



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

MIA HEINONEN  
MILLA RUOHONIEMI

# **Muotoiluluotain asiakasymmärryksen keräämiseen kirurgisen potilaan hoitopolussa**

HOITOTYÖN TUTKINTO-OHJELMA 2023

## TIIVISTELMÄ

Heinonen, Mia & Ruohoniemi, Milla: Muotoiluluotain asiakasymmärryksen keräämiseen kirurgisen potilaan hoitopolussa  
Opinnäytetyö AMK, Satakunnan Ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön tutkinto-ohjelma  
Lokakuu 2023  
Sivumäärä: 40

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kirjallisuuteen perustuva muotoiluluotain Satasairaalan käyttöön. Tavoitteena oli, että Satasairaala voi muotoiluluotaimen avulla kerätä asiakaskokemuksia ja kehittää kirurgista hoitopolkua.

Palvelumuotoilu on menetelmä, jossa luodaan uusia tai kehitetään olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilussa palveluiden käyttäjät otetaan mukaan kehittämisprosessiin. Syvällisen asiakasymmärryksen avulla voidaan luoda tai kehittää aidosti asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia palveluita.

Muotoiluluotaimia eli itsedokumentointivälineitä käytetään yleensä palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen keräämisessä. Muotoiluluotaimessa voi olla erilaisia tehtäviä, esimerkiksi päiväkirjan kirjoittamista, avoimiin kysymyksiin vastaamista, piirtämistä tai valokuvaamista.

Opinnäytetyö toteutettiin projektina. Kirjallisuutta etsittiin PubMed-, Google Scholar-, Finna- ja Theseus- nimisistä tietokannoista sekä painetuista teoksista. Aiempien tutkimusten perusteella kartoitettiin erilaisten muotoiluluotainten vahvuuksia ja heikkouksia. Hyväksi koettujen ominaisuuksien ja oman luovuuden pohjalta tuotettiin kokonaan uusi muotoiluluotain, joka koskee kirurgisen potilaan hoitopolkua.

Tilaajan palautteen mukaan muotoiluluotain kartoittaa kattavasti asiakasnäkökulmaa. Tehtävien määrä ja laajuus koettiin hyväksi sekä tehtävät sopivan vaihteleviksi. Muotoiluluotaimella uskottiin saavan juuri sitä tietoa, jota kehittämis-työssä tarvittaisiin. Muotoiluluotaimen tehtiin tilaajan pyynnöstä pieni lisäys, jotta kyseisen tehtävän vastauksesta saataisiin yksityiskohtaisempaa tietoa.

Jatkokehittämisideoina on käyttää työn muotoiluluotainta ja tutkia esimerkiksi tietyn potilasryhmän kirurgista hoitopolkua tai suunnata tutkimusta sairaalan poliklinikkatoimintaan tai vuodeosastoille.

Avainsanat: Muotoiluluotain, palvelumuotoilu, asiakasymmärrys, kirurginen hoitopolku

## Abstract

Heinonen, Mia & Ruohoniemi, Milla: Design probe for gathering customer insight into a surgical patient's care pathway  
Bachelor's thesis, Satakunta University of Applied Sciences  
Degree programme in Nursing  
October 2023  
Number of pages: 40

The purpose of this thesis was to develop a literature-based design probe for the use of the Satasairaala hospital. The aim was to enable Satasairaala hospital to collect customer experiences and develop the surgical care pathway.

Service design is a method of creating new services or developing existing ones. In service design, service users are actively involved in the development process. A deep understanding of the customer makes it possible to create or develop services that genuinely respond their needs and wishes.

Design probes or self-documentation methods are commonly used in service design to gather customer insights. A design probe can include a variety of tasks, such as writing a diary, answering open-ended questions, drawing or photography.

The thesis was carried out as a project. Literature was searched from PubMed, Google Scholar, Finna and Theseus databases and printed works. The strengths and weaknesses of design probes were examined based on previous studies. The design probe for the surgical patient care pathway was produced based on good features and our own creativity.

According to feedback from the contact person, the design probe comprehensively maps the customer perspective. The number and scope of tasks were good, and the tasks were suitably varied. The design probe was believed to provide exactly the information needed for development work. At the request of the contact person, one of the tasks in the design probe was slightly extended to provide more detailed information on the response to the task.

Ideas for further development include using a design probe to investigate, for example, the surgical care pathway for a specific patient group, or directing the research to outpatient clinic operations or inpatient wards.

Keywords: design probe, service design, customer understanding, the surgical treatment pathway

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 ASIAKASYMMÄRRYS PALVELUMUOTOILUN PERUSTANA .....	6
2.1 Asiakasymmärrys .....	6
2.2 Palvelumuotoilu .....	7
2.3 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalan palvelu- ja hoitopoluissa .....	9
2.4 Muotoiluluotain palvelumuotoilussa .....	11
3 MUOTOILUOTAINEN VAHVUUDET JA HEIKKOUEDET.....	13
4 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	19
5 PROJEKTIN SUUNNITTELU .....	20
5.1 Kohderyhmä.....	20
5.2 Aikataulusuunnitelma .....	21
5.3 Resurssit ja riskit .....	23
5.4 Projektin eettiset näkökulmat .....	26
5.5 Arviointisuunnitelma .....	28
6 PROJEKTIN TOTEUTUS.....	29
7 PROJEKTIN ARVIOINTI.....	33
7.1 Aikataulun arviointi .....	33
7.2 Tavoitteiden saavuttamisen arviointi .....	34
7.3 Itsearviointi ja oman osaamisen kehittyminen .....	36
7.4 Resurssien ja riskien hallinnan arviointi .....	37
8 POHDINTA.....	39
LÄHTEET .....	41
LIITE 1: KIRJALLISUUSHAKUTAULUKKO .....	46
LIITE 2. AIKAISEMMAAT TUTKIMUKSET.....	48
LIITE 3: TUTKIMUSLUPA.....	62
LIITE 4: MUOTOILULUOTAIN .....	68

## 1 JOHDANTO

Palvelumuotoilu on yleistynyt toimintamalli, jolla voidaan kehittää olemassa olevia palveluita ottamalla asiakkaat mukaan kehittämistyöhön. Tarkoituksena on kerätä asiakasymmärrystä eli tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Sen avulla palveluita voidaan muovata toimiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden myös palveluntuottajan erilaiset tavoitteet. (Tuulaniemi, 2011, s. 12, 24, 26, 28.) Palvelumuotoilun avulla pystytään luomaan asiakkaalle paras mahdollinen palvelu, viihtyisä palveluympäristö ja kokemus siitä, että hänen ongelmaansa vastataan (Ahonen, 2019, s. 67).

Laadulliset tutkimusmenetelmät korostuvat palvelumuotoilussa. Niiden avulla pystytään erittelemään ja analysoimaan asiakkaiden kokemustietoa syvästi. (Häyhtiö ym., 2017, s. 93.) Asiakasymmärryksen kartoitusta varten tarvitaan kattavasti kerättyä tietoa. Tietoa voidaan kerätä erilaisista tutkimuksista, kokeiluista, asiakkaiden esittämistä näkemyksistä ja saaduista palautteista. (Kopra, 2022, s. 20.)

Asiakasymmärrystä voidaan kerätä erilaisilla itsedokumentointimenetelmillä, kuten muotoiluluotaimilla. Tutkimukseen osallistuvat voivat täyttää esimerkiksi ohjeistettuja päiväkirjoja, ottaa valokuvia tai tehdä erilaisia asiakasymmärrystä kerryttäviä tehtäviä. (Ojasalo ym., 2015, s. 76.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kirjallisuuteen perustuva muotoiluluotain Satasairaalan käyttöön. Tavoitteena on, että Satasairaala voi muotoiluluotaimen avulla kerätä asiakaskokemuksia ja kehittää kirurgista hoitopolkua.

## 2 ASIAKASYMMÄRRYS PALVELUMUOTOILUN PERUSTANA

### 2.1 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys tarkoittaa syvällistä tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä (Virtanen ym., 2011, s. 18). Asiakasymmärryksessä selvitetään asiakkaiden tiedostamattomia ja tietoisia tarpeita sekä opitaan niistä (Hämäläinen ym., 2011, s. 61). Rinnakkaiskäsitteenä pidetään palveluymmärrystä eli asiakkaiden käsitystä heille saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista. Sosiaali- ja terveysalalla asiakasymmärrys kattaa yksilön lisäksi hänen perheensä, lähiympäristönsä ja ympäröivän yhteiskunnan, jolloin voidaan puhua laajasta asiakasnäkemyksestä. (Virtanen ym., 2011, s. 18.) Asiakaskeskeisyys on sosiaali- ja terveydenhuollon keskeinen kulmakivi ja tavoite. Organisaatiotasolla se tarkoittaa, että palvelujärjestelmien suunnittelussa ja toiminnassa lähtökohtana on asiakkaan hoitopolku tietyssä organisaatiossa. (Suhonen & Stolt, 2017, s. 22, 26.)

Asiakasymmärryksen pohjalta on mahdollista kehittää olemassa olevia palveluita tai luoda uusia (Miettinen ym., 2011, s. 13). Asiakasymmärryksen kerääminen ei voi perustua pelkästään asiakaspalautteeseen, henkilökunnan kommentteihin tai haastatteluihin, koska asiakkaat kertovat harvoin mielipiteensä suoraan edustajille. Sen vuoksi syvällisen asiakasymmärryksen tulisi perustua systemaattiseen tutkimukseen ja analyysiin. (Ahonen & Rautakorpi, 2008, s. 37–38.)

Asiakasymmärrystä pystytään hankkimaan sekä laadullisilla että määrällisillä menetelmillä. Laadulliset tutkimusmenetelmät antavat kuitenkin syvempää tietoa asiakkaiden kokemuksista ja toiveista. (Häyhtiö ym., 2017, s. 93.) Tiedon kerääminen asiakkailta ja sen hyödyntäminen päätöksenteon pohjana on välttämätöntä, jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtoisemmäksi. Ilman syvällistä ymmärrystä ei voida parantaa palveluissa syntyviä kokemuksia. (Virtanen ym., 2011, s. 18, 22.)

## 2.2 Palvelumuotoilu

Asiakasymmärrys on perustana palvelumuotoilulle. Palvelumuotoilu aloitetaan syventämällä asiakasymmärrystä ja ymmärtämällä käyttäjien kokemuksia, tarpeita ja toiveita. (Miettinen, 2011, s. 22, 31.) Palvelumuotoilun lähtökohtana on kehittää joustavia ja toimivia palvelupolkuja jo olemassa olevista palveluista tai vaihtoehtoisesti täysin uusista konsepteista (Ahonen, 2019, s. 36–37). Palvelumuotoilu on kehitetty 1990-luvun alkupuolella palvelualojen kasvamisen myötä ja sen juuret pohjautuvat Eurooppaan (Tuulaniemi, 2011, s. 61–62).

Palvelumuotoilussa olennaista on huomioida palveluiden muoto, tarkoituksenmukaisuus ja saavutettavuus. Tärkeää on siis se, että olemassa oleva palvelu tuottaisi positiivisia palvelukokemuksia sekä sen asiakkaille että tuottajille. (Mäkinen, 2018, s. 77.) Palvelumuotoilun avulla palveluista halutaan tehdä helppokäyttöisiä ja todellista hyötyä tuottavia, jotta ne vastaavat asiakkaiden tulevaisuuden tarpeita sekä hyödyttävät myös tuottavaa ja tarjoavaa tahoa (Ojasalo ym., 2015, s. 71–72). Palveluiden tulisi olla ymmärrettäviä, aikaa säästäviä sekä helposti saatavilla olevia. Asiakkaat toivovat yrityksen eri palvelukanavien välillä siirtymisen olevan helppoa ja saumatonta. Henkilökohtaiset kokemukset ja yksilölliset kohtaamiset ovat asiakkaille tärkeitä. He toivovat heidät kohdattavan ihmisenä numeroiden sijasta ja toivovat arvostavaa kohtelua niin, että heidän aiemmat toimintansa muistettaisiin. (Koivisto ym., 2019, s. 23.)

Kehittämisen taustalla on palveluiden käyttäjien kokemusten, tarpeiden, toiveiden ja tilanteiden syvälinen ymmärtäminen. Palvelumuotoilussa palveluiden käyttäjät halutaan aktiivisesti osallistumaan kehittämisprosessien vaiheisiin. (Ojasalo ym., 2015, s. 71–72.) Yhteiskehittämisen keinoin syntyy aidosti asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita. Tällöin palvelut ovat myös mietittyjä monesta eri näkökulmasta ja monien tarpeiden perusteella. Palvelumuotoilu antaa mahdollisuuden asiakkaille osallistua asioiden kehittämiseen kertomalla omia mielipiteitään, jolloin ne otetaan kehittämistyössä huomioon. (Ahonen, 2019, s. 35.)

Palvelumuotoilussa korostuvat laadullisen tutkimuksen menetelmät. Niiden avulla pystytään erittelemään ja analysoimaan asiakkaiden kokemustietoa syvällisesti. (Häyhtiö ym., 2017, s. 86, 93.) Tietoa palveluiden käyttäjiltä halutaan kerätä mahdollisimman laajasti esimerkiksi haastattelemalla, havainnoimalla sekä osallistamalla palveluiden käyttäjät ideoimaan uusia menetelmiä palveluiden kehittämiseksi (Ojasalo ym., 2015, s. 71–72). Palvelumuotoilun työmenetelmiä voidaan käyttää monipuolisesti, sillä kehittämiseen tarvittavat välineet voidaan asettaa esimerkiksi terveysasemien käytäville, tapahtumiin ja verkkoon (Ahonen, 2019, s. 49).

Asiakasymmärryksen ja käytännönläheisten menetelmien avulla saadaan syvällistä ymmärrystä palveluiden kehittämisen tarpeesta. Prosessin aikana syntyy uusia ideoita, joita kokeillaan pilotointien avulla. Siten nähdään, vastaako palvelu asiakkaiden tarpeisiin ja voidaanko palvelusta luoda entistäkin parempi. Palvelumuotoilussa tulee löytää parhain tapa, jolla asiakkaan elämään voitaisiin tuottaa eniten lisäarvoa kyseisellä palvelulla. Positiivisen palvelukokemuksen myötä asiakas palaa todennäköisesti takaisin saman palveluntuottajan palveluihin, joten laadukkaaseen palvelukokemukseen panostaminen on kannattavaa. (Ahonen, 2019, s. 35–36, 38, 49–50.)

Kilpailun kiristyessä ja asiakkaan palveluyymmärryksen kasvaessa heidän vaatimustasonsa ja odotuksensa kasvavat. Asiakkaat voivat odottaa palvelutarjoajien pystyvän huomioimaan yhä tarkemmin yksilöllisiä tarpeita palvelutuotannossaan. Pelkästään asiakastyytyväisyyteen ei palveluntuottajan tule olla tyytyväinen, sillä se ei välttämättä ole taloudellisesti kannattavaa. Tyytyväinen asiakas ei automaattisesti tarkoita voittoa tuottavaa asiakasta. Palvelua tulisi muotoilla niin, että keskitytään myös palvelun arvon luomiseen yhdessä asiakkaan kanssa. (Helander ym., 2013, s. 29, 31.)

Palvelumuotoilu antaa hyvän työkalun suunnitella ja toteuttaa eettisiä sekä tuottavia palveluja. Asiakkaille annetaan mahdollisuus kysyä, ehdottaa ja antaa rakentavaa palautetta. Palvelumuotoilu on siis tasavertaista ja eettistä kehittämistä. Lisäksi todellisiin tarpeisiin vastaavien palveluiden tarjoaminen on inhimillistä, mutta myös järkevää ja kustannustehokasta esimerkiksi



veronmaksajien kannalta katsottuna. (Ahonen, 2019, s. 49, 54.) Palvelumuotoilu on myös proaktiivista eli ennakoivaa. Asiakaspalautteeseen voidaan reagoida ennen huonon palvelun saamista, koska asiakkaiden tarpeet selvitetään etukäteen. Ennakointi mahdollistaa palveluratkaisujen suunnittelun asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi. (Kallankari, 2019, osa 9, kohta Palvelumuotoilulla parasta asiakaskokemusta sote-palveluihin.) On olennaista muistaa asiakkaiden tarpeiden olevan jatkuvasti muovautuvia, jolloin asiakkaiden osallistaminen palveluiden parantamiseen tulee olla jatkuvaa (Mäkinen, 2018, s. 39). Palvelumuotoiluprosessilla tarkoitetaan kokonaisuutta, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja loppuu tarpeen täyttämiseen (Ahonen, 2019, s. 39).

Suomessa palvelumuotoilua on käytetty erityisesti muun muassa isoimmissa yrityksissä sekä julkisen sektorin organisaatioissa. Palvelumuotoilu on koettu keinona edistää yritysten kilpailukykyä kotimaisen ja kansainvälisen kilpailun lisääntyessä, mutta myös keinona vastata ihmisten jatkuvasti nouseviin odotuksiin ja vaatimuksiin. Se on myös nähty keinona taata julkisen sektorin hyvinvointipalveluiden laatu, kustannustehokkuus ja saatavuus. (Koivisto ym., 2019, s. 33.) Prosessia voidaan hyödyntää monessa esimerkiksi kotihoidon ja palvelukeskusten kehittämisessä sekä vaihtoehtoisesti isoissakin projekteissa (Ahonen, 2019, s. 35).

### 2.3 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalan palvelu- ja hoitopoluissa

Palvelupolku tarkoittaa asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvaa suunnitelmallista kokonaisuutta, mikä etenee vaiheittain ja toteutetaan yksilöllisesti (Sinervo, 2023). Siinä kuvataan asiakkaan hoitoon kuuluvia vaiheita myös yli sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajojen (Ahonen ym., 2020, s. 22). Palvelupolkutermiä käytetään kuvaamaan asiakkaan prosessia palvelumuotoilussa. Palvelupolkuun sisältyy käyttäjien kokemukset palvelun alusta sen loppuun eli tarpeen syntymisestä palvelusta saadun hyödyn arvioimiseen. (Ojasalo ym., 2015, s. 73.)

Palvelupolku sisältää kaikki ne vaiheet, jossa asiakas on vuorovaikutuksessa henkilökunnan tai informaation kanssa ennen palvelua, sen aikana ja palvelun jälkeen. Myös internetsivujen ohjeet ja sairaalan ohjekyltit sisältyvät palvelupolkuun. Asiakkaan mielikuvaan palvelusta vaikuttavat kaikki kontaktit palvelupolun aikana. Asiakkaiden tyytyväisyyttä lisäämällä edistetään hoidon tehoksumista ja vuorovaikutusta. (Kallankari, 2019, osa 9, kohta Palvelumuotoilulla parasta asiakaskokemusta sote-palveluihin.)

