriin, mukaan lukien esimiehet ja vuokratyöntekijät. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään itsenäisesti, sitä nopeammin koko organisaatio ja työyhteisö hyötyvät uuden ihmisen palkkaamisesta tai muutoksesta. Nopeaa oppimista tärkeämpää on varmistaa perehdytyksellä, että työntekijä oppii uuden työtehtävänsä oikein, jolloin virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytettävä aika ja resurssit säästyvät. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vaikuttaa myönteisesti perehdytettävän mielialaan ja sitä kautta myös työhyvinvointiin ja saa parhaimmillaan työntekijälle turvallisen olon, kun hän tietää saavansa perinpohjaisen opastuksen. (Joki 2021, 85.)

Työnohjausta tarvitaan Ahokkaan ja Mäkeläisen (2013) mukaan muun muassa seuraavissa tilanteissa:

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia laitteita, aineita tai koneita
- työ toistuu harvoin
- työpaikalla sattuu työtapa-urma tai havaitaan ammattitauti

Perehdyttämisen ja ohjauksen suunnittelu ja toteutus kuuluvat yleensä lähiesihenkilön työhön. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja ohjaukseen liittyviä tehtäviä muille työntekijöille, mutta vastuu säilyy aina linjajohtajalla ja esihenkilöllä. Organisaatiolla on usein valmiina perehdytyksessä hyödynnettävää tukimateriaalia. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Tehokkaan oppimisen ja tuloksellisuuden kannalta on merkittävää ymmärtää opittavan asian merkitys. Opitun asian muistamista helpottaa se, että tiedon pystyy yhdistämään jo opittuun, suurempaan kokonaisuuteen (Eklund 2018, 14-16). Näin ollen jotkut Apotin ominaisuudet on saattaneet tuntua vanhoista työntekijöistä helpommilta kuin toiset, koska onnistuneen integraation ansiosta järjestelmästä löytyy samankaltaisia toiminnallisuuksia kuin vanhoista. Tässä on kuitenkin haasteena se, että vanhaa järjestelmää käyttäneet työntekijät tulevat perehdyttämään tulevaisuudessa uusia työntekijöitä. Nykyisten osastonsihteerien kokonaisvaltainen tutustuminen Apotin eri toiminnallisuuksiin on siis erittäin tärkeässä asemassa ajatellen uusien osastonsihteerien perehdyttämistä, sillä uusi työntekijä ei välttämättä tunne vanhan potilastietojärjestelmän toiminnallisuuksia ja näin ollen ei pysty ymmärtämään ja sisäistämään mahdollisia ylimääräisiä työvaiheita, kuten esimerkiksi erilaisten Excel-taulukoiden ylläpitämistä.

3.2.1 Perehdytyksen vaikutukset

Hyvällä perehdytyksellä on uskomaton voima ja se vaikuttaa kaikkien työssä viihtymiseen ja ammattitaidon kehittämiseen. Parhaassa tapauksessa tulokas voi kyseenalaistaa työyhteisölle tuttuja toimintatapoja, jolloin kaikki oppivat uutta perusteluja pohdittaessa. (Holmberg, 2019.) Perehdytys vaikuttaa aina koko työyhteisöön, koska perehdytyksen onnistumiset ja epäonnistumiset heijastuvat myös muihin työntekijöihin. Ihannetilanteessa uusi työntekijä helpottaa merkittävästi nykyisten työntekijöiden työtaakkaa ja lisää organisaation tehokkuutta huomattavasti. Perehdytykseen panostamisella on kauaskantoisia vaikutuksia esimerkiksi organisaation talouteen.

Vaikka perehdytys on yksi organisaation kalleimmista prosesseista, parhaimmillaan se tarjoaa loistavan kilpailuedun. Laadukkaasti toteutetulla perehdytyksellä nostetaan organisaation tuottavuutta ja lisätään niin työ tyytyväisyyttä kuin -hyvinvointiakin. (Eklund 2018, 20-25.)

Yksi yleisimmistä tavoitteista perehdytykselle on uuden työntekijän sitouttaminen organisaatioon. Hyvät työntekijät halutaan pitää organisaatiossa, koska heidän korvaamisensa on todennäköisesti haastava, pitkä ja taloudellisesti kuormittava prosessi. Tutkimukset osoittavat, että perehdytyksellä on merkittävä vaikutus työntekijän sitoutuneisuuteen, jonka kannalta olennaisimpia ovat työsuhteen ensimmäiset kolme kuukautta. Jopa 22 prosenttia uusista työntekijöistä lähtee työsuhteesta ensimmäisen 45 päivän kuluessa ja kolmasosa uusista työntekijöistä lähtee ennen ensimmäisen vuoden aikana. (Eklund 2018, 28-31; Narkiniemi 2020.) Tutkimusten mukaan sitoutunut työntekijä tekee työnsä tehokkaammin ja tuntee itsensä tyytyväisemmäksi, joten työntekijän sitoutuneisuuteen kannattaa panostaa. (Eklund 2018, 35-36.) Uusien työntekijöiden lisäksi kokeneetkin työntekijät tarvitsevat tukea ja opetusta uudessa tilanteessa ja uusiin tehtäviin siirtyessä (Rediteq 2019). Tämän opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistujista kuitenkin yli puolet (64 %) kokivat (luvun 5.3.3 kuvio 8), etteivät he ole saaneet tarpeeksi kattavaa perehdytystä Apotinin käyttämisestä ja 57 prosenttia toivoivat lisäkoulutusta Apotinin suhteen, vaikka käyttöönotosta HUS:sa on kulunut jo yli vuosi.

Suurimpia haasteita perehdytyksen toteutumisessa ovat Narkiniemen (2020) mukaan kiire, sosiaalisen tuen puute sekä ongelmat organisaation arvojen ja vision sisäistämisessä. Epäonnistuneella perehdytyksellä voi olla organisaatiolle erittäin negatiiviset vaikutukset. Työntekijän tuottavuus voi laskea tai huonoimmassa tapauksessa työntekijä voi jopa irtisanoutua, jolloin rekrytointiin ja perehdytykseen käytetyt resurssit ja investoinnit valuvat hukkaan. Tutkimusten mukaan työntekijän korvaaminen uudella voi maksaa jopa kaksi kertaa työntekijän vuosipalkan verran. (Eklund 2018, 33-34). Narkiniemen (2020) mukaan puutteellisen perehdytyksen riskejä ovat:

- työntekijä ei sitoudu tehtäviinsä
- yksittäiset, irralliset työtehtävät ja selviytymistunnelma rapauttavat motivaation
- työstä tulee alusta asti suorittavaa, jolloin työntekijän oma ajattelu ja uskallus kehittää asioita hiipuu
- työntekijän paras potentiaali jää saavuttamatta
- työntekijä kyllästyy jo alussa ja lähtee, jolloin jo aiemmin mainitsevat työnantajan kustannukset moninkertaistuvat

Myös perehdytysjakson jälkeen kannattaa säännöllisesti varmistaa, että työntekijä saa lisäperehdytystä ja oppia työyhteisöltä. Pelkkä ensimmäisten viikkojen tietotulva ei riitä, vaan perehdytyksen tulisi jatkua pidempään. (Narkiniemi 2020.) Perehdytyksen seuranta-prosessi antaa arvokasta tietoa sekä työntekijän integroitumisesta osaksi työyhteisöä, että perehdytysprosessin toimivuudesta. Perehdytystä kannattaa kehittää palautteen perusteella, jonka keräämiseen hyviä keinoja ovat erilaiset kyselyt, arviointikeskustelut ja palauttekeskustelut. (Tainio-Keinonen 2020.)

3.2.2 Haasteet perehdytyksessä

Eklund (2018, 14) nostaa esiin yhtenä perehdytyksen suurimpana haasteena sen, että jokainen työpaikka, -tehtävä -yhteisö ja viimeistään työntekijä on erilainen. Haasteeksi tämä muodostuu siinä, että miten luoda perehdytysmalli, joka toimisi tilanteessa kuin tilanteessa? Näitä kysymyksiä kohdataan myös organisaation suurien muutosten äärellä, joiden seurauksena suuri osa työntekijöistä joutuu kohtaamaan muutoksen tuomaa epävarmuutta, uuden oppimista ja uusia työtehtäviä ja -tapoja. Organisaation suunnitellessa parempia käytäntöjä, heidän täytyy pyrkiä ymmärtämään, miten ihminen toimii ja minkälaisia tekijöitä se tuo yhtälöön. (Eklund 2018, 14-16.) Jokaisella ihmisellä on oma, vallitseva oppimistyyli, mutta jokainen voi vaihdella tiedon prosessointitapaa riippumatta omasta valitsevasta tyylistään. Oppimistyyllillä (kuvio 2) tarkoitetaan tapaa, jolla ihminen hankkii ja käsittelee tietoa ja se kehittyy läpi koko eliniän. (Peda.net s.a.)



Kuvio 2. Erilaiset oppimistyyli (mukaillen Vantaan ammattiopisto Varia 2016)

On myös huomioitava, että perehdytysprosessi voi olla perehdyttävälle raskas. Perehdytyksen aikana työntekijälle aiheuttaa stressiä runsas sisäisten ja ulkoisten ärsykkeiden määrä, minkä takia perehdyttäjän tulisi huolehtia, ettei ärsykkeiden määrä kasva liian suureksi. Lisäksi perehdyttävälle tulee tarjota riittävästi aikaa tiedon sisäistämiseen ja palautumiseen (Eklund 2013, 49-50). Organisaatiossa tapahtuvat muutokset vaikuttavat kaikkiin työntekijöihin eri tavalla. Muutoksessa ihminen joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen, ja myönteinenkin muutos voi aiheuttaa suurta henkistä kuormittumista. Myös pidempään työssä olleetkin tarvitsevat opastusta ja tukea uudessa tilanteessa. Perehdytys ja opastus helpottavat työtä ja ne ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään organisaation ja henkilöstön tarpeiden mukaan. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

3.3 Perehdytys ja potilasturvallisuus

Työntekijän kattavalla ja suunnitelmallisella perehdyttämisellä ja työnopastuksella turvataan työntekijän hyvinvoinnin lisäksi myös potilasturvallisuuden toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee potilasturvallisuuden tarkoittavan sitä, että potilas saa tarvitsemansa ja oikean hoidon, josta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Laadukas ja turvallista toimintaa tukeva henkilöstöjohtaminen ja henkilöstön sitouttaminen potilasturvallisuustyöhön on ratkaisevassa asemassa potilasturvallisuuden onnistumisen kannalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011, 7.)

Potilasturvallisuusyhdistyksen puheenjohtajan ja sairaanhoitopiirin johtajan Ermo Haaviston mukaan riittävän potilasturvallisuuden varmistamiseksi on varmistettava, että terveydenhuollossa on riittävästi henkilökuntaa ja riittävää osaamista. Työntekijöille on luotava olosuhteet, joissa inhimillisten virheiden mahdollisuus minimoituu. Tärkeässä asemassa on tiedon levittäminen hyvistä ratkaisuksista, jotta toiset voivat oppia niistä. (Salo 2018.)

