

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2024

Niko Helle

# Tunnustilausprosessien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-alalla



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tieto- ja viestintäteknikka

2024 | 44 sivua

Niko Helle

## Tunnustilausprosessien kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-alalla

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona suomalaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-ratkaisuja ja tukea tarjoavalle yritykselle. Yritys toteutti laajan prosessien muutoksen, joka vaikutti merkittävästi tunnustilausprosesseihin, ja havaitsi tunnustilausprosessien sujuvan toiminnallisuuden tärkeyden terveydenhuollon järjestelmien hallinnassa sekä sujuvuudessa ja halusi kehittää niiden tehokkuutta ja käyttäjäkokemusta.

Työn tavoitteena oli arvioida sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuvien tunnustilausprosessien tehokkuutta ja käyttökokemusta, tunnistaa parannettavia alueita sekä antaa suosituksia näiden prosessien kokonaistehokkuuden ja tyytyväisyyden parantamiseksi.

Opinnäytetyössä luotiin anonyymi palautekysely tunnustilauksia tekeville työntekijöille, missä vastaajat pääsivät jakamaan mielipiteitään ja kehitysideoitaan tunnustilauslomakkeesta. Vastaukset analysoitiin laadullisesti sekä määrällisesti, ja pohdittiin eri ryhmien välisiä eroja tyytyväisyydessä.

Lopputuloksena selvisi, että tunnustilausprosessit herättävät sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Prosessien eri osa-alueet koetaan eri tavoin, ja tietyt ammattiryhmät ja ikäryhmät saattavat kohdata enemmän haasteita. Tulokset korostavat myös tarvetta lisäohjeistukselle ja selkeyttämiselle, jotta prosessit voisivat palvella eri ryhmiä paremmin.

Asiasanat:

tunnustilaus, prosessit, prosessien kehittäminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Information and communication technology

2024 | 44 pages

Niko Helle

## Development of account request processes in the social and healthcare ICT sector

The thesis was done for a Finnish company that provides ICT-solutions and support for the social and healthcare sector. The company recognized the importance of smooth account request processes for the management and efficiency of healthcare systems and aimed to improve their effectiveness and user experience.

The objectives of the thesis were to assess the effectiveness and user experience of account request processes within the social and healthcare sector, identify areas for improvement, and provide recommendations for enhancing the overall efficiency and satisfaction of these processes.

An anonymous questionnaire was created for employees involved in account requests, allowing them to share their opinions and ideas for improving the account request form. The responses were analyzed both qualitatively and quantitatively, and differences in satisfaction among different groups were considered.

The results showed that the account request process raises both positive and negative experiences. Different aspects of the processes are perceived in various ways, and certain professional and age groups may face more challenges. The results also highlight the need for additional guidance and clarity to ensure the processes can better serve different groups.

Keywords:

account request, processes, process development

# Sisältö

<b>Käytetyt lyhenteet</b>	<b>6</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Teoreettinen viitekehys</b>	<b>8</b>
2.1 Prosessit	8
2.2 Prosessien kehittäminen	10
2.3 Palvelunhallinnan periaatteet	13
2.3.1 ITSM	13
2.3.2 ITIL	14
2.4 Palvelunhallintaratkaisut	16
2.5 Kysely	17
<b>3 Nykytilanne</b>	<b>20</b>
3.1 Tunnustilausprosessin käsitteet ja vaiheet	20
3.2 Palvelunhallintaratkaisut sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-alalla	22
3.2.1 ServiceNow	22
3.2.2 Apotti	23
3.3 Järjestelmien rooli tunnustilausprosessien tukena	24
<b>4 Tutkimusmenetelmä</b>	<b>26</b>
4.1 Aineistonkeruu	26
4.1.1 Aineistonkeruun vaiheet	26
4.1.2 Kohderyhmä ja otanta	27
4.1.3 Kyselylomakkeen suunnittelu	28
4.2 Aineiston analyysi	29
4.2.1 Aineiston laadullinen analyysi	29
4.2.2 Aineiston tilastollinen analyysi	30
<b>5 Tutkimuksen tulokset</b>	<b>39</b>
<b>6 Yhteenveto</b>	<b>41</b>

<b>Lähteet</b>	<b>42</b>
----------------	-----------

## **Liitteet**

Liite 1. Tunnustilauslomakkeen palautekysely

## **Kuvat**

Kuva 1. Prosessikartan rakenne. (GBTEC Software AG n.d.)	10
Kuva 2. Palvelun arvojärjestelmä. (Axelos 2019.)	16
Kuva 3. Tunnustilausprosessi.	21

## **Kuviot**

Kuvio 1. Vastaajien tyytyväisyysarvot	31
Kuvio 2. Vastaajien työtehtävät	32
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma	33
Kuvio 4. Vastaajien toimipisteet	34
Kuvio 5. Lisäohjeistuksen tarpeellisuus	35

## **Taulukot**

Taulukko 1. Työtehtävien keskiarvot ja hajonnat	36
Taulukko 2. Ikäryhmien keskiarvot ja hajonnat	37
Taulukko 3. Toimipisteiden keskiarvot ja hajonnat	38

## Käytetyt lyhenteet

AD	Active Directory, Aktiivinen hakemisto
CCTA	Central Computer and Telecommunications Agency, Keskitetty tietokone- ja televiestintävirasto
HUS	Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, Prosessi kehys
ITSM	IT Service management, IT-palvelunhallinta
SaaS	Software as a Service, Ohjelmistopalvelu

# 1 Johdanto

Terveydenhuollon digitalisaatio ja tietotekniset ratkaisut ovat muuttuneet merkittävästi viime vuosien aikana. Yksi keskeinen ja tärkeä osa kehitystä on tunnustilausprosessit, jotka muodostavat olennaisen liitoksen terveydenhuollon ICT-järjestelmien toimintaan. Tunnustilausprosessien toimivuus ja tehokkuus ovat kriittisessä roolissa potilastietojen hallinnassa ja hoidon sujuvuudessa. Myös potilasturvallisuuden näkökulmasta on todella tärkeää, että terveydenhuollon henkilökunnalla on omaan rooliin ja tarpeisiin soveltuvat pääsyt ja oikeudet. Esimerkiksi lääkärillä on yleisesti todella paljon laajemmat oikeudet eri potilastietojärjestelmissä kuin lähihoitajalla tai harjoittelua suorittavalla opiskelijalla. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että mahdollistetaan oikeille käyttäjille pääsy oikeisiin järjestelmiin tarvittavilla oikeustasoilla, sillä ajanjaksolla, kun sille on tarvetta.

Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona suomalaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-ratkaisuja ja tukea tarjoavalle yritykselle. Yritys toteutti laajan prosessien muutoksen, joka vaikutti merkittävästi tunnustilausprosesseihin, ja havaitsi tunnustilausprosessien sujuvan toiminnallisuuden tärkeyden terveydenhuollon järjestelmien hallinnassa sekä sujuvuudessa ja halusi kehittää niiden tehokkuutta ja käyttäjäkokemusta.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia tunnustilausprosesseja terveydenhuollon ICT-alalla. Tavoitteena on selvittää prosessien tämänhetkiset heikkoudet ja miten niitä olisi mahdollista vähentää, sekä parantaa prosessien tehokkuutta ja käyttäjäkokemusta itse tunnustilaajien näkökulmasta.

Opinnäytetyössä tutkitaan tunnustilausprosessien eri vaiheita toimeksiantajan tarpeita silmällä pitäen. Teoriaosuudessa käydään läpi ja keskitytään niihin osa-alueisiin, joita hyödynnetään tutkimusosuudessa. Tutkimusosuudessa laaditaan tunnustilausten tekijöille anonyymi kysely, jonka vastausten perusteella voidaan tunnistaa tunnustilausprosessien mahdollisia heikkouksia sekä tapoja, joilla prosesseja voidaan kehittää.

## 2 Teorettinen viitekehys

### 2.1 Prosessit

Prosessit ovat todella laaja käsite, mutta yleisesti prosessit ovat sarja vaiheita tai toimia, jotka suoritetaan tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Prosesseja käytetään tietämättä päivittäin. Viikoittaiset arkipäivän askareet kuten ruoanlaitto, pyykkien pesu ja auton tankkaus ovat esimerkkejä prosesseista, joita tehdään jatkuvasti. Prosessit muodostavat perustan monille järjestelmille tai organisaatioille ja niiden hallinta on olennaista tavoitteiden saavuttamiseksi. Esimerkiksi Henry Fordin käyttöönotettu kokoonpanolinja on klassinen esimerkki prosessien järjestämisestä tehokkaaseen sekvenssiin, mikä mahdollisti edullisten ja luotettavien autojen tuotannon. Prosessien yhdistäminen ja niiden muodostama järjestelmä vaatii hallintaa ja parhaiden tulosten saamiseksi tämä järjestelmä tulisi johtaa tietyin laadunhallinnan periaattein, kuten ISO 9001 -standardissa määritellyin. (Russell 2016.)

Prosessit voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: ydinprosessit, tukiprosessit ja hallintaprosessit. Näiden luokittelu ja määrittely on tärkeää yrityksen liiketoimintaprosessiarkkitehtuurin kehittämiseksi, sillä ne auttavat ymmärtämään mitkä prosessit ovat keskeisiä liiketoiminnan kannalta ja tuottavat suoraan arvoa asiakkaille. Ne myös auttavat yritystä toimimaan tehokkaasti ja saavuttamaan strategiset tavoitteet. (Myers n.d.)

Ydinprosessit ovat monitoiminnallisia prosesseja, jotka tuottavat suoraan arvoa asiakkaille, sekä yleensä alkavat ja loppuvat asiakkaaseen. Ydinprosessit kuvastavat yrityksen olennaisimpia toimintoja tavoitteiden saavuttamiseksi ja tästä syystä niitä useasti kutsutaan ensisijaisiksi prosesseiksi. Vaikka ydinprosessit voivat tapahtua organisaation toiminnoissa, ne yleensä ulottuvat osastojen toimintojen tai jopa yritysten väliin. Tuotekehitykseen tai palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen, niiden markkinoimiseen tai siirtämiseen sekä asiakkaiden palautteiden keräämiseen liittyvät prosessit luokitellaan ydinprosesseiksi. (Myers n.d.)



Tukiprosessit ovat taustalla toimivia prosesseja, jotka edesauttavat ja mahdollistavat ydinprosessien sujuvan toiminnan tarjoamalla tarvittavat resurssit ja infrastruktuurin. Tukiprosessit eroavat ydinprosesseista siten, että tukiprosessit eivät suoraan palvele ulkoisia asiakkaita, vaan niiden painopiste on sisäisten asiakkaiden tarpeiden täyttämässä ja täten tukevat itse ydinprosesseja. Esimerkkejä tukiprosesseista ovat esimerkiksi tietotekniikan, talouden ja henkilöstöhallinnon tarjoamat palvelut yrityksen sisäisille käyttäjille. Nämä prosessit kytkeytyvät tiiviisti organisaation toiminnallisiin osa-alueisiin. Vaikka tukiprosessit eivät suoraan tuo lisäarvoa asiakkaille, niiden merkitys organisaatiolle on silti suuri, sillä ne ovat usein kriittisiä ja strategisia osia, jotka suoraan vaikuttavat organisaation kykyyn toteuttaa ydinprosesseja tehokkaasti. (Myers n.d.)

Hallintaprosessit muodostavat olennaisen osan organisaation toiminnan suunnittelua, seuranta ja valvontaa. Näiden prosessien tehtävänä on varmistaa, että liiketoiminnan ydinprosessit ja tukiprosessit täyttävät operatiiviset, taloudelliset ja lainsäädännölliset vaatimukset. Hallintaprosessit mahdollistavat organisaation toiminnan tehokkaan ja sujuvan ohjauksen eri toimintaympäristöissä. Vaikka hallintaprosessit eivät myöskään tuo suoraa lisäarvoa asiakkaille, ne ovat siitä huolimatta välttämättömiä organisaation tehokkuuden ja vaikuttavuuden kannalta. (Myers n.d.)