Palvelupolussa määritellään asiakkaan palvelutarpeen arviointia ja palveluiden toteutusta asiakkaan näkökulmasta. Hoito- ja palvelupolkutyön tavoitteina on muun muassa yhtenäistää hoito- ja tutkimuskäytäntöjä, edistää toiminnan asiakaslähtöisyyttä, selkiyttää hoidon porrastusta ja parantaa tiedonkulkua. (Mäkinen ym., 2021, s. 3, 5.) Tavoitteena on myös toimiva yhteistyö organisaatioiden sisällä ja välillä. Tällöin yhteistyö ammattiryhmissä ja asiantuntijatiimeissä toimii hyvin ja lisäksi tiedonkulku sähköisessä potilasjärjestelmässä on toimivaa ja luontevaa. Palvelupolku on toimiva, kun kaikilla asiakkaan hoitoon osallistuvilla on yhteinen tavoite, hoitotiimin vastuualueet on sovittu sekä palveluketjua pystytään hallitsemaan ja seuraamaan. Palvelupolun asiat voivat perustua monesti asiantuntijoiden arvioihin, sillä monisairaiden potilaiden hoidosta ei aina ole näyttöön perustuvaa tietoa. (Ahonen ym., 2020, s. 22, 635.)

Käytännön toteutuksen lisäksi palvelumuotoilussa ja sosiaali- ja terveysalalla voidaan sanoa olevan samankaltainen arvopohja: ne perustuvat tasa-arvoiseen toimintaan, jota tehdään yhteistyössä muiden kanssa. Toiminta on samaan aikaan sekä luovaa ja intuitiivista että systemaattista ja tavoitteellista. Koska sosiaali- ja terveysalalla toiminta perustuu lakeihin ja säädöksiin, on tärkeää huomioida myös ne palvelumuotoiluprosesseissa. Lakien ja säädösten tehtävänä on turvata asiakkaan asemaa ja oikeuksia, huolehtia turvallisista palveluista sekä varmistaa työntekijöiden hyvinvointi. Tärkeitä palvelumuotoilussa huomioitavia lakeja ovat muun muassa laki potilaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, terveydenhuoltolaki ja työturvallisuuslaki. Palvelumuotoilijan tulee olla tietoinen sosiaali- ja terveysalan pääasiallisista laeista ja säädöksistä. Rajat ja raamit tiedostamalla pystytään toimimaan niiden sisällä luovasti ja innostavalla otteella. (Ahonen, 2019, s. 67, 70.)

Laadukkaiden palveluiden tarjoaminen tarpeeksi läheltä on sosiaalipalveluiden asiakkaille ensisijaista. Keskeisiä elementtejä laadukkaissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ovat muun muassa asiakaskeskeisyys, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, potilasturvallisuus, vaikuttavuus sekä korkea-tasoinen osaaminen. Voimavarojen ja taloudellisten varojen kohdentaminen oikeisiin kohteisiin on tärkeää, jotta resurssit riittävät tulevaisuudessakin. (Ahonen, 2019, s. 15.) Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittäminen eroaa muiden alojen kehittämisestä siten, että siinä on erityisesti huomioitava potilasturvallisuus sekä laatutavoitteet. (Kallankari, 2019, osa 1, kohta Muutoksen ja muutostojohtamisen perusteet sote-palveluissa; yhteenveto).

#### 2.4 Muotoiluluotain palvelumuotoilussa

Muotoiluluotaimet ovat palvelumuotoilun työkaluja (Hämäläinen ym., 2011, s.73). Niitä käytetään itsedokumentoinnin menetelmänä (Mattelmäki, 2006, s. 46). Muotoiluluotaimia hyödynnetään tyypillisesti silloin, kun ei päästä havainnoimaan aitoja tilanteita (Ojasalo ym., 2015, s. 71–72). Muotoiluluotain suunnitellaan sen mukaan, mitä halutaan tutkia tai kehittää. Se kehitetään niin, että saadaan selvitettyä asiakkaiden tarpeet, toiveet ja kehittämissuhteet. (Polaine ym., 2013, s. 63.) Tarkoituksena on saada vastaajien näkökulmia suunnittelun ja muotoilun tueksi. Muotoiluluotaimet saattavat olla hyvin erilaisia koelmia riippuen tutkittavasta kohteesta. (Mattelmäki, 2006, s. 46, 48.)

Palvelumuotoilussa tutkija voi laatia muotoiluluotaimen, joka lähetetään tutkittavalle. Mielenkiinto voidaan kohdistaa tietyn aikavälin sisään tai tiettyihin asioihin palveluissa. (Tuulaniemi, 2011, s. 151.) Muotoiluluotain ohjaa asiakasta pohtimaan, arvioimaan sekä kertomaan mielipiteensä koskien kehitettävää toimintaa (Hämäläinen ym., 2011, s. 73). Muotoiluluotaimen voidaan koota erilaisia tehtäviä, joiden avulla vastaaja voi selittää kokemuksiaan, ajatuksiaan ja ideoitaan. Muotoiluluotain voidaan koota luotainpaketiksi, joka voi sisältää erilaisia luotainesineitä- ja tehtäviä. Yleisimpiä tehtäviä itsedokumentoinnissa

ovat päiväkirjan kirjoittaminen, avoimiin kysymyksiin vastaaminen, valokuvaaaminen ja kartan piirtäminen. (Mattelmäki, 2006, s. 46–48.)

Luotaintehtävät voivat olla strukturoituja tai avoimia lomakkeita, johon on valmiiksi koottu asioita, joista halutaan asiakkaan kertovan. Jäsennelty lomake auttaa tutkijaa vertailemaan ja kokoamaan saatuja tietoja. Avoin lomake antaa puolestaan laadukkaampia yksityiskohtia. (Polaine ym., 2013, s. 64.) Avoimien luotaintehtävien kautta etsitään kuvailevia sekä uusia näkökulmia koskien kehitettävää asiaa. Itsedokumentoinnissa esimerkiksi päiväkirjan täyttäminen tapahtumahetkellä antaa aidoimmat kokemukset ja tunteet tietyistä tilanteista. Myöhemmin mietittynä koetut tilanteet ja kokemukset saattavat värittyä ja vääristyä. (Mattelmäki, 2006, s. 46–47.)

Muotoiluluotaimet voivat sisältää materiaalia, johon tutkittava voi määritellä kokemuksiaan tai tunteitaan ohjatusti esimerkiksi visuaalisin merkein, tarroin tai värein. Lisäksi tutkittava voi esimerkiksi lähettää matkapuhelimellaan kuvia pyydytyistä paikoista tai elämämpiiristään. (Tuulaniemi, 2011, s. 151.) Myös mobiiliympäristöön voidaan kehittää erilaisia sovelluksia, joihin asiakkaat voivat tallentaa kätevästi tapahtumia ja tilanteita (Ojasalo ym., 2015, s. 76–77). Kehittämiseen tarkoitetut menetelmät voivat olla hyvin samanlaisia kuin mitä sosiaali- ja terveysalan kentällä käytetään, esimerkiksi haastatteluja ja erilaisia ideointimenetelmiä (Ahonen, 2019, s. 67).

Muotoiluluotaimia on käytetty palvelumuotoilussa monipuolisesti esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla (Sani, 2022; Martikainen, 2021; Ronkainen, 2021; Sohlberg, 2021; Vainiomäki, 2020; Arkivuo, 2019; Engård, 2019; Apajalahti, 2017), muotoilun alalla (Kouko, 2023; Laatio, 2020; Meir, 2019), joukkoliikenteen kehittämisessä (Ehrnrooth, 2016), jätehuollossa ja kierrättämisessä (Lepänen, 2017) sekä yrittäjyyden ja liiketoiminnan alalla (Nevalainen, 2014). Sosiaali- ja terveysalalla muotoiluluotaimia on käytetty esimerkiksi sairaalassa digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja osastotyössä, asumispalveluyksikössä sekä masennusteemaisen hyötypakopelin luomisessa. Lisäksi muotoiluluotaimia on käytetty muun muassa muistisairaiden etäkuntoutuspalvelussa, pienen lapsen ja hänen vanhempansa hoitopolun vaiheissa sekä diabetesta

sairastavien lasten ja syömishäiriötä sairastavien opiskelijoiden asiakasymmärryksen keräämisessä.

### 3 MUOTOILUOTAINEN VAHVUUDET JA HEIKKOUEDET

Muotoiluluotaimen tehtävien suunnitteluun ei ole selkeää kaavaa. Suunnittelijat voivat laatia muotoiluluotaimen sen mukaan, millaisista asioista halutaan käyttäjien kertovan. Muotoiluluotain tulisi kuitenkin suunnitella ulkonäöltään ja visuaaliselta ilmeeltään motivoivaksi ja ohjaavaksi. Sen tulisi osoittaa kiinnostusta käyttäjää kohtaan sekä ohjata tehtävien tekemisessä. Muotoiluluotaimen laadinnassa tulee huomioida, kuinka aineisto kerätään, käsitellään sekä säilytetään. (Mattelmäki, 2006, s. 60, 88, 91.)

Muotoiluluotaimia on toteutettu älypuhelimien ja viestintäkanava WhatsAppin kautta. Se on koettu kannattavana yhteydenpitovälineenä erityisesti nuorille aikuisille sen ollessa luonteva tapa ilmaista aitoja havaintoja. Osallistumista on pidetty helppona, sillä sovellus on ollut ennestään tuttu ja sitä on pystynyt käyttämään myös tietokoneella. Viestien, kuvien ja GIF-animaatioiden lähettämistä on pidetty mukavana ominaisuutena. WhatsAppiin vastaamisesta osalle on muodostunut rutiini vastausten tyylin ja ajankohdan perusteella, mutta toiset ovat kaivanneet enemmän muistuttelua. Lisäksi vastausten toimittaminen on voinut myöhästyä sovitusta aikataulusta. (Ronkainen, 2021; Sohlberg, 2021.) WhatsAppilla osallistuminen ei ole sidottu aikaan tai paikkaan eikä myöskään vaadi tapaamista kasvokkain tutkimuksen tekijän kanssa (Lahtinen, 2020).

Itsedokumentoinnin välineinä on käytetty myös ääninauhuria ja valokuvausta. Tallentava ääninauhuri on saanut positiivista palautetta. Vastaajien kertoessa päivän tapahtumista, he ovat nähneet arkeaan erilaisista näkökulmista, jolloin vastaaminen on tuonut uusia ajatuksia ja ajatusmalleja arkeen. Päiväkohtaiset nauhoittamisajat vaihtelivat jopa kymmeniä minutteja. Vastaajista osa ei ollut vastannut valmiisiin kysymyksiin. Lisäksi kaikista vastauksista ei ole riittävän

hyvin saanut selvää tai ne eivät ole liittyneet millään muotoa tutkimukseen, jolloin ne ovat jääneet litteroimatta. Jäsenneltyä aineistoa olisi voinut saada enemmän ääninauhurin kautta, jos kysymysrunko olisi ollut strukturoidumpi. Kuitenkin luotainmenetelmissä ideologia perustuu avoimiin kysymyksiin, joihin vastaaja saa muotoilla mieleisensä vastauksen. (Martikainen, 2021.) Muotoiluluotaimen valokuvaaminen on koettu hankalaksi (Vainiomäki, 2020). Osallistuneet ovat sitoutuneet hyvin kokeiluun ja menetelmän avulla saatu merkittävää tietoa, mutta valokuvaamisen muistaminen on tuonut haastetta (Kekäläinen, 2016).

Paperinen muotoiluluotain on koettu hyväksi erityisesti 55–70-vuotiaiden asiakasymmärryksen keräämisessä. Paperista muotoiluluotainta on pidetty selkeänä ja ymmärrettävänä. Luotaimessa ulkonäkö ja sen selkeys ovat motivoineet käyttäjiä osallistumaan muotoiluluotaimen täyttämiseen. (Sani, 2022.) Muotoiluluotaimen fyysinen koko on hyvä miettiä käyttäjien mukaan. Esimerkiksi hoitajille suunnatussa palvelumuotoilun tutkimuksessa koettiin hyväksi, että paperinen muotoiluluotain oli taskukokoinen. Se mahtui mukaan hoitajan työvaatteiden taskuun ja kulki mukana jokaisessa työvuorossa. (Engård, 2019.)

Muotoiluluotaimissa tehtävissä ja kysymyksissä on kiinnitetty huomiota sisällön lisäksi kielelliseen tyyliin. Tavoitteena on ollut ilmaista asiat mahdollisimman helposti lähestyttäväksi ja tyyllillä, jota ihmiset ymmärtävät ja jaksavat seurata. Virkkeet on pyritty pitämään lyhyinä, mutta informatiivisina. (Ronkainen, 2021.) Ohjeet on koettu ymmärrettäviksi, mutta niistä olisi toivottu vielä yksinkertaisempia (Vainiomäki, 2020). Avoimia kysymyksiä on pidetty hyvänä vaihtoehtona muotoiluluotaimen tehtäväpaketissa, koska se antaa osallistujalle mahdollisuuden kertoa vapaamuotoisesti ajatuksiaan (Engård, 2019). Motivaatiota on heikentänyt se, että osallistuja ei ole ymmärtänyt, minkä takia luotaintutkimusta on tehty (Ronkainen, 2021).

Onnistuneen tiedonkeruun edellytyksenä on koettu tiiviit ja tarkkaan harkitut kysymykset. Ajatuksia herättäviä kysymyksiä on pidetty hyvinä. Toistuvilla kysymyksillä on saatu systemaattista tietoa, jolloin tulkintojen tekeminen on ollut

vakaammalla pohjalla. Toisaalta samoihin kysymyksiin vastaaminen päivittäin on tuntunut vastaajista yksitoikkoiselta. Päivittäin vaihtuvat tehtävät ovat lisänneet käyttäjien motivaatiota osallistua. (Ronkainen, 2021.) Valmiit kysymykset ovat madaltaneet käyttäjän kynnystä kertoa ajatuksistaan ja toiveistaan (Lahinen, 2020). Päiväkirjatehtävää on toivottu erilliselle viholle, jotta vastaaja pystyisi kirjoittamaan enemmän ajatuksiaan. Tässä olisi kuitenkin hyvä huomioida, ettei päiväkirjan pitoon luotaisi liikaa paineita. (Vainiomäki, 2020.)

Luovien menetelmien avulla saatu nostettua piileviä tarpeita ja toiveita onnistuneesti esiin (Johansson, 2020). Luovana menetelmänä voi olla myös esimerkiksi tyhjä pohja, johon käyttäjä voi dokumentoida pyydettyjä asioita esimerkiksi leikkaamalla asioita aikakauslehdistä (Friman & Kokko, 2019). Luotaimen avulla on saatu realistisia ja monipuolisia tuntemuksia esille huomioimalla vastaajien käsitykset, ajatukset, toiveet, tarpeet, pelot, surut ja ahdistus (Rasalahti, 2017).

Erään muotoiluluotaimen kestonä on pidetty esimerkiksi yhtä viikkoa, mikä on koettu riittävän pitkäksi ajaksi ja sopivan pituiseksi jaksoksi huomioiden motivaatio ja jaksaminen (Ronkainen, 2021). Toisen luotaimen täyttöön on annettu aikaa 2–3 viikkoa, mutta vastaajat olisivat halunneet enemmän aikaa täyttää luotainta (Vainiomäki, 2020). Aikataulullinen joustaminen on koettu hyväksi (Ronkainen, 2021). Muotoiluluotaimen täyttöön varattu aika vaikuttaa siis olevan riippuvainen siitä, mitä tutkitaan tai kehitetään.

Muotoiluluotain ja sen sisältö olisi hyvä testata etukäteen ennen sen antamista käyttäjille. Muotoiluluotaimesta menetelmänä kannattaa pyytää palautetta, koska näin voidaan arvioida sen käytettävyyttä. (Sohlberg, 2021.) Lapsille suunnatuissa muotoiluluotaimissa tulisi huomioida lapsen kehittymisen taso. Itsedokumentointivälineenä piirtäminen on koettu lapsille hyvänä vaihtoehtona, koska se on heille tuttu ilmaisemisen muoto. (Kultanen, 2022; Apajalahti, 2017.)

Kirjallisuushaun perusteella tehdyt havainnot muotoiluluotaimien vahvuuksista ja heikkouksista ovat kuvattuna taulukkoon 1.