Potilasturvallisuuden parantaminen vaatii toimintayksikön johdolta ja henkilöstöltä riittävän osaamisen ja tietotaidon työtehtäviinsä, joka varmistetaan soveltuvuuden arvioinnilla rekrytoinnin yhteydessä, riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin ja jatkuvalla täydennyskoulutuksella ja osaamisen seurannalla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on jo vuonna 2011 kertonut potilasturvallisuusoppaassaan moniammatillisen koulutuksen järjestämisen ja potilasturvallisuusosaamisen takaamisen olleen suuri haaste terveydenhuollon toimintayksiköille. Oppaassa on myös huomioitu silloisten potilasasiakirjajärjestelmien puutteellisen tuen potilasturvallisuuden seurantaan ja sen edistämiseen sekä henkilöstövoimavarojen puuttuminen ja henkilöstön nopean vaihtuvuuden. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011, 15-16.)

Uusi, vuonna 2020 käyttöön otettu toiminnanohjausjärjestelmä Apotti on osaltaan suunniteltu parantamaan potilasturvallisuutta ja sen toteuttamiseksi työntekijöiden riittävä perehdytys ja oikea osaaminen järjestelmän käyttöön on avainasemassa potilasturvallisuuden ylläpitämisessä ja sen parantamisessa. Aiempaan järjestelmään verrattuna Apotti parantaa potilasturvallisuutta esimerkiksi viestitoiminnallisuuden avulla, jolla voidaan lähettää potilaan hoitoa koskevia viestejä eri ammattiryhmien välillä. Tämä parantaa potilaan yksityisyydensuojaa huomattavasti, kun kaikki potilasta koskeva materiaali on samassa järjestelmässä. Apotti on ensimmäisen terveydenhuollon järjestelmä Suomessa, joka mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden yhteistyön. Näin ollen potilaan tiedot siirtyvät kaikkien niitä tarvitsevien ammattihenkilöiden tietoon reaaliajassa, joka on merkittävä ominaisuus potilasturvallisuuden kannalta.

4 Tietojärjestelmä sosiaali- ja terveydenhuollossa

Chris Brookin mukaan (2020) terveyshuollon tietojärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, joka on suunniteltu terveydenhuollon tietojen hallintaan. Tällaiset järjestelmät keräävät, tallentavat, hallinnoivat ja välittävät potilaan sähköistä potilaskertomusta ja tukevat sairaalan operatiivista johtamista ja terveydenhuollon ammattilaisten päätöksiä (Brook, 2020). Tietojärjestelmän perimmäinen tarkoitus on tehostaa organisaation toimintaa, ja kun järjestelmä on helposti opeteltavissa ja käytettävyyksensä hyvä, terveydenhuollon ammattilainen pystyy suorittamaan tehtävänsä onnistuneesti. Hyvä järjestelmä tarjoaa oleellisen tiedon kussakin palvelu- ja hoitotilanteessa, koska hoitotilanteessa tarvittavan tiedon etsiminen on vaikeaa. Kun hoitohenkilökunnalla on kattava kokonaiskuva potilaan tilanteesta, he voivat tarjota luotettavaa hoitoa ja tehdä nopeita päätöksiä vaarantamatta potilasturvallisuutta. (TietoEVRY s.a.)

4.1 Hyvän tietojärjestelmän ominaisuudet ja käyttäjäystävällisyys

Koska terveydenhuollon tietojärjestelmät pitävät sisällään erittäin paljon arkaluonteista tietoa, tietoturva on erittäin suuri riskitekijä. Kaikki verkostot ovat haavoittuvaisia, mutta terveydenhuollon tarjoajat ovat erityisen houkuttelevia kohteita erilaisille kyberrikkeille. (Brook 2020.) Hyvän tietojärjestelmän merkittävänä ominaisuutena mainittakoon myös se, että potilaan kokonaiskuvan tarkastelu ja tietojen syöttäminen voidaan toteuttaa ilman suurempia siirtymiä. Turhien ja päällekkäisten työvaiheiden vähentäminen ehkäisee synnyttää myös säästöjä ja sujuva tiedonkulku on tärkeä tuki sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisen työssä. Hyvien käyttöominaisuuksien avulla voidaan jopa ennaltaehkäistä sairauksien ja ongelmien kroonistumista ja vaikuttaa yksilön hyvinvointiin. Ennakoivien palveluiden avulla vähennetään potilaalle raskaita hoitoja ja vältetään viime vuosien aikana paljon puhuttua terveydenhuollon kuormittumista. (TietoEVRY s.a.)

Käyttäjäystävällisyyden edistämisen kannalta Apottiin on liitetty noin 200 järjestelmää, kun kaikki suunnitellut integraatiot on tehty. Näin suuri integraatiokokonaisuus on Suomen mitakaavassa ainutlaatuinen. Integraatio on Apotin (s.a.) mukaan onnistunut, kun se ei näy käyttäjälle, vaan toimii taustalla mahdollistaen asiakkaan palveluprosessin toteuttamisen. Apotissa asiakkaan palveluprosessin tunnistamiseen ja kuvaamiseen integraation toteuttamisessa alan asiantuntijoiden lisäksi tuotepäälliköt, ratkaisuarkkitehdit, sovellusasiantuntijat ja sosiaali- ja terveydenhuollon omat asiantuntijat. Apotin integraatiopäällikkö Panu Peltolan mukaan integraatioiden rakentaminen vaatii aina useiden eri ammattilaisten yhteistyötä. Apotin toimivuudesta tuotannossa huolehtii Apotin oma, reilun kymmenen integraatioasiantuntijan tiimi päivittäin kellon ympäri, joihin esimerkiksi HUS:n työntekijät saavat nopean yhteyden puhelimitse tai intrasivuston atk-tuen verkkopalvelussa. (Apotti s.a.)

4.2 Apotti

Apotti-muutoshanke käynnistyi vuonna 2012. Hankkeen tavoite oli kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja yhtenäistää toimintatapoja kustannusten hillitsemiseksi. Hankkeen tuloksena vuonna 2015 perustettiin Oy Apotti Ab HUS:n ja kuntien yhteisestä tahdosta rakentaa maailman ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen toiminnanohjausjärjestelmä, jonka toiminnan tarkoituksena on mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden jatkuva kehittäminen, laadukkaiden palveluiden tuottaminen, ja omistajiansa sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation edistäminen. Oy Apotti Ab:n omistavat HUS, Helsinki, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä, Inkoo, Siuntio ja Loviisa. Apotti-hanke päättyi vuonna 2021 tehtyihin suuriin toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoihin. (Apotti s.a.)

Toiminnanohjausjärjestelmämuutos on HUS:n historian suurin yksittäinen toiminnan muutos- ja kehittämishanke, ja sen kokonaiskustannuksen vuosina 2018-2020 olivat 194 miljoonaa euroa. Käyttökustannusarvio on jatkossa noin 64,5 miljoonaa euroa per vuosi. Apotin odotetaan tuovan useita hyötyjä arjen toimintaan eri ammattiryhmien työssä, ja merkittävin niistä osastonsihteerin työnkuvaa ajatellen on tiedon siirtelyn väheneminen eri järjestelmien välillä ja tiedonkulun tehostaminen. (HUS 2020.)

4.2.1 Apotti-toiminnanohjausjärjestelmä

Vuonna 2016 Apotti-toiminnanohjausjärjestelmän toimittajaksi valittiin Epic Systems Corporation, yhdysvaltalainen vuonna 1979 perustettu potilas- ja asiakastietojärjestelmän toimittaja. Epic Systems Corporation vastaa järjestelmän toteutuksesta, käyttöönotosta, ylläpidosta sekä uusista versioista 10-vuotisen sopimuskauden ajan. (Apotti s.a.)

Uuden toiminnanohjausjärjestelmän ansiosta sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisilla on nyt pääsy asiakas- ja potilastietoihin laajemmin kuin koskaan hoitopaikasta riippumatta, lain sallimissa rajoissa. Ennen Apotin käyttöönottoa vain pääkaupunkiseudulla oli käytössä satoja erilaisia järjestelmiä, mitkä eivät tukeneet tarpeeksi eri ammattilaisten työtä ja teki yhteistyöstä sekä kehittämisestä haastavaa, kun järjestelmät eivät olleet yhteydessä keskenään. Vuonna 2021 Apotti-järjestelmään on integroitu jo 117 eri järjestelmää, joihin lukeutuu muun muassa Kelan Kanta-palvelut, Väestörekisterikeskuksen tarjoamat palvelut, HUS:n laboratoriopalveluita ja Kunta-asiakkaiden taloushallinnon palveluita (Apotti, 2019).

Apottiin on luotu myös digitaalinen, suojattu asiakasportaali Maisa. Maisan tavoite on yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asiointin yhteen paikkaan. Maisassa kansalainen pystyy viestimään terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja hoitaa omia terveysasioitaan mistä päin maailmaa tahansa. Maisa on asiakkaalle maksuton ja asiakkaan sieltä lähettämät viestit näkyvät ammattihenkilön Apotti-järjestelmässä, missä ammattilainen voi vastata viestiin. Maisa-portaalia voi käyttää nettiselaimella tai älylaitteen applikaatiolla. Kesään 2021 mennessä Maisa oli otettu käyttöön Helsingin, Vantaan, Keravan ja HUS:n palveluissa. (Apotti s.a.)

4.2.2 Osastonsihteerin työ järjestelmämuutoksen jälkeen

Apotti on tullut suureksi osaksi HUS lastenpsykiatrian osastonsihteerin työnkuvaa sen jälkeen, kun se otettiin käyttöön vuoden 2020 lokakuussa. Henkilöstön laajasta kouluttamisesta huolimatta Apotin käyttöönotto on odotetusti tuonut osastonsihteerien arkeen haasteita ja uusia toimintatapoja. Apotti on toiminnoiltaan ja näkymältään erilainen, kuin mihin entisen potilastietojärjestelmä Uranuksen käyttäjät ovat tottuneet. Vanhan potilastietojärjestelmä Uranuksen ollessa käytössä myös osastonsihteerin oikeudet potilaan tietoihin olivat laajat. Näin ollen sihteeri pystyi vastaamaan potilaille heidän hoitoonsa liittyviin kysymyksiin itsenäisesti, esimerkiksi lääkehoidollisiin- ja reseptejä koskeviin asioihin. Sihteeri pystyi myös avustamaan ja neuvomaan muita työntekijöitä heidän työssään, sillä näkymä Uranuksessa oli kaikille ammattiryhmille lähestulkoon samanlainen. Tietojen näkyvyys on rajattu Apotissa ammattiroolien mukaiseksi tietosuojasyistä (Apotti 2019).