(Kuva 1) esittää yrityksen toimintaprosessien rakenteen, joka on jaettu kolmeen kategoriaan. Asiakkaan rooli on keskeinen sekä prosessien lähtökohtana, että lopputuloksen mittarina, kuten prosessikartasta ilmenee.



Kuva 1. Prosessikartan rakenne. (GBTEC Software AG n.d.)

## 2.2 Prosessien kehittäminen

Liiketoimintaprosessien kehittäminen on haasteellista, mutta yksinkertaista ymmärtää. Liiketoimintaprosessien kehittämisellä pyritään tehostamaan yrityksen toimintoja suunnittelun ja testauksen kautta. Tavoitteena on parantaa tehokkuutta ja asiakaspalvelua, edistää kasvua ja joustavuutta, sekä varmistaa jatkuvan menestyksen mahdollisuudet. Kehittäminen auttaa parantamaan yrityksen suorituskykyä ja sopeutuvuutta, sekä edistää yhteistyötä ja lisää arvoa. Kehittämisen haasteina voivat olla yhteistyön puute, johtoportaan tai loppukäyttäjien tuki, reaktiivisuus, sekä uusien järjestelmien menestyksen mittauksen pois jättäminen. (Nguyen 2023.)

McDermott & Sharp (2008) ovat käyttäneet onnistuneesti monissa prosessinparannus- ja sovelluskehitysprojekteissa kehittämäänsä menetelmää. He ovat järjestäneet tämän lähestymistavan prosessien parantamista varten kolmeen eri vaiheeseen.

Ensimmäisessä vaiheessa määritetään prosessin konteksti, soveltamisala ja tavoitteet. Tämä vaihe on kriittinen prosessin parannusprojektin rajojen ja tavoitteiden määrittelyssä ja varmistaa, että kaikilla osallisilla on selvä käsitys siitä, mitä projekti pyrkii saavuttamaan. Ensimmäisen vaiheen aikana painotus on syvästi nykyisten prosessien ymmärtämisessä, selkeiden parannustavoitteiden asettamisessa ja vankan perustan luomisessa projektin seuraavia vaiheita varten. Tavoitteena on hyvän näkemyksen saaminen siitä, miten työ tällä hetkellä toteutetaan ja mahdollisuuksien tunnistamisesta, joilla prosesseista voidaan tehdä tehokkaampia ja tavoitteiden mukaisia. (McDermott & Sharp 2008, 93–195.)

Ensimmäisen vaiheen tehokas suorittaminen vaatii yhteistyötä eri sidosryhmien, kuten prosessien omistajien, työntekijöiden ja johdon välillä. Se voi myös sisältää tiettyjen työkalujen ja tekniikoiden käyttöä prosessikarttojen ja analyysien suorittamiseen, kuten vuokaavioiden ja suorituskykymittareiden. Ensimmäisen vaiheen päätyttyä tulisi olla selvä kuva nykyisistä prosesseista, hyvin määritelty alue parannusprojektille ja joukko tavoitteita, jotka ohjaavat prosessin uudelleensuunnittelua. (McDermott & Sharp 2008, 93–195.)

Toisessa vaiheessa pyritään ymmärtämään nykyiset olemassa olevat prosessit. Tämä vaihe keskittyy olemassa olevien prosessien perusteelliseen ymmärtämiseen ja dokumentoinnin kehittämiseen ennen parannusten toteuttamista. Toinen vaihe on elintärkeä tehottomuuksien ja uudelleensuunnittelun tarpeiden tunnistamiseksi. Keskeisiä toimintoja ovat nykyisen työnkulun kuvaaminen uimaratadiagrammeilla, joilla saadaan visuaalisesti esille kuka suorittaa mitkään tehtävät ja milloin.

Iso osa tätä vaihetta on havaintojen dokumentointi kaikista prosessin näkökohdista itse työnkulun ulkopuolella. Tämä sisältää nykyisen IT:n käytön,

motivaatio- ja mittausstrategiat, sekä näkemykset yrityskulttuurista ja hallintojärjestelmistä. Alustavat arvioinnit prosessien vahvuuksista ja heikkouksista tehdään korostaen merkittäviä parannuksia vaativia alueita. Prosessien dokumentointitapa suosii asteittaista yksityiskohtien lisäämistä, pysähtyen tasolle, jolla prosessien käyttäytyminen on ymmärretty riittävän hyvin. Tällä strategialla pystytään helpommin välttämään yksityiskohtiin hukkumisen, jotka voivat peittää näkyvistä kriittiset prosessielementit. Analyysi perustuu mielipiteiden sijaan faktoihin, luoden selkeän ja tosiasiallisen perustan parannusten tarpeelle ja potentiaalille. (McDermott & Sharp 2008, 201–297.)

Toisen vaiheen keskeinen tulos on suorituskyvyn perustason vahvistaminen ja nykyisten prosessien yksityiskohtainen ymmärrys, mikä on tärkeää myöhempien parannusten osoittamiseksi. Nykyisten prosessien ymmärtäminen sisältää myös kaikkien muiden järjestelmien kanssa olevien rajapintojen sitoumusten tunnistamisen, varmistaen näiden yhteyksien ylläpidon häiriöiden välttämiseksi. (McDermott & Sharp 2008, 201–297.)

Menetelmän viimeinen vaihe on kaksiosainen ja sisältää prosessien arvioinnin viimeistelyn, potentiaalisten parannusten keksimisen, parannusten valitsemisen ja uuden työnkulun suunnittelun. Ensimmäinen osa käsittää tulevan prosessin luonteen määrittelyn, jossa nykyisten prosessien yksityiskohtaista arviointia hyödynnetään parannusten tai suunnittelun ominaispiirteiden tunnistamisessa. Tämä vaihe auttaa estämään uuden työnkulun suunnittelun ”parannuksilla”, jotka saattavat toimia ristiriitaisesti tai olla muuten sopimattomia muiden prosessien mahdollistajien kanssa. Seuraava vaihe korostaa kattavaa lähestymistapaa, alkaen mahdollistajiin perustuvalla lopullisella nykytilan prosessien arvioinnilla. Tämän jälkeen päätetään prosessien suunnasta, hylätäänkö, pidetäänkö nykytilassa, parannetaanko, suunnitellaanko uudelleen vai ulkoistetaanko. Mikäli kaikki edelliset vaiheet ovat suoritettu ja käyty huolellisesti läpi, tämä vaihe on todella suoraviivainen. Uuden työnkulun ydinosa-alueet on tunnistettu tulevan prosessin keskeisten ominaisuuksien dokumentoinnin yhteydessä ja niiden kehittämisen tarve on selvitetty.

Suunnitteluvaiheessa luodaan myös prosesseista lopullinen kuvaus, esimerkiksi työnkulun kaaviota hyväksi käyttäen. Tätä kuvausta käydään monesti läpi, jotta voidaan varmistaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttaminen.

(McDermott & Sharp 2008, 301–347.)

## 2.3 Palvelunhallinnan periaatteet

### 2.3.1 ITSM

ITSM (IT Service management) eli IT-palvelunhallinta kuvaa sitä, miten IT-tiimit organisoivat ja valvovat IT-palveluiden toimittamista asiakkaille. Tämä kattaa kaikki vaiheet ja toiminnot liittyen IT-palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toimittamiseen ja tukemiseen. ITSM:n keskeisin idea on, että IT nähdään palveluna. Hyvänä esimerkkinä ITSM-tapauksesta voidaan pitää uuden yhteiskäyttötunnuksen tilaamista. Asiakas lähettää pyynnön portaalin kautta kaikilla tarvittavilla tiedoilla, joka päättyy IT-tiimin työjonoon, jossa saapuvat pyynnöt käsiteltäisiin tärkeysjärjestyksessä. (Atlassian 2024.)

ITSM ulottuu tavallisen IT-tuen rajojen ulkopuolelle, sisältäen monenlaisia toimenpiteitä aina perusteellisista, kuten oheislaitteiden toimittamisesta sähköpostitilien hankkimiseen ja monimutkaisten teknologioiden kuten palvelimien tai ohjelmistojen käyttöönottoon. ITSM ei keskity ainoastaan käyttäjäkokemuksen kehittämiseen, vaan sen vaikutusalue laajenee käsittämään useita prosesseja, jotka pyrkivät parantamaan IT-palveluiden tehokkuutta koko organisaatiossa. Tämä auttaa varmistamaan, että erilaiset järjestelmät toimivat sujuvasti ja ovat yhdenmukaisia organisaation liiketoiminnallisten päämäärien kanssa. (Red Hat 2023.)

ITSM on tärkeä osa organisaatiota, sillä tietotekniikan rooli laajenee kovaa vauhtia ja kattaa nykyään lähes kaikki organisaation osa-alueet. Tästä syystä yritysten menestys ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat entistäkin enemmän riippuvaisia tietoteknisten palveluiden sulavasta toiminnasta. Hyvä esimerkki on digitaalinen transformaatio, joka usein sisältää perusinfrastruktuurin

muuttamisen, mikä tukee yrityksen toimintaa. Tämä tavallisesti tarkoittaa siirtymistä vanhoista sovelluksista nykyaikaisempiin tai paikallisesti isännöidyistä palveluista niihin, joita isännöidään pilvessä tai hybridipilviympäristössä. Omaksumalla ITSM:n ja siihen liittyvän ohjelmiston rakenteen, voidaan varmistaa, että IT-tiimit kehittävät yhtenäisen lähestymistavan teknologian ja siihen liittyvien prosessien hallintaan koko organisaatiossa. (Red Hat 2023.)

ITSM on keskeinen elementti nykyaikaisissa organisaatioissa, joissa teknologian merkitys kasvaa jatkuvasti ja kattaa nykyään lähes kaikki organisaation osa-alueet. Organisaatioiden kyky menestyä ja asiakastyytyvyyden varmistaminen ovat yhä voimakkaammin sidoksissa tietotekniikkapalveluiden ongelmattomaan toimintaan. Hyvänä esimerkkinä on digitaalinen transformaatio, joka usein sisältää organisaation perusinfrastruktuurin uudistamisen liiketoiminnan tueksi. Tämä muutos voi tarkoittaa siirtymistä perinteisistä sovelluksista uudempiin teknologioihin tai paikallisista palveluista pilvipohjaisiin tai hybridipilviratkaisuihin. Omaksumalla ITSM:n ja siihen liittyvien työkalujen rakenteen, voidaan varmistaa, että IT-tiimit kehittävät yhtenäisiä menetelmiä teknologian ja siihen liittyvien toimintaprosessien hallitsemiseksi koko organisaatiossa. (Red Hat 2023.)

### 2.3.2 ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) eli IT-infrastruktuurikirjasto on IT-palvelunhallinnan viitekehys, jonka tavoitteena on ohjeistaa parhaiden menetelmien käyttöä IT-palveluiden tarjoamisessa. Se tarjoaa yksityiskohtaisen oppaan siitä, miten yritykset voivat parantaa IT-palveluidensa hallintaa. Käyttämällä ITIL:n menetelmiä, yritykset voivat vähentää riskejä, vahvistaa asiakassuhteita, perustaa kustannustehokkaita käytäntöjä ja rakentaa vakaan IT-ympäristön, joka tukee kasvua ja muutosta. ITIL pyrkii auttamaan organisaatioita luomaan toimintavarmoja IT-ympäristöjä ja tarjoamaan asiakkaille parasta mahdollista palvelua. Tämä kaikki tapahtuu prosessien virtaviivaistamisen ja tehostamismahdollisuuksien tunnistamisen kautta. IT:n

integrointi liiketoimintaan on ollut alusta asti ITIL:n keskiössä, mikä on nykyään entistä tärkeämpää teknologian kasvaessa liiketoiminnassa. (White & Greiner 2022.)