Taulukko 1. Muotoiluluotainten vahvuudet ja heikkoudet

Ominaisuus	Vahvuudet	Heikkoudet
<b>WhatsApp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luonteva tapa erityisesti nuorille aikuisille ilmaista aitoja havaintoja</li> <li>• Helppokäyttöinen, sovellus ennestään tuttu</li> <li>• Mahdollista käyttää myös tietokoneella</li> <li>• Viestien, kuvien ja GIF-animatioiden lähettäminen hyvä ominaisuus</li> <li>• Vastaamiseen muodostunut rutiini tyylin ja ajankohdan perusteella (Ronkainen, 2021; Sohlberg, 2021.)</li> <li>• Osallistuminen ei sido aikaan tai paikkaan eikä vaadi tapaamista tutkimuksen tekijän kanssa (Lahtinen, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voi vaatia tutkijan puolelta muistuttelua vastaamiseen</li> <li>• Vastausten toimittaminen on voinut myöhästyä (Ronkainen, 2021; Sohlberg, 2021.)</li> </ul>
<b>Ääninauhuri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asioiden puhuminen mahdollistanut asioiden näkemisen erilaisista näkökulmista, jolloin vastaaminen tuonut uusia ajatuksia ja ajatusmalleja</li> <li>• Jäsenneltyä aineistoa voi saada hyvin, jos kysymysrunko on strukturoitu</li> <li>• Avoimiin kysymyksiin vastaaja saa muotoilla mieleisensä vastauksen (Martikainen, 2021.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauhoittamisajat voivat vaihdella vastaajien välillä jopa kymmeniä minutteja</li> <li>• Valmiisiin kysymyksiin ei välttämättä vastata</li> <li>• Vastauksista ei saa selvää riittävän hyvin tai ne eivät ole liittyneet tutkimukseen, jolloin ne jäävät litteroimatta (Martikainen, 2021.)</li> </ul>
<b>Paperinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koetaan hyväksi 55–70-vuotiaiden keskuudessa</li> <li>• Selkeä ja ymmärrettävä</li> <li>• Ulkonäkö ja selkeys motivoivat käyttäjää osallistumaan täyttämiseen (Sani, 2022.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paperin koko hyvä miettiä etukäteen tilanteeseen sopivaksi (Engård, 2019).</li> </ul>
<b>Valokuvaaminen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetelmän avulla saatu merkittävää tietoa</li> <li>• Valokuvaamiskokeiluun on sitouduttu hyvin (Kekäläinen, 2016.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muotoiluluotaimeen valokuvaaminen voidaan kokea hankalaksi (Vainiomäki, 2020).</li> <li>• Valokuvaamisen muistaminen voi tuoda haastetta (Kekäläinen, 2016).</li> </ul>



<b>Tehtävät</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoimet kysymykset antavat mahdollisuuden kertoa vapaamuotoisesti ajatuksia (Engård, 2019).</li> <li>• Tiiviit ja tarkkaan harkitut kysymykset</li> <li>• Ajatuksia herättävät kysymykset</li> <li>• Toistuvilla kysymyksillä saadaan systemaattista tietoa, jolloin tulkintojen tekeminen vakaammalla pohjalla (Ronkainen, 2021.)</li> <li>• Lapsille suunnatuissa muotoiluohjelmissa on hyvä huomioida lapsen kehittymisen taso (Kultanen, 2022; Apajalahti, 2017).</li> <li>• Valmiit kysymykset madaltavat käyttäjän kynnystä kertoa ajatuksistaan ja toiveistaan (Lahtinen, 2020).</li> <li>• Päiväkirjatehtävä erillisellä sivulla, jotta ajatuksia voi kirjoittaa enemmän (Vainiomäki, 2020).</li> <li>• Tyhjä pohja, johon käyttäjä voinut dokumentoida pyydettyjä asioita leikkaamalla aikakauslehdistä (Friman &amp; Kokko, 2019).</li> <li>• Realistisia ja monipuolisia tunteita saatu esille huomioimalla mahdolliset mielikuvat, käsitykset, ajatukset, mielipiteet, toiveet, tarpeet, pelot, surut ja ahdistus (Rasalahti, 2017).</li> <li>• Luovien menetelmien avulla voidaan nostaa piileviä tarpeita ja toiveita (Johansson, 2020).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Päiväkirjan pitäminen voi aiheuttaa paineita kirjoittaja (Vainiomäki, 2020).</li> </ul>
<b>Sisältö ja tyyli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virkkeet lyhyitä, mutta informatiivisia</li> <li>• Asiat on ilmaistu helposti lähestyttäväksi ja ymmärrettävällä tyylillä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaikka ohjeet koettaisiin ymmärrettävinä, ne on toivottu yksinkertaisemmiksi (Vainiomäki, 2021).</li> </ul>

	<p>(Ronkainen, 2021.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisältö on hyvä testata etukäteen ennen käyttäjälle antamista</li> <li>• Palautteen pyytäminen, jolloin käytettävyyttä voidaan arvioida (Sohlberg, 2021.)</li> </ul>	
<b>Kesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aikataullinen joustaminen</li> <li>• Kesto tulee olla sopiva huomioiden käyttäjän motivaatio ja jaksaminen</li> <li>• Joissain tutkimuksissa esim. viikko tai kaksi viikkoa koettu riittävän pitkäksi ajaksi täyttää luotainta (Ronkainen, 2021.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastaajat voivat haluta enemmän aikaa täyttää luotainta (Vainiomäki, 2020).</li> </ul>
<b>Motivaatio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Päivittäin vaihtuvat kysymykset lisäävät motivaatiota osallistua (Ronkainen, 2021).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaatiota voi heikentää se, ettei vastaaja ole ymmärtänyt tutkimuksen syytä</li> <li>• Samoihin kysymyksiin vastaaminen voi tuntua yksitoikkoiselta (Ronkainen, 2021.)</li> </ul>

## 4 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Projektin tarkoituksena on yleensä luoda tai kehittää jotakin. Siinä voidaan joko luoda kokonaan uusi toimintamalli tai kehittää vanhaa jo olemassa olevaa. Projektille asetetut tavoitteet kertovat, mihin projektilla halutaan pyrkiä. (Mäntyneva, 2016, s. 11, 44.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kirjallisuuteen perustuva muotoiluluotain Satasairaalan käyttöön. Tavoitteena on, että Satasairaala voi muotoiluluotaimen avulla kerätä asiakaskokemuksia ja kehittää kirurgista hoitopolkua.

## 5 PROJEKTIN SUUNNITTELU

### 5.1 Kohderyhmä

Tämän opinnäytetyön projekti tuotetaan Satakunnan hyvinvointialueeseen kuuluvalla Satasairaalalle. Opinnäytetyön kohderyhmänä on potilas, joka käy läpi kirurgisen hoitopolun Satasairaalassa. Kirurgisella potilaalla tarkoitetaan henkilöä, joka tarvitsee sairauden tai äkillisen sairastumisensa vuoksi leikkausta tai muuta kirurgista hoitoa (Holmia ym., 2008, s.16). Tässä työssä ei ole rajattu kirurgista hoitopolkua koskemaan minkään tietyn potilasryhmän leikkauspolkua.

Kirurginen hoitopolku eli perioperatiivinen hoitoprosessi sisältää ajallisesti ja toiminnallisesti kolme vaihetta: preoperatiivinen eli leikkausta edeltävä vaihe, intraoperatiivinen eli leikkauksen aikainen vaihe sekä postoperatiivinen eli leikkauksen jälkeinen vaihe (Aura & Kinnunen, 2022, s. 6–7). Perioperatiivisen hoitopolun keskeisiä elementtejä ovat potilaskeskeisyyden, potilaan yksilöllisyyden ja eheyden toteutuminen sekä turvallisen vuorovaikutussuhteen luominen (Ahonen ym., 2020, s. 92).

Preoperatiivinen vaihe alkaa siitä hetkestä, kun potilas saa leikkauspäätöksen ja se päättyy siihen, kun potilas viedään leikkaussaliin (Holm & Hansen, 2000, s.11). Tässä vaiheessa potilaan hoitoa ja sen sisältöä suunnitellaan kokonaisvaltaisesti ja ennakoiden esimerkiksi leikkauksen jälkeistä aikaa ja toipumista. Keskeinen osa preoperatiivista vaihetta on antaa potilaalle tietoa kattavasti koko hoitopolusta. Tämä sisältää tietoa leikkauksesta ja sen jälkihoidosta sekä ohjausta muun muassa leikkaukseen valmistautumisesta. (Aura & Kinnunen, 2022, s. 8.)

Intraoperatiivinen vaihe alkaa, kun potilas vastaanotetaan leikkausosastolle (Aura & Kinnunen, 2022, s. 14). Hoitotyö kohdistetaan potilaan perus- ja erityistarpeiden tyydyttämiseen. Lisäksi keskitytään potilaan henkiseen tukemiseen, potilasturvallisuuden huomioimiseen sekä potilaan voinnin,

elintoimintojen ja tajunnantason arvioimiseen. (Ahonen ym., 2020, s. 99.) Intraoperatiivinen vaihe päättyy siihen, kun potilas otetaan vastaan leikkauksen jälkeiseen hoitoyksikköön, esimerkiksi heräämööseen tai teho-osastolle (Aura & Kinnunen, 2022, s. 14).

Postoperatiivinen vaihe alkaa siitä, kun potilas siirtyy leikkauksen jälkeen valvontayksikköön. Tavoite on vakiinnuttaa potilaan elintoiminnot vähintään leikkauksesta edeltävälle tasolle. (Aura & Kinnunen, 2022, s. 14.) Heräämössä potilaan vointia seurataan intensiivisesti. Tärkeää postoperatiivisessa tarkkailussa on kliinisen tilan huononemisen ennakointi. (Ahonen ym., 2020, s. 99, 101.) Postoperatiivinen vaihe päättyy silloin, kun potilas kotiutetaan sairaalasta (Holm & Hansen, 2000, s. 12).

## 5.2 Aikataulusuunnitelma

Aikataulua voidaan pohtia erilaisista näkökulmista, kuten projektin edistymisestä, henkilökohtaisista aikatauluista sekä budjetin aikataulusta. Aikataulusuunnitelma kuvataan usein yksinkertaisin menetelmin, kuten taulukon tai janaakaavion avulla. (Kymäläinen ym., 2016, s. 28.) Projektin aikataulusta pyritään tekemään mahdollisimman realistinen, jossa otetaan huomioon projektin tehtävien kuormittavuus sekä todellinen työmäärä (Paasivaara ym., 2008, s.126–127). Aikataulusuunnitelmassa tulee myös ennakoida riskejä ja huomioida sen toteutuskelpoisuus (Kymäläinen ym., 2016, s. 28).

Aikataulun suunnittelu mahdollistaa projektin aikataulutavoitteessa pysymisen. Projektin huolellinen osittaminen ja jakaminen erilaisiin vaiheisiin mahdollistaa projektin hallittavuuden ja kasvattaa projektin onnistumisen todennäköisyyttä. Projektiin liittyvät vaiheet järjestetään niin, että ne tukevat suunnittelun ja toteutuksen etenemistä. Aikataulun laatimisen tavoitteena on pitää huolta siitä, että projektin toteutus ja valmistuminen etenee suunnitellun aikataulun mukaisesti. (Mäntyneva, 2016, s. 59–62.)

Tämän opinnäytetyön projektin suunnitteluvaihe käynnistyi marraskuussa 2022. Kirjallisuutta etsittiin PubMed-, Google Scholar, Finna ja Theseus- nimisistä tietokannoista sekä painetuista teoksista (Liite 1). Kirjallisuushaussa hyväksyttiin mukaan ne tutkimukset, joissa oli käytetty aineistonkeruumenetelmänä muotoiluluotainta ja kerätty käyttäjien arviointia muotoiluluotainten ominaisuuksista.

Opinnäytetyösuunnitelma saatiin valmiiksi ja hyväksyttiin tammikuussa 2023. Tämän jälkeen haettiin Satasairaalta tutkimuslupa (Liite 3) ja tehtiin Satakunnan Ammattikorkeakoulun kanssa opinnäytetyösopimus. Projektin toteuttamista jatkettiin syventämällä teoreettista pohjaa sekä tutustumalla monipuolisemmin aikaisemmin tehtyihin muotoiluluotaimiin (Liite 2). Tämän projektin muotoiluluotaimen suunnittelu ja laatiminen aloitettiin toukokuussa 2023. Opinnäytetyön raportti kirjoitettiin valmiiksi muotoiluluotaimesta saadun palautteen keräämisen jälkeen. Valmis opinnäytetyö tallennettiin Theseukseen lokakuussa 2023. Aikataulusuunnitelmaa opinnäytetyön etenemisestä on havainnointu taulukkoon 2.

## Taulukko 2. Aikataulusuunnitelma

Aiheen valinta ja opinnäytetyösuunnitelman aloitus	marraskuu 2022
Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kartoittaminen ja kirjoittaminen Opinnäytetyösuunnitelma hyväksytty	tammikuu 2023
Tutkimusluvan hakeminen Satasairaалalta Opinnäytetyösopimuksen solmiminen Satakunnan ammattikorkeakoulun kanssa	helmikuu 2023
Projektin toteutusvaiheen aloitus	huhtikuu 2023
Muotoiluluotaimen suunnittelu ja laatiminen	touko-kesäkuu 2023
Muotoiluluotaimen esittäminen ja palautteen kerääminen	elokuu 2023
Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen valmiiksi	elo-syyskuu 2023
Opinnäytetyön tallentaminen Theseukseen	lokakuu 2023

## 5.3 Resurssit ja riskit

Riskillä tarkoitetaan yleisemmin erilaisten ei-toivottujen tapahtumisen todennäköisyyttä ja niiden seurausten vakavuuden arviointia. Jotta projektiin kohdistuvat riskit voitaisiin tunnistaa, tulee tietää, mihin ne voivat liittyä. (Kymäläinen ym., 2016, s. 57.)

Etukäteissuunnittelusta huolimatta projektin toteutuksen aikana voi tapahtua odottamattomia käännteitä, jotka voivat paljastaa uusia kriittisiä asioita tai johtaa projektisuunnitelman tai sen aikataulun muuttamiseen. Riskit voivat liittyä esimerkiksi projektin sisältöön ja toimintatapoihin, henkilöihin, tekniikkaan, rahoitukseen, ajankäyttöön, laillisuuteen, eettisyyteen tai ympäristöön. (Kymäläinen ym., 2016, s. 57.)

Resurssien hallinnassa huomioidaan projektiin tarvittavien resurssien saataavuus ja riittävyys. Aikataulusuunnitelman toteutuksessa tarvittavat resurssit on otettava huomioon, sillä ilman päteviä ja oikeanlaisia resursseja aikataulu voi viivästyä. Oikein kohdennetut resurssit auttavat pysymään aikataulussa. Resurssiksi voidaan laskea ihmiset, koneet, kalustot, aineet, tarvikkeet, pääomat sekä toimitilat. Projektissa on tärkeää kohdistaa osaaville ihmisille oikeanlaiset tehtävät ja työvälineet. (Mäntyneva, 2016, s. 53.)

Resurssien hallinnan suunnittelussa kannattaa huomioida yksittäisiin tehtäviin liittyvät resurssit. Projektissa käytettävien koneiden, laitteiden ja kaluston toiminta on varmistettava, jotta ne ovat käyttökunnossa, kun niitä tarvitaan. Koneiden ja laitteiden avulla pystytään tekemään projektiin liittyviä tehtäviä, ilman niitä projekti ei välttämättä etene. Myös tilojen, materiaalien ja tarvikkeiden on oltava saatavilla oikeaan aikaan. (Mäntyneva, 2016, s. 53–54.)

Opinnäytetyötä tehtiin pääsääntöisesti kirjoittajien kotona, mutta myös ammatikorkeakoulun kirjaston ryhmätyötiloja hyödynnettiin. Lisäksi työtä kirjoitettiin yhdessä etäyhteyden välityksellä. Työ kirjoitettiin tekijöiden henkilökohtaisilla tietokoneilla ja se tallentui automaattisesti Microsoft Office365 OneDrive-pilvipalveluun. Välillä työtä tallennettiin myös manuaalisesti, ettei materiaalia menetettäisi. OneDrive -pilvipalvelun avulla työ jaettiin molemmille kirjoittajille eli se oli yhteiskäytössä. Aikataulu resurssien suhteen suunniteltiin joustavaksi.

Laadukkaaseen projektisuunnitteluun sisältyy mahdollisten riskien sekä potentiaalisten ongelmien selvittäminen (Pelin, 2020, s. 219). On tärkeää tunnistaa projektiin liittyvät riskit ja suunnitella varotoimet etukäteen. Silloin pystytään turvaamaan projektin jatkuminen, vaikka tapahtuisi jotakin odottamatonta. Projektin onnistumista tukee huolellisesti suunniteltu riskienhallinta. Riskienhallinta on hyvä suunnitella projektin haastavuuden mukaan. Liian suppeasti laadittu riskienhallinta altistaa projektin riskien uhalle. Toisaalta liian laaja riskienhallinta projektin haastavuuteen nähden hidastaa projektia, koska se lisää hallinnollisia tehtäviä. (Mäntyneva, 2016, s. 132–133.)



Projektin toteutumiseen liittyy tietynlaisia riskejä. Toisinaan kirjoittajien tietokoneille ei päivittynyt toisen tekijän kirjoitettua sisältöä. Kuitenkin joka kerta teksti saatiin näkyviin odottamalla, päivittämällä tiedostoa tai avaamalla se kokonaan uudelleen. Satakunnan Ammattikorkeakoulun HelpDeskin palveluita ei tarvittu. Riskinä oli, että opinnäytetyöstä olisi tullut tarpeettoman laaja. Tätä pyrittiin ehkäisemään sillä, että työtä kirjoitettiin pääosin aina samaan aikaan sekä sillä, että ohjaajan kanssa käytiin keskusteluja työhön sisältyvistä ydinasioista. Yhdessä työskentelyllä ja ääneen keskustelulla pohdittiin kirjoitettujen asioiden oleellisuutta. Erimielisyyksiltä vältyttiin kirjoittajien ja ohjaajan välillä. Aikataululliset haasteet hidastivat toisinaan opinnäytetyön edistymistä. Tämän projektin oletetut riskit ovat kuvattuna taulukkoon 3.

Taulukko 3. Riskianalyysi

Riskin kuvaus:	Riskin mahdolliset vaikutukset:	Riskin ennaltaehkäisy toimet:
Laitteistoon (tietokone) liittyvät häiriö- ja vikatilanteet	Mahdollinen tiedon, työn ja ajan menetys	Tallennetaan keskeneräiset työt sekä tekijöiden tietokoneille että pilvipalveluun.
Olemassa olevan tekstin menetys (tiedosto ei avaudu, pilvipalvelun ongelmat, internetyhteyden ongelmat)	Tarpeellinen tieto häviää, työhön käytetty aika hukataan	Keskeneräinen työ tallennetaan kirjoittajien tietokoneille ja pilvipalveluun säännöllisesti. Hyödynnetään tarvittaessa SAMK:in HelpDeskin palveluja.
Projektin aikataulu viivästyy suunniteltua pidemmälle	Opinnäytetyön valmistuminen viivästyy, mahdollisesti opiskelijoiden valmistuminen koulusta viivästyy	Laaditaan projektille aikataulu, toteutetaan sitä suunnitelman mukaan. Muokataan aikataulua tarvittaessa ja joustetaan työn ulkopuolisten menojen kanssa.
Erimielisyydet opinnäytetyöprosessista	Työ ei edisty halutulla tavalla ja yhteistyö vaikeutuu	Keskustellaan avoimesti ja pyritään tekemään ratkaisut yhteisymmärryksessä.
Erimielisyydet opinnäytetyön ohjaajan kanssa.	Avun saanti opinnäytetyöprosessissa voi vaikeutua ja negatiivinen vaikutus kirjoittajien motivaatioon.	Keskustellaan ohjaajan kanssa avoimesti ja pyritään yhteisymmärrykseen.
Opinnäytetyöstä tulee suunniteltua laajempi	Opinnäytetyössä liikaa tekstiä ja kuvataan asiaa aiheen ulkopuolelta.	Suunnitellaan opinnäytetyön laajuus ja sisältö huolellisesti. Kysytään ohjaavalta opettajalta ohjeita.

#### 5.4 Projektin eettiset näkökulmat

Opinnäytetyön arviointi tulee tehdä rehellisesti ja tarkasti. Arvioinnissa ei riitä, että toteaa noudattaneensa eettisiä periaatteita, vaan lukijalle tulee todistaa, miten se on tehty. Olennaista on myös pohdinta tehdyistä valinnoista ennen aineiston kokoamista. Opinnäytetyössä osa hyvää tieteellistä käytäntöä on

noudattaa tekijänoikeuksia eli merkitä käytetyt viitteet tekstiin, kuviin ja lähdeluetteloon. Jos näin ei tee, on kyse plagioinnista eli luvattomasta lainaamisesta. (Vilkkä, 2021, s. 142–143, 145.)