Apotti toiminnanohjausjärjestelmässä kaikilla ammattiryhmillä on oma näkymänsä, jotka poikkeavat huomattavasti toisistaan. Tämän muutoksen myötä jokaisen ammattiryhmän edustajan on pitänyt perehtyä järjestelmän käyttöön itsenäisesti ja jokaisella ammattiryhmällä on oma Apotti-tukihenkilö, mikä taas saattaa lisätä hoitohenkilökunnan työn kuormitavuutta. Potilaan lääkehoidolliset kysymykset ja reseptien uusinnat menevät nykyään hoitohenkilökunnan kautta, eikä sihteeri voi tarkistaa niitä potilaan tiedoista, mikä lisää osaltaan myös monen eri ammattiryhmän työtaakkaa ja hämmentää potilasta, mikä voi johtaa asiakastytyvyyden laskemiseen. Ongelmien ja haasteiden selättämiseksi ammattiryhmillä on omia ”kysy kaverilta Apotista”-kanavia Teams-yhteistyöalustalla.

HUS Asvian vuoden 2020 osastonsihteeripalveluiden palvelukuvauksen mukaan osastonsihteeripalveluiden kehittämiskohteita vuonna 2021 olivat osastonsihteerityön vakiuttaminen Apotissa ja siihen liittyvä raportointi, Apotin raportoinnin kehittämisen myötä tuotannonohjaus ja tuotteistetut palvelut, läheteiden käsittely ja ajanvaraus- ja poliklinikkatyö sekä Maisa ja muut uudet teknologiaratkaisut. (HUS Asvia 2020.)

5 Perehdytysopas HUS Asvialle

5.1 Opinnäytetyön menetelmät

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä hyödynnettiin tutkimuksellisenä menetelmänä kyselyä ja havainnointia kohderyhmälähtöisyyden turvaamiseksi. Kysely oli vastaajille auki ajalla 25.10-12.11.2021 ja havainnointitutkimukset toteutettiin marraskuussa 2021. Kysely toteutettiin anonyymisti, koska uskoin sen nostavan vastausprosenttia ja antavan kyselyyn vastaajille myös enemmän rohkeutta nostaa mahdollisia epäkohtia esiin. Kysely jaettiin näiden yksiköiden osastonsihteereille ohjaajani palvelusuunnittelijan toimesta ja liitteeksi osallistujille toimitettiin saatekirje, minkä tarkoitus oli kertoa kyselyyn vastaajalle opinnäytetyön tavoite ja vastausten merkitys sekä tulosten käyttötarkoitus. Tutkimustulosten hyödyntämisen päämäärä oli tuottaa keinoja parantamaan kohderyhmään kuuluvien työntekijöiden perehdytystä, yhdenvertaisuuden tunnetta ja yhteisöllisyyttä. Näiden menetelmien lisäksi hyödynsin omaa näkemystäni Malmin lastenpsykiatrian osastonsihteerinä.

5.1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen mukaan (2003, 9) toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisesti käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä. Toiminnallinen tiedonkäsitely on tärkeää erityisesti siellä, missä taidot, käytännöllisyys ja soveltuvuus ovat työn peruspilareita. Sosiaali- ja terveysala ja osastonsihteerin työ lukeutuvat vahvasti käytännönläheiseksi alaksi, jossa tietotaidolla on erityisen paljon merkitystä äkisti muuttuvien tilanteiden keskellä ja asiakkaiden henkilökohtaisia, herkkiä ja salassa pidettäviä tietoja käsitellessä. Toiminnallinen opinnäytetyö vastaa sekä käytännöllisiin että teoreettisiin tarpeisiin, sillä yhteiset kokemukset voivat nousta myös teoreettisemman tarkastelun kohteeksi (Vilka & Airaksinen 2003, 7-8). Vilka ja Airaksinen (2003, 8) nostavat esiin myös sanattoman tiedon ääneen lausumisen, joka on omalta osaltaan osoittanut myös tämän toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen tärkeyden työyhteisössämme.

Toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta työstä siten, että työn lopputuloksena on konkreettinen tuotos, kuten tässä tapauksessa perehdytysopas. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputulema kokoaa usein jo valmiiksi olemassa olevaa tietoa yhdeksi tuotteeksi, kun taas tutkimuksellinen opinnäytetyö pyrkii tarjoamaan toimeksiantajalle uutta tietoa. (Salonen 2013, 19.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa, että työllä on toimeksiantaja, sillä prosessin avulla opinnäytetyön tekijä pääsee näyttämään osaamistaan laajemmin ja kehittämään omia taitojaan työelämän kehittämisessä. Toiminnallinen opinnäytetyö edistää myös opiskelijan omaa innovatiivisuutta. Toimeksi annetussa opinnäytetyössä piilee kuitenkin vaarana se, että työ laajenee mittavammaksi kuin oppilaitoksen asettamat alkuperäiset tavoitteet ja opintopistemäärät edellyttäisivät. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16, 18.) Tämän välttääkseni olen suunnitellut opinnäytetyötä aloittaessani mahdollisimman realistisen aikataulun, jonka avulla seurata ajallisissa tavoitteissa pysymistä.

5.1.2 Kysely tutkimuksellisenä menetelmänä

Kysely on aineistonhankintamenetelmä, jossa tietyin kriteerein valitulta ihmisjoukolta kysytään vastauksia samoihin kysymyksiin (Jyväskylän yliopisto 2016). Kimmo Vehkalahteen mukaan (2008, 11) kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa erilaisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä ja asenteista. Kyselytutkimuksessa mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä, joiden laatimiseen liittyy sekä tilastollisia että sisällöllisiä haasteita. Mittaus tapahtuu kyselylomakkeella, joka on kokoelma mittareita ja yksittäisiä kysymyksiä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin. Haastattelututkimuksen ja kyselytutkimuksen suurin eroavaisuus on se, että kyselylomakkeen on toimittava omillaan, ilman haastattelijaa. (Vehkalahti 2008, 11, 16.) Koen, että kysely on hyvä tapa lähestyä tässä tutkimuksessa tavoiteltavaa perusjoukkoa sen arkisuuden ja helposti lähestyttävyyden takia. Suurin osa ihmisistä on vastannut jonkinlaiseen kyselyyn koulussa, harrastuksissa, netissä tai lähikaupassa, eikä se vaadi tutkittavalta suurta ajallista sitoutumista.

Kyselytutkimuksessa on kuitenkin omat haasteensa. Tutkimuksen kohteet, kuten mielipiteet, asenteet ja arvot ovat erilaisia ja usein monimutkaisia, eikä niiden mittaus ole yksinkertaista. Kyselytutkimukseen liittyy myös paljon epävarmuutta, kuten esimerkiksi riittävä määrä vastaajia, onko vastaukset tarpeeksi kattavia, oliko ajankohta hyvä ja edustivatko osallistujat tutkimuksen perusjoukkoa, eli niitä ihmisiä, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, tässä tapauksessa lastenpsykiatrian poliklinikoiden osastonsihteereitä. (Vehkalahti 2018, 13, 43.) Koen myös haasteelliseksi tässä kyselytutkimuksessa sen, että osallistujien vastaamishetken mieliala ja työympäristön ilmapiiri voi vaikuttaa vastauksiin negatiivisella tavalla.

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa, mitä Apotin toiminnallisuuksia perusjoukko kokee toimivaksi, millaisia Apotin ulkoisia työtehtäviä yksiköt ovat säilyttäneet, löytyykö niissä yksiköiden välillä yhteneväisyyksiä ja miten esimerkiksi ikä vaikuttaa Apotin käyttäytyväisyyteen. Kysely toteutetaan anonyyminä, koska uskon sen nostavan

vastaamisprosenttia ja antavan vastaajalle rohkeutta ilmaista mielipiteensä rehellisemmin kuin vastaavassa tapauksessa, jossa kerättäisiin henkilötiedot ja vastauksiin voitaisiin palata esimerkiksi tarkentavien kysymysten toivossa. Kyselytutkimuksessa on käytetty mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä, koska ne vaativat vastaajalta kriittistä ajattelua ja rehellisiä mielipiteitä. (SurveyMonkey s.a.) Moni perusjoukkoon kuuluvista henkilöistä on työskennellyt osastonsihteerinä pidempään kuin kyselyn laatija, joten avoin kysymys antaa vastaajalle tässä tapauksessa myös enemmän mahdollisuuksia vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti.

5.1.3 Havainnointi tutkimuksellisena menetelmänä

Havainnointi, josta voidaan käyttää myös nimitystä observointi, on menetelmä, jossa tietoa kerätään seuraamalla ja havainnoimalla tutkittavaa ilmiötä. Ihmistä tutkittaessa havainnointi kohdistuu toimintaan ja käyttäytymiseen vuorovaikutustilanteissa. Havainnointia voidaan tehdä niin verbaalisesta, että nonverbaalisesta toiminnasta ja tutkijan on pystyttävä erottamaan omat havaintonsa siitä, miten muut ihmiset kertovat omista havainnoistaan. (Jyväskylän yliopisto 2016). Hanna Vilka kertoo kirjassaan ”Tutki ja havainnoi” (2006, 5), että ihmisten kaikki kokemukset perustuvat havaintoihin, joita teemme arjessa ja ne ovat myös tieteellisen havainnoinnin perusta. Arjessa tehdyt havainnot eivät ole kuitenkaan sellaisenaan kelvollisia tieteellisen tutkimuksen menetelmiksi, koska tieteellinen havainnointi on järjestelmällisempää, suunnitellumpaa ja kriittisempää. (Vilka 2006, 5).

Tämän opinnäytetyön havainnointitutkimuksen dokumentointitapana käytetään kirjallisia muistiinpanoja ja havainnointi tapahtuu sisäpuolisen näkökulmasta tehtävänä osallistuvana havainnointina. Osallistuva havainnointi tarkoittaa, että tutkija osallistuu kohteensa toimintaan kohteen ehdoilla ja yhdessä sen jäsenten kanssa ennalta sovittuna ajanjaksona. Lisäksi havainnointi on jollakin tavalla ennalta suunniteltu valitun näkökulman avulla. (Alasuutari 1994, 75; Eskola ym. 2000, 98, 108; Hirsjärvi ym. 2001, 205-206; Anttila 1996, 220.) Tässä opinnäytetyössä havainnointikäytien tarkoituksena on selvittää, mitä Apotin toiminnallisuuksia osastonsihteerit käyttävät työssään.

Havainnointitutkimuksen huonona puolena mainittakoon David Silvermanin tutkimuksessa selvinnyt tosiasia (2001, teoksessa Vilka 2006, 13), että usein havainnointiin perustuvassa tutkimuksessa havainnointiajanjaksot ovat pitkiä ja saattavat kestää jopa vuosia, sillä tutkija havainnoi usein ensin intuitiolla. Ihmiset elävät vaihtelevissa todellisuuksissa ja tutkijan tulee pystyä erottamaan havainnot omista kokemuksistaan. Tutkijan havainnot nojaavat omaan kokemukseen ja elämään ja vasta vähitellen havaintojen perusteella tulkittu todellisuus paljastuu tutkijalle sellaisena, kuin tutkittavat sen kokevat. Pitkällä havainnointiajalla tutkija varmistaa havaintojaan. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa ei anna

vuosia kestäväälle havainnointiajanjaksolle mahdollisuuksia enkä sen ollessa mahdollista kokisi pitkää havainnointijaksoa tämän opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta muutenkaan tarpeelliseksi.