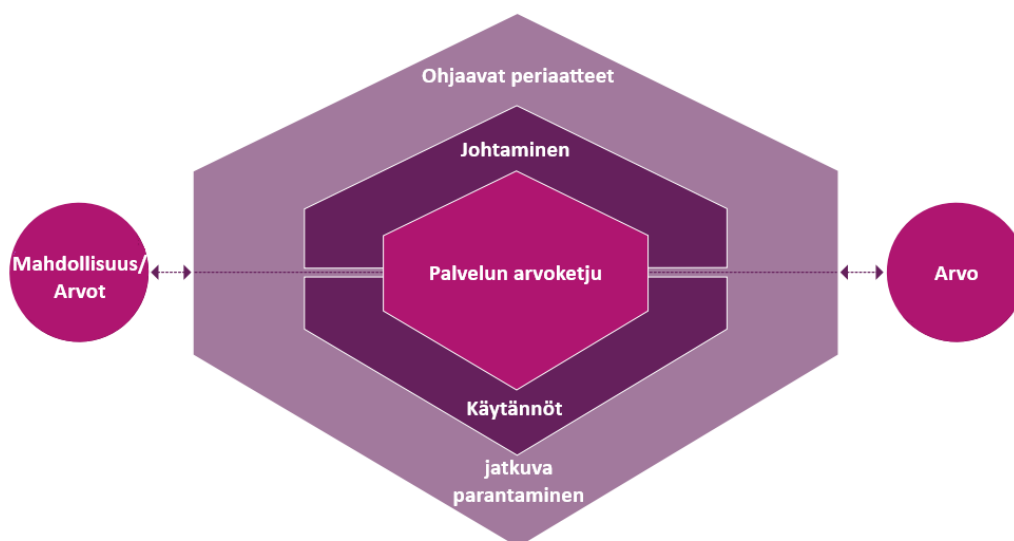
Historiansa aikana ITIL on päivittynyt useita kertoja ja nykyisin se sisältää viisi kirjaa, jotka kattavat IT-palvelun elinkaaren eri vaiheet ja prosessit. Nämä kirjat tarjoavat ohjeita ja viitekehyksiä, jotka mahdollistavat yrityksistä luomaan yhdenmukaiset palvelunhallintaprosessit. ITIL avulla yritykset voivat pienentää IT-toiminnan kuluja, lisätä tuottavuutta ja työtyytyväisyyttä, sekä minimoida organisaation sisäisiä riskejä, vikatilanteita ja häiriöitä. (White & Greiner 2022.)

ITIL sai alkunsa 1980-luvulla Iso-Britanniassa toimineen Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA) toimesta. Tarve tälle kehitykselle nousi esiin, kun Britannian valtio oli kohdannut ongelmia hankkiessaan ala-arvoisia IT-palveluja. Vastauksena tähän, CCTA kehitti sarjan suosituksia, jotka keskittyivät erityisesti kustannustehokkuuden ja laadun parantamiseen IT-alalla.

(Mohanakrishnan 2024.)

Näistä suosituksista erityisen merkittäväksi nousi ITIL-sertifikaatti, joka on siitä lähtien tullut laajasti käytetyksi IT-yritysten keskuudessa. Aikana, jolloin IT-organisaatiot vielä painottivat voimakkaasti laitteistoja, ohjelmistoja ja muita teknologioita, CCTA:n luomat suositukset muistuttivat organisaatioita tarpeesta keskittyä ensisijaisesti asiakkaiden toiveisiin ja vaatimuksiin. CCTA korosti, että organisaation sisällä on oltava määriteltynä selkeät vastuut ja toimivat prosessit, jotta palveluiden toimitus olisi mahdollisimman tehokasta. CCTA havaitsi, että yritykset eri toimialoilta ja eri kokoluokista jakavat yhteisen tavoitteen laadukkaasta palvelusta. Tästä syystä ITIL:n suositukset ovat sovellettavissa laajasti eri organisaatioissa ja niiden eri kehitysvaiheissa. (Mohanakrishnan 2024.)

(Kuva 2) havainnollistaa palvelun arvoketjun, jossa korostetaan eri tekijöiden, kuten johtamisen, ohjaavien periaatteiden sekä käytäntöjen ja jatkuvan parantamisen merkitystä arvon tuottamisprosessissa asiakkaalle.



Kuva 2. Palvelun arvojärjestelmä. (Axelos 2019.)

## 2.4 Palvelunhallintaratkaisut

Palvelunhallintaratkaisut ovat kehitettyjä järjestelmiä, jotka auttavat IT-osastoa ja niitä, jotka ovat vuorovaikutuksessa esimerkiksi Service Deskin kanssa, tarjoamalla parempaa palvelua. Nämä ratkaisut tarjoavat työkalun, kuten tikettijärjestelmän, jonka avulla käyttäjät voivat tehdä pyyntöjä, raportoida ongelmista ja esittää kysymyksiä. Lisäksi palvelunhallintaratkaisut tarjoavat monia tärkeitä käytäntöjä, jotka ovat keskeisiä järjestelmien hallinnassa ja kehittämisessä. Näitä käytäntöjä ovat muun muassa muutosten hallinta, joka mahdollistaa sujuvat päivitykset ja kehitykset järjestelmissä. Häiriöiden hallinta keskittyy IT-ongelmien tunnistamiseen ja korjaamiseen. IT-omaisuuden hallinta seuraa ja hallitsee laitteistoa ja infrastruktuuria niiden elinkaaren ajan. Tiedon hallinta edistää arvokkaan tiedon keräämistä ja jakamista organisaatiossa. Ongelmien hallinta pyrkii minimoimaan häiriöiden vaikutuksia. Projektinhallinta auttaa raportoimaan ja hallitsemaan organisaation projekteja. Service Desk toimii keskeisenä yhteydenpitopisteenä tikettien käsittelyssä. Vaikka nämä elementit muodostavat palvelunhallintaratkaisujen perustan, usein näihin sisältyy myös muita osa-alueita, jotka noudattavat ITIL-viitekehystä ja laajentavat ratkaisujen soveltuvuutta ja tehokkuutta. (Efecte n.d.)



Optimaalinen palvelunhallintajärjestelmä huomioi koko organisaation, mukaan lukien henkilöstön, tiedon, teknologian, yhteistyökumppanit, toimittajat ja käytössä olevat menettelyt ja prosessit, tukien IT-osaston tehtäviä resurssien ja tiedon hallinnassa. Vaikka palvelunhallintaratkaisut eivät ole millään tavoin uusi ilmiö, nykyaikaiset teknologiset edistysaskeleet kuten pilvipalvelut, ketterä kehitys, DevOps ja tekoäly haastavat yrityksiä uudelleenarvioimaan IT-infrastruktuuriaan ja keinojaan reagoida nopeasti kehittyvään IT-maailmaan, esimerkiksi siirtymällä käyttämään SaaS (Software as a Service) menetelmiä. (Efecte n.d.)

SaaS on pilvessä isännöity sovellusohjelmisto, jota käytetään internet-yhteyden välityksellä joko, web-selaimen, mobiilisovelluksen tai kevytasiakasohjelman kautta. Palveluntarjoaja vastaa ohjelmiston ja sen toimintaympäristön käyttöönotosta, hallinnoinnista ja ylläpidosta. Tänä päivänä SaaS on suosituin tapa tarjota julkisen pilvilaskennan palveluita ja on pääasiallinen tapa toimittaa ohjelmistoja. Suuri osa työntekijöiden käyttämästä ohjelmistosta, kuten Outlook, DocuSign ja Zoom ovat hyviä esimerkkejä sovelluksista, jotka yleensä toimitetaan SaaS-mallilla. Verrattuna perinteisiin paikan päällä asennettaviin ohjelmistoihin, SaaS tarjoaa lukuisia etuja pienistä aloittavista yrityksistä aina suuriin kansainvälisiin toimijoihin asti. Näitä ovat muun muassa nopeampi arvon saavutus, vähäiset tai olemattomat hallintakulut ja ennakoitavissa olevat kustannukset. (IBM n.d.)

## 2.5 Kysely

Kyselylomakkeet ovat pitkään olleet olennaisessa roolissa tutkimustöissä. Vaikka nykyään on olemassa paljon muita välineitä ja tapoja, joita voidaan käyttää ihmisten ajattelun, tunteiden ja toiminnan selvittämiseen, itse kysymisen prosessi on pysynyt edelleen keskeisenä ja hyvänä keinona saada selville halutun kohderyhmän mielipiteet. (Farnsworth 2021.)

Kyselyjen historia todennäköisesti ulottuu satojen vuosien taakse, mutta ensimmäinen tunnettu kysely on dokumentoitu vuonna 1835, kun ranskalainen

Adolphe Quetelet hyödynsi sitä osana pyrkimystään soveltaa tarkkaa metodologiaa ihmistieteisiin, samoin kuin sitä käytettiin luonnontieteissä. Kyselyiden pitkästä historiasta huolimatta, niiden käyttö ei vielääkään ole aina optimaalista kaikissa tutkimuksissa. (Farnsworth 2021.)

Kyselylomake koostuu useista kirjoitetuista kysymyksistä, jotka on suunniteltu keräämään tietoa vastaajien näkemyksistä, mieltymyksistä, kokemuksista, aikeista ja käyttäytymisestä. Ne tarjoavat kustannustehokkaan, nopean ja tehokkaan keinon saada laajoja tietomääriä halutulta joukolta. Kuitenkin tehokkaan kyselylomakkeen luominen vaatii huolellista suunnittelua ja huomion kiinnittämistä useisiin eri tekijöihin, jotta saadaan luotettavaa ja merkityksellistä tietoa. (Farnsworth 2021.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa ja luomisessa tulee ottaa huomioon monia asioita, kuten esimerkiksi lomakkeen laajuus ja ulkoasu, luottamuksen herättäminen ja vastaajien ominaisuuksien huomioon ottaminen, lomakkeen rakenne ja sisällön loogisuus ja mahdolliset vastausohjeet. (Tietoarkisto n.d.)

Yksi kyselylomakkeen tekemisen tärkein osa on laajuus ja ulkoasu. Kysely tulisi suunnitella ja rakentaa siten, että siihen vastaaminen ei veisi yli 15–20 minuuttia, koska muuten se mahdollisesti karkottaa vastaajia. Kysymysten etenemisen suunta tulisi olla aina ylhäältä alaspäin, jotta kyselyn vastaaja huomaa kaikki kysymykset ja kyselyyn vastaaminen on mahdollisimman selkeää. Rakenteessa olisi hyvä tähdätä mahdollisimman tiiviiseen, mutta selkään lopputulokseen, jotta kysymykset erottuvat toisistaan, tässä voidaan käyttää apuna esimerkiksi viivoja tai laatikoita. (Tietoarkisto n.d.)

Kyselyn laatijan on hyvä tiedostaa, että todella harvoin kyselyn kohdejoukkoon kuuluvat tuntevat tutkittavan aihealueen yhtä hyvin, kuin sen tekijä. Tästä syystä kyselylomakkeessa kysymykset tulee asettaa selkeästi ja ymmärrettävästi välttämättä turhia kysymyksiä, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman hyvin. Saman aihealueen kysymykset, joissa on vastausvaihtoehtoiltaan samantyyllisiä kysymyksiä, on hyvä kysyä sarjoissa, sillä sarjoihin vastaaminen on vastaajalle helpompaa ja yksittäisiä kysymyksiä kannattaa kysyä erikseen. Kyselyn sisällön ja rakenteen loogisuuden

ylläpitäminen auttaa edistämään vastaamista kysymysten järkevällä asettelulla. Myös tietosuoja ja vastaamishalu tulee pitää mielessä kyselyä luotaessa. Kyselyn tulisi olla sellainen, että vastaajat voivat luottaa siihen, ettei annettuja tietoja väärinkäytetä ja anonymiteetti säilyy. (Tietoarkisto n.d.)