Opinnäytetyössä eettisyyttä voidaan arvioida monista näkökulmista. Opinnäyteprojektissa huolehdittiin siitä, että projektisuunnitelma tehtiin laadukkaasti ja huolellisesti. Projektin toteutuessa muotoiluluotaimen perusteet raportoitiin huolellisesti. Eettisyys näkyy työssä siten, että työtä tehtiin koko ajan rehellisyyteen perustuen. Tiedonhankintaan käytettiin laadukkaita lähteitä, kuten opinnäytetöitä, sähköisiä julkaisuja, oppikirjoja ja muita kirjallisia teoksia. Tutkimustietoa haettiin eettisesti kestävästä lähteistä, kuten Finnasta, Google Scholarista, Theseuksesta ja PubMedista. Opinnäytetyössä otettiin muiden tutkijoiden työt huomioon kunnioittamalla muiden tekijöiden teoksia viittamalla heidän töihinsä ja julkaisuihinsa SAMK:in APA 7- lähdeviittausohjeen mukaisesti.

Toteutettava projekti suunniteltiin huolellisesti alusta alkaen ottaen huomioon siihen kuuluvat tärkeät seikat. Projektin toteutuksen raportoinnissa haluttiin olla tarkkoja ja tehdä se vaatimusten edellyttämällä tavalla. Muotoiluluotaimessa ei kysytty mitään, mistä potilas olisi tunnistettavissa. Satasairaalan mainitseminen yhteistyökumppanina on hyväksyttyä.

Muotoiluluotaimen teoreettiseen pohjaan tietoa haettiin laajasti erilaisista lähteistä. Mukaan valittuja lähteitä arvioitiin koko prosessin ajan. Näillä on voitu lisätä työn luotettavuutta. Huomiot muotoiluluotainten vahvuuksista ja heikkouksista ovat arvioita tietyistä muotoiluluotaimista, jotka on tehty tiettyä tutkimusta varten. Näin ollen ne eivät varsinaisesti ole faktatietoa, vaan ne ovat luodun muotoiluluotaimen arvioinnissa ihmisten hyväksi ja huonoksi koettuja ominaisuuksia. Tämän opinnäytetyön muotoiluluotain toteutettiin löydetyt tutkimustiedon ja hyväksi koettujen ominaisuuksien perusteella.

## 5.5 Arviointisuunnitelma

Arvioinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaisen onnistumisen määrittämistä. Projektin arviointivaiheessa tuotetaan tietoa siitä, miten projekti on onnistunut tavoitteisiinsa nähden. (Paasivaara ym., 2008, s. 140.) Arvioinnissa tarkastellaan myös projektin tarkoituksenmukaisuutta ja sitä, täyttääkö projekti sille asetetut vaatimukset (Kymäläinen ym., 2016, s. 55). Lisäksi arvioidaan, onko suunniteltuja tavoitteita tullut tarpeen muuttaa matkan varrella. Lopuksi voidaan arvioida tuotetun ja hyödynnetyn tiedon varassa sitä, onko projekti ollut tuloksellinen ja tarpeellinen. Voidaan tehdä myös päätelmiä projektin vaikuttavuudesta ja kokonaisvaltaisesta onnistumisesta. (Paasivaara ym., 2013, s. 150.) Projektin arvioinnin tavoitteena on herättää projektin ohjaajat ja muut työntekijät näkemään projektin toiminnassa ongelmakohdat, mutta myös onnistumiset. Arvioinnilla saadaan siis tärkeää tietoa projektin toteutumisesta: niin hyvistä kuin huonoistakin puolista. (Paasivaara ym., 2008, s. 140.)

Projektin tuotosta voidaan arvioida monista näkökulmista. Arviointia voidaan kohdistaa muun muassa tavoitteen ja erilaisten hyötyjen toteutumiseen sekä lopputuotteen hyödynnettävyyteen ja hyväksyttävyyteen. (Kymäläinen ym., 2016, s. 56.) Muotoiluluotain sisältää palauteosion ja sillä voidaan arvioida muotoiluluotaimen käytettävyyttä samalla, kun kerätään aineistoa kirurgisen hoitopolun kulkevilta potilailta. Satasairaalan yhteyshenkilö arvioi valmiin opinäytetyön sekä muotoiluluotaimen, minkä avulla saatiin kehittämissuhteita ennen opinäytetyön viimeistelyä ja julkaisua.

## 6 PROJEKTIN TOTEUTUS

Projektin tarkoituksena oli tuottaa yksi muotoiluluotain ja se suunniteltiin sopivaksi kirurgisen hoitopolun käyneelle potilaalle. Muotoiluluotaimen muotoa pohdittiin, sillä kirurgisen hoitopolun läpi käy eri ikäisiä ihmisiä. Koska teorian pohjalta ei löydetty tietoa siitä, olisiko paperinen vai sähköinen versio muotoiluluotaimesta parempi, se päätettiin tehdä paperiseen muotoon.

Hyvinvointialueiden tullessa toimintaan tammikuussa 2023 digitaaliset ratkaisut ovat jatkuvan muutoksen alla, minkä vuoksi tällä hetkellä ei ole vielä sähköistä alustaa, joka soveltuisi Satasairaalan digitaalisten palveluiden tarjottimeen. Sähköinen muotoiluluotain ei välttämättä myöskään olisi kaikille sopivin vaihtoehto, koska kaikilla ei välttämättä ole mobiililaitetta tai valmiuksia käyttää sähköistä alustaa. Kaikki ikäryhmät huomioon ottaen päädyttiin tekemään muotoiluluotaimesta paperinen. Paperisessa muodossa olevan muotoiluluotaimen sisältö on mahdollista muuttaa myöhemmin sähköiseksi, kunhan sopiva alusta sille löytyy.

Muotoiluluotaimen luomiseen käytettiin ilmaista suunnittelutyökalua Canvaa. Sen kanssa mahdollistettiin ulkonäöllisesti miellyttävän näköinen lopputulos, sillä ulkonäön todettiin vaikuttavan tutkimuspaketin täyttäjän motivaatioon. Muotoiluluotain suunniteltiin ulkonäöltään ja visuaaliselta ilmeeltään motivoivaksi ja ohjaavaksi. Lisäksi siinä huomioitiin Satasairaalan sinisen sävyinen värimaailma. Muotoiluluotaimeen saatiin lupa käyttää Satakunnan hyvinvointialueen logoa.

Ohjeiden teksteissä keskityttiin kielelliseen tyyliin eli ei käytetty murre- tai slangisanoja, vaan kirjakieltä. Tehtävänannot pyrittiin kirjaamaan mahdollisimman yksinkertaiseksi ja kaikille ymmärrettäväksi maallikkokielellä. Lisäksi siinä on ohjesivu, jossa kerrotaan muotoiluluotaimen täyttämisestä ja tutkimuksen tarkoitus.

Ohjesivun jälkeen selvitetään vastaajan taustatiedot, kuten ikä, sukupuoli ja leikkaus. Sukupuolen valinnassa huomioitiin myös muunsukupuolisuus. Vastaajan yksityisyys pysyy suojattuna tutkimuksen ajan. Taustatiedot antavat kuitenkin laadukasta tietoa analyysivaiheessa, kun pohditaan eri ikäisten ja sukupuolisten erot ja yhtäläisyydet.

Muotoiluluotaimessa olevat tehtävät ja kysymykset harkittiin tarkkaan. Luotaintehtävät suunniteltiin niin, että mahdolliset ongelmakohdat ja kehittämistarpeet tulisivat esille. Tehtävissä pidetään vastaajan motivaatiota yllä siten, että ne ovat monipuolisia ja vaihtelevia, mutta yksinkertaisia täyttää. Tehtäviin laadittiin joitain toistuvia elementtejä, sillä se oli koettu aikaisemmissa muotoiluluotaimissa hyväksi. Toistuvilla kysymyksillä voidaan saada systemaattista tietoa, jolloin analyysivaiheessa tulkintojen tekeminen voi olla vakaamalla pohjalla (Ronkainen, 2021). Hymiöjanan avulla vastaaja pystyy pohtimaan omaa mielipidettään ilman, että kirjoittaminen vie paljon aikaa. Hymiöjana toistuu muotoiluluotaimessa vain kolmesti, joten luultavasti sen nopean täyttämisen ansiosta se ei ärsytä vastaajaa. Hymiöjana jokaisessa kirurgisen hoitopolun vaiheessa antaa tietoa siitä, missä vaiheessa täyttäjän mahdollinen tyytymättömyys ilmenee. Hymiöjana tehtiin Microsoft Officen kuvakkeiden avulla.

Muotoiluluotaimessa on numeerinen arvio asteikolla 1–5, jossa vastaaja arvioi kirurgisen hoitopolkunsu kokonaisvaltaista onnistumista. Numeerinen asteikko ja valmiit vastausvaihtoehdot voivat madaltaa täyttäjän kynnystä ilmaista rehellisiä, myös negatiivisia ajatuksia hoitopolkuun liittyen.

Aiemmissa muotoiluluotaimissa täyttäjät olivat toivoneet päiväkirjatehtävää erilliselle sivulle, jotta ajatuksia voisi kirjoittaa enemmän. Päiväkirjan pitäminen oli kuitenkin aiemmin luonut vastaajille myös kirjoituspaineita. (Vainiomäki, 2020.) Päiväkirjamaiseen tehtävään tässä muotoiluluotaimessa laadittiin kirje läheiselle, johon vastaaja voi vapaamuotoisesti, toivottavasti ilman paineita, kirjoittaa läheisilleen mahdollisimman avoimesti ja totuudenmukaisesti. Monille ihmisille läheiset saattavat olla luotettavimpia ihmisiä, joille näyttää aidosti tunteensa ja ajatuksensa mihin tahansa asiaan. Kirjeessä läheisille pyrittiin erityisesti madaltamaan kynnystä kertoa rehellisiä mielipiteitä käymästään

kirurgisesta hoitopolusta. Kirjeen postimerkki tehtiin Microsoft Officen kuvakkeiden avulla.

Avoimilla kysymyksillä pyrittiin antamaan mahdollisuus omin sanoin ilmaista itselleen mielekäs vastaus. Aukot tarinassa-tehtävän avulla haluttiin tuoda tehtäviin monipuolisuutta. Tehtävässä annettiin tarkka rajausta vastauksen aiheesta, mutta vastaajalle kuitenkin täysin vapaat kädet vastauksen sisällöstä. Tunnetehtävän, jossa erilaisia tuntemuksia tuli ympäröidä, ajateltiin helpommin palauttavan mieleen erilaisia tunteita suoraan leikkauksen jälkeisestä ajasta, koska erilaiset tunnesanat olivat jo valmiiksi kirjoitettuina. Tehtävässä huomioitiin positiivisten tunteiden lisäksi erilaisia negatiivisia tunnetiloja, kuten ahdistuneisuus, suru, yksinäisyys, epävarmuus ja kipu.

Sairaalan toiveesta muotoiluluotaimen sisällössä huomioitiin opasteiden riittävyys, reitin helppokulkuisuus sekä perille löytäminen vastaanottavaan yksikköön. Vastausvaihtoehtoina olivat ”täysin samaa mieltä, en osaa sanoa, täysin eri mieltä”, joihin mieleinen vastaus tuli rastittaa. Lisäksi tehtävän alle sai omin sanoin avata vastauksiaan. Muotoiluluotaimessa haluttiin selvittää myös vastaajan sairaalassaoloaika, jotta saadaan tietoa siitä, kuinka pitkältä ajalta vastaaja on arvioinut kirurgista hoitopolkuaan.

Heräämö- ja leikkaushoidon aikana potilas ei välttämättä ole hereillä tai tarkkaavaisimmillaan, mutta kokemus voi jättää tietynlaisen muistijäljen ja tunteuksen siitä, minkälaista saatu hoito oli. Muotoiluluotaimessa leikkaus- ja heräämöhoidon selvitetään avoimen kysymyksen sekä hymiöjanan avulla.

Potilaan kotiutuminen sairaalasta on merkittävässä roolissa osana kokonaisvaltaista hoitoa ja se tulisi huomioida yksilöllisesti. Onnistunut kotiuttaminen lisää potilasturvallisuutta ja asiakastyytyvyyttä. Vajavainen ohjaus kotiutustilanteessa saattaa lisätä epäselvyyksiä ja vaaratilanteita hoidon toteutumisessa. (Laine ym., 2022.) Muotoiluluotaimessa selvitetään kotiutumisvaiheen ohjauksen riittävyttä ja sitä, että kokeeko potilas kotiutumisen turvallisenä. Tehtävillä pyrittiin selvittämään kotiutumisvaiheen mahdollisia kehittämistarpeita ja asioita, joista ihmiset kokevat tarvitsevänsä ohjausta.

Aikaisempien tutkimusten mukaan vastaajat olivat toivoneet enemmän vastaustilaa tehtäviin (Vainiomäki, 2020). Muotoiluluotaimen loppuun laitettiin tyhjä sivu, johon vastaajan oli mahdollista jatkaa vastauksiaan tiettyyn tehtävään liittyen. Loppuun luotiin myös palauteosio muotoiluluotaimesta. Palauteosion tehtävät ovat lyhyitä ja nopeita täyttää. Vastauksiin pyydettiin lyhyet perustelut ja sopivan vaihtoehdon valitseminen hymiöjanalta.

Luovat menetelmät kuten valokuvaaminen ja piirtäminen jätettiin pois muotoiluluotaimesta, sillä sairaalaympäristössä on rajattu kuvausmahdollisuus yksityisyyden takia. Lisäksi on epävarmaa, antaisiko piirtäminen tai valokuvaaminen lisäarvoa kirurgiseen hoitopolkuun kohdistuvassa kehittämistyössä. Aiemmissä muotoiluluotaimissa piirtäminen oli koettu hyvänä vaihtoehtona lapsille, sillä se oli heille tuttu ilmaisemisen muoto (Kultainen, 2022; Apajalahti, 2017). Tässä muotoiluluotaimessa tutkimukseen osallistujat ovat kuitenkin yli 18-vuotiaita. Lisäksi piirtäminen päätettiin jättää pois, sillä kaikki eivät välttämättä pidä piirtämisestä sekä piirrosten analysoiminen saattaa olla haastavaa.

Teoreettisista perusteista ilmeni, että muotoiluluotaimien täyttämiseen varattiin erilaisia aikarajoja viikosta eteenpäin, riippuen tutkittavasta asiasta. Vastaajien palautteiden mukaan valittuihin kestoihin oltiin sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä. Keston tulisi olla sopiva huomioiden täyttäjän motivaatio ja jaksaminen (Ronkainen, 2021). Kirurginen hoitopolku on yksilöllinen ihmisestä ja toimenpiteestä riippuen, joten kaikille sopivaa kestoa on vaikea määritellä. Tähän muotoiluluotaimen ei valittu kestoa, sillä kyseisen muotoiluluotaimen käyttöajankohta on vielä epäselvä. Tulevaisuudessa kehittämistyöstä vastaavat saavat itse määritellä muotoiluluotaimen täyttämiseen käytettävän ajan. Valmis muotoiluluotain on työn lopussa liitteessä 4.



## 7 PROJEKTIN ARVIOINTI

Arvioinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaisen onnistumisen määrittämistä. Projektin arviointivaiheessa tuotetaan tietoa siitä, miten projekti on onnistunut tavoitteisiinsa nähden. (Paasivaara ym., 2008, s. 140.) Lisäksi arvioidaan sitä, onko suunniteltuja tavoitteita tullut tarpeen muuttaa matkan varrella (Paasivaara ym., 2013, s. 150). Projektin toiminnassa tavoitteeseen pyrkiminen realisoituu ja konkretisoituu projektin tuotoksena (Suopajarvi, 2013, s. 11).

Projektin arvioinnin tavoitteena on herättää projektin ohjaajat ja muut työntekijät näkemään projektin toiminnassa ongelmakohtat, mutta myös onnistumiset. Arvioinnilla saadaan siis tärkeää tietoa projektin toteutumisesta: niin hyvistä kuin huonoistakin puolista. (Paasivaara ym., 2008, s. 140.) Projektin arvioinnissa on kyse myös projektin toiminnan, sen aikaansaamien tulosten, vaikutusten ja vaikuttavuuden selvittämisestä. Vaikuttavuus tarkoittaa projektin pitkäkestoisia, pysyviä ja laaja-alaisia vaikutuksia. Siinä myös arvioidaan sitä, pystyykö projektin tuotos vastaamaan sille asetettuun tarpeeseen. (Suopajarvi, 2013, s. 9, 12.) Lopuksi voidaan arvioida tuotetun ja hyödynnetyn tiedon varassa sitä, onko projekti ollut tuloksellinen ja tarpeellinen (Paasivaara ym., 2013, s. 150).

Arviointiprosessin tulee olla systemaattista, läpinäkyvää ja kriittistä. Tiedonkeruu yksinään ei toimi arviointina. Projektin palautelomakkeiden analysoiminen on tärkeää, sillä siten saadaan lomakkeen täyttäjän mielipide esiin. Mielipiteillä on merkitystä projektin toiminnan kannalta. (Suopajarvi, 2013, s. 9.)

### 7.1 Aikataulun arviointi

Projektille suunnitellaan tavoiteaikataulu, jonka aikana projektin tulisi valmistua. Aikataulunhallinnan tarkoituksena on varmistaa, että projektin tehtävät tehdään suunnitellun aikataulun mukaisesti ja projekti tulee valmiiksi tavoiteajassa. (Mäntyneva, 2016, s. 93.)

Kirjoittajat halusivat opinnäytetyötä tehtävän eteenpäin yhdessä, koska yksin tehdessä toisen tekstiin ei syvenny samalla tavalla kuin yhdessä. Molempien kirjoittajien vuorotöiden vuoksi aikataulujen sovittaminen yhteen oli haastavaa, mikä osaksi hidasti projektin etenemistä. Kirjoittajat olivat tietoisia vuorotyön aiheuttamista haasteista aikatauluun liittyen. Aikataulusuunnitelmaa pohtiessa huomioitiin kuitenkin kesän vaikutukset projektiin ja siten aikataulusuunnitelmasta tehtiin realistinen huomioiden kirjoittajien jaksaminen. Aikataulusuunnitelmassa huomioitiin myös tilaajan ja ohjaavan opettajan arviointiin menevä aika. Aikataulu voidaan arvioida realistiseksi, koska opinnäytetyö valmistui suunniteltuna ajankohtana.

## 7.2 Tavoitteiden saavuttamisen arviointi

Projektilla voi olla monenlaisia tavoitteita, kuten sisällöllisiä, laadullisia, toteutuksellisia, ajallisia sekä taloudellisia tavoitteita. Työn tilaaja pitää tärkeänä suunnitellun aikataulun ja kustannusarvion noudattamista. Käyttäjät puolestaan ovat kiinnostuneita projektissa syntyvästä tuotteesta sekä sen ominaisuuksista. Toteutukselliset tavoitteet liittyvät tyypillisesti teknisiin ratkaisuihin ja käytettäviin työvälineisiin. Projektia voidaan pitää onnistuneena, kun lopputuotteelle laaditut tavoitteet saavutetaan suunnitellun aikataulun ja kustannusten mukaisesti. (Ruuska, 2012, s. 274–275.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kirjallisuuteen perustuva muotoiluluotain Satasairaalan käyttöön. Kirjallisuudesta saatiin laajasti tietoa opinnäytetyöhön valituista keskeisistä käsitteistä eli palvelumuotoilusta, asiakasymmärryksestä ja muotoiluluotaimesta.

