

# **SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON AMMATTILAISTEN TUKEMINEN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTIN JÄLKEEN**

**Tietopaketti keskeisistä huomioitavista asioista käyttöönoton aikana  
ja sen jälkeen**

Heli Polvinen  
Tietopaketti laadittu osana opinnäytetyötä  
Syksy 2022  
Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija  
Insinööri (YAMK)

Tämä tietopaketti on laadittu opinnäytetyön; ”Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tukeminen käyttöönottoprojektin jälkeen” tuotoksena. Tähän tietopakettiin on koottu keskeiset asiat teorian tiedon, aiempien tutkimusten ja hankkeiden sekä tämän kehittämistyön tutkimuksen ja potilastietojärjestelmän pääkäyttäjien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Tietopakettiin on koottu tietoa niistä asioista, jotka tulisi huomioida, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset eli järjestelmän käyttäjät saisivat riittävästi tukea käyttöönottoprojektin aikana ja sen jälkeen. Käyttäjien tukemiselle käyttöönoton jälkeen luodaan perusta jo käyttöönottoprojektin suunnitteluvaiheessa. Käyttöönottoprojektin suunnitteluvaiheessa tulisi suunnitella se, miten uuden järjestelmän käyttäjiä tuetaan käyttöönoton jälkeen. Järjestelmän käyttäjät tulisi huomioida ja ottaa mukaan jokaiseen käyttöönoton vaiheeseen. Käyttäjien tukemiselle tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja vielä käyttöönoton jälkeenkin. Tavoitteena riittävällä tuella on se, että uudet käyttöönotettavat järjestelmät tai toiminnan muutokset vakiintuvat mahdollisimman nopeasti käyttöön.

## **KÄYTTÖÖNOTOSTA PÄÄTTÄMINEN JA SIIHEN SITOUTUMINEN**

### **Käyttöönoton tarve**

- + Tarve järjestelmän tai palvelun käyttöönotolle tulisi tulla käytännön työstä. Todellinen käytännön tarve edesauttaa uusien toimintojen ja palvelujen käyttöönoton onnistumista.

### **Käyttöönotosta päättämiseen**

- + Ammattilaiset tulisi ottaa mukaan järjestelmän tai palvelun käyttöönotosta päättämiseen. Tällöin ammattilaiset ovat sitoutuneempia käyttöönottoon ja tämä edesauttaa käyttöönoton onnistumista.
- + Käyttöönoton ajankohdasta tulisi sopia yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Tällöin voidaan paremmin huomioida esimerkiksi päällekkäiset projektit ja niiden vaatimukset sekä mahdolliset muut ajankohdat, jolloin käyttöönotto ei ole järkevää toteuttaa.

## **ESIHENKILÖIDEN JA JOHDON TUKEA KOKO KÄYTTÖÖNOTON AJAN JA SEN JÄLKEEN**

### **Esihenkilöiden ja johdon tuki on keskeinen tekijä käyttöönottoprojektin onnistumiselle**

- + Esihenkilöiden ja johdon vankkumaton tuki, kannustus ja innostus koko käyttöönottoprojektin ajan ja sen jälkeen luovat positiivisen ilmapiirin muutokselle.
- + On keskeistä tunnistaa ne työntekijät, jotka tarvitsevat enemmän tukea muutoksen hyväksymiseen ja uusien toimintojen oppimiseen. Näille henkilöille tulee järjestää riittävästi tukea.

### **Esihenkilöiden osaamisen varmistaminen muutoksessa**

- + Esihenkilöillä tulee olla riittävästi tietoa tulossa olevasta muutoksesta, jotta he voivat tukea ammattilaisia käyttöönoton aikana ja sen jälkeen.

- + Tarvittaessa esihenkilöille tulee järjestää koulutusta muutosjohtamisesta ja siitä, miten projekti viedään onnistuneesti läpi, jotta heillä on riittävästi osaamista ammattilaisten tukemiseen.

### **Esihenkilöiden antama tuki käyttöönottoprojektin jälkeen**

- + Ensimmäiset kuukaudet käyttöönoton jälkeen ovat kriittisiä uusien toimintojen ja palveluiden vakiinnuttamiselle käytäntöön.
- + Avoin ja kannustava ilmapiiri edesauttaa järjestelmän käyttöönoton onnistumista.
- + Nopea puuttuminen mahdollisiin ongelmatilanteisiin esimerkiksi lisäkoulutuksen tai tehostetun teknisen tuen avulla.
- + Hyötyjen ja hyvien kokemusten jakaminen yksiköissä luo positiivista ilmapiiriä muutoksen keskelle.