Vastaajia on hyvä ohjeistaa tarpeen mukaan, jotta kysymykset ymmärretään mahdollisimman samalla tavalla. Lomakkeen alkuun on hyvä kirjoittaa yleinen vastausohje, joka ohjeistaa vastaajia vastaamaan kysymyksiin oikealla tavalla. Yleinen vastausohje ei välttämättä aina riitä, jonka takia kysymyksiin on hyvä sisällyttää itse kysymys ja tarvittaessa selventävä kysymyskohtainen vastausohje. Yleispiirteisiä asioita kysyessä on hyvä antaa esimerkkejä arvioitavasta asiasta sulkeiden sisään kysymyksen loppuun. Esimerkkejä käytettäessä tulee pitää mielessä, että vaikka esimerkin tarkoitus on tehdä kysymyksestä ymmärrettävämpi, se voi mahdollisesti rajata vastaajan ajattelua esimerkissä mainittuihin asioihin. Tästä syystä esimerkkejä on paras välttää niin kauan kuin mahdollista ja pyrkiä muotoilemaan kysymykset niin selkeäksi, ettei niille olisi tarvetta. (Tietoarkisto n.d.)

## 3 Nykytilanne

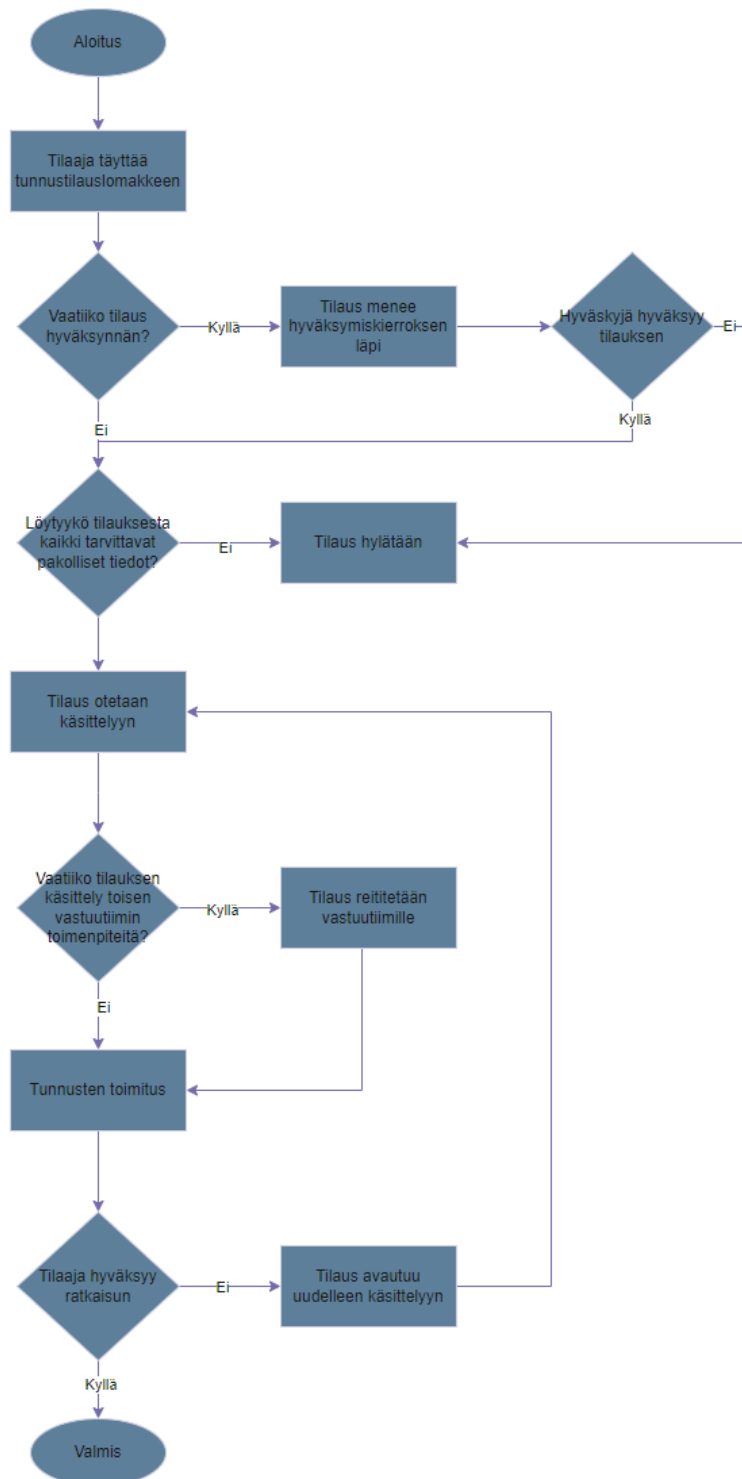
### 3.1 Tunnustilausprosessin käsitteet ja vaiheet

Tunnustilaus on prosessi, jossa osalle sairaanhoitopiirin henkilöstön jäsenille on myönnetty oikeudet tehdä tunnustilauksia uusille työntekijöille tai muutospyyntöjä olemassa oleville tunnuksille. Asiakas vastaa eri järjestelmien tunnusten sekä roolien tilauksesta työntekijöillensä, ja uusille työntekijöille määritetään haettuihin järjestelmiin ja sovelluksiin roolin mukaiset oikeudet.

Tunnustilaus tapahtuu asiakkaan itsepalveluportaalin kautta, jossa tilaaja täyttää tunnustilauslomakkeen kaikilla tarvittavilla pakollisilla tiedoilla. Mikäli tilaus vaatii jonkun muun henkilöstön jäsenen hyväksynnän, tilaus menee hyväksymiskierron läpi ja hyväksynnän jälkeen tilaus siirtyy käyttövaltuushallinnan työjonoon. Jos tilauksen hyväksyjä ei hyväksy tilausta tai tilauslomake on täytetty puutteellisesti tai väärillä tiedoilla, esim. henkilötunnus on syötetty väärin, tilaus hylätään. Muutoin tunnustilaus siirtyy käyttövaltuushallinnan työjonoon, jossa käyttövaltuusasiantuntija ottaa tunnustilauksen käsittelyyn. Käyttövaltuusasiantuntija luo uudet tunnukset AD:hen (Active Directory), ja kaikkiin tilattuihin järjestelmiin ja sovelluksiin sekä myöntää tarvittavat oikeudet käyttäjän roolin mukaisesti. Jos tilauksen käsittelemiseen vaaditaan toisen vastuutiimin toimenpiteitä, tunnustilaus reititetään vastuutiimille käsiteltäväksi, jonka jälkeen tunnustilaus palautuu takaisin käyttövaltuusasiantuntijan käsiteltäväksi. Näiden toimenpiteiden jälkeen tilauksen käsitelijä ratkaisee tunnustilauksen ja toimittaa tunnukset tilaajalle. Tilaaja hyväksyy tai hylkää ratkaisun ja toimittaa tunnukset käyttäjälle. Mikäli ratkaisu ei täytä pyydettyjä toiveita, tilaaja hylkää ratkaisun ja tunnustilaus aukeaa uudelleen käsittelyyn.

(Kuva 3) esittää tunnustilausprosessin vuokaavio muodossa. Kyseinen kuvaus on mahdollisimman yksinkertaisesti luotu ja ei sisällä kaikkia mahdollisia tapauksia. Tunnustilauksessa voidaan esimerkiksi myös pyytää lisäämään tunnukselle kansio-oikeuksia, jotka vaativat suoraan aina hyväksynnän tai

oikeuksia, jotka eivät ole talon sisällä hallinnoituja ja käsitellään tunnustilauksen kautta sähköpostitse vastuutiimin kanssa. Joitakin järjestelmäoikeuksia on myös integroitu AD-tunnukseen, jotka myönnetään niille luoduilla AD-ryhmillä.



Kuva 3. Tunnustilausprosessi.

### 3.2 Palvelunhallintaratkaisut sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-alalla

Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-ratkaisuja tarjoavien yritysten palvelunhallintaratkaisut voivat vaihdella, eikä niistä aina ole julkista tietoa saatavilla. Yritykset todennäköisesti käyttävät omia tai alan yleisesti käytössä olevia palvelunhallintajärjestelmiä, kuten ServiceNow, Jira Service Management tai Efecte. On tärkeää huomioida, että yritysten on mahdollista muokata ja integroida näitä alustoja omien prosessiensa ja tarpeidensa mukaisesti ja valinta riippuu usein yrityksen koosta, toimialasta ja erityisvaatimuksista.

Tässä kappaleessa nimeän esimerkkinä kaksi järjestelmää, jotka ovat julkisesti tiedossa ja käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-alalla. Vuoden 2024 alussa Sofigate, joka on tunnettu toimija IT-palveluiden ja -ratkaisujen tarjoajana, toimitti ServiceNow-palvelunhallintajärjestelmän 2M-IT Oy:lle, joka on suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon alalla toimiva ICT-yritys. (Sofigate, 2023). Toisena esimerkkinä, HUS (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri) käynnisti Apotti-järjestelmän käyttöönoton ensi kertaa vuonna 2018 Peijaksen sairaalassa ja järjestelmän laajamittainen käyttöönotto saatiin päätökseen kaikissa sairaaloissa vuoteen 2020 mennessä, lukuun ottamatta HUS kuvantamista, joka liittyi mukaan keväällä 2021. (HUS 2020.)

#### 3.2.1 ServiceNow

ServiceNow on Fred Luddyn vuonna 2004 perustama pilvipohjainen IT-palveluiden hallinta-alusta, mikä tarjoaa yrityksille ratkaisuja IT-palvelujen, -prosessien ja -toimintojen hallintaan. ServiceNow oli ensimmäinen, joka tarjosi pilvipohjaisia palveluja SaaS-mallilla. Alustan avulla organisaatiot voivat automatisoida ja hallita IT-palvelupyynnöitä, kuten vikailmoituksia, palvelupyynnöitä ja muutostilauksia, tarjoten samalla kattavat työkalut resurssienhallintaan, raportointiin ja analytiikkaan. ServiceNow pyrkii parantamaan organisaatioiden tehokkuutta ja palvelujen laatua automatisoimalla rutiininomaisia tehtäviä ja keskittämällä palvelunhallinnan yhteen järjestelmään. Järjestelmä on modularisoitu, jonka avulla yritykset voivat

ottaa eri moduuleja käyttöön tarpeidensa mukaan. Näitä moduuleja ovat esimerkiksi IT-palvelunhallinta, IT-varallisuudenhallinta, projektinhallinta, asiakaspalvelunhallinta ja HR-hallinta. (ServiceNow n.d.)

Nykyään ServiceNow tarjoaa palveluitaan ympäri maailmaa ja sisällyttää myös tekoälyn vahvistamia teknologioita, jotka ovat kaikki rakennettu Now Platformille. Now Platform on ServiceNow'n kehittämä alusta, jolle kaikki ratkaisut, kuten IT-palvelut, toiminnot, asiakaspalvelu ja muut on rakennettu. Now Platform on suunniteltu auttamaan organisaatioita tehostamaan toimintaansa, yksinkertaistamaan prosesseja ja maksimoimaan teknologiainvestointiensä arvon yhdistämällä eri toiminnot ja prosessit yhdeksi kokonaisuudeksi. Alusta on suunnattu erityisesti suurille ja keskisuurille yrityksille ja se on saavuttanut suurta suosiota monilla toimialoilla tarjoten ratkaisuja muun muassa finanssi-, terveys-, koulutus- ja julkishallinnon sektoreille. (ServiceNow n.d.)

### 3.2.2 Apotti

Apotti on maailman ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä. Oy Apotti Ab perustettiin vuonna 2015 HUS:in ja useiden kuntien yhteisestä tahdosta parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja standardoida käytäntöjä kustannustehokkuuden nimissä. Apotti-järjestelmän ansiosta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset voivat käyttää asiakas- ja potilastietoja reaaliajassa lain säätelemät rajat huomioiden ja paikasta riippumatta. Järjestelmä edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta, sekä parantaa hoidon laatua ohjaamalla ammattilaisten toimintaa, lisäämällä lääkitysturvallisuutta ja ennakoimalla riskejä. (Apotti 2023.)