Tämän opinnäytetyön havainnointitutkimuksen tavoitteena on selvittää erilaisia tapoja suoriutua samanlaisista työtehtävistä ja löytää niistä yksinkertaisimmat toteutustavat kaikkien yksiköiden työntekijöille jaettavaksi, eli toisin sanottuna työtehtävien yhtenäistäminen ja vakiinnuttaminen. Alatavoitteena havainnointitutkimuksessa on luottamuksen ja yhteisöllisyyden lisääminen lastenpsykiatrian osastonsihteereiden keskuudessa.

5.2 Perehdytysmateriaalin suunnittelu ja toteutus

5.2.1 Suunnittelu

Opinnäytetyön aihe valikoitui aloitettuani työskentelyn jaettuna resurssina Malmin lastenpsykiatrian poliklinikan ja lasten ja nuorten oikeuspsykiologian osastonsihteerinä toukokuussa 2021, kun huomasin perehdytysprosessissa puutteita. Myös osa Apotin toiminnallisuuksista oli jäänyt työntekijöiltä opettelematta. Kiireisessä työarjessa on haettu helpotusta vanhoilla toimintatavoilla, esimerkiksi sähköpostin lähettämisen Apotin viestitoiminnallisuuden sijasta, mikä on potilaan yksityisyyden kannalta merkittävä toiminnallisuus. Syynä puutteille voi olla muutosvastaisuus, luottamuksen puute uutta järjestelmää kohtaan tai yksinkertaisimmillaan ajan ja resurssien puute. Ongelmaksi toimintatavassa muodostuu se, että Apotti ei pääse täysiin mittasuhteisiinsa lastenpsykiatrian osastonsihteereiden käytössä. Se vaatisi osastonsihteereiden laajempaa perehdyttämistä Apotin eri toiminnallisuuksiin, jotka ovat suunniteltu tukemaan toinen toisiaan. Kun kaikki työntekijät osaisivat käyttää järjestelmää saman tasoisesti, sitä tulisi käytettyä tarkoituksen mukaisesti kaikilla osa-alueilla ja näin ollen siitä olisi enemmän hyötyä monen eri ammattiryhmän edustajalle.

Niin kuin luvussa kaksi kerrottiin, perehdytystä tarvitaan myös silloin, kun työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat. Näin ollen tämä perehdytysmateriaali ei ole vain uusia työntekijöitä varten, vaan myös osastonsihteerinä kauemmin työskennelleille työntekijöille, koska Apotin käyttöönotto muutti heidän työnkuvaansa ja moni työtehtävä muuttui tai poistui kokonaan uuden toiminnanohjausjärjestelmän myötä.

Apotin käyttäjille on jo käytössä tukiportaali, joka sisältää ajantasaiset ohjeet järjestelmän käyttöön, tietoa Apottiin tehdyistä korjauksista, muutoksista ja ennakoiduista käyttökatkoksista sekä Demopankki, joka sisältää kirjallisia toiminnan muutosmateriaaleja sekä tallenteita (HUS s.a.). Tekemäni oppaan on kuitenkin tarkoitus tarjota suora polku poliklinikoiden osastonsihteereille suunnattuihin, virallisiin ohjeisiin, sillä Apotin tukiportaali on

tarkoitettu kaikille Apotin käyttäjille ja sisältää tuhansia erilaisia ohjeita ja oikeiden ohjeiden löytäminen kiireisen työn keskellä on ajoittain hankalaa. Tällä toimintatavalla pyritään myös yhtenäistämään lastenpsykiatrian osastonsihteereiden työnkuvaa, koska opasta seuraamalla kaikki käyttävät samoja ohjeita ja toimintatapoja.

5.2.2 Toteutus

Aloitin opinnäytetyön tekemisen tutustumalla laajemmin toimeksiantajaorganisaatioon, osastonsihteereiden palvelukuvaukseen ja Apottiin sekä yrityksenä että järjestelmänä. Kävin läpi syksyn 2020 Apotin käyttöönoton uutisiseurantaa ja luin niin HUS:n kuin Apotinkin työntekijöiden kokemuksia käyttöönoton sujuvuudesta ja sen tuomista muutoksista. Kävin läpi myös omia havaintojani siitä, mitä kaipasin aloittaessani työt osastonsihteerinä toukuussa 2021 ja millaisia puutteita havaitsin uuden työntekijän perehdytyksessä ja keskustelin kollegoideni kanssa siitä, missä he kaipaisivat lisää tukea Apottia ja sen toiminnallisuuksia ajatellen.

Kun pohjatyö oli tehtynä, oli helppo kartoittaa, millainen oppaasta tulisi, että se palvelisi mahdollisimman hyvin kaikkia lastenpsykiatrian osastonsihteereitä. Toteutin kyselytutkimuksen osana tätä opinnäytetyötä siksi, että saisin mahdollisimman laajan käsityksen siitä, miten nykyiset osastonsihteerit työvuosistaan huolimatta kokevat Apotin nykyiset toiminnallisuudet ja vastaukset olivat suurelta osin sellaisia, kuin odotinkin.

5.3 Kyselytutkimuksen tulokset

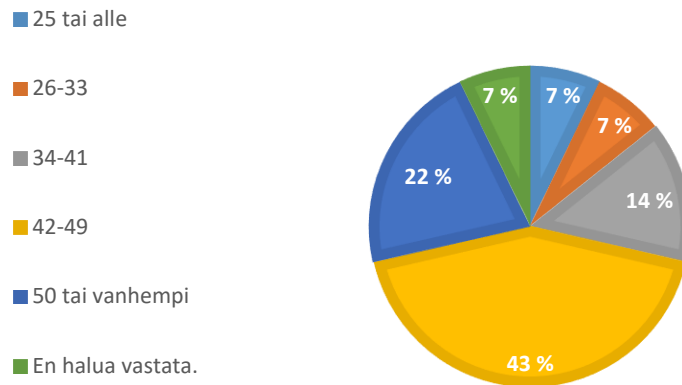
Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin käyttämällä Microsoft Forms -verkkokyselyä. Kyselylomake toimitettiin saatekirjeineen perusjoukolle sähköpostitse ja heillä oli 19 päivää aikaa vastata, kunnes kysely sulkeutui 12.11.2021. Kaiken kaikkiaan kysely tavoitti 58 prosenttia perusjoukosta. Kyselyyn osallistujien määrää kasvatettiin lähettämällä viikon välein muistutusviesti sähköpostitse, mikä nosti vastaamisprosenttia merkittävästi.

Apotin käyttäjäkokemusten lisäksi kyselyssä kartoitettiin myös sitä, miten ikä ja osastonsihteerin työssä kertyneet vuodet vaikuttivat Apotin käyttäjätyytyväisyyteen. Koska kysely toteutettiin anonyyminä, vastaajille annettiin mahdollisuus jättää vastaamatta ikää koskevaan kysymykseen.

5.3.1 Ikäjakauma ja työvuodet osastonsihteerinä

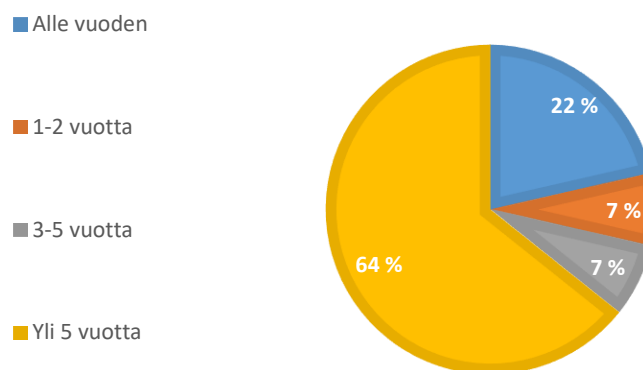
Kyselyyn vastanneista valtaosa (43 %) kuului ikäryhmään 42-49. Seuraavaksi suurin joukko (21 %) oli 50 vuotta tai vanhempia. Z-sukupolvea, joka tunnetaan diginatiivina sukupolvena ja käsittää 1996 ja 2015 välillä syntyneet (Tallholm 2021), edusti vain yksi (7

%) vastaajista. Uskon, että nuorempien ikäryhmien on helpompi sisäistää Apotin moderni näkymä ja nykyaikaiset toiminnallisuudet, koska he ovat tottuneet erilaisten modernien digitaalisten työvälineiden käyttöön, esimerkiksi koulumaailmassa, nuorempina kuin vanhemmat ikäryhmät.



Kuvio 3. Kysymys 1. Ikäsi?

HUS osastonsihteerinä yli 5 vuotta työskennelleiden joukko oli selkeästi suurin (64 %). Tästä tuloksesta (kuvio 4) voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista on työskennellyt osastonsihteerinä ennen Apotin käyttöönottoa ja tuntee vanhan potilastietojärjestelmä Uranuksen paremmin, sillä Apotin käyttöönotosta on kyselytutkimuksen hetkellä kulunut noin vuosi.

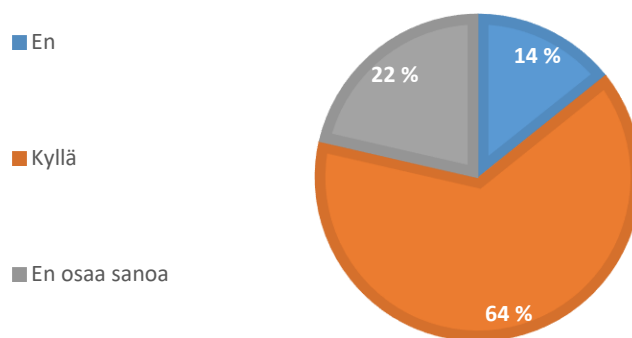


Kuvio 4. Kysymys 2. Kuinka kauan olet työskennellyt HUS:sa osastonsihteerinä?

Kysymyksessä 6 pyydettiin vastaajia kertomaan, kuinka monta osastonsihteerä heidän nykyisessä työyksikössään työskentelee. Vastaukset liikkuvat 1 ja 3 sihteerin välillä. Tällä kysymyksellä kartoitettiin sitä, että vaikuttaako esimerkiksi työnjako tai suurempi tiimi Apotin käyttäjätyytyväisyyteen. Tutkimuksen mukaan tässä ei ollut huomattavaa yhteyttä.