Kirjallisuuden perusteella muotoiluluotaimia on käytetty monipuolisesti eri aloilla. Erilaisista tutkimuksista poimittiin muotoiluluotainten hyväksi todettuja sekä ei niin kannattavia ominaisuuksia. Muotoiluluotaimen kehittämisessä hyödynnettiin vain toimiviksi koettuja valintoja ja tyylejä. Muotoiluluotaimesta laadittiin kattava luotainpaketti, joka sisältää kirurgisen hoitopolun tärkeimmät vaiheet. Muotoiluluotaimesta pyrittiin tekemään sairaalaympäristöön sopiva

aineistonkeruumenetelmä, jonka avulla voitaisiin kehittää kirurgista hoitopolkua. Muotoiluluotaimen tehtävät pyrittiin kokoamaan niin, että niiden avulla saataisiin laajasti tietoa potilaiden ajatuksista, tarpeista ja toiveista.

Muotoiluluotaimesta saadun palautteen mukaan muotoiluluotain näyttää visuaalisesti selkeältä, kieli on helppolukuista ja fontti on riittävän suurta vanhemmalle tai heikkonäköiselle henkilölle luettavaksi. Taustatieto-osion katsottiin olevan vapaaehtoinen, sillä muotoiluluotainta käytetään kehittämisessä eikä tutkimuksessa. Ikä ja sukupuoli eivät ole kehittämisessä niin olennaisessa roolissa, koska kehittämistoimenpiteitä ei pystytä eriyttämään. Niiden kuitenkin katsottiin olevan helppoja harjoittelukysymyksiä muotoiluluotaimen täyttöö aloittaessa. Kysymykset leikkauksesta ja tuntemuksista ajalta ennen sitä antavat tärkeää tietoa kehittämisen tueksi.

Palautteen mukaan muotoiluluotaimessa kartoitetaan kattavasti asiakasnäkökulmaa. Muotoiluluotaimessa on sopiva määrä tehtäviä. Niiden laajuudesta ja vaihtelevuudesta annettiin positiivista palautetta. Kysymykseen hoitopolun onnistumisesta toivottiin numeroarvioinnin lisäksi mahdollisuutta täydentäväm-pään vastaukseen eli perustelua hoitopolun onnistumiselle tai epäonnistumisel-le. Muotoiluluotaimen kyseisen tehtävän alle lisättiin kirjoitustilaa perustelua varten. Palautteen antaja ei kokenut tarvetta tehdä suurempia muutoksia muotoiluluotaimeen.

Tavoitteena oli, että Satasairaala pystyy muotoiluluotaimen avulla kerätä asiakaskokemuksia ja kehittää kirurgista hoitopolkua. Palautteen mukaan muotoiluluotaimella voidaan saada juuri sitä tietoa, jota tarvitaan kehittämistyössä. Muotoiluluotaimen käytön myötä tulee selviämään, tarvitseeko siihen vielä tehdä joitakin muutoksia. Palautteen antajan mukaan työn kirjoittajat ovat saaneet hienosti kiinni palvelumuotoiluajattelusta.

### 7.3 Itsearviointi ja oman osaamisen kehittyminen

Itsearviointi on yksi keskeisimmistä arviointitavoista, minkä toteuttaja on usein esimerkiksi projektiryhmän jäsen, taustaorganisaatio tai projektikurssin ohjaaja (Kymäläinen ym., 2016, s. 56). Itsearviointi vaatii oman roolin kriittistä pohdintaa. Vaikein asia saattaa olla ongelmien ja virheiden myöntäminen, vaikka ne kuuluvatkin inhimilliseen toimintaan. Avoin asioiden kuvaaminen on hyödyllisin tapa kehittää projektityötä. (Suopajarvi, 2013, s. 19.)

Muotoiluluotain konkreettisena käsitteenä oli entuudestaan vieras kirjoittajille. Projektin myötä oli ymmärrettävä, mistä muotoiluluotaimessa on kyse ja tutustua aiheeseen ennen kuin pystyttiin aloittamaan uuden luomista. Luonnollisesti muotoiluluotaimen kaltaista aineistonkeruumenetelmää työn kirjoittajat eivät olleet laatineet aikaisemmin. Kirjoittajien tuli ymmärtää, miten muotoiluluotain eroaa tyypillisestä kyselylomakkeesta. Teoriatiedon avulla kirjoittajat saivat valmiuksia luoda muotoiluluotain, joka käsittelee kirurgista hoitopolkua.

Kattavan teoriatiedon etsintä oli aikaa vievää, sillä projektin uutta muotoiluluotainta ei voitu tehdä ilman perusteita. Tutustuessa aikaisemmin tehtyihin muotoiluluotaimiin eri koulutusaloilta alkoi hahmottua ja selvitä, mitkä asiat ovat tutkimusten pohjalta koettu hyviksi ja mitkä ei niin kannattaviksi valinnoiksi. Tämän jälkeen koettiin, että oli myös helpompi lähteä tekemään uutta ja laadukasta muotoiluluotainta, kun runko sille oli jo luotu. Muotoiluluotaimen laadinnassa vaadittiin luovuutta ja kärsivällisyyttä, jotta muotoiluluotaimen sisällön avulla saataisiin selvitettyä asiakasymmärrystä ja mahdollista kirurgisen hoitopolun kehittämisen tarvetta. Oma haastavuutensa oli luoda jotain, joka edustaa isoa organisaatiota tulevaisuuden kehittämistyössä. Tämä lisäsi pohdintaa niin sisällön kuin ulkonäönkin puolesta.

Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta opinnäytetyö on syventänyt periope-ratiivisen hoitotyön osaamista. Muotoiluluotainta luodessa sisältöön oli huomi-oitava tärkeitä asioita, joita käytännön työssä kohtaa asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyöprosessin myötä kehityimme yhteistyössä, lähdekriittisyydessä sekä projektin ja laajojen kokonaisuuksien hallinnassa.

Opinnäytetyötä tehtiin pääosin aina yhdessä. Kuitenkin aikataulujen yhteensovittamisen sijasta olisi ollut helpompaa tehdä opinnäytetyötä silloin, kun kirjoittajille itselleen sopii. Toisaalta työstä saatiin laadukkaampi, kun opinnäytetyötä tehtiin yhdessä eteenpäin. Yhdessä tehdessä asioita pohdittiin ääneen ja mietittiin sopivia tapoja kirjoittaa.

Itsearviointin kannalta kirjoittajille jäi olo siitä, että molemmat panostivat työn tekemiseen yhtä paljon ja antoivat kaikkensa työlle. Pääasiassa päällimmäisenä mielessä on ylpeys työn valmistumisesta, sillä aikataulujen vuoksi työn suunnittelu ja laatiminen on vaatinut venymistä. Varmasti on paljon varaa kehittyä kirjoittajana, etenkin jos tulevaisuudessa tulisi eteen jonkin toisen koulutuksen lopputyö. Itsekriittisyys koettiin haastavaksi, koska kokonaisuudessaan opinnäytetyöprojekti tuntui ajoittain vaikealta. Tähän helpotti se, että työtä on koko ajan saanut työstää parin kanssa ja kysyä ohjaavalta opettajalta mielessä askarruttavia kysymyksiä.

#### 7.4 Resurssien ja riskien hallinnan arviointi

Projektiopinnäytetyön laatimisen aikana kohdattiin muutamia asioita, jotka riskianalyyysiin listattiin. Riskeinä olivat laitteistoon ja tiedostoon liittyvät häiriötilanteet, kuten kirjoitetun tekstin menetykset, pilvipalveluun liittyvät ongelmat sekä internetyhteyden menettäminen. Opinnäytetyötä tehdessä oli muutamia hetkellisiä ongelmia tiedoston avautumisen ja pilvipalvelun automaattitallennuksen kanssa. Pääsääntöisesti opinnäytetyötä tehtiin verkossa EduHill -etäyhteydellä. Muutamia kertoja internetyhteydessä oli ongelmia, mutta ongelmat saatiin nopeasti korjattua ja sillä ei ollut vaikutusta opinnäytetyön etenemiseen. Canva- suunnittelutyökalu tallensi automaattisesti muotoiluluotaimen projektin käyttäjän sivuille. Valmis muotoiluluotain tallennettiin tekijöiden tietokoneille, jotta se pysyy tallessa varmuuden vuoksi.

Riskinä oli jo opinnäytetyöprojektin alussa, että työstä tulee suunniteltua laajempi. Teoreettinen perusta ja keskeiset käsitteet rajattiin hyvissä ajoin,

kuitenkin niin että teoriaosuudesta tulee kattava ja monipuolinen. Tähän auttoi, että tiedettiin vaadittava laajuus ja pohdittiin asioiden olennaisuutta ja tärkeyttä työhön liittyen. Teoreettiseen perustaan löydettiin vaihtelevasti lähteitä ja tietoa, välillä kattavasti ja toisinaan melko niukasti. Tiedonhakuprosessissa hyväksyttiin laajasti materiaalia erilaisista lähteistä. Tämän jälkeen osa karsittiin pois, esimerkiksi tilanteissa, joissa sama asia kävi ilmi monessa eri lähteessä.

Yksi olennaisimmista riskeistä opinnäytetyössä oli työn viivästyminen suunniteltua pidemmälle, koska aikataulujen yhteensovittaminen koettiin kirjoittajien vuorotöiden vuoksi haastavaksi. Opinnäytetyö edistyi kuitenkin suunnitellussa aikataulussa, koska opinnäytetyötä pystyttiin tekemään pienemmissä pätkissä.

Opinnäytetyön prosessissa oli olemassa riski erimielisyyksiin kirjoittajien kesken tai ohjaavan opettajan kanssa. Prosessin aikana vältyttiin erimielisyyksiltä, koska sopivat ratkaisut löydettiin yhdessä. Ohjaavalta opettajalta saatiin oivallisia neuvoja, joista tekijät olivat usein samaa mieltä.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön kirjoittaminen tuntui alkuun haasteelliselta, sillä palvelumuotoilu ja muotoiluluotain käsitteinä olivat entuudestaan vieraita ja niiden sisäistäminen vaati aikaa. Muotoiluluotainta oli kuitenkin helppo lähteä toteuttamaan, kun teorian tietoon ja aiempiin tutkimuksiin oli tutustuttu syvällisemmin. Muotoiluluotaimen toteuttaminen tuntui mielekkäältä, sillä muotoiluluotaimella ei kirjallisuuden mukaan ole tiettyjä raameja, vaan sen suunnittelu antoi niin sanotusti vapaat kädet toimia. Valmiin projektin koettiin olevan onnistunut ja muotoiluluotaimesta saatiin selkeä kokonaisuus.

Muotoiluluotain on projektin myötä vaikuttanut hyvin monipuoliselta tavalta kerätä asiakasymmärrystä, sillä sen avulla voidaan päästä lähemmäs ihmisiä erilaisten tehtävien avulla. Vastauksen kirjoittaminen omin sanoin antaa mahdollisuuden syventyä ihmiselle tärkeisiin asioihin. Muotoiluluotaimen laatimisen jälkeen tuntuu jopa yksinkertaiselta antaa tutkimuksessa vastausvaihtoehdoiksi vain kyllä tai ei. Palvelumuotoilu on vaikuttanut nykyaikaiselta kehittämismenetelmältä, sillä asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan niin hyvin kuin mahdollista. Projekti kokonaisuudessaan auttoi saamaan kiinni palvelumuotoiluajattelusta.

Vaikka opintojen ohella etsittiin teorian tietoa, osaaminen on tämän projektin myötä vahvistunut. Lähteitä jouduttiin sovittamaan yhteen ja siirtämään parempaan järjestykseen laadukkaana lopputuloksen aikaansaamiseksi. Projekti koettiin vaikeaksi, mutta valmiin kokonaisuuden näkeminen on palkitsevaa.

Opinnäytetyön luotettavuutta voidaan arvioida monilla tavoilla, muun muassa lähteiden määrän ja laadun perusteella. Kirjallisuutta haettiin monipuolisesti erilaisista internetissä olevista tietokannoista sekä painetuista teoksista. Jokainen mukaan valittu lähde on arvioitu kriittisesti kahden kirjoittajan kautta, jotta se sopii sisällöltään kyseessä olevaan työhön. Projekti on sisältänyt teorian tiedon pohjalta tehtyjä valintoja. Valikoituja ominaisuuksia laadittiin taulukoihin, analysoitiin ja tarkistettiin järkeviksi ja toimiviksi ratkaisuuksi. Muotoiluluotain

laadittiin täysin tutkimustiedon mukaan sieltä löydettyjen hyväksi havaittujen ominaisuuksien perusteella. Kaikki valinnat ovat perusteltuina työssä, mikä lisää työn luotettavuutta. Kirjoitettua tekstiä on havainnoitu taulukoihin, mikä helpottaa ja selventää lukemista sekä nostaa pääpiirteitä tekstin asioista.

Olisi mielenkiintoista tietää tutkimustuloksia ja kehittämistarpeita, jotka ovat saatu tämän opinnäytetyön muotoiluluotaimella. Uskomme, että olennaisia asioita ja prioriteetteja voivat olla esimerkiksi hoitajien aito läsnäolo, kuuntelu ja tiedonanto. Tuloksista voi ilmetä useita sellaisia asioita, joita ei osaisi ajatella etukäteen – ja nämä olisivatkin niitä kiinnostavimpia asioita kuulla. Ihmiset omaavat erilaisia tarpeita ja toiveita. Uskomme, että tulevista kehittämistyön tuloksista löytyy varmasti onnistunutta toimintaa, mutta myös kehitettävää. Tutkimustulosten perusteella voisi tutkiskella omaa toimintaa hoitajana ja kehittää omia tapoja parempaan suuntaan.

Projektin valmistuttua ei tiedetä, käytetäänkö kyseistä muotoiluluotainta aineistonkeruumenetelmänä kehittämistyössä. Myöskään siitä, miten syvällistä tietoa tällä muotoiluluotaimella saadaan, ei ole varmaa tietoa. Luotaimen laadinnassa kuitenkin pyrittiin siihen, että rohkaistaan sen täyttäjää tuomaan ilmi aitoja ja rehellisiä ajatuksia ja kokemuksia.

Jatkokehittämisideoina on käyttää työn muotoiluluotainta ja tutkia esimerkiksi tietyn potilasryhmän kirurgista hoitopolkua, jotta voitaisiin saada yhä yksityiskohtaisempaa ja eritellympää tietoa tietyn potilasryhmän tarpeista. Tämän projektin muotoiluluotainta on mahdollisuus suunnata ja muokata muihinkin tarkoituksiin, esimerkiksi eri osastoille tai poliklinikkatoimintaan.



## LÄHTEET

- Ahonen, J. & Rautakorpi, P. (2008). Arvoketjun johtaminen – todellisuudesta. WSOY.
- Ahonen, O., Blek-Vehkaluoto, M., Buure, T., Ekola, S., Partamies, S., Sulo-saari, V. (2020). Kliininen hoitotyö. Sanoma Pro Oy.
- Ahonen, T. (2019). Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosi-aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen (3. painos). Muutoksen voima. Espoo. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-68686-0-8>
- Apajalahti, S. (2017). Palvelumuotoilua sairaalassa - Lasten digitaalisen pal-velun kehittäminen käyttäjäkeskeisin menetelmin [AMK-opinnäytetyö, Lau-rea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112418103>
- Arkivuo, H. (2019). Asiakslähtöisen asiakaspalautejärjestelmän kehittämi-nen. Case: Lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakaspalautteet [AMK-opinnäyte-työ, Jyväskylän Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121125894>
- Aura, S. & Kinnunen, T. (2022). Perioperatiivinen hoitotyö. Sanoma Pro Oy.
- Ehrnrooth, G. (2016). Joukkoliikenteen pysäkkien tulevaisuus – tuotekonsepti [AMK-opinnäytetyö, Savonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201602031874>
- Engård, S. (2019). Kiireen monet kasvot: Kiireen ilmeneminen osastotyössä [AMK-opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019101820036>
- Friman, M. & Kokko, K. (2019). Nuoret (10–15 - vuotiaat) osallisena hyvin-vointitapahtumassa Toivakassa [AMK-opinnäytetyö, Jyväskylän Ammattikor-keakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201902102172>
- Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. (2013). Avaimia asia-kaslähteisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere University Press. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.
- Holmia, S., Murtonen, I., Myllymäki, H. & Valtonen, K. (2008). Sisätautien, ki-rurgisten sairauksien ja syöpätautien hoitotyö (4.–6. painos). WSOY.
- Holm, S. & Hansen, E. (2000). Pre- och postoperative omvårdnad. Studentlit-teratur.
- Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. (2011). Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (s. 60–75). Teknologiainfo Teknova Oy.

Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto K. L. (2017). Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. (s. 85–109). Vastapaino Oy.