Apotti-järjestelmä kerää jatkuvasti tietoa siitä, miten erilaiset käytännöt vaikuttavat lopputuloksiin, mikä mahdollistaa oppimisen ja toimintatapojen kehittämisen. Järjestelmä sisältää asiakas- ja potilasprosesseihin pohjautuvia työnkulkuja, jotka helpottavat ammattilaisten työtaakkaa muistuttamalla esimerkiksi unohtuneista toimenpiteistä. Järjestelmä osaa myös tunnistaa

riskipotilaat käyttäen hyväkseen analytiikkaa ja riskimittareita. Kuntalaiset voivat myös käyttää Apotti-järjestelmän kautta kehitettyä Maisa-asiakasportaalia, joka on sähköinen palvelu ja mahdollistaa pääsyn omiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietoihin. Maisa-asiakasportaali mahdollistaa myös esimerkiksi turvallisen viestinvaihdon ja yhteydenpidon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa. Maisa-portaalin kautta on mahdollista myös varata aikoja, lähettää viestejä, täyttää esitietolomakkeita, jättää sosiaalihuollon hakemuksia, osallistua videovastaanotoille etäyhteyden kautta ja saada tukea esimerkiksi itsehoitoon, muistutusten ja ohjeiden avulla. Apotti-järjestelmä vaikuttaa noin 1,7 miljoonaan suomalaiseen Uudenmaan alueella, järjestelmää on ollut rakentamassa yli 5 000 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ja järjestelmään on tehty 133 integraatiota. (Apotti 2023.)

### 3.3 Järjestelmien rooli tunnustilausprosessien tukena

Palvelun- ja toiminnanohjausjärjestelmillä on keskeinen rooli prosessien virtaviivaistamisessa ja parantamisessa tarjoamalla tehokasta ongelmienhallintaa, parannettua viestintää, palvelupyyntöjen seuranta ja automatisointia. Tämä vaikuttaa suoraan resurssien jakamiseen ja käyttökatkosten vähentämiseen. Näiden järjestelmien avulla viestintä paranee merkittävästi, reaaliaikaisilla päivityksillä ja pitämällä kaikki osapuolet informoituna, mikä puolestaan nopeuttaa ja tehostaa ongelmien ja tilausten ratkaisua. Järjestelmät edistävät prosessien standardointia ja automatisointia parhaiden käytäntöjen omaksumisen kautta, mikä varmistaa johdonmukaisen palvelun toimituksen ja asiakastyytyväisyyden parantamisen. Lisäksi järjestelmät tukevat organisaatiota tiukkojen sääntelyvaatimusten noudattamisessa prosessien ja toimenpiteiden dokumentoinnin kautta ja palvelupyynnöille annetut uniikit tunnisteet mahdollistavat työnkulut tarkan seurannan ja tiimien suorituskyvyn mittaamisen. (ITSM Docs 2023.)

Nykyisessä IT-yritysmaailmassa nämä järjestelmät ovat kasvaneet korvaamattomiksi välineiksi, jotka pitävät IT-infrastruktuurin ylläpidon moninaiset



osat yhdessä. Järjestelmät mahdollistavat tapahtumien tehokkaan hallinnan, sekä palvelupyyntöjen nopean käsittelyn. Organisaatiot voivat hyödyntää näiden järjestelmien kaikki edut analysoimalla ja suunnittelemalla tarpeensa huolellisesti ja valitsemalla itsellensä parhaiten sopivan palvelun toimittajan. Tällä lähestymistavalla on mahdollista parantaa IT-toimintojen suorituskyvyn lisäksi myös sujuvaa kommunikaatiota ja edesauttavat IT-timien esimerkillisen palvelun tarjoamista. (ITSM Docs 2023.)

## 4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on perustaltaan kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus keskittyy ihmisten kokemusten ja näkemysten syvälliseen ymmärtämiseen tutkimalla yhteiskunnallisia rakenteita ja käyttäytymistä. Tällaisessa tutkimuksessa päähuomio on ihmisten uskomuksissa ja tunnereaktioissa. Laadullista tietoa pidetään erittäin arvokkaana, kun yritykset haluavat selvittää miten asiakkaat kokevat heidän tarjoamansa tuotteet tai palvelut. (Girardin 2023.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on menetelmä, jossa kerätään ja käsitellään numeerista dataa tiettyjen muuttujien kuvailemiseksi, ennustamiseksi tai kontrolloimiseksi. Tämä tutkimustyyli mahdollistaa muuttujien välisten suhteiden tutkimisen, tulosten ennustamisen ja niiden yleistämisen suuremmille joukoille. Kvantitatiivisen tutkimuksen päämääränä on tarkastella ja vahvistaa etukäteen asetettuja teorioita tai hypoteeseja ja sen perusteella joko vahvistaa tai kumota ne. (Sreekumar 2023.)

### 4.1 Aineistonkeruu

#### 4.1.1 Aineistonkeruun vaiheet

Tutkimuksen aineistonkeruu suoritetaan sähköisellä kyselylomakkeella, joka toteutetaan Formssin avulla. Aineistonkeruuprosessi alkaa kohderyhmän ja otannan selvittämällä. Otanta suoritetaan mahdollisimman laajana, jotta tulokset ovat yleistettävissä koko tilaajakuntaan ja saadaan kattava ja edustava otos vastaajista. Kun kohderyhmä ja otanta on selvitetty, siirrytään kyselylomakkeen suunnitteluun. Tässä vaiheessa määritellään tutkimuksen kannalta oleelliset kysymykset, jotka sisällytetään kyselylomakkeeseen. Lomakkeen suunnitteluun kuuluu kysymysten valinta, niiden järjestys ja muotoilu sekä vastausvaihtoehtojen määrittely. Valmis kyselylomake toimitetaan kohderyhmälle sähköpostitse, joka sisältää linkin kyselylomakkeeseen, ja

lyhyen selityksen kyselylle ja sen merkitykselle. Tämä mahdollistaa helpon ja nopean pääsyn kyselyyn sekä varmistaa, että vain kohderyhmään kuuluvat henkilöt voivat vastata. Kyselyyn vastaamiseen varataan kaksi viikkoa, mikä antaa vastaajille riittävästi aikaa vastata huolellisesti. Vastausajan päätyttyä, vastaukset kerätään Forms-työkalun kautta ja suoritetaan alustava datan puhdistus, jossa suodatetaan epätäydelliset, virheelliset tai poikkeavat vastaukset. Tämän puhdistusprosessin jälkeen data on valmis analysoitavaksi.

#### 4.1.2 Kohderyhmä ja otanta

Tutkimuksen kohderyhmän muodostavat tunnustilauksia tekevät käyttäjät, jotka ovat pääasiassa sihteereitä tai hoitajia. Kohderyhmään kuuluu noin 750 käyttäjää, joille on myönnetty oikeudet tunnustilauksen tekemiseen. Vaikka suurin osa kohderyhmästä koostuu sihteereistä ja hoitajista, ryhmään kuuluu myös muita ammattinimikkeitä omaavia henkilöitä, joille on myönnetty oikeudet tunnustilauksiin. Tämän avulla saadaan näkemys siitä, kuinka eri käyttäjäryhmät kokevat tunnustilausprosessin ja sen käyttäjäystävällisyyden.

Otanta on suunniteltu kattavaksi, jotta saadaan mahdollisimman edustava näkemys kohderyhmän mielipiteistä ja kokemuksista. Otosta ei ole mitenkään rajattu tai satunnaispoimittu, vaan se koostuu kaikista tunnustilauksista. Kysely toimitetaan jokaisella kohderyhmän jäsenelle sähköpostitse ja osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Tällä menetelmällä saadaan varmistettua, että jokaisella kohderyhmään kuuluvalla käyttäjällä on mahdollisuus osallistua ja että saadut vastaukset heijastavat monipuolisesti kohderyhmän näkemyksiä. On tärkeää huomioida, että vaikka otanta pyrkii olemaan edustava, se tulee todennäköisimmin sisältämään vain ne käyttäjät, jotka ovat aktiivisesti tehneet tunnustilauksia. Tämä saattaa rajata pois niitä käyttäjiä, jotka eivät ole tilanneet paljoja tunnuksia, tai joilla on ollut oikeudet tunnustilaukseen vasta vain lyhyen ajan. Lisäksi kyselyn vapaaehtoisuus saattaa vaikuttaa vastausprosenttiin ja vastausten edustavuuteen, mikä on otettava huomioon tuloksia tulkittaessa.

### 4.1.3 Kyselylomakkeen suunnittelu

Kyselylomakkeen suunnittelu alkoi tavoitteiden määrittelyllä. Tässä tapauksessa päätavoitteena oli kerätä tunnusten tilaajien mielipiteitä ja ehdotuksia nykyisen tunnustilausprosessin kehittämiseksi. Tavoitteena oli saada selville, mikä prosessissa toimii hyvin ja missä olisi parannettavaa. Tavoitteena oli pitää kysely lyhkäisenä, jotta vastaamiseen ei kuluisi aikaa yli 20 minuuttia. Kysymykset suunniteltiin siten, että ne vastaavat suoraan asetettuihin tavoitteisiin ja keräävät tietoa, jota voidaan hyödyntää prosessien kehittämisessä. Kysymykset suunniteltiin myös siten, että on mahdollista selvittää eroavatko mielipiteet eri väestöllisten ryhmien, kuten ikäryhmien tai työnkuvan kesken. Tämä auttaa tunnistamaan onko prosessien kokemus yhteneväinen kaikkien käyttäjäryhmien kesken vai vaikuttavatko tietyt tekijät mielipiteisiin. Kysymysten muotoilussa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että ne ovat helposti ymmärrettävissä ilman esimerkkejä, jotta esimerkki ei johdata vastaajaa mihinkään suuntaan. Kysely pidettiin monipuolisena käyttämällä suljettuja sekä avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset mahdollistavat määrällisen analyysin, kun taas avoimet kysymykset tarjoavat syvällisempää ja vapaampaa tietoa tilaajien mielipiteistä ja kokemuksista. Kyselyssä käytettiin myös seurantakysymyksiä, jotka aktivoituivat vastausten perusteella. Esimerkiksi jos vastaaja ilmaisi kaipaavansa lisäohjeistusta tunnustilausten tekemisessä, häneltä kysyttiin tarkentava kysymys, joka auttoi ymmärtämään mihin tarkalleen lisäohjeistus olisi tarpeellinen.

Kysely toteutettiin Forms-työkalun avulla, mikä mahdollistaa monipuolisen kyselylomakkeiden luomisen ja helpon vastausten keräämisen sähköisessä muodossa. Ennen lomakkeen laajempaa jakelua, se testattiin pienellä ryhmällä käyttövaltuushallinnan asiantuntijoita. Tällä varmistettiin, että lomake toimii ilman ongelmia. Lopullinen versio kyselylomakkeesta (Liite 1) löytyy työn lopusta.

## 4.2 Aineiston analyysi

Noin 750 käyttäjän kohderyhmästä vastaanotettujen vastausten määrä oli 95, mikä vastaa noin 12,67 prosentin vastausprosenttia. Aineistolle suoritettiin puhdistusprosessi, jossa ei-relevantit ja virheelliset vastaukset poistettiin analyysia varten. Tällä varmistetaan, että jäljelle jäänyt data on laadukasta ja luotettavaa. Vastaaajien keskimääräinen vastausaika oli 5,36 minuuttia, mikä vastaa alle 20 minuutin tavoitettamme. Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan tarkemmin aineiston analyysiä ja pyritään tunnistamaan keskeisiä havaintoja ja trendejä.

### 4.2.1 Aineiston laadullinen analyysi

Laadullisessa analyysissä keskityttiin kyselyn vastausten avoimeen palautteeseen. Analyysissä käytettiin aineistolähtöistä lähestymistapaa teemojen tunnistamiseksi ja analysoimiseksi. Aineisto koostui vastaajien vapaamuotoisista vastauksista, joissa he ilmaisivat mielipiteitään tämänhetkisten prosessien heikkouksista, vahvuuksista ja kehityksentarpeista, sekä jakoi kehitysideoita.