## **KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTIN SUUNNITTELU**

### **Ajan varaaminen suunnittelulle**

- + Huolellinen ja realistinen suunnittelu käyttöönoton aikataulusta, tarvittavista resursseista sekä projektin toteuttamisesta vähentää projektin epäonnistumisen tai viivästymisen riskiä.
- + Pääallekkäisten projektien huomioiminen suunnittelussa.

### **Yhteistyö eri toimijoiden kesken**

- + Projektin suunnitteluun tulisi ottaa mukaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon substanssiosaajia että IT-osaajia. Tällä tavalla varmistetaan, että projektissa tulee huomioiduksi ammattilaisten näkemykset ja järjestelmän tekninen toimivuus.

### **Muutokset toiminnassa**

- + Sähköisten terveystalvelujen tai järjestelmien käyttöönotto ei useinkaan ole pelkästään tekninen muutos vaan se vaatii muutoksia myös toiminnassa.
- + Muutokset palvelupoluissa ja mahdollisissa työnkuvan muutoksissa tulisi huomioida jo projektin suunnitteluvaiheessa.

## **RIITTÄVÄT RESURSSIT KÄYTTÖÖNOTON AIKANA JA SEN JÄLKEEN**

### **Resurssit projektin suunnitteluvaiheessa**

- + Riittävien resurssien varaaminen suunnitteluvaiheeseen, jotta projekti saadaan etenemään sujuvasti. Projektityöntekijöiden lisäksi myös ammattilaisten panosta tarvitaan suunnitteluvaiheeseen ja tähän tulisi varata riittävästi resursseja.

### **Resurssit käyttöönoton aikana**

- + Projektityöntekijöiden riittävät resurssit.
- + Riittävät resurssit kouluttajille. Huomioitava ketkä osallistuvat ammattilaisten kouluttamiseen; järjestelmän pääkäyttäjät, terveydenhuollon ammattilaisista valitut muutosagentit vai joku muu taho esimerkiksi järjestelmän toimittaja.

- ✚ Kouluttajien kouluttamiselle ja uuteen järjestelmään perehtymiselle tulee varata riittävästi aikaa, jotta kouluttajien osaamisen on riittävä ammattilaisten kouluttamiseen.
- ✚ Muutosagenttien kouluttaminen, jotta heillä on riittävästi osaamista ammattilaisten tukemiseen käyttöönoton jälkeen. Muutosagentit voivat osallistua käyttäjien kouluttamiseen myös ennen käyttöönottoa, jos näin on sovittu. Muutosagenteiksi tulisi valita terveydenhuollon ammattilaisia, jotka ovat innostuneita ottamaan uuden järjestelmän tai toiminnon käyttöön ja suhtautuvat muutokseen myönteisesti.
- ✚ Riittävien resurssien varaaminen potilastyöhön koulutuksen aikana. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla tulee olla mahdollisuus osallistua käyttöönottoihin liittyviin koulutuksiin. Koulutukset tulee huomioida työvuorosunnittelussa ja tarvittaessa suunniteltava sijaisuudet koulutusten ajaksi.
- ✚ Järjestettävä aikaa ja mahdollisuuksia tutustua muihin käytössä oleviin opetusmateriaaleihin kuten koulutusvideoihin, kirjallisiin oppaisiin ja/tai koulutusympäristöön.

### **Resurssit käyttöönoton jälkeen**

- ✚ Ajan varaaminen ammattilaisille uuden järjestelmän tai palvelun käytön opetteluun käyttöönoton jälkeen. Uuden järjestelmän tai uusien toimintatapojen opettelu vie aikaa. Voi olla tarpeen väliaikaisesti vähentää potilasmäärää tai palkata ylimääräisiä sijaisia, jotta opettelulle on aikaa.
- ✚ Ajan varaaminen siihen, että ammattilaiset voivat osallistua kertauskoulutuksiin, tutustua ohjeisiin tai muihin käytössä oleviin tukimateriaaleihin, kuten koulutusvideoihin, ja harjoitella järjestelmän käyttöä koulutusympäristössä, mikäli sellainen on käytettävissä.
- ✚ Kouluttajaresurssien varaaminen kertauskoulutuksen järjestämiseen ja/tai muuhun opastukseen.
- ✚ Resurssien varaaminen käyttäjiä tukeville henkilöille kuten järjestelmän pääkäyttäjille ja yksiköihin koulutettaville muutosagenteille.