Johansson, O. (2020). Etäkuntoutuspalvelu muistisairaille ja heidän läheisilleen: Pro gradu -tutkielma etäkuntoutuspalvelun perustan kehittämistä palvelumuotoilun metodein [pro gradu -työ, Lapin yliopisto]. Lauda.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020091669731>

Kallankari, S. (2019). Muutoksen johtaminen arjessa – Opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Duodecim. <https://www.oppiportti.fi/op/opk04628>

Kamppuri-Oporta, P & Savilahti, A. (2019). TYKS:n lasten yhteispäivystyksen asiakaslähtöisen palvelupolun ja -konseptin muotoiluprosessi [AMK-opinnäytetyö, Turun Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202001181365>

Kekäläinen, J. (2016). Syömishäiriötä sairastava opiskelija YTHS:n terveydenhoitajan vastaanotolla: Mobiiliohjauksen mahdollisuus ravitsemuskuntoutuksessa [AMK-opinnäytetyö, Jyväskylän Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016062013232>

Koivisto, M. (2011). Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (s. 42-60). Teknologiainfo Teknova Oy.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Kopra, P. (2022). Asiakkuustyö ja asiakasymmärrys pelastustoimessa. Sisäministeriö. Helsinki 2022. Haettu osoitteesta [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163812/SM\\_2022\\_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163812/SM_2022_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kouko, E. (2023). Korvakorujen suunnittelu yritykselle [AMK-opinnäytetyö, Hämeen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202302132327>

Kovanen, H. (2011). Syöttötuolin konseptisuunnitelma [AMK-opinnäytetyö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105045991>

Kultanen, V. (2022). Sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisypalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin [AMK-opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022112524076>

Kymäläinen, H-R., Lakkala, M., Carver, E. & Kamppari, K. (2016). Opas projektityöskentelyyn. Tieteestä toimintaa -verkoston julkaisu 2016. Helsingin yliopisto. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas\\_projektity%C3%B6skentelyyn\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%C3%B6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Laatio, S. (2020). Tyttöjen monikäyttöinen juhlavaatemallisto Mingnelinille [AMK-opinnäytetyö, Hämeen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020051912211>
- Lahtinen, K. (2020). Nuorten osallisuus ja asiakaskeskeisyys Ohjaamon toiminnassa [AMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202002282844>
- Laine, J., Lappalainen, J. & Stenman, T. (2022). Turvallinen kotiuttaminen. Duodecim Oppiportti. Kustannus Oy Duodecim. Haettu 26.7.2023 osoitteesta <https://www.oppiportti.fi/op/dvk00243>
- Leppänen, T. (2017). Kohti Kierrätysyhteiskuntaa - jätehuollon asiakaskokemus ja kierrättäminen [AMK-opinnäytetyö, Lahden Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201701301766>
- Martikainen, A. (2021). Asukkaiden ajatuksia arjen sujumisesta asumispalveluyksikössä [AMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021061415915>
- Mattelmäki, T. (2006). Muotoiluluotaimet. Teknologia teollisuus.
- Meir, G. (2019). Risteilykokemuksen muotoilua: mitä sitten, kun Ville Viking ei enää kiinnosta? [AMK-opinnäytetyö, Turun Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201903163233>
- Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (s. 20–41). Teknologiainfo Teknova Oy.
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. (2011). Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. (s. 12–17). Teknologiainfo Teknova Oy.
- Mäkinen, M. (2018). Muotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. 1. painos. Changeagentia. Bookcover Oy.
- Mäkinen, S., Palvanen, M., Kuusisto, L., Salunen, R. & Vuolle, T. (2021). Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hoito- ja palveluketjuopas. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Tays. <https://www.tays.fi/download/name/%7BDB3538AD-0F03-4D57-8201-C4A635F358CD%7D/45192>
- Mäntyneva, M. (2016). Hallittu projekti- jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen johtamiseen. Helsingin seudun kauppakamari.
- Nevalainen, J. (2014). ”Turvallisuus on kaikkien juttu” – luotain turvallisuuskartoituksessa [YAMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014092514190>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.-4. painos). SanomaPro Oy.

- Paasivaara, L., Suhonen M. & Nikkilä, J. (2008). Innostavat projektit. Sairaanhoidajaliitto
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. (2013). Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Pelin, R. (2020). Projektihallinnan käsikirja. Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.
- Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. (2013). Service design: from insight to implementation. Rosenfield Media.
- Rasalahti, M. (2017). Palvelumuotoilulla arvoa lapsen diabetes-verkkosivuille ja perhemateriaalikokonaisuuteen: Diabetesliitto ry [AMK-opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017122022277>
- Ronkainen, T. (2021). Erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten kokemuksia mobiililuotaimesta osana digitaalisten sote-palveluiden kehittämistä [AMK-opinnäytetyö, Laurea-Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021061716266>
- Ruuska, K. (2012). Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Talentum.
- Sani, M. (2022). Tulevan asumisen ennakointi. Asiakasymmärryksen lisääminen 55-70-vuotiaiden kohderyhmässä palvelumuotoilun keinoin [AMK-opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022112123255>
- Sinervo, T. (2023). Palveluintegraatio. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/palveluintegraatio>
- Sohlberg, S. (2021). Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisesti. Kohderymänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset [AMK-opinnäytetyö, Laurea-Ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104064266>
- Suhonen, R. & Stolt, M. 2017. Asiakaskeskeisyys sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen lähtökohtana. Teoksessa Salminen, L., Stolt, M. & Suhonen, R. (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Turun yliopisto. Turku: Juvenes Print.
- Suopajarvi, L. (2013). Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan julkaisuja C. <https://www.ulapland.fi/loa-der.aspx?id=a6d01dd9-baad-408a-a6fb-5e131cf74ef5>
- Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Talentum pro.

Vainiomäki, J. (2020). Kaikki on vain pääsi sisällä: Masennusteemainen hyötypakopeli [AMK-opinnäytetyö, Hämeen Ammattikorkeakoulu]. Theseus.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202005036840>

Vilkkä, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Haettu 12.5.2023. Tekesin katsaus 281. Helsinki: Tekes.

## LIITE 1: KIRJALLISUUSHAKUTAULUKKO

Tietokanta	Hakusanat ja hakutyyppi	Tulokset	Hyväksytyt
<b>Theseus</b>	palvelumuotoilu AND muotoiluluotain	57	15
	muotoiluluotain AND hoitotyö	4	2
	muotoiluluotain AND kirurginen hoitopolku	0	0
	palvelumuotoilu AND asiakasymmärrys AND muotoiluluotain	31	9
	muotoiluluotain AND hoitopolku	0	0
	muotoiluluotain AND käyttäjäkokemus	12	3
	muotoiluluotain AND kehittäminen AND hoito	11	4
	muotoiluluotain AND hoito	16	6
<b>Pudmed</b>	(Surgery OR surgical OR operation) AND "service design" AND "design probe" AND "treatment path" AND "customer orientation"	0	0
	design probe AND customer AND surgical AND treatment path	3	0

<b>Google Scholar</b>	kirurginen hoitopolku AND palvelumuotoilu AND muotoiluluotain	2	1
	(leikkaus OR kirurginen OR kirurgia OR operaatio) AND (hoitopolku OR hoitoketju OR hoitoprosessi) AND (palvelu OR palvelumuotoilu OR asiakas OR asiakasymmärrys OR innovaatio OR kehittäminen) AND muotoiluluotain	2	1
	palvelumuotoilu AND muotoiluluotain AND asiakasymmärrys	141	12
<b>Finna</b>	palvelumuotoilu AND muotoiluluotain	64	6
	muotoiluluotain AND hoitopolku	3	0
	muotoiluluotain AND asiakasymmärrys	14	2
	muotoiluluotain AND palvelumuotoilu AND kirurginen hoitopolku	0	0
	palvelumuotoilu AND käyttäjäkokemus AND muotoiluluotain	24	3

## LIITE 2. AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tekijät, julkaisuvuosi, otsikko	Tarkoitus & tavoitteet	Tutkimusmenetelmä	Keskeiset tulokset
Apajalahti, S. (2017). Palvelumuotoilu sairaalassa – Lasten digitaalisen palvelun kehittäminen käyttäjälähtöisin menetelmin.	Tarkoituksena oli kehittää lastensairaalan digitaalisia palveluita palvelumuotoilun menetelmin. Tavoitteena oli selvittää, millaista lasten sairaala-arki on ja mitä tarpeita lapsilla on sairaalassa ollessa.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin kontekstuaalisia teemahaastatteluja, havainnointia sekä muotoiluluotainta, johon lapsi pystyi piirtämään sarjakuvapohjan omaan päivänsä sairaalassa. Muotoiluluotaimen avulla haluttiin selvittää lasten ajatuksia sairaalassa olemisesta.	Haastatteluista selvisi, että palvelun alkupe- räiset ikäryhmät eivät ole toimivia palveluissa. Työn tekijä ehdotti uusia ikäryhmiä palveluiden parantamiseksi. Helppo ja toimiva yhteydenpito, ajan kuluttaminen ja viihtyminen, lepo, rauhoittuminen ja huomion vienti pois ikävistä asioista, sairauden käsittely, arjen rutiinit sekä vertaistuki ovat tärkeitä asioita sairaalassa ollessa. Lapsilla on paljon annettavaa palveluiden kehittämiseen ja heidän tulisi ottaa mukaan myös palveluiden suunnitteluun.
Ehrnrooth, G. (2016). Joukkoliikenteen pysäkkien tulevaisuus – Tuotekonsepti.	Opinnäytetyössä ei ollut selkeästi määritettyä tarkoitusta. Tavoitteena oli hahmotella tulevaisuuden pysäkkikonsepti, joka vastaa	Tutkimusmenetelmänä käytettiin konseptoinnin tukena muotoiluluotainta, jonka avulla haluttiin selvittää mitkä kokemuksia ja	Miellyttävyyden nousi selkeänä teemana pysäkkeistä. Positiivinen miellyttävyyden voidaan jakaa ulkoisiin ja käyttäjään liittyviin tekijöihin. Ulkoisia tekijöitä



	<p>joukkoliikenteen kehittyvää imagoa ja käyttäjien vaatimuksia.</p>	<p>mielipiteitä käyttäjillä on pysäkeistä ja mitä kehitysideoitu heillä on.</p>	<p>ovat mm. säänsuoja, informaation laatu ja saatavuus sekä muiden käytös. Sisäisiä tekijöitä: oma asenne ja aikaisemmat kokemukset. Negatiiviset tekijät ovat pääsääntöisesti ulkoisia, mutta niiden tulkintaan vaikuttaa käyttäjä. Muotoilun keinoin voidaan jonkin verran vaikuttaa pysäkkeihin. Suurin osa vaikuttavista tekijöistä ovat kuitenkin yhteiskunnallisia kysymyksiä.</p>
<p>Engård, S. (2019). Kiireen monet kasvot: Kiireen ilmeneminen osastotyössä.</p>	<p>Tarkoituksena oli selvittää, millaista kiire osastoilla on ja miten se ilmenee. Tavoitteena oli tuoda esille osastolla työskentelevien kokemuksia ja näkemyksiä kiireestä.</p>	<p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin it-sedokumentaatiota päiväkirjan muodossa, jotta saatiin tietoa osastolla työskentelevien tarpeista, kokemuksista ja ajatuksista liittyen kiireeseen.</p>	<p>Tutkimuksesta tuli ilmi, että henkilöstön mukaan kiire oli sidoksissa tekemisen määrään, toimijan osaamiseen, henkilöstömäärään ja asukkaiden tarpeisiin. Kiire ilmeni, jos jokin näistä oli epätasapainossa suhteessa aikaan. Kiire näkyi esimerkiksi saunotuspäiviä, ruokailutilanteissa sekä vuoroissa, jossa työparina oli hoitoapulainen. Kiire ilmenee kuormittuneisuutena</p>

			ja työn hallitsemattomuutena.
Friman, M. & Kokko, K. (2019). Nuoret (10–15-vuotiaat) osallisena hyvinvointitapahtumassa Toivakassa.	Tarkoituksena oli lisätä nuorten tietoisuutta liikunnan, luonnon ja yhteisöllisyyden merkityksestä terveyden edistämisen ja kokonaisyhyvinvoinnin osana. Tavoitteena oli suunnitella, toteuttaa ja arvioida nuorten hyvinvointitapahtuma niin, että nuoret osallistuvat prosessiin.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin muotoiluluotainmenetelmään ja eläytymismenetelmään kuuluvaa kehyskerätömusta. Luotain koostui tehtävistä, kartongista, päiväkirjavihosta, tarroista, korteista, lehdistä, kynistä ja liimatuubista. Tehtävänä oli koota kartongille omaa hyvinvointia edistäviä asioita hyödyntämällä luotainpaketin sisältöä. Toisena menetelmänä oli luotainkassi, jolla selvitettiin nuorten odotuksia toiveita hyvinvointitapahtumaan liittyen.	Muotoiluluotaimen ja eläytymismenetelmän avulla saadun tiedon perusteella työn tekijät suunnittelivat ja ideoivat hyvinvointitapahtuman. Toteutettu hyvinvointitapahtumaan osallistuminen oli omaehtoista ja se mahdollisti liikkumisen yhdessä kavereiden kanssa. Tapahtuma oli monipuolinen ja se toteutettiin nuorten toiveiden ja odotuksien pohjalta.
Johansson, O. (2020). Etäkuntoutuspalvelu muistisairaille ja heidän läheisilleen: Pro Gradu -	Tarkoituksena oli kehittää vaihtoehtoisia ratkaisuvaihtoehtoja etähoitoon nykyisen tilalle. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda perusta ja	Tutkimusmenetelmänä käytetään muotoiluluotainta ja konseptointia. Muotoiluluotaimen avulla kerättiin tietoa suunniteltavaa	Tutkimuksen lopputuotteena syntyi konseptiehdotus, joka antaa rungon jatkokehittävälle etäkuntoutuspalvelulle. Tulokset sisälsivät seitsemän vähimmäisvaatimusta,

<p>tutkielma etäkuntoutuspalvelun perustan kehittämistä palvelumuotoilun metodein.</p>	<p>konseptiehdotus etäpalvelulle, jolla voidaan tukea muistisairaiden ikäihmisten itsestä asumista mahdollistamalla hyvän toimintakyvyn ylläpidon kotioissa etäkuntoutuksen avulla.</p>	<p>etäkuntoutuspalvelua varten, jotta se vastaa loppukäyttäjien tarpeita. Muotoiluluotain sisälsi suostumuslomakkeen, kyselylomakkeen, päiväkirjan ja välineet tehtävien suorittamiseen.</p>	<p>jotka on huomioitava muistisairaiden ikäihmisten etäkuntoutuspalvelua rakennettaessa. Niitä olivat riittävä ohjeistus, turvallisuus, omat oikeudet ja yksityisyydensuoja, motivaatio, vuorovaikeus ammattitaitoisen henkilökunnan kanssa, läheisten osallistaminen ja yhdenvertaisuus.</p>
<p>Kamppuri-Oporta, V. &amp; Savilahti, A. (2019). TYKS:n lastenyhteis-päivystyksen asiakasläh-töisen palvelupolun ja -konseptin muotoiluprosessi.</p>	<p>Tarkoituksena oli selvittää TYKS:n lasten ja nuorten erikoissairaanhoidon päivystyksessä asioivien maahanmuuttajataustaisten perheiden asiakaskokemuksia saadusta sairaanhoidon palvelusta kokemuspohjaisen haastattelun ja havainnoinnin keinoin. Tavoitteena oli luoda konseptoitu malli asiakasläh-töisen palvelun kehittämistä varten, visiona tarjota parempia palveluita ja</p>	<p>Kehittämisprosessi toteutettiin TYKS:in lasten ja nuorten erikoissairaanhoidon päivystyksessä asioivien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Aineistoa saatiin haastatte-luilla ja niiden yhteydessä käytettiin myös kokemukselista havainnointia eli palvelumuotoilussa käytettävää ”mysterishop-paaja-mallia” kyse-lylomakkeella, jossa arviointia tuli antaa arvosanalla</p>	<p>Saatujen tulosten perusteella ydinpalvelusta tehtiin seuraavia johtopäätöksiä: Lääkäreitä olisi saanut olla enemmän, jotta lääke-ripalveluun liittyvä asiakkaan odotusaika lyhenisi. Asiakkaan sisäänkirjautumisessa tulisi kysyä toiveet tarkasti jahuomioida mm. maahanmuuttajan kulttuuritausta. Päivystyksen tilojen ah-tauteen ja huonoon ilmanlaatuun toivottiin parannusta. Odotustilan 2. verhoilla eristettyihin sängyillä varustettuihin valvontapisteisiin haluttiin lisää</p>

	kokemuksia potilaille ja heidän läheisilleen.	0-5. (Likertin asteikko) Lisäksi kyselylomakkeessa oli kyllä/ei-kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.	intimiteettisuojaaja turvaamaan potilaan tietoturva.
Kekäläinen, J. (2016). Syömishäiriötä sairastava opiskelija YTHS:n terveydenhoitajan vastaanotolla: Mobiiliohjauksen mahdollisuus ravitsemuskuntoutuksessa.	Tarkoituksena oli selvittää YTHS:n terveydenhoitajien työmenetelmiä syömishäiriötä sairastavien potilaiden hoidossa. Tavoitteena oli edistää uusien mobiilityökalujen muun muassa Meal-Logger sovelluksen käyttöönottoa syömishäiriöpotilaiden polikliinisessä ohjauksessa ja omahoidon tuessa YTHS:n toimipisteissä.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin internetissä täytettävää kyselylomaketta, jolla selvitettiin terveydenhoitajien ohjauksen käytäntöjä ja kokemuksia syömishäiriöpotilaiden hoidosta YTHS:ssä. Lisäksi käytettiin muotoilu- luotainta. Sen avulla kartoitettiin MealLogger sovelluksen terveydenhoitajien omakohdallisen käytön ja tunnettuuden vaikutusta työkalun käyttöönottoon syömishäiriötä sairastavan potilaan hoidossa YTHS:n terveydenhoitajien vastaanotolla.	YTHS:n terveydenhoitajat hyödyntävät työssään mm. ruokapäiväkirjoja, keskustelua ja havainnointia kartoittaessaan opiskelijoiden syömistottumuksia. Päiväkirjoista saadun tiedon perusteella kuvallisella ruokapäiväkirjalla ja syömistottumuksista saadulla palautteella on positiivinen ja tiedostava vaikutus syömiskäyttäytymiseen. Terveydenhoitajat kokivat syömishäiriötä sairastavien hoitotyön haasteellisena ja lisäkoulutusta sekä työnohjausta toivottiin laadukkaasti työn toteuttamiseen. Uusia työkaluja tarvitaan ja oma-kohtainen käyttökokeilu auttaa mobiiliohjauksen käyttöönotossa. Tiedot ja kokemukset auttavat

			virtuaalisen terveydenhoidon kehittämisessä.
Kouko, E. (2023). Korvakorujen suunnittelu yritykselle.	Opinnäytetyössä ei ole selkeästi kerrottu työn tarkoitusta. Työn tavoitteena oli suunnitella Intuitiolla-yritykselle keraamiset astrologiateemaiset korvakorut. Lisäksi tavoitteena oli suunnitella keraamiset korvakorut, jotka vastasivat yrittäjän toiveita.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin muotoiluluotainta, jonka avulla yrittäjä saatiin mukaan suunnitteluprosessiin ja pystyttiin hahmottamaan paremmin yrittäjää miellyttävää tyyliä, tekstuuria ja värimaailmaa.	Opinnäytetyössä tuotettiin Intuitiolla-yritykselle suunnitelma ja prototyypit astrologiateemaisista korvakoruista heidän tuotetarpeisiinsa. Korvakorujen materiaalina käytettiin valusavea ja lisäksi käytettiin siirtokuvamenetelmää symboliikan lisäämiseksi.
Kovanen, H. (2011). Syöttötuolin konseptisuunnitelma.	Tarkoituksena oli kehittää tuoteidea, josta voisi tulla osa suomalaista huonekalumaailmaa. Tavoitteena oli suunnitella kilpailijatuotteista muotoilulla erottuva syöttötuoli, joka on toimiva ja turvallinen.	Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kilpailija-analyysiä sekä muotoiluluotainta. Kilpailija-analyysin avulla saatiin tietoa markkinoilla olevista tuotteista ja mahdollisista puutteista. Muotoiluluotaimella saatiin tietoa kuluttajien tarpeista. Muotoiluluotain oli vihreä lehtiö syöttötuoliaiheisilla kuvilla. Se sisälsi mielipide- ja	Muotoiluluotaimen avulla Kovanen sai tietoa kuluttajien tarpeista ja käytti niitä hyödyksi suunnitellessaan syöttötuolia. Kovanen suunnitteli syöttötuolin, jonka materiaali oli koivuvaneri. Mallista tehtiin yksinkertainen ja ulkonäöltään siisti. Tuolissa on huomioitu sen turvallisuus sekä mahdollisuus laittaa kasaan, kun sitä ei tarvita.