Kyselyn vastauksista nousi esiin useita merkittäviä haasteita tunnustilausprosessissa, joita vastaajat kokivat. Erityisen korostuneena ongelmana oli tunnustilauslomakkeen koettu sekavuus, erityisesti opiskelijoiden tunnuksia tilatessa. Tunnusten jatkopyyntöjen luonti kuvailtiin todella epäselväksi. Vastaajat kokivat, ettei ole selvää, millä lomakkeella tunnusten uusiminen tulisi suorittaa, mikä johti usein sekaannuksiin ja epätietoisuuteen. Vastaajat kuvasivat tunnusten toimitusta myös hitaana ja usein toimitetut tunnuksot eivät toimineet suoraan, ja vaativat lisätoimenpiteitä. Vastaajat myös kritisoivat, että oikeiden lomakkeiden löytäminen on vaikeaa, ja ohjeistuksen puute pahentaa tätä ongelmaa. Moni kaipasi selkeämpiä ohjeita ja parempaa informaation saatavuutta. Itse tunnustilauslomakkeen toimivuutta myös kyseenalaistettiin, esim. jos lomaketta täyttäessä on syöttänyt henkilötunnuksen

väärin, siitä saa tiedon vasta kun hakemusta koittaa lähettää, mikä aiheuttaa lisävaivaa ja turhautumista.

Positiivisena palautteena mainittiin tilauksen jälkeinen viestintä, mikä koettiin helpoksi ja nopeaksi. Pieni osa vastaajista myös koki koko tunnustilausprosessin selkeäksi ja nopeaksi.

Kehitysideoiden osalta vastaajat ehdottivat useita parannuksia. Yhtenäisen lomakkeen käyttöönotto kaikille tunnustilauksille voisi yksinkertaistaa koko prosessia huomattavasti. Lisäksi automaation lisääminen, mikä valitsisi lomakkeella automaattisesti tiettyjä käyttöoikeuksia henkilön ammattinimikkeen perusteella voisi vähentää virheitä ja nopeuttaa prosessia. Vastaajat kaipasivat myös selkeämpiä ohjeita ja selityksiä ohjelmien ja järjestelmien nimille, mikä auttaisi heitä ymmärtämään mitä he ovat tilaamassa.

#### 4.2.2 Aineiston tilastollinen analyysi

Tilastollisessa analyysissä keskityttiin kyselyn vastausten kvantitatiiviseen tarkasteluun. Analyysissä sovelsimme tilastollisia menetelmiä, kuten frekvenssianalyysiä tunnistamaan merkittäviä trendejä ja yhteyksiä. Aineisto koostui kyselyn vastaajien vastauksista, joista laskettiin muun muassa keskiarvot ja hajonnat. Tämän lisäksi arvioimme vastausten positiivisuuden tai negatiivisuuden määrällisesti, jotta voimme esittää objektiivisen kuvan prosessien vastaanotosta.

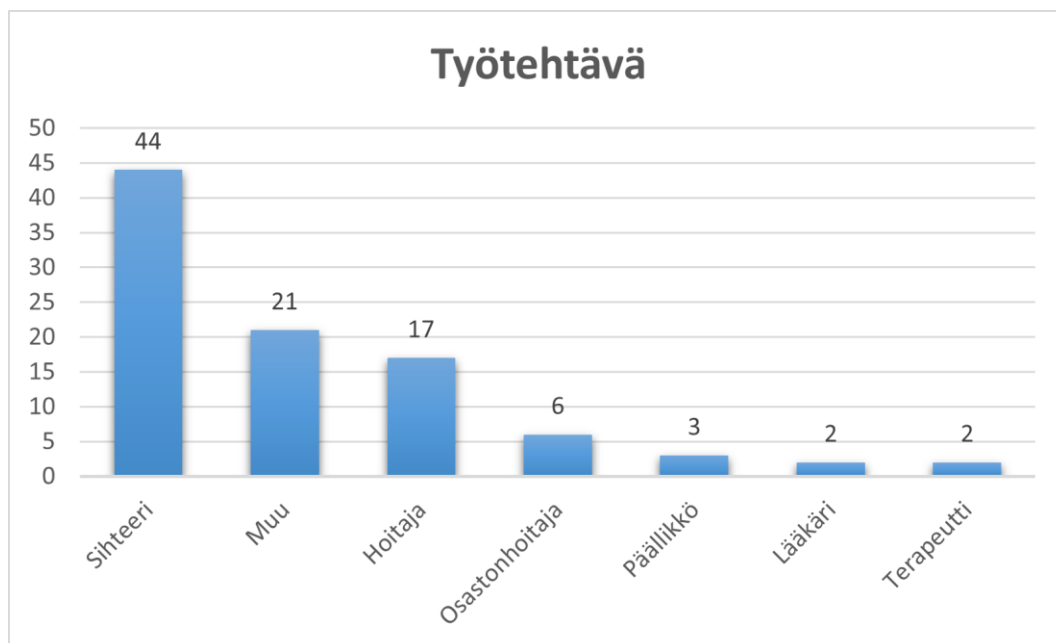
Kuviossa 1 käsittelemme kyselytutkimuksen tuloksia, jotka koskevat vastaajien tyytyväisyyttä tunnustilausprosesseihin. Tyytyväisyys on arvioitu asteikolla 1-10, missä 1 edustaa erittäin tyytymätöntä ja 10 erittäin tyytyväistä vastausta. Kuviossa esitetyt pylväät kuvaavat vastausten jakautumista tyytyväisyysasteikon eri pisteisiin.



Kuvio 1. Vastaajien tyytyväisyysarvot

Suurin osa vastaajista on ilmoittanut tyytyväisyyden arvoksi 7, mikä viittaa siihen, että useimmat kokevat tunnustilausprosessit enemmän positiivisesti kuin negatiivisesti. Toiseksi yleisin tyytyväisyystaso on 8, jolla on 14 vastaajaa, mikä vahvistaa näkemystä siitä, että prosessit koetaan keskimäärin hyvin toimiviksi, mutta huomioitava on myös keskiarvo 5,69, joka viittaa siihen, että keskimäärin tyytyväisyys ei ole erittäin korkea. Toisaalta huomattava määrä vastaajia on antanut tyytyväisyydelle arvon 1–4 välille, mikä osoittaa tyytymättömyyden osan. Vastausten jakauma on kuitenkin painottunut tyytyväisyyden puolelle, sillä arvojen 7–10 yhteismäärä on 45, kun taas arvojen 1–4 yhteismäärä on vain 31. Huomioitavaa on myös, että 14 vastaajaa on ilmoittanut tyytyväisyyden arvoksi 5, joka on tässä tilanteessa neutraali. Vastausten keskihajonta on 2,44, mikä kertoo mielipiteiden vaihtelevuudesta ja siitä, että kokemukset tunnustilausprosesseista vaihtelevat huomattavasti. Kun arvioimme yhdessä sekä suosituimmat arvosanat että keskiarvon ja keskihajonnan, näemme, että vaikka monilla on myönteisiä kokemuksia, on myös merkittävä määrä henkilöitä, joiden kokemukset eroavat keskimääräisestä.

(Kuvio 2) antaa visuaalisen yhteenvedon eri työtehtävissä toimivien henkilöiden jakaumasta kyselyyn vastanneiden joukossa. Kuvion pylväät esittävät selvän erottelun eri ammattiryhmien välillä.



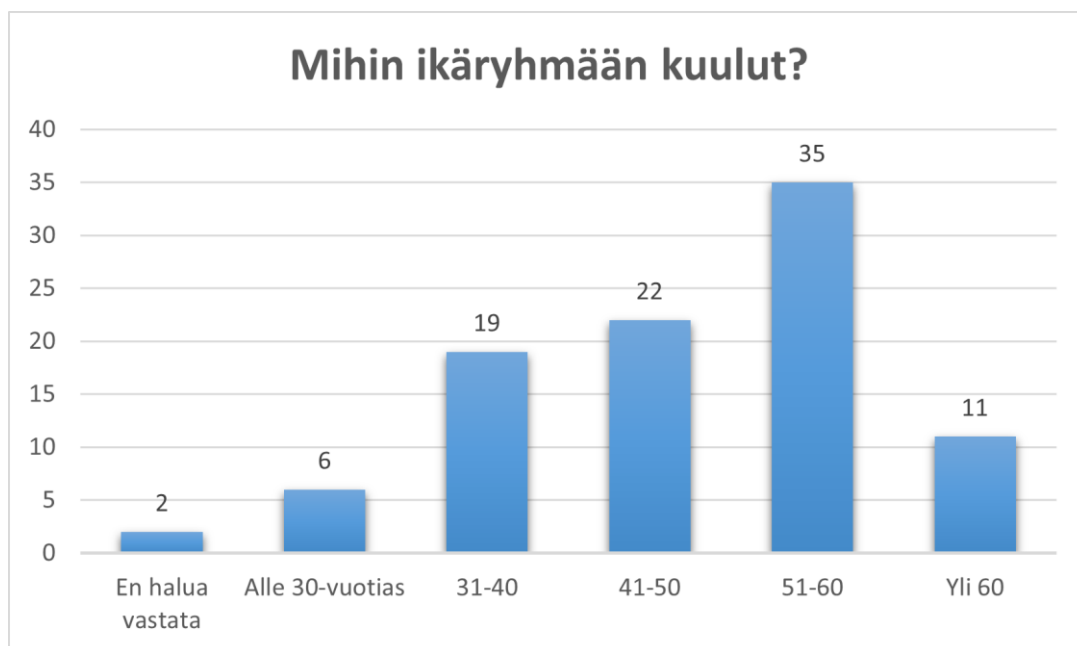
Kuvio 2. Vastaajien työtehtävät

Eniten edustettuna ovat sihteerit, jotka muodostavat selvästi suurimman yksittäisen ryhmän. Tämä korostus saattaa kertoa sihteerien enemmistöstä tunnustilaajien joukossa tai heidän suurempaa halukkuuttaan osallistua kyselyyn. Kategoria "Muu" sai yllättäen toiseksi eniten vastauksia. Kategoria sisältää paljon yksittäisiä tehtävänimikkeitä, kuten esimerkiksi. pääkäyttäjää, ohjaaja tai esihenkilö. Tämä kertoo tehtäväalueiden laaja-alaisuudesta, mutta saattaa myös viitata kyselyn kategorisointiin liittyviin haasteisiin, mikäli vastaajat eivät ole löytäneet omaa ammattinimikettään tarjotuista vaihtoehdoista. Kolmanneksi eniten vastauksia sai hoitajat, mikä korostaa heidän rooliaan tunnustilaajien joukossa. osastonhoitajien, päälliköiden, lääkäreiden ja terapeuttien pienet lukumäärät viittaavat näiden ammattiryhmien rajallisempaan edustukseen vastaajien joukossa. Pienempi edustus johtavissa ja erikoistuneissa ammattiryhmissä saattaa kuvastaa niiden kokonaismäärän pienuutta tai mahdollista ajan puutetta osallistua kyselyyn.



Tämä vastaajien työtehtävä jakauma antaa olennaista kontekstia tyytyväisyyden tulkitsemiselle, sillä eri työtehtävissä toimivilla vastaajilla saattaa olla eriävät kokemukset prosesseista.