5.3.2 Apotin vaikutus osastonsihteerin työtehtäviin

Valtaosa kyselyyn vastanneista (64 %) koki Apotin muuttaneen heidän työnkuvaansa osastonsihteerinä. Kysymyksen kaksi vastauksista voitiin päätellä, että ne henkilöt, jotka eivät osanneet vastata tähän kysymykseen, edustivat samoja henkilöitä, jotka olivat työskennelleet osastonsihteerinä alle vuoden ja eivät pysty näin ollen vertaamaan työnkuvaa vanhan potilastietojärjestelmän aikaiseen. Vastaajista 14 prosenttia koki, ettei Apotin käyttöönotto muuttanut heidän työnkuvaansa.

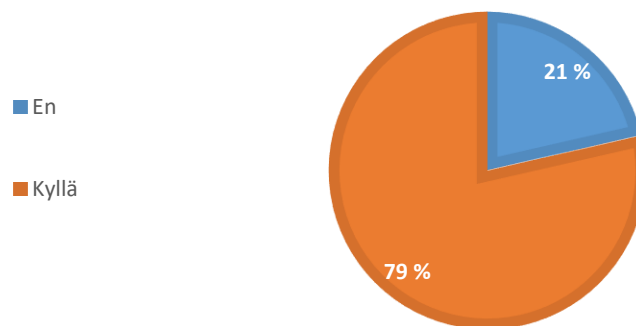


Kuvio 5. Kysymys 3. Koetko Apotin käyttöönoton muuttaneen työnkuvaasi?

Kysymykseen kolme ”kyllä” vastanneiden pyydettiin kertomaan omin sanoin, miten Apotin käyttöönotto muutti heidän työnkuvaansa. Yksi kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että ”tiettyt asiat tavallaan jäävät nykyään hieman hämäräksi, koska Apotissa jokaisella ammattiryhmällä on omat näkymät ja osastonsihteerit ei pääse/käytä kaikkia toimintoja. Esimerkiksi merkinnät ja kirjaukset, suoritteet, läheteketju, laadunseuranta Apotissa ovat muuttaneet työnkuvaa erilaiseksi. Tavallaan ei saa kokonaiskuvaa, kun osa toiminnoista ei näy kaikille samalla tavoin.” Osallistujista 14 prosenttia toi esille sen, että fyysisten klikkailujen määrä on lisääntynyt Apotin käyttöönoton jälkeen. Tällä uskon vastaajien tarkoittavan sitä, että Apotti pyytää varmistamaan klikkaamalla tietyt työvaiheet moneen eri kertaan potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Kaksi vastaajista (14 %) mainitsee myös sen, että työntekijöiden olisi huolehdittava omien aikataulupohjiensa ajantasaisuudesta, koska sihteerit varaavat niiden pohjalta potilasaikoja. Jos yhdenkin ammattihenkilön aikataulupohja ei ole ajan tasalla, se voi lisätä osastonsihteerin työtä, kun virheellisiä ajanvarauksia pitää perua ja etsiä uudestaan. Yksi vastaajista (7 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että Apotin käyttöönoton myötä työtehtävät ovat yksinkertaistuneet.

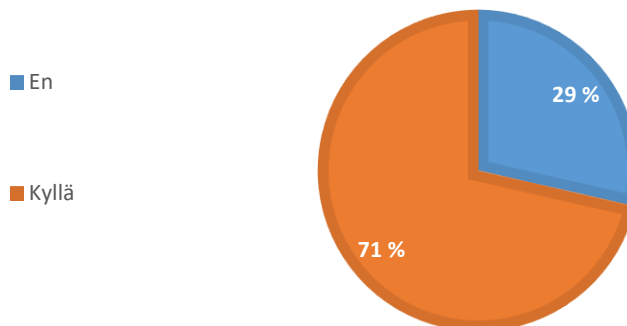
Suurin osa vastaajista (79 %) kokivat, että jotkut Apotin toiminnallisuudet helpottavat heidän työtään osastonsihteerinä (kuviot 6). ”Kyllä”-vaihtoehdon valinneiden pyydettiin kertomaan näistä ominaisuuksista omin sanoin. Kysymykseen vastaajat ovat ilmeisen yhdenmielisiä siitä, että vaikka ammattiryhmien väliset erot Apotin käytettävyydessä ja

näkyvyydessä on tuonut haasteita, niin pitkällä tähtäimellä se on hyvä asia. Osastonsihteerin ei oleteta enää tietävän Apotin kaikkia toiminnallisuuksia ja hoitohenkilökunta pe- rehtyy näin itse myös eri toiminnallisiin syvemmin. Tämän koetaan selkeyttävän osastonsihteerin työnkuvaa. Moni vastaaja mainitsee myös työkoriviesti-toiminnon, joka mahdollistaa viestimisen ammattihenkilöiden välillä, jotka työskentelevät Apotin käyttöön siirtyneessä organisaatiossa. Tämä toiminto ehkäisee merkittävästi sähköpostitulvaa ja parantaa potilastietoturvallisuutta. Vastauksissa tulee kuitenkin suuresti esille se, että kaikki nämä toiminnot ovat helpottavia vain silloin, kun kaikki ammattihenkilöt osaavat käyttää niitä oikein.



Kuvio 6. Kysymys 4. Koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien helpottavan työtäsi?

Kysymyksen 10, ”mikä on mielestäsi Apotin merkittävin toiminnallisuus ajatellen omaa työnkuvaasi?”, vastaukset muistuttivat luonnollisesti erittäin paljon kysymyksen 4, ”koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien helpottavan työtäsi?”, vastauksia ja jälkeinpäin ajateltuna kysymyksen 10 olisi voinut jättää kysymyksiin samankaltaisuuden takia kyselystä kokonaan pois



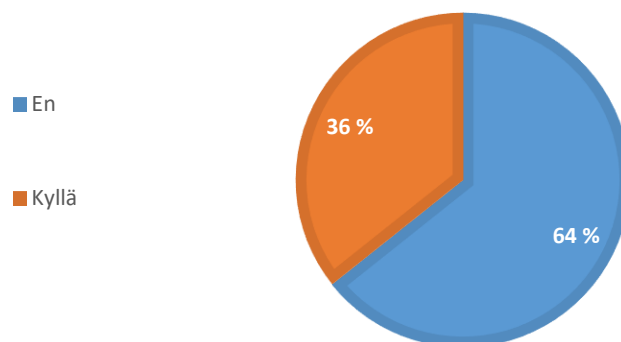
Kuvio 7. Kysymys 5. Koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien hankaloittavan työtäsi?

Edellisen kysymyksen vastauksista huolimatta valtaosa (71 %) koki kuitenkin joidenkin toiminnallisuuksien myös hankaloittavan heidän työtään. Seuraavassa kohdassa pyydettiin vastaajia avaamaan näitä toimintoja omin sanoin, jos he vastasivat ”Kyllä” kysymykseen

5. Vastaukset olivat erittäin samankaltaisia kuin kysymyksen 3, missä kartoitettiin osastonsihteereiden kokemusta työnkuvan muuttumisesta Apotin käyttöönoton jälkeen. Hanka- luuksia aiheuttaa vastausten perusteella eniten se, että kaikki ammattiryhmät eivät osaa käyttää kaikkia Apotin toiminnallisuuksia samalla tasolla, ja se heijastuu negatiivisesti moniammatilliseen yhteistyöhön.

5.3.3 Apottiin siirtyminen ja perehdytys

Kysymyksessä seitsemän pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin, miten Apottiin siirtyminen heidän mielestään sujui, jos he työskentelivät kyseisenä ajankohtana HUS osastonsihteerinä. Kaikista vastauksista ilmenee se, että käyttöönotto oli haastava ja jokseenkin sekava. Vastauksien perusteella suurimmat haasteet liittyivät koulutuksen ja perehdytyksen puutteeseen ja siihen, että yksiköiden toiminta ei ollut organisoitua, vaan työntekijöitä kehoitettiin löytämään itselle paras toimintatapa ja toiminaan sen mukaisesti. Tämä toimintatapa on osaltaan varmasti johtanut myös siihen, että tällä hetkellä, vielä vuosi Apottiin siirtymisen jälkeen jokaisella yksiköllä on omat toimintatapansa Apotin käytössä. Yksi vastaaja on nostanut vastauksessaan esille myös sen, että samoihin aikoihin Apottiin siirtymisen kanssa HUS:sa oli myös organisaatiomuutos, joka omalta osaltaan on voinut vaikuttaa haastavuuden tunteeseen.

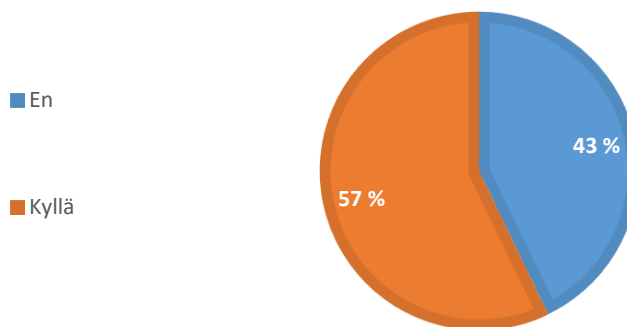


Kuvio 8. Kysymys 8. Oletko saanut mielestäsi riittävän perehdytyksen Apotin käyttämiseen?

Yli puolet (64 %) kyselyyn vastanneista kokee, että he eivät ole saaneet riittävää perehdytystä Apotin käyttämiseen. Lastenpsykiatrian osastonsihteerit osallistuivat yhden työpäivän kestävään Apotti-koulutukseen ennen järjestelmän käyttöönottoa, ja siinä käytiin laajasti läpi Apotin eri toiminnallisuuksia.

Osallistuin itse samaan koulutukseen oltuani osastonsihteerin työssä jo noin 3 kuukautta, jolloin pystyin jo havaitsemaan koulutuksen aikana, mitkä toiminnallisuudet kuuluvat omaan työkuvaani ja mitä käytän työssäni päivittäisellä tasolla. Ymmärrän kuitenkin, että

tähän koulutukseen osallistuminen ennen Apotin käyttöönottoa on voinut aiheuttaa hämmennystä, koska koulutuksessa käsiteltiin paljon myös muiden osastojen, esimerkiksi vuode- ja päivystysosastojen osastonsihteereiden käyttämiä toiminnallisuuksia. Tällöin osallistujalle on voinut helposti muodostua suuri informaatioähky toiminnallisuuksista, mitä hän ei tarvitse omassa työssään, mutta ei ole osannut tunnistaa niitä vielä perehdytysvaiheessa.



Kuva 9. Kysymys 12. Toivotko lisäkoulutusta Apotin tai Maisan suhteen?

Vastaajista 57 prosenttia toivoi lisäkoulutusta Apotin tai asiakasportaali Maisan käyttöön. Asiakasportaali Maisa näkyy lastenpsykiatrian osastonsihteereiden työssä vain niin, että asiakkaan lähettämät viestit ohjautuvat sihteereiden viestikansioon, josta sihteeri välittää viestin oikealle hoitotyön ammattilaiselle. Tarkastellessamme kysymyksen 11 vastauksia, voimme huomata, että vaikka vastaajista 64 prosenttia koki saaneensa liian vähäisen perehdytyksen Apotin käytössä, niin silti 7 prosenttia pienempi vastaajamäärä toivoi lisäkoulutusta. Tämä voi kertoa esimerkiksi siitä, että koska osa vastaajista sai huonon kokemuksen ensimmäisestä koulutuksesta, he eivät enää luota siihen, että lisäkoulutus olisi heille hyödyksi.