## **TIEDOTTAMINEN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTIN AIKANA JA SEN JÄLKEEN**

### **Säännöllinen tiedottaminen**

- ✚ Tiedottamisen tulee jatkua koko projektin ajan. Säännöllinen tiedottaminen projektin etenemisestä vähentää epätietoisuutta tulevasta.
- ✚ Terveydenhuollon ammattilaisille tulee kertoa, miksi käyttöönottoprojekti toteutetaan, ymmärrys käyttöönoton tarpeesta vähentää uuden järjestelmän vastustusta.
- ✚ Tiedotetaan millaisia muutoksia käyttöönotto tuo toimintaan ja järjestelmän käyttöön.

### **Koulutuksista ja tuesta tiedottaminen**

- ✚ Tulossa olevista koulutuksista tulee tiedottaa riittävän ajoissa. Tiedottamisen tulee olla selkää, jotta ammattilaiset tietävät ketä koulutukset koskevat, miten niihin ilmoittaudutaan, milloin ja missä koulutukset toteutetaan.
- ✚ Käyttöönoton jälkeisestä tuesta ja kertauskoulutuksista on tärkeä tiedottaa jo ennakkoon. Tämä tuo turvaa ja rauhoittaa henkilökuntaa, kun he tietävät, etteivät jää yksin muutoksen jälkeen.

### **Tiedottaminen käyttöönoton jälkeen**

- ✚ Mikäli järjestelmän käyttöönotossa ilmenee ongelmia, tulee niistä tiedottaa avoimesti ja viivyttämättä.

- ✚ Käyttöönoton jälkeen olisi hyödyllistä tiedottaa siitä onko projektille asetetut tavoitteet saavutettu. Miten käyttöönotto on onnistunut ja millaisia hyötyjä käyttöönotolla on saavutettu.

## KOULUTUKSET KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTIN AIKANA JA SEN JÄLKEEN

### Koulutukset ennen käyttöönottoa

- ✚ Ennen koulutuksen järjestämistä tulee selvittää koulutettavien kokonaismäärä.
- ✚ Laaditaan suunnitelma siitä, millaisina kokonaisuuksina koulutukset toteutetaan. Koulutetaanko esimerkiksi eri ammattiryhmät tai yksiköt omina kokonaisuuksinaan.
- ✚ Koulutusten aikataulun huolellinen suunnittelu yhteistyössä eri yksiköiden kanssa, jotta ammattilaiset pystyvät osallistumaan järjestettäviin koulutuksiin.
- ✚ Koulutuksen ajankohdan suunnittelu suhteessa käyttöönottoon, jotta se palvelee käyttäjiä parhaiten.
- ✚ Lähiopetuksena toteutettavan koulutuksen suunnittelussa tulee huomioida koulutustilojen koko; kuinka monta henkilöä voidaan kouluttaa kerralla. Lisäksi tulee varmistaa, että koulutusvälineet kuten tietokoneet ja esitysvälineet ovat kunnossa ja toimivia.
- ✚ Mikäli koulutus järjestetään etänä, tulee varmistaa, että kouluttajat ja koulutettavat osaavat käyttää etätyöskentelyvälineitä ja heillä on toimivat välineet käytössään. Etäkoulutus sopii erityisesti luentotyyppiiseen koulutukseen. Mikäli etäkoulutuksen aikana on tarkoitus harjoitella järjestelmän käyttöä, tulisi koulutettavilla olla käytössään kaksi näyttöä, jotta harjoittelu ja opetuksen seuraaminen onnistuvat sujuvasti. Etäkoulutusten aikana organisaatiossa tulisi olla käytössä välitön tekninen tuki mahdollisten teknisten ongelmien varalle. Etäkoulutusvälineiden toiminta olisi hyvä testata ennen varsinaista koulutusta.
- ✚ Sekä lähi-, että etäkoulutuksessa tulee olla riittävän rauhallinen tahti, jotta koulutettavat ehtivät harjoitella uuden järjestelmän käyttöä. Erityisen tärkeää tämä on etäkoulutuksissa, joissa kouluttaja ei näe koulutettavia.