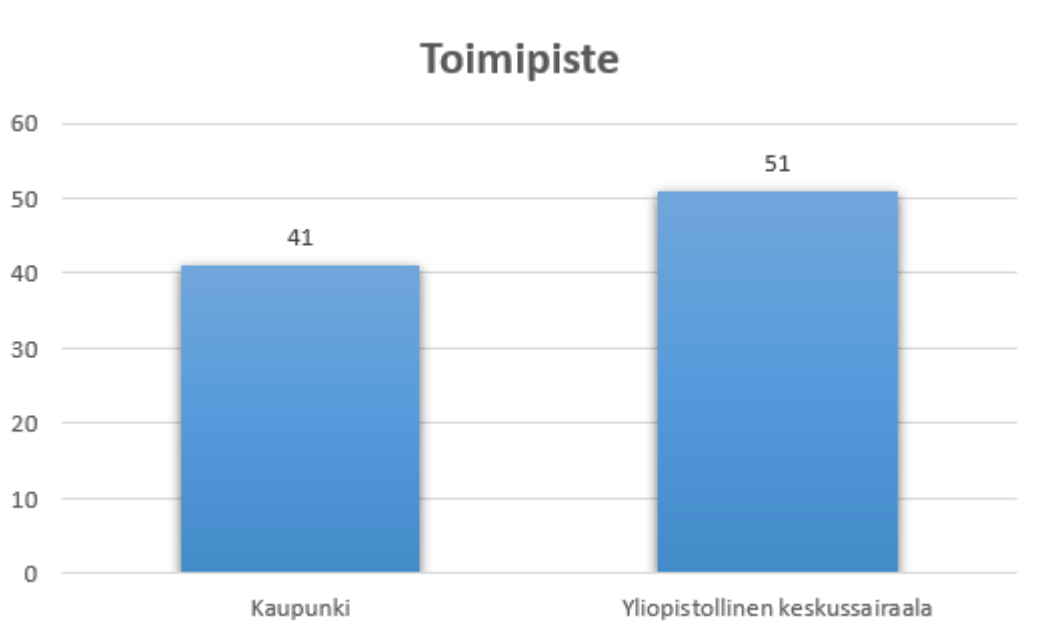
(Kuvio 3) puolestaan antaa visuaalisen kuvan vastaajien ikäjakaumasta. Suurin osa vastaajista kuuluu ikäryhmään 51–60, mikä voi heijastaa tämän ikäluokan aktiivisuutta ja kiinnostusta kyselyn aiheeseen tai ikäluokan enemmistöä tunnustilaajien joukossa. Toiseksi suurin ryhmä on 41–50-vuotiaat. Tämä ikäryhmä on työelämän huippuvuosissa, ja heidän näkemyksensä prosesseihin voivat olla seurausta pitkästä ammatillisesta kokemuksesta. Kolmanneksi suurin ryhmä on 31–40-vuotiaat, ja heidän suhteellisen suuri määränsä voi osoittaa keskivaiheen urakehityksen työntekijöiden panosta ja osallistumista. Alle 30-vuotiaiden ryhmä on selvästi pienempi, mikä voi viitata nuorempien työntekijöiden erilaiseen suhtautumiseensa kyselyn aiheeseen tai vähäisempään määrään tunnustilaajien joukossa. Yli 60-vuotiaiden ikäryhmän 11 vastaajaa antaa viitteitä siitä, että myös vanhemmat työntekijät ovat edelleen kiinnostuneita ja halukkaita antamaan palautetta prosesseista. Kaksi vastaajaa on myös ilmaissut, ettei halua vastata ikäkysymykseen, mikä on tärkeää huomioida yksityisyyden suhteen, sekä tutkimuksen tuloksien kannalta.



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma

Tämä ikäjakauma tarjoaa myös olennaista kontekstia tyytyväisyyden tulkitsemiselle eri ikäryhmissä, sillä eri ikäryhmillä voi olla erilaiset odotukset ja kokemukset prosesseista. Ikäryhmien painotuksen ymmärtäminen auttaa myös tunnistamaan, minkä ikäiset työntekijät mahdollisesti kohtaavat eniten haasteita tai ovat tyytyväisimpiä käytäntöihin ja prosesseihin.

Kuviossa 4 nähdään vastausten jakautuminen toimipisteiden välillä. Kaupunkikohtaiset toimipisteet yhdistettiin yhdeksi kategoriaksi ja Yliopistollinen keskussairaala pidettiin omalla kategorialla. Kaupunkikohtaisten vastausten yhdistäminen on tehty selkeyden ja analyysin helpottamisen vuoksi, sillä yksittäisiä vastauksia eri toimipisteistä oli monia. Kaupunkien toimipisteistä kerätyt vastaukset antavat yleiskuvan kaupunkikohtaisten vastaajien näkökulmasta ja Yliopistollisen keskussairaalan toimipisteistä kerätyt vastaukset Yliopistollisella keskussairaalla työskentelevien näkökulmasta.



Kuvio 4. Vastaajien toimipisteet

Tämän jaottelun avulla voimme arvioida vastausten jakautumista ja niiden välistä tyytyväisyyseroa. Vaikka yksittäisten toimipisteiden vastauksia oli runsaasti, niiden yhdistäminen kaupunkikategoriaksi mahdollistaa vertailun toimipisteiden välillä. Analyysissä tulee ottaa huomioon, että kaupunkien

toimipisteiden yhdistäminen voi peittää taakseen yksittäisten toimipisteiden tyytyväisyyseroja. Yliopistollisen keskussairaalan toimipisteen suurempi vasataajamäärä saattaa kuvastaa tämän yksikön keskeisempää roolia tai korkeampaa vastaajien aktiivisuutta. Tämä ero voi olla merkittävä, kun arvioidaan prosessien tehokkuutta ja tyytyväisyyttä näiden toimipisteiden välillä.

(Kuvio 5) tarjoaa visuaalisen kuvan vastaajien mieleisestä lisäohjeistuksen tarpeesta. 43 % vastaajista kokee tarpeelliseksi saada lisää ohjeistusta tunnustilausten tekemiseen. Tämä viittaa siihen, että vaikka enemmistön mukaan prosessi voi olla pääosin tunnettu, on vielä huomattava osuus henkilöstöstä, jotka hyötyisivät lisäkoulutuksesta tai selkeämmistä ohjeista, jotta tunnustilausten laatu ja tehokkuus voisivat parantua. Toisaalta 57 % vastaajista ei koe tarvetta lisäohjeistukselle, mikä voi indikoida, että he ovat joko jo hyvin perehtyneitä prosessiin tai kokevat nykyiset ohjeet riittäviksi.



Kuvio 5. Lisäohjeistuksen tarpeellisuus

Melko tasainen jakautuminen kahden vaihtoehdon välillä antaa syyn tarkastella tarkemmin ohjeistuksien eri osa-alueita ja selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että vähän alle puolet vastaajista kaipaa lisäohjeistusta. On tärkeää tunnistaa ja analysoida näiden tarpeiden taustalla olevat syyt, jotta

voidaan kehittää koulutusta ja ohjeistusta vastaamaan paremmin henkilöstön tarpeita.

(Taulukko 1) antaa selkeän katsauksen tyytyväisyydestä työtehtävien välillä. Vertauksesta jätettiin ”Muu”, sekä vähän vastauksia saaneet kategoriat pois analyysin tarkkuutta ja luotettavuutta huomioiden. Hoitajien keskimääräinen tyytyväisyysarvosana on hieman korkeampi kuin sihteereillä. Tämä ero saattaa viitata erilaisiin kokemuksiin tai odotuksiin näiden kahden ammattiryhmän välillä. Sihteerien suuri vastausmäärä voi kuvastaa heidän tiiviimpää suhdettaan tunnustilausprosesseihin, mikä saattaa johtaa tarkempaan arvioon prosessien toimivuudesta. Molempien työtehtävien keskihajonnat kuvastavat sitä, että molemmissa ryhmissä on kohtalaisesti vaihtelua tyytyväisyydessä, mikä viittaa eri yksilöiden kokemusten eroihin.

Taulukko 1. Työtehtävien keskiarvot ja hajonnat

Ryhmä	Keskiarvo	Keskihajonta	Vastausten määrä
Hoitajat	6,65	2,32	17
Sihteerit	5,95	2,42	44

On myös huomionarvoista, että vastausten määrä eroaa huomattavasti.

Sihteerit muodostavat 44 vastaajaa, kun taas hoitajia on vain 17. Tämä voi heijastaa näiden ammattiryhmien erilaista edustusta tutkimuksessa, mutta myös vaikuttaa näiden ryhmien keskiarvojen ja keskihajontojen tulkintaan.

Taulukossa 2 nähdään miten eri ikäryhmät suhtautuvat tunnustilausprosesseihin keskiarvon ja keskihajonnan määrän muodossa. Keskiarvojen välillä on selkeitä eroja, mikä antaa viitteitä siitä, että ikä mahdollisesti vaikuttaa merkittävästi tyytyväisyyteen.

Taulukko 2. Ikäryhmien keskiarvot ja hajonnat

Ryhmä	Keskiarvo	Keskihajonta	Vastausten määrä
Alle 30-vuotias	7	1,90	6
31-40	6	2,94	19
41-50	4,91	2,64	22
51-60	5,74	1,93	35
Yli 60	5,91	2,84	11

Alle 30-vuotiaiden ryhmässä keskiarvo on korkein ja keskihajonta on 1,9. Tämä viittaa siihen, että nuoremmat työntekijät kokevat tunnustilausprosessit pääosin myönteisesti ja yhtenäisemmin. Vastausten vähäinen määrä kuitenkin merkitsee, että keskiarvo ja hajonta ovat herkempiä vaihtelulle ja yksittäisten vastausten vaikutuksille.

31–40-vuotiaiden ryhmässä keskiarvo on 6 ja keskihajonta on suurin 2,94. Tämä kertoo mielipiteiden tai prosessien kokemusten suuresta hajonnasta, mikä voi heijastaa tämän ryhmän moninaisuutta urakehityksen vaiheissa ja odotuksissa.

41–50-vuotiaiden keskiarvo on 4,91 ja keskihajonta 2,64, mikä puolestaan viittaa tyytymättömyyteen tai erilaisiin kokemuksiin prosesseista. Ryhmän keskihajonta osoittaa, että vaikka osa vastaajista on tyytyväisiä, toisilla voi olla merkittävästi negatiivisempia kokemuksia.

51–60-vuotiaiden ryhmässä, joka on suurin 35 vastaajalla, keskiarvo on 5,74 ja keskihajonta 1,93. Tämä keskiarvo kertoo maltillisesta tyytyväisyydestä, ja keskihajonta osoittaa, että kokemukset ovat suhteellisen yhtenäisiä.

Viimeisenä yli 60-vuotiaiden ryhmässä keskiarvo on 5,91 ja keskihajonta 2,84. Tämä kertoo kohtuullisesta tyytyväisyydestä, mutta myös merkittävästä mielipiteiden hajonnasta, mikä voi johtua ryhmän erilaisista kokemuksista ja odotuksista.

Taulukossa 3 nähdään toimipisteiden väliset erot tyytyväisyydessä. Vastausten keskiarvojen välillä on merkittävä ero, sillä kaupunkien toimipisteissä vastausten

keskiarvo on 6,29, kun taas Yliopistollisessa keskussairaalassa se on 5,25. Nämä tulokset viittaavat siihen, että kaupunkien toimipisteiden vastaajat kokevat prosessit toimivampina tai selkeämpinä kuin Yliopistollisen keskussairaalan vastaajat.

Taulukko 3. Toimipisteiden keskiarvot ja hajonnat

Toimipiste	Keskiarvo	Keskihajonta	Vastausten määrä
Yliopistollinen keskussairaala	5,25	2,42	51
Kaupunki	6,29	2,43	41

Toimipisteiden keskihajonnat 2,42 (Yliopistollinen keskussairaala) ja 2,43 (Kaupungit) osoittavat, että kummassakin ryhmässä on merkittävää vaihtelua tyytyväisyyden suhteen. Tämä vaihtelu saattaa viitata siihen, että prosessien eri osa-alueet koetaan eri tavoin tai että prosessien ymmärrettävyys ja tehokkuus vaihtelevat vastaajien keskuudessa.

## 5 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa käsiteltiin tunnustilausprosessien nykytilaa 750 henkilön kohderyhmästä kerättyjen 95 vastauksen avulla. Kyselyllä kerätty aineisto analysoitiin puhdistuksen jälkeen sekä laadullisesti että tilastollisesti.