		vaihtoehtokysymyksiä, piirustus-tehtäviä ja päiväkirjaosion.	
Kultanen, V. (2022). Sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisypalveluiden kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin.	Opinnäytetyössä ei ollut selkeästi kerrottu työn tarkoitusta. Tavoitteena oli tutkia ja kehittää sopimuspalokuntien onnettomuuksien ehkäisytoimintaa.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin työpajaa, haastattelua, havainnointia sekä muotoiluluotainta. Muotoiluluotaimessa hyödynnettiin piirtämistä, koska kohderyhmänä oli lapset. Lapset piirsivät kuvia turvallisuusaiheista. Lasten piirustuksia hyödynnettiin työpajoissa, joissa suunniteltiin turvallisuusviestintämateriaalia lapsille ja nuorille.	Opinnäytetyössä kehitettiin toimintamalli, jonka avulla voidaan edistää ja kehittää onnettomuuksien ehkäisytyötä sopimuspalokuntalähtöisesti. Sopimuspalokunta voi toimintamallin avulla määrittää toiminnalleen tason ja saada siitä asianmukaista korvausta, materiaalista tukea ja koulutusta.
Laatio, S. (2020). Tyttöjen monikäyttöinen juhla-vaatemallisto Mingnelinille.	Tarkoituksena suunnitella mallisto alakouluikäisille tytöille. Tavoitteena oli suunnitella monikäyttöinen juhla-vaatemallisto alakouluikäisille tytöille. Tiedonhankinnan tavoitteena oli saada tarvittava tieto, jotta voi suunnitella hyvän ja	Tutkimusmenetelmänä hyödynnettiin muotoiluluotainta, jonka avulla voitiin kartoittaa, millaisia juhla-vaatteita äidit haluavat tyttärelleen ja millaisia juhla-vaatteita tytöt itse haluaisivat pukea päälleen. Luotainteitä sai toteuttaa omilla	Tuloksissa ilmeni, et lapset ovat innokkaampia piirtäjiä kuin aikuiset. Aikuisille mutkattomampi tapa on vastata kirjallisesti. Vastauksista tuli hyvin esille tyttöjen juhla-mekkojen klassiset elementit kuten kukkuositt, vaaleanpunaisen eri sävyt ja polvimittaiset kellohelmat.

	<p>käytännöllisen juh- lavaatemalliston kohderyhmän tar- peet huomioon ot- taen.</p>	<p>vahvuuksillaan, esi- merkiksi piirtäen tai kirjoittaen.</p>	<p>Moni juhlaavaate oli mielikuvituksellinen, joissa oli kirkkaita vä- rejä ja epäsymmetrisiä elementtejä. Osassa oli käytännöllisiä ele- menttejä, kuten tas- kuja ja vyölaukkuja.</p>
<p>Lahtinen, K. (2022). Nuor- ten osallisuus ja asiakas- keskeisyys Ohjaamon toiminnassa.</p>	<p>Opinnäytetyössä ei ollut selkeästi mai- nittu tarkoitusta. Tavoitteena oli sel- vittää, minkälaisia palvelutarpeita kirk- konummelaisilla nuorilla on sekä minkälaisia toiveita heillä sekä Ohjaa- mon verkostolla on Ohjaamoa kohtaan.</p>	<p>Kehittämistyössä käytettiin taustoitta- via haastatteluita, muiden ohjaamoi- den vertailuanalyy- sia sekä WhatsApp -viestintäsovelluk- sen kautta toteute- tulla nuorille suun- natulla muotoiluuo- timella.</p>	<p>Palvelumuotoilun pro- sessi ja menetelmät sopivat erinomaisesti verkostomaisen ja usean eri toimialan yh- distävän palvelumallin kehittämistyöhön. Nuorten osallistami- nen osoittautui haas- tavaksi, mutta tärke- äksi tehtäväksi. Suurin osa palvelutarpeista liittyi sopivan koulutus- vaihtoehdon kartoitta- miseen, opiskelumah- dollisuuksien moninai- suuteen sekä työpai- kan löytymiseen. Li- säksi työttömyyteen ja toimeentuloon liittyvät kysymykset nousivat pintaan.</p>
<p>Leppänen, T. (2017). Kohti Kierrätysyh- teiskuntaa – jätehuollon</p>	<p>Tarkoituksena oli saada syvällistä ymmärrystä pienen käyttäjäjoukon jäte- huoltoon liittyvästä toiminnasta.</p>	<p>Tutkimusmenetel- minä olivat työpa- jat, luotain ja tarkoi- tuksenmukaiset keskustelut käyttä- jien kanssa.</p>	<p>Tuloksista ilmeni muun muassa, että jä- tehuollon asiakasko- kemuksessa oli käyt- täjien näkökulmasta paljon parannettavaa</p>

<p>asiakaskoke- mus ja kier- rättäminen.</p>	<p>Tavoitteina oli pa- rantaan nykyisiä pal- veluita käyttäjien tarpeiden mukai- siksi, kehittämään kipupisteiden kautta uusia palve- lumalleja oikeisiin tarpeisiin, autta- maan käyttäjiä omassa arjessaan jätehuollon parissa ja nostaa L&amp;T:n asiakaskokemusta ja asiakassuhdetta sen hetkistä parem- maksi.</p>		<p>ja käyttäjillä ei ollut tar- peeksi tietoa, miten materiaalit tulisi kier- rättää. Käyttäjien mie- lestä L&amp;T ei ollut teh- nyt asiakassuhteen luomisen tai ylläpitä- misen eteen tarpeeksi ja asiakkaat olisivat voineet hankkia jäte- huollon palvelun yhtä lailla joltain toiselta yri- tykseltä. Ainoana kommunikointina käyt- täjiä kohtaan koettiin lasku ja kerran vuo- dessa ilmestynvä hin- nankorotuskirje. Käyt- täjät halusivat tietää omasta palvelustaan ja ajankohtaisista jäte- huoltoon liittyvistä asi- oista huomattavasti nykyistä enemmän.</p>
<p>Martikainen, A. (2021). Asukkaiden ajatuksia ar- jen sujumi- sesta asumis- palveluyksi- kössä.</p>	<p>Tarkoituksena oli kuulla, miten asu- mispalveluyksikön asukkaiden arki su- juu, mitä asumis- palveluyksikön ja muiden toimijoiden palveluita asumis- palveluyksikössä asuvat asukkaat käyttävät ja tarvit- sevat. Tavoitteena</p>	<p>Tutkimuksen lähes- tymistapana käytet- tiin palvelumuotoi- lua ja sen keinoista palveluluotaimia. Tutkimuksessa käytettiin itsedoku- mentoinnin väli- neenä tallentavaa ääninauhuria.</p>	<p>Kaikki osallistujat nos- tivat toistuvasti esiin koronan vaikutukset, rajoitukset ja toimin- nan supistamiset niin yhteiskunnan kuin asumispalveluyksikön tasolla. Kaikki suhtau- tuivat näihin vastuulli- sesti ja ymmärtävästi, vaikka henkisellä ta- solla esimerkiksi</p>



	oli saada asukkaiden tietoa, ajatuksia ja kokemuksia asumispalveluyksikön arjen sujumisesta useamman päivän osalta.		yksinäisyydentunne oli ollut raskasta. Suurimpana johtopäätöksenä voidaan pitää työtoiminnan merkitystä asukkaille ja koko yhteisölle koronapandemian aikana. Yksikön turvallisuus koettiin merkityksellisenä ja henkilökunnan kanssa koettiin tulevan toimeen hyvin.
Meir, G. (2019). Risteilykokeemuksen muotoilua: Mitä sitten, kun Vile Viking ei enää kiinnostaa?	Tavoitteena oli selvittää palvelumuotoilun menetelmin risteilyviihtyvyyteen vaikuttavia tekijöitä M/S Viking Grace-risteilyaluksella. Tarkoitusta ei oltu määritelty.	Tiedonkeruu aloitettiin luotaintutkimuksella, jonka tehtävänä oli kerätä signaaleja mahdollisista kehittämis-kohteista. Luotaintutkimuksen jälkeen kohderyhmää haastateltiin, havainnoitiin ja heille tuotettiin kyselytutkimus.	Tuloksista ilmeni, että risteilyviihtyvyyteen vaikuttavat yhä enemmän muutkin asiat kuin lapsille suunnattu ohjelma ja tilat. Pelihallikoneilla ja pelikonsoleilla pelaamisen liksäksi varhaisnuoren arvostavat samoja asioita, joita aikuisetkin pitävät tärkeinä kuten ruoka, Tax Free-mahdollisuudet ja perheen ja ystävien kanssa oleminen. Ongelmat liittyivät informaation saatavuuteen, aikaveroon tuomiin haasteisiin sekä lasten ja nuorten tilojen kehittämistarpeisiin.

<p>Nevalainen, J. (2014). ”Turvallisuuden kaikkien juttu” – Luotain turvallisuuskartoituksessa.</p>	<p>Tarkoituksena oli selvittää, löydetäänkö muotoiluluotaimen avulla toteutetulla turvallisuuskartoituksella uhkia tai vahvuuksia. Tavoitteena oli selvittää luotaimen käyttäjien havainnointia ympäristöstään luotaintutkimuksen osallistumisen jälkeen.</p>	<p>Aineistoa kerättiin turvallisuusasioihin keskittyvällä muotoiluluotaimella sekä luotaintutkimuksen purkamiseen käytetyllä teemahaastattelulla.</p>	<p>Luotaintutkimuksen avulla ei saatu paljastettua sellaisia turvallisuusseikkoja, joita asiantuntija-arvio ei olisi huomionnut. Tutkimus paljasti, että luotaimen avulla syntyi asiantuntijahavaintoja täydentävää ja syventävää aineistoa. Luotain oli aktivoitunut osallistujia ja saanut heitä havainnoimaan ympäristöään uudella tavalla.</p>
<p>Rasalahti, M. (2017). Palvelumuotoilulla arvoa lapsen diabetes-verkkosivuille ja perhemateriaalikonaisuuteen: Diabetesliitto Ry.</p>	<p>Tavoitteena oli tutkia, minkälaiset lapsen tyypin 1 diabeteksesta kertovat verkkosivut ja materiaalikonaisuus luovat arvoa ja vastaavat perheiden tarpeisiin parhaiten arjessa. Työn tarkoitusta ei ollut määritetty.</p>	<p>Alkukartoitukseen kuului tiedonhankintaa, sidosryhmäkartan ja tarjoaman määrittelyä, Diabetesliiton kyselyiden analysointi, muiden liittojen ja palveluntarjoajien vertailu, kuva-analyysi, Swot, vastasairastuneen perheen palvelupolun määrittely. Lisäksi diabeetikolosten perheille lähetettiin muotoiluluotaimet.</p>	<p>Tutkimuksesta selvisi, että perheet olivat kokeneet tarvitsevansa arkensa tueksi heidän kokemuksiaan, arkeaan, tarpeitaan ymmärtävää ja sellaisia asioita heijastavia kohtaamisia. Verkkosivustolta kaivattiin erityisesti yhteisöä, jonka huomaan pääsisi silloin, jos lapsi sairastuu eikä silloin perhe koki jäävänsä yksin. Lisäksi kaivattiin opastusta tukevaa materiaalia, jota voi antaa tukea perheen eri sidosryhmien opastamiseen. Tutkimuksista</p>

			selvisi, että tarpeiden taustalla on oman yhteisön löytämisen tarve.
Ronkainen, T. (2021). Eriytyisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten kokemuksia mobiililuotaimesta osana digitaalisten sotepalveluiden kehittämistä.	Tarkoituksena oli tutkia itsedokumentointiin perustuvaa muotoiluluotainta erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten aikuisten osallistamisen keinona. Tavoitteena oli selvittää kohderyhmän kokemuksia osallistumisesta ja tuottaa tietoa luotaimesta kuvaamalla luotaamisen prosessin vaiheita. Lisäksi tarkoituksena oli luoda kohderyhmän tutkimiseen soveltuva tarkistuslista.	Tutkimusmenetelmänä käytettiin mobiililuotainta, joka toteutettiin osallistujille ennestään tutun WhatsApp-piiviestisovelluksen kautta.	Tutkimukseen osallistujista suurin osa oli motivoituneita koko luotaamisen ajan ja osallistuminen koettiin vaivattomaksi. Kokemukset antoivat viitteitä siitä, että muotoiluluotain voisi olla hyvä vaihtoehto esimerkiksi hankalasti tavoitettavien kohderyhmien tutkimiseen, jos aihe olisi kiinnostava ja tutkimusväline luonteva.
Sani, M. (2022). Tulevan asumisen ennakointi. Asiakasymmärryksen lisääminen 55–70-vuotiaiden kohderyhmässä	Tarkoituksena oli tuottaa Suomen Asumisen Apury:lle asiakasymmärrystä 55–70-vuotiaiden kohderyhmästä, jonka avulla yhdistyksen on jatkossa helpompaa suunnitella kiinnostavaa	Tutkimusmenetelminä olivat kysely, muotoiluluotain ja haastattelu.	Tutkimuksen avulla esiin nousivat etenkin asumisen fyysinen, henkinen ja taloudellinen turvallisuus. Keskeisenä tekijänä asumisen ennakoinnissa nähtiin ihmisen ikä, eli mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse, sitä enemmän ihminen

<p>palvelumuotoilun keinoin.</p>	<p>sisältöä ja palveluita heille. Opin näytetyössä pyrittiin löytämään keskeisiä tarpeita ja tekijöitä, jotka vaikuttavat asumisen ennakointiin kyseisellä kohderyhmällä.</p>		<p>on toivonut pystyvänsä jäämään nykyiseen asuntoonsa. Tärkeimpinä toiveina pidettiin muun muassa asumiskustannuksien ennakointimahdollisuutta, julkista liikennettä ja asunnon esteettömyyttä.</p>
<p>Sohlberg, S. (2021). Asiakasymmärrys digitaalisten sosiaali- ja terveystalvaiden kehittämiseen asiakasläh- töisesti. Kohderyhmänä erityisen tuen tarpeessa olevat nuoret aikuiset.</p>	<p>Tarkoituksena oli tuottaa asiakasymmärrystä erityisen tuen tarpeessa olevien aikuisten tarpeista ja haasteista liittyen sosiaali- ja terveystalvaiden kehittämiseen. Tavoitteena oli luoda kiteytetty ja visualisoitu asiakasymmärrys asiakaspersoonilla ja empatiakartoilla.</p>	<p>Asiakasymmärrystä kerättiin mobiililuotaimen, haastattelujen sekä fokusryhmän avulla.</p>	<p>Tutkimuksesta ilmeni, että kohderyhmälle digitaalisten palveluiden käyttö on luonteva tapa asioida, mutta joi- tain asioita haluttiin hoitaa kasvokkainkin. Tiedon löytäminen tulisi tehdä helpom- maksi ja nopeam- maksi. Digitaalisten palveluiden suunnitte- lussa tulisi keskittää huomio käytettävyy- teen ja helppokäyttöi- syyteen. Lisäksi tulisi huomioita erilaiset käyttäjät ja tarpeet, jotta palvelut toisivat kaikille lisäarvoa eikä kukaan jäisi niiden ul- kopuolelle. Kehittämistyön tulok- sena syntyi kolme eri- laista asiakaspersoo- naa ja empatiakarttaa.</p>

<p>Vainiomäki, J. (2020). Kaikki on vain pääsi sisällä: Masennusteemainen hyötypakopeli.</p>	<p>Tarkoituksena oli antaa tietoa masennuksesta ja vähentää sen häpeäleimaa. Tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa opettavainen masennusteemainen hyötypakopeli.</p>	<p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin muotoiluluotainta, jonka avulla saatiin ideoita masennusteemaisen pakohuoneen rakentamiseen. Luontaimessa tehtävänä oli valokuvaaminen, kuvakollaasin tekeminen, kirjeen kirjoittaminen itselle, päiväkirjan pitäminen ja omasta huoneesta kertominen.</p>	<p>Opinnäytetyössä tuotettiin opetuksellinen pakohuonepeli, joka käsitteli masentuneen Anniina Kanin elämää. Pelin koettiin toimivan vähentämään häpeäleimaa ja sopivan monelle eri ikäryhmälle.</p>
--	---	--	--

## LIITE 3: TUTKIMUSLUPA

Satakunnan sairaanhoitopiiri (SATSHP) täyttää:

Lupapäätösnumero <i>11/2023</i>	Lupa myönnetty ajalle <i>28.2. - 31.12.2023</i>	<i>SHVA/437/13.01/2023</i>
------------------------------------	--	----------------------------

1.	<input checked="" type="checkbox"/> Uusi tutkimus <input type="checkbox"/> Muutos vanhaan tutkimuslupaan. Mää muutokoskee?
2.	<b>Tutkimuksen nimi, mahdollinen lyhenne ja lyhyt kuvaus tutkimuksesta</b> Muotoiluluotain kirurgisen hoitopolun asiakasymmärryksen kehittämisessä  Tuotamme projektina muotoiluluotaimen, jonka Satasairaala saa käyttöönsä ja voi käyttää sitä ainelstonkeruumenetelmän kehittäessään kirurgisen potilaan hoitopolkua ja kerätessään asiakaskokemuksia kirurgisen hoitopolun läpikäyneiltä potilailta.
3.	<b>Vastuullinen tutkija</b> (Opinnäytetöissä vastuullinen tutkija on opinnäytetyön ohjaaja) (Nimi, toimipaikka, tehtävä, sähköposti, puhelinnumero) Mari Pakkonen, Satakunnan Ammattikorkeakoulu, lehtori, mari.pakkonen@samk.fi, +358 44 710 3298 <b>SATSHP:n yhteyshenkilö</b> (Nimi, tehtävä, sähköposti, puhelinnumero) Sanna Suominen, suunnittelija, sanna.suominen@sata.fi, 044 707 9435
4.	<b>Opinnäytetyön tekijän nimi, oppiarvo/virka, toimipaikka, sähköpostiosoite</b> (täytetään vain opinnäytetöistä) Mia Heinonen, hoitotyön opiskelija, Satakunnan ammattikorkeakoulu Pori, mia.heinonen@student.samk.fi Milla Ruohoniemi, hoitotyön opiskelija, Satakunnan ammattikorkeakoulu Pori, milla.ruohoniemi@student.samk.fi <input type="checkbox"/> olen ollut yhteydessä yksikköön, jossa aion opinnäytetyön suorittaa. Yksikkö ja henkilöt: Yhteyshenkilö Sanna Suominen kanssa oltu yhteydessä. Projektia ei tehdä mihinkään tiettyyn yksikköön.
5.	<b>Tutkimustyyppi</b>  <input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyö (syventävät opinnot, pro gradu, väitöskirja jne.)  <input type="checkbox"/> Tutkijalähtöinen tutkimus <input type="checkbox"/> Toimeksiantajalähtöinen tutkimus, toimeksiantaja:

- Ihminen tutkimuksen kohteena
- lääketutkimus
  - laitetutkimus
  - muu lääketieteellinen tutkimus (kajoava)
  - kysely- tai haastattelututkimus
  - muu tutkimus, jossa ihminen tutkimuksen kohteena
- Asiakirja tai rekisteri tutkimuksen kohteena
- Kudos tai ihmisperäinen näyte tutkimuksen kohteena
- a. näytetutkimus
- jossa rekisteröidyiltä pyydetään suostumukset. Kuvaile suostumuksenpyyntöprosessi
  - jolle haetaan Fimean lupa ja eettisen toimikunnan puoltava lausunto
  - jossa näytteenantajat ovat kuolleet; ja tutkimukselle haetaan eettisen toimikunnan puoltava lausunto
  - jossa ei missään vaiheessa käsitellä henkilötietoja
- b. biopankkitutkimus
- jossa tietoja tarvitaan biopankin näyte- ja tietorekisterin lisäksi SATSHP:n potilasrekisteristä
  - jossa kaikki tutkimusmateriaali saadaan biopankin näyte- ja tietorekisteristä (mutta tutkimuksen toteutukseen tarvitaan SATSHP:n löyde/laitteita)
- Laatuhanke tai muu kehittämishanke / muu selvitys
- Muu tieteellinen tutkimus

#### 6. Rekisterinpitäjä

(Huom. SATSHP ei pääsääntöisesti ole opinnäytetöiden rekisterinpitäjä)

- SATSHP:n kuntayhtymä (liitteeksi Tieteellisen tutkimuksen tietosuoja ja vaikutustenarviointi)
- Muu (liitteeksi Tieteellisen tutkimuksen tietosuoja ja vaikutustenarviointi tai muu vastaava seloste)

**7. Muut tutkimuksen/ työn tekemiseen SATSHP:ssä osallistuvat henkilöt, joilla on pääsy käytettävään potilaskertomustietoon (kohtien 3-4 henkilöiden lisäksi)**  
Nimi, oppiarvo/virka, toimipaikka, sähköpostiosoite

Opinnäytetyössä ei kerätä aineistoa.