Seuraavassa kohdassa pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin, millaista lisäkoulutusta he toivoivat Apotin tai Maisan käytössä. Vastauksista kävi ilmi, että muutkin osastonsihteereiden Apotti-koulutukseen osallistuneet kokivat koulutuksen käsittelevän liian laajasti eri osastoille tärkeitä toiminnallisuuksia. Vastaajat toivoivat lyhyitä, yhteen toimintoon kerrallaan keskittyviä Apotti-koulutuksia. Pitkät, koko päivän kestävät koulutukset koettiin raskaina ja liian nopeatempoisina, mikä luultavasti johtuu juuri siitä, että koulutukseen on yhdistetty eri osastoille tärkeitä toiminnallisuuksia.

5.3.4 Apotti osastonsihteerin työvälteenä nyt ja tulevaisuudessa

Kysymyksessä yhdeksän pyydetiin vastaajia kertomaan omin sanoin, millaisia Apotin ulkopuolisia toimintatapoja he ovat säilyttäneet yksiköissään. Vastaajista 71 prosenttia mainitsi, että heillä on vanohja Excel-taulukoita vielä käytössään tai että he ovat tehneet uusia Excel-taulukoita vanhoista luovuttuaan. Yksi vastaajista kertoi, että he säilyttävät asiakkaiden yhteystiedot paperiversioina hätätapausten varalta. Uskon näiden Excel-taulukoiden ja paperisten varmuuskopioiden kertovan luottamuksen puutteesta uutta järjestelmää kohtaan. Kysymyksen 12 tuloksista huolimatta vain 57 prosenttia kokivat tarvetta yksinkertaistaa työtehtäviään nykyisessä yksikössään, mikä ilmeni kysymyksestä 17, ”koetko tarvetta yksinkertaistaa joitain työtehtäviäsi nykyisessä yksikössäsi?”. Seuraavassa kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kertomaan omin sanoin, mitä työtehtävien yksinkertaistaminen tarkoittaisi heidän yksiköissään. Vastauksissa tuli esiin suurimmaksi osaksi Apotin toiminnallisuuksia, joihin kaivattiin tietojärjestelmäkehittämisen tasolla parannuksia. Yksi vastaajista (7 %) koki myös aiemmin mainittujen monien eri Excel-taulukoiden täyttämisen ja seurannan raskaaksi, koska niistä voitaisiin luopua, jos jokainen ammattiryhmä osaisi käyttää kaikkia Apotin toiminnallisuuksia saman tasoisesti.

Kysymyksessä 11 vastaajia pyydettiin kertomaan omin sanoin, miten moniammatillinen yhteistyö sujuu Apotin avulla. Vastaajista 36 prosenttia nosti esiin, että moniammatillinen yhteistyö olisi Apotissa sujuvampaa, jos jokainen ammattiryhmä hallitsisi Apotin käytön omalta osaltaan. Yksi vastaajista (7 %) nosti esille myös perehdytykseen liittyvän ongelman. Kun perehdyttäjä ei osaa käyttää Apotin kaikkia toiminnallisuksia oikein, ei hän voi opettaa uutta työntekijää tekemään oikein. Ja näin ollen ongelma siirtyy eteenpäin. Puolet vastaajista (50 %) olivat sitä mieltä, että moniammatillinen yhteistyö sujuu tällä hetkellä heikosti, vaikka Apotin käyttöönnotosta on kulunut jo vuosi.

Kyselylomakkeen lopussa haluttiin jättää vastaajille mahdollisuus nostaa esiin asioita, jotka olisi hyvä ottaa tässä tutkimuksessa huomioon. Kysymykseen vastasi 21 prosenttia vastaajista ja vastauksista kävi ilmi eri poliklinikoiden työn yhtenäistämisen tarve, mikä on myös yksi tämän opinnäytetyön keskeisimmistä tavoitteista. Vastauksista voimme päätellä, että tämän opinnäytetyön kaltainen tutkimus- ja kehitystyö on työyhteisömme kannalta tarpeellinen.

5.4 Havainnointitutkimus

Tein opinnäytetyön aikana kaksi havainnointitutkimukseen tarkoitettua vierailua lastenpsykiatrian poliklinikoille marraskuussa 2021. Ilmoitin molempiin yksiköihin etukäteen tulevani havainnoimaan heidän Apotti-työskentelynsä ja kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta.

Molemmissa yksiköissä minut otettiin lämpimästi vastaan ja tutkimukseen osallistujat kokivat opinnäytetyön aiheen kiinnostavana ja tarpeellisena. Toisessa yksikössä oli havainnointihetkellä töissä kaksi osastonsihteeriä, ja toisessa yksi. Aloitimme käymällä suullisesti läpi yksikön sihteereiden mielestä merkittävimpiä Apotin toiminnallisuuksia heidän työnsä ajatellen. Nämä toiminnallisuudet olivat molemmissa yksiköissä luonnollisesti samoja, kuin kyselytutkimuksen kysymyksessä neljä, ”koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien helpottavan työkuvaasi?”, koska havainnointitutkimuksen kohteet kuuluivat myös kyselytutkimuksen perusjoukkoon. Tämän jälkeen seurasin muutaman asiakaspalveluhetken ajan osastonsihteerin Apotti-työskentelyä. Yksiköiden osastonsihteereiden työtehtävät olivat odotetusti samanlaisia yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Toisessa havainnointikohteessa osastonsihteerin työtehtäviin ei kuulu potilaiden sisään kirjaus vastaanotolle, mikä on erikoista sen takia, että omassa yksikössäni potilaiden sisään kirjaaminen on yksi merkittävimmistä osastonsihteerin tehtävistä.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että eri yksiköissä työnjako koko-aikaisten ja osa-aikaisten sihteereiden välillä on jaettu eri tavalla. Toisessa yksikössä osa-aikainen sihteeri keskittyi pääosin työtehtäviin, joita tulee eteen päivittäin, esimerkiksi potilaiden sisään kirjaaminen, potilasasiakirjojen hallinta ja puhelinliikenne. Tämä voisi olla mielestäni toimiva käytäntö siitä näkökulmasta, että osa-aikaisella sihteerillä ei kulu työaikaa harvinaisten työtehtävien opettelemiseen joka kerta uudestaan. Tällaisia työtehtäviä voivat olla esimerkiksi erilaiset vuosittaiset raportoinnit. Näin ollen kokoaikaiset sihteerit voivat keskittyä näihin tehtäviin silloin kun osa-aikainen sihteeri on paikalla ja hoitaa jokapäiväistä huomiota vaativia työtehtäviä. Tämä käytäntö poistaa myös ylimääräistä kuormitusta osa-aikaiselta työntekijältä. Tässä käytännössä on kuitenkin vaarana se, että jos kokoaikainen sihteeri joutuu jäämään esimerkiksi pidemmälle sairauslomalle, eikä yksikön toinen sihteeri pysty hoitamaan kyseessä olevia tehtäviä poissaolon aikana. Tällaisessa tilanteessa tarvittaisiin Ahokkaan ja Mäkeläisen (2013) mukaan luvussa kolme tarkemmin esiteltyä työnopastusta, koska työ olisi tekijälleen uusi ja työtehtävät vaihtuisivat. Työhönopastus ja perehdytys vaativat myös usein lisäresursseja ja aikaa, joka voisi muodostua tilanteessa ongelmalliseksi.

Havainnointitutkimuksen aikana tuli myös ilmi yhteisöllisyyden ylläpitämisen haasteita. Kun samaan tiimiin kuuluvat osastonsihteerit työskentelevät fyysisesti eri yksiköissä ja tapaavat viikoittain tiimipalaverissa Teamsin välityksellä, yksilön on vaikea pitää tiimihenkeä ja yhteisöllisyyttä yllä. Ymmärrettävästi myös vallitsevalla koronapandemialla on tilanteeseen oma vaikutuksensa. Ennen pandemian alkamista alkuvuodesta 2020 osastonsihteereiden tiimipalaverit pidettiin vaihtuvissa yksiköissä fyysisenä tapaamisena, mutta siinäkin tapauksessa siirtymät olivat joillekin työntekijöille haasteellisia.

6 Pohdinta

Tässä luvussa pohditaan tuotosani ja mikä sen merkitys on toimeksiantajalle tulevaisuutta ajatellen. Luvussa arvioidaan opinnäytetyön tuotokseen liittyvän kyselyn luotettavuutta sekä tuotokseni merkitystä ja hyödyllisyyttä. Tuon esiin myös omaa oppimistani ja arvion opinnäytetyön onnistumisesta.

6.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön aihe oli toimeksiantajalle ajankohtainen, koska HUS Asvia kehitti perehdytysprosessia parhaillaan. Niin kuin luvussa kolme kerrottiin, työntekijälle tulee tarjota perehdytystä tai työnopastusta silloinkin, kun työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat tai otetaan käyttöön uusia laitteita (Ahokas & Mäkeläinen 2013), ja koska Apotti on jokaiselle työntekijälle uusi järjestelmä, työnopastuksen tarve koski laajasti kaikkia HUS Asvian osastonsihteereitä syksyllä 2020. Nykyisten työntekijöiden rehellinen ja ajankohtainen kokemus perehdytyksestä ja jokapäiväisestä työstä on kehittämisprosessille avainasemassa sen onnistumiselle. Opinnäytetyö ja siinä käytetyt tutkimusmenetelmät tuovat varmistusta jo olemassa olevalle tiedolle perehdytyksen kehittämistarpeista ja antaa tiimin esihenkilöille myös ajantasaisen kuvan siitä, mihin aihealueeseen tarvitaan heidän panostaan kaikkein eniten.

Osastonsihteereiden nykyisessä tilanteessa koskien korostuu jo luvussa kolme esitetty seikka, että työntekijä oppii uuden työtehtävänsä eli uuden järjestelmän käytön oikein, jolloin virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytettävä aika ja resurssit säästyvät. Hyvä perehdytys uuden järjestelmän käyttöön vaikuttaa myös positiivisesti työntekijän mielialaan ja sitä kautta työhyvinvointiin. (Joki 2021, 85.) Oman kokemukseni mukaan kehittämistyön onnistumiselle on myös tärkeässä asemassa se, että tutkimusta teki yksi tiimin jäsenistä, joka on organisaatiossa tutkittavien kanssa samassa asemassa. Tämä herätti tutkittavissa luottamusta ja uskoa siihen, että asioita tarkastellaan myös työntekijän, ei vain esihenkilön tai johtoportaan näkökulmasta.