Kyselyvastaajien avoin palaute paljasti useita tärkeitä haasteita tunnustilausprosessissa. Yleisimpänä ongelmana ilmeni tunnustilauslomakkeen sekavuus, varsinkin opiskelijoiden tunnuksia tilatessa. Myös tunnusten jatkopyyntöjen luonti kuvailtiin todella epäselväksi, ja oikeiden lomakkeiden löytäminen koettiin vaikeaksi. Vastaajat kritisoivat tunnusten toimitusta hitaana, ja usein toimitetut tunnukset vaativat lisätoimenpiteitä toimiakseen. Monet vastaajat kaipasivat myös selkeämpiä ohjeita ja helpompaa informaation saatavuutta, jotta lomakkeiden täyttäminen sujuisi ilman sekaannuksia.

Positiivisena puolena vastaajat mainitsivat tilauksen jälkeisen viestinnän, jota pidettiin helppona ja nopeana. Lisäksi pieni osa vastaajista piti koko prosessia myös selkeänä ja toimivana.

Tilastollisen analyysin pohjalta voidaan tehdä useita huomionarvoisi päätelmiä tyytyväisyydestä tunnustilausprosesseihin. Vastaajat antoivat arvosanoja asteikolla 1–10, ja keskimääräinen arvosana kaikilta vastaajilta oli 5,69, mikä asettaa tyytyväisyyden lievästi keskivaiheille. Keskihajonta 2,44 viittaa siihen, että prosesseihin liittyvissä mielipiteissä ja kokemuksissa on merkittävää vaihtelua.

Eri ammattiryhmät antoivat erilaisia arvosanoja tyytyväisyydelle. Hoitajien keskiarvo oli 6,65, joka oli korkeampi kuin sihteerien 5,95. Tämä ero saattaa heijastaa ammattiryhmien erilaisia rooleja ja odotuksia tunnustilausprosesseista sekä sitä, miten nämä prosessit koetaan. Keskihajonnat (2,32 hoitajilla ja 2,42 sihteereillä) viittaavat siihen, että kummassakin ryhmässä on merkittävää vaihtelua tyytyväisyyden suhteen.

Eri ikäryhmät osoittavat erilaisia keskiarvoja ja hajontoja tyytyväisyyden suhteen. Alle 30-vuotiaiden ryhmässä keskiarvo oli 7 ja keskihajonta oli pienin

1,9, mikä viittaa yhtenäisiin kokemuksiin ja suhteellisen korkeaan tyytyväisyyteen. Keski-ikäisillä (31–40) keskiarvo oli 6, ja heidän keskihajontansa oli suurin 2,94, mikä voi kertoa moninaisuudesta urakehityksen vaiheissa ja odotuksissa. Vanhempien ryhmien tyytyväisyys vaihteli 4,91 (41–50-vuotiailla) ja 5,91 (yli 60-vuotiailla) välillä, mikä kuvastaa maltillista tyytyväisyyttä, mutta myös hajontaa näiden ryhmien sisällä. Iän ja tyytyväisyyden välillä havaittiin myös pientä korrelaatiota, mikä viittaa tyytyväisyyden lievään laskemiseen iän kasvaessa.

Kaupunkien ja Yliopistollisen keskussairaalan toimipisteiden välillä havaittiin selkeä ero tyytyväisyydessä. Kaupunkien keskiarvo oli 6,29, kun taas Yliopistollisen keskussairaalan oli 5,25. Tämä ero saattaa kuvastaa prosessien eroavaisuuksia eri ympäristöissä, tai se voi liittyä toimipisteiden rakenteeseen ja henkilöstön tyytyväisyyteen. Molempien ryhmien keskihajonnat olivat lähes identtiset, mikä osoittaa, että tyytyväisyyden vaihtelu on samanlaista kummassakin ryhmässä.

Vastaajista 43 % kokee tarpeelliseksi saada lisää ohjeistusta tunnustilauksien tekemisessä. Tämä viittaa siihen, että vaikka prosessit saattavat olla tunnettuja, merkittävä osa henkilöstöstä siitä huolimatta kaipaa lisäohjeistusta tai koulutusta parantaakseen prosessien laatua ja tehokkuutta.

Kokonaisuudessaan analyysi antaa monipuolisen kuvan tyytyväisyydestä tunnustilausprosesseihin eri näkökulmista. Ammattiryhmien, ikäryhmien ja toimipisteiden väliset erot tarjoavat näkemyksiä siitä, miten prosessit koetaan, ja miten niitä voidaan kehittää vastaamaan paremmin eri ryhmien tarpeita. Lisäksi ohjeistuksen tarpeen ja tyytyväisyyden vaihtelun tarkastelu auttaa tunnistamaan alueita, jotka kaipaavat lisähuomiota ja kehitystä.



## 6 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia tunnustilausprosesseja suomalaiselle yritykselle, joka toimii sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-sektorilla. Pyrkimyksenä oli selvittää prosessien tämänhetkiset heikkoudet ja miten niitä olisi mahdollista vähentää, sekä parantaa prosessien tehokkuutta ja käyttäjäkokemusta tarjoten arvoa niin yritykselle kuin asiakkaillekin.

Tutkimuksessa luotiin anonyymi kysely tunnustilaaajille, jonka tulokset tarjosivat arvokasta tietoa työntekijöiden näkemyksistä ja mahdollisesti keskeisten parannuskohteiden tunnistamisen. Tulokset paljastivat sekä positiivisia että negatiivisia puolia tunnustilausprosesseissa. Jotkin osa-alueet olivat hyvin vastaanotettuja, mutta toiset aiheuttivat haasteita, erityisesti tunnustilauslomakkeiden epäselkeys ja toimivuus koettiin haasteelliseksi ja sekavaksi vastaajien näkökulmasta. Prosessien tyytyväisyyksien tuloksissa havaittiin myös paljon ryhmien välistä vaihtelevuutta ja tutkimus korosti myös tarvetta selkeämmälle ohjeistukselle ja yksinkertaistamiselle, jotta tunnustilausprosessi voisi palvella moninaisia ryhmiä tehokkaammin.

Menetelmällisesti kyselyn vastausprosentti, joka oli 12,67 % saattaa rajoittaa tuloksien yleistettävyyttä. Ryhmien vastausmäärien erot, sekä joidenkin ryhmien pienet vastausmäärät saattavat tehdä tulosten tulkitsemisesta myös epäluotettavaa. Lisäksi käyttäjien tyytyväisyydessä havaittavat vaihtelut viittaavat mahdollisiin eroihin eri ryhmien kokemuksissa.

Tutkimuksen tuloksia tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään tunnustilausprosessien kehittämisessä. Mahdollisissa lisätutkimuksissa olisi hyvä keskittyä prosessien hiomiseen tunnistettujen heikkouksien korjaamiseksi, kuten kyselyssä esiin nousseiden epäselvyyksien ja toiminnallisten ongelmien ratkaisemiseen. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää tunnustilauslomakkeiden selkeyttämiseen, niiden rakenteen parantamiseen ja tarvittavan ohjeistuksen lisäämiseen, jotta kaikki ryhmät voivat käyttää prosesseja sujuvasti.

## Lähteet

Apotti 2023. Apotti yrityksenä. Viitattu 14.05.2024.  
<https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/>

Atlassian 2024. ITSM for high-velocity-teams. Viitattu 19.02.2024.  
<https://www.atlassian.com/itsm>

Efecte n.d.. What is ITSM?. Viitattu 30.03.2024. <https://www.efecte.com/what-is-it-service-management>

Farnsworth, B. 2021. How to Design a Questionnaire. Viitattu 19.02.2024.  
<https://imotions.com/blog/learning/best-practice/design-a-questionnaire/#what-are-questionnaires>

Girardin, M. 2023. What is Qualitative Research? Methods and Examples. Viitattu 14.04.2024. <https://www.theforage.com/blog/skills/what-is-qualitative-research>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

HUS 2020. HUS siirtyi Apotin aikaan. Viitattu 09.04.2024.  
<https://www.hus.fi/ajankohtaista/hus-siirtyi-apotin-aikaan>

IBM n.d.. What is software as a service (SaaS)?. Viitattu 30.03.2024.  
<https://www.ibm.com/topics/saas>

ITSM Docs 2023. ITSM Ticketing System : Optimizing IT Service with Ticketing Systems. Viitattu 02.04.2024. <https://www.itsm-docs.com/blogs/itil-concepts/itsm-ticketing-system>

McDermott, P. & Sharp, A. 2008. Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Application Development. Toinen painos. USA: Artech House Publishers.

Mohanakrishnan, M. 2024. ITIL Versions: History and Latest ITIL Versions. Viitattu 22.03.2024. <https://www.knowledgehut.com/blog/it-service-management/itil-versions>

Myers, W. n.d.. How to Classify Your Processes to Structure Your Business Process Architecture. Viitattu 06.03.2024.  
<https://www.viewpoint.co.za/blog/how-to-identify-three-types-of-processes-in-your-organisation/>

Nguyen, A. 2023. The evolution of business process development: A comprehensive guide for modern enterprises. Viitattu 24.03.2024.  
<https://www.timedoctor.com/blog/business-process-development/>

Red Hat 2023. What is IT service management (ITSM)?. Viitattu 16.03.2024.  
<https://www.redhat.com/en/topics/automation/what-is-it-service-management-itsm>

Russell, J. P. 2016. ISO Lesson Guide 2015. Teoksessa: Pocket Guide to ISO 9001:2015, Neljäs painos. Website: ASQ Quality Press, pp. 12- 13.

ServiceNow n.d.. What is ServiceNow?. Viitattu 08.04.2024.  
<https://www.servicenow.com/what-is-servicenow.html>

Sofigate 2023. Hyvinvointialueiden ammattilaisten arki helpottuu uuden teknologian myötä – Sofigate toimittaa 2M-IT:lle yhden maailman parhaista ICT-toiminnanohjausjärjestelmistä. Viitattu 09.04.2024.  
<https://www.sofigate.com/fi/uutiset/hyvinvointialueiden-ammattilaisten-arki-helpottuu-uuden-teknologian-myota-sofigate-toimittaa-2m-itlle-yhden-maailman-parhaista-ict-toiminnanohjausjarjestelmista/>

Sreekumar, D. 2023. What is Quantitative Research? Definition, Methods, Types, and Examples. Viitattu 14.04.2024.  
[https://researcher.life/blog/article/what-is-quantitative-research-types-and-examples/#Quantitative\\_research\\_characteristics4](https://researcher.life/blog/article/what-is-quantitative-research-types-and-examples/#Quantitative_research_characteristics4)

Tietoarkisto n.d.. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 19.03.2024.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

White, S. K. & Greiner, L. 2022. What is ITIL? Your guide to the IT Infrastructure Library. Viitattu 22.03.2024. <https://www.cio.com/article/272361/infrastructure-it-infrastructure-library-til-definition-and-solutions.html>

## Tunnustilauslomakkeen palautekysely

### Tunnustilauslomakkeen palautekysely

Hei! Voitko täyttää tämän lomakkeen? Se vie vain hetken. Vastauksiasi hyödynnetään tunnustilauslomakkeen kehittämiseksi. Kiitos ajastasi!

\* Pakollinen

1. Työtehtävä \*

Valitse työtehtävääsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

Valitse vastauksesi

2. Toimipiste \*

Millä toimipisteellä työskentelet? Vaihtoehdot ovat vastaavat kuin nykyisellä tunnustilauslomakkeella.

Valitse vastauksesi

3. Mihin ikäryhmään kuulut? \*

Alle 30-vuotias

31-40

41-50

51-60

Yli 60

En halua vastata

4. Kuinka tyytyväinen olet ollut tunnustilausprosessiin asteikolla 1-10?

1 = Todella tyytymätön  
10 = Todella tyytyväinen \*

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

5. Mikä tunnustilauksessa toimii mielestäsi hyvin? Missä olisi kehitettävää?

Kirjoita vastaus

6. Koetko tarpeelliseksi saada lisää ohjeistusta tunnustilausten tekemisestä? \*

Kyllä

Ei

7. Missä koet lisäohjeistuksen tarpeelliseksi? \*

Kirjoita vastaus