**8. Kustannukset**

- Tutkimukselle perustetaan uusi kustannuspaikka
- Kustannukset katetaan jo olemassa olevalta kustannuspaikalta
- Ei tutkimuksesta aiheutuvia kustannuksia, jotka laskutettaisiin SATSHP:n kustannuspalkan kautta

**9. Lyhyt selvitys toimialueen resurssien käytöstä (tarvittaessa liitteenä)**

- Käytetään SATSHP:n tiloja tai laitteita. Mitä ja kenen kanssa asiasta on sovittu?
- Tarvitaan tutkimukseen kuulumattoman henkilökunnan (esim. sihteerien) työpanosta.
- Käytetään SATSHP:n muita resursseja.

Lisää selvitys kaikista valituista kohdista.

**10. Tutkimuksen/työn kesto. Mille ajalle tutkimuslupaa haetaan?** (lupa myönnetään pääsääntöisesti enintään viideksi vuodeksi kerrallaan, paitsi rekisteritutkimuksissa enintään kymmeneksi vuodeksi)

Projekttiluontoinen opinnäytetyö tavoite valmistua viimeistään syksyllä 2023.

**11. Tarvittavien tietojen yksilöinti rekisteritutkimuksessa**

- a. Poimitko tiedot itse potilaskertomuksesta vai tarvitsetko poimintapalvelua (ks. ohje)
- poimin itse
- tarvitsen poimintapalvelua
- b. Millä kriteereillä potilaat valitaan kohorttiin?  
Toimenpiteistä ja diagnooseista numerot. Uusi toimenpideluokitus 1997 alkaen, diagnoosit: ICD-8: 1977-1986, ICD-9: 1987-1995, ICD-10:1996 alkaen
- c. Potilasrekisteristä poimittavat tiedot sekä vuodet tai ajanjakso



12. Onko tutkimus rekisteröity julkiseen tutkimusrekisteriin (ClinicalTrials.gov)?

- Kyllä, NCTnumero \_\_\_\_\_
- Ei, miksi?  kyseessä ei ole interventiotutkimus  
 muu syy, mikä

13. Lisätietoja

**Liitteet**

Hakemuksen liitteet:

- Kustannuserittely (valmis excel-pohja tai vapaamuotoinen)
- Tutkimussuunnitelma tai opinnäytetyön suunnitelma, **pakollinen liite**
- Sisäiset ostopalvelusopimukset
- Tutkimus- ja/tai yhteistyösopimukset ja/tai muu rahoituspäätös
- Eettisen toimikunnan lausunto/lausunnot
- Fimean käsittelyilmoitus
- Findatan lupa
- Muu viranomainen, mikä
- Tieteellisen tutkimuksen tietosuoja ja vaikutustenarviointi tai muu vastaava seloste, **pakollinen liite tutkimushankkeis**
- Malli tutkittavan informoimiseksi laadittavasta tiedotteesta ja suostuksesta
- Ulkopuolinen hakija, CV

Laatuhankkeen, kehittämishankkeen tai muun selvityksen liite:

- Suunnitelma, **pakollinen liite**

## Luvan hakijan allekirjoitus

Allekirjoituksellani sitoudun omasta ja tietoja käsittelevän ryhmän puolesta tietojen salassapitoon ja niiden käyttöön vain lupapäätöksen ehtojen mukaisesti. Mikäli teemme tutkimusta, sitoudumme myös siihen, että tutkimuksessa noudatetaan hyvää tutkimustapaa ja tieteellistä käytäntöä ja että tutkimuksen tulokset julkaistaan viivytelemättä riippumatta siitä, ovatko ne hakijalle tai tutkimuksen rahoittajalle toivottuja tai ei. Mahdolliset epäilyt hyvän tieteellisen käytännön loukkaamisesta käsitellään noudattaen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta "Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa" ([www.tenk.fi](http://www.tenk.fi)).

Lupalomakkeen voi toimittaa joko sähköisesti skannattuna tai paperikopiona. Lomake toimitetaan liitteineen hanketoiminnan pääliiköksi Mari Niemelle ([mari.niemi@satasairaala.fi](mailto:mari.niemi@satasairaala.fi)) tai SATSHP, keskuustoimisto, Sairaalan tie 3, 28500 Pori) tai kehittämissylihoitaja Marita Koivuselle ([marita.koivunen@satasairaala.fi](mailto:marita.koivunen@satasairaala.fi)) tai SATSHP, Tilaelementti, Sairaalan tie 3, 28500 Pori).

Nimi *Lilla Ruohoniemi & Mia Heinonen*  
Asema/ virka *Korttityön opiskelija*  
Toimipaikka *Satakunnan ammattikorkeakoulu Pori*  
Osoite [redacted]  
Puh [redacted]

Päiväys *31.1.2023*

Allekirjoitus *Lilla Ruohoniemi* *Mia Heinonen*  
*Lilla Ruohoniemi* *Mia Heinonen*

Luovutettavia tietoja saa käyttää vain lupapäätöksen ehtojen mukaisesti.  
Tieteellistä tutkimusta koskevia ehtoja on soveltuvin osin noudatettava myös lauluhankkeissa.

Toimialueen, vastuualueen, vastuuyksikön tai liikelaitoksen johtajan päätös tai johtajaylilääkärin päätös

## LUPA TEHDÄ TUTKIMUSTA

Lupa  
- myönnetään  ajalle *28.2. - 31.12.2023*  
- ei myönnetä

Päiväys *28.2.2023*

Allekirjoitus

Nimenselvennys

*Petteri Lankinen LT*  
Dosentti  
Ortopedian ja traumatologian  
erikoislääkäri  
SV 388876

#### Luvan edellytykset

Lupa tietojen saamiseen salassa pidettävästä asiakirjasta voidaan myöntää hakijalle tieteellistä tutkimusta, tilastointia tai viranomaisen suunnittelu- tai selvitystyötä varten. Lupa voidaan myöntää, jos on ilmeistä, ettei tiedon antaminen loukkaa niitä etuja, joiden suojaksi salassapitovelvollisuus on säädetty.

#### Luvan ehdot

- Luvan nojalla saadut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä saa käyttää vain lupahakemuksen liitteenä olevassa tutkimusuunnitelmassa määriteltyyn tutkimukseen.
- Tutkimuksen muut tiedot tulee saada laillisesti joko viranomaisluvalla tai tutkittavan suostumuksella.
- Saatuja tietoja ei saa luovuttaa, siirtää taikka myydä kolmannelle osapuolelle, eikä niitä voida liittää muihin kuin tätä tutkimusta varten suostumuksella tai viranomaisluvalla saatuihin tietoihin tai rekistereihin.
- Tutkimuksen aikana tutkimusrekisterin pitäjän on huolehdittava siitä, että tutkimuksessa muodostuvat yksittäisen henkilön identifiointiin mahdollistavat tutkimusaineistot säilytetään tutkimuksen aikana omina, potilasasiakirjoista / sosiaalihuollon asiakirjoista / muun asiakas-, palvelu- tai hallintotoiminnan asiakirjoista erillisinä aineistoinaan ja suojattuina asiattomalta pääsyyttä tietoihin kaikissa käsittelyn vaiheissa sekä manuaalisten että atk-tiedostojen osalta siten, että vain luvassa mainituilla henkilöillä on oikeus käsitellä tietoja.
- Luvan nojalla saatuja salassa pidettäviä tietoja ei käytetä yksittäisiä tutkimushenkilöitä koskevassa päätöksenteossa.
- Tutkimuksen tulokset tulee julkistaa.
- Tietosuojasäystä tutkimuksen tulokset tulee julkaista siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Tulosten raportoinnissa ja julkaisemisessa on noudatettava tieteen yleisiä eettisiä ohjeita.
- Tutkimusluvan saajan on toimitettava tutkimusluvan myöntäneelle viranomaiselle julkaisujen kopiot tai muu vastaava selvitys tutkimuksen etenemisestä tutkimuksen päättyessä.
- Tutkimuksen päätyttyä yksittäisen henkilön identifiointiin mahdollistava tutkimusaineisto tulee hävittää tai siirtää arkistoitavaksi tai sen tiedot tulee muuttaa sellaiseen muotoon, ettei tiedon kohde ole niistä tunnistettavissa, kun henkilötiedot eivät ole enää tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai sen tulosten asianmukaisuuden varmistamiseksi.
- Yksityisen tutkimusrekisterin osalta henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto voidaan arkistoida vain, jos se on tieteellisen tutkimuksen kannalta tai muusta syystä merkityksellinen ja kansallisarkisto on antanut siihen luvan. Aineisto tulee arkistoida korkeakoulun tai tutkimustyötä lakisääteisenä tehtävänä suorittavan laitoksen tai viranomaisen arkistoon kansallisarkiston määräysten mukaisesti. Kansallisarkisto voi antaa yhteisölle, säätöille ja laitokselle luvan siirtää arkistoonsa omassa toiminnassaan syntyneitä henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja, jotka ovat tieteellisesti tai muusta syystä merkittäviä.
- Lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätökseen sisältyviä ehtoja rikotaan, jolloin luvan saajan on palautettava tutkimusta varten saamansa tiedot.
- Tutkimuksen vastuullisen johtajan tulee antaa lupapäätös tiedoksi kaikille tutkimusryhmän jäsenille ja valvoa lupaehtojen noudattamista.
- Jos tutkimusta suorittavassa organisaatiossa tai rekisterinpitäjän osalta tapahtuu olennaisia muutoksia, niistä tulee ilmoittaa luvan myöntäjälle, joka harkitsee edellyttäväkö muutos uutta lupaa.

## LIITE 4: MUOTOILULUOTAIN



ASIAKASYMMÄRRYKSEN  
KERÄÄMINEN KIRURGISESSA  
HOITOPOLUSSA

---

M U O T O I L U -  
L U O T A I N

---



**Satakunnan  
hyvinvointialue**

## OHJEET MUOTOILULUOTAIMEN TÄYTTÖÖN

---

### NÄIN TÄYTÄT MUOTOILULUOTAIMEN

**Tämän muotoiluluotaimen avulla halutaan selvittää** kokemuksiasi ja ajatuksiasi Satasairaalan kirurgisesta hoitopolusta.

**Muotoiluluotain sisältää erilaisia tehtäviä**, jotka sijoittuvat aikaan ennen leikkausta ja leikkauksen jälkeen. Tehtäviin vastataan kirjoittamalla, ympyröimällä ja rastittamalla. Tehtävien alussa on tarkemmat ohjeet siihen vastaamiseen liittyen.

**Täytä tehtävät** ajantasaisesti mielellään siinä järjestyksessä, kuin ne tässä muotoiluluotaimessa ovat. Näin muistat aidot ajatuksesi ja tunteuksesi liittyen kyseessä olevaan vaiheeseen.

**Voit jatkaa** vastauksiasi muotoiluluotaimen lopussa olevalle tyhjälle sivulle. Merkitse silloin, mihin tehtävään vastauksesi sisältö liittyy.

Voit halutessasi jättää osan tehtävistä tai niiden osista täyttämättä, jos se ei tunnu sinusta hyvältä. **Voit siis palauttaa myös vain osittain täytetyn muotoiluluotaimen.** Halutessasi voit jättää sivulle kommentin siitä, miksi et halua tehtävää tehdä.

**Kiitos muotoiluluotaimen täyttämisestä!**

---



## TAUSTATIEDOT

---

**Ikä:** .....

**Sukupuoli:**

- Nainen  
 Mies  
 Muu

**Toimenpide/leikkaus:**

.....

**1. Tuntemukset ajalta, kun odotat leikkausta: millaisia ajatuksia ja kysymyksiä mielessäsi on? Kirjoita.**

---

## SAAPUMINEN SAIRAALAAN

---

Rastita sopiva vaihtoehto:

	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä
Opasteet vastaanottavaan yksikköön olivat ymmärrettävät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reitti oli helppokulkuinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löysin perille ongelmitta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Kirjoita omin sanoin, miten löysit vastaanotolle ja mitä haluaisit muuttaa siinä.**

---



---



---



---

**3. Kuvaile miten sinut kohdattiin ja otettiin vastaan saapuessasi vastaanottavaan yksikköön. Ympyröi myös mielestäsi sopivin hymiö janalta.**




---



---



---



---

## ENNEN LEIKKAUSTA



Koetko saaneesi riittävästi tietoa tulevasta toimenpiteestä?

Kyllä  En

4. Jos et, minkälaisista asioista olisit toivonut saavasi enemmän tietoa?  
Kerro niistä.

---



---



---



---

### AUKOT TARINASSA

Täytä alla olevan tarinan aukot sinua ja ajatuksiasi kuvaavilla sanoilla.

Ennen leikkauspäivääni minua arvellutti se, että \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Tavattuani leikkaavan lääkärin, päällimmäinen tunteeni oli \_\_\_\_\_.

Hoitohenkilökunta oli mielestäni \_\_\_\_\_, koska  
\_\_\_\_\_.

Olisin toivonut, että \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Yksityisyyttäni huomioitiin mielestäni \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Koin raskaimmaksi asiaksi sen, että \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Kuvailisin kokemustani Satasairaalassa parhaiten sanalla \_\_\_\_\_,  
koska \_\_\_\_\_.



## LEIKKAUKSEN JÄLKEEN

### Sairaalassaoloikasi:

- Kotiuduin samana päivänä leikkauksesta
- Olin sairaalassa yhden yön leikkauksen jälkeen
- Olin sairaalassa pidempään kuin yhden yön

### 5. Kuvaile, miten mielestäsi leikkaus- ja heräämöhöhoito sujuivat.

Ympyröi mielestäsi sopivin hymiö janalta kuvaamaan leikkaus- ja heräämöhöhoitoa.



Minkälaisia tuntemuksia sinulla oli leikkauksen jälkeen? Ympyröi.  
Voit valita useamman vaihtoehdon.

Helpottunut	Positiivinen	Väsynyt	Epävarma
Ahdistunut	Pelokas	Yksinäinen	Miellyttävä
Kiitollinen	Surullinen	Turvallinen	Onnellinen
Kivulias	Levoton	Välitetty	Rauhallinen

6. Oliko sinulla turvallinen olo kotiutua? Kyllä  Ei   
Perustele vastauksesi.

---

---

---

---

7. Millaisista asioista koit tarvitsevasi ohjausta kotiutustilanteessa?

---

---

---

---

Saitko mielestäsi tarpeeksi selkeät ja riittävät ohjeet kotiutuessasi leikkauksen jälkeen?

Kyllä  En

8. Arvioi kirurgisen hoitopolkusi onnistumista kokonaisuudessaan. Ympyröi mielestäsi sopivin numero.

1 - epäonnistunut 2 - kohtalainen  
3 - en osaa sanoa 4 - onnistunut  
5 - todella onnistunut

**1 2 3 4 5**

Perustele valintasi.

---

---

---

---

## 9. Kirje läheisille

Kuvittele, että kirjoittaisit läheillesi kirjeen sairaalassaoloajastasi. Kuvaa mieleenpainuvimpia hetkiä ja aitoja ajatuksiasi. Mitä olisit vielä kaivannut leikkauskokemukseltasi Satasairaalassa?




A large rectangular area with horizontal lines, intended for writing a letter to loved ones.

## VOIT JATKAA VASTAUKSIA TÄLLE SIVULLE

---

Merkitse numeroimalla, mihin tehtävään vastauksesi liittyy.



A large empty rectangular box for writing answers. At the top center and bottom center of the box, there are three small circles each, likely serving as markers for question numbers.

## PALAUTE MUOTOILULUOTAIMESTA

---

Rastita sopiva vaihtoehto:

	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä
Ohjeet tehtävien täyttöön olivat selkeät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tehtäviä oli sopivasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tehtävät olivat liian haastavia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Millainen tämä muotoiluluotain mielestäsi oli? Millaisena koit sen täyttämisen? Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto hymiöjanalta.



Perustele lyhyesti valintasi.

**Kiitos muotoiluluotaimen täyttämisestä, tämän avulla pystymme kehittämään palveluitamme!**

---