6.1.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Toteutettujen tutkimusten perusteella kävi ilmi, että Apotin käyttöönotto ei sujunut kaikkien työntekijöiden mielestä niin ketterästi, kuin esihenkilöt ovat saattaneet ymmärtää. Osastonsihteereiden arjessa tulee vastaan jatkuvasti kysymyksiä koskien Apotin toiminnallisuuksia, jotka jäävät vaille vastausta. Moni näistä kysymyksistä on HUS Asvian ulottumattomissa ja liittyvät Apotin toiminnallisuuksiin ja niiden kehittämiseen. HUS Asvia voi kuitenkin järjestää henkilöstölleen jatkokoulutuksia, jotka keskittyisivät enemmän ja tarkemmin Apotin toiminnallisuuksiin yksikkötasolla, eli tässä tilanteessa siihen, mitä

poliklinikoiden osastonsihteereiden täytyy osata ja tietää Apotin eri toiminnallisuuksista ja mitkä toiminnallisuudet ovat sellaisia, joiden pohtimiseen ja opetteluun poliklinikoilla työskentelevien sihteereiden ei kannata käyttää resurssejaan.

Tutkimuksen lopputulos oli odotettavissa ja työntekijänä pystyn samaistumaan kysely- ja havainnointitutkimuksissa esiin nousseisiin seikkoihin. Apottiin siirtyminen on jäänyt organisaatiomuutoksen ja koronaviruksen aiheuttaman pandemian jalkoihin ja se haittaa jokaisen ammattikunnan jäseniä, mukaan lukien osastonsihteereitä. Monen eri ammattikunnan edustajat luottavat yksikössään osastonsihteerin ammattitaitoon ja apuun ja sitä ylläpitääkseen HUS Asvian kannattaa tulevaisuudessakin panostaa osastonsihteereiden kouluttamiseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen muuttuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon ympäristössä.

6.1.2 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Parhaillaan Suomessa käynnissä oleva Sote-uudistus, joka siirtää vuoden 2023 alussa vastuun sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä kunnilta ja kuntayhtymiltä uusille, ennalta määritetyille hyvinvointialueille (Valtioneuvosto s.a.), tulee luultavasti olemaan seuraava suuri mullistus osastonsihteereiden työnkuvaa ajatellen. Osastonsihteereiden ammattitaidon turvaamiseksi HUS Asvian kannattaisi ottaa Apotin käyttönotosta aiheutuvista ongelmista kiinni niin pian kuin mahdollista ja järjestää lisäkoulutusta tarvittavissa määrin, jotta tulevat Sote-uudistuksen mahdolliset toimenpiteet voidaan ottaa vastaan ilman häiriötekijöitä tai kesken jääneitä oppimiskokonaisuuksia.

Kyselytutkimuksen tuloksissa nousi moneen kertaan esiin moniammatillinen yhteistyö, sen tärkeys ja sen vaikutukset osastonsihteereiden Apotti-työskentelyyn. HUS Asvia ei voi yksin vastata jokaisen ammattikunnan Apotti-osaamisesta, mutta organisaationa HUS:n olisi tärkeää tarkastella ja mahdollisesti päivittää jokaisen ammattikunnan Apottiosaamista nykyaikaiselle tasolle. Sosiaali- ja terveydenhuollossa moniammatillinen yhteistyö on tärkeässä asemassa potilaan kokonaisvaltaisen ja onnistuneen hoidon toteutumiseksi ja siitä syystä jokaisen HUS:sa työskentelevällä ammattilaisella tulisi olla ajantasainen osaaminen ja tieto uuden järjestelmän käyttöön ja myös resurssit sen opiskeluun ja sisäistämiseen.

6.2 Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi

Aloitin opinnäytetyön tekemisen vuoden 2021 syksyllä. Olin saanut idean opinnäytetyön aiheeseen kesällä 2021, kun olin työskennellyt muutamia kuukausia HUS Asvialla osastonsihteerinä. Kerroin lähiesihenkilöilleni ideastani tehdä perehdytysopas HUS lastenpsykiatrian osastonsihteereille, mutta keskusteltuani heidän kanssaan tuli esiin, että HUS

Asvia kehittää perehdytysprosessiaan ja siihen on jo kaavailtu muutoksia. Minulle annettiin mahdollisuus tehdä kaavailemani perehdytysopas, mutta sain samalla ehdotuksen Apotin toiminnallisuuksiin keskittyvästä, PowerPoint-muotoisesta oppaasta, koska selaista ei oltu vielä lastenpsykiatrian puolella tehty. Aiheen valinta oli minulle tässä vaiheessa helppo, koska tiesin haluavani olla osa perehdytyksen kehittämisprosessia. Valintaani helpotti myös se, että minulle oli heti opinnäytetyötä aloittaessa tärkeää, että työni tulisi olemaan mahdollisimman hyödyllinen myös kollegoilleni.

Aikataulullisesti halusin opinnäytetyön olevan valmis vuoden 2021 loppuun mennessä. Ensimmäisessä opinnäytetyöohjauksessa kävi kuitenkin ilmi, että minun ei kannata kiirehtiä opinnäytetyöni palautuksessa vuoden vaihteen tienoilla, koska haen valmistumista vasta keväällä 2022 ja luonnollisesti jouluna 2021 valmistuvien opiskelijoiden opinnäytetöiden arviointi menee edelle. Lykkäsin prosessiani tietoisesti kuukaudella, mikä päättyi olemaan kannaltani erittäin hyvä idea. Koronaviruspandemian aiheuttamien vaikeuksien sosiaali- ja terveydenhuollossa on ollut omat vaikutuksensa opinnäytetyöni tekemisen kulkuun henkilöstö- ja resurssipulan takia ja loppuvuosi on muutenkin osastonsihteereiden työn kannalta kiireistä aikaa. Aikataulun lykkääminen osoittautui erittäin hyväksi ratkaisuksi ja poisti paljon aikataulullisia paineita työn tekemisestä. Kirjoitin tietoperustaa elokuusta lokakuuhun ja suoritin kysely- ja havainnointitutkimukset marraskuussa 2021.

Kyselytutkimustuloksia oli mielestäni mielenkiintoista analysoida ja pohtia niin oman, kuin kollegoideni työn tekemisen kannalta. Käytin analysointiin paljon aikaa ja halusin tekstissäni avata tuloksia niin, että ne varmasti ymmärretään oikein ja vastauksia voitaisiin hyödyntää mahdollisimman paljon uuden perehdytysprosessin suunnittelemisessa. Kyselytutkimus oli mielestäni erittäin onnistunut ja sain osastonsihteereiltä tärkeitä vastauksia ajatellen uutta perehdytysprosessia ja sen suunnittelua. Tutkimustulosten analysoinnin ja auki kirjoittamisen kannalta olisin jälkeempään ajateltuna kuitenkin tehnyt kyselylomakkeen rakenteeseen pieniä muutoksia ja jäsennellyt kysymykset aihealueittain, jotta raportissa lukijan olisi helpompi seurata kysymysten loogista numerojärjestystä. Olisin esimerkiksi otsikoinut kysymykset eri aihealueiden alle, esimerkiksi vastaajan työyksikköä ja Apottia koskeviin alueisiin. Tuloksia läpikäydessäni huomasin joidenkin kysymysten muistuttavan paljon toisiaan, joka on voinut hämmentää kyselyyn vastaajaa. Esimerkiksi kysymys numero 4 ”Koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien helpottavan työtäsi osastonsihteerinä? Jos kyllä, niin miten?”, ja kysymys numero 10 ”Mikä on mielestäsi Apotin merkittävin toiminnallisuus ajatellen omaa työnkuvaasi?” ajavat tutkimustuloksissa saman asian, ja toisen olisi voinut jättää kokonaan pois.

Havainnointitutkimuksen toteuttaminen ja läpikäyminen ei ollut niin helppoa, kuin olin etukäteen ajatellut. Jälkeempään ajateltuna olisin tehnyt selkeämmän raamin

havainnointitutkimukseen tarkoitetuille vierailuille toisissa yksiköissä ja toteuttanut havainnoinnin ulkopuolisesta näkökulmasta. Olisin käyttänyt ulkopuolista näkökulmaa siitä syystä, että tutkijan lisäksi tutkittavan olisi ollut helpompi asennoitua tutkimukseen tutkimuksena, ei niinkään kollegan tutustumiskäytinä. Uskon kuitenkin, että tässä tilanteessa ulkopuolisen näkökulmasta tehty havainnointi olisi ollut haastavaa, koska olen tutkijana uusi ja tutkittava työ sekä työympäristö olivat minulle tuttuja.

6.3 Oma oppiminen

Tiesin jo opintojeni alkaessa opinnäytetyön tekemisen olevan minulle mieluisa, koska kirjoittaminen on minulle luonnollinen tapa opiskella ja nautin siitä. Kun sain itse valita mieluisen aiheen, niin opinnäytetyön aikataulussa kiinni pysyminen ei tuottanut minulle missään vaiheessa suuria ongelmia. Kiireisen työarjen keskellä kuitenkin opinnäytetyön kirjoittamiselle oli välillä vaikea löytää aikaa ja koska olimme sopineet esihenkilöideni kanssa, että teen opinnäytetyötä yhtenä työtehtävänäni, halusin myös rajata kirjoittamisen työajan sisälle. Olin kuitenkin niin motivoitunut opinnäytetyötäni kohtaan, että en aina pysynyt tässä itselleni tekemässäni lupauksessa.

Korkeakouluopintojeni alusta asti olen kuullut painotettavan sitä, miten tärkeää on, että opinnäytetyön aihe on kirjoittajalleen kiinnostava. Kun aihe motivoi itseä, niin työ on helpompi saada valmiiksi ja aikataulussa. Tämä oli omalla kohdallani erityisen tärkeä asia työn valmistumisen ja aikataulussa pysymisen kannalta. Koin koko prosessin ajan ajavani oman työyhteisöni etua, pidin mielessäni oman perehdytykseni osastonsihteerin työhön ja etsin tietoa sillä perusteella, mitä olisin itse kaivannut tueksi ensimmäisiin työviikkoihini.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Opinnäytetyöprosessi on kasvattanut paineensietokykyäni, kehittämistaitojani ja vahvistanut sitä tunnetta, että olen menossa urallani oikeaan suuntaan. Opinnäytetyön kirjoittaminen opetti minulle aikataulun hallintaa, priorisointikykyä ja itsenäisyyttä. Sain opinnäytetyön myötä rohkeutta tuoda ajatuksiani esille moniammatillisessa tiimityöskentelyssä ja lisäsi luottoa omaan osaamiseeni ja asiantuntijuuteeni. Uskon näistä taidoista olevan minulle hyötyä tulevaisuudessa niin urallani kuin mahdollisissa jatko-opinnoissakin.

Lähteet

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Luettavissa: https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/pe-rehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua. Luettu: 27.10.2021

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Tampere.

Alexandersson, N., Hagberg, O., Nilbert, M. & Rosell, L. 2018. Benefits, barriers and opinions on multidisciplinary team meetings: a survey in Swedish cancer care. BMC Health Services Research. Luettavissa: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-2990-4>. Luettu: 14.1.2022.