### Koulutukset käyttöönoton jälkeen

- ✚ Projektin suunnitteluvaiheessa tulisi jo valmiiksi sopia käyttöönoton jälkeisestä koulutuksesta.
- ✚ Riittävä kouluttaja resurssien varaaminen koulutusten järjestämiseksi käyttöönoton jälkeen.
- ✚ Koulutuksien ajankohdasta sopiminen hyvissä ajoin, jotta työvuorosuunnittelu mahdollistaa ammattilaisten osallistumisen kertauskoulutuksiin.
- ✚ Kertauskoulutukset voidaan järjestää lähi- tai etäkoulutuksena, sopiva koulutusmuoto tulee valita tilanteen mukaan. Joissakin tilanteissa kertauskoulutus voidaan järjestää luentomuotoisena etäkoulutuksena. Etäkoulutuksen etuna on se, että siihen voi osallistua useampia koulutettavia kerralla mikä säästää aikaa ja resursseja ja niihin voi osallistua omalta työpisteeltä.
- ✚ Kertauskoulutukset voivat olla lyhyempiä eri aihealueisiin kohdistettuja koulutuksia.
- ✚ Kertauskoulutuksia järjestettäessä tulee huomioida samat tekniset tekijät kuin ennen käyttöönottoa järjestettävissä koulutuksissakin.

## SEURANTA JA TUEN TARVE KÄYTTÖNOTON JÄLKEEN

### Käyttönoton seuranta

- + Uuden järjestelmän tai toiminnon vakiintuminen käyttöön vie aikaa ja vaatii sopeutumista henkilöstöltä ja esihenkilöiltä. Käyttönoton vakiinnuttamista voidaan edistää terveydenhuollon ammattilaisia kannustamalla, motivoimalla ja ohjaamalla.
- + Johdon ja esihenkilön tehtävänä on valvoa ja tukea, jotta sovitut käytännöt ja järjestelmät otetaan käyttöön kuten suunniteltu.
- + Haasteita uuden toiminnon oppimiselle ja käytön vakiintumiselle tuo erityisesti tilanteet, joissa vanhaa järjestelmää on vielä mahdollista käyttää yhtä aikaa uuden kanssa. Vanhaan ja tuttuun on helppo palata.
- + Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota ja seurata, että he oppivat käyttämään uutta järjestelmää tai toimintoja.

### Käyttäjien tukeminen käyttönoton jälkeen

- + Käyttönoton jälkeen uuden järjestelmän käyttö on alkuun hitaampaa. Tämä tulisi huomioida esimerkiksi pienempinä potilasmäärinä tai ylimääräisinä ammattilaisresursseina.
- + Mahdollisuus itsenäiseen harjoitteluun itselle sopivana ajankohtana, esimerkiksi koulutusympäristössä, voi tuoda ammattilaisille varmuutta uuden järjestelmän käyttöön.
- + Muutosagenttien antama tuki eri yksiköissä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, jotka on koulutettu hieman laajemmin voivat auttaa ja tukea muita ammattilaisia uuden järjestelmän käytössä ja ongelmatilanteissa. Lisäksi he voivat opettaa muille ammattilaisille järjestelmän yksityiskohtia, joita ei välttämättä käyttönoton peruskoulutuksessa ole käyty läpi.
- + Muutosagenttien työhön on varattava riittävästi aikaa käyttönoton jälkeen, jotta he voivat olla toisten ammattilaisten käytettävissä. Muutosagenteille voidaan järjestää lisäkoulutusta ja säännöllisiä tapaamisia järjestelmän pääkäyttäjien ja eri yksiköiden muutosagenttien kesken. Tapaamisissa voidaan käydä läpi hyviä käytänteitä ja opetella järjestelmän syvempää käyttöä. Tämä lisää muutosagenttien osaamista.
- + Käyttönoton jälkeen tulee turvata riittävä tekninen tuki, jotta ammattilaiset saavat apua teknisiin ongelmiin nopeasti. Tekniset ongelmat vähentävät ammattilaisten luottamusta ja myönteistä suhtautumista uudistukseen.