Apotti s.a. Apotti ja Epic allekirjoittaneet yhteistyösopimuksen. Luettavissa: <https://www.apotti.fi/apotti-ja-epic-allekirjoittaneet-yhteistyosopimuksen/>. Luettu: 8.12.2021.

Apotti s.a. Apotti yrityksenä. Luettavissa: <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/>. Luettu: 2.8.2021.

Apotti s.a. Maisa. Luettavissa: <https://www.apotti.fi/maisa/>. Luettu: 24.9.2021.

Apotti 2019. Apotti-järjestelmään integroitu jo yli 50 järjestelmää. Luettavissa: <https://www.apotti.fi/apotti-jarjestelmaan-integroitu-jo-yli-50-jarjestelmaa/>. Luettu: 18.10.2021.

Brook, C. 1.12.2020. What is a Health Information System? Digital Guardian. Luettavissa: <https://digitalguardian.com/blog/what-health-information-system>. Luettu 18.11.2021.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! - Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy. Espoo.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki University Press. Helsinki.

Holmberg, J 12.5.2019. Huipputyypin rekrytointi onnistui! Entä perehdytys? Tehy-lehti. Luettavissa: <https://www.tehylehti.fi/fi/blogit/mainio/huipputyypin-rekrytointi-onnistui-enta-perehdytys>. Luettu: 29.10.2021

HUS 2020. Apotin käyttöönoton uutisseuranta 2020. Luettavissa: <https://www.hus.fi/apotti/uutiset-nyheter>. Luettu: 2.8.2021.

HUS s.a. Henkilöstö lukuina. Luettavissa: <https://husinvuosi.fi/henkilosto/henkilosto-lukuina-2/>. Luettu: 4.10.2021.

HUS s.a. Potilashoito ja -turvallisuus. Luettavissa: <https://www.hus.fi/tietoa-meista/potilashoito-laatu-ja-potilasturvallisuus>. Luettu: 1.8.2021

HUS s.a. HUS Asvia. Luettavissa: <https://www.hus.fi/ammattilaiselle/hus-asvia>. Luettu: 1.8.2021.

HUS Asvia 2020. HUS sairaanhoitopiirin Intranet. Tukipalvelut. Palvelukuvaukset. Luettu: 1.8.2021.

HUS s.a. HUS sairaanhoitopiirin Intranet. Apotti-sivusto. Tukea Apotti-käyttäjille. Luettu: 26.11.2021.

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Sosteri s.a. Poliklinikat. Luettavissa: <https://www.sosteri.fi/palvelut/terveyden-ja-sairauden-hoito/keskussairaalan-palvelut/poliklinikat/>. Luettu: 13.10.2021.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Espoo.

Jyväskylän yliopisto 2016. Koppa. Havainnointi eli observointi. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>. Luettu: 29.10.2021.

Jyväskylän yliopisto 2016. Koppa. Kyselyt. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/kyselyt>. Luettu: 29.10.2021.

Mäkijärvi, M. 27.10.2020. Johtajaylilääkäri. Apotti-info. HUS. Webinaariesitys. Helsinki.

Narkiniemi, P. 2020. Perehdytyksen sivuuttaminen tulee työnantajalle kalliiksi. Luettavissa: <https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/perehdytyksen-sivuuttaminen-tulee-tyonantajalle-kalliiksi>. Luettu: 29.10.2021.

Peda.net s.a. Elomaan koulu. Oppimistyyliit. Luettavissa: <https://peda.net/hirvensalmi/elomaan-koulu/yl%C3%A4koulu/oppiaineet/oppilaan-ohjaus/7-luokka/oppimistyyliit2/oppimistyyliit>. Luettu: 29.10.2021.

Peda.net s.a. Kankaanpään Yhteislyseo. Oppiminen ja opiskelutekniikat. Luettavissa: <https://peda.net/kankaanp%C3%A4%C3%A4/ky/opinto-ohjaus/ojo>. Luettu: 3.12.2021.

Rediteq 2.9.2019. Perehdytys on työsuhteen tärkein koulutus. Luettavissa: <https://rediteq.fi/perehdytys-on-tyosuhteen-tarkein-koulutus>. Luettu: 29.10.2021.

Salo, T. 2018. Erityispätevyytenä laatu ja potilasturvallisuus. Lääkärilehti. Luettavissa: <https://www.laakarilehti.fi/liitossa/liitto-toimii/erityispatevyytena-laatu-ja-potilasturvallisuus/>. Luettu: 31.1.2022.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön - opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Suomen yliopistopaino. Juvenes Print Oy. Tampere.

Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Luettavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>. Luettu: 14.10.2021.

Silverman, D. 2001. Interpreting Qualitative Data. Method for Analysing Talk, Text and Interaction. Sage Publications. Lontoo.

SurveyMonkey s.a. Suljettujen ja avoimien kysymysten ero. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>. Luettu: 14.1.2022.

Tainio-Keinonen, K. 28.5.2021. Vaikuttava perehdytys - tarkoitus, toteutustavat ja tulokset. Vuolearning. Blogi. Luettavissa: <https://www.vuolearning.com/fi/blog/vaikuttava-perehdytys-tarkoitus-toteutustavat-ja-tulokset>. Luettu: 29.10.2021.

Tallholm, J. 18.2.2021. Milleniaalit vs. Z-sukupuoli: Nämä erot ratkaisevat markkinoinnissa. Salesforce. Blogi. Luettavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2021/y-sukupuoli-vs-z-sukupuoli.html>. Luettu: 18.11.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja 2009. Yliopistopaino. Helsinki.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Potilasturvallisuusopas. Luettavissa: <https://thl.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf>. Luettu: 31.1.2022

TietoEVRY Oyj s.a. Hyvä tietojärjestelmä helpottaa arkea. Luettavissa: <https://www.tietoenvry.com/fi/kampanjat/2020/sote/#T%C3%A4yt%C3%A4-lomake-50834>. Luettu: 19.10.2021.

Työturvallisuuskeskus s.a. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#b88fe499. Luettu: 29.10.2021.

Valtioneuvosto. Sote-uudistus lyhyesti. Luettavissa: <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->. Luettu: 3.12.2021.

Vantaan ammattiopisto Varia 2016. Oppimistyylejä. Luettavissa: https://www.verkkovaria.fi/opiskelijantuki/oppimisentuki/?page_id=86. Luettu: 29.10.2021.

Vehkalahti, K. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. 2008. Tammi. Helsinki.

Vilka H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Lahti ja Helsinki.

Vilka H. 2006. Tutki ja havainnoi. Tammi. Lahti.

Wiklund, M. 14.1.2022. Sairaanhoidajaopiskelija. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Haastattelu. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje kyselyyn osallistujille

Kutsu opinnäytetyötä koskevaan tutkimukseen (25.10-12.11.2021)

Hyvä HUS Asvian osastonsihteeri,

Kutsun Sinut osallistumaan tutkimukseeni Apotti HUS lastenpsykiatrian osastonsihteerin työvälineenä. Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena. Tutkimukseen osallistuminen merkitsee osallistumista anonyymina verkossa toteutettavaan kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia. Esimiehesi kanssa on sovittu, että kyselyyn vastataan työaikana.

Tutkimukseen osallistuminen on Sinulle vapaaehtoista. Osallistumalla Sinun on mahdollista vaikuttaa työnkuvasi kehittämiseen. Sinulla on oikeus keskeyttää milloin tahansa tutkimukseen osallistuminen, missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että sinun tarvitsee perustella keskeyttämistäsi tai siitä aiheutuisi sinulle kielteisiä seuraamuksia. Sinulla on oikeus, milloin tahansa ennen tutkimuksen päättymistä peruuttaa suostumuksesi, jolloin Sinulta kerättyjä tietoja ei käytetä enää tutkimustarkoituksessa. Osallistumisesi tutkimukseen katsotaan suostumukseksi tutkimukseen.

Tutkimuksen kaikki aineistot käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Henkilötietojasi ei käytetä tämän tutkimuksen mihinkään osaan. Tulokset esitetään siten, ettei yksittäistä vastaajaa voi niistä tunnistaa. Tutkimuksen aineistot hävitetään asianmukaisesti, kun ne on analysoitu ja kun tulokset on raportoitu. Tutkimukselle on saatu työpaikaltasi asianmukaiset luvat. Tuloksia voidaan hyödyntää kehittäessä HUS Asvian osastonsihteereiden työnkuvaa ja työhyvinvointia. Tulokset tullaan julkaisemaan opinnäytetyönä Theseuksessa kevään 2022 aikana (Theseus.fi).

Tutkijan terveiset: Toivon Sinun osallistuvan kyselyyn, jotta saan mahdollisimman realistisen ja ajantasaisen kuvan siitä, miten Apotin käyttöönotto on vaikuttanut HUS lastenpsykiatrian osastonsihteereiden työhön ja työhyvinvointiin, jotta voimme yhdessä kehittää työnkuvaamme parempaan, entistä toimivampaan suuntaan.

Ystävällisin terveisin

Linda Roos, tradenomiopiskelija, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liite 2. Kysymykset kyselytutkimuksen osallistujille

1. Ikäsi?
 1. 25 tai alle
 2. 26-33
 3. 34-41
 4. 42-49
 5. 50 tai vanhempi
 6. En halua vastata.

2. Kuinka kauan olet työskennellyt HUS:sa osastonsihteerinä?
 1. Alle vuoden
 2. 1-2 vuotta
 3. 3-5 vuotta
 4. yli 5 vuotta

3. Koetko Apotin käyttöönoton muuttaneen työnkuvaasi?

4. Koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien helpottavan työtäsi osastonsihteerinä? Jos kyllä, niin miten?

5. Koetko joidenkin Apotin toiminnallisuuksien hankaloittavan työtäsi? Jos kyllä, niin miten?

6. Kuinka monta osastonsihteerää yksikössänne työskentelee?

7. Miten Apottiin siirtyminen mielestäsi sujui?

8. Oletko saanut mielestäsi tarvittavan perehdytyksen Apotin käyttämiseen?

9. Onko yksikkönne sihteerit säästäneet Apotin ulkoisia toimintatapoja, jotka olivat vanhan järjestelmän puutteiden kannalta merkittäviä? Jos kyllä, niin mitä?

10. Mikä on mielestäsi Apotin merkittävin toiminnallisuus ajatellen omaa työnkuvaasi?

11. Miten koet moniammatillisen yhteistyön sujuvan Apotin avulla?

12. Toivoisitko lisäkoulutusta Apotin tai Maisan suhteen? Jos kyllä, niin mitä ja miten?

13. Koetko tarvetta yksinkertaistaa joitain työtehtäviäsi nykyisessä yksikössäsi? Jos kyllä, niin mitä?

14. Onko jotain muuta, mitä tutkimuksessa tulisi mielestäsi ottaa huomioon?